

Số: /KH-BVHTTDL

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

KẾ HOẠCH

Kiểm tra công tác chấp hành các quy định pháp luật và đảm bảo chất lượng của các doanh nghiệp lữ hành, cơ sở lưu trú du lịch, khu du lịch, điểm du lịch, cơ sở giáo dục đào tạo nghiệp vụ lĩnh vực du lịch và hướng dẫn viên du lịch năm 2025

Thực hiện Chương trình công tác năm 2025, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành Kế hoạch kiểm tra công tác chấp hành các quy định pháp luật và đảm bảo chất lượng của các doanh nghiệp lữ hành, cơ sở lưu trú du lịch, khu du lịch, điểm du lịch, cơ sở giáo dục đào tạo nghiệp vụ lĩnh vực du lịch và hướng dẫn viên du lịch năm 2025 với các nội dung chính như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Tăng cường hiệu lực, hiệu quả công tác quản lý nhà nước đối với cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch, các cơ sở giáo dục tổ chức thi và cấp chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch; thực hiện cải cách hành chính, nâng cao ý thức công vụ; kiên quyết xử lý những cán bộ có hành vi vi phạm, tiêu cực, gây khó khăn hoặc bao che cho đơn vị không thực hiện đúng quy định.

b) Nâng cao nhận thức của cơ quan quản lý nhà nước, chủ đầu tư và những người quản lý, điều hành doanh nghiệp kinh doanh lữ hành, các cơ sở giáo dục tổ chức thi và cấp chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch các khu du lịch, điểm du lịch, các cơ sở lưu trú du lịch về việc chấp hành quy định pháp luật trong kinh doanh du lịch, công tác thống kê du lịch, sự cần thiết phải duy trì và kiểm soát chất lượng dịch vụ, phát triển nhanh, toàn diện, bền vững.

c) Tạo bước chuyển biến căn bản trong việc nâng cao tính chuyên nghiệp và chất lượng dịch vụ, đảm bảo vệ sinh môi trường; xây dựng môi trường kinh doanh lành mạnh, có văn hóa trong các cơ sở kinh doanh sản phẩm dịch vụ du lịch. Nâng cao ý thức ứng xử văn minh, thái độ lễ phép, thân thiện phục vụ khách đối với tất cả cán bộ, nhân viên ngành du lịch.

d) Thể hiện quyết tâm, cam kết mạnh mẽ của ngành Du lịch về nhận thức và hành động trong việc chấn chỉnh, và nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch, đáp ứng yêu cầu đẩy mạnh phát triển du lịch tiến tới mục tiêu tăng trưởng cả nước năm 2025 đạt 8% trở lên theo tinh thần Nghị quyết 25/NQ-CP ngày 05 tháng 2 năm 2025 của Chính phủ.

2. Yêu cầu

- Việc kiểm tra phải chấp hành, tuân thủ các quy định của pháp luật. Hoạt động kiểm tra được thực hiện đúng theo nội dung, kế hoạch đã được phê duyệt.

- Trong quá trình kiểm tra, chủ động nắm bắt thông tin về các điều kiện thuận lợi; những khó khăn, vướng mắc và các kiến nghị, đề xuất trong công tác quản lý nhà nước đối với cơ sở lưu trú du lịch, hoạt động hướng dẫn du lịch của Sở Du lịch/ Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, hoạt động của các doanh nghiệp kinh doanh lưu trú, lữ hành, các khu du lịch, điểm du lịch và các cơ sở giáo dục.

II. ĐỐI TƯỢNG, THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM, NỘI DUNG, THÀNH PHẦN ĐOÀN KIỂM TRA

1. Đối tượng kiểm tra

- Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch các tỉnh/thành phố trực thuộc trung ương;

- Các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế, các khu du lịch, điểm du lịch trên địa bàn các tỉnh/thành phố trực thuộc trung ương;

- Các hướng dẫn viên du lịch đang hành nghề tại các khu/ điểm du lịch;

- Các cơ sở giáo dục tổ chức thi và cấp chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch trên địa bàn các tỉnh/thành phố trực thuộc trung ương;

- Các cơ sở lưu trú du lịch được xếp hạng sao trong cả nước;

- Các cơ sở lưu trú du lịch quảng bá không đúng chất lượng dịch vụ, niêm yết không đúng hạng sao hoặc quảng bá hạng sao khi chưa được cơ quan có thẩm quyền công nhận.

2. Địa điểm, thời gian, nội dung, thành phần đoàn kiểm tra

2.1. Địa điểm thực hiện: Tại một số địa bàn trọng điểm phát triển du lịch

+ Miền Bắc: Hà Nội, Hải Phòng, Quảng Ninh, Lào Cai, Phú Thọ.

+ Miền Trung: Nghệ An, Thanh Hóa, Khánh Hòa, Ninh Thuận, Lâm Đồng, Thừa Thiên Huế, Đà Nẵng.

+ Miền Nam: TP. Hồ Chí Minh, Bình Dương.

2.2. Thời gian triển khai: Dự kiến trong Quý II, III, IV năm 2025.

2.3. Thành phần đoàn kiểm tra:

- Lãnh đạo Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam;

- Đại diện Lãnh đạo và Chuyên viên Phòng Lữ hành, Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam;

- Đại diện Lãnh đạo và Chuyên viên Phòng Lưu trú du lịch, Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam;

- Đại diện Vụ Pháp chế, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;

- Đại diện Vụ Khoa học công nghệ, Đào tạo và Môi trường, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;

- Đại diện Cục An ninh đối ngoại A01, Bộ Công an;

- Đại diện cơ quan quản lý lĩnh vực du lịch tại địa phương.

2.4. Nội dung kiểm tra:

a) Làm việc với cơ quan quản lý lĩnh vực du lịch tại địa phương về công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động lữ hành, hướng dẫn viên du lịch, khu/điểm du lịch và lưu trú du lịch trên địa bàn, như: công tác cấp, đổi và thu hồi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; công tác cấp, đổi, thu hồi thẻ hướng dẫn viên du lịch; công tác thẩm định và công nhận khu du lịch cấp tỉnh, điểm du lịch và cơ sở lưu trú du lịch; công tác theo dõi, thanh tra, kiểm tra, giám sát, ngăn chặn các hoạt động vi phạm pháp luật trong hoạt động lữ hành, lưu trú du lịch trên địa bàn; công tác tổ chức khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch quốc tế; kiểm tra việc quảng bá, niêm yết hạng cơ sở lưu trú du lịch; công tác thống kê du lịch.

b) Kiểm tra việc chấp hành quy định của pháp luật của doanh nghiệp kinh doanh lữ hành liên quan đến hoạt động sử dụng, quản lý hướng dẫn viên du lịch và đảm bảo điều kiện kinh doanh lữ hành (hợp đồng ký kết giữa công ty với hướng dẫn viên du lịch, các đối tác; tiền ký quỹ kinh doanh lữ hành; người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành...).

c) Kiểm tra việc chấp hành quy định của pháp luật của khu du lịch, điểm du lịch về việc đảm bảo các điều kiện công nhận khu du lịch, điểm du lịch, công tác quản lý hoạt động hướng dẫn du lịch và đảm bảo an toàn cho khách du lịch tại các khu du lịch, điểm du lịch.

d) Kiểm tra việc chấp hành quy định của pháp luật của hướng dẫn viên du lịch đang hành nghề tại khu du lịch, điểm du lịch.

e) Kiểm tra các cơ sở giáo dục tổ chức thi, cấp chứng chỉ nghiệp vụ điều hành và hướng dẫn du lịch về việc thực hiện các quy định của pháp luật về hoạt động tổ chức thi và cấp chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa và quốc tế; tổ chức thi và cấp chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa và quốc tế.

g) Kiểm tra các cơ sở lưu trú du lịch về việc chấp hành các quy định pháp luật, công tác duy tu, bảo dưỡng cơ sở vật chất kỹ thuật, đội ngũ lao động, công tác đảm bảo vệ sinh môi trường, phòng cháy và chữa cháy.

III. CÁC NHIỆM VỤ CỤ THỂ

1. Đối với cơ quan quản lý lĩnh vực du lịch

a) Trao đổi nghiệp vụ trong công tác cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch, cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa, công nhận khu du lịch cấp tỉnh, điểm du lịch; nâng cao hiệu quả công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động lữ hành, hướng dẫn du lịch, quản lý khu/điểm du lịch

b) Tổ chức tuyên truyền, quán triệt chủ trương, mục tiêu, biện pháp nâng cao chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch tại các khu du lịch, điểm du lịch; nâng cao chất lượng dịch vụ lữ hành; nâng cao chất lượng dịch vụ trong hệ thống cơ sở lưu trú du lịch, khu du lịch, điểm du lịch.

c) Kiểm tra, giám sát công tác thẩm định và cấp, đổi, cấp lại, thu hồi thẻ hướng dẫn viên du lịch, giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế; công tác thẩm định và công nhận khu du lịch cấp tỉnh, điểm du lịch; công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành, hướng dẫn du lịch, khu/điểm du lịch; công tác tổ chức khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch quốc tế.

d) Kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ lưu trú du lịch theo hệ thống tiêu chuẩn ngành. Đối với cơ sở lưu trú du lịch có một số hạn chế: yêu cầu chấn chỉnh, đầu tư nâng cấp chất lượng trong thời hạn 03 tháng, nếu không thực hiện thì thu hồi quyết định công nhận hạng. Đối với cơ sở lưu trú du lịch không duy trì chất lượng cơ sở vật chất, không đảm bảo vệ sinh, nhân lực không đáp ứng tiêu chuẩn, nhân viên ứng xử thiếu văn minh thì thu hồi quyết định công nhận hạng.

e) Hỗ trợ tổ chức các chương trình đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ quản trị khách sạn, kỹ năng nghề cho cán bộ quản lý và nhân viên cơ sở lưu trú du lịch; nâng cao trình độ hướng dẫn du lịch cho đội ngũ hướng dẫn viên du lịch tại các doanh nghiệp lữ hành và các khu, điểm du lịch. Các địa phương có kế hoạch hỗ trợ công tác bồi dưỡng nghiệp vụ nhân lực du lịch trên địa bàn.

2. Đối với các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành và các khu điểm du lịch, hướng dẫn viên du lịch đang hành nghề tại khu/ điểm du lịch

a) Nhận thức rõ yêu cầu, trách nhiệm tuân thủ nghiêm các quy định của pháp luật về việc sử dụng và quản lý hướng dẫn viên du lịch và đảm bảo điều kiện kinh doanh lữ hành (hợp đồng ký kết giữa công ty và hướng dẫn viên du lịch, các đối tác, tiền ký quỹ, người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành,...);

b) Kiểm tra công tác quản lý hoạt động hướng dẫn du lịch tại các khu du lịch điểm du lịch đảm bảo chất lượng phục vụ khách du lịch;

c) Kiểm tra việc chấp hành quy định của pháp luật của khu/điểm du lịch về việc đảm bảo các điều kiện công nhận khu/điểm du lịch, công tác quản lý hoạt động hướng dẫn du lịch, đảm bảo an toàn cho khách du lịch tại các khu điểm du lịch.

d) Thực hiện chính sách an sinh xã hội, chăm lo đời sống vật chất và tinh thần cho người lao động, tổ chức thực hiện việc khen thưởng phù hợp trong phạm vi đơn vị.

3. Đối với các cơ sở giáo dục tổ chức thi, cấp chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch

Kiểm tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về hoạt động tổ chức thi và cấp chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa và quốc tế.

4. Đối với các cơ sở lưu trú du lịch trên toàn quốc

a) Nhận thức rõ yêu cầu, trách nhiệm tuân thủ các quy định về quản lý chất lượng, thực hiện đúng tiêu chuẩn xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch; tham gia và hưởng ứng thực hiện nâng cao chất lượng cơ sở lưu trú du lịch;

b) Kiểm tra, rà soát cơ sở vật chất, trang thiết bị; nâng cấp, thay thế kịp thời trang thiết bị xuống cấp, hư hỏng; đảm bảo các cơ sở lưu trú du lịch, nhất là các khách sạn được xếp hạng sao phải đảm bảo duy trì chất lượng theo tiêu chuẩn;

c) Rà soát, đánh giá lại đội ngũ cán bộ, nhân viên đang làm việc trong cơ sở lưu trú du lịch; có kế hoạch tuyển dụng, tổ chức đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng nghề và nâng cao thái độ ứng xử văn minh cho nhân viên; thay thế, điều chuyển những nhân viên hạn chế về chuyên môn sang bộ phận khác phù hợp;

d) Kiểm tra công tác đảm bảo an ninh trật tự, phòng cháy, chữa cháy, vệ sinh môi trường; đảm bảo tất cả các khu vực trong cơ sở lưu trú luôn sạch sẽ, an toàn;

e) Thực hiện chính sách an sinh xã hội, chăm lo đời sống vật chất và tinh thần cho người lao động. Tổ chức thực hiện việc khen thưởng phù hợp trong phạm vi cơ sở lưu trú du lịch.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam

- Ban hành văn bản hướng dẫn các Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Du lịch các tỉnh/thành phố trực thuộc trung ương về việc chấp hành quy định pháp luật trong kinh doanh lưu trú du lịch, kinh doanh dịch vụ lữ hành, công tác thống kê du lịch, tăng cường quản lý, đảm bảo chất lượng cơ sở lưu trú du lịch, hướng dẫn viên du lịch nhằm mục tiêu phát triển du lịch bền vững.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức các hoạt động cụ thể được phân công trong Kế hoạch này.

- Chủ động thành lập các đoàn kiểm tra, giám sát công tác chấp hành các quy định pháp luật và đảm bảo chất lượng của các doanh nghiệp lữ hành, hệ thống cơ sở lưu trú du lịch, các cơ sở giáo dục đào tạo nghiệp vụ lĩnh vực du lịch và hoạt động nghiệp vụ hướng dẫn viên du lịch theo mục đích, yêu cầu và nội dung trên.

- Tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch tới Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

2. Các đơn vị thuộc Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch

- Vụ Pháp chế phối hợp cử nhân sự tham gia đoàn kiểm tra; phối hợp kiểm tra công tác chấp hành các quy định pháp luật của các doanh nghiệp lữ hành, cơ sở lưu trú du lịch, khu du lịch, điểm du lịch, cơ sở giáo dục theo Kế hoạch.

- Vụ Khoa học công nghệ, Đào tạo và Môi trường chỉ đạo, hướng dẫn các Trường đào tạo du lịch tổ chức các khóa đào tạo, bồi dưỡng về quản lý và nghiệp vụ du lịch phù hợp, đáp ứng yêu cầu nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch cụ thể từng giai đoạn; nắm bắt thực trạng và nhu cầu nhân lực du lịch tại các địa phương, doanh nghiệp nhằm tham mưu các chính sách đào tạo, bồi dưỡng, phát triển nguồn nhân lực du lịch đáp ứng yêu cầu phát triển của ngành trong thời gian tới.

3. Đề nghị Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Du lịch các tỉnh/thành phố: Hà Nội, Hải Phòng, Quảng Ninh, Lào Cai, Phú Thọ, Nghệ An, Thanh Hóa, Khánh Hòa, Ninh Thuận, Lâm Đồng, Thừa Thiên Huế, Đà Nẵng, TP. Hồ Chí Minh, Bình Dương

- Chủ động tổ chức các đoàn kiểm tra, giám sát chất lượng việc chấp hành các quy định pháp luật của các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành, các điểm đến và hoạt động hướng dẫn viên du lịch trên địa bàn; đồng thời, kiểm tra, đánh giá, giám sát chất lượng dịch vụ lưu trú du lịch trên địa bàn.

- Phối hợp với Đoàn công tác triển khai các nhiệm vụ theo Kế hoạch.

4. Báo Văn hóa, Trung tâm Chuyển đổi số Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Trung tâm Thông tin du lịch

Tổ chức các hình thức thông tin, tuyên truyền, tạo hiệu ứng mạnh mẽ trong chiến dịch nâng cao chất lượng và thay đổi hình ảnh du lịch Việt Nam.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

- Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam bố trí kinh phí hàng năm từ nguồn phí, lệ phí và các nguồn kinh phí phù hợp để thực hiện Kế hoạch.

- 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 Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở 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.

Trên đây là nội dung Kế hoạch kiểm tra công tác chấp hành các quy định pháp luật và đảm bảo chất lượng của các doanh nghiệp lữ hành, cơ sở lưu trú du lịch, khu du lịch, điểm du lịch, cơ sở giáo dục đào tạo nghiệp vụ lĩnh vực du lịch và hướng dẫn viên du lịch năm 2025 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện, đảm bảo đúng tiến độ và tuân thủ theo các quy trình, quy định của pháp luật và các văn bản hướng dẫn hiện hành. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu phát sinh các khó khăn, vướng mắc vượt quá thẩm quyền giải quyết hoặc cần điều chỉnh nội dung Kế hoạch, đề nghị có văn bản gửi về Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam để tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch xem xét, quyết định ./.

Nơi nhận:

- Bộ trưởng (để báo cáo);
- Thứ trưởng Hồ An Phong;
- Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam;
- Vụ Khoa học công nghệ, Đào tạo và Môi trường;
- Vụ Pháp chế;
- Cục An ninh đối ngoại A01;
- Sở VH TTDL/DL các tỉnh/thành phố liên quan;
- Báo Văn hóa;
- Trung tâm Chuyển đổi số VH TTDL, TT TTDL;
- Lưu: VT, LTDL.

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**

Hồ An Phong