

KẾ HOẠCH

Nâng cao chất lượng cơ sở lưu trú du lịch; cơ sở kinh doanh ăn uống, mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk

Căn cứ Luật Du lịch ngày 19/6/2017;

Căn cứ Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch; Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25/11/2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;

Căn cứ Kế hoạch số 59/KH-UBND ngày 18/3/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm, đột phá thúc đẩy tăng trưởng kinh tế và đẩy mạnh giải ngân vốn đầu tư công, bảo đảm mục tiêu tăng trưởng của tỉnh Đắk Lắk năm 2025 đạt 8% trở lên; Kế hoạch số 97/KH-UBND ngày 24/4/2025 Ủy ban nhân dân tỉnh về việc thực hiện Công điện số 34/CĐ-TTg ngày 10/4/2025 của Thủ tướng Chính phủ về việc thúc đẩy phát triển du lịch, bảo đảm thực hiện tốc độ tăng trưởng kinh tế hai con số trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk; Quyết định số 819/QĐ-UBND ngày 04/4/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc điều chỉnh Quyết định số 3172/QĐ-UBND ngày 19/12/2024 của UBND tỉnh giao chỉ tiêu kế hoạch nhà nước năm 2025;

Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành Kế hoạch nâng cao chất lượng cơ sở lưu trú du lịch; cơ sở kinh doanh ăn uống, mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk, với những nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU

1. Mục đích

- Góp phần hoàn thành tốt các nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm, đột phá được nêu ra tại Kế hoạch số 59/KH-UBND ngày 18/3/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh;

- Nâng cao chất lượng, số lượng cơ sở lưu trú du lịch (xếp hạng sao); các cơ sở kinh doanh ăn uống, mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch qua đó nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của du khách trong và ngoài nước;

- Các cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống, mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch sẽ được lựa chọn đưa vào chương trình “Hộ chiếu Ẩm thực Đắk Lắk năm 2025” – chương trình để quảng bá những tinh hoa ẩm thực đặc trưng của 49 dân tộc anh em, những món ăn mang phong cách ẩm thực vùng miền, quốc tế và ẩm thực truyền thống đặc sắc của đồng bào dân tộc thiểu số tại chỗ, góp phần hỗ trợ các doanh nghiệp quảng bá sản phẩm du lịch đến du khách và nâng cao hiệu quả kinh doanh.

- Nâng cao hình ảnh điểm đến Đắk Lắk, thu hút du khách, nhà đầu tư và nâng cao năng lực cạnh tranh du lịch địa phương.

2. Yêu cầu

- Phù hợp với quy định pháp luật và tiêu chuẩn quốc gia hiện hành;
- Việc nâng cao chất lượng xuất phát trên tinh thần tự giác, tự nguyện, đi vào chiều sâu, tránh hình thức, đảm bảo các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch thực sự cải thiện về cơ sở vật chất, kỹ năng phục vụ và thái độ đón tiếp du khách;
- Yêu cầu phân loại và áp dụng lộ trình phù hợp với từng nhóm đối tượng: cơ sở lưu trú du lịch (khách sạn, biệt thự du lịch, căn hộ du lịch), cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm (cửa hàng nhỏ, trung tâm thương mại,...)
- Các cơ sở lưu trú du lịch, cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm được khuyến khích tích hợp yếu tố gắn với bản sắc văn hóa Tây Nguyên nhưng vẫn đáp ứng tiện nghi, thẩm mỹ và trải nghiệm quốc tế. Sản phẩm mua sắm phải được chuẩn hóa (bao bì, nhãn mác, chứng nhận chất lượng) để tạo thương hiệu đặc sản Đắk Lắk.
- Các đơn vị được hỗ trợ, tập huấn, truyền thông cần ký cam kết duy trì tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ và tham gia kiểm tra, đánh giá định kỳ.
- Khuyến khích các cơ sở áp dụng hệ thống đặt phòng trực tuyến, thanh toán không tiền mặt, mã QR giới thiệu dịch vụ/sản phẩm, có mặt trên bản đồ du lịch số của tỉnh.

- Các cơ sở phải đảm bảo chấp hành tốt các quy định pháp luật về du lịch, thương mại và an toàn du khách.

II. ĐỐI TƯỢNG

- Các cơ sở lưu trú du lịch đủ điều kiện chưa được thẩm định, công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk.
- Các cơ sở kinh doanh nhà hàng ăn uống, dịch vụ mua sắm đủ điều kiện chưa được cấp biển hiệu đạt chuẩn phục vụ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk.

III. NỘI DUNG

1. Khảo sát và đánh giá hiện trạng

- a) Thời gian: Tháng 6, 7 năm 2025
- b) Nội dung:
 - Thống kê danh sách cơ sở lưu trú, cơ sở kinh doanh nhà hàng ăn uống, dịch vụ mua sắm trên địa bàn tỉnh (quy mô, địa điểm, tình trạng hoạt động).
 - Đánh giá chất lượng cơ sở vật chất, dịch vụ, nhân sự và mức độ đáp ứng tiêu chuẩn phục vụ du lịch.
 - Xác định các cơ sở tiềm năng để nâng cấp hoặc đạt chuẩn xếp hạng.

2. Bồi dưỡng nâng cao chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ du lịch

- a) Thời gian tổ chức: Quý III/2025
- b) Địa điểm: Thành phố Buôn Ma Thuột
- c) Nội dung, đối tượng:

- Lớp bồi dưỡng kiến thức về ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) trong quản lý và kinh doanh dịch vụ du lịch: Nhằm nâng cao kiến thức về chuyển đổi số và ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) cho cán bộ quản lý nhà nước và các đơn vị hoạt động trong ngành du lịch. Trang bị kỹ năng ứng dụng AI trong quản lý, điều hành và cung cấp dịch vụ du lịch. Góp phần thúc đẩy phát triển du lịch thông minh, bền vững tại tỉnh Đắk Lắk cho công chức, viên chức Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Phòng Văn hóa, Khoa học và Thông tin các huyện, thị xã, thành phố; Quản lý, nhân viên đang làm việc tại các đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn tỉnh.

- Lớp nghiệp vụ Lễ tân cho các cơ sở lưu trú du lịch và khu, điểm du lịch: nhằm bồi dưỡng nghiệp vụ lễ tân cho đội ngũ quản lý, lễ tân tại các cơ sở lưu trú du lịch, khu du lịch, điểm du lịch, bảo tàng trên địa bàn tỉnh cho quản lý, nhân viên đang làm việc tại các cơ sở lưu trú du lịch, các khu du lịch, điểm du lịch, bảo tàng trên địa bàn tỉnh.

- Lớp kỹ năng phục vụ buồng phòng cơ sở lưu trú du lịch cho quản lý, nhân viên đang làm việc tại các cơ sở lưu trú du lịch trên địa bàn tỉnh.

3. Thẩm định, xếp hạng sao và cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch

a) Thời gian: Quý III, IV/2025

b) Nội dung:

- Tổ chức thẩm định thực tế tại các cơ sở lưu trú, nhà hàng ăn uống, dịch vụ mua sắm đăng ký xếp hạng/đạt chuẩn.

- Quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch (từ 1-3 sao) và cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch cho các cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống, mua sắm;

- Công bố danh sách các cơ sở đạt chuẩn trên các trang thông tin du lịch: Trang thông tin điện tử Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch, Trung tâm Văn hóa – Du lịch tỉnh; Chương trình Truyền hình Văn hóa - Du lịch tỉnh.

4. Quảng bá, kết nối với các đơn vị kinh doanh dịch vụ lữ hành và tại các chương trình, sự kiện xúc tiến du lịch trong và ngoài nước

a) Thời gian: Thường xuyên

b) Nội dung:

- Quảng bá các cơ sở lưu trú du lịch được xếp hạng, cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống, mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch trên các trang thông tin du lịch: Trang thông tin điện tử Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch, Trung tâm Văn hóa – Du lịch tỉnh; Chương trình Truyền hình Văn hóa - Du lịch tỉnh và các chương trình, sự kiện xúc tiến du lịch trong và ngoài nước;

- Các cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống, mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch sẽ được lựa chọn đưa vào chương trình “Hộ chiếu Ẩm thực Đắk Lắk năm 2025” – chương trình để quảng bá những tinh hoa ẩm thực đặc trưng của 49 dân tộc anh em, những món ăn mang phong cách ẩm thực vùng miền, quốc tế và ẩm thực truyền thống đặc sắc của đồng bào dân tộc thiểu số tại chỗ, góp phần hỗ trợ các doanh nghiệp quảng bá sản phẩm du lịch đến du khách và nâng cao hiệu quả kinh doanh.

- Phối hợp với Hiệp hội Du lịch Đắk Lắk kết nối các đơn vị kinh doanh dịch vụ lưu trú, lữ hành trên địa bàn tỉnh nhằm xây dựng chuỗi liên kết sản phẩm du lịch đặc trưng của Đắk Lắk; tổ chức các tour trải nghiệm cho báo chí, blogger, và công ty lữ hành để giới thiệu các cơ sở lưu trú, cơ sở kinh doanh nhà hàng ăn uống, dịch vụ mua sắm đã được thẩm định, xếp hạng và cấp chứng nhận.

5. Kiểm tra, giám sát

- Thường xuyên kiểm tra, giám sát để đảm bảo các cơ sở duy trì chất lượng dịch vụ.

- Tăng cường kiểm tra, kiên quyết xử lý, chấn chỉnh đối với các cơ sở lưu trú du lịch quảng bá không đúng chất lượng dịch vụ, quảng cáo, niêm yết không đúng hạng sao hoặc quảng bá hạng sao khi chưa được cơ quan có thẩm quyền công nhận, đặc biệt kiểm tra, rà soát việc quảng bá hạng cơ sở lưu trú du lịch trên các trang mạng xã hội, hệ thống đặt phòng trực tuyến như: Agoda.com, Booking.com, Traveloka.com, Trip.com, Hostelworld.com, Facebook, Zalo... và xử lý kiến nghị, phản ánh của du khách.

- Thu hồi quyết định công nhận hạng đối với cơ sở không duy trì chất lượng theo tiêu chuẩn đã được công nhận.

V. DỰ TOÁN KINH PHÍ

1. Nguồn kinh phí tổ chức thực hiện (*khảo sát, đánh giá, thẩm định; bồi dưỡng nâng cao chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ du lịch; quảng bá, xúc tiến du lịch*) từ nguồn ngân sách nhà nước năm 2025 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

2. Nguồn đầu tư, nâng cao chất lượng của các đơn vị kinh doanh dịch vụ lưu trú, ăn uống, mua sắm du lịch trên địa bàn tỉnh.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Quản lý Du lịch

- Chủ trì, phối hợp với các phòng, đơn vị liên quan tham mưu tổ chức thực hiện Kế hoạch này.

- Tham mưu tổ chức hội nghị triển khai, kết nối doanh nghiệp du lịch, lưu trú, lữ hành và dịch vụ.

- Hướng dẫn các cơ sở lưu trú du lịch, ăn uống, mua sắm đăng ký xếp hạng, công nhận đạt tiêu chuẩn, chuẩn hóa chất lượng dịch vụ.

- Chủ trì, phối hợp với Hiệp hội Du lịch Đắk Lắk và các địa phương rà soát, tổng hợp danh sách cơ sở lưu trú và cơ sở ăn uống, mua sắm cần tham gia.

2. **Phòng Kế hoạch - Tài chính:** Tham mưu lãnh đạo Sở thẩm định dự toán kinh phí và hướng dẫn thực hiện thanh, quyết toán kinh phí đúng quy định.

3. Thanh tra Sở:

- Tham mưu kế hoạch thanh tra kiểm tra, việc chấp hành quy định của pháp luật nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tại các cơ sở lưu trú du lịch, cơ sở ăn uống, mua sắm phục vụ khách du lịch; xử lý vi phạm theo đúng quy định;

- Tham mưu, phối hợp tổ chức đoàn kiểm tra liên ngành nếu cần thiết.

4. Trung tâm Văn hóa – Du lịch tỉnh:

- Đăng tải nội dung Kế hoạch, cập nhật danh sách cơ sở lưu trú du lịch được xếp hạng, nhà hàng ăn uống, dịch vụ mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch trên Trang thông tin điện tử của đơn vị;

- Chủ động xây dựng các bài viết, video clip, chuyên đề về các cơ sở lưu trú du lịch được xếp hạng, nhà hàng ăn uống, dịch vụ mua sắm đạt chuẩn để quảng bá trong và ngoài tỉnh;

- Lòng ghép giới thiệu các cơ sở lưu trú du lịch được xếp hạng, nhà hàng ăn uống, dịch vụ mua sắm đạt chuẩn trong các chương trình, sự kiện xúc tiến du lịch trong và ngoài nước.

5. Đề nghị UBND các huyện, thị xã, thành phố

Chỉ đạo Phòng Văn hóa, Khoa học và Thông tin các huyện, thị xã, thành phố hướng dẫn các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch, cơ sở ăn uống, dịch vụ mua sắm phục vụ khách du lịch trên địa bàn biết, nghiên cứu đăng ký xếp hạng/đạt chuẩn, tham gia các hoạt động nâng cao chất lượng dịch vụ.

6. Đề nghị Hiệp hội Du lịch Đắk Lắk

- Triển khai nội dung Kế hoạch đến các doanh nghiệp Hội viên của Hiệp hội Du lịch và Chi hội Khách sạn, Ẩm thực và Dịch vụ, vận động các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch, cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống, mua sắm trên địa bàn tỉnh biết, nghiên cứu đăng ký xếp hạng/đạt chuẩn, tham gia các hoạt động nâng cao chất lượng dịch vụ.

- Phối hợp Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tổ chức các buổi kết nối doanh nghiệp lữ hành – lưu trú – mua sắm.

- Làm đầu mối tiếp nhận ý kiến phản ánh từ các hội viên để kịp thời kiến nghị với cơ quan quản lý nhà nước.

Trên đây là Kế hoạch Nâng cao chất lượng cơ sở lưu trú du lịch; cơ sở kinh doanh ăn uống, mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk, đề nghị các cơ quan, đơn vị có liên quan phối hợp triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (b/c);
- HHDL Đắk Lắk (p/h);
- Giám đốc, các PGĐ Sở;
- Các phòng: QL DL, KHTC, Thanh tra Sở (t/h);
- Trung tâm VHDL tỉnh (t/h);
- Lưu: VT, QL DL.



GIÁM ĐỐC

Trần Hồng Tiến