

Số: /KH-SVHTTDL

Hà Nam, ngày tháng 4 năm 2025

KẾ HOẠCH

Tổ chức tập huấn bồi dưỡng nghiệp vụ cho đội ngũ quản lý và nhân viên trong các cơ sở lưu trú và kinh doanh dịch vụ năm 2025

Thực hiện Nghị quyết số 12- NQ/TU ngày 15/9/2021 của Tỉnh ủy Hà Nam về đẩy mạnh phát triển thương mại, dịch vụ, trọng tâm là du lịch và logistics tỉnh Hà Nam giai đoạn 2021- 2025, định hướng đến năm 2030; Kế hoạch số 537/KH-UBND ngày 04/4/2024 về việc triển khai thực hiện Chỉ thị số 08/CT-TTg ngày 23/02/2024 của Thủ tướng Chính phủ về phát triển du lịch toàn diện, nhanh và bền vững trong thời gian tới; Qua thực tiễn công tác Khảo sát, nhu cầu, đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ quản lý và nhân viên của các cơ sở dịch vụ du lịch (Nhà nghỉ, Khách sạn, nhà hàng) trên địa bàn tỉnh, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành Kế hoạch tổ chức lớp tập huấn bồi dưỡng nghiệp vụ cho đội ngũ quản lý và nhân viên trong các cơ sở lưu trú và kinh doanh dịch vụ năm 2025, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU:

1. Mục đích:

- Nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ và tính chuyên nghiệp cho đội ngũ nhân viên đang làm việc tại các cơ sở, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn tỉnh; đáp ứng yêu cầu đổi mới, đồng thời tạo điều kiện cho cán bộ, công nhân viên có thể học tập, trao đổi kinh nghiệm, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ khách du lịch, thu hút khách đến lưu trú tại Hà Nam ngày càng tăng cao.

- Tạo điều kiện để cơ sở lưu trú du lịch đáp ứng tiêu chuẩn về đội ngũ nhân viên làm việc tại cơ sở; Góp phần xây dựng thương hiệu của ngành du lịch Hà Nam: An toàn, thân thiện, hấp dẫn.

2. Yêu cầu:

- Việc tổ chức lớp bồi dưỡng phải đảm bảo chất lượng và hiệu quả.

II. NỘI DUNG:

1. Tên lớp học: Tập huấn bồi dưỡng nghiệp vụ cho đội ngũ quản lý và nhân viên trong các cơ sở lưu trú và kinh doanh dịch vụ năm 2025.

2. Đối tượng tập huấn:

Cán bộ quản lý, trưởng, phó các bộ phận và nhân viên làm việc trong các cơ sở lưu trú và các cơ sở kinh doanh dịch vụ trên địa bàn tỉnh.

3. Thời gian, địa điểm dự kiến: Dự kiến từ ngày 14/4/2025 đến 30/04/2025

- Thời gian và địa điểm tổ chức lớp tập huấn cụ thể sẽ có thông báo sau và được đăng tải trên Trang Thông tin điện tử của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Cổng thông tin du lịch tỉnh Hà Nam.

4. Hình thức: Trực tiếp hoặc trực tuyến.

5. Nội dung chương trình lớp học:

- **Chuyên đề 1: Nghiệp vụ Lễ tân:** Giảng viên truyền tải kỹ năng về quy trình tổ chức phục vụ khách; những yêu cầu về tác phong, trang phục cá nhân đáp ứng công việc chuyên môn; quản lý chất lượng dịch vụ; phối hợp công việc với các bộ phận có liên quan; giao tiếp với khách hàng; xử lý các tình huống thường xuyên xảy ra...

- **Chuyên đề 2: Nghiệp vụ buồng:** Quy trình dọn buồng, kỹ năng sử dụng dụng cụ, hóa chất, các tiêu chuẩn vệ sinh, kỹ năng xử lý tình huống...

- **Chuyên đề 3: Nghiệp vụ nhà hàng(bar):** Quy trình phục vụ nhà hàng, các tiêu chuẩn vệ sinh, kỹ năng phục vụ, phối hợp công việc với các bộ phận liên quan, xử lý tình huống xảy ra...

- Thực hành: Tại các cơ sở lưu trú du lịch, cơ sở kinh doanh dịch vụ.

6. Đơn vị tham gia giảng dạy: Giảng viên, Chuyên gia đào tạo trong lĩnh vực du lịch (khách sạn, nhà hàng).

5. Kết quả tập huấn: Học viên được tiếp thu kỹ năng nghiệp vụ về quản lý trong lĩnh vực Khách sạn, Nhà hàng và Cấp chứng nhận.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Quản lý Du lịch

- Tham mưu xây dựng kế hoạch và tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch.
- Thông báo đến các cơ sở lưu trú du lịch và cơ sở kinh doanh dịch vụ cử người tham gia tập huấn. Tổng hợp danh sách, theo dõi và quản lý học viên lớp tập huấn.

- Tham mưu nội dung, chuẩn bị tài liệu, chương trình tập huấn; địa điểm tổ chức lớp và liên hệ mời giảng viên;

- Phối hợp với các cơ sở lưu trú du lịch tổ chức các buổi thực hành theo kế hoạch giảng dạy.

- Tham mưu quyết định, cấp Giấy chứng nhận cho các học viên tham gia lớp tập huấn.

2. Văn phòng Sở, Trung tâm Xúc tiến Du lịch:

- Phối hợp đăng tải Kế hoạch, Thông báo mở lớp tập huấn bồi dưỡng nghiệp vụ cho đội ngũ quản lý và nhân viên trong các cơ sở lưu trú và kinh doanh dịch vụ năm 2025 trên cổng thông tin điện tử của Sở.

- Phối hợp chuẩn bị các điều kiện về cơ sở vật chất phục vụ lớp tập huấn.

3. Đề nghị Hiệp hội Du lịch tỉnh: Phối hợp công tác tổ chức lớp tập huấn, đăng ký học viên, mời chuyên gia, giảng viên tham gia lớp, xây dựng nội dung tài liệu phục vụ lớp tập huấn.

Trên đây là Kế hoạch lớp tập huấn bồi dưỡng nghiệp vụ cho đội ngũ quản lý và nhân viên trong các cơ sở lưu trú và kinh doanh dịch vụ năm 2025. Đề nghị các phòng, đơn vị liên quan căn cứ kế hoạch triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Giám đốc Sở (để b/c);
- Văn phòng Sở;
- Trung tâm XTDL;
- Hiệp hội Du lịch tỉnh;
- Lưu: VT, QL DL.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Văn Trọng