

KẾ HOẠCH
Đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng nâng cao chất lượng
nguồn nhân lực du lịch năm 2026

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

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; Kế hoạch số 04/KH-SVHTTDL ngày 08/01/2026 về việc triển khai công tác trọng tâm năm 2026 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Lâm Đồng; Kế hoạch số 16/KH-SVHTTDL ngày 20/01/2026 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch triển khai các hoạt động trên lĩnh vực văn hóa, thể thao và du lịch đảm bảo thực hiện các mục tiêu tăng trưởng “02 con số” năm 2026;

Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch xây dựng Kế hoạch đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch năm 2026, với những nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Kịp thời cập nhật, phổ biến các quy định, chính sách mới của Nhà nước về hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch.
- Đào tạo, bồi dưỡng nhằm nâng cao kỹ năng, nghiệp vụ chuyên môn về du lịch và kỹ năng ứng xử cho đội ngũ lao động hoạt động trong ngành du lịch.
- Góp phần chuẩn hóa chất lượng dịch vụ chung, các bộ phận nghiệp vụ du lịch tại các cơ sở, 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 các lớp đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch năm 2026 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 đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng thiết thực, hiệu quả gắn với nhu cầu thực tế 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. SỐ LƯỢNG, ĐỐI TƯỢNG, ĐƠN VỊ PHỐI HỢP

1. Số lớp tổ chức: 11 lớp

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

2.1. Quý II/2026: 04 lớp

Stt	TÊN LỚP	ĐỊA ĐIỂM TỔ CHỨC	THỜI GIAN DỰ KIẾN	SỐ LƯỢNG HỌC VIÊN DỰ KIẾN
1	Lớp Nghiệp vụ Lễ tân	Khu vực Đông Lâm Đồng (Đảo Phú Quý)	Tháng 4/2026	50 học viên
2	Lớp Nghiệp vụ Buồng	Khu vực Đông Lâm Đồng (Đảo Phú Quý)	Tháng 4/2026	50 học viên
3	Cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch quốc tế trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng đợt 1 năm 2026	Khu vực trung tâm Lâm Đồng	Tháng 5/2026	50 học viên
4	Bồi dưỡng nghiệp vụ cho người lao động, hướng dẫn viên tại các khu, điểm du lịch/điểm tham quan du lịch đợt 1 năm 2026	Khu vực Đông Lâm Đồng	Tháng 5/2026	100 học viên

2.2. Quý III/2026: 04 lớp

Stt	TÊN LỚP	ĐỊA ĐIỂM TỔ CHỨC	THỜI GIAN DỰ KIẾN	SỐ LƯỢNG HỌC VIÊN DỰ KIẾN
1	Lớp đào tạo bồi dưỡng kỹ năng quản lý nhân sự cấp trung tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn tỉnh	Khu vực trung tâm Lâm Đồng	Tháng 7/2026	100 học viên
2	Lớp Nghiệp vụ Lễ tân (02 lớp)	Khu vực Trung tâm Lâm Đồng và khu	Tháng 9/2026	Mỗi lớp 100 học viên

		vực Đông Lâm Đồng		
3	Lớp Nghiệp vụ Buồng	Khu vực Đông Lâm Đồng	Tháng 9/2026	100 học viên

2.3. Quý IV/2026: 03 lớp

Stt	TÊN LỚP	ĐỊA ĐIỂM TỔ CHỨC	THỜI GIAN DỰ KIẾN	SỐ ƯƠNG HỌC VIÊN
1	Cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch quốc tế trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng đợt 2 năm 2026	Khu vực trung tâm Lâm Đồng	Tháng 10/2026	50 học viên
2	Bồi dưỡng nghiệp vụ cho người lao động, hướng dẫn viên tại các khu, điểm du lịch/ điểm tham quan du lịch đợt 2 năm 2026	Khu vực Trung tâm Lâm Đồng	Tháng 10/2026	100 học viên
3	Lớp Nghiệp vụ Buồng	Khu vực trung tâm Lâm Đồng	Tháng 11/2026	100 học viên

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

Người lao động đang làm việc trực tiếp trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng hoặc cá nhân đã được Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, nội địa có nhu cầu học hỏi nâng cao kỹ năng, nghiệp vụ chuyên môn về du lịch.

5. Đơn vị phối hợp

- Phối hợp với các đơn vị có chức năng đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ du lịch hoặc mời giảng viên, báo cáo viên có trình độ, kinh nghiệm thực tế trong lĩnh vực chuyên môn.

III. NỘI DUNG CÁC LỚP

- Nghiệp vụ Lễ tân: Kiến thức tổng quan chung về du lịch; tình hình kinh tế chính trị chung của tỉnh, thế giới và khu vực; Kỹ năng giao tiếp ứng xử trong du lịch; 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; Thực hành nghiệp vụ lễ tân,...

- Nghiệp vụ Buồng: Kiến thức tổng quan chung về du lịch; tình hình kinh tế chính trị chung của tỉnh, thế giới và khu vực; Kỹ năng giao tiếp ứng xử trong du lịch; 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,...

- Cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch quốc tế: Thực hiện theo khung chương trình được xây dựng theo quy định tại Điều 17, Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.

- Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm: Thực hiện theo quy định tại Điều 16, Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.

- Bồi dưỡng kỹ năng quản lý nhân sự cấp trung: (Dự kiến nội dung đào tạo): Tổng quan về quản trị nhân sự trong ngành du lịch - dịch vụ; Kỹ năng lãnh đạo và quản lý đội nhóm; Kỹ năng giao việc, giám sát và đánh giá hiệu quả công việc; Kỹ năng giải quyết xung đột và tạo động lực cho nhân viên; Xây dựng văn hóa doanh nghiệp và nâng cao chất lượng dịch vụ; Chia sẻ kinh nghiệm thực tiễn từ chuyên gia và doanh nghiệp.

- Một số kiến thức bổ trợ: Văn hóa ứng xử trong hoạt động du lịch (thân thiện, hiếu khách, lịch sự, chuyên nghiệp); 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

Từ nguồn kinh phí đã được giao tại Quyết định số 586/QĐ-SVHTTDL ngày 23/12/2025 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Lâm Đồng về việc giao

dự toán thu, chi ngân sách nhà nước năm 2026 và dự toán kinh phí hoạt động trong lĩnh vực Du lịch năm 2026 đã được phê duyệt.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Quản lý Du lịch

- Chủ trì, phối hợp với các cơ sở đào tạo, đơn vị liên quan tham mưu, chuẩn bị các nội dung liên quan để tổ chức các lớp đào tạo, tập huấn nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch năm 2026.

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

- Phối hợp với các đơn vị đào tạo phối hợp tổ chức lớp tập huấn hoặc mời giảng viên, báo cáo viên tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng.

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

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

- Chuẩn bị công tác tổ chức, các điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị tổ chức các lớp đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng.

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

- Chủ trì, phối hợp với Phòng Kế hoạch - Tài chính thực hiện các thủ tục thanh quyết toán kinh phí tổ chức các lớp theo quy định hiện hành.

2. Văn phòng Sở

- Đăng tải thông tin kế hoạch tổ chức các lớp đào tạo, tập huấn nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch năm 2026 trên trang thông tin điện tử của Sở để người lao động trong lĩnh vực du lịch trên địa bàn tỉnh biết, chủ động đăng ký tham gia.

3. Phòng Kế hoạch Tài chính

Phối hợp thẩm định dự toán kinh phí thực hiện, 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 tổ chức các lớp đào tạo, 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 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 các khóa đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng cho người lao động của đơn vị khi có nhu cầu.

Trên đây là Kế hoạch đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch năm 2026 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 tỉnh;
- Văn phòng Sở, Phòng KHTC;
- Trang TTĐT của Sở;
- Các đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch;
- Lưu: VT, QL DL.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Lan Ngọc