

Số: **2982/QĐ-UBND**

Thừa Thiên Huế, ngày **17** tháng 11 năm 2021

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc phê duyệt đề cương Đề án “Nâng cao năng lực ngoại ngữ cho lao động nghề du lịch tại tỉnh Thừa Thiên Huế”

### ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Nghị quyết số 08-NQ/TW ngày 16 tháng 01 năm 2017 của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn;

Căn cứ Nghị quyết số 54-NQ/TW ngày 10 tháng 12 năm 2020 của Bộ Chính trị về xây dựng và phát triển tỉnh Thừa Thiên Huế đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045;

Căn cứ Nghị quyết số 04-NQ/TU ngày 24 tháng 5 năm 2021 của của Tỉnh ủy khoá XVI về xây dựng Thừa Thiên Huế xứng tầm là một trong những trung tâm lớn, đặc sắc của cả nước, khu vực Đông Nam Á về văn hóa, du lịch giai đoạn 2021-2025 và tầm nhìn đến năm 2030;

Quyết định số 1691/QĐ-UBND ngày 12 tháng 7 năm 2021 của UBND tỉnh về việc phê duyệt Đề án "Phát triển ngành du lịch tỉnh Thừa Thiên Huế thành ngành kinh tế mũi nhọn";

Căn cứ Quyết định số 3320/QĐ-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2020 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về việc ban hành Chương trình công tác năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế;

Theo đề nghị của Viện trưởng Viện Nghiên cứu phát triển tỉnh tại Tờ trình số 252/TTr-VNCPT ngày 18 tháng 10 năm 2021,

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Phê duyệt Đề cương Đề án “Nâng cao năng lực ngoại ngữ cho lao động nghề du lịch tại tỉnh Thừa Thiên Huế” với các nội dung chủ yếu sau:

- Tên đề án: "**Nâng cao năng lực ngoại ngữ cho lao động nghề du lịch tại tỉnh Thừa Thiên Huế**"
- Chủ đầu tư: Viện Nghiên cứu phát triển
- Nguồn vốn thực hiện: Sở Tài chính tham mưu phân bổ nguồn vốn để thực hiện việc xây dựng Đề án trong giai đoạn 2021-2022.
- Đề cương của Đề án (văn bản đính kèm).

5. Thời gian hoàn thành Đề án: trước ngày 30/11/2021.

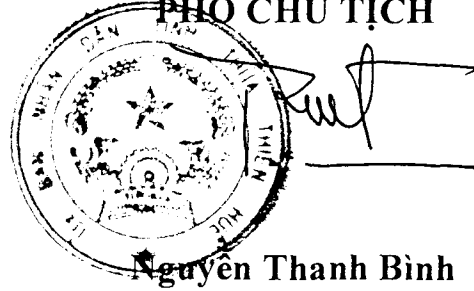
**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Viện trưởng Viện Nghiên cứu phát triển tỉnh; Giám đốc các Sở: Tài chính, Kế hoạch và Đầu tư, Du lịch, Văn hoá và Thể thao, Ngoại vụ, Nội vụ; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố Huế; Thủ trưởng các đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- VP: CVP, các PCVP;
- Lưu: VT, GD.

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



**Nguyễn Thanh Bình**



## ĐỀ CƯƠNG

**“Nâng cao năng lực ngoại ngữ cho lao động nghề du lịch  
tại tỉnh Thừa Thiên Huế”**

*(Kèm theo Quyết định số 2902/QĐ-UBND ngày 17 tháng 11 năm 2021  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế)*

## PHẦN MỞ ĐẦU

### I. SỰ CẦN THIẾT XÂY DỰNG ĐỀ ÁN

Theo Nghị quyết số 08-NQ/TW ngày 16 tháng 01 năm 2017 của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn; trong nhiệm vụ số 7 "Phát triển nguồn nhân lực du lịch" cần "chú trọng nâng cao kỹ năng nghề, ngoại ngữ và đạo đức nghề nghiệp cho lực lượng lao động ngành Du lịch" và Nghị quyết số 54-NQ/TW ngày 10 tháng 12 năm 2019 của Bộ Chính trị về xây dựng và phát triển tỉnh Thừa Thiên Huế đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045; du lịch tiếp tục được khẳng định là ngành kinh tế mũi nhọn của tỉnh nhà.

Hiện nay, tỉnh đã và đang tập trung nguồn lực để thúc đẩy sự phát triển các sản phẩm du lịch địa phương, nâng cấp và tôn tạo các danh lam thắng cảnh, di tích lịch sử... Một trong những yếu tố quan trọng khác cần được tập trung là nâng cao năng lực ngoại ngữ cho nguồn nhân lực phục vụ du lịch tại tỉnh nhà. Nguồn nhân lực có chất lượng sẽ tạo được tính bền vững cho hoạt động du lịch tại tỉnh Thừa Thiên Huế.

Đối với đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn tỉnh đã được nâng cao năng lực ngoại ngữ theo Quyết định số 1659/QĐ-TTg ngày 19 tháng 11 năm 2019 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án "Chương trình quốc gia về học tập ngoại ngữ cho cán bộ, công chức, viên chức giai đoạn 2019-2030" và Kế hoạch số 51/KH-UBND ngày 21 tháng 02 năm 2020 của UBND tỉnh về việc thực hiện "Chương trình quốc gia về học tập ngoại ngữ cho cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2020-2030".

Đối với các đơn vị doanh nghiệp lớn thuộc lĩnh vực du lịch như nhà hàng, khách sạn,... thì đội ngũ nhân viên cũng đã được đào tạo kỹ năng về ngoại ngữ.

Qua đó, có thể thấy được rằng, một nhóm lao động nghề du lịch vẫn chưa có điều kiện để nâng cao kỹ năng về ngoại ngữ nói chung và tiếng Anh nói riêng, bao gồm tiêu thương tại các chợ có du khách ghé thăm (chợ Đông Ba, chợ An Cựu...); các khu du lịch, nhà nghỉ và khách sạn từ 2 Sao trở xuống, lái xe xích-lô, ô-tô và các cá nhân thu nhập thấp khác đang phục vụ trong ngành du lịch.

Từ thực tiễn trên, UBND tỉnh đã triển khai và xây dựng Đề án "Nâng cao năng lực ngoại ngữ cho lao động nghề du lịch tại tỉnh Thừa Thiên Huế".

### II. CƠ SỞ XÂY DỰNG ĐỀ ÁN

#### 2.1. Căn cứ pháp lý

- Nghị quyết số 08-NQ/TW ngày 16 tháng 01 năm 2017 của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn.

- Nghị quyết số 54-NQ/TW ngày 10 tháng 12 năm 2020 của Bộ Chính trị về xây dựng và phát triển tỉnh Thừa Thiên Huế đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045.

- Nghị quyết số 04-NQ/TU ngày 24 tháng 5 năm 2021 của của Tỉnh uỷ khoá XVI về xây dựng Thừa Thiên Huế xứng tầm là một trong những trung tâm lớn, đặc sắc của cả nước, khu vực Đông Nam Á về văn hóa, du lịch giai đoạn 2021-2025 và tầm nhìn đến năm 2030.

- Quyết định số 1691/QĐ-UBND ngày 12 tháng 7 năm 2021 của UBND tỉnh về việc phê duyệt Đề án "Phát triển ngành du lịch tỉnh Thừa Thiên Huế thành ngành kinh tế mũi nhọn".

- Quyết định số 3320/QĐ-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2020 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về việc ban hành Chương trình công tác năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế.

## 2.2. Cơ sở thực tiễn

- Kết quả khảo sát năng lực ngoại ngữ người dân tỉnh Thừa Thiên Huế năm 2020.

- Kinh nghiệm quốc tế trong việc nâng cao năng lực ngoại ngữ phục vụ du lịch.

- Kinh nghiệm từ các tỉnh, thành khác tại Việt Nam.

## III. MỤC ĐÍCH, NHIỆM VỤ ĐỀ ÁN

### 1. Mục đích

- Nâng cao năng lực ngoại ngữ cho đối tượng lao động nghề du lịch.

- Nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch thông qua việc nâng cao kỹ năng ngoại ngữ và lồng ghép hỗ trợ các kỹ năng có liên quan đến phục vụ du lịch cần thiết cho đối tượng lao động nghề du lịch.

### 2. Nhiệm vụ

- Làm rõ cơ sở thực tiễn, hiện trạng về nhu cầu nâng cao năng lực ngoại ngữ của lao động nghề du lịch nhằm chỉ ra những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân; cơ hội, thách thức và nhu cầu.

- Đề xuất được các giải pháp khả thi trong việc nâng cao năng lực ngoại ngữ cho lao động nghề du lịch.

- Đề xuất được các giải pháp khả thi trong việc hỗ trợ các kỹ năng liên quan đến ngoại ngữ và phục vụ du lịch cho lao động nghề du lịch: tổng quan văn hóa và lễ tân quốc tế; kỹ năng giao tiếp phục vụ du lịch; tổng quan về hướng dẫn du lịch Huế.

- Xác định nguồn lực, cơ chế tài chính và trách nhiệm của các cơ quan liên quan trong việc tổ chức thực hiện Đề án.

## IV. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI ĐỀ ÁN

### 1. Đối tượng

Đối tượng hướng đến của Đề án là lực lượng lao động nghề du lịch tại tỉnh Thừa Thiên Huế, gồm:

- Tiểu thương tại chợ Đông Ba và các khu du lịch nhỏ.
- Người dân đang cho thuê dịch vụ thuyền rồng.
- Lễ tân khách sạn nhỏ (nhà nghỉ và khách sạn 2 Sao trở xuống).
- Lái xe xích lô.
- Nghệ nhân trong các xưởng thủ công mỹ nghệ truyền thống.
- Các lao động nghề du lịch khác.

## **2. Phạm vi**

Phạm vi tiếp cận của đề án là các địa điểm du lịch có tần suất khách du lịch đến tham quan cao, tập trung vào khu vực thành phố Huế bao gồm:

- Các chợ du lịch: Đông Ba, An Cựu...
- Đại Nội và Lăng tẩm vua triều Nguyễn.
- Các bến thuyền rồng.
- Các khách sạn, nhà nghỉ nhỏ tại trung tâm thành phố.

## **V. KẾT CẤU CỦA ĐỀ ÁN**

Đề án được kết cấu thành 05 phần, gồm:

1. Phần Mở đầu
2. Phần thứ nhất: Thực trạng và nhu cầu nâng cao năng lực ngoại ngữ của lao động nghề du lịch
3. Phần thứ hai: Quan điểm, mục tiêu, nhiệm vụ và giải pháp nhằm nâng cao năng lực ngoại ngữ của lao động nghề du lịch
4. Phần thứ ba: Tổ chức thực hiện
5. Phần thứ tư: Kết luận, kiến nghị

## **PHẦN THỨ NHẤT THỰC TRẠNG VÀ NHU CẦU NÂNG CAO NĂNG LỰC NGOẠI NGỮ CỦA LAO ĐỘNG NGHỀ DU LỊCH**

### **1.1. Tổng quan**

- Du lịch Huế.
- Dịch vụ du lịch Huế.
- Năng lực ngoại ngữ trong dịch vụ du lịch Huế.
- Kinh nghiệm quốc tế trong việc nâng cao năng lực ngoại ngữ phục vụ du lịch.
- Kinh nghiệm từ các tỉnh, thành khác tại Việt Nam.

## **1.2. Thực trạng năng lực ngoại ngữ của người dân tỉnh Thừa Thiên Huế (theo kết quả khảo sát năm 2020)**

- Mục đích học ngoại ngữ của người dân.
- Các kỹ năng ngoại ngữ cần nâng cao.
- Khó khăn, thách thức khi học ngoại ngữ.

## **1.3. Thực trạng năng lực ngoại ngữ của đối tượng thực hiện (thông quan khảo sát nhanh)**

- Tiểu thương tại chợ Đông Ba và khu du lịch.
- Lễ tân khách sạn nhỏ (nhà nghỉ và khách sạn 2 Sao trở xuống).
- Lái xe xích-lô.
- Các lao động nghề du lịch khác.

## **1.4. Nguồn lực đào tạo thực hiện Đề án**

- Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Huế.
- Hội Hướng dẫn viên Du lịch tỉnh.
- Trường Cao đẳng Du lịch Huế.
- Khoa Du lịch, Đại học Huế.
- Các trung tâm tiếng Anh trên địa bàn tỉnh.
- Các câu lạc bộ tiếng Anh cộng đồng.
- Các đối tượng tình nguyện viên khác (có tuyển chọn đối tượng phù hợp).

## **PHẦN THỨ HAI**

### **QUAN ĐIỂM, MỤC TIÊU, NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO NĂNG LỰC NGOẠI NGỮ CỦA LAO ĐỘNG NGHỀ DU LỊCH**

#### **2.1. Quan điểm**

#### **2.2. Mục tiêu của việc nâng cao năng lực ngoại ngữ cho lao động nghề du lịch**

- Mục tiêu chung
- Mục tiêu cụ thể:
  - + Giai đoạn 2021-2025.
  - + Định hướng đến năm 2030.

#### **2.3 Nhiệm vụ**

2.3.1. Xây dựng giáo trình ngoại ngữ, giáo trình bổ trợ kỹ năng về ngoại ngữ dành cho lao động nghề du lịch

2.3.2. Tổ chức giảng dạy và kiểm soát chất lượng đào tạo các lớp giảng dạy ngoại ngữ

2.3.3. Tạo môi trường giao lưu, trao đổi, học hỏi lẫn nhau về ngoại ngữ cho các nhóm đối tượng

2.3.4. Huy động nguồn lực xã hội cùng tham gia vào các nhiệm vụ Đề án

2.3.5. Hỗ trợ nhân rộng mô hình thông qua nguồn lực có sẵn tại địa phương và các thiết chế, chính sách hỗ trợ

## **2.4. Các giải pháp**

2.4.1. Tăng cường công tác truyền thông trực tiếp và qua các trang mạng xã hội

2.4.2. Đào tạo đáp ứng nhu cầu của người dân tham gia Đề án

2.4.3. Tài liệu giảng dạy

2.4.4. Tập trung và huy động nguồn lực cho giảng dạy tại các cơ sở đào tạo

2.4.5. Các hoạt động gắn kết giảng dạy và giao lưu, nâng cao kỹ năng

2.4.6. Công tác quản lý nhà nước đối với lực lượng lao động du lịch trên địa bàn tỉnh.

2.4.7. Các giải pháp khác

## **2.5. Tính khả thi và hiệu quả của Đề án**

- Đề án sẽ giúp lực lượng lao động du lịch cải thiện và phát triển thêm những kỹ năng cơ bản về ngoại ngữ.

- Lực lượng hướng dẫn viên du lịch, đội ngũ giảng viên chuyên ngành ngoại ngữ và du lịch tại các trường cao đẳng, đại học trên địa bàn tỉnh đều có chuyên môn, nghiệp vụ tốt để có thể đào tạo được lực lượng này cũng như phát triển một hệ thống cảm nang, giáo trình, danh mục từ vựng phục vụ cho Đề án. Ngoài ra, các Câu lạc bộ tiếng Anh cộng đồng và trung tâm tiếng Anh cũng là nguồn nhân lực hỗ trợ cho việc hoàn thành mục tiêu của Đề án.

- Đề án sẽ đem lại nhiều tác động tích cực cho ngành du lịch của tỉnh nhà. Đối tượng thụ hưởng chính của Đề án sẽ có cơ hội được nâng cao kỹ năng về ngoại ngữ và đồng thời được phổ biến những kiến thức, kỹ năng cần thiết khi phục vụ du lịch.

- Nguồn nhân lực thụ hưởng trực tiếp từ Đề án sẽ đóng vai trò quan trọng trong việc truyền đạt những đầu ra của Đề án đến mạng lưới tiếp xúc của mình. Từ đó tạo hiệu ứng tự giác nâng cao kỹ năng của ngoại ngữ của bản thân trong cộng đồng lao động nghề du lịch.

- Đề án sẽ góp phần cải thiện được hình ảnh địa phương và trải nghiệm du lịch cố đô của khách du lịch. Từ đó, góp phần tăng trưởng thu nhập cho ngành du lịch nói chung và cho cá nhân phục vụ du lịch nói riêng.

## **PHẦN THỨ BA TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **3.1 Kinh phí thực hiện**

- Chi thường xuyên
- Chi đầu tư cơ bản theo các dự án

- Ngân sách Trung ương
- Ngân sách địa phương
- Xã hội hóa

### **3.2 Tổ chức thực hiện**

- Sở Du Lịch
- Sở Văn hoá và Thể thao
- Sở Ngoại vụ
- Sở Nội vụ
- Sở Kế hoạch và Đầu tư
- Sở Tài chính
- Các sở, ban, ngành khác
- Viện Nghiên cứu phát triển tỉnh
- Đại học Huế và các trường đại học thành viên
- Trường Cao đẳng Du lịch Huế
- Các cơ sở giáo dục đào tạo, các trung tâm ngoại ngữ trên địa bàn tỉnh
- Ủy ban nhân dân thành phố Huế, các thị xã và các huyện.

## **PHẦN THỨ TƯ KẾT LUẬN, KIẾN NGHỊ**

### **4.1. Kết luận**

### **4.2. Kiến nghị**

---