

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi, các số liệu được nêu trong luận án có nguồn gốc rõ ràng và trung thực. Những kết luận được rút ra từ luận án là không trùng lặp và chưa được công bố trong bất cứ công trình khoa học nào khác./.

Hà Nội, ngày tháng 07 năm 2019

Tác giả luận án

Nguyễn Mạnh Hùng

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, nghiên cứu sinh xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Ban Giám hiệu Trường Đại học Thương mại, đến Quý thầy cô Trường Đại học Thương mại đã tạo mọi điều kiện thuận lợi nhất để Nghiên cứu sinh hoàn thành luận án này.

Nghiên cứu sinh xin chân thành cảm ơn tập thể giáo viên hướng dẫn khoa học của luận án, thầy PGS, TS. Bùi Xuân Nhàn và PGS, TS. Nguyễn Viết Thái đã rất tận tình, tâm huyết và trách nhiệm giúp Nghiên cứu sinh những quy chuẩn về phương pháp nghiên cứu, nội dung và kiến thức quý báu để Nghiên cứu sinh hoàn thành luận án.

Nghiên cứu sinh xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Vụ Đào tạo - Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch, Tổng Cục du lịch, Viện nghiên cứu Phát triển Du lịch, Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch của 14 tỉnh trong vùng trung du, miền núi Bắc Bộ, các cơ quan quản lý Nhà nước, doanh nghiệp, cá nhân và các tổ chức liên quan đến du lịch đã nhiệt tình hỗ trợ, cung cấp các tài liệu và trả lời phỏng vấn, điều tra. Cuối cùng, nghiên cứu sinh xin chân thành cảm ơn gia đình, bạn bè, những đồng nghiệp, sinh viên đã tận tình hỗ trợ, giúp đỡ nghiên cứu sinh trong suốt thời gian học tập và nghiên cứu. Xin trân trọng cảm ơn!

Hà Nội, ngày tháng 07 năm 2019

Tác giả luận án

Nguyễn Mạnh Hùng

MỤC LỤC

Lời cam đoan.....	I
Lời cảm ơn	II
Mục lục	III
Danh mục từ viết tắt.....	VII
Danh mục bảng biểu.....	IX
Danh mục hình vẽ, sơ đồ	X
PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài nghiên cứu	1
2. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu.....	4
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	4
4. Những đóng góp mới của đề tài luận án.....	6
5. Kết cấu của luận án	7
CHƯƠNG 1 TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU VỀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	8
1.1. Tổng quan các công trình nghiên cứu liên quan đến đề tài luận án	8
1.1.1. Các công trình nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực.....	8
1.1.2. Các công trình nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực du lịch	10
1.1.3. Một số kết luận rút ra qua tổng quan tình hình nghiên cứu và những khoảng trống cần được tiếp tục nghiên cứu.....	19
1.2. Phương pháp nghiên cứu của luận án.....	21
1.2.1. Quy trình thực hiện nghiên cứu của luận án.....	21
1.2.2. Khung nghiên cứu của luận án.....	22
1.2.3. Phương pháp thu thập dữ liệu	24
1.2.4. Phương pháp xử lý và phân tích dữ liệu.....	28
CHƯƠNG 2 MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VÀ KINH NGHIỆM THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH.....	31
2.1. Nguồn nhân lực du lịch và phát triển nguồn nhân lực du lịch	31
2.1.1. Khái niệm ngành du lịch, nguồn nhân lực và nguồn nhân lực du lịch.....	31
2.1.2. Vai trò và đặc điểm của nguồn nhân lực du lịch.....	35
2.1.3. Phân loại, các chức danh nhân lực trong ngành Du lịch	38
2.1.4. Khái niệm phát triển nguồn nhân lực du lịch.....	41
2.2. Nội dung, yêu cầu và hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch.....	42

2.2.1. Nội dung phát triển nguồn nhân lực du lịch	43
2.2.2. Yêu cầu phát triển nguồn nhân lực du lịch.....	45
2.2.3. Các hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch	46
2.3. Các yếu tố ảnh hưởng tới phát triển nguồn nhân lực du lịch.....	63
2.3.1. Yếu tố thuộc về môi trường vĩ mô	63
2.3.2. Yếu tố thuộc môi trường ngành	65
2.3.3. Yếu tố thuộc về doanh nghiệp và bản thân người lao động	66
2.4. Kinh nghiệm phát triển nguồn nhân lực du lịch ở một số vùng du lịch trong nước, thế giới và bài học kinh nghiệm rút ra cho các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ.....	67
2.4.1. Kinh nghiệm phát triển nguồn nhân lực du lịch ở một số vùng du lịch trong nước và thế giới	67
2.4.2. Bài học kinh nghiệm rút ra cho các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ.....	71
CHƯƠNG 3 THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH CỦA CÁC TỈNH TRUNG DU, MIỀN NÚI BẮC BỘ	74
3.1. Khái quát tiềm năng, tình hình phát triển du lịch tại các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ	74
3.1.1. Khái quát điều kiện tự nhiên, kinh tế và xã hội các tỉnh TDMNBB.....	74
3.1.2. Khái quát về tình hình phát triển du lịch các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ .	75
3.2. Phân tích thực trạng phát triển nguồn nhân lực du lịch của các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ.....	85
3.2.1. Thực trạng nguồn nhân lực du lịch các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ	85
3.2.2. Thực trạng các hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch của các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ.....	94
3.2.3. Đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch của các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ.....	114
3.3. Đánh giá chung về thực trạng phát triển nguồn nhân lực du lịch các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ thời gian qua	121
3.3.1. Những ưu điểm và nguyên nhân	121
3.3.2. Những hạn chế và nguyên nhân.....	124
CHƯƠNG 4 MỘT SỐ GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NHẪM PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH CHO CÁC TỈNH TRUNG DU, MIỀN NÚI BẮC BỘ TỚI NĂM 2025, TẦM NHÌN NĂM 2030	129
4.1. Quan điểm, mục tiêu, định hướng và dự báo nhu cầu phát triển nguồn nhân lực du lịch các tỉnh vùng trung du, miền núi Bắc Bộ	129

4.1.1. Những thuận lợi, khó khăn trong phát triển du lịch tại các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ	129
4.1.2. Quan điểm phát triển nguồn nhân lực du lịch các tỉnh TDMNBB	131
4.1.3. Mục tiêu và định hướng phát triển nguồn nhân lực du lịch các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ thời gian tới.....	134
4.1.4. Dự báo về nhu cầu phát triển nhân lực du lịch các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ thời gian tới	136
4.2. Đề xuất các giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ thời gian tới	141
4.2.1. Hoàn thiện hoạt động quản lý nhà nước trong đào tạo và phát triển nguồn nhân lực du lịch	141
4.2.2. Thực hiện chính sách để thu nguồn nhân lực du lịch giỏi về làm việc tại địa phương và tại đơn vị kinh doanh du lịch.....	145
4.2.3. Đẩy mạnh đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chất lượng nhân lực du lịch.....	146
4.2.4. Tăng cường hoạt động liên kết, hợp tác trong phát triển NNLDL	151
4.2.5. Nâng cao ý thức và trách nhiệm của người lao động trong ngành Du lịch với việc phát triển và nâng cao trình độ chuyên môn	153
4.3. Kiến nghị	153
4.3.1. Kiến nghị với Chính phủ, Bộ Giáo dục và đào tạo, Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch và Tổng Cục du lịch	153
4.3.2. Kiến nghị đối với Hiệp hội du lịch và Hiệp hội đào tạo du lịch Việt Nam....	156
KẾT LUẬN	158
TÀI LIỆU THAM KHẢO	162
PHỤ LỤC	171
Phụ lục 1: Mẫu phỏng vấn chuyên gia.....	171
Phụ lục 2: Danh sách và thông tin về các chuyên gia.....	173
Phụ lục 3: Tổng hợp và tóm tắt kết quả phỏng vấn sâu các chuyên gia	175
Phụ lục 4: Bảng hỏi khảo sát cơ quan quản lý Nhà nước về du lịch	178
Phụ lục 5: Bảng hỏi khảo sát các doanh nghiệp kinh doanh du lịch	185
Phụ lục 6: Các tiêu chuẩn cho từng chức danh nhân lực QLNN về du lịch	194
Phụ lục 7: Danh mục các chứng chỉ nghề du lịch VTOS	198
Phụ lục 8: Bộ tiêu chuẩn nghề du lịch VTOS	199
Phụ lục 9: Tiêu chuẩn công việc cơ bản đối với nhân lực trực tiếp cung ứng và kinh doanh dịch vụ tại các đơn vị kinh doanh du lịch	202

Phụ lục 10: Danh mục các địa điểm tiềm năng phát triển khu du lịch quốc gia, điểm du lịch quốc gia và đô thị du lịch của vùng Trung du, miền núi Bắc Bộ giai đoạn đến 2020, tầm nhìn 2030.....	208
Phụ lục 11. Số lượng lao động du lịch vùng Trung du, miền núi Bắc Bộ	209
Phụ lục 12: Cơ cấu lao động du lịch các tỉnh vùng Trung du, miền núi Bắc Bộ	212
Phụ lục 13 . Các chương trình, dự án đầu tư phát triển du lịch vùng trung du miền núi Bắc Bộ giai đoạn đến năm 2020, tầm nhìn 2030.....	214

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt Tiếng Việt

Stt	Từ viết tắt	Giải nghĩa
1.	CSĐTDL	Cơ sở đào tạo du lịch
2.	DHNTB	Duyên hải Nam Trung Bộ
3.	DN	Doanh nghiệp
4.	DNDL	Doanh nghiệp du lịch
5.	GDĐT	Giáo dục và Đào tạo
6.	KDDL	Kinh doanh du lịch
7.	KTXH	Kinh tế xã hội
8.	LĐTBOXH	Lao động - Thương binh và Xã hội
9.	LLLĐ	Lực lượng lao động
10.	NNL	Nguồn nhân lực
11.	NNLDL	Nguồn nhân lực du lịch
12.	NQ	Nghị quyết
13.	PTDL	Phát triển du lịch
14.	PTNNL	Phát triển nguồn nhân lực
15.	PTNNLDL	Phát triển nguồn nhân lực du lịch
16.	QLNN	Quản lý nhà nước
17.	TDMNBB	Trung du, miền núi Bắc Bộ
18.	TW	Trung ương
19.	UBND	Ủy ban nhân dân
20.	VHTTDL	Văn hóa, Thể thao và Du lịch

Từ viết tắt Tiếng Anh

Stt	Từ viết tắt	Nghĩa tiếng Anh	Nghĩa tiếng Việt
1.	ASEAN	Association of Southeast Asian Nations	Hiệp hội các Quốc gia Đông Nam Á
2.	EU	European Union	Liên minh Châu Âu

3.	GDP	Gross Domestic Product	Tổng sản phẩm quốc nội
4.	ILO	International Labour Organization	Tổ chức Lao động Quốc tế
5.	UNWTO	World Tourism Organization	Tổ chức Du lịch Thế giới thuộc Liên hợp quốc
6.	VTOS	Vietnam Tourism Occupational Skills Standards	Tiêu chuẩn Kỹ năng nghề Du lịch Việt Nam

DANH MỤC BẢNG BIỂU

	Trang
Bảng 2.1. Các hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch	46
Bảng 2.2. Phân loại sức khỏe theo thể lực của người dân Việt Nam	59
Bảng 2.3. Các tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực du lịch.....	60
Bảng 2.4. Các tiêu chí đánh giá phát triển nguồn nhân lực du lịch.....	62
Bảng 3.1. Số lượng cơ sở lưu trú và lễ hành của các tỉnh TDMNBB năm 2017.....	78
Bảng 3.2. Số lượng khách du lịch tới các tỉnh của vùng TDMNBB thời gian qua	81
Bảng 3.3. Tổng thu từ khách du lịch của các tỉnh trong vùng TDMNBB	82
Bảng 3.4. Số lượng cơ sở đào tạo về du lịch vùng TDMNBB	84
Bảng 3.5. Số lượng lao động du lịch trực tiếp của các tỉnh trong vùng Trung du và miền núi Bắc Bộ giai đoạn 2010-2017	85
Bảng 3.6. Đánh giá công tác quản lý Nhà nước đối với phát triển NNLDL	98
Bảng 3.7. Đánh giá về hoạt động và chính sách thu hút NNLDL tại các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ.....	101
Bảng 3.8. Đánh giá về hoạt động hoạt động đào tạo, bồi dưỡng phát triển NNLDL tại các tỉnh TDMNBB	109
Bảng 3.9. Đánh giá hoạt động liên kết phát triển NNLDL tại các tỉnh TDMNBB	1133
Bảng 3.10. Đánh giá tác động của các yếu tố môi trường vĩ mô đến hoạt động phát triển NNLDL tại các tỉnh TDMNBB	1144
Bảng 3.11. Đánh giá tác động của các yếu tố môi trường ngành đến hoạt động phát triển NNLDL tại các tỉnh TDMNBB	118
Bảng 3.12. Đánh giá nhận thức của doanh nghiệp đối với phát triển NNLDL tại các tỉnh TDMNBB	120
Bảng 3.13. Đánh giá về nhận thức của đội ngũ nhân lực đối với phát triển NNLDL tại các tỉnh TDMNBB	120
Bảng 4.1. Dự báo chỉ tiêu PTDL vùng TDMNBB đến năm 2030	138
Bảng 4.2. Dự báo chỉ tiêu phát triển NNLDL các tỉnh TDMNBB đến năm 2030...	139

DANH MỤC HÌNH VẼ, SƠ ĐỒ

	Trang
Hình 1.1. Quy trình thực hiện của luận án	21
Hình 1.2. Khung nghiên cứu của luận án.....	24
Hình 1.3. Mẫu khảo sát theo địa phương và lĩnh vực kinh doanh.....	27
Hình 2.1. Yêu cầu năng lực đối với nhân lực trực tiếp cung ứng và kinh doanh tại các đơn vị kinh doanh du lịch.....	39
Hình 2.2. Liên kết giữa nhà nước, nhà trường và doanh nghiệp trong phát triển nguồn nhân lực du lịch	54
Hình 2.3. Các yếu tố khách quan ảnh hưởng đến phát triển NNLDL	63
Hình 2.4. Mối quan hệ giữa Nhà nước và các chủ thể khác trong phát triển nguồn nhân lực du lịch	64
Hình 3.1. Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh năm 2016 - Khu vực TDMNBB.....	75
Hình 3.2. Mức độ đáp ứng công việc của NNLDL vùng TDMNBB	93
Hình 3.3. Tần suất áp dụng các loại hình đào tạo, bồi dưỡng bên trong và bên ngoài tại các doanh nghiệp.....	104
Hình 3.4. Tần suất áp dụng các loại hình đào tạo, bồi dưỡng bên trong và công việc tại cơ quan Quản lý Nhà nước	107
Hình 3.5. Hình thức hỗ trợ đào tạo, bồi dưỡng và nâng cao chất lượng của NNLDL tại các tỉnh TDMNBB	108
Hình 3.6. Đánh giá hoạt động liên kết và hợp tác phát triển NNLDL.....	110

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài nghiên cứu

Về mặt lý luận:

Nguồn nhân lực du lịch (NNLDL) được đánh giá là một trong những yếu tố quan trọng hàng đầu, mang tính quyết định đối với phát triển du lịch của bất kỳ quốc gia nào. Theo đó, chất lượng của NNLDL đóng vai trò quan trọng, nó quyết định thành công của các đơn vị, tổ chức hay của chính ngành Du lịch. Có thể thấy, phần lớn lao động du lịch tiếp xúc trực tiếp với khách hàng, do đó, chất lượng lao động không chỉ phụ thuộc vào trình độ, kỹ năng tay nghề của người lao động mà còn phụ thuộc vào thái độ làm việc. Vì vậy, phát triển NNLDL là những hoạt động nhằm tăng cường nhân lực cả về số lượng, quy mô; gia tăng chất lượng và hợp lý cơ cấu của lực lượng lao động đang và sẽ làm việc trực tiếp trong ngành Du lịch.

Các lý luận và đề xuất phát triển nguồn nhân lực nói chung đã được khai thác, nghiên cứu từ rất lâu, tuy nhiên, chủ đề phát triển nguồn nhân lực trong cụ thể ngành du lịch chưa được nhiều tác giả quan tâm nghiên cứu. Với đặc thù là một ngành dịch vụ có tiềm năng phát triển lớn trong tương lai, ngành Du lịch đòi hỏi cần có đội ngũ nguồn nhân lực dồi dào, chất lượng cao. Chính vì vậy, nghiên cứu phát triển nguồn nhân lực du lịch là hoạt động cần thiết, góp phần tạo nền tảng lý luận cho các hoạt động xây dựng, phát triển trên thực tế.

Đa số các nghiên cứu hiện có mới chỉ tập trung vào các vấn đề về lý luận chung, các giải pháp nâng cao chất lượng NNL thông qua chủ yếu là hoạt động ban hành chính sách của cơ quan quản lý nhà nước hay việc đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao chất lượng đội ngũ lao động tại doanh nghiệp, có không nhiều các nghiên cứu đi sâu phân tích cả 4 hoạt động phát triển NNLDL (bao gồm: Hoạt động quản lý nhà nước; Thu hút; Liên kết và hợp tác; Đào tạo, bồi dưỡng và nâng cao chất lượng nguồn NNLDL). Điều này đã tạo ra một khoảng trống lý luận cho hoạt động xây dựng và triển khai các chính sách phát triển NNLDL trên thực tế. Chính vì vậy, việc nghiên cứu chi tiết, tổng hợp cả 4 yếu tố trên, tạo cơ sở lý luận chặt chẽ, đầy đủ cho hoạt động phát triển NNLDL là rất cần thiết, cấp bách, đáp ứng được yêu cầu về mặt lý luận.

Về mặt thực tiễn

Các nghị quyết của Đảng và chiến lược phát triển kinh tế - văn hóa- xã hội của Nhà nước đã xác định con người vừa là mục tiêu, vừa là động lực trong sự nghiệp đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa, con người và nguồn nhân lực là những nhân tố quan trọng hàng đầu, quyết định sự phát triển nhanh, hiệu quả và bền vững của đất nước. Tại Đại hội XII, vấn đề “*Phát triển con người toàn diện*” được Đảng ta xác định

là một trong những nhiệm vụ tổng quát đáp ứng yêu cầu của sự nghiệp xây dựng và phát triển đất nước thời kỳ hội nhập. Việt Nam hướng tới nền kinh tế tri thức với hàm lượng chất xám (trí lực) cao và hiệu quả, đây là tiền đề quan trọng để Việt Nam trở thành nước công nghiệp vào năm 2020.

Ở Việt Nam, du lịch được Đảng và Nhà nước hết sức quan tâm, tạo điều kiện phát triển thực sự trở thành một ngành kinh tế mũi nhọn, có mức tăng trưởng cao. Ngày 16 tháng 01 năm 2017, Bộ Chính trị đã ban hành Nghị quyết số 08-NQ/TW về PTDL trở thành ngành kinh tế mũi nhọn. Nghị quyết thể hiện quyết tâm của Đảng nhằm PTDL, thông qua việc nhìn nhận khả năng đóng góp của du lịch vào kinh tế và xã hội (KTXH). Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực du lịch là giải pháp quan trọng và yếu tố quyết định sự phát triển của ngành trong Nghị quyết, Chiến lược và Quy hoạch phát triển du lịch Việt Nam. Tuy vậy, thực tế hiện nay, phát triển NNLDL vẫn là bài toán khó đặt ra cho các địa phương, những nhà quản lý du lịch, tổ chức kinh doanh du lịch,...bởi thực trạng NNLDL có chất lượng thấp, số lượng thiếu, cơ cấu bất hợp lý,...Trước tình hình này, nhiều địa phương, vùng du lịch đã coi trọng xây dựng các chính sách phát triển NNLDL; xác định phát triển NNLDL chính là công cụ để thu hút khách du lịch, qua đó khẳng định được vị thế cạnh tranh, phát triển DL bền vững và đem lại sự thịnh vượng cho người dân địa phương.

Các tỉnh TDMNBB thuộc vùng đặc biệt, là nơi có 2 cực Tây, cực Bắc của Việt Nam. Đây là vùng có nhiều tiềm năng, lợi thế cả về tài nguyên tự nhiên như sự độc đáo về địa hình, khí hậu, địa chất, cảnh quan và hệ sinh thái có giá trị; lợi thế về tài nguyên nhân văn là nơi có nhiều đồng bào dân tộc sinh sống từ lâu đời, là căn cứ cách mạng, an toàn khu cho các cuộc kháng chiến,... TDMNPB có những giá trị hấp dẫn, lợi thế về du lịch như vậy, nhưng việc PTDL của vùng chưa tương xứng với tiềm năng hiện có; các sản phẩm du lịch chưa thu hút, cạnh tranh được với các vùng du lịch khác; cơ sở vật chất kỹ thuật (hệ thống khách sạn chủ yếu dưới 2 sao và các nhà khách, hệ thống nhà hàng không lớn và kinh doanh manh mún, các công ty lữ hành) còn thiếu và yếu...; cơ sở hạ tầng phục vụ du lịch còn kém phát triển và chưa thỏa mãn được nhu cầu của khách du lịch, do đó lượng khách du lịch đến vùng cũng như thu nhập từ du lịch thấp hơn các vùng du lịch khác. Thực trạng này xuất phát từ nhiều nguyên nhân, nhưng một trong những nguyên nhân tác động mạnh nhất chính là NNLDL các tỉnh vùng TDMNBB. Thực tế cho thấy, NNLDL của vùng còn thiếu về số lượng, kém về chất lượng, cơ cấu chưa hợp lý và đặc biệt chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển của du lịch. Hầu hết lực lượng lao động (LLLĐ) trong ngành Du lịch của vùng được chuyển công tác từ các bộ phận và chuyên ngành khác nhau đến làm du lịch vì vậy chuyên môn nghiệp vụ, kiến thức về du lịch được tiếp thu chủ yếu qua các lớp tập huấn ngắn ngày, qua học tập kinh nghiệm; lao động sử dụng thành thạo ngoại ngữ còn

ít; kỹ năng làm việc và tính chuyên nghiệp của đội ngũ lao động chưa cao nên phần lớn số lao động chưa đáp ứng được nhu cầu của khách du lịch, quản lý và hoạt động kinh doanh chưa đạt hiệu quả cao, chưa tương xứng với tiềm năng du lịch đang có.

Mặc dù đã có một số nghiên cứu ngoài nước như Nolan (2002), Burke Ronald J. (2018),... về chủ đề phát triển nguồn nhân lực du lịch, tuy nhiên những nghiên cứu này mới chỉ mang tính khái quát chung. Bên cạnh đó cũng có một số nghiên cứu với các chủ đề khác nhau, tập trung vào một số vùng như đồng bằng sông Hồng, TDMNPB, duyên hải miền Trung, đồng bằng sông Cửu Long; tuy vậy, chưa có nghiên cứu sâu nào về phát triển du lịch vùng TDMNPB. Do quy mô và đặc điểm của nguồn NLDL ở các vùng là khác nhau, chính vì vậy, để phù hợp với điều kiện tự nhiên và xã hội vùng TDMNBB đòi hỏi cần có nghiên cứu lý luận về phát triển NLDL cụ thể. Đây chính là khoảng trống đòi hỏi cần có một nghiên cứu cụ thể nhằm đưa ra các giải pháp chi tiết, phù hợp nhất với đặc điểm của các tỉnh TDMNBB.

Thêm vào đó, hiện tại cả nước chỉ còn 10 tỉnh chưa có cơ sở đào tạo chuyên về du lịch thì có 3 tỉnh nằm trong vùng TDMNBB là Cao Bằng, Bắc Kạn, Hà Giang. Một số tỉnh như Yên Bái, Bắc Giang, Lạng Sơn có đào tạo về du lịch nhưng số lượng người học được tuyển sinh hàng năm rất ít chỉ khoảng 20 chỉ tiêu. Đến nay, theo thống kê của Tổng cục Du lịch, các tỉnh vùng TDMNBB đều đã xây dựng được kế hoạch tổng thể phát triển ngành Du lịch; tuy nhiên, việc nghiên cứu xây dựng, ban hành đề án, quy hoạch phát triển NLDL cũng chỉ được coi là một nội dung trong kế hoạch chung của ngành mà chưa có sự cụ thể hóa và toàn diện, hiện tại có tỉnh Cao Bằng, Hà Giang, Tuyên Quang thì đề án này được Tỉnh ủy và UBND cho triển khai thực hiện, Sở VHTTDL tỉnh Lào Cai và Bắc Giang tham mưu cho UBND xây dựng Kế hoạch về việc tập huấn, bồi dưỡng NLDL tỉnh giai đoạn 2017-2020 và Sơn La đang xây dựng Đề án đào tạo nghề du lịch cho lao động nông thôn trên địa bàn tỉnh năm 2017. Sở VHTTDL tại các các tỉnh TDMNBB vẫn chưa có chính sách, chương trình, quy hoạch và kế hoạch dài hạn về phát triển nhân lực để định hướng đúng, có hệ thống và đáp ứng yêu cầu đặt ra. Đây có thể coi là một trong những hạn chế trong công tác quản lý nhà nước về du lịch mà ngành Du lịch các tỉnh trong vùng cần phải có sự thay đổi để tạo ra sự phát triển bền vững trong dài hạn. Vì vậy, việc phát triển NLDL tại các tỉnh TDMNBB càng trở nên cần thiết và cấp bách cho giai đoạn 2020-2030 nhằm đáp ứng yêu cầu PTDL nhanh và bền vững của vùng.

Những hạn chế yếu kém nêu trên do nhiều nguyên nhân, nhưng chủ yếu là đến nay ngành Du lịch Việt Nam, Sở VHTTDL tại các các tỉnh TDMNBB vẫn chưa có chính sách, chương trình, quy hoạch và kế hoạch dài hạn về phát triển nhân lực để định hướng đúng, có hệ thống và đáp ứng yêu cầu đặt ra. Vì vậy, việc phát triển NLDL tại một số tỉnh TDMNBB càng trở nên cấp bách và cần thiết giai đoạn từ nay đến năm

2030 để đáp ứng yêu cầu PTDL nhanh và bền vững, thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, đóng góp tích cực và hiệu quả hơn vào sự nghiệp công nghiệp hoá, hiện đại hoá và phát triển kinh tế tri thức của đất nước.

Xuất phát từ các lý do về mặt lý luận và yêu cầu của thực tiễn, với những nghiên cứu lý luận trong luận án, phân tích thực trạng và đánh giá khách quan hoạt động phát triển NNLDL tại các tỉnh TDMNBB, tìm ra đâu là nguyên nhân của những vấn đề để có những giải pháp phù hợp cho việc phát triển NNLDL của vùng để có thể PTDL bền vững hay chính là việc phát triển KTXH của các tỉnh TDMNBB là hết sức cần thiết. Vì thế nghiên cứu sinh chọn đề tài “*Phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ*” làm đề tài luận án tiến sĩ, với mong muốn góp phần giải quyết cả về mặt lý luận và những khó khăn về thực tiễn cho công tác phát triển NNLDL cho các tỉnh TDMNBB nói riêng và của ngành Du lịch Việt Nam nói chung, qua đó thúc đẩy ngành Du lịch của khu vực phát triển.

2. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

Mục đích nghiên cứu: Mục đích của luận án là hệ thống hóa và làm rõ những vấn đề lý luận cơ bản về phát triển NNLDL, từ đó đưa ra được các kết luận phân tích và đánh giá về thực trạng phát triển NNLDL các tỉnh TDMNBB từ năm 2010 đến nay. Từ đó, đề xuất một số giải pháp, kiến nghị góp phần phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ giai đoạn đến 2025, tầm nhìn đến năm 2030.

Nhiệm vụ nghiên cứu: Để đạt được mục đích nghiên cứu trên, nhiệm vụ nghiên cứu của đề tài gồm:

Một là, hệ thống hóa một số vấn đề lý luận về nguồn nhân lực, nguồn nhân lực du lịch, đặc điểm, vai trò của NNLDL, và phát triển NNLDL. Nghiên cứu kinh nghiệm của một số vùng du lịch trên thế giới và Việt Nam về phát triển NNLDL, từ đó rút ra bài học kinh nghiệm cho các tỉnh TDMNBB.

Hai là, phân tích thực trạng NNLDL, thực trạng hoạt động phát triển NNLDL tại các tỉnh TDMNBB. Qua đó rút ra các ưu điểm, hạn chế và các nguyên nhân của hạn chế trong hoạt động phát triển NNLDL tại các địa phương trong vùng làm cơ sở cho các đề xuất, kiến nghị phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các tỉnh TDMNBB.

Ba là, đề xuất một số giải pháp và kiến nghị nhằm hoàn thiện phát triển NNLDL cho các tỉnh TDMNBB đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2030.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Đối tượng nghiên cứu của luận án là các vấn đề lý luận và thực tiễn liên quan đến NNLDL và phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ.

Về nội dung nghiên cứu: Luận án tiếp cận nội dung PTNNL theo góc độ quản lý kinh tế (kinh tế nguồn nhân lực), trong đó nghiên cứu sinh tập trung làm rõ các khái niệm, vai trò, đặc điểm, các chức danh nhân sự của NNLDL, thực trạng của nguồn nhân lực du lịch, phân tích và đánh giá các hoạt động và yếu tố ảnh hưởng tới phát triển NNLDL của một địa phương (trong đó chủ thể của hoạt động phát triển NNLDL là cơ quan QLNN và tại doanh nghiệp kinh doanh du lịch). Luận án cũng đi vào nghiên cứu kinh nghiệm phát triển NNLDL của một số vùng du lịch trong và ngoài nước có ngành Du lịch phát triển và rút ra bài học kinh nghiệm cho các tỉnh TDMNBB.

Trong phạm vi của luận án, nghiên cứu sinh đi sâu vào nghiên cứu lực lượng lao động trong phạm vi ngành Du lịch, đối với vấn đề thực tiễn phát triển NNLDL của các tỉnh TDMNBB, đề tài tập trung nghiên cứu thực trạng phát triển NNLDL trực tiếp, tập trung vào hai nhóm lao động du lịch chủ yếu là: (1) Lao động trong các cơ quan QLNN và các đơn vị sự nghiệp về du lịch tại địa phương cụ thể là lao động tại các Sở VHTT&DL; (2) Lao động tại các doanh nghiệp kinh doanh du lịch (cán bộ quản lý doanh nghiệp; đội ngũ lao động nghiệp vụ du lịch trực tiếp trong các doanh nghiệp lữ hành, doanh nghiệp vận tải khách du lịch, doanh nghiệp lưu trú và đội ngũ lao động tại các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch khác như ăn uống, mua sắm, thể thao, chăm sóc sức khỏe, tại các điểm thăm quan, vui chơi, giải trí). Đề tài không nghiên cứu NNLDL làm việc tại các cơ quan nghiên cứu, trường đại học, cao đẳng, trung học hay cơ sở dạy nghề. Một số doanh nghiệp du lịch có quy mô quá nhỏ hoặc các nhà nghỉ mới thành lập 1 năm trở lại đây không thuộc đối tượng khảo sát của đề tài luận án.

Luận án tập trung nghiên cứu các vấn đề thực trạng về số lượng, quy mô, cơ cấu và chất lượng hay năng lực của LLLĐ du lịch và tiến hành phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động và các yếu tố ảnh hưởng phát triển NNLDL của các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ. Trên cơ sở đó luận án chỉ rõ các ưu điểm, hạn chế và nguyên nhân của chúng làm cơ sở cho việc đề xuất một số giải pháp, kiến nghị phát triển NNLDL cho các tỉnh TDMNBB tới năm 2025 và tầm nhìn tới năm 2030.

Về không gian: Luận án khảo sát, điều tra số liệu theo vùng du lịch, cụ thể tại 14 tỉnh vùng trung du, miền núi Bắc Bộ bao gồm: Hòa Bình, Sơn La, Điện Biên, Lai Châu, Yên Bái, Phú Thọ, Lào Cai, Tuyên Quang, Hà Giang, Bắc Kạn, Thái Nguyên, Cao Bằng, Lạng Sơn và Bắc Giang.

Về thời gian: Luận án tập trung nghiên cứu thực trạng đội ngũ NNLDL và phát triển NNLDL tập trung chủ yếu trong giai đoạn từ năm 2010 đến năm 2017. Các giải pháp, kiến nghị đề xuất có phạm vi áp dụng đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2030.

4. Những đóng góp mới của đề tài luận án

Với việc thực hiện đề tài nghiên cứu về phát triển NNLDL của các tỉnh TDMNBB, luận án sẽ đóng góp những vấn đề về lý luận và thực tiễn như sau:

Về lý luận: Luận án đã hệ thống hóa cơ sở lý luận cơ bản về ngành du lịch, nguồn nhân lực, đặc điểm, vai trò và các chức danh nhân sự của nguồn nhân lực du lịch, đặc biệt là về nội dung, khung nghiên cứu và các yếu tố ảnh hưởng tới phát triển nguồn nhân lực du lịch.

Luận án hệ thống nội dung của phát triển NNLDL với 3 yếu tố cơ bản gồm: tăng trưởng về số lượng, phát triển về cơ cấu và phát triển về chất lượng. Luận án đưa ra 9 nhóm tiêu chí để đánh giá chất lượng của NNLDL. Luận án đã hệ thống hóa, làm rõ các hoạt động PTNNL của ngành du lịch gồm: QLNN đối với phát triển NNLDL; Thu hút NNLDL; Đào tạo bồi dưỡng và nâng cao chất lượng và Liên kết hợp tác phát triển NNLDL và đưa ra hệ thống 11 tiêu chí để đánh giá sự phát triển NNLDL và tiêu chí đánh giá việc ban hành chính sách của cơ quan quản lý nhà nước với việc phát triển NNLDL gồm: Tính hiệu quả, hiệu lực của chính sách; Tính hấp dẫn của chính sách; Tính phù hợp với thực trạng hiện tại địa phương. Đồng thời, luận án cũng đã phân tích được các yếu tố ảnh hưởng tới phát triển NNLDL theo 3 nhóm yếu tố, gồm: nhóm các yếu tố thuộc về môi trường vĩ mô; nhóm các yếu tố môi trường ngành; và nhóm các yếu tố thuộc về doanh nghiệp và bản thân người lao động.

Về thực tiễn: Từ những kinh nghiệm phát triển nguồn nhân lực du lịch của các vùng du lịch trong và ngoài nước, luận án rút ra các bài học có giá trị áp dụng cho các tỉnh và thành phố cũng như các vùng du lịch của Việt Nam. Qua việc sử dụng nguồn dữ liệu thứ cấp từ báo cáo của Bộ VHTT&DL, UBND, Sở VHTT&DL, và các kết quả phỏng vấn chuyên sâu chuyên gia và điều tra xã hội học tổng thể trên địa bàn của cả 14 tỉnh thuộc vùng trung du, miền núi Bắc Bộ làm minh chứng cho các nhận định, đánh giá, làm tăng thêm cơ sở pháp lý và giá trị thực tiễn về phát triển nguồn nhân lực du lịch tại các tỉnh thuộc địa bàn nghiên cứu.

Luận án đã xem xét, phân tích tình hình phát triển du lịch và đánh giá tổng thể về thực trạng của NNLDL của các tỉnh trong vùng về số lượng, cơ cấu, chất lượng, và tập trung phân tích, đánh giá hoạt động phát triển NNLDL của các tỉnh TDMNBB trong những năm gần đây, những cơ hội và thách thức cho phát triển NNLDL của các tỉnh TDMNBB trong quá trình hội nhập kinh tế. Luận án chỉ ra những ưu điểm, hạn chế và nguyên nhân chính của những hạn chế việc phát triển NNLDL của các tỉnh TDMNBB hiện nay; đồng thời đề xuất hệ thống các giải pháp đồng bộ, có tính khả thi cho cơ quan quản lý nhà nước về du lịch các tỉnh trong vùng để phát triển nguồn nhân lực du lịch đáp ứng nhu cầu phát triển du lịch của địa phương và của Việt Nam; đồng

thời đề xuất những kiến nghị cụ thể đối với các bên có liên quan đến phát triển NNLDL như Bộ GD&ĐT, Bộ VHTTDL, Tổng cục Du lịch, Hiệp hội du lịch và Hiệp hội đào tạo du lịch Việt Nam để các giải pháp mang lại hiệu quả như mong muốn.

Kết quả của luận án gợi ý cho các các nhà quản lý nhà nước trong lĩnh du lịch tại Việt Nam để xây dựng chính sách phát triển NNLDL, là tài liệu tham khảo quan trọng cho các lãnh đạo doanh nghiệp du lịch trong quá trình xây dựng và phát triển đơn vị trong thời gian tới.

5. Kết cấu của luận án

Ngoài phần mở đầu, phụ lục và danh mục tài liệu tham khảo, luận án được kết cấu thành bốn chương gồm:

Chương 1. Tổng quan tình hình nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực du lịch và phương pháp nghiên cứu

Chương 2. Một số vấn đề lý luận và kinh nghiệm thực tiễn về phát triển nguồn nhân lực du lịch

Chương 3. Thực trạng phát triển nguồn nhân lực du lịch của các tỉnh Trung du, miền núi Bắc Bộ

Chương 4. Một số giải pháp và kiến nghị nhằm phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các tỉnh Trung du, miền núi Bắc Bộ tới năm 2025, tầm nhìn năm 2030.

CHƯƠNG 1

TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU VỀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

1.1. Tổng quan các công trình nghiên cứu liên quan đến đề tài luận án

Trong nhiều năm trở lại đây, chủ đề liên quan đến đề tài luận án đã được nhiều tác giả đề cập qua nhiều công trình nghiên cứu khoa học được công bố ở trong nước và ngoài nước như các giáo trình, luận án tiến sĩ, bài báo khoa học, đề tài, dự án, nghị quyết, quy hoạch,... Các công trình nghiên cứu có liên quan đến vấn đề phát triển NNLDL tổng quan theo các nhóm chính sau:

1.1.1. Các công trình nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực

Vấn đề NNL, phát triển NNL và chính sách phát triển NNL đã được nhiều nhà nghiên cứu ở các nước trên thế giới cũng như ở Việt Nam quan tâm, nghiên cứu và đề cập đến trong các bài báo khoa học, giáo trình, đề tài, dự án như:

- Koike (1997), cuốn sách "*Human resource development*" (*Phát triển nguồn nhân lực*). Đây là một trong những cuốn sách quan trọng đặt nền tảng và hệ thống cho quá trình phát triển NNL. Bằng việc nghiên cứu thực tiễn từ ngành công nghiệp Nhật Bản, trong đó đặt trọng tâm đề cập tới đào tạo trong công việc (on-the-job training/OJT). Cuốn sách cũng trình bày tác động của nhiều yếu tố khác như vai trò của chính phủ, chính sách đãi ngộ, môi trường hỗ trợ và hệ thống lương thưởng. Kinh nghiệm từ phát triển NNL cho ngành công nghiệp Nhật Bản sẽ cung cấp nhiều bài học thực tiễn áp dụng cho ngành Du lịch Việt Nam nói chung.

- Gilley Jerry và Egglan Steven và Gilley Ann Maycunich (2002), Cuốn sách "*Principles of human resource development* (Những nguyên lý về phát triển nguồn nhân lực)". Cuốn sách đã hệ thống những khái niệm căn bản và nguyên lý cơ bản nhất của phát triển NNL, vai trò của PTNNL đối với sự phát triển chung của tổ chức và vai trò của nhà quản lý đối với phát triển NNL. Cuốn sách cũng đưa ra lời khuyên về những kỹ năng cần thiết đối với cán bộ quản lý NNL. Nhóm tác giả đã cung cấp cho người đọc những kiến thức chung về phát triển NNL như: khái niệm, những nguyên tắc nhằm phát triển NNL có hiệu quả.

- Gamage Aruna S. (2016), "*The Role of Human Resource Management in Developing Tourism Industry in Sri Lanka: A proposed conceptual framework*", Sri Lankan Journal of Human Resource Management, Vol.6, No.1. Nghiên cứu đã kiểm tra vai trò của các hoạt động quản lý nhân sự (HRM): tăng cường năng lực, thúc đẩy động cơ và tăng cường cơ hội - ảnh hưởng đến nguồn nhân lực và tác động tới trong việc phát triển ngành Du lịch ở Sri Lanka và đề xuất một mô hình lý thuyết để đo lường tác động thực sự của HRM đối với kết quả của ngành Du lịch ở Sri Lanka. Mô hình đề xuất cho thấy một mối tương quan có ý nghĩa giữa thực tiễn quản lý nhân sự

với hoạt động của công ty trong ngành Du lịch. Hơn nữa, mô hình sẽ giúp hiểu rõ hơn mối liên hệ còn thiếu qua đó các thực tiễn HRM sẽ ảnh hưởng đến kết quả hoạt động của ngành Du lịch ở Sri Lanka.

- Baum Tom và các cộng sự (2016), “*Sustainability and the Tourism and Hospitality Workforce: A Thematic Analysis*”, Sustainability, Vol 8, 809. Bài viết đề cập đến mối quan hệ giữa chất lượng lao động và hiệu quả công việc trong du lịch bền vững. Theo tác giả, hoạt động quản lý NNL bền vững có thể làm để đáp ứng các mục tiêu Phát triển Bền vững của Liên Hợp Quốc và tăng cường nhận thức về các vấn đề về lao động và việc làm trong ngành Du lịch. Dựa trên các ví dụ về các khía cạnh chính của công việc và việc làm trong các bối cảnh du lịch đa dạng, tác giả kết luận rằng, phát triển cho những người làm việc trong ngành Du lịch là trọng tâm để nâng cao hình ảnh ngành Du lịch của một quốc gia.

- Lê Quân (2015), “*Phát triển nhân lực lãnh đạo, quản lý khu vực hành chính công vùng Tây Bắc: Nghiên cứu điển hình tỉnh Hà Giang*”, Tạp chí Khoa học ĐHQGHN : Kinh tế và Kinh doanh, Tập 31, Số 1 (2015), Tr 31 -40. Theo kết quả nghiên cứu của tác giả, có hai hình thức chủ yếu để phát triển đội ngũ nhân lực lãnh đạo, quản lý khu vực hành chính công là (i) đào tạo, bồi dưỡng để phát triển đội ngũ nhân lực nội tại; (ii) tìm kiếm, tuyển dụng nhân lực lãnh đạo, quản lý từ bên ngoài.

- **Trần Văn Trung (2015), Luận án tiến sĩ Quản lý hành chính công “*Chính sách phát triển nguồn nhân lực trẻ vùng Tây Bắc Việt Nam hiện nay*”, luận án tiếp cận dưới góc độ hành chính công, tác giả đã phân loại chính sách phát triển NNL trẻ gồm 4 nhóm, đó là: “*Nhóm chính sách tác động đến số lượng; Nhóm chính sách tác động đến chất lượng; Nhóm chính sách tác động đến cơ cấu và Nhóm chính sách tác động đến tuyển chọn và sử dụng*”. Với phạm vi nghiên cứu và tiếp cận của luận án, tác giả đã đưa ra ba nhóm tiêu chí đánh giá chính sách phát triển NNL đó là về tính hiệu lực, tính hiệu quả và đánh giá quá trình tổ chức thực hiện chính sách. Việc đưa ra nhóm tiêu chí giúp tác giả đánh giá được chính sách nhỏ để tác động từng vấn đề của việc phát triển NNL trẻ của vùng.**

- Nguyễn Thị Mai Phương (2015), Luận án “*Phát triển nhân lực tại tập đoàn công nghiệp than - khoáng sản Việt Nam*”, luận án khẳng định một lần nữa mối quan hệ, vai trò và tầm ảnh hưởng của đào tạo và bồi dưỡng, thu hút và tuyển dụng nhân lực với phát triển nhân lực của mỗi tổ chức, doanh nghiệp. Trong chương 1 của luận án, tác giả đã đưa ra khái niệm về nhân lực, phát triển nhân lực. Đặc biệt trong luận án, tác giả đưa ra nhóm tiêu chí đánh giá sự PTNL tại một tập đoàn kinh tế và các yếu tố ảnh hưởng gồm: “*Tạo ra sự chuyển biến về số lượng, cơ cấu và chất lượng; Nâng cao trình độ nghề nghiệp và cải thiện đời sống nhân lực tập đoàn; Nâng cao năng suất lao động*”.

- Nguyễn Phan Thu Hằng (2017), *Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao tại Tập đoàn dầu khí Việt Nam đến năm 2025*, luận án đã đưa ra nhóm các tiêu chí tiêu đánh giá sự phát triển của nguồn nhân lực bao gồm: Tạo ra sự thay đổi về số lượng, cơ cấu và chất lượng nhân lực, đáp ứng yêu cầu sản xuất - kinh doanh; Nâng cao trình độ nghề nghiệp cho nhân lực; Cải thiện hiệu quả làm việc của nhân lực, ở đây chính là Chỉ tiêu về năng suất lao động của người lao động, năng suất thường được đo bằng sản lượng, giá trị lao động theo doanh thu được tạo ra. Đây là tài liệu để tác giả tham khảo đưa ra nhóm tiêu chí đánh giá sự phát triển NNLĐL trong nghiên cứu của mình.

- Lê Văn Kỳ (2018), Luận án *Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao ngành công nghiệp của tỉnh Thanh Hóa*, trên cơ sở nội dung phát triển NNL chất lượng cao ngành công nghiệp, luận án xuất hai nhóm tiêu chí cơ bản đánh giá phát triển NNL chất lượng cao ngành công nghiệp đó là Tiêu chí đánh giá phát triển về số lượng NNL và Tiêu chí đánh giá phát triển về chất lượng. Nhóm tiêu chí đánh giá về công tác phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao ngành công nghiệp: Chất lượng xây dựng chiến lược, quy hoạch phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao ngành công nghiệp của địa phương; Chất lượng giáo dục đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao ngành công nghiệp; Hiệu quả của chính sách thu hút, tuyển dụng nguồn nhân lực chất lượng cao ngành công nghiệp của địa phương; Hiệu quả của công tác tổ chức quản lý phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao ngành công nghiệp của địa phương.

1.1.2. Các công trình nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực du lịch

a. Các công trình nghiên cứu về quản lý nhà nước với phát triển NNLĐL :

- Baum Tom (1994), “*National tourism policies: implementing the human resource dimension*”; bài viết đánh giá các vấn đề một số chi tiết về những tác động của việc phân chia quản lý trong lĩnh vực này và phản ánh vai trò của NNL trong việc xây dựng các chính sách du lịch bền vững trong du lịch quốc tế. Kết quả của nghiên cứu cho thấy việc quản lý các vấn đề nhân sự trong ngành Du lịch ở cấp quốc gia chưa có chiến lược dài hạn, bao quát. Kết luận của nghiên cứu rút ra rằng, cần xây dựng các cơ chế liên kết cần thiết để đạt được sự điều phối hiệu quả hơn của các cơ quan khác nhau trong khu vực công, cũng như khu vực tư nhân, nhằm nâng cao chất lượng NNL trong ngành Du lịch.

- Baum Tom (1995), “*The Role of the Public Sector in the Development and Implementation of Human Resource Policies in Tourism*”; nghiên cứu xác định phát triển chính sách và quản lý nguồn nhân lực, trong cả khu vực công và tư nhân của du lịch quốc tế có vai trò quan trọng đối với khả năng phát triển du lịch của một quốc gia. Bên cạnh đó, bài báo còn đề cập đến trách nhiệm quản lý và thực hiện chính sách của các tổ chức du lịch quốc gia và các cơ quan khác trong lĩnh vực này. Tuy nhiên hiện nay, các chính sách quản lý còn khá hạn chế. Sự thiếu đa dạng của các bên có vai trò và

sự quan tâm trong lĩnh vực này phản ánh sự thiếu sót của hệ thống QLNN về du lịch tại các quốc gia.

- Hoàng Văn Hoan (2002), “*Hoàn thiện quản lý nhà nước về lao động trong kinh doanh du lịch ở Việt Nam*”; luận án đã nêu ra khái niệm về du lịch, lao động trong kinh doanh du lịch và nội dung liên quan đến QLNN đối với lao động trong KDDL. Trong luận án, tác giả đề cập tới vấn đề QLNN về Đào tạo, bồi dưỡng phát triển NNL trong kinh doanh du lịch gồm 4 nội dung: (1) *Dự báo nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng lao động*; (2) *Định hướng được cơ cấu đào tạo hợp lý cho các nghề kinh doanh trong du lịch*; (3) *Chuẩn hóa và giám sát việc xây dựng chương trình và nội dung đào tạo*; (4) *Đầu tư xây dựng hệ thống các cơ sở đào tạo và xác định các hình thức đào tạo*”. Đây là các nội dung cốt lõi của hoạt động QLNN trong việc phát triển NNLDL của một địa phương.

- Baum Tom, Edith Szivas (2008), “*HRD in tourism: A role for government?*”; nghiên cứu chỉ ra rằng sự tham gia và quản lý Chính phủ có vai trò quan trọng đối với du lịch và sự phát triển của ngành. Đặc biệt là các hoạt động hỗ trợ phát triển NNL trong ngành Du lịch. Bài báo cũng xác định vai trò đáng kể của nhà nước trong việc tạo ra môi trường thuận lợi cho phát triển NNLDL hiệu quả thông qua ban hành các chính sách, cũng như việc thực hiện các sáng kiến phát triển NNLDL trong thực tế.

- Trần Sơn Hải (2012), “*Phát triển NNLDL khu vực duyên hải Nam Trung Bộ và Tây Nguyên*”; luận án đã hệ thống hóa những khái niệm, nội dung cơ bản liên quan đến NNLDL, phát triển NNLDL và quản lý nhà nước về phát triển NNLDL. Tác giả còn đề xuất hệ thống các giải pháp đồng bộ nhằm phát triển NNLDL tại khu vực khảo sát, đồng thời đề xuất những kiến nghị cụ thể đối với các bên có liên quan đến phát triển NNLDL của khu vực như Bộ Giáo dục và Đào tạo (Bộ GDĐT), Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp, Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội (LĐTBXH), Bộ VHTTDL, UBND các tỉnh trong khu vực để các giải pháp có tính khả thi, mang lại hiệu quả như mong muốn.

- Ngô Minh Tuấn (2013), “*Quản lý nhà nước đối với phát triển nguồn nhân lực ở Việt Nam: Vấn đề và giải pháp*”; nghiên cứu đã làm rõ được các vấn đề như sau: “Cơ sở lý luận về NNL, phát triển NNL, QLNN đối với phát triển NNL; Đánh giá thực trạng QLNN đối với phát triển NNL ở Việt Nam thời gian qua; từ đó xác định các quan điểm, định hướng và đề xuất 5 nhóm giải pháp đổi mới QLNN đối với phát triển NNL của Việt Nam trong thời gian tới”.

- Nguyễn Bá Ngọc (2013), “*Đào tạo nhân lực ngành Du lịch đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế du lịch*”; bài viết cũng chỉ ra những vấn đề đặt ra với việc đào tạo NNLDL ở Việt Nam hiện nay đó là: tăng cường QLNN, kế hoạch đào tạo phải bám sát chủ trương, chương trình, quy hoạch và chiến lược phát triển NNLDL và PTDL của Việt Nam tới năm 2030. Đặc biệt bài viết đưa ra quan điểm đổi mới và làm chuyển

biến nhận thức của các cấp, các ngành và toàn xã hội về vị trí, vai trò của đào tạo NNLĐL đáp ứng và theo nhu cầu xã hội.

b. Các công trình liên quan tới đào tạo, bồi dưỡng và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong ngành Du lịch:

- Nolan (2002), "*Human resource development in the Irish hotel industry: the case of the small firm*" (Phát triển NNL trong ngành khách sạn Ai-Len: nghiên cứu trường hợp doanh nghiệp có quy mô nhỏ; bài viết nghiên cứu về phát triển NNL trong ngành khách sạn của Ai-len, tập trung chủ yếu vào các khách sạn nhỏ. Nghiên cứu cho thấy các khách sạn vẫn phần lớn chỉ đầu tư và các hoạt động đào tạo mang tính chất ngắn hạn, nhằm phục vụ các mục đích cấp thiết trước mắt mà chưa có tầm nhìn dài hạn trong phát triển NNL.

- Mayaka Melphon và John S.Akama (2007), "*Systems approach to tourism training and education: The Kenyan case study*"; nghiên cứu chỉ ra rằng, ngành Du lịch của Kenya tương đối phát triển và đã trở thành điểm đến phổ biến cho du khách quốc tế, đặc biệt là du khách châu Âu và Bắc Mỹ. Nguyên nhân để Kenya có được thành công này đó chính là thực hiện tốt hoạt động đào tạo du lịch, đặc biệt là kiểm tra các thiếu sót trong đào tạo du lịch, nghiên cứu đào tạo cho đội ngũ du lịch đặc trưng cho nhiều quốc gia ở Châu Phi và các điểm đến du lịch mới nổi khác ở các vùng khác nhau trên thế giới. Chiến lược đào tạo du lịch của Kenya được thực hiện khá triệt để. Các cơ sở giáo dục có khả năng cung cấp đào tạo nguồn nhân lực cần thiết và nâng cao năng lực, đặc biệt là ở cấp giám sát và quản lý.

- Boella Micheal J., Turner Stenven Goss (2007), "*Human resource Management in the Hospitality Industry*" (Quản lý nguồn nhân lực trong ngành khách sạn); nghiên cứu đã nêu ra phương pháp để có thể phát triển NNL mà mỗi cá nhân, doanh nghiệp trong ngành khách sạn cần có để làm việc hiệu quả, nâng cao chất lượng và cải thiện hiệu suất lao động đó là việc xác định nhu cầu đào tạo, đào tạo, nâng cao kiến thức và kỹ năng cho người lao động, bên cạnh việc quản lý hiệu suất làm việc và phát triển quản lý.

- Dennis Nickson (2007), "*Human resource management for the hospitality and tourism industries*" (Quản lý nguồn nhân lực cho các ngành khách sạn và du lịch); tác giả đã chỉ rõ sự khác nhau giữa từng cấp độ khác nhau với việc phát triển nguồn nhân lực và phân tích mức độ cho sự hiểu biết để đào tạo và phát triển tại từng cấp độ (Cấp quốc gia/chính phủ với việc sử dụng các chính sách; Cấp ngành với việc tổ chức đào tạo cấp quốc gia với hệ thống chứng chỉ của Hội đồng kỹ năng ngành; Cấp doanh nghiệp với phương thức đào tạo phù hợp với người lao động và lợi ích của công ty; Cấp phòng (đơn vị) với việc thực hiện kế hoạch đào tạo, phát triển cá nhân và phát triển và giám sát hiệu suất; Cấp nhóm với việc đào tạo kỹ năng làm việc nhóm, tạo động lực các thành

viên trong nhóm và Cá nhân người lao động với việc Cải thiện kiến thức, kỹ năng và thái độ) với từng hoạt động thực hiện cụ thể.

- Lee-Ross Darren và Josephine Pryce (2010), “*Human Resources and Tourism: Skills, Culture and Industry*”; nhóm tác giả chỉ ra rằng, ngành Du lịch hiện nay đang tạo việc làm cho hàng triệu người. Và ngành Du lịch vẫn đang trên đà phát triển. Trong tiến trình này, đội ngũ lao động du lịch có vai trò vô cùng quan trọng. Theo đó, chất lượng nguồn lao động kém dẫn đến sự không hài lòng của khách hàng. Sự liên kết chặt chẽ giữa chất lượng của nhân viên và cung cấp dịch vụ là một vấn đề quan trọng đối với quản lý NNL.

- Cuffy Violet, John Tribe, David Airey (2012), “*Lifelong learning for tourism*”; bài báo xem xét việc cung cấp giáo dục và đào tạo cho du lịch tại đất nước Dominica - một quốc gia phát triển phần lớn dựa vào các nguồn lợi thu được từ du lịch. Nghiên cứu cung cấp góc nhìn tổng thể về học tập du lịch ngay từ bậc trung học. Theo tác giả, du lịch cần được giảng dạy liên tục như một chủ đề như các môn học khác trong thời gian học chính quy. Việc đào tạo các kiến thức về du lịch cần được thực hiện xuyên suốt ở tất cả các cấp học. Điều này đem lại kiến thức du lịch nền tảng chắc chắn cho đội ngũ lao động tại quốc gia này.

- Ardahaey Fateme Tohidy (2012), “*Human Resources Empowerment and Its Role in the Sustainable Tourism*”; nghiên cứu chỉ ra rằng, trong những thập kỷ qua, xu hướng phát triển ngành Du lịch theo hướng mở rộng đào tạo và trao quyền cho nguồn nhân lực tham gia vào ngành này đã được thể hiện rõ ràng, đặc biệt ở các nước phát triển. Kết quả nghiên cứu cho thấy, các tổ chức hiện nay trên toàn thế giới có khuynh hướng trao quyền cho nhân viên nhằm thúc đẩy hiệu quả, trách nhiệm làm việc và cải thiện hệ thống làm việc. Các doanh nghiệp thường xuyên có các khoá đào tạo ngắn hạn, dài hạn và chuyên nghiệp có đội ngũ lao động thực hiện tốt hơn các nhiệm vụ. Sự sáng tạo và năng lực của nhân viên cho phép thúc đẩy ngành Du lịch trong một khu vực cụ thể. Điều này cho phép ngành Du lịch nâng cao chất lượng dịch vụ, tăng năng suất và tiến bộ bền vững trong các chương trình khuyến mãi du lịch để thu hút thêm nhiều khu du lịch.

- Baum Tom (2015), “*Human resources in tourism: Still waiting for change?*”, “*Skills and training for the hospitality sector: a review of issues*”; nghiên cứu này xem xét các vấn đề kỹ năng cần thiết của đội ngũ lao động trong ngành khách sạn, du lịch. Từ đó, tác giả chỉ ra vai trò của kỹ năng và phát triển kỹ năng thông qua hoạt động đào tạo. Đào tạo là con đường nhanh nhất cho phép các quốc gia nâng cao chất lượng đội ngũ lao động nói chung và đội ngũ lao động ngành Du lịch nói riêng. Theo tác giả, những vấn đề về NNL là những thách thức lớn của du lịch toàn cầu. Trong đó, chất lượng đội ngũ lao động ảnh hưởng trực tiếp tới môi trường phát triển của ngành. Nếu chất lượng NNL kém sẽ kéo theo nhiều hệ lụy tiêu cực như sự không hài lòng của

khách hàng hay không khai thác triệt để tiềm năng du lịch sẵn có. Nghiên cứu cũng chỉ ra để giải quyết thách thức này, các doanh nghiệp cần chú trọng đẩy mạnh công tác bồi dưỡng, phát triển chất lượng NNLDL, đặc biệt là đội ngũ lao động tiếp xúc trực tiếp với các khách hàng.

- Burke Ronald J. (2018), “*Handbook of Human Resource Management in the Tourism and Hospitality Industries*”; cuốn sách đánh giá về những thách thức nhân lực chủ yếu đối với ngành khách sạn và du lịch hiện nay. Theo đó, nghiên cứu xem xét mức độ tương tác thành công giữa khách hàng và các DNDL thông qua khả năng đáp ứng nhu cầu của đội ngũ lao động du lịch, đặc biệt là thông qua thái độ và hành vi của nhân viên trong tác động đến sự hài lòng của khách. Thông qua kết quả phỏng vấn sâu và khảo sát, tác giả cũng đưa ra một số khuyến nghị dựa trên thực trạng chất lượng NNL hiện nay. Bao gồm: chiến lược và chiến thuật liên quan đến nội địa hoá thương hiệu, quản lý NNL, tham gia, thực hành hiệu năng cao, học tập và phát triển khả năng lãnh đạo. Thông qua các giải pháp này các nhà lãnh đạo cũng sẽ được hưởng lợi từ những ý tưởng ở đây, đạt được lợi thế cạnh tranh bằng cách tạo ra và hỗ trợ những nhân viên có mức độ tham gia và hiệu quả.

- Nguyễn Thị Tú (2012), “*Nâng cao chất lượng nhân lực du lịch đáp ứng yêu cầu phát triển Hạ Long thành điểm đến du lịch đạt tầm cỡ quốc tế*”; bài viết khẳng định vai trò của đào tạo trong việc nâng cao chất lượng NNLDL hay chính là phát triển NNLDL. Bài viết đưa ra một số yêu cầu, tiêu chí về chất lượng với đội ngũ nhân lực tại điểm đến du lịch đạt tầm cỡ quốc tế đó là: sức khỏe, kiến thức, kỹ năng quản lý và kỹ năng nghề nghiệp; trình độ ngoại ngữ hướng tới đạt chuẩn; phong cách, đạo đức đạt mức độ tinh tế và nhạy cảm trong phục vụ và giao tiếp.

- Trần Thị Bích Hằng và Nguyễn Quốc Khánh (2014), “*Phát triển nguồn nhân lực ngành kinh doanh du lịch tỉnh Quảng Bình - Thực trạng và những vấn đề đặt ra*”; bài viết sử dụng bảng hỏi điều tra nhóm nhân lực quản lý, nhóm nhân lực nghiệp vụ tại các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành; tại các đơn vị kinh doanh lưu trú du lịch theo tiêu chuẩn VTOS và công tác quản trị nhân lực (*về kiến thức về nghề du lịch, kỹ năng chính đối với nhân viên trong ngành Du lịch*) để đánh giá năng lực đáp ứng yêu cầu công việc, công tác phát triển nhân lực của tỉnh Quảng Bình và chỉ ra những hạn chế còn tồn tại. Từ những hạn chế đó, tác giả đã đưa ra các kiến nghị đối với UBND tỉnh, cơ sở đào tạo du lịch (CSĐTDL), Sở VHTTDL và doanh nghiệp KDDL trong việc phát triển NNLDL cho tỉnh Quảng Bình.

- Đinh Thị Hải Hậu (2014), “*Huy động vốn đầu tư cho phát triển NNLDL Việt Nam trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế*”; luận án đã đưa ra khái niệm về NNLDL, phát triển NNLDL và tổng hợp nội dung phát triển NNLDL bao gồm ba hoạt động: Hoạt động học tập, hoạt động đào tạo kỹ năng và hoạt động phát triển. Khi khảo sát doanh nghiệp làm du lịch tác giả chỉ ra hoạt động đào tạo kỹ năng là

hoạt động quan trọng nhất, tiếp theo là hoạt động học tập và hoạt động phát triển. Bên cạnh đó, luận án đưa ra nhóm yếu tố ảnh hưởng tới việc phát triển NNLĐL tại Việt Nam hiện nay. Cuối cùng luận án đưa ra các nhóm chỉ tiêu đánh giá sự phát triển NNLĐL bao gồm: Nhóm chỉ tiêu chung về phát triển NNLĐL, Nhóm chỉ tiêu về đào tạo NNLĐL và Nhóm chỉ tiêu về sử dụng NNLĐL. Với những kết quả đạt được của luận án, luận án cũng gợi mở vấn đề nghiên cứu về phát triển NNLĐL theo nội dung của việc QLNN (chính sách, chiến lược phát triển chất lượng, phát triển số lượng, chính sách thu hút NNLĐL..) tại một địa phương, vùng du lịch của Việt Nam.

- Vũ Văn Viện (2017), “*Phát triển nhân lực của các doanh nghiệp lữ hành vùng duyên hải Bắc Bộ*”, Đại học Thương mại. Luận án đã hệ thống khái niệm về nhân lực, vai trò của nhân lực trong nền kinh tế và khái niệm về phát triển nhân lực và đặc biệt tác giả khái quát công tác quản lý đào tạo và phát triển nhân lực tại doanh nghiệp lữ hành. Đây là tài liệu cho tác giả đề nghiên cứu phát triển NNLĐL cho vùng TDMNBB tại các doanh nghiệp kinh doanh du lịch.

c. Các công trình nghiên cứu về hoạt động thu hút nguồn nhân lực du lịch:

- Phạm Thành Nghị (2009), “*Kinh nghiệm phát triển nguồn nhân lực ở những quốc gia và vùng lãnh thổ Đông Á*”, Tạp chí Nghiên cứu con người, số 2 (41). Tác giả đã chỉ ra 5 kinh nghiệm quan trọng trong phát triển nhân lực có ý nghĩa quyết định tới sự phát triển vượt bậc của các quốc gia và vùng lãnh thổ, trong đó nội dung thu hút và trọng dụng nhân tài là nội dung quan trọng, có ảnh hưởng tới chất lượng NNL tại quốc gia và vùng lãnh thổ nói riêng và phát triển NNL nói chung.

- Phạm Xuân Hậu và Nguyễn Văn Sỹ (2015), “*Bổ sung nhân lực chất lượng cao và chuyên nghiệp : Nhiệm vụ then chốt trong PTDL đồng bằng sông cửu long*”, Tạp chí Khoa học Đại học sư phạm TP Hồ Chí Minh, Số 4(69)/2015. Nhóm tác giả đưa ra phương hướng phát triển, bổ sung cả chất và lượng NNL cho ngành Du lịch bằng việc đưa ra 02 nhóm giải pháp đó là *Nâng cao quan điểm, nhận thức và trách nhiệm của các cấp lãnh đạo, chính quyền và Xúc tiến hoạt động tìm kiếm, thu hút bổ sung nhân lực*, trong đó hoạt động liên kết “3 nhà” làm trọng tâm với việc liên kết: Sở VH TTDL với DNDL trên địa bàn; Sở VH TTDL với các đơn vị đào tạo nghề du lịch; Các đơn vị đào tạo nghề du lịch trên địa bàn cần liên kết chặt chẽ với các DNDL ; và Sự liên kết giữa các DNDL trong và ngoài địa phương hay với các doanh nghiệp nước ngoài.

- Đặng Văn Phan và Nguyễn Minh Hiếu (2015), “*Giải pháp nào cho vấn đề đào tạo NNLĐL của tỉnh Bình Thuận*”. Bài viết đưa ra 4 nhóm giải pháp để đào tạo NNL đáp ứng tiềm năng du lịch của tỉnh Bình Thuận trong đó có nhóm giải pháp về thu hút và sử dụng nguồn lao động du lịch lành nghề trong và ngoài nước (cụ thể đó là việc cải thiện môi trường làm việc, xây dựng chế độ đãi ngộ phù hợp trong từng thời điểm và việc tính toán sử dụng nguồn lao động du lịch nội vùng và liên vùng).

d. Các công trình nghiên cứu về hoạt động liên kết và hợp tác phát triển NNLDL:

- Soh Juliana Kheng Mei (2008), “*Human Resource Development in the Tourism Sector in Asia*”, bài báo phản ánh thực trạng phát triển NNLDL, về cung cầu nhân lực du lịch ở Châu Á, qua đó chỉ ra được những vấn đề lớn mà Châu Á đang phải đối mặt trong công cuộc phát triển NNLDL là kỹ năng tay nghề, sự thiếu hụt về lao động du lịch, chất lượng đào tạo của các CSĐTDL. Tác giả cũng nhấn mạnh các CSĐTDL ở Châu Á hiện nay thiếu sự liên kết với các doanh nghiệp sử dụng lao động du lịch, thiếu các kỹ năng nâng cấp, chưa tạo được cơ hội học tập suốt đời cho lao động du lịch.

- Zagonari Fabio (2009), “*Balancing tourism education and training*”; nghiên cứu nêu rõ các đặc điểm chính liên quan đến nhu cầu, chất lượng NNLDL bao gồm thiết kế chương trình đào tạo du lịch, phát triển và thực hiện các chương trình đào tạo du lịch của 4 bên gồm các công ty, sinh viên, các cơ quan giáo dục và các cơ quan chính phủ. Nghiên cứu cũng đưa ra một số gợi ý về xây dựng chiến lược giáo dục, đào tạo NNLDL thông qua các phương pháp giáo dục khả thi (về cách dạy và học) phù hợp với nhu cầu của thị trường, và của người học (của các doanh nghiệp và sinh viên).

- Nguyễn Quốc Nghi (2009), “*Ứng dụng sơ đồ VENN trong phát triển NNLDL*”; bài viết cũng đã đưa ra giải pháp nâng cao chất lượng NNLDL Cần Thơ bằng cách đặt mối liên kết “3 nhà” làm trọng tâm: Liên kết giữa Sở VHNTDL với DNDL trên địa bàn; Sở VHNTDL với các đơn vị đào tạo nghề du lịch; Các đơn vị đào tạo nghề du lịch trên địa bàn cần liên kết chặt chẽ với các DNDL và Sự liên kết giữa các DNDL trong và ngoài địa phương hay với các doanh nghiệp nước ngoài.

- Nguyễn Thị Mỹ Nguyệt (2011), *Nâng cao chất lượng NNLDL các tỉnh Tây bắc giai đoạn 2012 - 2015*; bài viết thông qua phân tích thực trạng NNLDL của các tỉnh vùng Tây Bắc, tác giả đã đưa ra 03 nhóm giải pháp giúp nâng cao chất lượng NNLDL của vùng trong đó có liên kết giữa các tỉnh trong vùng với với các cơ sở đào tạo có uy tín để tìm kiếm sự hỗ trợ để có bước đột phá để tạo ra sự biến đổi về chất lượng NNLDL của vùng.

- Nguyễn Văn Lưu và Đoàn Mạnh Cường (2013), “*Đẩy mạnh phát triển nhân lực du lịch - Giải pháp mang tính quyết định sự PTDL của khu vực đồng bằng sông Cửu Long*”; bài viết đã đưa ra 03 phương thức mang tính chiến lược chủ yếu cho vùng trong việc phát triển NNLDL cả về chất lượng, số lượng và đảm bảo cơ cấu, với kế hoạch cụ thể cho từng phương thức như: “Hoàn thiện cơ chế chính sách để khuyến khích xã hội hóa đào tạo du lịch, Phát triển đội ngũ chuyên gia, giảng viên, giáo viên đào tạo du lịch và đội ngũ cán bộ, công chức QLNN cấp tỉnh và cấp huyện; Có chiến lược đẩy mạnh hợp tác, hội nhập quốc tế trong du lịch; Xã hội hóa để thu hút đầu tư cho phát triển NNLDL; Có sự liên kết, hợp tác và hội nhập quốc tế chặt chẽ giữa Nhà trường- Nhà nước - Nhà sử dụng lao động trong quá trình phát triển nguồn nhân lực cho vùng và Xây

dựng cho mình chương trình phát triển nhân lực du lịch nằm trong Quy hoạch tổng thể phát triển nhân lực của địa phương mình.

- Nguyễn Thanh Liêm và Nguyễn Văn Long (2013), *Xây dựng mô hình phát triển nguồn nhân lực trong cụm ngành Du lịch*; bài viết đưa ra mô hình đánh giá tiến trình phát triển NNL trong cụm ngành Du lịch gồm có 3 bên liên quan đó là: Phân tích nhu cầu/năng lực lĩnh vực công; Phân tích nhu cầu/năng lực lĩnh vực tư và Nhà cung cấp giáo dục đào tạo công và tư. Nghiên cứu chỉ ra rằng, việc phát triển NNL trong cụm ngành Du lịch không chỉ quy tụ các thành phần cốt lõi ngành, mà phải có những sự hỗ trợ từ phía chính phủ, cộng đồng, các trung tâm đào tạo NNL, những ngành nghề liên quan.

- Nguyễn Văn Lưu (2014), “*Liên kết tốt để đẩy mạnh PTDL*”; bài viết đã nêu vai trò, mục tiêu và trách nhiệm của từng đơn vị trong việc liên kết phát triển NNLDL. Đặc biệt, trong các nội dung của liên kết, tác giả đã khái quát nội dung *Liên kết phát triển NNLDL*, cụ thể tác giả đã đưa ra khái niệm việc phát triển NNLDL; các nội dung phát triển NNLDL và đặc biệt là nội dung liên kết phát triển NNLDL với việc gắn kết hoạt động của Nhà nước - Nhà trường - Nhà sử dụng lao động.

e. Các công trình nghiên cứu khác về phát triển nguồn nhân lực và du lịch

- Trần Xuân Cầu và Mai Quốc Chánh (2012), Giáo trình “*Kinh tế nguồn nhân lực*”, NXB Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội. Giáo trình đã hệ thống hóa nội dung về NNL dưới góc độ kinh tế, vấn đề NNL lực nói chung và vấn đề phát triển NNL bao gồm: Quá trình phát triển thể lực, trí lực, khả năng nhận thức và tiếp thu kiến thức tay nghề, tính năng động xã hội và sức sáng tạo của con người. Tiếp cận theo quan điểm phát triển cá nhân: phát triển NNL là quá trình làm cho con người trưởng thành, có năng lực xã hội (thể lực, trí lực, nhân cách). Đây là một trong những luận cứ khoa học tốt có thể tiếp thu đưa vào phần nội dung của chương cơ sở lý luận của luận án.

- Nguyễn Ngọc Quân và Nguyễn Vân Điềm (2012), Giáo trình “*Quản trị nhân lực*”, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội, tr 153-169. Trong cuốn sách các tác giả đã dành Chương 9 để mô tả và phân tích về Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực (tr. 153-169). Công trình đã đưa ra khái niệm và mô tả bản chất, vai trò của phát triển NNL (theo nghĩa rộng); vai trò và đặc trưng phát triển NNL có sự so sánh với đào tạo nguồn nhân lực theo 4 cách đó là: tập trung, phạm vi, thời gian, mục đích. Cụ thể ở đây đó là mục đích phát triển và chuẩn bị công việc cho tương lai có NNL. Những nội dung cơ bản của phát triển NNL được đề cập, cụ thể ở đây đó là hoạt động đào tạo và phát triển. Phương pháp đào tạo và PTNNL được tác giả đề cập rất rõ ràng và chi tiết gồm đào tạo trong công việc và đào tạo ngoài công việc, trong các nhóm đó có nhiều phương pháp đào tạo cụ thể, riêng biệt. Cuối cùng nhóm tác giả đưa ra trình tự xây dựng một chương trình đào tạo/phát triển nhân lực gồm có 7 bước cụ thể được trình bày khá rõ ràng.

- Mai Thanh Lan và Nguyễn Thị Minh Nhân (2016), Giáo trình “*Quản trị nhân lực căn bản*”, Nhà xuất bản Thống kê, Hà Nội. Nhóm tác giả đưa ra một số tiêu chuẩn định lượng để đánh giá về hoạt động đào tạo và phát triển nhân lực của tổ chức/doanh nghiệp đó là “*Thời gian đào tạo bình quân, Ngân sách đào tạo, Tỷ lệ nhân viên được đào tạo, Tỷ lệ hài lòng về đào tạo*”. Đây là tài liệu cho tác giả tham khảo trong nghiên cứu của mình.

- Thủ tướng Chính Phủ (2013), *Quyết định số 291/QĐ-TTg Về việc ban hành hệ thống chỉ tiêu đánh giá phát triển nhân lực phục vụ giám sát và đánh giá thực hiện quy hoạch và chiến lược phát triển nhân lực thời kỳ 2011 – 2020*, Quyết định là tập hợp các chỉ tiêu phản ánh về số lượng và chất lượng nhân lực. Mỗi chỉ tiêu phản ánh sự thay đổi theo thời gian một đặc trưng nhất định về số lượng hoặc chất lượng nhân lực. Hệ thống các chỉ tiêu phát triển nhân lực phản ánh một cách tổng thể trình độ phát triển nhân lực trong một giai đoạn/thời kỳ phát triển nhất định. Cấu trúc hệ thống chỉ tiêu đánh giá phát triển nhân lực. Hệ thống các chỉ tiêu được phân chia theo 5 nhóm sau: Nhóm chỉ tiêu chung về phát triển nhân lực (17 chỉ tiêu); Nhóm chỉ tiêu về đào tạo nhân lực (15 chỉ tiêu); Nhóm chỉ tiêu về sử dụng nhân lực (3 chỉ tiêu); Nhóm chỉ tiêu về phát triển nhân lực khu vực hành chính - sự nghiệp (7 chỉ tiêu) và Nhóm chỉ tiêu về tài chính phát triển nhân lực (3 chỉ tiêu). Đây là tài liệu tham khảo quan trọng cho tác giả trong việc xây dựng nhóm tiêu chí đánh giá phát triển NNLDL.

- Dự án số DCI-ASIE/2010/21662 về “*Nghiên cứu khảo sát LLLĐ du lịch năm 2015 Khu vực 3 tỉnh duyên hải miền Trung*” và Dự án EU thực hiện (2013) “*Báo cáo tóm tắt chính Phân tích Nhu cầu Nguồn nhân lực và Đào tạo của ngành Du lịch Việt Nam*”. Các dự án đã tiến hành nghiên cứu dựa trên các số liệu điều tra người lao động trong ba lĩnh vực chính của ngành Du lịch: dịch vụ lưu trú, dịch vụ lữ hành và đào tạo nghề du lịch trong đó nhóm tác giả tập trung vào trình độ chuyên môn, kinh nghiệm thực tế, kỹ năng cơ bản và chuyên sâu (*giao tiếp, ngoại ngữ, làm việc nhóm, ...*). Qua đó giúp nhóm tác giả đánh giá về thực trạng LLLĐ du lịch và nhu cầu đào tạo nhân lực du lịch của Việt Nam thời gian tới. Đây là tài liệu quan trọng để nghiên cứu sinh xây dựng nhóm tiêu chí về phát triển NNLDL.

- Dự án “*Chương trình phát triển năng lực du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội (Dự án EU)*”, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch và Liên minh Châu Âu EU (2015), Kết quả nghiên cứu của dự án là đề xuất ban hành bộ 10 tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (VTOS - Vietnam Tourism Occupational Skills Standards) được xây dựng bằng tiếng Anh, dịch ra tiếng Việt và được đệ trình lên cơ quan có thẩm quyền phê duyệt. VTOS đã xây dựng và ban hành bộ 10 tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam với hơn 220 đơn vị năng lực cho các nghề du lịch và khách sạn ở 5 cấp độ từ cấp độ cơ bản tới cấp độ quản lý, hơn 60 loại chứng chỉ mới phù hợp với ngành Du lịch và các trường du lịch giúp các cơ sở đào tạo về du lịch nỗ lực xây dựng năng lực

nhằm hỗ trợ việc xây dựng và ứng dụng giáo trình du lịch phù hợp với những tiêu chuẩn nghề du lịch đã có.

Bên cạnh đó là một số Quy hoạch, Chiến lược, Đề án và dự án phát triển NNL của ngành Du lịch được Chính phủ, Bộ VHTTDL, Tổng Cục Du lịch. Đây là tài liệu quan trọng cho tác giả trong công tác nghiên cứu phát triển NNLDL cho vùng TDMNBB đặc biệt là nội dung về QLNN về phát triển NNLDL.

1.1.3. Một số kết luận rút ra qua tổng quan tình hình nghiên cứu và những khoảng trống cần được tiếp tục nghiên cứu

Qua tổng quan các công trình nghiên cứu liên quan đến đề tài, luận án rút ra một số kết luận như sau:

Một là, các công trình nghiên cứu trên đã hệ thống hóa, phân tích khá rõ các khái niệm về nguồn nhân lực, phát triển nguồn nhân lực, các nội dung phát triển nguồn nhân lực nói chung và nguồn nhân lực ngành Du lịch nói riêng. Nghiên cứu sinh sẽ kế thừa và vận dụng các kết quả này để xây dựng cơ sở lý luận cho đề tài luận án này.

Hai là, một số công trình đã đưa ra các nhóm tiêu chí đánh giá sự phát triển của NNL về số lượng, cơ cấu, chất lượng, các tiêu chí đánh giá hoạt động phát triển NNL nói chung hoặc của các ngành khác hoặc tại các tập đoàn kinh tế lớn, tiêu chí đánh giá hiệu quả của việc ban hành chính sách của nhà nước với việc phát triển nguồn nhân lực nhưng về các tiêu chí đánh giá phát triển NNL của ngành du lịch thì chưa có công trình nào đề cập cụ thể và toàn diện.

Bên cạnh đó, các nghiên cứu của nước ngoài chủ yếu tập trung vào những vấn đề lý luận cơ bản về quản trị NNL. Một số nghiên cứu khác trong và ngoài nước đã hệ thống hóa cơ sở lý luận về NNLDL, các đặc điểm và tiêu chuẩn chức danh nhân sự của ngành Du lịch, năng lực nghề nghiệp của từng chức danh nhân sự của du lịch, khái niệm phát triển NNLDL (gồm số lượng, cơ cấu, chất lượng, năng suất lao động); đồng thời đưa ra một số các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển NNLDL và nội dung, các hoạt động phát triển NNLDL tại một địa phương, vùng du lịch. Tuy nhiên, các công trình hầu hết chỉ tập trung nghiên cứu vào hoạt động đào tạo và phát triển NNLDL về chất lượng hoặc về số lượng, chưa có nhiều nghiên cứu đi sâu phân tích phát triển NNLDL tại một khu vực, địa phương theo cả bốn hoạt động gồm: Quản lý nhà nước, thu hút, liên kết và đào tạo, bồi dưỡng NNLDL.

Ba là, các công trình nghiên cứu đều nhấn mạnh về tầm quan trọng của PTNNL, trong đó có NNLDL; đồng thời đưa ra những giải pháp, kiến nghị và các định hướng đối với vấn đề này. Phần lớn các nghiên cứu trên đã phân tích khá rõ thực trạng NNLDL, thực trạng hoạt động phát triển NNL của ngành Du lịch tại một số địa phương hoặc vùng du lịch ở Việt Nam hoặc tại các doanh nghiệp kinh doanh du lịch, đồng thời chỉ rõ được các hạn chế và nguyên nhân của hạn chế trong phát triển

NNLDL ở các thời điểm và bối cảnh khác nhau. Tuy vậy, phần lớn các công trình chỉ đề cập đến những vấn đề chung của việc phát triển NNLDL Việt Nam, một số công trình đã nghiên cứu về phát triển NNLDL của vùng DHNTB hoặc vùng Tây Bắc hoặc một số địa phương của vùng trung du, miền núi Bắc Bộ hoặc từng hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch mà chưa có công trình nghiên cứu đầy đủ và toàn diện về phát triển NNLDL tại các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ trong bối cảnh Việt Nam hội nhập quốc tế sâu rộng và định hướng PTDL của địa phương và vùng du lịch. Chưa có nghiên cứu cụ thể nào hệ thống hóa, kế thừa và vận dụng lý thuyết về các yếu tố ảnh hưởng tới phát triển nguồn nhân lực du lịch như môi trường vĩ mô, môi trường ngành, yếu tố thuộc về doanh nghiệp và bản thân người lao động đối với khu vực miền núi như vùng trung du, miền núi Bắc Bộ. Chưa có các khảo sát, đánh giá thực trạng NNLDL và phát triển NNLDL thông qua việc phân tích cả 4 hoạt động phát triển NNLDL của các tỉnh TDMNBB (hoạt động quản lý nhà nước; hoạt động thu hút; hoạt động liên kết và hợp tác; hoạt động đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao chất lượng NNLDL) và dự báo về việc phát triển NNLDL tại các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ.

Bốn là, trên cơ sở phân tích thực trạng NNLDL, phát triển NNLDL nói chung và chất lượng đào tạo NNLDL nói riêng một số công trình đã đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả trong đào tạo, nâng cao chất lượng NNLDL. Tuy nhiên, như đã đề cập ở trên, các giải pháp đưa ra mới mang tính vĩ mô cho cả nước, hoặc chỉ tập trung vào giải pháp đào tạo nhằm nâng cao chất lượng nhân lực, hoặc tập trung vào một địa phương cụ thể, chưa có công trình nghiên cứu một cách toàn diện, trực tiếp đề xuất các giải pháp phát triển NNLDL cho các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ.

Đây chính là những khoảng trống đòi hỏi cần có một nghiên cứu cụ thể nhằm đưa ra các giải pháp, kiến nghị nhằm phát triển NNLDL phù hợp với đặc điểm của các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ. Do đó, để có thể hoàn thành được các khoảng trống nêu trên, các câu hỏi đặt ra với đề tài luận án này gồm:

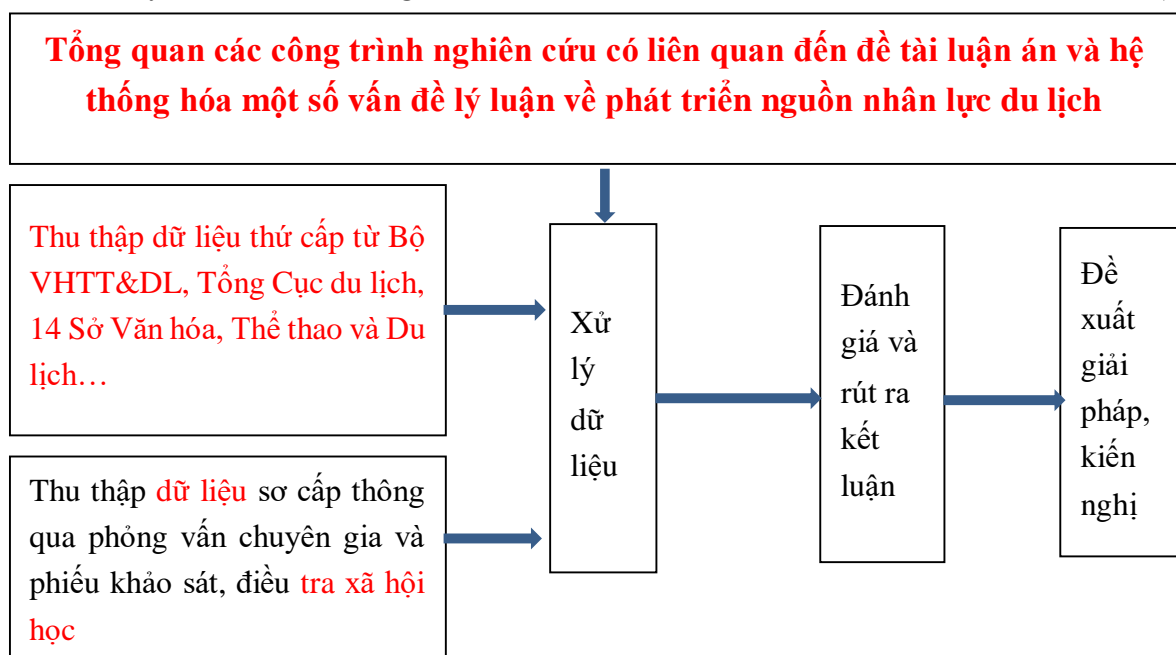
1. Cơ sở lý luận nào có thể áp dụng cho phát triển NNLDL tại địa phương cấp tỉnh, thành phố?
2. Nội dung, các yêu cầu của phát triển NNLDL và các hoạt động phát triển NNLDL cho địa phương cấp tỉnh, thành phố là gì? Các tiêu chí đánh giá chất lượng NNLDL và phát triển NNLDL tại một địa phương?
3. Thực trạng nguồn nhân lực du lịch và thực trạng phát triển NNLDL của các tỉnh TDMNBB có những thành công và hạn chế nào? Nguyên nhân của những thành công và hạn chế đó?
4. Giải pháp, kiến nghị nào cần triển khai thực hiện để phát triển NNLDL tại các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ đáp ứng được các yêu cầu phát triển du lịch đến năm 2025 tầm nhìn 2030?

Trong quá trình nghiên cứu, nghiên cứu sinh có tham khảo, kế thừa một số lý luận về NNL, phân loại, đặc điểm của NNLDL, yêu cầu, nội dung, các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển NNLDL; các phương pháp nghiên cứu của các công trình đã công bố nhằm hoàn thiện, phát triển và bổ sung cho các khoảng trống cần nghiên cứu.

1.2. Phương pháp nghiên cứu của luận án

1.2.1. Quy trình thực hiện nghiên cứu của luận án

Quy trình thực hiện nghiên cứu của luận án được thực hiện như sau (Hình 1.1):



Hình 1.1. Quy trình thực hiện của luận án

(Nguồn: Nghiên cứu sinh xây dựng)

Bước 1, xác định cơ sở lý luận về phát triển nguồn nhân lực du lịch: Dựa trên kết quả bước 1 - nghiên cứu tổng quan một số công trình nghiên cứu có liên quan đến đề tài luận án ở trong nước và ngoài nước về phát triển nhân lực, nghiên cứu sinh tiến hành lựa chọn phân tích các công trình có mức độ phù hợp cao. Nội dung lý luận chủ yếu xoay quanh phát triển NNLDL của một địa phương gồm: Tăng trưởng về số lượng; phát triển NNLDL hợp lý về cơ cấu và phát triển NNLDL về trình độ và chất lượng. Sau đó, nghiên cứu sinh tiến hành rút ra một số kết luận những vấn đề đã được nghiên cứu có giá trị kế thừa, cũng như nhìn nhận các điểm hạn chế, thiếu sót, những vấn đề chưa được nghiên cứu hoặc nghiên cứu chưa đầy đủ liên quan đến phát triển NNL nói chung và phát triển NNLDL cho các tỉnh TDMNBB. Từ đó, nghiên cứu sinh tiến hành xác định mục đích, đối tượng, phạm vi nghiên cứu của đề tài, hệ thống hóa và đề xuất mô hình lý thuyết cho nghiên cứu cho phát triển NNLDL cho các địa phương cấp tỉnh.

Bước 2, nghiên cứu thực tiễn, thu thập dữ liệu thứ cấp và sơ cấp liên quan đến những vấn đề nghiên cứu: Để biết thực trạng phát triển NNLĐL của các tỉnh TDMNB, nghiên cứu sinh đã thu thập dữ liệu thứ cấp từ các công trình khoa học; các báo cáo, các số liệu thống kê đã được công bố, các báo cáo tổng hợp của các cơ quan quản lý nhà nước, viện nghiên cứu có liên quan như: Bộ VHTTDL, Tổng cục Du lịch, Viện chiến lược PTDL, Báo cáo tổng kết hoạt động du lịch của các Sở Du lịch, Sở VHTTDL của các tỉnh trong vùng từ năm 2010 đến 2017. Đối với dữ liệu sơ cấp, nghiên cứu sinh đã tiến hành điều tra dữ liệu bằng việc phỏng vấn chuyên gia làm việc tại cơ sở đào tạo, viện nghiên cứu và cán bộ quản lý nhà nước về du lịch có kinh nghiệm. Bên cạnh đó, dữ liệu sơ cấp được thu thập thông qua bằng Phiếu khảo sát bằng bảng hỏi ý kiến đánh giá của cán bộ quản lý nhà nước về du lịch và cán bộ quản lý các doanh nghiệp du lịch tại vùng TDMNB.

Bước 3, xử lý dữ liệu, phát hiện, kết luận, đề xuất giải pháp và kiến nghị: Các dữ liệu thu thập từ thực tế khảo sát mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của NNLĐL và các hoạt động phát triển NNLĐL của các tỉnh TDMNB được xử lý và kiểm chứng thông qua khung lý luận về phát triển NNLĐL. Những kết quả đạt được, những hạn chế và nguyên nhân hạn chế được tổng hợp, phân tích, từ đó rút ra kết luận và đề xuất giải pháp, kiến nghị nhằm phát triển NNLĐL của các tỉnh TDMNB.

1.2.2. Khung nghiên cứu của luận án

Nội dung và các hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch :

Yêu cầu về phát triển NNLĐL ngày càng cao, đặc biệt là nâng cao chất lượng cũng như cơ cấu lao động hợp lý. Thực tế đó đòi hỏi ngành Du lịch phải có hệ thống chính sách và chiến lược phát triển NNL phù hợp với mục tiêu chung của chiến lược PTDL. Qua những khái niệm, sự phân tích ở trên và tổng hợp của nghiên cứu sinh, để có được NNLĐL đáp ứng yêu cầu phát triển của ngành Du lịch trong giai đoạn hiện nay, để đánh giá sự phát triển NNLĐL, cần thiết phải có hệ thống tiêu chí đo lường, đánh giá. Tiêu chí đánh giá sự phát triển NNLĐL là tập hợp các tiêu chí phản ánh về số lượng, cơ cấu và chất lượng và trình độ NNLĐL. Hệ thống các tiêu chí phát triển NNLĐL phản ánh một cách tổng thể trình độ phát triển NNLĐL trong một giai đoạn hoặc thời kỳ phát triển nhất định. Áp dụng phương pháp thống kê, so sánh để đánh giá sự phát triển NNLĐL với cả ba nội dung số lượng, cơ cấu và chất lượng.

Qua nghiên cứu và tổng hợp của nghiên cứu sinh thì có 4 hoạt động chính để phát triển NNLĐL tại một địa phương cấp tỉnh bao gồm: QLNN với phát triển NNLĐL; thu hút NNLĐL; đào tạo, bồi dưỡng và nâng cao chất lượng NNLĐL và liên kết và hợp tác phát triển NNLĐL. Nhà nước tiến hành xây dựng chiến lược, quy hoạch, ban hành các văn bản quy phạm pháp luật, tạo hành lang pháp lý; các chủ trương, chính sách của địa phương đối với phát triển NNLĐL, hoàn thiện bộ máy và tổ chức

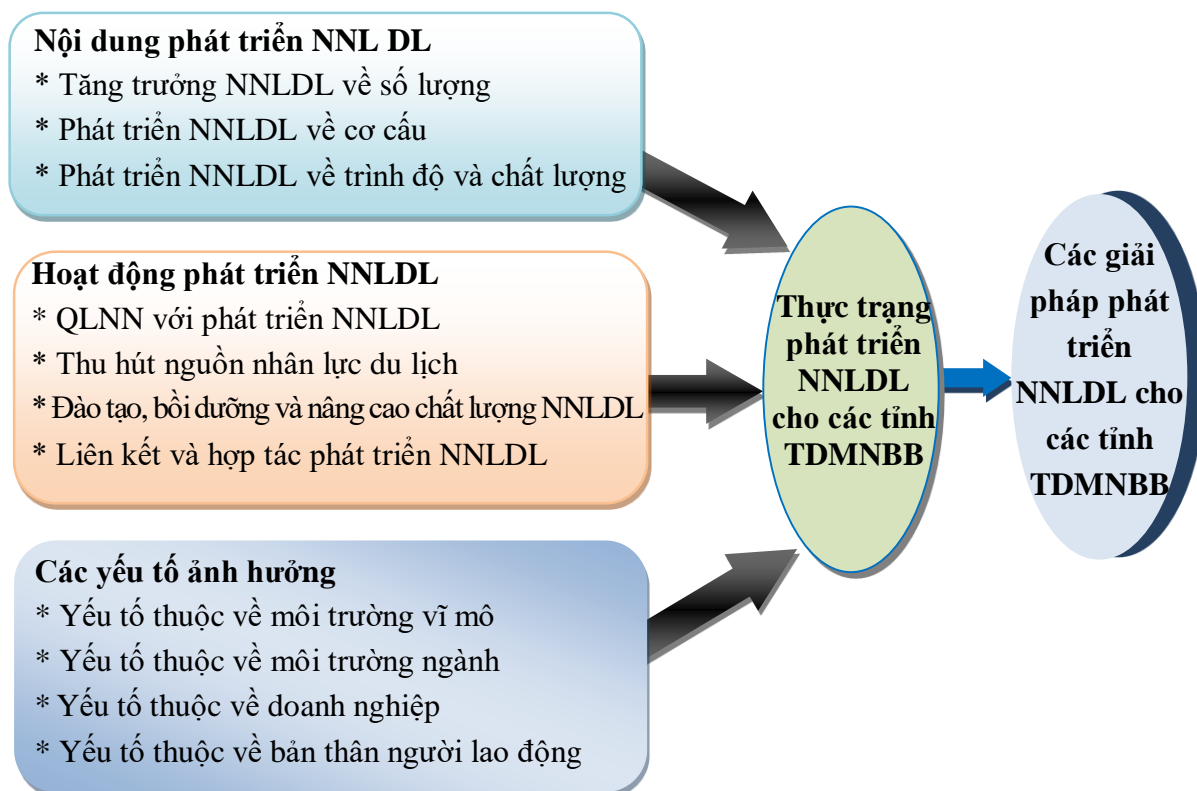
triển khai thực hiện là thực hiện vai trò định hướng và điều tiết phát triển NNLDDL. Nó là nội dung đầu tiên, là cơ sở cho việc triển khai các nội dung khác trong QLNN về phát triển NNLDDL. Chiến lược và chính sách phát triển NNLDDL là sự cụ thể hoá đồng thời là mục tiêu, động lực, giữ một vị thế hết sức quan trọng đối với thực trạng phát triển của ngành Du lịch. Bên cạnh đó, hoạt động thu hút NNLDDL cho phép ngành Du lịch tại các địa phương thu hút các tổ chức có tiềm năng về tri thức như các cơ sở đào tạo, viện nghiên cứu về các địa phương trong vùng để tổ chức đào tạo và nghiên cứu, ứng dụng khoa học công nghệ tại khu vực, các chế độ, chính sách ưu đãi để thu hút NNLDDL có trình độ cao từ các nguồn trong và ngoài nước về công tác tại địa phương... Càng thu hút được nhiều nhân lực có trình độ, chất lượng NNL ngày càng được nâng cao, góp phần giúp ngành Du lịch 14 tỉnh phát triển tương xứng với tiềm năng.

Ngoài ra, thông qua nghiên cứu về chất lượng hoạt động đào tạo, bồi dưỡng và nâng cao chất lượng cũng như liên kết và hợp tác phát triển NNLDDL cho thấy được tình trạng đào tạo NNLDDL theo các cấp đào tạo có đáp ứng được yêu cầu phát triển NNLDDL hay không. Liên kết là hình thức hợp tác và phối hợp thường xuyên các hoạt động do các tổ chức, cá nhân tự nguyện tiến hành, nhằm cùng đề ra và thực hiện các chủ trương, biện pháp liên quan đến công việc của các bên tham gia, thúc đẩy hoạt động phát triển theo hướng có lợi nhất.

Các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển NNLDDL :

Phát triển NNLDDL của một quốc gia hoặc địa phương chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố khác nhau. Bao gồm các yếu tố khách quan bên ngoài và các yếu tố thuộc về bản thân nhân lực ngành Du lịch và doanh nghiệp kinh doanh du lịch, môi trường ngành Du lịch và môi trường vĩ mô. Các yếu tố môi trường khách quan, bên ngoài (hay là các yếu tố môi trường vĩ mô) là những yếu tố không ảnh hưởng trực tiếp đến NNLDDL, nhưng lại là những yếu tố mang tính chất bao quát, quy định các yếu tố môi trường ngành và các yếu tố chủ quan, do vậy chúng có ảnh hưởng sâu và rộng tới nhân lực và các hoạt động quản trị nhân lực của các tổ chức/doanh nghiệp trong ngành Du lịch. Các yếu tố môi trường bên trong xuất phát từ nội tại nguồn nhân lực và là những yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến NNLDDL. Như vậy, để đánh giá thực trạng phát triển trong hoạt động du lịch của một khu, điểm, vùng du lịch thì việc quan tâm đến nội dung phát triển NNLDDL, hoạt động phát triển NNLDDL và các yếu tố ảnh hưởng đến thực trạng phát triển NNLDDL.

Qua đó, để đánh giá được thực trạng phát triển NNLDDL cho các tỉnh TDMNBB, nghiên cứu sinh xây dựng khung nghiên cứu, gồm 3 nhóm nội dung chính: (i) Nội dung phát triển NNLDDL, (ii) Hoạt động phát triển NNLDDL của địa phương cấp tỉnh, thành phố và (iii) Các yếu tố ảnh hưởng đến thực trạng phát triển NNLDDL cho các tỉnh TDMNBB (Hình 1.2):



(Nguồn: nghiên cứu sinh xây dựng)

Hình 1.2. Khung nghiên cứu của luận án

1.2.3. Phương pháp thu thập dữ liệu

Thu thập dữ liệu thứ cấp:

Nghiên cứu sinh tiến hành tổng hợp các thông tin đã chọn lọc nhằm hệ thống hóa cơ sở lý luận, khái quát lý thuyết, nhận định về phát triển NNLDL. Các dữ liệu thứ cấp được thu thập từ các công trình khoa học, các số liệu thống kê đã được công bố, các báo cáo tổng hợp từ các tổ chức, cơ quan quản lý nhà nước có liên quan như: Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Tổng cục Du lịch, Viện nghiên cứu PTDL, Báo cáo tổng kết hoạt động du lịch của các tỉnh TDMNBB từ năm 2010 đến 2017.

Nghiên cứu sinh tiến hành tra cứu một số Quy hoạch tổng thể và Chiến lược PTDL Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030, Quy hoạch PTDL các tỉnh thành phố vùng duyên hải Bắc Bộ, quy hoạch du lịch vùng TDMNBB, quy hoạch mạng lưới các cơ sở đào tạo nhân lực du lịch. Nguồn dữ liệu này được dùng để phân tích, đánh giá khái quát thực trạng NNLDL của các tỉnh TDMNBB. Đây là căn cứ đưa ra những giải pháp, kiến nghị phát triển NNLDL cho các tỉnh TDMNBB.

Bên cạnh đó, nghiên cứu sinh cũng tiến hành thu thập kết quả các nghiên cứu trước đây có liên quan đã được công bố trên các hội thảo, tạp chí khoa học quốc tế và trong nước; các nghiên cứu về NNLDL; đặc điểm, các chức danh nhân sự của NNLDL tại một địa phương; khái niệm và nội dung phát triển NNLDL của một địa

phương; các tiêu chí đánh giá việc phát triển NNLDL và các yếu tố ảnh hưởng tới phát triển NNLDL cấp tỉnh; kinh nghiệm phát triển NNLDL của một số quốc gia, vùng, địa phương nước ngoài có ngành Du lịch phát triển và bài học rút ra cho các tỉnh TDMNBB.

Thu thập dữ liệu sơ cấp:

Dữ liệu sơ cấp là các ý kiến đánh giá của cán bộ quản lý nhà nước tại các Sở VH TTDL, các cán bộ quản lý tại các doanh nghiệp du lịch tại vùng trung du, miền núi Bắc Bộ. Nghiên cứu sinh đã lựa chọn một số các khu, điểm du lịch của 14 tỉnh vùng TDMNBB tiến hành khảo sát về thực trạng NNLDL nhằm thu thập các thông tin về quản lý và phát triển NNLDL, các chính sách cụ thể của các địa phương trong vùng để phát triển NNLDL.

Đối tượng phỏng vấn sâu: Đối tượng phỏng vấn sâu là 25 chuyên gia - những người làm việc trực tiếp hoặc nghiên cứu có liên quan đến lĩnh vực du lịch ở: Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Trường Đại học Thương mại, Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Trường Đại học Tây Bắc, Đại học Tân Trào, Viện nghiên cứu Phát triển Du lịch, các Sở VH TTDL tỉnh Sơn La, Lào Cai, Điện Biên, Cao Bằng, Thái Nguyên, Tuyên Quang. Cụ thể tiến hành phỏng vấn, 12 nhà khoa học trong các cơ sở đào tạo về du lịch, 09 cán bộ từ cấp trưởng, phó phòng trở lên tại cơ quan QLNN về du lịch và Hiệp hội du lịch tại các tỉnh TDMNBB và 04 chuyên gia của Bộ VH TTDL và Viện nghiên cứu PTDL. Từ đó, nghiên cứu sinh thiết lập các câu hỏi phỏng vấn cho từng nhóm liên quan đến thực trạng phát triển NNLDL cho từng tỉnh hoặc cho vùng nghiên cứu. Dựa vào danh sách trên, nghiên cứu sinh trực tiếp phỏng vấn tại phòng làm việc trong giờ hành chính hoặc qua gọi điện thoại. Để đảm bảo mức độ chính xác của thông tin phỏng vấn, nghiên cứu sinh xin phép được ghi chép lại đầy đủ những câu trả lời của người trả lời phỏng vấn, sau đó tổng hợp lại thành một báo cáo đánh giá hoàn chỉnh về thực trạng phát triển NNLDL cho các tỉnh TDMNBB. Trong quá trình phỏng vấn, nghiên cứu sinh đều nhận được sự ủng hộ và tạo điều kiện tốt nhất của mọi người.

Nguyên tắc xây dựng bảng hỏi: Các câu hỏi được xây dựng rõ ràng, sử dụng từ ngữ dễ hiểu, phổ thông cho người trả lời do các câu hỏi không rõ có thể làm cho người trả lời lúng túng, cảm thấy bị bó buộc hay gượng ép để trả lời, như vậy sẽ không đạt được các câu trả lời đúng, chính xác. Đôi khi nghiên cứu sinh làm rõ nghĩa hơn bằng cách nhấn mạnh các từ quan trọng. Bên cạnh đó, bảng hỏi sử dụng những câu hỏi ngắn gọn. Do đa phần người trả lời thường thiếu tập trung đối với những bảng khảo sát quá dài, vì vậy không hỏi những câu thừa hay diễn đạt dài dòng. Bảng hỏi được thiết kế căn cứ vào khung nghiên cứu của đề tài. Để đo lường các biến quan sát trong *Bảng hỏi khảo sát*, luận án sử dụng thang đo Likert 5 mức độ. Dạng thang đo quãng Likert là thang đo thứ tự và đo lường mức độ đánh giá của đối tượng điều tra; nghĩa là 5 điểm biến thiên từ mức độ đánh giá Rất Kém đến Rất tốt. Thang đo 5 điểm là thang đo phổ

biến để đo lường thái độ, hành vi và có độ tin cậy tương đương thang đo 7 hay 9 điểm (W.G Zikmund, 1997).

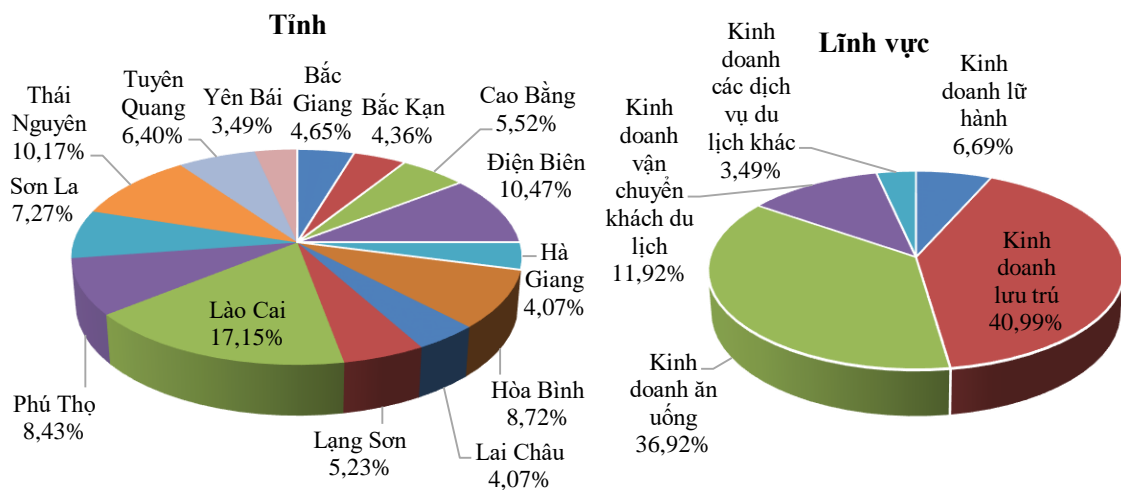
Bảng hỏi khảo sát được thiết kế làm hai phần, bao gồm: Nhóm 1: thực trạng nguồn nhân lực du lịch của các tỉnh TDMNBB (khảo sát về số lượng, cơ cấu và chất lượng hiện có, trong đó đi sâu một số yếu tố của chất lượng như: kiến thức, kỹ năng, phẩm chất và mức độ đáp ứng yêu cầu công việc). Nhóm 2: Hoạt động thực hiện phát triển NNL ngành Du lịch: Quản lý nhà nước về phát triển NNL; Thu hút NNL; Đào tạo và bồi dưỡng nghiệp vụ; Liên kết phát triển NNL; và đánh giá ảnh hưởng của (i) môi trường vĩ mô; (ii) môi trường ngành; (iii) yếu tố thuộc về doanh nghiệp, (iv) yếu tố về bản thân người đến việc phát triển NNL của các tỉnh TDMNBB; được đánh giá theo thang đo Likert 1-5 (1 là thấp nhất; 5 là cao nhất). Nội dung các câu hỏi được xây dựng đơn giản, dễ hiểu nhưng đảm bảo được mục tiêu của nghiên cứu. Dựa trên cơ sở lý luận, và thực trạng phát triển NNL cho các tỉnh TDMNBB, tác giả tiến hành đánh giá và rút ra kết luận về hạn chế, nguyên nhân hạn chế phát triển NNL của các TDMNBB. Thông qua kết quả này, kết hợp cùng quan điểm phát triển NNL của nhà nước, nghiên cứu sinh tiến hành đề xuất một số giải pháp và kiến nghị nhằm phát triển NNL cho các TDMNBB.

Thiết kế bảng hỏi: Nguồn dữ liệu sơ cấp thứ hai được nghiên cứu sinh thu thập qua điều tra khảo sát đối tượng doanh nghiệp kinh doanh du lịch, giai đoạn thiết kế và hoàn thiện phiếu khảo sát, bảng hỏi được thực hiện từ tháng 8/2016 đến tháng 5/2017, qua việc tổng hợp phân tích lý luận của đề tài luận án, nghiên cứu sinh đã thiết kế bảng hỏi dựa trên các nội dung cần nghiên cứu và các tiêu chí đánh giá phát triển NNL của doanh nghiệp và của địa phương. Số lượng câu hỏi, cách hỏi, sắp xếp câu hỏi, bố cục và các đáp án trả lời phù hợp để thu về đúng kết quả cần thu thập. Mẫu phiếu khảo sát, bảng hỏi sơ bộ sau đó được xin ý kiến của một số nhà khoa học, các chuyên gia và một số chủ doanh nghiệp kinh doanh du lịch có kinh nghiệm góp ý từ tháng 5/2017 đến tháng 8/2017 để hoàn thiện. Bảng hỏi đã được điều tra thử tại một số doanh nghiệp KDDL tại Sơn La, Điện Biên để kiểm tra sự chính xác, hợp lý và hoàn thiện trước khi triển khai khảo sát trên diện rộng. Ngoài ra, các câu hỏi cũng được xây dựng theo bố cục tương tự như phần cơ sở lý luận, điều này góp phần đảm bảo tính logic của các câu hỏi cũng như thông tin thu về đầy đủ, phù hợp, phục vụ cho chương tiếp theo của nghiên cứu.

Cách thức chọn mẫu và quá trình thực hiện điều tra: Trong nghiên cứu này, nghiên cứu sinh chọn mẫu ngẫu nhiên. Theo đó, chọn mẫu ngẫu nhiên là phương pháp chọn mẫu mà tất cả các đơn vị của tổng thể đều có khả năng chọn lọc như nhau. Đây là phương pháp tối ưu nhất để cho phép chọn ra một mẫu có khả năng đại diện cho tổng thể. Vì có thể tính được sai số do chọn mẫu, thông qua đó có thể áp dụng được các phương pháp ước lượng thống kê, kiểm định giả thuyết thống kê trong xử lý dữ liệu để suy rộng kết quả trên mẫu cho tổng thể chung. Cụ thể, trong nghiên cứu này, nghiên

cứu sinh sử dụng cách thức chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng. Trước tiên, nghiên cứu sinh phân chia tổng thể thành các tổ theo một vài tiêu thức có liên quan đến mục đích nghiên cứu (như phân tổ các doanh nghiệp trong vùng TDMNBB, theo khu vực, lĩnh vực kinh doanh trong ngành Du lịch...). Sau đó trong từng nhóm, dùng cách chọn mẫu ngẫu nhiên để chọn ra các đối tượng khảo sát. Đối với chọn ở mỗi đơn vị không tuân theo tỷ lệ cố định. Để đảm bảo kích thước mẫu khảo sát, nghiên cứu sinh sử dụng cách tính của Bollen (1998) và dựa theo nghiên cứu của Hair, Anderson, Tatham và Black (1998) cho tham khảo về kích thước mẫu dự kiến. Theo đó kích thước mẫu tối thiểu là gấp 5 lần tổng số biến quan sát. Đây là cỡ mẫu phù hợp cho nghiên cứu có sử dụng phân tích nhân tố (Comrey, 1973; Roger, 2006), cách tính sẽ là $n=5*m$, m là số lượng câu hỏi trong bài. Như vậy, trong luận án tổng quy mô mẫu khi điều tra là $368 > 68*5=340$ là phù hợp và đảm bảo.

Thời gian tiến hành khảo sát chính thức từ tháng 8/2017 đến tháng 02/2018. Nghiên cứu sinh đã tiến hành phát ra tổng số 450 phiếu, với kết quả khảo sát nhận được 368 phiếu trả lời (tỷ lệ trả lời là 81,8%), trong đó có 24 cán bộ quản lý nhà nước, 344 phiếu trả lời từ các doanh nghiệp theo các địa phương và lĩnh vực kinh doanh. Trong số các loại hình doanh nghiệp du lịch được khảo sát, doanh nghiệp kinh doanh lưu trú chiếm 36,92%, doanh nghiệp kinh doanh ăn uống là 36,92%, doanh nghiệp lữ hành là 6,69% và doanh nghiệp kinh doanh các dịch vụ du lịch khác là 3,49%.



Hình 1.3. Mẫu khảo sát theo địa phương và lĩnh vực kinh doanh

(Nguồn: Tổng hợp nghiên cứu của nghiên cứu sinh)

Theo địa phương, tại tỉnh Lào Cai, Thái Nguyên, Điện Biên, Phú Thọ, Sơn La có số lượng khảo sát chiếm tỷ trọng lần lượt là 17,15%; 10,17%; 10,47%; 8,43% và 7,27%. Đây là những địa phương có số lượng doanh nghiệp kinh doanh và doanh thu về du lịch lớn của toàn vùng, các địa phương còn lại chiếm tỷ trọng từ 3,49% đến

8,72%. Theo quy mô lao động trong doanh nghiệp, các doanh nghiệp có tổng số lao động dao động dưới 10 người chiếm 7,85%, doanh nghiệp có từ 10 đến 49 người chiếm tỷ trọng 84,01%, doanh nghiệp có số lao động từ 50 đến 99 người chiếm 6,1% và doanh nghiệp có số lao động từ 100 đến 199 người chiếm tỷ lệ 2,03%. Lao động quản lý trong các doanh nghiệp được khảo sát chủ yếu chiếm 10 đến 19% trong tổng số lao động (50,58% số doanh nghiệp), chiếm 5 đến 9% chiếm 41,86%, từ 20 đến 29% chiếm 3,65%, nhỏ hơn 5% chiếm 2,91% (Hình 1.3).

1.2.4. Phương pháp xử lý và phân tích dữ liệu

Phương pháp định tính: Nghiên cứu định tính là phương pháp mô tả và phân tích đặc điểm văn hóa và hành vi của các đối tượng từ quan điểm của nhà nghiên cứu. Nghiên cứu định tính cung cấp thông tin toàn diện về đặc điểm của môi trường xã hội nơi nghiên cứu được thực hiện. Trong nghiên cứu này, nghiên cứu sinh sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính là thu thập và phỏng vấn.

Đối với dữ liệu từ hoạt động thu thập, nghiên cứu sinh tiến hành phân tích kiểm tra dựa theo các tiêu chí về tính chính xác, tính phù hợp và tính cập nhật. Sau đó, các dữ liệu được đối chiếu, so sánh để thu được thông tin đảm bảo nhất quán và phản ánh đúng nội dung phân tích. Kết hợp phương pháp duy vật biện chứng và duy vật lịch sử, phương pháp nghiên cứu so sánh nhằm phân tích đánh giá thực trạng>NNLDDL của các tỉnh TDMNBB hiện nay. Sau đó, nghiên cứu sinh tiến hành tổng hợp, hệ thống hóa cơ sở lý luận, khái quát lý thuyết, nhận định về nguồn nhân lực du lịch của các tỉnh TDMNBB. Đối với dữ liệu từ hoạt động phỏng vấn, nội dung phỏng vấn được nghiên cứu sinh ghi chép, sau đó lựa chọn dữ liệu và đánh máy lại cẩn thận. Từ những dữ liệu thu thập được, nghiên cứu sinh tiến hành nghiên cứu, tổng hợp và phân loại các thông tin theo từng nội dung cụ thể theo định hướng và logic nghiên cứu.

Phương pháp định lượng: Đối với số liệu khảo sát bảng hỏi, sau khi thu thập được tất cả các phiếu trả lời theo các hình thức khác nhau, nghiên cứu sinh tổng hợp lại số lượng các bảng hỏi và loại đi những phiếu trả lời không hợp lệ, chủ yếu do sai đối tượng điều tra và các phiếu không được điền đủ thông tin cần thiết. Các số liệu thu thập, khảo sát sẽ được phân tích trên phần mềm xử lý số liệu thống kê xã hội học SPSS 20.0 và được tổng hợp và phân tích, so sánh trên bảng Excel để đưa ra các kết luận về thực trạng phát triển>NNLDDL của các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ.

Phương pháp dự báo: Luận án sử dụng cả 2 dạng dự báo, gồm dự báo định tính và dự báo định lượng. Các phương pháp dự báo định tính dựa vào suy đoán trực giác, kinh nghiệm và sự nhạy cảm của nhà nghiên cứu. Ngược lại phương pháp dự báo định lượng dựa vào các số liệu thống kê và thông qua các công thức toán học được thiết lập để dự báo nhu cầu cho tương lai. Theo đó, dựa trên số liệu liên quan trong những năm trở lại đây, cũng như ý kiến đánh giá của các chuyên gia, các cơ quan nhà nước, nghiên cứu sinh đưa ra một số dự báo về phát triển, nhu cầu cơ hội hợp tác phát triển du lịch

các tỉnh trung du miền núi Bắc Bộ thời gian tới. **Cụ thể, căn cứ tốc độ tăng trưởng của ngành du lịch Việt Nam, của các tỉnh trong vùng TDMNBB và số lượng cơ sở vật chất phục vụ ngành du lịch, thực tế nguồn nhân lực du lịch hiện nay của vùng TDMNBB và tham khảo dự báo về chỉ tiêu PTDL, dự kiến tổng thu từ du lịch của TDMNBB của Viện nghiên cứu Phát triển du lịch để đưa ra dự báo về nhu cầu và chỉ tiêu phát triển>NNLDDL các tỉnh TDMNBB đến năm 2030.**

Phương pháp phân tích tổng hợp tài liệu: Áp dụng phương pháp này, trong bước đầu tiên thực hiện nghiên cứu, nghiên cứu sinh tiến hành xác định các tài liệu, các công trình nghiên cứu trước đó, các báo cáo thực trạng, văn bản pháp luật liên quan đến phát triển>NNLDDL, đặc biệt liên quan đến các tỉnh TDMNBB. Cụ thể, nghiên cứu sinh tiến hành thu thập từ nhiều nguồn khác nhau: các công trình nghiên cứu, sách báo, tạp chí, kết quả điều tra của các nghiên cứu khác về>NNLDDL và phát triển>NNLDDL, công thông tin điện tử của Bộ>VHTTDL, Tổng cục Du lịch, UBND, Sở>VHTTDL của 14 tỉnh TDMNBB, và Tổng cục Thống kê....

Các tài liệu này được kiểm tra dựa theo các tiêu chí về tính chính xác, tính phù hợp và tính cập nhật với chủ đề nghiên cứu. Sau đó, nghiên cứu sinh thực hiện đối chiếu, so sánh để có được sự nhất quán, đảm bảo các tài liệu phản ánh được nội dung phân tích với độ tin cậy cao và có nguồn trích dẫn rõ ràng. Từ đó xây dựng cơ sở lý thuyết, mô hình lý thuyết và các câu hỏi phỏng vấn chuyên gia cũng như các bảng hỏi khảo sát.

Phương pháp thống kê mô tả %, điểm trung bình: Thống kê mô tả phân tích liên quan đến việc kiểm tra các đặc tính của các biến, cũng như so sánh để suy diễn thống kê về mối quan hệ giữa các biến. Thống kê mô tả được sử dụng để mô tả những đặc tính cơ bản của dữ liệu thu thập được từ nghiên cứu thực nghiệm qua các cách thức khác nhau. Thống kê mô tả và thống kê suy luận cùng cung cấp những tóm tắt đơn giản về mẫu và các thước đo. Cùng với phân tích đồ họa đơn giản, chúng tạo ra nền tảng của mọi phân tích định lượng về số liệu. Để hiểu được các hiện tượng và ra quyết định đúng đắn, cần nắm được các phương pháp cơ bản của mô tả dữ liệu.

Phương pháp nghiên cứu so sánh: Phương pháp so sánh được sử dụng trong quá trình đánh giá các kết quả điều tra, phân tích, tổng hợp cũng như xu hướng biến động tăng giảm của các kết quả đó so với các mốc. Phụ thuộc vào mục tiêu, các mốc so sánh sẽ được xác định phù hợp với các điều kiện có thể so sánh được. Có 2 loại mốc cơ bản, bao gồm (i) mốc thời gian (kỳ kế hoạch, kỳ trước, cùng kỳ năm trước...) và (ii) mốc không gian (so với bộ phận chi tiết, so với tổng thể, so với đơn vị khác có điều kiện tương đương,...). Các mốc được lựa chọn so sánh gọi là kỳ gốc, còn khoảng thời gian, không gian được chọn để phân tích là kỳ phân tích. Các trị số của các chỉ tiêu tính ra ở từng thời kỳ tương ứng là trị số chỉ tiêu kỳ gốc, kỳ phân tích. Phương pháp so sánh cho phép nghiên cứu sinh nhận biết sự biến động của các chỉ tiêu qua những

thời kỳ khác nhau và xu thế phát triển của chúng. Nghiên cứu sử dụng linh hoạt các dạng so sánh, ví dụ như so sánh giữa số thực hiện được so với kế hoạch hoặc so với cùng kì năm trước, so sánh giữa các đơn vị, so sánh hiệu quả, so sánh lợi nhuận,..., phụ thuộc vào mục đích và yêu cầu của từng phần cụ thể, nghiên cứu sinh lựa chọn dạng so sánh phù hợp nhất nhằm thu được kết quả hoặc kết luận mong muốn. Mỗi dạng so sánh thể hiện những kết quả riêng, cho phép người nghiên cứu dễ dàng nhận biết quá trình vận động, thay đổi của các tiêu chí so sánh trên nhiều góc độ khác nhau. Đây là cơ sở để đánh giá thực trạng, rút ra thành công, hạn chế. Thông qua so sánh, nghiên cứu sinh có thể biết được kết quả của việc thực hiện các nhiệm vụ đã đặt ra và mức độ cụ thể của từng chỉ tiêu cần phân tích. Dựa vào các kết quả này, nghiên cứu sinh tiến hành xây dựng các giải pháp, kiến nghị khắc phục hạn chế, thiếu sót còn tồn tại.

Kết luận chương 1

Trong chương 1, nghiên cứu sinh đã tổng quan tình hình nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực du lịch theo 3 nhóm vấn đề lớn và rút ra 5 kết luận về các công trình đã tổng quan có liên quan đến đề tài luận án và chỉ ra khoảng trống đòi hỏi cần có một nghiên cứu cụ thể về phát triển nhân lực du lịch cho các tỉnh trung du, miền núi bắc bộ để từ đó có thể đưa ra các giải pháp khả thi, phù hợp với đặc điểm của các tỉnh TDMNBB. Qua việc tổng quan các công trình nghiên cứu liên quan đến đề tài, nghiên cứu đã kế thừa được những vấn đề lý luận như: NNL, phát triển NNL, đặc điểm, yêu cầu và nội dung phát triển NNLDL cho các địa phương của các nhà khoa học đi trước.

Bên cạnh đó, chương này cũng trình bày quy trình thực hiện, mô hình nghiên cứu, phương pháp thu thập và xử lý dữ liệu được sử dụng trong đề tài. Phương pháp thu thập dữ liệu sơ cấp, điều tra khảo sát thực tế và phỏng vấn chuyên gia, bao gồm: Dữ liệu sơ cấp là các ý kiến đánh giá của cán bộ quản lý nhà nước tại các Sở VH TTDL, các cán bộ quản lý tại các doanh nghiệp du lịch tại vùng trung du, miền núi Bắc Bộ. Nghiên cứu sinh đã tiến hành phỏng vấn 25 chuyên gia làm việc trực tiếp hoặc nghiên cứu có liên quan đến lĩnh vực du lịch, và điều tra thông qua phiếu khảo sát kết hợp với điều tra thực tế 24 cán bộ quản lý nhà nước tại 14 Sở VH TTDL, 344 lãnh đạo/giám đốc/ chủ doanh nghiệp KD DL hoặc đang khai thác hoạt động du lịch trên địa bàn 14 tỉnh vùng TDMNBB trong thời gian từ tháng 3/2017 đến tháng 02/2018.

CHƯƠNG 2

MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VÀ KINH NGHIỆM THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH

2.1. Nguồn nhân lực du lịch và phát triển nguồn nhân lực du lịch

2.1.1. Khái niệm ngành du lịch, nguồn nhân lực và nguồn nhân lực du lịch

a. Khái niệm ngành du lịch

Hoạt động du lịch đã xuất hiện từ lâu trong lịch sử phát triển của loài người, thuật ngữ du lịch bắt nguồn từ tiếng Hy Lạp với ý nghĩa đi một vòng, đi vòng quanh, cuộc dạo chơi, leo núi, vận động ngoài trời. Trong ngôn ngữ nhiều nước, thuật ngữ này được chuyển đổi như La tinh hoá thành tornus và sau đó thành Le tourisme (tiếng Pháp), tourism (tiếng Anh), Typuzm (tiếng Nga) và Derfremdenverkehrs (tiếng Đức) với ý nghĩa là lạ, đi lại và mối quan hệ [74]. Có rất nhiều quan niệm khác nhau về du lịch do tồn tại các cách tiếp cận khác nhau, sự khác nhau về ngôn ngữ ở các quốc gia, hoặc tính chất đặc thù của ngành Du lịch.

Nếu xem xét du lịch như là hiện tượng nhân văn, hiện tượng xã hội làm phong phú thêm nhận thức và đời sống con người, UNWTO đã đưa ra định nghĩa: “*Du lịch bao gồm những hoạt động của những người đi đến một nơi khác ngoài nơi cư trú thường xuyên của mình trong thời hạn không quá một năm liên tục để vui chơi, vì công việc hay vì mục đích khác không liên quan đến những hoạt động kiếm tiền ở nơi mà họ đến*” [28].

Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO) đưa ra định nghĩa: “*Du lịch được định nghĩa là các hoạt động đi lại của con người ra khỏi nơi cư trú thường xuyên của mình không quá một năm liên tục để nghỉ ngơi giải trí, kinh doanh hoặc với mục đích khác*” [68].

Theo Từ điển Bách khoa Việt Nam: “*Du lịch là một dạng nghỉ ngơi dưỡng sức tham quan tích cực của con người ở ngoài nơi cư trú với mục đích: nghỉ ngơi, giải trí, xem danh lam thắng cảnh, di tích lịch sử, công trình văn hóa nghệ thuật*”[35].

Nếu xem du lịch không chỉ đơn thuần là hoạt động xã hội mà còn là hoạt động kinh tế, thì tác giả Đinh Thị Hải Hậu cho rằng “*Du lịch được coi là toàn bộ các hoạt động mà mục tiêu là kết hợp các hoạt động của các đối tượng tham gia vào quá trình, kết hợp giá trị của các tài nguyên du lịch thiên nhiên và nhân văn với các dịch vụ, hàng hóa để tạo ra sản phẩm du lịch đáp ứng nhu cầu của khách*” [35].

Luật Du lịch được Quốc hội nước Cộng hoà Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam thông qua năm 2005 định nghĩa: “*Du lịch là các hoạt động có liên quan đến chuyến đi của con người ngoài nơi cư trú thường xuyên của mình nhằm đáp ứng nhu cầu tham quan, tìm hiểu, giải trí, nghỉ dưỡng trong một khoảng thời gian nhất định*” [55].

Theo Khoản 1, Điều 3, Luật Du lịch 2017, thay thế Luật Du lịch 2005 từ ngày 01 tháng 01 năm 2018 có chỉ rõ: “*Du lịch là các hoạt động có liên quan đến chuyến đi*

của con người ngoài nơi cư trú thường xuyên trong thời gian không quá một năm liên tục nhằm đáp ứng nhu cầu tham quan, nghỉ dưỡng, giải trí, tìm hiểu, khám phá tài nguyên du lịch hoặc kết hợp với mục đích hợp pháp khác” [56]. Đây là một định nghĩa mang tính khái quát, súc tích, bao hàm được cả 2 khía cạnh cơ bản của du lịch là chuyển đi ngoài nơi cư trú với mục đích tham quan nghỉ dưỡng và các hoạt động của đến chuyển đi đó.

Tổ chức Lao động Quốc tế định nghĩa về ngành khách sạn, dịch vụ ăn uống và du lịch không chỉ bao gồm dịch vụ cung ứng cho khách du lịch mà còn phục vụ cho cư dân địa phương. Theo Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO) ngành du lịch là một trong những ngành kinh tế bao gồm: Khách sạn, Nhà trọ, nhà nghỉ, khu cắm trại và các trung tâm nghỉ ngơi; Nhà hàng, quán bar, quán café, quán rượu, hộp đêm và các hình thức tương tự; Tổ chức cung cấp đồ ăn thức uống tại các bệnh viện; căng tin nhà máy; trường học; và các phương tiện vận chuyển như máy bay, tàu thủy; Đại lý du lịch; hướng dẫn viên; các phòng thông tin; và Các trung tâm hội nghị và triển lãm. Do vậy, trong luận án này nghiên cứu sinh sử dụng định nghĩa này của Tổ chức Lao động Quốc tế.

b. Khái niệm nguồn nhân lực

Thuật ngữ NNL xuất hiện vào thập niên 80 của thế kỷ XX khi mà có sự thay đổi căn bản về phương thức quản lý, sử dụng con người trong kinh tế lao động. Xem xét dưới góc độ quốc gia và vùng lãnh thổ thì tác giả Chu Tiên Quang (2005) đã đề cập về NNL như sau: *“Nguồn nhân lực bao gồm cả số lượng và chất lượng của dân số và lao động của một quốc gia, một vùng lãnh thổ, được chuẩn bị về năng lực làm việc và kỹ năng chuyên môn và ở một mức độ nhất định, đang và sẽ tham gia vào các hoạt động kinh tế khác nhau trong xã hội” [54].*

Stivastava (1997) đã đưa ra định nghĩa về nguồn nhân lực dưới góc độ kinh tế: *“Nguồn nhân lực được hiểu là toàn bộ vốn nhân lực bao gồm thể lực, trí tuệ, kỹ năng nghề nghiệp mà mỗi cá nhân sở hữu. Vốn nhân lực được hiểu là con người dưới dạng một nguồn vốn, thậm chí là nguồn vốn quan trọng nhất, đối với quá trình sản xuất, có khả năng sản sinh ra nguồn thu nhập trong tương lai hoặc là nguồn của cải có thể làm tăng sự phồn thịnh về kinh tế. Nguồn vốn này là tập hợp những kỹ năng, kiến thức, kinh nghiệm tích lũy được nhờ vào quá trình lao động sản xuất. Do vậy, các chi phí về giáo dục, đào tạo, chăm sóc sức khỏe và dinh dưỡng,... để nâng cao khả năng sản xuất của nguồn nhân lực được xem như chi phí đầu vào của sản xuất, thông qua đầu tư vào con người”[115].*

Trần Xuân Cầu và Mai Quốc Chánh (2012) tiếp cận theo góc độ kinh tế NNL cho rằng: *“Nguồn nhân lực là một phạm trù dùng để chỉ sức mạnh tiềm ẩn của dân cư, khả năng huy động tham gia vào quá trình tạo ra của cải vật chất và tinh thần cho xã*

hội trong hiện tại cũng như trong tương lai. Sức mạnh và khả năng đó được thể hiện thông qua số lượng, chất lượng và cơ cấu dân số, nhất là số lượng và chất lượng con người có đủ điều kiện tham gia vào nền sản xuất xã hội” [17].

Theo tác giả Mai Thanh Lan và Nguyễn Thị Minh Nhân (2016) thì nhân lực được tiếp cận ở hai phạm vi: nhân lực của tổ chức và nhân lực là cá nhân: *“Trong phạm vi của tổ chức, nhân lực là một bộ phận của nguồn nhân lực xã hội. Nhân lực của tổ chức là nguồn lực của toàn bộ cán bộ, nhân viên trong tổ chức đó đặt trong mối quan hệ phối kết hợp các nguồn lực riêng của mỗi người, có sự bổ trợ những khác biệt trong nguồn lực của mỗi cá nhân thành nguồn lực của tổ chức” [39].*

Theo nhóm tác giả George T. Milkovich và Boudreau (2005) thì: *“Nguồn nhân lực là nguồn lực quan trọng nhất của mọi tổ chức. Con người thiết kế và sản xuất ra hàng hóa và dịch vụ, kiểm tra chất lượng và các mục tiêu cho tổ chức đó. Không có những con người làm việc có hiệu quả thì mọi tổ chức đều không thể nào đạt tới các mục tiêu của mình” [27].*

Theo khía cạnh cá nhân con người: *“Nhân lực được hiểu là nguồn lực của mỗi con người mà nguồn lực này gồm có thể lực và trí lực. Thể lực chỉ sức khỏe của thân thể, nó phụ thuộc vào sức vóc, tình trạng sức khỏe của từng con người, mức sống, thu nhập, chế độ ăn uống, chế độ làm việc và nghỉ ngơi, chế độ y tế. Thể lực của con người còn tùy thuộc vào tuổi tác, thời gian công tác, giới tính... Trí lực chỉ sức suy nghĩ, sự hiểu biết, sự tiếp thu kiến thức, tài năng, năng khiếu cũng như quan điểm, lòng tin, nhân cách... của từng con người” [39].*

Do vậy, nếu xét về phạm vi, NNL được giới hạn ở phạm vi tổ chức, ngành, địa phương, quốc gia. NNL của tổ chức bao gồm toàn bộ LLLĐ làm việc trong tổ chức đó. NNL của ngành bao gồm toàn bộ LLLĐ làm việc trong các tổ chức, đơn vị thuộc phạm vi ngành. NNL của địa phương bao gồm toàn bộ LLLĐ trong địa phương như tỉnh, thành phố, quận, huyện, xã, phường. Nguồn nhân lực của quốc gia bao gồm toàn bộ LLLĐ làm việc trong phạm vi quốc gia. LLLĐ dưới góc độ phạm vi đề cập về số lượng, chất lượng và cơ cấu lao động. Và điều quan trọng nhất trong NNL không phải chỉ là số lượng mà là chất lượng. Nói đến chất lượng NNL là nói đến hàm lượng trí tuệ trong đó, nói tới *“người lao động có trí tuệ cao, có tay nghề thành thạo, có phẩm chất tốt đẹp”*. Do đó, các định nghĩa về nguồn nhân lực ở trên đều đề cập đến các đặc trưng chung là:

Số lượng nguồn nhân lực được đánh giá bằng các chỉ tiêu: tỷ lệ NNL trong dân số; tỷ lệ LLLĐ trong dân số; tỷ lệ tham gia LLLĐ của người trong độ tuổi lao động; tỷ lệ lao động có việc làm trong LLLĐ. Sự tăng trưởng về số lượng NNL dựa trên hai nhóm yếu tố: bên ngoài của tổ chức như sự gia tăng về dân số hay LLLĐ do di dân bên trong; và các yếu tố bên trong nội tại của quốc gia, vùng, địa phương hoặc

doanh nghiệp bao gồm nhu cầu thực tế của công việc đòi hỏi phải tăng số lượng lao động. Cơ cấu nguồn nhân lực: đây là yếu tố không thể thiếu khi xem xét đánh giá về NNL. Cơ cấu NNL thể hiện trên các phương diện khác nhau: cơ cấu dân tộc, vùng miền, địa phương, giới tính, độ tuổi. Nội hàm của chất lượng nhân lực được tổng hợp của nhiều yếu tố bộ phận: *Thứ nhất về thể lực*: chỉ tiêu trạng thái sức khỏe nguồn nhân lực, trong đó chú ý đề tuổi thọ bình quân; thể trạng của người lao động...; *Thứ hai về trí lực* (gồm trình độ học vấn, chuyên môn, kỹ năng làm việc, kinh nghiệm làm việc,...), Chỉ tiêu đánh giá trình độ chuyên môn - kỹ thuật, kỹ năng làm việc của NNL được thể hiện bằng tỷ lệ cán bộ có trình độ đào tạo so với NNL chung. Chỉ tiêu về trình độ học vấn, văn hóa đây là chỉ tiêu rất quan trọng phản ánh chất lượng NNL và có tác động mạnh mẽ tới quá trình phát triển KTXH. *Thứ ba, về nhân cách hay là tâm lực* (gồm thái độ, tinh thần, khả năng chịu áp lực,...) chỉ tiêu đánh giá thái độ trong công việc để biết NNL có tích cực làm việc không, có khả năng kiểm chế cảm xúc, hành vi chuẩn mực...Điều này còn chịu sự ảnh hưởng và tác động của nhiều yếu tố, ảnh hưởng trước hết chính từ trí lực của NNL đến môi trường sống và làm việc của NNL. Ngoài ra chất lượng NNL còn được đo bằng chỉ số phát triển con người (HDI) là thước đo tổng hợp sự phát triển con người trên ba phương diện chủ yếu: sức khỏe, tri thức, thu nhập và một số chỉ tiêu khác mang tính định tính.

Từ những phân tích trên, nguồn nhân lực sử dụng trong đề tài được hiểu như sau: “*Nguồn nhân lực là lực lượng lao động trong một tổ chức, ngành, vùng hoặc quốc gia được thể hiện thông qua số lượng, chất lượng (thể lực, trí lực, tâm lực) và cơ cấu lao động*”.

c. Khái niệm nguồn nhân lực du lịch

Nguồn nhân lực của một ngành bao gồm toàn bộ LLLĐ tham gia vào quá trình hoạt động và phát triển của ngành đó, do vậy NNLDL bao gồm toàn bộ LLLĐ tham gia vào quá trình hoạt động và phát triển ngành Du lịch. LLLĐ trong ngành du lịch đóng vai trò hết sức quan trọng, họ thực hiện nhiệm vụ kinh doanh, khai thác các tiềm năng du lịch, đóng góp thu nhập cho nền kinh tế quốc dân, đồng thời thực hiện chức năng quan trọng thứ hai của mình là chức năng văn hóa, giao tiếp, đại diện cho một địa phương đón tiếp và phục vụ du khách.

Căn cứ vào mối liên hệ với đối tượng lao động (khách du lịch), lực lượng lao động du lịch được chia thành hai nhóm: là lao động trực tiếp và lao động gián tiếp. theo các tác giả Nguyễn Văn Đính và Trần Thị Minh Hòa (2008) thì “*Nguồn nhân lực du lịch là lao động trực tiếp và gián tiếp tác động vào ngành Du lịch và của mỗi doanh nghiệp kinh doanh trên lĩnh vực du lịch*” [23]. Tác giả Trần Sơn Hải (2011) cho rằng : “*NNLDL được hiểu là LLLĐ tham gia vào quá trình PTDL, bao gồm lao động trực tiếp và lao động gián tiếp*” [28].

Tác giả Nguyễn Văn Mạnh và Phạm Hồng Chương (2012) cho rằng “*Nhân lực ngành Du lịch bao gồm toàn bộ các nhân lực trực tiếp và gián tiếp tham gia vào quá trình phục vụ khách du lịch*” [49]. Tác giả Đinh Thị Hải Hậu (2014) đưa ra khái niệm: “*Nguồn nhân lực du lịch là lực lượng lao động trong ngành Du lịch bao gồm lao động trực tiếp và lao động gián tiếp thể hiện thông qua số lượng, chất lượng và cơ cấu lao động*” [35].

Đây là những khái niệm khá súc tích, mang tính khái quát, bao hàm được tất cả LLLĐ, chức năng và vai trò của LLLĐ này đối với ngành Du lịch. Chính vì tính đa dạng của các loại hình lao động tham gia vào quá trình thực hiện hoạt động du lịch nên NNLDL cần được nghiên cứu theo đặc thù của các nhóm công việc. Từ những phân tích trên, NNLDL được hiểu như sau: “*Nguồn nhân lực ngành Du lịch là toàn bộ lực lượng lao động ngành Du lịch bao gồm lao động trực tiếp và lao động gián tiếp thể hiện thông qua số lượng, chất lượng (thể lực, trí lực, tâm lực) và cơ cấu lao động của ngành*”.

2.1.2. Vai trò và đặc điểm của nguồn nhân lực du lịch

a. Vai trò của NNLDL

Nguồn nhân lực đóng một vai trò quyết định cho việc phát triển KTXH của một đất nước nói chung và PTDL nói riêng. Đối với ngành Du lịch, NNL có vai trò cơ bản sau:

Thứ nhất, NNL đóng vai trò quyết định trong việc khai thác các tài nguyên tự nhiên và nhân văn cho sự PTDL. Các nguồn tài nguyên này sẽ phát huy hiệu quả KTXH khi NNL phát huy trí tuệ và sức sáng tạo khai thác phục vụ cho sự PTDL.

Thứ hai, NNL là nhân tố cơ bản để thực hiện việc “xuất khẩu vô hình” và “xuất khẩu tại chỗ” thông qua PTDL. Chỉ có con người mới sáng tạo ra các dịch vụ và hàng hóa để thu hút khách du lịch trong và ngoài nước đến tham quan du lịch. Khách du lịch sẽ phải trả tiền cho việc nghỉ dưỡng tại các bãi biển, phải mua vé thăm quan và thuyết minh tại các khu, điểm du lịch. Khách du lịch sẽ phải tiêu thụ một lượng hàng hóa và dịch vụ khi đến tham quan du lịch, những hàng hóa và dịch vụ này được xuất khẩu qua tiêu dùng của khách du lịch quốc tế.

Thứ ba, NNL là nhân tố chủ yếu tạo lợi nhuận cho doanh nghiệp du lịch. Chỉ có con người mới sáng tạo ra các hàng hóa, dịch vụ và kiểm tra được quá trình sản xuất kinh doanh phục vụ xã hội nói chung và khách du lịch nói riêng. Doanh nghiệp hoạt động kinh doanh có hiệu quả, có lợi nhuận không chỉ đóng góp vào ngân sách nhà nước mà còn tạo việc làm có thu nhập cho người lao động, giải quyết các vấn đề của xã hội.

Thứ tư, NNL là nguồn lực mang tính chiến lược trong PTDL. Trong điều kiện xã hội đang chuyển sang nền kinh tế tri thức, yếu tố tri thức của con người ngày càng

chiếm vị trí quan trọng trong ngành dịch vụ và du lịch. NNL có tính năng động, sáng tạo và hoạt động trí óc của con người là yếu tố quan trọng trong lĩnh vực du lịch và dịch vụ. Đây cũng là lực lượng góp phần chuyển đổi cơ cấu kinh tế từ nông nghiệp, công nghiệp sang dịch vụ. Xã hội không ngừng tiến lên, doanh nghiệp ngày càng phát triển, thu nhập của con người ngày càng tăng. Nhu cầu về nghỉ ngơi và du lịch của con người ngày càng lớn. Nếu biết khai thác nguồn lực này đúng cách sẽ tạo ra nhiều của cải vật chất cho xã hội, thoả mãn nhu cầu ngày càng cao của con người và thúc đẩy du lịch ngày càng phát triển.

b. Đặc điểm của NNLDL

Ngành Du lịch từ nhiều năm nay luôn chứng minh vai trò của mình là một trong những ngành tạo ra lợi nhuận hấp dẫn và đóng góp lớn vào tăng trưởng GDP của các quốc gia trên thế giới và giữ vị trí đặc biệt quan trọng trong nền kinh tế toàn cầu. Ngành Du lịch có đặc thù cơ bản là mang tính phi sản xuất vật chất, không mang lại sản phẩm vật chất mà thông qua cung cấp dịch vụ để thoả mãn nhu cầu của du khách. Ngành Du lịch đòi hỏi số lượng lao động lớn với nhiều loại trình độ do tính chất đặc thù của ngành có mức độ cơ giới hóa thấp và đối tượng phục vụ là khách hàng với nhu cầu vô cùng đa dạng. NNL ngành Du lịch có một số đặc điểm chung như sau:

Thứ nhất, nhân lực ngành Du lịch có tính chuyên môn hoá cao. Tính chuyên môn hóa được thể hiện ở việc phân chia nhiệm vụ từng khâu, từng bộ phận khác nhau. Mỗi bộ phận đều có ảnh hưởng dây chuyền đến các bộ phận khác trong toàn bộ hệ thống, ảnh hưởng đến quá trình cung ứng dịch vụ tới khách hàng. Lao động trong kinh doanh du lịch đòi hỏi phải có khả năng giao tiếp tốt, kiên trì và nhẫn nại. Lao động trong ngành Du lịch (lữ hành hoặc lưu trú) luôn đòi hỏi phải có sức khỏe tốt, không có bệnh, không dị hình, dị vật. Đặc biệt, trong du lịch, mức độ chuyên môn hóa của lao động rất cao bởi các hoạt động phục vụ du lịch có tính độc lập tương đối (hướng dẫn viên, lễ tân khách sạn, nhân viên pha chế,...) dẫn đến đòi hỏi về trình độ kỹ thuật và nghiệp vụ chuyên môn của nhân viên du lịch khá cao.

Do đặc điểm ngành Du lịch có tính thời vụ cao, do đó, lao động trong ngành Du lịch phải có sự năng động, thích nghi nhanh chóng với việc chuyển đổi công việc, nâng cao hiệu quả việc sử dụng và sắp xếp nguồn lao động này với xã hội mà cả đối với cá nhân người lao động. Bên cạnh đó, trong nhiều lĩnh vực hoạt động, lao động du lịch vừa là chủ thể, vừa là sản phẩm du lịch (những lao động làm hướng dẫn du lịch, bộ phận lễ tân, các dịch vụ văn hóa văn nghệ, thể thao).

Thứ hai, tỷ lệ lao động trẻ, lao động nữ, lao động thời vụ trong ngành Du lịch cao hơn các ngành khác. Xuất phát từ tính đặc thù của ngành Du lịch đòi hỏi phải có LLLĐ có sức khỏe, trẻ trung và nhanh nhẹn, nên hình thành LLLĐ có cơ cấu độ tuổi trẻ. Trong lịch sử, phụ nữ thường làm những công việc tay chân và tham gia vào thị

trường lao động với vị trí là người lao động bậc thấp, đặc biệt trong lĩnh vực dịch vụ và du lịch. Theo khảo sát, phân tích nhu cầu NNL và đào tạo của ngành Du lịch Việt Nam: *“Phụ nữ có số lượng tương đối trong ngành Du lịch Việt Nam, chiếm hơn một nửa tất cả các vị trí ở cả khu vực công và tư nhân. Tuy nhiên, như nhiều quốc gia khác trên thế giới, phụ nữ thường rơi vào thế bất lợi hơn khi đứng trước những cơ hội được đề bạt, đặc biệt là trong các doanh nghiệp hoạt động lớn và đảm nhận vai trò quản lý hay giám sát, nhất là ở phân khúc cao cấp của thị trường. Bên cạnh đó, phụ nữ cũng là đối tượng dễ bị tổn thương hơn trước những tác động của yếu tố thời vụ trong công việc và nhiều khả năng bị trảm vào những vị trí làm thêm hoặc tạm thời”*[21]. Bên cạnh đó, nhiều lĩnh vực phục vụ khách du lịch như lễ tân, bàn, bar, buồng đòi hỏi có sự khéo léo, duyên dáng và cẩn thận của người phụ nữ, vì vậy tỷ lệ lao động nữ thường cao hơn lao động nam.

Thứ ba, thời gian làm việc của nhân lực ngành Du lịch phụ thuộc vào đặc điểm tiêu dùng của khách du lịch. Khách của ngành Du lịch rất đa dạng về quốc tịch, phong tục tập quán, động cơ đi du lịch do đó yêu cầu lao động ngành Du lịch phải có kiến thức sâu rộng và khả năng thích ứng linh hoạt. Thời gian lao động ở một số lĩnh vực trong du lịch như khách sạn, là 24/24 giờ, còn ở một số lĩnh vực khác thời gian làm việc bị gián đoạn, phụ thuộc vào thời gian đến và đi của du khách, đòi hỏi một LLLĐ lớn nhưng lại chịu sự tác động của yếu tố mùa vụ nên nhân lực thường có tính biến động cao, gây khó khăn cho việc tổ chức lao động hợp lý và ảnh hưởng đến cuộc sống riêng của nhân lực ngành Du lịch.

Thứ tư, trong kinh doanh du lịch, phần lớn nhân lực tiếp xúc trực tiếp với khách hàng và họ tham gia thực hiện các công việc nhằm đạt được các mục tiêu của doanh nghiệp. Chất lượng dịch vụ được cung cấp cho khách hàng không chỉ phụ thuộc vào trình độ, kỹ năng tay nghề của đội ngũ nhân lực mà còn phụ thuộc vào thái độ làm việc của họ. Một trong những yêu cầu cơ bản của những người làm dịch vụ nói chung và dịch vụ du lịch nói riêng đó là chữ tín trong phục vụ. Nếu không giữ chữ tín thì không thể tồn tại được. Điều này đòi hỏi những người làm dịch vụ du lịch nói chung và những người có liên quan tới hoạt động du lịch nói riêng (như người sản xuất, bán hàng hoá cho khách du lịch) phải trọng chữ tín hàng đầu, phải có trách nhiệm đối với khách hàng và công việc, bên cạnh đó phải có kỹ năng giao tiếp tốt; có ngoại ngữ và các kỹ năng chuyên môn.

Thứ năm, khó có thể thống kê số lượng, phân loại chất lượng chính xác, bởi tính linh hoạt, đa dạng và phức tạp trong các lĩnh vực hoạt động (cơ hữu, bán thời gian, khoán công việc, không do doanh nghiệp quản lý). Do ngành Du lịch có tính đặc thù và tính thời vụ, bên cạnh lao động trực tiếp còn có LLLĐ gián tiếp tham gia các hoạt động khác nhau của ngành Du lịch, NNL cộng đồng phục vụ du lịch như các doanh nghiệp

gia đình tham gia vận chuyển khách du lịch, hoặc tham gia các công việc phục vụ khách du lịch khác.

2.1.3. Phân loại, các chức danh nhân lực trong ngành Du lịch

Xét về đặc điểm, cơ cấu NNLDL, hoạt động phục vụ khách du lịch và qua nghiên cứu của các nhóm tác giả (Nguyễn Văn Đình và Trần Thị Minh Hòa (2008) ; tác giả Trần Sơn Hải (2011); tác giả Đinh Thị Hải Hậu (2014); tác giả Trần Hữu Nam (2011); và tác giả Hoàng Văn Hoan (2002) thì NNLDL bao gồm 04 nhóm nhân lực khác nhau, mỗi nhóm lao động có những đặc điểm riêng biệt sau:

a. Nhóm nhân lực trong các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch

Nhóm lao động này chiếm tỷ trọng không lớn trong toàn bộ NNLDL nhưng có trình độ, kiến thức chuyên môn về ngành Du lịch cao, giữ vai trò quan trọng nhất trong việc quản lý, đưa ra kế hoạch, tham mưu cho việc đề ra đường lối, hoạch định chính sách xây dựng chiến lược PTDL của quốc gia và từng địa phương; hướng dẫn, giúp đỡ tạo điều kiện cho các DNDL kinh doanh có hiệu quả; kiểm tra, giám sát các hoạt động kinh doanh. Nhóm lao động này làm việc trong các cơ quan QLNN về du lịch từ trung ương đến địa phương như Bộ VHTTDL, Tổng cục Du lịch, Sở VHTTDL, đây là các lao động trí óc, đòi hỏi có kiến thức tổng hợp về du lịch; có khả năng xây dựng các quy hoạch PTDL, định hướng PTDL quốc gia, địa phương; có kỹ năng xây dựng và điều phối các chương trình, sự kiện về du lịch ở quy mô quốc gia, tỉnh, thành phố. Do vậy cần được đầu tư nâng cao trình độ, bồi dưỡng nghiệp vụ để cập nhật thường xuyên các kiến thức mới, có khả năng thực hiện đúng và tốt chức năng nhiệm vụ của đội ngũ nhân lực này. (Các tiêu chuẩn cụ thể trong Phụ lục 6).

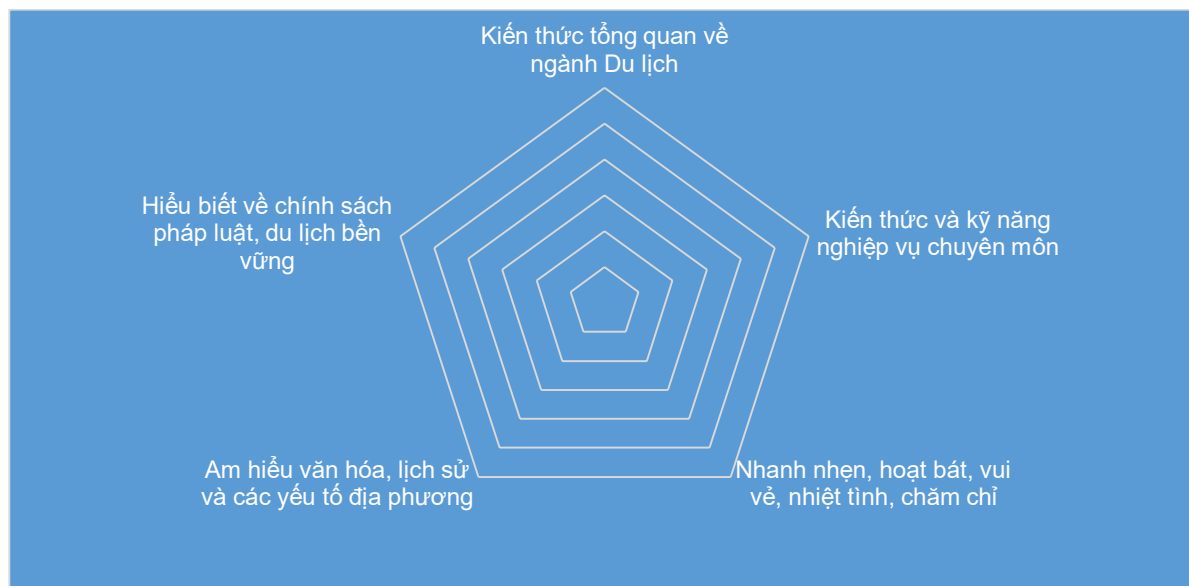
b. Nhóm nhân lực trong các đơn vị kinh doanh du lịch

Nhân lực quản lý tại các đơn vị kinh doanh du lịch: Chất lượng dịch vụ du lịch được cung cấp cho khách hàng phụ thuộc nhiều vào quan điểm, tư duy và phương pháp quản lý của nhóm nhân lực quản lý tại các doanh nghiệp, tổ chức KDDL như các công ty lữ hành, nhà hàng, lưu trú,.... Để thực hiện tốt công việc quản lý tại các doanh nghiệp, tổ chức đòi hỏi nhóm nhân lực này phải có kiến thức, hiểu biết về lĩnh vực kinh doanh du lịch; nắm bắt các quy định, chính sách của Nhà nước và địa phương về du lịch; am hiểu về văn hóa, phong tục tập quán, các điểm tham quan du lịch; có kỹ năng tổng hợp liên quan đến mọi hoạt động tác nghiệp của du lịch,... Bên cạnh đó, nhân lực quản lý tại các đơn vị KDDL cần có sự nhạy bén, quyết đoán, chịu được áp lực công việc trong môi trường cạnh tranh hiện nay. Các chức danh trong các đơn vị KDDL như ban giám đốc khách sạn; doanh nghiệp lữ hành; trưởng các bộ phận, phòng ban; tổ trưởng, trưởng nhóm trong các đơn vị.

Nhóm nhân lực quản lý có vai trò đặc biệt quan trọng đối với năng lực hoạt động của doanh nghiệp KDDL. Có thể chia nhân lực quản lý trong các đơn vị KDDL thành 3

cấp bậc: nhân lực quản lý cấp cao, nhân lực quản lý cấp giữa (hay còn gọi là cấp trung, cấp trung gian) và nhân lực quản lý cấp cơ sở.

Nhân lực trực tiếp cung ứng và kinh doanh dịch vụ tại các doanh nghiệp du lịch: Nhóm các chức danh trực tiếp cung ứng và kinh doanh dịch vụ tại các đơn vị KDDL bao gồm 32 chức danh nghề (với hơn 65 chứng chỉ đề xuất cho các đối tượng từ nhân viên tập sự bậc 1 đến quản lý cấp cao bậc 5) bao gồm các chức danh nghề theo 6 nghiệp vụ du lịch: lễ tân, buồng, bếp, dịch vụ ăn uống, đại lý du lịch và điều hành tour (đã được ASEAN công nhận theo MRA-TP). Năm 2016, Hội đồng nghề du lịch quốc gia đã xây dựng 10 Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (VTOS) về: “*Lễ tân, Phục vụ buồng, Phục vụ nhà hàng, Hướng dẫn du lịch, Thuyết minh viên du lịch, Quản lý khách sạn, Phục vụ trên tàu thủy du lịch, Chế biến món ăn, Vận hành cơ sở lưu trú nhỏ, Đại lý lữ hành và điều hành tour*”. Trong đó 2 bộ tiêu chuẩn VTOS lễ tân và phục vụ buồng đã được Bộ LĐTBXH phê duyệt thành tiêu chuẩn quốc gia. Cụ thể đó là các chức danh nghề sau (Phụ lục 6 và Phụ lục 7).



Hình 2.1. Yêu cầu năng lực đối với nhân lực trực tiếp cung ứng và kinh doanh tại các đơn vị kinh doanh du lịch

(Nguồn: Tổng hợp nghiên cứu của nghiên cứu sinh)

Trong khách sạn và nhà hàng, đó là nhân lực đảm nhận các công việc buồng, bàn, bar, bếp... Trong kinh doanh lữ hành có nhân lực đảm nhận công tác điều hành tour du lịch, marketing du lịch và hướng dẫn du lịch... Đặc điểm của nhóm nhân lực này là rất đông đảo, thuộc nhiều ngành nghề khác nhau; Cơ cấu độ tuổi thường trẻ, có sự biến động mạnh theo thời gian; do đặc trưng công việc của ngành Du lịch cần tiếp xúc với nhiều khách hàng ở các quốc gia, độ tuổi, nền văn hóa khác nhau do đó nhân lực trực tiếp phải nhanh nhẹn, thân thiện, thích hoạt động, giao tiếp, có khả năng học hỏi, thích ứng nhanh... có tính vùng miền và vụ mùa nên nhân lực có sự biến động

manh và tập trung tại một số địa phương phát triển về du lịch. Do vậy đội ngũ nhân lực này phải được đào tạo và có kỹ năng nghề nghiệp cụ thể vì hình ảnh, kỹ năng giao tiếp đội ngũ nhân lực này là một yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến quyết định mua, sử dụng dịch vụ và tạo nên sự hài lòng, thỏa mãn của du khách. (Các tiêu chuẩn cụ thể trong Phụ lục 7 và Phụ lục 8).

Nhân lực hỗ trợ trong các đơn vị KDDL: Nhóm này bao gồm nhân lực thuộc các phòng như phòng kế hoạch đầu tư; phòng tài chính-kế toán; phòng vật tư thiết bị, phòng tổng hợp; phòng quản lý nhân sự cho đến các nhân viên; nhân viên phụ trách công nghệ thông tin và công tác sửa chữa điện nước; nhân viên tạp vụ... trong các công ty, khách sạn hoặc các doanh nghiệp KDDL... Tiêu chuẩn nhân sự cho nhóm chức danh này cũng bao gồm nhóm tiêu chuẩn năng lực cơ bản về kiến thức (bằng cấp, kinh nghiệm, các kiến thức chuyên sâu, các kiến thức xã hội) và kỹ năng chuyên môn, các kỹ năng bổ trợ, các thái độ cần có để thực hiện công việc. Tùy thuộc vị trí mà đòi hỏi có kiến thức, kỹ năng về nghiệp vụ tài chính - kế toán/ giao tiếp và sử dụng ngoại ngữ/ hành chính - nhân sự/ cung ứng hàng hóa - logistic đầu vào/ dọn vệ sinh môi trường/ công nghệ thông tin/ sửa chữa điện nước,...

c. Nhân lực tại các cơ sở đào tạo và nghiên cứu về du lịch

Nhóm lao động này thường có trình độ học vấn cao, có kiến thức chuyên sâu và am hiểu khá toàn diện về ngành Du lịch cả về lý luận và thực tế, có chức năng đào tạo NNLDL, nghiên cứu khoa học về du lịch và vai trò to lớn trong việc phát triển NNLDL, tác động lớn đến chất lượng và số lượng của NNLDL hiện tại và trong tương lai. Cụ thể, nhóm lao động này bao gồm những người làm việc ở các trường đại học, cao đẳng, trung cấp như cán bộ giảng dạy, quản lý và cán bộ nghiên cứu ở các viện nghiên cứu khoa học về du lịch và cũng có thể là cán bộ làm công tác đào tạo tại Bộ GD&ĐT, Bộ LĐTBXH, Bộ VHTTDL, Bộ Nội vụ, Tổng cục Du lịch hoặc của Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp. Do vậy, bộ phận lao động này càng phải được đào tạo cơ bản, lâu dài, hướng tới đạt trình độ trong khu vực và thế giới. Nhóm nhân lực này có những chức danh là: Giáo viên, giảng viên, cán bộ quản lý đào tạo, nghiên cứu viên các cấp.

d. Nhân lực du lịch khác

Ngoài những người hoạt động trực tiếp,>NNL hoạt động gián tiếp trong ngành Du lịch (Nhân lực du lịch khác), bao gồm: Những người hoạt động trong các lĩnh vực thông tin, truyền thông, nội dung thông tin đăng tải do họ cung cấp có liên quan, phục vụ hoạt động du lịch (bao gồm các cơ quan báo chí, đài phát thanh, truyền hình, các nhà xuất bản). Những người làm các công việc khác nhau tại các tuyến điểm du lịch. Và những người làm ở các khâu công việc mà có liên quan đến việc xuất nhập cảnh của du khách: hải quan, sân bay,...

Tất cả NNLDL hoạt động trực tiếp hoặc gián tiếp đều cần phải được đào tạo với các cấp độ và yêu cầu khác nhau. Việc đào tạo đóng vai trò quyết định sự phát triển của ngành kinh tế dịch vụ đặc biệt quan trọng này.

2.1.4. Khái niệm phát triển nguồn nhân lực du lịch

Khái niệm phát triển nhân lực được sử dụng rộng rãi bắt đầu từ những năm 1980 trở lại đây. Tùy thuộc vào chiến lược phát triển của phạm vi quốc gia hoặc tổ chức, mà phát triển nhân lực được xây dựng phù hợp với yêu cầu. Theo cách tiếp cận từ góc độ cá nhân và tổ chức, Liên hiệp quốc (UN): *“Phát triển nguồn nhân lực được xác định nhằm nâng cao giá trị con người bằng cách bồi dưỡng năng lực để cải thiện chất lượng cuộc sống của họ, gia đình, tổ chức và xã hội”* (trích dẫn bởi Trần Xuân Cầu và Mai Quốc Chánh 2009). Bennis và Nanus (2004) cho rằng: *“Phát triển NNL là phát triển kỹ năng, nâng cao kiến thức và cải thiện thái độ cho các cá nhân trong tổ chức”*[94]. Nhóm tác giả Nguyễn Ngọc Quân và Nguyễn Văn Điềm (2012) và Lê Thanh Hà (2009) đưa ra định nghĩa: *“Phát triển NNL là tổng thể các hoạt động học tập có tổ chức được tiến hành trong những khoảng thời gian nhất định để nhằm tạo ra sự thay đổi hành vi nghề nghiệp của người lao động. Phát triển nguồn nhân lực gồm ba loại hoạt động là: giáo dục, đào tạo và phát triển”*.

Còn tiếp cận dưới góc độ lực lượng lao động trong xã hội, Tổ chức Lao động Thế giới (ILO) thì: *“Phát triển NNL không những là sự chiếm lĩnh toàn bộ lãnh nghề và đào tạo, giáo dục nói chung, mà còn là sự phát triển năng lực và sử dụng năng lực đó để công việc hiệu quả, thỏa mãn nghề nghiệp và cuộc sống của con người”*(trích dẫn bởi Sriyan de Silva 1997). Theo nghĩa hẹp hơn Tổ chức Hợp tác kinh tế Châu Á - Thái Bình Dương (APEC) thì: *“Phát triển NNL được xem như là hoạt động học tập ở nơi làm việc nhằm mục đích cải thiện năng lực và năng suất lao động qua việc nâng cao kiến thức, kỹ năng và cải thiện tác phong, thái độ làm việc của người lao động trong một tổ chức”*.

Với cách tiếp cận phát triển từ góc độ xã hội, nhóm tác giả Trần Xuân Cầu và Mai Quốc Chánh (2012) đưa ra định nghĩa: *“Phát triển NNL là quá trình phát triển thể lực, trí lực, khả năng nhận thức và tiếp thu kiến thức tay nghề, tính năng động xã hội và sức sáng tạo của con người; nền văn hoá; truyền thống lịch sử”*[17].

Như vậy, với cách tiếp cận phát triển từ góc độ xã hội, phát triển nguồn nhân lực là quá trình tăng lên về mặt số lượng (quy mô) nguồn nhân lực và nâng cao về mặt chất lượng nguồn nhân lực, tạo ra cơ cấu nguồn nhân lực ngày càng hợp lý. Với cách tiếp cận phát triển từ góc độ cá nhân, phát triển nguồn nhân lực là quá trình làm cho con người trưởng thành, có năng lực xã hội (thể lực, trí lực, nhân cách) và tính năng động xã hội cao. Còn xét về mặt nội dung, phát triển NNL bao gồm ba loại hoạt động là: giáo dục, đào tạo và phát triển. Những hoạt động này nhằm mục đích nâng cao khả năng và trình độ nghề nghiệp của người lao động, không những đóng góp

cho sự phát triển về kiến thức mà còn cả về thể lực của người lao động. Kiến thức có được nhờ quá trình đào tạo và tiếp thu kinh nghiệm, trong khi đó thể lực phát triển được nhờ chế độ dinh dưỡng, rèn luyện thân thể và chăm sóc y tế.

Trần Sơn Hải (2011) tiếp cận theo góc độ quản lý hành chính công cho rằng: *“Phát triển nguồn nhân lực ngành Du lịch là tổng thể các hình thức, phương pháp, chính sách và biện pháp nhằm hoàn thiện và nâng cao chất lượng cho nguồn nhân lực (trí tuệ, thể chất và phẩm chất tâm lý - xã hội) làm gia tăng số lượng và điều chỉnh cơ cấu nguồn nhân lực ngành Du lịch cho phù hợp với yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội và phát triển du lịch trong từng giai đoạn phát triển”*[28]. Phát triển NNLĐL bao hàm quá trình đào tạo nhân lực về kiến thức chung liên quan đến nghề nghiệp, kiến thức nghề nghiệp, kỹ năng nghề nghiệp, văn hóa và sức khỏe nghề nghiệp.

Tiếp cận theo góc độ kinh tế, Viện Nghiên cứu Quản lý Kinh tế Trung ương (2011) định nghĩa: *“Phát triển NNL là quá trình biến đổi nhân lực cả về số lượng, chất lượng và cơ cấu nhằm phát huy, khơi dậy những tiềm năng con người, phát triển toàn bộ nhân cách và từng bộ phận trong cấu trúc nhân cách, phát triển cả năng lực vật chất và năng lực tinh thần, tạo dựng và ngày càng nâng cao, hoàn thiện cả về đạo đức và tay nghề, cả về tâm hồn và hành vi từ trình độ chất lượng này lên trình độ chất lượng khác cao hơn, toàn diện hơn, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu nhân lực cho sự nghiệp phát triển đất nước”*[79]. Đinh Thị Hải Hậu (2014) đưa ra định nghĩa: *“Phát triển NNLĐL là quá trình thúc đẩy việc học tập có tính tổ chức nhằm tăng thêm về số lượng, nâng cao chất lượng và thiết lập cơ cấu nguồn nhân lực hợp lý thông qua việc thực hiện các hoạt động học tập, hoạt động đào tạo kỹ năng và hoạt động phát triển đáp ứng yêu cầu phát triển của ngành Du lịch một quốc gia”*[35]. Nội dung phát triển NNLĐL bao gồm ba hoạt động: Hoạt động học tập, hoạt động đào tạo kỹ năng và hoạt động phát triển.

Tóm lại, theo góc độ tiếp cận chuyên ngành quản lý kinh tế, phát triển NNLĐL được hiểu ở góc độ tăng trưởng và điều chỉnh hợp lý số lượng, phù hợp với cơ cấu, hoàn thiện và nâng cao chất lượng NNLĐL phù hợp với sự phát triển của ngành Du lịch. Như vậy, theo quan điểm của nghiên cứu sinh *“Phát triển NNLĐL là sự tăng trưởng về số lượng, phát triển về cơ cấu và nâng cao chất lượng NNLĐL trên các mặt (mức độ đáp ứng yêu cầu công việc, kiến thức chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp, thể chất và tinh thần, thái độ làm việc) bằng các các hoạt động như thu hút, xây dựng chính sách, hoạt động liên kết và biện pháp đào tạo, bồi dưỡng NNLĐL cho phù hợp với yêu cầu phát triển KTXH và PTDL của địa phương, vùng du lịch, một quốc gia trong từng giai đoạn phát triển”*. Như vậy, về bản chất, phát triển NNLĐL trong phạm vi của luận án này chính là làm gia tăng giá trị của người lao động làm du lịch (giá trị con người).

2.2. Nội dung, yêu cầu và hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch

2.2.1. Nội dung phát triển nguồn nhân lực du lịch

a. Tăng trưởng NNLDL về số lượng:

Tăng trưởng NNLDL về số lượng được biểu hiện qua sự tăng lên về số lượng và tốc độ tăng trưởng qua các năm và qua các giai đoạn của NNLDL nhằm đáp ứng yêu cầu về số lượng nhân lực có trình độ bảo đảm cho sự phát triển của ngành Du lịch. Tăng về số lượng và quy mô được đánh giá bằng sự tăng lên hoặc giảm đi về số lượng tuyệt đối hàng năm hoặc giai đoạn của NNLDL. Đánh giá về số lượng đề cập tới vấn đề hiện tại có bao nhiêu người và sẽ có bao nhiêu nữa trong tương lai. Số lượng phản ánh quy mô NNLDL của một tỉnh, thành phố hoặc một vùng du lịch và được xem xét gắn liền với cơ cấu NNLDL. Theo đó, số lượng và cơ cấu NNLDL cần phù hợp với cơ cấu hoạt động du lịch của tỉnh, thành phố hoặc vùng du lịch đó, đồng thời phản ánh nhu cầu thực tế công việc đòi hỏi, sự phát triển của ngành Du lịch tại địa phương. Việc đảm bảo NNLDL đủ về số lượng phụ thuộc vào việc hoạch định, tuyển chọn đặc biệt là thu hút lao động xã hội, lao động từ các ngành khác chuyển sang, đặc biệt là ngành nông nghiệp tham gia vào hoạt động du lịch nhằm đảm bảo cho địa phương thực hiện thành công chiến lược, kế hoạch PTDL do mình đề ra, không chỉ có ý nghĩa trong phạm vi ngành mà còn mang lại hiệu quả KTXH. Phát triển NNLDL về mặt số lượng góp phần vào quá trình chuyển dịch cơ cấu kinh tế của từng địa phương nói riêng và cả nước nói chung.

Một trong những căn cứ để tăng trưởng về số lượng NNLDL là: quy hoạch tổng thể phát triển KTXH; quy hoạch tổng thể PTDL; quy mô, mật độ, chính sách phát triển nguồn nhân lực của địa phương, vùng, quốc gia, cụ thể: Đánh giá thực trạng PTDL, trong đó có thực trạng nguồn nhân lực. Định hướng phát triển không gian du lịch, sản phẩm du lịch, NNLDL. Quy mô của không gian du lịch; quy mô, chất lượng, tính đa dạng của sản phẩm du lịch quyết định số lượng lao động.

b. Phát triển NNLDL về cơ cấu:

Cơ cấu nguồn nhân lực được hiểu là tổng thể các mối quan hệ tương tác giữa các bộ phận nguồn nhân lực trong tổng nguồn nhân lực và được biểu hiện thông qua những thành phần, tỷ lệ nhất định. Cơ cấu nhân lực phải đảm bảo hợp lý về trình độ đào tạo; các loại công việc; các lĩnh vực, ngành, nghề, vị trí công tác; giữa các độ tuổi, giới tính; giữa vùng miền để giảm tình trạng tranh giành nhân lực gây lộn xộn thị trường lao động du lịch. Muốn xác định được cơ cấu NNLDL hợp lý phải xuất phát từ các căn cứ sau: Nhiệm vụ (loại công việc) mà nguồn nhân lực đó phải thực hiện; Quy mô của nhiệm vụ mà nguồn nhân lực phải có; Thời gian mà nhiệm vụ đó phải thực hiện; Nguồn lực mà nguồn nhân lực ngành nhân lực có thể sử dụng. Cơ cấu NNL được xác định theo: địa giới du lịch, lĩnh vực hoạt động, trình độ đào tạo, ngành nghề chuyên môn, giới tính và độ tuổi. Trong đó, cơ cấu theo địa giới du lịch thể hiện sự phân bổ nhân lực du lịch giữa các địa phương, các vùng, miền và khu du lịch. Cơ cấu theo lĩnh vực hoạt động bao gồm khu vực QLNN, sự nghiệp và khu vực

kinh doanh. Bên cạnh đó, việc xác định cơ cấu nhân lực hợp lý, chính xác phù hợp theo trình độ đào tạo, giới tính và độ tuổi để đảm bảo tính hiệu quả KTXH của hoạt động này, tránh tình trạng “thừa thầy, thiếu thợ”, giúp ổn định của thị trường lao động.

Cơ cấu NNL thể hiện mối tương quan giữa những nhóm lao động có cùng một dấu hiệu chung trong một tổ chức hoặc xã hội. Cơ cấu “nguồn” phải thể hiện sự chủ động, hợp lý cung cấp đủ nguồn đáp ứng yêu cầu phát triển về số lượng và chất lượng. Cơ cấu lao động hợp lý sẽ làm tăng năng suất lao động, tạo ra nhiều của cải vật chất cho xã hội. Hoạt động trong lĩnh vực du lịch mang tính tổng hợp, liên ngành, việc xác định cơ cấu lao động hợp lý có ý nghĩa quan trọng trong quá trình phục vụ, cung cấp sản phẩm cho nhu cầu đa dạng và khác nhau của du khách.

c. Phát triển NNLDL về trình độ và chất lượng:

Tiêu chuẩn chất lượng NNLDL là những yêu cầu về năng lực và kết quả thực hiện công việc của người lao động trong ngành Du lịch. Các tiêu chuẩn này gắn liền với từng chức danh nhân lực trong ngành Du lịch. Bao gồm các chỉ tiêu theo trình độ chuyên môn, trình độ đào tạo của NNLDL, qua đó thấy được chất lượng NNLDL đã đáp ứng được yêu cầu đặt ra hay chưa.

Với đặc thù của hoạt động du lịch là khách du lịch muốn thụ hưởng các sản phẩm và dịch vụ du lịch thì phải thực hiện chuyến đi đến những điểm cung cấp dịch vụ; quá trình sản xuất và tiêu thụ sản phẩm các dịch vụ du lịch diễn ra đồng thời, thông qua đội ngũ lao động phục vụ trực tiếp, nên chất lượng của nguồn nhân lực ảnh hưởng trực tiếp, quyết định đến chất lượng của sản phẩm và dịch vụ du lịch. Nâng cao chất lượng NNLDL là vấn đề mang tính sống còn đối với sự PTDL của mỗi quốc gia, vùng miền. Phát triển nguồn nhân lực ngành Du lịch về trình độ và chất lượng bằng việc triển khai, xây dựng và tổ chức khóa đào tạo, đào tạo lại, các lớp bồi dưỡng nâng cao năng lực, nghiệp vụ chuyên môn, ngoại ngữ, kỹ năng làm việc, nhận thức và sức khỏe của nguồn nhân lực.

Tóm lại, ba nội dung đánh giá phát triển nguồn nhân lực du lịch được xác định : (1) Tăng trưởng NNLDL về số lượng; (2) Phát triển NNLDL về cơ cấu; (3) Phát triển NNLDL về trình độ và chất lượng. Ba nội dung này có mối quan hệ chặt chẽ với nhau, trong đó nội dung quyết định là chất lượng phải được nâng cao. Bởi vì, khi tăng trưởng số lượng và cơ cấu hợp lý nhưng chất lượng NNL kém sẽ ảnh hưởng, tác động không tốt đến hiệu quả hoạt động của ngành nghề, vùng, tổ chức. Ngược lại, chất lượng NNL tốt nhưng số lượng và cơ cấu không hợp lý cũng kiềm hãm sự phát triển của tổ chức, của ngành nghề, vùng, tổ chức.

2.2.2. Yêu cầu phát triển nguồn nhân lực du lịch

Yêu cầu cơ bản, quan trọng đối với phát triển NNLDL là tăng trưởng hợp lý về số lượng, phù hợp với cơ cấu, hoàn thiện và nâng cao chất lượng. Yêu cầu này đòi hỏi

không chỉ phát triển lực lượng lao động đang trực tiếp kinh doanh mà đòi hỏi phát triển cả đội ngũ cán bộ, công chức QLNN và viên chức các đơn vị sự nghiệp về du lịch. Bên cạnh đó cần thường xuyên phát hiện và bồi dưỡng nhân tài nhằm xây dựng được một bộ phận nhân lực có năng lực và chuyên nghiệp, tay nghề cao trong du lịch để dẫn dắt, thúc đẩy sự phát triển nhân lực và đảm bảo sự phát triển nhanh, bền vững, nâng cao hơn nữa vị thế và tiềm lực của ngành Du lịch. Cụ thể :

Tăng trưởng hợp lý về số lượng>NNLDDL: Trong phạm vi toàn ngành, số lượng nguồn nhân lực phải tăng lên tương ứng nhằm đảm bảo đạt được các mục tiêu tổng quát và cụ thể trong chiến lược PTDL Việt Nam. Sự tăng trưởng về số lượng>NNLDDL không chỉ có ý nghĩa quan trọng trong phạm vi ngành mà còn mang lại hiệu quả KTXH sau khi hội nhập quốc tế sâu, rộng và ngày càng toàn diện. Nhân lực du lịch cho từng vùng, địa phương sẽ cần và phát triển mạnh tương ứng với sự phát triển cao của hoạt động du lịch trên các địa bàn này, đặc biệt là nhân lực người dân tộc ít người.

Phát triển hợp lý cơ cấu nguồn nhân lực: Đảm bảo sự phân bổ hợp lý nhân du lịch của mỗi địa phương, mỗi tỉnh trong vùng du lịch giữa các trình độ đào tạo (trên đại học, đại học, cao đẳng, trung cấp, sơ cấp); giữa các loại công việc (quản lý, giám sát và lao động trực tiếp); giữa các chuyên ngành và lĩnh vực (khách sạn, nhà hàng, lữ hành, các dịch vụ khác); giữa các nghề (lễ tân, phục vụ buồng, chế biến món ăn, hướng dẫn viên du lịch, điều hành tour, nhân viên đại lý lữ hành, điều khiển phương tiện vận chuyển khách du lịch.

Hoàn thiện và nâng cao chất lượng: 1) Được trang bị đúng và đủ kiến thức, quy trình kỹ thuật nghiệp vụ, kỹ năng chuyên môn, kỹ năng giao tiếp; 2) Tinh thần thái độ phục vụ chu đáo, tận tụy; 3) Có năng lực ngoại ngữ, tin học đảm bảo yêu cầu của từng nghiệp vụ ; 4) Có sức khỏe tốt. Hiện tại, do chưa có điều kiện và cơ sở để điều tra, đánh giá chi tiết mà phụ thuộc vào những đánh giá và cải thiện chung của nguồn nhân lực xã hội của Việt Nam, nên trong phạm vi luận án này, nghiên cứu sinh sẽ không đề cập chi tiết tiêu chí sức khỏe>NNLDDL.

Phát triển>NNLDDL đáp ứng yêu cầu hội nhập khu vực và quốc tế: Trong thời kỳ phát triển vượt bậc của khoa học - công nghệ, khoảng cách, địa giới hành chính và các quy định riêng biệt tiến tới sẽ không còn là rào cản đáng kể cho các quan hệ kinh tế quốc tế. Toàn cầu hoá nền kinh tế thế giới đang bước vào thời kỳ phát triển mạnh mẽ. Vì thế, để tồn tại và phát triển trong điều kiện hiện nay, các quốc gia trên thế giới không thể không tham gia quá trình toàn cầu hoá và hội nhập quốc tế. Nếu tính trên phương diện lợi ích quốc gia thì hội nhập kinh tế quốc tế sẽ mang lại nhiều lợi ích như: Tạo mối quan hệ đa dạng để phát triển; dễ dàng tiếp thu kinh nghiệm, thành tựu của nhau; xác lập vị thế bình đẳng trên trường quốc tế; có điều kiện để phát triển toàn diện về các mặt kinh tế, văn hóa, xã hội...; hòa mình vào dòng chảy và xu hướng phát triển tất yếu của nhân loại.

2.2.3. Các hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch

Để đáp ứng yêu cầu phát triển NNLDL, qua tổng quan tài liệu và đặc biệt là kết quả phỏng vấn sâu 25 chuyên gia trong nghiên cứu này, các hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch của cơ quan QLNN và doanh nghiệp du lịch được xác định gồm bốn hoạt động sau: Hoạt động quản lý nhà nước ; Thu hút nguồn nhân lực du lịch; Đào tạo, bồi dưỡng và nâng cao chất lượng nguồn NNLDL; Liên kết và hợp tác phát triển NNLDL (Xem bảng 2.1 và Phụ lục 2 và Phụ lục 3):

Bảng 2.1. Các hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch

Stt	Các hoạt động và nội dung các hoạt động phát triển NNLDL	Số chuyên gia phỏng vấn sâu : 25		Nguồn tham khảo
		Số ý kiến đồng ý	Tỷ lệ đồng ý	
1	Quản lý nhà nước với phát triển NNLDL (4 nội dung)			
1.1	Tổ chức bộ máy quản lý nhà nước về phát triển nhân lực du lịch	25	100%	Koike (1997), Gamage Aruna S. (2016), Trần Văn Trung (2015), Ngô Minh Tuấn (2013), Lê Văn Kỳ (2018), Baum Tom, Edith Szivas (2008), Baum Tom (1994, 1995), Hoàng Văn Hoan (2002), Ngô Nguyễn Hiệp Phước (2018), Shakeela, Ruhanen và Breakey (2012), Tazim và Blanca (2018), Haxton (2015), Trần Sơn Hải (2010)
1.2	Xây dựng chiến lược, quy hoạch phát triển NNLDL	25	100%	
1.3	Xây dựng và hoàn thiện hệ thống chính sách phát triển NNLDL	25	100%	
1.4	Công tác kiểm tra, giám sát và đánh giá phát triển NNLDL	20	80%	
2	Thu hút nguồn nhân lực du lịch (2 nội dung)			
2.1	Thu hút nguồn nhân lực du lịch về số lượng	22	88%	Nguyễn Thanh Liêm và Nguyễn Văn Long (2013), Lê Văn Kỳ (2018), Trần Sơn Hải (2010), Nguyễn Văn Lưu và Đoàn Mạnh Cường (2013), Trần Văn Trung (2015), Phạm Xuân Hậu và Nguyễn Văn Sỹ (2015), Ngô Nguyễn Hiệp Phước (2018), Shakeela, Ruhanen và Breakey (2012), Tazim và Blanca (2018), Mayaka và Akama (2007)
2.2	Thu hút nguồn nhân lực du lịch về cơ cấu	22	88%	

3	Đào tạo, bồi dưỡng và nâng cao chất lượng>NNL DL (3 nội dung)			
3.1	<i>Chính sách nâng cao trình độ, năng lực>NNL DL</i>	25	100%	Nguyễn Thị Tú (2012), Lê Văn Kỳ (2018), Nguyễn Tiến Dũng (2017), Nguyễn Văn Lưu và Đoàn Mạnh Cường (2013), Baum Tom và các cộng sự (2016), Nguyễn Thị Mai Phương (2015), Zagonari (2009), Soh Juliana Kheng Mei (2008)
3.2	<i>Chính sách nâng cao thể chất, động lực làm việc cho>NNL DL</i>	25	100%	
3.3	<i>Hoạt động dự báo và tổ chức các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng phát triển>NNL DL</i>	16	64%	
4	Liên kết và hợp tác phát triển>NNL DL (4 nội dung)			
4.1	<i>Tổ chức hợp lý hoạt động liên kết phát triển>NNL DL</i>	18	72%	Nguyễn Thanh Liêm và Nguyễn Văn Long (2013), Gamage Aruna S. (2016), Trần Sơn Hải (2011), Ngô Minh Tuấn (2013), Baum Tom (1995), Nguyễn Văn Lưu (2014), Nguyễn Văn Lưu và Đoàn Mạnh Cường (2013): Deng, Hu, Ma (2019)
4.2	<i>Hoạt động Liên kết nội tỉnh</i>	20	80%	
4.3	<i>Hoạt động Liên kết cấp tỉnh, liên kết ngoại vùng</i>	20	80%	
4.4	<i>Tổ chức hợp lý để khai thác tiềm năng liên kết phát triển>NNL DL</i>	15	60%	

(Nguồn : Tổng hợp của nghiên cứu sinh)

a. Quản lý nhà nước đối với phát triển>NNL DL

Hoạt động du lịch nói chung và phát triển>NNL DL nói riêng cần đến sự quản lý của Nhà nước. Tại điều 73,74 và 75 chương 8 (Luật du lịch 2017) có quy định nội dung QLNN về nguồn nhân lực với từng cấp cụ thể từ cấp Chính phủ, Cấp Bộ, cơ quan ngang bộ và UBND các cấp như sau: “*Chính phủ thống nhất quản lý nhà nước về du lịch*”; “*Bộ VHTTDL là cơ quan đầu mối giúp Chính phủ thực hiện quản lý nhà nước về du lịch và có thẩm quyền ban hành và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật về du lịch*”, và “*UBND cấp tỉnh trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình thực hiện quản lý nhà nước về du lịch tại đại phương, cụ thể hóa chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, chính sách phát triển du lịch phù hợp với thực tế tại địa phương*” [56].

Cơ quan quản lý nhà nước cấp tỉnh là cấp hành chính cao nhất trong 3 cấp cơ quan quản lý nhà nước của tỉnh (tỉnh, huyện và xã). Cơ quan quản lý nhà nước cấp tỉnh là một bộ phận cấu thành của bộ máy nhà nước thống nhất, thay mặt nhà nước thực thi nhiệm vụ quản lý trên địa bàn tỉnh trong cơ cấu quyền lực nhà nước thống nhất. Theo quy định của Hiến pháp, cơ quan quản lý nhà nước cấp tỉnh bao gồm Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh và các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh [19]. Quản lý nhà nước đối với phát triển nguồn nhân lực ngành Du lịch là

quá trình hoạch định, tổ chức thực hiện và kiểm tra, đánh giá các hình thức, phương pháp, chính sách và biện pháp nhằm hoàn thiện và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ngành Du lịch, đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch trong từng giai đoạn phát triển, cụ thể :

Xây dựng chiến lược, quy hoạch, đề án phát triển nguồn nhân lực: Xây dựng chiến lược, quy hoạch là thực hiện vai trò định hướng và điều tiết phát triển NNLĐL. Nó là nội dung đầu tiên, là cơ sở cho việc triển khai các nội dung khác trong QLNN về phát triển NNLĐL. Chiến lược phát triển NNLĐL giữ một vị thế, vai trò quan trọng đối với sự phát triển của ngành Du lịch, nó là sự cụ thể hoá đồng thời là mục tiêu, động lực của chiến lược phát triển ngành Du lịch. Ở Việt Nam, Bộ VHTTDL là cơ quan có chức năng hoạch định chiến lược phát triển NNLĐL trên phạm vi toàn quốc. UBND và Sở VHTTDL giữ vai trò định hướng phát triển và điều tiết sự phát triển nhân lực thông qua việc ban hành và tổ chức thực hiện chính sách như chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, đề án và chương trình phát triển NNL và phát triển NNLĐL nói riêng của địa phương. Các văn bản pháp quy liên quan tới lĩnh vực này đã đề cập tới các mục tiêu, định hướng, chỉ tiêu và các giải pháp chính sách, làm căn cứ để các cơ quan QLNN các cấp tổ chức thực hiện. Những tiêu chí cơ bản cần có của chiến lược, đề án, quy hoạch phát triển NNLĐL gồm số lượng nguồn nhân lực cần có, tỷ lệ lao động được đào tạo, cơ cấu trình độ và cơ cấu lao động giữa các ngành nghề thuộc ngành Du lịch. Chiến lược đề án, quy hoạch phát triển NNLĐL trên phạm vi toàn quốc cần được cụ thể hoá thông qua chiến lược đề án, quy hoạch phát triển NNLĐL ở các địa phương. Chiến lược phát triển NNLĐL là cơ sở để xây dựng các kế hoạch, chương trình phát triển NNLĐL trên phạm vi toàn quốc; các chương trình, kế hoạch phát triển NNLĐL ở từng địa phương, vùng miền, khu vực.

Cơ quan quản lý nhà nước về du lịch cấp tỉnh cùng các cơ quan có liên quan khác sử dụng công cụ pháp luật và các chính sách vĩ mô tác động vào các mối quan hệ sản xuất, quan hệ lao động và quản lý để điều chỉnh, định hướng cho sự phát triển của NNLĐL phù hợp với mục tiêu phát triển. Hệ thống các văn bản pháp lý điều chỉnh sự phát triển NNLĐL do nhiều cơ quan khác nhau ban hành. Vấn đề là những văn bản này phải được tập hợp trong một thể thống nhất, giải quyết được những nội dung quản lý giao thoa, tránh tình trạng chồng chéo, phủ định lẫn nhau và phải tạo được cơ chế phối hợp, lồng ghép các nội dung liên quan đến phát triển NNLĐL. Các văn bản Luật cơ bản liên quan đến phát triển NNLĐL bao gồm: Luật du lịch, Luật giáo dục, Luật giáo dục đại học, Luật giáo dục nghề nghiệp, Bộ luật lao động,...

Xây dựng và hoàn thiện hệ thống chính sách phát triển nguồn nhân lực ngành Du lịch: Cơ quan ban hành chính sách phát triển NNLĐL là Nhà nước: Quốc hội và Chính phủ (cấp Trung ương); các bộ ngành thuộc Chính phủ và hội đồng nhân dân các cấp. Chính sách được thể hiện bằng các hình thức khác nhau: Hệ thống các văn bản

pháp luật và pháp quy: Luật, Nghị định, Nghị quyết, Thông tư, xây dựng và hoàn thiện các chính sách về giáo dục đào tạo, đào tạo du lịch, thu hút và sử dụng lao động. Ban hành, hướng dẫn thi hành các chính sách đảm bảo lợi ích vật chất và động viên tinh thần đối với lao động ngành Du lịch. Quy định về cơ sở đào tạo, chương trình đào tạo về du lịch, tiêu chuẩn giáo viên, chế độ với giáo viên và học viên, học phí... LLLĐ trong ngành Du lịch cần phải được quan tâm đầu tư đào tạo và hoàn thiện theo các tiêu chuẩn như: trình độ học vấn đáp ứng yêu cầu phù hợp tính chất cụ thể của từng công việc; trình độ chuyên môn, nghiệp vụ. Du lịch là một ngành kinh doanh dịch vụ, phần lớn các sản phẩm du lịch được người lao động trực tiếp sản xuất và bán cho khách, do vậy 100% lao động ngành Du lịch phải được đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ. Đối với đội ngũ nhân lực của cơ quan QLNN, các đơn vị kinh doanh, các đơn vị sự nghiệp phải có trình độ đại học chuyên ngành Du lịch trở lên.

Đặc trưng của việc đào tạo ngành nghề du lịch mang tính ứng dụng thực tiễn, thực hành cao, các điều kiện hỗ trợ này có tác động rất lớn tới trình độ, kỹ năng thực hành của học viên. Nâng cao năng lực đội ngũ giáo viên, giảng viên, đào tạo viên và quản lý đào tạo: Đội ngũ này là những người truyền tải các nội dung đào tạo đến người học, kiến thức, kinh nghiệm, trình độ giảng dạy tác động rất lớn tới chất lượng của học viên. Đây là điều kiện mang tính quyết định cho công tác đào tạo của từng cơ sở cũng như của toàn bộ hệ thống CSĐTDL.

Hoàn thiện bộ máy và tổ chức triển khai thực hiện: Hoàn thiện bộ máy tổ chức, chỉ đạo thực hiện đưa các chiến lược chính sách phát triển NNL vào cuộc sống: Đây là một trong những nội dung quan trọng nhất của công tác QLNN đối với phát triển NNLDL. Việc tổ chức thực hiện phụ thuộc rất nhiều vào tổ chức bộ máy, cách thức tiến hành và các nguồn lực để phát triển NNLDL. Để tăng cường hiệu lực QLNN về du lịch, cần tăng cường bộ máy QLNN về du lịch đủ mạnh, bổ sung thêm lực lượng, tăng cường chất lượng của đội ngũ cán bộ làm công tác quản lý. Nội dung tổ chức triển khai thực hiện QLNN về phát triển NNLDL được nhìn nhận trên ba góc độ : Tổ chức bộ máy QLNN trong lĩnh vực phát triển NNLDL; Tổ chức, quản lý hoạt động đào tạo, bồi dưỡng phát triển NNLDL: nghiên cứu, ứng dụng khoa học và công nghệ trong phát triển NNLDL; Đầu tư phát triển NNLDL và cung cấp dịch vụ cho phát triển NNLDL (Can thiệp trực tiếp, điều tiết phát triển NNLDL).

Ngoài ra, Chính phủ nói chung và các cơ quan QLNN về du lịch nói riêng, ngoài việc ban hành hệ thống tiêu chuẩn nghiệp vụ, tiêu chuẩn chức danh cho lao động ngành Du lịch, còn cần phải thường xuyên thực hiện công tác kiểm tra giám sát để có những điều chỉnh kịp thời, đảm bảo các chiến lược, chính sách phát triển NNLDL thực sự đi vào cuộc sống, phù hợp với nhu cầu phát triển ngành Du lịch, tránh tình trạng tuyển dụng và sử dụng lao động một cách tùy tiện, đảm bảo quyền lợi và nghĩa vụ cho người lao động, đồng thời tạo điều kiện cho du lịch phát triển bền vững.

b. Hoạt động thu hút>NNL

Để có thể phát triển đủ số lượng lao động, các chủ thể tham gia hoạt động thu hút>NNL như cơ quan QLNN về du lịch và doanh nghiệp kinh doanh du lịch cần thiết phải có chính sách thu hút các tổ chức có tiềm năng về tri thức như các trường đại học, học viện, trường cao đẳng về các địa phương trong vùng để tổ chức đào tạo và nghiên cứu khoa học, ứng dụng công nghệ tại khu vực, các chế độ ưu đãi để thu hút>NNL có trình độ cao từ các nguồn trong và ngoài nước về công tác tại địa phương, vùng du lịch, nhất là cán bộ quản lý giỏi và lực lượng hướng dẫn viên chuyên nghiệp.

Đối với các doanh nghiệp du lịch địa phương, để đạt mục tiêu thu hút được người có năng lực phù hợp, người có tài năng thực sự và sử dụng vào những vị trí công việc cụ thể nhằm hình thành nhân lực chất lượng cao thực hiện nhiệm vụ, nhà quản lý cần thiết phải xây dựng chính sách thu hút nhân lực, ở đây có thể là chính sách thu hút nhân lực chất lượng cao, trong đó, xác định mục tiêu, nguồn thu hút, cách thức thu hút phù hợp với tình hình thực tế của địa phương. Khi có nhu cầu thu hút những người có tài năng vào những vị trí công việc nhất định để hình thành nhân lực chất lượng cao cho bộ máy hoạt động của doanh nghiệp, các nhà quản lý có thể thực hiện việc thu hút từ lực lượng LĐ bên trong hoặc từ bên ngoài, cụ thể:

Nguồn lao động bên trong: Bao gồm các cá nhân có tài năng ngay trong>NNL xã hội của địa phương. Ưu điểm khi tuyển những người có tài năng từ nguồn bên trong là việc thu hút dễ dàng, ít tốn thời gian cũng như chi phí thực hiện. Tuy nhiên, đối với một số ngành nghề đặc thù hoặc do mặt bằng chất lượng>NNL xã hội của địa phương thấp thì việc thu hút nhân lực chất lượng cao từ nguồn bên trong sẽ không thể đáp ứng được yêu cầu, sẽ không đạt được kết quả như mong đợi.

Nguồn lao động bên ngoài: Bao gồm các cá nhân có tài năng từ nhân lực xã hội của các địa phương khác. Nguồn này rất phong phú, bao gồm những người đã có kinh nghiệm làm việc và cả những người mới được đào tạo. Ưu điểm khi thu hút nhân lực chất lượng từ nguồn bên ngoài là những người được thu hút thường là những người được đào tạo tốt, được trang bị những kiến thức tiên tiến, có hệ thống và sẵn sàng thử thách. Hạn chế của việc thu hút từ nguồn bên ngoài là địa phương sẽ phải mất thời gian cũng như chi phí hơn và nếu thường xuyên thu hút từ nguồn bên ngoài, sẽ gây ra hiệu ứng “không phục” và “thất vọng” đối với người dân địa phương.

Để đảm bảo hiệu quả của việc thu hút những người có tài năng nhằm hình thành>NNL chất lượng cao cho DN của địa phương theo định hướng chung tỉnh, nhà quản trị doanh nghiệp cần cân nhắc, lựa chọn xem ở vị trí công việc nào cần tuyển từ nguồn bên trong, vị trí nào cần tuyển từ bên ngoài và kết hợp với phương pháp thu hút phù hợp. Đối với>NNL chất lượng cao, cần có chính sách ưu đãi mạnh để tuyển dụng sớm, có chính sách về chỗ ở, môi trường và điều kiện làm việc trong khuôn khổ thẩm quyền và điều kiện có thể mà không làm xáo trộn nguồn nhân lực hiện có. Khi các trường đại

học, học viện đặt cơ sở tại khu vực để triển khai hoạt động của mình, chắc chắn sẽ giúp ích rất nhiều cho việc đào tạo NNL chất lượng cao cũng như việc áp dụng khoa học công nghệ cho các cơ sở kinh doanh du lịch tại khu vực. Đặc biệt đối với nước ta các chuyên gia, trí thức Việt kiều hoạt động trong lĩnh vực du lịch nói chung và lĩnh vực đào tạo, phát triển NNLDL nói riêng là nguồn nhân lực quý giá cần được thu hút.

Như đã nêu trên, chính sách thu hút nhân lực chất lượng cao trong các doanh nghiệp du lịch được ban hành nhằm tuyển chọn những người có năng lực đáp ứng tốt nhất yêu cầu của công việc và bố trí vào những vị trí công việc cụ thể nhằm thực thi nhiệm vụ nhà nước của địa phương. Chính sách thu hút, tuyển dụng và sử dụng lao động (quy định chế độ làm việc, điều tiết quan hệ và điều kiện lao động, chế độ đãi ngộ, bảo hiểm tiền lương...). Với ngành Du lịch, trong suốt quá trình cung ứng các sản phẩm, dịch vụ tới du khách luôn luôn có sự hiện diện của nhân viên do đó chất lượng dịch vụ, sản phẩm thường được quyết định bởi đội ngũ lao động của doanh nghiệp. Do đó việc thu hút lao động có trình độ, tay nghề cao là cần thiết đối với các DNDL. Bên cạnh đó việc nâng cao động lực làm việc và kết quả thực hiện công việc để có thể giữ chân người lao động làm việc lâu dài tại cơ quan và doanh nghiệp. Nâng cao động lực làm việc cho người lao động chính là hướng người lao động vào việc thực hiện mục tiêu mong đợi.

c. Đào tạo, bồi dưỡng và nâng cao chất lượng NNLDL

Có nhiều cách phân loại hình thức đào tạo nhân lực. Có thể phân loại theo sự gắn liền, hay tách rời công việc trong đào tạo hoặc có thể phân theo các hình thức đào tạo truyền thống và đào tạo trực tuyến. Cũng có cách phân loại theo phương pháp đào tạo của giáo viên và sự tham gia của học viên như: phương pháp trình bày qua bài giảng, kỹ thuật nghe nhìn, tình huống, đóng vai, dùng thẻ thảo luận linh hoạt, thảo luận nhóm...Sau đây là một cách phân loại các phương pháp đào tạo: 1) Đào tạo theo kiểu chỉ dẫn công việc (cầm tay chỉ việc): Quá trình đào tạo bắt đầu bằng sự giới thiệu và giải thích của người dạy về mục tiêu của công việc và chỉ dẫn tỉ mỉ, theo từng bước về cách quan sát, trao đổi, học hỏi và làm thử cho tới khi thành thạo; 2) Đào tạo theo kiểu dạy nghề: Chương trình đào tạo bắt đầu bằng việc học lý thuyết trên lớp, sau đó các học viên được đưa đến làm việc dưới sự hướng dẫn của nhân viên đã có kinh nghiệm làm việc trong một vài năm; được thực hiện các công việc thuộc nghiệp vụ cần học cho tới khi thành thạo tất cả các kỹ năng của nghiệp vụ; 3) Kèm cặp và chỉ bảo: Phương pháp này thường dùng để giúp cho các cán bộ quản lý và các nhân viên giám sát có thể học được các kiến thức, kỹ năng cần thiết cho công việc trước mắt và công việc cho tương lai thông qua kèm cặp, chỉ bảo của những người quản lý giỏi hơn. Học viên quan sát, ghi nhớ, học tập và thực hiện công việc theo cách người hướng dẫn đã chỉ dẫn. Phương pháp này được áp dụng để đào tạo cho đội ngũ hướng dẫn viên, cán bộ quản lý trong các doanh nghiệp du lịch.

Đào tạo, bồi dưỡng là hoạt động quan trọng, quyết định nội dung phát triển NNLDL về chất lượng. Đào tạo là hoạt động học tập nhằm giúp người lao động tiếp thu và rèn luyện các kỹ năng cần thiết để thực hiện có hiệu quả các chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình. Đây là biện pháp không thể thiếu nhằm nâng cao chất lượng NNL. Mục tiêu của đào tạo là nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ và thái độ lao động của người lao động, qua đó giúp tổ chức sử dụng có hiệu quả tối đa NNL hiện có nhằm thực hiện tốt các mục tiêu được đặt ra trong hiện tại cũng như trong tương lai của doanh nghiệp. Đào tạo, bồi dưỡng cho NNLDL, sử dụng chỉ tiêu về số người được đào tạo ngành, nghề du lịch hàng năm như số người được đào tạo nghề, trung cấp chuyên nghiệp, cao đẳng, đại học, sau đại học. Qua nhóm chỉ tiêu này thấy được tình trạng đào tạo NNLDL theo các cấp đào tạo có đáp ứng được yêu cầu phát triển NNLDL hay không. Các hình thức cụ thể:

Triển khai đào tạo mới: Phần nhiều nhân lực ngành Du lịch tốt nghiệp ở các chuyên ngành khác không phải là chuyên ngành Du lịch. Bởi vậy, nhu cầu đào tạo mới nhân lực ngành Du lịch chuyên sâu về lĩnh vực lữ hành, lưu trú, vận chuyển khách du lịch ở trình độ cao đẳng, đại học hoặc cao hơn (Học viện, Trường Đại học, Cao đẳng,...), ngoài ra với ngành kinh doanh du lịch, việc trang bị và trau dồi thường xuyên kỹ năng làm việc là hết sức quan trọng. Kỹ năng làm việc của người lao động được đề cập ở đây bao gồm cả năng lực nghề nghiệp và kỹ năng mềm. Lao động ngành Du lịch còn cần có thêm các kỹ năng giao tiếp, ngoại ngữ, tin học, sáng tạo và phục vụ khách hàng.

Đào tạo, bồi dưỡng và phát triển kiến thức chuyên môn, năng lực và kỹ năng của lao động làm việc trong ngành Du lịch giúp phát triển trình độ chuyên môn nghiệp vụ: Nâng cao trình độ đào tạo, nâng cao kiến thức chuyên môn, phát triển năng lực nghề nghiệp cho người lao động ngành Du lịch để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ hiện tại, mục tiêu chiến lược trong tương lai và được thể hiện bằng kết quả tham gia hoạt động thực tế của người lao động trong ngành Du lịch. Khi đánh giá năng lực của người lao động người ta thường sử dụng các công cụ đo lường định tính để xác định mức độ đáp ứng về năng lực như trình độ các kỹ năng mà người lao động tích lũy được, như sự hiểu biết của người lao động về nhiệm vụ, như thái độ nghề nghiệp của họ. Kỹ năng nghề nghiệp của người lao động có được thông qua quá trình học tập, rèn luyện và trong quá trình lao động kỹ năng nghề nghiệp ngày càng hoàn thiện hơn. Công tác bồi dưỡng nghiệp vụ để nâng cao năng lực thể hiện của nguồn nhân lực du lịch. Thực tế, công tác này được tổ chức thông qua các lớp ngắn hạn và bồi dưỡng nghiệp vụ cho các cá nhân lao động nghiệp vụ và lao động quản lý doanh nghiệp du lịch, đó là chỉ dẫn trong công việc, đào tạo bồi dưỡng theo nhóm làm việc, hoạt động phát triển khác như hội thảo, hội nghị chuyên đề trong và ngoài nước hoặc kèm cặp tại nơi làm việc.

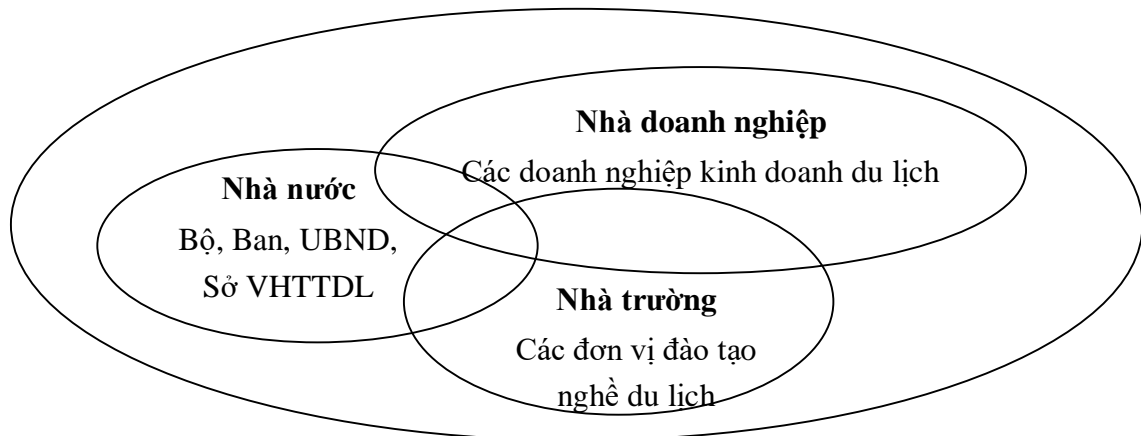
d. Liên kết và hợp tác phát triển NNLDL

Liên kết là hình thức phối hợp các hoạt động do các tổ chức, cá nhân tự nguyện tiến hành, nhằm cùng đề ra và thực hiện các chủ trương, biện pháp liên quan đến công việc của các bên tham gia, thúc đẩy hoạt động phát triển theo hướng có lợi nhất. Liên kết trong việc phát triển NNLDL là nhu cầu khách quan, xuất phát từ lợi ích của các bên, đối với một vùng du lịch hoạt động này bao gồm liên kết giữa nội tỉnh và ngoại vùng:

Liên kết ngoại vùng: Đó là các hoạt động hợp tác và phối hợp với Tổng cục du lịch, các tổ chức phi chính phủ và từ các dự án phát triển NNLDL để phối hợp với các cơ sở đào tạo, các địa phương trong vùng để mở các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ cho đội ngũ nhân lực du lịch.

Liên kết nội tỉnh: Ngành Du lịch các địa phương trong vùng cần có sự phối hợp với các cơ quan chức năng về văn hoá, thông tin, các DNDL trong phạm vi địa phương và các địa phương lân cận phối hợp với các cơ sở đào tạo về du lịch tổ chức các khoá bồi dưỡng ngắn hạn về kỹ năng nghề nghiệp, nghiệp vụ du lịch và kiến thức chuyên môn về du lịch. Đặc biệt, Cơ quan QLNN tại địa phương, các doanh nghiệp, cơ sở đào tạo và tổ chức khác có liên quan cần thống nhất về quan điểm, chủ trương PTDL và phát triển NNLDL.

Liên kết giữa Sở Du lịch, Sở VHTTDL với các DNDL trên địa bàn để thường xuyên tổ chức thống kê, đánh giá chất lượng NNLDL của ngành từ đó đề xuất kế hoạch, chương trình hành động cụ thể cho từng giai đoạn nhằm nâng cao năng lực, chất lượng cho lao động của ngành sát thực tế, phù hợp với tâm tư nguyện vọng của người lao động trong ngành và phù hợp với yêu cầu ngày càng cao của du khách đến với địa phương hoặc vùng. Liên kết chặt chẽ giữa Sở Du lịch, Sở VHTTDL tại các địa phương với CSĐTDL đặt hàng đào tạo theo kết quả khảo sát và thống kê để công tác đào tạo đội ngũ cán bộ quản lý, lao động trong các DNDL đúng nhu cầu, sát thực tế phù hợp với điều kiện hội nhập. Đồng thời, Sở Du lịch, Sở VHTTDL tại các địa phương cần phối hợp chặt chẽ với các CSĐTDL trên địa bàn tích cực kêu gọi đầu tư và tranh thủ sự hỗ trợ của ngành Du lịch Việt Nam, lãnh đạo địa phương, các tổ chức phi chính phủ và các hiệp hội liên quan để thu hút nguồn vốn, đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị, nâng cao trình độ giảng viên để nâng cao chất lượng đào tạo du lịch đáp ứng yêu cầu hội nhập và phát triển. Cụ thể, chủ thể thực hiện liên kết phát triển NNL bao gồm cơ quan quản lý nhà nước về du lịch (Nhà nước), cơ sở đào tạo về du lịch (Nhà trường) và cơ sở thực hiện hoạt động kinh doanh du lịch (Doanh nghiệp), trong đó Nhà nước và doanh nghiệp là hai chủ thể chính thực hiện mục tiêu nâng cao chất lượng NNLDL. Nội dung của hoạt động liên kết phát triển NNLDL chính là việc xây dựng cơ chế gắn kết chặt chẽ hoạt động giữa “ba nhà” Nhà nước - Nhà trường - Nhà doanh nghiệp (Nhà sử dụng lao động) để có thể đạt mục tiêu phát triển, nâng cao chất lượng NNLDL của địa phương và của vùng du lịch (Hình 2.2.):



Hình 2.2. Liên kết giữa nhà nước, nhà trường và doanh nghiệp trong PTNNLDL

(Nguồn: Tổng hợp nghiên cứu của nghiên cứu sinh)

Các đơn vị đào tạo du lịch trên địa bàn liên kết với các DNDL thực hiện đào tạo theo nhu cầu, theo đơn đặt hàng của các doanh nghiệp. Sự liên kết này nhằm nâng cao chất lượng đào tạo cho các CSĐTDL: 1) Các CSĐTDL gửi học sinh, sinh viên đến thực tập, thực tế tại các DNDL; 2) Các CSĐTDL ký thỏa thuận hợp tác cung ứng NNLĐL cho các DNDL trên địa bàn vừa đảm bảo đầu ra cho sản phẩm đào tạo vừa đảm bảo chất lượng lao động cho các DNDL. Đồng thời, sự liên kết này sẽ giúp các DNDL đảm bảo nguồn nhân lực kế cận từ việc chọn lựa những sinh viên đúng tiêu chuẩn doanh nghiệp khi còn ngồi ghế nhà trường để kịp thời hỗ trợ, bồi dưỡng. Đồng thời, các doanh nghiệp này còn có được một LLLĐ thời vụ “part - time” để giải quyết tình trạng thiếu nguồn lực trong thời gian hiện tại. Sở Du lịch, Sở VHTTDL tại các địa phương cùng liên kết với các DNDL và các đơn vị đào tạo nghề du lịch thường xuyên tổ chức các sân chơi cho lao động trong ngành nhằm nâng cao ý thức tự rèn luyện, ý thức học tập nâng cao trình độ của người lao động trong ngành.

Bên cạnh đó là hoạt động mở rộng quan hệ hợp tác, thúc đẩy sự giao lưu hợp tác về NNLĐL giữa các vùng miền và các quốc gia: Giao lưu hợp tác về NNL là một trong những biện pháp nhanh nhất khắc phục những mâu thuẫn, bất hợp lý của NNLĐL, quá trình này không chỉ phát huy thế mạnh của mỗi vùng miền mà còn giúp thay đổi phong cách, thói quen, tinh thần kỷ luật và đổi mới tiêu chí đánh giá chất lượng NNLĐL, tạo mặt bằng chất lượng nguồn nhân lực thống nhất giữa các vùng miền và các quốc gia. Cụ thể, đó là sự liên kết giữa các DNDL trong và ngoài địa phương hay với các doanh nghiệp nước ngoài sẽ là cơ hội rất tốt để LLLĐ có cơ hội giao lưu, trao đổi, học hỏi kinh nghiệm, đồng thời có thể chia sẻ được tình trạng thiếu hụt nguồn nhân lực trong những lúc cao điểm. Tăng cường sự hợp tác quốc tế như việc cử giảng viên, cán bộ QLNN ở các Sở đi đào tạo ở các bậc học từ trung cấp tới trên đại học. Đẩy mạnh hợp tác, giao lưu với các nước có trình độ đào tạo hiện đại,

tiên tiến để từng bước tiếp thu, chuyển giao công nghệ đào tạo đáp ứng nhu cầu đào tạo nhân lực chất lượng cao của cả nước.

Như vậy, để đáp ứng nhu cầu phát triển trong hoạt động du lịch của một khu, điểm, vùng du lịch thì việc quan tâm đến đảm bảo cơ cấu, số lượng, nâng cao chất lượng và quản lý nhà nước trong việc phát triển NNLDL là yêu cầu cần thiết. Chính những nhu cầu về số lượng và chất lượng nhân lực trong các DNDL đã và sẽ đặt ra yêu cầu cấp thiết cho việc đào tạo và đào tạo lại để cung cấp đầy đủ về số lượng lao động nhưng đồng thời quan trọng hơn là cần cung cấp cho doanh nghiệp trong ngành nguồn nhân lực có sức khỏe, trình độ học vấn, kiến thức chuyên môn, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng ngoại ngữ,...

2.2.4. Tiêu chí đánh giá sự phát triển nguồn nhân lực du lịch

Theo cách tiếp cận PTNNL của quản lý kinh tế, để đánh giá sự phát triển NNLDL cần thiết phải có các nội dung, yêu cầu và hệ thống chỉ tiêu đo lường, đánh giá. Nội dung, yêu cầu và tiêu chí đánh giá sự phát triển NNLDL là tập hợp các chỉ tiêu phản ánh về số lượng, cơ cấu và chất lượng NNLDL và áp dụng phương pháp thống kê, so sánh để đánh giá.

Tiêu chí phát triển NNLDL về số lượng được thể hiện qua sự thay đổi về số lượng NNLDL qua thời gian và cho biết quy mô về NNLDL tại thời điểm đánh giá (Lê Văn Kỳ, 2018; Đinh Thị Hải Hậu, 2014 và Trần Sơn Hải, 2011). Đánh giá về số lượng đề cập tới vấn đề hiện tại có bao nhiêu người và sẽ có bao nhiêu nữa trong tương lai. Số lượng phản ánh quy mô NNLDL của một tỉnh, thành phố hoặc một vùng du lịch và được xem xét gắn liền với cơ cấu NNLDL. Theo đó, số lượng và cơ cấu NNLDL cần phù hợp với cơ cấu hoạt động du lịch của tỉnh, thành phố hoặc vùng du lịch đó, đồng thời phản ánh nhu cầu thực tế công việc đòi hỏi, sự phát triển của ngành Du lịch tại địa phương. Việc đảm bảo NNLDL đủ về số lượng phụ thuộc vào việc hoạch định, tuyển chọn đặc biệt là thu hút lao động xã hội, lao động từ các ngành khác chuyển sang, đặc biệt là ngành nông nghiệp tham gia vào hoạt động du lịch nhằm đảm bảo cho địa phương thực hiện thành công chiến lược, kế hoạch PTDL do mình đề ra, không chỉ có ý nghĩa trong phạm vi ngành mà còn mang lại hiệu quả KTXH. Phát triển NNLDL về mặt số lượng góp phần vào quá trình chuyển dịch cơ cấu kinh tế của từng địa phương nói riêng và cả nước nói chung. Quá trình đào tạo, tự đào tạo, chính sách thu hút, tuyển dụng những người có trình độ, kiến thức chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp cao là các hoạt động chính để tăng trưởng NNLDL về số lượng.

Theo tác giả Lê Văn Kỳ (2018), Hệ thống chỉ tiêu đánh giá phát triển nhân lực (2013) và Trần Sơn Hải (2010), tiêu chí đánh giá phát triển về chất lượng và cơ cấu: Thể hiện sự nâng lên về chất lượng của NNLDL, biểu hiện qua các tiêu chí đánh giá chất lượng NNLDL được nâng lên, và sự chuyển dịch cơ cấu theo hướng tiến bộ, hợp lý, qua đó thấy được chất lượng NNLDL đã đáp ứng được yêu cầu đặt

ra hay chưa, cụ thể bao gồm: theo trình độ chuyên môn, trình độ đào tạo của NNLDL, địa giới du lịch, lĩnh vực hoạt động, trình độ đào tạo, ngành nghề chuyên môn, giới tính và độ tuổi. Trong đó, tỷ trọng nhân lực có trình độ cao đẳng, đại học trở lên qua các năm, tỷ trọng càng cao thì chất lượng nhân lực càng tốt. Cơ cấu theo địa giới du lịch thể hiện sự phân bố nhân lực du lịch giữa các địa phương, các vùng, miền và khu du lịch. Cơ cấu theo lĩnh vực hoạt động bao gồm khu vực QLNN, sự nghiệp và khu vực kinh doanh. Bên cạnh đó, việc xác định cơ cấu nhân lực hợp lý, chính xác phù hợp theo trình độ đào tạo, giới tính và độ tuổi để đảm bảo tính hiệu quả KTXH của hoạt động này, tránh tình trạng “thừa thầy, thiếu thợ”, giúp ổn định của thị trường lao động.

Tiêu chuẩn chất lượng NNLDL là những yêu cầu về năng lực và kết quả thực hiện công việc của người lao động trong ngành Du lịch. Các tiêu chuẩn này gắn liền với từng chức danh nhân lực trong ngành Du lịch. Chỉ tiêu về chất lượng bao gồm các chỉ tiêu theo trình độ chuyên môn, trình độ đào tạo của NNLDL, qua đó thấy được chất lượng NNLDL đã đáp ứng được yêu cầu đặt ra hay chưa. Khi đánh giá chất lượng của người lao động người ta thường sử dụng các công cụ đo lường định tính để xác định mức độ đáp ứng về năng lực như trình độ các kỹ năng mà người lao động tích lũy được, như sự hiểu biết của người lao động về nhiệm vụ, như thái độ nghề nghiệp của họ. Kỹ năng nghề nghiệp của người lao động có được thông qua quá trình học tập, rèn luyện và trong quá trình lao động kỹ năng nghề nghiệp ngày càng hoàn thiện hơn. Trong ngành kinh doanh du lịch, việc trang bị và trau dồi thường xuyên kỹ năng làm việc là hết sức quan trọng. Năng lực cho người lao động được đề cập ở đây bao gồm cả năng lực nghề nghiệp và kỹ năng mềm.

Theo tác giả Nguyễn Phan Thu Hằng (2017), Dự án do EU và Bộ VHTTDL thực hiện (2015), Dự án do EU thực hiện (2013), và Lê Thị Hồng Diệp (2010) thì hiệu quả làm việc hay mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của người lao động thể hiện năng suất lao động của người lao động đây là yếu tố hàng đầu thể hiện chất lượng của NNL. Các hoạt động học tập, đào tạo, phát triển giúp nâng cao năng lực của nhân lực chỉ thực sự đạt kết quả khi qua đó nhân lực nâng cao được năng suất và hiệu quả công việc. Năng suất lao động thể hiện năng lực làm việc thực tế của đội ngũ NNLDL, năng suất thường được đo bằng sản lượng, giá trị lao động theo doanh thu được tạo ra. Năng suất lao động của NNLDL thể hiện bởi sự đáp ứng nhu cầu thực tế công việc đòi hỏi, sự phát triển của ngành Du lịch tại các địa phương. Việc đảm bảo năng suất lao động NNLDL phụ thuộc vào hầu hết các hoạt động như thu hút, đào tạo và bồi dưỡng lao động. Phát triển NNLDL về năng suất lao động góp phần vào quá trình chuyển dịch cơ cấu kinh tế của từng địa phương nói riêng và cả nước nói chung. Tuy nhiên, yếu tố về năng suất lao động tuy dễ nói nhưng lại rất khó đánh giá và điều chỉnh do có nhiều quan điểm khác nhau về năng suất lao động, bên cạnh đó lao động ngành Du lịch là ngành dịch

vụ nên việc tính toán sản lượng và doanh thu là việc tương đối phức tạp, trong luận án nghiên cứu sinh đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của đội ngũ lao động ngành Du lịch bằng việc sử dụng thang đo Likert 1-5 (1 là thấp nhất; 5 là cao nhất).

Tác giả Lê Văn Kỳ (2018), Trần Xuân Cầu và Mai Quốc Chánh (2014), Nguyễn Văn Dung (2011), Vũ Thị Kim Loan (2010), Trần Sơn Hải (2011) tiêu chí đánh giá chất lượng gồm: thể hiện sự nâng lên về chất lượng của NNLDL, đó là về kỹ năng chuyên môn, kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp, sức khỏe và kết quả thực hiện công việc của người lao động trong ngành Du lịch. Việc đánh giá các kỹ năng và kiến thức chuyên môn nghề nghiệp để thấy được chất lượng NNLDL đã đáp ứng được yêu cầu đặt ra hay chưa. Đặc thù của hoạt động du lịch là hoạt động cung cấp dịch vụ vui chơi, nghỉ dưỡng thông qua đội ngũ lao động phục vụ trực tiếp. Theo nghiên cứu của nghiên cứu sinh các kỹ năng cần thiết đối với NNLDL:

- Kỹ năng phục vụ khách hàng: Là khả năng thực hiện một tập hợp các động tác chuẩn, thao tác chuẩn. Việc sử dụng lao động sống, lao động trực tiếp thông qua các thao tác kỹ thuật đã thể hiện về kỹ năng nghề của người lao động làm đúng, làm chính xác ngay từ đầu. Du lịch là ngành dịch vụ và có những đặc thù riêng, do vậy nhận thức một cách đầy đủ của người lao động đối với ngành dịch vụ có vai trò là ý nghĩa to lớn trong công việc của người lao động. Sự linh hoạt và những thay đổi về công việc, vị trí địa lý đòi hỏi người lao động phải có sự sẵn sàng nhằm thích ứng với sự dịch chuyển vị trí và đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách du lịch. Trong quá trình khách du lịch lưu trú và sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp thì không phải sản phẩm nào, dịch vụ nào cũng khách du lịch lên kế hoạch mua sắm từ trước. Trong quá trình tiêu dùng dịch vụ rất có thể sẽ phát sinh các yêu cầu khác, do đó nhân viên phải luôn thích ứng một cách linh hoạt nhằm đem đến dịch vụ tốt nhất, nhanh nhất các nhu cầu phát sinh của khách hàng. Đào tạo, tập huấn cho người lao động ngành Du lịch các kiến thức về khoa học, công nghệ mới; các kỹ năng lao động và ý thức chấp hành luật pháp về lao động, lễ lễ làm việc, nếp nghĩ và hướng phát triển bản thân người lao động.

Kỹ năng giao tiếp là cách thức giao tiếp, ứng xử với khách hàng trong quá trình cung ứng dịch vụ, sản phẩm cho khách hàng. Đặc điểm của dịch vụ chính là quá trình sản xuất và tiêu dùng diễn ra cùng một lúc, khách hàng thường xuyên tiếp xúc với nhân viên trong quá trình mua bán hàng hóa, dịch vụ. Một khách hàng có quyết định tiêu dùng dịch vụ của một doanh nghiệp hay không phụ thuộc khá nhiều vào nhân viên, trong đó giao tiếp là yếu tố quan trọng tạo cho khách hàng niềm tin vào sản phẩm sẽ được tiêu dùng. Giao tiếp là ấn tượng ban đầu khi khách tiếp xúc với doanh nghiệp, ấn tượng ban đầu là quan trọng nhất và thường được tạo ra trong quá trình giao tiếp giữa nhân viên và khách hàng. Năng lực giao tiếp có được đào tạo ngay khi còn ngồi trên ghế nhà trường, trong quá trình làm việc và là yêu cầu đối với một nhân viên làm

việc trong ngành dịch vụ. Trong du lịch thì yếu tố văn hóa được thể hiện khá rõ thông qua chính những con người làm việc hàng ngày, họ thường xuyên tiếp xúc với khách du lịch, tiếp xúc với tài sản của khách. Cách thức giao tiếp của người lao động với khách hàng thể hiện sự tôn trọng khách hàng. Yếu tố này có ảnh hưởng rất lớn tới tâm lý khách hàng và là một nguyên nhân dẫn đến khách hàng có quyết định tiêu dùng dịch vụ tiếp theo hay không.

- Kỹ năng sử dụng ngoại ngữ: Du lịch gắn liền với việc giao thoa văn hóa giữa các vùng, miền, giữa các quốc gia và các dân tộc khác nhau, ngôn ngữ chính là công cụ để kết nối khách hàng với các sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp. Ngoại ngữ là công cụ để giao tiếp chủ yếu trong du lịch, do đó yêu cầu đối với nhân viên là phải biết ngoại ngữ, và tiếng Anh là một trong những ngoại ngữ chủ yếu dùng để giao tiếp trong ngành Du lịch. Tuy nhiên, tùy từng vị trí làm việc, tùy từng đối tượng khách hàng cụ thể mà yêu cầu ngoại ngữ với từng nhân viên, từng vị trí làm việc là khác nhau. Hướng dẫn viên du lịch, nhân viên lễ tân, nhân viên bàn, bar,... là những người đòi hỏi yêu cầu rất cao về ngoại ngữ vì ở những nhân viên ở bộ phận này thường xuyên tiếp xúc với khách hàng, nhu cầu của khách hàng cũng được thể hiện thông qua giao tiếp bằng ngôn ngữ. Do đó kỹ năng sử dụng ngoại ngữ chính là một trong những yếu tố chính để đánh giá chất lượng>NNLDDL.

- Thái độ, tinh thần làm việc cũng là một trong các yếu tố đánh giá phát triển nguồn nhân lực du lịch. Bên cạnh kiến thức, kỹ năng, thái độ và tinh thần của>NNLDDL làm việc cũng quyết định rất lớn tới hiệu quả hoạt động du lịch. Một thái độ, tinh thần làm việc tích cực, chuyên nghiệp, cho phép>NNLDDL dễ dàng tiếp cận, đáp ứng và xử lý các yêu cầu của khách hàng. Bằng cấp, chứng chỉ thể hiện trình độ đào tạo của>NNLDDL. Thông qua các bằng cấp, chứng chỉ, có thể phần nào nắm bắt được mặt bằng phát triển về trình độ của người lao động. Ngoài ra, đây cũng là căn cứ quan trọng cho hoạt động tuyển dụng, đào tạo. Với>NNLDDL có bằng cấp, chứng chỉ thấp, chứng tỏ một phần>NNLDDL tại đó chưa thực sự phát triển. Nâng cao tinh thần, nhận thức, trách nhiệm và kinh nghiệm làm việc của người lao động ngành Du lịch bằng việc giáo dục văn hóa, đạo đức và nhân cách, tư duy kinh tế-xã hội và cách hành xử trong quan hệ xã hội. Để nâng cao năng lực nhận thức cho người lao động cần nâng cao chất lượng một cách toàn diện ở cả ba mặt: nâng cao kiến thức, phẩm chất đạo đức, năng lực công tác để sẵn sàng nhận nhiệm vụ và hoàn thành nhiệm vụ được giao.

- Theo tác giả Nguyễn Phan Thu Hằng (2017), Nguyễn Thị Mai Phương (2015), Trần Sơn Hải (2011) và qua ý kiến của chuyên gia thì Sức khỏe và độ tuổi của người lao động được xem là yếu tố quan trọng để đánh giá chất lượng người lao động. Sức khỏe có nhiều định nghĩa khác nhau theo nhiều tổ chức. Tổ chức Y tế Thế giới, cơ quan của Liên hợp quốc, đặt tiêu chuẩn và cung cấp chương trình kiểm soát bệnh tật đã định nghĩa sức khỏe là: “tình trạng hoàn toàn thoải mái cả về thể chất, tinh thần

và các quan hệ xã hội chứ không phải đơn giản là tình trạng không có bệnh hay ốm yếu”. Các chuyên gia y tế công cộng cho rằng định nghĩa này chưa đầy đủ, một số thành phần khác trong sức khỏe con người còn có dinh dưỡng, tinh thần và tri thức. Bộ Y tế Việt Nam quy định 3 trạng thái là: Loại A: thể lực tốt không có bệnh tật; Loại B: trung bình; Loại C: Yếu không có khả năng lao động.

Bảng 2.2. Phân loại sức khỏe theo thể lực của người dân Việt Nam

Loại sức khỏe	Nam		Nữ	
	Chiều cao(cm)	Cân nặng (kg)	Chiều cao (cm)	Cân nặng (kg)
1. Rất khỏe	≥ 163	≥ 51	≥ 154	≥ 48
2. Khỏe	160-161	47-50	152-153	47-48
3. Trung bình	157-159	43-46	150-151	42-43
4. Yếu	155-156	41-42	148-149	40-41
5. Rất yếu	153-154	40	147	38-39
5. Kém	≤ 152	≤ 39	≤ 146	≤ 37

(Nguồn: Thông tư 36/TTLT-BYT-BQP ngày 17/10/2011 của Bộ Y tế và Bộ Quốc phòng)

Yếu tố sức khỏe với người lao động không những là một yếu tố chung cần thiết với tất cả người lao động mà tùy thuộc vào những hoạt động đặc thù của nhân lực du lịch mà cần có thêm những yêu cầu tiêu chuẩn riêng về sức khỏe. Vì vậy, việc xây dựng yếu tố phản ánh về sức khỏe của lao động làm du lịch cần xuất phát từ yêu cầu cụ thể đối với hoạt động có tính đặc thù đối với từng loại lao động cụ thể. Yêu cầu về sức khỏe không chỉ là một quy định bắt buộc khi tuyển chọn lao động mà còn phải yêu cầu được duy trì trong suốt quá trình làm việc của người lao động đến khi về hưu. Sức khỏe cơ thể và sức khỏe tinh thần để tạo ra nguồn nhân lực có khả năng làm việc tốt nhất, làm việc với năng suất và chất lượng cao. Đặc thù của ngành Du lịch là người lao động thường xuyên phải đi lại, làm việc và cường độ lao động cao do vậy yếu tố sức khỏe rất quan trọng trong việc hoàn thành công việc một cách tốt nhất. Chỉ tiêu biểu hiện trạng thái về sức khỏe chia thành các mức: thể lực tốt, thể lực trung bình, thể lực yếu, không có khả năng lao động. Ngành Du lịch là ngành dịch vụ có cường độ lao động trực tiếp cao, đồng thời còn là điều kiện tiên quyết để duy trì và phát triển trí lực, biến tri thức thành sức mạnh vật chất và tham gia vào lực lượng sản xuất xã hội. Do chưa thống kê, điều tra về các chỉ tiêu về thể lực (sức khỏe), nên không có cơ sở đánh giá chi tiết về thực trạng thể lực (sức khỏe) của nhân lực ngành Du lịch.

Ngoài ra, theo tác giả Nguyễn Phan Thu Hằng (2017), Nguyễn Thị Hồng Cẩm (2011) thì kinh nghiệm làm việc là một trong những yếu tố để đánh giá chất lượng của NNL. Tóm lại, chín tiêu chí đánh giá chất lượng NNLDL phù hợp với đề tài luận án được xác định gồm: (1) Kiến thức chung và chuyên môn nghề nghiệp; (2) Kỹ năng giao tiếp, phục vụ khách hàng; (3) Kỹ năng ngoại ngữ; (4) Kỹ năng lãnh đạo và quản lý; (5) Chấp hành nội quy về lao động; (6) Tinh thần và thái độ làm việc; (7) Kinh nghiệm làm việc; (8) Sức khỏe và độ tuổi; (9) Kỹ năng khác (xử lý tình huống, công nghệ thông tin, làm việc nhóm (Bảng 2.3).

Bảng 2.3. Các tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực du lịch

Các tiêu chí	Nguồn tham khảo
<i>Kiến thức chung và chuyên môn nghề nghiệp</i>	Vũ Văn Viện (2017); Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch và Liên minh Châu Âu EU (2015), Quy hoạch phát triển nhân lực ngành Du lịch giai đoạn 2011-2020, Trần Sơn Hải (2011), Nguyễn Thị Hồng Cẩm (2011)
<i>Kỹ năng giao tiếp, phục vụ khách hàng</i>	Lê Văn Kỳ (2018), Nguyễn Phan Thu Hằng (2017) và Nguyễn Thị Mai Phương (2015); Đinh Thị Hải Hậu (2014); Quy hoạch phát triển nhân lực ngành Du lịch giai đoạn 2011-2020; Trần Xuân Cầu (2012),
<i>Kỹ năng ngoại ngữ</i>	Lê Văn Kỳ (2018); Vũ Văn Viện (2017); Quy hoạch phát triển nhân lực ngành Du lịch giai đoạn 2011-2020, Dự án do EU thực hiện (2013), Trần Xuân Cầu và Mai Quốc Chánh (2008)
<i>Kỹ năng lãnh đạo và quản lý</i>	Dự án do EU và Bộ VHTTDL thực hiện (2015), Dự án do EU thực hiện (2013)
<i>Kỹ năng khác (xử lý tình huống, công nghệ thông tin, làm việc nhóm, ...)</i>	Nguyễn Phan Thu Hằng (2017); Quy hoạch phát triển nhân lực ngành Du lịch giai đoạn 2011-2020, Vũ Thị Kim Loan (2010), Trần Xuân Cầu và Mai Quốc Chánh (2008)
<i>Tinh thần và thái độ làm việc</i>	Lê Văn Kỳ (2018), Nguyễn Phan Thu Hằng (2017), Vũ Văn Viện (2017), Vũ Thị Kim Loan (2010),
<i>Chấp hành nội quy về lao động</i>	Lê Văn Kỳ (2018), Nguyễn Phan Thu Hằng (2017), Vũ Văn Viện (2017), Vũ Thị Kim Loan (2010),
<i>Kinh nghiệm làm việc</i>	Nguyễn Phan Thu Hằng (2017), Nguyễn Thị Hồng Cẩm (2011)
<i>Sức khỏe và độ tuổi</i>	Nguyễn Phan Thu Hằng (2017) và Nguyễn Thị Mai Phương (2015), Trần Sơn Hải (2011)

(Nguồn: Tổng hợp và đề xuất của nghiên cứu sinh)

Nhóm tiêu chí về đào tạo>NNLDDL: Phản ánh về đào tạo>NNLDDL, sử dụng chỉ tiêu về số người được đào tạo ngành, nghề du lịch hàng năm như số người được đào tạo nghề, trung cấp chuyên nghiệp, cao đẳng, đại học, sau đại học. Qua nhóm chỉ tiêu này thấy được tình trạng đào tạo>NNLDDL theo các cấp đào tạo có đáp ứng được yêu cầu phát triển>NNLDDL hay không.

Quyết định số 291/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính Phủ (2013) và Định Thị Hải Hậu (2014) và đưa thêm chỉ tiêu về tài chính cho phát triển>NNLDDL: Chỉ tiêu này thể hiện hành động thực tế của Nhà nước, ngành Du lịch, các tỉnh, các tổ chức, doanh nghiệp và người dân cho phát triển>NNLDDL thông qua vốn hay mức chi đầu tư kinh phí dành cho đầu tư phát triển>NNLDDL hàng năm, cụ thể ở đây là cho hoạt động đào tạo, bồi dưỡng.

Tác giả Lê Văn Kỳ (2018) còn có các tiêu chí đánh giá hoạt động phát triển>NNL: Chất lượng xây dựng chiến lược, quy hoạch phát triển>NNLDDL; Hiệu quả của chính sách thu hút>NNLDDL của địa phương và hiệu quả của công tác tổ chức quản lý phát triển>NNLDDL của địa phương.

Bên cạnh đó, để có thể đánh giá chính sách nói chung và chính sách phát triển>NNLDDL nói riêng thì việc xem xét, nhận định về giá trị các kết quả thực thi, nghĩa là việc xem xét, nhận định về những giá trị này sẽ được đo lường theo những thước đo nhất định. Nhưng thực tế, việc đưa ra các thước đo đúng đắn, đầy đủ để đánh giá chính sách là một khó khăn lớn bởi vì cùng một kết quả thực thi có thể được nhìn nhận dưới nhiều góc độ khác nhau. Theo tác giả Trần Văn Trung (2015) và qua quá trình nghiên cứu, với phạm vi nghiên cứu của luận án, nghiên cứu sinh đưa ra 3 tiêu chí đánh giá chính sách phát triển>NNLDDL dưới đây:

Tính hiệu quả, hiệu lực của chính sách: Là sự so sánh tương quan giữa kết quả do chính sách đó đem lại so với chi phí và công sức đã bỏ ra cho kết quả đó, điều này cũng là sự phản ánh mức độ tác động, ảnh hưởng của chính sách phát triển>NNLDDL, làm biến đổi hoặc duy trì thực tế chính sách theo mong muốn của Nhà nước. Đánh giá tính hiệu quả, hiệu lực thường trả lời câu hỏi: Chính sách phát triển>NNLDDL có đạt được các kết quả có giá trị không? Hiệu quả, hiệu lực của chính sách không chỉ tính đến các con số về một mặt kinh tế hay mặt xã hội mà là sự đánh giá tổng hợp về cả các mặt kinh tế, xã hội, chính trị hay văn hóa thể hiện ở sự công bằng, bình đẳng, toàn diện của chính sách.

Tính hấp dẫn của chính sách: Là việc xem xét các phương pháp tổ chức, bao gồm các quy trình và thủ tục hoạt động được sử dụng để thực hiện chính sách. Mục tiêu là xác định hiệu quả trong quá trình tổ chức thực hiện có hợp lý, phù hợp hay không, những phàn nàn của nhân dân trong quá trình thực hiện?

Tình phù hợp với thực trạng hiện tại địa phương: Là việc xem xét đặc điểm của đối tượng thụ hưởng chính sách để chủ động, linh hoạt và sáng tạo triển khai thực thi chính sách cho phù hợp với đặc điểm của địa phương, khu vực.

Do đó, qua nghiên cứu tài liệu, trong đó có Quyết định số 291/QĐ-TTg Về việc ban hành hệ thống chỉ tiêu đánh giá phát triển nhân lực phục vụ giám sát và đánh giá thực hiện quy hoạch và chiến lược phát triển nhân lực thời kỳ 2011 - 2020 của Thủ tướng Chính Phủ (2013) và tổng hợp ý kiến chuyên gia, theo quan điểm của nghiên cứu sinh có 11 tiêu chí để đánh giá sự phát triển NNLĐL gồm: (1) Quy mô về NNLĐL tại thời điểm đánh giá; (2) Tỷ lệ NNLĐL tăng bình quân hàng năm; (3) Mức tăng (giảm) hàng năm của NNLĐL; (4) Sự chuyển dịch cơ cấu theo hướng tiến bộ, hợp lý; (5) Tiêu chí đánh giá về chất lượng; (6) Hiệu quả hoạt động đào tạo NNLĐL; (7) Tài chính cho phát triển NNLĐL; (8) Chất lượng xây dựng chiến lược, quy hoạch phát triển NNLĐL; (9) Hiệu quả của chính sách thu hút NNLĐL của địa phương; (10) Hiệu quả của công tác tổ chức quản lý phát triển NNLĐL của địa phương; (11) Hiệu quả hoạt động liên kết, hợp tác phát triển NNLĐL. Cụ thể gồm các tiêu chí cơ bản sau đây (Bảng 2.4):

Bảng 2.4. Các tiêu chí đánh giá phát triển NNLĐL

Các tiêu chí đánh giá phát triển NNLĐL	Nguồn tham khảo
<ul style="list-style-type: none"> - Quy mô về NNLĐL tại thời điểm đánh giá - Tỷ lệ NNLĐL tăng bình quân hàng năm - Mức tăng (giảm) hàng năm của NNLĐL 	Lê Văn Kỳ (2018); Đinh Thị Hải Hậu (2014); Thủ tướng Chính Phủ (2013) ban hành Quyết định số 291/QĐ-TTg; Trần Sơn Hải (2011);
<ul style="list-style-type: none"> - Sự chuyển dịch cơ cấu theo hướng tiến bộ, hợp lý : <ul style="list-style-type: none"> + Cơ cấu NDLĐ theo trình độ đào tạo, chuyên môn + Cơ cấu lao động giữa các ngành nghề thuộc ngành DL + Cơ cấu về giới tính, độ tuổi + Cơ cấu giữa các vùng, miền du lịch 	Lê Văn Kỳ (2018); Nguyễn Phan Thu Hằng (2017); Nguyễn Thị Mai Phương (2015) Thủ tướng Chính Phủ (2013) ban hành Quyết định số 291/QĐ-TTg; Trần Sơn Hải (2011);
<ul style="list-style-type: none"> - Tiêu chí đánh giá về chất lượng - Hiệu quả hoạt động đào tạo NNLĐL - Tài chính cho phát triển NNLĐL - Chất lượng xây dựng chiến lược, quy hoạch phát triển NNLĐL; - Hiệu quả của chính sách thu hút NNLĐL của địa phương, - Hiệu quả của công tác tổ chức quản lý phát triển NNLĐL của địa phương 	Lê Văn Kỳ (2018); Nguyễn Phan Thu Hằng (2017) và Nguyễn Thị Mai Phương (2015); Đinh Thị Hải Hậu (2014); Quy hoạch phát triển nhân lực ngành Du lịch giai đoạn 2011-2020; Trần Xuân

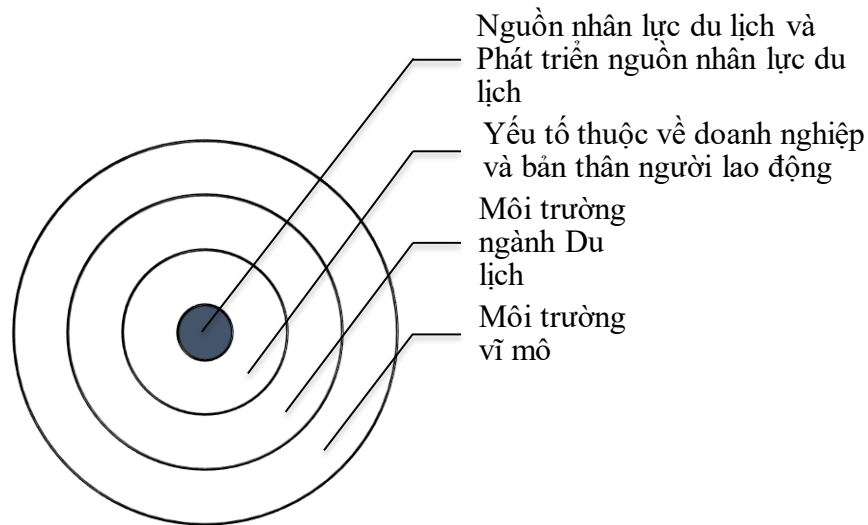
- Hiệu quả hoạt động liên kết, hợp tác phát triển>NNLDDL

Cầu (2012); và đề xuất của nghiên cứu sinh.

(Nguồn: Tổng hợp và đề xuất của nghiên cứu sinh)

2.3. Các yếu tố ảnh hưởng tới phát triển nguồn nhân lực du lịch

Phát triển>NNLDDL của một quốc gia, vùng du lịch hoặc địa phương chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố khác nhau. Bao gồm các yếu tố khách quan bên ngoài (môi trường ngành Du lịch và môi trường vĩ mô), doanh nghiệp KDDL và các yếu tố thuộc về bản thân nhân lực ngành Du lịch (Hình 2.3). Cụ thể:



Hình 2.3. Các yếu tố khách quan ảnh hưởng đến phát triển>NNLDDL

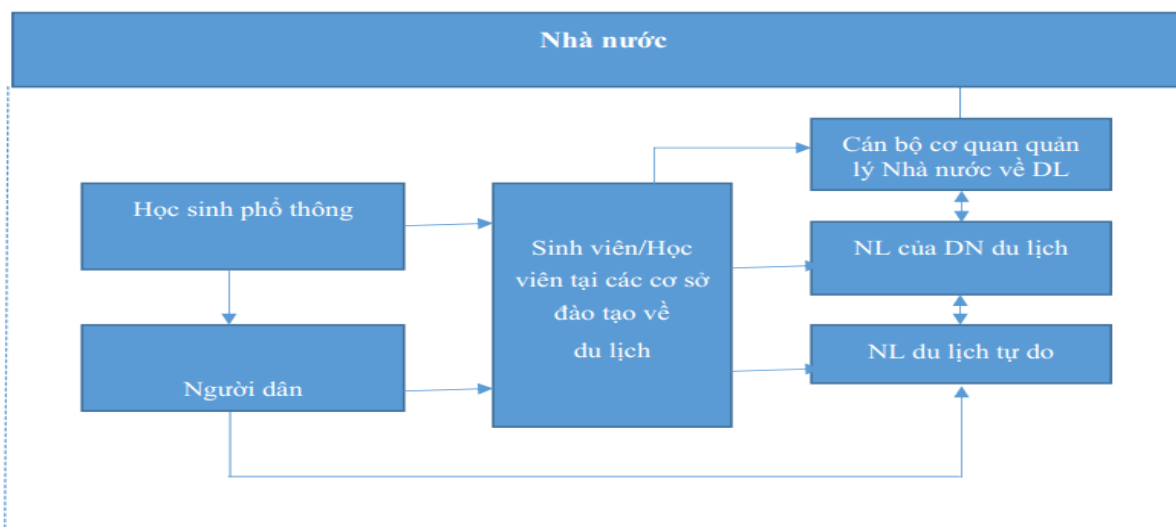
(Nguồn: Tổng hợp nghiên cứu của nghiên cứu sinh)

2.3.1. Yếu tố thuộc về môi trường vĩ mô

Các yếu tố môi trường khách quan, bên ngoài (hay là các yếu tố môi trường vĩ mô) là những yếu tố không ảnh hưởng trực tiếp đến>NNLDDL, nhưng lại là những yếu tố mang tính chất bao quát, quy định các yếu tố môi trường ngành và các yếu tố chủ quan, do vậy chúng có ảnh hưởng sâu và rộng tới nhân lực và các hoạt động quản trị nhân lực của các tổ chức/doanh nghiệp trong ngành Du lịch. Các yếu tố khách quan/bên ngoài bao gồm:

Thứ nhất, sự phát triển KTXH và PTDL tác động đến phát triển>NNLDDL: Trình độ phát triển kinh tế tạo nên nền tảng vật chất để giải quyết các vấn đề về nguồn nhân lực. Ở những quốc gia có trình độ kinh tế phát triển cao, mặt bằng chung của đời sống nhân dân và các thiết chế xã hội đạt mức cao. Nhà nước có điều kiện đầu tư giải quyết tốt vấn đề giáo dục, đào tạo>NNL, các chính sách xã hội, do vậy chất lượng>NNL cũng được nâng cao. Trình độ phát triển kinh tế cũng ảnh hưởng trực tiếp đến sự PTDL và đến lượt mình, trình độ PTDL sẽ quyết định đến số lượng, chất lượng và xu thế phát triển của>NNLDDL.

Thứ hai, tốc độ gia tăng dân số, chính sách phát triển dân số và thị trường lao động ngành Du lịch: Trên thực tế, sự tăng, giảm dân số tỉ lệ thuận với sự tăng, giảm số lượng NNL ở hầu hết các quốc gia. Tuy nhiên, sự gia tăng nhân lực không đồng nghĩa với sự phát triển nhân lực đặc biệt là xét về mặt chất lượng. Tại những nước đang phát triển, quy mô dân số lớn, tốc độ gia tăng cao chính là lực cản đối với tốc độ tăng trưởng kinh tế và phát triển nguồn nhân lực. Khi thị trường lao động phát triển ở mức cao, hệ thống thông tin về thị trường lao động ngành Du lịch (thông tin về nhu cầu số lượng và chất lượng nhân lực du lịch và khả năng cung ứng của thị trường) rõ ràng, cập nhật và được dự báo chính xác sẽ là một căn cứ hữu ích giúp cho việc xây dựng và triển khai các chương trình đào tạo nhân lực của ngành đạt hiệu quả cao.



Hình 2.4. Mối quan hệ giữa Nhà nước và các chủ thể khác trong phát triển nguồn nhân lực du lịch

(Nguồn: Kỷ yếu Hội thảo khoa học quốc tế “Phát triển du lịch bền vững khu vực duyên hải Nam Trung Bộ, Việt Nam”, trang 770)

Thứ ba, nhà nước và các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch: Nhà nước và các ban bộ ngành có liên đến lĩnh vực du lịch là các đơn vị chịu trách nhiệm xây dựng và quản lý triển khai các chiến lược, các chính sách, chương trình về du lịch quốc gia, vùng và địa phương nói chung và về phát triển NNLDL nói riêng. Nếu Nhà nước coi trọng việc PTDL trong chiến lược phát triển KTXH quốc gia và các địa phương thì sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho ngành Du lịch phát triển từ đó bắt ép và thúc đẩy NNLDL cũng phát triển theo (Xem hình 2.4). Thực tế đã cho thấy tại các quốc gia nơi mà Nhà nước chú trọng phát triển ngành Du lịch, thì bên cạnh việc đầu tư xây dựng hệ thống cơ sở hạ tầng, các dịch vụ hỗ trợ cho ngành Du lịch, cùng với các cơ chế quản lý thuận lợi thì việc phát triển đội ngũ NNLDL cũng đặc biệt được quan tâm.

Thứ tư, hệ thống giáo dục - đào tạo: hệ thống giáo dục và đào tạo là yếu tố khách quan quyết định sự phát triển đội ngũ nhân lực ngành Du lịch. Chất lượng ngành giáo dục và đào tạo sẽ quyết định chất lượng của đội ngũ nhân lực quốc gia nói chung và đội ngũ nhân lực ngành Du lịch nói riêng. Trong đó hệ thống các cơ sở giáo dục và đào tạo đóng vai trò quan trọng trong việc xây dựng và phát triển môi trường đào tạo, cung cấp đội ngũ giảng viên về quản lý và tác nghiệp trong ngành Du lịch. Hệ thống CSĐTDL từ trung ương đến địa phương được tổ chức một cách bài bản, có chương trình đào tạo tiên tiến, hiện đại sẽ góp phần cung cấp một lực lượng nhân lực đầu vào có chất lượng cho các doanh nghiệp. Hơn thế nữa, các cơ sở đào tạo cần liên kết chặt chẽ với các cơ quan dự báo nhu cầu nhân lực và các DNDL để đảm bảo đào tạo đúng nhu cầu xã hội. Các chương trình đào tạo du lịch nếu lồng ghép nhiều chương trình thực tiễn vào sẽ góp phần giúp học viên sau khi kết thúc khóa đào tạo có thể tìm được việc đúng nghề đào tạo và làm việc đáp ứng được ngay yêu cầu của công việc. Đồng thời các chương trình đào tạo nên phát triển theo hướng để người học có kiến thức nền vững chắc, tư duy mở để sau này tiếp tục tự đào tạo và phát triển bản thân trong quá trình làm việc tại các đơn vị. Đồng thời hệ thống giáo dục và đào tạo nên chú trọng tới công tác hướng nghiệp cho học sinh, sinh viên để họ lựa chọn được những công việc phù hợp với bản thân và có tiềm năng phát triển.

2.3.2. Yếu tố thuộc môi trường ngành

Nhu cầu du khách và xu hướng PTDL: Nhu cầu khách hàng sẽ quyết định chất lượng dịch vụ mà ngành Du lịch cung cấp. LLLĐ ngành Du lịch sẽ tạo ra giá trị nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng, do vậy nâng cao chất lượng đội ngũ NNL sẽ góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ cung ứng từ đó góp phần thỏa mãn nhu cầu của du khách. Hơn thế nữa nhu cầu của du khách luôn thay đổi và có xu hướng đòi hỏi những dịch vụ có giá trị cao hơn. Đội ngũ nhân lực du lịch cần nắm được nhu cầu cũng như tâm lý du khách để nâng cao chất lượng dịch vụ cung ứng của mình. Bên cạnh đó nhân lực ngành Du lịch còn cần có khả năng định hướng nhu cầu của khách hàng nhằm khai thác những nhu cầu tiềm ẩn của du khách

Tạp chí Forbes của Mỹ qua một nghiên cứu mới đây cho rằng hiện nay trong lĩnh vực du lịch thế giới có 10 xu hướng phát triển chủ yếu và có thể thấy ngày nay du khách thường có ưu tiên hướng đến sự “biệt lập”, “riêng tư”, hay các chương trình du lịch “sang trọng” nhưng vẫn không mất đi vẻ “bụi bặm” vốn có. “Thường ngoạn các giá trị của tự nhiên, tìm hiểu văn hóa và lối sống bản địa trong các công trình sang trọng, tiện nghi có lối kiến trúc hòa mình với tự nhiên, nhấn vào sự trong trẻo và các không gian mở, xóa nhòa ranh giới giữa bên trong và bên ngoài đang là một xu hướng kinh doanh mới được một số công ty lữ hành nổi tiếng trên thế giới thực hiện. Cùng với xu thế đi du lịch nhiều lần trong năm thì khách du lịch ngày càng có nhu cầu nhiều

hơn với các dịch vụ thuộc nhóm dịch vụ bổ sung. Những thay đổi của “cầu du lịch” đã làm thay đổi “cung du lịch” và qua đó tác động trực tiếp, làm thay đổi sự phát triển của NNLDL.

Sự cạnh tranh và hợp tác của các doanh nghiệp cùng ngành trong và ngoài nước:
Các doanh nghiệp cùng ngành trong và ngoài nước chính là đối thủ cạnh tranh của nhau trên thị trường du lịch. Các đối thủ cạnh tranh với nhau trên rất nhiều mặt: chất lượng dịch vụ, giá cả, hệ thống phân phối và cả nguồn nhân lực,... Đặc biệt, trong nền kinh tế tri thức hiện nay các doanh nghiệp sẽ hướng đến tạo lợi thế cạnh tranh của mình bằng chính năng lực của đội ngũ nhân lực của mình, đặc biệt là đội ngũ nhân lực chủ chốt. Hơn thế nữa trong ngành Du lịch - một ngành dịch vụ thì đội ngũ nhân lực tham gia trực tiếp và việc cung ứng dịch vụ tới khách hàng thì việc tạo dựng lợi thế này càng được các doanh nghiệp chú trọng hơn nữa. Do vậy việc làm thế nào để thu hút và giữ chân người tài trong lĩnh vực du lịch cũng là vấn đề mà các doanh nghiệp trong ngành quan tâm. Mặt khác, để ngành Du lịch phát triển không phải là các doanh nghiệp sẽ cạnh tranh quyết liệt để triệt hạ và đẩy đối thủ ra khỏi thị trường mà là cạnh tranh kết hợp với hợp tác để cùng phát triển. Ngành Du lịch là ngành rộng và cần có sự liên kết, phối hợp chặt chẽ giữa các đối tác, giữa các vùng, khu vực để đáp ứng nhu cầu sử dụng các dịch vụ mang tính tổng hợp của khách du lịch.

2.3.3. Yếu tố thuộc về doanh nghiệp và bản thân người lao động

Thứ nhất, các yếu tố thuộc về DNLD: Thực tế chỉ ra rằng những DNLD có chiến lược kinh doanh rõ ràng và có quan tâm hoạch định chiến lược NNL, các chính sách và kế hoạch nhân lực thì công tác phát triển NNL trong doanh nghiệp rất tốt. Thực trạng các hoạt động quản trị nhân lực của DNLD. Các hoạt động quản trị nhân lực của DNLD bao gồm thu hút và tuyển dụng, bố trí và sử dụng nhân lực, đào tạo và phát triển nhân lực, đánh giá thực hiện công việc và đãi ngộ nhân lực. Trong đó các hoạt động này có mối quan hệ biện chứng bền vững, tác động qua lại với nhau. Do việc muốn phát triển nhân lực trong DNLD thì cần đảm bảo thực hiện tốt các nội dung còn lại trong công tác quản trị nhân lực. Khả năng tài chính: Phát triển đội ngũ nhân lực, đặc biệt phát triển về mặt chất lượng được coi là một khoản đầu tư dài hạn của bất cứ doanh nghiệp nào. Những doanh nghiệp giành một khoản ngân sách lớn cho hoạt động quản trị nhân lực nói chung và phát triển nhân lực nói riêng sẽ tạo điều kiện cho việc thu hút, giữ chân nhân tài của doanh nghiệp cũng như cho việc nâng cao chất lượng các hoạt động đào tạo nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực trong doanh nghiệp. Quan điểm của các chủ doanh nghiệp: Tư duy, quan điểm quản trị và năng lực lãnh đạo điều hành của các nhà quản trị cấp cao của doanh nghiệp không chỉ ảnh hưởng đến khả năng huy động các nguồn lực cho hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp mà còn đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao năng lực đội ngũ

nhân lực du lịch trong doanh nghiệp. Trình độ công nghệ của doanh nghiệp: Trình độ công nghệ mà doanh nghiệp áp dụng đặt ra những đòi hỏi đối với đội ngũ nhân lực trong ngành Du lịch từ đó thúc đẩy đội ngũ này nâng cao năng lực để làm chủ được những công nghệ đó. Mặt khác khi doanh nghiệp áp dụng những công nghệ hiện đại tạo điều kiện thuận lợi cho việc phát triển đội ngũ nhân lực trong ngành Du lịch hơn.

Thứ hai, các yếu tố thuộc về đội ngũ nhân lực du lịch: Nhận thức của đội ngũ nhân lực du lịch giữ vai trò quan trọng trong việc phát triển về mặt chất lượng. Khi nhân lực ngành Du lịch xác định rõ được mục tiêu nghề nghiệp, yêu và đam mê nghề du lịch tại doanh nghiệp khi đó việc phát triển chất lượng đội ngũ này sẽ gặp nhiều thuận lợi. Nếu họ nhận thức chính xác và đầy đủ được năng lực của họ đang ở đâu và cần thiết phải nâng cao năng lực của mình như thế nào trong quá trình làm việc thì sẽ tạo điều kiện cho việc nâng cao năng lực của họ. Năng lực thực tại của đội ngũ nhân lực ngành Du lịch sẽ là nhân tố quyết định cách thức và nội dung nâng cao năng lực của họ. Nếu họ đã có nền kiến thức cơ bản và chuyên ngành, họ sẽ nhanh chóng tiếp thu các nội dung được đào tạo và vận dụng chúng vào trong thực tiễn công việc. Đồng thời nếu họ có các kiến thức và kỹ năng bổ trợ như ngoại ngữ, tin học thì việc cập nhật và phát triển các kiến thức mới sẽ thuận lợi và dễ dàng hơn rất nhiều. Nhu cầu và khát vọng của nhân lực ngành Du lịch: Nhu cầu và khát vọng giúp nhân lực ngành Du lịch có động cơ mạnh mẽ phấn đấu trong học tập, rèn luyện để nâng cao trình độ, kiến thức, kỹ năng và rèn luyện mình để trở thành người thành đạt trong nghề nghiệp.

2.4. Kinh nghiệm phát triển nguồn nhân lực du lịch ở một số vùng du lịch trong nước, thế giới và bài học kinh nghiệm rút ra cho các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ

2.4.1. Kinh nghiệm phát triển nguồn nhân lực du lịch ở một số vùng du lịch trong nước và thế giới

a. Kinh nghiệm của bang Maryland của Mỹ

Các doanh nghiệp khách sạn và du lịch bang Maryland phải đối mặt với bốn thách thức quan trọng khi cạnh tranh với các doanh nghiệp của các ngành khác để thu hút, tuyển dụng, thuê nhân công và duy trì lao động mới và lao động thay thế: 1) Hình ảnh và nhận thức về doanh nghiệp cho rằng tiền công thấp, công việc mang tính chất phục vụ, bé tấc và ít cơ hội thăng tiến; 2) Người sử dụng lao động gặp khó khăn trong việc tìm kiếm những người lao động có trình độ học vấn cơ bản và sẵn sàng kỹ năng làm việc; 3) Người sử dụng lao động gặp khó khăn trong việc tìm kiếm các lao động mùa vụ để đáp ứng yêu cầu cao về công việc ngắn hạn và những vị trí yêu cầu kỹ năng đơn giản; và 4) Các doanh nghiệp nhỏ gặp nhiều thách thức hơn trong tuyển dụng và duy trì lao động.

Các giải pháp cho LLLĐ với năm mục tiêu với phương pháp làm việc sáng tạo, Ban chỉ đạo về du lịch và khách sạn đã xác định 8 vấn đề về LLLĐ và 14 đề xuất nhằm nâng cao khả năng thu hút và duy trì lao động cũng như tăng cường nguồn cung ứng lao động. Những vấn đề này đã được trình bày và công nhận ở Hội nghị thượng đỉnh về nhân công lao động tổ chức vào tháng 01 năm 2007. Trong nhiều tháng sau khi diễn ra Hội nghị thượng đỉnh, Ủy ban này đã xem xét đánh giá các vấn đề và đề xuất theo nội dung thảo luận nhóm tại Hội nghị. Ủy ban này đã xây dựng một kế hoạch hoạt động đại cương cho Ban Quản lý Đầu tư Nhân công lao động, bao gồm năm mục tiêu. Những mục tiêu này phản ánh mối quan tâm hàng đầu của các doanh nghiệp - làm thế nào để thúc đẩy một luồng lao động mới, nâng cao khả năng thu hút lao động của các doanh nghiệp và làm thế nào để giúp đỡ các doanh nghiệp nhỏ nâng cao khả năng tuyển dụng và duy trì lao động.

Vai trò mới của Ban chỉ đạo du lịch của Maryland: Ban chỉ đạo sẽ trở thành Ban thừa hành. Quy mô và thành phần của Ban thừa hành sẽ thay đổi để đáp ứng lợi ích của các thành viên và yêu cầu của kế hoạch. Ban thừa hành có 03 mục tiêu: 1) Hoàn thiện kế hoạch hoạt động cho các doanh nghiệp khách sạn và du lịch. Phải xác định thời gian và những phương thức làm thước đo phù hợp. Ban thừa hành đã hoàn thành một phần công việc này; 2) Xác định và tuyển dụng những người ủng hộ và các đối tác, các nhà lãnh đạo có trách nhiệm hành động phù hợp với những mục tiêu mà kế hoạch đề ra; 3) Xây dựng một Ban điều hành doanh nghiệp để kiểm tra giám sát kế hoạch hoạt động và thúc đẩy phát triển LLLĐ trong các doanh nghiệp.

b. Kinh nghiệm của bang British Columbia của Canada

Kế hoạch hành động thúc đẩy lực lượng đặc nhiệm phát triển NNLDL của British Columbia từ năm 2003 (British Columbia Tourism Human Resource Development Task Force Action Plan 2003): Vào mùa thu năm 2001, British Columbia đối mặt với tình trạng thiếu hụt nhân lực du lịch có kỹ năng trầm trọng và khó có thể đảm bảo cho sự PTDL bền vững trong tương lai, do đó tỉnh bang này đã tập hợp 28 CEO, giám đốc quản trị nhân lực, các nhà lãnh đạo ngành Du lịch và các nhà giáo dục lĩnh vực du lịch để xây dựng một dự án chiến lược tuyển dụng, duy trì, đào tạo, phát triển một đội ngũ nhân lực du lịch hùng mạnh và tự nhiên (Super and Natural Workforce). Tham gia dự án có hơn 100 đại diện các hãng du lịch đến từ các nhóm khác nhau để đảm bảo sự đa dạng. Dự án có sự tham gia của Cơ quan phụ trách du lịch của tỉnh bang British Columbia; Ủy ban tư vấn giáo dục du lịch (HIEAC), Hội đồng Hiệp hội du lịch British Columbia (COTA); Ủy ban phát triển nhân lực Canada (HRDC); Bộ lao động và phát triển kỹ năng British Columbia. Kết quả của dự án là đã: 1) Xây dựng chiến lược 5 năm phát triển NNLDL và 2) Thành lập được một tổ chức hợp tác dẫn đầu và định hướng nhu cầu phát triển NNLDL để thực hiện các kế hoạch lược tuyển dụng, duy trì, đào tạo, phát

triển đội ngũ nhân lực du lịch của vùng British Columbia. Các kế hoạch hành động để phát triển một đội ngũ nhân lực hùng mạnh và tự nhiên (Super and Natural Workforce) của British Columbia cụ thể như:

Về tuyển dụng nhân lực du lịch (Act to recruit workers): Khuyến khích những người trưởng thành tham gia vào lực lượng nhân lực du lịch; Thực hiện sáng kiến cụ thể để kết nối người nhập cư với các công việc du lịch; Gia tăng những nỗ lực Marketing về việc làm du lịch đến cộng đồng; Suu tập và công bố nhiều thông tin hơn về thu nhập trong ngành Du lịch; Mở rộng nhận thức về nghề du lịch cho học sinh phổ thông; Gia tăng sự hiện diện của lĩnh vực việc làm du lịch trong các hội thảo nghề nghiệp; đầu tư cho đội ngũ giáo viên để tăng cường sự tác động vào nhận thức về nghề du lịch cho học sinh; phát triển một cổng thông tin website về việc làm du lịch và các chương trình đào tạo du lịch. *Về duy trì NNLDL (Act to retain workers):* hỗ trợ các đơn vị KDDL với những thông tin và công cụ tốt nhất để quản trị nhân lực, đặc biệt là các doanh nghiệp nhỏ và vừa (SME) – chiếm 75% các DNDL ở British Columbia - những đơn vị không có kiến thức và kỹ năng quản trị nhân lực tốt; thực hiện các nghiên cứu với chủ các đơn vị kinh doanh du lịch về những lợi ích từ việc thay đổi các chính sách và thực thi quản trị nhân lực du lịch; tổ chức học hỏi kinh nghiệm quản trị nhân lực của các chủ DNDL thành công.

Về đào tạo và phát triển đội ngũ nhân lực du lịch (Act to train and develop workers): Nhấn mạnh vào trong các chương trình đào tạo các kỹ năng quản lý doanh nghiệp, quản trị nhân lực cũng như kỹ năng dịch vụ khách hàng cốt lõi; phát triển các nguồn học liệu nhỏ gọn, các modul chương trình ngắn gọn, súc tích để hỗ trợ sinh viên part-time ngành Du lịch; Hỗ trợ các tổ chức đầu tư vào đào tạo các kỹ năng chuyên nghiệp; Xây dựng một hệ thống chung để nhận diện các kỹ năng nghề du lịch từ sơ cấp (entry level) đến cao cấp (mastery level); Đảm bảo phải có kinh nghiệm làm việc trong tất cả các bằng cấp về du lịch; Duy trì và thúc đẩy đổi mới các chương trình đào tạo trực tuyến (E-Learning).

Đồng thời, British Columbia cũng xây dựng chiến lược về thị trường lao động du lịch năm 2012 (The 2012 British Columbia Tourism Labour Strategy TLMS) nhằm đối phó với những thách thức mới với nhân lực du lịch của tỉnh bang. Trong chiến lược này British Columbia tập trung vào kết nối chặt chẽ giữa ngành công nghiệp du lịch với hệ thống thông tin thị trường lao động. Chính quyền tỉnh này xây dựng một hệ thống các thông tin đầy đủ về thị trường lao động cho từng ngành, trong đó có ngành Du lịch. Theo đó các thông tin của hệ thống này được cập nhật hàng tháng phục vụ cho công tác thu hút, tuyển dụng và sử dụng nhân lực của các doanh nghiệp trong ngành Du lịch. Hệ thống thông tin đó bao gồm: Tỷ lệ nghỉ việc trong các doanh nghiệp trong ngành Du lịch; Tỷ lệ nhân lực du lịch được thuê và tỷ lệ thất nghiệp; Tốc độ tăng trưởng của ngành Du lịch; Thông tin về LLLĐ du lịch theo khu vực địa lý; Tỷ lệ nhân lực du lịch phải đào tạo lại;

Thông tin về thu nhập trung bình trong ngành Du lịch ở khu vực; Thông tin về các chương trình đào tạo ngành Du lịch; Thông tin về số lượng sinh viên/ học viên ngành Du lịch chuẩn bị bước vào thị trường lao động. Đồng thời với đó các DNDL tại đây cũng xây dựng các chiến lược dài hạn, trong đó có chiến dịch đổi mới nhận thức của người dân về nghề du lịch, thúc đẩy các hoạt động nhận thức về nghề nghiệp và làm việc với các nhà giáo dục và đào tạo để đáp ứng nhu cầu xã hội.

c. Kinh nghiệm của các tỉnh duyên hải Nam Trung Bộ và Tây Nguyên

Trong những năm qua, NNLDL các tỉnh DHNTB và Tây Nguyên có sự tăng trưởng nhanh về số lượng, cùng với đó chất lượng đội ngũ lao động ngành Du lịch cũng được nâng cao đáng kể, phần nào đáp ứng được nhu cầu sử dụng của các DNDL và yêu cầu phát triển ngành. Điều đáng ghi nhận là đội ngũ lao động ở các DNDL có yếu tố nước ngoài hoặc liên doanh với các hãng du lịch danh tiếng có chất lượng tương đối cao và đồng đều.

Hệ thống các cơ sở đào tạo đã có sự phát triển nhanh chóng với nhiều ngành nghề đào tạo phục vụ cho ngành Du lịch. Nhiều cơ sở đã có cơ sở vật chất kỹ thuật hiện đại, đội ngũ giáo viên được đào tạo bài bản, chương trình giáo trình được chuẩn hoá, tiệm cận dần với tiêu chuẩn của các nước có ngành Du lịch phát triển. Vùng DHNTB và Tây Nguyên có hệ thống CSĐTDL phát triển. Hiện tại, toàn vùng có 19 trường đại học; 27 trường cao đẳng; 13 trường trung cấp, trong đó có 9 trường đại học (chiếm 47,4% trên tổng số trường đại học) đào tạo chuyên ngành Du lịch; 10 trường cao đẳng (chiếm 37% trên tổng số trường cao đẳng); 5 trung cấp (chiếm 38,5% trên tổng số trường trung cấp) có chuyên ngành đào tạo về du lịch với tổng lượng sinh viên, học viên hàng năm gần 3.500 sinh viên (Căn cứ vào thông tin chỉ tiêu tuyển sinh của từng trường). Công tác đào tạo mới được tăng cường kể cả về quy mô, chất lượng và năng lực đào tạo, cơ cấu ngành nghề đào tạo chuyển dịch theo hướng tích cực; công tác đào tạo lại, bồi dưỡng nhân lực được chú trọng hơn; hoạt động liên kết đào tạo, bồi dưỡng nhân lực du lịch chặt chẽ hơn.

Hoạt động liên kết đào tạo, dạy nghề, phát triển nhân lực du lịch trong vùng đã đạt một số thành công đó là nhiều CSĐTDL liên kết với nhau, liên kết với doanh nghiệp, Hiệp hội Du lịch với các Sở Du lịch, Sở VHTTDL, Sở Nội vụ, Sở Giáo dục và Đào tạo, sở LĐTBXH để đóng góp xây dựng và đánh giá chương trình đào tạo, dạy nghề, cấp chứng chỉ các trình độ, ngành nghề do đối tác đặt hàng. Tuy nhiên hoạt động này mới diễn ra trên địa bàn của từng tỉnh mà chưa phải của khu vực.

Hoạt động liên kết sử dụng lao động khắc phục tình trạng mất cân đối về cung - cầu lao động ở mỗi địa phương đi đến và liên kết đào tạo phát triển nguồn nhân lực của các DNDL và doanh nghiệp thuộc các ngành hữu quan, từ đó nâng cao năng lực của các doanh nghiệp, đồng thời tiết kiệm chi phí đào tạo của mỗi doanh nghiệp. Liên kết mở rộng quy mô và nâng cao chất lượng đào tạo NNLDL cho các địa phương trong vùng và

toàn vùng. Công tác QLNN đối với phát triển NNLDL được củng cố. Tổ chức bộ máy QLNN về phát triển NNLDL được kiện toàn; các văn bản quy phạm pháp luật về quản lý NNL, giáo dục và đào tạo, đào tạo nghề được cụ thể hoá một bước vào ngành Du lịch; bước đầu tổ chức điều tra thu thập thông tin nhân lực ngành Du lịch.

Các địa phương trong vùng thực hiện chính sách thu hút nguồn nhân lực du lịch có chất lượng về làm việc tại địa phương như Đà Nẵng đã ban hành Quyết định số 21/2009/QĐ-UBND, Quyết định số 17/2010/QĐ-UBND và đến nay là “Đề án phát triển nhân lực chất lượng cao đáp ứng yêu cầu phát triển KT- XH của TP Đà Nẵng đến năm 2015 tầm nhìn 2020” ban hành kèm theo Quyết định số 1901/QĐ-UBND ngày 15/3/2012 của UBND TP Đà Nẵng. Trong các văn bản chính sách của TP Đà Nẵng, việc thu hút nhân lực chất lượng cao nhằm mục tiêu thu hút và duy trì nhân lực có chất lượng cao cho DNNVV góp phần chủ động nhân lực phục vụ cho sự nghiệp CNH, HĐH của thành phố. Ngoài ra các tỉnh, thành phố trong khu vực DHNTB và Tây Nguyên còn thực hiện nhiều chính sách thu hút chuyên gia, cán bộ lãnh đạo, quản lý về du lịch, người tốt nghiệp đại học hệ chính quy loại giỏi trở lên tại các trường đại học uy tín trong và ngoài nước Ưu tiên đối tượng theo Kết luận số 86-KL/TW, ngày 24-01-2014 của Bộ Chính trị về “*Chính sách thu hút, tạo nguồn cán bộ từ sinh viên tốt nghiệp xuất sắc, cán bộ khoa học trẻ*” về làm việc tại địa phương.

Để có được thành công trên là do công tác đào tạo du lịch được các cấp, các ngành, các địa phương quan tâm hơn, lực lượng giảng viên, giáo viên đã chủ động cập nhật kiến thức mới để nâng cao năng lực giảng dạy; nhiều doanh nghiệp đã chủ động đặt hàng cơ sở đào tạo, giúp cho công tác đào tạo du lịch tiệm cận với nhu cầu xã hội. Sự đầu tư của nhà nước cho các CSĐTDL trong giai đoạn trước đã bắt đầu phát huy hiệu quả. Công tác QLNN đối với phát triển NNLDL được tăng cường, đội ngũ làm công tác quản lý phát triển NNLDL trong các cơ quan quản lý đang dần được bổ sung và nâng cao chất lượng và chuẩn hoá; hệ thống các chính sách phát triển NNLDL dần được hoàn thiện, tạo hành lang pháp lý thuận lợi cho phát triển NNLDL.

2.4.2. Bài học kinh nghiệm rút ra cho các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ

Từ kinh nghiệm phát triển NNLDL ở các quốc gia, các địa phương nói trên có thể rút ra một số bài học cho các vùng TDMNBB của Việt Nam như sau:

Một là, tăng cường quản lý nhà nước đối với phát triển NNLDL: Ngành Du lịch là ngành kinh tế dịch vụ, chất lượng của NNLDL giữ vai trò quyết định đối với chất lượng của sản phẩm và dịch vụ du lịch, qua đó quyết định sự phát triển của ngành Du lịch. Nhà nước cần đặc biệt quan tâm đến phát triển giáo dục nghề nghiệp, coi đó là chìa khoá cho thành công của sự PTDL. Để phát triển NNLDL đáp ứng với yêu cầu phát triển cần tăng cường công tác QLNN về phát triển NNLDL thông qua những công cụ như xây dựng và ban hành các chính sách phát triển; xây dựng chiến lược, kế hoạch

PTDL và phát triển NNLDL. Nhà nước cần chủ động xây dựng hệ thống đào tạo du lịch cùng hệ thống luật về giáo dục đại học, luật giáo dục nghề nghiệp, luật lao động...

Phát huy vai trò của các bên có liên quan trong phát triển NNLDL, đặc biệt là tăng cường liên kết giữa cơ quan Nhà nước, doanh nghiệp và cơ sở đào tạo trong phát triển NNLDL: Hầu hết các nước đều đã chuyển vai trò của chính phủ, từ người thực hiện chính sang vai trò tạo điều kiện là chính; cùng với đó là phát huy tối đa vai trò của các cấp chính quyền địa phương, thông qua việc tạo các cơ chế và phân cấp mạnh hơn cho chính quyền địa phương. Cần học tập vùng DHNTB và Tây Nguyên về việc liên kết các CSĐTDL với nhau, liên kết với doanh nghiệp, Hiệp hội Du lịch với UBND, các Sở Du lịch, Sở VHTTDL. Vùng TDMNBB cần chú trọng đầu tư cơ sở vật chất, thiết bị thực hành du lịch cho các cơ sở đào tạo. Cần có sự liên kết giữa các cơ sở KDDL với các CSĐTDL trong và ngoài vùng.

Hai là, xây dựng chiến lược về thị trường lao động du lịch ở khu vực nói riêng theo kinh nghiệm của vùng British Columbia và phát triển hệ thống thông tin thị trường lao động nói chung. Thị trường lao động du lịch là nơi cung cấp toàn bộ những thông tin liên quan đến cung và cầu NNLDL. Do đó muốn NNLDL ở vùng du lịch nước ta phát triển thì cần phải thúc đẩy phát triển thị trường lao động du lịch ở vùng này. Ở đây, có thể học hỏi kinh nghiệm của tỉnh bang British Columbia - Canada trong việc xây dựng chiến lược thị trường lao động du lịch (Tourism Labour Strategy); đặc biệt là trong phát triển hệ thống thông tin thị trường lao động nói chung và thị trường lao động du lịch nói riêng. Theo đó các thông tin của hệ thống này được cập nhật hàng tháng phục vụ cho công tác thu hút, tuyển dụng và sử dụng nhân lực của các doanh nghiệp trong ngành Du lịch. Những thông tin này cần được cập nhật một cách thường xuyên, đầy đủ và chính xác để giúp các nhà hoạch định chính sách ở khu vực kịp thời có những giải pháp để định hướng sự phát triển LLLĐ du lịch. Đồng thời những thông tin quý báu này còn phục vụ cho công tác thu hút, tuyển dụng và sử dụng nhân lực của các doanh nghiệp trong ngành Du lịch. Các Sở Du lịch, Sở VHTTDL cần phối hợp với các Sở LĐTBXH để thúc đẩy sự phát triển thị trường lao động du lịch ở khu vực.

Ba là, cần thực hiện nhiều chính sách thu hút chuyên gia, cán bộ lãnh đạo, quản lý về du lịch, người tốt nghiệp đại học hệ chính quy loại giỏi trở lên tại các trường đại học uy tín trong và ngoài nước về làm việc tại địa phương trong khu vực.

Bốn là, đối với đội ngũ nhân lực du lịch tại các doanh nghiệp du lịch và tại các cơ quan QLNN về du lịch đào tạo ở đây là đào tạo nghề, do vậy cần xác định đào tạo du lịch cho các tỉnh TDMNBB chủ yếu là đào tạo nghề, cần chuyển hướng sang đào tạo chuyên sâu, tăng cường kỹ năng thực hành; đào tạo theo nhu cầu xã hội.

Kết luận chương 2

Trong chương này, tác giả đã trình bày, phân tích các nội dung quan trọng như hệ thống hóa cơ sở lý luận về nguồn nhân lực, NNLĐL, đặc điểm, vai trò của NNLĐL, và bổ sung hoàn thiện những lý luận và thực tiễn phát triển NNLĐL tại một địa phương. Đề xuất được mô hình với các tiêu chí và phương pháp đo lường các tiêu chí phát triển NNLĐL tại một địa phương. Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển NNLĐL, nội dung và các hoạt động phát triển NNLĐL tại một địa phương. Đồng thời, tác giả cũng tiến hành nghiên cứu và lựa chọn kinh nghiệm của một số địa phương phát triển du lịch trên thế giới như bang Maryland của Mỹ, bang British Columbia của Canada, và các tỉnh duyên hải Nam Trung Bộ và Tây Nguyên Việt Nam từ đó rút ra bài học kinh nghiệm chung cho các tỉnh, thành phố, vùng du lịch khác tại Việt Nam.

Từ kinh nghiệm phát triển NNLĐL ở các quốc gia, các địa phương nói trên có thể rút ra một số bài học cho các vùng TDMNBB của Việt Nam: tăng cường quản lý nhà nước đối với phát triển NNLĐL; thúc đẩy xây dựng và phát triển mạng lưới đội ngũ nhân lực du lịch địa phương gắn với phát triển hình thức du lịch cộng đồng; thúc đẩy phát triển thị trường lao động du lịch ở khu vực và phát triển hệ thống thông tin thị trường lao động nói chung. Đồng thời, đối với đội ngũ nhân lực du lịch tại các doanh nghiệp du lịch và tại các cơ quan QLNN về du lịch đào tạo ở đây là đào tạo nghề, do vậy cần xác định đào tạo du lịch cho các tỉnh TDMNBB chủ yếu là đào tạo nghề, cần chuyển hướng sang đào tạo chuyên sâu, tăng cường kỹ năng thực hành; đào tạo theo nhu cầu xã hội.

CHƯƠNG 3

THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH CỦA CÁC TỈNH TRUNG DU, MIỀN NÚI BẮC BỘ

3.1. Khái quát tiềm năng, tình hình phát triển du lịch tại các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ

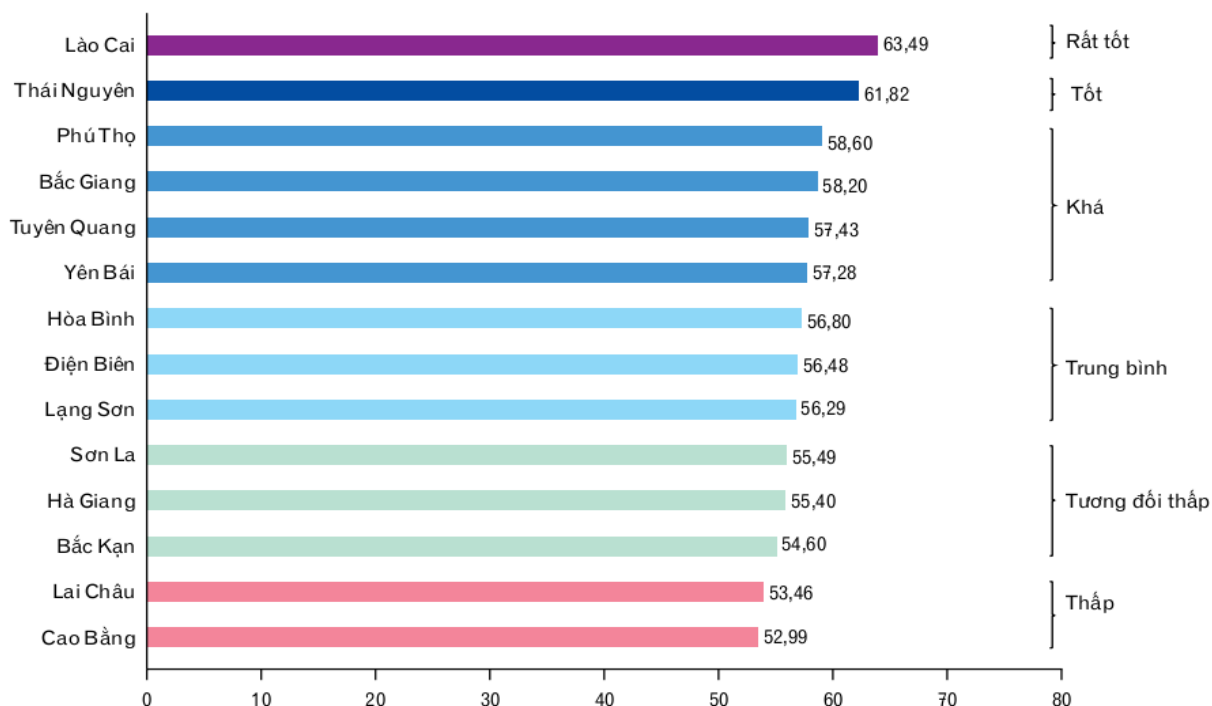
3.1.1. Khái quát điều kiện tự nhiên, kinh tế và xã hội các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ

Theo Quyết định phê duyệt “*Quy hoạch tổng thể PTDL Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*” của Thủ tướng chính phủ (2013) thì vùng TDMNBB gồm 14 tỉnh, thành phố, trung tâm vùng là thành phố Thái Nguyên, trong đó có 5 tỉnh phía Bắc giáp với Trung Quốc, 2 tỉnh phía Tây giáp với Cộng hòa Dân chủ Nhân dân và phía nam giáp Đồng bằng sông Hồng và Bắc Trung Bộ, phía đông giáp Vịnh Bắc Bộ, vùng gắn với các hành lang kinh tế (hai hành lang, một vành đai) và các cửa khẩu quan trọng với Trung Quốc và CHDCND Lào. Đây là vùng lãnh thổ có diện tích lớn nhất nước ta 95.266,8 km², chiếm khoảng 28,6 % diện tích cả nước. TDMNBB là vùng thưa dân, mật độ dân số xấp xỉ 120 người/ km². Dân số của vùng là hơn 11.803,7 nghìn người (năm 2015), chiếm khoảng 12,8% số dân cả nước. Đây là vùng có nhiều dân tộc ít người, tình trạng lạc hậu, nạn du canh du cư vẫn còn ở một số tộc người. Đây cũng là địa bàn còn nhiều khó khăn, kinh tế kém phát triển, đời sống nhân dân còn nhiều khó khăn, nhất là các tỉnh vùng sâu, vùng gần biên giới: có tới 45/63 huyện nghèo nhất cả nước, tỷ lệ hộ nghèo năm 2015 còn khoảng 15% (cả nước là dưới 10%), hộ cận nghèo 10,69%, đời sống của người dân chủ yếu là nông nghiệp, cơ sở hạ tầng KTXH kém phát triển.

Tăng trưởng kinh tế của TDMNBB những năm gần đây khá tốt, giai đoạn 2006 - 2010 tăng trưởng GDP của vùng đạt 10,5%; giai đoạn 2011 - 2015 đạt 7,5%. “ Kim ngạch xuất khẩu tăng bình quân 23%/năm; thu ngân sách tăng bình quân 29,31%/năm. An ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội cơ bản ổn định; chủ quyền biên giới quốc gia được giữ vững; quốc phòng an ninh được tăng cường và từng bước nâng cao chất lượng hoạt động. Tuy nhiên, nếu sử dụng thước đo tỷ lệ bổ sung cân đối từ ngân sách trung ương so với chi cân đối ngân sách địa phương làm thước đo mức độ phụ thuộc ngân sách trung ương sẽ cho thấy các tỉnh vùng TDMNBB là các tỉnh có mức độ phụ thuộc ngân sách trung ương nhiều nhất. Tỷ lệ phụ thuộc ngân sách của các địa phương này khoảng 40-50%. Tức là bình quân trong 100 đồng chi ngân sách địa phương, có đến gần 50 đồng do ngân sách trung ương chi trả. Hà Giang là địa phương có tỷ lệ phụ thuộc lớn nhất, kế đến là Lạng Sơn, Cao Bằng, Điện Biên...

Qua hình 3.1 có thể thấy rằng, năm 2016 chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) khu vực TDMNBB thấp, Lào Cai là tỉnh duy nhất được các doanh nghiệp chấm điểm năng lực cạnh tranh cấp tỉnh ở mức rất tốt, hai tỉnh Cao Bằng và Lai Châu là

hai tỉnh có điểm số thấp nhất toàn vùng lần lượt là 52,99 và 53,46 trên thang điểm 100, so với cả nước đây cũng là hai tỉnh có chỉ số này thấp nhất toàn quốc. Đến năm 2017, có 5/14 tỉnh trong khu vực gồm Sơn La, Lai Châu, Bắc Kạn, Cao Bằng và Hà Giang chỉ số PCI thấp nhất cả nước, chỉ đứng trên khu vực Tây Nguyên; thu nhập GDP đầu người, mức độ phát triển doanh nghiệp trên số dân thấp nhất trong cả nước.



Hình 3.1. Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh năm 2016 - Khu vực TDMNBB

(Nguồn: Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam)

Nhìn chung hoạt động phát triển KTXH của vùng trong những năm gần đây đã có nhiều chuyển biến đáng ghi nhận. Tuy nhiên hoạt động kinh tế chuyển biến còn chậm, đời sống vật chất và tinh thần của nhân dân còn nhiều khó khăn, trình độ dân trí còn thấp so với nhiều vùng khác trong cả nước. Tài nguyên thiên nhiên, đặc biệt là tài nguyên rừng, trong vùng bị khai thác bừa bãi, ảnh hưởng đến môi trường sinh thái, làm cho nạn lũ lụt ngày một gia tăng, tình trạng xói mòn đất, ô nhiễm nguồn nước ngày một trầm trọng. Đây là những khó khăn và thách thức đối với sự nghiệp phát triển KTXH nói chung, PTDL nói riêng ở vùng hiện nay và trong giai đoạn tiếp theo.

3.1.2. Khái quát về tình hình phát triển du lịch các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ

a. Khái quát về tài nguyên du lịch

TDMNBB bao gồm vùng núi Tây Bắc và vùng đồi núi Đông Bắc, phần lớn diện tích vùng là đồi núi (chiếm gần 94%) và khoảng 6% diện tích còn lại là vùng cao nguyên có địa hình tương đối bằng phẳng và một số dải đồng bằng hẹp nằm xen kẽ. Vùng có địa hình hiểm trở với những dãy núi trùng điệp, hùng vĩ, tiêu biểu là dãy Hoàng Liên

Son với đỉnh Phanxipang cao 3.143 m được mệnh danh là “mái nhà của Đông Dương”. Địa hình và khí hậu độc đáo, thiên nhiên thuần khiết hoang sơ, núi non trùng trùng điệp điệp đã tạo ra cho vùng nhiều thắng cảnh đẹp với những cảnh quan đặc biệt hấp dẫn, tiêu biểu như Sa Pa (Lào Cai), Mẫu Sơn (Lạng Sơn), Đồng Văn (Hà Giang), Hồ Ba Bè (Bắc Kạn) thác Bản Giốc (Cao Bằng), Mộc Châu (Sơn La).. Vùng trong một năm trung bình có khoảng 5 tháng rất thuận lợi cho sức khỏe con người và hoạt động du lịch, 2 - 3 tháng có điều kiện thuận lợi và khoảng 4 - 5 tháng ít thuận lợi, tuy nhiên ngay trong các tháng ít thuận lợi (thường là các tháng có thời tiết oi bức, nóng nực) vùng cũng là nơi có nhiều điểm ở vùng núi cao như Sapa, Mẫu Sơn, Mộc Châu,... với khí hậu mát mẻ để tổ chức hoạt động du lịch nghỉ dưỡng.

Bên cạnh đó là sự đa dạng và hấp dẫn của cuộc sống đầy sắc màu truyền thống của nhiều dân tộc thiểu số. Trong số đó thì các dân tộc Tày, Thái, Mường, Nùng, Hơ Mông (Mèo) và dân tộc Dao được xem là tiêu biểu với nhiều giá trị văn hóa dân tộc vật thể và phi vật thể còn được bảo tồn. Đó chính là những yếu tố tạo nên tính đặc thù cao của du lịch vùng so với các khu vực khác trên cả nước. Vùng TDMNBB cũng vốn là vùng đất giàu truyền thống yêu nước và cách mạng, là căn cứ địa vững chắc của dân tộc trong các cuộc kháng chiến chống giặc ngoại xâm phương Bắc và thực dân Pháp vì vậy đây là nơi còn lưu giữ được nhiều di tích lịch sử văn hóa nổi tiếng như Ải Chi Lăng (Lạng Sơn), hang Pắc Pó (Cao Bằng), Tân Trào (Tuyên Quang), ATK (Bắc Kạn), Điện Biên Phủ (Điện Biên)... Các loại hình du lịch địa phương mang sắc thái bản sắc dân tộc đã và đang được phát huy. Với đặc điểm đa dạng và phong phú về điều kiện tự nhiên và hàng chục vườn quốc gia, khu bảo tồn tự nhiên, khu rừng văn hóa - lịch sử - môi trường cùng nhiều danh lam thắng cảnh đẹp, vùng có nhiều yếu tố thuận lợi để phát triển du lịch. Qua đó có thể thấy được tiềm năng du lịch rất lớn của vùng TDMNBB trong bản đồ du lịch của Việt Nam. Trong quy hoạch PTDL của vùng sẽ có 12 khu du lịch quốc gia và 04 điểm du lịch quốc gia (Xem phụ lục 10).

Hoạt động đầu tư cho PTDL đã được Chính phủ, Bộ VHTTDL và các địa phương trong vùng hết sức quan tâm, giai đoạn 2010 - 2016 đã triển khai xây dựng hoàn thiện nhiều dự án hạ tầng du lịch, nâng cấp hạ tầng cơ sở phục vụ du lịch như dự án tu bổ, tôn tạo di tích lịch sử, các điểm du lịch và đặc biệt đã từng bước xây dựng hoàn thiện và cơ bản hiện đại hóa mạng lưới kết cấu hạ tầng giao thông đường bộ, đường sắt, đường thủy và hàng không theo quy hoạch phát triển giao thông vận tải quốc gia và vùng TDMNBB, vùng biên giới Việt - Trung, Việt - Lào đã được phê duyệt. Hiện tại các tuyến đường cao tốc nối giữa các địa phương với các cửa khẩu quốc gia, quốc tế trong vùng và thủ đô Hà Nội được tiến hành xây dựng và nâng cấp hoàn chỉnh hơn để đáp ứng nhu cầu phát triển KTXH và PTDL với những tuyến đường bộ quốc gia huyết mạch và nhiều dự án nâng cấp có ý nghĩa lớn cho PTDL. TDMNBB có một số tuyến đường chạy qua khu vực tiếp giáp với Trung Quốc và Lào, hình thành

nhiều cửa khẩu, tạo sự giao lưu đường bộ với các nước láng giềng và trong khu vực, thuận lợi cho PTDL. Tuyến cao tốc Nội Bài - Lào Cai, quốc lộ 3 mới Hà Nội - Thái Nguyên - Bắc Kạn, Hà Nội - Lạng Sơn, Hà Nội - Sơn La - Điện Biên, hệ thống đường giao thông vào các Khu du lịch nổi tiếng, các điểm tham quan như Hồ Núi Cốc, Sapa, Thác Bản dóc, Hồ Ba Bể, Khu di tích lịch sử ATK Định Hóa, Cây đa Tân Trào, Hang Pắc Pó,... đã được đầu tư hoàn thành đưa vào khai thác đảm bảo chất lượng và được nâng cấp tu bổ hàng năm, qua đó giúp nâng cao khả năng tiếp cận các tỉnh của du khách và đáp ứng yêu cầu PTDL của vùng. Giai đoạn tiếp theo, các địa phương trong vùng phối hợp với Bộ VHTT&DL và các bên liên quan tiếp tục xây dựng các chương trình, dự án đầu tư phát triển của địa phương theo Quy hoạch PTDL của Thủ tướng Chính phủ (Xem Phụ lục 13).

Mạng lưới đường sắt đã mở rộng đến tất cả các khu vực kinh tế quan trọng trong vùng. Có 5 tuyến giao thông đường sắt có vai trò quan trọng đối với du lịch. Hai tuyến đường sắt nối vùng với nước ngoài là Hà Nội - Lạng Sơn qua cửa khẩu Hữu nghị sang Nam Ninh, Quảng Tây (Trung Quốc) và Hà Nội - Lào Cai qua cửa khẩu sang Côn Minh, Vân Nam (Trung Quốc). Các tuyến đường sắt: Hà Nội - Lào Cai; Hà Nội - Lạng Sơn; Hà Nội - Thái Nguyên; và Kép - Lưu Xá đã và đang được nâng cấp. Các sân bay có ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động du lịch vùng bao gồm: Sân bay Điện Biên Phủ (Lai Châu), sân bay Nà Sản (Sơn La) và trong tương lai sẽ phát triển thêm sân bay Lào Cai (Lào Cai), trong đó sân bay Điện Biên Phủ đang khai thác các tuyến nội địa. Tuy các sân bay được đầu tư sửa chữa nâng cấp, nhưng nhìn chung còn rất lạc hậu. Hệ thống đường sông chính của vùng khá phát triển, có thể sử dụng vận chuyển hành khách bằng các phương tiện vận tải thủy. Là đầu nguồn của các sông lớn như sông Đà, sông Hồng, sông Lô, sông Chảy, sông Cầu, sông Kỳ Cùng, giao thông thủy cũng là tiền đề thuận lợi PTDL. Vùng có hơn 654 km đường thủy do trung ương quản lý (5 tuyến), 10 cảng hàng hoá và các bến hành khách phục vụ nhu cầu dân sinh.

b. Khái quát cơ sở kinh doanh du lịch

Hệ thống cơ sở lưu trú, doanh nghiệp lữ hành và kinh doanh dịch vụ ăn uống của vùng đã được cải thiện trong những năm gần đây, tuy nhiên theo đánh giá chung thì còn hết sức sơ sài, dịch vụ giải trí còn thiếu thốn và thấp cấp, phần lớn chưa đáp ứng yêu cầu về tiêu chuẩn dịch vụ. Mới đây xuất hiện các công trình đầu tư của Tập đoàn Mường Thanh ở Điện Biên Phủ, Mộc Châu, Hà Giang, Lạng Sơn; Sungroup tại Lào Cai, Saigontourist tại Cao Bằng, Bắc Cạn, doanh nghiệp xây dựng Xuân Trường tại Thái Nguyên... Những dự án này đang từng bước nâng cao năng lực phục vụ du lịch, từng bước làm thay đổi bức tranh lưu trú du lịch của cả vùng.

Hiện tại, toàn vùng có 3.890 cơ sở lưu trú bằng 18,5% toàn quốc (trong đó 569 cơ sở được xếp hạng từ 1 sao trở lên), số lượng buồng, phòng hơn 47.500 chỉ chiếm

11,3% so với cả nước, chất lượng và số lượng phòng nghỉ của các cơ sở lưu trú ngày càng được nâng lên. Toàn vùng hiện nay chỉ có duy nhất 1 khách sạn 5 sao tại Lào Cai, 41 cơ sở được xếp hạng từ 3-4 sao (bằng 5,4% so với toàn quốc), 527 cơ sở từ 1-2 sao, còn lại 3.313 nhà nghỉ và các loại khác, Lào Cai là địa phương có số lượng cơ sở lưu trú lớn nhất toàn vùng và Lai Châu là địa phương có số cơ sở lưu trú thấp nhất. So với các vùng du lịch khác trong cả nước thì hệ thống cơ sở lưu trú đạt tiêu chuẩn, cơ sở vật chất chưa đồng nhất giữa các cơ sở cùng hạng, nghỉ dưỡng, ăn uống, giải trí tại vùng TDMNBB vẫn còn thiếu, vẫn còn nhiều hạn chế như chất lượng phục vụ, trình độ ngoại ngữ của đội ngũ nhân viên hạn chế. Ngoài ra, loại hình nhà ở có phòng cho thuê (homestay) phát triển khá nhanh trong những năm gần đây, đặc biệt tại các điểm du lịch nổi tiếng, về dịch vụ tại các hộ kinh doanh du lịch cộng đồng hiện đã được nâng cao về cơ sở vật chất cũng như chất lượng phục vụ, tuy nhiên vẫn chưa thể so sánh với chất lượng của những cơ sở lưu trú đã được xếp hạng.

Bảng 3.1. Số lượng cơ sở lưu trú và lữ hành của các tỉnh TDMNBB năm 2017

Tỉnh	Cơ sở lưu trú	Từ 3-5 sao	Từ 1-2 sao	Nhà nghỉ và các loại khác	Số lượng buồng	KDLH nội địa	KDLH quốc tế	Tổng số DNLH
Hòa Bình	403	4	34	365	3.400	3	0	3
Sơn La	150	1	24	125	1900	5	0	5
Điện Biên	145	3	11	131	2153	3	2	5
Lai Châu	109	1	17	91	1.983	1	1	2
Yên Bái	150	2	39	101	2.233	5	1	6
Phú Thọ	296	1	31	264	3510	22	0	22
Lào Cai	867	16	130	721	10.000	14	24	38
Tuyên Quang	280	0	37	243	2878	6	1	7
Hà Giang	183	2	47	134	2.750	5	2	7
Bắc Kạn	200	2	20	178	1.750	2	0	2
Thái Nguyên	399	5	48	346	5700	20	2	22
Cao Bằng	192	1	27	164	2.500	3	3	6
Lạng Sơn	200	3	40	157	2500	8	3	11
Bắc Giang	316	1	22	293	4.250	21	4	25
Tổng số của vùng	3890	42	527	3313	47507	118	43	161
Toàn quốc	21.000	784			420.000	10.000	1600	11.550
So với cả nước	18,5%	5,4%			11,3%	1,2%	2,7%	1,4%

(Nguồn: Tổng cục Du lịch và Sở VHTTDL 14 tỉnh vùng TDMNBB)

Các doanh nghiệp lữ hành trong vùng vừa ít, lại có quy mô nhỏ, khả năng thu hút khách còn hạn chế và bị động. Toàn vùng hiện có 161 doanh nghiệp kinh doanh lữ hành (trong đó có 43 doanh nghiệp lữ hành quốc tế, chiếm 2,7% tổng số doanh nghiệp lữ hành quốc tế của cả nước), trong đó Lào Cai là tỉnh có nhiều đơn vị nhất với 38 đơn vị và Bắc Kạn, Lai Châu là địa phương có số doanh nghiệp lữ hành ít nhất với chỉ hai đơn vị. Các doanh nghiệp lữ hành ngoài vùng có vai trò chính thu hút khách đến TDMNBB như Buffalo Tour, Saigontourist, Vietravel, Vietnamtourism, Hanoitourist và đại lý lữ hành khác tại Hà Nội như Singcafe, OpenTour... chỉ một số ít doanh nghiệp lữ hành trong vùng điển hình như Sapa O'Châu, do chính người Mông điều hành, hiện đang tổ chức các hoạt động du lịch chuyên nghiệp, thu hút lượng khách khá. Hiệp hội du lịch tại một số địa phương đang từng bước hình thành tuy nhiên trong thực tế vẫn chưa phát huy đúng vai trò hỗ trợ và liên kết phát triển. Đa đa số các doanh nghiệp lữ hành của vùng có quy mô nhỏ, cung cấp các dịch vụ trọn gói, dịch vụ từng phần nhằm phục vụ đa dạng đối tượng khách du lịch như: Đặt tour du lịch, đặt phòng khách sạn, dịch vụ vui chơi giải trí, dịch vụ thương mại,... Tuy nhiên, vẫn còn một số hạn chế như nguồn nhân lực và kinh nghiệm quản lý còn hạn chế, chủ yếu là khai thác các tour du lịch đưa khách ra ngoài tỉnh, chất lượng dịch vụ phục vụ, chất lượng lao động, hướng dẫn viên du lịch một số đơn vị còn hạn chế, chưa có sự kết nối với các đơn vị lữ hành ngoài tỉnh, ngoài vùng đưa khách về địa phương.

Chất lượng dịch vụ ăn uống tại các nhà hàng phục vụ khách du lịch của các tỉnh TDMNBB hiện nay đã được trú trọng, đặc biệt hầu hết các cơ sở đã có cam kết về vệ sinh an toàn thực phẩm, cam kết bảo vệ môi trường. Tuy nhiên, hệ thống cơ sở vui chơi giải trí nhìn chung chưa phát triển, vùng mới có một số hệ thống vui chơi giải trí tập trung, quy mô lớn như tại Sapa - Lào Cai, Hồ Núi Cốc - Thái Nguyên, Mộc Châu - Sơn La. Hoạt động du lịch về đêm chưa phát triển, chỉ có một số quán cafe, karaoke, game online phục vụ người dân tập trung tại khu vực đô thị. Đặc biệt, vùng đang thiếu các khu vui chơi giải trí, các khu mua sắm đặc trưng và đẳng cấp có khả năng thu hút du khách.

c. Khái quát về khách du lịch

Là lãnh thổ có vai trò quan trọng trong chiến lược PTDL chung của cả nước, năm 2010, vùng TDMNBB đón được 692 ngàn lượt khách du lịch quốc tế và trên 8 triệu lượt khách du lịch nội địa; chiếm 27,2% số lượt khách quốc tế và 29,5% số lượt khách du lịch nội địa của cả nước. Theo báo cáo của Bộ VHTTDL và 14 tỉnh, vùng TDMNBB thu hút khách đến tham quan quanh năm, lượng khách du lịch đều có sự tăng trưởng, với tốc độ tăng trưởng hàng năm giai đoạn 2011-2017 bình quân đạt trên 14% với khách du lịch quốc tế và 7% với khách du lịch nội địa. Tuy vậy, khách đến không đều, tính mùa vụ rất cao, khách nội địa tập trung vào các lễ hội đầu năm như Đền Hùng, (Phú Thọ), hội Hoa Ban (Điện Biên, Sơn La), chợ vùng cao, các điểm di tích, danh thắng như Sapa, Mộc Châu, Điện Biên Phủ, Cao nguyên Đá Đồng

Văn, Hồ Ba Bể, Tân Trào, Hồ Núi Cốc. Du khách lên vùng TDMNBB gồm du khách Việt Nam là chủ yếu.

Tỷ trọng khách quốc tế tới vùng trong vùng giai đoạn 2011-2017 có sự tăng lên theo từng năm (chiếm 16,58% tổng số khách quốc tế toàn quốc), tốc độ tăng trưởng khách quốc tế của vùng cao hơn so với tốc độ tăng trưởng khách quốc tế của Việt Nam, tuy vậy lượng khách chủ yếu tập trung ở một số địa phương như Lào Cai, Lạng Sơn, Điện Biên. Các địa phương khác khách đến rất ít và rời rạc chỉ dồn dập vào các mùa lễ hội. So với toàn vùng thì Bắc Giang là tỉnh có lượng khách thấp nhất về cả tổng lượng khách và khách quốc tế; điều đó cho thấy du lịch Bắc Giang phát triển chậm, còn rất mờ nhạt, chưa tạo dựng được hình ảnh, thương hiệu du lịch đối với cả thị trường khách du lịch trong và ngoài nước. Qua bảng 3.2, cho thấy lượng khách du lịch quốc tế đi lại các địa phương trong vùng năm 2017 là gần 1,4 triệu người chiếm 10,8 % so với cả nước, mức tăng bình quân trong cả giai đoạn là 14%. Trong đó, Lào Cai vẫn là địa phương dẫn đầu về lượt khách du lịch quốc tế đến với hơn 620 nghìn người, và thấp nhất là Tuyên Quang với chỉ 5.400 lượt khách quốc tế đến. Địa phương có sự tăng lên vượt bậc về lượt khách du lịch quốc tế là Sơn La, khi tốc độ tăng trưởng trung bình trong 6 năm là gần 41,6%, trong khi Lạng Sơn lại có tốc độ tăng trưởng thấp chỉ 4,20%, đây cũng phản ánh thực tế khi những năm gần đây Sơn La được nhiều du khách quốc tế quan tâm với nhiều điểm đến và chương trình du lịch hấp dẫn, trong khi Lạng Sơn chưa có nhiều đột biến trong thu hút du lịch quốc tế.

Qua bảng 3.2, cho thấy khách nội địa đến các tỉnh trong vùng giai đoạn từ năm 2011 - 2017 đạt tốc độ tăng trưởng trung bình 7,19%/năm, thấp hơn so với tốc độ tăng trưởng chung của cả nước là trên 14,07%. Năm 2011, tổng số khách nội địa các địa phương trong vùng đạt 7,9 triệu lượt, năm 2013 đạt trên 10 triệu lượt khách và đến năm 2017 đạt hơn 13,6 triệu lượt bằng khoảng 18,62% so với cả nước và vẫn thấp hơn tốc độ tăng trưởng khách du lịch trung bình của cả giai đoạn là 26,13%, trong đó Lai Châu là tỉnh có số lượng khách tới ít nhất và cao nhất là Lào Cai, Thái Nguyên, Lạng Sơn, và Sơn La với trên 1,5 triệu lượt khách. Điều này cho thấy vùng TDMNBB cũng rất thu hút khách nội địa và Sơn La đang có những đột phá trong việc thu hút và PTDL. Du khách Việt lên các khu du lịch đông nhất là ngày nghỉ cuối tuần (thứ 7, chủ nhật và kỳ nghỉ lễ, tết như ngày 30/4, 1/5, ngày quốc khánh, tết nguyên đán). Số khách nội địa tập trung vào các ngày nghỉ chiếm từ 80% đến 90% du khách nội địa trong năm. Về tính chất, đặc điểm khách nội địa đến với vùng TDMNBB chủ yếu với mục đích nhu cầu tham quan, khám phá là chính vì thế lưu lại ngắn ngày và ít chi tiêu, chủ yếu chi cho đi lại, lưu trú và ăn uống, tham quan và trải nghiệm đơn giản.

Bảng 3.2. Số lượng khách du lịch tới các tỉnh của vùng TDMNBB thời gian qua

Đơn vị tính: lượt khách

Năm Tỉnh	Năm 2011		Năm 2012		Năm 2013		Năm 2014		Năm 2015		Năm 2016		Năm 2017	
	Quốc tế	Nội địa	Quốc tế	Nội địa	Quốc tế	Nội địa	Quốc tế	Nội địa	Quốc tế	Nội địa	Quốc tế	Nội địa	Quốc tế	Nội địa
Hòa Bình	90.850	1.294.980	92.056	1.549.810	161.838	1.570.949	185.361	1.918.846	222.057	2.346.386	227.649	2.047.155	190.078	1.707.650
Sơn La	32.500	382.390	42.000	493.000	43000	1.108.000	39.000	1.494.000	37.000	1.560.000	48.000	1.795.000	40.000	1.800.000
Điện Biên	64.000	289.000	65.000	295.000	65.000	300.000	75.000	365.000	70.000	420.000	80.000	480.000	64.655	256.450
Lai Châu	12.500	97.500	14.190	115.810	16.520	132.330	21360	148664	21500	160900	22270	198110	18.627	169.691
Yên Bái	15.750	294.560	17.000	373.000	17.930	385.000	19.805	415.196	20.570	445.450	22.400	467.600	20.000	475.000
Phú Thọ	3931	251.144	4045	313.210	4485	312.980	4876	347.032	5.435	385.970	5.700	449.300	6.000	494.000
Lào Cai	439.620	529.350	375.530	573.080	552.700	708.190	545.239	924.761	717.644	1.372.987	750.778	2.019.043	616.955	1.920.314
Tuyên Quang	10.675	592.325	12.000	718.000	4.500	855.900	4.700	1.010.300	6.000	1.304.000	5.310	1.444.700	5.400	1.494.600
Hà Giang	40.937	289.561	126.859	290.949	130.000	390.000	120.090	530.580	145.789	616.833	176.537	677.209	15.153	583.797
Bắc Kạn	8.448	134.960	10.030	161.000	6.681	238.619	9.312	290.688	9.369	350.631	10.200	391.386	7.800	280.000
Thái Nguyên	36.200	1.563.600	30.000	1.626.000	34.369	1.750.012	70.043	1.731.937	63.551	1.872.819	66.886	2.060.000	89.000	1.700.900
Cao Bằng	17.130	346.870	24.170	435.430	27.518	419.830	28.450	543.668	33.005	623.720	40.335	701.212	27.000	650.000
Lạng Sơn	247.500	1.752.500	247.900	1.768.660	264.680	1.906.400	207.100	2.003.300	223.000	2.050.000	361.000	2.149.500	240.000	1.500.900
Bắc Giang	3.139	156.861	3.452	190.948	6.800	256.000	6.310	320.000	6065	399.340	7.858	517.142	58.000	824.200
Tổng số	1.023.180	7.975.601	1.064.232	8.903.897	1.336.021	10.334.210	1.336.646	12.043.972	1.579.985	13.909.036	1.824.913	15.397.357	1.398.668	13.626.697
Cả nước	6.014.032	30.000.000	6.847.678	32.500.000	7.572.352	35.000.000	7.874.312	38.500.000	7.943.651	57.000.000	10.012.735	62.000.000	12.900.000	73.200.000
% so cả nước	17,0%	26,6%	15,5%	27,4%	17,6%	29,5%	17,0%	31,3%	19,9%	24,4%	18,2%	24,8%	10,84%	18,62%

(Nguồn: Tổng hợp từ Tổng cục Du lịch và Sở VHTTDL 14 tỉnh TDMNBB)

Chi tiêu cho các hoạt động nghỉ dưỡng, giải trí và các dịch vụ bổ sung, trải nghiệm đặc sắc khác rất nhỏ. Thời gian lưu trú trung bình của khách du lịch tại các tỉnh trong vùng TDMNBB tăng từ 1,8 ngày năm 2013 lên 2,0 ngày năm 2017, tuy vậy với thời gian lưu trú trung bình của khách quốc tế ngắn (từ 1,6 ngày đến 1,8 ngày) thì quy mô khách như vậy quá nhỏ, chỉ chiếm 5 - 7% trong tổng lượng ngày khách cả nước và như vậy không tương xứng với tiềm năng, không gian địa lý và quy mô dân số, còn đối với khách nội địa là 1,8 - 2,0 ngày. Mức chi tiêu trung bình của khách du lịch tại vùng có sự chuyển biến rõ rệt từ 635 nghìn đồng/khách năm 2011 lên 875 nghìn đồng/khách vào năm 2017 (tăng 1,3 lần). Trong đó mức chi tiêu trung bình của một khách du lịch nội địa tại các địa phương trong vùng từ 500-700 nghìn đồng/người/ngày, còn của một khách quốc tế từ 1000-1200 nghìn đồng/người/ngày, vẫn thấp hơn trung bình cả nước (1200-1700 nghìn đồng).

d. Kết quả hoạt động kinh doanh du lịch

Tổng thu du lịch của vùng năm 2010 đạt 5.722 tỷ đồng, năm 2013 đạt trên 8739 tỷ đồng, đến năm 2017 đạt khoảng 13.079 tỷ đồng (bằng 2,56% tổng doanh thu du lịch của cả nước). Trong đó địa phương có doanh thu từ du lịch cao nhất là Lào Cai với hơn 4847 tỷ đồng và thấp nhất là tỉnh Cao Bằng với 100 tỷ đồng. Bắc Giang và Sơn La là hai địa phương có mức độ tăng trưởng trung bình cao nhất với lần lượt là 45% và 37%, và Lạng Sơn là địa phương có tổng mức thu từ du lịch tăng bình quân thấp nhất -1,03%. Trung bình cả giai đoạn tổng doanh thu từ du lịch của vùng chiếm 4.01% tổng thu từ du lịch của toàn quốc, nếu so với số lượng khách du lịch quốc tế và nội địa tới vùng/toàn quốc thì mức chi tiêu của khách vẫn còn rất ít so với các địa phương, vùng du lịch khác trên toàn quốc (Xem bảng 3.3).

Bảng 3.3. Tổng thu từ khách du lịch của các tỉnh trong vùng TDMNBB

Đơn vị: tỷ đồng

Tỉnh	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Tăng TB
Hòa Bình	490,05	553	616,93	759	831	1.038	795	9,74%
Sơn La	210	502	602	622	645	886,6	1065	37,26%
Điện Biên	215	300	400	540	550	710	482,3	17,79%
Lai Châu	102	117	140,5	158,4	285,4	343,06	310,25	23,06%
Yên Bái	130,3	153,5	170	172,8	193,9	250,1	200	8,56%
Phú Thọ	1226	1467	1668,5	1917,5	2116	2180	2000	8,91%
Lào Cai	1.356	1.844	2.548	3.276	4.676	6.405	4.847	26,35%

Tuyên Quang	560	602	750	905	1125	1239	1.070	12,26%
Hà Giang	337	327	500	600	708	795	539,8	11,35%
Bắc Kạn	75,29	134,96	171	210	252	280	220	23,07%
Thái Nguyên	115	135,2	138,8	146,2	200	250	200	11,23%
Cao Bằng	57	72	87	97	115,5	146,7	100	12,15%
Lạng Sơn	787,1	799	810	819	835	860	730	-1,03%
Bắc Giang	62	81,2	137,1	192	262,5	492,7	520	44,97%
Tổng số	5722,74	7087,86	8739,83	10414,9	12795,3	15876,16	13079,35	15,94%
Cả nước	130.000	160.000	200.000	230.000	337.830	400.000	510900	26,01%
So với cả nước (%)	4,4%	4,4%	4,4%	4,5%	3,8%	4,0%	2,56%	4,01%

(Nguồn: Tổng hợp từ Tổng cục Du lịch và Sở VH-TTDL 14 tỉnh TDMNBB)

e. Cơ sở đào tạo du lịch

Quy mô tuyển sinh của các cơ sở dạy nghề trong vùng đã tăng lên: Tổng tuyển sinh dạy nghề giai đoạn 2013 - 2015 là 415.884 người (tăng 11% so với giai đoạn 2010 - 2012) và tỷ lệ việc làm sau đào tạo, đạt 77,6% (thấp hơn bình quân chung cả nước 0,2%, tăng 3,3% so với giai đoạn 2010 - 2012). Công tác tuyển sinh, đào tạo nghề tại các tỉnh vùng tập trung chủ yếu đào tạo nghề trình độ sơ cấp và đào tạo thường xuyên (chiếm 89,3%), đào tạo nghề trình độ cao đẳng và trung cấp chiếm tỷ lệ thấp (cao đẳng chiếm 2,2% và trung cấp chiếm 8,5%). Các điều kiện đảm bảo chất lượng dạy nghề được củng cố và tăng cường: toàn vùng có 5.466 giáo viên dạy nghề (tăng 23% so với năm 2012), trong 3 năm qua đã tổ chức đào tạo, bồi dưỡng cho hàng ngàn giáo viên và cán bộ quản lý dạy nghề về nghiệp vụ quản lý, kỹ năng giảng dạy, kiến thức hội nhập quốc tế, tiếng anh chuyên ngành... qua đó, chất lượng giáo viên từng bước được nâng lên, 100% giáo viên giảng dạy nghề trọng điểm đạt chuẩn về nghiệp vụ sư phạm; chương trình, giáo trình cũng được củng cố và tăng cường; các điều kiện về cơ sở vật chất cũng được tăng cường thông qua các nguồn lực đầu tư... nguồn kinh phí Chương trình mục tiêu quốc gia Việc làm và Dạy nghề và Chương trình giảm nghèo 30a hỗ trợ cho các cơ sở dạy nghề của vùng, ODA,...

Qua nghiên cứu thực tế cho thấy năng lực và kết quả đào tạo NNLDL của các cơ sở đào tạo trên địa bàn vùng TDMNBB hiện nay chưa đáp ứng nhu cầu sử dụng lao động qua đào tạo của vùng. Hiện nay, toàn vùng đã có 08 trường Đại học, 11 trường

Cao đẳng và 04 trường trung cấp có đào tạo NNL ngành Du lịch. Ngoài ra còn có các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực như các Trung tâm dạy nghề, Trung tâm giáo dục thường xuyên cũng tham gia tổ chức đào tạo, bồi dưỡng các khóa ngắn hạn.

Bảng 3.4. Số lượng cơ sở đào tạo về du lịch vùng TDMNBB

Tỉnh	Cơ sở đào tạo	Ghi chú
Hòa Bình	Đại học Hòa Bình ; Cao đẳng Văn hóa nghệ thuật Tây Bắc	01 đại học, 01 cao đẳng
Sơn La	Đại học Tây Bắc, Cao đẳng Sơn La	01 đại học, 01 cao đẳng
Điện Biên	Cao đẳng Kinh tế - Kỹ thuật Điện Biên; Cao đẳng Sư phạm Điện Biên	02 cao đẳng
Yên Bái	Cao đẳng Văn hóa nghệ thuật du lịch Yên Bái, Cao đẳng nghề Yên Bái	02 cao đẳng
Phú Thọ	Trường Đại học Hùng Vương Trường Đại học Công nghiệp Việt Trì Cao đẳng nghề Phú Thọ Trung cấp Văn hoá Nghệ thuật và Du lịch Phú Thọ	02 đại học, 01 cao đẳng, 01 trung cấp
Lào Cai	Phân hiệu Đại học Thái Nguyên tại tỉnh Lào Cai Cao đẳng cộng đồng Lào Cai, Cao đẳng nghề Lào Cai Trung cấp Văn hóa nghệ thuật và Du lịch Lào Cai	01 đại học, 02 cao đẳng, 01 trung cấp
Tuyên Quang	Trường Đại học Tân Trào	01 đại học
Thái Nguyên	Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh; Đại học Khoa học và Công nghệ; Cao đẳng Thương mại và du lịch; Cao đẳng Văn hóa nghệ thuật Việt Bắc	02 đại học; 02 cao đẳng
Lạng Sơn	Trung cấp Văn hóa nghệ thuật và Du lịch Lạng Sơn	01 trung cấp
Bắc Giang	Trung cấp VHTTDL Bắc Giang	01 trung cấp
Lai Châu	Cao đẳng cộng đồng Lai Châu	01 cao đẳng
Tổng số	08 trường Đại học, 12 trường Cao đẳng và 04 trường trung cấp	

(Nguồn: Tổng hợp từ Tổng cục Du lịch và Sở VHTTDL các địa phương trong Vùng)

Tuy nhiên, tình trạng thiếu giáo viên chuyên môn về các lĩnh vực du lịch tại các cơ sở đào tạo; nội dung đào tạo chưa thống nhất ở các bậc trong ngành Du lịch;

cơ sở thực tập, thực hành còn hạn chế; sự thiếu hiệu quả trong liên kết đào tạo>NNLDDL... đã ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo. Mặt khác, các cơ sở đào tạo về du lịch còn thiếu kinh nghiệm so với các cơ sở đào tạo nghề du lịch tại Hà Nội và các vùng khác trên cả nước, hầu hết hoạt động chính của các cơ sở là đào tạo nhân lực cho các ngành nghệ thuật, còn lại đào tạo về du lịch rất ít, các trường mới chỉ đào tạo một vài chuyên ngành thuộc ngành học quản trị khách sạn, quản trị dịch vụ du lịch và lễ hành hoặc chuyên ngành Hướng dẫn du lịch hoặc chuyên ngành Văn hóa du lịch với số lượng sinh viên rất khiêm tốn chỉ 20 - 30 sinh viên/ khóa học. Do vậy, thực tế hiện nay để có thể học tập nâng cao kiến thức chuyên môn về du lịch, hầu hết cơ sở đào tạo đều phải thông qua liên kết đào tạo bằng việc gửi đào tạo tại các cơ sở đào tạo tại các địa phương khác hoặc mời giảng viên từ các cơ sở này đến giảng dạy, tuy nhiên việc phối hợp đào tạo này vẫn còn hạn chế, vì vậy đã dẫn đến tình trạng thiếu lao động nghiệp vụ để phục vụ trong du lịch.

3.2. Phân tích thực trạng phát triển nguồn nhân lực du lịch của các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ

3.2.1. Thực trạng nguồn nhân lực du lịch các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ

a. Về số lượng của>NNLDDL

Trong thời gian qua, cùng với cả nước,>NNLDDL của khu vực có những bước phát triển đáng kể về số lượng, quy mô, chất lượng, từng bước đáp ứng yêu cầu về PTDL khu vực.

Bảng 3.5. Số lượng lao động du lịch trực tiếp của các tỉnh trong vùng Trung du và miền núi Bắc Bộ giai đoạn 2010-2017

Đơn vị tính: Người

Tên tỉnh	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Hòa Bình	1.050	1.093	1.146	1.121	1.525	1.755	1780	1.870
Sơn La	1328	1370	1550	1.620	1.700	1.800	2.022	2.348
Điện Biên	2000	2.000	2.200	2.400	4.000	4500	5000	5.000
Lai Châu	165	230	350	460	510	560	800	904
Yên Bái	1.400	1.550	1.600	1.680	1.785	2.235	2575	2.790
Phú Thọ	1760	3005	2913	3.234	3.285	3314	3400	3.900
Lào Cai	2.800	3.125	3.021	3.150	3.126	5.100	5.650	11.050
Tuyên Quang	2.000	2.200	2.300	2.500	3.000	3.200	3.400	3.500
Hà Giang	890	997	1032	1038	1302	1414	1537	1.605

Bắc Kạn	450	502	608	718	828	1000	1200	1.286
Thái Nguyên	1.400	1.450	1.500	1516	1742	2.335	2.500	2.600
Cao Bằng	630	662	840	1057	1096	1.121	1250	1.270
Lạng Sơn	1120	1165	1250	1850	2280	2750	3.000	3.030
Bắc Giang	890	1.104	1.567	1.706	2.071	2.427	2.715	3.005
Tổng toàn vùng	17.883	20.453	21.877	24.050	28.250	33.511	36.829	44.158

(Nguồn: Tổng hợp từ Viện Nghiên cứu Phát triển du lịch; Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch 14 tỉnh TDMNBB)

Qua bảng 3.5 có thể thấy số lượng lao động ngành Du lịch của vùng TDMNBB giai đoạn giai đoạn từ 2010 đến 2017 tăng trưởng mạnh, trong đó nhân lực trực tiếp về du lịch có xu hướng tăng với quy mô lớn hơn, phản ánh vai trò của ngành Du lịch đối với các địa phương và tính hiệu quả của việc xã hội hoá hoạt động du lịch của vùng hiện nay. Cụ thể, nhân lực trong ngành Du lịch trong vùng tăng từ hơn 50 nghìn người thành gần 144 nghìn người (bằng khoảng gần 1,89% tổng số lao động toàn vùng) với mức độ tăng trưởng trung bình gần 17% (lớn hơn mức độ tăng trưởng của cả nước là 7,4%), trong đó lao động trực tiếp có mức độ tăng trưởng trung bình là 13,9% từ gần 18 nghìn người lên 44,15 nghìn người. Lao động gián tiếp chiếm tỷ trọng lớn (khoảng 64%), lao động trực tiếp chiếm khoảng 36%, cơ cấu này ổn định trong giai đoạn 2010-2017 và có xu hướng giảm xuống khoảng 60% vào những năm gần đây (Xem thêm phụ lục 11).

b. Về cơ cấu của NNLDL

Về cơ cấu lao động, chưa cân đối, chủ yếu tập trung vào lao động trong lĩnh vực kinh doanh lưu trú, nhà hàng, lao động của doanh nghiệp lữ hành có trình độ và ngoại ngữ tốt còn thiếu. Trình độ ngoại ngữ của người lao động ngành Du lịch chưa đồng đều giữa các địa phương, tập trung chủ yếu vào tiếng Anh, đặc biệt là các địa bàn khu vực vùng sâu vùng xa hầu hết lao động du lịch không biết ngoại ngữ. Qua phụ lục 12 cho thấy, số lượng lao động làm công tác quản lý nhà nước và tại các đơn vị sự nghiệp du lịch vùng khoảng từ 9 đến 77 người, trong khi lao động làm công tác đào tạo du lịch khoảng từ 2 đến 60 người, nếu so với tổng số lao động du lịch trung bình của vùng là khoảng 6.800 lao động thì tỷ lệ này quá nhỏ, trong khi LLLĐ tại các đơn vị kinh doanh du lịch chiếm tỷ trọng rất lớn là 96%. Căn cứ vào bảng cơ cấu lao động du lịch các tỉnh vùng có thể thấy lao động nữ chiếm tỷ trọng lớn (gần 60% tổng số lao động) trong tổng số lao động du lịch của vùng, lao động có trình độ từ đại học trở lên chiếm khoảng 10% tổng số lao động trực tiếp làm về du lịch, trong khi đó lao động

được đào tạo từ sơ cấp trở lên chiếm khoảng 38,4%, còn lao động được đào tạo về du lịch chiếm khoảng 11% tổng số lao động (Phụ lục 12).

Qua phỏng vấn chuyên sâu cán bộ QLNN về du lịch tại các địa phương trong vùng cho thấy: có sự mất cân đối giữa các địa phương trong vùng, nhân lực ngành Du lịch của vùng phân bố không đồng đều giữa các huyện, thành phố trong tỉnh trong vùng; Lao động chủ yếu tập trung tại các địa phương có tiềm năng du lịch phát triển như Lào Cai, Phú Thọ, Sơn La, Điện Biên, Lạng Sơn,... và tại các địa bàn trọng điểm du lịch của vùng, nơi có tài nguyên du lịch phong phú như Sa Pa, Bắc Hà, Mộc Châu, Đông Văn,... Bên cạnh đó, vẫn xảy ra LLLĐ có tay nghề thường di chuyển đến nơi có điều kiện về tài nguyên du lịch và điều kiện KTXH để làm việc và sinh hoạt, thậm chí có tình trạng chảy máu NNLĐ chất lượng cao của tỉnh đến các vùng có điều kiện phát triển về du lịch của Việt Nam như thành phố Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, Đà Nẵng... dẫn đến sự thiếu hụt NNLĐ chất lượng cao tại vùng.

c. Về chất lượng của NNLĐ

Việc PTDL của vùng được quan tâm phát triển, tuy nhiên yếu tố NNLĐ của khu vực còn nhiều bất cập. Cụ thể, qua báo cáo của Sở VHHTDL của các tỉnh trong vùng thì số lượng lao động trực tiếp trong lĩnh vực du lịch là gần 45.000 người. Như vậy, lượng lao động trong vùng TDMNBB không nhiều. Mặt khác, theo đánh giá của các cơ quan quản lý du lịch địa phương, NNLĐ của địa phương hiện nay còn nhiều bất cập, so với các vùng khác trong cả nước có thể đánh giá chung là thấp nhất. Qua phỏng vấn chuyên sâu thì chất lượng NNLĐ của vùng đạt mức trung bình. Nếu so sánh các tỉnh trong vùng thì chất lượng tương đương nhau, nhưng nếu so với các tỉnh miền Trung và miền Nam thì chất lượng NNLĐ còn kém xa. Chất lượng NNLĐ của vùng vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu hội nhập, nhất là thiếu đội ngũ có trình độ ngoại ngữ, chuyên môn nghiệp vụ được đào tạo chính quy, chuyên nghiệp.

Xét về trình độ đào tạo, lao động có trình độ đại học và trên đại học chủ yếu làm việc tại các cơ quan quản lý nhà nước. Theo số liệu điều tra năm 2010, nhân lực du lịch có trình độ trung cấp và cao đẳng tại các tỉnh miền núi biên giới phía Bắc ở mức thấp, trung bình chiếm 25,92%, thấp hơn tỷ trọng cơ cấu chung của cả nước là 42,5% lao động trực tiếp có chuyên môn du lịch. Theo Báo cáo về thực trạng chất lượng nguồn nhân lực du lịch của Tổng cục Du lịch: “*Cả nước mới có trên 1,3 triệu lao động du lịch, chiếm khoảng 2,5% tổng lao động cả nước; trong đó chỉ có 42% được đào tạo về du lịch, 38% được đào tạo từ các ngành khác chuyển sang và khoảng 20% chưa qua đào tạo chính quy mà chỉ được huấn luyện tại chỗ*” [127], còn tại các tỉnh TDMNBB có tỷ trọng lớn hơn, trung bình khoảng 27,99%, chỉ có ở Lào Cai chiếm tỷ trọng thấp nhất là

14,06%. Do lao động du lịch trong vùng thường mang tính thời vụ và thường là lao động phổ thông chưa qua đào tạo, hoặc chính là người nhà của chủ đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch nên mức độ đáp ứng nhu cầu công việc còn yếu. Theo số liệu tổng hợp được của năm 2017 thì tỷ lệ lao động chưa được qua đào tạo chiếm hơn 62% trong tổng số lao động du lịch toàn vùng. Lao động được đào tạo đúng ngành Du lịch chỉ chiếm khoảng 10% tổng số lao động du lịch trực tiếp toàn vùng (thấp hơn rất nhiều mức 43% của toàn ngành). Cá biệt tại Lai Châu, Tuyên Quang và Bắc Kạn nhân lực được đào tạo đúng ngành Du lịch chỉ chiếm 2% trong khi nhân lực đào tạo khác lại chiếm tới 26-28%. Đây là sự mất cân đối lớn trong cơ cấu NNLDL tại các địa phương này, cần tới những điều chỉnh phù hợp trong tương lai gần để nâng cao chất lượng lao động. Trình độ đại học và trên đại học của lao động ngành Du lịch chỉ dao động ở mức độ 10% trên tổng số lao động trong ngành Du lịch, trong đó cao nhất là Phú Thọ với khoảng 18,7% và thấp nhất là Tuyên Quang với khoảng 3,5% trên tổng số lao động.

Mặc dù công tác đào tạo, bồi dưỡng NNLDL đã được quan tâm và đẩy mạnh. Tuy nhiên, do ảnh hưởng của tính mùa vụ du lịch, vào những mùa cao điểm các DNLD phải sử dụng một LLLĐ mùa vụ khá lớn, LLLĐ này thường ít được đào tạo chuyên về du lịch hoặc được đào tạo nhưng ở trình độ chuyên môn thấp đã ảnh hưởng đến tỷ lệ lao động có chuyên môn nghiệp vụ về du lịch. Lao động làm việc tại các đơn vị được đào tạo ở các ngành nghề khác hoặc chưa qua đào tạo, làm việc theo kinh nghiệm và được đào tạo tại chỗ theo hình thức “cầm tay chỉ việc” hoặc “học người đi trước”, ảnh hưởng đến chất lượng NNLDL. Ngoài ra, năng lực đào tạo của các cơ sở đào tạo chuyên môn nghiệp vụ còn nhiều hạn chế, cũng là nguyên nhân dẫn đến tình trạng tỷ lệ lao động có chuyên môn, nghiệp vụ về du lịch còn thấp.

Xét về trình độ văn hóa, đào tạo, Kiến thức chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp: *Đối với nguồn nhân lực quản QLNN về du lịch của các tỉnh TDMNBB.* Hiện nay, đội ngũ nhân lực QLNN về du lịch của các tỉnh TDMNBB khá mỏng, với duy nhất một phòng Nghiệp vụ du lịch (khoảng 5 - 8 người). Tại một số huyện và thành phố của các tỉnh có tiềm năng du lịch và hoạt động du lịch phát triển khá mạnh nhưng hiện nay chưa có cán bộ QLNN chuyên trách. Qua thực tế phỏng vấn lãnh đạo Sở cũng như lãnh đạo phòng Nghiệp vụ du lịch đều phản ánh số nhân lực chuyên trách của Sở quá ít ỏi, không đủ sức để đảm đương được chức năng và nhiệm vụ phân cấp. Ý kiến này cũng được xem là khách quan và khá chính xác khi tham chiếu bộ máy tổ chức cũng như quy mô bộ máy QLNN về du lịch của nhiều địa phương khác trong cả nước như Hà Nội, Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Huế,... Bên cạnh đó, trong tổng số cán bộ (lãnh đạo Sở phụ trách du lịch và các cán bộ Phòng Nghiệp vụ du lịch) có tới phân nửa không được đào tạo về du lịch mà chỉ thuộc khối ngành đào tạo về kinh tế, số còn lại cũng học chuyên ngành văn

hóa du lịch, không được đào tạo về chuyên ngành Quản trị/ Quản lý khách sạn, du lịch. Chính những hạn chế về bộ máy tổ chức, quy mô cũng như trình độ chuyên môn và kinh nghiệm làm việc, kinh nghiệm thực tế của đội ngũ cán bộ QLNN về du lịch trên địa bàn vùng cho nên kết quả phỏng vấn từ lãnh đạo Sở VHTTDL và cơ sở kinh doanh du lịch đều thống nhất cho rằng đội ngũ cán bộ QLNN về du lịch của của vùng còn yếu, chưa hiểu biết đầy đủ về du lịch, rất khó để có thể đảm đương phần trách nhiệm nặng nề là tham vấn cho Sở VHTTDL và UBND tỉnh trong việc hoạch định và thực thi các chủ trương, định hướng, chính sách PTDL nói chung và phát triển NNLDL của từng tỉnh nói riêng và vùng nói chung.

Thực tế, vấn đề đang gặp phải trong quy hoạch nhân lực du lịch của vùng hiện nay là tỉnh giao cho từng Sở VHTTDL từng địa phương lập quy hoạch, và Sở giao cho từng địa phương (cấp huyện) lập quy hoạch, sau đó Sở chủ yếu tổng hợp lại một cách “cơ học”, chứ chưa thể hiện tốt vai trò đề xuất, tham vấn. Năm 2016 và 2017, Bộ VHTTDL gửi công văn cho các Sở VHTTDL thực hiện công tác báo cáo nhu cầu đào tạo nhân lực du lịch và làm quy hoạch nhân lực cho những năm tiếp theo nhưng một số tỉnh không làm được hoặc làm cho có, do đó hiện nay phát triển nhân lực mang tính manh mún và không quy tụ, yếu tố nhân lực chưa được quan tâm phát triển đúng mức trong quy hoạch. Do vậy, năng lực quản lý, xây dựng các hoạt động du lịch còn hạn chế, hoạt động du lịch triển khai chưa thật sự hiệu quả do thiếu cán bộ chuyên quản, kỹ năng giao tiếp, đàm phán; kiến thức quản lý, lãnh đạo, ngoại ngữ, tin học... và năng lực chuyên sâu như hoạch định chính sách; quy hoạch, kế hoạch PTDL; thống kê du lịch; quản trị du lịch; nghiên cứu thị trường; marketing, xúc tiến, quảng bá xây dựng thương hiệu du lịch; quản lý phát triển các loại hình du lịch, đặc biệt là các loại hình du lịch biển, du lịch di sản, du lịch địa chất... còn có những điểm cần phải bổ sung, hoàn thiện.

Đối với đội ngũ lao động tại doanh nghiệp KDDL: Hiện nay, lao động làm công tác quản lý tại doanh nghiệp KDDL còn hạn chế trong việc điều hành. Tại nhiều doanh nghiệp chưa có cán bộ chuyên sâu về marketing, kế hoạch kinh doanh và xúc tiến du lịch. Đối với đội ngũ lao động quản lý tại DNDL nhà nước tình hình có tốt hơn do trong thời gian qua tỉnh và Tổng cục du lịch mở lớp nghiệp vụ quản lý khách sạn, quản lý du lịch và LLLĐ này tại các địa phương tham gia tương đối đầy đủ. Phần lớn tổng giám đốc các doanh nghiệp lớn tại vùng đều có xuất phát từ những ngành nghề kinh doanh khác rồi mới chuyển sang ngành Du lịch.

Đối với đội ngũ lao động nghiệp vụ trong các DNDL của vùng chủ yếu là lao động phổ thông, trình độ thấp. Lao động không có tay nghề cơ bản, chưa qua đào tạo vẫn còn nhiều, chủ yếu là lao động tự do, số lượng lao động có trình độ cao đẳng và trung cấp còn ít, chủ yếu lao động có trình độ là sơ cấp nghề hoặc nghiệp

vụ, khả năng ngoại ngữ (đặc biệt với đội ngũ cán bộ làm công tác thuyết minh tại điểm hay hướng dẫn viên tại các khu khu lịch) vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu và kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin còn rất hạn chế. Số lượng lao động được đào tạo chuyên nghiệp có trình độ đại học về du lịch còn rất thấp, tỉnh Thái Nguyên lao động có trình độ đại học du lịch chiếm 14% tổng số lao động, Cao Bằng chiếm 13%, còn lại lao động qua đào tạo trung cấp, cao đẳng du lịch. Lao động làm việc tại các đơn vị kinh doanh lưu trú có trình độ học vấn rất thấp, hầu hết là lao động phổ thông, chưa qua đào tạo cơ bản về nghiệp vụ du lịch, kỹ năng nghề du lịch và chưa đạt tiêu chuẩn chuyên môn nghiệp vụ, số lao động được đào tạo chuyên ngành ít, chưa đáp ứng yêu cầu về trình độ kỹ thuật, tay nghề cũng như kỹ năng giao tiếp, ứng xử trong kinh doanh cơ sở lưu trú. Các cơ sở kinh doanh theo mô hình nhà ở có phòng cho thuê thường sử dụng lao động nhân rỗi trong gia đình, số lao động này chỉ được hướng dẫn và đào tạo tại chỗ. Đội ngũ cán bộ công nhân viên tại các đơn vị kinh doanh lữ hành tương đối đồng đều, số lượng lao động được đào tạo từ cao đẳng đến đại học chiếm tỷ lệ cao nhưng tỷ lệ được đào tạo chuyên ngành về du lịch còn thấp. Bên cạnh đó, đội ngũ lao động làm việc tại các sân golf, thợ chụp ảnh, xe ôm, bán hàng thuê và các dịch vụ khác phục vụ khách du lịch tại khu du lịch có trình độ văn hóa còn thấp, chỉ có 60% tốt nghiệp THPT, hầu hết chưa qua lớp đào tạo chuyên môn nghiệp vụ về du lịch, chưa được tập huấn, bồi dưỡng các kiến thức về du lịch cũng như các kỹ năng ứng xử giao tiếp với du khách, chủ yếu phục vụ du khách theo thói quen, kinh nghiệm. Kiến thức hiểu biết về du lịch tại địa phương trong vùng và chuyên môn kỹ năng nghề của lực lượng HDV du lịch còn yếu kém và thiếu. Ngoài số hướng dẫn viên đã được cấp thẻ thì phần lớn LLLĐ trong các doanh nghiệp lữ hành chỉ được bổ túc nghề du lịch hoặc chuyển đổi từ lĩnh vực khác sang. Bên cạnh đó, nhiều HDV cấp thẻ tại vùng nhưng chủ yếu hoạt động tại các tỉnh khác cũng là một nguyên nhân thiếu hụt lao động du lịch có chất lượng.

Về trình độ ngoại ngữ và tin học thì đối với nguồn nhân lực quản QLNN về du lịch của các tỉnh TDMNBB. Nguồn nhân lực quản QLNN về du lịch của các tỉnh TDMNBB du lịch thời gian vừa qua đã có những bước phát triển nhất định, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của công việc, đại đa số cán bộ quản lý đều có khả năng sử dụng ngoại ngữ và thường xuyên sử dụng máy tính trong công việc, tuy nhiên còn thiếu các nhà quản lý và kinh doanh du lịch có trình độ cao, có kỹ năng kinh doanh và quản lý các DNDL lớn, có năng lực cạnh tranh trong bối cảnh hội nhập quốc tế sâu rộng hiện nay. Theo kết quả khảo sát, trình độ ngoại ngữ của lao động tại cơ quan QLNN được đánh giá thấp nhất với 2,88/5 điểm, tiếp sau đó là lao động quản lý tại doanh nghiệp (3,35/5

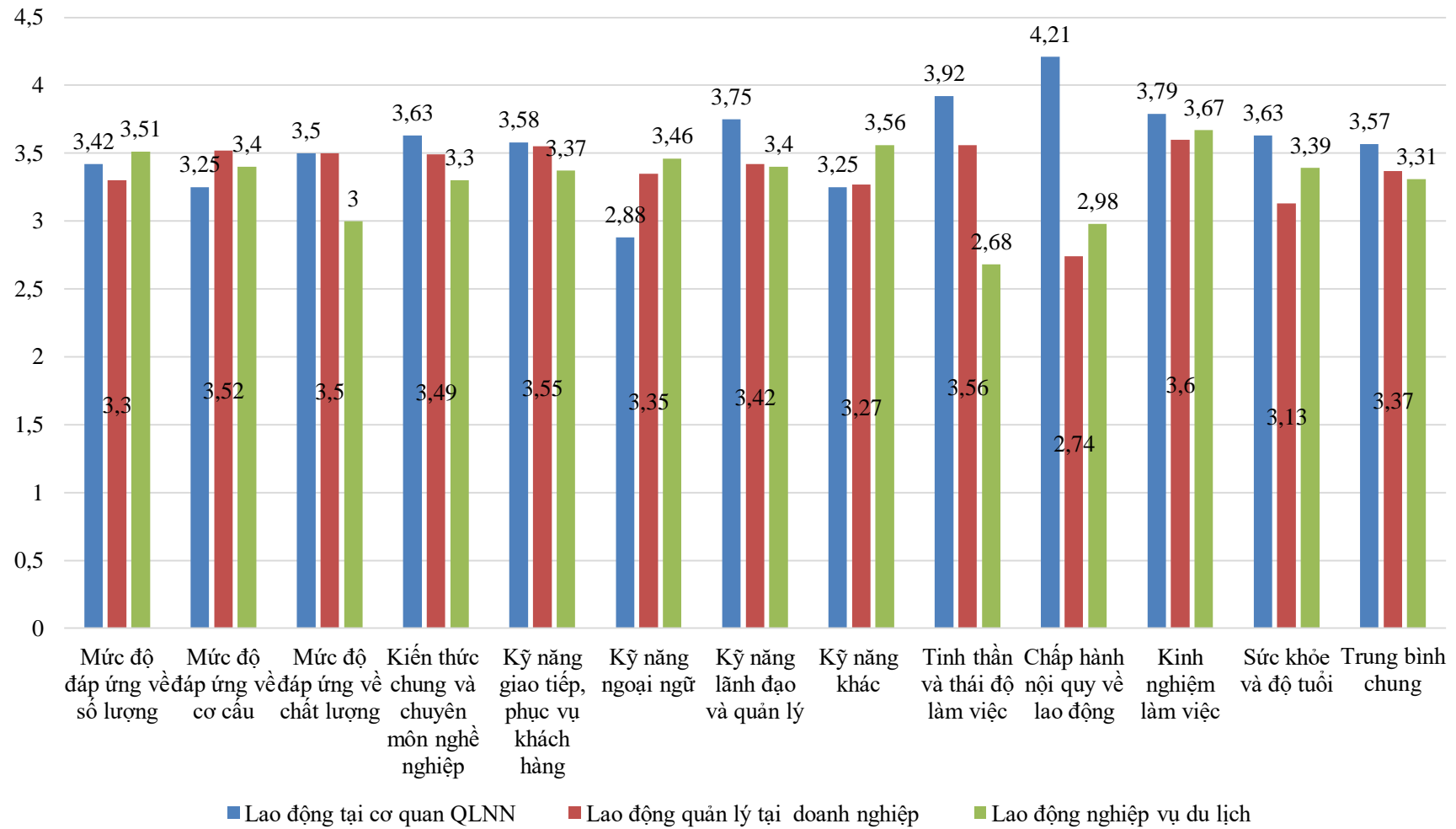
điểm), được đánh giá cao nhất là các lao động nghiệp vụ du lịch với 3,46/5 điểm trung bình, kết quả này hoàn toàn phù hợp với thực tế hiện nay.

Đối với đội ngũ lao động tại doanh nghiệp kinh doanh du lịch, năng lực chuyên môn cơ bản của lao động ngành Du lịch như kỹ năng giao tiếp, kiến thức quản lý ở mức trung bình-khá, khả năng giao tiếp ngoại ngữ với khách quốc tế còn kém nên chất lượng lao động du lịch chưa cao, kỹ năng ngoại ngữ (chủ yếu sử dụng ngoại ngữ là Tiếng Anh và Tiếng Trung, một số địa phương cá biệt như Thái Nguyên đội ngũ lao động biết thêm cả tiếng Hàn Quốc) đều đánh giá ở mức trung bình chỉ một số địa phương đạt mức khá như Lào Cai, Thái Nguyên. Số lượng lao động có trình độ ngoại ngữ là khoảng 19,1% tổng số lao động, thấp hơn rất nhiều so với mức khoảng 60% của cả nước. Về trình độ tin học (công nghệ thông tin), qua báo cáo của các địa phương cho thấy có khoảng 55,5% LLD biết sử dụng máy tính vào trong công việc, vẫn thấp hơn so với trung bình chung của cả nước là khoảng hơn 68%. Lào Cai vẫn là địa phương có chất lượng lao động tốt nhất về trình độ ngoại ngữ và khả năng sử dụng máy tính vào công việc. Qua đó có thể thấy mức độ chênh lệch lớn giữa LLD được đào tạo về du lịch giữa các địa phương trong vùng là rất lớn. Bên cạnh các tiêu chí về kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề nghiệp; trình độ văn hóa và trình độ đào tạo; về trình độ ngoại ngữ và tin học một số tiêu chí đánh giá chất lượng NNLD khác như kinh nghiệm làm việc, thái độ, ý thức, trách nhiệm, khả năng chịu áp lực công việc. Qua khảo sát thực tế và phỏng vấn cán bộ QLNN tại Sở VH-TTDL thì do ngành Du lịch mới phát triển tại các tỉnh TDMNBB trong một vài năm trở lại đây, vì vậy đội ngũ nhân lực du lịch chưa có nhiều kinh nghiệm, đặc biệt là trong hoạt động đón tiếp các du khách nước ngoài. Điều này là một trong những điểm hạn chế khá lớn trong NNLD của các tỉnh TDMNBB hiện nay.

Qua báo cáo và phỏng vấn chuyên sâu cán bộ QLNN về du lịch, đội ngũ lao động ngành Du lịch tại các tỉnh TDMNBB phần lớn là đội ngũ lao động trẻ, có sức khỏe và thể chất tốt. Lao động du lịch trong vùng có xu hướng trẻ hóa, độ tuổi của lao động du lịch của vùng TDMNBB từ 18-50t chiếm hơn 70% tổng số lao động du lịch của vùng. Đây là độ tuổi tương đối trẻ, chỉ tiêu này phù hợp với nhu cầu về lao động của ngành kinh doanh dịch vụ nói chung và ngành Du lịch nói riêng - một ngành kinh tế năng động, đòi hỏi đội ngũ lao động trẻ, năng động, có sức khỏe tốt. Với nhóm độ tuổi này, NNLD các tỉnh vùng TDMNBB có sức khỏe, sức chịu đựng dẻo dai, đáp ứng yêu cầu công việc năng động, linh hoạt. Tuy nhiên, về cơ bản, thể chất của lực lượng lao động vùng TDMNBB mặc dù đã được cải thiện nhưng còn thấp so với các nước trong khu vực, thể hiện ở các khía cạnh tầm vóc, sức khỏe, sức bền, khả năng chịu áp lực... Bên cạnh đó, một số tỉnh như: Lai Châu, Điện Biên... có mức sinh cao, nghĩa là chưa đạt mức “dân số vàng”. Ngoài ra, do đặc điểm nghề nghiệp nên tỷ trọng lao động nam và nữ trong du lịch cũng được phân bổ tùy theo từng vị trí công việc.

Tại các doanh nghiệp lữ hành vùng TDMNBB, lao động nam thường chiếm tỷ trọng cao hơn và độ tuổi trung bình thấp. Do yêu cầu công việc đòi hỏi phải có sức khỏe, phải di chuyển, xa nhà thường xuyên nên không phù hợp với nữ giới. Nhân lực nữ vùng TDMNBB nói riêng và Việt Nam nói chung thường thấp bé, tình trạng sức khỏe ở mức trung bình kém. Do được phân bổ công việc hợp lý tương xứng với thể chất, về cơ bản sức khỏe của đội ngũ>NNLDDL các tỉnh vùng TDMNBB đều được đảm bảo.

Theo kết quả khảo sát, khả năng đáp ứng yêu cầu công việc của nhân lực ngành Du lịch được đánh giá ở mức tương đối tốt (trung bình từ 2,68 đến 4,21/5 điểm trung bình). Các tiêu chí đánh giá mức độ đáp ứng công việc của đội ngũ lao động du lịch tại các cơ quan QLNN có điểm trung bình chung cao nhất với 3,57/5 điểm. Tiếp sau đó là nhóm các quản lý tại các doanh nghiệp và cuối cùng là nhóm lao động nghiệp vụ du lịch tại các tỉnh vùng TDMNBB với 3,31/5 điểm. Đối với nhóm cơ quan QLNN, mức điểm được đánh giá thấp nhất là kỹ năng ngoại ngữ với 2,88/5 điểm trung bình, trong khi điểm đánh giá cùng chỉ tiêu này của nhóm lao động nghiệp vụ du lịch là 3,46/5 điểm, đây là một sự chênh lệch khá lớn trong trình độ ngoại ngữ của các nhóm lao động. Tuy nhiên, tinh thần và thái độ làm việc của nhóm lao động này có điểm số 3,92 và 4,21/5 điểm, qua đó cho thấy nhóm lao động này có kỷ luật lao động tốt và có tác phong làm việc đã từng bước đi vào chuyên nghiệp. Đối với nhóm lao động quản lý tại các doanh nghiệp, yếu tố được đánh giá thấp nhất là mức độ chấp hành nội quy về lao động với 2,74/5 điểm. Các tiêu chí còn lại của nhóm lao động quản lý đều đánh giá từ 3-3,56/5 điểm, qua đó cho thấy nhóm lao động này cơ bản đáp ứng được yêu cầu công việc hiện tại của doanh nghiệp làm du lịch. Đối với nhóm nhóm lao động nghiệp vụ du lịch, yếu tố được đánh giá thấp nhất là Tinh thần và thái độ làm việc với 2,68/5 điểm, điều này phản ánh thực tế đội ngũ lao động du lịch của vùng còn mang tính tự phát, từ nhiều ngành nghề khác chuyển sang hoặc bao gồm chủ yếu là lực lượng lao động phổ thông, thiếu sự chuyên nghiệp trong công việc. Nhóm tiêu chí về chất lượng và kiến thức chung về chuyên môn nghề nghiệp được đánh giá mức 3 và 3,3/5 điểm, đều ở mức thấp nhất trong 3 nhóm lao động, qua đó có thể thấy lao động trực tiếp làm du lịch hiện nay mới chỉ đáp ứng cơ bản yêu cầu công việc, để có thể đáp ứng tốt nhiệm vụ công việc và nhu cầu của khách du lịch, nhóm lao động này cần phải học tập, bồi dưỡng và nâng cao trình độ cũng như tinh thần làm việc (Hình 3.2).



Hình 3.2. Mức độ đáp ứng công việc của NNLDL vùng TDMNBB

(Nguồn : Tổng hợp nghiên cứu của nghiên cứu sinh)

3.2.2. Thực trạng các hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch của các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ

3.2.2.1. Hoạt động quản lý của Nhà nước đối với phát triển nguồn nhân lực du lịch

Hoạt động QLNN về phát triển NNLDL chịu sự điều chỉnh của các văn bản pháp lý gồm: Luật du lịch 2017; Nghị định số 48/2015/NĐ-CP ngày 15/5/2015 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Giáo dục nghề nghiệp; Thông tư số 42/2015/TT-BLĐTBXH ngày 20/10/2015 của Bộ LĐTBXH về việc quy định đào tạo trình độ sơ cấp; Quyết định số 201/QĐ-TTg ngày 22/01/2013 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Quy hoạch tổng thể PTDL Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030; Quyết định số 2522/QĐ-BVHTTDL ngày 13/7/2016 của Bộ VHTTDL về việc Phê duyệt Chiến lược phát triển thương hiệu Du lịch Việt Nam đến năm 2025, định hướng đến năm 2030; Quyết định số 2714/QĐ-BVHTTDL ngày 03/8/2016 của Bộ VHTTDL về việc Phê duyệt Đề án “Chiến lược phát triển sản phẩm Du lịch Việt Nam đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”.

Nhằm thúc đẩy và phát triển NNLDL theo hướng hiện đại và bền vững, ngày 16/01/2017 Bộ chính trị đã ban hành Nghị quyết số 08-NQ/TW Về PTDL trở thành ngành kinh tế mũi nhọn mục III phần 7 có nêu rõ nhiệm vụ phải phát triển NNLDL. Trong đó, chính sách thu hút đầu tư cho hoạt động đào tạo NNLDL cũng như việc đẩy mạnh xã hội hóa và hợp tác quốc tế, thu hút nguồn lực phát triển NNLDL cần được Nhà nước và các cấp chú trọng. Khẳng định công tác thanh tra, kiểm tra, kiểm soát chất lượng NNLDL tại các doanh nghiệp lữ hành, đội ngũ hướng dẫn viên và các cơ sở dịch vụ du lịch cần được đẩy mạnh. Trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy và chính quyền địa phương các cấp trong triển khai và quản lý hoạt động du lịch cần được đề cao nhằm xây dựng đội ngũ nhân lực du lịch văn minh, lịch sự, chất lượng cao, nâng cao chất lượng công tác quy hoạch du lịch. Nghị quyết 08 cũng đặt ra mục tiêu đến năm 2020 sẽ tạo ra 4 triệu việc làm cho lao động du lịch, trong đó có 1,6 triệu lao động trực tiếp phục vụ cho ngành này.

Hiện nay, công tác xây dựng thể chế, chính sách phát triển du lịch cũng được Bộ VHTT-DL quan tâm, chú trọng; công tác cải cách hành chính được triển khai tích cực, tạo môi trường kinh doanh thuận lợi, hỗ trợ doanh nghiệp phát triển; công tác bảo tồn, phát huy di sản văn hóa đạt kết quả quan trọng, góp phần thúc đẩy phát triển du lịch; công tác quản lý và tổ chức lễ hội nhận được sự quan tâm chỉ đạo của chính quyền địa phương và các ngành. Quy hoạch phát triển nhân lực ngành Du lịch giai đoạn 2011-2020 được ban hành, đây là bước đi đầu tiên trong công tác thực hiện Chiến lược phát triển nhân lực quốc gia đến năm 2020 trong lĩnh vực du lịch, làm nền tảng cho việc xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực của ngành Du lịch hàng năm và giai đoạn tới năm 2020 và các năm tiếp theo. Trong lĩnh vực giáo dục-đào tạo, Bộ GD&ĐT đã thực hiện chức năng của Bộ thông qua ban hành các tiêu chuẩn và kiểm tra, đánh giá chất lượng

giáo dục đại học, áp dụng bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng cấp chương trình đào tạo theo AUN-QA với 11 tiêu chuẩn, 50 tiêu chí (Thông tư 04/2016), đồng thời đang triển khai áp dụng thí điểm bộ tiêu chuẩn đánh giá cơ sở giáo dục theo AUN-QA với 25 tiêu chuẩn, 111 tiêu chí (Thông tư 12/2017), (Quyết định 65/2007/QĐ-BGDĐT, Thông tư 61/2012/TT-BGDĐT, Chỉ thị 895/CT-BGDĐT hướng đào tạo với nhu cầu xã hội, Quyết định 1127/QĐ-TTg về thành lập Ban chỉ đạo Quốc gia thực hiện quy hoạch nhân lực và đào tạo gắn với nhu cầu xã hội).

Tiếp tục phát huy vai trò của Ban chỉ đạo Nhà nước về phát triển du lịch, nâng cao năng lực, trách nhiệm và quyền hạn của Tổng cục du lịch; kiện toàn bộ máy quản lý nhà nước theo hướng đồng bộ, chuyên nghiệp, hiệu lực và hiệu quả, đáp ứng yêu cầu quản lý liên ngành, liên vùng của hoạt động du lịch. Đồng thời, nghiên cứu xác định mô hình, hệ thống tổ chức, quản lý ngành Du lịch đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch trong tình hình mới. Các Sở VH TTDL tham mưu cho UBND các tỉnh đều tiến hành xây dựng và ban hành kế hoạch hoạt động PTDL hàng năm; Tiếp tục thực hiện Nghị quyết 92/NQ-CP ngày 08/12/2014 của Chính phủ về một số giải pháp đẩy mạnh PTDL Việt Nam trong thời kỳ mới và Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 02/7/2015 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường hiệu lực nhà nước, tập trung khắc phục yếu kém, thúc đẩy phát triển NNLĐL, đồng thời thực hiện theo nguyên tắc PTDL có trách nhiệm. Huy động tổng hợp các nguồn lực xã hội; ưu tiên nguồn ngân sách nhà nước cho xây dựng cơ sở hạ tầng, xúc tiến, quảng bá du lịch. Xây dựng Đề án ưu tiên phát triển NNLĐL, có kế hoạch, chương trình đào tạo lực lượng tại chỗ phù hợp với thực tế của địa phương. Trong đó, kế hoạch phát triển NNLĐL được đặt ở vị trí trọng điểm trong PTDL của địa phương.

Trên cơ sở Luật Du lịch 2005, hiện nay là Luật Du lịch 2017 và các quy định của Nhà nước, công tác quản lý nhà nước về du lịch ở các địa phương được quan tâm và tăng cường. Các địa phương đã tiếp tục tổ chức thực hiện kế hoạch hành động thực hiện Nghị quyết số 92/NQ-CP ngày 08/12/2014 của Chính phủ về một số giải pháp đẩy mạnh PTDL trong thời kỳ mới, công tác quản lý nhà nước về du lịch được từng bước thực hiện theo quy hoạch phát triển vùng, các tỉnh trong vùng đã ban hành hơn 1000 văn bản liên quan đến chỉ đạo và điều hành du lịch. Hệ thống tổ chức QLNN về du lịch đã được củng cố và kiện toàn, chức năng QLNN về du lịch tại địa phương đều do Sở VH TTDL các tỉnh đảm nhiệm, Sở có chức năng tham mưu, giúp UBND tỉnh thực hiện chức năng QLNN về du lịch và phát triển NNLĐL trên địa bàn khu vực.

Các tỉnh trong vùng đã thành lập Ban chỉ đạo PTDL do một phó chủ tịch UBND tỉnh làm trưởng ban, các thành viên là giám đốc các sở, ban, ngành liên quan và lãnh đạo các địa phương thuộc tỉnh. Trong thời gian qua, Ban chỉ đạo PTDL đã làm tốt chức năng tham mưu cho UBND tỉnh trong công tác quản lý, PTDL cơ sở

trên quy hoạch tổng thể PTDL. Sở VHTTDL ngoài việc chịu sự chỉ đạo, quản lý về tổ chức, biên chế và công tác của UBND tỉnh, đồng thời chịu sự kiểm tra hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ của Bộ VHTTDL, Tổng cục Du lịch. Ngoài các vị trí lãnh đạo, các Sở cơ bản đều có hai đơn vị liên quan trực tiếp tới việc QLNN về du lịch đó là: Phòng Nghiệp vụ du lịch (Phòng Quản lý Du lịch) và Trung tâm Thông tin và Xúc tiến du lịch, các đơn vị trực thuộc này có nhiệm vụ chính là tham mưu cho Giám đốc Sở quản lý nhà nước về các hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh như xây dựng quy hoạch, kế hoạch, đề án, dự án, xây các dựng chiến lược, các chương trình hành động trong lĩnh vực hoạt động du lịch nói chung và phát triển NNLDL nói riêng. Bên cạnh đó, một số địa phương như Lào Cai, Thái Nguyên, Cao Bằng, Phú Thọ đã thành lập Hiệp hội Du lịch, thu hút các thành viên từ các lĩnh vực lưu trú, vận chuyển, danh lam thắng cảnh, ... tham gia hiệp hội để trao đổi kinh nghiệm về quản lý hoạt động du lịch, là cầu nối giữa cơ quan QLNN về du lịch và doanh nghiệp. Hiệp hội thường xuyên đề xuất với Sở VHTTDL trong đào tạo bồi dưỡng NNLDL hàng năm để phù hợp mục tiêu, chiến lược phát triển KTXH của tỉnh và mục tiêu PTDL của địa phương.

Xây dựng quy hoạch, chương trình, ban hành chủ trương, chính sách phát triển NNLDL các tỉnh vùng TDMNBB: Ba tỉnh Cao Bằng, Lào Cai, Hà Giang, tỉnh ủy và UBND đưa đề án phát triển NNL du lịch làm trọng tâm trong chiến lược phát triển KTXH của tỉnh, và giao cho Sở VHTTDL thực hiện. Nội dung của Quy hoạch và đề án đã cụ thể hóa các mục tiêu nhiệm vụ về phát triển du lịch, trong đó có nội dung phát triển và đào tạo nguồn nhân lực du lịch, trong quy hoạch và đề án tỉnh đều tính toán cân nhắc các điều kiện đặc thù trong phát triển Du lịch của ba tỉnh. Hai tỉnh Yên Bái, Tuyên Quang cũng đã xây dựng đề án phát triển nhân lực du lịch nhưng thực hiện chưa có hiệu quả gì rõ rệt. Các địa phương còn lại trong vùng chưa xây dựng quy hoạch, chương trình phát triển NNLDL của địa phương mình. Nội dung phát triển NNLDL trong Quy hoạch của UBND hoặc Chiến lược PTDL của tỉnh ủy đều xác định mục tiêu phát triển NNLDL về số lượng, cơ cấu còn về chất lượng, nhưng vẫn mang tính chung chung, chưa nêu ra những mục tiêu, hoặc xác định tiêu chuẩn rõ ràng và cụ thể trong việc phát triển NNLDL trong những năm tiếp theo.

Các địa phương căn cứ Luật du lịch và các quy định của Chính phủ, Bộ và Tổng cục Du lịch đã ban hành Quy chế quản lý hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh. UBND các tỉnh quan tâm trong việc tạo điều kiện ưu đãi về cơ chế, chính sách, đẩy mạnh cải cách hành chính công tạo môi trường thuận lợi nhằm thu hút các nhà đầu tư từ bên ngoài, huy động tối đa các nguồn lực trong và ngoài tỉnh PTDL - một trong những ngành kinh tế mũi nhọn đang được quan tâm chú trọng đầu tư phát triển; tạo bước đột phá trong phát triển KTXH của các tỉnh TDMNBB. Hệ thống chính sách về phát triển NNLDL như chính sách về thu hút, đánh giá, đãi ngộ và mở rộng quan hệ hợp tác, thúc đẩy sự giao lưu hợp tác về NNLDL giữa các tỉnh và vùng TDMNBB; chính sách về

quản lý PTDL được ban hành chủ yếu ở cấp Trung ương; các tỉnh trong khu vực thường áp dụng những chính sách này mà không ban hành chính sách riêng.

Với chính sách hỗ trợ tạo nguồn lực đã được tất cả các địa phương trong vùng thực hiện, một số địa phương thực hiện tốt chính sách này như Lào Cai, Sơn La và Điện Biên với các chủ trương, hoạt động huy động đa dạng và sử dụng hiệu quả mọi nguồn lực, tăng đầu tư cho phát triển mạnh, sớm đem lại hiệu quả, tập trung vào các yếu tố ưu đãi, khuyến khích đầu tư phát triển du lịch. Về hành động, Sở VHTTDL của Lào Cai, Sơn La và Điện Biên đã ban hành các quy định cụ thể hỗ trợ phát triển du lịch từ ưu đãi tín dụng, thuế, tiền thuê đất, hoạt động quảng bá xúc tiến..., gắn kết đồng thời mục tiêu phát triển du lịch với nhiều mục tiêu khác như bảo tồn di sản văn hóa, bảo vệ môi trường..., đặc biệt là gắn với xóa đói giảm nghèo, chuyển dịch cơ cấu kinh tế, tạo sức lan tỏa thúc đẩy phát triển nhiều ngành, nghề, nhất là ở các vùng kinh tế xã hội khó khăn, biên giới. Với tỉnh Lào Cai, Sở VHTTDL đã có chính sách vận động và hỗ trợ một số công ty du lịch tuyển người dân tộc ở các làng và hướng dẫn đào tạo trở thành đội ngũ hướng dẫn viên chuyên nghiệp. Qua đó, trình độ của lao động du lịch (trình độ đào tạo, kỹ năng ngoại ngữ, tin học) của tỉnh Lào Cai, Sơn La và Điện Biên cao hơn các địa phương còn lại trong vùng.

Sở VHTTDL của các tỉnh trong vùng đều đã phối hợp với Sở Nội vụ, Sở GD&ĐT, một số cơ sở đào tạo và các doanh nghiệp trong việc thực hiện hoạt động đào tạo, bên cạnh đó Sở VHTTDL của các địa phương cũng đã tham mưu cho UBND cấp tỉnh thực hiện chức năng QLNN về PTDL của địa phương như ban hành Quy hoạch tổng thể PTDL của tỉnh giai đoạn 2016 - 2020 tầm nhìn 2030 và đưa ra Nghị quyết, Chiến lược của Hội đồng nhân dân hoặc Nghị quyết của Tỉnh ủy về PTDL, đây là tài liệu quan trọng đưa ra những định hướng và kế hoạch cụ thể PTDL của từng địa phương, trong đó có nội dung phát triển NNL. Các tỉnh tập trung vào việc chỉ đạo và xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng phát triển NNLDL cho các DNDL và các khu, điểm du lịch quốc gia đã được xác định. Điển hình như tại Lai Châu, trong Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch tỉnh giai đoạn 2006-được phê duyệt tại quyết định số 525/QĐ-UBND ngày 11/5/2007, điều chỉnh ngày 06/6/2013 theo quyết định 623/ QĐ-UBND và nghị quyết số: 68/2016/NQ-HĐND ban hành ngày 10 tháng 12 năm 2016 về phát triển du lịch Lai Châu giai đoạn 2016 – 2020, nêu rõ, trong tương lai tỉnh Lai Châu cần chú trọng phát triển NNLDL, đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ, nâng cao trình độ ngoại ngữ cho đội ngũ cán bộ ngành Du lịch ở cơ sở, đặc biệt chú trọng cộng đồng dân cư vùng sâu vùng xa (Khoản d mục 4). Tháng 3 năm 2018, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 322/QĐ-TTg ngày 21/3/2018 phê duyệt điều chỉnh quy hoạch tổng thể phát triển kinh tế - xã hội tỉnh Yên Bái đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030. Theo đó, tỉnh Yên Bái chú trọng tăng cường đào tạo phát triển nguồn nhân lực, ưu tiên đầu tư xây dựng kết cấu hạ tầng tạo tiền đề cho thu hút các dự án đầu tư sản xuất kinh doanh có quy mô lớn trên

địa bàn tỉnh để góp phần xây dựng Yên Bái trở thành tỉnh phát triển nhanh, bền vững. Đặc biệt, tại Cao Bằng, Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch tỉnh giai đoạn 2011-2020, tầm nhìn đến năm 2030 nêu rõ cần phải chú trọng đào tạo và phát triển nguồn nhân lực, coi đây là một trong những giải pháp nhằm thúc đẩy du lịch phát triển.

Riêng với tỉnh Lào Cai đã xây dựng hệ thống thông tin theo dõi NNLDL hàng năm, qua đó làm cơ sở đưa ra dự báo cụ thể về nhu cầu nhân lực cho tỉnh thời gian tới năm 2020 và tầm nhìn tới năm 2030 theo trình độ đào tạo, địa bàn và vị trí việc làm và ngành nghề. Điều này giúp tỉnh đưa ra những nhóm Mục tiêu, Lộ trình thực hiện và giải pháp cụ thể để có thể Phát triển nhân lực ngành Du lịch của tỉnh Lào Cai có hệ thống; tăng cường số lượng nâng cao chất lượng, tính chuyên nghiệp và hợp lý hóa cơ cấu nhân lực ngành Du lịch.

Công tác thanh kiểm tra trong lĩnh vực du lịch: Thanh tra các Sở hàng năm đều đã tiến hành kiểm tra các cơ sở kinh doanh dịch vụ lữ hành du lịch và dịch vụ lưu trú trên địa bàn các tỉnh. Các đơn vị thường xuyên phối hợp kiểm tra đối với các hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch nhất là dịp cao điểm các ngày lễ, tết; xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm. Tuy nhiên, mặc dù đã có nhiều cố gắng nhất định, nhưng hoạt động thanh tra, kiểm tra, giám sát xử lý vi phạm trong việc thực hiện chính sách và pháp luật về phát triển con người và NNL chưa được thường xuyên kịp thời và còn thiếu nghiêm minh.

Bảng 3.6. Đánh giá công tác quản lý Nhà nước đối với phát triển NNLDL

(n=368, gồm 344 doanh nghiệp và 24 Cơ quan quản lý Nhà nước về du lịch)

Nội dung	Điểm /5 điểm	Độ lệch chuẩn
Tổ chức bộ máy quản lý nhà nước về phát triển NNLDL	2,90	0,900
Xây dựng và hoàn thiện hệ thống chính sách phát triển NNLDL	2,84	0,969
Xây dựng chiến lược, quy hoạch phát triển NNLDL	3,08	0,828
Công tác kiểm tra, giám sát và đánh giá phát triển NNLDL	2,81	0,953

(Nguồn: Tổng hợp nghiên cứu của nghiên cứu sinh)

Theo kết quả khảo sát, công tác QLNN đối với việc phát triển NNLDL tại các tỉnh TDMNBB được đánh giá ở mức tương đối tốt (3,25 đến 3,83/5 điểm). Công tác kiểm tra, giám sát và đánh giá phát triển NNLDL được đánh giá thấp nhất với điểm trung bình đạt 2,81/5 điểm (22,55% số người được hỏi cho rằng hoạt động này được thực hiện tốt và rất tốt). Được đánh giá cao nhất là công tác Xây dựng chiến lược, quy hoạch phát triển NNLDL với điểm trung bình đạt 3,08/5 điểm. Hai công tác còn lại về Tổ chức bộ máy quản lý nhà nước về phát triển nhân lực du lịch, hiệu quả công tác xây dựng và hoàn thiện hệ thống chính sách phát triển NNLDL lần lượt có các

mức điểm đánh giá là 2,90; 2,84/5 điểm. Đây là các mức điểm ở mức trung bình, cần lưu ý về thực trạng Công tác QLNN đối với việc phát triển NNLĐL tại các tỉnh TDMNBB hiện nay.

3.3.2.2. Hoạt động thu hút nguồn nhân lực du lịch

Vấn đề thu hút NNLĐL có chất lượng về làm việc tại doanh nghiệp nói riêng và cho địa phương nói chung quan trọng không kém so với hoạt động đào tạo bồi dưỡng NNL. Xây dựng và phát triển NNL chất lượng cao trong mọi lĩnh vực, bao gồm cả lĩnh vực du lịch là một trong những chủ trương, chiến lược của Đảng và Nhà nước ta, thể hiện trong các Nghị quyết Trung ương. Qua đó, Đảng và Nhà nước đã nhấn mạnh: một trong những nhiệm vụ trọng tâm là hoàn thiện, ban hành và thực hiện tốt các chế độ, chính sách thu hút, tạo nguồn cán bộ từ sinh viên tốt nghiệp loại giỏi, xuất sắc và nhà khoa học trẻ để bổ sung cán bộ tài năng cho các lĩnh vực công tác như Nghị định số 140/NĐ-CP Về chính sách thu hút, đào tạo nguồn cán bộ từ sinh viên tốt nghiệp xuất sắc, cán bộ khoa học trẻ được ban hành ngày 05/12/2017 và chính thức có hiệu lực từ ngày 20/01/2018. Trên cơ sở thực hiện các chủ trương, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước về thu hút NNLĐL chất lượng cao, các cơ quan quản lý Nhà nước thực hiện thu hút NNLĐL đi đôi với việc khai thác và sử dụng hợp lý và đúng đắn tiềm năng của NNLĐL thông qua:

Chế độ lương bổng, phúc lợi với người lao động tại các tỉnh vùng TDMNBB hiện nay được thiết lập trên cơ sở phù hợp với trình độ đào tạo, thâm niên công tác, cấp bậc và chức vụ được giao; tăng tương ứng với sự phát triển kinh tế và sự gia tăng của giá cả. Với chế độ lương bổng và phúc lợi của NNLĐL làm việc tại các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch cơ bản theo cơ chế chung của nhà nước. Bên cạnh đó, NNLĐL được đảm bảo thụ hưởng đầy đủ các phúc lợi như BHYT, BHTN, BHXH theo đúng quy định của pháp luật. Đối với các tỉnh TDMNBB, cán bộ, công chức nói chung và NNLĐL nói riêng thuộc các vùng này được hưởng chính sách ưu đãi riêng của Nhà nước, điều này được quy định rõ tại điều 12, Luật cán bộ, công chức 2008. Cụ thể, cán bộ công chức nói chung và cán bộ, công chức thuộc lĩnh vực du lịch nói riêng được Nhà nước đảm bảo tiền lương tương xứng với nhiệm vụ, quyền hạn được giao, phù hợp với điều kiện KTXH của đất nước. Cán bộ, công chức làm việc ở miền núi, biên giới, hải đảo, vùng sâu, vùng xa, vùng dân tộc thiểu số, vùng có điều kiện KTXH đặc biệt khó khăn hoặc trong các ngành, nghề có môi trường độc hại, nguy hiểm được hưởng phụ cấp và chính sách ưu đãi theo quy định của Pháp luật.

Chế độ khen thưởng: Tại mỗi tỉnh đều có quy định, quy chế khen thưởng cụ thể đối với các cá nhân, tổ chức quản lý trong lĩnh vực du lịch. Ví dụ như Quyết định Số: 06/2018/QĐ-UBND của UBND tỉnh Lai Châu ngày 21 tháng 02 năm 2018 ban hành quy định công tác thi đua, khen thưởng trên địa bàn tỉnh; Quyết định 08/2018/QĐ-UBND Quy chế thi đua khen thưởng Cao Bằng; Quyết định 11/2018/QĐ-UBND công

tác thi đua khen thưởng Yên Bái,... Cán bộ công chức, viên chức ngành du lịch tại các tỉnh TDMNBB hiện nay được điều động và đề bạt theo đúng quy định của chính phủ, trên nguyên tắc công khai, minh bạch, khách quan và vô tư. Các tỉnh thực hiện điều động và luân chuyển cán bộ tại cơ quan QLNN về du lịch theo hướng đúng người, đúng việc nhằm mục đích thu hút nhân lực giỏi, có năng lực về phục vụ tại địa phương, bao gồm cán bộ lãnh đạo du lịch và đội ngũ nhân sự trực tiếp làm công tác du lịch. Chế độ đề bạt hợp lý nhằm khuyến khích sự đóng góp của nhân sự, là động lực để người lao động phấn đấu, tiến bộ và cống hiến.

Xuất phát từ tầm quan trọng của NNLDL đối với mục tiêu đưa ngành Du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, hầu hết các tỉnh, thành phố thuộc khu vực TDMNBB đã đưa ra nhiều chính sách thu hút NNL chất lượng cao nói chung và NNLDL nói riêng về phục vụ cho địa phương như chính sách thu hút nguồn nhân lực và hỗ trợ đào tạo sau đại học đối với cán bộ, công chức, viên chức hoặc chính sách khuyến khích, hỗ trợ lao động lên công tác miền núi. Mặc dù có khá nhiều chính sách được đưa ra để thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao đến phục vụ cho tỉnh, nhưng tại hầu hết các tỉnh thuộc TDMNBB chưa có chính sách cụ thể và riêng biệt đối với việc thu hút NNLDL chất lượng cao. Tất cả các tỉnh, thành phố thuộc khu vực TDMNBB đều có chế độ trợ cấp tiền ban đầu trên cơ sở xếp loại tốt nghiệp đại học, trình độ học vấn, ngoài ra còn có chế độ hỗ trợ thu nhập hàng tháng. Tuy nhiên các tỉnh, thành phố nói chung và các tỉnh thuộc khu vực TDMNBB nói riêng, Sở VH-TT-DL, HĐND, UBND tỉnh vẫn chưa chủ động hơn trong phối hợp quản lý và đào tạo phát triển NNLDL, và Sở chưa tham mưu và phối hợp với UBND trong việc đẩy mạnh chính sách thu hút trí thức trong nước, Việt kiều, lưu học sinh, lao động xuất khẩu sau khi kết thúc thời hạn làm việc ở nước ngoài trở về nước để phục vụ cho ngành Du lịch các tỉnh TDMNBB.

Các chế độ lương, thưởng, trợ cấp và môi trường làm việc quy định trong các văn bản pháp lý mang tính chung chung, không chỉ rõ từng ngành, từng cơ quan cụ thể dẫn đến việc triển khai thực hiện còn mang tính khó khăn, chông chéo, kém hiệu quả. Trong số những tỉnh thuộc khu vực TDMNBB, Cao Bằng và Lào Cai có nhiều chính sách thu hút NNLDL chất lượng cao về phục vụ cho sự PTDL của tỉnh. Điển hình như tại Cao Bằng, một số văn bản như Nghị quyết Số: 32/2017/NQ-HĐND ngày 8 tháng 12 năm 2017 của HĐND tỉnh Cao Bằng Ban hành Quy định một số chính sách thu hút, đãi ngộ nguồn nhân lực chất lượng cao đến công tác tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Cao Bằng giai đoạn 2017 - 2020; Quyết định 45/2014/QĐ-UBND Quy định chính sách thu hút, đãi ngộ nguồn nhân lực chất lượng cao đến công tác tại các cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh Cao Bằng, giai đoạn 2015 – 2020. Còn tại Lào Cai, công tác phát triển nguồn nhân lực cũng được quan tâm, thể hiện qua một số văn bản như Quyết định Số: 97/2016/QĐ-UBND của UBND tỉnh Lào Cai ban hành ngày ngày 19 tháng 9 năm 2016 Quy định về chính sách thu hút, đãi ngộ, hỗ trợ đào tạo nguồn

nhân lực tỉnh giai đoạn 2016 – 2020; Nghị quyết 36/2016/NQ-HĐND Về chính sách thu hút, đãi ngộ, hỗ trợ đào tạo nguồn nhân lực tỉnh Lào Cai, giai đoạn 2016 - 2020. Cụ thể, các tỉnh như Lào Cai, Cao Bằng đã xây dựng chính sách Chính sách thu hút, đãi ngộ và hỗ trợ đào tạo nguồn nhân lực du lịch như: Bố trí công tác phù hợp với ngành nghề được đào tạo; Sau tuyển dụng từ 1 đến 2 năm (không kể thời gian tập sự, thử việc. Các tỉnh cũng tiến hành hỗ trợ kinh phí đào tạo trình độ thạc sĩ, tiến sĩ ở trong và ngoài nước cho những cán bộ có phẩm chất đạo đức, chuyên môn nghề nghiệp tốt và có 3 năm liên tiếp hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên. Cụ thể đó là hỗ trợ đào tạo thạc sĩ, tiến sĩ trong nước với mức hỗ trợ 40 triệu và 100 triệu/người, với người học ở nước ngoài là 500 triệu và 1.000 triệu/người. Qua đó, các địa phương đã thu hút được những sinh viên tốt nghiệp loại giỏi về làm việc cho tỉnh nói chung và tại Sở VH TT&DL nói riêng.

Theo kết quả khảo sát thực tế, khi đánh giá mức độ triển khai chính sách với các nội dung thu hút NNLĐL tại các tỉnh TDMNBĐ được đánh giá ở mức yếu và trung bình, khi điểm điểm đánh giá của các chỉ tiêu được hỏi đều ở mức thấp dưới 3/5 điểm. Với điểm số đánh giá cao nhất thuộc về Tính hấp dẫn đối với người lao động với hoạt động thu hút NNLĐL là 3.01/5 điểm, và đánh giá thấp nhất là về tính hấp dẫn của chính sách thu hút NNLĐL về số lượng với mức đánh giá là 2,64/5 điểm. Do vậy, trong thời gian tới các địa phương trong vùng cần đưa ra những chính sách hấp dẫn và hợp lý để có thể thu hút được NNLĐL nói chung và NNLĐL có chất lượng cao nói riêng về làm việc tại địa phương.

Bảng 3.7. Đánh giá về hoạt động và chính sách thu hút NNLĐL tại các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ

(n=368, gồm 344 doanh nghiệp và 24 Cơ quan quản lý Nhà nước về du lịch)

Nội dung	Điểm /5 điểm	Độ lệch chuẩn
<i>Chính sách thu hút NNLĐL về số lượng</i>		
Tính hấp dẫn	2,64	0,902
Tính hợp lý so với quan điểm, định hướng của tỉnh và nhà nước và xu hướng phát triển NNLĐL	2,80	0,910
Tình phù hợp với thực trạng hiện tại địa phương	2,72	1,101
<i>Chính sách thu hút NNLĐL về cơ cấu</i>		
Tính hấp dẫn	2,76	1,126
Tính hợp lý so với quan điểm, định hướng của tỉnh và nhà nước và xu hướng phát triển NNLĐL	2,77	1,036

Tình phù hợp với thực trạng hiện tại địa phương	2,79	1,043
<i>Hoạt động thu hút>NNLDDL</i>		
Triển khai hợp lý	2,97	1,184
Triển khai hiệu quả	2,91	0,999
Tính hấp dẫn đối với người lao động	3,01	1,273

(Nguồn: Tổng hợp nghiên cứu của nghiên cứu sinh)

3.2.2.3. Hoạt động đào tạo, bồi dưỡng và nâng cao chất lượng của>NNLDDL

Trong những năm qua, hoạt động đào tạo nhân lực du lịch được Sở VHNTDL, Hiệp hội Du lịch quan tâm, lao động chuyên ngành Du lịch ở các địa phương từng bước được đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ với nhiều hình thức. Tuy nhiên, số lượng lao động được đào tạo về chuyên ngành Du lịch ở các địa phương chưa đáp ứng nhu cầu; chất lượng đào tạo, bồi dưỡng còn thấp, chưa theo kịp yêu cầu nhân lực phục vụ PTDL với vai trò một ngành kinh tế trọng điểm.

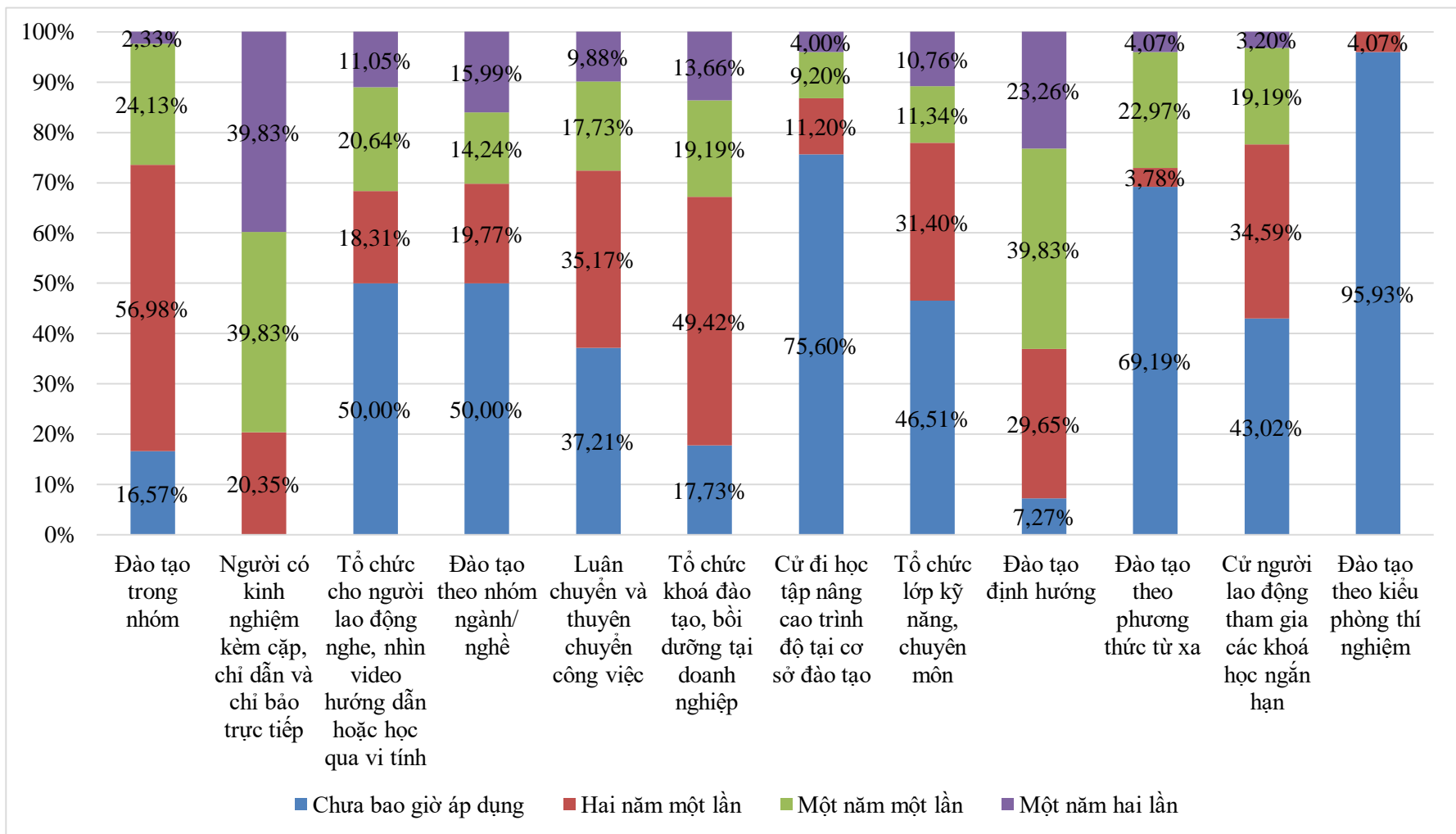
Hình thức và hoạt động bồi dưỡng, tập huấn: Do cơ quan QLNN về du lịch tổ chức, hàng năm Sở VHNTDL phối hợp với một số cơ sở đào tạo tại địa phương hoặc từ Hà Nội, Hiệp hội Du lịch tỉnh tổ chức các lớp tập huấn nghiệp vụ du lịch dành cho các cá nhân, tổ chức kinh doanh hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh. Các tỉnh đều tham gia các khóa tập huấn do Tổng cục Du lịch và dự án EU tổ chức: Đánh giá viên cấp nhân du lịch bền vững Bông sen xanh, xây dựng môi trường du lịch không khói thuốc lá, phương pháp thống kê du lịch... Bên cạnh đó từng địa phương tổ chức các lớp tập huấn nghiệp vụ về du lịch cho đội ngũ lao động du lịch như: Lớp quản lý nhà hàng, khách sạn; Lớp nâng cao nhận thức về du lịch có trách nhiệm cho cộng đồng, Lớp du lịch cộng đồng; Lớp quy hoạch PTDL có trách nhiệm; Lớp bồi dưỡng kỹ năng văn hóa ứng xử trong cơ sở lưu trú du lịch, nhà hàng; Tập huấn kỹ năng marketing du lịch, tập huấn nâng cao nhận thức và kỹ năng nghề du lịch....

Đội ngũ cán bộ, công chức quản lý nhà nước được bồi dưỡng nâng cao về chuyên môn, nghiệp vụ và lý luận chính trị. Hàng năm, các Sở tham mưu phối hợp với Tổng cục Du lịch tổ chức trung bình từ 1 - 2 lớp tập huấn bồi dưỡng kiến thức quản lý về du lịch cho cán bộ, công chức văn hóa các xã có tiềm năng PTDL trên địa bàn các tỉnh và điểm du lịch Quốc Gia, tổ chức thường xuyên 2 - 5 khóa đào tạo nguồn nhân lực du lịch địa phương như đào tạo chuyên môn nghiệp vụ thuộc lĩnh vực du lịch cho đội ngũ nhân lực du lịch tại các đơn vị kinh doanh du lịch cụ thể tập huấn nghiệp vụ: buồng, bàn, lễ tân và thuyết minh viên du lịch, bồi dưỡng, tập huấn kiến thức quản lý nhà nước cho cán bộ quản lý, nhân viên các đơn vị kinh doanh du lịch và công chức, viên chức các Phòng, Đơn vị trực thuộc Sở. Một số địa phương sở đã tham mưu tổ chức Khóa tập huấn kinh doanh lưu trú du lịch tại nhà dân cho

đại diện hộ gia đình trên địa bàn có hoạt động du lịch phát triển tại địa phương mình. Tại Điện Biên và Lào Cai, Sở VH TTDL đã tham mưu cử Lãnh đạo và chuyên viên tham gia các Lớp tập huấn quản lý du lịch có trách nhiệm; quản lý quy hoạch du lịch; sử dụng phần mềm cấp Thẻ hướng dẫn viên; đào tạo giảng viên nguồn về du lịch cộng đồng; phương pháp xác định đóng góp của du lịch vào kinh tế do Tổng cục Du lịch và Dự án EU tổ chức. Việc phối hợp các Sở, Ngành trong việc Phát triển NNL DL về cơ bản được triển khai thực hiện có hiệu quả tại các tỉnh TDMNBB, góp phần nâng cao liên kết trong hoạt động quản lý hoạt động du lịch nói chung và phát triển NNL DL nói riêng.

Các địa phương cũng định kỳ tổ chức các cuộc thi tay nghề, nghiệp vụ: Tập trung tổ chức các cuộc thi về lễ tân, buồng, bàn, bar; thi Hướng dẫn viên du lịch giỏi, thuyết minh viên du lịch giỏi... Mỗi năm tổ chức ít nhất từ 1 - 2 hội thi nghiệp vụ để nâng cao trình độ tay nghề chuyên môn phục vụ khách du lịch cho nhân viên tại các đơn vị, doanh nghiệp kinh doanh du lịch và dịch vụ du lịch trên địa bàn (Hội thi Âm thực, 01 cuộc thi về nghiệp vụ khách sạn, nhà hàng; 01 cuộc thi về nghiệp vụ Hướng dẫn viên/thuyết minh viên,...). Điển hình như cuộc thi hướng dẫn viên, thuyết minh viên du lịch 8 tỉnh Tây Bắc mở rộng, Hội thi Tay nghề Du Lịch tỉnh Phú Thọ, Thái Nguyên,...

Hàng năm các địa phương trong vùng đều tham mưu phối hợp với Tổng cục Du lịch, các cơ sở đào tạo về du lịch trong và ngoài tỉnh tổ chức các lớp tập huấn nghiệp vụ cơ bản về du lịch ngắn ngày cho cán bộ quản lý, nhân viên các đơn vị kinh doanh du lịch và công chức, viên chức các Phòng, Đơn vị trực thuộc Sở như các lớp: buồng, bàn, lễ tân và thuyết minh viên du lịch với tần suất từ 1-2 lần một năm. Đối với lớp tập huấn nghiệp vụ nâng cao về du lịch, hầu hết các địa phương thực hiện với tần suất là 1 lần/1 năm. Hoạt động đào tạo chứng chỉ nghiệp vụ du lịch được tổ chức thực hiện một năm từ 1-2 lần nhưng chủ yếu tại các địa phương có hoạt động du lịch phát triển như Lào Cai, Phú Thọ, Thái Nguyên,... Sở VH TTDL cũng đã tham mưu cử lãnh đạo và chuyên viên tham gia các lớp tập huấn quản lý du lịch có trách nhiệm; quản lý quy hoạch du lịch; sử dụng phần mềm cấp Thẻ hướng dẫn viên; đào tạo giảng viên nguồn về du lịch cộng đồng; phương pháp xác định đóng góp của du lịch vào kinh tế do Tổng cục Du lịch và Dự án EU tổ chức. Thời gian trung bình tổ chức các lớp tập huấn, đào tạo thường ngắn ngày (dưới 1 tháng và từ 1 - 3 tháng) hoặc các lớp tập huấn chung từ 3-5 ngày tại các điểm du lịch cho người dân làm du lịch và nhân viên của các doanh nghiệp kinh doanh du lịch có khai thác tại điểm du lịch. Nhìn chung, hoạt động đào tạo, bồi dưỡng và nâng cao chất lượng của NNL DL được các doanh nghiệp tại các tỉnh TDMNBB khá quan tâm (Hình 3.3).



Hình 3.3. Tần suất áp dụng các loại hình đào tạo, bồi dưỡng bên trong và bên ngoài tại các doanh nghiệp

(Nguồn : Tổng hợp điều tra của nghiên cứu sinh)

Đối với cơ sở kinh doanh du lịch thì phần lớn đều tự tiến hành đào tạo, bồi dưỡng cho lao động mới tuyển vào công ty, thời gian người lao động quen với công việc khoảng từ 1-6 tháng. Đối với việc thuê cơ sở đào tạo về tập huấn đào tạo nghiệp vụ có khoảng 12% cơ sở KDDL thực hiện. Hoạt động thuê người của Tổng Cục hoặc Sở Du lịch xuống thực hiện đào tạo và bồi dưỡng nghiệp vụ có 28% số doanh nghiệp thực hiện. Người có kinh nghiệm kèm cặp, chỉ dẫn và chỉ bảo trực tiếp; hoạt động cử người lao động đi đào tạo các khóa ngắn hạn và tại cơ sở đào tạo được áp dụng thường xuyên một ít nhất một lần thường được áp dụng tại cơ quan QLNN về du lịch, các hình thức khác có tần suất áp dụng nhỏ, được triển khai ở từng địa phương (Hình 3.3).

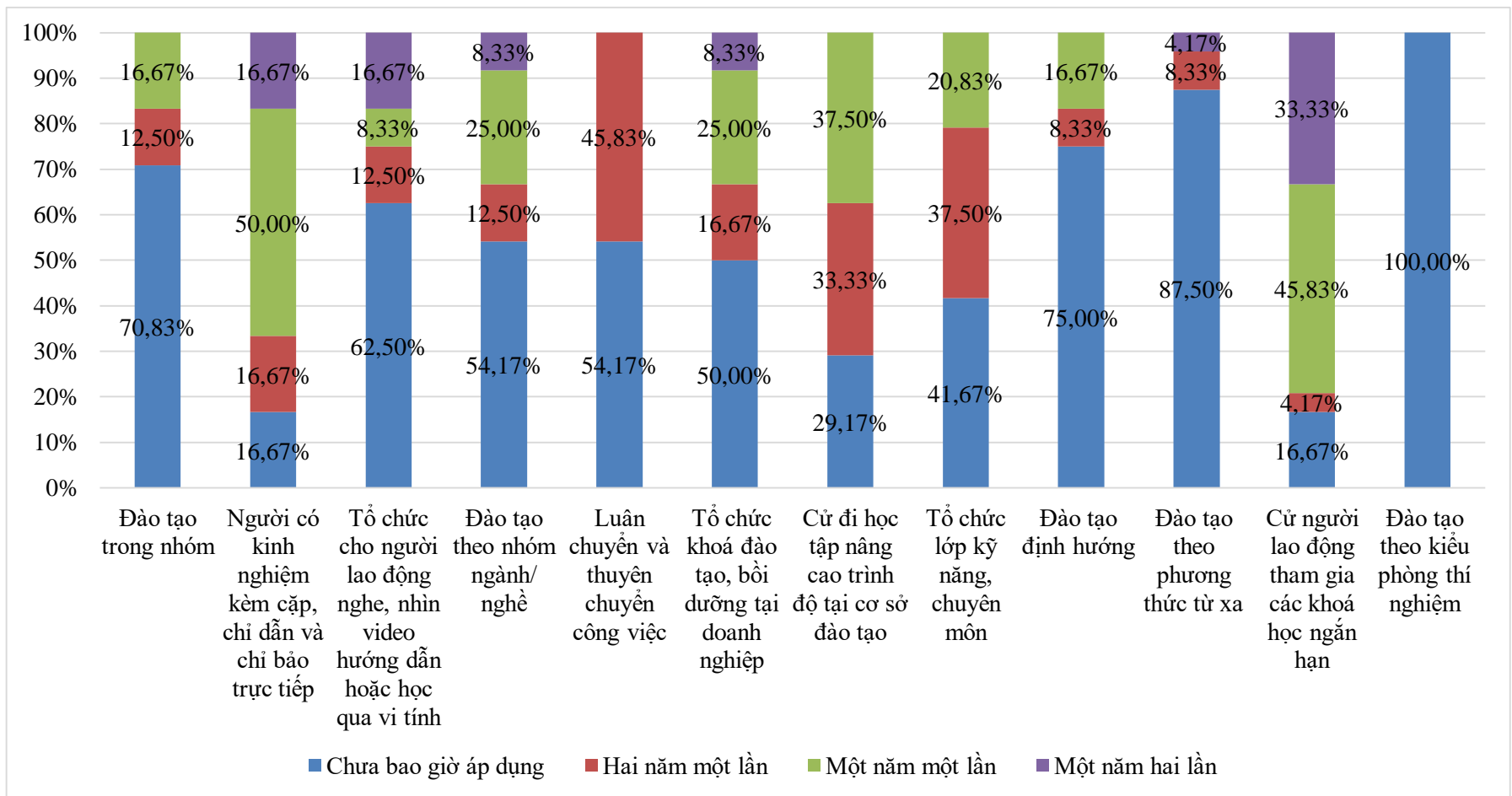
Đào tạo chính quy: Phần lớn cán bộ QLNN, một số ít cán bộ quản lý, trưởng phó bộ phận doanh nghiệp được đào tạo tại các trường Đại học. Qua hình 3.4 về kết quả khảo sát cơ quan QLNN cho thấy người lao động được cử đi đào tạo tại cơ sở đào tạo về du lịch để nâng cao trình độ với mức đánh giá trên 70% được cử đi đào tạo. Qua hình 3.3 về kết quả khảo sát thực tế doanh nghiệp làm du lịch cho thấy, số lượng doanh nghiệp cho nhân viên đi đào tạo tại các cơ sở đào tạo trong và ngoài nước là rất ít, với tần số thấp (với mức đánh giá là 11,2% với tần suất hai năm một lần; 9,2% với tần suất một năm một lần, 4% số doanh nghiệp tổ chức một năm hai lần và thường được áp dụng tại doanh nghiệp kinh doanh du lịch nhà nước). Qua đó có thể thấy doanh nghiệp làm du lịch chưa khuyến khích người lao động đi đào tạo dài hạn, một phần do doanh nghiệp không có kinh phí, một phần khác doanh nghiệp lo người lao động sau khi đào tạo về sẽ chuyển đơn vị công tác. Các loại hình đào tạo từ xa, đào tạo trực tuyến, đào tạo theo kiểu phòng thí nghiệm và mời chuyên gia giảng dạy trực tiếp/ Thuê chuyên gia về đào tạo, hướng dẫn tại nơi làm việc phần lớn các DNDL của vùng chưa bao giờ áp dụng.

Hoạt động tự đào tạo và đào tạo tại chỗ: Hình thức đào tạo tại chỗ được các doanh nghiệp chú trọng thực hiện đã mang lại hiệu quả tốt, đáp ứng ngay sự thiếu hụt về lao động du lịch có tay nghề cho doanh nghiệp. Các doanh nghiệp kinh doanh du lịch chủ động tổ chức đào tạo và đào tạo lại, huấn luyện nghiệp vụ cho đội ngũ lao động ở doanh nghiệp thông qua đội ngũ cán bộ quản lý có trình độ, có kinh nghiệm thực tiễn của đơn vị. Đây là loại hình đào tạo chủ yếu của doanh nghiệp và chiếm tỷ trọng cao, giúp người lao động được bồi dưỡng nghề ngắn hạn. Các DNDL liên kết với các cơ sở đào tạo tổ chức các lớp đào tạo ngay tại doanh nghiệp theo yêu cầu cụ thể, phù hợp với quy mô kinh doanh và thời gian đào tạo của doanh nghiệp. Đây là loại hình đào tạo đang được Sở VHTTDL và Hiệp hội Du lịch triển khai khuyến khích các doanh nghiệp tích cực thực hiện giúp lao động được đào tạo nghề và có chứng chỉ nghề. Tuy nhiên hoạt động đào tạo này thường chỉ áp dụng hình thức “cầm tay chỉ việc”, chỉ một số doanh nghiệp kinh doanh du lịch lớn như

tập đoàn Mường Thanh thì có bộ phận phụ trách đào tạo riêng tại doanh nghiệp. Qua khảo sát cho thấy hoạt động đào tạo bằng việc kèm cặp và chỉ dẫn trong công việc và đào tạo định hướng nhân viên mới được áp dụng từ một đến hai năm một lần với hơn 90% và 70% doanh nghiệp áp dụng. Hoạt động đào tạo bằng hình thức cử người lao động tham gia các khóa đào tạo ngắn hạn do Sở VH-TT-DL hoặc Tổng cục Du lịch thực hiện là 34,6% doanh nghiệp tổ chức hai năm một lần và 18,19% doanh nghiệp tổ chức một năm một lần. Loại hình được các cơ quan thường xuyên sử dụng là cử người lao động tham gia các khóa học ngắn hạn tổ chức bên ngoài cơ quan, hoặc tham dự các hội nghị, hội thảo, seminar chuyên ngành với 33,33% số cơ quan áp dụng ít nhất 1 năm hai lần. Loại hình Đào tạo theo kiểu phòng thí nghiệm (Trò chơi và mô phỏng, phân tích tình huống) hiện nay vẫn chưa được áp dụng tại bất kì tỉnh nào.

Các loại hình đào tạo, bồi dưỡng bên trong và bên ngoài công việc tại các doanh nghiệp khá phong phú, đa dạng và có tần suất cao. Điển hình như hình thức người có kinh nghiệm kèm cặp, chỉ dẫn và chỉ bảo trực tiếp với 39,83% doanh nghiệp thực hiện với tần suất 1 năm 2 lần. Hình thức được ít doanh nghiệp áp dụng nhất chính là Đào tạo theo kiểu phòng thí nghiệm (Trò chơi và mô phỏng, phân tích tình huống) với chỉ 4,07% doanh nghiệp áp dụng 2 năm một lần cho nguồn lao động du lịch. Một số hình thức khác như Tổ chức cho người lao động nghe, nhìn video hướng dẫn hoặc học qua vi tính, Tổ chức khóa đào tạo, bồi dưỡng tại doanh nghiệp (Mời chuyên gia giảng dạy trực tiếp/ Thuê chuyên gia về đào tạo, hướng dẫn tại nơi làm việc, Tổ chức lớp kỹ năng, chuyên môn, hội thảo: Giảng viên nội bộ, Đào tạo định hướng, đào tạo nhân viên mới). Giúp nhân viên mới hiểu rõ về công ty hay Đào tạo theo phương thức từ xa và đào tạo trực tuyến (Cơ quan chia sẻ thông tin thông qua hệ thống máy tính nối mạng, sách, đĩa CD, VCD, mạng Internet,...) do các trường/ trung tâm bên ngoài giảng dạy cũng được các doanh nghiệp sử dụng khá phổ biến với tần suất khoảng 1 năm 1 lần.

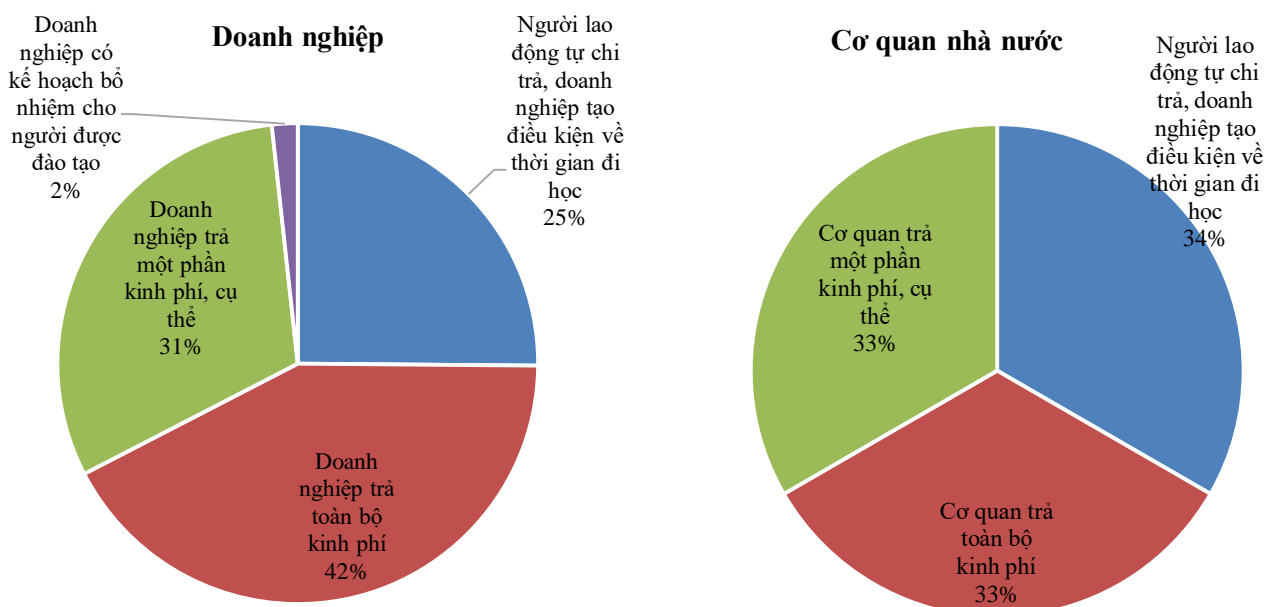
Các loại hình còn lại như Đào tạo trong nhóm (do trưởng nhóm hướng dẫn) người có kinh nghiệm kèm cặp, chỉ dẫn và chỉ bảo trực tiếp; Tổ chức cho người lao động nghe, nhìn video hướng dẫn hoặc học qua vi tính; Đào tạo theo nhóm ngành/ nghề; Luân chuyển và thuyên chuyển công việc; Tổ chức khóa đào tạo, bồi dưỡng tại cơ quan (Mời chuyên gia giảng dạy trực tiếp/ Thuê chuyên gia về đào tạo, hướng dẫn tại nơi làm việc; Tổ chức lớp kỹ năng, chuyên môn, hội thảo: Giảng viên nội bộ cũng được áp dụng thường xuyên, linh hoạt tại các cơ quan.



Hình 3.4. Tần suất áp dụng các loại hình đào tạo, bồi dưỡng bên trong và công việc tại cơ quan Quản lý Nhà nước

(Nguồn: Tổng hợp điều tra của nghiên cứu sinh)

Hoạt động hỗ trợ hoàn toàn kinh phí đào tạo và có bổ nhiệm hoặc quy hoạch sau khi người lao động học tập trở về đối với lao động được áp dụng chủ yếu tại các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch (như tại Thái Nguyên, Lào Cai, Phú Thọ, Cao Bằng, Điện Biên), một số tỉnh còn lại đều áp dụng hình thức hỗ trợ một phần kinh phí và có bổ nhiệm hoặc quy hoạch sau khi người lao động học tập trở về hoặc khuyến khích người lao động tự học nâng cao trình độ nhưng tạo điều kiện về thời gian. Theo kết quả khảo sát, có tới 42% doanh nghiệp trả toàn bộ kinh phí cho hoạt động đào tạo, bồi dưỡng và nâng cao chất lượng của NNLDL; 31% doanh nghiệp trả một phần kinh phí, và 25% người lao động tự chi trả, doanh nghiệp tạo điều kiện về thời gian đi học và chỉ có 2% có hình thức hỗ trợ bằng việc bổ nhiệm cho người lao động sau khi được đào tạo về, mặc dù có tỷ lệ như vậy nhưng thực tế kinh phí đào tạo thường do người lao động chi trả, do DNDL của vùng tính kinh phí này vào khoảng thời gian ban đầu thử việc cho người lao động, bên cạnh đó DNDL trong vùng cũng ít khuyến khích người lao động đi đào tạo do công ty không bố trí người làm thay. Tương tự như các doanh nghiệp, hoạt động phát triển NNLDL qua việc đào tạo, bồi dưỡng được các cơ quan QLNN tại các tỉnh TDMNBB quan tâm, đầu tư. Theo kết quả khảo sát, hình thức người học tự chi trả, cơ quan tạo điều kiện về thời gian đi học, cơ quan trả một phần kinh phí và cơ quan trả toàn bộ kinh phí được các tỉnh áp dụng khá đồng đều với tỷ lệ là 33,33% (Hình 3.5).



Hình 3.5. Hình thức hỗ trợ đào tạo, bồi dưỡng và nâng cao chất lượng của NNLDL tại các tỉnh TDMNBB

(Nguồn: Tổng hợp điều tra của nghiên cứu sinh)

Kết quả khảo sát (Bảng 3.8) cho thấy, về chính sách phát triển NNLDL tại các tỉnh TDMNBB còn một số hạn chế về tính hấp dẫn, nhưng nhìn chung phù hợp với thực trạng của vùng (điểm trung bình của các tiêu chí này đều được đánh giá trên 3/5 điểm). Hoạt động dự báo và tổ chức các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng phát triển NNLDL cũng chỉ ở mức trung bình với điểm số quanh mức từ 2,93 đến 3,16/5 điểm. Trong đó điểm đánh giá cao nhất 3,64 điểm/5 thuộc về chính sách nâng cao thể chất và động lực làm việc với sự phù hợp với thực trạng NNLDL của địa phương, còn thấp nhất là 2,64/5 điểm về chính sách nâng cao trình độ, năng lực với sự hợp lý so với quan điểm, định hướng của tỉnh và xu hướng phát triển NNLDL, do hiện nay từ thực tế của địa phương và định hướng của nhà nước vẫn còn nhiều điểm chưa thống nhất, đặc biệt với địa phương vùng TDMNBB có NNLDL còn nhiều yếu kém và hạn chế về kiến thức, kỹ năng nghề du lịch như hiện nay.

Bảng 3.8. Đánh giá về hoạt động hoạt động đào tạo, bồi dưỡng phát triển NNLDL tại các tỉnh TDMNBB

(*n* = 368, gồm 344 doanh nghiệp và 24 Cơ quan quản lý Nhà nước về du lịch)

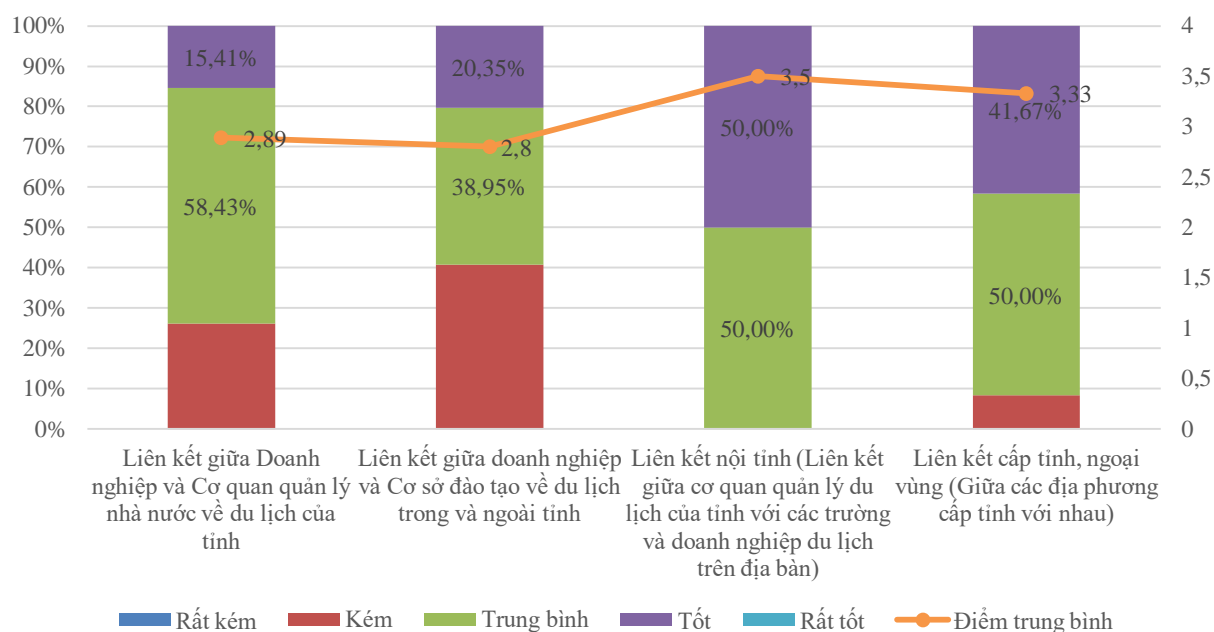
Nội dung	Điểm /5 điểm	Độ lệch chuẩn
<i>Chính sách nâng cao thể chất, động lực làm việc cho NNLDL</i>		
Tính hấp dẫn	2,92	0,920
Tính hợp lý so với quan điểm, định hướng của tỉnh và nhà nước và xu hướng phát triển NNLDL	3,36	0,889
Tình phù hợp với thực trạng hiện tại địa phương	3,64	1,115
<i>Chính sách nâng cao trình độ, năng lực NNLDL</i>		
Tính hấp dẫn	2,79	0,980
Tính hợp lý so với quan điểm, định hướng của tỉnh và nhà nước và xu hướng phát triển NNLDL	2,64	1,128
Tình phù hợp với thực trạng hiện tại địa phương	3,05	0,865
<i>Hoạt động dự báo và tổ chức các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng phát triển NNLDL</i>		
Hiệu quả dự báo	2,93	0,839
Tổ chức hợp lý	3,21	1,009
Hiệu quả tổ chức	3,16	0,984

(*Nguồn: Tổng hợp nghiên cứu của nghiên cứu sinh*)

3.2.2.4. Hoạt động liên kết và hợp tác phát triển nguồn nhân lực du lịch

Trong những năm gần đây, ở TDMNBB đã bắt đầu hình thành một số mô hình liên kết và chương trình liên kết PTDL, và liên kết trong phát triển NNLDL. Hoạt động liên kết trong phát triển nhân lực du lịch nói riêng và trong việc PTDL nói chung trong vùng đã được hình thành và thực hiện khá tốt.

Qua đánh giá của cơ quan QLNN về du lịch có thể thấy hoạt động liên kết nội tỉnh (Liên kết giữa cơ quan quản lý du lịch của tỉnh với các trường và DNDL trên địa bàn) được đánh giá mức điểm 3,52/5 điểm và liên kết cấp tỉnh, ngoại vùng (Giữa các địa phương cấp tỉnh với nhau, các chương trình hỗ trợ của Bộ VH TTDL, tổng cục Du lịch, tổ chức phi chính phủ, hiệp hội Du lịch,...) với mức điểm 3,36/5 điểm. Qua phỏng vấn chuyên sâu một số cán bộ tại các cơ sở đào tạo về du lịch và của Sở VH TTDL cũng như qua đánh giá của cán bộ quản lý tại doanh nghiệp cho thấy hoạt động liên kết giữa ba nhà (nhà trường, nhà quản lý và nhà doanh nghiệp) đã được thực hiện, tuy nhiên hoạt động này qua việc khảo sát của doanh nghiệp làm du lịch được đánh giá mức điểm thấp là 2,88/5 điểm và 2,78/5 điểm. Qua đó cho thấy việc hợp tác giữa ba bên vẫn chưa được thực hiện hoặc thực hiện nhưng chưa mang lại kết quả tốt (Hình 3.6).



Hình 3.6. Đánh giá hoạt động liên kết và hợp tác phát triển NNLDL

(Nguồn: Tổng hợp nghiên cứu của nghiên cứu sinh)

Liên kết nội vùng trong phát triển NNLDL: Các tỉnh đã phối hợp hoàn thiện trình Bộ trưởng Bộ VH TTDL ban hành Chương trình Năm du lịch quốc gia 2017 - Lào Cai - Tây Bắc (Quyết định số 2391/QĐ-BVH TTDL ngày 23/8/2016). Đã phối hợp tổ chức họp báo giới thiệu về du lịch Tây Bắc, công tác chuẩn bị cho Năm du lịch quốc gia 2017 tại Hội chợ Du lịch quốc tế Hà Nội VITM 2016. Ngành Du lịch các địa phương

phối hợp với các cơ quan chức năng về văn hóa, thông tin, các doanh nghiệp kinh doanh du lịch trong phạm vi địa phương và các địa phương lân cận phối hợp với các cơ sở đào tạo tổ chức các khóa bồi dưỡng ngắn hạn nghiệp vụ du lịch và kiến thức quản lý nhà nước về du lịch và liên quan. Sở VH TTDL phối hợp với Hiệp hội Du lịch tỉnh tiến hành Hội nghị tổng kết và triển khai phương hướng hoạt động năm tiếp theo, trong đó có hoạt động phát triển nguồn nhân lực.

Hiệp hội Du lịch các tỉnh cũng đã tham mưu lãnh đạo Sở thực hiện tốt công tác quản lý nhà nước về hoạt động của Hội; hướng dẫn Hội du lịch tỉnh tham gia tích cực phong trào, nhiều hoạt động hiệu quả thiết thực được các cấp lãnh đạo đánh giá cao, như Hiệp hội du lịch Thái Nguyên, Lào Cai, Sơn La đã phối hợp tổ chức các lớp tập huấn nghiệp vụ Du lịch; Hiệp hội Du lịch tỉnh cũng phối hợp tham gia các chương trình xúc tiến quảng bá liên kết hợp tác PTDL với các tỉnh lân cận để hình thành tuyến du lịch. Một số địa phương như Thái Nguyên, Sơn La, Lào Cai thì hoạt động liên kết giữa Sở VH TTDL, doanh nghiệp và cơ sở đào tạo diễn ra thường xuyên hàng năm, tại Thái Nguyên thì Sở VH TTDL phối hợp với Trường Cao đẳng Thương mại Du lịch tổ chức các lớp tập huấn nâng cao nghiệp vụ du lịch (Nghiệp vụ buồng, lễ tân, bàn, bar, hướng dẫn viên, thuyết minh viên, lái xe ô tô vận chuyển khách du lịch,...) cho các đơn vị, cá nhân kinh doanh hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh.

Một số tỉnh trong vùng đã ký kết hợp tác về du lịch trong có có hợp tác trong việc đào tạo và bồi dưỡng đội ngũ nhân lực du lịch giữa hai hoặc nhiều địa phương có cùng tuyến du lịch như: Lào Cai - Lai Châu; Lào Cai - Điện Biên, Sơn La - Điện Biên, Bắc Giang - Lạng Sơn, Thái Nguyên - Bắc Kạn - Cao Bằng... Các tỉnh trong vùng đã tích cực triển khai, tham gia các nội dung, sự kiện, tham mưu chuẩn bị các nội dung và cử cán bộ tham gia đoàn khảo sát, học tập kinh nghiệm tại các địa phương đã tổ chức năm du lịch quốc gia của Nhóm hợp tác PTDL trong chương trình hợp tác PTDL 8 tỉnh tây bắc mở rộng và vùng TDMNBB. Đặc biệt một số tỉnh trong vùng Tây Bắc đã tham mưu các nội dung tham dự Hội nghị xúc tiến đầu tư du lịch vùng Tây Bắc tại thành phố Hồ Chí Minh. Một số địa phương như Sơn La, Lào Cai đã phối hợp với dự án EU hoàn thiện thủ tục bàn giao gói hỗ trợ trang thiết bị kỹ thuật thực hành các nghiệp vụ du lịch cho trường Cao đẳng Sơn La; Phối hợp tổ chức 6 khóa tập huấn nghiệp vụ du lịch trên địa bàn tỉnh.

Liên kết ngoại vùng phát triển NNLDL: Liên kết ngoại vùng được triển khai tương đối phổ biến. Trong thời gian qua, các địa phương trong khu vực tập trung vào các liên kết với bên ngoài để triển khai công tác phát triển NNLDL. Trong đó, các địa phương được thụ hưởng nhiều dự án PTDL cộng đồng, du lịch bền vững, du lịch sinh thái do nhiều tổ chức phi chính phủ, các dự án phát triển nguồn nhân lực, phát triển cộng đồng đã phối hợp với các cơ sở đào tạo và các địa phương trong vùng tổ chức các lớp bồi dưỡng nghiệp

vụ; các lớp hướng dẫn viên du lịch cho các tổ chức và cá nhân hoạt động KDDL; Chính phủ Việt Nam và Ủy ban châu Âu đã ký Hiệp định Tài chính tài trợ Dự án Phát triển NNLDL Việt Nam vào ngày 19/11/2011, cơ quan chủ chốt thực hiện là Tổng cục Du lịch. Nguồn vốn do Ủy ban châu Âu tài trợ cho Việt Nam trong dự án này gồm 10,8 triệu euro không hoàn lại và 1,2 triệu euro vốn đối ứng. Dự án phát triển NNLDL Việt Nam (dự án EU) 2006 -2010 với mục tiêu cụ thể là “công nhận và nâng cấp chất lượng dịch vụ của người lao động ở trình độ cơ bản trong lĩnh vực lữ hành và khách sạn”. Giai đoạn 2011-2016 EU tiếp tục tài trợ Dự án “Chương trình phát triển năng lực du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội” với nhiều hoạt động đào tạo về du lịch có trách nhiệm. Dự án “Tăng cường năng lực NNLDL và khách sạn Việt Nam” từ 20/01/2010 đến 31/12/2012 (VIE/031). Các dự án này có mục tiêu tổng quát là hỗ trợ phát triển NNLDL ở các vùng du lịch trọng điểm tại Việt Nam do chính phủ Việt Nam chỉ định. Nhà nước chỉ đạo các CSĐTDL tham gia mạng lưới CSĐTDL Châu Á Thái Bình Dương (APETIT), mạng lưới cơ sở giáo dục ASEAN (ATTEN). Hình thức liên kết đào tạo bao gồm đào tạo trong nước kết hợp chuyên tiếp tại nước ngoài, đào tạo qua mạng và trao đổi sinh viên thực tập, mời chuyên gia vào giảng dạy.

Các địa phương còn được thừa hưởng Đề án “Đào tạo nghề cho lao động nông thôn đến năm 2020” theo Quyết định số 1956/QĐ-TTg ngày 27 tháng 11 năm 2009 của Thủ tướng Chính phủ do Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội triển khai thực hiện, nhiều cư dân cộng đồng địa phương, các đồng bào dân tộc thiểu số được hỗ trợ đào tạo và bồi dưỡng về nghiệp vụ du lịch để PTDL cộng đồng, nhằm mục đích xóa đói giảm nghèo. Mặt khác, các địa phương đã liên kết, phối hợp với một số tổ chức quốc tế và CSĐTDL để tổ chức các khóa đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ nấu ăn, buồng bàn bar, lễ tân và các nghiệp vụ khác. Tiếp tục tăng cường các hoạt động hợp tác về du lịch với các tổ chức, các địa phương trong và ngoài nước như hợp tác với vùng Aquitaine – CH Pháp (đào tạo tiếng Pháp, quy hoạch du lịch...), liên kết giữa 2 tỉnh Yên Bái và Val-de-Marne (Cộng hòa Pháp) về PTDL, trong đó phía pháp đã có những chính sách hỗ trợ về vốn, cơ chế cho các hộ gia đình, đơn vị làm du lịch cộng đồng; xây dựng ấn phẩm quảng bá về du lịch cộng đồng bằng tiếng Anh, tiếng Pháp; tổ chức các khóa tập huấn cho cán bộ làm du lịch tại địa phương, cho người dân làm du lịch về kỹ năng đón và phục vụ khách, chế biến món ăn, ngoại ngữ giao tiếp...; phát triển các làng nghề phục vụ đa dạng các sản phẩm dịch vụ, quà lưu niệm. Liên kết với tỉnh Vân Nam của Trung Quốc bồi dưỡng nhân lực du lịch thông qua sự phối hợp với các DNDL có mối quan hệ và khai thác thị trường khách tại đây riêng với tỉnh Lào Cai, Điện Biên và Lai Châu đã chủ trì tham mưu cho Giám đốc Sở tổ chức Đoàn cán bộ Sở VH-TTDL đi công tác tại các tỉnh Phong Sa Ly, U Đôm Xay, Luông Pha Bang, nước Cộng hòa dân chủ nhân dân Lào để khảo sát cung đường và các điểm cung cấp dịch vụ trên tuyến đường

tới 3 tỉnh Bắc Lào; Trao đổi phương hướng quan hệ, hợp tác trong lĩnh vực văn hóa và du lịch giữa Sở VH-TTDL tỉnh Điện Biên và Sở Thông tin, Văn hóa và Du lịch tỉnh Phong Sa Ly, U Đôm Xay, Luông Pha Bang; Trao đổi các hoạt động hợp tác thu hút khách du lịch từ các tỉnh Bắc Lào đến Điện Biên; Nghiên cứu mô hình và kinh nghiệm quản lý các điểm du lịch; Hoạt động hợp tác 8 tỉnh TBMR (đào tạo nhân lực, quảng bá, khảo sát phát triển điểm, tuyến du lịch...); hợp tác và xin hỗ trợ kinh phí đào tạo từ các tổ chức phi chính phủ như: Ngân hàng phát triển châu Á (ADB), tổ chức SNV của Hà Lan, tổ chức IUCN, Trung tâm Phát triển Kinh tế Nông thôn (CRED), Dự án EU trước đây và Dự án ERST hiện nay do Liên minh Châu Âu tài trợ (đào tạo nguồn nhân lực, tư vấn xây dựng sản phẩm du lịch, quảng bá du lịch...), Vietnam Airlines (phát triển thương hiệu)...

Các cơ sở đào tạo về du lịch trong vùng đang rất nỗ lực nhằm bắt kịp yêu cầu của xã hội và hội nhập với việc cập nhật chương trình, giáo trình đào tạo tiên tiến trên thế giới, thực hiện các dự thảo phát triển và tham gia vào quá trình xây dựng các sản phẩm du lịch và cung cấp lao động bán thời gian cho DNDL, giúp doanh nghiệp tham gia tuyển chọn nhân viên ngay trong cơ sở đào tạo. Ngoài ra, nhiều cơ sở đào tạo còn mời đại diện của các DNDL đến trao đổi, tư vấn nghề nghiệp cho sinh viên và tham gia thiết kế chương trình đào tạo, xây dựng chuẩn đầu ra của các chuyên ngành đào tạo. Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại một số vấn đề trong mối quan hệ giữa nhà trường và DNDL chưa được giải quyết ổn thỏa và chưa mang lại cho cả hai phía những kết quả thực sự mà mỗi bên muốn hướng tới. Cụ thể liên kết và phối hợp với các trường đào tạo về du lịch tại Hà Nội và một số vùng có du lịch phát triển để tổ chức các khóa đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ nấu ăn, buồng bàn bar, lễ tân và các nghiệp vụ khác.

Bảng 3.9. Đánh giá hoạt động liên kết phát triển NNLDL tại các tỉnh TDMNB

Nội dung	Điểm /5 điểm	Độ lệch chuẩn
Tổ chức hợp lý hoạt động liên kết phát triển nguồn nhân lực du lịch	2,89	0,985
Hiệu quả tổ chức hoạt động liên kết	2,68	1,249
Tiềm năng liên kết	3,31	1,034

(Nguồn: Tổng hợp nghiên cứu của nghiên cứu sinh)

Như vậy, để phát triển NNLDL, hoạt động liên kết trong phát triển NNL đã được các địa phương trong vùng quan tâm triển khai trong thời gian vừa qua đã đem lại những hiệu quả nhất định cho việc nâng cao chất lượng NNL phục vụ phát triển ngành Du lịch của vùng. Theo kết quả khảo sát, thực trạng Hoạt động liên kết và hợp tác phát triển NNLDL được đánh giá ở mức khá tốt (từ 2,8 đến 3,5/5 điểm trung bình).

Trong đó, nội dung được đánh giá cao nhất là Liên kết nội tỉnh (Liên kết giữa cơ quan quản lý du lịch của tỉnh với các trường và DNDL trên địa bàn) (3,5/5) với 100% số người được hỏi đánh giá hiệu quả hoạt động này ở mức tốt hoặc khá tốt. Tiếp sau đó là hoạt động liên kết ngoại vùng với mức đánh giá là 3,33 điểm, hai hoạt động liên kết giữa doanh nghiệp với cơ sở đào tạo, và doanh nghiệp với cơ quan QLNN đang được đánh giá ở mức độ thấp là 2,8/5 điểm và 2,89/5 điểm. Đánh giá chung về hoạt động liên kết phát triển NNLDL được đánh giá mức từ 2,68/5 điểm đến 3,31/5 điểm, trong đó hiệu quả hoạt động này vẫn còn thấp, các địa phương trong vùng cần có chính sách liên kết trong hoạt động phát triển NNLDL để nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực du lịch trong vùng.

3.2.3. Đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch của các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ

3.2.3.1. Yếu tố thuộc về môi trường vĩ mô

Các yếu tố thuộc về môi trường vĩ mô bao gồm các yếu tố chính như kinh tế, chính trị, văn hóa-xã hội, kỹ thuật-công nghệ... Các yếu tố này đều gián tiếp tác động tới nhu cầu nguồn lao động trong lĩnh vực du lịch thông qua việc tác động tới cung cầu của ngành Du lịch tại địa phương. Việc này đòi hỏi cần có những nghiên cứu, phân tích về các yếu tố thuộc môi trường vĩ mô từ đó dự báo những biến động trong ngành Du lịch địa phương để có thể xây dựng được những kế hoạch phát triển nguồn du lịch một cách kịp thời và hiệu quả.

Bảng 3.10. Đánh giá tác động của các yếu tố môi trường vĩ mô đến hoạt động phát triển NNLDL tại các tỉnh TDMNBB

Nội dung	Điểm /5 điểm	Độ lệch chuẩn
Kinh tế - Chính trị	4,36	0,797
Điều kiện tự nhiên	4,13	0,857
Văn hóa-Xã hội	3,96	1,079
Công nghệ	3,61	1,145

(Nguồn: Tổng hợp nghiên cứu của nghiên cứu sinh)

Chính trị: Chủ trương chính sách của Nhà nước là một yếu tố đóng vai trò quan trọng trong hầu hết các lĩnh vực của một quốc gia trong đó có du lịch. Một đất nước có nền chính trị ổn định luật pháp có nhiều thuận lợi cho người du lịch sẽ thu hút được nhiều khách du lịch quốc tế đến với các địa phương nói chung và khu vực TDMNBB. Bên cạnh đó sự ổn định chính trị của các nước khác trong khu vực cũng có tác động tới nguồn khách quốc tế đến Việt Nam do các khách du lịch thường đi tới các quốc gia

lân cận khác, chính vì vậy môi trường chính trị của các nước lân cận cũng có tác động không nhỏ tới quyết định du lịch của các khách quốc tế. Với 4,36/5 điểm trung bình, yếu tố kinh tế chính trị hay Chủ trương chính sách của Nhà nước được đánh giá có tác động đáng kể tới phát triển>NNLDDL của các tỉnh TDMNBB. Đã số người trả lời khảo sát cho rằng, tính hợp lý, đầy đủ, thống nhất của hệ thống các quy định quyết định tới điều kiện cũng như khả năng phát triển nguồn nhân lực du lịch. Trên thực tế, hệ thống các chính sách phát triển nhân lực tại các tỉnh TDMNBB đã góp phần thúc đẩy quá trình nâng cao về số lượng, chất lượng của đội ngũ lao động du lịch. Với hệ thống các chính sách đã kể ở trên, các tỉnh đã tạo điều kiện cho hoạt động tuyển dụng, thu hút, đào tạo người lao động, giúp người lao động có thêm nhiều cơ hội để bổ sung, cải thiện kiến thức, cũng như trình độ của mình.

Môi trường kinh tế: Nền kinh tế là một yếu tố vô cùng quan trọng có tác động lớn tới các ngành và lĩnh vực khác trong xã hội trong đó có ngành Du lịch. Xét về môi trường kinh tế toàn cầu, sau chiến tranh thế giới thứ hai, nền kinh tế thế giới ngày càng phát triển. Hầu hết các quốc gia phát triển và đang phát triển ngày càng sản xuất ra nhiều hàng hóa hơn và có mức sống cao hơn. Mức sống của người dân ngày càng cao hơn, kéo theo đó nhu cầu du lịch nhiều hơn, đây là một trong những nguyên nhân làm tăng nhu cầu du lịch nghỉ dưỡng. Bên cạnh đó nhờ những tiến bộ trong khoa học kỹ thuật, hàng hóa và các sản phẩm du lịch ngày càng có giá thành rẻ hơn cũng khiến người ta đi du lịch nhiều hơn. Đối với môi trường kinh tế trong nước, nền kinh tế Việt Nam phát triển không ngừng. GDP Việt Nam năm 2017 tăng 6,81% so với năm 2016; GDP bình quân đầu người ước tính đạt 53,5 triệu đồng, tương đương 2.385 USD, tăng 170 USD so với năm 2016. Sự phát triển về kinh tế kéo theo sự tăng lên của các nhu cầu giải trí, du lịch của người dân tới các tỉnh khác trên cả nước trong đó có khu vực TDMNB. Điển hình như tại Lào Cai, GRDP/người năm 2017 đạt 52,1 triệu đồng (gấp 103 lần so năm 1991), cao thứ hai trong số các tỉnh trong vùng (sau Thái Nguyên) và bằng 95,7% so với mức bình quân cả nước. Phát triển kinh tế góp phần tăng nhu cầu về lao động trong lĩnh vực du lịch. Khi nền kinh tế đi lên, mức sống của người dân tăng lên kéo theo sự tăng lên của các nhu cầu giải trí, du lịch, ngày càng có nhiều khách du lịch tới thăm quan tại các tỉnh TDMNBB.

Môi trường tự nhiên: Với 4,13/5 điểm trung bình, Môi trường tự nhiên được đánh giá có tác động đáng kể tới phát triển nguồn nhân lực du lịch của các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ. Phần lớn người được hỏi cho rằng, môi trường tự nhiên cũng là một trong những yếu tố lớn ảnh hưởng tới ngành Du lịch đặc biệt là ngành Du lịch tại các tỉnh TDMNBB, khi mà các sản phẩm du lịch chủ yếu vẫn dựa vào thiên nhiên và văn hóa bản địa. Tuy nhiên, trong những năm gần đây biến đổi khí hậu và sự nóng lên toàn cầu đang có những tác động nhất định tới nguồn tài nguyên thiên nhiên này khiến chúng ta không thể không chú ý. Những tác động này sẽ làm thay đổi thiên nhiên trong

dài hạn và đòi hỏi người lao động cần nhận thức được và có được những kiến thức cần thiết để thích ứng với những thay đổi của thiên nhiên, sáng tạo ra những sản phẩm mới nhằm PTDL bền vững.

Văn hóa – xã hội: Mặc dù có số điểm đánh giá thấp hơn 2 tiêu chí trên, tuy nhiên với mức 3,96/5 điểm trung bình, tiêu chí văn hóa – xã hội vẫn được đánh giá có tác động mạnh mẽ tới khả năng cũng như quá trình phát triển nguồn nhân lực du lịch tại vùng TDMNBB. Văn hóa và tâm lý xã hội vùng TDMNBB nói riêng và văn hóa Việt Nam nói chung ảnh hưởng tới lối sống và thói quen của dân cư, điều này ảnh hưởng tới cách thức giao tiếp với khách hàng, cách thức vận hành của các DNDL trên địa bàn các tỉnh TDMNBB. Mặt khác, những thay đổi trong giá trị và phong cách sống theo xu hướng hiện nay cũng ảnh hưởng tới tư duy làm du lịch của người lao động. Các nhà hoạch định chiến lược cần xem xét kỹ lưỡng các yếu tố này để đưa ra được những chiến lược phát triển nguồn nhân lực phù hợp với các đặc điểm văn hóa xã hội tại địa phương mình. TDMNBB là vùng có mật độ dân số thấp, thưa dân, với nhiều đồng bào dân tộc sinh sống, tình trạng lạc hậu, nạn du canh du cư,... vẫn còn ở một số tộc người. Vì vậy, có sự hạn chế về thị trường tại chỗ và về lao động, nhất là lao động lành nghề. Những điều này ảnh hưởng rất lớn tới số lượng và chất lượng nguồn lao động tại các địa phương. Ngoài ra, hiện nay, nguồn lao động có chất lượng tại Việt Nam có xu hướng di cư sang nước ngoài, đặc biệt là các nước phát triển. Điều này dẫn tới tình trạng chảy máu chất xám, thiếu người tài giỏi trong hoạt động quản lý nhà nước về du lịch cũng như trong các DNDL. Mặt khác, tại thị trường lao động trong nước, người lao động tại các địa phương khó khăn, vùng sâu vùng xa như các tỉnh TDMNBB có xu hướng di chuyển lên các thành phố lớn tìm kiếm việc làm, khiến nguồn lao động trong vùng bị thiếu hụt, nhất là nguồn lao động có trình độ học vấn cao, được đào tạo bài bản.

Môi trường công nghệ: Với 3,61/5 điểm trung bình, tiêu chí môi trường công nghệ được đánh giá có tác động thấp nhất trong nhóm các tiêu chí trên. Hiện nay, điều kiện về kinh tế cũng như mặt bằng trình độ nguồn lao động trong vùng TDMNBB còn chưa cao, điều này khiến khoa học công nghệ chưa được triển khai nhiều. Mặt khác, du lịch tại vùng TDMNBB chủ yếu hướng tới du lịch sinh thái, du lịch tự nhiên, vì vậy, về cơ bản, môi trường công nghệ chưa thể và chưa có tác động nhiều tới hoạt động du lịch tại vùng nói chung và phát triển nguồn lao động du lịch nói riêng.

Tuy nhiên, trong tương lai, nếu không phát triển kịp thời về khoa học công nghệ sẽ hạn chế rất nhiều cơ hội phát triển của các DNDL cũng như cơ hội học hỏi của người lao động. Ngoài ra, trong thời đại công nghệ giúp kết nối mọi người, những người dân địa phương tại khu vực TDMNBB ngày càng có điều kiện tiếp xúc với nhiều nền văn hóa hoặc từ các dân tộc khác cũng như các quốc gia khác trên thế giới. Điều này trong

tương lai có thể dẫn đến nguy cơ các dân tộc làm mất đi bản sắc văn hóa riêng của mình và hòa vào với văn hóa toàn cầu. Trong khi đó, văn hóa của các dân tộc khác nhau tại các tỉnh TDMNBB đang là một trong những đặc sắc cần được khai thác trong các sản phẩm du lịch. Việc mất đi bản sắc của các dân tộc sẽ khiến cho du lịch tại các tỉnh TDMNBB không có điểm đặc sắc riêng và phải đối mặt với sự cạnh tranh gay gắt đến từ các sản phẩm du lịch của các địa phương khác và các quốc gia khác. Trong khi đó nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch đóng vai trò quan trọng tới hình ảnh của du lịch và hướng PTDL. Chính vì vậy, nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch cần là những người bảo vệ văn hóa trước tiên.

3.2.3.2. *Yếu tố thuộc môi trường ngành*

Du lịch là một ngành về con người, các sản phẩm và dịch vụ của ngành này phụ thuộc rất nhiều vào những thay đổi trong cách cư xử, nhu cầu và quá trình đưa ra quyết định của khách du lịch. Chính vì vậy, ngành Du lịch là một ngành thay đổi liên tục tùy thuộc vào nhu cầu và thị hiếu của khách hàng và những thay đổi như vậy rất khó để nhận biết hoặc đoán trước được. Đặc điểm này của ngành Du lịch khiến cho nhu cầu về nguồn nhân lực của ngành này cũng thay đổi liên tục.

Với mức đánh giá 3,79/5 điểm và 3,35/5 điểm, xu hướng phát triển NNLDL về số lượng và năng lực, trình độ của người lao động được đánh giá tác động tương đối đến phát triển nguồn nhân lực du lịch của các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ. Ngành Du lịch bao gồm rất nhiều lĩnh vực khác nhau với những yêu cầu khác nhau đối với nguồn nhân lực. Các lĩnh vực của ngành Du lịch tiêu biểu có thể kể đến như của ngành Du lịch như dịch vụ ăn uống, chỗ ở, dịch vụ giải trí, vận chuyển và các dịch vụ khác gắn liền với nhiều công việc khác nhau và cũng có liên quan tới rất nhiều các ngành khác như nông nghiệp, bán lẻ, vận chuyển hành khách, dịch vụ kinh doanh và chính quyền địa phương. Bên cạnh đó, do tính chất mùa vụ nên ngành Du lịch cũng có nhu cầu đối với nhiều loại hình lao động khác nhau bao gồm cả lao động toàn thời gian và lao động bán thời gian, lao động mang tính chất mùa vụ, lao động trong nước và quốc tế. Những đặc điểm này làm cho nhu cầu về nguồn nhân lực trong ngành Du lịch trở nên đa dạng, sự đa dạng này có thể là đa dạng về lĩnh vực hoạt động của người lao động, đa dạng về chức năng của người lao động và đa dạng về cơ cấu tổ chức người lao động, từ đó dẫn tới sự đa dạng trong cơ cấu của nguồn nhân lực trong ngành công nghiệp này. Những nhu cầu đa dạng về lao động của ngành Du lịch khiến cho ngành này có phạm vi tuyển dụng lao động rộng hơn các ngành khác.

Là một ngành dịch vụ điển hình, khách du lịch có vai trò quan trọng trong hoạt động du lịch nói chung và phát triển nguồn lao động của các tỉnh TDMNBB. Nhu cầu du khách về chất lượng và tính đa dạng dịch vụ vừa là mục tiêu, vừa là động lực thúc đẩy quá trình phát triển tốt nhất của người lao động du lịch, làm thế nào có thể đáp ứng

tối đa yêu cầu của khách hàng. Với 4,41/5 điểm và 4,08/5 điểm điểm trung bình Nhu cầu du khách về chất lượng và tính đa dạng dịch vụ được đánh giá có tác động đáng kể tới phát triển NLD du lịch tại các tỉnh TDMNBB. Hiện nay, khách du lịch đến vùng bao gồm khách trong nước và du khách quốc tế với số lượng ngày càng gia tăng. Điển hình như tại Sơn La, theo thông tin từ Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Sơn La, năm 2017, tổng lượt khách tới Sơn La đạt 1.945.000 lượt; đạt 108% kế hoạch năm, trong đó có 60.000 lượt du khách quốc tế; cũng trong năm 2017, lượng khách du lịch đến Điện Biên tăng 25% so với năm 2016,... Với tình hình trên, đòi hỏi đội ngũ lao động phải ngày càng phát triển hơn, nhằm đáp ứng được các du khách, đặc biệt là các du khách nước ngoài do có sự khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa (Bảng 3.11).

Bảng 3.11. Đánh giá tác động của các yếu tố môi trường ngành đến hoạt động phát triển NNLDL tại các tỉnh TDMNBB

Nội dung	Điểm /5 điểm	Độ lệch chuẩn
Nhu cầu du khách về chất lượng dịch vụ	4,41	0,787
Nhu cầu du khách về tính đa dạng dịch vụ	4,08	0,876
Xu hướng phát triển NNLDL về số lượng	3,79	1,004
Xu hướng phát triển NNLDL về năng lực, trình độ	3,35	1,056

(Nguồn: Tổng hợp nghiên cứu của nghiên cứu sinh)

Ngoài ra, tiến trình hội nhập trong du lịch cũng tác động tới hoạt động phát triển nguồn lao động tại vùng TDMNBB hiện nay. Đây là cơ hội, đồng thời cũng là thách thức. Điều này được giải thích bởi, mở rộng hội nhập, cho phép người lao động tiếp cận hơn với các khoa học, kỹ thuật, dịch vụ mới, có hội học hỏi thêm kinh nghiệm quốc tế. Tuy nhiên điều này cũng làm gia tăng sức ép cạnh tranh giữa ngành Du lịch các quốc gia. Nếu đội ngũ nhân lực không thể đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng sẽ ảnh hưởng nghiêm trọng tới chất lượng và doanh thu ngành Du lịch vùng TDMNBB. Trong bối cảnh hội nhập, một thương hiệu du lịch mạnh tạo nên nguồn lực giúp ngành Du lịch của đất nước nổi bật và một điểm đến khác biệt so với các nước khác. Mặc dù Việt Nam có rất nhiều di sản thế giới, văn hóa và vẻ đẹp thiên nhiên. Để tạo được thương hiệu quốc tế cho du lịch Việt Nam, nhiệm vụ cần ưu tiên hàng đầu lúc này đó là thúc đẩy sự hợp tác giữa các địa phương vì khu du khách đặt chân tới một nơi họ sẽ muốn khám phá cả vùng thay vì chỉ đi du lịch trong một tỉnh (“Vietnam to develop”, 2013). Chính vì vậy, mỗi địa phương ở cùng một khu vực nên phát triển một chiến lược hợp tác để thương hiệu hóa du lịch trong vùng để hỗ trợ và hợp tác với nhau trong việc phát triển nền công nghiệp du lịch hơn là cạnh tranh giữa các vùng điều có thể dẫn đến sự lãng phí về tài chính và nguồn lực. Chiến lược hợp tác này là một trong

những yếu tố quan trọng quyết định đến chiến lược phát triển NNLDL trong các tỉnh và khu vực TDMNBB.

Chiến lược PTDL Việt Nam là phát triển các sản phẩm du lịch dựa trên các đặc điểm về mặt địa lý, văn hóa. Theo đó, mỗi địa phương sẽ có một thương hiệu du lịch riêng gắn liền với các sản phẩm du lịch đặc trưng của các địa phương đó. Chính phủ Việt Nam hiện đang đẩy mạnh sự hợp tác giữa các địa phương cũng như các ngành khác nhau để xây dựng và PTDL (“Chiến lược du lịch Việt Nam”, 2011). Về cơ bản, có bốn nhóm thương hiệu sản phẩm du lịch chính được phát triển để đáp ứng được các phân khúc thị trường khác nhau: văn hóa, biển, du lịch sinh thái và du lịch thành thị (“chiến lược marketing du lịch Việt Nam”). Theo đó, các thương hiệu địa phương được phát triển thống nhất với các sản phẩm du lịch của địa phương đó. Đặc điểm của các tỉnh ở khu vực TDMNBB là có nhiều các dân tộc thiểu số sinh sống tạo nên sự đa dạng về văn hóa, chính vì vậy loại hình du lịch được phát triển chủ yếu ở đây là du lịch sinh thái và du lịch văn hóa. Như vậy, chiến lược phát triển NNLDL cần phù hợp và góp phần thực hiện chiến lược PTDL quốc gia và ngành Du lịch khu vực TDMNBB.

Một trong những đặc điểm nổi bật của lao động trong lĩnh vực du lịch đó là nhân sự thay đổi liên tục. Ngành công nghiệp du lịch phần lớn phụ thuộc vào nguồn nhân lực linh hoạt như lao động bán thời gian và lao động mang tính chất thời vụ, lao động tạm thời. nguyên nhân của vấn đề này có thể bắt nguồn từ tương lai phát triển nghề nghiệp hạn chế, mức thu nhập thấp, phải di chuyển đi lại nhiều, hoặc áp lực từ công việc. Hầu hết các lao động trong lĩnh vực du lịch đều có giờ làm việc khác giờ hành chính và không cố định, theo ca kíp và có rất nhiều người phải làm việc vào ngày cuối tuần. Điều này có thể là một lợi thế giúp các doanh nghiệp tận dụng được nguồn nhân lực ở các ngành khác nhưng cũng là một hạn chế trong việc tuyển được nhân viên làm toàn thời gian lâu dài.

3.2.3.3. Yếu tố thuộc về doanh nghiệp và bản thân người lao động

Theo số liệu khảo sát, các tiêu chí gắn liền với chủ doanh nghiệp được đánh giá có tác động khá lớn tới hoạt động phát triển nguồn nhân lực. Cụ thể năng lực trình độ của chủ doanh nghiệp (3,78/5); Nhận thức của chủ doanh nghiệp làm du lịch về nhu cầu du khách và xu hướng phát triển NNLDL (4,05/5); Nhận thức của chủ doanh nghiệp làm du lịch về phát triển NNLDL (4,17/5). Trên thực tế, trình độ, nhận thức của chủ các doanh nghiệp quyết định tới hiệu quả các chính sách, chiến lược mở rộng, đa dạng hóa mô hình kinh doanh hoặc hợp tác với các đơn vị khác...những chiến lược này đều có tác động tới nhu cầu về số lượng và chất lượng của NNL. Những doanh nghiệp đang trong quá trình phát triển hoặc mở rộng phạm vi kinh doanh thường có nhu cầu lao động lớn hơn.

Bảng 3.12. Đánh giá nhận thức của doanh nghiệp đối với phát triển>NNL呢DL tại các tỉnh TDMNBB

Nội dung	Điểm /5 điểm	Độ lệch chuẩn
Năng lực trình độ của chủ doanh nghiệp	3,78	1,034
Nhận thức của chủ doanh nghiệp làm du lịch về nhu cầu du khách và xu hướng phát triển>NNL呢DL	4,05	0,937
Nhận thức của chủ doanh nghiệp làm du lịch về phát triển>NNL呢DL	4,17	0,929
Động lực phát triển>NNL呢DL	4,05	0,946

(Nguồn: Tổng hợp nghiên cứu của nghiên cứu sinh)

Ngoài ra, hệ thống cơ sở đào tạo, ngành nghề đào tạo du lịch cũng ảnh hưởng tới quá trình phát triển nguồn nhân lực. Đây là điều kiện cơ bản để người lao động cũng như đội ngũ quản lý có cơ sở để học tập, phát triển kiến thức, kỹ năng của bản thân. Tuy nhiên hiện nay hệ thống cơ sở đào tạo, ngành nghề đào tạo du lịch tại các tỉnh TDMNBB còn chưa thực sự đầy đủ. Các doanh nghiệp chủ yếu vẫn thực hiện đào tạo trong trụ sở doanh nghiệp mà chưa có địa điểm riêng. Mỗi tỉnh chỉ có từ 1 tới 2 cơ sở đào tạo ngành Du lịch bài bản tại các trường đại học, cao đẳng, trong khi số lượng đội ngũ nguồn nhân lực du lịch ngày càng gia tăng. Điển hình như tại Lai Châu, tính đến thời điểm hiện tại tổng số cơ sở kinh doanh lưu trú du lịch trên địa bàn toàn tỉnh có 109 cơ sở kinh doanh lưu trú du lịch với hàng nghìn lao động. Tuy nhiên, tỉnh chỉ có duy nhất trường Cao đẳng Cộng đồng Lai Châu với 1 khoa hướng dẫn du lịch. Đây là trường hợp khá phổ biến tại các tỉnh còn lại của vùng TDMNBB.

Bảng 3.13. Đánh giá về nhận thức của đội ngũ nhân lực đối với phát triển>NNL呢DL tại các tỉnh TDMNBB

Nội dung	Điểm /5 điểm	Độ lệch chuẩn
Năng lực trình độ của đội ngũ nhân lực du lịch	3,63	1,093
Nhận thức của đội ngũ nhân lực du lịch về nhu cầu du khách và xu hướng phát triển>NNL呢DL	4,09	0,974
Nhận thức của đội ngũ nhân lực du lịch về phát triển>NNL呢DL	3,61	1,017
Động lực phát triển cá nhân của người lao động trong du lịch	3,67	1,143

(Nguồn: Tổng hợp nghiên cứu của nghiên cứu sinh)

Theo kết quả khảo sát, về cơ bản, các tiêu chí thuộc về bản thân người lao động được đánh giá ở mức tác động khá cao. Cụ thể, Năng lực trình độ của đội ngũ nhân lực du lịch được đánh giá 3,63/5; Nhận thức của đội ngũ nhân lực du lịch về nhu cầu du khách và xu hướng phát triển NNLDL 4,09/5; Nhận thức của đội ngũ nhân lực du lịch về phát triển NNLDL 3,61/5 và Động lực phát triển cá nhân của người lao động trong du lịch 3,67/5 điểm trung bình. Để có chiến lược phát triển NNL trong lĩnh vực du lịch một cách phù hợp thì các đặc điểm của người lao động là những yếu tố thiết yếu không thể bỏ qua và có vai trò quyết định đối với sự thành công của chiến lược. Một chiến lược phát triển nguồn nhân lực hiệu quả cần phát huy được điểm mạnh và khắc phục được những điểm yếu của họ.

Hiện nay đội ngũ lao động tại các tỉnh TDMNBB đã được quan tâm đào tạo, điển hình như tại Yên Bái có hơn 88.000 lao động nông thôn qua đào tạo. Đặc điểm của người lao động tại các tỉnh TDMNBB là họ đã có sự am hiểu về nét văn hóa truyền thống đặc sắc của địa phương cũng như thông thạo về mặt địa lý tại địa điểm du lịch. Hầu hết người lao động làm việc trong lĩnh vực nông nghiệp nên họ hết sức cần cù, chịu khó và dễ thích nghi với nghề nghiệp. Đây là một trong những nguồn lực tiềm năng cần được khai thác. Mặc dù người lao động tại địa phương có những thuận lợi nhất định, tuy nhiên họ vẫn chưa được trang bị kiến thức về du lịch một cách bài bản. Do vậy chưa có định hướng trong việc làm du lịch lâu dài và PTDL bền vững mà vẫn chỉ hướng tới các mục tiêu ngắn hạn. Các cơ sở đào tạo chất lượng nguồn lao động giỏi như doanh nhân, hướng dẫn viên, người lao động làm việc trong ngành Du lịch ngày càng trẻ hóa (do nhu cầu du lịch tại các địa phương này ngày càng tăng dẫn tới sự tăng lên trong nhu cầu về lao động) tuy nhiên lại chưa được đào tạo bài bản và phần lớn làm việc ở các khu lưu trú như nhà nghỉ khách sạn, bàn, bar, lễ tân (tỉ lệ người lao động chưa qua đào tạo là trên 62% của vùng TDMNBB). Đặc biệt, nguồn nhân lực hiện nay còn thiếu khả năng ngoại ngữ.

3.3. Đánh giá chung về thực trạng phát triển nguồn nhân lực du lịch các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ thời gian qua

3.3.1. Những ưu điểm và nguyên nhân

a. Những ưu điểm :

Thứ nhất, hiện tại, NNL trong độ tuổi lao động trong vùng tham gia lĩnh vực du lịch rất dồi dào, đội ngũ NNLDL ngày càng được tăng cường về số lượng, bước đầu đã tiếp cận được nhiều tiến bộ khoa học - công nghệ hiện đại, ngày càng chuyên nghiệp hóa, từng bước đáp ứng yêu cầu phát triển của xã hội trong mở rộng hội nhập khu vực và quốc tế. Số lượng NNLDL trong vùng đã có sự tăng lên hàng năm và một số đã được đào tạo kiến thức chuyên môn về du lịch. Các tỉnh đã không ngừng tăng cường công tác quản lý nhân lực làm việc trong lĩnh vực du lịch như hướng dẫn viên,

tổ chức kiểm tra sát hạch năng lực của người lao động, đặc biệt là công tác quản lý hướng dẫn viên và thuyết minh viên, những người làm việc trực tiếp với khách hàng và truyền hình ảnh của địa phương trong mắt du khách.

Thứ hai, một số tỉnh đã có thông kê, nghiên cứu, đánh giá được điểm mạnh, điểm yếu trong NNLDL (thiếu kĩ năng nghiệp vụ chuyên môn) tại địa phương, từ đó định hướng và đưa ra phương hướng phát triển NNLDL như đã tổ chức các lớp đào tạo nghiệp vụ đồng thời đào tạo cán bộ quản lý trong ngành Du lịch. Ngoài ra một số tỉnh đã có kế hoạch và đưa ra những ưu đãi hấp dẫn để thu hút lao động trẻ, có trình độ chuyên môn ở các địa phương lân cận về làm việc. Một số địa phương đã xây dựng đề án phát triển NNLDL giai đoạn 2016 - 2020 nhằm đưa ra những chính sách, giải pháp nâng cao chất lượng NNLDL, đáp ứng năng lực phục vụ khách du lịch trên địa bàn các tỉnh, có kế hoạch xây dựng bộ quy tắc ứng xử cho người lao động trong ngành Du lịch, bộ quy tắc trong hoạt động du lịch, giúp người lao động trong lĩnh vực du lịch có nhận thức đúng đắn trong cách cư xử với khách du lịch, tạo ấn tượng tốt cho khách du lịch về điểm đến.

Thứ ba, các tỉnh TDMNBB đã tổ chức các lớp học ngắn hạn nâng cao nhận thức của người lao động địa phương về du lịch, hướng người dân địa phương tới cách làm du lịch bền vững để vừa PTDL mà vẫn bảo tồn được thiên nhiên của như những nét văn hóa, truyền thống ở địa phương. Đang từng bước khắc phục được những tồn tại trong ngành Du lịch cả nước nói chung và du lịch tại khu vực TDMNBB nói riêng như nạn chặt chém, vứt rác bừa bãi...tạo môi trường thân thiện đối với khách đến thăm quan. Đồng thời, chính quyền địa phương cũng tăng nhận thức của người lao động về vai trò của Du lịch đối với phát triển KTXH địa phương cũng như cả nước.

Thứ năm, sở VH TTDL phối hợp với Sở GD&ĐT, UBND các huyện trong tỉnh, hợp tác với các tổ chức nước ngoài, tổ chức quốc tế, các tổ chức phi Chính phủ để đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực. Từ đó vừa tận dụng được nguồn lực về con người cũng như về tài chính để PTDL địa phương, vừa giúp nguồn nhân lực địa phương tiếp cận được những kiến thức mới, những xu hướng mới trong ngành Du lịch trên thế giới.

Các tỉnh như Sơn La, Lào Cai, Thái Nguyên đã phối hợp các trường đại học, cao đẳng trong và ngoài địa phương đào tạo nghiệp vụ cho NNLDL trong lĩnh vực du lịch, điều này giúp số lượng NNLDL trong vùng đã có sự tăng lên hàng năm đội ngũ lao động đã được đào tạo kiến thức chuyên môn về du lịch. Bên cạnh đó, các CSĐT trên địa bàn các tỉnh cũng đã mở thêm các khóa học, các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ về du lịch để phục vụ cho nhu cầu phát triển NNLDL tại tỉnh mình. Hệ thống giáo dục, đào tạo về du lịch và liên quan từ trình độ sơ cấp, trung cấp đến cao đẳng và đại học đã được hình thành. Hệ thống đào tạo được tăng cường cả về số lượng và năng lực đào tạo, các cơ sở đào tạo

nhân lực du lịch được mở rộng. Không những vậy, còn có sự hình thành liên kết đa ngành, đa nghề, liên tỉnh trong việc đào tạo nhân lực du lịch.

Tỷ lệ nhân lực được đào tạo chuyên về du lịch để từng bước đáp ứng được yêu cầu ngành càng cao, chất lượng đào tạo ngày càng được nâng lên. Đội ngũ giảng viên, giáo viên cũng được nâng cao trình độ, bổ sung thêm các giáo viên, giảng viên nhằm nâng cao chất lượng giảng dạy. Bên cạnh đó, cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy và học, đặc biệt là đào tạo kỹ năng nghề tại các cơ sở chuyên về đào tạo nghiệp vụ du lịch đã được hoàn thiện dần, việc triển khai áp dụng 10 tiêu chuẩn nghề VTOS đã từng bước được triển khai có hiệu quả. Các địa phương cũng thường xuyên tổ chức các lớp bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ du lịch, nâng cao kỹ năng nghề du lịch, kỹ năng giao tiếp, nâng cao nhận thức của cộng đồng địa phương và các chủ thể tham gia vào quá trình hoạt động du lịch trên địa bàn về phát triển du lịch một cách bền vững có trách nhiệm với môi trường và xã hội... nhằm nâng cao chất lượng>NNLDDL. Các hình thức đào tạo được đa dạng hóa, xã hội hóa nhằm huy động nhiều nguồn lực cho đào tạo, bồi dưỡng du lịch, đặc biệt đào tạo tập trung tại các trường chuyên môn và đào tạo tại chỗ cho doanh nghiệp.

Thứ năm, trong 14 tỉnh của vùng TDMNBB thì số lượng và chất lượng>NNLDDL tỉnh Lào Cai có những bước phát triển rõ rệt nhất trong những năm qua nhờ vào những hoạt động đào tạo nguồn nhân lực do các cơ quan quản lý nhà nước thúc đẩy. Cụ thể là tỉnh Lào Cai đã xây dựng và ban hành Quy hoạch phát triển du lịch tỉnh, đề án phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh, tiến hành trên phạm vi địa bàn tỉnh Lào Cai. Đặc biệt, tỉnh Lào Cai đã xây dựng hệ thống thông tin theo dõi>NNLDDL hàng năm, qua đó làm cơ sở đưa ra dự báo cụ thể về nhu cầu nhân lực cho tỉnh thời gian tới. Qua đó phản ánh vai trò ngày càng tăng của ngành du lịch và tính hiệu quả của công tác xã hội hóa hoạt động du lịch của tỉnh và đây sẽ là kinh nghiệm thực tiễn cho các địa phương khác trong vùng trong việc phát triển>NNLDDL.

b. Nguyên nhân của ưu điểm:

Khu vực TDMNBB được thiên nhiên ưu đãi với nhiều cảnh đẹp thiên nhiên đặc biệt, do số lượng người sinh sống ở các khu vực này tương đối ít nên gần như các hoạt động của người dân không làm ảnh hưởng nhiều tới môi trường sinh thái, những cảnh đẹp thiên nhiên này thường mang tới cho du khách những cảm nhận mới lạ khác biệt. Bên cạnh vẻ đẹp thiên nhiên, khu vực TDMNBB là nơi cư trú của nhiều dân tộc thiểu số tạo nên sự đa dạng về văn hóa và ẩm thực cho khu vực này cùng với rất nhiều những di tích lịch sử nổi tiếng. Những đặc điểm này đã mang lại những lợi thế nhất định để PTDL địa phương.

Chính phủ xác định giáo dục, đào tạo phát triển>NNL là nhiệm vụ quan trọng hàng đầu, các chương trình, đề án phát triển du lịch đều coi phát triển>NNLDDL là một

trong những trọng tâm ưu tiên. Nội dung phát triển NNLDL được một số địa phương đưa vào trong chính sách, chiến lược phát triển du lịch. Dưới sự chỉ đạo của trung ương, UBND, các ngành các cấp đã từng bước nhận thức đúng mức về vai trò của nhân lực trong quản lý phát triển du lịch và là yếu tố then chốt quyết định chất lượng dịch vụ du lịch. Chính quyền, doanh nghiệp và người dân địa phương đã nhận thức được vai trò và tầm quan trọng của du lịch đối với việc phát triển KTXH của địa phương nên đã tập trung nhiều hơn vào việc PTDL.

Bên cạnh đó, các tỉnh cũng hiểu được tầm quan trọng của NNL đối với việc PTDL nên việc phát triển NNL phục vụ cho lĩnh vực du lịch đã được quan tâm và đầu tư nhiều hơn trong những năm gần đây. Bên cạnh đó, nhà nước đã có những chỉ đạo đúng đắn để thúc đẩy các cấp chính quyền địa phương trong việc PTDL tại các tỉnh TDMNBB. Riêng với tỉnh Lào Cai, tỉnh có lợi thế và tiềm năng du lịch, với những chính sách thu hút nhà đầu tư về du lịch lớn về đầu tư phát triển du lịch của tỉnh, cũng như đào tạo cho đội ngũ nhân lực. Tỉnh dành nhiều chính sách tốt để thu hút đội ngũ nhân lực du lịch có chất lượng về làm việc cho Sở để nâng cao chất lượng và hiệu quả của hoạt động quản lý nhà nước về du lịch.

3.3.2. Những hạn chế và nguyên nhân

a. Những hạn chế :

Thứ nhất, sự phối hợp liên ngành liên vùng trong chính sách phát triển NNL chưa hiệu quả. Không những thế, tuy đã có sự quan tâm chỉ đạo từ ban ngành các cấp nhưng hầu hết các tỉnh trong vùng chưa được triển khai cụ thể thành các quy hoạch, đề án, chương trình cụ thể; tư duy nhận thức trong hành động quản lý và tác nghiệp còn nhiều hạn chế, nguồn lực đầu tư cho các chương trình, hoạt động phát triển NNLDL còn thiếu thốn.

Thứ hai, chất lượng chung của NNLDL của vùng vẫn ở mức thấp so với các tỉnh lân cận và toàn quốc, chưa đáp ứng được yêu cầu về chất lượng và số lượng. Trong những năm qua lượng lao động phổ thông (chưa qua đào tạo) còn chiếm tỷ lệ khá cao trên 62%, tập trung chủ yếu tại các bản, làng phát triển loại hình du lịch cộng đồng và hộ kinh doanh du lịch nhà nghỉ, nhà hàng tư nhân. nhân lực ngành Du lịch phân bố không đồng đều giữa các huyện, thành phố trong địa phương. Lao động chủ yếu tập trung tại các địa bàn trọng điểm du lịch của tỉnh, nơi có nhiều tài nguyên du lịch như thành phố Điện Biên, Sơn La, Lào Cai, Sa Pa, Bắc Hà, Ba Bể. Mặc dù đã có sự quan tâm đầu tư phân bổ nhân lực du lịch hướng đến sự hợp lý giữa các tỉnh trong vùng hoặc các huyện trong tỉnh, tuy nhiên sự mất cân đối giữa các địa phương trong tỉnh vẫn xảy ra lực lượng lao động có tay nghề thường di chuyển đến nơi có điều kiện về tài nguyên du lịch và điều kiện KTXH để làm việc và sinh hoạt, thậm chí có tình trạng chảy máu nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao của tỉnh đến các vùng có điều kiện

phát triển về du lịch của Việt Nam như thành phố Hà Nội, Quảng Ninh, Thành phố Hồ Chí Minh, Đà Nẵng... dẫn đến sự thiếu hụt nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao.

Lao động có trình độ đại học và trên đại học dao động khoảng 10% (trong khi vùng Tây Bắc là 20,1%) tỷ lệ khá thấp so với mặt bằng chung hiện nay, số lao động có trình độ cao đẳng, trung cấp, sơ cấp chiếm có 7,4%. Chất lượng đội ngũ cán bộ QLNN về du lịch ở tỉnh và cấp huyện còn thiếu, hạn chế nhiều mặt, và mới bước đầu nắm bắt công tác quản lý du lịch, vì vậy dẫn đến sự phối kết hợp để triển khai thực hiện công việc còn chậm. Tỷ lệ lao động chưa qua đào tạo chiếm khoảng 55% lao động toàn ngành. Trong số khoảng 45% lao động đã qua đào tạo thì đa phần là đào tạo ở trình độ trung cấp và ngắn hạn (qua các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ). Bên cạnh đó, lực lượng lao động du lịch tập chủ yếu ở khối cơ sở lưu trú thì đa phần là các hộ kinh doanh cá thể, lao động chủ yếu chưa qua đào tạo chuyên nghiệp, chỉ qua các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ do Sở VHNTDL tổ chức. Tương tự, đối với các đơn vị nhà hàng và điểm mua sắm đạt chuẩn phục vụ khách du lịch, chất lượng lao động cũng rất thấp, đa số chỉ tốt nghiệp PTTH hoặc được đào tạo ở chuyên ngành khác, làm việc theo hình thức học việc, học tập kinh nghiệm lẫn nhau. Tại các khu, điểm du lịch phần đa lao động được đào tạo ở các chuyên ngành khác, lực lượng cán bộ đã qua đào tạo nghiệp vụ du lịch rất ít, lực lượng cán bộ hướng dẫn, thuyết minh tại điểm rất mỏng. Tại các đơn vị lữ hành và vận chuyển khách du lịch, lao động không duy trì thường xuyên do tính chất mùa vụ, đặc biệt đội ngũ hướng dẫn viên du lịch.

Đội ngũ nhân viên tại các doanh nghiệp thì khả năng sử dụng ngoại ngữ còn hạn chế. Nhất là tại các điểm tham quan thu hút nhiều khách du lịch nước ngoài, đội ngũ hướng dẫn viên, thuyết trình viên vẫn chưa có đủ trình độ ngoại ngữ để hướng dẫn, giới thiệu và giao tiếp với khách quốc tế. Các đơn vị KDDL trên địa bàn các tỉnh TDMNBB chưa thể tiếp cận và khai thác tối đa được thị trường khác quốc tế, một thị trường lớn và hết sức tiềm năng. Bên cạnh đó, NNLDL tại các tỉnh TDMNBB cũng chưa được tiếp cận và học hỏi các xu hướng du lịch mới trên thế giới.

Việc đầu tư kinh phí, con người cho công tác PTDL còn ít; cán bộ trực tiếp làm du lịch chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển, thiếu năng lực, đa số không được đào tạo đúng chuyên ngành. Hoạt động của Hiệp hội Du lịch tỉnh còn có mặt hạn chế, chưa có sự gắn kết chặt chẽ giữa các thành viên, số lượng cán bộ QLNN về du lịch và cán bộ làm công tác đào tạo về du lịch có số lượng rất ít so với lực lượng lao động du lịch trực tiếp, chưa có cán bộ được đào tạo về marketing du lịch, nghiên cứu thị trường... gây khó khăn cho việc tổ chức các hoạt động.

Thứ ba, công tác phát triển đào tạo NNLDL của các tỉnh chưa được đầu tư thích đáng. Các DNDL vẫn chưa đẩy mạnh công tác đào tạo tại chỗ hoặc xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp cho người lao động. Lực lượng lao động du lịch của

vùng thiếu chuyên nghiệp chưa đáp ứng được nhu cầu phục vụ của du khách, đặc biệt là khách quốc tế. Công tác đào tạo nguồn nhân lực phục vụ hoạt động dịch vụ du lịch còn hạn chế, cơ sở vật chất chuyên ngành Du lịch chưa đáp ứng được yêu cầu, sản phẩm du lịch chưa rõ nét, đặc sắc. Đối tượng khách du lịch quốc tế chất lượng cao có xu hướng suy giảm. Bên cạnh đó, chưa có sự đổi mới trong việc đào tạo nguồn nhân lực, chương trình đào tạo chưa được thay đổi để phù hợp với đặc thù riêng của ngành Du lịch tại các tỉnh TDMNBB khiến cho người lao động mặc dù đã được đào tạo nhưng vẫn gặp rất nhiều khó khăn trong quá trình làm việc, hiệu quả công việc chưa được cao, chưa phát huy được thế mạnh của người lao động.

Thứ tư, đánh giá chung về hiệu quả hoạt động liên kết phát triển NNLDL được đánh giá mức yếu, hai hoạt động liên kết giữa doanh nghiệp với cơ sở đào tạo, và doanh nghiệp với cơ quan QLNN đang được đánh giá ở mức độ thấp là 2,8/5 điểm và 2,89/5 điểm. Các địa phương trong vùng cần có chính sách liên kết trong hoạt động phát triển NNLDL để nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực du lịch.

Thứ năm, cơ sở hạ tầng phục vụ cho du lịch đã được đầu tư tuy nhiên các cơ chế, cơ sở hạ tầng phục vụ cho NNLDL trong ngành Du lịch tại các tỉnh TDMNBB vẫn chưa được quan tâm đúng mức, các chế độ phúc lợi dành cho người lao động ngành Du lịch tại các tỉnh này cũng chưa được cao. Điều này dẫn đến thực trạng những người lao động có chuyên môn và kỹ năng tốt thường không ở lại làm việc trên địa bàn tỉnh mà chuyển đến các thành phố lớn để làm việc, nơi có các cơ sở hạ tầng phục vụ cho cuộc sống tốt hơn, chế độ phúc lợi tốt hơn và có nhiều cơ hội, điều kiện hơn để học hỏi và phát triển bản thân, nghề nghiệp.

b. Nguyên nhân của những hạn chế:

Nguyên nhân dẫn đến những khó khăn, hạn chế kể trên là do điều kiện KTXH, vùng TDMNBB là địa bàn còn nhiều khó khăn về giao thông, kinh tế, nhất là các vùng sâu, vùng xa; nhiều cơ chế chính sách chậm sửa đổi, bổ sung; thiếu hướng dẫn cụ thể và chưa phù hợp với đặc thù của Vùng. Mặt khác, ngân sách chi cho công tác đào tạo trong lĩnh vực du lịch còn thấp, chưa đáp ứng với yêu cầu, kinh phí hỗ trợ đào tạo nghề cho lao động nông thôn nằm trong Chương trình mục tiêu quốc gia về nông thôn mới, do đó các địa phương gặp nhiều lúng túng trong việc xây kế hoạch, bố trí kinh phí cho đào tạo nghề. Công tác phân bổ kinh phí chậm; kinh phí bố trí cho đào tạo nghề thấp; khó khăn trong tổ chức thực hiện bố trí cán bộ, sắp xếp lại mạng lưới, tổ chức sản xuất và phát triển sản xuất để tạo đầu ra; điều kiện đảm bảo chất lượng gặp khó khăn; tính năng động, tích cực của cơ sở dạy nghề chưa cao trong việc phối hợp với doanh nghiệp, tổ chức kết nối thông tin thị trường lao động, việc làm. Ngoài ra, hầu hết các tỉnh trong Vùng có điều kiện kinh tế còn khó khăn, chưa tự cân đối ngân sách nên kinh phí hỗ trợ đào tạo nghề chủ yếu phụ thuộc vào ngân sách Trung ương cấp hàng năm, ngân sách địa phương

và nguồn xã hội hóa thấp nên thiếu nguồn lực để thực hiện chính sách, hạn chế về số lượng lao động được hỗ trợ đào tạo.

Tình trạng “chảy máu chất xám” trong NNLDL vẫn còn xảy ra khiến cho ngành Du lịch tại các tỉnh TDMNBB càng trở nên thiếu hụt. Do đặc thù về mặt địa lý với nhiều đồi núi và đặc điểm nhân khẩu học thưa thớt, công tác trang bị các cơ sở vật chất tiện nghi phục vụ cho cuộc sống của người lao động như trường học, bệnh viện, trung tâm mua sắm ... còn gặp rất nhiều khó khăn. Bên cạnh đó vẫn còn thiếu những nghiên cứu, dự báo về sự phát triển của ngành Du lịch tại các tỉnh DTMNBB cũng như dự báo về nguồn cung lao động tại địa phương, dự báo về khả năng cung cấp nguồn nhân lực của các cơ sở đào tạo về ngành Du lịch tại địa phương. Do đó các tỉnh này chưa có kế hoạch đào tạo hợp lý để đáp ứng kịp thời nhu cầu về lao động có chất lượng.

Một nguyên nhân đặc biệt quan trọng đó là DNDL trong vùng thường là doanh nghiệp rất nhỏ, đội ngũ lao động thường là người nhà hoặc người quen, các DNDL vẫn chưa đẩy mạnh công tác đào tạo tại chỗ hoặc xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp cho người lao động, do đó nghiệp vụ về du lịch của đội ngũ lao động này do tự học, bản thân người quản lý cũng không được học về chuyên môn du lịch hoặc quản lý DNDL nên điều này ảnh hưởng tới việc phát triển NNLDL của vùng về chất lượng. Thiếu các doanh nghiệp lớn mạnh có đủ năng lực đầu tư xây dựng các dự án du lịch lớn, tạo chuyển biến lớn cho PTDL. Các doanh nghiệp trong tỉnh có quy mô nhỏ và vừa, năng lực cạnh tranh và hiệu quả kinh doanh thấp, nguồn vốn chủ yếu tập trung vào lĩnh vực có khả năng thu hồi vốn nhanh hoặc khai thác những cái sẵn có (chủ yếu là CSLT) mà chưa chú trọng đến các dịch vụ du lịch bổ sung, các cơ sở vui chơi giải trí hấp dẫn, chưa chú trọng đến công tác tuyển chọn, đào tạo, bồi dưỡng nhân lực có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ.

Cơ sở đào tạo về du lịch trong vùng còn thiếu và chỉ tập trung tại một số tỉnh lớn do vậy chưa thực sự thuận tiện cho các đơn vị kinh doanh du lịch trong việc nâng cao kỹ năng, nghiệp vụ cho các đối tượng là quản lý, nhân viên. Hoạt động liên kết giữa nhà trường và doanh nghiệp và giữa các chủ thể chưa chặt chẽ và thiếu đồng bộ. Liên kết giữa các địa phương trong vùng chưa được thực hiện tốt, mạnh tinh nào thì tỉnh đó thực hiện, hầu hết các tỉnh chỉ tự tổ chức đào tạo cho NNLDL của địa phương mình. Liên kết giữa cơ sở đào tạo và DNDL chưa có những kế hoạch rõ ràng, cụ thể chi tiết và chiến lược dài hơi cho từng nội dung hợp tác cụ thể. Nếu không có những kế hoạch hợp tác cụ thể như vậy sẽ dẫn tới việc cả hai bên đều không đạt được kết quả như mong muốn và làm cho sự hợp tác giữa đôi bên không mang tính chiến lược và nhịp nhàng. Sự kết hợp giữa cơ sở đào tạo với doanh nghiệp trong công tác tư vấn nghề nghiệp và tiếp nhận sinh viên sau khi ra trường còn hạn chế. Cơ sở đào tạo chưa biết được thực trạng các DNDL hiện nay cần tuyển số lượng nhân viên cụ thể là bao nhiêu?, yêu cầu chuyên môn

nghiệp vụ và trình độ ngoại ngữ, vi tính như thế nào?... Còn phía doanh nghiệp chỉ tuyển chọn những sinh viên có tố chất nghề, khả năng ngoại ngữ, hình thức tốt, sau đó đào tạo lại theo hướng của doanh nghiệp cần.

Kết luận chương 3

Trong chương này, nghiên cứu sinh tiến hành trình bày khái quát tiềm năng, tình hình phát triển du lịch tại các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ. Theo đó, là lãnh thổ có nhiều cửa khẩu quốc tế quan trọng với thị trường Trung Quốc và có thế mạnh về tài nguyên du lịch tự nhiên, PTDL vùng TDMNBB đã đạt được những thành công nhất định, những kết quả đó là do có sự tạo điều kiện, quan tâm ngày một nhiều của các ban, bộ ngành trung ương, sự vào cuộc đồng bộ cấp uỷ, chính quyền các cấp để đưa việc PTDL vào kế hoạch phát triển KTXH hàng năm của địa phương và được nhân dân hưởng ứng. Du lịch đã tạo ra một trong những nguồn thu tài chính lớn, nhiều tỉnh trong khu vực đã xác định Du lịch là ngành kinh tế số một của địa phương mình và hết sức chú trọng đầu tư để PTDL. Tuy nhiên, Đến nay du lịch TDMNBB vẫn là vùng trũng, chưa phát triển tương xứng với tiềm năng và lợi thế vốn có về tài nguyên du lịch. Do điều kiện hạ tầng còn nhiều khó khăn, địa hình đồi núi gập ghềnh, nhiều đèo dốc hiểm trở, thường xuyên có lũ quét, sạt lở đất làm cho đầu tư tốn kém.

Đặc biệt, trong chương này, nghiên cứu sinh dành phần lớn dung lượng cho phân tích thực trạng nguồn nhân lực du lịch các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ về số lượng, quy mô, cơ cấu, thể chất và sức khỏe và độ tuổi của NNLDL, chất lượng, trình độ, năng lực NNLDL cũng như mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của nhân lực ngành Du lịch. Song song với đó, nghiên cứu cũng trình bày thực trạng các hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch của các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ. Hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch hiện nay tại các tỉnh trong vùng đã đạt được nhiều thành tựu, tuy nhiên vẫn gặp phải những hạn chế, cản trở nhất định. Điển hình như Liên kết giữa các địa phương trong vùng chưa được thực hiện tốt, Công tác QLNN về du lịch còn nhiều hạn chế; sự phối hợp giữa các cấp, các ngành trong việc thực hiện các mục tiêu và nhiệm vụ, giải pháp PTDL thiếu chặt chẽ, thụ động; đội ngũ cán bộ, công chức QLNN khả năng tác nghiệp chưa cao,...Điều này đòi hỏi vùng TDMNBB cần có những giải pháp khắc phục tình trạng trên, góp phần thúc đẩy ngành Du lịch các tỉnh trong vùng phát triển xứng đáng với tiềm năng hiện có.

CHƯƠNG 4

MỘT SỐ GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NHẪM PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH CHO CÁC TỈNH TRUNG DU, MIỀN NÚI BẮC BỘ TỚI NĂM 2025, TẦM NHÌN NĂM 2030

4.1. Quan điểm, mục tiêu, định hướng và dự báo nhu cầu phát triển nguồn nhân lực du lịch các tỉnh vùng trung du, miền núi Bắc Bộ

4.1.1. Những thuận lợi, khó khăn trong phát triển du lịch tại các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ

a. Những thuận lợi

Trên bình diện cả nước, PTDL vùng TDMNBB đã đạt được những thành công nhất định, những kết quả đó là do có sự tạo điều kiện, quan tâm ngày một nhiều của các ban, bộ ngành trung ương, sự vào cuộc đồng bộ cấp uỷ, chính quyền các cấp để đưa việc PTDL vào kế hoạch phát triển KTXH hàng năm của địa phương và được nhân dân hưởng ứng. Những năm qua, du lịch các tỉnh trong vùng đã có bước tăng trưởng ở trình độ sơ khai ban đầu, có đóng góp nhất định vào phát triển KTXH, tạo việc làm và góp phần xóa đói, giảm nghèo. Du lịch đã tạo ra một trong những nguồn thu tài chính lớn và đóng góp ngày càng nhiều cho ngân sách. Nhiều tỉnh trong khu vực đã xác định Du lịch là ngành kinh tế số một của địa phương mình và hết sức chú trọng đầu tư để PTDL. Công tác QLNN về du lịch được từng bước thực hiện theo quy hoạch tổng thể phát triển KTXH vùng trung du và miền núi Bắc Bộ và quy hoạch tổng thể PTDL Việt Nam (trong đó ưu tiên phát triển 12 khu và 6 điểm du lịch quốc gia đã được xác định). Hoạt động quảng bá liên kết phát triển sản phẩm du lịch, đặc biệt là du lịch cộng đồng được chú trọng trong những năm gần đây đã và đang hình thành định vị các điểm đến. Để đạt được thành tựu trên là nhờ vùng đã có những lợi thế so sánh sau đây:

Là lãnh thổ có nhiều cửa khẩu quốc tế quan trọng với thị trường Trung Quốc - thị trường có lượng khách du lịch vào loại lớn nhất trong khu vực. Vùng TDMNBB cùng với vùng du lịch Bắc Bộ nằm trong khu vực phát triển năng động Châu Á - Thái Bình Dương, đặc biệt liền kề với khu vực Đông Bắc Á là thị trường du lịch đầy tiềm năng. Đây là những điều kiện rất thuận lợi đối với sự PTDL của lãnh thổ. Vùng cũng là lãnh thổ có thế mạnh về tài nguyên du lịch tự nhiên, bên cạnh một số lượng lớn các di tích lịch sử văn hóa được xếp hạng, với nhiều lễ hội, sinh hoạt truyền thống giàu bản sắc của 32 dân tộc, có sức hấp dẫn đặc biệt về du lịch. Hệ thống giao thông đường bộ đã được đầu tư xây dựng và nâng cấp, giúp rút ngắn thời gian di chuyển của khách du lịch từ Hà Nội tới các điểm, khu du lịch trong vùng. Vùng đã gắn PTDL với phát triển KTXH, giữ gìn, bảo tồn, phát huy các giá trị văn hoá cội nguồn của vùng, môi trường sinh thái tự nhiên, giữ vững an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội đã tạo cho du lịch

trong vùng có bước phát triển bền vững có tốc độ tăng trưởng khá và đạt trình độ khá so với thời gian trước đây. Du lịch của vùng đã đáp ứng được một phần nhu cầu thăm quan, nghỉ ngơi, vui chơi, giải trí cho du khách và người dân địa phương.

b. Những khó khăn

Bên cạnh những thế mạnh, những thuận lợi cơ bản, vùng TDMNBB hiện còn đứng trước nhiều khó khăn và thách thức trong PTDL. Trước tiên phải kể đến tình trạng kém phát triển về cơ sở hạ tầng, đặc biệt ở vùng núi Tây Bắc. Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch trong những năm gần đây mặc dù đã được nâng cấp và xây mới thêm song vẫn chưa đáp ứng được về số lượng và chất lượng đối với yêu cầu phát triển. Nguồn nhân lực QLNN về hoạt động du lịch, đặc biệt là ở cấp huyện, thành, thị còn mỏng và yếu về chuyên môn, nghiệp vụ, hầu hết là cán bộ kiêm nhiệm. Công tác dự báo, dự đoán để xây dựng các chỉ tiêu PTDL giai đoạn 2011 - 2017 chưa lường trước được hết những khó khăn, diễn biến phức tạp của tình hình kinh tế trong vùng, trong nước và quốc tế. Sự phối hợp quản lý giữa các cấp, các ngành có liên quan đến PTDL chưa nhịp nhàng.

Đến nay du lịch TDMNBB vẫn là vùng trũng, chưa phát triển tương xứng với tiềm năng và lợi thế vốn có về tài nguyên du lịch. Do điều kiện hạ tầng còn nhiều khó khăn, địa hình đồi núi gập ghềnh, nhiều đèo dốc hiểm trở, thường xuyên có lũ quét, sạt lở đất làm cho đầu tư tốn kém; hệ thống đường bộ ở một số tuyến chính như quốc lộ 1, 2, 3, 4, 6, 32, 70, 279... tuy đã được nâng cấp những năm gần đây nhưng vẫn thiếu đồng bộ; mạng lưới đường sắt ở các tuyến chủ yếu Hà Nội - Lào Cai, Hà Nội - Lạng Sơn, Hà Nội - Thái Nguyên, Hà Nội - Sơn La chậm đổi mới về hạ tầng và dịch vụ, đặc biệt tuyến Hà Nội - Lào Cai đang quá tải; giao thông đường không rất hạn chế chỉ có sân bay Điện Biên Phủ có mở tuyến bay thường xuyên nhưng lưu lượng khách ít. Sân bay Nà Sản chưa khai thác phục vụ du lịch. Điều kiện giao thông đường bộ đến các cửa khẩu còn khó khăn, chưa cải thiện nhiều. Vì vậy, việc đi lại di chuyển dòng khách du lịch giữa các tỉnh, giữa các điểm du lịch vẫn còn vất vả và mất nhiều thời gian.

Việc tổ chức hoạt động du lịch còn manh mún, nhỏ lẻ, sự liên kết và tính chuyên nghiệp chưa cao. Hoạt động lữ hành với số lượng doanh nghiệp kinh doanh lữ hành ít và năng lực hạn chế, thường bị động và phụ thuộc. Nhiều tỉnh chưa có đơn vị lữ hành quốc tế... Vì vậy, việc khai thác thị trường thu hút khách vẫn trông chờ vào các hãng lữ hành gửi khách từ Hà Nội và các trung tâm du lịch khác gửi khách đến vùng. Hệ thống cơ sở dịch vụ phục vụ du lịch vẫn còn thiếu, chưa đáp ứng được tiêu chuẩn dịch vụ, nhất là vào những mùa cao điểm hoặc khi tổ chức những sự kiện lớn. Tính đến năm 2017 hơn 85% cơ sở lưu trú của vùng chưa được xếp hạng sao. Một số khu du lịch quốc gia trong vùng chưa được hoàn thành hoặc bị điều chỉnh về quy hoạch hoặc vẫn chỉ còn trong kế hoạch mà chưa được đầu tư xây dựng do thiếu vốn đầu tư. Hệ thống sân bay phục vụ khách du lịch của vùng còn hạn chế, ảnh hưởng không nhỏ đến sự PTDL. Bên cạnh đó do điều kiện

về đường xá xa xôi, tuy một số tuyến đường đã hoàn thành nhưng có sự xuống cấp nhanh nên hạn chế lượng khách du lịch tới vùng.

Tuy số lượng khách du lịch đến với TDMNBB hằng năm tăng, song vẫn thấp hơn nhiều so với các vùng miền khác. Thời gian lưu lại trung bình của khách du lịch rất ngắn, dưới 2,0 ngày; quy mô khách chiếm khoảng 27% so với cả nước nhưng doanh thu từ khách du lịch chỉ bằng 4% so với cả nước qua đó thấy mức chi của khách du lịch tại vùng vẫn còn thấp hơn nhiều lần mức chi của khách du lịch tại địa phương, vùng du lịch khác. Du lịch nghỉ dưỡng cao cấp chiếm tỷ trọng không đáng kể. Hiệp hội du lịch của các tỉnh với nguồn tài chính hạn hẹp, chỉ hoạt động cho có, mà chưa quan tâm tới việc PTDL của địa phương, chưa phát huy được vai trò cầu nối, đại diện và hỗ trợ các doanh nghiệp làm du lịch, 5 tỉnh vẫn chưa thành lập hiệp hội du lịch (Điện Biên, Lai Châu, Tuyên Quang, Bắc Kạn, Yên Bái), chưa tỉnh nào thành lập Hiệp hội đào tạo nghề du lịch.

Tài nguyên du lịch của vùng tuy đa dạng và phong phú, nhưng vẫn chưa được khai thác có hiệu quả. Nhiều di tích lịch sử văn hóa có giá trị chưa được đầu tư bảo vệ, tôn tạo đúng mức dẫn đến tình trạng xuống cấp, kém hấp dẫn. Hoạt động quản lý khai thác tài nguyên du lịch còn chông chéo ảnh hưởng đáng kể đến môi trường, cảnh quan của lãnh thổ. Nguồn lực và mức độ đầu tư phát triển cơ sở hạ tầng cho du lịch còn khiêm tốn, chưa đủ lực để thúc đẩy sự phát triển. Tốc độ đầu tư xây dựng tại các điểm du lịch còn chậm so với kế hoạch. Hoạt động chỉ trông chờ vào ngân sách Nhà nước, trong khi tỉnh ta là nghèo, có đông đồng bào dân tộc thiểu số, chưa cân đối thu chi; chưa có chính sách tốt để huy động nguồn lực của xã hội. Nhìn chung, TDMNBB được xem là vùng đất giàu tiềm năng, phong phú và đa dạng về tài nguyên du lịch nhưng đến nay vẫn chưa được khai thác lợi thế để PTDL.

4.1.2. Quan điểm phát triển nguồn nhân lực du lịch các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ

Trên cơ sở Chiến lược PTDL Việt Nam đến 2020, tầm nhìn đến năm 2030 và Quy hoạch phát triển NNLDL giai đoạn 2011-2020, với mục tiêu: *“Phát triển nhân lực ngành Du lịch có hệ thống; tăng cường số lượng, nâng cao chất lượng, tính chuyên nghiệp và hợp lý hóa cơ cấu nhân lực ngành Du lịch; nâng cao năng lực và chất lượng của hệ thống đào tạo du lịch đáp ứng yêu cầu hội nhập khu vực; và nâng cao nhận thức cộng đồng về du lịch và nhân lực ngành Du lịch; tạo động lực và lợi thế thúc đẩy du lịch phát triển nhanh và bền vững, thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn”*[4]. NNLDL cần được quan tâm nâng cao về trình độ, kiến thức chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp, đặc biệt là năng lực sáng tạo trong tham mưu xây dựng các sản phẩm du lịch đặc thù, chuyên nghiệp và tiếp cận với tri thức, công nghệ mới trong xúc tiến, quảng bá truyền thông. Phát triển NNLDL luôn là một trong những

yếu tố quan trọng nhất quyết định tới quá trình PTDL. Do đó, căn cứ vào thực trạng phát triển NNLDL và định hướng của nhà nước, quan điểm phát triển NNLDL của vùng trong thời gian tới gồm :

Một là, phát triển NNLDL tại các tỉnh TDMNBB nhằm thúc đẩy phát triển du lịch của vùng, phục vụ chiến lược PTDL quốc gia, phù hợp và gắn liền với quy hoạch PTDL của từng tỉnh và cần được UBND, Sở VHHTDL các địa phương, quan tâm thường xuyên, liên tục.

Phát triển NNLDL tại các tỉnh TDMNBB cần có sự phối hợp đồng bộ giữa các bộ, ngành, các địa phương, cơ sở đào tạo về du lịch, các nhà tài trợ, các doanh nghiệp kinh doanh du lịch và người lao động. Mọi phương án PTDL cần có sự phối kết hợp chặt chẽ với các ngành, các cấp và đáp ứng kịp thời các nhiệm vụ phát triển KTXH vùng trước mắt và lâu dài.

Du lịch là ngành kinh tế dịch vụ tổng hợp mang tính liên ngành, liên vùng. PTDL luôn tạo hướng mở cho các ngành nghề khác nhau, các thành phần xã hội tham gia vào quá trình đầu tư, phát triển du lịch. Mặc dù, các cơ sở đào tạo trong vùng tương đối nhiều, số lượng nguồn nhân lực được đào tạo hàng năm tương đối đông, tuy nhiên, trong khu vực TDMNBB vẫn còn những bất cập như việc mất cân đối, giữa các địa phương, thiếu nguồn nhân lực chất lượng cao, do vậy, trong thời gian tới đây để đảm bảo năng lực nguồn nhân lực đáp ứng tốt hơn yêu cầu PTDL của khu vực, một mặt các cơ sở đào tạo hiện có của khu vực cần tăng cường năng lực đào tạo bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ liên quan, mặt khác cần tăng cường công tác hợp tác liên kết với các cơ quan, tổ chức, cơ sở đào tạo trong nước và quốc tế để triển khai tổ chức công tác đào tạo bồi dưỡng đáp ứng tốt hơn yêu cầu của phát triển ngành Du lịch của vùng.

Phát triển và tăng cường năng lực các cơ sở giáo dục và đào tạo của toàn vùng, xác định phát triển Trường Đại học Tây Bắc, Đại học Thái Nguyên như là một hạt nhân để hình thành một số trường đào tạo nguồn nhân lực có chất lượng đáp ứng yêu cầu chuyển dịch lao động của các địa phương trong vùng là hợp lý. Để thực hiện được mục tiêu này, cần quan tâm đến việc nâng cao các điều kiện đảm bảo chất lượng, đặc biệt là phát triển đội ngũ giảng viên của các trường. Do vậy, các tỉnh trong vùng cần có đề án đẩy mạnh việc cử giảng viên đi học tiến sĩ trong và ngoài nước. Bên cạnh đó, cơ cấu đào tạo của các Trường thường thiên về đào tạo sư phạm, trong khi đào tạo sau đại học còn ít. Vì vậy, để tăng thêm nguồn lực và xây dựng các trường Đại học vùng ngày càng lớn, các địa phương có thể xem xét tích hợp các trường cao đẳng vào thành một hệ thống để giảm sự chông chéo, tạo sự đa dạng về ngành nghề, tăng cường sức mạnh và nguồn lực chung.

Hai là, trong hoạt động phát triển NNLDL cần tiến hành phát triển đồng bộ cả về số lượng, chất lượng và cơ cấu phù hợp với đặc điểm, loại hình kinh doanh của các doanh nghiệp trên địa bàn phục vụ quy hoạch PTDL của từng địa phương. Trong đó, các tỉnh TDMNBB xác định chất lượng NLDL là quan trọng nhất trong phát triển NNLDL. Bộ VHTTDL tập trung đào tạo kỹ năng nghề du lịch theo tiêu chuẩn VTOS cho NNLDL tại các khu điểm du lịch, các đơn vị KDDL, dịch vụ khách sạn, nhà hàng trên địa bàn vùng. Sở VHTTDL thường xuyên tổ chức các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ du lịch, nâng cao kỹ năng nghề du lịch, kỹ năng giao tiếp, nâng cao nhận thức của nhân dân và các chủ thể tham gia vào quá trình hoạt động du lịch trên địa bàn; chú trọng nâng cao kỹ năng nghề, ngoại ngữ và đạo đức nghề nghiệp cho LLD ngành Du lịch.

Ba là, tăng cường hoạt động liên kết các địa phương với các cơ sở đào tạo về du lịch trong vùng, với cơ sở đào tạo về du lịch có uy tín tại Hà Nội, vùng đồng bằng Sông Hồng và hợp tác quốc tế để có thể phát triển nguồn nhân lực du lịch. Trong khi việc mở các cơ sở đào tạo lớn tại địa phương tốn kém nhiều chi phí cho cơ sở vật chất, đội ngũ giảng viên, các địa phương có thể liên kết với các trường chuyên môn tại các thành phố lớn với chất lượng đào tạo nhân lực du lịch cao, gửi học viên xuống học tại các trường hoặc tổ chức các khóa học ngắn ngày tại địa phương với đội ngũ giảng viên của các trường. Đồng thời, các tỉnh cũng cần cử cán bộ tham gia các buổi hội thảo, cũng như tổ chức các buổi hội thảo liên tỉnh để làm rõ các hạn chế, khúc mắc trong quá trình đào tạo NNLDL, từ đó đưa ra giải pháp giải quyết cho vùng.

Việc liên kết chặt chẽ với doanh nghiệp để có môi trường cọ sát thực tế cho sinh viên là điều hết sức cần thiết. Vì cơ sở đào tạo có đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị hiện đại đến đâu cũng không thể bắt kịp doanh nghiệp, nhất là thời đại mà công nghệ thay đổi ngày càng nhanh chóng. Xã hội hóa phát triển NNLDL, phát huy trách nhiệm của toàn xã hội, trong đó các đơn vị kinh doanh Du lịch là nòng cốt. Nhà nước thực hiện quản lý vĩ mô, định hướng, thực hiện các chương trình giáo dục hướng nghiệp và giáo dục toàn dân về du lịch, hỗ trợ bồi dưỡng phát triển nhân tài. Xây dựng chiến lược truyền thông nâng cao nhận thức trong toàn dân và các DNDL tạo sự đồng thuận cao xây dựng môi trường du lịch đảm bảo hấp dẫn, thân thiện, mến khách và an toàn.

Khi thế giới đang theo xu hướng công nghiệp 4.0, cơ sở vật chất phục vụ cho công tác đào tạo không thể nào trang bị như đào tạo theo hướng truyền thống, đòi hỏi cơ sở đào tạo phải xây dựng trang bị bắt kịp với xu thế. Đa dạng hóa hình thức, loại hình đào tạo, mã hóa dữ liệu phục vụ người học mọi lúc mọi nơi thay vì người học phải lên giảng đường, thư viện đọc sách như hiện nay. Nâng cao chất lượng giáo dục mở và đào

tạo từ xa đối với ngành du lịch bởi nếu đào tạo từ xa của nước nhà không phát triển và không đáp ứng được nhu cầu thì người dân sẽ dần hướng tới học tập tại các cơ sở nước ngoài trong bối cảnh phát triển rất mạnh của đào tạo từ xa trong khu vực và thế giới.

Bốn là, tăng cường huy động và sử dụng hiệu quả các nguồn lực (tài chính, công nghệ, công sức và kinh nghiệm) trong và ngoài nước cho phát triển nguồn nhân lực du lịch. Các nguồn lực nước ngoài có thể đến từ các tổ chức phi Chính phủ, các nước phát triển có mong muốn được đầu tư cho việc phát triển NNLDL tại Việt Nam. Đồng thời mở rộng cơ hội kết nối với các tổ chức phi Chính phủ, doanh nghiệp nước ngoài, doanh nghiệp trong nước với nguồn lao động du lịch địa phương. Huy động các nguồn lực xã hội trong PTDL thông qua việc tăng cường hiệu quả liên kết giữa khu vực nhà nước và khu vực tư nhân. Tăng cường hợp tác liên kết, thu hút đầu tư trong và ngoài nước. Hợp tác công tư được thúc đẩy là giải pháp phát triển nhanh và bền vững. Cải thiện môi trường đầu tư du lịch, kịp thời tháo gỡ vướng mắc cho các nhà đầu tư du lịch, đảm bảo môi trường an ninh trật tự cho các dự án đầu tư.

4.1.3. Mục tiêu và định hướng phát triển nguồn nhân lực du lịch các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ thời gian tới

Với xu thế hội nhập và liên kết quốc tế sâu rộng của đất nước, ngành Du lịch cũng từng bước chuyển mình, cải thiện và nâng cao chất lượng, khẳng định thương hiệu và vị thế du lịch Việt Nam, vươn tầm khu vực và thế giới, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của khách du lịch. PTDL đóng góp quan trọng vào định hướng chiến lược phát triển bền vững KTXH của đất nước.

Mục tiêu của ngành Du lịch Việt Nam đến năm 2020 là tạo ra được 4 triệu việc làm, trong đó 1,6 triệu việc làm trực tiếp. Đến năm 2030, du lịch thực sự là ngành kinh tế mũi nhọn, thúc đẩy mạnh mẽ sự phát triển của các ngành, lĩnh vực khác. Trong bối cảnh đó, các tỉnh TDMNBB với nhiều tiềm năng du lịch sẽ góp phần quan trọng vào thành công của chiến lược. Với mục tiêu góp phần nâng cao hiệu quả kinh tế và sự đóng góp của ngành Du lịch vào sự nghiệp phát triển kinh tế - xã hội của vùng TDMNBB nói chung, của các địa phương trên địa bàn nói riêng. Cùng với yêu cầu đầu tư khác về nguồn lực, phát triển NNL là một trong những yếu tố trọng tâm giúp thúc đẩy du lịch khu vực TDMNBB phát triển.

Mục tiêu về phát triển NNLDL vùng TDMNBB đó là việc nâng cao năng lực của đội ngũ cán bộ quản lý; nâng cao trình độ và chuẩn hoá trình độ thuyết minh viên, hướng dẫn viên du lịch về ngoại ngữ, kiến thức lịch sử, văn hoá dân tộc, và của địa phương; nâng cao năng lực của các nhà quản lý doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ

hành, du lịch, khách sạn, các nhà cung cấp dịch vụ du lịch; nâng cao trình độ nghiệp vụ đội ngũ lao động buồng, bàn ở các khách sạn, nhà nghỉ, các bản du lịch cộng đồng và đội ngũ lao động gián tiếp, đặc biệt đối với các lái xe phục vụ du lịch; nâng cao ý thức trách nhiệm của người dân, cộng đồng có các địa điểm tham quan, di tích, lịch sử và các khu du lịch. Nhằm đạt được các mục tiêu trên, định hướng phát triển nguồn nhân lực du lịch các tỉnh TDMNBB thời gian tới cụ thể như sau:

Thứ nhất, từ thực tiễn cho thấy, phát triển thị trường nhân lực cho ngành Du lịch cần phải theo hướng đảm bảo đủ số lượng, cơ cấu, đảm bảo về trình độ, chất lượng chuyên môn nghiệp vụ và ngoại ngữ. Định hướng phát triển này nhằm đảm bảo NNLDL đáp ứng thiết thực nhu cầu phát triển của ngành Du lịch, tránh hiện tượng thừa thiếu trong các bộ phận của ngành Du lịch. Như vậy, nguồn nhân lực cho ngành Du lịch cần được phát triển theo hướng đảm bảo về số lượng, chất lượng và phân bổ đầy đủ giữa các bộ phận, lĩnh vực.

Thứ hai, quản lý và vận hành thị trường việc làm du lịch nói riêng và thị trường việc làm nói chung cần theo cơ chế thị trường. Cơ chế thị trường đảm bảo để tạo động lực và thu hút, duy trì NNLDL chất lượng cao cho khu vực TDMNBB. Bên cạnh một thị trường lao động chuyên nghiệp, cởi mở và linh hoạt thì hoạt động đào tạo NNL cũng cần được đầu tư xứng đáng, đáp ứng nhu cầu phát triển của ngành.

Thứ ba, Cách mạng công nghiệp lần thứ tư với công nghệ thông tin là nền tảng của sự ra đời của các công việc mới để thay thế cho những công việc cũ đòi hỏi những thay đổi cơ bản về giáo dục và đào tạo, các trường đào tạo về du lịch cần đẩy mạnh ứng dụng thương mại điện tử trong đào tạo các môn chuyên ngành du lịch hoặc đào tạo trực tuyến, đào tạo từ xa đối với lao động ngành du lịch (đặc biệt với các địa bàn vùng sâu, vùng xa mà việc đi lại di chuyển để học tập còn nhiều khó khăn như tại vùng TDMNBB). Trong hoạt động đào tạo cũng cần định hướng gắn với nhu cầu PTDL thực tế của vùng, tạo nguồn lực tại chỗ cho vùng. Do đó, một yếu tố trung tâm là tạo cơ chế chính sách phù hợp để thu hút nguồn lực, tạo điều kiện phát triển thị trường việc làm cũng như là đào tạo NNLDL của vùng. Trong hoạt động phát triển thị trường lao động và đào tạo nguồn lực cần hỗ trợ và bổ sung cho nhau. Qua đó, vừa đáp ứng được nhu cầu thực tế của mỗi địa phương, vừa tiết kiệm được phí, giúp thúc đẩy ngành Du lịch của toàn vùng phát triển.

Thứ tư, các chính sách phát triển NNLDL cần mang tính toàn diện, có tính đến vai trò, trách nhiệm và nhu cầu của từng đối tượng thành phần liên quan. Sự phát triển đồng bộ, toàn diện của những người tham gia vào PTDL nhằm đảm bảo các yếu

tổ liên quan đến du lịch, dù là ở phạm vi vĩ mô như các chính sách, quy hoạch về du lịch cho đến các yếu tố vi mô hơn như hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp và hoạt động nghiệp vụ của nhân viên cung cấp dịch vụ được đảm bảo chất lượng, đáp ứng nhu cầu phát triển của ngành Du lịch địa phương. Phát triển đồng bộ chất lượng của đội ngũ những người tham gia PTDL địa phương là yếu tố quan trọng, quyết định đến chất lượng cũng như sự phát triển của ngành Du lịch địa phương.

Thứ năm, đảm bảo quá trình phát triển NNLDL mang tính ổn định, bền vững và đặt trong bối cảnh, chiến lược phát triển dài hạn của cả khu vực. Phát triển NNLDL, đặc biệt là đối với các tỉnh TDMNBB còn nhiều khó khăn, hạn chế trong nguồn lực cần có chiến lược dài hạn, hoạt động phát triển NNL cần được quan tâm thường xuyên, gắn với chiến lược PTDL của vùng, cũng như chiến lược phát triển KTXH của vùng. Phát triển NNLDL cho vùng TDMNBB không những đầy đủ về số lượng, đảm bảo về chất lượng mà còn phải có tính ổn định, kế thừa.

Thứ sáu, phát triển đồng đều các nhóm đối tượng trong NNLDL. Hoạt động phát triển NNL bao hàm một phạm vi rộng lớn, bao gồm bồi dưỡng, phát triển đội ngũ cán bộ quản lý ngành Du lịch, các tổ chức và doanh nghiệp KDDL cho đến những người dân làm du lịch về những kiến thức, kỹ năng cần thiết, phù hợp từng nhóm đối tượng. Trong các thành phần cấu thành NNLDL, đội ngũ cán bộ QLNN về du lịch ở các địa phương có vai trò rất quan trọng. Bởi đội ngũ cán bộ này là những người có khả năng ban hành các chính sách, quy định về quản lý du lịch, có tác động đến ngành Du lịch ở các địa phương với cấp độ, phạm vi lớn. Phát triển NNLDL của địa phương không thể không chú trọng xây dựng đội ngũ cán bộ quản lý du lịch của địa phương có năng lực quản lý, có kiến thức và kỹ năng quản lý và đặc biệt cần am hiểu về du lịch của địa phương.

4.1.4. Dự báo về nhu cầu phát triển nhân lực du lịch các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ thời gian tới

So với nhiều nước trong khu vực và trên thế giới, Việt Nam được nhìn nhận là quốc gia có tiềm năng PTDL thuộc vào loại đặc sắc, phong phú. Bước vào những năm đầu của thế kỷ XXI, thế giới đã và đang có những biến đổi sâu sắc về kinh tế, chính trị và xã hội; xu thế toàn cầu hóa và hợp tác tiểu vùng (như WEC, GMS...), nhu cầu hợp tác phát triển tăng lên bởi vậy nhu cầu du lịch cũng tăng mạnh theo, những điều này đã mở ra những cơ hội và thuận lợi cho việc PTDL đối với các tỉnh TDMNBB. Như ta có thể thấy, xu hướng du lịch ngày càng phổ biến với du lịch quốc

tế tiếp tục tăng trưởng trong khi du lịch nội khối chiếm tỷ trọng lớn; đồng thời du lịch khoảng cách xa có xu hướng tăng nhanh.

Bên cạnh đó, tình hình kinh tế và tình hình xã hội trong nước cũng tạo cơ hội phát triển cho ngành Du lịch, nhất là ngành Du lịch của các tỉnh trong đó có các tỉnh TDMNBB. Không những thế, môi trường pháp lý ngày càng thuận lợi cho các ngành dịch vụ nói chung và ngành Du lịch nói riêng với hành lang pháp luật từng bước được hoàn thiện, điển hình là sự ra đời của Luật Du lịch năm 2017. Bên cạnh đó, nhiều chính sách phát triển KTXH, các chính sách đối với dân tộc thiểu số, chính sách phát triển kinh tế cửa khẩu được ban hành góp phần tạo nên môi trường thuận lợi để phát triển ngành Du lịch, đặc biệt là ngành Du lịch tại các tỉnh TDMNBB.

Mặt khác, quá trình hợp tác quốc tế trong lĩnh vực du lịch ngày càng được nhà nước quan tâm. Việt Nam đã ký Hiệp định, thỏa thuận miễn thị thực với 84 nước, trong đó 03 Hiệp định, thỏa thuận đã có hiệu lực, bãi bỏ chế độ VISA đối với công dân một số nước ASEAN, Nhật Bản và Hàn Quốc, Việt Nam đã tận dụng tốt hơn lợi thế địa lý gần nhiều thị trường lớn tiềm năng, góp phần thu hút thêm khách du lịch các nước nói trên đến Việt Nam trong thời gian tiếp theo.

Qua phân tích điều kiện, tiềm năng trong phần thực trạng và dựa vào các chỉ tiêu và phương án PTDL Việt Nam và các tỉnh thuộc vùng TDMNBB trong “Chiến lược PTDL Việt Nam đến năm 2020 và tầm nhìn đến 2030”; “Quy hoạch tổng thể PTDL Việt Nam đến năm 2020 và tầm nhìn đến 2030”; “Quy hoạch tổng thể PTDL vùng TDMNBB đến năm 2010, định hướng đến năm 2020”; hiện trạng PTDL vùng TDMNBB; tiềm năng và khả năng PTDL của vùng cũng như xu hướng của dòng khách du lịch quốc tế đến Việt Nam giai đoạn mới trong bối cảnh Việt Nam đã hội nhập toàn diện với cộng đồng quốc tế và xu hướng của dòng khách du lịch.

Qua nghiên cứu và dự báo của Viện nghiên cứu Phát triển du lịch cho thấy lượng khách du lịch quốc tế đến vùng hiện còn tương đối hạn chế, tuy nhiên vẫn tăng bình quân với tốc độ 15%/năm. Trong những năm tiếp theo một mặt do du lịch TDMNBB vẫn đang đầu tư xây dựng và phát triển cơ sở hạ tầng, hình thành các khu du lịch trọng điểm và hình thành các sản phẩm du lịch đặc thù nổi bật, mặt khác để phù hợp với yêu cầu phát triển của thực tế cũng như bối cảnh chung của cả nước, dự kiến tốc độ tăng trưởng trung bình giai đoạn 2011 - 2020 đạt 11%; giai đoạn 2021 - 2030: 6,7%. Dự kiến đến năm 2020, du lịch vùng TDMNBB có thể đón được 2 triệu lượt khách quốc tế, năm 2025 có thể đón gần 4 triệu lượt và vượt ngưỡng 4 triệu lượt khách vào năm 2030. Đa phần các khách du lịch quốc tế đến TDMNBB đều sử dụng

dịch vụ lưu trú trong khoảng 2 ngày. Dự kiến ngày lưu trú trung bình của khách quốc tế đến TDMNBB sẽ tăng dần, từ 2,85 ngày trong năm 2020; lên 3 ngày trong năm 2025 và đạt ngưỡng trung bình 3,2 ngày trong năm 2030.

Bảng 4.1. Dự báo chỉ tiêu PTDL vùng TDMNBB đến năm 2030

TT	Các chỉ tiêu	Năm 2020	Năm 2025	Năm 2030
1	Khách quốc tế (lượt)	2.157.00	3.908.000	4.107.000
	Ngày lưu trú trung bình (ngày)	2,85	3,00	3,2
	Mức chi tiêu bình quân (USD)	100	102	105
2	Khách nội địa (lượt)	7.944.000	10.188.000	12.700.000
	Ngày lưu trú trung bình (ngày)	1,90	2,00	2,10
	Mức chi tiêu bình quân (USD)	35	41	44
3	Tổng thu từ du lịch (triệu USD)	1.160	1.840	2.560
4	Nhu cầu đầu tư (triệu USD)	1.500	1.820	1.900

(Nguồn: Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch)

Về khách du lịch nội địa, dự kiến tốc độ tăng trưởng khách du lịch nội địa của TDMNBB giai đoạn 2011 - 2020 đạt 7% và đạt 4,8% trong giai đoạn 2021 – 2030. Lượt khách nội địa dự kiến sẽ đạt gần 8 triệu lượt khách trong năm 2020, năm 2025 đạt 10 triệu lượt khách và năm 2030 dự kiến đạt 12 triệu lượt khách. Do đặc điểm dịch vụ du lịch tại vùng nên có sự chênh lệch lớn về khách tham quan trong ngày và khách có sử dụng dịch vụ lưu trú. Khách tham quan có xu hướng du lịch tâm linh, lịch sử văn hóa và cuối tuần chiếm đa số nên ngày lưu trú của vùng khá thấp, thường là dưới 2 ngày. Tuy nhiên, để tăng lượng khách sử dụng dịch vụ lưu trú, vùng đang có hướng phát triển những dự án lớn về cơ sở hạ tầng, các khu du lịch lớn ra đời đã được đăng ký đầu tư, hiệu ứng tích lũy của công tác xúc tiến quảng bá du lịch. Dự kiến ngày lưu trú trung bình của khách nội địa đến năm 2030 sẽ tăng khoảng 2,1 ngày.

Dự kiến tổng thu từ du lịch của TDMNBB năm 2020 sẽ đạt 1.160 triệu USD và đạt 2.560 triệu USD trong năm 2030. Tốc độ tăng trưởng thu nhập du lịch thì lại có xu hướng giảm: giai đoạn 2011 – 2020 đạt 21,5%; giai đoạn 2021 – 2030: 8,2%. Nhu cầu đầu tư tại TDMNBB chủ yếu các hạng mục công trình thiết yếu du lịch như khách sạn, nhà hàng, hạ tầng khung khu du lịch phục vụ nhu cầu PTDL nghỉ dưỡng cuối tuần và

du lịch sinh thái. Dự kiến nhu cầu đầu tư trong năm 2020 là 1.500 triệu USD, các năm sau tăng dần, 1.820 triệu USD vào năm 2025 và 1.900 triệu USD vào năm 2030.

Vấn đề phát triển NNLDL luôn là một trong những yếu tố quyết định của quá trình PTDL, đặc biệt đối với các tỉnh TDMNBB thì đây là một vấn đề then chốt do đặc điểm về địa lý và tiềm năng về du lịch của vùng (với du lịch cộng đồng, tìm hiểu văn hóa là một sản phẩm đặc thù và chủ lực của vùng). Xuất phát từ thực trạng và nhu cầu phát triển nhân lực du lịch các tỉnh TDMNBB, trong vòng 5 năm tới nhân lực ở các cơ quan QLNN, đơn vị sự nghiệp trực thuộc và các doanh nghiệp KDDL cần phải thay đổi về chất lượng và số lượng và cơ cấu. Nhân lực làm công tác QLNN sẽ có xu hướng tăng lên, chủ yếu là nhân lực có trình độ cử nhân trở lên, đủ khả năng đảm nhiệm chức năng tham mưu, hoạch định chính sách và tổ chức thực hiện pháp luật.

Nhân lực ở các cơ sở đào tạo như Trường Đại học Tây Bắc, Đại học Thái Nguyên, Cao đẳng Cộng đồng tỉnh Lào Cai, các Trung tâm Dạy nghề các huyện thành phố và các cơ sở tham gia đào tạo du lịch khác sẽ phải tăng mạnh về số tri thức có học hàm, học vị, có chuyên môn sâu, đặc biệt cần phát triển mạnh đội ngũ, giảng viên, đào tạo viên có trình độ tay nghề, để có thể đào tạo trực tiếp và đào tạo lại cho các doanh nghiệp. Nhân lực khối doanh nghiệp sẽ tăng số lượng cử nhân, đại học và cao đẳng, trong đó có nguồn nhân lực tốt nghiệp cao đẳng nghề du lịch, đặc biệt cần tăng cường nguồn lao động nghề có chuyên môn kỹ năng tốt, tăng cường tính chuyên nghiệp trong thực hiện công việc.

Bảng 4.2. Dự báo chỉ tiêu phát triển NNLDL các tỉnh TDMNBB đến năm 2030

TT	Các chỉ tiêu	Năm 2017	Năm 2020	Năm 2025	Năm 2030
1	Lao động trực tiếp (người)	44.158	86246	113845	159383
	Lao động tại cơ quan QLNN và đơn vị sự nghiệp	1766	3450	4554	23907
	Lao động tại doanh nghiệp du lịch	42392	82796	109291	135475
	Lao động chưa qua đào tạo	27201	53128	70128	98180
	Lao động đã qua đào tạo	16957	33119	43716	61203
	Trình độ đại học và sau đại học	14535	28389	37474	52463

	Lao động có ngoại ngữ (%)	8434	16473	21744	30442
	Lao động biết sử dụng máy tính	24508	47867	63184	88457
2	Tổng số lao động (người)	143.914	281082	371028	519440
3	Cơ sở lưu trú (cơ sở)	3890	7598	10105	13439
4	Số lượng buồng lưu trú (buồng)	47.507	92787	128974	179274

(Nguồn: Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch và Tổng hợp của Nghiên cứu sinh)

Qua bảng 4.2, dựa vào nhu cầu lao động tính bình quân trên một buồng khách sạn là 2,0 lao động trực tiếp và số lao động gián tiếp kèm theo (một lao động trực tiếp kèm theo 2,2 lao động gián tiếp); dự báo của các chuyên gia về du lịch với tốc độ tăng trưởng của ngành du lịch 25 - 35%/năm; Theo dự báo mức độ tăng trưởng Chiến lược phát triển Du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn năm 2030 về nhu cầu nhân lực du lịch trực tiếp, có thể thấy các chỉ tiêu về nguồn nhân lực du lịch của vùng sẽ tăng trung bình 1,9 lần so với năm 2017. Căn cứ thực tế vùng TDMNBB, nhu cầu về lao động trực tiếp của vùng đến năm 2030 sẽ ngày càng tăng cả về số lượng và chất lượng, nhân lực du lịch của từng tỉnh cần phát triển mạnh tương ứng với sự phát triển cao về du lịch của vùng, số lượng lao động trực tiếp theo dự báo sẽ tăng gấp 3,6 lần so với năm 2017, cụ thể là 44 nghìn vào năm 2017 và lần lượt là 86 nghìn vào năm 2020, 113 nghìn vào năm 2020 và 159 nghìn 2030 so với tổng số 281, 371 và 519 nghìn lao động du lịch của vùng. Theo kinh nghiệm của các quốc gia có ngành Du lịch phát triển, tỷ lệ lao động hợp lý giữa khối quản lý và khối lao động trực tiếp thường là 15: 85 (15% lao động quản lý và 85% lao động trực tiếp phục vụ khách). Bên cạnh đó cơ cấu về trình độ đào tạo, loại lao động và ngành nghề kinh doanh cũng cần được cân đối theo dự báo chung về nhu cầu nguồn nhân lực ngành Du lịch của cả nước. Dự báo tới năm 2030, số lao động quản lý sẽ đạt 23 nghìn so với 135 nghìn lao động tại doanh nghiệp du lịch. Tới năm 2030, nhân lực du lịch trực tiếp trong vùng sẽ có 100% đội ngũ cán bộ quản lý nhà nước về du lịch ở các cấp được đào tạo chuyên môn, đáp ứng yêu cầu của công việc, 100% đội ngũ cán bộ quản lý ở doanh nghiệp và giám sát được đào tạo, bồi dưỡng chuyên sâu về du lịch, 100% lao động phục vụ du lịch được đào tạo, bồi dưỡng về nghiệp vụ chuyên môn du lịch, ngoại ngữ, tin học và 100% cơ sở đào tạo du lịch đào tạo chương trình đáp ứng yêu cầu thực tiễn với 100% giáo viên được đào tạo và chuẩn hoá; cơ sở vật chất, thiết bị giảng dạy được trang bị, nâng cấp đồng bộ đảm bảo cơ sở đào tạo hiện đại.

4.2. Đề xuất các giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ thời gian tới

Để có thể đạt được những mục tiêu trong dự báo cũng như định hướng phát triển, nghiên cứu sinh đưa một số giải pháp, khuyến nghị sau đây cần được các tỉnh TDMNBB quan tâm triển khai thực hiện đồng bộ từ cả cơ quan quản lý nhà nước, cơ sở đào tạo về du lịch và doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực du lịch:

4.2.1. Hoàn thiện hoạt động quản lý nhà nước trong đào tạo và phát triển nguồn nhân lực du lịch

Thứ nhất, Đối với hệ thống quản lý chung của ngành Du lịch cần có sự phân cấp, phân quyền hợp lý tránh tình trạng chồng chéo, không phân định rõ trách nhiệm từng cá nhân, tập thể trong công tác quản lý và sử dụng nhân lực. Sớm xây dựng tiêu chuẩn chức danh các vị trí trong hệ thống quản lý và kinh doanh du lịch, thống nhất, ban hành các văn bản mang tính pháp lý liên quan đến tiêu chuẩn kỹ năng nghề đã được đề xuất trong Quy hoạch phát triển nhân lực du lịch giai đoạn 2011 - 2020 của Chính phủ, qua đó UBND các tỉnh chỉ đạo Sở Văn hoá Thể thao và Du lịch xây dựng Đề án “Quy hoạch/ chương trình phát triển NNLDL đến năm 2025 và tầm nhìn đến năm 2030” trên tình hình thực tế và dự báo nhu cầu phát triển để lập kế hoạch phát triển từng giai đoạn với lộ trình cụ thể ở từng tỉnh nói riêng và cả vùng TDMNBB nói chung, làm cơ sở để các địa phương, doanh nghiệp du lịch xây dựng chương trình phát triển nguồn nhân lực cho doanh nghiệp, địa phương mình; thực hiện nghiêm túc công tác thanh tra, điều tra, khảo sát tình hình sử dụng nguồn nhân lực của các tổ chức, doanh nghiệp nhằm đảm bảo nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu phát triển của địa phương; tiếp tục cộng tác với các tổ chức quốc tế, các quốc gia như Đan Mạch, EU, vùng Aquitaine Pháp nghiên cứu, khảo sát, tư vấn và hỗ trợ chuyên gia, hỗ trợ kinh phí đào tạo phát triển NNLDL tại các tỉnh. Đảm bảo đủ số lượng NNLDL. Nhằm khắc phục thực trạng thiếu nhân lực du lịch tại các thời điểm lễ hội, mùa du lịch, cơ quan quản lý các cấp cần chú trọng nâng cao hiệu quả công tác quy hoạch, quản lý, thu hút và sử dụng NNLDL. Cụ thể, các nhà hoạch định chính sách cần xác định trước những dự báo về biến động NNL, chiến lược PTDL và phát triển kinh tế chung của cả vùng cho từng giai đoạn để phân tích nhu cầu cung cầu nhân lực du lịch và xây dựng chính sách phù hợp. Ủy ban Nhân dân các tỉnh trong vùng Trung du và miền núi Bắc Bộ cần phải xây dựng "Chính sách hỗ trợ đào tạo và thu hút cán bộ khoa học, kỹ thuật du lịch có trình độ chuyên môn cao làm việc tại các tỉnh trong vùng" cho phù hợp với tình hình thực tế của từng tỉnh trong vùng và trong toàn vùng TDMNBB.

Thứ hai, UBND các tỉnh cần tổ chức rà soát, xác định nhu cầu phát triển nhân lực theo quy hoạch phát triển ngành Du lịch và kinh tế chung của vùng và của từng địa phương. Trong đó xác định rõ nhu cầu về số lượng, cơ cấu và chất lượng nguồn nhân

lực của cả khu vực và từng địa phương. Đồng thời, UBND các tỉnh cần ưu tiên thực hiện nhiệm vụ đánh giá chung về tình hình sử dụng cũng như chất lượng nguồn nhân lực của cả vùng và của từng địa phương. Sở VH TTDL các địa phương trong vùng TDMNBB cần chủ động tiến hành điều tra, phân loại và đánh giá toàn bộ đội ngũ lao động làm du lịch mình quản lý, từ đó đưa ra những kế hoạch đào tạo cho từng cấp lao động chuyên ngành. Việc điều tra cần có sự phối hợp chặt chẽ giữa các Sở VH TTDL trên địa bàn khu vực với Tổng cục Thống kê và Tổng cục Du lịch để xây dựng phương án điều tra và nội dung của phiếu điều tra. Trước khi điều tra cần tiến hành thông kê sơ bộ số lượng các cơ quan quản lý và các doanh nghiệp, cơ sở kinh doanh du lịch để xác định số lượng phiếu điều tra cần phát ra. Những thông tin mà phiếu điều tra cần thu thập về NNLDL bao gồm: độ tuổi, giới tính, nơi làm việc, công việc đang đảm nhận, trình độ văn hoá, ngoại ngữ, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, những yêu cầu về đào tạo bồi dưỡng trong thời gian tới. Phiếu điều tra được phát cho các DNLD, cơ sở kinh doanh du lịch trên địa bàn các tỉnh trong khu vực.

Muốn làm được điều này, trước hết cần thông kê sơ bộ về số lượng doanh nghiệp, cơ sở kinh doanh du lịch trên địa bàn từng tỉnh để phát hành đủ số lượng phiếu điều tra. Các Sở VH TTDL phối hợp với các Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Cục Thống kê tỉnh và các chủ các doanh nghiệp, cơ sở kinh doanh du lịch để những doanh nghiệp, cơ sở này có trách nhiệm kê khai đầy đủ, chính xác những nội dung của phiếu điều tra. Việc tổng kết đánh giá cần được tiến hành ngay sau khi vận hành thành công hệ thống cơ sở dữ liệu điện tử. Do đặc điểm của Việt Nam không có cơ quan quản lý vùng nên những thông tin về nguồn nhân lực mỗi tỉnh và của toàn khu vực nên được tập hợp báo cáo tỉnh và cơ quan quản lý nhà nước về du lịch ở Trung ương kèm theo những kiến nghị, đề xuất cụ thể để có những chính sách phù hợp phát triển NNLDL.

Bên cạnh đó, đồng bào dân tộc thiểu số ở vùng TDMNBB rất đa dạng, giàu về bản sắc văn hoá. Có những tộc người đang phát triển và kinh doanh du lịch cộng đồng tốt trên cùng một địa bàn, trong khi một số tộc người khác không có khả năng phát triển. Do vậy, cần phát huy bản sắc của các tộc người, thay đổi quan niệm, thói quen cản trở sự phát triển của các tộc người này. Thực tiễn đã khẳng định văn hoá tác động rất nhiều đến trình độ phát triển, đến thay đổi những tập tục kìm hãm sự phát triển NNL. Các địa phương cần xây dựng chính sách tăng cường giao lưu văn hoá trong vùng với các vùng khác và giao lưu văn hóa quốc tế. Kết quả nghiên cứu tại các cộng đồng dân tộc Tây Bắc của Viện nghiên cứu Truyền thống và Phát triển năm 2013 chỉ ra rằng, giao lưu học hỏi đã tạo cơ hội cho các cộng đồng thay đổi lối sống. Trong nội bộ cộng đồng cũng cần sự giao lưu, giúp đỡ lẫn nhau. UBND tỉnh cần có cơ chế hỗ trợ để cán bộ cộng đồng, già làng, trưởng bản tham quan học hỏi kinh nghiệm làm du lịch từ các cộng đồng khác về áp dụng ở địa phương mình. Cần thực hiện các lớp đào tạo

ngăn ngày cho người lao động làm du lịch tại các cộng đồng để họ có thể nắm vững những kiến thức, kỹ năng và nghiệp vụ cơ bản của ngành du lịch. Chính sách tăng cường vai trò của Nhà nước trong nâng cao đời sống văn hoá của người dân. TDMNBB là vùng khó khăn về tiếp cận và hưởng thụ văn hoá, đặc biệt đối với các cộng đồng sống trên vùng núi cao. Những cộng đồng này sống biệt lập, ít thông hiểu tiếng Việt và không có điều kiện tiếp cận các dịch vụ văn hoá, mức hưởng thụ văn hoá thấp. Do đó, tăng cường cơ hội tiếp cận thông tin thông qua đài, vô tuyến là kênh quan trọng. Tăng cường các kênh thông tin bằng tiếng dân tộc để người dân có mức hưởng thụ văn hoá cao hơn đặc biệt với những cộng đồng đang làm du lịch.

Thứ ba, tăng cường công tác tuyên truyền, kiểm tra, giám sát về chất lượng nhân lực, chất lượng dịch vụ ở các cơ sở Du lịch, có chính sách hỗ trợ nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Các cơ quan quản lý nhà nước từ Trung ương đến địa phương, các cơ quan truyền thông... cần đẩy mạnh công tác tuyên truyền dưới nhiều hình thức khác nhau để nâng cao nhận thức cho các cơ quan, doanh nghiệp và người lao động về vị trí của ngành du lịch trong nền kinh tế quốc dân và vai trò, vị trí của việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch Việt Nam. Cơ quan QLNN có cơ chế thực hiện, kiểm tra giám sát hoạt động của NNLDL trong việc thường xuyên tuyên truyền, vận động người dân địa phương tham gia bảo vệ môi trường, tăng cường giáo dục, ý thức của các du khách đến công tác bảo vệ môi trường, nâng cao trình độ văn hóa du lịch, trình độ giao tiếp ứng xử đối với du khách ở mọi nơi, mọi lúc. Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch cần tăng cường kiểm tra, giám sát thường xuyên về các tiêu chuẩn lao động ở các cơ sở Du lịch. Đồng thời tạo điều kiện cho họ trong việc đào tạo nâng cao chất lượng nhân lực, thường xuyên tổ chức các lớp đào tạo ngắn hạn và giáo dục du lịch đến lao động ngành Du lịch cũng như toàn dân, nâng cao ý thức trách nhiệm cho toàn dân về bảo vệ tài nguyên thiên nhiên, bảo vệ môi trường sinh thái. Đặc biệt đưa chương trình bảo vệ môi trường vào các cấp học như nhi đồng, tiểu học, trung học cơ sở, phổ thông trung học đây là các mầm non tham gia trong việc gìn giữ, bảo vệ môi trường trong tương lai.

Thứ tư, đầu tư cơ sở hạ tầng phục vụ cho du lịch. Xuất phát từ thực trạng thiếu thốn cơ sở hạ tầng và dự báo nhu cầu phát triển trong tương lai, cơ quan nhà nước phải xác định rõ vai trò của phát triển NNLDL đối với việc phát triển kinh tế chung của vùng từ đó xác định đầu tư đúng mức vào hệ thống cơ sở hạ tầng như đường xá, hệ thống CSHT tại các khu du lịch, điểm du lịch, các khu vực dịch vụ, cơ quan QLNN về du lịch,... Để thực hiện được điều này, trước hết cần thực hiện giải pháp đảm bảo nguồn lực tài chính trong đầu tư cơ sở hạ tầng phục vụ cho của các tỉnh trung du và miền núi Bắc Bộ. Cụ thể, cơ quan đầu ngành cần có sự phân bổ và sử dụng Ngân sách Nhà nước hợp lý để phát triển cơ sở hạ tầng trong trung và dài hạn. Trong đó, nguồn Ngân sách cần tập trung chú trọng chi cho các chương trình, dự án theo các mục tiêu ưu tiên khác

nhau như vùng sâu, vùng xa, nguồn nhân lực là người dân tộc thiểu số và cần đảm bảo công bằng xã hội cho các đối tượng. Các địa phương cần có chính sách đãi ngộ về tài chính và mặt bằng, đất đai để thu hút được nhiều nhà đầu tư lớn về đầu tư phát triển du lịch của địa phương như: Nếu đầu tư vào lĩnh vực khách sạn, sẽ được hỗ trợ bằng tiền mặt là 50 triệu đồng/phòng; nếu là nhà hàng, hỗ trợ 500 nghìn đồng/m²; nếu đầu tư các nhà vệ sinh công cộng phục vụ du khách, cũng được hỗ trợ 500 nghìn đồng/m²... ngoài ra, sẽ có thêm những hỗ trợ về mặt bằng, thuế. Bên cạnh đó là việc hỗ trợ kinh phí đào tạo cho lao động: Đối với dự án đầu tư thường xuyên sử dụng trên 200 lao động tại địa phương, được hỗ trợ 50% chi phí đào tạo nhưng tối đa không quá 1.500.000 đồng/người/khóa (đối với lao động chưa được đào tạo nghề) hoặc tối đa không quá 1.000.000 đồng/người/khóa (đối với lao động phải đào tạo lại). Đối với dự án đầu tư thường xuyên sử dụng từ 100 đến 200 lao động tại địa phương được hỗ trợ 50% chi phí đào tạo nhưng tối đa không quá 1.000.000 đồng/người/khóa (đối với lao động chưa được đào tạo nghề) hoặc tối đa không quá 500.000 đồng/người/khóa (đối với lao động phải đào tạo lại).

Tuyên truyền, giáo dục hướng nghiệp, nâng cao nhận thức và trách nhiệm của các tổ chức và nhân dân về phát triển nhân lực du lịch: Tuyên truyền, giáo dục hướng nghiệp trong hệ thống giáo dục phổ thông để định hướng cho học sinh phổ thông lựa chọn nghề, lựa chọn trường. Tuyên truyền nâng cao nhận thức của các cấp, các ngành và đoàn thể về phát triển nhân lực du lịch, thay đổi nhận thức và hành vi của các tổ chức đào tạo, dạy nghề du lịch và sử dụng nhân lực du lịch theo hướng tăng cường độc lập, tự chủ và hoạt động thích nghi với thị trường lao động, đẩy mạnh liên kết. Giáo dục cộng đồng dân cư về phát triển nhân lực du lịch trong điều kiện phát triển nền kinh tế thị trường và hội nhập kinh tế quốc tế. Xây dựng đề án tạo việc làm, trong đó chú trọng tạo việc làm thông qua du lịch tại các điểm tham quan; hỗ trợ đào tạo và hướng dẫn tự tạo việc làm thông qua phát triển kinh tế hộ gia đình làm du lịch, phát triển các doanh nghiệp vừa và nhỏ; gắn với việc làm, xoá đói giảm nghèo, nâng cao dân trí và phát triển du lịch cộng đồng.

Ngoài ra, ngành Du lịch cần chủ động huy động, mở rộng quy mô các nguồn vốn cho phát triển nhân lực du lịch thông qua việc khuyến khích và thực hiện xã hội hóa trong đào tạo nhân lực du lịch, tạo cơ chế và điều kiện để các thành phần xã hội, trong và ngoài nước có thể tham gia góp vốn, kiến thức cho công tác đào tạo nhân lực du lịch. Đối với vùng Trung du và miền núi Bắc Bộ và bằng nhiều hình thức khác nhau như: đầu tư các cơ sở, trung tâm đào tạo nhân lực, gây quỹ hỗ trợ phát triển nhân lực từ các cá nhân, doanh nghiệp do cơ quan nhà nước trực tiếp quản lý. Bên cạnh việc sử dụng nguồn ngân sách của địa phương, các tỉnh trong vùng cần huy động các nguồn lực của khu vực doanh nghiệp (các thành phần kinh tế), đặc biệt là trong việc phát triển hệ thống dạy nghề du lịch nhằm đào tạo nhân lực phù hợp với nhu cầu của doanh

nghiệp. Thực hiện chính sách học phí đáp ứng nhu cầu đào tạo đảm bảo chất lượng và phù hợp với khả năng người học; sử dụng hiệu quả hơn công cụ học phí trong việc điều tiết quy mô và cơ cấu ngành nghề đào tạo. Đồng thời, cơ quan quản lý cần thực hiện quản lý chặt chẽ và sử dụng có hiệu quả các nguồn vốn của nước ngoài chi cho công tác hỗ trợ phát triển cơ sở hạ tầng du lịch vùng này.

4.2.2. Thực hiện chính sách để thu nguồn nhân lực du lịch giỏi về làm việc tại địa phương và tại đơn vị kinh doanh du lịch

Như đã phân tích trong Chương 3, trong chính sách thu hút nhân lực du lịch có chất lượng của các tỉnh TDMNBB, chế độ đãi ngộ vẫn còn mang tính cào bằng, chưa tạo ra động lực phấn đấu của nhiều đối tượng chính sách, chưa thực sự hấp dẫn để thu hút được các chuyên gia, nhà quản lý du lịch giỏi. Để khắc phục được những hạn chế trên, NCS đề xuất giải pháp đối với các tỉnh trong khu vực TDMNBB, cũng như các địa phương khi xây dựng và thực hiện chính sách đãi ngộ NNL chất lượng nói chung và NNLDL nói riêng đó là: (1) thiết lập chế độ đãi ngộ theo hướng mũi nhọn, tập trung vào các đối tượng chuyên gia, nhà quản lý du lịch giỏi, tạo ra sự khác biệt trong việc đãi ngộ so với các đối tượng tài năng khác; (2) thực hiện việc khen thưởng, tôn vinh tài năng đảm bảo sự bình đẳng, công bằng nhằm khuyến khích nỗ lực phấn đấu của nhiều cá nhân tài năng đến với các tỉnh TDMNBB.

Việc thiết kế các mức đãi ngộ sẽ phụ thuộc vào điều kiện thực tế của từng vùng cũng như của mỗi địa phương khu vực TDMNBB, song các địa phương cần cân nhắc để việc thu hút các chuyên gia, nhà quản lý giỏi trở thành một trong những giải pháp quan trọng trong chiến lược phát triển kinh tế- xã hội của mình.

Về giải pháp thiết lập chế độ đãi ngộ theo hướng mũi nhọn, tập trung vào các đối tượng chuyên gia, nhà quản lý giỏi, tạo ra sự khác biệt trong việc đãi ngộ so với các đối tượng tài năng khác và phải phù hợp với chiến lược phát triển kinh tế xã hội cũng như chiến lược phát triển du lịch của tỉnh. Thực tế, chính sách đãi ngộ nhân lực làm du lịch của vùng chưa có sự đa dạng về hình thức đãi ngộ, chưa linh hoạt trong việc đãi ngộ. UBND các tỉnh học kinh nghiệm của khu vực DHNTB và Tây Nguyên với nguồn nhân lực du lịch đó là không chỉ đãi ngộ đối với người của địa phương, cũng như các đối tượng trong diện thu hút nhân lực chất lượng cao, mà còn là đãi ngộ đối với các cá nhân tài năng bên ngoài nhưng tài năng của họ có ảnh hưởng đến sự phát triển du lịch chung của tỉnh. Bên cạnh đó, UBND tỉnh, Sở VH-TT-DL của các tỉnh trong vùng cần thực hiện việc khen thưởng, tôn vinh tài năng đảm bảo sự bình đẳng, công bằng nhằm khuyến khích nỗ lực phấn đấu của nhiều cá nhân tài năng đến với khu vực. Các giải pháp cụ thể để thực hiện :

Thứ nhất, như đã phân tích tại chương 3, đội ngũ nhân lực QLNN về du lịch của các tỉnh TDMNBB khá mỏng, một số huyện và thành phố của các tỉnh có tiềm năng du

lịch và hoạt động du lịch phát triển khá mạnh nhưng hiện nay chưa có cán bộ QLNN chuyên trách. Điều này ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động phát triển du lịch của vùng nói chung và phát triển NNLDL nói riêng. Để có thể đáp ứng tốt nhu cầu của khách du lịch và phù hợp với tiềm năng du lịch của vùng, UBND các tỉnh cần có chính sách mở rộng số lượng và cơ cấu của đội ngũ nhân lực QLNN về du lịch tại Sở VHTTDL cũng như tại các huyện để thực hiện tốt công tác quản lý nhà nước về du lịch. Cụ thể, UBND tỉnh và Sở VHTTDL cần chú trọng xây dựng các chính sách phù hợp để thu hút nhân lực du lịch có trình độ cao từ các vùng du lịch khác hoặc từ các CSĐTDL có uy tín về làm việc tại tỉnh mình. Cụ thể học theo kinh nghiệm của tỉnh Lào Cai, Điện Biên và Cao Bằng, đó là việc chính sách Chính sách thu hút, đãi ngộ và hỗ trợ đào tạo nguồn nhân lực du lịch như: Bố trí công tác phù hợp với ngành nghề được đào tạo; Sau tuyển dụng từ 1 đến 2 năm (không kể thời gian tập sự, thử việc). Các tỉnh nên cũng tiến hành hỗ trợ kinh phí đào tạo trình độ thạc sĩ, tiến sĩ ở trong và ngoài nước cho những cán bộ có phẩm chất đạo đức, chuyên môn nghề nghiệp tốt và có 3 năm liên tiếp hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên. Cụ thể đó là hỗ trợ tài chính cho đào tạo thạc sĩ, tiến sĩ trong nước và ở nước ngoài.

Đáp ứng yêu cầu đòi hỏi của ngành kinh tế dịch vụ theo các quy luật của kinh tế thị trường và hội nhập, bởi sự thành công của bất kỳ DNDL hay một quốc gia nào muốn PTDL sẽ phụ thuộc rất lớn vào yếu tố con người. Chính quyền các tỉnh cần kiến nghị với Chính phủ xây dựng Chế độ lương bổng, phúc lợi; Chế độ khen thưởng; Chế độ điều động và đề bạt nhân sự tại các tỉnh phù hợp với điều kiện, nhu cầu thực tế của tỉnh mình. Theo nghiên cứu sinh, các tỉnh có thể xin đồng ý từ trung ương về việc trả thêm lương bồi dưỡng cho CBQL du lịch ở tỉnh mình. Số tiền này sẽ được lấy từ quỹ lương của đơn vị hoặc trích lại 1 phần (có % cố định) từ khoản thu về từ hoạt động phát triển du lịch của tỉnh. Điều này đồng nghĩa với việc, du lịch càng phát triển thì cán bộ quản lý sẽ được hưởng bồi dưỡng càng cao.

Thứ hai, Các nhà quản trị doanh nghiệp cần gắn mục tiêu thành công của đơn vị với mục tiêu hoàn thiện chất lượng NNLDL, do vậy, việc thực hiện một số giải pháp phát triển nguồn nhân lực đối với các doanh nghiệp ngành Du lịch là thực sự cần thiết. Đảm bảo số lượng NNLDL bằng cách thu hút và giữ chân người lao động, các doanh nghiệp cần đảm bảo các chế độ phúc lợi xã hội, lương, thưởng đầy đủ. Đảm bảo cho người lao động có môi trường làm việc chuyên nghiệp, thoải mái. Trong mỗi nội bộ mỗi doanh nghiệp KDDL cần không ngừng hoàn thiện và nâng cao hiệu quả hoạt động của cơ cấu tổ chức để tạo môi trường năng động cho sự phát triển NNL doanh nghiệp. Đồng thời, tạo tính cạnh tranh lành mạnh trong từng vị trí công việc để toàn bộ nhân viên đều có cơ hội phát huy tối đa năng lực của bản thân, từng bước nâng cao chất lượng nhân lực, đáp ứng tiêu chuẩn nhân lực du lịch quốc tế.

4.2.3. *Đẩy mạnh đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chất lượng nhân lực du lịch*

a. Với cơ quan quản lý nhà nước:

Nhận thức được vị trí và tầm ảnh hưởng của người lao động đối với sự phát triển của ngành Du lịch, UBND tỉnh tiếp tục quan tâm, tập trung lãnh đạo, chỉ đạo phối hợp giữa các ban, ngành, đoàn thể để tạo sự thống nhất trong việc nâng cao chất lượng>NNLDDL.

Thứ nhất, đẩy mạnh công tác giáo dục và đào tạo nhân lực du lịch. Đây được xem là giải pháp quan trọng, quốc sách hàng đầu để phát triển nhân lực Việt Nam nói chung và nhân lực ngành Du lịch nói riêng trong giai đoạn từ nay đến năm 2020. Cùng là biện pháp nền tảng để giải quyết những tồn đọng cơ bản trong thực tế phát triển>NNLDDL tại vùng TDMNBB hiện nay. Thực hiện tốt công tác đào tạo và giáo dục du lịch: Xây dựng một đội ngũ quản lý giỏi về chuyên môn, giàu kinh nghiệm để đưa ra những định hướng, những quyết định có tính hiệu quả hơn trong công tác PTDL và góp phần vào việc bảo vệ môi trường ngày càng hiệu quả hơn. Đổi mới trong công tác giáo dục và đào tạo nhân lực ngành Du lịch bao gồm một số nội dung chính sau:

- Hoàn thiện hệ thống giáo dục nhân lực ngành Du lịch theo hướng mở và hội nhập, tăng cường giao lưu học tập đối với các nước bạn, khuyến khích học tập và trau dồi kiến thức suốt đời. Phát triển mạnh và nâng cao chất lượng các trường dạy nghề và đào tạo chuyên nghiệp, đặc biệt ở những vùng khó khăn; Quy hoạch hợp lý mạng lưới các trường đại học, cao đẳng và dạy nghề trong toàn vùng.

- Đổi mới mạnh mẽ nội dung, phương pháp dạy và học, tăng cường trau dồi kiến thức, kỹ năng thực tế các tình huống đặc thù của ngành Du lịch; Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác giáo dục cũng như quá trình công tác sau này.

- Phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, chú trọng phát hiện, bồi dưỡng và phát triển nhân tài cho ngành Du lịch. Đặc biệt chú trọng phát triển trình độ ngoại ngữ, kỹ năng giao tiếp, ứng xử cho đội ngũ>NNLDDL. Ngay từ khâu tuyển dụng, trình độ ngoại ngữ cần được xem là tiêu chuẩn bắt buộc. Song song với đó, các tỉnh, địa phương cần thường xuyên mở các lớp tập huấn, kiểm tra trình độ ngoại ngữ của CBQL trong các cơ quan, khuyến khích đội ngũ lao động trong các DNDL chủ động bổ sung kiến thức, kỹ năng giao tiếp ngoại ngữ của mình.

Các tỉnh cần có sự phối hợp với Tổng cục Du lịch, Bộ VHTTDL tiến hành đào tạo chuyên môn cho một số cán bộ của phòng nghiệp vụ, đào tạo bồi dưỡng thành đào tạo viên và đào tạo viên này sẽ tiến hành đào tạo cho cộng đồng lao động tại các điểm, khu du lịch. Ưu tiên đào tạo, phát triển nguồn nhân lực chuyên nghiệp, chất lượng cao; nguồn nhân lực tại địa phương (người dân bản địa) phục vụ du lịch cộng đồng, góp phần tạo việc làm trong khu vực nông thôn, xóa đói giảm nghèo. Nghiên cứu, xây dựng cơ chế, chính sách hỗ trợ một phần kinh phí đào tạo cho doanh nghiệp, người dân địa phương từ ngân sách của tỉnh và Quỹ hỗ trợ PTDL.

Đặc biệt, ngành Du lịch cũng phải những tác động đa chiều từ cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư (cách mạng công nghiệp 4.0). Theo đó, các hệ thống tự động hóa sẽ thay thế dần lao động thủ công trong máy móc và trí tuệ nhân tạo thay thế sức người, nhu cầu sử dụng nhân lực trình độ cao tăng lên. Chính vì vậy, trong hoạt động đào tạo, cần liên tục cập nhật, bổ sung những kỹ thuật tiên tiến, kỹ thuật mới, giúp NNL chủ động với những thay đổi công nghệ trong tương lai. Điển hình như các hoạt động thuê phòng, tìm tour du lịch hiện nay phần nhiều được thực hiện thông qua internet. Vì vậy, bên cạnh ngoại ngữ, kỹ năng sử dụng máy tính, internet của NNL cũng cần được quan tâm, bổ sung kịp thời.

Thứ hai, Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch. Như đã trình bày, hiện nay, chất lượng chung của nguồn nhân lực của vùng vẫn ở mức thấp so với các tỉnh lân cận và toàn quốc. Chính vì Nhà nước cần tăng cường lựa chọn cán bộ nguồn có trình độ năng lực, gửi đi đào tạo tại trong nước và nước ngoài đối với những lĩnh vực còn khuyết thiếu, trong điều kiện các cơ sở đào tạo trong nước và trong khu vực chưa đủ điều kiện và năng lực để triển khai thực hiện, đặc biệt quan tâm đến một số lĩnh vực đặc thù như quy hoạch, quản lý điểm đến, phát triển các sản phẩm du lịch đặc thù gắn với quy hoạch phát triển các khu du lịch quốc gia khu vực phía Bắc đã và đang được xây dựng. Đẩy mạnh hợp tác, liên kết đào tạo NNLDL của tỉnh, đặc biệt là tổ chức các lớp đào tạo thực hành ngắn hạn cho đội ngũ cán bộ quản lý và nhân viên phục vụ du lịch ở địa phương, trước hết là nhân viên phục vụ tại các cơ sở lưu trú, nhà hàng và thuyết minh viên tại các điểm du lịch. Tập trung đào tạo đội ngũ thuyết minh viên giỏi chuyên môn tại các điểm du lịch. Tổng cục Du lịch cần tiến hành xây dựng kế hoạch đào tạo cho đội ngũ cán bộ làm công tác quản lý nhà nước về du lịch để họ trở thành đào tạo viên của địa phương cho từng vùng du lịch.

b. Với cơ sở đào tạo về du lịch:

Thứ nhất, các trường Đại học, Cao đẳng, trung tâm dạy nghề cần chủ động phát triển mạng lưới cơ sở đào tạo, tăng cường cơ sở vật chất và năng lực đào tạo về du lịch. Đặc biệt, các cơ sở đào tạo trong vùng cần xác định nhu cầu đào tạo: Các bước cần thiết trong xác định nhu cầu đào tạo gồm: phân tích nhu cầu của doanh nghiệp, cơ sở sử dụng lao động; phân tích công việc và phân tích cá nhân. Tránh bỏ sót hoặc cắt ngắn các khâu để tránh trường hợp không đưa ra được một danh sách nhu cầu cần đào tạo một cách cụ thể và chi tiết. Sản phẩm của công đoạn này là những nhu cầu chính cho các nhóm công việc tiêu biểu trong DNLDL, danh sách nhu cầu cụ thể cho những nhóm người hoặc từng người cụ thể. Trong điều kiện hiện nay của ngành Du lịch vùng TDMNBB thì phương pháp xác định nhu cầu đào tạo theo vị trí công việc là phù hợp nhất. Ngoài ra có thể kết hợp thêm các phương pháp khác như phỏng vấn, đánh giá nhu cầu đào tạo,

bồi dưỡng tại các dự án, cơ sở đào tạo. Điều này làm cho công tác đào tạo NNLDL phù hợp với nhu cầu thực tế của các DNDL.

Ngoài ra, cơ sở đào tạo NNLDL cần xây dựng một kênh thông tin nhằm thu thập những ý kiến phản hồi, đóng góp từ chính những học viên sau khi ra trường hoặc ý kiến từ phía doanh nghiệp sử dụng lao động, cơ quan nhà nước trực tiếp quản lý để có cơ sở đánh giá chất lượng đào tạo của đơn vị, từ đó kịp thời điều chỉnh và tìm kiếm giải pháp hoàn thiện trong công tác dạy và học.

Thứ hai, đối với chương trình đào tạo, cần triển khai cập nhật các biến động về cơ sở pháp lý, các định hướng hợp tác quốc tế trong khu vực và thế giới trong lĩnh vực du lịch của Việt Nam, chuyển đổi chương trình, giáo trình và học liệu đáp ứng với tính hình mới. Tăng cường nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ và ngoại ngữ cho đội ngũ giáo viên, giảng viên, triển khai thực hiện các chương trình đào tạo bằng ngoại ngữ về chuyên môn nghiệp vụ. Phối kết hợp giữa các cơ sở đào tạo trong thống nhất chuyên môn, nghiệp vụ, trao đổi, liên thông giữa các cơ sở đào tạo đảm bảo đào tạo nguồn nhân lực có chất lượng trong toàn hệ thống. Phối hợp với Bộ GDĐT và Bộ LĐTBXH xây dựng, ban hành và tổ chức thực hiện chương trình khung đào tạo du lịch bậc cao đẳng và đại học, chương trình đào tạo du lịch trình độ cao đẳng nghề, trung cấp, chương trình đào tạo du lịch liên thông các bậc đào tạo thống nhất cả nước.

Thứ ba, các cơ sở đào tạo cần liên tục đổi mới và đa dạng hóa các chương trình đào tạo ngắn hạn, trung hạn và dài hạn theo hướng đáp ứng yêu cầu của người học và nhu cầu của xã hội. Phối hợp chặt chẽ với cơ quan quản lý nhà nước và các doanh nghiệp thường xuyên có nhu cầu sử dụng lao động lớn và tham khảo ý kiến của khách du lịch để có chương trình đào tạo phù hợp với thực tiễn. Xây dựng các chương trình đào tạo nâng cao hướng tới mục tiêu chuyên nghiệp hóa từng vị trí cụ thể đối với nhân lực hoạt động trong ngành Du lịch.

Đặc biệt là cần nhanh chóng hoàn thiện và triển khai đề án “*Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hỗ trợ các hoạt động giảng dạy, nghiên cứu khoa học góp phần nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo văn hóa nghệ thuật, thể dục thể thao và du lịch*” do Bộ VHTTDL đã giao Vụ Đào tạo chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan xây dựng từ đầu năm 2015 đến nay. Các trường nên chủ động bố trí thêm các điều kiện hỗ trợ cho giảng dạy và học tập như máy tính nối mạng hay lắp đặt thêm hệ thống wifi, máy chiếu độ phân giải cao,... cho các phòng học lý thuyết các môn chuyên ngành du lịch, tạo điều kiện cho việc đào tạo từ xa qua công nghệ trực tuyến (E-Learning) và giảng dạy trực tuyến trên lớp.

Thứ tư, đối với phương pháp đào tạo, các cơ sở đào tạo cần tập trung đổi mới phương pháp giảng dạy theo hướng tiếp cận năng lực, tăng cường kỹ năng nghiệp vụ và ngoại ngữ, văn hóa hội nhập khu vực và quốc tế cho người học. Bố trí thời gian học

hợp lý, tăng cường thời gian thực hành với các tình huống thực tế gắn với học lý thuyết, khuyến khích phát triển hình thức tự học, tự nghiên cứu và hoạt động nhóm. Ngoài ra, cần chú trọng trong việc đào tạo ngoại ngữ cho các học viên, đáp ứng nhu cầu hội nhập của ngành Du lịch.

Song song với quá trình đào tạo nhân lực ngành Du lịch, các cơ sở cần thiết lập khung đánh giá chất lượng học viên thường kỳ, tham gia kiểm định chất lượng học viên dựa trên tiêu chuẩn chung của ngành, tiêu chuẩn quốc tế. Đồng thời thực hiện đánh giá và quản lý chặt chẽ chất lượng theo tiêu chuẩn quốc tế, thực hiện liên kết trao đổi về giáo dục và đào tạo nâng cao, trao đổi các dự án nghiên cứu phát triển chất lượng>NNLDDL giữa Việt Nam với các nước trong và ngoài khu vực.

Thứ năm, đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ giảng viên và giáo viên của các cơ sở đào tạo nghề du lịch bằng nhiều hình thức ở trong và ngoài nước; thu hút công chức, viên chức, các nhà quản lý, các nhà khoa học có trình độ, các doanh nhân, nghệ nhân, chuyên gia, công nhân kỹ thuật tay nghề bậc cao tham gia đào tạo. Các cơ sở đào tạo cũng cần chú trọng trong việc hình thành, phát triển môi trường làm việc văn minh, chuyên nghiệp và tạo điều kiện thuận lợi để thu hút lực lượng giảng viên, nhà khoa học có tài năng và kinh nghiệm từ trong và ngoài nước tham gia vào quá trình đào tạo nhân lực du lịch tiềm năng cho vùng trung du và miền núi Bắc Bộ.

c. Về phía các doanh nghiệp du lịch:

Thứ nhất, đảm bảo chất lượng>NNLDDL. Doanh nghiệp cần phát huy trách nhiệm của mình đối với sự phát triển nhân lực thông qua các chính sách hỗ trợ người lao động tham gia các khóa đào tạo ngắn hạn và dài hạn, không ngừng hoàn thiện và phát triển chất lượng nhân lực. Doanh nghiệp thực hiện tốt các chính sách về tiền lương, chính sách đãi ngộ khen thưởng hợp lý, đặc biệt đối với những nhân viên thường xuyên hoạt động tại khu vực vùng sâu, vùng xa để tạo điều kiện gắn bó lâu dài với doanh nghiệp.

Cần có cơ chế khuyến khích cho người lao động được đi đào tạo; Đào tạo với tiêu chí bám sát tiêu chuẩn kỹ năng nghề, tăng cường tỷ lệ thực hành, thí điểm đào tạo; Tăng cường QLNN và đào tạo nhân lực du lịch đáp ứng yêu cầu xã hội và hội nhập. Xác định trách nhiệm của doanh nghiệp trong đào tạo và phát triển>NNLDDL, tiếp cận với các thay đổi trong hệ thống pháp lý để tổ chức phối hợp với các cơ sở đào tạo triển khai đào tạo tại doanh nghiệp; tạo điều kiện cho các sinh viên các CSĐTDL có điều kiện thực hành kỹ năng tại cơ sở; cử chuyên gia tham gia các hoạt động xây dựng chương trình, giáo trình, học liệu và trực tiếp tham gia trao đổi chuyên môn nghiệp vụ tại các cơ sở đào tạo.

Chú trọng công tác đào tạo và đào tạo lại thông qua việc tổ chức các lớp tập huấn ngắn hạn (cử cán bộ đi học hoặc mời chuyên gia trong lĩnh vực du lịch từ Sở VHNTDL hoặc Tổng cục Du lịch) để không ngừng nâng cao chất lượng đội ngũ nhân

lực chất lượng cao tại doanh nghiệp. Có chính sách thích hợp nhằm tạo môi trường học tập thực tế cho sinh viên của các cơ sở đào tạo (đại học, cao đẳng) về du lịch trên địa bàn cũng như tích cực trong việc hợp tác với các cơ sở đào tạo nhằm hỗ trợ, tài trợ cho một số dự án đào tạo phát triển nhân lực du lịch tại cơ sở đào tạo.

Thứ hai, đảm bảo chất lượng NNL đầu vào. Người quản lý doanh nghiệp xem xét nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đầu vào thông qua việc phối hợp với trường đào tạo nhân lực ngành Du lịch uy tín để thực hiện các chương trình tuyển dụng khi có nhu cầu, sàng lọc kỹ nguồn nhân lực ngay từ khâu đầu vào để đảm bảo kỹ năng, nghiệp vụ chuyên môn cũng như khả năng gắn bó, nhiệt huyết với công việc.

4.2.4. Tăng cường hoạt động liên kết, hợp tác trong phát triển nguồn nhân lực du lịch

Thứ nhất, Trong kỷ nguyên số 4.0 sẽ rất hiệu quả khi sinh viên được vừa học, vừa làm trong môi trường thực tế, đặc biệt với ngành phải làm việc trực tiếp với khách như ngành du lịch. Tuy nhiên, hiện rất ít doanh nghiệp du lịch có chiến lược nuôi dưỡng nguồn nhân lực ngay từ năm thứ 2, thứ 3 và có kế hoạch cho sinh viên vào làm linh hoạt. Và ngược lại, các trường cũng chỉ tập trung vào công tác đào tạo chứ chưa quan tâm nhiều đến việc hợp tác với doanh nghiệp. Giữa các doanh nghiệp với các trường đại học cũng như các cơ sở đào tạo thiếu cơ chế phối hợp chặt chẽ, doanh nghiệp phải là nơi đặt hàng cho các trường đại học về nhu cầu nhân lực, tuy nhiên, vấn đề này ở Việt Nam chưa được thực hiện tốt, dẫn đến trường hợp nhân lực vừa thừa nhưng lại vừa thiếu. Do đó, cần tập trung gắn kết hoạt động đào tạo của nhà trường với hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp thông qua các mô hình liên kết đào tạo giữa nhà trường và doanh nghiệp, hình thành các trung tâm đổi mới sáng tạo tại các trường, gắn rất chặt với doanh nghiệp. Ngoài ra, có thể đẩy mạnh việc hình thành các cơ sở đào tạo trong doanh nghiệp du lịch như tập đoàn Mường Thanh, VinGroup để chia sẻ các nguồn lực chung, từ đó hai bên cùng chủ động nắm bắt và đón đầu các nhu cầu của thị trường lao động. Tăng cường liên kết, hợp tác về đào tạo. Đây là một giải pháp phù hợp cho sự phát triển nguồn nhân lực của các tỉnh trong vùng. Cụ thể là liên kết, hợp tác với các CSĐTDL có uy tín trong và ngoài nước để có những lớp đào tạo chuyên sâu cho đội ngũ quản lý và đội ngũ giảng viên, giáo viên đào tạo của vùng. Tiếp cận nguồn kiến thức và kinh nghiệm của các CSĐTDL về áp dụng và phổ biến trong các tỉnh của khu vực. Tạo điều kiện và thu hút các dự án đầu tư về đào tạo nhân lực cho địa phương; Hỗ trợ học viên đi tu nghiệp, học tập ở nước ngoài.

Cần là việc tăng cường sự liên kết và tính chủ động của các bên có liên quan đến hoạt động đào tạo, bồi dưỡng. Tiến hành xã hội hoá hoạt động đào tạo, bồi dưỡng nhằm huy động mọi nguồn lực cho hoạt động giáo dục đào tạo, nâng cao chất lượng giáo dục đào tạo. Các địa phương trong vùng cần xây dựng cơ chế thu hút nhân tài, đãi

ngộ và sử dụng lao động du lịch nhằm thu hút được đội ngũ lao động du lịch có chất lượng, sử dụng có hiệu quả LLLĐ. Hằng năm, Sở VH TTDL phải phối hợp với Sở Giáo dục và Đào tạo, các trường nghiệp vụ du lịch mở các lớp tập huấn, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ và ngoại ngữ, tin học cho các cán bộ công chức, cán bộ nhân viên phục vụ tại các điểm du lịch trên địa bàn, các hộ tham gia du lịch cộng đồng, hộ tham gia hoạt động dịch vụ homestay, làng nghề, bán sản phẩm nghề truyền thống cho khách du lịch.

Các tỉnh trong vùng TDMNBB cần mở rộng giao lưu hợp tác giáo dục đào tạo nhân lực du lịch với các vùng khác của cả nước và có sự hợp tác quốc tế. Tiếp tục phát huy có hiệu quả chương trình hợp tác PTDL của 8 tỉnh Tây Bắc mở rộng, hợp tác giữa Tây Bắc, Việt Bắc với vùng Đông Bắc, vùng Đồng bằng sông Hồng và duyên hải Đông Bắc. Trong thời gian tới cần phải có thêm nhiều chương trình hợp tác giữa vùng TDMNBB với các vùng khác của cả nước để khai thác một cách triệt để, hiệu quả và bền vững tiềm năng du lịch của vùng mà nhất là du lịch sinh thái vùng Tây Bắc trong đó có hợp tác để phát triển NNLDL.

Thứ hai, xuất phát từ thực trạng và bài học kinh nghiệm của khu vực duyên hải Nam Trung Bộ và Tây Nguyên, nhà nước và chính quyền vùng TDMNBB cần tăng cường liên kết, phối hợp giữa các cơ quan, hiệp hội, tổ chức doanh nghiệp. Theo đó, cơ quan quản lý các cấp cần tập trung hoàn thiện về mặt tổ chức cũng như chất lượng cán bộ quản lý, đổi mới toàn diện phương pháp quản lý nhằm thực hiện có hiệu quả công tác phát triển nhân lực du lịch chung cho cả vùng Trung du và miền núi Bắc Bộ. Các cấp quản lý nhân lực du lịch cần cải tiến và tăng cường sự phối hợp giữa các cấp, ngành dọc, các đơn vị trong và ngoài nước tham gia phát triển nhân lực. Bên cạnh đó với địa phương có tiềm năng du lịch lớn, cần có chính sách đào tạo NNLDL chất lượng cao.

Thứ ba, chủ động hội nhập quốc tế để phát triển NNLDL của cả vùng và từng địa phương. UBND các tỉnh cần tiếp tục thực hiện hỗ trợ từ ngân sách nhà nước và huy động nguồn lực xã hội hóa, nguồn viện trợ nước ngoài để xây dựng các trường, trung tâm đào tạo đạt chuẩn quốc tế ưu tiên vùng trung du và miền núi Bắc Bộ, tăng cường đào tạo ngoại ngữ như tiếng Anh, tiếng Trung, văn hóa quốc tế cho lao động ngành Du lịch của vùng. Điều này góp phần đưa hình ảnh Việt Nam đến gần hơn với du khách quốc tế. Từ đó thúc đẩy gia tăng các giá trị thu lại từ ngành Du lịch.

Thứ tư, doanh nghiệp KDDL trong vùng cần tham gia vào các hiệp hội để có thể liên kết phát triển. Các doanh nghiệp trong vùng và trong từng tỉnh, địa bàn đặc trưng cần có liên kết thành lập hội, hiệp hội, hội đồng, câu lạc bộ liên quan đến phát triển nhân lực du lịch. Tham gia tích cực vào hoạt động đào tạo, phát triển NNLDL,

kể cả hình thức tổ chức thành lập cơ sở đào tạo trực thuộc doanh nghiệp. Bên cạnh đó, mỗi doanh nghiệp cần phối hợp chặt chẽ với cơ quan nhà nước trong việc quản lý, đánh giá chất lượng nhân lực của ngành Du lịch nói chung và của doanh nghiệp nói riêng để có biện pháp cải thiện kịp thời. Ngoài ra, doanh nghiệp cần phối hợp với cơ quan nhà nước tạo điều kiện cho người lao động thường xuyên cập nhật hệ thống pháp luật, các quy định cũng như chính sách hỗ trợ đối với NNLDL trên địa bàn để có điều chỉnh hoạt động phù hợp.

4.2.5. Nâng cao ý thức và trách nhiệm của người lao động trong ngành Du lịch với việc phát triển và nâng cao trình độ chuyên môn

Người lao động cần chủ động nâng cao thể chất cho bản thân cả về thể lực và khả năng chịu áp lực nhằm đáp ứng tốt yêu cầu đối với lao động hoạt động trong ngành Du lịch (đặc biệt đối với vùng trung du và miền núi Bắc Bộ có địa hình đặc trưng đòi hỏi người lao động phải có sức bền về thể chất).

Nâng cao trình độ, năng lực công tác. Ngoài việc rèn luyện về thể lực, bản thân người lao động cần không ngừng tích lũy kinh nghiệm làm việc thông qua các chương trình đào tạo ngắn hạn, các buổi tập huấn, học tập do cơ quan quản lý nhà nước, các Hiệp hội tổ chức. Bên cạnh đó, lao động hoạt động trong ngành Du lịch tại vùng trung du, miền núi Bắc Bộ cần phát huy hơn nữa khả năng làm việc theo nhóm cũng như tính sáng tạo và chuyên nghiệp trong quá trình lao động, nâng cao khả năng giao tiếp bằng tiếng dân tộc thiểu số, ngoại ngữ. Quan trọng hơn, nhân lực hoạt động trong ngành Du lịch cần nêu cao tinh thần trách nhiệm trong công việc, tu dưỡng đạo đức nghề nghiệp, văn hóa ứng xử, tích cực tuyên truyền, vận động người dân, du khách thực hiện tốt nếp sống văn hóa, giữ gìn bản sắc dân tộc và bảo vệ môi trường.

Nhìn chung, để thực hiện đồng bộ và có hiệu quả các giải pháp trên, cần đẩy mạnh công tác tuyên truyền cho các LLD trong ngành Du lịch hiểu rõ vai trò và trách nhiệm của từng đối tượng trong công tác đào tạo, quản lý và sử dụng nhân lực, biến những thách thức về điều kiện địa lý, kinh tế, nguồn nhân lực thành lợi thế để phát triển ngành Du lịch cũng như kinh tế của vùng, nâng cao vị thế của vùng đối với cả nước.

4.3. Kiến nghị

Để các giải pháp trên được áp dụng và triển khai một cách hiệu quả, đem lại kết quả thiết thực, thúc đẩy phát triển nguồn nhân lực cho ngành Du lịch của vùng TDMNBB, luận án đề xuất một số kiến nghị đối với Nhà nước, các bộ ngành và cơ quan liên quan như sau:

4.3.1. Kiến nghị với Chính phủ, Bộ Giáo dục và đào tạo, Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch và Tổng Cục du lịch

Thứ nhất, Chính phủ tăng cường nguồn lực tài chính và ngân sách đầu tư cho ngành du lịch theo mức tăng trưởng kinh tế của các tỉnh, của ngành để đảm bảo cho ngành Du lịch TDMNBB có điều kiện phát triển với mục tiêu nâng cao hơn nữa chất lượng và hiệu quả hoạt động. Bởi vì, tài chính là một trong những yếu tố tiên quyết để thu hút và thúc đẩy chất lượng của ngành du lịch, đặc biệt càng có ý nghĩa quan trọng hơn đối với một khu vực còn kèm phát triển, hạn chế về nguồn lực như các tỉnh thuộc vùng TDMNBB. Chính sách kêu gọi nguồn lực trong và ngoài nước ưu tiên đầu tư đối với vùng TDMNBB. Chính phủ có thể tăng cường nguồn lực tài chính phát triển ngành du lịch cho các địa phương thông qua các hình thức tăng ngân sách phát triển cơ sở hạ tầng, đường xá giao thông, tăng cường hỗ trợ tài chính cho hoạt động giáo dục và đào tạo đặc biệt với một số tỉnh còn gặp nhiều khó khăn như Bắc Kạn, Điện Biên, Lai Châu, Lào Cai, Sơn La, Hoà Bình. Đây là những tỉnh đa dạng về nền văn hoá, là nơi cư trú của đồng bào dân tộc thiểu số bản địa như: Tày, Mường, Thái, Mông... Chính phủ cần cụ thể hóa đường lối phát triển nguồn nhân lực du lịch bằng các chương trình, chiến lược phát triển NLDL trong đó có NNLDL vùng TDMNBB. Điều này sẽ giúp cho kinh tế các tỉnh trong vùng có sự tăng trưởng và ngành du lịch nói chung và của NNLDL nói riêng được nâng lên về chất lượng.

Chính phủ mà trực tiếp là Bộ Văn hoá Thể thao và Du lịch nghiên cứu chính sách đặc thù cho các tỉnh biên giới, đồng bào dân tộc, vùng đặc biệt khó khăn. Một trong những chính sách đó là điều kiện hành nghề như giảm bớt hoặc thay thế những điều kiện cấp thẻ cho hướng dẫn viên là người dân tộc thiểu số (không nhất thiết phải tốt nghiệp đại học, cao đẳng, trung cấp mà thay vào đó là điều kiện qua các lớp bồi dưỡng bắt buộc). Có hướng xem xét cấp thẻ hướng dẫn viên đặc cách dựa trên các yếu tố kinh nghiệm, trình độ, kiến thức sau khi qua các kỳ kiểm tra về chuyên môn nghiệp vụ hướng dẫn và trình độ ngoại ngữ.

Bộ VHTTDL hàng năm tiến hành rà soát tổng thể các nhu cầu về đào tạo và bồi dưỡng LLDL trong ngành Du lịch, hệ thống các cơ sở đào tạo NNLDL. Xây dựng Quy hoạch phát triển NNLDL của cả nước đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2030 làm cơ sở để các địa phương, khu vực xây dựng chương trình phát triển NNLDL cho địa phương, của vùng. Đây là những nền tảng quan trọng để Bộ có thể đưa ra những dự báo, khuyến nghị về NNLDL cho các tỉnh TDMNBB cũng như hoạch định các chiến lược, chính sách, chương trình, kế hoạch phát triển NNLDL của vùng TDMNBB phù hợp với yêu cầu phát triển thực tiễn của vùng và trong bối cảnh kết nối với khu vực khác, và theo định hướng phát triển chung của toàn ngành Du lịch. Bộ VHTTDL hỗ trợ các CSĐTDL trong cả nước có điều kiện tham gia và hợp tác với các trường, viện, các CSĐTDL của nước ngoài nhằm mục đích giúp cho các cơ sở đào tạo trong nước có thể trao đổi học tập kinh nghiệm và tăng cường năng lực giảng dạy và học tập trong đào tạo du lịch.

Thứ hai, Ủy Ban dân tộc của Quốc hội, thành lập vụ chuyên môn theo dõi việc phát triển nguồn nhân lực các dân tộc thiểu số, trong đó có nguồn nhân lực làm du lịch các dân tộc tại các cộng đồng, nhằm chủ động chỉ đạo, quản lý và giám sát việc thực hiện chính sách phát triển nguồn nhân lực tại các địa phương, vùng miền. Bộ VHNTDL phối hợp cùng với Bộ Giáo dục và đào tạo trong xây dựng chiến lược và triển khai tổ chức thực hiện hoạt động phát triển NNLDL, tập trung phát triển đào tạo NNLDL chất lượng cao cho cả vùng TDMNBB. Xét về chức năng, nhiệm vụ, Tổng cục du lịch và Bộ Giáo dục và đào tạo có đặc thù riêng nhưng đều có trách nhiệm liên quan đến phát triển nguồn nhân lực cho du lịch và cần thiết phải phối hợp, hợp tác với nhau. Tổng cục du lịch với đặc thù của mình là cơ quan hiểu rõ và nắm chắc nhất về thực trạng và thông tin của ngành Du lịch, hoạt động của đội ngũ lao động ngành Du lịch cũng như nhu cầu nguồn nhân lực cho du lịch. Trong khi đó, Bộ Giáo dục và đào tạo có ưu thế về hệ thống đào tạo nhân lực cho xã hội, trong đó có nhân lực cho ngành Du lịch và trong thực tế, ngành giáo dục vẫn đang đảm nhiệm vai trò đào tạo nhân lực cho ngành Du lịch thông qua hệ thống các cơ sở đào tạo bậc đại học, cao đẳng và các trường dạy nghề. Sự phối hợp chặt chẽ với nhau của hai cơ quan này mang lại hiệu quả thiết thực trong phát triển nguồn nhân lực cho ngành Du lịch.

Với vai trò là cơ quan quản lý và PTDL của đất nước, Tổng cục du lịch phối hợp cùng với Bộ Giáo dục và Đào tạo trong xây dựng chiến lược đào tạo NNLDL, phối hợp triển khai cụ thể chiến lược đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực nhằm đáp ứng các yêu cầu mà ngành Du lịch vùng TDMNBB đang đặt ra. Đặt trong bối cảnh vùng TDMNBB là khu vực đặc thù, với những yêu cầu riêng biệt trong chiến lược PTDL, mối quan hệ và hợp tác giữa Tổng cục du lịch và Bộ Giáo dục và đào tạo càng trở nên quan trọng và cần thiết. Khi đó, các hoạt động đào tạo sẽ xác định rõ hơn phạm vi, nội dung, lĩnh vực đào tạo có trọng tâm, trọng điểm, phù hợp với đặc điểm, nhu cầu trong từng thời điểm và từng giai đoạn phát triển của du lịch vùng TDMNBB.

Bộ VHNTDL phối hợp với Bộ LĐTBXH xây dựng hệ thống các trường dạy nghề du lịch dành cho khu vực TDMNBB, thực hiện chính sách liên thông trong hệ thống đào tạo nghề và liên thông với các bậc đào tạo khác. Đây là một yêu cầu quan trọng, khi vùng TDMNBB có nhiều nét đặc trưng trong nguồn lực PTDL, là khu vực có nhiều đồng bào dân tộc thiểu số sinh sống, đa dạng về ngôn ngữ và văn hoá bản địa, các phong tục tập quán, sinh hoạt văn hoá phong phú, có nhiều di tích lịch sử đặc biệt. Sự phối hợp của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch cũng nhằm tạo điều kiện để người lao động được tiếp cận với hệ thống đào tạo, nâng cao tay nghề và kỹ năng chuyên môn. Sự phối hợp giữa Tổng cục du lịch với Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp của Bộ LĐTBXH cũng nhằm thực hiện tốt hoạt động đánh giá và dự báo nhu cầu

lao động ngành Du lịch của khu vực, đồng thời xây dựng chương trình đào tạo nghề cho người lao động phù hợp với nhu cầu.

Thứ ba, Bộ Giáo dục và đào tạo phối hợp cùng với Tổng cục du lịch trong việc đánh giá thực trạng chất lượng đào tạo, đề ra định hướng phát triển một hệ thống đào tạo NNLDL cho khu vực TDMNBB đạt chuẩn chất lượng, đáp ứng nhu cầu phát triển của ngành Du lịch toàn vùng. Bộ Giáo dục và đào tạo không chỉ đóng vai trò là cơ quan tổ chức và triển khai hoạt động đào tạo nhằm cung cấp nhân lực cho xã hội mà quan trọng hơn là đào tạo được nguồn nhân lực đúng về số lượng và đảm bảo về chất lượng mà xã hội đang cần. Ngành giáo dục cũng cần nắm rõ được thực trạng và nhu cầu về nguồn nhân lực của xã hội, có định hướng đào tạo phù hợp, qua đó cũng thể hiện được trách nhiệm xã hội của ngành giáo dục. Điều này càng đặc biệt quan trọng trong cơ chế thị trường, khi ngành giáo dục có vai trò cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cho các ngành nghề trong xã hội. Bộ Giáo dục và đào tạo cần thiết chủ động phối hợp cùng Tổng cục du lịch trong xác định những lĩnh vực ưu tiên đào tạo, để tập trung nguồn lực đầu tư, hình thành các trung tâm đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cho ngành Du lịch của khu vực. Hệ thống đánh giá chất lượng đào tạo nhân lực cho ngành Du lịch vùng TDMNBB cần thống nhất về chuyên môn, đảm bảo chuẩn chất lượng, đáp ứng nhu cầu PTDL của khu vực trong thời gian tới.

Thứ tư, Tổng cục du lịch và Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp phối hợp với nhau xây dựng chính sách thu hút và khuyến khích đào tạo và phát triển nguồn nhân lực cho ngành Du lịch TDMNBB. Có chính sách hỗ trợ các doanh nghiệp có tổ chức đào tạo nghề cho người lao động, cho phép các cơ sở đào tạo nghề tại các doanh nghiệp được phép chiêu sinh đào tạo ngoài chỉ tiêu của Nhà nước, có thu phí theo quy định của Nhà nước và được miễn thuế dạy nghề. Tham mưu cho các cơ quan có thẩm quyền ban hành những chính sách khuyến khích học sinh học nghề đi đôi với các chính sách khuyến khích phát triển lao động có kỹ thuật, công nhân lành nghề, bậc cao, làm thay đổi căn bản định hướng giá trị xã hội của công tác đào tạo nghề, các chính sách ưu đãi đối với giáo viên dạy nghề, nhất là với những nghề có tính đặc thù cao như ngành Du lịch.

4.3.2. Kiến nghị đối với Hiệp hội du lịch và Hiệp hội đào tạo du lịch Việt Nam

Thứ nhất, Hiệp hội du lịch và Hiệp hội đào tạo du lịch Việt Nam tăng cường phối hợp với các hiệp hội thành viên thuộc các tỉnh khu vực TDMNBB, hỗ trợ các thành viên về chính sách và chiến lược hoạt động nhằm mục tiêu giúp các hiệp hội thành viên phát huy hiệu quả vai trò của mình, và triển khai hiệu quả các hoạt động và chính sách của tổ chức. Hiệp hội phải trở thành cầu nối, kết nối các thành viên, các doanh nghiệp lại với nhau để cùng tìm cách thúc đẩy phát triển NNLDL của toàn vùng. Các hiệp hội không chỉ hỗ trợ các thành viên phát triển đội ngũ nhân lực mà thông qua các chính sách khuyến khích các thành viên đặt ra cơ chế làm việc có trách nhiệm với

xã hội, có môi trường làm việc và mức lương phù hợp. Các chính sách khuyến nghị của các Hiệp hội về phát triển NNL hướng đến mục tiêu phát triển NNLDL của cả vùng ổn định, bền vững.

Thứ hai, Hiệp hội du lịch các cấp tìm cách nâng cao nhận thức, vai trò của các bên liên quan đến hoạt động phát triển nhân lực du lịch, bao gồm cơ quan quản lý nhà nước về du lịch địa phương, các DNDL, cộng đồng người dân địa phương. Mục đích để các đối tượng này hiểu được đóng góp của LLLĐ, đặc biệt là những người có trình độ chuyên môn và tay nghề cao đối với sự thành công của mỗi doanh nghiệp, mỗi địa phương trong lĩnh vực du lịch. Để từ đó, cả chính quyền và doanh nghiệp quan tâm hơn đến phát triển doanh nghiệp, đầu tư nguồn lực thích đáng và có chiến lược phát triển nguồn nhân lực cho hoạt động du lịch dài hạn. Hiệp hội đào tạo du lịch Việt Nam phối hợp với các doanh nghiệp nhằm hỗ trợ các DNDL trong định hướng phát triển kỹ năng cho người lao động. Hiệp hội đào tạo du lịch Việt Nam tạo điều kiện để các DNDL có nhiều cơ hội gặp gỡ, trao đổi về hoạt động phát triển nguồn nhân lực, về cách thức quản trị và nâng cao kỹ năng, trình độ chuyên môn cho người lao động.

Kết luận chương 4

Trên cơ sở Chiến lược PTDL Việt Nam đến 2020, tầm nhìn đến năm 2030 và Quy hoạch phát triển NNLDL giai đoạn 2011-2020, căn cứ vào thực trạng hoạt động phát triển NNLDL và định hướng của nhà nước, nghiên cứu sinh cho rằng, việc phát triển NNLDL của vùng trong thời gian tới cần quán triệt theo 4 quan điểm. Trong đó, NNLDL cần được quan tâm nâng cao trình độ, kỹ năng, đặc biệt là năng lực sáng tạo trong tham mưu xây dựng các sản phẩm du lịch đặc thù, chuyên nghiệp và tiếp cận với tri thức, công nghệ mới trong xúc tiến, quảng bá truyền thông.

Nhằm đạt được mục tiêu nâng cao năng lực của đội ngũ cán bộ quản lý; nâng cao trình độ và chuẩn hoá trình độ thuyết minh viên, hướng dẫn viên du lịch về ngoại ngữ, kiến thức lịch sử, văn hoá dân tộc, và của địa phương; nâng cao năng lực của các nhà quản lý doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành, du lịch, khách sạn, các nhà cung cấp dịch vụ du lịch,... nghiên cứu sinh tiến hành đề xuất một số giải pháp tới các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch, các cơ sở đào tạo về du lịch, các đơn vị kinh doanh du lịch và người lao động trong ngành Du lịch. Ngoài ra, nghiên cứu sinh cũng đưa ra một số kiến nghị với các cơ quan nhà nước cụ thể, các hiệp hội nhằm đạt được hiệu quả tối đa trong phát triển nguồn nhân lực du lịch vùng TDMNBB nói riêng và ngành Du lịch Việt Nam nói chung.

KẾT LUẬN

Trong ngành du lịch, LLLĐ đóng vai trò quan trọng trong việc phát triển của ngành, của nền kinh tế, họ thực hiện nhiệm vụ kinh doanh, khai thác các tiềm năng du lịch, đóng góp thu nhập cho nền kinh tế quốc dân, đồng thời thực hiện chức năng quan trọng thứ hai của mình là chức năng văn hóa, giao tiếp, đại diện cho một đất nước đón tiếp và phục vụ du khách nước ngoài. Do vậy, việc đánh giá đúng đặc điểm, đặc trưng lao động ngành Du lịch để làm cơ sở thực tiễn đưa ra giải pháp quản lý, sử dụng và phát triển hữu hiệu nguồn lực lao động này có ý nghĩa hết sức quan trọng và cần thiết. Nguồn nhân lực của một ngành bao gồm toàn bộ LLLĐ tham gia vào quá trình phát triển của ngành đó, do vậy NNLDL bao gồm toàn bộ LLLĐ tham gia vào quá trình phát triển ngành Du lịch. NNLDL thì không chỉ đề cập đến các lao động nghiệp vụ phục vụ khách một cách trực tiếp mà còn cả các lao động ở cấp độ quản lý, lao động làm công tác đào tạo và các lao động gián tiếp khác phục vụ khách du lịch. Phát triển NNLDL có chất lượng và sự phát triển của du lịch bền vững có mối quan hệ nhân quả, chỉ khi trình độ, nhận thức và kỹ năng của các bên liên quan được cải thiện và nâng cao thì công tác PTDL bền vững mới thực sự đạt kết quả mong muốn.. Do vậy, quá trình phát triển kinh tế du lịch ở Việt Nam ngoài việc tăng cường vốn đầu tư còn có phát triển nguồn lực con người hay chính là việc phát triển NNLDL.

Vùng TDMNBB có nhiều tiềm năng, lợi thế cả về tài nguyên tự nhiên như sự độc đáo về địa hình, khí hậu, địa chất, cảnh quan và hệ sinh thái có giá trị; lợi thế về tài nguyên nhân văn là nơi có nhiều đồng bào dân tộc sinh sống gắn bó lâu đời, là căn cứ cách mạng, an toàn khu cho các cuộc kháng chiến,... Với những giá trị hấp dẫn du lịch như vậy, tuy nhiên việc PTDL của Vùng cũng chưa tương xứng với tiềm năng du lịch hiện có. Chất lượng du lịch của vùng cũng thấp hơn các Vùng du lịch khác. Một trong những nguyên nhân gây tác động mạnh nhất chính là NNLDL còn ít về số lượng và chất lượng của NNLDL các tỉnh TDMNBB chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển, thể hiện ở chỗ NNLDL vừa yếu vừa thiếu ở những khâu then chốt, chưa đáp ứng yêu cầu công việc; tỷ lệ lao động được đào tạo còn chiếm tỷ lệ khiêm tốn trong tổng số lao động. Bên cạnh đó, Sở VHHTDL tại các các TDMNBB vẫn chưa có quy hoạch, chương trình, kế hoạch dài hạn về phát triển nhân lực để định hướng đúng, có hệ thống và đáp ứng yêu cầu đặt ra.

Chính vì vậy, phát triển nguồn nhân lực cho đất nước nói chung và cho ngành Du lịch nói riêng đối với một địa bàn nghiên cứu luôn là vấn đề khó, đòi hỏi có những giải pháp đồng bộ, đủ mạnh với sự tham gia của nhiều cấp nhiều ngành và nhiều bên có liên quan. Chính vì sự liên quan, phụ thuộc vào nhiều bên liên quan nên nghiên cứu sinh đề xuất 5 nhóm giải pháp để phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ gồm: Hoàn thiện hoạt động quản lý nhà nước trong đào tạo và phát

triển nguồn nhân lực du lịch; Thực hiện chính sách thu nguồn nhân lực du lịch giỏi về làm việc tại địa phương và tại đơn vị kinh doanh du lịch; Đẩy mạnh đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chất lượng nhân lực du lịch; Đẩy mạnh hoạt động liên kết, hợp tác trong phát triển nguồn nhân lực du lịch; Nâng cao ý thức và trách nhiệm của người lao động trong ngành Du lịch với việc phát triển và nâng cao trình độ chuyên môn. Cần ưu tiên thực hiện ngay hoạt động xây dựng hệ thống cơ sở dữ liệu về NNLĐL cho các tỉnh vùng TDMNBB. Đây là giải pháp có tính bản lề vì hệ thống cơ sở dữ liệu này không chỉ cho phép đánh giá toàn diện NNLĐL mà còn là cơ sở để xây dựng chiến lược, định hướng và kế hoạch cụ thể phát triển NNLĐL khu vực và đề xuất các chính sách phát triển phù hợp. Bên cạnh đó, nhằm tạo hành lang pháp lý và điều kiện thuận lợi cho việc phát triển NNLĐL tại các tỉnh vùng TDMNBB, nghiên cứu sinh đề xuất một số kiến nghị cụ thể đối với các cơ quan có liên quan, đặc biệt là các cơ quan quản lý nhà nước ở Trung ương. Ngoài ra, việc thành lập Hiệp hội Du lịch, Hiệp hội đào tạo du lịch các tỉnh trong vùng cũng cần được tiến hành sớm và xây dựng cơ chế phối hợp các tỉnh trong vùng theo đặc điểm hoặc tuyến du lịch trong việc đào tạo và phát triển NNLĐL theo hướng chỉ đạo của Tổng cục Du lịch, do đặc điểm Việt Nam không có cấp quản lý hành chính theo vùng, khu vực.

So với mục đích, nhiệm vụ đặt ra, luận án đã thực hiện được các nội dung sau :

Một là, thông qua tổng hợp, phân tích, nghiên cứu các tài liệu, đề tài đã hệ thống hóa cơ sở lý luận về NNLĐL, các đặc điểm và năng lực nghề nghiệp của từng chức danh nhân sự của du lịch, khái niệm, nội dung, các hoạt động và các yếu tố ảnh hưởng tới phát triển NNLĐL. Nghiên cứu và lựa chọn kinh nghiệm của một số vùng du lịch trên thế giới và Việt Nam đã thành công trong việc phát triển NNLĐL, từ đó rút ra bài học kinh nghiệm chung cho các tỉnh, thành phố, vùng du lịch khác tại Việt Nam nói chung và các tỉnh TDMNBB nói riêng.

Hai là, nghiên cứu, phân tích thực trạng NNLĐL, thực trạng hoạt động phát triển NNLĐL tại các tỉnh TDMNBB. Thực tiễn phát triển NNLĐL của các tỉnh TDMNBB, đề tài tập trung nghiên cứu thực trạng phát triển NNLĐL trực tiếp tại các tỉnh trong vùng TDMNBB, tập trung vào hai nhóm lao động du lịch chủ yếu là : (1) Lao động trong các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch tại địa phương; (2) Và đặc biệt là lao động tại các doanh nghiệp kinh doanh du lịch (cán bộ quản lý doanh nghiệp; đội ngũ lao động nghiệp vụ du lịch trực tiếp trong các doanh nghiệp lữ hành, doanh nghiệp vận tải khách du lịch, doanh nghiệp lưu trú và đội ngũ lao động tại các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch khác như ăn uống, mua sắm, chăm sóc sức khỏe, tại các điểm thăm quan, vui chơi, giải trí). Luận án tập trung nghiên cứu các vấn đề thực trạng về số lượng, quy mô, cơ cấu và chất lượng hay năng lực của LLLĐ du lịch và tiến hành phân tích, đánh giá thực trạng phát triển NNLĐL của các tỉnh TDMNBB.

Ba là, dựa trên cơ sở phân tích ở trên nhằm đưa ra đánh giá về ưu điểm và khuyết điểm phát triển>NNL呢DL tại các tỉnh TDMNBB, đồng thời chỉ ra các nguyên nhân của thực trạng đó. Qua mục tiêu và việc dự báo phát triển>NNL呢DL của vùng trong thời gian tới, luận án đã đề xuất các nhóm giải pháp, kiến nghị góp phần thúc đẩy phát triển nguồn nhân lực của các tỉnh TDMNBB thời gian tới. Kết quả nghiên cứu của luận án hy vọng có ý nghĩa lý luận và thực tiễn, đáp ứng yêu cầu và tính cấp thiết về phát triển>NNL呢DL cho các tỉnh vùng TDMNBB. Luận án cũng là gợi ý để các nhà quản lý tham khảo trong việc xây dựng các chính sách nhằm hỗ trợ đào tạo và phát triển>NNL呢DL tại các địa phương. Nghiên cứu sẽ là nền tảng cơ sở để các vùng, miền, địa phương khác nghiên cứu, học tập.

Mặc dù đã nỗ lực hết sức trong suốt quá trình nghiên cứu, đề tài không tránh khỏi những hạn chế và sai sót nhất định. Trong khuôn khổ luận án này, còn một số vấn đề lý luận chưa thể làm rõ hay lý giải cặn kẽ. Những thắc mắc này hiện thời chưa thể giải thích được do sự hạn chế về thông tin cũng như trình độ chuyên môn và thời gian nghiên cứu.

Nghiên cứu này thu thập các dữ liệu chủ yếu thông qua báo chí, tài liệu, niên giám thống kê và các báo cáo từ các bộ ngành, cơ quan liên quan. Tuy nhiên, nhiều tài liệu quan trọng liên quan đến các số liệu trong ngành Du lịch nói chung và LLLĐ du lịch không được phổ biến rộng rãi. Với nguồn tiếp cận tài liệu khó khăn nên các thống kê của nghiên cứu này và tính cập nhật của các chỉ số thống kê chỉ phản ánh được thực tế ở mức độ tương đối, ở những khía cạnh và phương diện cụ thể. Đặc biệt với khu vực đa dân tộc, đa màu sắc văn hóa như TDMNBB, khi nghiên cứu đến phát triển con người, phát triển nguồn nhân lực và nhất là nguồn nhân lực du lịch phải nghiên cứu các tác động của văn hóa và các chính sách văn hóa. Bởi con người TDMNBB sinh ra và lớn lên đã gắn chặt với các phong tục tập quán, các nét văn hóa, các hủ tục hà khắc tạo ra lối sống, phong cách sống riêng của người TDMNBB, phong cách này có những ưu điểm nhất định nhưng cũng có thể sẽ là những rào cản trong hình thành tác phong công nghiệp với nguồn nhân lực của ngành du lịch.

Phương pháp phỏng vấn chỉ được tiến hành với số ít lãnh đạo của một số cơ quan QLNN về du lịch của các tỉnh, chứ chưa tiến hành phỏng vấn trực tiếp với đội ngũ lao động trực tiếp trong ngành Du lịch tại các tỉnh TDMNBB. Mặt khác, nghiên cứu mới chỉ điều tra 2 đối tượng/4 nhóm nhân lực du lịch. Trong khi những ý kiến đánh giá của những đối tượng này là rất quan trọng. Vì vậy, kết quả nghiên cứu chưa phản ánh đầy đủ, tổng thể ý kiến của tất cả các thành phần có vai trò quan trọng đối với chất lượng>NNL呢DL cho các tỉnh TDMNBB. Bên cạnh đó, giới hạn đối tượng phỏng vấn một phần nào đó làm hạn chế kết quả nghiên cứu, về những đánh giá cũng như những giải pháp, kiến nghị.

Mặc dù tồn tại những hạn chế trên, nghiên cứu này vẫn là một tài liệu tham khảo có ý nghĩa, cung cấp một cách khái quát về thực trạng phát triển>NNL呢DL Việt Nam nói chung và TDMNBB nói riêng. Đồng thời, đề tài cũng mang tính thúc đẩy hoạt động đầu tư phát triển>NNL呢DL cho các tỉnh. Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, đề tài đề ra các giải pháp thiết thực nâng cao hiệu quả phát triển>NNL呢DL cho các tỉnh TDMNBB. Trong tương lai, nếu có cơ hội tiếp tục nghiên cứu về vấn đề này, nghiên cứu sinh sẽ cố gắng vận dụng các khả năng và hiểu biết của mình để làm rõ những thắc mắc về mặt lý luận trên, làm rõ hơn về thực trạng>NNL呢DL, đặc biệt là>NNL呢DL tại các làng, khu du lịch cộng đồng với nét văn hóa riêng của người TDMNBB. Đồng thời, với mục tiêu hướng đến sự phát triển ngành Du lịch Việt Nam. Nghiên cứu sinh hy vọng các tác giả trong tương lai tập trung nghiên cứu một cách chi tiết hơn chủ đề này. Nghiên cứu sinh cũng xin được gửi sự cảm ơn chân thành tới các nhà khoa học, các nhà quản lý, lãnh đạo tại các>NNL呢DL thực hiện cuộc khảo sát, cảm ơn các quý vị lãnh đạo đã đạo thực hiện cuộc phỏng vấn, cũng như tạo điều kiện cho nghiên cứu sinh thực hiện luận án này.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

* Tiếng Việt

1. Trần Phương Anh (2012), Luận án tiến sĩ “*Phát triển nguồn nhân lực ở vùng kinh tế trọng điểm Bắc Bộ nước ta*”, Học viện Khoa học Xã hội
2. Bộ Chính trị (2017), Nghị quyết số 08-NQ/TW ngày 16/01/2017 *Về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn*
3. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2008), Quyết định phê duyệt “*Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch vùng Trung du, miền núi Bắc Bộ đến năm 2020*”
4. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2011), Quyết định số 3066/QĐ-BVHTTDL phê duyệt “*Quy hoạch phát triển nhân lực ngành Du lịch giai đoạn 2011-2020*”
5. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2008), Quyết định số 41/2008/BVHTTDL ngày 14/5/2008 về tiêu chuẩn Giám đốc, Phó Giám đốc Sở VHTTDL
6. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch và Liên minh Châu Âu EU (2015), Dự án số DCI-ASIE/2010/21662 về “*Nghiên cứu khảo sát lực lượng lao động du lịch năm 2015 Khu vực 3 tỉnh duyên hải miền Trung*”
7. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2011), Quyết định phê duyệt “*Chiến lược phát triển nhân lực văn hoá, thể thao và du lịch 2011-2020*”
8. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2012), Quyết định phê duyệt “*Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*”
9. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2016), Quyết định phê duyệt “*Chiến lược phát triển sản phẩm du lịch Việt Nam đến năm 2025, định hướng đến năm 2030*”
10. Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội (2017), Thông tư số 04/2017/TT-BLĐTBXH về việc “*Ban hành Danh mục ngành, nghề đào tạo cấp IV trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng*”
11. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2014), Thông tư số 16/VBHN-BGDĐT về việc “*Ban hành danh mục giáo dục, đào tạo cấp iv trình độ thạc sĩ, tiến sĩ*”
12. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2010), Thông tư số 14 /2010/TT-BGDĐT về việc “*Ban hành danh mục giáo dục, đào tạo cấp trình độ cao đẳng, đại học*”
13. Báo cáo Điều tra, khảo sát tại các tỉnh Tây Bắc năm 2014
14. Ban Chỉ đạo Tây Bắc, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch và Hiệp hội Du lịch (2016), Hội thảo quốc gia “*Thực trạng và giải pháp thu hút khách du lịch đến vùng Tây Bắc*”, Hà Nội
15. Ban Chỉ đạo Tây Bắc và UBND tỉnh Điện Biên (2014), *Hội nghị liên kết phát triển du lịch vùng tây bắc và gặp gỡ đoàn ngoại giao, Điện Biên*
16. Nguyễn Thị Hồng Cẩm (2011), Luận án “*Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp chế biến gỗ Việt Nam*”

17. Trần Xuân Cầu và Mai Quốc Chánh (2012). *Giáo trình Kinh tế nguồn nhân lực*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội
18. Nguyễn Mạnh Cường (2015), *Vai trò của chính quyền địa phương cấp tỉnh trong phát triển du lịch bền vững tỉnh Ninh Bình*, Luận án tiến sĩ kinh tế, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
19. Đảng Cộng sản Việt Nam, Văn kiện Hội nghị Trung ương 4 khoá VII, Nxb Sự thật, Hà Nội, 1993, tr.5
20. Lê Thị Hồng Điệp (2010), *Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao để hình thành nền kinh tế tri thức ở Việt Nam*, Luận án tiến sĩ kinh tế, Đại học Kinh tế-Đại học Quốc gia Hà Nội.
21. Dự án EU thực hiện (2013), *Báo cáo tóm tắt chính Phân tích Nhu cầu Nguồn nhân lực và Đào tạo của ngành Du lịch Việt Nam*
22. Nguyễn Văn Dung (2011), *Giáo trình Quản trị nguồn nhân lực*, NXB Phương Đông, Hà Nội
23. Nguyễn Văn Đính và Trần Thị Minh Hòa (2008), *Giáo trình Kinh tế du lịch*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội
24. Nguyễn Văn Điềm và Nguyễn Ngọc Quân (2012), *Giáo trình Quản trị nhân lực*, Nhà xuất bản Đại học kinh tế quốc dân
25. Nguyễn Tiến Dũng (2017), *Phát triển nhân lực nhà báo của các Đài Phát thanh - Truyền hình của các Thành phố lớn Việt Nam - Nghiên cứu điển hình tại Đài Phát thanh - Truyền hình Hà Nội*, Luận án tiến sĩ kinh tế, Đại học Thương mại, Hà Nội
26. Đảng Cộng sản Việt Nam (2001), *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ IX*, NXB Chính trị quốc gia, Hà Nội
27. George T. Milkovich, và Boudreau, J. W. (2005). *Human Resource Management* (Vũ Trọng Hùng và Phan Thăng, dịch). Hồ Chí Minh: NXB Thống Kê
28. Trần Sơn Hải (2011), *Phát triển NNLDL khu vực duyên hải Nam Trung Bộ và Tây Nguyên*, Luận án Tiến sĩ kinh tế, Học viện Hành chính Quốc gia, Hà Nội
29. Phạm Thanh Hải (2016), *Phát triển nguồn nhân lực cho các khu công nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2011-2020*, Luận án tiến sĩ kinh tế, Đại học Ngoại thương, Hà Nội
30. Dương Đình Hiền (2016), *Phát triển du lịch tỉnh Điện Biên trong giai đoạn mới và những vấn đề đặt ra đối với phát triển sản phẩm du lịch*, Viện Nghiên cứu Phát triển du lịch
31. Hiệp hội Đào tạo Du lịch Việt Nam, Sở Du lịch Tỉnh Quảng Ninh và Trường Đại học Hạ Long (2017), Hội thảo khoa học “*Phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao ở các tỉnh phía Bắc*”, Quảng Ninh

32. Trần Quang Hào (2008), “Đâu là điều kiện cần thiết để phát triển NNLDL”, *Tạp chí Du lịch Việt Nam*, số 4/2008
33. Hoàng Văn Hoan (2002), “*Hoàn thiện quản lý nhà nước về lao động trong kinh doanh du lịch ở Việt Nam*”, , Luận án Tiến sĩ kinh tế, Đại học Kinh tế quốc dân
34. Nguyễn Duy Hùng và Vũ Văn Phúc(2012), *Phát triển nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập quốc tế*, NXB Chính trị quốc gia - Sự thật, Hà Nội
35. Đinh Thị Hải Hậu (2014), “*Huy động vốn đầu tư cho phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế*”, Luận án Tiến sĩ kinh tế, Học viện Tài chính.
36. Nguyễn Phan Thu Hằng (2017), *Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao tại Tập đoàn dầu khí Việt Nam đến năm 2025*, LATS, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh
37. Ngô Nguyễn Hiệp Phước (2018), *Quản lý nhà nước về du lịch trên địa bàn thành phố Cần Thơ trong hội nhập quốc tế*, LATS, Học viện Hành chính Quốc gia Hồ Chí Minh.
38. Lưu Đức Kế (2016), Tọa đàm “*Giải pháp phát triển du lịch Việt Nam trở thành ngành kinh tế mũi nhọn*”, Ban Kinh tế Trung ương chỉ đạo và Hiệp hội Du lịch Việt Nam, Thành phố Hồ Chí Minh
39. Mai Thanh Lan và Nguyễn Thị Minh Nhàn (2016), *Quản trị nhân lực căn bản*, Trường Đại học Thương mại, Hà Nội
40. Lê Thị Ai Lâm, *Phát triển nguồn nhân lực thông qua giáo dục và đào tạo – Kinh nghiệm Đông Á*, Trung tâm KHXH và NV quốc gia – Viện Kinh tế Thế giới, NXB Khoa học xã hội, Hà Nội, 2003
41. Vũ Thị Kim Loan, *Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế ở thành phố Hồ Chí Minh*, Luận án tiến sĩ, Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh
42. Lê Thị Mỹ Linh (2009), Luận án tiến sĩ “*Phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp nhỏ và vừa ở Việt Nam trong quá trình hội nhập kinh tế*”, Trường Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.
43. Phùng Thị Mỹ Linh (2015), *Chính sách và giải pháp của tỉnh Nam Định đối với phát triển nguồn nhân lực giám đốc doanh nghiệp nhỏ và vừa*, Luận án tiến sĩ kinh tế, Trường Đại học Thương mại
44. Phạm Sỹ Liêm (2014) “*Thể chế kinh tế vùng, cơ chế, chính sách phát triển vùng- những vấn đề lý luận và thực tiễn đặt ra*” (Bài phục vụ hội thảo Liên kết vùng Đồng bằng sông Cửu Long trong tái cơ cấu kinh tế, chuyển đổi mô hình tăng trưởng, ngày 17/10/2014 tại Cần Thơ) do Ban Kinh tế TW và Ban chỉ đạo Tây Nam Bộ tổ chức

45. Nguyễn Văn Lưu (2014), *Liên kết tốt để đẩy mạnh phát triển du lịch*, Kỷ yếu Hội thảo “Thanh Hóa và liên kết PTDL quốc gia, quốc tế”, tr54-62
46. Nguyễn Văn Lưu & Đoàn Mạnh Cường (2013), *Đẩy mạnh phát triển nhân lực du lịch - Giải pháp mang tính quyết định sự PTDL của khu vực đồng bằng sông Cửu Long*, Cục Công tác phía Nam – Bộ VHTTDL
47. Trần Văn Trung (2015), *Chính sách phát triển nguồn nhân lực trẻ vùng Tây Bắc Việt Nam hiện nay*, Luận án tiến sĩ kinh tế, Học viện Hành chính Quốc gia
48. Lê Văn Kỳ (2018), *Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao ngành công nghiệp của tỉnh Thanh Hóa*, Luận án tiến sĩ, Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh.
49. Nguyễn Văn Mạnh và Phạm Hồng Chương (2012), *Giáo trình Quản trị kinh doanh lễ hành*, NXB Đại học kinh tế quốc dân
50. Vũ Đức Minh và Dương Hồng Hạnh (2015), *Đào tạo và phát triển nhân lực ngành Du lịch trong giai đoạn đến năm 2020, Hội thảo du lịch quốc tế “Toàn cầu hóa du lịch và địa phương hóa du lịch”*, Hồ Chí Minh, 2015.
51. Nguyễn Thị Thu Ngọc (2016), *Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ngành Du lịch - Giải pháp nhằm phát triển du lịch bền vững*, Kỷ yếu hội thảo khoa học quốc tế “ Phát triển du lịch bền vững: Vai trò của Nhà nước, doanh nghiệp và cơ sở đào tạo”, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội
52. Trần Hữu Nam (2011), *Một số vấn đề lý luận về Kinh tế học du lịch*, Nhà xuất bản Hà Nội, Hà Nội.
53. Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam và Cơ quan phát triển quốc tế Hoa Kỳ (2016), *Báo cáo chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) năm 2016*
54. Chu Tiến Quang (2005), *Huy động và sử dụng các nguồn lực trong phát triển kinh tế nông thôn - thực trạng và giải pháp*, NXB Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
55. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2005), *Luật Du lịch 2005*, NXB Chính trị Quốc gia, Hà Nội
56. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2018), *Luật Du lịch 2017*, NXB Chính trị Quốc gia, Hà Nội
57. Lê Quân (2015), *Phát triển nhân lực lãnh đạo, quản lý khu vực hành chính công vùng Tây Bắc: Nghiên cứu điển hình tỉnh Hà Giang*, *Tạp chí Khoa học ĐHQGHN: Kinh tế và Kinh doanh*, Tập 31, Số 1 (2015) 31-40
58. Nguyễn Quốc Tiến (2011), *Công tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch vùng Trung du và miền núi Bắc Bộ và những câu hỏi cần được giải đáp*, Tập 81 số 05 *Tạp chí Khoa học và Công nghệ - Đại học Thái Nguyên*, , tr 41-44
59. Phạm Đức Tiến, *Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao trong quá trình Việt Nam hội nhập quốc tế*, Luận án tiến sĩ, Đại học Quốc gia Hà Nội

60. Thủ tướng Chính phủ (2013), Quyết định 201/QĐ-TTg ngày 22 tháng 01 năm 2013 về việc phê duyệt “*Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*”
61. Thủ tướng Chính phủ (2011), Quyết định số 2473/QĐ-TTg ngày 30 tháng 12 năm 2011 phê duyệt “*Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*”
62. Thủ tướng Chính phủ (2013), Quyết định 980/QĐ-TTg ngày 21/6/2013 phê duyệt “*Quy hoạch xây dựng vùng Trung du và miền núi Bắc Bộ đến năm 2020*”;
63. Thủ tướng Chính phủ (2013), Quyết định số 1064/QĐ-TTg ngày 07/8/2013 về việc phê duyệt “*Quy hoạch tổng thể KTXH vùng Trung du và miền núi Bắc Bộ đến năm 2020*”;
64. Thủ tướng Chính phủ (2014), Nghị quyết 92/NQ-CP ngày 8/12/2014 của Chính phủ về một số giải pháp đẩy mạnh phát triển du lịch Việt Nam trong thời kỳ mới
65. Tổng cục Du lịch, *Báo cáo kết quả điều tra cập nhật số liệu nguồn nhân lực du lịch Việt Nam các năm 2010,2011,2012,2013, 2014, 2015, 2016, 2017*
66. Tổng cục Du lịch (2006), *Chương trình phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*
67. Tổng cục Du lịch, *Số liệu thống kê chủ yếu ngành Du lịch giai đoạn 2000-2012*, NXB Thanh niên
68. Tổ chức Lao động Quốc tế (2012), *Bộ công cụ Hướng dẫn Giảm nghèo thông qua Du lịch*, ISBN 798 - 604 - 0469 – 6, Hà Nội
69. Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn và Hội Văn nghệ Dân gian Việt Nam (2015), Hội thảo khoa học “*Xây dựng cơ chế chính sách đặc thù về du lịch Khu vực Tây Bắc*”, NXB Đại học Quốc Gia Hà Nội, Hà Nội
70. Trường Đại học Thương mại (2016), Hội thảo khoa học quốc tế “*Phát triển du lịch bền vững khu vực duyên hải Nam Trung Bộ, Việt Nam*”, NXB Thống kê, Hà Nội.
71. Trường Đại học Bà Rịa - Vũng Tàu (2018), Hội thảo khoa học “*Phát triển du lịch trong cách mạng công nghiệp 4.0*”, NXB Nhà xuất bản đại học Quốc gia thành phố Hồ Chí Minh, Hồ Chí Minh.
72. Trung tâm Khoa học xã hội và nhân văn Quốc gia (1999), *Phát triển con người : từ quan niệm đến chiến lược hành động*, NXB Chính trị quốc gia, Hà Nội
73. Lê Thanh Tùng và Lê Tuấn Anh, Hoàn thiện chiến lược phát triển ngành Du lịch Việt Nam trong bối cảnh Cộng đồng Kinh tế ASEAN được thành lập, Tạp chí Phát triển và Hội nhập, Số 26 (36), Tháng 01-02/2016.
74. Trần Đức Thanh (2003), *Nhập môn Khoa học du lịch*, NXB Đại học Quốc gia, Hà Nội

75. Thủ tướng Chính Phủ (2013), *Quyết định số 291/QĐ-TTg Về việc ban hành hệ thống chỉ tiêu đánh giá phát triển nhân lực phục vụ giám sát và đánh giá thực hiện quy hoạch và chiến lược phát triển nhân lực thời kỳ 2011 - 2020*
76. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch các tỉnh vùng TDMNBB, *Báo cáo tổng kết công tác du lịch từ năm 2010-2017*
77. Viện Chiến lược phát triển (2009), *Báo cáo đề án xây dựng chiến lược phát triển đất nước thời kỳ đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2045*, tháng 5/2009, tr. 63-69
78. Viện Khoa học Giáo dục (2006), Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ “*Những vấn đề lý luận cơ bản về phát triển nguồn nhân lực ở Việt Nam*”, Mã số B2006-37-02TĐ
79. Viện Nghiên cứu Quản lý Kinh tế Trung ương (2011), *Quy hoạch phát triển nhân lực tỉnh hải dương Giai đoạn 2011- 2020*, Hải Dương, 2011
80. Viện Nghiên cứu Phát triển du lịch (2015), *Đề án phát triển sản phẩm du lịch đặc thù vùng miền núi Bắc Bộ (Đông Bắc + Tây Bắc)*
81. Viện Kinh tế Việt Nam (2016), *Diễn đàn kinh tế Việt Nam 2016 “Thách thức tái cơ cấu và triển vọng”*, Hà Nội
82. Vũ Văn Viên (2017), *Phát triển nhân lực của các doanh nghiệp lữ hành vùng duyên hải Bắc Bộ*, Luận án tiến sĩ kinh tế, Đại học Thương mại, Hà Nội
83. Nguyễn Thanh Vũ (2015), *Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực của các doanh nghiệp may tỉnh Tiền Giang*, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh.
84. UBND tỉnh Sơn La (2016), *Quyết định số 33/2016/QĐ-UBND về việc ban hành “Quy định điều kiện, tiêu chuẩn chức danh trưởng, phó các đơn vị thuộc sở văn hoá, thể thao và du lịch”*

Tiếng Anh

85. Ardahaey Fateme Tohid (2012), “Human Resources Empowerment and Its Role in the Sustainable Tourism”, *Asian Social Science*, Vol. 8, No. 1.
86. Baum Tom (1994), “National tourism policies: implementing the human resource dimension”, *Tourism Management*, Volume 15, Issue 4.
87. Baum Tom (1995), “The Role of the Public Sector in the Development and Implementation of Human Resource Policies in Tourism”, *Tourism Recreation Research*, Vol. 20, issue 2, pp.1995: 25-31.
88. Baum Tom (2002), “Skills and training for the hospitality sector: a review of issues”, *Journal of Vocational Education and Training*, Vol 54, issue 3, pp.343-364.
89. Baum Tom (2015), “ Human resources in tourism: Still waiting for change? – A 2015 reprise”, *Tourism Management*, Volume 50.

90. Baum Tom, Catherine Cheung, Haiyan Kong, Anna Kralj, Shelagh Mooney, Hải Nguyễn Thị Thanh, Sridar, Sridar Ramachandran, Dropulić Ružić, May Ling (2016), “Sustainability and the Tourism and Hospitality Workforce: A Thematic Analysis”, *Sustainability*, Vol 8, 809.
91. Baum Tom, Szivas Edith (2008), “HRD in tourism: A role for government?”, *Tourism Management*, Volume 29, Issue 4.
92. Burke Ronald J. (2018), *Handbook of Human Resource Management in the Tourism and Hospitality Industries*, Edward Elgar Pub.
93. British Columbia Tourism Human Resource Development Task Force Action 2013, *Recruit, Retain and Train: Developing a super, natural workforce in British Columbia*.
94. Bennis, W. G. & Nanus, B., *Leaders*, Harper Business Essentials, 2004.
95. Bollen, K.A. (1998), *Structural Equations with latent variables*, New York: John Wiley and Sons.
96. Cuffy Violet, John Tribe, David Airey (2012), “Lifelong learning for tourism”, *Annals of Tourism Research*, Volume 39, Issue 3.
97. Comrey A. L. (1973). *A first course in factor analysis*. New York: Academic.
98. Deng Taotao, Hu Yukun, Ma Mulan (2019), “Regional policy and tourism: A quasi-natural experiment”, *Annals of Tourism Research*, Volume 74, January 2019, Pages 1-16
99. Gamage Aruna S. (2016), “The Role of Human Resource Management in Developing Tourism Industry in Sri Lanka: A proposed conceptual framework”, *Sri Lankan Journal of Human Resource Management*, Vol.6, No.1.
100. Graham J., Amos B., Plumtre T. (2003). Governance principles for protected areas in the 21st century. Ottawa, ON: Institute on Governance.
101. ILO. (2001). *Tourism - Human Resource Development, Employment and Globalization in The Hotel, Catering and Tourism Secto*. Geneva: International Labour Office.
102. Dennis Nickson (2007), *Human resource management for the hospitality and tourism industries*, University of Strathclyde, Glasgow, Scotland Elsevier Ltd. , ISBN–10: 0-7506-6572-6, tr. 141-168
103. Micheal J. Boella và Stenven Goss – Turner (2007), *Quản lý nguồn nhân lực trong ngành công nghiệp khách sạn (Human resource Management in the Hospitality Industry)*, Tái bản lần thứ 8, Đại học Brighton, tr 149-191
104. Lee-Ross Darren, Pryce Josephine (2010), *Human Resources and Tourism: Skills, Culture and Industry*, Spectra Of Tourism, Channel View Publications.

105. Mahachi-Chatibura Delly, Amogelang Nare (2017), “A regional analysis of tourism education scholarships”, *Tourism Management Perspectives*, Volume 24.
106. Mayaka Melphon & John S.Akama (2007), “Systems approach to tourism training and education: The Kenyan case study”, *Tourism Management*, Volume 28, Issue 1.
107. Pearce, D. G., 1997, Competitive destination analysis in Southeast Asia, *Journal of Travel Research.*, 35(4)
108. Hair Joseph F., Tatham Ronald L. Anderson Rolph E., Black William (1998), *Multivariate Data Analysis*, Pearson; 5th edition.
109. Haxton, P. (2015), “A Review of Effective Policies for Tourism Growth”, OECD Tourism Papers, 2015/01, OECD Publishing. <http://dx.doi.org/10.1787/5js4vmp5n5r8-en>
110. Kim C.Smith (2004), *Tourism Human Resource Development Strategies in British Columbia*, 8364 Aspenwood Place, Burnaby, British Columbia, V5A 3V3
111. Runte, A. (1997). *National parks: The American experience*. Lincoln, NB: University of Nebraska Press.
112. Roger L. Worthington and Tiffany A. Whittaker (2006), *Scale Development Research: A Content Analysis and Recommendations for Best Practices*, *The Counseling Psychologist* ; 34: 806-14
113. Shipley R., Kovacs J. (2005). *Principles for the governance of the heritage conservation sector in Canada: Lessons from international experience*. Waterloo, ON: Heritage Resources Center.
114. Su D., Wall G., Eagles P.F.J. (2007). Emerging governance approaches for tourism in the protected areas of China. *Environmental Management*, 39(6), 749–759.
115. Stivastava M/P, “ *Human resource planing: Aproach needs assessments and priorities in manpower planing*”; NXB Manak New Delhi 1997
116. Shakeela Aishath, Ruhanen Lisa & Breakey Noreen (2012), “*Human Resource Policies: Striving for Sustainable Tourism Outcomes in the Maldives*”, *Tourism Recreation Research*, 37:2, 113-122,
117. Sriyan, D. S. 1997, Human resources development for competitiveness: a priority for employers, *ILO Workshop on Employers' Organizations in Asia-Pacific in the Twenty-First Century*, Turin, Italy.
118. Tazim Jamal, Blanca Alejandra Camargo (2018), “*Tourism governance and policy: Whither justice?*”, *Tourism Management Perspectives*, Volume 25, January 2018, Pages 205-208.
119. UNDP (1998), *Expanding Choices for the Rural Poor Hunman Develpoment in Viet Nam*, Nxb Thế giới, Hà Nội.

120. World Bank (2002), *World Development Report 2003- Sustainable Development in a Dynamic World- Transforming Institutions, Growth, and Quality of life*.
121. Zikmund, W.G. (1997), *Business Research Methods*, 5th edition, The Dryden Press, New York, USA
122. Weiss T.G. (2000). Governance, good governance and global governance: Conceptual and actual challenges. *Third World Quarterly*, 21(5), 795–814.
123. Wilkinson P. (2003). Ecological integrity, visitor use, and marketing of Canada’s national parks. *Journal of Park and Recreation Administration*, 21(2), 63–83.
124. Zagonari Fabio (2009), “Balancing tourism education and training”, *International Journal of Hospitality Management*, Volume 28, Issue 1.

*** Internet**

125. Nguyễn Văn Bình, “*Phát triển Du lịch Tây Bắc: Ưu tiên nguồn nhân lực*”, truy cập ngày 15 tháng 01 năm 2018, <http://www.vccinews.vn/news/2525/.html>
126. Báo điện tử của Chính phủ Việt Nam, <http://baochinhphu.vn/Kinh-te/Du-lich-dong-gop-66-GDP-quoc-gia/253960.vgp>, truy cập ngày 15/6/2016.
127. Nguyễn Bá Ngọc (2013), Đào tạo nhân lực ngành Du lịch đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế du lịch, *Tạp chí Công sản*, <http://www.tapchicongsan.org.vn/Home/kinh-te-thi-truong-XHCN/2013/19909/Dao-cao-nhan-luc-nganh-du-lich-dap-ung-yeu-cau-phat.aspx>, Truy cập ngày 20/7/2016
128. Hương Lê (2016), *Định hướng phát triển du lịch vùng Tây Bắc*, Tổng cục Du lịch, <http://www.vietnamtourism.com/index.php/news/items/16995>
129. <http://esrt.vn/default.aspx?portalid=1&tabid=344&itemid=683#> - Dự án Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có Trách nhiệm với Môi trường và Xã hội do Liên minh Châu Âu tài trợ
130. <http://www.ilo.org/public/english/iira/documents/congresses/regional/lagos2011/>
131. <http://svec.org.vn/index.php/nghien-cuu/Nghien-cuu-Trao-doi/Vung-va-lien-ket-vung-trong-phat-trien-kinh-te-xa-hoi-44/>
132. <http://kinhtedothi.vn/nhan-luc-du-lich-vua-thieu-vua-yeu-320283.html>
133. <http://www.molisa.gov.vn/vi/Pages/chitiettin.aspx?IDNews=28639>
134. Lê Anh Tuấn (2016), *Liên kết phát triển nguồn nhân lực du lịch Tây Bắc*, *Tạp chí du lịch*; truy cập ngày 15 tháng 01 năm 2018, <http://www.vtr.org.vn/lien-ket-phat-trien-nguon-nhan-luc-du-lich-tay-bac.html>
135. Tổng cục Du lịch, <http://vietnamtourism.gov.vn/>

PHỤ LỤC

Số:

Phụ lục 1: Mẫu phỏng vấn chuyên gia

Xin ý kiến của chuyên gia về thực trạng phát triển nguồn nhân lực ngành Du lịch các tỉnh TDMNBB

Nghiên cứu sinh tên là Nguyễn Mạnh Hùng, hiện đang công tác tại Khoa Sau đại học, Trường Đại học Thương mại. Nghiên cứu sinh đang thực hiện đề tài nghiên cứu của luận án tiến sĩ kinh tế: “*Phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ*”, có một số nội dung trong nghiên cứu cần được tham vấn các chuyên gia để kết quả nghiên cứu có ý nghĩa cao hơn cả về lý luận và thực tiễn. Cuộc phỏng vấn này chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu khoa học và được ghi âm, ghi chép đầy đủ; từ đó làm cơ sở để xác định các yếu tố cấu thành và khung nghiên cứu phát triển nguồn nhân lực du lịch cho một địa phương cấp tỉnh.

Thông tin người được phỏng vấn:

Họ và tên: Tuổi: Giới tính:.....

Chức danh:Trình độ học vấn:.....

Kinh nghiệm công tác:.....

Câu hỏi xin ý kiến

1. Đánh giá tổng quan của ông bà về chất lượng nguồn nhân lực du lịch của vùng TDMNBB?
2. Theo ông(bà) thì những nguyên nhân nào tác động đến hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch của các tỉnh vùng TDMNBB? Và nguyên nhân nào là chủ yếu và lý do vì sao làm chất lượng NNL du lịch của vùng TDMNBB chưa cao?
3. Theo Ông/bà thì Nhà nước, Bộ VHTT&DL, Bộ GD&ĐT nên làm gì để hỗ trợ cho việc phát triển nguồn nhân lực du lịch tại các tỉnh TDMNBB cả về chất lượng và số lượng?
4. Nếu chọn Quản lý nhà nước với phát triển nguồn nhân lực du lịch là hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch tại địa phương thì theo Ông/Bà sẽ đánh giá qua những nội dung cụ thể nào?
5. Nếu chọn Thu hút nguồn nhân lực du lịch là hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch tại địa phương thì theo Ông/Bà sẽ đánh giá qua những nội dung cụ thể nào?

6. Nếu chọn Đào tạo, bồi dưỡng và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch là hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch tại địa phương thì theo Ông/Bà sẽ đánh giá qua những nội dung cụ thể nào?

7. Nếu chọn Liên kết và hợp tác phát triển nguồn nhân lực du lịch là hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch tại địa phương thì theo Ông/Bà sẽ đánh giá qua những nội dung cụ thể nào?

Trân trọng cảm ơn Ông/Bà đã dành thời gian trao đổi, thảo luận về đề tài nghiên cứu và cung cấp những thông tin rất quý báu!

Phụ lục 2: Danh sách và thông tin về các chuyên gia

Stt	Họ và tên	Giới tính	Đơn vị công tác	Học vấn	Kinh nghiệm
1	CG1	Nam	Chủ tịch hội đồng trường, Đại học Thương mại	PGS,TS	30 năm
2	CG2	Nam	Trưởng phòng, Đại học Thương mại	PGS,TS	20 năm
3	CG3	Nam	Vụ Đào tạo, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch	PGS,TS	25 năm
4	CG4	Nữ	Phó hiệu trưởng, Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn	PGS,TS	25 năm
5	CG5	Nữ	Trưởng khoa, Đại học Thương mại	PGS,TS	25 năm
6	CG6	Nữ	Trưởng bộ môn, Đại học Thương mại	PGS,TS	20 năm
7	CG7	Nữ	Trưởng bộ môn, Đại học Thương mại	TS	15 năm
8	CG8	Nữ	Giảng viên, Đại học Thương mại	TS	10 năm
9	CG9	Nam	Phó trưởng khoa Kinh tế, Đại học Tây Bắc	TS	10 năm
10	CG10	Nam	Trưởng khoa Du lịch, Đại học Hạ Long	TS	10 năm
11	CG11	Nam	Trưởng khoa, Trường CĐ Du lịch Hà Nội	TS	10 năm
12	CG12	Nam	Phó hiệu trưởng, Trường Đại học Tân Trào	TS	20 năm
13	CG13	Nữ	Phó trưởng khoa, Trường Đại học Tân Trào	ThS	10 năm
14	CG14	Nam	Nguyên Vụ phó Vụ Đào tạo, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch	TS	30 năm

15	CG15	Nữ	Phó Giám đốc Trung tâm Tư vấn và Đào tạo du lịch, Viện Nghiên cứu phát triển du lịch	ThS	20 năm
16	CG16	Nam	Chuyên viên Vụ Đào tạo, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch	TS	15 năm
17	CG17	Nam	Phó Giám đốc Sở, Sở VHTTDL Cao Bằng	ThS	5 năm
18	CG18	Nam	Phó Giám đốc Sở, Sở VHTTDL Bắc Kạn	ThS	25 năm
19	CG19	Nam	Trưởng Phòng Nghiệp vụ du lịch, Sở VHTTDL Lai Châu	ThS	25 năm
20	CG20	Nam	Trưởng Phòng Nghiệp vụ du lịch, Sở VHTTDL Điện Biên	ThS	25 năm
21	CG1	Nam	Trưởng Phòng Nghiệp vụ du lịch, Sở VHTTDL Tuyên Quang	ThS	15 năm
22	CG2	Nam	Trưởng Phòng Nghiệp vụ du lịch, Sở VHTTDL Thái Nguyên	ThS	25 năm
23	CG4	Nữ	Chủ tịch Hiệp hội du lịch Cao Bằng, Nguyên Phó Giám đốc Sở VHTTDL Cao Bằng	ThS	30 năm
24	CG5	Nữ	Trưởng Phòng Nghiệp vụ du lịch, Sở VHTTDL Lào Cai	ThS	20 năm
25	CG6	Nữ	Trưởng phòng Nghiệp vụ du lịch, Sở VHTTDL Yên Bái	ThS	15 năm

Phụ lục 3: Tổng hợp và tóm tắt kết quả phỏng vấn sâu các chuyên gia

Quan điểm trả lời câu hỏi (4-7) về nội dung các hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch tại một địa phương cấp tỉnh:

Stt	Các hoạt động phát triển>NNL	CG1	CG2	CG3	CG4	CG5	CG6	CG7	CG8	CG9	CG 10	CG 11	CG 12	CG 13	CG 14	CG 15	CG 16	CG 17	CG 18	CG 19	CG 20	CG 21	CG 22	CG 23	CG 24	CG 25	
1.	Quản lý nhà nước với phát triển nguồn nhân lực du lịch																										
1.1	Tổ chức bộ máy quản lý nhà nước về phát triển nhân lực du lịch	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
21.2	Xây dựng và hoàn thiện hệ thống chính sách phát triển>NNL	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
1.3	Xây dựng chiến lược, quy hoạch phát triển>NNL	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
1.4	Công tác kiểm tra, giám sát và đánh giá phát triển>NNL	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x				x			x	x

	phát triển NNLDL																									
4.1	<i>Tổ chức hợp lý hoạt động liên kết phát triển NNLDL</i>	x	x	x	x	x		x	x		x	x	x	x		x			x	x	x	x			x	x
4.2	<i>Hiệu quả hoạt động Liên kết nội tỉnh</i>	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x		x	x		x				x	x	x	x
4.3	<i>Hiệu quả hoạt động Liên kết cấp tỉnh, liên kết ngoại vùng</i>	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x		x				x	x	x	x
4.4	<i>Tổ chức hợp lý để khai thác tiềm năng liên kết phát triển NNLDL</i>	x	x	x	x	x		x	x		x		x	x		x			x					x		x

* Kết luận: Nội dung của các hoạt động có tỷ lệ <50% đều bị loại khỏi khung nghiên cứu phát triển nguồn nhân lực du lịch tại các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ. Vậy, có 04 hoạt động, 13 nội dung đánh giá phát triển nguồn nhân lực du lịch phát triển nguồn nhân lực du lịch tại các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ.

Phụ lục 4: Bảng hỏi khảo sát cơ quan quản lý Nhà nước về du lịch

Số:

BẢNG HỎI

VỀ NHÂN LỰC NGÀNH DU LỊCH CÁC TỈNH TDMNBB
(Mẫu phiếu dành cho Cơ quan quản lý Nhà nước về du lịch)

Kính gửi quý vị!

*Để phục vụ cho việc nghiên cứu thực trạng và đề xuất giải pháp, kiến nghị góp phần phát triển bền vững nguồn nhân lực du lịch tại các tỉnh TDMNBB, tác giả xin trân trọng đề nghị quý vị giúp đỡ và tham gia bằng cách trả lời các câu hỏi trong **Phiếu khảo sát**. Mọi thông tin quý vị cung cấp chỉ nhằm mục đích phục vụ cho công tác nghiên cứu và được đảm bảo bí mật. Xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ quý báu của quý vị!*

Quý vị vui lòng cho biết ý kiến bằng cách đánh dấu V hoặc X, khoanh tròn vào ô trả lời hoặc điền vào các thông tin theo mẫu

Tên cơ quan (tổ chức):.....

Địa chỉ :.....

Điện thoại :..... Tổng số cán bộ :.....

Tên người trả lời :..... Chức vụ :.....

Phần I. Thông tin chung về cơ quan

1. Trình độ chuyên môn của đội ngũ cán bộ tại cơ quan quý vị (người)

- Trên Đại học:
- Đại học:
- Cao đẳng:
- Trung cấp:
- Sơ cấp:
- Có chứng chỉ nghiệp vụ du lịch:
- Có chứng chỉ Vtos:

2. Trình độ ngoại ngữ đội ngũ cán bộ tại cơ quan quý vị (người)

- Trên Đại học:
- Đại học:
- Cao đẳng:
- Sơ cấp và Trung cấp:
- Có chứng chỉ:

3. Số cán bộ của cơ quan được tham gia học tập, bồi dưỡng kiến thức về du lịch:.....

4. Các hình thức hỗ trợ, cho đào tạo, bồi dưỡng mà cơ quan ông bà đã áp dụng

- Người học tự chi trả, cơ quan tạo điều kiện về thời gian đi học
- Cơ quan trả một phần kinh phí
- Cơ quan trả toàn bộ kinh phí

Hình thức khuyến khích khác (Xin ghi rõ hình thức khuyến khích cụ thể) :.....

.....

5. Tần suất áp dụng các loại hình đào tạo, bồi dưỡng đối với cán bộ tại cơ quan (1 - Chưa bao giờ áp dụng; 2- Hai năm một lần; 3-Một năm một lần; 4-Một năm hai lần)

Loại hình đào tạo, bồi dưỡng	Mức đánh giá			
	1	2	3	4
I. Đào tạo, bồi dưỡng trong công việc				
- Đào tạo trong nhóm (do trưởng nhóm hướng dẫn)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Người có kinh nghiệm kèm cặp, chỉ dẫn và chỉ bảo trực tiếp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Tổ chức cho người lao động nghe, nhìn video hướng dẫn hoặc học qua vi tính	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Đào tạo theo nhóm ngành/ nghề	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Luân chuyển và chuyển công việc	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
II. Đào tạo, bồi dưỡng ngoài công việc				
- Tổ chức khoá đào tạo, bồi dưỡng tại cơ quan (Mời chuyên gia giảng dạy trực tiếp/ Thuê chuyên gia về đào tạo, hướng dẫn tại nơi làm việc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Cử đi học tập nâng cao trình độ tại cơ sở đào tạo, trung tâm dạy nghề trong và ngoài nước hoặc Cử người lao động tham quan, trải nghiệm thực tế; đào tạo tại nước ngoài	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Tổ chức lớp kỹ năng, chuyên môn, hội thảo : Giảng viên nội bộ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Đào tạo định hướng : đào tạo nhân viên mới. Giúp nhân viên mới hiểu rõ về cơ quan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Đào tạo theo phương thức từ xa và đào tạo trực tuyến (Cơ quan chia sẻ thông tin thông qua hệ thống máy tính nối mạng , sách, đĩa CD, VCD, mạng Internet, ...) do các trường/ trung tâm bên ngoài giảng dạy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Cử người lao động tham gia các khoá học ngắn hạn tổ chức bên ngoài cơ quan, hoặc tham dự các hội nghị, hội thảo, seminar chuyên ngành	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Đào tạo theo kiểu phòng thí nghiệm (Trò chơi và mô phỏng, phân tích tình huống)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Ông/Bà đánh giá thế nào về mức độ đáp ứng công việc của đội ngũ lao động du lịch tại địa phương (1= Rất kém, 2 =Kém, 3=Trung bình, 4=Tốt, 5= Rất tốt)

Các chỉ tiêu	Phân loại nhóm					Nhóm cán bộ quản lý tại doanh nghiệp					Nhóm người lao động nghiệp vụ du lịch				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Mức độ đáp ứng về số lượng															
Mức độ đáp ứng về cơ cấu															

Mức độ đáp ứng về chất lượng	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Kiến thức chung và chuyên môn nghề nghiệp	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Kỹ năng giao tiếp, phục vụ khách hàng	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Kỹ năng ngoại ngữ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Kỹ năng lãnh đạo và quản lý	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Kỹ năng khác (xử lý tình huống, công nghệ thông tin, làm việc nhóm, ...)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Tinh thần và thái độ làm việc	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Chấp hành nội quy về lao động	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Kinh nghiệm làm việc	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Sức khỏe và độ tuổi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Phần II. Về hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch tại địa phương

7. Đánh giá của ông bà về nhu cầu đào tạo, phát triển nguồn nhân lực du lịch cho địa phương cấp tỉnh (1= Nhu cầu rất thấp, 5= Nhu cầu rất cao)

Nhóm lao động	Mức đánh giá				
	1	2	3	4	5
1. Lao động trong các cơ quan quản lý Nhà nước về du lịch					
2. Lao động trong các đơn vị kinh doanh du lịch					
<i>Lao động Kinh doanh lưu trú và ăn uống</i>					
<i>Lao động Kinh doanh lữ hành</i>					
<i>Lao động Kinh doanh vận chuyển khách du lịch</i>					
<i>Lao động Kinh doanh các dịch vụ du lịch khác</i>					
3. Lao động tại các cơ sở đào tạo về du lịch					
4. Lao động du lịch khác					

8. Ông/Bà đánh giá thế nào về các chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch ở địa phương (1= Rất kém, 2=Kém, 3=Trung bình, 4=Tốt, 5= Rất tốt)

Nội dung	Mức đánh giá				
	1	2	3	4	5
<i>Chính sách thu hút nguồn nhân lực du lịch về số lượng</i>					
Tính hấp dẫn					
Tính hợp lý so với quan điểm, định hướng của tỉnh và nhà nước và xu hướng phát triển NNLDL					

Tình phù hợp với thực trạng hiện tại địa phương	1	2	3	4	5
<i>Chính sách thu hút nguồn nhân lực du lịch về cơ cấu</i>					
Tính hấp dẫn	1	2	3	4	5
Tính hợp lý so với quan điểm, định hướng của tỉnh và nhà nước và xu hướng phát triển NNLĐL	1	2	3	4	5
Tình phù hợp với thực trạng hiện tại địa phương	1	2	3	4	5
<i>Chính sách nâng cao thể chất, động lực làm việc cho NNLĐL</i>					
Tính hấp dẫn	1	2	3	4	5
Tính hợp lý so với quan điểm, định hướng của tỉnh và nhà nước và xu hướng phát triển NNLĐL	1	2	3	4	5
Tình phù hợp với thực trạng hiện tại địa phương	1	2	3	4	5
<i>Chính sách nâng cao trình độ, năng lực nguồn nhân lực du lịch</i>					
Tính hấp dẫn	1	2	3	4	5
Tính hợp lý so với quan điểm, định hướng của tỉnh và nhà nước và xu hướng phát triển NNLĐL	1	2	3	4	5
Tình phù hợp với thực trạng hiện tại địa phương	1	2	3	4	5

9. Ông (Bà) cho ý kiến đánh giá chung các hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch tại địa phương mình (1= Rất kém, 2 =Kém, 3=Trung bình, 4=Tốt, 5= Rất tốt)

Nội dung	Mức đánh giá				
<i>Hoạt động thu hút nguồn nhân lực du lịch của tỉnh</i>					
Hiệu quả của hoạt động dự báo nguồn nhân lực du lịch về số lượng và cơ cấu	1	2	3	4	5
Tổ chức hợp lý các hoạt động thu hút nguồn nhân lực du lịch	1	2	3	4	5
Tính hấp dẫn của các hoạt động thu hút nguồn nhân lực du lịch	1	2	3	4	5
<i>Hoạt động dự báo và tổ chức các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng phát triển nguồn nhân lực du lịch</i>					
Hiệu quả của hoạt động dự báo nguồn nhân lực du lịch về chất lượng và xu hướng thị trường	1	2	3	4	5
Tổ chức hợp lý các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng	1	2	3	4	5
Hiệu quả tổ chức các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng	1	2	3	4	5
<i>Hoạt động liên kết phát triển nguồn nhân lực du lịch</i>					
Tổ chức hợp lý hoạt động liên kết phát triển nguồn nhân lực du lịch	1	2	3	4	5

Hiệu quả hoạt động Liên kết nội tỉnh (<i>Liên kết giữa cơ quan quản lý du lịch của tỉnh với các trường và DNDL trên địa bàn</i>)	1	2	3	4	5
Hiệu quả hoạt động Liên kết cấp tỉnh, liên kết ngoài vùng (<i>Giữa các địa phương cấp tỉnh với nhau, Các chương trình hỗ trợ của Bộ VH&TT&DL, Tổng cục Du lịch Việt Nam, Tổ chức phi chính phủ, Hiệp hội du lịch,...</i>)	1	2	3	4	5
Tổ chức hợp lý để khai thác tiềm năng liên kết phát triển nguồn nhân lực du lịch	1	2	3	4	5
<i>Hoạt động quản lý nhà nước với phát triển nguồn nhân lực du lịch ở địa phương</i>					
Tổ chức bộ máy quản lý nhà nước về phát triển nhân lực du lịch	1	2	3	4	5
Xây dựng và hoàn thiện hệ thống chính sách phát triển nguồn nhân lực ngành Du lịch	1	2	3	4	5
Xây dựng chiến lược, quy hoạch phát triển nguồn nhân lực du lịch	1	2	3	4	5
Công tác kiểm tra, giám sát và đánh giá phát triển nguồn nhân lực du lịch	1	2	3	4	5

10. Tần suất áp dụng các loại hình đào tạo, bồi dưỡng về du lịch do cấp tỉnh tổ chức

(1 - Chưa bao giờ áp dụng; 2- Hai năm một lần; 3-Một năm một lần; 4-Một năm hai lần)

Loại hình đào tạo, bồi dưỡng	Mức đánh giá			
	1	2	3	4
Lớp tập huấn nghiệp vụ cơ bản về du lịch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lớp tập huấn nghiệp vụ nâng cao về du lịch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Phát động phong trào, tổ chức cuộc thi, hội thi nghiệp vụ để nâng cao trình độ tay nghề chuyên môn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Đào tạo chứng chỉ nghiệp vụ du lịch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Các hình thức đào tạo, bồi dưỡng khác:.....

Tần suất áp dụng :.....

11. Thời gian các khóa đào tạo, bồi dưỡng về du lịch do tỉnh tổ chức cho người lao động du lịch (Có thể chọn nhiều phương án)

- Từ 1 - < 3 tháng
 Từ 3 - < 6 tháng
 Từ 6 - < 9 tháng
 Từ 9 - < 12 tháng
 Trên 1 năm

12. Ông/ bà đánh giá các yếu tố ảnh hưởng tới phát triển nguồn nhân lực du lịch ở địa phương (1= Rất ít, 2 =Ít, 3=Trung bình, 4=Nhiều, 5= Rất nhiều)

Nhóm yếu tố	Mức đánh giá				
	1	2	3	4	5
<i>Các yếu tố kinh tế- chính trị - văn hóa- xã hội</i>					
Kinh tế - Chính trị	1	2	3	4	5
Điều kiện tự nhiên	1	2	3	4	5
Văn hóa-Xã hội	1	2	3	4	5
Công nghệ	1	2	3	4	5
<i>Nhu cầu du khách và xu hướng phát triển nguồn nhân lực ngành Du lịch</i>					
Nhu cầu du khách về chất lượng dịch vụ	1	2	3	4	5
Nhu cầu du khách về tính đa dạng dịch vụ	1	2	3	4	5
Xu hướng phát triển NNLDL về số lượng	1	2	3	4	5
Xu hướng phát triển NNLDL về năng lực, trình độ	1	2	3	4	5
<i>Nhận thức của chủ doanh nghiệp làm du lịch về phát triển nguồn nhân lực du lịch</i>					
Năng lực trình độ của chủ doanh nghiệp	1	2	3	4	5
Nhận thức của chủ doanh nghiệp làm du lịch về nhu cầu du khách và xu hướng phát triển nguồn nhân lực du lịch	1	2	3	4	5
Nhận thức của chủ doanh nghiệp làm du lịch về phát triển nguồn nhân lực du lịch	1	2	3	4	5
Động lực phát triển nguồn nhân lực du lịch	1	2	3	4	5
<i>Nhận thức của đội ngũ nhân lực du lịch</i>					
Năng lực trình độ của đội ngũ nhân lực du lịch	1	2	3	4	5
Nhận thức của đội ngũ nhân lực du lịch về nhu cầu du khách và xu hướng phát triển nguồn nhân lực du lịch	1	2	3	4	5
Nhận thức của đội ngũ nhân lực du lịch về phát triển nguồn nhân lực du lịch	1	2	3	4	5
Động lực phát triển cá nhân của người lao động trong du lịch	1	2	3	4	5

13. Ông (bà) đánh giá về thực trạng của hoạt động phát triển NNLDL của tỉnh mình (1= Rất kém, 2 =Kém, 3=Trung bình, 4=Tốt, 5= Rất tốt)

Nội dung	Mức đánh giá				
	1	2	3	4	5
Nâng cao năng suất lao động	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Phát triển các kỹ năng và nâng cao kiến thức chuyên môn nghề nghiệp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nâng cao thái độ, tinh thần làm việc và sức khỏe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bằng cấp, chứng chỉ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Theo ông (bà) đâu là những khó khăn chủ yếu trong việc đào tạo và phát triển nguồn nhân lực du lịch cho tỉnh (Có thể chọn nhiều phương án)

- Thiếu sự hỗ trợ từ các cơ quan quản lý Nhà nước cấp trên
- Khó khăn về trình độ quản lý của cán bộ
- Thiếu chính sách cụ thể để phát triển nguồn nhân lực du lịch
- Mạng lưới cơ sở đào tạo nguồn nhân lực còn hạn chế, phân bố chưa hợp lý, chất lượng chưa tốt
- Hạn chế về vốn đầu tư cho đào tạo và phát triển nguồn nhân lực
- Thiếu chính sách hấp dẫn để thu hút nguồn nhân lực du lịch
- Khó khăn khác (xin nêu rõ) :

15. Theo Ông/Bà, Bộ VHTT&DL, UBND tỉnh cần cải tiến những gì để phát triển đội ngũ lao động du lịch của địa phương, vùng du lịch (Có thể chọn nhiều phương án)

- Mở rộng mạng lưới cơ sở đào tạo nguồn nhân lực du lịch và mở rộng loại hình đào tạo
- Xây dựng trung tâm thông tin về lao động và việc làm, đẩy mạnh hoạt động của các trung tâm giới thiệu việc làm
- Tổ chức thường xuyên các khóa đào tạo, bồi dưỡng du lịch tại địa phương
- Soạn thảo và ban hành những tài liệu tự học cho người lao động làm du lịch
- Có chương trình đào tạo từ xa, trực tuyến cho doanh nghiệp làm du lịch cung cấp thông tin về các khóa học về du lịch cung cấp trên thị trường
- Có chính sách hỗ trợ về kinh phí đào tạo cho doanh nghiệp làm du lịch
- Có chính sách tuyển dụng lâu dài đối với người lao động để tạo sự gắn bó với doanh nghiệp
- Xã hội hóa công tác đào tạo lao động, khuyến khích mọi lực lượng xã hội tham gia vào công tác đào tạo lao động
- Có chính sách khuyến khích doanh nghiệp phát triển hình thức đào tạo trong công việc
- Đổi mới chính sách nhằm thu hút nhân lực có trình độ và tay nghề cao của ngành Du lịch
- Hỗ trợ tài chính (Xin ghi rõ) :
- Khác (Xin ghi rõ):

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của ông/bà!

Phụ lục 5: Bảng hỏi khảo sát các doanh nghiệp kinh doanh du lịch

Số:

BẢNG HỎI
VỀ NHÂN LỰC NGÀNH DU LỊCH CÁC TỈNH TDMNBB
(Mẫu phiếu dành cho doanh nghiệp kinh doanh du lịch)

Để phục vụ cho việc nghiên cứu thực trạng và đề xuất giải pháp, kiến nghị góp phần phát triển bền vững nguồn nhân lực du lịch tại các tỉnh TDMNBB, tác giả xin trân trọng đề nghị quý vị giúp đỡ và tham gia bằng cách trả lời các câu hỏi trong **Phiếu khảo sát**. Mọi thông tin quý vị cung cấp chỉ nhằm mục đích phục vụ cho công tác nghiên cứu và được đảm bảo bí mật. Xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ quý báu của quý vị!

Quý vị vui lòng đánh dấu x hoặc v hoặc điền thông tin vào phần trả lời

Phần I. Thông tin chung về doanh nghiệp

Tên công ty, doanh nghiệp

Loại hình doanh nghiệp :..... Năm thành lập doanh nghiệp :.....

Địa chỉ: Điện thoại:

Tên người trả lời :..... Chức vụ :.....

1. Lĩnh vực kinh doanh của doanh nghiệp mình? (Có thể chọn nhiều đáp án)

- Kinh doanh lẻ hành Kinh doanh lưu trú Kinh doanh ăn uống
 Kinh doanh vận chuyên khách du lịch Kinh doanh các dịch vụ du lịch khác

2. Số lượng nhân lực du lịch của doanh nghiệp?

Tổng số :..... người Lao động quản lý:người

Lao động nghiệp vụ:người Lao động khác:người

3. Mức thu nhập trung bình của người lao động tại doanh nghiệp ông bà :

Lao động quản lý:triệu/tháng

Lao động tại doanh nghiệp:triệu/tháng

4. Trình độ của nhân viên tại doanh nghiệp? (người)

Stt	Trình độ	Chuyên ngành Du lịch	Chuyên ngành khác	Có chứng chỉ nghiệp vụ du lịch	Có chứng chỉ Vtos
1	Trên Đại học				
2	Đại học				
3	Cao đẳng				
4	Trung cấp				
5	Sơ cấp				
6	Lao động phổ thông				

5. Trình độ chuyên môn của cán bộ quản lý doanh nghiệp? (người)

Stt	Trình độ	Chuyên ngành Du lịch	Chuyên ngành khác	Có chứng chỉ nghiệp vụ du lịch	Có chứng chỉ Vtos
1	Trên Đại học				
2	Đại học				
3	Cao đẳng				
4	Trung cấp – Sơ cấp				
5	Lao động phổ thông				

6. Trình độ ngoại ngữ của cán bộ quản lý doanh nghiệp (người)

Stt	Trình độ	Tiếng Anh	Tiếng Pháp	Tiếng Đức	Tiếng Nga	Tiếng Trung	Tiếng Nhật	Tiếng Hàn	Tiếng khác
1	Trên Đại học								
2	Đại học								
3	Cao đẳng								
4	Sơ cấp và Trung cấp								
5	Có chứng chỉ								

7. Trình độ ngoại ngữ của lao động nghiệp vụ du lịch (người)

Stt	Trình độ	Tiếng Anh	Tiếng Pháp	Tiếng Đức	Tiếng Nga	Tiếng Trung	Tiếng Nhật	Tiếng Hàn	Tiếng khác
1	Trên Đại học								
2	Đại học								
3	Cao đẳng								
4	Sơ cấp và Trung cấp								
5	Có chứng chỉ								

8. Ông/Bà đánh giá thế nào về mức độ đáp ứng công việc của đội ngũ lao động du lịch tại doanh nghiệp mình (1= Rất kém, 2 =Kém, 3=Trung bình, 4=Tốt, 5= Rất tốt)

Các chỉ tiêu	Phân loại nhóm		Nhóm cán bộ quản lý tại doanh nghiệp					Nhóm người lao động nghiệp vụ du lịch				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Mức độ đáp ứng về số lượng			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Mức độ đáp ứng về cơ cấu			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Mức độ đáp ứng về chất lượng			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Kiến thức chung và chuyên môn nghề nghiệp	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Kỹ năng giao tiếp, phục vụ khách hàng	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Kỹ năng ngoại ngữ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Kỹ năng lãnh đạo và quản lý	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Kỹ năng khác (xử lý tình huống, công nghệ thông tin, làm việc nhóm, ...)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Tinh thần và thái độ làm việc	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Chấp hành nội quy về lao động	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Kinh nghiệm làm việc	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Sức khỏe và độ tuổi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Phần II. Về công tác phát triển nguồn nhân lực tại doanh nghiệp

9. Tiêu chí để ông (bà) tuyển dụng người lao động làm việc tại doanh nghiệp mình (Xếp hạng : 1= Không quan trọng, 2 =ít quan trọng, 3=quan trọng, 4=rất quan trọng, 5= Đặc biệt quan trọng)

Tiêu chí đánh giá	Mức đánh giá					Nhóm cán bộ quản lý tại doanh nghiệp					Nhóm người lao động nghiệp vụ du lịch				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Kiến thức chung và chuyên môn nghề nghiệp (Chứng chỉ, bằng cấp)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Kỹ năng giao tiếp, phục vụ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Kỹ năng ngoại ngữ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Kỹ năng quản lý, làm việc nhóm,..	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Tinh thần và thái độ làm việc	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Kinh nghiệm làm việc trước đó	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Ngoại hình/ ấn tượng ban đầu	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Sức khỏe và độ tuổi ứng viên	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Sự thể hiện ở CV và buổi phỏng vấn	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

10. Thời gian trung bình người lao động công ty thích ứng với công việc sau khi được tuyển dụng vào doanh nghiệp

- 0 tháng (Không cần hướng dẫn)
 1-3 tháng (Có hướng dẫn)
 4-6 tháng (Có hướng dẫn)
- 7-9 tháng (Có hướng dẫn)
 10-12 tháng (Có hướng dẫn)
 Hơn 12 tháng (Có hướng dẫn)

11. Ông/Bà đánh giá thế nào về các chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch của đơn vị (1= Rất kém, 2 =Kém, 3=Trung bình, 4=Tốt, 5= Rất tốt)

Nội dung	Mức đánh giá				
<i>Chính sách thu hút nguồn nhân lực du lịch về số lượng</i>					
Tính hấp dẫn	1	2	3	4	5
Tính hợp lý so với quan điểm, định hướng của tỉnh và nhà nước và xu hướng phát triển NNLDL	1	2	3	4	5
Tình phù hợp với thực trạng hiện tại địa phương	1	2	3	4	5
<i>Chính sách thu hút nguồn nhân lực du lịch về cơ cấu</i>					
Tính hấp dẫn	1	2	3	4	5
Tính hợp lý so với quan điểm, định hướng của tỉnh và nhà nước và xu hướng phát triển NNLDL	1	2	3	4	5
Tình phù hợp với thực trạng hiện tại địa phương	1	2	3	4	5
<i>Chính sách nâng cao thể chất, động lực làm việc cho NLDL</i>					
Tính hấp dẫn	1	2	3	4	5
Tính hợp lý so với quan điểm, định hướng của tỉnh và nhà nước và xu hướng phát triển NNLDL	1	2	3	4	5
Tình phù hợp với thực trạng hiện tại địa phương	1	2	3	4	5
<i>Chính sách nâng cao trình độ, năng lực nguồn nhân lực du lịch</i>					
Tính hấp dẫn	1	2	3	4	5
Tính hợp lý so với quan điểm, định hướng của tỉnh và nhà nước và xu hướng phát triển NNLDL	1	2	3	4	5
Tình phù hợp với thực trạng hiện tại địa phương	1	2	3	4	5

12. Ông (bà) cho biết doanh nghiệp có tổ chức đào tạo, phát triển kiến thức, kỹ năng cho người lao động hay không ?

Có

Không

13. Các hình thức hỗ trợ, cho đào tạo, bồi dưỡng mà doanh nghiệp ông (bà) đang áp dụng

Người lao động tự chi trả, doanh nghiệp tạo điều kiện về thời gian đi học

Doanh nghiệp trả toàn bộ kinh phí

Doanh nghiệp trả một phần kinh phí, cụ thể (tỷ lệ/quỹ lương) :

Từ 1-4%

Từ 5-8%

Từ 9-12%

Từ 13-16%

Trên 16%

Doanh nghiệp có kế hoạch bổ nhiệm cho người được đào tạo

Hình thức khuyến khích khác (Xin ghi rõ hình thức khuyến khích cụ thể)

.....

14. Ai là người thiết kế và thực hiện hoạt động đào tạo, bồi dưỡng cho nhân lực tại doanh nghiệp?

- Chuyên gia của doanh nghiệp Thuê Cơ sở đào tạo Cán bộ của Tổng cục hoặc Sở Du lịch
 Thuê chuyên gia bên ngoài Khác:.....

15. Tần suất áp dụng các khóa đào tạo, bồi dưỡng về du lịch tại doanh nghiệp (1 - Chưa bao giờ áp dụng; 2- Hai năm một lần; 3-Một năm một lần; 4-Một năm hai lần)

Các khoá đào tạo, bồi dưỡng	1	2	3	4
Đào tạo, phát triển kiến thức chuyên môn nghề nghiệp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Đào tạo chứng chỉ nghề du lịch (VTOS) cho người lao động	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Đào tạo, phát triển nâng cao thái độ, tinh thần làm việc	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Đào tạo, phát triển nâng cao sức khỏe làm việc	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Đào tạo, phát triển nâng cao kinh nghiệm làm việc	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Đào tạo, phát triển kỹ năng nghề nghiệp (<i>kỹ năng giao tiếp, ngoại ngữ, xử lý công việc, phục vụ khách hàng, làm việc nhóm..</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Đào tạo, phát triển kỹ năng nâng cao (<i>Kỹ năng lãnh đạo và quản lý, công nghệ thông tin,..</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Tần suất áp dụng các loại hình đào tạo đối nhóm lao động trực tiếp về du lịch của doanh nghiệp

(1 - Chưa bao giờ áp dụng; 2- Hai năm một lần; 3-Một năm một lần; 4-Một năm hai lần)

Loại hình đào tạo, bồi dưỡng	Mức đánh giá			
	1	2	3	4
I. Đào tạo, bồi dưỡng trong công việc				
- Đào tạo trong nhóm (do trưởng nhóm hướng dẫn tại doanh nghiệp)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Người có kinh nghiệm kèm cặp, chỉ dẫn và chỉ bảo trực tiếp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Tổ chức cho người lao động nghe, nhìn video hướng dẫn hoặc học qua vi tính	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Đào tạo theo nhóm ngành/ nghề	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Luân chuyển và chuyển công việc	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
II. Đào tạo, bồi dưỡng ngoài công việc				

- Tổ chức khoá đào tạo, bồi dưỡng tại doanh nghiệp (<i>Mời chuyên gia giảng dạy trực tiếp/ Thuê chuyên gia về đào tạo, hướng dẫn tại nơi làm việc</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Cử đi học tập nâng cao trình độ tại cơ sở đào tạo, trung tâm dạy nghề trong và ngoài nước hoặc Cử người lao động tham quan, trải nghiệm thực tế; đào tạo tại nước ngoài	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Tổ chức lớp kỹ năng, chuyên môn, hội thảo : Giảng viên nội bộ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Đào tạo định hướng :đào tạo nhân viên mới. Giúp nhân viên mới hiểu rõ về công ty	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Đào tạo theo phương thức từ xa và đào tạo trực tuyến (<i>Cơ quan chia sẻ thông tin thông qua hệ thống máy tính nối mạng , sách, đĩa CD, VCD, mạng Internet, ...</i>) do các trường/ trung tâm bên ngoài giảng dạy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Cử người lao động tham gia các khoá học ngắn hạn tổ chức bên ngoài doanh nghiệp, hoặc tham dự các hội nghị, hội thảo, seminar chuyên ngành	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Đào tạo theo kiểu phòng thí nghiệm (<i>Trò chơi và mô phỏng, phân tích tình huống</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Thời gian các khóa đào tạo mà doanh nghiệp áp dụng (Có thể chọn nhiều phương án)

- Từ 1 - < 3 tháng Từ 3 - < 6 tháng Từ 6 - < 9 tháng
 Từ 9 - < 12 tháng Trên 1 năm

18. Ông (Bà) cho ý kiến đánh giá chung các hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch của đơn vị (1= Rất kém, 2 =Kém, 3=Trung bình, 4=Tốt, 5= Rất tốt)

Nội dung	Mức đánh giá				
<i>Hoạt động thu hút nguồn nhân lực du lịch</i>					
Hiệu quả của hoạt động dự báo nguồn nhân lực du lịch về số lượng và cơ cấu	1	2	3	4	5
Tổ chức hợp lý các hoạt động thu hút nguồn nhân lực du lịch	1	2	3	4	5
Tính hấp dẫn của các hoạt động thu hút nguồn nhân lực du lịch	1	2	3	4	5
<i>Hoạt động dự báo và tổ chức các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng phát triển nguồn nhân lực du lịch</i>					
Hiệu quả của hoạt động dự báo nguồn nhân lực du lịch về chất lượng và xu hướng thị trường	1	2	3	4	5
Tổ chức hợp lý các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng	1	2	3	4	5
Hiệu quả tổ chức các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng	1	2	3	4	5

<i>Hoạt động liên kết phát triển nguồn nhân lực du lịch</i>					
Tổ chức hợp lý hoạt động liên kết phát triển nguồn nhân lực du lịch	1	2	3	4	5
Hiệu quả hoạt động Liên kết nội tỉnh (<i>Liên kết giữa cơ quan quản lý du lịch của tỉnh với các trường và DNDL trên địa bàn</i>)	1	2	3	4	5
Hiệu quả hoạt động Liên kết cấp tỉnh, liên kết ngoại vùng (<i>Giữa các địa phương cấp tỉnh với nhau, Các chương trình hỗ trợ của Bộ VH TT & DL, Tổng cục Du lịch Việt Nam, Tổ chức phi chính phủ, Hiệp hội du lịch,...</i>)	1	2	3	4	5
Tổ chức hợp lý để khai thác tiềm năng liên kết phát triển nguồn nhân lực du lịch	1	2	3	4	5
<i>Hoạt động quản lý nhà nước với phát triển nguồn nhân lực du lịch ở địa phương</i>					
Tổ chức bộ máy quản lý nhà nước về phát triển nhân lực du lịch	1	2	3	4	5
Xây dựng và hoàn thiện hệ thống chính sách phát triển nguồn nhân lực ngành Du lịch	1	2	3	4	5
Xây dựng chiến lược, quy hoạch phát triển nguồn nhân lực du lịch	1	2	3	4	5
Công tác kiểm tra, giám sát và đánh giá phát triển nguồn nhân lực du lịch	1	2	3	4	5

19. Ông/ bà đánh giá các yếu tố ảnh hưởng tới phát triển nguồn nhân lực du lịch ở địa phương

(1= Rất ít, 2 =Ít, 3=Trung bình, 4=Nhiều, 5= Rất nhiều)

Nhóm yếu tố	Mức đánh giá				
<i>Các yếu tố kinh tế- chính trị - văn hóa- xã hội</i>					
Kinh tế - Chính trị	1	2	3	4	5
Điều kiện tự nhiên	1	2	3	4	5
Văn hóa-Xã hội	1	2	3	4	5
Công nghệ	1	2	3	4	5
<i>Nhu cầu du khách và xu hướng phát triển nguồn nhân lực ngành Du lịch</i>					
Nhu cầu du khách về chất lượng dịch vụ	1	2	3	4	5
Nhu cầu du khách về tính đa dạng dịch vụ	1	2	3	4	5
Xu hướng phát triển NNLDL về số lượng	1	2	3	4	5
Xu hướng phát triển NNLDL về năng lực, trình độ	1	2	3	4	5

<i>Nhận thức của chủ doanh nghiệp làm du lịch về phát triển nguồn nhân lực du lịch</i>					
Năng lực trình độ của chủ doanh nghiệp	1	2	3	4	5
Nhận thức của chủ doanh nghiệp làm du lịch về nhu cầu du khách và xu hướng phát triển nguồn nhân lực du lịch	1	2	3	4	5
Nhận thức của chủ doanh nghiệp làm du lịch về phát triển nguồn nhân lực du lịch	1	2	3	4	5
Động lực phát triển nguồn nhân lực du lịch	1	2	3	4	5
<i>Nhận thức của đội ngũ nhân lực du lịch</i>					
Năng lực trình độ của đội ngũ nhân lực du lịch	1	2	3	4	5
Nhận thức của đội ngũ nhân lực du lịch về nhu cầu du khách và xu hướng phát triển nguồn nhân lực du lịch	1	2	3	4	5
Nhận thức của đội ngũ nhân lực du lịch về phát triển nguồn nhân lực du lịch	1	2	3	4	5
Động lực phát triển cá nhân của người lao động trong du lịch	1	2	3	4	5

20. Ông (bà) đánh giá về thực trạng của hoạt động phát triển NNLDL của đơn vị/tỉnh mình (1= Rất kém, 2 =Kém, 3=Trung bình, 4=Tốt, 5= Rất tốt)

Nội dung	Mức đánh giá				
	1	2	3	4	5
Nâng cao năng suất lao động	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Phát triển các kỹ năng và nâng cao kiến thức chuyên môn nghề nghiệp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nâng cao thái độ, tinh thần làm việc và sức khỏe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bằng cấp, chứng chỉ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21. Hãy cho biết ý kiến của Quý doanh nghiệp về những khó khăn chủ yếu trong việc đào tạo và phát triển người lao động du lịch

- Thiếu sự hỗ trợ từ các cơ quan quản lý Nhà nước cấp trên
- Khó khăn về trình độ quản lý của cán bộ
- Thiếu chính sách thu hút nhân sự làm việc lâu dài cho doanh nghiệp
- Mạng lưới cơ sở đào tạo nguồn nhân lực du lịch còn hạn chế, phân bố chưa hợp lý, chất lượng chưa tốt
- Hạn chế về vốn đầu tư cho đào tạo và phát triển nguồn nhân lực du lịch
- Khó khăn khác (xin nêu rõ) :.....
-

22. Lý do gây ra những hạn chế trong phát triển nguồn nhân lực của doanh nghiệp? (Có thể chọn nhiều phương án)

- Quý vị không nhận thấy sự cần thiết và người lao động đã đáp ứng tốt nhu cầu công việc
- Không có chiến lược phát triển kinh doanh
- Người lao động không ủng hộ, không sẵn sàng thực hiện
- Không có kinh phí để xây dựng và thực hiện
- Không nhìn thấy hiệu quả của đầu tư cho đào tạo và phát triển
- Không có chính sách khuyến khích người lao động học tập và phát triển
- Không có thời gian cho đi học do công ty không thể bố trí thời gian học trong giờ làm việc
- Không có thời gian cho đi học do người lao động không bố trí thời gian học ngoài giờ làm việc
- Không có đủ thông tin về các chương trình đào tạo cung cấp trên thị trường
- Không tìm được chương trình đào tạo phù hợp hoặc không có đủ thông tin về các chương trình đào tạo cung cấp trên thị trường
- Sợ người lao động đi học về đòi lương cao hơn và sẽ tìm công việc mới

Lý do khác (nêu cụ thể):.....

23. Hãy cho biết ý kiến của Ông (bà) về những kiến nghị đối với Nhà nước, UBND, các Sở và các tổ chức quốc tế nhằm hỗ trợ doanh nghiệp đào tạo và phát triển nguồn nhân lực du lịch (Có thể chọn nhiều phương án)

- Mở rộng mạng lưới cơ sở đào tạo nguồn nhân lực du lịch và mở rộng loại hình đào tạo
- Xây dựng trung tâm thông tin về lao động và việc làm, đẩy mạnh hoạt động của các trung tâm giới thiệu việc làm
- Tổ chức thường xuyên các khóa đào tạo, bồi dưỡng du lịch tại địa phương
- Soạn thảo và ban hành những tài liệu tự học cho người lao động làm du lịch
- Có chương trình đào tạo từ xa, trực tuyến cho doanh nghiệp làm du lịch Cung cấp thông tin về các khóa học về du lịch cung cấp trên thị trường
- Có chính sách hỗ trợ về kinh phí đào tạo cho doanh nghiệp làm du lịch
- Có chính sách tuyển dụng lâu dài đối với người lao động để tạo sự gắn bó với doanh nghiệp
- Xã hội hóa công tác đào tạo lao động, khuyến khích mọi lực lượng xã hội tham gia vào công tác đào tạo lao động
- Có chính sách khuyến khích doanh nghiệp phát triển hình thức đào tạo trong công việc
- Đổi mới chính sách nhằm thu hút nhân lực có trình độ và tay nghề cao của ngành Du lịch
- Hỗ trợ tài chính (Xin ghi rõ) :
- Khác (Xin ghi rõ):.....

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của Quý doanh nghiệp!

Phụ lục 6: Các tiêu chuẩn cho từng chức danh nhân lực QLNN về du lịch

Chức danh	Tiêu chuẩn năng lực
<p>Lãnh đạo Sở VHTT&DL</p>	<p>Yêu cầu về trình độ (Bộ VHTTDL, QĐ số 41/2008/BVHTTDL ngày 14/5/2008 về tiêu chuẩn Giám đốc, Phó Giám đốc Sở VHTTDL)</p> <p>a) Chuyên môn nghiệp vụ: Có trình độ đại học hoặc trên đại học thuộc chuyên ngành đào tạo phù hợp với lĩnh vực công tác (văn hóa/xã hội/du lịch).</p> <p>b) Quản lý Nhà nước: Tốt nghiệp lý luận cao cấp chính trị; Đã được đào tạo, bồi dưỡng quản lý hành chính Nhà nước; ngạch chuyên viên chính hoặc tương đương trở lên.</p> <p>c) Ngoại ngữ, tin học:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Biết ít nhất một ngoại ngữ thông dụng trình độ C; <p>Đối với các tỉnh có đông đồng bào dân tộc thiểu số, khuyến khích học và sử dụng được tiếng dân tộc thiểu số phục vụ công tác.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sử dụng thành thạo máy vi tính và các trang thiết bị văn phòng phục vụ cho công tác (Có chứng chỉ tin học Văn phòng). <p>Yêu cầu về hiểu biết (Bộ VHTTDL, QĐ số 41/2008/BVHTTDL ngày 14/5/2008 về tiêu chuẩn Giám đốc, Phó Giám đốc Sở VHTTDL)</p> <p>a) Nắm vững chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng và Nhà nước về ngành Du lịch và các công tác khác liên quan đến nhiệm vụ của Sở hoặc phần công việc được phân công đảm nhiệm;</p> <p>b) Nắm vững các luật, các văn bản pháp quy của Nhà nước về ngành Du lịch hoặc có liên quan đến ngành Du lịch và nhiệm vụ của Sở hoặc phần công việc được phân công đảm nhiệm;</p> <p>c) Nắm vững mục tiêu, đối tượng quản lý; chủ trương, định hướng của Ngành để vận dụng vào việc thực hiện nhiệm vụ của Sở hoặc phần công việc được phân công phụ trách;</p> <p>d) Nắm vững nội dung công việc thuộc chức năng, nhiệm vụ của đơn vị;</p> <p>đ) Hiểu biết sâu về chuyên môn, nghiệp vụ thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ của Sở về một trong các lĩnh vực văn hóa, gia đình, thể dục, thể thao và du lịch và lĩnh vực được phân công đảm nhiệm;</p>

	<p>có kinh nghiệm tổ chức và xử lý các tình huống nghiệp vụ; có kiến thức khoa học, công nghệ cần thiết có liên quan;</p> <p>e) Am hiểu tình hình chính trị, kinh tế, xã hội của địa phương, đất nước, các nước trong khu vực và trên thế giới.</p> <p>Yêu cầu về năng lực (Bộ VHTTDL, QĐ số 41/2008/BVHTTDL ngày 14/5/2008 về tiêu chuẩn Giám đốc, Phó Giám đốc Sở VHTTDL)</p> <p>a) Có năng lực quản lý, điều hành chỉ đạo tổ chức thực hiện các hoạt động của Sở trong việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ được giao;</p> <p>b) Có khả năng soạn thảo và xử lý văn bản; nghiên cứu, đề xuất và tham mưu giúp Chủ tịch UBND tỉnh xây dựng các văn bản hướng dẫn; xây dựng các chương trình, dự án, kế hoạch hoạt động và đề ra các giải pháp thực hiện nhiệm vụ của Sở và hoạt động chung của ngành Du lịch tỉnh;</p> <p>c) Có khả năng đánh giá tổng kết thực tiễn, dự báo tình hình, tham mưu giúp Chủ tịch UBND tỉnh trong tổ chức thực hiện nhiệm vụ thuộc phạm vi được phân công; có khả năng phối hợp với các cơ quan chức năng nghiên cứu xây dựng hoặc kiến nghị sửa đổi, bổ sung các văn bản pháp quy về lĩnh vực được phân công;</p> <p>d) Có khả năng bao quát hoạt động của Sở, phân công phân nhiệm công việc cho viên chức phù hợp với khả năng và yêu cầu nhiệm vụ; có khả năng đúc rút kinh nghiệm thực tiễn và đề xuất ý kiến về công tác quản lý nghiệp vụ;</p> <p>đ) Có khả năng thực hiện chức trách, nhiệm vụ quy định đối với ngạch chuyên viên trở lên;</p> <p>e) Có khả năng quy tụ cán bộ, công chức, viên chức; được cán bộ công chức, viên chức tín nhiệm.</p>
<p>Chuyên viên thuộc Sở du lịch</p>	<p>Yêu cầu trình độ</p> <p>a) Chuyên môn nghiệp vụ: Có trình độ cao đẳng thuộc chuyên ngành đào tạo du lịch hoặc ngành xã hội.</p> <p>b) Quản lý Nhà nước: Đã được đào tạo, bồi dưỡng quản lý hành chính Nhà nước ngạch chuyên viên trở lên.</p> <p>c) Ngoại ngữ, tin học</p> <p>- Biết ít nhất một ngoại ngữ thông dụng trình độ B;</p>

	<p>Đối với các tỉnh có đông đồng bào dân tộc thiểu số, khuyến khích học và sử dụng được tiếng dân tộc thiểu số phục vụ công tác.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sử dụng thành thạo máy vi tính và các trang thiết bị văn phòng phục vụ cho công tác (Có chứng chỉ tin học Văn phòng). <p>Yêu cầu về hiểu biết</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Nắm vững chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng và Nhà nước về ngành Du lịch và các công tác khác liên quan đến nhiệm vụ của Sở hoặc phân công việc được phân công đảm nhiệm; b) Nắm vững các luật, các văn bản pháp quy của Nhà nước về ngành Du lịch hoặc có liên quan đến ngành Du lịch và nhiệm vụ của Sở hoặc phân công việc được phân công đảm nhiệm; c) Nắm vững mục tiêu, đối tượng quản lý; chủ trương, định hướng của Ngành để vận dụng vào việc thực hiện nhiệm vụ của Sở hoặc phân công việc được phân công phụ trách; d) Nắm vững nội dung công việc thuộc chức năng, nhiệm vụ của đơn vị; đ) Hiểu biết sâu về chuyên môn, nghiệp vụ du lịch thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ của Sở và lĩnh vực được phân công đảm nhiệm; có kinh nghiệm tổ chức và xử lý các tình huống nghiệp vụ du lịch; có kiến thức khoa học, công nghệ cần thiết có liên quan; e) Hiểu biết tình hình chính trị, kinh tế, văn hóa, xã hội, an ninh, quốc phòng của địa phương và của đất nước. <p>Yêu cầu về năng lực</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có khả năng soạn thảo và xử lý văn bản; nghiên cứu, đề xuất và tham mưu giúp Giám đốc Sở xây dựng các văn bản hướng dẫn; xây dựng các chương trình, dự án, kế hoạch hoạt động và đề ra các giải pháp thực hiện nhiệm vụ của Sở và hoạt động chung của ngành Du lịch tỉnh; - Có khả năng đánh giá tổng kết thực tiễn, dự báo tình hình, tham mưu lãnh đạo Sở thực hiện nhiệm vụ của Sở - Có khả năng thực hiện chức trách, nhiệm vụ quy định đối với ngạch chuyên viên trở lên;
<p>Cán bộ ban quản lý khu</p>	<p>Có kiến thức tổng quan về du lịch: kiến thức về ngành, nghề, sản phẩm, khách hàng trong nước và quốc tế</p>

<p><i>lịch thuộc tỉnh</i></p>	<p>Am hiểu văn hóa, lịch sử và các yếu tố địa phương như ngôn ngữ, giao thông, làng nghề, sản vật...</p> <p>Hiểu biết về chính sách, pháp luật, PTDL bền vững, du lịch bảo vệ môi trường</p> <p>Có kỹ năng tư duy, hoạch định các vấn đề về du lịch: có khả năng tư vấn, tham mưu, có kỹ năng xây dựng các kế hoạch PTDL tại địa phương.</p> <p>Có kỹ năng thiết kế và tổ chức các sự kiện, chương trình du lịch tại địa phương.</p> <p>Có kỹ năng đọc, hiểu, giao tiếp ít nhất một ngôn ngữ khác như tiếng Anh, Trung, Pháp...</p>
--------------------------------------	---

(Nguồn: Tổng hợp nghiên cứu của nghiên cứu sinh)

Phụ lục 7: Danh mục các chứng chỉ nghề du lịch VTOS

TT	Lĩnh vực nghề	Số CC	Chứng chỉ nghề	Bậc
1	Phục vụ Nhà hàng	CFB1	Chứng chỉ phục vụ Nhà hàng	1
2		CFB2	Chứng chỉ phục vụ Nhà hàng	2
3		CBT2	Chứng chỉ pha chế đồ uống	2
4		CBO2	Chứng chỉ pha chế đồ uống có cà phê	2
5		CBO3	Chứng chỉ pha chế đồ uống có cà phê	3
6		CFBS3	Chứng chỉ Giám sát Nhà hàng	3
7		CWS3	Chứng chỉ phục vụ rượu vang	3
8		DFSO4	Văn bằng Quản lý Nhà hàng	4

Nguồn: Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam VTOS

Phụ lục 8: Bộ tiêu chuẩn nghề du lịch VTOS

*(Chương trình phát triển năng lực du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội,
do Liên minh Châu Âu tài trợ)*

Bậc 1 (Chứng chỉ 1): Các công việc ở trình độ cơ bản không yêu cầu kỹ năng cao.

- a. Làm được các công việc đơn giản và công việc của nghề có tính lặp lại;
- b. Hiểu biết và có kiến thức cơ bản ở một phạm vi hẹp về hoạt động của nghề trong một số lĩnh vực, áp dụng được một số kiến thức nhất định khi thực hiện công việc;
- c. Có khả năng tiếp nhận, ghi chép và chuyển thông tin theo yêu cầu, chịu một phần trách nhiệm đối với kết quả công việc, sản phẩm của mình.

Bậc 2 (Chứng chỉ 2): Các công việc bán kỹ năng.

- a. Làm được các công việc đơn giản, công việc có tính lặp lại và làm được một số công việc có tính phức tạp trong một số tình huống khác nhau nhưng cần có sự chỉ dẫn;
- b. Hiểu biết và có kiến thức cơ bản về hoạt động của nghề; áp dụng được một số kiến thức chuyên môn và có khả năng đưa ra được một số giải pháp để giải quyết vấn đề thông thường khi thực hiện công việc;
- c. Có khả năng suy xét, phán đoán và giải thích thông tin; có khả năng làm việc theo nhóm, trong một số trường hợp có khả năng làm việc độc lập và chịu phần lớn trách nhiệm đối với kết quả công việc, sản phẩm của mình.

Bậc 3 (Chứng chỉ 3): Các công việc kỹ thuật đòi hỏi kỹ năng/giám sát viên có tay nghề hoặc trưởng nhóm.

- a. Làm được phần lớn các công việc của nghề có tính phức tạp, công việc có sự lựa chọn khác nhau và có khả năng làm việc độc lập mà không cần có sự chỉ dẫn;
- b. Hiểu biết và có kiến thức cơ bản về lý thuyết cơ sở, kiến thức chuyên môn của nghề; áp dụng được các kiến thức chuyên môn và có khả năng nhận biết để vận dụng các kiến thức để xử lý, giải quyết các vấn đề thông thường trong các tình huống khác nhau;
- c. Có khả năng nhận biết, phân tích và đánh giá thông tin từ nhiều nguồn khác nhau; có khả năng hướng dẫn người khác trong tổ, nhóm; chịu trách nhiệm đối với kết quả công việc, sản phẩm của mình về chất lượng theo tiêu chuẩn quy định và chịu một phần trách nhiệm đối với kết quả công việc, sản phẩm của người khác trong tổ, nhóm.

Bậc 4 (Chứng chỉ/Văn bằng 4): Các vị trí quản lý trực tiếp/ kỹ thuật viên có tay nghề.

a. Làm được các công việc của nghề với mức độ tinh thông, thành thạo và làm việc độc lập, tự chủ cao;

b. Hiểu biết rộng về lý thuyết cơ sở và sâu về kiến thức chuyên môn trong nhiều lĩnh vực của nghề; có kỹ năng phân tích, chẩn đoán, thiết kế, suy xét để giải quyết các vấn đề về mặt kỹ thuật và yêu cầu quản lý trong phạm vi rộng;

c. Biết phân tích, đánh giá thông tin và sử dụng kết quả phân tích đánh giá để đưa ra ý kiến, kiến nghị cho mục đích quản lý và nghiên cứu; có khả năng quản lý, điều hành được tổ, nhóm trong quá trình thực hiện công việc; tự chịu trách nhiệm đối với kết quả công việc, sản phẩm do mình đảm nhiệm về chất lượng theo tiêu chuẩn quy định và chịu trách nhiệm một phần đối với kết quả công việc, sản phẩm của tổ, nhóm.

Bậc 5 (Chứng chỉ/ Văn bằng 5): Quản lý tâm trung.

a. Có khả năng thực hiện các nhiệm vụ nghề nghiệp một cách thành thạo, độc lập và tự chủ;

b. Hiểu biết rộng về lý thuyết căn bản và có kiến thức chuyên môn sâu về các lĩnh vực nghề nghiệp khác nhau; nắm được các kỹ năng phân tích, phỏng đoán, thiết kế và sáng tạo khi giải quyết vấn đề về kỹ thuật và quản lý;

c. Biết phân tích, đánh giá thông tin và tổng quát hóa để đưa ra các quan điểm, sáng kiến của mình; quản lý, điều hành tổ, nhóm trong thực hiện công việc; tự chịu trách nhiệm đối với kết quả công việc, sản phẩm do mình đảm nhiệm về chất lượng và chịu trách nhiệm về kết quả công việc của tổ, nhóm theo tiêu chuẩn quy định và các thông số kỹ thuật. Đặc biệt là trình độ ngoại ngữ, theo Ths. Trần Việt Nhân (2015) lao động ngành Du lịch cần phải có trình độ IELTS 5.5 hoặc tương đương.

Phụ lục 9: Tiêu chuẩn công việc cơ bản đối với nhân lực trực tiếp cung ứng và kinh doanh dịch vụ tại các đơn vị kinh doanh du lịch

Tên/Mã số công việc	Tiêu chuẩn công việc
<p><i>Nhân viên buồng</i></p> <p><i>Nhân viên chính trang</i></p> <p><i>Nhân viên vệ sinh khu vực công cộng</i></p>	<p><i>1. Về kiến thức:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Có kiến thức cơ bản về kinh doanh khách sạn, du lịch; - Nắm vững thông tin về doanh nghiệp (lịch sử hình thành, nội quy, cơ cấu tổ chức, ...); - Nắm vững quy trình nghiệp vụ tác nghiệp vệ sinh buồng, khu vực công cộng, giặt là; <p><i>2. Về kỹ năng:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Có kỹ năng giao tiếp tiếng Anh cơ bản; - Có kỹ năng sử dụng thành thạo máy móc thiết bị; - Có kỹ năng chăm sóc khách hàng, xử lý phàn nàn của khách hàng; <p><i>3. Về thái độ/ phẩm chất và các tiêu chuẩn khác:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Thái độ lịch sự, nhã nhặn, chịu khó, chăm chỉ, trách nhiệm với công việc.
<p><i>Nhân viên lễ tân</i></p> <p><i>Nhân viên tiền sảnh</i></p>	<p><i>1. Về kiến thức:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Có kiến thức cơ bản về kinh doanh khách sạn, du lịch; - Nắm vững thông tin về doanh nghiệp (lịch sử hình thành, nội quy, cơ cấu tổ chức, ...); - Nắm vững thông tin về các địa điểm du lịch, nhà hàng, địa điểm vui chơi trong khu vực; - Nắm vững quy trình nghiệp vụ tác nghiệp lễ tân, phụ trách tiền sảnh – đón khách; <p><i>2. Về kỹ năng:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Có kỹ năng giao tiếp thành thạo tiếng Anh hoặc một số ngoại ngữ khác (đối với nhân viên lễ tân); - Có kỹ năng giao tiếp tiếng Anh cơ bản (đối với nhân viên tiền sảnh); - Có kỹ năng nghe và trả lời điện thoại;

	<ul style="list-style-type: none"> - Có kỹ năng xử lý các vấn đề đặt phòng, thay đổi, hủy đặt phòng, sử dụng các phần mềm quản lý đặt phòng; - Có kỹ năng sử dụng thành thạo các công cụ và phương tiện thanh toán; - Có kỹ năng chăm sóc khách hàng, xử lý phàn nàn của khách hàng; - Có kỹ năng tổng hợp báo cáo về khách hàng; <p><i>3. Về thái độ/ phẩm chất và các tiêu chuẩn khác:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Thái độ lịch sự, nhã nhặn, chu đáo. - Hình thức ưa nhìn, giọng nói dễ nghe, dễ hiểu;
<i>Nhân viên phục vụ nhà hàng</i>	<p><i>1. Về kiến thức:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Có kiến thức cơ bản về kinh doanh nhà hàng, khách sạn, du lịch; - Nắm vững thông tin về doanh nghiệp (lịch sử hình thành, nội quy, cơ cấu tổ chức, ...); - Nắm vững quy trình nghiệp vụ tác nghiệp phục vụ nhà hàng; - Có hiểu biết về trang thiết bị trong nhà hàng, bộ phận ẩm thực và đồ uống, các bộ phận khác trong khách sạn; - Nắm vững danh mục các loại món ăn, set ăn, đồ uống trong nhà hàng để sẵn sàng tư vấn và giải đáp thắc mắc của khách hàng; - Có kiến thức về vệ sinh cá nhân, vệ sinh, an toàn thực phẩm; <p><i>2. Về kỹ năng:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Kỹ năng giao tiếp tiếng Anh cơ bản; - Có kỹ năng thu dọn nhà hàng, lau bóng dao đĩa, lau bóng ly, lau bóng bát đĩa, thay khăn bàn, gấp khăn ăn, chuẩn bị gia vị, bày bàn ăn theo các kiểu Á – Âu – tự chọn – tiệc tự phục vụ; - Có kỹ năng phục vụ bàn; - Có kỹ năng chăm sóc khách hàng, giải quyết phàn nàn của khách hàng; <p><i>3. Về thái độ/ phẩm chất và các tiêu chuẩn khác:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Có tác phong chuyên nghiệp, lịch sự, nhanh nhẹn; - Hình thức ưa nhìn, giọng nói dễ nghe.
<i>Nhân viên an ninh</i>	<p><i>1. Về kiến thức:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Có kiến thức cơ bản về kinh doanh nhà hàng, khách sạn, du lịch;

<p><i>Nhân viên bảo vệ</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nắm vững thông tin về doanh nghiệp (lịch sử hình thành, nội quy, cơ cấu tổ chức, sơ đồ của khách sạn, các khu vực công cộng và khu vực dành cho nhân viên...); - Nắm vững quy trình nghiệp vụ tác nghiệp bảo vệ khách sạn; <p><i>2. Về kỹ năng:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Có kỹ năng nghe và trả lời điện thoại; - Có kỹ năng xử lý mất mát, hư hỏng, tội phạm hoặc tai nạn, xử lý các chất cần được kiểm soát; - Có kỹ năng sử dụng thiết bị phòng cháy chữa cháy, đối phó với hỏa hoạn, xử lý với các đe dọa khác; - Có kỹ năng kiểm soát người và các loại xe ra/vào khách sạn; - Có kỹ năng chăm sóc khách hàng, xử lý yêu cầu của khách, xử lý phàn nàn của khách; <p><i>3. Về thái độ/ phẩm chất và các tiêu chuẩn khác:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nhanh nhẹn, linh hoạt, trung thực; - Sức khỏe tốt, dẻo dai để hỗ trợ vận chuyển hành lý cho khách và xử lý các tình huống.
<p><i>Nhân viên nấu bếp</i> <i>Nhân viên làm bánh</i></p>	<p><i>1. Về kiến thức:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Có kiến thức cơ bản về kinh doanh nhà hàng, khách sạn, du lịch; - Nắm bắt thông tin cơ bản về doanh nghiệp (lịch sử hình thành, nội quy, cơ cấu tổ chức,...); - Nắm vững quy trình nghiệp vụ tại bếp; - Có hiểu biết về vệ sinh cá nhân và vệ sinh an toàn thực phẩm; <p><i>2. Về kỹ năng:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Có kỹ năng thuần thục khi sơ chế, chuẩn bị các món ăn Âu; Á; bánh; ... <p><i>3. Về phẩm chất/ thái độ và các tiêu chuẩn khác:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Chăm thận, sáng tạo, yêu nghề, chịu được áp lực công việc.
<p><i>Nhân viên đặt giữ buồng</i></p>	<p><i>1. Về kiến thức:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Có kiến thức cơ bản về kinh doanh nhà hàng, khách sạn, du lịch; - Nắm rõ thông tin về doanh nghiệp (lịch sử hình thành, nội quy, cơ cấu tổ chức, sơ đồ của khách sạn, các loại phòng/ giá phòng/ dịch vụ đi kèm, các chương trình dành cho khách hàng trung thành, ...);

<p><i>Nhân viên hỗ trợ khách hàng</i></p> <p><i>Nhân viên đặt buồng</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nắm vững quy trình nghiệp vụ tác nghiệp đặt buồng, hỗ trợ khách hàng tại khách sạn; - Hiểu biết về các hình thức thanh toán hiện đại; <p><i>2. Kỹ năng:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Có kỹ năng giao tiếp tiếng Anh khá; - Có kỹ năng thực hiện thành thạo các hình thức thanh toán trực tiếp, qua thẻ, ... - Có kỹ năng sử dụng hệ thống Quản lý khách sạn (PMS); - Có các kỹ năng tiếp thị và bán hàng; - Có kỹ năng giao tiếp (trực tiếp và qua điện thoại); - Có kỹ năng xử lý phàn nàn của khách; - Biết sắp xếp và lưu trữ các hồ sơ đặt buồng của khách; - Có kỹ năng xử lý thư điện tử, fax, lời nhắn; <p><i>3. Về phẩm chất/ thái độ và các tiêu chuẩn khác:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nhanh nhẹn, nhiệt tình.
<p><i>Nhân viên đại lý lữ hành</i></p> <p><i>Nhân viên tư vấn lữ hành</i></p> <p><i>Nhân viên bán chương trình du lịch</i></p> <p><i>Nhân viên Marketing/ Quản lý bán hàng</i></p>	<p><i>1. Về kiến thức:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Có kiến thức chung về lữ hành, du lịch và vai trò của đại lý lữ hành. Bao gồm: Thông tin cơ bản về du lịch và lữ hành, tác động của du lịch ở Việt Nam, tổng quan về thị trường du lịch Việt Nam, kiến thức nghề nghiệp trong ngành Du lịch – Đại lý lữ hành bán lẻ; - Có kiến thức tư vấn về các điểm đến du lịch ở Việt Nam và Quốc tế; Hiểu rõ tính hấp dẫn của các điểm đến du lịch; - Nắm vững quy trình nghiệp vụ: quy trình bán chương trình du lịch, quy trình xử lý tiền mặt và các chứng từ; ... - Hiểu rõ các phương thức vận chuyển: đường không, đường thủy, đường sắt và đường bộ; - Có hiểu biết về hộ chiếu, thị thực, hải quan và y tế. - Hiểu biết chi tiết về các sản phẩm dịch vụ mà công ty chào bán, nắm rõ các chính sách xúc tiến bán của công ty; <p><i>2. Về kỹ năng:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Có kỹ năng giao tiếp tiếng Anh thành thạo; - Có kỹ năng phối hợp, làm việc nhóm trong bộ phận;

	<ul style="list-style-type: none"> - Có kỹ năng sử dụng các thiết bị văn phòng, vận hành máy tính, kỹ năng tin học văn phòng cơ bản; - Có kỹ năng giao tiếp để thực hiện các giao dịch với khách hàng và các nhà cung cấp trong ngành Du lịch; - Có kỹ năng thiết kế chương trình, tính giá, đặt chỗ, điều phối hành trình và xử lý tài liệu; - Có kỹ năng tài chính kế toán cơ bản như thực hiện đặt cọc và thanh toán toàn bộ, xử lý chi phí phát sinh, thực hiện các giao dịch tài chính, thanh toán bằng tất cả các hình thức; - Có kỹ năng chăm sóc khách hàng: trả lời các yêu cầu của khách hàng, theo dõi khách hàng, hỗ trợ khách hàng giải quyết khiếu nại; - Có kỹ năng xúc tiến và bán các điểm đến, sản phẩm và dịch vụ du lịch; - Có kỹ năng lập báo cáo và thống kê số liệu; <p><i>3. Về phẩm chất/ thái độ và các tiêu chuẩn khác:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nhanh nhẹn, linh hoạt; - Có ngoại hình và sức khoẻ tốt để đảm bảo yêu cầu công việc;
<p><i>Nhân viên/ trợ lý điều hành tour</i></p>	<p><i>1. Về kiến thức:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Có kiến thức chung về lịch sử, du lịch và vai trò của đại lý lữ hành. - Hiểu biết chi tiết về các sản phẩm dịch vụ mà công ty chào bán, nắm rõ các chính sách xúc tiến bán của công ty; - Hiểu rõ các phương thức vận chuyển: đường không, đường thủy, đường sắt và đường bộ; - Có hiểu biết về hộ chiếu, thị thực, hải quan và y tế. <p><i>2. Về kỹ năng:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Có kỹ năng giao tiếp tiếng Anh; - Có kỹ năng sử dụng phần mềm tin học văn phòng cơ bản; - Có kỹ năng làm việc nhóm; - Có kỹ năng giao tiếp, thiết lập mối quan hệ, xử lý tình huống; <p><i>3. Về phẩm chất/ thái độ và các tiêu chuẩn khác:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nhanh nhẹn, nhã nhặn, lịch sự; - Có khả năng chịu được áp lực công việc.

<p><i>Hướng dẫn viên suốt tuyến/ theo đoàn</i></p> <p><i>Hướng dẫn viên địa phương</i></p> <p><i>Phụ trách tour</i></p> <p><i>Đại diện tour</i></p>	<p><i>1. Về kiến thức:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Hiểu biết chi tiết về các sản phẩm dịch vụ mà công ty chào bán; - Nắm rõ thông tin của các doanh nghiệp đối tác; - Hiểu biết đặc điểm của từng điểm đến về lịch sử, văn hóa, ẩm thực ... của từng địa phương; - Hiểu rõ các phương thức vận chuyển: đường không, đường thủy, đường sắt và đường bộ; - Có hiểu biết về hộ chiếu, thị thực, hải quan; - Có kiến thức y tế và chăm sóc sức khỏe cơ bản. <p><i>2. Về kỹ năng:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Có kỹ năng giao tiếp tiếng Anh; - Có kỹ năng sử dụng phần mềm tin học văn phòng cơ bản; - Có kỹ năng giao tiếp, thiết lập mối quan hệ, xử lý tình huống; - Có kỹ năng thuyết trình; - Có kỹ năng tổ chức các trò chơi tập thể để tạo không khí vui vẻ trong đoàn và có kỹ năng sơ cứu cơ bản. <p><i>3. Về phẩm chất/ thái độ và các tiêu chuẩn khác:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Vui vẻ, hòa nhã; - Có sức khỏe tốt, dẻo dai; - Có khả năng chịu được áp lực công việc.
---	---

(Nguồn: Tổng hợp nghiên cứu của nghiên cứu sinh)

Phụ lục 10: Danh mục các địa điểm tiềm năng phát triển khu du lịch quốc gia, điểm du lịch quốc gia và đô thị du lịch của vùng TDMNBB giai đoạn đến 2020, tầm nhìn 2030

(Ban hành kèm theo Quyết định số 201/QĐ-TTg, ngày 22 tháng 01 năm 2013 của Thủ tướng Chính phủ)

1. Khu du lịch quốc gia

TT	Tên	Địa phương
I	VÙNG TRUNG DU, MIỀN NÚI BẮC BỘ	
1	Khu du lịch Cao nguyên đá Đồng Văn	Hà Giang
2	Khu du lịch thác Bản Giốc	Cao Bằng
3	Khu du lịch Mẫu Sơn	Lạng Sơn
4	Khu du lịch Ba Bể	Bắc Kạn
5	Khu du lịch Tân Trào	Tuyên Quang
6	Khu du lịch Núi Cốc	Thái Nguyên
7	Khu du lịch Sa Pa	Lào Cai
8	Khu du lịch Thác Bà	Yên Bái
9	Khu du lịch Đền Hùng	Phú Thọ
10	Khu du lịch Mộc Châu	Sơn La
11	Khu du lịch Điện Biên Phủ-Pá Khoang	Điện Biên
12	Khu du lịch hồ Hòa Bình	Hòa Bình

2. Điểm du lịch quốc gia

TT	Tên	Địa phương
I	VÙNG TRUNG DU, MIỀN NÚI BẮC BỘ	
1	Điểm du lịch thành phố Lào Cai	Lào Cai
2	Điểm du lịch Pắc Bó	Cao Bằng
3	Điểm du lịch thành phố Lạng Sơn	Lạng Sơn
4	Điểm du lịch Mai Châu	Hòa Bình

3. Đô thị du lịch

a) Đô thị du lịch Sa Pa, thuộc tỉnh Lào Cai

(Nguồn: Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030)

Phụ lục 11. Số lượng lao động du lịch vùng Trung du, miền núi Bắc Bộ

Đơn vị: Người

Số TT	Tỉnh, Thành phố	Loại lao động	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1	Hòa Bình	Lao động trực tiếp trong ngành Du lịch	1.050	1.093	1.146	1.121	1.525	1.755	1780	1.870
		Lao động gián tiếp ngoài xã hội	340	344	407	361	777	714	720	720
		<i>Tổng cộng</i>	1.390	1.437	1.553	1.482	2.302	2.469	2.500	2.590
2	Sơn La	Lao động trực tiếp trong ngành Du lịch	1328	1370	1550	1.620	1.700	1.800	2.022	2.348
		Lao động gián tiếp ngoài xã hội	2789	2877	3255	3.402	3.570	3.780	4.246	4.246
		<i>Tổng cộng</i>	4117	4247	4805	5.022	5.270	5.580	6.268	6.594
3	Điện Biên	Lao động trực tiếp trong ngành Du lịch	2000	2.000	2.200	2.400	4.000	4500	5000	5.000
		Lao động gián tiếp ngoài xã hội	4500	4.800	5.000	6.000	5025	7000	7000	
		<i>Tổng cộng</i>	6500	6800	7.200	8.400	9025	11500	12000	
4	Lai Châu	Lao động trực tiếp trong ngành Du lịch	165	230	350	460	510	560	800	904
		Lao động gián tiếp ngoài xã hội	985	1.750	2.350	3.950	4.040	4.000	3.900	
		<i>Tổng cộng</i>	1.150	1.980	2.700	4.410	4.550	4.560	4.700	
5	Yên Bái	Lao động trực tiếp trong ngành Du lịch	1.400	1.550	1.600	1.680	1.785	2.235	2575	2.790
		Lao động gián tiếp ngoài xã hội	2.500	2.700	3.000	3.400	4.000	4.500	5.000	
		<i>Tổng cộng</i>	3.900	4.250	4.600	5.080	5.750	6.735	7.575	

Số TT	Tỉnh, Thành phố	Loại lao động	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
6	Phú Thọ	Lao động trực tiếp trong ngành Du lịch	1760	3005	2913	3.234	3.285	3314	3400	3.900
		Lao động gián tiếp ngoài xã hội	5040	7512	7285	8156	8215	8286	9100	
		<i>Tổng cộng</i>	6800	10517	10198	11.390	11.500	11600	12500	
7	Lào Cai	Lao động trực tiếp trong ngành Du lịch	2.800	3.125	3.021	3.150	3.126	5.100	5.650	11.050
		Lao động gián tiếp ngoài xã hội	4.700	4.621	4.762	5.000	5.100	3.400	3.550	
		<i>Tổng cộng</i>	7.500	7.746	7.783	8.150	8.226	8.500	9.200	
8	Tuyên Quang	Lao động trực tiếp trong ngành Du lịch	2.000	2.200	2.300	2.500	3.000	3.200	3.400	3.500
		Lao động gián tiếp ngoài xã hội	6.000	6.300	6.900	8.000	9.000	9.800	10.500	
		<i>Tổng cộng</i>	8.000	8.500	9.200	10.500	12.000	13.000	13.900	
9	Hà Giang	Lao động trực tiếp trong ngành Du lịch	890	997	1032	1038	1302	1414	1537	1.605
		Lao động gián tiếp ngoài xã hội	534	697	825	830	1171	1131	1383	
		<i>Tổng cộng</i>	1.424	1.694	1.857	1.868	2473	2545	2920	
10	Bắc Kạn	Lao động trực tiếp trong ngành Du lịch	450	502	608	718	828	1000	1200	1.286
		Lao động gián tiếp ngoài xã hội	900	1.004	1.216	1.436	1.656	2.000	2.400	
		<i>Tổng cộng</i>	1.350	1.506	1.824	2.154	2.484	3.000	3.600	
11	Thái Nguyên	Lao động trực tiếp trong ngành Du lịch	1.400	1.450	1.500	1516	1742	2.335	2.500	2.600
		Lao động gián tiếp ngoài xã hội	300	320	325	340	375	450	500	

Số TT	Tỉnh, Thành phố	Loại lao động	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
		<i>Tổng cộng</i>	1.700	1.770	1.825	1856	2117	2.785	3.000	
12	Cao Bằng	Lao động trực tiếp trong ngành Du lịch	630	662	840	1057	1096	1.121	1250	1.270
		Lao động gián tiếp ngoài xã hội	756	795	1008	1268	1315	1345	1500	
		<i>Tổng cộng</i>	1386	1457	1848	2325	2411	2466	2750	
13	Lạng Sơn	Lao động trực tiếp trong ngành Du lịch	1120	1165	1250	1850	2280	2750	3.000	3.030
		Lao động gián tiếp ngoài xã hội	1680	1747,5	1875	2775	3420	4125	4500	
		<i>Tổng cộng</i>	2800	2912,5	3125	4625	5700	6875	7500	
14	Bắc Giang	Lao động trực tiếp trong ngành Du lịch	890	1.104	1.567	1.706	2.071	2.427	2.715	3.005
		Lao động gián tiếp ngoài xã hội	1335	1656	2351	2559	3107	3641	4073	
		<i>Tổng cộng</i>	2225	2760	3918	4265	5178	6068	6788	
TOÀN VÙNG		<i>Lao động trực tiếp trong ngành Du lịch</i>	17.883	20.453	21.877	24.050	28.250	33.511	36.829	44.158
		<i>Lao động gián tiếp ngoài xã hội</i>	32.359	37.124	40.559	47.477	50.771	54.172	58.372	58.372
		<i>Tổng cộng</i>	50.242	57.577	62.436	71.527	78.986	87.683	95.201	143.914

(Nguồn: Tổng hợp từ Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch 14 tỉnh TDMNBB)

Phụ lục 12: Cơ cấu lao động du lịch các tỉnh vùng Trung du, miền núi Bắc Bộ

Chỉ tiêu	Hòa Bình	Sơn La	Điện Biên	Lai Châu	Yên Bái	Phú Thọ	Lào Cai	Tuyên Quang	Hà Giang	Bắc Kạn	Thái Nguyên	Cao Bằng	Lạng Sơn	Bắc Giang	Trung bình
Lao động nam (%)	36%	30%		61,7%	39,20%	36%	35%	40%	60%	36%	40%	44,6%			41,7%
Lao động nữ (%)	64%	70%		38,3%	60,8%	64%	65%	60%	40%	64%	60%	55,4%			58,3%
Lao động có trình độ từ đại học trở lên (%)	9%	11,5%		3,00%	6,00%	18,7%	15,4%	3,50%	9,00%	13,5%	14,00%	13%		5,00%	10,1%
Lao động đã qua đào tạo từ sơ cấp trở lên (%)	43%	60%		26%	42,30%	45%	43,7%	10%	70,1%	28,7%	33%	19,1%		40%	38,4%
Lao động được đào tạo ngành Du lịch (%)	7%	26,2%		2%	7,5%	3,60%	20%	2%	20%	2,30%	22,40%	8,40%			11,0%
Lao động có ngoại ngữ (%)	4%	11,2%		10%	5,4%	23,3%	60%	8,7%	30%	1,5%	50%	7%			19,1%
Lao động biết sử dụng máy tính (chứng chỉ C)	12%	100%		80%	23,30%	35,7%	71,4%	72%	50%	20%	100%	76,1%			55,5%

Chỉ tiêu	Hòa Bình	Sơn La	Điện Biên	Lai Châu	Yên Bái	Phú Thọ	Lào Cai	Tuyên Quang	Hà Giang	Bắc Kạn	Thái Nguyên	Cao Bằng	Lạng Sơn	Bắc Giang	Trung bình
Độ tuổi 18t - 50t (%)	31%	87,7%		89,2%	86,7%	81,6%		83,4%	90%	86%	91,6%	81,3%			73,5%
Lao động QLNN và sự nghiệp du lịch (người)	29	41	12	14	9	77	66	29	44	10	81	12	12	40	32
Lao động tại các đơn vị kinh doanh du lịch (%)	96,2%	97%		95%	97,7%	95%	98,5%	94,8%	97,1%	98%	90,2%	96,1%		97,1%	96,0%
Lao động làm công tác đào tạo du lịch (người)	40	20	5	2	36	33	49	31	5	7	62	2	5	38	24

(Nguồn: Bộ VHTTDL, Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch 14 tỉnh TDMNBB năm 2017)

Phụ lục 13 . Các chương trình, dự án đầu tư phát triển du lịch vùng trung du miền núi Bắc Bộ giai đoạn đến năm 2020, tầm nhìn 2030

Đơn vị: tỷ đồng

Stt	Dự án	Tổng đầu tư	Giai đoạn			
			2011-2016	2016-2020	2021-2025	2026-2030
1	Khu du lịch Cao nguyên đá Đồng Văn	670	70	150	200	250
2	Khu du lịch Bản Giốc*	500	200	150	100	50
3	Khu du lịch Mẫu Sơn	200	50	50	50	50
4	Khu du lịch Ba Bể	180	50	50	40	40
5	Khu du lịch Tân Trào	170	50	50	40	30
6	Khu du lịch Sa Pa	210	80	50	40	40
7	Khu du lịch Thác Bà	550	50	100	200	200
8	Khu du lịch Đền Hùng	240	50	100	50	40
9	Khu du lịch Mộc Châu	570	20	150	200	200
10	Khu du lịch Điện Biên Phủ- Pá Khoang	400	50	100	100	150
11	Khu du lịch Hồ Núi Cốc	250	50	100	50	50
12	Khu du lịch Hồ Hòa Bình	500	100	100	150	150
	Tổng số	4.440	820	1.150	1.220	1.250

*Chú thích: * Các dự án ưu tiên đầu tư giai đoạn 2012-2020*

(Nguồn: Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030)