UBND THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG
SỞ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH

Số: 382 /KH-SVHTTDL

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hải Phòng, ngày 28 tháng 10 năm 2026

KẾ HOẠCH

Tổ chức lớp bồi dưỡng nghiệp vụ du lịch cho các cơ sở lưu trú du lịch trên địa bàn thành phố

Thực hiện Chương trình công tác năm 2026; Nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và chất lượng dịch vụ tại các cơ sở lưu trú du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch xây dựng Kế hoạch tổ chức lớp bồi dưỡng nghiệp vụ du lịch cho các cơ sở lưu trú du lịch trên địa bàn thành phố Hải Phòng năm 2026, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nâng cao kiến thức, kỹ năng nghiệp vụ và tính chuyên nghiệp cho đội ngũ cán bộ, nhân viên tại các cơ sở lưu trú du lịch; góp phần nâng cao chất lượng phục vụ khách du lịch và hình ảnh du lịch thành phố.

- Cập nhật kiến thức về quản lý, vận hành cơ sở lưu trú; nâng cao kỹ năng giao tiếp, chăm sóc khách hàng và xử lý tình huống trong quá trình phục vụ khách du lịch.

- Tạo điều kiện để các cơ sở lưu trú giao lưu, trao đổi kinh nghiệm, chia sẻ khó khăn và đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh.

2. Yêu cầu

- Nội dung bồi dưỡng thiết thực, phù hợp với quy mô, loại hình cơ sở lưu trú và vị trí công việc của học viên; kết hợp kiến thức với hướng dẫn thực hành, trao đổi tình huống thực tế.

- Học viên tham gia đúng đối tượng, đầy đủ thời gian và chấp hành nội quy lớp học; khuyến khích vận dụng kiến thức, kỹ năng được bồi dưỡng vào hoạt động tại cơ sở.

- Công tác tổ chức bảo đảm tiết kiệm và hiệu quả; phối hợp chặt chẽ giữa các đơn vị liên quan.

II. ĐỐI TƯỢNG, QUY MÔ

1. Đối tượng: Đội ngũ cán bộ, nhân viên đang làm việc trong các cơ sở lưu trú du lịch trên địa bàn thành phố; tập trung vào các vị trí lễ tân, buồng, phục vụ ăn uống và chăm sóc khách hàng.

2. Quy mô: Dự kiến 01 lớp, từ 180 đến 200 học viên *(Danh sách học viên sẽ căn cứ vào số lượng đăng ký cụ thể của các cơ sở lưu trú)*

III. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM, HÌNH THỨC

1. Thời gian: Dự kiến 02 ngày, tháng 11 năm 2026.

2. Địa điểm: Nội thành Hải Phòng.

3. Hình thức: Bồi dưỡng trực tiếp; kết hợp trình bày chuyên đề, thảo luận, hướng dẫn thực hành và xử lý tình huống. Các nội dung nghiệp vụ có thể tổ chức theo nhóm phù hợp với vị trí công việc của học viên.

IV. NỘI DUNG BỒI DƯỠNG

- Kiến thức chung về hoạt động lưu trú du lịch: Tổng quan hoạt động lưu trú du lịch; nhu cầu của khách và yêu cầu nâng cao chất lượng dịch vụ; Cập nhật một số quy định liên quan đến kinh doanh lưu trú du lịch và những vấn đề thường gặp tại cơ sở.

- Kỹ năng giao tiếp, ứng xử và chăm sóc khách hàng: Kỹ năng giao tiếp, ứng xử văn minh; tác phong, thái độ phục vụ khách du lịch; Kỹ năng tiếp nhận yêu cầu, giải quyết phàn nàn và xử lý tình huống trong phục vụ khách.

- **Nghiệp vụ tại cơ sở lưu trú du lịch**: kỹ năng lễ tân và chăm sóc khách hàng; nghiệp vụ buồng phòng, nghiệp vụ bàn.

- Nghiệp vụ cơ bản tại cơ sở lưu trú du lịch: Nghiệp vụ lễ tân; nghiệp vụ buồng phòng; nghiệp vụ phục vụ bàn.

- Trao đổi, thảo luận: Trao đổi kinh nghiệm, giải đáp khó khăn, vướng mắc và thực hành một số tình huống phổ biến tại cơ sở lưu trú.

Kết thúc lớp bồi dưỡng, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch cấp Giấy chứng nhận tham gia lớp bồi dưỡng cho học viên tham dự đầy đủ thời gian, nội dung học tập và đáp ứng yêu cầu đánh giá của lớp.

V. KINH PHÍ

- Từ nguồn ngân sách cấp năm 2026 về kinh phí sự nghiệp du lịch Hải Phòng.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Giao Phòng Quản lý Du lịch tham mưu giúp Lãnh đạo Sở

- Tổ chức lớp Bồi dưỡng Nghiệp vụ du lịch cho các cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch trên địa bàn thành phố.

- Xây dựng chương trình khóa học, nội quy lớp học và các văn bản liên quan.

- Mời giảng viên giảng dạy chương trình khóa học.

- Tổng hợp đăng ký, lập danh sách học viên.

- Trang trí khánh tiết và chuẩn bị trang thiết bị, đồ dùng giảng dạy.

- Quản lý lớp bồi dưỡng và tham mưu lãnh đạo Sở cấp Giấy chứng nhận cho học viên đủ điều kiện.

- Lập dự toán và thanh quyết toán kinh phí lớp bồi dưỡng.

2. Giao Phòng Kế hoạch – Tài chính

- Bố trí kinh phí và hướng dẫn Phòng Quản lý Du lịch thanh quyết toán theo quy định./.

Nơi nhận:
- GĐ, PGĐ Tiến;
- Phòng KHTC;
- Lưu: VT, QLDL.

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

CỘNG HÒA X.H.C.N VIỆT NAM
SỞ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH
THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG

Phạm Thị Tô Trang