

KẾ HOẠCH
Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực du lịch
tỉnh Đắk Nông giai đoạn 2018-2022

Căn cứ Nghị quyết số 08/NQ-TW ngày 16/1/2017 của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn; Căn cứ Chương trình hành động số 20-CTr/TU ngày 07/8/2017 của Tỉnh ủy về việc thực hiện Nghị quyết số 08-NQ/TW ngày 16/01/2017 của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn; Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Đắk Nông giai đoạn 2018-2022, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nhằm thực hiện chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch, hội nhập quốc tế trong thời kỳ mới; thể hiện ý chí, quyết tâm của tỉnh Đắk Nông trong việc đưa ngành du lịch tỉnh nhà phát triển ngang tầm với các tỉnh trong khu vực cũng như cả nước, xây dựng du lịch trở thành ngành kinh tế mang tính đột phá trong chiến lược phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh; góp phần phát triển ngành du lịch của tỉnh nói riêng và sự phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh nói chung.

- Tạo sự chuyển biến về chất lượng nguồn nhân lực du lịch của tỉnh, đảm bảo chất lượng dịch vụ phục vụ du khách ở các đơn vị, doanh nghiệp kinh doanh du lịch, dịch vụ du lịch, tăng sức cạnh tranh và phát triển du lịch Đắk Nông đến năm 2022.

2. Yêu cầu

Các Sở, Ban, ngành liên quan, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã; các tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động kinh doanh du lịch; cộng đồng dân cư tại các điểm du lịch có sự phối hợp chặt chẽ để thực hiện các nội dung của Kế hoạch này.

II. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

- Phát triển nguồn nhân lực du lịch đủ về số lượng, đảm bảo về chất lượng, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, có cơ cấu hợp lý, gắn đào tạo với giải quyết việc làm, tăng thu nhập và cải thiện đời sống của người dân, đáp ứng nhu cầu phát triển du lịch Công viên địa chất núi lửa Krông Nô – Đắk Nông nói riêng và

du lịch tỉnh Đắk Nông nói chung; huy động tối đa nguồn nhân lực thúc đẩy phát triển du lịch, nâng cao sức cạnh tranh của du lịch Đắk Nông so với du lịch trong khu vực và cả nước.

- Thực hiện đào tạo có địa chỉ gắn với doanh nghiệp, cơ sở kinh doanh. Tập trung đào tạo các ngành nghề mà doanh nghiệp, các cơ sở kinh doanh đang có nhu cầu, đáp ứng yêu cầu lao động có trình độ chuyên môn nghiệp vụ du lịch.

- Nâng cao nhận thức của cộng đồng về tầm quan trọng của việc phát triển du lịch đối với việc phát triển kinh tế xã hội của tỉnh. Thực hiện xã hội hóa công tác đào tạo, mở rộng sự tham gia và nâng cao vai trò của các doanh nghiệp, hộ kinh doanh, cộng đồng dân cư trong hoạt động du lịch.

2. Mục tiêu cụ thể

Phấn đấu đến năm 2022:

- Toàn ngành du lịch có từ 11.000-12.000 lao động, trong đó từ 5.700-6.200 lao động trực tiếp phục vụ ngành du lịch; trong đó, lao động có trình độ đại học chiếm 20%; lao động có trình độ cao đẳng, trung cấp chiếm 25%; lao động được đào tạo, bồi dưỡng nghề chiếm 25%.

- 70% cán bộ, nhân viên thuộc các doanh nghiệp kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh được tập huấn nâng cao năng lực quản lý, có trình độ cơ bản về nghiệp vụ quản lý và hướng dẫn du lịch.

- 65% cán bộ quản lý cơ sở lưu trú, lữ hành; 75% nhân viên phục vụ (lễ tân, buồng, nhà hàng, bếp, bảo vệ) ở các đơn vị kinh doanh du lịch được đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn.

- 65% lao động phục vụ ở các cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống, mua sắm, thể thao, vui chơi giải trí, chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ liên quan khác phục vụ khách du lịch được bồi dưỡng, tập huấn về nghiệp vụ du lịch, kỹ năng phục vụ khách.

III. NỘI DUNG

1. Công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức về vai trò của nguồn nhân lực du lịch

- Hằng năm, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch phối hợp với các Sở, ngành, địa phương liên quan đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền trên các phương tiện truyền thông về tầm quan trọng của phát triển du lịch, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch; nâng cao nhận thức về nghề du lịch trong xã hội, tạo tâm lý an tâm, gắn bó với nghề của người lao động trên địa bàn tỉnh.

- Vận động các doanh nghiệp du lịch tích cực nâng cao chất lượng nhân lực; tạo điều kiện thuận lợi và hỗ trợ cho người lao động của doanh nghiệp được tham gia các lớp bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ.

2. Công tác quản lý Nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch

- Tích cực lồng ghép thực hiện các chương trình mục tiêu quốc gia với các chương trình, đề án phát triển nguồn nhân lực của tỉnh.

- Tăng cường công tác kiểm tra việc bảo đảm các tiêu chuẩn về trình độ chuyên môn nghiệp vụ của cán bộ quản lý, nhân viên phục vụ tại các cơ sở lưu trú du lịch đúng với loại hạng đã được công nhận.

- Tổ chức điều tra, khảo sát nắm tình hình, nhu cầu sử dụng lao động của các doanh nghiệp du lịch, dịch vụ du lịch và định hướng đào tạo đúng ngành nghề, đủ số lượng theo nhu cầu.

- Tăng cường hợp tác chặt chẽ giữa các cơ quan quản lý Nhà nước, doanh nghiệp và các cơ sở đào tạo trong công tác phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh. Thường xuyên tổ chức các buổi gặp mặt giữa cơ quan quản lý Nhà nước, doanh nghiệp du lịch và cơ sở đào tạo, dạy nghề nhằm nắm bắt kịp thời nhu cầu đào tạo thực tế, những vướng mắc trong công tác đào tạo nghề du lịch, từ đó có giải pháp khắc phục phù hợp.

3. Đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ du lịch

a) Tập huấn nghiệp vụ quản lý Nhà nước về du lịch

- Đối tượng: Cán bộ, công chức, viên chức thuộc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Phòng Văn hóa và Thông tin các huyện, thị xã, cán bộ chính quyền địa phương cấp cơ sở.

- Số lượng: Từ 30-50 học viên/lớp.

- Đơn vị tổ chức: Tổng cục Du lịch hoặc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch phối hợp với các đơn vị có chuyên môn tổ chức.

b) Bồi dưỡng nghiệp vụ du lịch về: lễ tân, phục vụ buồng, phòng, bếp, bàn, bar, quản lý nhà hàng, khách sạn, nhà nghỉ, khu điểm du lịch, khu mua sắm, khu thể thao, khu vui chơi giải trí, trung tâm chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ liên quan khác phục vụ khách du lịch.

- Số lượng: Từ 30-50 học viên/lớp.

- Đối tượng: Chủ hộ hoặc người quản lý, nhân viên phục vụ của các khách sạn, nhà nghỉ du lịch, cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống, mua sắm, vận tải khách du lịch, khu, điểm du lịch, các điểm dừng chân của Công viên địa chất núi lửa Krông Nô – Đăk Nông, các dịch vụ du lịch khác.

- Đơn vị tổ chức: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch chủ trì, phối hợp với các đơn vị có chuyên môn tổ chức.

c) Tập huấn kiến thức du lịch cộng đồng

- Đối tượng: Cán bộ chính quyền, đoàn thể cấp cơ sở, hộ dân tham gia kinh doanh các dịch vụ phục vụ khách du lịch tại cơ sở du lịch trên địa bàn toàn tỉnh.

- Số lượng: Từ 50-100 học viên/lớp.

- Đơn vị tổ chức: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch chủ trì, phối hợp Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã và các đơn vị có chuyên môn tổ chức.

d) Nâng cao nhận thức về bảo vệ môi trường, phát triển du lịch vùng Công viên địa chất núi lửa Krông Nô - Đắk Nông

- Đối tượng: Cán bộ quản lý, nhân viên nghiệp vụ ở các cơ sở, doanh nghiệp kinh doanh du lịch, dịch vụ du lịch trong vùng Công viên địa chất núi lửa Krông Nô - Đắk Nông.

- Số lượng: Từ 40-80 học viên/lớp.

- Đơn vị tổ chức: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch phối hợp với các đơn vị có chuyên môn tổ chức.

e) Bồi dưỡng ngoại ngữ (cấp giấy chứng nhận đã qua bồi dưỡng)

- Đối tượng: Cán bộ quản lý, nhân viên các khách sạn, nhà hàng có khách quốc tế lưu trú; hướng dẫn viên du lịch quốc tế, hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch tại điểm trên địa bàn tỉnh.

- Số lượng: Từ 30-50 học viên/lớp.

- Đơn vị tổ chức: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch chủ trì, phối hợp với các cơ sở đào tạo có năng lực đào tạo tổ chức.

4. Lộ trình triển khai

a) Năm 2018: Tổ chức 03 lớp tập huấn, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng nghiệp vụ, trong đó:

- 01 lớp tập huấn triển khai các quy định mới của Luật Du lịch 2017 và các văn bản dưới Luật cho đội ngũ cán bộ quản lý Nhà nước là công chức, viên chức thuộc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Phòng Văn hóa – Thông tin các huyện, thị xã, cán bộ chính quyền địa phương cơ sở.

- 02 lớp nâng cao nhận thức về hoạt động du lịch cho cộng đồng dân cư.

b) Năm 2019: Tổ chức 04 lớp bồi dưỡng, tập huấn, trong đó:

- 01 lớp tập huấn triển khai các nội dung mới của Luật Du lịch 2017 và các văn bản dưới Luật cho các cơ sở kinh doanh du lịch trên địa bàn.

- 02 lớp tập huấn về kỹ năng lễ tân, phục vụ bàn, bar; Tập huấn kỹ năng hướng dẫn cho nhân phục vụ khách du lịch trên phương tiện vận tải khách du lịch, hướng dẫn viên du lịch tại điểm.

- 01 lớp tập huấn nâng cao nhận thức về bảo vệ môi trường trong hoạt động kinh doanh du lịch tại các khu, điểm du lịch;

c) Năm 2020: Tổ chức 04 lớp tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ, trong đó:

- 02 lớp bồi dưỡng các kỹ năng nghiệp vụ bếp, kỹ thuật chế biến món ăn; Tập huấn các kỹ năng đảm bảo an ninh tại khách sạn, khu điểm du lịch;

- 01 lớp tập huấn các kỹ năng phục vụ buồng, phòng, bàn, bar.

- 01 lớp bồi dưỡng, nâng cao nhận thức của cộng đồng dân cư về tình hình phát triển du lịch và phát triển du lịch vùng Công viên địa chất núi lửa Krông Nô - Đắk Nông.

d) Năm 2021: Tổ chức 04 lớp tập huấn, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng nghiệp vụ, trong đó:

- 01 lớp cho đội ngũ cán bộ quản lý Nhà nước là công chức, viên chức thuộc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Phòng Văn hóa – Thông tin các huyện, thị xã, cán bộ chính quyền địa phương.

- 01 lớp bồi dưỡng các kỹ năng về lễ tân khách sạn, quản lý nhà hàng – khách sạn, kỹ năng phục vụ buồng phòng.

- 01 lớp tập huấn nâng cao nhận thức về bảo vệ môi trường trong hoạt động kinh doanh du lịch tại các khu, điểm du lịch

- 01 lớp bồi dưỡng tiếng Anh cho nhân viên lễ tân khách sạn, nhà hàng, khu điểm du lịch.

đ) Năm 2022: Tổ chức 04 lớp tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng, nghiệp vụ, trong đó:

- 01 lớp bồi dưỡng nâng cao nhận thức của cộng đồng dân cư về tình hình phát triển và tầm quan trọng của việc phát triển du lịch trong việc phát triển kinh tế xã hội tỉnh.

- 01 lớp bồi dưỡng các kỹ năng: Nghiệp vụ điều hành hoạt động lữ hành, điều hành doanh nghiệp du lịch ở cộng đồng/nông thôn.

- 01 lớp tập huấn các kỹ năng đảm bảo an toàn, an ninh khách sạn, khu, điểm du lịch;

- 01 lớp bồi dưỡng tiếng Anh cho nhân viên phục vụ buồng, phòng, bàn, bar.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Được bố trí từ ngân sách nhà nước và các nguồn hợp pháp khác. Hằng năm, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch xây dựng dự toán kinh phí cụ thể, làm việc với Sở Tài chính để tham mưu, đề xuất cấp thẩm quyền bố trí kinh phí thực hiện các nhiệm vụ theo lộ trình đề ra.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

- Hằng năm, xây dựng kế hoạch đào tạo bồi dưỡng chi tiết, chủ động phối hợp với các ngành, đơn vị liên quan và các đơn vị có chức năng đào tạo nghề du lịch để chiêu sinh các lớp theo nhu cầu xã hội.

- Đôn đốc triển khai thực hiện Kế hoạch; hằng năm, tổ chức tổng hợp, đánh giá công tác phối hợp giữa cơ quan quản lý nhà nước, doanh nghiệp du lịch và cơ sở đào tạo, dạy nghề nhằm nắm bắt kịp thời nhu cầu đào tạo thực tế, những vướng mắc trong công tác đào tạo nghề du lịch, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh giải pháp khắc phục hoặc chỉ đạo giải quyết các khó khăn, vướng mắc (nếu có) trong quá trình thực hiện.

- Chỉ đạo các cơ sở kinh doanh du lịch thực hiện đúng quy định về tiêu chuẩn, trình độ chuyên môn nghiệp vụ của cán bộ quản lý, nhân viên phục vụ ở doanh nghiệp du lịch; đồng thời tăng cường công tác kiểm tra, xử lý vi phạm.

- Chủ trì, phối hợp các Sở, Ban, ngành, địa phương liên quan định kỳ điều tra, khảo sát chất lượng lao động đang làm việc trong lĩnh vực du lịch, trên cơ sở

đó tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo công tác quản lý, phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh.

- Tổ chức các lớp tập huấn nghiệp vụ, chuyên môn về du lịch.

- Hỗ trợ các cơ sở đào tạo, dạy nghề trong công tác chiêu sinh các lớp đào tạo nghề, nghiệp vụ du lịch; cập nhật và phổ biến kiến thức, kỹ năng nghề du lịch cho lực lượng lao động du lịch trong tỉnh.

- Phối hợp với các Sở, Ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã liên quan tuyên truyền nâng cao nhận thức của các cấp, các ngành và cộng đồng dân cư về phát triển du lịch trong tình hình mới.

2. Sở Tài chính

Trên cơ sở dự toán của các Sở, ngành liên quan và khả năng cân đối của ngân sách, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí thực hiện Kế hoạch bảo đảm hiệu quả.

3. Sở Lao động - Thương binh và Xã hội

Quản lý, giám sát chất lượng đào tạo của các cơ sở đào tạo nghề du lịch thông qua đào tạo và liên kết đào tạo theo phân cấp quản lý.

Chỉ đạo các cơ sở giáo dục nghề nghiệp trên địa bàn tỉnh tiến hành rà soát, điều chỉnh, bổ sung nội dung chương trình, giáo trình đào tạo về du lịch cho phù hợp với thực tế; tổ chức đào tạo hoặc liên kết đào tạo các lớp sơ cấp, dạy nghề dưới 3 tháng đối với các chuyên ngành phù hợp với yêu cầu phát triển du lịch tại địa phương

4. Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã

- Chỉ đạo đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền nâng cao nhận thức của các cấp ủy Đảng, chính quyền địa phương và cộng đồng dân cư trên địa bàn về phát triển du lịch trong tình hình mới.

- Cử cán bộ, công chức, viên chức làm công tác du lịch ở các phòng Văn hóa và Thông tin tham gia các lớp bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn; nâng cao nhận thức cho lãnh đạo chính quyền, cán bộ đoàn thể của địa phương cấp cơ sở về tầm quan trọng của phát triển du lịch, trách nhiệm phát triển du lịch bền vững; chỉ đạo tập huấn kỹ năng giao tiếp, văn hóa ứng xử du lịch cho mọi đối tượng trong cộng đồng dân cư thông qua các Trung tâm học tập cộng đồng ở địa bàn.

- Chỉ đạo Phòng Văn hóa và Thông tin tăng cường công tác kiểm tra, rà soát nhân lực phục vụ ở các nhà nghỉ du lịch, nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê; cộng đồng dân cư tham gia hoạt động du lịch; đề xuất việc thực hiện đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ nâng cao chất lượng lao động du lịch ở địa phương.

5. Các cơ sở giáo dục nghề nghiệp trong tỉnh

- Chủ động, phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để xây dựng kế hoạch chiêu sinh và thực hiện đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch sát

với nhu cầu thực tế của xã hội, của doanh nghiệp theo định hướng phát triển chung.

- Lồng ghép chương trình đào tạo nghề cho lao động nông thôn trong Chương trình mục tiêu quốc gia xây dựng nông thôn mới để mở các lớp đào tạo nghề phù hợp với thực tế của địa phương (đối với kinh phí đã được Ủy ban nhân dân tỉnh giao hằng năm của Chương trình mục tiêu quốc gia xây dựng nông thôn mới).

- Khảo sát và tham khảo ý kiến của doanh nghiệp du lịch trong xây dựng, điều chỉnh nội dung và phương pháp đào tạo phù hợp với yêu cầu thực tế của doanh nghiệp du lịch.

- Xây dựng nội dung chương trình, giáo trình giảng dạy phù hợp, sát với tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (VTOS).

6. Các cơ sở kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh

- Nâng cao nhận thức cho cán bộ, nhân viên về tầm quan trọng của phát triển du lịch, trách nhiệm phát triển du lịch bền vững.

- Thường xuyên cử nhân sự tham gia các khóa tập huấn kỹ năng phục vụ khách du lịch do Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch phối hợp với các đơn vị tổ chức.

Trên đây là Kế hoạch Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Đắk Nông giai đoạn 2018-2022. Các Sở, Ban, ngành, đơn vị, địa phương liên quan triển khai thực hiện. Trường hợp có khó khăn, vướng mắc, các đơn vị gửi văn bản về Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định./.

Nơi nhận:

- Bộ VH, TT & DL;
- TT Tỉnh ủy;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Các Sở, Ban, ngành, hội, đoàn thể, đơn vị lực lượng vũ trang cấp tỉnh;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã;
- Các cơ sở giáo dục nghề nghiệp trong tỉnh (do Sở LĐ-TB & XH gửi);
- Các doanh nghiệp kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh (do Sở VH, TT & DL gửi);
- Lưu: VT, Công TTĐT tỉnh, KGVX (H).

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Tôn Thị Ngọc Hạnh