

Hà Nội, ngày 15 tháng 3 năm 2017

KẾ HOẠCH

Tăng cường công tác quản lý, chấn chỉnh hoạt động lữ hành và hướng dẫn du lịch

Thực hiện Thông báo số 263/TB-VPCP ngày 30 tháng 8 năm 2016 của Văn phòng Chính phủ thông báo kết luận của Thủ tướng Chính phủ Nguyễn Xuân Phúc tại Hội nghị toàn quốc về phát triển du lịch, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành Kế hoạch tăng cường công tác quản lý, chấn chỉnh hoạt động lữ hành và hướng dẫn du lịch với các nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Chấn chỉnh và nâng cao chất lượng hoạt động kinh doanh lữ hành và hoạt động hướng dẫn khách du lịch trên toàn quốc, đặc biệt là các địa bàn trọng điểm đón khách du lịch và các doanh nghiệp đón khách ở các thị trường trọng điểm của du lịch Việt Nam;

- Tăng cường hiệu lực, hiệu quả công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lữ hành và hướng dẫn du lịch; xử lý nghiêm những tổ chức, cá nhân có các hành vi vi phạm pháp luật trong kinh doanh lữ hành và hoạt động hướng dẫn du lịch;

- Tạo bước chuyển biến căn bản trong việc nâng cao tính chuyên nghiệp và chất lượng dịch vụ, nâng cao ý thức tuân thủ pháp luật trong hoạt động kinh doanh lữ hành, hướng dẫn du lịch, xây dựng văn hóa, đạo đức kinh doanh, đạo đức nghề, góp phần duy trì môi trường kinh doanh lành mạnh.

2. Yêu cầu

- Thực hiện nghiêm túc và đạt hiệu quả cao sự chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Hội nghị toàn quốc về phát triển du lịch;

- Thể hiện cam kết và quyết tâm mạnh mẽ của ngành Du lịch về nhận thức và hành động trong công tác quản lý nhà nước về lữ hành và hướng dẫn du lịch, chấn chỉnh, tạo chuyển biến và kết quả cụ thể trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ lữ hành và hướng dẫn, đáp ứng yêu cầu phát triển đột phá ngành Du lịch.

II. CÁC NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM

1. Tuyên truyền, nâng cao nhận thức

- Tăng cường tuyên truyền nâng cao nhận thức của doanh nghiệp lữ hành, hướng dẫn viên về việc tuân thủ quy định pháp luật trong lĩnh vực lữ hành và

hoạt động hướng dẫn; phổ biến, thông tin đến các doanh nghiệp lữ hành, hướng dẫn viên các quy định mới, các chính sách mới của Đảng, Nhà nước về du lịch;

- Nâng cao hiệu quả phối hợp quản lý nhà nước trong hoạt động lữ hành và hướng dẫn du lịch giữa Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch và các Bộ ngành liên quan;

- Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan báo chí truyền thông, tập trung tuyên truyền tạo hiệu ứng mạnh mẽ ủng hộ chiến dịch nâng cao chất lượng lữ hành và hướng dẫn du lịch; đa dạng hóa các hình thức thông tin, tuyên truyền của các đơn vị truyền thông trong và ngoài ngành, góp phần làm mới hình ảnh du lịch Việt Nam.

2. Phát động chiến dịch chấn chỉnh và nâng cao chất lượng dịch vụ lữ hành, hướng dẫn du lịch

- Phát động chiến dịch chấn chỉnh nâng cao chất lượng hoạt động dịch vụ lữ hành đảm bảo “*Chuyên nghiệp, uy tín, chất lượng*” và hướng dẫn du lịch “*Chuyên nghiệp, thân thiện, yêu nghề*”, tạo bước đột phá trong lĩnh vực lữ hành và hướng dẫn du lịch;

- Tổ chức cho các doanh nghiệp lữ hành, hướng dẫn viên du lịch cam kết kinh doanh và hành nghề đúng pháp luật, kinh doanh du lịch có văn hoá, cạnh tranh lành mạnh... từ đó góp phần tạo môi trường du lịch văn minh, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách du lịch;

- Khảo sát, đầu tư xây dựng các sản phẩm du lịch mới, dịch vụ lữ hành chất lượng cao, đảm bảo an ninh, an toàn để cung cấp cho khách du lịch.

3. Tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra và phối hợp liên ngành

- Tổ chức các đoàn thanh tra, kiểm tra việc thực hiện các quy định pháp luật của các doanh nghiệp lữ hành, hoạt động của hướng dẫn viên và công tác quản lý lữ hành, cấp, đổi thẻ hướng dẫn viên tại các địa phương, trong đó tập trung kiểm tra ở các địa bàn trọng điểm, các công ty lữ hành đón khách ở thị trường quan trọng và kinh doanh du lịch mạo hiểm;

- Đẩy mạnh phối hợp liên ngành trong quản lý hoạt động lữ hành và hướng dẫn, chú trọng phối hợp với các cơ quan chức năng như: công an, quản lý xuất nhập cảnh, biên phòng, giao thông vận tải, quản lý thuế...;

- Tăng cường giám sát chất lượng dịch vụ của các nhà cung cấp dịch vụ trong chuỗi dịch vụ đầu vào nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ lữ hành cung cấp cho khách du lịch.

4. Đào tạo, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

- Nâng cao chất lượng đào tạo nhân lực quản lý lữ hành, điều hành tour và hướng dẫn du lịch của các đơn vị đào tạo du lịch, đặc biệt chú trọng hội nhập quốc tế trong đào tạo nhân lực du lịch;

- Tổ chức các chương trình đào tạo, các lớp bồi dưỡng nâng cao trình độ quản lý nhà nước về lữ hành, hướng dẫn, quản lý doanh nghiệp, nâng cao nghiệp vụ, kỹ năng nghề cho đội ngũ nhân viên điều hành, hướng dẫn viên du lịch.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Tổng cục Du lịch

1.1. Là cơ quan chủ trì tham mưu chỉ đạo, tổng hợp, báo cáo tình hình và kết quả thực hiện Kế hoạch cho Bộ trưởng; phân công đầu mối cung cấp thông tin chính thống về các hoạt động và kết quả thực hiện kế hoạch để đảm bảo hiệu quả truyền thông;

1.2. Tham mưu ban hành các văn bản chỉ đạo các đơn vị thuộc Bộ, các Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tăng cường công tác quản lý nhà nước, đảm bảo chất lượng dịch vụ lữ hành và dịch vụ hướng dẫn du lịch;

1.3. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức phát động chiến dịch nâng cao chất lượng hoạt động lữ hành và hướng dẫn du lịch;

1.4. Chủ trì các đoàn liên ngành kiểm tra việc thực hiện các quy định pháp luật của các doanh nghiệp lữ hành và hoạt động của hướng dẫn viên, có biện pháp xử lý nghiêm các hành vi vi phạm pháp luật của các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành và hướng dẫn viên du lịch tại các địa bàn du lịch trọng điểm, các công ty lữ hành đón khách tại các thị trường quan trọng và kinh doanh du lịch mạo hiểm;

1.5. Chủ động mời các cơ quan chức năng như: Công an, quản lý xuất nhập cảnh, biên phòng, giao thông vận tải, quản lý thuế,... tham gia các đoàn công tác liên ngành nhằm tăng cường phối hợp liên ngành trong quản lý và nâng cao chất lượng dịch vụ lữ hành và hướng dẫn;

1.6. Phổ biến thông tin và hướng dẫn sử dụng trang thông tin điện tử về quản lý lữ hành, quản lý hướng dẫn du lịch của Tổng cục Du lịch.

2. Vụ Đào tạo

2.1. Hướng dẫn các cơ sở đào tạo về du lịch đầu tư cơ sở vật chất, nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên, đổi mới phương pháp giảng dạy, đổi mới nội dung đào tạo nghề điều hành và hướng dẫn du lịch theo tiêu chuẩn nghề ASEAN nhằm nâng cao chất lượng đào tạo hướng dẫn viên du lịch, đáp ứng nhu cầu hội nhập quốc tế;

2.2. Khuyến khích các cơ sở đào tạo ngoại ngữ, đào tạo nghề ưu tiên đào tạo hướng dẫn viên sử dụng ngoại ngữ ít thông dụng để đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch.

3. Thanh tra Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch

Thanh tra Bộ xây dựng kế hoạch tăng cường thanh tra theo chức năng và phối hợp với Tổng cục Du lịch tổ chức các đoàn kiểm tra hoạt động kinh doanh lữ hành và hướng dẫn viên; xử lý nghiêm các hành vi vi phạm của các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành và hướng dẫn viên du lịch.

4. Vụ Pháp chế

Vụ Pháp chế phối hợp với Tổng cục Du lịch tổ chức các đoàn kiểm tra hoạt động kinh doanh lữ hành, hoạt động cấp, đổi thẻ hướng dẫn viên và hoạt động của hướng dẫn viên.

5. Các cơ quan báo chí, truyền thông

5.1. Các cơ quan truyền thông thuộc Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch có nhiệm vụ phối hợp với các cơ quan thuộc Bộ, Hiệp hội du lịch, các Sở Du lịch, sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và các doanh nghiệp trong quá trình triển khai Kế hoạch này để kịp thời đưa tin, tuyên truyền góp phần thực hiện thành công Kế hoạch;

5.2. Tăng cường phối hợp chặt chẽ với các cơ quan báo chí, truyền thông ngoài ngành để cung cấp thông tin tuyên truyền nhằm tạo hiệu ứng truyền thông mạnh mẽ, góp phần thực hiện thành công Kế hoạch.

6. Hiệp hội du lịch

6.1. Phối hợp với cơ quan quản lý nhà nước về du lịch ở Trung ương và địa phương tổ chức phổ biến triển khai thực hiện Kế hoạch tới các thành viên, tuyên truyền nâng cao nhận thức của các hội viên về việc tuân thủ quy định của pháp luật trong kinh doanh lữ hành và hoạt động hướng dẫn;

6.2. Hỗ trợ, kết nối, tạo điều kiện để các doanh nghiệp lữ hành khảo sát, nghiên cứu, xây dựng các sản phẩm du lịch mới, độc đáo, đa dạng; phối hợp tổ chức đào tạo nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp lữ hành, đặc biệt là các doanh nghiệp vừa và nhỏ.

7. Các Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

7.1 Tham mưu cho Ủy ban nhân dân các cấp ban hành kế hoạch, văn bản chỉ đạo các sở, ban, ngành liên quan trên địa bàn triển khai thực hiện Kế hoạch này;

7.2. Phối hợp chặt chẽ với Tổng cục Du lịch trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch; chủ động tăng cường công tác kiểm tra, giám sát hoạt động kinh doanh lữ hành và hướng dẫn du lịch trên địa bàn, kịp thời nắm bắt những diễn biến hoặc xu hướng mới của đối tượng quản lý để có các biện pháp quản lý phù hợp;

7.3. Chỉ đạo các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ du lịch trên địa bàn tham gia tích cực vào chiến dịch nâng cao chất lượng dịch vụ lữ hành và hướng dẫn du lịch; giám sát việc thực hiện chiến dịch của các đơn vị trên địa bàn;

8. Các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành và hướng dẫn viên du lịch

8.1. Nhận thức rõ yêu cầu, trách nhiệm và vai trò của mình trong việc tuân thủ các quy định của pháp luật; hưởng ứng và tham gia chiến dịch nâng cao chất lượng dịch vụ lữ hành và hướng dẫn du lịch; cam kết kinh doanh và hành nghề đúng pháp luật, kinh doanh du lịch có văn hoá, cạnh tranh lành mạnh... từ đó góp

phần tạo môi trường du lịch văn minh, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách du lịch;

8.2. Tổ chức rà soát, đánh giá lại đội ngũ cán bộ, nhân viên đang làm việc tại doanh nghiệp; tổ chức tập huấn, bồi dưỡng về kỹ năng nghề và thái độ ứng xử văn minh cho đội ngũ nhân viên, xây dựng văn hóa doanh nghiệp; tổ chức cam kết, kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ của các nhà cung cấp nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách du lịch;

8.3. Nghiên cứu, khảo sát, đầu tư xây dựng các sản phẩm du lịch mới, dịch vụ lữ hành chất lượng cao, đảm bảo an ninh, an toàn, giá cả hợp lý; duy trì, coi trọng chữ tín trước, trong và sau quá trình phục vụ khách du lịch.

IV. THỜI GIAN VÀ KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Thời gian thực hiện

- Xây dựng và ban hành Kế hoạch: Tháng 3 năm 2017;
- Tổ chức triển khai Kế hoạch: Tháng 3/2017 đến hết tháng 12/2018.

2. Kinh phí thực hiện kế hoạch

- Tổng cục Du lịch bố trí kinh phí từ nguồn kinh phí Chương trình hành động quốc gia về du lịch và các nguồn kinh phí phù hợp để thực hiện Kế hoạch này;

- Các đơn vị thuộc Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch bố trí kinh phí thực hiện các nhiệm vụ từ nguồn kinh phí hàng năm được cấp theo kế hoạch;

- Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đề xuất và sử dụng nguồn kinh phí do ngân sách địa phương cấp để triển khai thực hiện;

- Hiệp hội du lịch, các doanh nghiệp bố trí kinh phí từ nguồn kinh phí hoạt động của Hiệp hội, doanh nghiệp.

Trên đây là Kế hoạch tăng cường công tác quản lý, chấn chỉnh hoạt động lữ hành và hướng dẫn du lịch của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Trong quá trình thực hiện Kế hoạch có khó khăn, vướng mắc, đề nghị các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp báo cáo về Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (qua Tổng cục Du lịch) để phối hợp giải quyết kịp thời.

Nơi nhận:

- Thủ tướng Chính phủ (để báo cáo);
- Phó Thủ tướng Chính phủ Vũ Đức Đam (để báo cáo);
- Tổng cục Du lịch (để thực hiện);
- Sở Du lịch, Sở VH-TT-DL các tỉnh/thành (để thực hiện);
- Thanh tra Bộ, Vụ Pháp chế, Vụ Đào tạo (để thực hiện);
- Hiệp hội du lịch (để thực hiện);
- Công TTĐT Bộ VH-TT-DL, TTTT Du lịch (để thực hiện);
- Báo Văn hóa, Báo Du lịch, Tạp chí Du lịch (để thực hiện);
- Lưu: VT, TCDL, VLH (100).

BỘ TRƯỞNG



Nguyễn Ngọc Thiện