

## **KẾ HOẠCH**

### **Tuyên truyền nâng cao nhận thức xã hội về phát triển du lịch và ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh**

Căn cứ Quyết định số 718/QĐ-BVHTTDL ngày 02/3/2017 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc ban hành Bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch; Kế hoạch số 789/KH-BVHTTDL ngày 02/3/2017 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc triển khai thực hiện Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch;

Căn cứ Quyết định số 3394/QĐ-UBND ngày 15/11/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Kế hoạch phát triển du lịch tỉnh Đắk Lắk giai đoạn 2016-2020;

Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch tuyên truyền nâng cao nhận thức xã hội về phát triển du lịch và ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh, cụ thể như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH**

- Đổi mới mạnh mẽ tư duy, tăng cường nâng cao nhận thức về phát triển du lịch đến các cơ quan, ban, ngành, địa phương, doanh nghiệp, du khách và cộng đồng dân cư trên địa bàn tỉnh, khẳng định rõ vai trò của du lịch là ngành kinh tế tổng hợp, mang nội dung văn hóa sâu sắc, góp phần chuyển dịch cơ cấu kinh tế, tạo nhiều việc làm, xóa đói giảm nghèo; tạo điều kiện thuận lợi và đảm bảo môi trường du lịch phát triển bền vững.

- Tuyên truyền, phổ biến rộng rãi Bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch đến các cơ quan, ban, ngành, địa phương, doanh nghiệp, du khách và cộng đồng dân cư về ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch, qua đó thay đổi hành vi, hình thành thói quen, thái độ, cách thức ứng xử văn minh, lịch sự khi tham gia vào hoạt động du lịch.

- Nâng cao trách nhiệm của các cơ quan, ban, ngành, địa phương, doanh nghiệp, du khách và cộng đồng dân cư về công tác đảm bảo quốc phòng, an ninh trong các hoạt động khai thác phát triển du lịch; vận động nhân dân tự giác và tích cực tham gia giữ gìn an ninh trật tự, vệ sinh môi trường, tích cực tham gia xây dựng tỉnh Đắk Lắk là điểm đến An toàn - Thân thiện - Chất lượng - Hấp dẫn - Đậm đà bản sắc văn hóa Tây Nguyên.

#### **II. YÊU CẦU**

- Các hoạt động tuyên truyền phải được thực hiện một cách phong phú, đa dạng, thiết thực, hiệu quả; kết hợp tuyên truyền bề nổi và bề sâu, huy động được nhiều lực lượng tham gia tuyên truyền theo hướng xã hội hóa, tạo được ấn tượng mạnh, ý nghĩa lớn.

- Công tác thông tin tuyên truyền phải được triển khai thường xuyên, kịp thời, có trọng tâm, trọng điểm, tạo ấn tượng sâu sắc, có nội dung phù hợp với tình hình thực tế của địa phương, đáp ứng nhu cầu của người dân, cộng đồng, xã hội.

- Đảm bảo sự phối hợp giữa các cơ quan, ban, ngành, địa phương và doanh nghiệp; thường xuyên có sự kiểm tra, đánh giá, giám sát việc thực hiện trong công tác tuyên truyền nâng cao nhận thức xã hội về phát triển du lịch và ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch.

### **III. NỘI DUNG, HÌNH THỨC TUYÊN TRUYỀN**

#### **1. Nội dung tuyên truyền**

- Thông tin tuyên truyền về Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch đến các cấp, các ngành, các doanh nghiệp, nhà đầu tư, khách du lịch và cộng đồng, dân cư tại các điểm du lịch về ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh (*Có Phụ lục nội dung tuyên truyền kèm theo*).

- Đẩy mạnh tuyên truyền việc thực hiện thực hiện Nghị quyết số 92/NQ-CP ngày 08/12/2014 của Chính phủ về một số giải pháp đẩy mạnh phát triển du lịch Việt Nam trong thời kỳ mới và thực hiện Chỉ thị số 18/CT-TTg ngày 04/9/2013 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường công tác quản lý môi trường du lịch, đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch, Chỉ thị số 14/CT-Tg ngày 02/7/2015 về việc tăng cường hiệu lực quản lý nhà nước, tập trung khắc phục yếu kém, thúc đẩy phát triển du lịch; Các chính sách, chủ trương của Tỉnh ủy, Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh về phát triển du lịch trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2016 - 2020.

- Thông tin tuyên truyền về các chương trình hành động đẩy mạnh phát triển du lịch trên địa bàn tỉnh Đăk Lăk, chú trọng giới thiệu các chương trình kích cầu du lịch tại các sự kiện văn hóa, du lịch của tỉnh đến các tổ chức, đơn vị kinh doanh, cộng đồng dân cư.

- Tuyên truyền, quảng bá rộng rãi các sự kiện thương mại, văn hóa, thể thao và du lịch; các sản phẩm du lịch tham gia chương trình kích cầu du lịch, các điểm đến du lịch trọng điểm trên địa bàn tỉnh.

- Thông tin, tuyên truyền những kết quả quan trọng đạt được về phát triển du lịch giai đoạn 2010 - 2015, khẳng định du lịch đã đóng góp quan trọng vào phát triển kinh tế - xã hội; góp phần chuyển dịch cơ cấu kinh tế của tỉnh; đẩy mạnh thu hút đầu tư, tạo nhiều việc làm, xóa đói giảm nghèo; bảo tồn và phát huy giá trị di sản văn hóa dân tộc.

#### **2. Hình thức tuyên truyền**

- Xây dựng các chuyên trang, chuyên mục tuyên truyền trên các ấn phẩm báo chí, phát thanh, truyền hình của tỉnh và trang thông tin điện tử tổng hợp của các cơ quan đơn vị. Chú trọng, đến việc xây dựng Trang thông tin điện tử quảng bá du lịch đa ngôn ngữ (Việt, Anh, Pháp, Nhật,...), liên kết với trang thông tin quảng bá du lịch của các địa phương trong cả nước, các doanh nghiệp, các hãng lữ hành để cung cấp thông tin, đồng thời đẩy mạnh công tác tuyên truyền trên các trang mạng xã hội.

- Nghiên cứu, xây dựng và triển khai Bộ hình ảnh hóa thông điệp Bộ quy tắc ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh thông qua các hình ảnh minh họa phù hợp bản sắc văn hóa và con người tại địa phương để phục vụ công tác tuyên truyền.

- Tổ chức các cuộc tọa đàm, hội thảo, đối thoại, giao lưu trực tuyến với các nhà lãnh đạo, quản lý, các chuyên gia du lịch; tổ chức cho các hãng lữ hành và đơn vị truyền thông, báo chí trong nước, một số hãng thông tấn, báo chí quốc tế có uy tín đến Đắk Lắk khảo sát, đánh giá, tuyên truyền các điểm đến, các sản phẩm và dịch vụ du lịch của Đắk Lắk.

- Triển khai các hoạt động liên kết, phối hợp với các cơ quan thông tấn báo chí trong nước, một số cơ quan báo chí quốc tế để xây dựng và phát sóng các chuyên đề truyền thông về du lịch.

- Triển khai và thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền, lắp đặt các cụm pa nô tuyên truyền điện tử và kỹ thuật số tại các cửa ngõ ra vào của tỉnh. Phát hành các ấn phẩm truyền thông về du lịch với nhiều thứ tiếng; xây dựng các cụm panô, bảng, biểu tuyên truyền cổ động trực quan.

- Lồng ghép, đưa nội dung về ứng xử văn minh du lịch vào một số chương trình đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng các kỹ nghề du lịch đến các đối tượng tham gia tại các cơ quan, ban, ngành, địa phương, doanh nghiệp và cộng đồng dân cư trên địa bàn tỉnh.

#### **IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

Kinh phí thực hiện được bố trí trong dự toán chi ngân sách hàng năm theo phân cấp ngân sách nhà nước hiện hành và huy động các nguồn xã hội hóa.

Hàng năm, các cơ quan, đơn vị được giao chủ trì, tổ chức thực hiện các nội dung tuyên truyền xây dựng dự toán kinh phí gửi Sở Tài chính thẩm định trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định.

#### **V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

##### **1. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch**

- Thường xuyên triển khai các hoạt động truyền thông về ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh để hình thành thói quen, hành vi, thái độ, cách thức ứng xử văn minh lịch sự cho người dân địa phương khi tham gia các hoạt động du lịch; tổ chức, cá nhân tổ chức kinh doanh du lịch tại điểm đến.

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, cổ động trực quan đối với việc phát triển du lịch Đắk Lắk; xây dựng các biển quảng cáo, panô để quảng bá du lịch tại các vị trí quan trọng như sân bay, bến xe và các vị trí thuận tiện tại trung tâm thành phố...

- Xây dựng các ấn phẩm tuyên truyền mang tính hình ảnh và âm thanh, trực quan sinh động như các đoạn phim ngắn về tiềm năng thế mạnh của du lịch để quảng bá... lấy nội dung từ Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch.

- Lồng ghép, đưa nội dung về ứng xử văn minh du lịch vào một số chương trình, kế hoạch đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng các kỹ nghề du lịch đến các đối tượng tham gia tại các cơ quan, ban, ngành, địa phương, doanh nghiệp và cộng đồng dân cư trên địa bàn tỉnh.

- Biên soạn, phát hành ấn phẩm thông tin về sản phẩm du lịch, điểm đến du lịch của Đắk Lắk.

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra trên địa bàn, có biện pháp nhắc nhở, khuyến cáo, xử phạt nghiêm minh đối với những hành vi ảnh hưởng xấu tới hình ảnh du lịch; tăng cường quản lý môi trường tự nhiên, cảnh quan tại các khu, điểm du lịch theo hướng giảm thiểu ô nhiễm môi trường điểm đến; phối hợp với các cơ quan liên quan xử lý nghiêm việc xả rác, nước thải, chất thải ra môi trường ảnh hưởng tới điểm tham quan, du lịch; Đảm bảo môi trường cảnh quan vệ sinh trong sạch, tạo ấn tượng tốt với du khách.

- Tham mưu thiết lập đường dây nóng để tiếp nhận, xử lý và phản hồi các đánh giá, khiếu nại của khách du lịch về chất lượng dịch vụ điểm đến, đặc biệt là các vấn đề về thái độ ứng xử của các tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch.

- Chỉ đạo, hướng dẫn Phòng Văn hóa và Thông tin các huyện, thị xã, thành phố tham mưu cho Ủy ban nhân dân cùng cấp về xây dựng kế hoạch triển khai công tác thông tin, tuyên truyền ở cơ sở về Bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch và thực hiện các nhiệm vụ tuyên truyền phát triển du lịch trên địa bàn.

- Theo dõi, kiểm tra và định kỳ 6 tháng và hàng năm báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh kết quả việc thực hiện kế hoạch tuyên truyền nâng cao nhận thức của xã hội về phát triển du lịch và ứng xử du lịch văn minh trong hoạt động du lịch của các cơ quan, đơn vị; Tham mưu khen thưởng và tổ chức khen thưởng công khai cho các đơn vị là các công ty lữ hành, khách sạn, các tổ chức, cá nhân có thành tích đóng góp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ cho hoạt động du lịch của tỉnh nhà.

## **2. Sở Thông tin và Truyền thông**

- Chủ trì, phối hợp với Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy chỉ đạo, định hướng, hướng dẫn các cơ quan báo chí trong tỉnh, Đài Truyền thanh cấp huyện và cấp xã xây dựng nội dung chương trình tuyên truyền về công tác phát triển du lịch của đất nước, của địa phương; hướng dẫn lực lượng báo cáo viên, tuyên truyền viên ở cơ sở xây dựng kế hoạch hoạt động tuyên truyền miệng theo chuyên đề hoặc lồng ghép nội dung tuyên truyền về Bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch và vai trò, vị trí của Ngành du lịch đối với hoạt động phát triển kinh tế - xã hội của địa phương trong các buổi sinh hoạt chi bộ, đoàn thể, cơ quan, đơn vị, tổ dân phố, khu dân cư...

- Chủ trì trong việc triển khai các chương trình hợp tác truyền thông với các cơ quan thông tấn báo chí tuyên truyền, quảng bá về hình ảnh và con người Đắk Lắk, các điểm đến du lịch Đắk Lắk trên các sản phẩm thông tin, truyền thông và các ấn phẩm báo chí.

## **3. Sở Tài chính**

Chủ trì, phối hợp với các ngành liên quan thẩm định kinh phí của các ngành, trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt; hướng dẫn việc quản lý sử dụng kinh phí theo quy định của Luật Ngân sách Nhà nước.

## **4. Các Sở, ban, ngành cấp tỉnh**

Lồng ghép trong các nội dung chương trình công tác của các cơ quan đơn vị, tuyên truyền trong cán bộ, công chức, viên chức và người lao động về vai trò và ý nghĩa của của hoạt động du lịch đối với sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương và phổ biến các nội dung tuyên truyền nêu trên đến tất cả các đơn vị thuộc lĩnh vực quản lý của đơn vị được biết, phối hợp tuyên truyền.

### **5. Đề nghị Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy**

Định hướng và chỉ đạo tuyên truyền trong cán bộ, đảng viên và Nhân dân; chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan xây dựng, ban hành các văn bản hướng dẫn và tài liệu tuyên truyền cho Ban Tuyên giáo các huyện ủy, thành ủy và các cơ quan báo chí địa phương; cung cấp thông tin về định hướng phát triển du lịch Đắk Lắk cho các cơ quan báo chí địa phương tại các kỳ giao ban báo chí.

### **6. Đề nghị UBNDTTQVN tỉnh và các tổ chức đoàn thể cấp tỉnh**

Tuyên truyền đến các thành viên của tổ chức và cán bộ, công chức, viên chức và người lao động tại đơn vị mình về vai trò và ý nghĩa của của hoạt động du lịch đối với sự nghiệp phát triển kinh tế - xã hội của địa phương và phổ biến các nội dung tuyên truyền nêu trên đến tất cả các đơn vị thuộc lĩnh vực quản lý của đơn vị được biết, phối hợp tuyên truyền.

### **7. Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố**

- Chỉ đạo các ngành chức năng của địa phương xây dựng kế hoạch thông tin, tuyên truyền về Bộ Quy tắc ứng xử văn minh và đẩy mạnh hoạt động thông tin, tuyên truyền về phát triển du lịch trên địa bàn tỉnh nói chung và của địa phương nói riêng.

- Phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch và các Sở, ban, ngành liên quan trong việc xây dựng, chỉ đạo và tổ chức thực hiện quy hoạch, kế hoạch, dự án đầu tư, chương trình phát triển du lịch trên địa bàn; thường xuyên tổ chức đánh giá rút kinh nghiệm để tổ chức thực hiện có hiệu quả.

- Đối với các huyện, thị xã, thành phố có tiềm năng về phát triển du lịch, cần duy trì thường xuyên chuyên mục tuyên truyền về nội dung Ứng xử văn minh du lịch trên hệ thống truyền thanh cấp huyện; có kế hoạch xây dựng các ấn phẩm truyền thông về các sản phẩm du lịch của địa phương để tuyên truyền, quảng bá, đầu tư phát triển.

- Tăng cường công tác phối hợp trong quản lý hoạt động du lịch, đảm bảo an ninh trật tự, vệ sinh an toàn thực phẩm; bảo vệ môi trường trong hoạt động kinh doanh du lịch trên địa bàn toàn tỉnh.

### **8. Báo Đắk Lắk, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Đắk Lắk, Cổng thông tin điện tử tỉnh**

- Căn cứ vào những nội dung, yêu cầu của công tác tuyên truyền, xây dựng kế hoạch tuyên truyền một cách cụ thể, theo đúng định hướng, chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước đối với công tác phát triển du lịch.

- Chủ động triển khai và thực hiện các nội dung tuyên truyền một cách có trọng tâm, trọng điểm.

### **9. Hiệp hội Du lịch tỉnh**

Phối hợp, tuyên truyền, phổ biến rộng rãi nội dung Kế hoạch này và Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch đến toàn thể hội viên và các doanh nghiệp du lịch được biết, thực hiện.

#### **10. Các doanh nghiệp du lịch, đơn vị cung ứng dịch vụ du lịch**

- Các doanh nghiệp du lịch, đơn vị cung ứng dịch vụ du lịch có trách nhiệm thực hiện Bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch trong hoạt động kinh doanh du lịch, chú trọng việc ứng xử văn minh, thân thiện, chuyên nghiệp với khách du lịch.

- Các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành có trách nhiệm hướng dẫn, nhắc nhở, khuyến cáo khách khi đi du lịch về ứng xử văn minh du lịch. Tuyên truyền về du lịch có trách nhiệm, tuân thủ pháp luật, ứng xử văn minh du lịch cùng với chương trình tour và thông tin cần thiết cho khách trước và trong chuyến đi. Yêu cầu hướng dẫn viên thường xuyên nhắc nhở du khách về các hành vi ứng xử văn minh, tuân thủ pháp luật trong quá trình đi du lịch.

Trên đây là Kế hoạch tuyên truyền nâng cao nhận thức xã hội về phát triển du lịch và ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh, yêu cầu Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các cơ quan đơn vị, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố tổ chức triển khai và thực hiện có hiệu quả Kế hoạch trong phạm vi, lĩnh vực ngành, đơn vị phụ trách; định kỳ 6 tháng và hàng năm tổng hợp kết quả thực hiện về Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để theo dõi, tổng hợp báo cáo Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch và Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định. /.

*Nơi nhận*

- Bộ VH, TT & DL (B/c);
- TT Tỉnh ủy; TT HĐND tỉnh (B/c);
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Ban Tuyên giáo TU;
- BCĐ Phát triển du lịch tỉnh;
- UBMTTQ VN tỉnh;
- Các tổ chức đoàn thể của tỉnh;
- Các Sở, ban, ngành của tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Hiệp hội Du lịch tỉnh;
- Các đơn vị KDDL trên địa bàn tỉnh;
- Lãnh đạo VP UBND tỉnh;
- Lưu VT, KGVX. (H<sup>7</sup>N-100b)



**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Tuấn Hà**

## PHỤ LỤC

### NỘI DUNG TUYÊN TRUYỀN ỨNG XỬ VĂN MINH TRONG HOẠT ĐỘNG DU LỊCH

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 1837 KH-UBND ngày 03 tháng 10 năm 2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đắk Lắk)

#### I. NỘI DUNG TUYÊN TRUYỀN ĐỐI VỚI KHÁCH DU LỊCH

1. Tuân thủ các quy định, nội quy hoạt động, biển báo, hướng dẫn của người quản lý tại điểm đến hoặc khi sử dụng dịch vụ giao thông công cộng; quan sát, tuân thủ biển chỉ dẫn tại nhà ga, bến cảng, khu du lịch, điểm du lịch.
2. Xếp hàng theo thứ tự khi sử dụng các dịch vụ hoặc tham gia các hoạt động tại nơi công cộng; ưu tiên giúp đỡ người lớn tuổi, người tàn tật, trẻ em, phụ nữ.
3. Tuân thủ giờ giấc, tôn trọng các thành viên trong đoàn khi đi du lịch tập thể.
4. Sử dụng trang phục lịch sự, phù hợp khi đi du lịch; mặc trang phục nghiêm túc khi tham quan tại những nơi thờ tự tín ngưỡng tôn nghiêm, nghĩa trang liệt sỹ, lễ hội truyền thống.
5. Tôn trọng văn hóa, tôn giáo, tín ngưỡng, phong tục, tập quán của cộng đồng địa phương tại điểm đến.
6. Lên kế hoạch, tìm hiểu trước về điểm đến và dịch vụ, đặt dịch vụ trước khi đi du lịch.
7. Chuẩn bị hành lý gọn gàng, đóng gói cẩn thận, đúng trọng lượng và kích thước theo quy định.
8. Ứng xử văn minh, thân thiện, giữ trật tự nơi công cộng, vui chơi lành mạnh.
9. Lấy thức ăn, đồ uống vừa đủ dùng khi đi ăn ở nhà hàng, khách sạn; kiểm soát việc sử dụng rượu, bia, đồ uống có cồn khi đi du lịch.
10. Có ý thức bảo vệ môi trường, tiết kiệm năng lượng; giữ gìn, bảo vệ công trình văn hóa, kiến trúc, cảnh quan khi đi du lịch.
11. Ủng hộ các tổ chức, cá nhân hoạt động du lịch có trách nhiệm, thân thiện với môi trường, xã hội tại điểm đến; mua các sản phẩm và đồ lưu niệm sản xuất tại địa phương.
12. Không chen lấn, xô đẩy, gây ồn ào mất trật tự và có hành vi bạo lực khi đi du lịch.
13. Không vứt rác, khạc nhổ, đi vệ sinh bừa bãi và hút thuốc lá ở những nơi không được phép.
14. Không khắc, vẽ lên tường, tượng, bia đá, cây xanh, công trình kiến trúc; hái hoa, bẻ cành, dẫm đạp lên bãi cỏ, trêu chọc vật nuôi tại các khu, điểm du lịch và nơi công cộng.

15. Không sử dụng sản phẩm từ các loài động, thực vật hoang dã, các loài cần được bảo vệ.

16. Không cố tình quay phim, chụp ảnh tại những nơi không được phép; không tạo dáng phản cảm khi chụp ảnh tại những nơi tôn nghiêm.

17. Không lấy hàng hóa, sản phẩm, đồ dùng không thuộc về mình.

18. Không mua bán hàng hóa không rõ nguồn gốc xuất xứ, hàng cấm khi đi du lịch.

19. Không đi du lịch tại những nơi không đảm bảo an ninh, an toàn; nơi xảy ra dịch bệnh, thiên tai.

20. Không vi phạm pháp luật khi đi du lịch.

21. Thông điệp về ứng xử văn minh của khách du lịch: *Văn minh - Tự trọng - Trách nhiệm.*

## **II. NỘI DUNG TUYÊN TRUYỀN ĐỐI VỚI TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KINH DOANH DU LỊCH**

1. Tuân thủ pháp luật và các quy định của địa phương trong kinh doanh du lịch.

2. Niêm yết công khai và bán đúng giá dịch vụ, không bán cao hơn giá niêm yết.

3. Tư vấn trung thực, đầy đủ về sản phẩm, dịch vụ cung cấp cho khách du lịch.

4. Cung cấp hàng hóa, dịch vụ đúng số lượng, chất lượng cho khách du lịch.

5. Ứng xử đúng mực, thân thiện, trách nhiệm, tôn trọng khách hàng.

6. Cạnh tranh lành mạnh, giữ uy tín trong quan hệ với khách hàng, đối tác.

7. Có trách nhiệm với môi trường và xã hội trong hoạt động kinh doanh du lịch.

8. Cung cấp đầy đủ thông tin về các quy định của pháp luật, nội quy của điểm đến, cách thức sử dụng dịch vụ; thông tin về văn hóa, tập quán, tín ngưỡng tại điểm đến; có bảng nội quy, hướng dẫn, cảnh báo khách du lịch về hoạt động du lịch tại điểm đến.

9. Sẵn sàng, tích cực hỗ trợ khách du lịch trong trường hợp xảy ra tai nạn, rủi ro liên quan đến trách nhiệm và khi có yêu cầu.

10. Không cung cấp các sản phẩm, dịch vụ không đảm bảo chất lượng và không rõ nguồn gốc xuất xứ.

11. Không chèo kéo, đeo bám, nài ép khách du lịch.

12. Không có hành vi, thái độ phân biệt đối xử với khách du lịch.

13. Không lợi dụng thời điểm đông khách để nâng giá, ép giá, cung cấp dịch vụ kém chất lượng cho khách du lịch.

14. Không xả thải, sử dụng nguyên vật liệu gây tác động xấu tới môi trường.

15. Không sử dụng thương hiệu của tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch khác để quảng bá cho sản phẩm của mình.



16. Thông điệp về ứng xử văn minh của các tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch: *Chuyên nghiệp - Thương hiệu - Chất lượng*.

### **III. NỘI DUNG TUYÊN TRUYỀN ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP KINH DOANH LỮ HÀNH**

1. Tuân thủ pháp luật về kinh doanh lữ hành và pháp luật liên quan.
2. Tư vấn đầy đủ thông tin, trung thực về chương trình du lịch, dịch vụ cung cấp cho khách du lịch.
3. Đảm bảo cung cấp các dịch vụ theo đúng chương trình du lịch đã cam kết bán cho khách du lịch.
4. Sử dụng dịch vụ uy tín, đảm bảo chất lượng, an toàn để phục vụ khách.
5. Cạnh tranh lành mạnh, giữ uy tín trong quan hệ với khách hàng, đối tác.
6. Hỗ trợ khách du lịch trong trường hợp xảy ra tai nạn, rủi ro khi đi du lịch.
7. Giải thích, hướng dẫn, nhắc nhở khuyến cáo khách du lịch về môi trường, văn hóa, tập quán, quy định pháp luật trước và trong quá trình đi du lịch.
8. Sử dụng hướng dẫn viên được cấp thẻ hướng dẫn và có kinh nghiệm để phục vụ khách.
9. Xây dựng thương hiệu, sản phẩm dịch vụ du lịch chất lượng phục vụ khách.
10. Ủng hộ hoạt động du lịch cộng đồng, du lịch có trách nhiệm, đóng góp cho kinh tế địa phương.
11. Không tổ chức chương trình du lịch tới những nơi không đảm bảo an ninh, an toàn cho khách, những nơi đang xảy ra thiên tai, dịch bệnh.
12. Không để người nước ngoài lợi dụng “núp bóng” kinh doanh lữ hành bất hợp pháp.
13. Không sử dụng thương hiệu, sản phẩm, hình ảnh của doanh nghiệp lữ hành khác để quảng cáo cho sản phẩm của mình.
14. Không được “bỏ rơi”, thiếu trách nhiệm với khách du lịch.
15. Không lợi dụng, thu lợi bất hợp pháp từ khách du lịch.
16. Không có thái độ và hành vi phân biệt đối xử với khách du lịch.
17. Thông điệp về ứng xử văn minh đối với doanh nghiệp lữ hành: *Chuyên nghiệp - Uy tín - Chất lượng*.

### **IV. NỘI DUNG TUYÊN TRUYỀN ĐỐI VỚI HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH**

1. Đề cao đạo đức nghề nghiệp của hướng dẫn viên đối với khách du lịch và điểm đến.
2. Phục vụ khách theo đúng chương trình công ty lữ hành đã cam kết với khách du lịch.
3. Thân thiện, trách nhiệm, nhiệt tình trong khi hướng dẫn khách du lịch.

4. Luôn thể hiện thái độ, hành vi tôn trọng khách du lịch.
5. Tích cực hỗ trợ khách du lịch trong trường hợp xảy ra tai nạn, rủi ro khi đi du lịch trong khả năng và trách nhiệm liên quan.
6. Sử dụng trang phục phù hợp, lịch sự trong thời gian phục vụ khách du lịch.
7. Thường xuyên nhắc nhở, khuyến cáo khách du lịch về văn hóa, tập quán và các quy định pháp luật trong quá trình phục vụ khách.
8. Không cung cấp thiếu thông tin và không trung thực với khách.
9. Không đưa khách tới những nơi không đảm bảo an ninh, an toàn.
10. Không cầu kết với lái xe, điểm mua sắm, đơn vị cung ứng dịch vụ để trục lợi từ khách du lịch.
11. Không được bỏ rơi, không phục vụ khách trong trường hợp xảy ra sự cố.
12. Không tuyên truyền, giới thiệu sai lệch về đường lối, chủ trương chính sách của Đảng, Nhà nước, về văn hóa, đất nước và con người Việt Nam.
13. Không có thái độ và hành vi phân biệt đối xử với khách du lịch.
14. Thông điệp về ứng xử văn minh đối với hướng dẫn viên: *Chuyên nghiệp - Thân thiện - Yêu nghề*.

## **V. NỘI DUNG TUYÊN TRUYỀN ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP KINH DOANH LƯU TRÚ DU LỊCH**

1. Sử dụng sản phẩm, dịch vụ an toàn, chất lượng, có nguồn gốc xuất xứ để cung cấp cho khách du lịch.
2. Cung cấp đủ về số lượng, đúng tiêu chuẩn chất lượng các dịch vụ đã quảng cáo và bán cho khách.
3. Nhân viên mặc trang phục lịch sự, gọn gàng, sạch sẽ, phù hợp với công việc; có đồng phục riêng cho từng bộ phận; khuyến khích mặc trang phục truyền thống dân tộc.
4. Giữ gìn vệ sinh cá nhân, vệ sinh nơi làm việc, vệ sinh môi trường trong và ngoài cơ sở lưu trú du lịch.
5. Ứng xử đúng mực, tôn trọng khách hàng, chuyên nghiệp, ân cần, chu đáo, niềm nở, tận tâm, thân thiện khi phục vụ khách du lịch.
6. Cầu thị, lắng nghe góp ý từ khách hàng và chân thành trong phục vụ khách.
7. Niêm yết công khai giá và các dịch vụ.
8. Sử dụng các vật liệu thân thiện với môi trường hoặc sản xuất tại địa phương để phục vụ khách du lịch.
9. Có trách nhiệm với cộng đồng địa phương.
10. Không có thái độ, hành vi phân biệt đối xử với khách du lịch.
11. Không sử dụng thương hiệu của đơn vị khác; loại, hạng sao không đúng để quảng cáo cho dịch vụ của mình.

*kw*

12. Không xả thải gây tác động xấu đến môi trường, cảnh quan.
13. Không sử dụng trang thiết bị không đảm bảo an toàn để phục vụ khách du lịch.
14. Không lợi dụng thời điểm đông khách để ép giá, cung cấp dịch vụ kém chất lượng cho khách.
15. Thông điệp về ứng xử văn minh đối với cơ sở lưu trú du lịch: *Sạch sẽ - Thân thiện - Đồng bộ - Chuyên nghiệp.*

## **VI. NỘI DUNG TUYÊN TRUYỀN ĐỐI ĐƠN VỊ KINH DOANH VẬN CHUYỂN KHÁCH DU LỊCH**

1. Cung cấp dịch vụ đảm bảo an toàn, văn minh, thân thiện với khách du lịch.
2. Nghiêm túc hướng dẫn khách sử dụng các dịch vụ trên phương tiện, sử dụng các trang thiết bị cứu hộ, cứu nạn, thoát hiểm; hướng dẫn các phương án, kỹ năng thoát hiểm khi xảy ra sự cố trên phương tiện.
3. Kiểm tra điều kiện an toàn của phương tiện vận chuyển khách du lịch trước khi khởi hành.
4. Sử dụng người điều khiển phương tiện đảm bảo sức khỏe và có đủ giấy phép hành nghề, có kinh nghiệm và kỹ năng vận chuyển khách du lịch.
5. Đối xử ân cần, thân thiện với khách du lịch.
6. Đảm bảo phương tiện luôn sạch sẽ, lịch sự trong quá trình phục vụ khách.
7. Sử dụng phương tiện có trách nhiệm với môi trường và xã hội.
8. Không đưa vào sử dụng phương tiện không đảm bảo an toàn kỹ thuật hoặc chưa được đăng ký, đăng kiểm để vận chuyển khách du lịch.
9. Không sử dụng phương tiện thiếu trang thiết bị cứu hộ, cứu nạn, hoặc thiết bị cứu hộ cứu nạn không đảm bảo chất lượng để phục vụ khách du lịch;
10. Không vận chuyển khách du lịch vào các khu vực cấm, khu vực có thời tiết, địa hình không đảm bảo an toàn cho du khách.
11. Không tranh giành khách, chen lấn, giành đường khi tham gia giao thông.
12. Không chở vượt quá số người theo quy định trên phương tiện.
13. Thông điệp về ứng xử văn minh đối với đơn vị vận chuyển khách du lịch: *An toàn - Chuyên nghiệp - Thân thiện.*

## **VII. NỘI DUNG TUYÊN TRUYỀN ĐỐI VỚI CÁC DOANH NGHIỆP KINH DOANH NHÀ HÀNG, DỊCH VỤ ĂN UỐNG**

1. Tuân thủ nghiêm ngặt quy trình vệ sinh an toàn thực phẩm trong bảo quản, chế biến thức ăn, đồ uống.
2. Niêm yết thực đơn, giá công khai và không bán cao hơn giá niêm yết.
3. Phục vụ khách hàng tận tình, chu đáo, chuyên nghiệp, ân cần.

*hw*

4. Ưu tiên sử dụng nguyên liệu được sản xuất tại địa phương để chế biến món ăn.

5. Có ý thức trách nhiệm với môi trường và xã hội.

6. Không sử dụng các nguyên liệu không đảm bảo chất lượng, không rõ nguồn gốc, xuất xứ để chế biến món ăn phục vụ khách.

7. Không sử dụng phụ gia, nguyên liệu gây hại cho sức khỏe con người.

8. Không sử dụng các loài động thực vật hoang dã được bảo vệ, các loài có nguy cơ bị tuyệt chủng để chế biến món ăn.

9. Không lợi dụng thời điểm đông khách để ép giá, cung cấp dịch vụ kém chất lượng cho khách.

10. Thông điệp về ứng xử văn minh đối với nhà hàng, cơ sở cung cấp dịch vụ ăn uống: *Vệ sinh, an toàn - Văn minh - Chuyên nghiệp.*

## **VII. NỘI DUNG TUYÊN TRUYỀN ĐỐI VỚI CÁC ĐIỂM MUA SẮM PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH**

1. Niêm yết giá công khai và không bán cao hơn giá niêm yết.

2. Tư vấn, cung cấp thông tin trung thực về hàng hóa cho khách du lịch.

3. Có thái độ thân thiện, nhiệt tình, niềm nở khi phục vụ du khách.

4. Tích cực hỗ trợ khách du lịch trong việc bảo quản, đóng gói, vận chuyển hàng hóa và thủ tục xuất cảnh, nhập cảnh (nếu có).

5. Cạnh tranh lành mạnh, giữ uy tín với khách hàng, đối tác.

6. Ưu tiên hỗ trợ bán các sản vật, hàng hóa được sản xuất tại địa phương, các mặt hàng thân thiện với môi trường.

7. Không bán hàng giả, hàng hóa không đảm bảo chất lượng, không rõ nguồn gốc xuất xứ cho khách du lịch.

8. Không “chèo kéo” đeo bám, ép khách du lịch mua hàng hóa.

9. Không “nói thách”, bán giá cao gấp nhiều lần giá trị của hàng hóa cho khách du lịch.

10. Không tiếp tay cho hướng dẫn viên, lái xe, người môi giới thu lợi bất chính từ khách du lịch.

11. Thông điệp về ứng xử văn minh của điểm mua sắm phục vụ khách du lịch: *Uy tín - Chất lượng - Thân thiện.*

## **IX. NỘI DUNG TUYÊN TRUYỀN ĐỐI VỚI CÁC ĐIỂM THAM QUAN, ĐIỂM DU LỊCH**

1. Đảm bảo môi trường cảnh quan sạch đẹp, thân thiện.

2. Bố trí nhà vệ sinh sạch sẽ, thùng đựng rác ở nơi thuận tiện, thân thiện với môi trường cảnh quan.

3. Ứng xử đúng mực, thân thiện, tôn trọng khách du lịch.

4. Lắp đặt các biển chỉ dẫn, hướng dẫn du lịch, bảng nội quy, biển cảnh báo để đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch.
5. Đặt quầy thông tin, bảng chỉ dẫn tại nơi dễ thấy, dễ nhìn, thuận tiện cho khách du lịch.
6. Cung cấp dịch vụ tiện lợi cho du khách như wifi, tra cứu thông tin.
7. Tiếp nhận và nhanh chóng giải quyết phản hồi của du khách.
8. Có trách nhiệm với môi trường và xã hội.
9. Không cung cấp dịch vụ không đảm bảo chất lượng.
10. Không tăng giá dịch vụ, vé tham quan đột xuất không có kế hoạch và không thông báo trước.
11. Không có thái độ phân biệt đối xử với khách du lịch.
12. Không để cảnh quan môi trường “nhếch nhác”, xả thải bừa bãi.
13. Không để hiện tượng ăn xin, ăn mày, trộm cắp, chèo kéo khách du lịch tại các điểm tham quan.
14. Không khuyến khích khách du lịch cho tiền người ăn xin, trẻ em.
15. Không để khách chờ đợi quá lâu khi xảy ra sự cố. Nếu xảy ra sự cố hãy giải thích, xin lỗi và mong được thông cảm.
16. Thông điệp về ứng xử văn minh của điểm tham quan, điểm du lịch: *Sạch sẽ - Hấp dẫn - Bàn sắc - Thân thiện.*

## **X. NỘI DUNG TUYÊN TRUYỀN ĐỐI CỘNG ĐỒNG DÂN CU**

1. Lịch sự, nói lời hay, cử chỉ đẹp, thân thiện với khách du lịch.
2. Nhiệt tình chỉ dẫn, giúp đỡ du khách khi có yêu cầu.
3. Xếp hàng theo thứ tự, không chen lấn xô đẩy khi sử dụng các dịch vụ hoặc tham gia các hoạt động tại nơi công cộng.
4. Tôn trọng, giúp đỡ, ưu tiên, nhường đường cho khách du lịch.
5. Sử dụng trang phục lịch sự, phù hợp.
6. Có ý thức, trách nhiệm bảo vệ cảnh quan và môi trường; giữ gìn vệ sinh nơi ở và nơi công cộng; hưởng ứng các phong trào xã hội về bảo vệ môi trường.
7. Tuân thủ các quy định, bảng chỉ dẫn, biển báo tại các khu, điểm du lịch.
8. Giữ gìn bản sắc văn hóa dân tộc của cộng đồng.
9. Giữ thái độ nhã nhặn, lịch sự khi giải quyết sự cố đối với khách du lịch.
10. Không “chèo kéo”, đeo bám khách du lịch.
11. Không có lời nói, cử chỉ, hành vi thô tục, thiếu văn hóa, trêu chọc hay có hành động khiếm nhã với khách du lịch.
12. Không có hành vi, cử chỉ kỳ thị, phân biệt đối xử với khách du lịch.
13. Không tranh giành, gây gổ với khách du lịch.

14. Không xả rác, khắc nhỏ, đi vệ sinh bừa bãi, hút thuốc lá ở những nơi không được phép.

15. Không khắc, vẽ lên tường, tượng, bia đá, cây xanh, công trình kiến trúc, hái hoa, bẻ cành, dẫm đạp lên bãi cỏ, trêu chọc vật nuôi tại các khu, điểm du lịch và nơi công cộng.

16. Không bán các sản phẩm từ động, thực vật hoang dã cho khách du lịch.

17. Thông điệp về ứng xử văn minh của cộng đồng dân cư: *Hiếu khách - Thân thiện - Văn minh*

## **XI. KHẨU HIỆU TUYÊN TRUYỀN CHUNG**

1. Nâng cao hình ảnh du khách Việt.

2. Du lịch có hiểu biết và có trách nhiệm.

3. Việt Nam - Điểm đến an toàn, thân thiện, văn minh.

4. Mỗi người dân là một hướng dẫn viên du lịch.

5. Du lịch hướng tới sự chuyên nghiệp, chất lượng, hiệu quả.

6. Ứng xử văn minh là tôn trọng bản thân và tôn trọng mọi người.

7. Nói không với dịch vụ kém chất lượng.

8. Ứng xử đúng mực, thái độ thân thiện, tinh thần tận tụy.

9. Xếp hàng là văn minh.

10. Nói lời hay, cử chỉ đẹp.

11. Hãy hành động để xây dựng và giữ gìn tinh thần Đák Lắk Xanh - Sạch - Đẹp và mến khách.

12. Giữ gìn và bảo vệ các di tích văn hóa, lịch sử là trách nhiệm của mỗi người dân và du khách.

13. Đák Lắk - Điểm đến an toàn, thân thiện, chất lượng, hấp dẫn, đậm đà bản sắc văn hóa Tây Nguyên.

14. Mỗi người dân Đák Lắk là một hướng dẫn viên du lịch.

15. Giao tiếp, ứng xử văn minh là tôn trọng bản thân và mọi người.

16. Nói không với đeo bám, chèo kéo khách du lịch

17. Du lịch Đák Lắk hướng tới sự chuyên nghiệp, chất lượng và hiệu quả.