

Số: /KH-SDL

Ninh Bình, ngày tháng năm 2022

KẾ HOẠCH

Tổ chức các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ du lịch và khóa cập nhật kiến thức cho các hướng dẫn viên du lịch nội địa và quốc tế

Căn cứ Nghị quyết số 07-NQ/TU ngày 29/10/2021 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh về phát triển du lịch Ninh Bình giai đoạn 2021-2030, định hướng đến năm 2045; Quyết định số 1339/QĐ-UBND ngày 30/11/2021 của UBND tỉnh về Ban hành Đề án phát triển du lịch tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2021-2030, định hướng đến 2045;

Căn cứ Kế hoạch số 82/KH-UBND ngày 25/4/2022 của UBND tỉnh về tổ chức bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch trên địa bàn tỉnh năm 2022.

Căn cứ Quyết định số 784/QĐ-UBND ngày 13/9/2022 của UBND tỉnh về việc cấp bổ sung ngân sách năm 2022 cho Sở Du lịch để thực hiện tổ chức bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch trên địa bàn tỉnh năm 2022.

Sở Du lịch ban hành Kế hoạch tổ chức các lớp bồi dưỡng về nghiệp vụ du lịch và khóa cập nhật kiến thức cho các hướng dẫn viên du lịch nội địa và quốc tế, cụ thể:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Tổ chức bồi dưỡng, cập nhật kiến thức, kỹ năng, nghiệp vụ du lịch cho người lao động tại các đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn tỉnh.

2. Tổ chức cập nhật kiến thức và cấp Giấy chứng nhận khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch quốc tế theo quy định của pháp luật, để hướng dẫn viên du lịch đủ điều kiện đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch.

3. Tạo cơ hội để các học viên trao đổi, học tập kinh nghiệm, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của khách du lịch.

4. Nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch, góp phần từng bước phục hồi và phát triển hoạt động du lịch trở lại sau đại dịch Covid-19; cấp giấy chứng nhận bồi dưỡng cho các học viên đảm bảo theo quy định.

5. Tổ chức các lớp bồi dưỡng đảm bảo chất lượng, tuân thủ nghiêm các yêu cầu, biện pháp an toàn phòng, chống dịch bệnh. Nội dung bồi dưỡng phải sát với nhu cầu, đảm bảo học viên có thể ứng dụng kiến thức vào công việc thực tế tại đơn vị.

II. NỘI DUNG

1. Tổ chức lớp bồi dưỡng nghiệp vụ Lễ tân du lịch

a) Nội dung: Nghiên cứu tổ chức hoạt động của bộ phận lễ tân khách sạn. Nhận và xử lý các yêu cầu đặt giữ buồng, cung cấp dịch vụ đăng ký và nhận buồng, cung cấp dịch vụ khách hàng, vận hành hệ thống đặt buồng trực tuyến. Nghiệp vụ lễ tân khách sạn, phục vụ khách lưu trú, làm thủ tục thanh toán và tiễn khách. Giám sát hoạt động lễ tân. Kỹ năng chăm sóc khách hàng, xử lý tình huống thường gặp. Thực hành nghiệp vụ.

b) Thời gian, địa điểm: 03 ngày/lớp, dự kiến tháng 10/2022, tại huyện Gia Viễn.

c) Thành phần: Cán bộ, nhân viên tại các cơ sở lưu trú du lịch trên địa bàn tỉnh, số lượng từ 30-40 học viên/lớp.

2. Tổ chức lớp bồi dưỡng nghiệp vụ Buồng

a) Nội dung: Nghiên cứu về cơ cấu, nhiệm vụ, vai trò của bộ phận buồng trong khách sạn; cơ sở vật chất của khách sạn, đồ dùng cung cấp cho khách. Các yêu cầu đối với nhân viên buồng, quy trình tổ chức ca làm việc của bộ phận buồng, các công việc cụ thể của nhân viên buồng trong ca. Các tiêu chuẩn chất lượng về buồng đã dọn, quy trình phục vụ buồng. Xử lý tình huống thực tế phát sinh. Thực hành nghiệp vụ buồng.

b) Thời gian, địa điểm: 03 ngày/lớp, dự kiến tháng 10/2022, tại huyện Nho Quan hoặc TP Ninh Bình.

c) Thành phần: Cán bộ, nhân viên tại các cơ sở lưu trú du lịch trên địa bàn tỉnh, số lượng từ 30-40 học viên/lớp.

3. Tổ chức lớp bồi dưỡng nghiệp vụ Hướng dẫn viên du lịch

a) Nội dung: Tổng quan về tình hình phát triển du lịch thế giới, Việt Nam và tỉnh Ninh Bình. Hệ thống các văn bản pháp luật mới liên quan đến du lịch. Tâm lý khách du lịch; giao tiếp ứng xử trong du lịch; phẩm chất đạo đức nghề hướng dẫn du lịch; các biện pháp bảo đảm an ninh, an toàn cho khách du lịch. Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, thực hành nghiệp vụ hướng dẫn du lịch.

b) Thời gian, địa điểm: 03 ngày/lớp, dự kiến tháng 10/2022, tại huyện Gia Viễn hoặc TP Ninh Bình.

c) Thành phần: Các hướng dẫn viên du lịch đã được Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình cấp thẻ hướng dẫn viên, số lượng từ 30-40 học viên/lớp.

4. Tổ chức khóa cập nhật kiến thức cho Hướng dẫn viên du lịch nội địa và quốc tế

a) Nội dung: Tình hình du lịch thế giới, xu hướng và triển vọng; Tình hình kinh tế, chính trị, xã hội của đất nước; Hệ thống các văn bản pháp luật mới liên quan đến du lịch; Hệ thống tổ chức quản lý nhà nước về du lịch; Tình hình phát triển du lịch Việt Nam, thông tin về sản phẩm du lịch mới, sản phẩm du lịch chủ đạo; Các biện pháp bảo đảm an ninh, an toàn cho khách du lịch (30 tiết).

b) Thời gian, địa điểm: 03 ngày, dự kiến tháng 11/2022, tại Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình.

c) Thành phần: Các hướng dẫn viên du lịch nội địa và quốc tế đã được Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình cấp thẻ hướng dẫn viên, số lượng từ 20-30 học viên/lớp.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

- Từ nguồn kinh phí thực hiện Nghị quyết Đại hội Đại biểu Đảng bộ tỉnh lần thứ XXII về đào tạo nguồn nhân lực.

- Kinh phí chi thường xuyên của Sở Du lịch (*Có biểu chi tiết kèm theo*).

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Quản lý Du lịch

- Chủ trì xây dựng Kế hoạch, đơn đốc các phòng, đơn vị có liên quan tổ chức các lớp bồi dưỡng.

- Xây dựng văn bản gửi các cơ sở du lịch đăng ký học viên; theo dõi, tổng hợp danh sách học viên đăng ký tham dự các lớp bồi dưỡng.

- Liên hệ giảng viên, chuẩn bị địa điểm, cơ sở vật chất, tổ chức Lễ Khai mạc, Bế mạc và các điều kiện khác để tổ chức các lớp bồi dưỡng. Phối hợp với giảng viên xây dựng nội dung, chương trình các lớp bồi dưỡng phù hợp với tình hình thực tế.

- Chuẩn bị nội dung trình bày, bài phát biểu của Lãnh đạo Sở. Xây dựng mar-ket lớp bồi dưỡng, giấy mời Giảng viên, lãnh đạo các phòng, đơn vị của Sở, đại diện Hiệp hội Du lịch và cơ quan báo, đài.

- Xây dựng nội dung, thực hiện trình bày nội dung tại lớp cập nhật kiến thức cho Hướng dẫn viên du lịch nội địa và quốc tế.

- Tổ chức quản lý các lớp bồi dưỡng, phát giấy chứng nhận cho học viên đủ điều kiện.

2. Văn phòng Sở

- Chủ trì, phối hợp với phòng Quản lý du lịch in giấy chứng nhận, in tài liệu cho các học viên, chuẩn bị các điều kiện cần thiết khác phục vụ các lớp bồi dưỡng và lớp cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch.

- Thực hiện thanh quyết toán kinh phí các lớp bồi dưỡng theo quy định.

3. Thanh tra Sở

- Tổ chức tuyên truyền nội dung về các chủ trương, chính sách, các văn bản pháp luật mới lĩnh vực du lịch tại lớp cập nhật kiến thức cho các hướng dẫn viên du lịch nội địa và quốc tế.

- Phối hợp với Phòng Quản lý du lịch tổ chức quản lý lớp cập nhật nội dung kiến thức cho Hướng dẫn viên du lịch nội địa và quốc tế.

4. Trung tâm Thông tin Xúc tiến du lịch

- Cập nhật thông tin, đưa tin, bài về các lớp bồi dưỡng trên các website của ngành. Bố trí cán bộ chụp ảnh, làm phóng sự, ghi hình lưu thông tin về các lớp bồi dưỡng.

- Phối hợp với Phòng Quản lý du lịch theo dõi, quản lý, tổ chức các lớp bồi dưỡng.

5. Ban Quản lý Quần thể danh thắng Tràng An

- Tuyên truyền kế hoạch đến các cơ sở kinh doanh du lịch trong vùng di sản Tràng An, trên website của đơn vị.

- Phối hợp với Phòng Quản lý du lịch theo dõi, quản lý, tổ chức các lớp bồi dưỡng.

6. Hiệp hội Du lịch; các đơn vị kinh doanh du lịch

- Đề nghị Hiệp hội du lịch tỉnh thông tin, tuyên truyền về Kế hoạch và vận động các hội viên tham dự lớp bồi dưỡng đúng thành phần, thời gian.

- Đề nghị các đơn vị kinh doanh du lịch tạo điều kiện cho cán bộ, nhân viên tham gia các lớp bồi dưỡng. Học viên tham dự phải tuân thủ các quy định về công tác phòng, chống dịch Covid-19.

Trên đây là Kế hoạch tổ chức các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ du lịch và khóa cập nhật kiến thức cho các hướng dẫn viên du lịch. Đề bảo đảm thực hiện đạt mục tiêu đề ra, Giám đốc Sở yêu cầu các phòng, đơn vị phối hợp tổ chức thực hiện có hiệu quả Kế hoạch này./.

Nơi nhận:

- Lãnh đạo Sở;
- Các phòng, đơn vị thuộc Sở;
- Hiệp hội Du lịch tỉnh;
- Các đơn vị kinh doanh du lịch;
- Các website của Sở;
- Lưu: VT, QL DL.

GIÁM ĐỐC

Bùi Văn Mạnh