

Số: /KH- SVHTTDL

Lạng Sơn, ngày tháng năm 2023

KẾ HOẠCH **Tổ chức Hội thi nghiệp vụ buồng tỉnh Lạng Sơn năm 2023**

Triển khai thực hiện kế hoạch số 254/KH-UBND ngày 26/12/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh về xúc tiến du lịch tỉnh Lạng Sơn năm 2023.

Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Lạng Sơn xây dựng kế hoạch tổ chức hội thi nghiệp vụ buồng tỉnh Lạng Sơn năm 2023 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, nâng cao trình độ tay nghề cho nhân viên phục vụ buồng làm việc tại các cơ sở lưu trú du lịch. Đồng thời thông qua Hội thi đánh giá chất lượng đội ngũ lao động ngành du lịch, góp phần nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ và tôn vinh những cá nhân ngành du lịch giỏi chuyên môn, nghiệp vụ.

- Hội thi là dịp để người làm quản lý và nhân viên phục vụ buồng được giao lưu, trao đổi kinh nghiệm, cập nhật kiến thức, nâng cao trình độ, kỹ năng nghề nghiệp. Đồng thời, đây là dịp để các thí sinh thể hiện kỹ năng, tay nghề và tính chuyên nghiệp trong quá trình phục vụ, góp phần từng bước chuẩn hóa đội ngũ phục vụ buồng tại các cơ sở lưu trú du lịch trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn.

2. Yêu cầu

- Hội thi được tổ chức quy mô, bài bản, đúng quy định, đem lại hiệu quả thiết thực.

- Hội thi phải huy động được sự tham gia tích cực của các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh; đảm bảo công bằng, chính xác, tiết kiệm, tính chuyên nghiệp cao.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ TIÊU CHUẨN DỰ THI

1. Đối tượng dự thi

- Là người đang làm việc tại bộ phận buồng của các cơ sở lưu trú du lịch trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn.

- Sinh viên đang học tập tại các cơ sở đào tạo chuyên ngành liên quan đến du lịch trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn.

2. Đăng ký dự thi

2.1. Thủ tục đăng ký

- Thí sinh dự thi nộp Bản đăng ký dự thi (theo mẫu của Ban Tổ chức, tải về tại website của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Lạng Sơn: <https://sovhtt.langson.gov.vn>) có giấy xác nhận của đơn vị nơi đang công tác/học tập.

2.2. Thời gian

Thí sinh dự thi nộp Bản đăng ký về: Phòng Quản lý Du lịch – Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Lạng Sơn (Số 320, đường Bà Triệu, Phường Đông Kinh, TP. Lạng Sơn) và qua địa chỉ email: quanlydulichls@gmail.com **trước ngày 01/7/2023.**

3. Tài liệu tham khảo

Bộ tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) - Phiên bản 2013, có thể tham khảo tại trang web: <http://www.esrt.vn/>

Lưu ý: Ban Tổ chức sẽ cung cấp tài liệu ôn thi cho thí sinh trước khi diễn ra Hội thi 01 tuần.

III. NỘI DUNG

1. Nội dung thi

1.1. Phần 1 – Chào hỏi

- Tự giới thiệu về bản thân và nghiệp vụ đang làm và giới thiệu về nơi làm việc; nhận thức về nghề nghiệp của thí sinh (*Khuyến khích hình thức chào hỏi sân khấu hóa*).

- Thời gian tối đa 05 phút.

1.2. Phần 2 - Kiến thức nghiệp vụ

- Phần thi kiến thức chung (trắc nghiệm)

- Phần thi nghiệp vụ (thực hành thực tế)

- Phần thi trả lời, xử lý tình huống thực tế

2. Thời gian, địa điểm: dự kiến ngày 05 - 06/7/2023 (1,5 ngày)

2.1. Ngày 05/7/2023 (01 buổi chiều từ 14h00)

- Gặp mặt thí sinh, thông qua quy chế Hội thi

- Thi phần kiến thức chung (bài trắc nghiệm)

(Tại Hội trường tầng 3, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch – số 320, đường Bà Triệu, Phường Vĩnh Trại, thành phố Lạng Sơn, tỉnh Lạng Sơn)

2.2. Ngày 06/7/2023 (cả ngày)

- Khai mạc Hội thi;

- Tổ chức thi phần chào hỏi, thực hành nghiệp vụ Buồng, trả lời, xử lý tình huống thực tế;

- Tổng kết, trao giải và bế mạc Hội thi.

(Tại khách sạn Mường Thanh - Số 68 Ngô Quyền, phường Vĩnh Trại, thành phố Lạng Sơn, tỉnh Lạng Sơn)

3. Chấm thi

- Thể thức chấm điểm: Ban giám khảo sẽ cho điểm vào các phiếu chấm điểm của từng thí sinh, Thư ký sẽ tổng hợp và công bố điểm thi. Thí sinh vượt quá thời gian quy định của mỗi phần thi sẽ bị trừ điểm; nếu quá 01 phút sẽ bị dừng phần thi.

- Điểm tối đa: 100 điểm

- Thang điểm:

- + Phần 1: Chào hỏi 20 điểm;
- + Phần 2: Thi kiến thức nghiệp vụ 80 điểm.

4. Ban Giám khảo

- Trưởng ban: Lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch;
- Phó Trưởng ban: Lãnh đạo Phòng Quản lý Du lịch;
- Các thành viên: Mời đại diện các giảng viên/chuyên gia có kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực khách sạn làm việc tập đoàn Vingroup; Lãnh đạo Hiệp hội Du lịch tỉnh; Lãnh đạo Trung tâm Văn hóa Nghệ thuật tỉnh.

5. Cơ cấu giải thưởng

- 01 Giải Nhất gồm Giấy chứng nhận và tiền thưởng trị giá: 3.000.000đ/giải.
- 01 Giải Nhì gồm Giấy chứng nhận và tiền thưởng trị giá: 2.000.000đ/giải.
- 01 Giải Ba gồm Giấy chứng nhận và tiền thưởng trị giá: 1.000.000đ/giải.
- 03 Giải Khuyến khích gồm Giấy chứng nhận và tiền thưởng trị giá 500.000đ/giải.

*** Giải chuyên đề:**

- 01 Giải “Thí sinh thể hiện kỹ năng nghiệp vụ tốt nhất”: Giấy chứng nhận và phần thưởng trị giá 500.000 đồng.
- 01 Giải “Thí sinh xử lý tình huống hay nhất”: Giấy chứng nhận và phần thưởng trị giá 500.000 đồng.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

- Các cơ sở lưu trú cử thí sinh tham gia Hội thi tự lo mọi chi phí đi lại, ăn nghỉ, trang phục, đạo cụ và chi phí khác phục vụ phần thi của thí sinh trong quá trình tham gia Hội thi.
- Kinh phí tổ chức Hội thi từ nguồn kinh phí xúc tiến du lịch năm 2023 đã giao cho Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Quản lý Du lịch

- Tham mưu thành lập: Ban Tổ chức, Tổ giúp việc, Ban giám khảo, Tổ thư ký Hội thi.
- Xây dựng Kế hoạch Hội thi, chuẩn bị nội dung Hội thi: xây dựng tiêu chí chấm điểm và các phiếu chấm điểm; Mẫu phiếu đăng ký tham dự hội thi; liên hệ chuyên gia xây dựng ngân hàng câu hỏi và đáp án cho hai vòng thi; Ban hành Điều lệ hội thi; Quy chế chấm thi; Chuẩn bị giấy mời, Bài phát biểu Khai mạc, Bế mạc Hội thi...
- Lập và triển khai kế hoạch tuyên truyền, chuẩn bị các tài liệu liên quan, thông tin rộng rãi về Hội thi.
- Tham mưu chuẩn bị các điều kiện cần thiết khác phục vụ Hội thi.

2. Văn phòng Sở

- Chủ trì công tác hậu cần của Hội thi: chuẩn bị Hội trường, hoa tươi, nước uống cho BGK và thí sinh; đón tiếp đại biểu...

- Chủ trì xây dựng dự toán kinh phí, hướng dẫn thanh quyết toán Hội thi.

- Phối hợp thực hiện các nhiệm vụ phát sinh cần thiết phục vụ Hội thi.

3. Trung tâm Văn hóa Nghệ thuật tỉnh

Chuẩn bị âm thanh, ánh sáng, MC dẫn chương trình tại Hội thi.

4. Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch

- Chuẩn bị video, Clip về du lịch trình chiếu tại Hội thi.

- Phối hợp triển khai công tác tuyên truyền, phát động đến toàn thể người dân, doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh về Hội thi.

5. Hiệp hội Du lịch tỉnh

- Triển khai rộng rãi về Hội thi đến hội viên trong Hiệp hội; chuẩn bị các điều kiện cần thiết, phát sinh tổ chức Hội thi.

- Phối hợp tổ chức Hội thi đạt kết quả: tham gia thành viên Ban tổ chức, Ban giám khảo.

Trên đây là Kế hoạch tổ chức hội thi nghiệp vụ buồng tỉnh Lạng Sơn năm 2023./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh; (b/c)
- GD, các PGD Sở;
- Hiệp hội Du lịch tỉnh (để p/hợp);
- Các phòng, đơn vị có liên quan thuộc Sở (để t/hiện);
- Phòng VH TT các huyện/TP;
- Công TTĐT của Sở;
- Lưu: VT, QL DL.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Phúc Hà