

THỦ TƯỚNG CHÍNH
PHỦ
Số: 321/QĐ-TTg

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Hà Nội, ngày 18 tháng 2 năm 2013

QUYẾT ĐỊNH

Phê duyệt Chương trình hành động quốc gia về du lịch giai đoạn 2013-2020

THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ

Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 25 tháng 12 năm 2001;

Căn cứ Luật Du lịch ngày 14 tháng 6 năm 2005;

Căn cứ Quyết định số 2473/QĐ-TTg ngày 30 tháng 12 năm 2011 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030;

Xét đề nghị của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt Chương trình Hành động quốc gia về Du lịch (Chương trình) giai đoạn 2013-2020 với những nội dung chủ yếu sau đây:

1. Mục tiêu của Chương trình

a) Mục tiêu chung

- Góp phần thực hiện mục tiêu đề ra trong Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, định hướng đến năm 2030. Phấn đấu đến năm 2020 phát triển du lịch cơ bản trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, có tính chuyên nghiệp, có hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật tương đối đồng bộ, hiện đại; sản phẩm du lịch có chất lượng cao, đa dạng, có thương hiệu, mang đậm bản sắc văn hóa dân tộc, cạnh tranh được với các nước trong khu vực và thế giới;
- Xây dựng được hệ thống sản phẩm du lịch dựa trên lợi thế về tài nguyên theo hướng chú trọng đầu tư nâng cao chất lượng dịch vụ, phát huy giá trị nổi trội của tài nguyên du lịch của các vùng miền, đảm bảo nguyên tắc phát triển du lịch bền vững.

Phát triển được những sản phẩm du lịch có tính cạnh tranh cao, phù hợp với thị trường mục tiêu của du lịch Việt Nam, chú trọng thị trường có khả năng chi trả cao, lưu trú dài ngày;

- Xây dựng được thương hiệu du lịch quốc gia, thương hiệu sản phẩm du lịch theo vùng, thương hiệu loại hình du lịch tiêu biểu gắn với các địa phương, doanh nghiệp và định vị thương hiệu du lịch Việt Nam ở trong và ngoài nước nhằm nâng cao khả năng cạnh tranh của du lịch Việt Nam trong khu vực và trên thế giới, nâng cao hiệu quả khai thác du lịch, đóng góp tích cực vào sự phát triển kinh tế-xã hội của đất nước;

- Nâng cao năng lực quản lý du lịch thông qua củng cố tổ chức bộ máy quản lý nhà nước; tăng cường thể chế, chính sách, phối hợp liên ngành tạo điều kiện thuận lợi cho du lịch phát triển; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và chất lượng cán bộ quản lý nhà nước về du lịch từ Trung ương đến địa phương.

b) Mục tiêu cụ thể

- Góp phần đạt được chỉ tiêu về lượng khách và tổng thu từ khách du lịch đã đề ra trong Chiến lược phát triển du lịch đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030: Đến năm 2015 thu hút 7-7,5 triệu lượt khách du lịch quốc tế, phục vụ 36-37 triệu lượt khách nội địa, tổng thu từ khách du lịch đạt 10-11 tỷ USD; Đến năm 2020 thu hút 10-10,5 triệu lượt khách quốc tế, phục vụ 47-48 triệu lượt khách nội địa, tổng thu từ khách du lịch đạt 18-19 tỷ USD;

- Đến năm 2015 xây dựng và chuyển giao quản lý, khai thác khoảng 20 sản phẩm du lịch tiêu biểu, đặc thù, có chất lượng cao cho các địa phương. Đến năm 2020 xây dựng và chuyển giao quản lý, khai thác khoảng 50 sản phẩm du lịch tiêu biểu đặc thù, có chất lượng cao cho các địa phương. Trung bình mỗi năm xây dựng được ít nhất 5-6 sản phẩm du lịch tiêu biểu phù hợp với từng thị trường/nhóm thị trường trọng điểm của du lịch Việt Nam và 3-4 sản phẩm du lịch chất lượng cao cho thị trường khách du lịch nội địa. Trong đó, ưu tiên phát triển các sản phẩm du lịch biển đảo, du lịch văn hóa, du lịch cộng đồng, du lịch sinh thái... theo định hướng phát triển

bền vững, đặc biệt quan tâm tới phát triển du lịch tại vùng đồng bào thiểu số, dân tộc ít người;

- Đến năm 2015, xây dựng và vận hành được ít nhất 5 chương trình quản lý chất lượng du lịch như quản lý chất lượng dịch vụ lưu trú du lịch; quản lý chất lượng dịch vụ lữ hành du lịch; quản lý chất lượng dịch vụ tại các khu, điểm du lịch; quản lý chất lượng dịch vụ vận chuyển khách du lịch; quản lý chất lượng dịch vụ du lịch khác;

- Đến năm 2015 nâng cao chất lượng sản phẩm du lịch cho 30% sản phẩm du lịch của các khu, điểm du lịch trên toàn quốc; đến năm 2020 nâng cấp được khoảng 70% sản phẩm du lịch của các khu, điểm du lịch trên toàn quốc;

- Hỗ trợ được 30% tổng số doanh nghiệp lữ hành quốc tế trong việc khai thác, phát triển sản phẩm du lịch thông qua hình thức các nhóm doanh nghiệp cùng liên kết xây dựng khai thác một loại hình sản phẩm; liên kết cùng khai thác một thị trường khách quốc tế trọng điểm của du lịch Việt Nam hoặc cùng triển khai chương trình kích cầu du lịch trên cơ sở kết hợp với các hãng hàng không, các cơ sở cung ứng dịch vụ, các trung tâm mua sắm...;

- Đến năm 2020, hỗ trợ 100% khu du lịch quốc gia, điểm du lịch quốc gia, địa bàn du lịch trọng điểm triển khai được chương trình nâng cao chất lượng môi trường du lịch (môi trường tự nhiên và nhân văn) góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch;

- Đến năm 2015 xây dựng 3-4 thương hiệu du lịch cấp vùng và tổ chức các hoạt động phát triển thương hiệu; đến năm 2020 xây dựng thương hiệu và thực hiện các hoạt động phát triển thương hiệu cho cả 7 vùng du lịch của Việt Nam;

- Đến năm 2020, hỗ trợ xây dựng được 30 thương hiệu cho loại hình du lịch tiêu biểu gắn với các địa phương, doanh nghiệp;

- Đến năm 2015, 90% đội ngũ cán bộ quản lý nhà nước về du lịch ở Trung ương được bồi dưỡng kiến thức về nghiệp vụ quản lý du lịch, cập nhật kiến thức mới, ngoại ngữ, tin học phù hợp với yêu cầu công tác; 50% cán bộ công tác tại các lĩnh vực liên quan đến du lịch như hải quan, công an, biên phòng... được bồi dưỡng, cập nhật thông tin, văn hóa ứng xử trong lĩnh vực du lịch; đến năm 2020, 100% đội ngũ

cán bộ thực hiện công tác quản lý nhà nước về du lịch ở địa phương được bồi dưỡng kiến thức và nghiệp vụ du lịch.

2. Đối tượng, phạm vi và thời gian thực hiện Chương trình

a) Đối tượng

Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch là cơ quan chủ trì triển khai các hoạt động của Chương trình trên cơ sở phối hợp với các Bộ, ngành liên quan và các địa phương tổ chức triển khai các hoạt động liên ngành tạo điều kiện thúc đẩy du lịch phát triển.

b) Phạm vi

Chương trình được triển khai thực hiện trên phạm vi toàn quốc, căn cứ theo Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam và Quy hoạch tổng thể phát triển các vùng du lịch Việt Nam.

c) Thời gian

Thời gian thực hiện Chương trình từ năm 2013 đến năm 2020. Năm 2015 thực hiện việc sơ kết Chương trình. Năm 2020 thực hiện tổng kết Chương trình.

3. Các hoạt động của Chương trình

a) Hỗ trợ phát triển sản phẩm du lịch

- Thực hiện nghiên cứu thị trường mục tiêu của du lịch Việt Nam nhằm định hướng xây dựng các sản phẩm du lịch phù hợp.

+ Nghiên cứu, tổ chức điều tra, thu thập thông tin về thị trường khách du lịch nội địa phục vụ việc xây dựng các sản phẩm du lịch đáp ứng nhu cầu đi du lịch trong nước của người dân, tăng tiêu dùng du lịch trong nước, hướng tới các sản phẩm du lịch văn hóa, sinh thái, nghỉ dưỡng, nghỉ ngơi cuối tuần, mua sắm...;

+ Nghiên cứu, tổ chức điều tra, thu thập thông tin thị trường khách quốc tế nhằm xây dựng các sản phẩm du lịch phù hợp với thị hiếu của các thị trường trọng điểm của du lịch Việt Nam đã được xác định trong Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030;

- Hỗ trợ xây dựng sản phẩm du lịch phù hợp thị trường mục tiêu của du lịch Việt Nam trên cơ sở khai thác thế mạnh về tài nguyên du lịch, khai thác đặc trưng du lịch của 7 vùng du lịch Việt Nam;

+ Thực hiện công tác đánh giá thực trạng các khu du lịch, điểm du lịch đề xuất dự kiến công nhận ở cấp quốc gia, cấp địa phương phục vụ công tác quản lý và định hướng xây dựng các sản phẩm du lịch.

+ Nghiên cứu, tổ chức các chương trình khảo sát, hội thảo, lấy ý kiến chuyên gia để lựa chọn xây dựng các sản phẩm du lịch tiêu biểu, đặc thù có chất lượng cao theo chủ đề các Năm Du lịch quốc gia để tạo điểm nhấn thu hút khách và đảm bảo việc đầu tư xây dựng sản phẩm du lịch có trọng tâm, trọng điểm, mang lại hiệu quả khai thác tài nguyên. Gắn việc xây dựng sản phẩm du lịch với việc bán sản phẩm du lịch của các công ty lữ hành. Chuyển giao mô hình khai thác, quản lý và kiểm soát chất lượng cho địa phương. Trong đó, ưu tiên phát triển các sản phẩm du lịch sau:

. Các sản phẩm du lịch Việt Nam có nhiều lợi thế như du lịch biển đảo, du lịch văn hóa, du lịch sinh thái...;

. Các sản phẩm du lịch chuyên đề phục vụ các Năm du lịch quốc gia; các sản phẩm du lịch khai thác lợi thế về giao thông vận tải như du lịch đường biển, đường không, đường sắt, đường bộ, đường sông; một số sản phẩm du lịch bổ trợ khác như du lịch MICE, du lịch ẩm thực, du lịch golf, du lịch chăm sóc sức khỏe...;

. Các sản phẩm du lịch khai thác thế mạnh trên cơ sở liên kết vùng, sản phẩm du lịch liên quốc gia...

- Nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch

+ Nâng cao chất lượng dịch vụ thông qua một số hoạt động

. Hỗ trợ lập đề án khai thác hợp lý tài nguyên du lịch, phát triển một số khu, điểm du lịch quốc gia theo định hướng phát triển bền vững.

. Xây dựng và vận hành các Chương trình quản lý chất lượng dịch vụ áp dụng trong lĩnh vực khách sạn, nhà hàng, lữ hành, hướng dẫn, vận chuyển khách du lịch và dịch vụ du lịch khác...;

. Hướng dẫn, kiểm tra, giám sát các địa phương trong việc xây dựng hệ thống nhà vệ sinh du lịch đạt chuẩn phục vụ khách tại các khu, điểm du lịch;

+ Nâng cao chất lượng môi trường du lịch (tự nhiên và xã hội)