

KẾ HOẠCH

Tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ Lễ tân, Buồng cho đội ngũ lao động tại các cơ sở kinh doanh lưu trú và khu, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng năm 2025

Căn cứ Luật Du lịch năm 2017 và các văn bản hướng dẫn thực hiện Luật Du lịch năm 2017;

Căn cứ Nghị quyết số 202/2025/QH15 Nghị quyết về việc sắp xếp đơn vị hành chính cấp tỉnh;

Căn cứ Nghị quyết số 18-NQ/TU ngày 25/7/2022 của Tỉnh ủy Lâm Đồng về phát triển du lịch chất lượng cao đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng;

Căn cứ Quyết định số 16/2025/QĐ-UBND ngày 26/8/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Lâm Đồng về việc ban hành quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Lâm Đồng;

Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch xây dựng Kế hoạch tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ Lễ tân, Buồng cho đội ngũ lao động tại các cơ sở kinh doanh lưu trú và khu, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh năm 2025, với những nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Triển khai các nội dung cơ bản, những quy định của Nhà nước về hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch.

- Đào tạo, bồi dưỡng nhằm nâng cao kỹ năng, nghiệp vụ chuyên môn về Lễ tân, Buồng và kỹ năng ứng xử cho đội ngũ lao động tại các cơ sở lưu trú và khu, điểm du lịch. Tiếp tục triển khai hiệu quả Bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch theo Quyết định số 718/QĐ-BVHTTDL ngày 02/3/2017 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

- Góp phần chuẩn hóa chất lượng dịch vụ, góp phần xây dựng hình ảnh điểm đến du lịch chuyên nghiệp, thân thiện, đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch chất lượng cao trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng.

2. Yêu cầu

- Tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ Lễ tân, Buồng cho đội ngũ lao động tại các cơ sở kinh doanh lưu trú và khu, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh năm 2025 đảm bảo các nội dung theo quy định của Luật Du lịch và các văn bản hướng dẫn thi hành Luật.

- Tổ chức các lớp tập huấn thiết thực, hiệu quả gắn với nhu cầu thực tiễn của doanh nghiệp.

- Học viên tham gia đầy đủ, nghiêm túc, được cấp giấy chứng nhận hoàn thành khóa học.

- Giảng viên có trình độ, kinh nghiệm thực tế trong lĩnh vực chuyên môn.

II. QUY MÔ, ĐỐI TƯỢNG

1. Số lớp tổ chức: 06 lớp (mỗi khu vực tổ chức 01 lớp nghiệp vụ Lễ tân và 01 lớp nghiệp vụ Buồng).

2. Thời gian tổ chức: Dự kiến như sau:

Stt	TÊN LỚP	ĐỊA ĐIỂM TỔ CHỨC	THỜI GIAN DỰ KIẾN
1	Lớp Nghiệp vụ Lễ tân	Khu vực trung tâm Lâm Đồng (<i>tỉnh Lâm Đồng cũ</i>)	Từ 03 - 05/11/2025
	Lớp Nghiệp vụ Buồng		Từ 06 - 08/11/2025
2	Lớp Nghiệp vụ Lễ tân	Khu vực Tây Lâm Đồng (<i>tỉnh Đắk Nông cũ</i>)	Từ 10 - 12/11/2025
	Lớp Nghiệp vụ Buồng		Từ 13 - 15/11/2025
3	Lớp Nghiệp vụ Lễ tân	Khu vực Đông Lâm Đồng (<i>tỉnh Bình Thuận cũ</i>)	Từ 17 - 19/11/2025
	Lớp Nghiệp vụ Buồng		Từ 20 - 22/11/2025

3. Địa điểm

Căn cứ vào số lượng học viên đăng ký, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Lâm Đồng sẽ thông báo cụ thể địa điểm tổ chức lớp học và các thông tin liên quan khác trên Cổng thông tin điện tử của Sở (<https://svhttdl.lamdong.gov.vn/>).

4. Đối tượng (*dự kiến khoảng 50 học viên/lớp*)

Người lao động trực tiếp làm việc tại bộ phận Lễ tân, Buồng/người lao động của các cơ sở lưu trú và khu, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng có nhu cầu học hỏi nâng cao kỹ năng, nghiệp vụ chuyên môn về Lễ tân, Buồng.

III. NỘI DUNG

- Nghiệp vụ Lễ tân: Giới thiệu tổng quan về bộ phận Lễ tân trong khách sạn/cơ sở lưu trú; Kỹ năng giao tiếp, ứng xử với khách trong các tình huống thường gặp (tiếp nhận, chào hỏi, tạm biệt, xử lý khiếu nại, khách khó tính...); Quy trình check-in/check-out (nhận - trả phòng): thao tác thực tế, nghiệp vụ cập nhật thông tin khách; Đặt phòng và quản lý đặt phòng (qua điện thoại, email, trực tuyến); Sử dụng hệ thống quản lý khách sạn (PMS) cơ bản; Kỹ năng bán hàng, giới thiệu dịch vụ bổ sung (up-selling, cross-selling); Tác phong, thái độ, chuẩn mực nghề nghiệp của nhân viên Lễ tân.

- Nghiệp vụ Buồng: Giới thiệu vai trò bộ phận Buồng trong khách sạn/cơ sở lưu trú. Quy trình làm vệ sinh phòng ở (phòng khách lưu trú, phòng khách trả, phòng trống); Kỹ năng kiểm tra, sắp xếp, bổ sung amenities (đồ dùng, vật dụng); Kỹ thuật gấp khăn, trải giường, trang trí phòng (theo tiêu chuẩn khách sạn); Kỹ năng vệ sinh khu vực công cộng: hành lang, sảnh, cầu thang, khu vệ sinh; Sử dụng, bảo quản hóa chất, dụng cụ vệ sinh đúng cách, đảm bảo an toàn lao động; Kỹ năng giao tiếp với khách (ứng xử khi khách có mặt trong phòng, xử lý yêu cầu đột xuất); Thực hành nghiệp vụ Buồng.

- Một số kiến thức bổ trợ: Văn hóa ứng xử trong hoạt động du lịch (thân thiện, hiếu khách, lịch sự, chuyên nghiệp); Giới thiệu một số quy định pháp luật về hoạt động lưu trú du lịch; Chia sẻ kinh nghiệm thực tiễn từ các khách sạn, cơ sở lưu trú tiêu biểu; phổ biến Bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch theo Quyết định số 718/QĐ-BVHTTDL ngày 02/3/2017 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Thực hiện theo Quyết định số 84/QĐ-VHTTDL ngày 02/8/2025 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc giao dự toán thu, chi ngân sách nhà nước năm 2025 sau khi sắp xếp đơn vị hành chính cấp tỉnh và tổ chức chính quyền địa phương hai cấp.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Quản lý Du lịch

- Xây dựng kế hoạch và chuẩn bị các nội dung liên quan tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng.

- Thông báo chiêu sinh, cập nhật danh sách học viên tham gia.

- Mời báo cáo viên tham gia các tập huấn, bồi dưỡng.

- In ấn tài liệu, Giấy chứng nhận hoàn thành khoá tập huấn, bồi dưỡng.

- Tham mưu ban hành quyết định cấp Giấy chứng nhận hoàn thành khóa tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ Lễ tân, Buồng cho các học viên đạt yêu cầu.

- Theo dõi, quản lý lớp, đánh giá kết quả của các học viên đảm bảo chất lượng và đúng quy trình.

2. Văn phòng Sở

- Đăng tải thông tin kế hoạch tổ chức tập huấn trên trang thông tin điện tử của Sở để người lao động tại các cơ sở kinh doanh lưu trú và khu, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh biết, chủ động đăng ký tham gia.

- Phối hợp chuẩn bị công tác tổ chức, các điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng.

3. Phòng Kế hoạch Tài chính

Hướng dẫn phòng chuyên môn thực hiện thủ tục thanh quyết toán kinh phí tổ chức các lớp theo quy định hiện hành.

4. UBND các xã, phường, đặc khu thuộc tỉnh Lâm Đồng

Phối hợp với Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch trong công tác chiêu sinh; đăng tải thông tin kế hoạch tổ chức tập huấn trên trang thông tin điện tử của địa phương, đơn vị; thông báo rộng rãi đến các đơn vị kinh doanh dịch vụ lưu trú và khu, điểm du lịch tại địa phương để biết, chủ động đăng ký tham gia.

5. Hiệp hội Du lịch tỉnh Lâm Đồng

Phối hợp với Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch trong công tác chiêu sinh; thông báo rộng rãi đến các hội viên của Hiệp hội để biết và đăng ký tham dự khóa đào tạo, bồi dưỡng cho người lao động của đơn vị khi có nhu cầu.

Trên đây là Kế hoạch tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ Lễ tân, Buồng cho đội ngũ lao động tại các cơ sở kinh doanh lưu trú và khu, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh năm 2025 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Lâm Đồng./.

Nơi nhận:

- GD và các PGD Sở;
- Hiệp hội Du lịch tỉnh Lâm Đồng;
- UBND các xã, phường, đặc khu thuộc;
- Văn phòng, Phòng Kế hoạch Tài chính Sở;
- Trang TTĐT của Sở;
- Các cơ sở kinh doanh lưu trú, khu/điểm du lịch;
- Lưu: VT, QL DL.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Lan Ngọc