

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỎ - ĐỊA CHẤT

NGUYỄN VĂN HÙNG

PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH
CỦA TỈNH THANH HÓA

LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ

HÀ NỘI - 2024

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỎ - ĐỊA CHẤT

NGUYỄN VĂN HÙNG

PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH
CỦA TỈNH THANH HÓA

Ngành: Quản lý kinh tế
Mã số: 9310110

LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:
PGS.TS. Đỗ Hữu Tùng

HÀ NỘI - 2024

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả nêu trong luận án là trung thực và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

Hà Nội, tháng năm 2024

Tác giả luận án

Nguyễn Văn Hùng

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện luận án, NCS đã nhận được sự hỗ trợ, động viên, khuyến khích của rất nhiều cá nhân, tập thể và tổ chức để thực hiện, hoàn thành luận án của mình.

Trước tiên, NCS xin được trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu Trường Đại học Mở- Địa chất; Phòng Đào tạo Sau đại học và Hội đồng Khoa Kinh tế- QTKD đã hết sức tạo điều kiện cho NCS trong quá trình học tập, nghiên cứu thực hiện luận án trong suốt thời gian qua.

Đặc biệt, NCS cũng xin được bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới thầy giáo hướng dẫn là PGS.TS. Đỗ Hữu Tùng đã chỉ bảo tận tình về khoa học, động viên khích lệ và góp ý đầy tâm huyết, nhiệt tình cho quá trình nghiên cứu và hoàn thiện bản luận án.

Đồng thời, NCS cũng gửi lời cảm ơn chân thành tới các cơ quan, đơn vị và các cá nhân trong lĩnh vực du lịch tại tỉnh Thanh Hóa đã giúp đỡ và tạo điều kiện cho tác giả tiến hành hoạt động nghiên cứu, thu thập tài liệu, khảo sát lấy dữ liệu phục vụ các nội dung của luận án.

Bên cạnh đó, NCS cũng xin được gửi những tình cảm biết ơn tới các nhà khoa học, các thầy cô giáo trong và ngoài trường đã có những định hướng quan trọng, nhiều giá trị để NCS có thể hoàn thiện luận án của mình.

Cuối cùng, NCS xin được bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới các thầy, cô giáo trong Khoa Kinh tế- QTKD, cùng người thân trong gia đình đã luôn tạo điều kiện thời gian, động viên tinh thần để NCS có động lực hoàn thiện luận án trên chặng đường bồi dưỡng kiến thức của mình.

Xin trân trọng cảm ơn!

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC BẢNG BIỂU	vii
DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ, ĐỒ THI	ix
MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN CÁC NGHIÊN CỨU VỀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH	9
1.1. Tổng quan các nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực	9
1.1.1. Các quan điểm về phát triển nguồn nhân lực	9
1.1.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực	11
1.1.3. Quản lý Nhà nước trong việc phát triển nguồn nhân lực	13
1.2. Tổng quan các nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực du lịch	14
1.2.1. Các quan điểm về phát triển nguồn nhân lực du lịch	14
1.2.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch	19
1.2.3. Quản lý Nhà nước trong việc phát triển nguồn nhân lực du lịch	23
1.3. Đánh giá chung và những vấn đề luận án cần tập trung giải quyết	25
1.3.1. Những giá trị khoa học luận án kế thừa.....	25
1.3.2. Những vấn đề đặt ra cần tiếp tục nghiên cứu	26
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1.....	28
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH	29
2.1. Cơ sở lý luận về phát triển nguồn nhân lực du lịch	29
2.1.1. Một số khái niệm cơ bản.....	29
2.1.2. Nội dung phát triển nguồn nhân lực du lịch	44
2.1.3. Tiêu chí đánh giá phát triển nguồn nhân lực du lịch	51
2.1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch	54

2.2. Kinh nghiệm phát triển nguồn nhân lực du lịch của một số quốc gia và địa phương trong nước	63
2.2.1. Kinh nghiệm phát triển nguồn nhân lực du lịch của một số quốc gia [34].....	63
2.2.2. Kinh nghiệm phát triển nguồn nhân lực du lịch của một số địa phương trong nước.....	69
2.2.3. Bài học cho tỉnh Thanh Hóa trong phát triển nguồn nhân lực du lịch	75
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2.....	79
CHƯƠNG 3: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU CỦA LUẬN ÁN	80
3.1. Mô hình đề xuất nghiên cứu phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa.....	80
3.2. Nhân tố ảnh hưởng và thang đo sử dụng trong mô hình nghiên cứu.....	81
3.3. Các phương pháp nghiên cứu.....	86
3.3.1. Nghiên cứu tài liệu thứ cấp.....	86
3.3.2. Nghiên cứu tài liệu sơ cấp	87
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3.....	96
CHƯƠNG 4: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH TỈNH THANH HÓA	97
4.1. Khái quát điều kiện tự nhiên, kinh tế, văn hóa xã hội phát triển du lịch của tỉnh Thanh Hóa.....	97
4.1.1. Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên.....	97
4.1.2. Điều kiện kinh tế, văn hóa và xã hội	99
4.2. Thực trạng ngành du lịch tỉnh Thanh Hóa	100
4.2.1. Tình hình hoạt động kinh doanh du lịch tỉnh Thanh Hóa.....	100
4.2.2. Thực trạng nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa	113
4.3. Thực trạng phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa.....	114
4.3.1. Dự báo nhu cầu nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa	114
4.3.2. Thực trạng xây dựng chiến lược, đề án, quy hoạch phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa	115

4.3.3. Xây dựng, hoàn thiện các chính sách thực thi phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa	122
4.3.4. Công tác kiểm tra, giám sát phát triển nguồn nhân lực du lịch	128
4.3.5. Đánh giá mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa	128
4.4. Đánh giá chung về phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa.....	135
KẾT LUẬN CHƯƠNG 4.....	142
CHƯƠNG 5: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH TỈNH THANH HÓA.....	143
5.1. Bối cảnh Bối cảnh hiện nay và những yêu cầu đặt ra đối với phát triển nguồn nhân lực du lịch.....	143
5.1.1. Hội nhập quốc tế trong lĩnh vực du lịch	143
5.1.2. Định hướng phát triển du lịch của tỉnh Thanh Hóa	146
5.2. Một số giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa	148
5.2.1. Tăng cường công tác quản lý, tổ chức và đổi mới phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa	148
5.2.2. Đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch	150
5.2.3. Chính sách thu hút, tuyển dụng, sử dụng nguồn nhân lực du lịch.....	156
5.2.4. Xây dựng chính sách phát triển nhân lực du lịch gắn với chiến lược phát triển du lịch của tỉnh Thanh Hóa	158
5.2.5. Một số giải pháp khác	160
KẾT LUẬN CHƯƠNG 5.....	163
KẾT LUẬN	164
DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU ĐÃ CÔNG BỐ CỦA TÁC GIẢ CÓ LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI LUẬN ÁN.....	167
TÀI LIỆU THAM KHẢO	168
PHẦN PHỤ LỤC	

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	Chữ viết đầy đủ
CFA	: Yếu tố khẳng định
CNH - HĐH	: Công nghiệp hóa - Hiện đại hóa
CNKT	: Công nhân kỹ thuật
DN	: Doanh nghiệp
DNDL	: Doanh nghiệp du lịch
EFA	: Yếu tố khám phá
HĐND	: Hội đồng nhân dân
KDDL	: Kinh doanh du lịch
KTXH	: Kinh tế xã hội
LĐTBOXH	: Lao động, thương binh và xã hội
LLLĐ	: Lực lượng lao động
NCS	: Nghiên cứu sinh
NNL	: Nguồn nhân lực
NNLDL	: Nguồn nhân lực du lịch
PTDL	: Phát triển du lịch
QLNN	: Quản lý nhà nước
UBND	: Ủy ban nhân dân
UNWTO	: Tổ chức du lịch thế giới
VHTTDL	: Văn hóa, thể thao và du lịch

DANH MỤC BẢNG BIỂU

TT	Tên bảng	Trang
	Bảng 1.1. Bảng tổng hợp các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển NNLDL.....	22
	Bảng 3.1. Thang đo nhân tố điều kiện phát triển du lịch	82
	Bảng 3.2. Thang đo nhân tố chính sách phát triển du lịch.....	83
	Bảng 3.3. Thang đo nhân tố đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch	84
	Bảng 3.4. Thang đo nhân tố thu hút, tuyển dụng và sử dụng>NNL du lịch	85
	Bảng 3.5. Thang đo nhân tố đãi ngộ nguồn nhân lực du lịch	85
	Bảng 3.6. Phương pháp thu thập và xử lý tài liệu sơ cấp.....	88
	Bảng 3.7. Thống kê các đơn vị thuộc mẫu nghiên cứu.....	91
	Bảng 3.8. Đặc điểm của mẫu nghiên cứu.....	92
	Bảng 4.1. Bảng phân tích tình hình thực hiện lượt khách du lịch tỉnh Thanh Hóa giai đoạn 2016-2020	102
	Bảng 4.2. Bảng phân tích tình hình thực hiện lượt khách du lịch tỉnh Thanh Hóa giai đoạn 2021-2023	103
	Bảng 4.3. Phân tích tình hình thực hiện doanh thu du lịch giai đoạn 2016-2020...103	
	Bảng 4.4. Phân tích tình hình thực hiện doanh thu du lịch giai đoạn 2021-2022...104	
	Bảng 4.5. Phân tích tình hình thực hiện doanh thu theo các sản phẩm du lịch giai đoạn 2016-2023.....	105
	Bảng 4.6. Phân tích tình hình thực hiện cơ sở lưu trú du lịch giai đoạn 2016-2023.....	108
	Bảng 4.7. Phân tích kinh phí thực hiện chương trình phát triển du lịch	111
	Bảng 4.8. Đóng góp của ngành du lịch vào GRDP của tỉnh Thanh Hóa giai đoạn 2018-2023	112
	Bảng 4.9. Phân tích số lượng và cơ cấu nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa giai đoạn 2016-2023	113
	Bảng 4.10. Đánh giá thực hiện về mặt số lượng so với dự báo nguồn nhân lực du lịch	115
	Bảng 4.11. Bảng phân tích tình hình đảm bảo chất lượng giữa dự báo và thực tế.....	117

Bảng 4.12. Tình hình tuyển sinh ngành du lịch của các cơ sở đào tạo của tỉnh Thanh Hóa giai đoạn 2016-2023	123
Bảng 4.13. Thống kê số lớp bồi dưỡng, số lượt người học, kinh phí trung bình/học, đối với CBCC, VC làm công tác QLNN về du lịch (Cấp sở, phòng) do Sở VH, TT và DL chủ trì tổ chức.....	124
Bảng 4.14. Thống kê số lớp bồi dưỡng, số lượt người học, kinh phí trung bình/học, đối với lao động về du lịch (ở các đơn vị, doanh nghiệp kinh doanh du lịch) do Sở VH, TT và DL chủ trì tổ chức	125
Bảng 4.15. Thống kê số lớp bồi dưỡng, số lượt người học, kinh phí trung bình/học, đối với lao động về du lịch cộng đồng do Sở VH, TT và DL chủ trì tổ chức.....	126
Bảng 4.16. Hệ số Cronbach's Alpha các thành phần thang đo các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa	129
Bảng 4.17. Hệ số Cronbach's Alpha các thành phần thang đo Phát triển nguồn nhân lực du lịch (PT) với hệ số Cronbach's Alpha là 0,798 với 4 biến	130
Bảng 4.18. Kết quả phân tích nhân tố khám phá-EFA	131
Bảng 4.19. Tóm tắt mô hình.....	131
Bảng 4.20. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính.....	132

DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ

TT	Tên hình	Trang
	Hình 3.1. Mô hình nghiên cứu của luận án	81
	Hình 4.1. Biểu đồ thể hiện lượt khách du lịch giai đoạn 2016-2023	101
	Hình 4.2. Cơ cấu nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa giai đoạn 2016-2023 ...	113
	Hình 4.3. Tình hình tuyển sinh ngành du lịch của các cơ sở đào tạo tỉnh Thanh Hóa giai đoạn 2016-2023	124

MỞ ĐẦU

1. Lý do lựa chọn đề tài

Ngành du lịch một lĩnh vực có tiềm năng tăng trưởng đáng kể luôn đòi hỏi một nguồn lực quan trọng không thể thiếu đó là nguồn nhân lực du lịch (NNLDL). Sự phát triển và thành công của ngành du lịch không chỉ phụ thuộc vào các yếu tố như tài nguyên tự nhiên, văn hóa, cơ sở hạ tầng, mà còn nằm ở chất lượng và năng lực của NNLDL.

NNLDL có ý nghĩa quan trọng, đóng vai trò quyết định trong sự phát triển của ngành du lịch trong bất kỳ quốc gia nào. Nhân lực du lịch không chỉ là những người làm việc nền tảng, tạo ra các dịch vụ và trải nghiệm cho khách du lịch, mà còn là những đại diện tiếp xúc trực tiếp với khách hàng, chuyển tải hình ảnh và giá trị của quốc gia, văn hóa địa phương, và chính ngành du lịch. Vì vậy, chất lượng của NNLDL đóng vai trò quan trọng, quyết định đến thành công của các đơn vị, tổ chức và cả ngành du lịch. Chất lượng lao động không chỉ phụ thuộc vào trình độ học vấn và kỹ năng chuyên môn của người lao động, mà còn phụ thuộc vào thái độ làm việc, sự chuyên nghiệp và tinh thần phục vụ. Phát triển NNLDL, do đó, không chỉ là việc tăng cường số lượng và quy mô nhân lực, mà còn bao gồm việc gia tăng chất lượng và hợp lý hóa cấu trúc của lực lượng lao động đang và sẽ làm việc trong ngành du lịch. Những hoạt động nhằm phát triển NNLDL không chỉ giúp nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch, mà còn góp phần vào sự thịnh vượng và phát triển bền vững của ngành du lịch.

Dưới góc độ lý luận mặc dù đã có nhiều nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực nói chung nhưng việc nghiên cứu về phát triển NNLDL cụ thể trong ngành du lịch vẫn còn nhiều hạn chế. Hầu hết các nghiên cứu trong và ngoài nước mới chỉ tập trung vào nghiên cứu phát triển NNL ở phạm vi quy mô của một quốc gia, một số ít các ngành và lĩnh vực cụ thể. hướng nghiên cứu về phát triển NNL ngành du lịch của một địa phương cũng như các nhân tố ảnh hưởng đến việc phát triển NNL ngành du lịch của một địa phương, tiếp cận dưới góc độ quản lý kinh tế còn rất ít chưa rõ ràng và cụ thể, nhất là đi sâu tìm hiểu những vấn đề này tại tỉnh Thanh Hóa

là chưa có. Như vậy cần có các nghiên cứu sâu hơn, đặc biệt là các nghiên cứu dưới góc độ quản lý kinh tế của nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch của mỗi địa phương phù hợp với các điều kiện đặc thù.

Dưới góc độ thực tiễn, trong những năm gần đây, hoạt động du lịch đã trở thành một hiện tượng kinh tế - xã hội phổ biến ở nhiều quốc gia, khi đời sống người dân được cải thiện và nhu cầu đi du lịch gia tăng. Du lịch đã trở thành một tiêu chuẩn để đánh giá mức sống và chất lượng cuộc sống của các tầng lớp dân cư. Du lịch Việt Nam trong thời gian qua cũng đã đóng góp rất nhiều cho sự tăng trưởng và phát triển kinh tế của đất nước. Tốc độ tăng trưởng cao đóng góp vào tốc độ tăng trưởng của toàn bộ nền kinh tế.

Chiến lược phát triển Du lịch Việt Nam đến năm 2020 tầm nhìn đến 2030, ngày 3/8/2016 của Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch Việt Nam cũng đã đưa ra mục tiêu tổng quát của ngành du lịch là du lịch cơ bản trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, có tính chuyên nghiệp, có hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật tương đối đồng bộ, hiện đại; sản phẩm du lịch có chất lượng cao, đa dạng, có thương hiệu, mang đậm bản sắc văn hóa dân tộc, cạnh tranh được với các nước trong khu vực và thế giới. Phấn đấu đến năm 2030, Việt Nam trở thành quốc gia có ngành du lịch phát triển.

Thanh Hóa là một tỉnh có điều kiện địa lý tự nhiên và tiềm năng du lịch đa dạng và phong phú, hấp dẫn về vẻ đẹp sinh thái tự nhiên, nền văn hoá đa dạng và truyền thống lịch sử lâu đời. Phong phú về di sản văn hoá và các lễ hội truyền thống. Thanh Hóa cũng là nơi có tài nguyên du lịch mà rất ít nơi nào có được như tài nguyên du lịch văn hóa, lịch sử, và thiên nhiên. Tất cả đều là các yếu tố thuận lợi cho Thanh Hóa để phát triển ngành du lịch. Chính vì thế từ nhiều năm qua tỉnh đã xác định nguồn nhân lực là một trong những nhân tố tạo nền tảng cho việc phát triển kinh tế - xã hội. Chủ trương phát triển nguồn nhân lực đã được Đảng bộ tỉnh đề ra qua rất nhiều kỳ đại hội. Tại Đại hội Đảng bộ tỉnh lần thứ 19, nhiệm kỳ 2020-2025 đã phân tích nhiều nhu cầu cấp bách phải tái cấu trúc kinh tế của Tỉnh trong giai đoạn đến năm 2025 và tầm nhìn đến năm 2030, xác định phát triển NNL du lịch chính là một trong các chương trình đột phá của tỉnh.

Tuy nhiên chất lượng nhân lực du lịch của tỉnh còn nhiều hạn chế và chưa đáp ứng được nhiệm vụ phát triển du lịch, bên cạnh đó số lượng nhân lực ngành du lịch còn ít, cơ cấu không đồng bộ và năng lực chuyên môn chưa theo kịp được với xu hướng phát triển của ngành du lịch. Ngoài ra, nhân lực có trình độ và nghiệp vụ cao chưa nhiều và ngày càng thiếu NNL có chất lượng cao. Những hạn chế này đã tác động rất lớn đến chất lượng dịch vụ du lịch của Tỉnh trong thời gian qua, tạo ra rào cản đối với sự phát triển du lịch của Tỉnh trong thời gian tới, khi có rất nhiều nhà đầu tư trong và ngoài nước quan tâm đến hoạt động đầu tư vào ngành du lịch của tỉnh Thanh Hóa.

Trước những yêu cầu lý luận và thực tiễn trên, NCS lựa chọn đề tài: “***Phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa***” làm nội dung nghiên cứu luận án tiến sĩ của mình là cấp thiết, có tính thời sự, ý nghĩa khoa học và thực tiễn.

2. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài luận án

a. Mục tiêu tổng quát

Mục tiêu nghiên cứu của luận án là hệ thống hóa và làm rõ những lý luận về phát triển nguồn nhân lực du lịch của một địa phương, đánh giá thực trạng phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa trong giai đoạn gần đây để chỉ ra các nguyên nhân tồn tại, mức độ ảnh hưởng của các nhân tố qua đó đề xuất các giải pháp nhằm phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa đến năm 2030.

b. Mục tiêu cụ thể

Để đạt được mục tiêu tổng quát nêu trên các mục tiêu cụ thể của đề tài luận án gồm có những nội dung sau:

- Tổng quan các công trình nghiên cứu trong và ngoài nước về phát triển nguồn nhân lực nói chung, phát triển NNL du lịch nói riêng, qua đó tìm ra khoảng trống nghiên cứu của đề tài luận án;

- Hệ thống hoá cơ sở lý luận và thực tiễn về phát triển nguồn nhân lực du lịch của một địa phương nói riêng;

- Xây dựng khung lý thuyết và mô hình các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển NNL du lịch tại tỉnh Thanh Hóa;

- Đánh giá thực trạng của phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Thanh Hóa giai đoạn 2016 - 2023 và mức độ ảnh hưởng của các nhân tố tới phát triển NNL du lịch Thanh Hóa trong giai đoạn vừa qua

-Đề xuất các giải pháp nhằm phát triển NNL du lịch tỉnh Thanh Hóa trong giai đoạn đến 2030.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu đề tài luận án

a. Đối tượng nghiên cứu của đề tài luận án

Hoạt động phát triển NNL du lịch tỉnh Thanh Hóa và các nhân tố tác động đến phát triển NNL du lịch tỉnh Thanh Hóa dưới góc độ của quản lý kinh tế.

b. Phạm vi nghiên cứu

- Phạm vi về nội dung nghiên cứu: Đề tài nghiên cứu các vấn đề lý luận và thực tiễn về phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa dưới góc độ quản lý kinh tế, đánh giá các nhân tố tác động dựa trên điều kiện đặc điểm đặc thù của tỉnh Thanh Hóa từ đó đề xuất các giải pháp.

- Phạm vi về không gian: Đề tài nghiên cứu trong phạm vi chủ yếu là các cơ quan QLNN về du lịch tỉnh Thanh Hóa và doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa.

- Phạm vi thời gian nghiên cứu: Số liệu thứ cấp về phát triển nguồn nhân lực được thu thập trong giai đoạn 2016 - 2023; Số liệu sơ cấp được điều tra trong giai đoạn 2021 - 2022.

4. Quy trình và hương pháp nghiên cứu

a. Quy trình nghiên cứu

Quy trình thực hiện nghiên cứu của luận án được thể hiện trên hình 1.

Trước hết bằng phương pháp hệ thống hóa, nghiên cứu sinh tiến hành nghiên cứu tổng quan các tài liệu liên quan đến đề tài theo hệ thống hóa từ nghiên cứu nước ngoài đến nghiên cứu trong nước về phát triển nguồn nhân lực nói chung và phát triển NNLDL nói riêng trong đó đi vào tìm hiểu các vấn đề liên quan đến phát triển nguồn nhân lực mà các tác giả trong và ngoài nước thực hiện để từ đó xác định ra các khoảng trống nghiên cứu của luận án, đồng thời hình thành nên khung lý cơ sở

lý luận và xác định các nội dung chính cần thực hiện trong đề tài luận án. Bên cạnh đó nghiên cứu sinh cũng tiến hành nghiên cứu về thực tiễn việc phát triển nguồn nhân lực du lịch của một số quốc gia, địa phương để từ đó rút ra một số bài học kinh nghiệm trong phát triển NNLĐL của tỉnh Thanh Hóa.



Hình 1. Quy trình nghiên cứu của luận án

Trên cơ sở khung lý thuyết và các nội dung đã xây dựng được, nghiên cứu sinh sẽ phân tích đánh giá thực trạng phát triển NNLĐL tỉnh Thanh Hóa trong thời gian qua, phân tích xác định và lựa chọn được các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển NNLĐL của tỉnh Thanh Hóa và tiến hành xây dựng mô hình nghiên cứu. Để tiến hành công việc này, nghiên cứu sinh tiến hành thu thập, xử lý số liệu tài liệu thứ cấp và sơ cấp.

Trên cơ sở phân tích đánh giá thực trạng cũng như sử dụng mô hình thực nghiệm đã lựa chọn để đánh giá mức độ ảnh hưởng của các nhân tố tới phát triển NNLĐL tỉnh Thanh Hóa, nghiên cứu sinh sẽ rút ra được các kết luận từ đó làm cơ sở luận giải đề đưa ra các giải pháp cho việc phát triển NNLĐL tỉnh Thanh Hóa trong giai đoạn tới.

b. Phương pháp nghiên cứu chính

Nghiên cứu thực hiện thông qua hai giai đoạn chính: (1) Nghiên cứu sơ bộ bằng phương pháp nghiên cứu khám phá định tính; (2) nghiên cứu chính thức bằng phương pháp nghiên cứu định lượng.

* *Nghiên cứu khám phá định tính*: thông qua thảo luận với các chuyên gia, các nhà quản lý trong lĩnh vực du lịch và đại diện các DN du lịch trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa để thiết lập các thang đo các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch sử dụng cho nghiên cứu định lượng.

* *Nghiên cứu định lượng*: được thực hiện bằng phương pháp phỏng vấn trực tiếp các cán bộ quản lý ngành du lịch và các doanh nghiệp kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh, thông qua bảng câu hỏi được thiết kế dựa trên kết quả của nghiên cứu định tính. Nghiên cứu nhằm mục đích xác định và đo lường các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa. Phương pháp phân tích nhân tố khám phá được sử dụng để rút gọn các biến đo lường, tiếp theo phương pháp độ tin cậy Cronbach's Alpha được sử dụng để đánh giá lại thang đo. Phân tích hồi quy bội được dùng để xác định mức độ ảnh hưởng của các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa. Dữ liệu được thu thập trong nghiên cứu định lượng này được xử lý bằng phần mềm SPSS.

c. Phương pháp thu thập số liệu

- *Phương pháp thu thập tài liệu thứ cấp*:

+ Thu thập, khai thác, tổng hợp thông tin từ các nguồn đã công bố có liên quan đến đề tài nghiên cứu, bao gồm các văn kiện, tài liệu của Đảng, chính sách, pháp luật của nhà nước về phát triển du lịch, phát triển nguồn nhân lực du lịch nói chung và của tỉnh Thanh Hóa nói riêng; các công trình nghiên cứu từ nhà khoa học, tổ chức, cá nhân có liên quan trực tiếp hoặc gián tiếp đến phát triển nguồn nhân lực du lịch.

+ Thu thập những tài liệu, báo cáo, thống kê đã công bố của Tỉnh liên quan tới du lịch và phát triển nguồn nhân lực du lịch trong giai đoạn 2016 - 2023. Nguồn số liệu thứ cấp này được cung cấp bởi Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Thanh Hóa.

Phương pháp thu thập thông tin, tài liệu thứ cấp được thực hiện kể từ khi bắt đầu thực hiện nghiên cứu cho đến kết thúc sản phẩm của luận án.

- *Phương pháp thu thập tài liệu sơ cấp*:

+ Phỏng vấn thông qua bảng câu hỏi điều tra là những người am hiểu về quản lý nhà nước về du lịch, về phát triển nguồn nhân lực du lịch như: lãnh đạo Sở và lãnh đạo các phòng ban chuyên môn thuộc sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Thanh Hóa, các cán bộ quản lý thuộc các Ban quản lý các khu di tích, Trung tâm bảo tồn di sản, Trung tâm văn hóa, phòng văn hóa và thông tin cấp huyện và các doanh nghiệp kinh doanh du lịch của tỉnh.

+ Phỏng vấn thông qua bảng câu hỏi điều tra các cán bộ quản lý về du lịch, các doanh nghiệp hoạt động trong ngành du lịch trên địa bàn Tỉnh Thanh Hóa.

5. Điểm mới và những đóng góp của luận án

a. Về phương diện học thuật

- Luận án đề xuất mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển NNL ngành du lịch gắn với điều kiện thực tiễn đặc thù của tỉnh Thanh Hóa.

- Luận án xác định được 5 nhân tố ảnh hưởng tới phát triển NNL du lịch tỉnh Thanh Hóa và đã góp phần vào việc phát triển thang đo các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa thông qua kết quả nghiên cứu định tính và định lượng.

- Luận án đã đánh giá thực trạng và mức độ ảnh hưởng của các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa thông qua việc đánh giá thực trạng các nhân tố về: (1) Điều kiện phát triển du lịch, (2) Chính sách phát triển du lịch, (3) Đào tạo bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch, (4) Thu hút, tuyển dụng và sử dụng nguồn nhân lực du lịch, (5) Đãi ngộ nguồn nhân lực du lịch.

b. Về phương diện thực tiễn

Luận án phân tích thực trạng phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch tỉnh Thanh Hóa giai đoạn 2016 - 2023, trên cơ sở đó đề xuất 4 nhóm giải pháp phát triển NNL du lịch Thanh Hóa đến năm 2030.

Kết quả nghiên cứu của luận án giúp cho các nhà quản lý, các nhà nghiên cứu hoạch định chính sách, các nhà quản trị doanh nghiệp hiểu rõ các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch. Đồng thời có một cái nhìn đầy đủ,

toàn diện hơn về cách tiếp cận và đo lường các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa.

Các giải pháp của luận án là tư liệu nghiên cứu, là những gợi ý cho lãnh đạo tỉnh trong phát triển NNL cho ngành du lịch tỉnh, từ đó giúp doanh nghiệp du lịch có thể cạnh tranh tốt hơn trong bối cảnh hội nhập kinh tế toàn cầu. Các khuyến nghị thuộc môi trường bên ngoài doanh nghiệp ngành du lịch cũng là những gợi ý để các nhà hoạch định chính sách về nguồn nhân lực tỉnh Thanh Hóa cũng như ở Trung ương tham khảo để ban hành những chính sách mới về phát triển nguồn nhân lực du lịch cho phù hợp với tình hình thực tế hiện nay.

6. Kết cấu nội dung của luận án

Ngoài lời mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo và phụ lục, nội dung luận án được kết cấu gồm 5 chương như sau:

Chương 1: Tổng quan các nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực du lịch

Chương 2: Cơ sở lý luận và thực tiễn về phát triển nguồn nhân lực du lịch

Chương 3: Phương pháp nghiên cứu của luận án

Chương 4: Phân tích thực trạng phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa

Chương 5: Giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa.

CHƯƠNG 1:

TỔNG QUAN CÁC NGHIÊN CỨU VỀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH

Đã có nhiều nghiên cứu về phát triển NNL nói chung và phát triển NNL du lịch nói riêng ở cả các nước trên thế giới và Việt Nam. Các tác giả tiếp cận ở các góc độ khác nhau như phát triển NNL dưới góc độ quản lý Nhà nước, phát triển NNL dưới góc độ doanh nghiệp, tiêu chí đánh giá phát triển nguồn nhân lực, các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực. Các công trình đã khái quát được một số vấn đề lý luận, thực tiễn về phát triển NNL. Các công trình tiêu biểu về phát triển NNL và phát triển NNL du lịch được tổng hợp thành các nội dung nghiên cứu chính: (i) quan điểm phát triển NNL và NNL du lịch; (ii) nghiên cứu tiêu chí đánh giá phát triển NNL và NNL du lịch; (iii) các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển NNL và NNL du lịch; (iv) quản lý nhà nước với phát triển NNL và NNL du lịch cụ thể như sau:

1.1. Tổng quan các nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực

1.1.1. Các quan điểm về phát triển nguồn nhân lực

Các nghiên cứu trong và ngoài nước đã chỉ ra những lý luận cơ bản về phát triển NNL bao gồm: bản chất, nội dung, vai trò và các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển NNL. Tuy có nhiều khái niệm khác nhau về phát triển NNL, nhưng tất cả đều khẳng định phát triển NNL là chuẩn bị nhân lực cho sự phát triển trong tương lai, đáp ứng các yêu cầu nhân lực cả về quy mô, cơ cấu, chất lượng và sự sẵn sàng trong công việc. Các nghiên cứu cũng khẳng định phát triển NNL liên quan trực tiếp đến việc đào tạo, phát triển nghề nghiệp của tổ chức và cá nhân, phát triển vốn con người.

Theo Henry & Willam [73]: Phát triển NNL ở doanh nghiệp được thiết kế và thực hiện với mục tiêu nâng cao kết quả thực hiện công việc và cải thiện điều kiện con người thông qua việc đảm bảo kết hợp giữa mục tiêu của tổ chức và mục tiêu cá nhân.

Theo Yoshihara Kunio (1988) [87], cho rằng “Phát triển NNL là các hoạt động đầu tư nhằm tạo ra NNL với số lượng và chất lượng đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế - xã hội của đất nước, đồng thời đảm bảo sự phát triển của mỗi cá nhân”.

Theo quan điểm sử dụng năng lực con người của Tổ chức quốc tế về lao động thì “Phát triển NNL bao hàm không chỉ sự chiếm lĩnh trình độ lành nghề, mà bên cạnh phát triển năng lực làm cho con người có nhu cầu sử dụng năng lực đó để tiến đến có được việc làm hiệu quả cũng như thỏa mãn nghề nghiệp và cuộc sống cá nhân”

Theo Leonard Nadler (1984) [78], Phát triển NNL là các kinh nghiệm học tập có tổ chức được diễn ra trong những khoảng thời gian nhất định nhằm tăng khả năng cải thiện kết quả thực hiện công việc, tăng khả năng phát triển của tổ chức và cá nhân.

Theo sách nguyên tắc của phát triển NNL của tác giả Jerry và nnk. (2002) [74], Phát triển NNL là quá trình thúc đẩy việc học tập có tính tổ chức, nâng cao kết quả thực hiện công việc và tạo ra thay đổi thông qua việc tổ chức thực hiện các giải pháp, các sáng kiến và các hoạt động quản lý nhằm mục đích nâng cao năng lực, hiệu quả hoạt động của tổ chức, khả năng cạnh tranh và đổi mới”.

Theo Thái Doãn Hồng (2021) [24], đào tạo và phát triển, phát triển tổ chức thông qua việc tuyển chọn nhân sự, đãi ngộ nhân viên và cải thiện môi trường/điều kiện làm việc bởi vì chúng là những thành phần có thể làm gia tăng việc phát triển nguồn nhân lực cho các doanh nghiệp

Theo Nguyễn Mạnh Hùng (2019) [27], 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. Bên cạnh đó, tác giả cũng phân tích phát triển NNL là các hoạt động nhằm cải thiện năng lực và năng suất lao động thông qua việc nâng cao kiến thức, kỹ năng, cải thiện tác phong, thái độ làm việc của người lao động trong một tổ chức

Nội dung và cách thức phát triển NNL cũng được các tác giả tiếp cận theo những góc độ khác nhau. Chartchai Na Chiangmai (2003) [67] cho rằng phát triển NNL cần đảm bảo 4 nội dung chính: (1) Học tập mang tính tương tác thông qua các hoạt động nhằm phát triển khả năng và tiềm năng; (2) Quá trình học tập nên diễn ra trong bối cảnh là một tổ chức và cộng đồng; (3) Các hoạt động học tập cần đạt được hiệu quả, năng suất và hài hòa; (4) Mục đích cá nhân và mục đích tổ chức, cộng đồng

nên đồng nhất với nhau. David và Kenneth (2011) trong tác phẩm "phát triển nguồn nhân lực" [69] cho rằng: các nhà lãnh đạo có thể áp dụng các hình thức khác nhau để phát triển NNL trong tổ chức, tuy nhiên, việc phát triển NNL có hiệu quả cần được dựa trên cơ sở là quá trình đào tạo. Tác giả đã chỉ ra 8 nội dung mà các tổ chức cần thực hiện để phát triển NNL bao gồm: lý thuyết học tập, kết hợp kiến thức và kỹ năng, chuyển đổi hình thức đào tạo, mức độ tham gia của người học, thời điểm bắt đầu học, sự phản hồi chi phí và tính tương tác giữa các cá nhân. Như vậy, hai tác giả đều cho rằng nội dung quan trọng của phát triển NNL đó là học tập và học tập suốt đời; vì thế các biện pháp nhằm phát triển NNL đều tập trung vào việc thúc đẩy học tập, xây dựng xã hội học tập. Tuy nhiên, học tập chỉ giúp các doanh nghiệp đạt mục tiêu nâng cao chất lượng NNL, ít có tác dụng trong việc đảm bảo về quy mô, cơ cấu nhân lực. Học tập giúp nâng cao trình độ của người lao động nhưng không đồng nghĩa với nâng cao chất lượng NNL bởi ngoài trình độ còn có nhiều tiêu chí bổ sung đánh giá chất lượng NNL như kỹ năng, kinh nghiệm, ý thức, tác phong của người lao động mà những thứ này không thể học được ở các chương trình đào tạo. Hơn nữa, các hoạt động phát triển NNL theo quan điểm của các tác giả chưa quan tâm đến sự chuẩn bị kỹ năng, trình độ cho tương lai của người lao động; các tiêu chí đánh giá phát triển NNL còn chưa được đề cập. Đây chính là những hạn chế của các công trình nghiên cứu này. Marc và nnk. (2003) [81] trong tác phẩm "nguồn nhân lực trong thế kỷ 21" cho rằng phát triển NNL liên quan mật thiết đến tổ chức, lãnh đạo, tận dụng nguồn chất xám, phân bố lao động cũng như phương thức quản lý lao động trong doanh nghiệp.

Liu Xiang & Xing Zhenzhen (2009) [80], Phân tích ngành may mặc ở Trung Quốc: Kết quả cho rằng NNL là nhân tố quan trọng trong doanh nghiệp may mặc. Liu Xiang & Xing Zhenzhen khuyên rằng: (1) Cho người lao động doanh nghiệp phát triển mức độ làm việc của họ và gia tăng mức lương lao động cho họ, (2) Đối với việc quản lý NNL, đào tạo các nhân viên chuyên nghiệp để hình thành giá trị công ty.

1.1.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực

Có nhiều các công trình nghiên cứu đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển NNL như các nhân tố phát triển kinh tế xã hội, hệ thống giáo dục, chính sách của

nhà nước, chính sách tuyển dụng và sử dụng lao động của doanh nghiệp, môi trường làm việc, mức độ cạnh tranh và hội nhập Trần Thị Trương (2017) [47]; Đinh Xuân Thắng (2016) [40]; Trần Thị Hương Giang (2014) [17].

Trần Văn Trung (2015) [46], trong luận án tiến sĩ về chính sách phát triển nguồn nhân lực trẻ vùng Tây Bắc Việt Nam đã tiếp cận và phân tích chính sách hành chính công tác động đến số lượng, chất lượng, cơ cấu, tuyển chọn và sử dụng tại các doanh nghiệp. Đồng thời, luận án đã đưa ra ba nhóm tiêu chí đánh giá chính sách phát triển nguồn nhân lực nhằm đánh giá cụ thể các chính sách có tác động đến phát triển nguồn nhân lực: tính hiệu lực, tính hiệu quả và đánh giá quá trình tổ chức thực hiện chính sách.

Lê Văn Kỳ (2018) [28], phát triển NNL chất lượng cao ngành công nghiệp của tỉnh Thanh Hoá. Luận án đánh giá thực trạng và phân tích các nhân tố chủ yếu ảnh hưởng đến phát triển NNL ngành công nghiệp, từ đó đề xuất phương hướng và giải pháp chủ yếu nhằm đẩy mạnh phát triển NNL ngành công nghiệp của tỉnh Thanh Hóa đến năm 2030. Tác giả đã xác định được 5 nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng của NNL ngành công nghiệp tỉnh Thanh Hóa gồm: Sức khỏe - Thể lực; Trí lực; Nhân cách; Năng động và thích ứng; Văn hóa nghề.

Lê Quang Hùng (2012) [25], phát triển NNL ở vùng kinh tế trọng điểm miền Trung, luận án đã làm rõ một số vấn đề lý luận và thực tiễn chủ yếu về NNL và phát triển NNL, trên cơ sở tổng quan có chọn lọc một số quan điểm cơ bản của các nhà kinh tế học trên thế giới, một số tổ chức quốc tế và một số học giả của Việt Nam, kết hợp đúc rút thực tiễn tác giả đã đề xuất quan niệm về NNL; Từ cơ sở lý luận, tác giả đề xuất bộ tiêu chí xác định và đánh giá NNL để vận dụng vào điều kiện Việt Nam và phát triển NNL ở vùng kinh tế trọng điểm miền Trung. Tác giả Lê Quang Hùng cũng đã xác định được 6 nhóm nhân tố tác động đến phát triển NNL, các nhóm nhân tố đó là (1) Trình độ phát triển giáo dục và đào tạo; (2) Tăng trưởng kinh tế; (3) Toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế; (4) Cải cách hành chính và đổi mới quản lý Nhà nước; (5) Trình độ phát triển y tế; (6) Tác động của yếu tố cạnh tranh.

Tác giả Mohamedi và Ghorhanhosseini (2015) [82] đã đánh giá các nhân tố tác động đến phát triển NNL trong hệ thống bệnh viện anh sinh xã hội tại thành phố Saved tại Iran. Nghiên cứu đã chỉ ra các nhân tố như cam kết, quy hoạch, đào tạo, tổ chức, quy trình, phương pháp đánh giá NNL tác động cùng chiều đến phát triển NNL.

Tác giả Al-Sayyed (2014) [64], đánh giá các nhân tố quan trọng ảnh hưởng đến phát triển NNL là phong cách lãnh đạo, cam kết của nhân viên, các động lực, đặc điểm nhân khẩu học, công đoàn lao động, chính sách phát luật và quy định của chính phủ. Bên cạnh đó tác giả chỉ ra mức độ ảnh hưởng của các nhân tố tới phát triển NNL trong thế giới Ả Rập.

Tác giả (Agbodjah, 2008) nghiên cứu về các nhân tố về chính sách phát triển NNL cho ngành xây dựng tại Ghana và thế giới nói chung gồm xây dựng mô hình giáo dục đào tạo riêng cho ngành xây dựng phù hợp với đặc thù của ngành, đồng thời thiết lập mô hình quản lý NNL tổng thể trên cơ sở kết hợp hài hòa giữa quản lý theo chiều dọc của ngành xây dựng và quản lý theo chiều ngang của các doanh nghiệp xây dựng.

1.1.3. Quản lý Nhà nước trong việc phát triển nguồn nhân lực

Tác giả Bùi Thị Ánh Tuyết (2020) [49], phân tích chính sách quản lý của nhà nước ảnh hưởng đến việc phát triển nguồn nhân lực y tế trình độ cao tại tỉnh Sơn La. Tác giả phân tích chính sách đào tạo, chính sách tiền lương, chính sách thu hút lao động và đãi ngộ trong ngành y tế ảnh hưởng đến việc thu hút lao động vào ngành y tế tại tỉnh Sơn La. Các chương trình đào tạo hỗ trợ bởi ngân sách nhà nước ảnh hưởng tích cực đến thu hút lao động vào ngành y tế và cải thiện kỹ năng nghề của đội ngũ y tế trình độ cao tại tỉnh Sơn La.

Tác giả Bùi Anh Tuấn và nnk. (2022) [48], đề xuất các giải pháp phát triển NNL trong quản lý nhà nước về công tác bảo vệ môi trường tại tỉnh Quảng Ninh. Tác giả đề cập đến việc thực hiện đồng bộ với nhiều phương pháp như đào tạo, bồi dưỡng, tuyển dụng, đánh giá, sử dụng lao động đáp ứng cho nhu cầu thực tiễn quản lý.

Kiều Tuấn Anh và Kiều Quỳnh Anh (2020) [1], phân tích thực trạng bối cảnh của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 và phát triển nền kinh tế tri thức. Do đó phát triển NNL khoa học công nghệ luôn được Đảng và nhà nước quan tâm. Nghiên cứu nhân

manh việc xây dựng và ban hành nhiều kế hoạch và quy hoạch và chiến lược, văn bản quy phạm pháp luật, chính sách phát triển nguồn nhân lực nhằm đổi mới quản lý nhà nước về phát triển NNL khoa học công nghệ.

Tác giả Nyoni và nnk. (2006) [83], đã đề cập đến các hướng dẫn quá trình xây dựng các đề án về phát triển NNL ở các quốc gia Châu Phi gồm phân tích thực trạng NNL, xây dựng chính sách, thiết lập chiến lược phát triển NNL y tế.

Phuong Hữu Tùng (2018) [51], đánh giá thực trạng quản lý nhà nước đối với phát triển NNL của ngành than Việt Nam. Nghiên cứu đề xuất các giải pháp đổi mới quản lý nhà nước đối với phát triển nguồn nhân lực ngành than như hoàn thiện khung pháp lý về phát triển NNL, đổi mới sự điều tiết của nhà nước và tổ chức thực hiện phát triển NNL, tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát về phát triển NNL, và đổi mới cơ chế quản lý NNL.

1.2. Tổng quan các nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực du lịch

1.2.1. Các quan điểm về phát triển nguồn nhân lực du lịch

Soh (2008) [84] cho rằng: “Sự phát triển nhanh chóng của ngành du lịch có ảnh hưởng trực tiếp đến việc làm và phát triển NNL của ngành du lịch”. Theo các chuyên gia lĩnh vực PTNNL du lịch, vấn đề phát triển và đào tạo NNL cần thiết trong các lĩnh vực khác nhau của ngành du lịch là thật sự cần thiết, đã được công nhận rộng rãi ở Châu Á và Thái Bình Dương (UNESCAP, tháng 11 năm 2005). Bên cạnh đó, theo Soh (2008), Báo cáo Chương trình Phát triển Quốc gia của Liên hợp quốc năm 1996 đã cho rằng: “Vấn đề phát triển NNL ngành du lịch của tất cả các nước thành viên ASEAN là tương đối kém”; Đồng thời, Báo cáo của UNDP-1996 đã xếp hạng 174 quốc gia trên thế giới theo “chỉ số phát triển con người” dựa trên các yếu tố như khả năng đọc viết của người lớn, giáo dục, GDP bình quân đầu người và tuổi thọ...trong số 20 quốc gia được xếp hạng top đầu thế giới, thì không có tên các thành viên ASEAN. Những vấn đề nêu trên tồn tại 4 vấn đề chính, được xác định tại Cuộc họp Liên chính phủ về phát triển du lịch, tổ chức vào năm 1996, là: a) thiếu hụt NNL có trình độ; b) thiếu hụt về sự sẵn có của cơ sở hạ tầng đào tạo du lịch và các giảng viên, giáo viên có trình độ; c) thiếu sự quan tâm về các điều kiện làm việc trong lĩnh vực du lịch, và; d)

nhu cầu liên tục đối với các chiến lược và chính sách quốc gia dài hạn về phát triển NNL trong lĩnh vực du lịch”.

Hoàng Văn Hoan, (2002) [18] “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.

Hajiyeva và cộng sự (2019) [72] đã xem xét sự ảnh hưởng của vốn nhân lực đến sự phát triển của các DN trong ngành du lịch. Các tác giả nhận định rằng: “Du lịch là một trong những ngành có triển vọng và phát triển nhanh của nền kinh tế thế giới, đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp NNL, mở ra việc làm mới, giải quyết các vấn đề của xã hội”. Vốn nhân lực trong du lịch đã trở thành một nhu cầu do sự phát triển thần tốc của hoạt động kinh doanh du lịch và ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông hiện đại. Theo đó, đào tạo các nhà quản lý có trình độ cao với kiến thức quản lý đổi mới có thể là một trong những lợi thế của các DN du lịch. Để đạt được mục tiêu nghiên cứu, Hajiyeva và cộng sự (2019) đã giải quyết các vấn đề sau: “Phân tích thống kê hiện tại tình hình phát triển du lịch Azerbaijan; điều tra các yếu tố bên trong và bên ngoài tác động đến lĩnh vực du lịch; vai trò của vốn con người đối với sự phát triển của du lịch”. Để đánh giá sự tác động của vốn nhân lực đến phát triển ngành DL ở Azerbaijan, những tác giả đã đo lường các nhân tố gồm: “Số lượng người tốt nghiệp từ các cơ sở giáo dục đại học; Tổng số người tham gia vào hoạt động du lịch; Thu nhập bình quân đầu người; Tuổi thọ dự kiến”. Kết quả NC cho thấy rằng, có mối tương quan chặt chẽ giữa sinh viên tốt nghiệp ngành du lịch từ các cơ sở giáo dục đại học; NNL làm du lịch; thu nhập bình quân đầu người và tuổi thọ dự kiến. Hajiyeva và cộng sự (2019) nhận

định: “Mô hình được đề xuất rất hữu ích cho các nghiên cứu trong tương lai, trên cơ sở đó có thể tính toán dự báo giá trị gia tăng ngành du lịch”.

Thái Doãn Hồng (2022) [23], đánh giá “chính nhân lực ngành du lịch là thành tố quan trọng, có tính quyết định đến sự thành công của hội nhập quốc tế. Vì vậy, người lao động cần được đào tạo một cách bài bản và trau dồi những kỹ năng cần thiết để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, tham gia chủ động vào quá trình phân công lao động quốc tế. Điều này cho thấy, trong hoạt động du lịch thì nhân lực du lịch đóng vai trò then chốt và chuẩn bị cho việc gia nhập vào quá trình phân công lao động quốc tế mà trước hết là trong khu vực. Vai trò của đào tạo du lịch hết sức quan trọng trong việc trang bị kiến thức, kỹ năng, phong cách làm việc khoa học để họ chủ động, tự tin, đáp ứng chuẩn quốc tế. Những giải pháp cần được tiến hành đồng bộ, quyết liệt, cụ thể như: “Nâng cao nhận thức về yêu cầu hội nhập về nhân lực du lịch; Tổ chức hệ thống đào tạo du lịch phù hợp với yêu cầu hội nhập; Đẩy mạnh liên kết đào tạo du lịch; Tăng cường vai trò của Hiệp hội du lịch trong hoạt động đào tạo”.

Jithendran và cộng sự (2000) [75] cho rằng: “Mục tiêu phát triển du lịch theo định hướng bền vững đòi hỏi phải xây dựng chiến lược phát triển NNL cho doanh nghiệp”. Việc dựa trên tính bền vững như văn hóa, đạo đức nghề nghiệp và các hoạt động khác là vấn đề cơ bản để phát triển bền vững NNL trong lĩnh vực du lịch. Theo đó, phát triển NNL trong các doanh nghiệp du lịch có hai hình thức: “đào tạo trước khi làm việc và đào tạo tại chỗ”. Cả hai hình thức đào tạo đều rất quan trọng cho sự định hướng phát triển bền vững ngành du lịch. Theo đó, để phát triển NNL theo tính bền vững, các doanh nghiệp du lịch cần: “thường xuyên tổ chức đào tạo và huấn luyện NNL và ưu tiên trong tuyển dụng tập trung vào những yếu tố khác thay vì kỹ năng chuyên môn, đồng thời cần tổ chức đào tạo huấn luyện cho nhân viên các kỹ năng cần thiết sau khi tuyển dụng, trong đó, đào tạo tại chỗ là hình thức phổ biến nhất”. Các doanh nghiệp du lịch cần: “đầu tư vào việc xây dựng kỹ năng thông qua các buổi hội thảo hoặc khóa học cho nhân viên do chính doanh nghiệp hoặc các chuyên gia tư vấn bên ngoài hoặc các tổ chức khác thực hiện”. Chú trọng đầu tư vào đào tạo kỹ năng lãnh

đạo cho các nhân viên triển vọng cấp dưới với ý định đưa họ lên các vị trí quản lý cấp trung.

Khan (2008) [76] cho rằng: “Du lịch về cơ bản là một ngành kinh doanh dịch vụ, đang phát triển mạnh và do đó cần phải xây dựng một đội ngũ nhân viên được đào tạo hiệu quả để đáp ứng các công việc khác nhau”. Tác giả cũng cho rằng, các cấp chính quyền ngày càng nhận thức rõ vai trò quan trọng của việc phát triển NNL cho doanh nghiệp trong ngành du lịch. Do vậy, PTNNL sẽ bao gồm nhu cầu phát triển NNL, kỹ năng, kiến thức, thái độ của nhân viên nhằm đạt được các mục tiêu đã xác định trước một cách rõ ràng hơn. Tuy vậy, vấn đề then chốt là chất lượng đào tạo nhân viên, vốn thường bị các DN du lịch bỏ qua tương đối nhiều trong giai đoạn đầu phát triển ngành du lịch. Sẽ phải tạo ra nhiều công việc khác nhau để trông coi và quản lý các dịch vụ du lịch khác nhau. Do đó, sẽ phải đặc biệt chú ý đến nhu cầu nhân lực và nhân lực được đào tạo và cung cấp đủ năng lực cho các ngành du lịch khác nhau. Qua việc sử dụng phương pháp nghiên cứu thực nghiệm, phân tích, so sánh và thống kê các số liệu thứ cấp, sơ cấp, Khan (2008) đã xác định: “Các yếu tố có ảnh hưởng đến phát triển NNL của các doanh nghiệp du lịch ở Ấn Độ bao gồm: tuyển dụng và lựa chọn nhân viên; đào tạo và phát triển; đánh giá hiệu quả công việc; phát triển nghề nghiệp cho nhân viên; tư vấn hỗ trợ nhân viên; chính sách khen thưởng; văn hóa tổ chức và hiệu quả”.

Trần Thị Trương (2018) [47], cho rằng: “Phát triển nguồn nhân lực cho phép các tổ chức, doanh nghiệp nâng cao kiến thức và khả năng của nhân viên, góp phần vào việc cung cấp chất lượng dịch vụ vượt trội và sự hài lòng của khách hàng”. Nghiên cứu này để xác định các nhân tố chính tác động vào PTNNL cho các DN du lịch tỉnh Quảng Ngãi. Kết quả nghiên cứu sẽ là những thông tin rất hữu ích cho lãnh đạo các DN kinh doanh lữ hành, nhà quản lý ngành du lịch ở 50 tỉnh Quảng Ngãi.

Lather và các tác giả (2009) [77] nhận định rằng, các doanh nghiệp khó duy trì được số lượng nhân sự cố định, dẫn đến xu hướng chung là các DN du lịch hoạt động dựa trên số lượng nhân viên cốt cán ít ỏi trong các hoạt động hàng ngày theo các thỏa thuận hợp đồng lao động. Những ràng buộc khác như theo Luật định, thời gian làm

việc trong ngày bị rút ngắn lại, số ngày làm việc trong tuần giảm xuống, trả lương theo quy định... đã dẫn đến số lượng nhân sự làm trong lĩnh vực du lịch giảm xuống. Theo đó, điều kiện cấp thiết là phải thiết lập một tiêu chuẩn tối thiểu chung để nâng cao kỹ năng đạt mức có thể chấp nhận được và tạo điều kiện dễ dàng hội nhập du lịch cho giai đoạn sau. Nâng cao nhận thức, giá trị và kỹ năng để phát triển và thực hiện các dự án du lịch bền vững ngày nay đã trở nên rất quan trọng bằng cách nâng cao năng lực đội ngũ nhân viên du lịch.

Baum (2015) [65], tác giả cho rằng những vấn đề về nguồn nhân lực 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 nguồn nhân lực 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, ảnh hưởng đến việc thúc đẩy thương mại hóa và nâng cao giá trị gia tăng của dịch vụ du lịch. Nghiên cứu cũng chỉ ra rằng để giải quyết thách thức này, các doanh nghiệp du lịch cần chú trọng đẩy mạnh công tác bồi dưỡng, phát triển chất lượng nguồn nhân lực du lịch.

Tohidy Ardahaey and Nabiloo (2012) [86], tác giả 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, hiện nay trên toàn thế giới xuất hiện doanh nghiệp 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 phát triển ngành Du lịch trong một khu vực cụ thể. Điều này cho phép ngành Du lịch thúc đẩy quá trình thương mại hóa, 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.

Darsana và Sudjana (2022) [68] nghiên cứu lý thuyết về phát triển nguồn nhân lực du lịch của Indonesia trong kỷ nguyên 5.0: phân tích vai trò của chính phủ đóng như nhân tố quan trọng nhất ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực. Dịch vụ cung

ứng đào tạo nghề liên quan đến nghiệp vụ du lịch và năng lực ngoại ngữ được cân nhắc là nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng>NNLDDL tại Indonesia.

Theo Liu (2003) [79] phát triển nguồn nhân lực và kế hoạch cho ngành du lịch, nghiên cứu trường hợp điển hình cho Trung Quốc và Malaysia: phân tích trong cả hai quốc gia hệ thống giáo dục và đào tạo đóng vai trò quan trọng nhất trong việc cung ứng chất lượng>NNLDDL. Tại Malaysia nhấn mạnh hai yếu tố gồm loại hình du lịch và đặc điểm của địa phương quyết định đến cơ cấu lao động và chất lượng nguồn nhân lực, trong khi tại Trung Quốc chiến lược phát triển ngành du lịch sẽ là nhân tố ảnh hưởng lớn đến phát triển>NNLDDL.

Esichaikul (1996), [70] phát triển nguồn nhân lực cho ngành du lịch tại Thái Lan, đánh giá các chương trình đào tạo nhân lực của Chính phủ không hiệu quả đã ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng>NNLDDL, chất lượng>NNLDDL đã bị ảnh hưởng bởi các chương trình đào tạo du lịch của các trường đại học và cơ sở đào tạo nghề không đáp ứng yêu cầu của thị trường và người học. Kinh phí đào tạo nhân lực cho các doanh nghiệp lữ hành thiếu sự hỗ trợ từ phía Nhà nước và các tổ chức là nhân tố ảnh hưởng đến tiến độ và chất lượng đào tạo>NNLDDL.

Văn Thị Bạch Tuyết (2019) [50], phân tích phát triển>NNL theo số lượng như đảm bảo số lượng lao động trong các lĩnh vực quản lý nhà nước về du lịch, sự nghiệp du lịch, kinh doanh du lịch đủ đáp ứng yêu cầu phát triển của ngành. Đồng thời, tỷ lệ nhân lực giữa các lĩnh vực trong ngành cũng phải cân đối, phù hợp để tạo ra sức mạnh tổng hợp phục vụ cho sự phát triển của các doanh nghiệp du lịch cũng như của ngành du lịch. Tác giả đánh giá phát triển>NNL về mặt chất lượng theo các nội dung về phát triển thể lực, phát triển trí lực, phát triển tâm lực.

1.2.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch

Nguyễn Mạnh Hùng (2019) [27], phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ: phân tích phát triển>NNLDDL chịu ảnh hưởng của các nhân tố như môi trường vĩ mô, môi trường ngành, đặc điểm doanh nghiệp và nguồn lực của các doanh nghiệp du lịch. Kinh tế chính trị và điều kiện tự nhiên thuộc môi trường vĩ mô được phân tích như những nhân tố ảnh hưởng lớn đến phát triển>NNLDDL các tỉnh

trung du miền núi phía Bắc là nhân tố về văn hóa và công nghệ ảnh hưởng thấp đến phát triển NNLDL các tỉnh trung du miền núi phía Bắc. Các nhân tố về môi trường ngành gồm nhu cầu du khách về chất lượng dịch vụ và sự đa dạng về các loại hình dịch vụ du lịch là những nhân tố chính ảnh hưởng đến phát triển NNLDL các tỉnh trung du miền núi phía Bắc. Xu hướng phát triển du lịch cũng cho thấy ảnh hưởng đến phát triển NNLDL của các tỉnh. Các nhân tố thuộc về doanh nghiệp và bản thân người lao động chỉ ra nhận thức của doanh nghiệp về phát triển NNLDL, các chính sách của doanh nghiệp phát triển NNLDL, và nhận thức của doanh nghiệp về nhu cầu của khách hàng là những nhân tố lớn ảnh hưởng đến phát triển NNLDL các tỉnh trung du miền núi phía Bắc.

Thái Doãn Hồng (2022) [23], Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển NNL của doanh nghiệp: trường hợp các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh. Tác giả đã hệ thống hóa các lý thuyết về thực tiễn quản trị NNL, lý thuyết thương hiệu nhà tuyển dụng và lý thuyết phát triển NNL; các nghiên cứu về thực tiễn quản trị NNL trong mối quan hệ với thương hiệu nhà tuyển dụng và phát triển NNL của doanh nghiệp. Bên cạnh đó, nghiên cứu đã phát triển hệ thống thang đo và mô hình nghiên cứu về mối quan hệ giữa thực tiễn quản trị NNL, thương hiệu nhà tuyển dụng nhìn từ góc độ thực tiễn quản trị NNL và phát triển NNL của doanh nghiệp. Bổ sung, điều chỉnh thang đo mà các nghiên cứu trước còn hạn chế.

Trần Thị Trương (2017) [47], Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch tỉnh Quảng Ngãi: phân tích mô hình các biến độc lập như kinh tế xã hội, chất lượng nguồn lực tại tỉnh Quảng Ngãi, giáo dục đào tạo, chính sách hỗ trợ của Nhà nước, tuyển dụng, đào tạo phát triển nghề nghiệp, đánh giá kết quả công việc, môi trường làm việc và chế độ tiền lương ảnh hưởng đến phát triển NNL ngành du lịch. Tác giả đã chỉ ra môi trường làm việc, kinh tế xã hội, đào tạo và phát triển nghề nghiệp là ba nhân tố ảnh hưởng lớn nhất đến phát triển NNLDL tại tỉnh Quảng Ngãi.

Trần Thị Hương Giang (2014) [17], Phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình: phân tích quá trình toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế, khả năng cung ứng nguồn

nhân lực của các cơ sở đào tạo và trình độ phát triển du lịch ảnh hưởng lớn nhất đến phát triển>NNLDDL tỉnh Ninh Bình. Trong khi đó, Đặng Thành Đạt (2021) [11], Giải pháp phát triển du lịch bền vững khu du lịch Tam Cốc – Bích Động: đánh giá chính sách thu hút nguồn nhân lực của tỉnh là một trong những nhân tố ảnh hưởng mạnh nhất đến phát triển>NNLDDL.

Bảng 1.1. Bảng tổng hợp các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển NNLDL

TT	Các nhân tố ảnh hưởng	Nguồn tham khảo
1	Phát triển kinh tế xã hội	Nguyễn Mạnh Hùng (2019) [27]; Trần Thị Trương (2017) [47]; Đinh Xuân Thắng (2016) [40]
2	Chất lượng nguồn cung lao động tại địa phương	Trần Thị Hương Giang (2014) [17]; Nguyễn Mạnh Hùng (2019) [27]
3	Hệ thống giáo dục và đào tạo	Darsana và Sudjana (2022) [68]
4	Chính sách hỗ trợ của Nhà nước	Trần Thị Trương (2017) [47]; Đặng Thành Đạt (2021) [11]; Đinh Xuân Thắng (2016) [40]
5	Chính sách tuyển dụng, đào tạo phát triển nghề nghiệp	Đinh Xuân Thắng (2016) [40]; Liu (2009) [80]; Nguyễn Mạnh Hùng (2019) [27]
6	Đánh giá kết quả công việc	Nguyễn Mạnh Hùng (2019) [27]
7	Môi trường làm việc	Nguyễn Mạnh Hùng (2019) [27]; Trần Thị Trương (2017) [47]
8	Chế độ tiền lương	Nguyễn Mạnh Hùng (2019) [27]; Trần Sơn Hải (2011) [19]
9	Văn hóa	Nguyễn Mạnh Hùng (2019) [27]; Đào Thị Hương Giang (2014) [16]
10	Mức độ cạnh tranh và hội nhập quốc tế	Trần Thị Hương Giang (2014) [17]; Trần Sơn Hải (2011) [19]

Đào Thị Hương Giang (2014) [16], Một số giải pháp nhằm phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao cho tỉnh Quảng Ninh đến năm 2020: phân tích các nhân tố như trình độ phát triển kinh tế xã hội là cơ sở và nền tảng để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Nhân tố hệ thống giáo dục, đào tạo và đầu tư cho giáo dục có vai trò quyết định đến việc cung ứng chất lượng nguồn nhân lực cho các ngành công nghiệp. Nhân tố trình độ phát triển khoa học công nghệ thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao và ứng dụng khoa học công nghệ vào sản xuất kinh doanh. Các chính sách của Nhà nước

về phát triển nguồn nhân lực được phân tích trong nghiên cứu như chính sách chăm sóc y tế, phát triển dân số, đào tạo, tiền lương.

Trần Sơn Hải (2011) [19], các nhân tố chính ảnh hưởng đến du lịch bền vững khu vực Duyên hải Nam Trung Bộ của Việt Nam: phân tích chiến lược phát triển nguồn nhân lực cho ngành du lịch của các tỉnh như nhân tố quan trọng nhất ảnh hưởng đến số lượng và chất lượng>NNLDDL cung ứng cho thị trường. Môi trường làm việc và chế độ tiền lương tại các doanh nghiệp lữ hành như những nhân tố quan trọng thu hút nguồn lực chất lượng cao cho ngành du lịch.

Qua tổng quan các nghiên cứu trong nước và nước ngoài về phát triển>NNL nói chung và phát triển>NNL du lịch nói riêng, tác giả tổng hợp các nhân tố tác động đến phát triển>NNL du lịch theo bảng 1.1.

1.2.3. Quản lý Nhà nước trong việc phát triển nguồn nhân lực du lịch

Luận án “Phát triển>NNL ngành Du lịch khu vực Duyên hải Nam Trung Bộ và Tây Nguyên” của Trần Sơn Hải (2011) [19] đã hệ thống cơ sở lý luận và phân tích thực trạng liên quan đến phát triển>NNL du lịch; nội dung quản lý nhà nước đối với phát triển>NNL du lịch; trong đó bao gồm việc xây dựng chiến lược, chính sách, tạo hành lang pháp lý để phát triển>NNL du lịch. Đề xuất các giải pháp phát triển>NNL ngành du lịch bao gồm nhóm giải pháp tăng cường quản lý nhà nước đối với phát triển>NNL ngành du lịch, nhóm giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo>NNL ngành du lịch và nhóm giải pháp hỗ trợ nhằm phát triển>NNL ngành Du lịch tại các khu vực nghiên cứu. Trong đó, các giải pháp về xây dựng chiến lược phát triển>NNL, đào tạo theo nhu cầu xã hội và tăng cường sự liên kết của các bên có liên quan là những nội dung then chốt trong phát triển>NNL ngành Du lịch ở các tỉnh Duyên hải Nam Trung Bộ và Tây Nguyên.

Mai Anh Vũ (2021) [63], Phát triển bền vững du lịch tại Thanh Hóa. Tác giả đã hệ thống hoá cơ sở lý luận về phát triển bền vững du lịch và những kinh nghiệm trong và ngoài nước về phát triển bền vững du lịch; đánh giá được thực trạng phát triển du lịch, phát triển bền vững du lịch tại Thanh Hóa. Chỉ ra các kết quả đạt được trong phát triển bền vững du lịch của Thanh Hóa, cũng như chỉ ra các hạn chế còn tồn tại và

nguyên nhân của những hạn chế. Bên cạnh đó, tác giả đã xác định nhóm các nhân tố ảnh hưởng, xây dựng được mô hình nghiên cứu về phát triển bền vững du lịch tại Thanh Hóa, phân tích mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến phát triển bền vững du lịch tại Thanh Hóa trong đó nhóm nhân tố về chất lượng NNL ngành DL có ảnh hưởng lớn đến phát triển bền vững du lịch trên địa bàn tỉnh.

Đình Xuân Thắng (2016) [40], Quản lý nhà nước về du lịch trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh đánh giá chính sách đào tạo chuyên ngành du lịch, chính sách thu hút nhân tài, chính sách tiền lương, chính sách ưu tiên phát triển ngành du lịch là một trong những nhân tố ảnh hưởng lớn đến phát triển NNLDL trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh. Ngoài ra nghiên cứu đánh giá mức độ phát triển kinh tế xã hội, cơ sở hạ tầng phát triển, mức độ thu nhập của người lao động ảnh hưởng đến định hướng phát triển NNLDL Quảng Ninh.

Lê Thị Bình (2022) [2], Quản lý nhà nước của Tỉnh Thanh Hóa đối với phát triển du lịch bền vững. Tác giả đã hệ thống hóa cơ sở lý luận về phát triển DL bền vững và QLNN của địa phương cấp tỉnh đối với phát triển DL bền vững; cụ thể hóa các nội dung QLNN cấp tỉnh đối với phát triển DL bền vững thông qua các tiêu chí đánh giá. Xác định các nhân tố ảnh hưởng tới QLNN cấp tỉnh, trong đó nhân tố NNL có ảnh hưởng lớn để phát triển DL bền vững.

Tác giả Văn Thị Bạch Tuyết (2019) [50], đánh giá chính sách phát luật ảnh hưởng quan trọng đến PTNNL ngành du lịch, có thể tạo động lực cho sự phát triển nhưng cũng có thể kèm hãm, làm suy giảm NNL và chất lượng NNLDL. Các chính sách hợp tác quốc tế về du lịch, đào tạo du lịch sẽ thể hiện rõ định hướng phát triển của ngành làm cho lực lượng lao động, sinh viên, học sinh quyết định tham gia vào ngành du lịch hoặc không tiếp tục tham gia mà chuyển sang ngành khác. Chính sách PTNNL quốc gia và định hướng của địa phương sẽ có ảnh hưởng đến PTNNL.

1.3. Đánh giá chung và những vấn đề luận án cần tập trung giải quyết

1.3.1. Những giá trị khoa học luận án kế thừa

Qua tổng quan các công trình nghiên cứu ở trên cho thấy các đề tài, các công trình đã đề cập một cách khá toàn diện đến những vấn đề lý luận cơ bản và thực tiễn về phát triển NNL nói chung, NNL ngành du lịch nói riêng.

Khi nghiên cứu về phát triển NNL du lịch, phần lớn các tác giả đã tiếp cận một cách có hệ thống những vấn đề lý luận cơ bản như: khái niệm, vai trò, ý nghĩa và tầm quan trọng mang tính quyết định của vấn đề nhân lực và phát triển NNL dưới nhiều góc độ khác nhau.

Một số ít công trình đã đề xuất bộ tiêu chí đánh giá phát triển NNL du lịch và các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển NNL du lịch; phân tích những nhân tố, điều kiện có ảnh hưởng đến sự phát triển NNL như chính sách sử dụng, chính sách thu hút, đãi ngộ, chính sách đào tạo - bồi dưỡng, môi trường làm việc... Từ đó, đưa ra các nhiệm vụ, giải pháp, đề xuất nhằm phát triển và phát huy vai trò của NNL trong sự phát triển bền vững của các quốc gia.

Nghiên cứu về NNL du lịch tại Việt Nam, các tác giả đã phân tích thực trạng NNL du lịch ở Việt Nam thông qua số lượng, chất lượng, cơ cấu. Tất cả các tác giả đều khẳng định NNL du lịch của Việt Nam chưa đáp ứng yêu cầu hội nhập và phát triển. Điều đó đã phác họa được bức tranh về NNL du lịch của Việt Nam với nét chủ yếu là chưa đáp ứng được nhu cầu của tăng trưởng ngành du lịch cũng như hệ thống giáo dục đào tạo cần được khắc phục một cách có hiệu quả hơn.

Các nghiên cứu cũng đề xuất một số giải pháp để phát triển NNL du lịch như: nâng cao chất lượng giáo dục phổ thông, định hướng nghề nghiệp, đào tạo nghề, đa dạng hoá các loại hình đào tạo, tăng cường liên kết đào tạo; đảm bảo sử dụng hợp lý các nguồn đầu tư cho giáo dục và đào tạo; quy hoạch quá trình đào tạo theo yêu cầu sử dụng NNL du lịch phục vụ cho quá trình chuyển dịch cơ cấu kinh tế và đổi mới cơ chế hoạt động đào tạo NNL du lịch.

Với các nghiên cứu về phát triển NNL và NNL du lịch của các vùng, các địa phương ở Việt Nam, các nghiên cứu đều chỉ ra bản chất, vai trò, nội dung của phát

triển NNL và NNL du lịch của một vùng hoặc một địa phương; chỉ ra được vai trò và mối quan hệ giữa phát triển NNL du lịch với phát triển KT-XH của địa phương; đồng thời các nghiên cứu cũng đánh giá được tác động của các nhân tố đến phát triển NNL du lịch của mỗi địa phương.

1.3.2. Những vấn đề đặt ra cần tiếp tục nghiên cứu

Mặc dù các công trình nghiên cứu về phát triển NNL và NNL ngành du lịch của cả các tác giả trong và ngoài nước đã phân tích các nhân tố chủ quan và khách quan ảnh hưởng đến phát triển NNLDL, mối liên hệ giữa biến độc lập và phụ thuộc. Tuy nhiên, còn các "khoảng trống" trong nghiên cứu mà các nhà nghiên cứu trước chưa đề cập hoặc có đề cập đến nhưng còn khá sơ sài. Các nhận định về khoảng trống nghiên cứu là:

Thứ nhất, về mặt lý luận: khi đánh giá tác động của các nhân tố đến phát triển NNL nói chung, NNL du lịch cấp tỉnh nói riêng chưa có nghiên cứu nào lượng hóa và đánh giá được mức độ tác động cụ thể của từng nhân tố đến phát triển NNL du lịch của một địa phương tiếp cận dưới góc độ quản lý vĩ mô và vi mô; chưa có nghiên cứu nào lượng hóa được mối quan hệ giữa phát triển NNL du lịch với phát triển KT-XH của một địa phương. Đây là khoảng trống về mặt lý luận để NCS tiếp tục nghiên cứu bổ sung trong luận án.

Thứ hai, tỉnh Thanh Hóa với ưu thế về điều kiện tự nhiên và văn hóa như có đường bờ biển dài 102 km với du lịch biển Sầm Sơn và Hải Tiến. Tỉnh có nhiều điểm du lịch văn hóa được xếp hạng cấp quốc gia và quốc tế như Thành nhà Hồ, khu du lịch Lam Kinh, và các khu du lịch sinh thái nổi tiếng như Pù Luông, vườn quốc gia Bến En. Đây là những điều kiện để Thanh Hóa phát triển ngành công nghiệp du lịch so với các tỉnh khác, thu hút lao động chất lượng cao và có chiến lược phát triển NNLDL để đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch của tỉnh. Tuy nhiên, những điều kiện tự nhiên và văn hóa như được phân tích ở trên chưa được các công trình nghiên cứu đánh giá mức độ tác động đến phát triển NNLDL.

Thứ ba, về mặt thực tiễn: Việt Nam với ưu thế về thiên nhiên và đa dạng sản phẩm du lịch nên số lượng khách quốc tế đến Việt Nam tăng hàng năm như năm

2018 Việt Nam đón trên 15 triệu lượt khách quốc tế. Vì vậy Việt Nam nói chung và các tỉnh cần có chiến lược phát triển NNLDL để đáp ứng yêu cầu thị trường lao động. Bên cạnh đó, cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4 đang là một xu thế phổ biến trong phát triển kinh tế của các quốc gia nói chung, phát triển ngành du lịch của tỉnh Thanh Hóa nói riêng. Các hoạt động như truyền thông trực tuyến, du lịch trực tuyến, quản lý đặt phòng trực tuyến.... đòi hỏi nhân lực vận hành phải có trình độ cao, có hiểu biết nhất định về CNTT do đó việc áp dụng công nghệ mới trong ngành du lịch và sự đổi mới trong cách thức quản lý, phục vụ đặt ra yêu cầu cao về kỹ năng và kiến thức mới cho NNL ngành du lịch.

Với tỉnh Thanh Hóa, với quy mô dân số đứng thứ 3 trong cả nước, có tiềm năng lớn để phát triển ngành du lịch, tuy nhiên qua nghiên cứu thực trạng NNL nói chung, NNL ngành du lịch của Tỉnh hiện nay cho thấy: số lượng lao động dư thừa, nhưng chất lượng nguồn lao động chưa đáp ứng được các yêu cầu của các nhà tuyển dụng, yêu cầu lao động chất xám, lao động có trình độ chuyên môn, tay nghề luôn thiếu hụt. Hệ thống giáo dục, đào tạo tuy đã được cải tiến, tiếp cận với hệ thống quốc tế, chất lượng đội ngũ giáo viên đã được nâng lên một bước, tuy nhiên chất lượng giáo dục và đào tạo vẫn còn nhiều bất cập trước yêu cầu phát triển kinh tế của đất nước, điều đó sẽ hạn chế khả năng cung ứng NNL cho một thị trường du lịch đầy tiềm năng như tỉnh Thanh Hóa. Đây chính là khoảng trống về mặt thực tiễn để NCS tiếp tục nghiên cứu bổ sung các giải pháp nhằm phát triển NNL đáp ứng các yêu cầu ngày càng đa dạng của khách du lịch.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Trong chương 1, luận án đã trình bày tổng quan các công, trình nghiên cứu trong và ngoài nước có liên quan đến phát triển NNL nói chung, phát triển NNL ngành du lịch nói riêng tiếp cận theo các vấn đề nghiên cứu. Qua tổng quan các công trình nghiên cứu, luận án nhận thấy còn một số khoảng trống trong các công trình nghiên cứu này cần được tiếp tục làm rõ như:

Thứ nhất, về mặt lý luận: khi đánh giá tác động của các nhân tố đến phát triển NNL nói chung, NNL ngành du lịch cấp tỉnh nói riêng chưa có nghiên cứu nào lượng hóa và đánh giá được mức độ tác động cụ thể của từng nhân tố đến phát triển NNL ngành du lịch của một địa phương tiếp cận dưới góc độ quản lý vĩ mô và vi mô; chưa có nghiên cứu nào lượng hóa được mối quan hệ giữa phát triển NNL với phát triển KT-XH của một địa phương. Đây là khoảng trống về mặt lý luận để NCS tiếp tục nghiên cứu bổ sung trong luận án.

Thứ hai, về mặt thực tiễn: cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4 đang là một xu thế phổ biến trong phát triển kinh tế của các quốc gia nói chung, phát triển ngành du lịch của tỉnh Thanh Hóa nói riêng. Các hoạt động như truyền thông trực tuyến, du lịch trực tuyến, quản lý đặt phòng trực tuyến.... đòi hỏi nhân lực vận hành phải có trình độ cao, có hiểu biết nhất định về CNTT do đó việc áp dụng công nghệ mới trong ngành du lịch và sự đổi mới trong cách thức quản lý, phục vụ đặt ra yêu cầu cao về kỹ năng và kiến thức mới cho NNL ngành du lịch.

CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH

2.1. Cơ sở lý luận về phát triển nguồn nhân lực du lịch

2.1.1. Một số khái niệm cơ bản

2.1.1.1. Khái niệm về nguồn nhân lực

Hiện nay có khá nhiều quan điểm khác nhau về NNL của các nhà nghiên cứu trong và ngoài nước. Dưới mỗi góc độ nhìn nhận khác nhau như góc độ kinh tế, góc độ xã hội, góc độ của tổ chức mà mỗi nhà nghiên cứu có thể đưa ra khái niệm về NNL theo quan điểm của mình. Trong nước, các tác giả như Trần Xuân Cầu và Mai Quốc Chánh (2008) [5], định nghĩa NNL như là nguồn lực con người có khả năng sáng tạo ra của cải vật chất và tinh thần cho xã hội, được biểu hiện qua số lượng và chất lượng tại một thời điểm nhất định. Còn tác giả Phạm Minh Hạc (2001) [18], mô tả NNL như là số lượng (số dân) và chất lượng con người, bao gồm cả thể chất và tinh thần, sức khỏe và trí tuệ, năng lực, phẩm chất và đạo đức của người lao động. Đây là tổng thể của NNL hiện có và tiềm năng sẵn sàng để tham gia vào phát triển kinh tế - xã hội của một quốc gia hoặc một địa phương cụ thể. Theo quy định hiện hành ở Việt Nam thì nguồn nhân lực sẽ bao gồm những người đủ 15 tuổi trở lên có việc làm (lao động đang làm việc), cũng như những người trong độ tuổi lao động có khả năng lao động nhưng đang ở trong các tình trạng sau đây: đang thất nghiệp; đang đi học; đang làm nội trợ trong gia đình mình; không có nhu cầu làm việc; những người thuộc các tình trạng khác chưa tham gia vào lực lượng lao động.

Quan điểm về NNL của các nhà nghiên cứu nước ngoài có thể kể đến như: tác giả Stivastava (1997) [85], cho rằng “*NNL là toàn bộ vốn bao gồm cả thể lực và trí lực, kỹ năng nghề nghiệp mà mọi cá nhân sở hữu. Vốn nhân lực được thậm chí là nguồn vốn quan trọng nhất đối với quá trình sản xuất, có khả năng sinh ra các nguồn thu nhập trong tương lai. Nguồn vốn này là tập hợp những kỹ năng kiến thức kinh nghiệm 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 NNL được xem như chi phí đầu vào của sản xuất, thông qua đầu tư vào con người”. Còn theo Begg và nnk. (1984) [66], thì họ cho rằng NNL là toàn bộ trình độ chuyên môn mà con người tích lũy được, nó được đánh giá cao vì tiềm năng đem lại thu nhập trong tương lai. Các tác giả này cho rằng kiến thức mà con người tích lũy được trong quá trình lao động sản xuất là mấu chốt vì chính kiến thức đó giúp họ tạo ra của cải, tài sản cho cuộc sống hiện tại và tương lai của chính họ. Theo quan điểm của các tổ chức trên thế giới như UNDP (2010) cho rằng NNL là tất cả những kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm, năng lực và tính sáng tạo của con người có quan hệ tới sự phát triển của mỗi cá nhân và của đất nước. Trong khi Ngân hàng thế giới (2000) cho rằng NNL là toàn bộ vốn con người bao gồm thể lực, trí lực, kỹ năng nghề nghiệp... của mỗi cá nhân. Như vậy, theo quan niệm này, nguồn lực con người được coi như một nguồn vốn bên cạnh các loại vốn vật chất khác: vốn tiền tệ, công nghệ, tài nguyên thiên nhiên.

Như vậy, quan niệm về NNL của các nhà khoa học, các công trình nghiên cứu trong và ngoài nước tuy tiếp cận ở những góc độ khác nhau, nhưng đều có sự thống nhất ở những nội dung căn bản sau:

Thứ nhất, NNL là tổng thể nguồn lực con người của một tổ chức, một bộ phận hoặc của hệ thống lao động xã hội. Theo quan điểm này NNL còn được gọi là nguồn lao động, chỉ dân số trong độ tuổi lao động theo quy định của pháp luật có khả năng lao động hoặc những người ngoài độ tuổi lao động đang làm việc trong các ngành kinh tế quốc dân. NNL là một trong những yếu tố đầu vào cơ bản cho phát triển kinh tế. Nguồn lực này còn được gọi là vốn nhân lực, loại vốn đặc biệt trong các hàm sản xuất hiện đại vì có sự gia tăng về giá trị sau quá trình sản xuất; đồng thời cần được bảo tồn, tái tạo chứ không chỉ khai thác giống như các nguồn lực khác.

Thứ hai, NNL không chỉ là sức mạnh của một con người cụ thể mà là sức mạnh tổng thể của nhiều con người trong tổ chức, xã hội. Sức mạnh tổng thể này không phải là phép cộng cơ học sức mạnh của từng cá nhân mà là sức mạnh tập thể cùng với những lợi thế của chuyên môn hóa và hiệp tác hóa lao động trong tập thể.

Sức mạnh này phụ thuộc rất lớn vào trình độ phân công và hiệp tác lao động trong tập thể. Theo cách hiểu này NNL là nguồn cung cấp sức lao động cho xã hội, phản ánh năng lực lao động của xã hội.

Thứ ba, đối với một quốc gia, NNL 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 cơ sở đủ điều kiện tham gia vào nền sản xuất xã hội. NNL là một trong những yếu tố quan trọng quyết định sự thành công hay không thành công trong phát triển kinh tế - xã hội của quốc gia.

Thứ tư, đối với một tổ chức, NNL vừa là mục tiêu vừa là động lực, là yếu tố cơ bản cấu thành nên tổ chức, là điều kiện cho tổ chức tồn tại và phát triển. Vì vậy một tổ chức được đánh giá mạnh hay yếu, phát triển hay tụt hậu phụ thuộc phần lớn vào chất lượng NNL của tổ chức đó. Đối với một doanh nghiệp, NNL là toàn bộ khả năng lao động mà doanh nghiệp cần và huy động được cho việc thực hiện, hoàn thành những nhiệm vụ trước mắt và lâu dài. Khi xem xét đánh giá NNL của một tổ chức, thì ngoài việc căn cứ vào quy mô hay số lượng, cơ cấu, thì một tiêu chí không thể bỏ qua đó là chất lượng NNL.

Qua phân tích các quan điểm về NNL ở trên, khái niệm NNL được sử dụng trong luận án như sau: NNL là nguồn lực con người trong độ tuổi quy định của một tổ chức, một địa phương, một quốc gia có khả năng tham gia vào quá trình lao động, bao gồm các yếu tố về thể lực, trí lực, tâm lực được sử dụng để hoàn thành tốt các mục tiêu của quá trình lao động.

2.1.1.2. Khái niệm và đặc trưng du lịch

a. Khái niệm về du lịch

Khái niệm về du lịch có thể được hiểu và đánh giá từ nhiều góc độ khác nhau. Theo chuyên gia hàng đầu về du lịch trên thế giới Berkener thì cho rằng "đối với du lịch, số lượng tác giả nghiên cứu đồng nghĩa với số lượng định nghĩa". Trên góc độ văn hoá, cốt lõi của hoạt động du lịch được xem xét như là một yếu tố quan trọng của văn hoá. Ở góc độ xã hội, du lịch được coi là một hình thức nghỉ ngơi của

con người. Dưới góc độ kinh tế, du lịch được xem như một ngành dịch vụ.

Từ những năm đầu tiên của thế kỷ 19, khái niệm về du lịch được đưa ra ở Anh có nói: "Du lịch là sự phối hợp nhịp nhàng giữa lý thuyết và thực hành của các cuộc hành trình với mục đích là giải trí". Còn theo tác giả Kuns thì du lịch là "hiện tượng khi những người sống ở một nơi thường xuyên di chuyển đến nơi khác bằng phương tiện giao thông và sử dụng các dịch vụ du lịch".

Theo Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO), du lịch là hoạt động chuyển đi đến một nơi khác ngoài môi trường sống thường xuyên của người ta, với mục đích tham quan, nghỉ ngơi, giải trí, hoặc các mục đích khác, kéo dài ít nhất một ngày và không vượt quá một năm.

Trên cơ sở tổng hợp lý luận và thực tiễn hoạt động du lịch trên thế giới và ở Việt Nam, Khoa du lịch và khách sạn trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội, đề xuất khái niệm [14]: "Du lịch là ngành kinh doanh bao gồm các hoạt động tổ chức hướng dẫn du lịch, sản xuất, trao đổi hàng hoá và dịch vụ của các doanh nghiệp, nhằm đáp ứng các nhu cầu về đi lại, lưu trú, ăn uống, thăm quan, giải trí, tìm hiểu và các nhu cầu khác của khách du lịch. Các hoạt động này cần mang lại lợi ích kinh tế, chính trị - xã hội cho quốc gia đón tiếp du lịch và cho chính doanh nghiệp".

Tác giả Đinh Thị Hải Hậu (2014) [21], trong luận án Tiến sĩ của mình đã đưa ra khái niệm "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 du lịch" để chỉ ra rằng du lịch không chỉ đơn thuần là hoạt động xã hội mà còn là hoạt động kinh tế.

Luật Du Lịch Việt Nam, được Quốc Hội thông qua ngày 19 tháng 6 năm 2017, định nghĩa [32]: "Du lịch là các hoạt động có liên quan đến chuyển đi của con người ngoài nơi cư trú thường xuyên trong thời gian không quá 01 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".

Như vậy với các khái niệm về du lịch ở trên có thể thấy du lịch được nhìn

nhận ở cả ba khía cạnh. Thứ nhất là khía cạnh "người đi du lịch" tức là cuộc hành trình và sự lưu trú tạm thời của một người hay một nhóm người đến một nơi cách xa nơi ở thường xuyên của họ để ngắm cảnh, thưởng thức văn hóa nghệ thuật, tìm hiểu lịch sử, nghỉ dưỡng, chữa bệnh hoặc là thăm viếng, thực hiện công vụ,...; thứ hai là khía cạnh "người kinh doanh du lịch", đó là những hoạt động tổ chức lưu trú, phục vụ ăn uống, vận chuyển đưa đón khách, hướng dẫn tham quan,... nhằm mục tiêu lợi nhuận; và thứ ba là khía cạnh "người quản lý", đó là các hoạt động tổng hợp về chính trị, kinh tế, văn hóa, xã hội, quản lý,... liên quan đến hoạt động của "người đi du lịch" và "người kinh doanh du lịch".

Như vậy, du lịch là một hoạt động có nhiều đặc thù, bao gồm nhiều thành phần tham gia, tạo thành một tổng thể hết sức phức tạp. Hoạt động du lịch không chỉ có đặc điểm của một ngành kinh tế mà còn có đặc điểm văn hoá - xã hội. Thực tiễn ở nhiều nước trên thế giới đã chứng minh rằng hoạt động du lịch không chỉ đem lại lợi ích kinh tế mà còn cả lợi ích chính trị, văn hoá, xã hội.

b. Đặc trưng của du lịch

Ngành Du lịch ngoài tính chất cơ bản mang tính kinh tế ra, so với các hoạt động khác còn có các đặc trưng cơ bản sau:

Thứ nhất, ngành du lịch mang tính tổng hợp: trong quá trình hoạt động du lịch, khách du lịch có các nhu cầu về đi lại, ăn ở, du ngoạn, vui chơi giải trí, mua sắm. Để đáp ứng các nhu cầu khác nhau của khách du lịch đòi hỏi phải có các ngành nghề khác nhau để đáp ứng nhu cầu cho khách du lịch, như cung cấp tuyến, điểm du lịch, cung cấp phương tiện giao thông, cung cấp nhà nghỉ cho du khách...

Thứ hai, ngành du lịch mang tính phục vụ: đó là vì sản phẩm du lịch chủ yếu là cung cấp dịch vụ thoả mãn nhu cầu khách du lịch. Các dịch vụ liên quan đến hoạt động du lịch cũng rất đa dạng phong phú, những dịch vụ cơ bản như dịch vụ hướng dẫn, dịch vụ vận chuyển, dịch vụ lưu trú, nghỉ dưỡng, dịch vụ ăn uống,...

Thứ ba, ngành du lịch mang tính thời vụ: Tính thời vụ biểu hiện ở thời gian hoạt động du lịch tập trung với cường độ cao vào một số thời điểm trong năm, xảy ra dưới tác động của một số yếu tố xác định, có yếu tố mang tính tự nhiên như khí

hậu, thời tiết; có yếu tố mang tính kinh tế - xã hội, tổ chức kỹ thuật, có yếu tố mang tính tâm lý... thể hiện rõ nhất ở các loại hình du lịch nghỉ biển, thể thao theo mùa... hoặc loại hình du lịch vào các dịp nghỉ cuối tuần, nghỉ hè, nghỉ đông, hay du lịch theo các mùa lễ hội.

Thứ tư, ngành du lịch mang tính quốc tế: Kinh doanh dịch vụ du lịch có liên quan tới các hoạt động chính đó là đón tiếp khách nước ngoài tới du lịch trong nước; tổ chức khách trong nước ra nước ngoài du lịch; và tổ chức cho khách trong nước tiến hành hoạt động tham quan giải trí du lịch trong nước. Như vậy trong ba hoạt động này thì có hai hoạt động chứa đựng yếu tố quốc tế.

Thứ năm, ngành du lịch mang tính nhạy cảm: Ngành du lịch có tính nhạy cảm hơn so với các ngành kinh tế khác. Bởi vì du lịch là phải làm thỏa khách hành ở mức độ cao nhất, việc tạo ra và thỏa mãn sản phẩm du lịch lại phải chịu tác động và ảnh hưởng của nhiều nhân tố. Đặc điểm này đòi hỏi một trình độ tổ chức, phối hợp những bộ phận liên quan nhịp nhàng đồng bộ và phải nâng cao trình độ nhận thức thông qua đào tạo và huấn luyện.

Thứ sáu, ngành du lịch mang tính phụ thuộc: Tính phụ thuộc của ngành du lịch trước hết biểu hiện ở trong mối liên quan với tài nguyên du lịch. Một quốc gia, địa phương muốn phát triển ngành du lịch thì phải có tài nguyên du lịch độc đáo hấp dẫn. Bên cạnh đó du lịch còn phụ thuộc vào trình độ phát triển của nền kinh tế quốc dân, điều này sẽ ảnh hưởng đến việc thu hút nguồn khách, khả năng tiếp đón đối với khách du lịch, và ảnh hưởng tới chất lượng các dịch vụ ở mức độ nhất định. Biểu hiện thứ ba về tính phụ thuộc của ngành du lịch còn là ở chỗ phụ thuộc vào sự hợp tác toàn diện, sự phát triển hợp lý ngành nghề liên quan. Bất cứ một ngành nghề liên quan tới du lịch tuột ra khỏi “mắt xích” thì hoạt động kinh doanh của ngành du lịch sẽ khó có thể hoạt động bình thường.

2.1.1.3. Khái niệm, đặc điểm và phân loại nguồn nhân lực du lịch

a. Khái niệm nguồn nhân lực du lịch

Nguồn nhân lực của một ngành bao gồm toàn bộ lực lượng lao động (LLLĐ) tham gia vào quá trình hoạt động và phát triển của ngành đó, do vậy có thể hiểu

nguồn nhân lực du lịch (NNLDL) bao gồm toàn bộ LLLĐ tham gia vào quá trình hoạt động và phát triển ngành Du lịch, và được chia ra thành lao động trực tiếp và lao động gián tiếp. Có thể thấy, hoạt động trong du lịch là khá đa dạng, do đó các loại hình lao động tham gia vào quá trình thực hiện hoạt động du lịch cũng rất đa dạng và phong phú. Theo cách tiếp cận này ở Việt Nam cũng đã có khá nhiều tác giả đưa ra khái niệm về nguồn nhân lực du lịch. Để làm rõ vấn đề nguồn nhân lực du lịch thì cần được nghiên cứu theo đặc thù của các nhóm công việc trong hoạt động du lịch.

Chẳng hạn, theo các tác giả Nguyễn Văn Đính và Trần Thị Minh Hòa (2008) [14], 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”. Tác giả Trần Sơn Hải (2011) [19], cho rằng: “NNLDL được hiểu là LLLĐ tham gia vào quá trình PTDL, bao gồm lao động trực tiếp và lao động gián tiếp”. Tác giả Nguyễn Văn Mạnh và Phạm Hồng Chương (2012) [31], 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”. Tác giả Đinh Thị Hải Hậu (2014) [21], 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”.

Từ những phân tích trên, NNLDL được hiểu như sau: “Nguồn nhân lực ngành Du lịch là toàn bộ lực lượng lao động tham gia vào hoạt 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”. Hoạt động du lịch ở đây là hoạt động của các bên tham gia cung ứng sản phẩm du lịch phục vụ nhu cầu tiêu dùng của khách du lịch hoặc các hoạt động của các cơ quan liên quan nhằm quản lý nhà nước về du lịch. Khái niệm này đã bao hàm cả những người làm trực tiếp hoặc những người làm gián tiếp, các chỉ số về số lượng, chất lượng và cơ cấu là cơ sở để xem xét đánh giá lực lượng lao động du lịch.

b. Đặc điểm nguồn nhân lực du lịch

Nguồn nhân lực trong ngành du lịch là một bộ phận cấu thành của xã hội nói chung. Nguồn nhân lực được hình thành và phát triển trên cơ sở phân công lao động của xã hội. Do đó, nguồn nhân lực du lịch mang đầy đủ đặc điểm của lao động xã hội nói chung như đáp ứng nhu cầu của xã hội về lao động, tạo ra của cải cho xã hội, lao động phụ thuộc vào hình thái kinh tế. Trong nhiều năm qua ngành Du lịch 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 thỏa 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. Theo một số nghiên cứu thì NNL du lịch có một số đặc điểm chung như sau [23]:

Thứ nhất, nhân lực ngành Du lịch có tính chuyên môn hóa 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 sức khỏe tốt, khả năng giao tiếp tốt, kiên trì và nhẫn nại. 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.

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. Theo khảo sát, phân tích nhu cầu NNL và đào tạo của ngành Du lịch Việt Nam được thực hiện năm 2013 [15], cho thấy: “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 trám vào những vị trí làm thêm hoặc tạm thời”. 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.

c. Phân loại nguồn nhân lực du lịch

Thông qua nghiên cứu của các nhóm tác giả như Nguyễn Văn Đính và Trần Thị Minh Hòa [14]; tác giả Trần Sơn Hải [19]; tác giả Đinh Thị Hải Hậu [21]; tác giả Trần Hữu Nam [32]; và tác giả Hoàng Văn Hoan [22] thì>NNL DL bao gồm 04 nhóm nhân lực khác nhau dựa trên đặc điểm, cơ cấu và hoạt động trong lĩnh vực du lịch. Mỗi nhóm lao động có những đặc điểm riêng biệt sau:

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>NNL DL 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.

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. 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 mạnh 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.

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,...

Nhân lực tại các cơ sở đào tạo và nghiên cứu về du lịch: Nhóm lao động này 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.

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.

2.1.1.4. Phát triển nguồn nhân lực du lịch

Khái niệm phát triển NNL đã được sử dụng rộng rãi như một phạm trù khoa học từ thập niên 70 của thế kỷ XX dựa trên quan niệm mới về vị trí, vai trò và giá trị của con người trong phát triển. Nó nhấn mạnh các hoạt động học tập vượt ra khỏi phạm vi công việc trước mắt của người lao động, nhằm mở ra cho họ những công việc mới dựa trên cơ sở những định hướng phát triển trong tương lai. Phát triển NNL không chỉ được xem là nâng cao chất lượng nhân lực như các hoạt động GD-ĐT mà bao hàm cả sự gia tăng về quy mô, nâng cao về chất lượng và phù hợp về cơ cấu đáp ứng nhu cầu sử dụng nhân lực cả trong hiện tại và tương lai.

Quan điểm về phát triển NNL đã được đề cập đến trong nhiều công trình nghiên cứu của các nhà nghiên cứu trong nước và quốc tế.

Trong nước có thể kể đến một số khái niệm như tác giả Bùi Thị Thanh [39] trong luận án tiến sĩ năm 2005 của mình đã cho rằng "phát triển NNL của một quốc gia, một vùng lãnh thổ là tạo ra sự biến đổi về số lượng và chất lượng về mặt thể lực, trí lực, kỹ năng, kiến thức, tinh thần của từng người lao động, tạo lập một đội ngũ nhân lực hợp lý và sử dụng năng lực của con người cùng với đội ngũ của họ vì sự tiến bộ kinh tế xã hội". Tác giả Nguyễn Duy Hùng và Vũ Văn Phúc (2012) [26], nhận định: phát triển NNL là sự biến đổi về số lượng và chất lượng trên các mặt thể lực, trí lực, kỹ năng và tinh thần cùng với quá trình tạo ra những biến đổi tiến bộ về cơ cấu nhân lực. Theo các tác giả, nội dung cơ bản phát triển NNL của Việt Nam cần tập trung vào các vấn đề chủ yếu sau: thứ nhất, gia tăng về số lượng nhân lực có trình độ chuyên môn, nghề nghiệp; thứ hai, nâng cao chất lượng nhân lực; thứ ba, chuyển dịch cơ cấu nhân lực theo hướng tiến bộ; thứ tư, phát huy một số tố chất tích cực tiêu biểu của nhân lực Việt Nam.

Bùi Văn Nhơn (2006) [33], cho rằng "phát triển NNL là tổng thể các hình thức, phương pháp, chính sách và biện pháp nhằm hoàn thiện và nâng cao chất lượng cho NNL (trí tuệ, thể chất, và phẩm chất tâm lý xã hội) nhằm đáp ứng đòi hỏi về NNL cho sự phát triển kinh tế xã hội trong từng giai đoạn phát triển".

Phạm Minh Hạc (2001) [18], cho rằng "phát triển NNL được hiểu cơ bản là gia tăng giá trị con người trên các mặt như đạo đức, trí tuệ, kỹ năng, tâm hồn, thể lực..., làm cho con người trở thành những người lao động có những năng lực và phẩm chất mới và cao, đáp ứng được những yêu cầu to lớn của sự phát triển kinh tế - xã hội của sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.

Một số quan điểm phát triển NNL trên thế giới như của Leonard Nadler (1984) [78], cho rằng "phát triển NNL là các kinh nghiệm học tập có tổ chức được diễn ra trong những khoảng thời gian nhất định nhằm tăng khả năng cải thiện kết quả thực hiện công việc, tăng khả năng phát triển của tổ chức và cá nhân".

Jerry W. Gilley và các cộng sự (2002) [74] cho rằng "phát triển NNL là quá

trình thúc đẩy việc học tập có tính tổ chức, nâng cao kết quả thực hiện công việc và tạo ra thay đổi thông qua việc tổ chức thực hiện các giải pháp, các sáng kiến và các hoạt động quản lý nhằm mục đích nâng cao năng lực, hiệu quả hoạt động của tổ chức, khả năng cạnh tranh và đổi mới”.

Tổ chức lao động quốc tế (ILO) [86]: Phát triển NNL là sự chiếm lĩnh trình độ lành nghề và phát triển năng lực, sử dụng năng lực đó của con người để tiến tới có được việc làm hiệu quả cũng như thỏa mãn nghề nghiệp và cuộc sống cá nhân. Phát triển nhân lực cũng là quá trình làm biến đổi về số lượng, chất lượng và cơ cấu nhân lực ngày càng đáp ứng tốt hơn yêu cầu của nền kinh tế - xã hội.

Các nghiên cứu đều cho rằng để đáp ứng được yêu cầu về phát triển NNL thì nhân lực phải đảm bảo được ba nội dung là: thể lực, trí lực và tâm lực. Về mặt thể lực, người lao động phải có sức khỏe, có sức chịu đựng dẻo dai, có các thông số nhân chủng học đáp ứng được các hệ thống thiết bị công nghệ và luôn tỉnh táo, sáng khoái tinh thần trong quá trình làm việc. Về mặt trí lực, người lao động phải có trình độ văn hóa, trình độ chuyên môn kỹ thuật; có kỹ năng làm việc tốt đáp ứng yêu cầu của nền sản xuất sử dụng công nghệ cao, hiện đại; có khả năng giao tiếp bằng nhiều ngôn ngữ để đáp ứng yêu cầu của phát triển kinh tế trong xã hội hội nhập. Về tâm lực, đòi hỏi người lao động phải có những phẩm chất tâm lý xã hội cơ bản sau: có tác phong công nghiệp; có ý thức kỷ luật tự giác cao; có niềm say mê nghề nghiệp, chuyên môn; sáng tạo, năng động trong công việc; có khả năng chuyển đổi công việc cao thích ứng với những thay đổi trong lĩnh vực công nghệ và quản lý.

Đối với lĩnh vực du lịch thì quan điểm tiếp cận về phát triển nguồn du lịch cũng đã có một số tác giả, tổ chức đề cập đến như Trần Sơn Hải (2011) [19], 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”. Phát triển NNLDL 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) [62], 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”. Đinh Thị Hải Hậu (2014) [21], đưa ra định nghĩa: “Phát triển NNLDL 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”. 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.

Kế thừa các quan điểm về phát triển NNL nói chung phát triển NNL du lịch nói riêng của các tác giả ở trên, theo tác giả thì phát triển NNLDL là sự tăng trưởng về số lượng, phát triển về cơ cấu và nâng cao chất lượng NNLDL 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 NNLDL 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”. Đây là quá trình biến đổi về số lượng, chất lượng và cơ cấu NNL thông qua việc thực thi các giải pháp một cách toàn diện và đồng bộ nhằm ngày càng nâng cao thể lực, trí lực và phẩm chất tâm lý xã hội của người lao động trong lĩnh vực du lịch.

2.1.2. Nội dung phát triển nguồn nhân lực du lịch

Phát triển NNL là nhiệm vụ quản lý vĩ mô quan trọng của các cấp, các ngành

và các địa phương. Đối với NNL du lịch ở cấp tỉnh thì đây là nhiệm vụ của Tỉnh ủy, UBND cấp tỉnh do các chủ tịch, phó chủ tịch, ban tổ chức thành ủy, sở, ban, ngành quản lý NNL cấp tỉnh triển khai xây dựng, tổ chức thực hiện. Tại điều 73,74 và 75 chương 8 của Luật du lịch 2017 [32] 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”.

Đối với cấp tỉnh, các nội dung phát triển NNL du lịch bao gồm các vấn đề được tiếp cận theo hướng quản lý kinh tế, như dự báo, quy hoạch, kế hoạch, chính sách phát triển NNL du lịch của địa phương, công tác thanh kiểm tra giám sát.

2.1.2.1. Dự báo nhu cầu nguồn nhân lực du lịch

Một trong những nội dung của phát triển nguồn nhân lực cũng cần phải được quan tâm đó là công tác dự báo nguồn nhân lực. Đây là công tác nhằm dự báo nhu cầu về số lượng, chất lượng nhân lực trong tương lai. Đối với nguồn nhân lực du lịch thì công tác dự báo được xem là một công cụ đắc lực nhằm hoàn thiện công tác quy hoạch nguồn nhân lực. Có nhiều mô hình dự báo nhu cầu nguồn nhân lực.

Dự báo nhu cầu nguồn nhân lực du lịch cấp tỉnh do cơ quan quản lý nhà nước về du lịch cấp tỉnh thực hiện và gắn với nhu cầu phát triển nguồn nhân lực du lịch của doanh nghiệp trên địa bàn. Do đó, việc dự báo cần phải có sự tham gia của chính doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch. Dự báo nhu cầu nguồn nhân lực du lịch là quá trình phân tích nhu cầu thị trường lao động, chất lượng nguồn nhân lực và cơ cấu lao động cụ thể trong lĩnh vực du lịch nhằm xác định đúng nhu cầu về số lượng, cơ cấu và trình độ nguồn nhân lực đảm bảo yêu cầu nguồn nhân lực du lịch thực hiện hoạt động kinh doanh du lịch. Trên cơ sở phân tích, đánh giá thực trạng nguồn nhân lực du lịch hiện tại, căn cứ quan điểm và định hướng phát triển du lịch

của địa phương để đưa ra dự báo có tính khả thi nhất. Một số căn cứ cụ thể để dự báo nhu cầu nguồn nhân lực du lịch là mục tiêu tăng trưởng khách du lịch của ngành, địa phương, tốc độ gia tăng các cơ sở lưu trú, ăn uống phục vụ khách du lịch ở các cấp độ dịch vụ (số lượng buồng, chỗ phục vụ...), số lượng các cơ sở kinh doanh dịch vụ lữ hành và các dịch vụ du lịch khác; tỷ lệ chuyển đổi nghề nghiệp từ kinh doanh du lịch sang lĩnh vực khác hoặc nghỉ việc. Như vậy, nội dung của dự báo nhu cầu nguồn nhân lực du lịch của địa phương gồm:

Về chất lượng: năng lực đáp ứng yêu cầu công việc thông qua kiến thức, kỹ năng nghiệp vụ chuyên môn (trình độ), tinh thần, thái độ với công việc và tính kỷ luật (tâm lực), sức khỏe (thể lực).

Về quy mô: Số lượng lao động thường xuyên, thời vụ, trong đó quan tâm đến tỷ lệ lao động thường xuyên bởi đây là nhóm lao động đảm bảo sự ổn định lực lượng lao động của đơn vị và đóng vai trò quan trọng trong hoạt động du lịch.

Về cơ cấu: Giới tính, độ tuổi, theo ngành nghề. Trong đó đặc biệt quan tâm đến sự hợp lý của cơ cấu ngành nghề bởi một số vị trí việc làm trong hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch có tính chuyên môn hóa cao nên người lao động cần phải được đào tạo ngành nghề phù hợp để đáp ứng yêu cầu công việc.

2.1.2.2. Xây dựng chiến lược, quy hoạch, đề án phát triển nguồn nhân lực du lịch

Xây dựng chiến lược, quy hoạch là thực hiện vai trò định hướng và điều tiết phát triển NNLDL. Việc xây dựng chiến lược, đề án phát triển nhân lực du lịch phải xuất phát từ đường lối chung của Nhà nước để nghiên cứu, dự báo và xác định được mục tiêu và xây dựng các chính sách, các phương án phát triển nhân lực cho hợp lý. Đây là nội dung đầu tiên, là cơ sở cho việc triển khai các nội dung khác trong phát triển NNLDL. Chiến lược phát triển NNLDL 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.

Quy hoạch phát triển NNL du lịch là bản luận chứng về những mục tiêu, phương hướng và giải pháp phát triển NNL du lịch của tỉnh trên cơ sở phân tích,

đánh giá thực trạng, dự báo cung, cầu NNL du lịch đáp ứng yêu cầu NNL du lịch cả về quy mô, chất lượng và cơ cấu cho mục tiêu phát triển du lịch của tỉnh trong mỗi thời kỳ nhất định. Đây là công cụ quản lý quan trọng góp phần thúc đẩy gia tăng quy mô, nâng cao chất lượng và đảm bảo cơ cấu NNL cho phát triển du lịch trong những giai đoạn nhất định.

Quy hoạch phát triển NNL du lịch là nhiệm vụ quan trọng của các địa phương, các Sở, Ban, ngành liên quan nhằm đảm bảo cân đối về NNL theo yêu cầu phát triển của ngành du lịch. Các địa phương căn cứ vào Chiến lược phát triển du lịch của quốc gia, quy hoạch phát triển du lịch của địa phương để tiến hành xây dựng các biện pháp, tổ chức thực hiện Quy hoạch phát triển NNL du lịch

Ở Việt Nam, Bộ VHTTDL là cơ quan có chức năng hoạch định chiến lược phát triển NNLDL 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 NNLDL 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 NNLDL 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 NNLDL trên phạm vi toàn quốc cần được cụ thể hoá thông qua chiến lược đề án, quy hoạch phát triển NNLDL ở các địa phương. Chiến lược phát triển NNLDL là cơ sở để xây dựng các kế hoạch, chương trình phát triển NNLDL trên phạm vi toàn quốc; các chương trình, kế hoạch phát triển NNLDL 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 NNLDL phù hợp với mục tiêu phát triển. Hệ thống các văn bản pháp lý

điều chỉnh sự phát triển NNLDL 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 NNLDL. Các văn bản Luật cơ bản liên quan đến phát triển NNLDL bao gồm: Luật du lịch, Luật giáo dục, Luật giáo dục đại học, Luật giáo dục nghề nghiệp, Bộ luật lao động,...

2.1.2.3. Xây dựng và hoàn thiện hệ thống chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch

Trên cơ sở chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch của ngành du lịch, căn cứ quan điểm, định hướng, mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội của địa phương, HĐND, UBND cấp tỉnh ban hành các chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch, tạo hành lang pháp lý để các cơ quan tham mưu có căn cứ thực hiện. Các chính sách bao gồm chính sách thu hút, đãi ngộ nguồn nhân lực du lịch; chính sách hỗ trợ, thúc đẩy phát triển đào tạo nguồn nhân lực du lịch; chính sách về sử dụng lao động qua đào tạo du lịch... Các cơ chế chính sách này đòi hỏi phù hợp với các quy định của pháp luật; đảm bảo tính khả thi trong thực tiễn. Nếu các chính sách được ban hành đúng, kịp thời sẽ tạo động lực phát triển nguồn nhân du lịch cho các doanh nghiệp và ngược lại nguồn nhân lực du lịch sẽ không thể có bước phát triển mạnh mẽ nếu chính quyền cấp tỉnh không có chính sách đúng, kịp thời.

Chính sách thu hút, đãi ngộ nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp là chính sách nhằm thu hút nguồn nhân lực du lịch từ một địa phương dịch chuyển đến một địa phương khác, thu hút nguồn nhân lực từ lĩnh vực nghề nghiệp khác dịch chuyển sang làm việc trong lĩnh vực du lịch, thu hút người học tham gia quá trình đào tạo các ngành nghề du lịch, giữ chân lao động, hạn chế dịch chuyển nguồn nhân lực sang lĩnh vực khác, đặc biệt là thu hút nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao, thu hút nhân tài du lịch, thông qua hỗ trợ kinh phí đào tạo, ưu đãi vay vốn phục vụ học tập, hỗ trợ khởi nghiệp, hỗ trợ nhà ở xã hội, khen thưởng, tôn vinh...

Chính sách thúc đẩy phát triển đào tạo nguồn nhân lực du lịch là chính sách nhằm thu hút các nguồn lực đầu tư cho hoạt động đào tạo nguồn nhân lực du lịch hình thành các cơ sở đào tạo du lịch, thúc đẩy doanh nghiệp tham gia đào tạo du lịch và đặc biệt là chính sách đầu tư trọng điểm của nhà nước về phát triển cơ sở đào tạo, trong đó tập trung đầu tư cơ sở vật chất, đội ngũ, chương trình giáo trình thông qua các hoạt ưu đãi thuế đất, ưu đãi thuế giá trị gia tăng, vay vốn ưu đãi, hỗ trợ đầu tư từ ngân sách...

Chính sách về sử dụng lao động du lịch qua đào tạo nhằm khuyến khích các doanh nghiệp du lịch sử dụng lao động qua đào tạo nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch đặc biệt là các dịch vụ như lưu trú, ăn uống, lễ hành hương dẫn du lịch là những nhóm dịch vụ bắt buộc phải sử dụng lao động qua đào tạo; tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh trong tuyển dụng, sử dụng lao động du lịch.

Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch chủ trì, phối hợp với các Sở ngành có liên quan, UBND cấp quận/huyện tham mưu cho Ủy ban nhân dân cấp tỉnh ban hành các cơ chế, chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp. Các cơ chế, chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp là hành lang pháp lý để các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch tổ chức thực hiện, là căn cứ để kiểm tra, giám sát kết quả phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp.

Bên cạnh việc xây dựng ban hành các chính sách liên quan đến phát triển NNLĐL thì việc thực thi các chính sách có tác động trực tiếp đến phát triển nguồn nhân lực du lịch. Các chính sách có hiệu quả hay không phần lớn phụ thuộc quá trình triển khai của các cơ quan quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch. Một chính về phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp được ban hành kịp thời song không được các cơ quan chức năng thực hiện hoặc thực hiện không kịp thời, thực hiện không đầy đủ sẽ không đạt được mục tiêu của chính sách. Do đó, cần phải quyết liệt, sát sao trong chỉ đạo, điều hành và thực hiện các chính sách theo các nội dung đã được cấp có thẩm quyền ban hành.

UBND tỉnh tổ chức thực hiện các nghị quyết của HĐND tỉnh về phát triển nguồn nhân lực du lịch bằng việc ban hành các chương trình, kế hoạch, đề án và và

các chính sách cụ thể; chỉ đạo, điều hành các cơ quan giúp việc thực hiện phát triển nguồn nhân lực du lịch. Bố trí các nguồn lực thực hiện cơ chế, chính sách, chương trình, kế hoạch, đề án phát triển nguồn nhân lực du lịch.

Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch là cơ quan trực tiếp triển khai các hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch thông qua các chương trình, kế hoạch, đề án phát triển nguồn nhân lực du lịch của địa phương đã được phê duyệt; khuyến khích các đối tượng thụ hưởng tham gia. Các cơ quan có liên quan như Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài chính, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Lao động – Thương binh và Xã hội và các đơn vị địa phương cần phối hợp thực hiện các cơ chế, chính sách, chương trình, kế hoạch đề án phát triển nguồn nhân lực du lịch.

2.1.2.4. Kiểm tra và giám sát phát triển nguồn nhân lực du lịch

Việc kiểm tra, giám sát, đánh giá được thực hiện theo hai mức độ, kiểm tra, giám sát nội bộ và kiểm tra, giám sát độc lập. Ở phạm vi nội bộ, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch thực hiện đánh giá công tác phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên cơ sở các chính sách chương trình, kế hoạch, đề án đã được phê duyệt; tiến hành thanh tra, kiểm tra một số mặt cụ thể trong phát triển nguồn nhân lực du lịch như việc sử dụng lao động qua đào tạo đối với các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch có điều kiện về con người (cơ sở lưu trú có xếp hạng, kinh doanh lữ hành – hướng dẫn du lịch), chế độ chính sách đối với lao động du lịch... của doanh nghiệp. Hoạt động kiểm tra, giám sát, đánh giá độc lập nhằm đánh giá một cách độc lập việc thực thi các nhiệm vụ phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp đã được cấp có thẩm quyền là HĐND, UBND giao. Trong đó Ban Văn hóa - Xã hội của HĐND thực hiện chức năng kiểm tra, giám sát việc thực hiện cơ chế, chính sách, các chương trình, kế hoạch, đề án phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp, việc chấp hành các quy định của pháp luật về phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp của các đối tượng liên quan thông qua các cuộc kiểm tra, giám sát. Việc kiểm tra, giám sát công tác phát triển nguồn nhân lực du lịch phải dựa trên các tiêu chí cụ thể.

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

Theo cách tiếp cận của quản lý kinh tế, để đánh giá sự phát triển NNLĐL 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 NNLĐL là tập hợp các chỉ tiêu phản ánh về số lượng, cơ cấu và chất lượng NNLĐL và áp dụng phương pháp thống kê, so sánh để đánh giá. Bàn về các tiêu chí đánh giá phát triển NNL du lịch cũng đã có khá nhiều các công trình nghiên cứu, hầu hết các nghiên cứu đều chỉ ra các tiêu chí chung để đánh giá phát triển NNLĐL là các tiêu chí phản ánh sự phát triển về lượng và chất.

Đầu tiên để đánh giá phát triển NNL du lịch thì đó là chỉ tiêu về mặt số lượng, đó là thể hiện qua sự thay đổi về số lượng NNLĐL qua thời gian và cho biết quy mô về NNLĐL tại thời điểm đánh giá. Theo đó, số lượng NNLĐL 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 NNLĐL 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 [15], [23].

Tiếp đến là tiêu chuẩn chất lượng NNLĐL, đây 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 NNLĐL, qua đó thấy được chất lượng NNLĐL 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 [5], [15]. Theo các nghiên cứu thì để đánh giá sự phát triển của NNL du lịch cần đánh giá thông qua các kỹ năng cần thiết đối với NNLDL như:

- **Kỹ năng phục vụ khách hàng:** Là khả năng thực hiện một tập hợp các động tác chuẩn, thao tác chuẩn. 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. 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. Việc 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 lối 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. 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.

- **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.

- **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 NNLTDL 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 NNLDL 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 NNLDL.

Bên cạnh tiêu chí về số lượng, chất lượng thì còn có các tiêu chí liên quan đến 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 nguồn nhân lực [13]. 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 nguồn nhân lực du lịch, năng suất thường được đo bằng sản lượng, giá trị lao động theo doanh thu được tạo ra. Năng suất lao động của nguồn nhân lực du lịch thể hiện bởi sự đáp ứng nhu cầu thực tế công việc đòi hỏi, sự phát triển của doanh nghiệp du lịch nói riêng, của ngành du lịch nói chung. Việc đảm bảo năng suất lao động nguồn nhân lực du lịch phụ thuộc vào hầu hết các hoạt động như thu hút, đào tạo và bồi dưỡng lao động. Phát triển nguồn nhân lực du lịch về năng suất lao động là tiền đề quan trọng cho doanh nghiệp phát triển đồng thời góp phần vào quá trình chuyển dịch cơ cấu kinh tế của từng địa phương nói riêng và cả nước nói chung [12], [30].

Trên cơ sở hệ thống hóa lý luận đã được công bố, tiếp cận theo quan điểm chủ thể phát triển nguồn nhân lực du lịch dưới góc độ của quản lý kinh tế, các nhóm

tiêu chí đánh giá sự phát triển nguồn nhân lực du lịch được xác lập gồm:

- **Tiêu chí đánh giá về dự báo nhu cầu nguồn nhân lực du lịch:** phù hợp với định hướng, mục tiêu phát triển du lịch của địa phương; chỉ ra số lượng, chất lượng, cơ cấu nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu phát triển của doanh nghiệp; có sự tham gia của doanh nghiệp du lịch (nhà sử dụng lao động), cơ sở đào tạo du lịch (nhà cung ứng lao động qua đào tạo); kết quả dự báo được thông tin công khai.

- **Tiêu chí đánh giá về các chính sách:** được ban hành và thực thi kịp thời, đảm bảo tính khả thi, bền vững; phù hợp với chính sách của nhà nước và điều kiện địa phương; thúc đẩy phát triển nguồn nhân lực du lịch về số lượng, chất lượng và cơ cấu lao động; thu hút các thành phần tham gia phát triển nguồn nhân lực du lịch; thu hút được nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao.

- **Tiêu chí đánh giá hoạt động kiểm tra, đánh giá:** được thực hiện thường xuyên, kịp thời, phù hợp thực tế kinh doanh, minh bạch, trung thực, khách quan, sát thực tiễn, toàn diện, kết quả kiểm tra, đánh giá được thông tin kịp thời.

Như vậy có thể thấy dựa theo các cách tiếp cận khác nhau thì tiêu chí đánh giá sự phát triển NNL du lịch là rất đa dạng phong phú. Do đó để đánh giá phát triển NNL du lịch thì trong quá trình đó cần vận dụng một cách linh hoạt các tiêu chí này.

2.1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch

Phát triển nguồn nhân lực du lịch chịu ảnh hưởng bởi nhì nhân tố khác nhau bao gồm cả các nhân tố khách quan bên ngoài và các nhân tố chủ quan thuộc về bản thân nhân lực của ngành du lịch. Sau đây là các nhân tố cơ bản ảnh hưởng trực tiếp và gián tiếp đến sự phát triển nhân lực du lịch nói chung của một quốc gia, địa phương.

2.1.4.1. Các nhân tố thuộc môi trường bên ngoài ngành du lịch

a. Các nhân tố về giáo dục, đào tạo ảnh hưởng đến phát triển NNLDL

Giáo dục, đào tạo là công cụ trực tiếp tác động đến phát triển NNL quy mô, đặc biệt là sự tác động tích cực về chất lượng NNL (trình độ chuyên môn kỹ thuật, năng lực, kỹ năng, phẩm chất nghề nghiệp và cả cơ cấu NNL). Địa phương có nền

tăng, hệ thống giáo dục, đào tạo tốt sẽ đảm bảo nâng cao hiệu quả phát triển NNL cho các ngành, các thành phần kinh tế, các khu vực trong quá trình phát triển kinh tế - xã hội và ngược lại.

Ở khía cạnh tác động đến quy mô và cơ cấu NNL cấp tỉnh, giáo dục, đào tạo là công cụ quan trọng để định hướng phát triển NNL cho các ngành, các thành phần kinh tế, các khu vực trong quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa. Giáo dục, đào tạo góp phần cung ứng trực tiếp, nhanh chóng quy mô NNL theo nhu cầu thị trường lao động và là công cụ trực tiếp tác động đến sự chuyển dịch cơ cấu NNL trong quá trình phát triển KTXH của tỉnh

Ở khía cạnh tác động đến chất lượng NNL, giáo dục, đào tạo quyết định đến trình độ học vấn, trình độ chuyên môn kỹ thuật, đến kỹ năng, năng lực và phẩm chất nghề nghiệp của NNL. Thường trình độ học vấn, trình độ chuyên môn kỹ thuật càng cao thì năng lực lao động càng cao, năng suất lao động sẽ cao hơn do NNL có chất lượng cao hơn và ngược lại. Như vậy, giáo dục, đào tạo và nâng cao chất lượng NNL có quan hệ chặt chẽ với nhau. Giáo dục, đào tạo là nhân tố quan trọng nâng cao chất lượng, đảm bảo cơ cấu và góp phần gia tăng quy mô NNL cấp tỉnh trong quá trình phát triển KTXH của tỉnh.

b. Các nhân tố thuộc về chính sách liên quan đến phát triển nhân lực du lịch

Trên cơ sở quan điểm quốc gia và hệ thống pháp luật của nhà nước, mỗi địa phương có những quan điểm khác nhau về nguồn nhân lực du lịch, hầu hết các địa phương đều nhận thức được tính tất yếu trong phát triển nguồn nhân lực nói chung và nguồn nhân lực du lịch nói riêng. Tuy nhiên, mức độ của tầm quan trọng và điều kiện để thực hiện phát triển nguồn nhân lực du lịch lại khác nhau, tùy thuộc vào bối cảnh phát triển cụ thể của địa phương đó để có sự lựa chọn phương án thích hợp.

Quan điểm của địa phương đó được thể hiện qua các chính sách về phát triển nguồn nhân lực du lịch. Các chính sách này có vai trò tạo động lực hoặc kìm hãm phát triển nguồn nhân lực du lịch. Nếu các chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp tại địa phương phù hợp quan điểm, hệ thống pháp luật quốc gia, phù hợp với thực tiễn của địa phương và được thực thi nghiêm túc sẽ thúc

đẩy phát triển nguồn nhân lực du lịch, ngược lại, các chính sách không phù hợp sẽ không thu hút được các nguồn lực đầu tư phát triển nguồn nhân lực du lịch, không thu hút và giữ chân nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao.

Một số chính sách cụ thể có tác động đến phát triển nguồn nhân lực du lịch của địa phương như chính sách thu hút đầu tư phát triển hạ tầng cơ sở vật chất kỹ thuật kinh doanh du lịch, thu hút đầu tư phát triển mạng lưới cơ sở đào tạo du lịch (chính sách ưu đãi thuế, tiếp cận vốn vay, chính sách giao đất, hỗ trợ giải phóng mặt bằng...), thu hút lao động du lịch, thu hút người học du lịch (chính sách hỗ trợ chi phí đào tạo, nhà ở, tôn vinh); chính sách sử dụng lao động qua đào tạo du lịch.

Như vậy, các quan điểm, chủ trương, chính sách và hệ thống pháp luật của Nhà nước tạo lập cơ chế cho sự phát triển nguồn nhân lực nói chung trên phạm vi cả quốc gia, còn các chính sách của địa phương có tác dụng điều chỉnh trực tiếp đối với phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trong phạm vi của địa phương đó.

c. Các nhân tố về kinh tế ảnh hưởng đến phát triển NNLDL

Có mối quan hệ mật thiết giữa chỉ số phát triển kinh tế với chỉ số phát triển NNL. Địa phương có chỉ số phát triển kinh tế cao thường có những đòi hỏi cao hơn cả về quy mô, chất lượng NNL cần thu hút, tuyển dụng để đáp ứng kịp thời các nhu cầu NNL phục vụ sản xuất trong quá trình phát triển KTXH của tỉnh

Trong quá trình phát triển KTXH, môi trường kinh tế, môi trường đầu tư,... luôn biến động nhanh chóng, đòi hỏi NNL cấp tỉnh phải có đủ và luôn cập nhật kiến thức, kỹ năng và năng lực mới để thích ứng kịp thời với những biến động từ môi trường kinh tế, xã hội mang lại. Sự tăng trưởng kinh tế kéo theo sự điều chỉnh cơ cấu kinh tế, cơ cấu ngành nghề theo hướng gia tăng nhanh cơ cấu ngành Công nghiệp-Xây dựng, ngành Dịch vụ-Thương mại. Chính điều này đòi hỏi tỉnh phải có sự chuyển dịch cơ cấu lao động hợp lý với từng giai đoạn, trong đó việc phát triển NNL đảm bảo số lượng, chất lượng và cơ cấu cho mỗi ngành, mỗi khu vực, mỗi thành phần kinh tế trong quá trình phát triển KTXH là hết sức cần thiết. Bên cạnh đó, khi môi trường đầu tư, kinh doanh của tỉnh, các chỉ số năng lực cạnh tranh và cơ

sở hạ tầng kỹ thuật của tỉnh thuận lợi... sẽ góp phần gia tăng trong thu hút đầu tư kinh tế trong và ngoài nước vào tỉnh, hình thành các cụm công nghiệp, các khu công nghiệp mới từ đó sẽ thúc đẩy việc thu hút, tuyển dụng NNL đáp ứng yêu cầu sản xuất công nghiệp theo hướng hiện đại.

Sự phát triển về kinh tế kéo theo sự thay đổi về cơ sở hạ tầng xã hội từ đó kéo theo sự ảnh hưởng tới sự phát triển du lịch của địa phương nói riêng, của quốc gia nói chung. Điều kiện cơ sở hạ tầng tốt sẽ tạo điều kiện dễ dàng cho việc tiếp cận các điểm du lịch cũng như các dịch vụ phục vụ nhu cầu đa dạng của khách du lịch, tạo ấn tượng tốt đối với du khách. Sự hoàn thiện theo hướng đồng bộ và hiện đại của hệ thống cơ sở hạ tầng chính là điều kiện quan trọng thu hút các nhà đầu tư trong lĩnh vực du lịch. Những điều kiện về hạ tầng cơ bản là yếu tố quan trọng tác động đến sự phát triển của hoạt động kinh doanh du lịch, dẫn đến nhu cầu phát triển nguồn nhân lực để phục vụ cho hoạt động du lịch.

Trong quá trình phát triển KTXH, các tỉnh đang nỗ lực để đưa nền kinh tế từ một nền sản xuất nông nghiệp, giá trị gia tăng thấp sang một nền sản xuất công nghiệp hiện đại sử dụng rộng rãi các thiết bị cơ khí và tự động hóa thay cho sức người, tạo ra giá trị gia tăng cao, năng suất lao động lớn hơn. Để thúc đẩy sản xuất công nghiệp phát triển, gia tăng chỉ số sản xuất công nghiệp buộc các tỉnh cần phải phát triển NNL đủ về số lượng, chất lượng, phù hợp về cơ cấu.

d. Các nhân tố về lực lượng lao động ảnh hưởng đến phát triển NNLDL

Quy mô lực lượng lao động bao gồm những người lao động từ đủ độ tuổi lao động trở lên đang làm việc trong nền kinh tế và cả những người lao động đang bị thất nghiệp và họ sẵn sàng gia nhập vào thị trường lao động khi được bố trí việc làm. Sự gia tăng quy mô và tỷ trọng LLLĐ có trình độ từ cao đẳng trở lên góp phần gia tăng về số lượng, chất lượng và cơ cấu NNL trong quá trình phát triển KTXH tỉnh

Các chỉ số thể lực, trình độ, chỉ số HDI... của lực lượng lao động cũng ảnh hưởng đến phát triển NNL. Địa phương có lực lượng lao động dồi dào, chất lượng, trình độ tốt thì việc phát triển NNL trở nên đơn giản, dễ dàng hơn. Ngược lại nếu

địa phương có lực lượng lao động hạn chế, việc phát triển NNL tại chỗ và thông qua đào tạo, thu hút, tuyển dụng sẽ khó khăn hơn và tốn kém và ít hiệu quả hơn.

Với sự gia tăng tỷ lệ lực lượng lao động có trình độ từ cao đẳng, đại học trở lên trên tổng lực lượng lao động của tỉnh cho biết tốc độ phát triển về mặt chất lượng NNL, nâng cao năng lực trí tuệ của NNL - yếu tố cần thiết để hình thành năng lực thích ứng, năng lực đổi mới, sáng tạo ra những tri thức mới hoặc vận dụng sáng tạo những thành tựu khoa học công nghệ, những công nghệ tiên tiến trong quá trình phát triển KTXH tỉnh. Bên cạnh đó, sự gia tăng thể lực, sức khỏe của LLLĐ cũng ảnh hưởng đến khả năng cung ứng NNL chất lượng cao đáp ứng nhu cầu nhân lực trong quá trình phát triển KTXH ở địa phương.

e. Các nhân tố về khoa học công nghệ ảnh hưởng đến phát triển NNLDL

Trình độ khoa học công nghệ là nhân tố ảnh hưởng trực tiếp đến phát triển NNL của mỗi địa phương. Trong sản xuất, trình độ khoa học công nghệ đặt ra những yêu cầu cần phải được đáp ứng về số lượng, chất lượng và cơ cấu NNL phù hợp với trình độ khoa học công nghệ đó. Nghĩa là công nghệ nào thì cần phải có NNL có trình độ CMKT, kỹ năng, năng lực và phẩm chất nghề nghiệp tương thích như thế để vận hành, ứng dụng hiệu quả máy móc, công nghệ trong sản xuất. Khi khoa học công nghệ trở thành lực lượng sản xuất trực tiếp, là yếu tố tác động đến năng suất lao động của NNL thì NNL càng trở nên quan trọng trong việc ứng dụng khoa học công nghệ, sáng tạo ra tri thức mới trong quá trình phát triển KTXH của tỉnh.

Giáo dục, đào tạo và nghiên cứu khoa học công nghệ là hoạt động quan trọng không thể thiếu trong việc thúc đẩy phát triển đủ về số lượng, nâng cao chất lượng và đảm bảo hợp lý cơ cấu NNL phù hợp với cơ cấu kinh tế trong quá trình phát triển KTXH. Để NNL có thể làm việc được trong những điều kiện sản xuất công nghiệp hiện đại, vận hành được máy móc thiết bị, NNL phải được đào tạo, bồi dưỡng và được phát triển để có được các yếu tố cơ bản sau: Có trình độ chuyên môn kỹ thuật, năng lực chuyên môn cần thiết để tiếp thu, vận hành công nghệ sản xuất tiên tiến; có kỹ năng thực hành thành thạo để có thể làm chủ các phương tiện sản xuất hiện

đại, có tác phong, tư duy công nghiệp, có tính kỷ luật tốt nhằm nâng cao năng suất lao động, chất lượng, hiệu quả lao động.

f. Các nhân tố về tự nhiên, văn hóa, xã hội ảnh hưởng đến phát triển>NNL

Ngành du lịch của một quốc gia, địa phương muốn phát triển cần phải dựa trên nền tảng tài nguyên du lịch. Sự đa dạng về tài nguyên du lịch sẽ là cơ sở để hình thành các sản phẩm du lịch hấp dẫn khách du lịch, là điều kiện cho hoạt động kinh doanh du lịch phát triển. Tài nguyên du lịch bao gồm tài nguyên du lịch tự nhiên và tài nguyên du lịch văn hóa. Những lợi thế về điều kiện tự nhiên như vị trí địa lý, địa hình, khí hậu, địa hình đồi núi, vùng nước biển, hệ sinh thái, rừng, sông ngòi sẽ là nguồn tài nguyên du lịch tự nhiên hấp dẫn khách du lịch.

Nét văn hóa, xã hội, phong tục tập quán, lối sống là nguồn gốc hình thành phẩm chất nghề nghiệp, phản ánh năng lực lao động của>NNL mỗi địa phương. Văn hóa, phong tục tập quán tốt đẹp, lối sống lành mạnh sẽ tạo cho>NNL có năng lực dồi dào, tinh thần khỏe mạnh, thuần khiết, ngày càng góp phần nâng cao chất lượng, phẩm chất nghề nghiệp của>NNL. Có văn hóa tốt đẹp sẽ giúp>NNL có nhận thức sâu sắc về lao động, ý thức làm việc theo đường lối chủ trương của Đảng và pháp luật của nhà nước là những điều kiện để nâng cao năng suất lao động góp phần thực hiện mục tiêu CNH- HĐH và ngược lại. Mỗi địa phương khác nhau sẽ có những bản sắc văn hóa riêng đặc trưng. Trong quá trình phát triển KTXH, tất yếu phải chịu sự tác động của truyền thống văn hóa, các thể chế, của tỉnh đó. Do vậy, những yếu tố văn hóa cũng ảnh hưởng sâu sắc đến quá trình phát triển>NNL cấp tỉnh.

g. Nhân tố về hội nhập quốc tế

Quá trình toàn cầu hoá đã thúc đẩy cuộc chạy đua phát triển nguồn nhân lực tại các quốc gia, khu vực trên thế giới. Toàn cầu hóa trong lĩnh vực du lịch đã làm cho nền kinh tế du lịch phát triển nhanh chóng hơn ở phạm vi toàn cầu, có sự tương tác và phụ thuộc lẫn nhau, cạnh tranh gay gắt với nhau. Khả năng cạnh tranh được quyết định bởi năng lực tạo ra giá trị tăng thêm của các sản phẩm dịch vụ du lịch. Đóng góp chủ yếu vào điều này phụ thuộc vào kiến thức và các kỹ năng của lực

lượng lao động du lịch. Trên thực tế, các kỹ năng của lực lượng lao động du lịch là vũ khí cạnh tranh quan trọng trong thế kỷ XXI.

Hội nhập quốc tế đem đến cơ hội dịch chuyển lao động du lịch giữa các quốc gia, cơ hội hợp tác chuyển giao, tiếp nhận những thành tựu của khoa học và thực tiễn trong phát triển nguồn nhân lực du lịch, đồng thời tạo ra sự cạnh tranh trong thu hút nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao ở phạm vi khu vực, toàn cầu. Mặt khác, hội nhập quốc tế là điều kiện để ngành du lịch phát triển, nhất là du lịch quốc tế, từ đó đặt ra những yêu cầu mới cho phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp đáp ứng yêu cầu phát triển của ngành, của doanh nghiệp.

2.1.4.2. Các nhân tố thuộc môi trường bên trong ngành du lịch

Môi trường bên trong của ngành ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả hoạt động của ngành du lịch nói chung của nhân lực du lịch nói riêng. Đối với nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch, các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nhân lực du lịch bao gồm chính sách thu hút nguồn nhân lực, chế độ bố trí, sử dụng nguồn nhân lực, chế độ đào tạo và đào tạo lại, chế độ đãi ngộ, môi trường làm việc và công nghệ của chính các cơ quan quản lý, các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực du lịch.

- ***Chính sách thu hút nguồn nhân lực:*** Chính sách thu hút nguồn nhân lực thể hiện quan điểm về mục đích, yêu cầu, đối tượng và cách thức tuyển chọn lao động của doanh nghiệp nhằm đảm bảo cho doanh nghiệp có đủ số lượng và chất lượng nguồn nhân lực với cơ cấu phù hợp để thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ của mình trong giai đoạn hiện tại hay tương lai.

Doanh nghiệp cần có chiến lược phát triển nguồn nhân lực gắn với chiến lược/kế hoạch phát triển của tổ chức. Các hoạt động đào tạo cần phản ánh tầm nhìn, chiến lược của tổ chức, tổ chức cần có khả năng phân tích quan hệ rõ ràng giữa đào tạo và phát triển với kết quả hoạt động và sự phát triển của tổ chức.

Một tổ chức có chính sách thu hút nguồn nhân lực phù hợp và hấp dẫn, xuất phát từ việc hoạch định nguồn nhân lực chính xác và khoa học, sẽ thu hút được nhiều người đảm bảo chất lượng hơn, tức là nhân lực có chất lượng ban đầu cao

hơn. Điều này góp phần tạo điều kiện thuận lợi cho phát triển nguồn nhân lực tại doanh nghiệp. Bên cạnh đó, nó cũng ảnh hưởng trực tiếp đến các yêu cầu và cách thức phát triển nguồn nhân lực của doanh nghiệp.

- **Chế độ bố trí, sử dụng nguồn nhân lực:** Là một trong những yếu tố quan trọng tác động đến phát triển nguồn nhân lực trong tổ chức. Phân công đúng người, đúng việc, đánh giá đúng tính chất và mức độ tham gia, đóng góp của từng người lao động để khích lệ, đãi ngộ họ kịp thời sẽ mang lại mức độ sinh lợi cao của hoạt động chung và tạo ra sự động viên to lớn đối với người lao động.

- **Chế độ đào tạo và đào tạo lại:** Là vấn đề cốt lõi có tác động trực tiếp và mạnh mẽ đến chất lượng NNL tại doanh nghiệp dưới góc độ nâng cao chất lượng nguồn nhân lực một cách toàn diện. Trong giai đoạn đầu chuyển sang kinh tế thị trường, doanh nghiệp cần hỗ trợ đào tạo lại cho số đông người lao động. Suất chi cho đào tạo phải đủ lớn thì mức độ hấp dẫn mới cao. Đào tạo lại phải được tổ chức quy cũ, khoa học. Đào tạo nâng cao cho các loại người lao động của doanh nghiệp là nhu cầu, đòi hỏi thường xuyên. Khi chính sách đào tạo nâng cao trình độ của doanh nghiệp hướng theo tất cả các loại người lao động, mỗi loại có số lượng hợp lý, suất chi toàn bộ đủ lớn cho bất kỳ hình thức đào tạo nào trong hoặc ngoài nước...là chính sách có mức độ hấp dẫn cao. Khi đó người lao động của DN sẽ thực sự hứng khởi, có động cơ học tập đúng đắn và đủ mạnh, tìm cách học khoa học nhất để thực sự nâng cao trình độ.

- **Chế độ đãi ngộ:** Các chế độ đãi ngộ về vật chất và tinh thần đối với người lao động là một trong những yếu tố cốt lõi để duy trì và nâng cao nguồn nhân lực doanh nghiệp; bởi lẽ, nó nhằm giải quyết mối liên hệ biện chứng giữa vật chất và ý thức. Hơn nữa, nhu cầu đời sống vật chất và tinh thần của con người luôn diễn ra theo chiều hướng ngày càng được nâng cao là một thực tiễn khách quan; chính vì vậy, việc luôn luôn hoàn thiện chế độ khuyến khích vật chất tinh thần đối với người lao động trong DN là vấn đề nóng bỏng và cấp thiết. Do đó, các nhà quản trị cần phải biết xây dựng và thực hiện đồng bộ các chính sách hướng đến động viên, khích lệ cán bộ nhân viên làm việc hiệu quả, duy trì phát triển các mối quan hệ lao động

tốt đẹp trong DN. Cụ thể là thiết lập và áp dụng các chính sách hợp lý về lương bổng, khen thưởng, kỷ luật, hoàn thiện môi trường, điều kiện làm việc, thực hiện các chế độ về y tế, bảo hiểm và an toàn lao động.

Về tiền lương, đây là một trong những vấn đề thách thức nhất cho các nhà quản trị mọi doanh nghiệp. Thường có nhiều quan điểm, mục tiêu khác nhau xếp đặt hệ thống trả lương, nhưng nhìn chung các doanh nghiệp đều hướng đến các mục tiêu cơ bản là thu hút, duy trì nhân viên giỏi, kích thích động viên nhân viên và đáp ứng yêu cầu của pháp luật. Có nhiều nguyên nhân khác nhau dẫn đến việc các doanh nghiệp hiện nay không thể trả nhân viên mức lương cao như một số doanh nghiệp tư nhân hoặc có yếu tố nước ngoài, trong đó có phần do khả năng kinh doanh và do các quy định ràng buộc của Nhà nước. Vấn đề này khó khắc phục được trong một sớm một chiều. Nhưng vấn đề mà doanh nghiệp trước hết có thể làm được là thiết lập và hoàn thiện hệ thống trả lương cho nhân viên với đích hướng đến trả tương xứng với khả năng đóng góp của mỗi nhân viên cho doanh nghiệp. Việc này đòi hỏi một sự nghiên cứu, phân tích, đánh giá công việc, nhân viên chi tiết. Để giữ được nhân viên giỏi, về lâu dài xét trên mặt bằng chung, doanh nghiệp thường phải có mức lương cao hơn mức trung bình của thị trường cùng lĩnh vực.

Hình thức khen thưởng cũng nên nghiên cứu và cải thiện, thực tế cho thấy các hình thức khen thưởng mang tính đại trà không đem lại hiệu quả cao, không tạo những động lực rõ rệt thúc đẩy sự làm việc tích cực hơn của nhân viên.

- **Môi trường làm việc:** Là yếu tố quan trọng để doanh nghiệp có điều kiện thuận lợi hơn trong việc thu hút nguồn nhân lực cho mình, đặc biệt là nguồn nhân lực có chất lượng cao. Hơn nữa, một môi trường làm việc chuyên nghiệp và thân thiện là cơ hội rất tốt để nhân viên khẳng định và phát triển tối đa năng lực làm việc, học tập nâng cao trình độ của mình phục vụ thiết thực cho các yêu cầu của doanh nghiệp. Chính vì vậy, nó là nhu cầu không thể thiếu trong việc phát triển nguồn nhân lực tại doanh nghiệp và nhiều lúc còn có ý nghĩa động viên mạnh hơn cả các chế độ đãi ngộ về vật chất.

- **Trình độ công nghệ:** Trình độ công nghệ hiện tại và trong tương lai của

doanh nghiệp cũng là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp. Nó đặt ra những yêu cầu cần phải được đảm bảo về số lượng và chất lượng của nguồn nhân lực trong doanh nghiệp. Nghĩa là, công nghệ như thế nào thì người lao động phải có trình độ chuyên môn, kỹ năng và tác phong lao động tương ứng với nó. Như vậy, phát triển nguồn nhân lực phải phù hợp với công nghệ sản xuất đang được áp dụng và những dự kiến thay đổi công nghệ trong tương lai của tổ chức.

2.2. Kinh nghiệm phát triển nguồn nhân lực du lịch của một số quốc gia và địa phương trong nước

2.2.1. Kinh nghiệm phát triển nguồn nhân lực du lịch của một số quốc gia [34]

2.2.1.1. Kinh nghiệm của Thái Lan

Thái Lan là nước rất coi trọng chính sách phát triển du lịch. Du lịch được xem như một ngành chính của nền kinh tế Vương quốc Thái Lan. Ngay từ rất sớm, Chính phủ Thái Lan nhận thức rằng, để đưa du lịch phát triển trở thành ngành kinh tế mũi nhọn thì phải đặt nó trong chiến lược phát triển kinh tế - xã hội của quốc gia. Để phát triển du lịch phải thông qua một hệ thống cơ chế, chính sách đồng bộ, nhằm huy động sức mạnh tổng hợp cho sự phát triển. Thái Lan đã đưa ra hệ thống cơ chế, chính sách phù hợp với đặc trưng của ngành du lịch mang tính tổng hợp, liên ngành, liên vùng, mang tính toàn cầu hóa cao. Bên cạnh đó, cơ chế, chính sách phát triển du lịch của Thái Lan luôn thích ứng với điều kiện lịch sử, tận dụng được thời cơ, thế mạnh của đất nước. Đối với Thái Lan, điều không thể không nhắc đến đó là chính sách xuất nhập cảnh và chính sách thuế để thu hút khách du lịch quốc tế. Để thu hút khách quốc tế, họ đã thực hiện chính sách “Bầu trời mở” để đơn giản hóa thủ tục visa cho khách quốc tế vào du lịch. Thái Lan cũng rất chú trọng đến chính sách miễn giảm thuế trong việc mua bán các mặt hàng phục vụ du lịch [41].

Để góp phần phát triển du lịch, Thái Lan chú trọng phát triển hạ tầng cơ sở nhất là đường giao thông hiện đại, và hệ thống cảng hàng không. Chính hệ thống giao thông tốt đã làm cho thời gian di chuyển giữa các điểm du lịch được rút ngắn, từ đó du khách có nhiều thời gian hơn để tham quan, mua sắm và tiêu tiền. Cảng hàng không của Thái Lan khá phát triển để tiếp đón du khách nước ngoài, ngoài hệ

thống hàng không ở thủ đô Bangkok, Thái Lan còn có 2 hệ thống trung tâm hàng không lớn ở Chiang Mai và Phuket.

Tổng cục Du lịch Thái Lan đặc biệt coi trọng hoạt động xúc tiến, quảng bá thông qua hàng loạt chiến dịch với nguồn kinh phí trung bình hàng năm từ 80 đến 150 triệu USD. Tổng cục du lịch Thái Lan thành lập nhiều văn phòng đại diện cả trong nước và nước ngoài để tích cực xúc tiến, quảng bá du lịch ở cả trong và ngoài nước. Một nét nổi bật trong chính sách du lịch của Thái Lan là Chính phủ trực tiếp “xấn tay áo” làm tiếp thị du lịch. Các quan chức Thái Lan luôn đặt mục tiêu tìm kiếm khách du lịch cho nước nhà. Các phái đoàn cấp cao của Chính phủ Thái Lan thường xuyên tiếp xúc với các công ty nước ngoài để thảo luận các cơ hội kinh doanh về du lịch. Đặc biệt, trong hoạt động quảng bá du lịch, Thái Lan chú trọng việc quảng bá ẩm thực Thái ra nước ngoài và xem đây là giải pháp có tầm quan trọng trong phát triển du lịch quốc tế [41]. Nhờ coi trọng đầu tư cho chiến lược xúc tiến, quảng bá du lịch mà Thái Lan đã rất thành công trong việc thu hút khách quốc tế, đem lại hiệu quả kinh tế - xã hội ngày càng cao.

Thái Lan cũng rất chú trọng phát triển đa dạng các sản phẩm du lịch. Hiện nay, Thái Lan phát triển các loại hình du lịch như: du lịch văn hóa, du lịch sinh thái, du lịch chữa bệnh, du lịch nông nghiệp, du lịch mua sắm.

Sự thành công của ngành Du lịch Thái Lan được kết hợp bởi nhiều yếu tố, trong đó không thể không đề cập đến nguồn nhân lực du lịch Thái Lan. Lực lượng lao động du lịch được Chính phủ Thái Lan xác định là nguồn lực quan trọng và luôn ưu tiên hàng đầu trong kế hoạch phát triển Du lịch nói riêng và kế hoạch phát triển quốc gia nói chung. Xuất phát từ nhiệm vụ của ngành Du lịch Thái Lan, các kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội định kỳ thường tập trung giải quyết vấn đề về đào tạo nghề nghiệp.

Trong kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội lần 1 năm 1961-1967, Chính phủ Thái Lan đã nhấn mạnh chỉ có thể đạt được việc phát triển kinh tế quốc gia khi có sự chuẩn bị sẵn sàng nguồn nhân lực được giáo dục, đào tạo, dạy nghề. Kế hoạch lần 6 năm 1987-1991 đã đánh dấu một bước ngoặt quan trọng trong lĩnh vực phát

triển nguồn nhân lực ngành Du lịch Thái Lan. Với mục tiêu trở thành một nước công nghiệp mới, Chính phủ Thái Lan đã đặt chất lượng nguồn nhân lực như là một điều kiện tiên quyết và đưa lên hàng đầu trong Kế hoạch lần 7 năm 1992-1996. Kế hoạch lần 8 năm 1997-2001, Chính phủ Thái Lan tiếp tục ưu tiên nguồn nhân lực trong quá trình công nghiệp hoá đồng thời nâng cao nhận thức của xã hội về phát triển nguồn nhân lực và phát triển bền vững. Trong kế hoạch lần 9 năm 2002 – 2006, Chính phủ Thái Lan quan tâm đến trình độ học vấn của nguồn nhân lực từ thông qua việc mở rộng cơ hội giáo dục cơ bản từ 6 năm lên 9 năm nhằm cải thiện để đảm bảo sự bền vững của xã hội. Kế hoạch lần 10 năm 2007 - 2011, thiết lập mục tiêu phát triển đất nước từ 10 đến 15 năm tiếp theo là xây dựng “một xã hội xanh và hạnh phúc” dựa trên sự hoàn thiện của triết học kinh tế và lấy con người làm trung tâm phát triển với 4 mục tiêu: phát triển trình độ và tiêu chuẩn đạo đức của con người, thúc đẩy bình đẳng và tăng cường xã hội, cải cách cơ cấu kinh tế để phát triển bền vững và công bằng, phát triển công tác quản trị như là một chuẩn mực ở tất cả các cấp [5].

Các chương trình được thực hiện để phát triển nguồn nhân lực du lịch ở Thái Lan đó là: Tăng cường giáo dục dạy nghề và kỹ thuật nghiệp vụ du lịch; chú trọng việc đào tạo kỹ năng thực hành, phục vụ du lịch; khuyến khích đào tạo tại doanh nghiệp du lịch; liên kết thực hiện các chương trình của nước ngoài trong lĩnh vực phát triển nguồn nhân lực du lịch. Các chương trình nhằm hướng việc thực hiện quá trình công nghiệp hóa hiện đại hóa đất nước. Từ việc chú trọng đến thực tế, đòi hỏi đào tạo phải gắn liền với thực tiễn nên Thái Lan tập trung phát triển kỹ năng nghề cho lực lượng hoạt động du lịch. Những chương trình phát triển nguồn nhân lực thường được thực hiện bởi sự liên kết giữ chính phủ và doanh nghiệp tư nhân, liên kết giữ giáo dục và đào tạo nghề, giữa hệ thống trường học và doanh nghiệp.

2.2.1.2. Kinh nghiệm của Trung Quốc

Ở Trung Quốc, Chính phủ luôn đóng vai trò trụ cột trong dẫn dắt phát triển du lịch. Trong quá trình chuyển đổi nền kinh tế Trung Quốc nói chung và kinh tế du

lịch nói riêng đều mang đậm dấu ấn của lãnh đạo nhà nước. Trung Quốc xây dựng mô hình phát triển du lịch từ thấp đến cao, từ thuần túy mang ý nghĩa phục vụ chính trị sang kinh doanh theo nhu cầu thị trường, từ đơn giản, thô ráp sang tinh tế và ngày càng chuyên nghiệp. Những bước tiến rõ rệt qua từng giai đoạn là kết quả của việc cải thiện môi trường chính sách, tháo bỏ rào cản, giải phóng sức sản xuất và trả lại tự do kinh doanh cho xã hội. Chính phủ Trung Quốc luôn tạo điều kiện tài chính cho đầu tư cơ sở vật chất - hạ tầng, cũng như cơ sở vật chất - kỹ thuật phục vụ du lịch, nhằm hiện đại hóa ngành du lịch, đảm bảo được những điều kiện vật chất nhất định phục vụ tốt nhất cho du khách, giữ chân du khách lưu trú dài hơn.

Trung Quốc là một đất nước rộng lớn, nhưng nhờ chú trọng phát triển hệ thống giao thông mà việc đi lại của khách du lịch rất thuận lợi. Ở Trung Quốc có thể đi lại dễ dàng bằng các phương tiện giao thông đường bộ, đường sắt, đường hàng không, tàu điện ngầm. Hiện nay, Trung Quốc đang có mạng lưới đường sắt cao tốc (HSR) dài nhất thế giới với 25.000 km.

Trung Quốc cũng tạo sự khác biệt về sản phẩm du lịch trên nền tảng giá trị văn hóa, trên cơ sở khai thác các giá trị văn hóa - lịch sử để cung ứng ra thị trường nhiều sản phẩm du lịch độc đáo, khác biệt, ấn tượng. Du khách có thể đi đến nhiều nơi trên đất nước Trung Quốc để tìm hiểu các giá trị văn hóa lịch sử của đất nước được xem là cái nôi của văn minh châu Á. Với sản phẩm du lịch này đã tạo cho du lịch Trung Quốc có nét độc đáo riêng so với các nước khác và cũng chính từ đây đã thu hút một lượng khách du lịch quốc tế khá đông đến Trung Quốc hàng năm [30].

Trung Quốc cũng rất chú trọng đào tạo nguồn nhân lực chuyên nghiệp, quốc gia này đã thiết lập được mạng lưới các cơ sở đào tạo du lịch rộng khắp cả nước, chương trình đào tạo đa dạng, phương pháp giảng dạy hiện đại, kết hợp với nền tảng cơ sở hạ tầng chất lượng phù hợp với thực tế là minh chứng rõ nét nhất về vấn đề này. Nguồn nhân lực được đào tạo bài bản đã đóng vai trò chủ chốt trong thiết kế, thực hiện các chương trình xúc tiến du lịch hiệu quả. Từ đó góp phần lớn cho kinh tế du lịch Trung Quốc chuyển đổi mang tính đột phá qua 4 giai đoạn và hiện đang tham gia vào quá trình hội nhập du lịch toàn cầu với sức bật mạnh mẽ.

2.2.1.3. Kinh nghiệm của Nhật Bản

Sau chiến tranh thế giới, Nhật Bản đã từng bước xây dựng lại nền kinh tế và từng bước vươn lên trở thành một cường quốc có nền kinh tế đứng thứ 2 thế giới. Những thành công từ Nhật Bản phải kể đến những chính sách phát triển nguồn nhân lực mang tính chiến lược lâu dài nhằm đáp ứng yêu cầu về lao động trong bối cảnh mới. Ngay từ những năm 1960, Nhật Bản đã trở thành điểm đến du lịch nổi tiếng và hấp dẫn trên thế giới. Nhiều năm gần đây, Nhật Bản liên tục đứng đầu châu Á về tăng trưởng du lịch bền vững [16]. Có được điều đó là nhờ Chính phủ Nhật Bản rất coi trọng chiến lược, kế hoạch và các chính sách thúc đẩy phát triển du lịch. Chính phủ Nhật Bản rất chú trọng đầu tư vốn để xây dựng cơ sở vật chất - kỹ thuật, đầu tư cho khoa học và công nghệ để phát triển du lịch. Xây dựng các cơ chế tạo ra tính liên kết giữa các cấp, các bộ, ngành Trung ương với địa phương và cộng đồng dân cư trong vấn đề quy hoạch, quản lý và phát triển du lịch. Từng bước tháo gỡ những vướng mắc, những rào cản trong phát triển du lịch và luôn có những chính sách ưu đãi cho phát triển du lịch, nhất là đối với khách quốc tế đến Nhật Bản.

Chính phủ đã xây dựng khuôn khổ luật pháp, thể chế và kế hoạch nhằm hỗ trợ quá trình phát triển năng lực của người lao động như Luật lao động, Luật bảo hiểm thất nghiệp, luật khuyến khích giáo dục suốt đời, đặc biệt là Luật khuyến khích phát triển nguồn nhân lực. Nhằm đáp ứng những thay đổi về yêu cầu của việc phát triển nguồn nhân lực, Chính phủ Nhật Bản luôn hoàn thiện các khuôn khổ pháp lý cho luật này. Bộ Lao động chuẩn bị kế hoạch phát triển nguồn nhân lực cơ bản làm cơ sở cho việc đào tạo nghề nghiệp, kiểm tra tay nghề và phát triển các năng lực nghề nghiệp khác phù hợp với đòi hỏi của thị trường lao động, bảo đảm thoả mãn những yêu cầu và nguyện vọng của người lao động trong một môi trường thường xuyên biến đổi [29]. Hệ thống phát triển lực lượng lao động của Nhật Bản là các hoạt động được thực hiện kéo dài một cách có hệ thống trong suốt thời gian làm việc của người lao động. Hay nói cách khác, hệ thống phát triển nguồn nhân lực của Nhật Bản là một hệ thống phát triển suốt đời. Để người lao động có thể phát huy hết năng lực của mình trong sự biến đổi yêu cầu của thị trường lao động và thăng tiến

ngành nghiệp theo thời gian, các hoạt động trong kế hoạch phát triển nguồn nhân lực phải được thực hiện thấp đến cao, từ đơn giản đến phức tạp, từ lý thuyết cơ bản đến ứng dụng thực tiễn. Các hoạt động này phải được tiến hành liên tục và phù hợp với từng nhóm lao động của mỗi ngành khác nhau.

Hệ thống tổ chức quản lý phát triển nguồn nhân lực ở Nhật Bản được tổ chức rộng khắp trên toàn quốc ở cả hai cấp độ quốc gia và địa phương. Cục Phát triển nguồn nhân lực thuộc Bộ Lao động Nhật Bản chịu trách nhiệm toàn bộ về quản lý hệ thống phát triển nhân lực và hợp tác quốc tế. Phối hợp với các trung tâm khuyến khích việc làm và phát triển nguồn nhân lực và một hệ thống các trường đào tạo thực hiện các dự án của Chính phủ về phát triển nguồn nhân lực và khuyến khích việc làm. Các hội đồng phát triển nhân lực và hệ thống các trường đào tạo thuộc chính quyền cấp tỉnh; Hội đồng khuyến khích năng lực nghề nghiệp Nhật Bản chịu trách nhiệm chính trong việc kiểm tra và đánh giá kỹ năng nghề nghiệp [20].

Hệ thống phát triển nhân lực ngành Du lịch có ba hình thức đào tạo: Đào tạo tại doanh nghiệp, đào tạo công cộng và tự đào tạo. Hình thức đào tạo tại doanh nghiệp du lịch tại Nhật Bản được rất được xem trọng, đây là cách đào tạo để người lao động có thể tiếp thu các quy trình kỹ năng, kỹ xảo thao tác nhanh nhất và mang tính thực tiễn cao. Như công việc phục vụ bàn, pha chế, bếp, phục vụ buồng... khâu huấn luyện tại vị trí công việc là chính, ngoài ra doanh nghiệp du lịch cũng sử dụng những chính sách khuyến khích nhân viên tự học, học suốt đời và gắn bó suốt đời với doanh nghiệp. Các công ty lớn thường tiến hành tương đối độc lập các hoạt động phát triển nguồn nhân lực với những cơ sở đào tạo riêng và hệ thống các chương trình phát triển nhân lực [30].

Tổ chức xúc tiến việc làm và phát triển nguồn nhân lực Nhật Bản thực hiện và điều phối các hoạt động phát triển nguồn nhân lực tại các cơ sở của Nhà nước, thực hiện các dự án bằng tiền của Chính phủ dành cho khuyến khích việc làm và phát triển nguồn nhân lực du lịch toàn quốc.

Ngoài ra, để phát triển nguồn nhân lực, chính phủ còn thực hiện hợp tác quốc tế như việc hợp tác kỹ thuật giữa các chính phủ được thực hiện thông qua Tổ chức

Hợp tác quốc tế Nhật Bản (JICA) theo các hiệp định liên chính phủ để thành lập và vận hành các cơ sở đào tạo nghề ở nước ngoài, cử chuyên gia đi giúp đào tạo nghề, thực hiện chương trình phát triển kỹ năng quốc tế. Diễn đàn Hợp tác kinh tế Châu Á - Thái Bình Dương (APEC) và chương trình châu Á - Thái Bình Dương của Tổ chức Lao động Thế giới (APSDP) cũng hỗ trợ Nhật Bản trong công tác phát triển nguồn nhân lực du lịch.

2.2.2. Kinh nghiệm phát triển nguồn nhân lực du lịch của một số địa phương trong nước

2.2.2.1. Kinh nghiệm của Thành phố Hà Nội

Thủ đô Hà Nội là địa bàn tập trung quỹ tài nguyên du lịch phong phú, đa dạng cả về tự nhiên và nhân văn của vùng Bắc Bộ và là một trong những khu vực giàu tài nguyên du lịch hấp dẫn của cả nước. Phát triển nguồn nhân lực du lịch đáp ứng yêu cầu, đòi hỏi thực tiễn hiện nay được Hà Nội xác định là một trong những yếu tố then chốt để nâng cao chất lượng và năng lực cạnh tranh cũng như thúc đẩy tăng trưởng và phát triển bền vững du lịch. Điều này được Hà Nội cụ thể hóa thông qua Nghị quyết số 06-NQ/TU, ngày 26-6-2016, của Ban Thường vụ Thành ủy Hà Nội về “Phát triển du lịch Thủ đô Hà Nội giai đoạn 2016 - 2020 và những năm tiếp theo” [53] xác định một trong những nhiệm vụ trọng tâm để đưa du lịch Thủ đô trở thành ngành kinh tế mũi nhọn là đẩy mạnh công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực du lịch, nhất là nhân lực chất lượng cao trong bối cảnh toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế hiện nay. Do du lịch là một ngành có tính đặc thù cao, đòi hỏi sự chuyên nghiệp, ngành du lịch đòi hỏi nguồn nhân lực phải đáp ứng đầy đủ các kỹ năng giao tiếp, ngoại ngữ, sử dụng thành thạo công nghệ thông tin... (bên cạnh trình độ học vấn cơ bản). Nhận thức rõ điều đó, thời gian qua, Hà Nội đã có nhiều hoạt động đẩy mạnh đầu tư cho lực lượng lao động trong ngành du lịch. Công tác quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao của Hà Nội được quan tâm, chương trình phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao đã được xây dựng theo tinh thần của Nghị quyết 06.

Ủy ban nhân dân Thành phố Hà Nội đã ban hành Quyết định số 2315/QĐ-

UBND ngày 17 tháng 4 năm 2017 [52] về việc phê duyệt Đề án nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thành phố Hà Nội giai đoạn 2016 - 2020, trong đó có đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức quản lý du lịch. Với sự chung sức và vào cuộc mạnh mẽ của cơ quan quản lý du lịch các cấp, các doanh nghiệp du lịch, cơ sở đào tạo du lịch, những năm qua tỷ lệ đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ quản lý nhà nước, quản lý nghề, bồi dưỡng kiến thức du lịch cho nhân lực trực tiếp làm việc trong các cơ sở dịch vụ, điểm du lịch và cán bộ quản lý du lịch trên địa bàn Thủ đô liên tục được nâng lên. Hằng năm, Sở Du lịch Hà Nội đã chủ trì, phối hợp với các cơ sở đào tạo có uy tín mở hàng chục khóa học dưới nhiều hình thức cho hàng nghìn người, gồm các cán bộ làm công tác quản lý nhà nước về du lịch, hướng dẫn viên du lịch, cộng đồng dân cư tại điểm đến.... Các quận, huyện, thị xã trên địa bàn Hà Nội cũng chủ động mở các lớp bồi dưỡng kiến thức làm du lịch cho nhân viên các cơ sở phục vụ khách du lịch và người dân tại các điểm đến trên địa bàn. Các hoạt động bồi dưỡng kiến thức cho cộng đồng dân cư giúp người dân nâng cao nhận thức về lợi ích du lịch, tự tin hơn trong giao tiếp, tạo môi trường thân thiện, chuyên nghiệp để phục vụ tốt hơn nhu cầu của du khách khi đến thăm quan, trải nghiệm.

Hệ thống cơ sở giáo dục du lịch ở Hà Nội đã có sự phát triển nhanh chóng với cơ cấu đa dạng về trình độ và ngành nghề. Cơ sở vật chất phục vụ đào tạo đã được quan tâm đầu tư nâng cấp và đầu tư mới; chương trình đào tạo đang dần đổi mới. Đội ngũ nhà giáo tăng về số lượng và từng bước được chuẩn hoá. Bên cạnh đó, Sở Du lịch Hà Nội cũng chú trọng việc kết nối giữa các cơ sở đào tạo với các doanh nghiệp, công ty du lịch để gắn đào tạo với thực tiễn. Những năm gần đây, các doanh nghiệp lữ hành của Hà Nội đẩy mạnh các hoạt động cập nhật, nâng cao kiến thức du lịch cho nhân viên. Hội Lữ hành Hà Nội phối hợp với trang mạng tìm kiếm Google tổ chức các lớp đào tạo cho hội viên về kỹ năng quảng bá trên mạng xã hội.

Nhờ đó, Hà Nội được đánh giá là một trung tâm du lịch lớn của cả nước với đội ngũ nhân lực du lịch khá đông. Số lượng lao động trực tiếp đã qua đào tạo của

Hà Nội đã tăng lên qua từng năm. Năm 2022, có khoảng 68% số lao động đã được đào tạo chuyên môn nghiệp vụ du lịch; khoảng 35% số lao động có trình độ đại học và trên đại học. Chất lượng nhân lực du lịch Hà Nội được đánh giá tương đối tốt so với các địa phương khác trong cả nước. Nguồn nhân lực du lịch Hà Nội đang dần đáp ứng tốt hơn yêu cầu của thực tế, sử dụng được ngoại ngữ và các thiết bị thông tin hiện đại, như máy tính kết nối internet, trao đổi thư điện tử, sử dụng website... Một số doanh nghiệp du lịch liên doanh nước ngoài có đội ngũ cán bộ trình độ cao, chuyên nghiệp, được đào tạo bài bản [38].

Hiện nay, bối cảnh nền kinh tế số và cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư với sự phát triển như vũ bão của khoa học - công nghệ đang đặt ra yêu cầu ngày càng cao đối với lực lượng lao động nói chung và lao động trong ngành du lịch Thủ đô nói riêng. Những người làm du lịch Hà Nội cũng nhận thức được cần đào tạo cho nguồn nhân lực du lịch ở thủ đô các kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông, về khả năng ứng dụng công nghệ vào ngành du lịch, về năng lực tiếp cận và thích ứng nhanh với sự phát triển của công nghệ số, về một số xu hướng du lịch mới, như du lịch công nghệ cao (hightechnical tourism), du lịch thông minh (smart tourism), du lịch ảo (virtual reality tourism).

2.2.2.2. *Kinh nghiệm của Thành phố Hồ Chí Minh*

Thành phố Hồ Chí Minh là một trong những trung tâm du lịch lớn của cả nước, có nhiều lợi thế so sánh trong phát triển du lịch. Trong những năm qua, ngành du lịch Thành phố Hồ Chí Minh có bước tăng trưởng khá cao, góp phần không nhỏ vào quá trình chuyển dịch cơ cấu kinh tế của Thành phố và ngày càng khẳng định vai trò là ngành kinh tế quan trọng [35]. Tỷ lệ đóng góp du lịch vào GRDP của Thành phố dao động trong khoảng 10%-11% trong giai đoạn 2016-2019. Tăng trưởng khách quốc tế đến Thành phố Hồ Chí Minh bình quân hơn 16%, khách nội địa 14%, tổng thu du lịch hơn 13%. Để hiện thực hóa mục tiêu xây dựng Thành phố Hồ Chí Minh trở thành một trong những điểm đến du lịch hấp dẫn của khu vực Đông Nam Á thì việc phát triển nguồn nhân lực là yêu cầu cấp thiết hàng đầu. Nguồn nhân lực được xem là một trong những yếu tố then chốt giúp gia tăng khả

năng cạnh tranh và quyết định sự thành bại trên thị trường du lịch của các doanh nghiệp, địa phương và rộng hơn là ngành du lịch của cả quốc gia. Do đó, Thành phố Hồ Chí Minh xác định đầu tư nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là đầu tư cho sự phát triển du lịch bền vững.

Tính đến cuối năm 2020, TP. Hồ Chí Minh có 1.018 doanh nghiệp, trong đó có 759 doanh nghiệp lữ hành quốc tế, 163 doanh nghiệp lữ hành nội địa, 76 đại lý lữ hành và 20 văn phòng đại diện doanh nghiệp lữ hành nước ngoài; về số lượng hướng dẫn viên: có 7.200 hướng dẫn viên du lịch được cấp thẻ, trong đó hướng dẫn viên quốc tế chiếm tỷ lệ 46,86%. Xét theo phân ngành: ngành vui chơi, giải trí có tốc độ tăng lao động cao nhất, do việc hình thành nhiều khu vui chơi giải trí nên nhu cầu lao động làm việc cho ngành này tăng nhanh. Ngành khách sạn có tốc độ tăng thấp hơn so với các ngành còn lại. Ngành lữ hành có tốc độ tăng lao động khá cao 13,19%/năm, do những năm gần đây nhu cầu đi du lịch của người dân ngày càng tăng, một số thị trường khách được hình thành nên các hãng lữ hành có nhu cầu tuyển dụng thêm lao động [30]. Trong những năm qua, kỹ năng về nghề của đội ngũ lao động ngành du lịch Thành phố được đánh giá là tương đối tốt đáp ứng được nhiều yêu cầu của nhà tuyển dụng.

Thực hiện các quan điểm, chủ trương phát triển du lịch của Trung ương, TP. Hồ Chí Minh xác định đến năm 2030, ngành Du lịch Thành phố thực sự là ngành kinh tế mũi nhọn, tạo động lực thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội Thành phố và thúc đẩy mạnh mẽ sự phát triển của các ngành, lĩnh vực khác, có tính chuyên nghiệp, có hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật đồng bộ, hiện đại; sản phẩm du lịch có chất lượng cao, đa dạng, có thương hiệu, mang đậm bản sắc văn hóa dân tộc, cạnh tranh với các thành phố trong khu vực; đón 10 đến 11 triệu lượt khách du lịch quốc tế, 33 đến 35 triệu lượt khách trong nước; doanh thu từ khách du lịch đạt 165.000 đến 170.000 tỷ đồng; Phấn đấu đưa TP. Hồ Chí Minh thuộc nhóm các thành phố có ngành Du lịch phát triển hàng đầu khu vực Đông Nam Á [20], [31].

Hiện nay, thành phố Hồ Chí Minh là trung tâm đào tạo nguồn nhân lực du

lịch lớn nhất cả nước, nguồn nhân lực du lịch thành phố chiếm khoảng 17% tổng nguồn nhân lực du lịch của cả nước. Thành phố Hồ Chí Minh có hệ thống đào tạo tương đối hoàn chỉnh từ bậc Đại học đến Sơ - Trung cấp, hệ thống cơ sở hạ tầng tương đối hoàn thiện với trang thiết bị hiện đại và tiên tiến. Lực lượng giảng viên khá dồi dào, có trình độ và nhiều kinh nghiệm trong lĩnh vực du lịch. Bên cạnh các cơ sở đào tạo nhân lực du lịch chuyên nghiệp thì Sở Du lịch đã chủ động vận động các tổ chức có liên quan để hỗ trợ cho công tác đào tạo nguồn nhân lực bằng hình thức xã hội hóa để tạo điều kiện doanh nghiệp, người lao động cập nhật, trang bị lại kỹ năng. Các lớp ngắn hạn đã cung cấp một phần đội ngũ lao động với trình độ chuyên môn nhất định để đáp ứng sự thiếu hụt lao động trong ngành. Các doanh nghiệp lữ hành chủ yếu tập trung bồi dưỡng ngoại ngữ và các nghiệp vụ du lịch như hướng dẫn viên, tiếp thị du lịch. Ban Giám đốc và Cán bộ quản lý trong các đơn vị du lịch được cử tham gia các khóa đào tạo trong nước hoặc nước ngoài về nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ và quản lý. Nhân viên được tham gia các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn do đơn vị tổ chức, hoặc các cơ quan, ban ngành có liên quan tổ chức.

Theo đó, ưu tiên phát triển các khu mua sắm tập trung, khu phố đi bộ đạt chuẩn quốc tế tại khu vực trung tâm thành phố, khu đô thị hóa, các trạm dừng của hệ thống tàu điện ngầm; Rà soát, quy hoạch 2-3 địa điểm xây dựng Trung tâm kinh doanh hàng Việt Nam chất lượng cao (miễn thuế) phục vụ khách du lịch; Xây dựng Hệ thống du lịch thông minh tích hợp vào hệ thống cơ sở dữ liệu của Đề án đô thị thông minh trong tổng thể kế hoạch triển khai thực hiện Đề án xây dựng TP. Hồ Chí Minh trở thành đô thị thông minh đến năm 2025; Xây dựng và định vị thương hiệu điểm đến du lịch TP. Hồ Chí Minh phù hợp chiến lược phát triển du lịch Thành phố đến năm 2030; Xây dựng và triển khai Đề án đổi mới cơ chế hoạt động, tăng cường năng lực cho các cơ sở đào tạo du lịch, chú trọng tăng cường liên kết giữa nhà trường và doanh nghiệp trong hoạt động đào tạo; đẩy mạnh ứng dụng khoa học - công nghệ tiên tiến trong đào tạo, phát triển nguồn nhân lực du lịch.

2.2.2.3. Kinh nghiệm của Thành phố Đà Nẵng

Đà Nẵng là một thành phố trực thuộc Trung ương, có nhiều lợi thế và tiềm năng phát triển du lịch. Thành phố Đà Nẵng đã thực hiện các chương trình phát triển du lịch qua từng thời kỳ nhằm khai thác tối ưu các nguồn lực và tiềm năng sẵn có để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của du khách. Trong những năm gần đây du lịch Đà Nẵng đã đạt được những thành tựu đáng kể.

Để đáp ứng được tốc độ tăng trưởng nhanh về du lịch, đáp ứng các nhu cầu của khách hàng, của thị trường du lịch, Thành phố Đà Nẵng đã xây dựng các giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch phù hợp với mục tiêu phát triển của Thành phố mà chủ yếu nhấn mạnh công tác đào tạo. Thành phố đã chủ trương huy động kinh phí cho hoạt động đào tạo từ nhiều nguồn, nội dung đào tạo sẽ có hai hướng chính:

Một là mở các lớp đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ như quản lý nhà nước về du lịch, thẩm định và xếp hạng các cơ sở lưu trú, hướng dẫn viên du lịch, tổ chức sự kiện, tiếp thị du lịch, nghiệp vụ lễ hành, nghiệp vụ khách sạn.

Hai là mở các lớp đào tạo quản lý cấp cao cho các khách sạn, công ty lễ hành, công ty sự kiện du lịch; nghiệp vụ phục vụ các hoạt động giải trí vui chơi, giải trí trên biển, du lịch đường sông làng quê; phối hợp các cơ sở đào tạo chuẩn hóa kiến thức kỹ năng bổ trợ cho nhân lực trực tiếp ở các đơn vị kinh doanh du lịch.

Để nâng cao chất lượng và mở rộng quy mô đào tạo của các trường Cao đẳng, Đại học đào tạo nghề Du lịch Đà Nẵng, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch và thành phố Đà Nẵng đã đưa ra các phương án hợp tác quốc tế về đào tạo du lịch. Thành phố đã tạo điều kiện cho các cơ sở đào tạo liên kết, hợp tác với các cơ sở đào tạo du lịch ở nước ngoài như Singapore, Thái Lan, Australia, Nhật... để trau dồi đội ngũ giảng viên, sinh viên về kiến thức và kỹ năng. Đồng thời, đưa du lịch vào danh mục ngành nghề được nhà nước hỗ trợ đào tạo ở nước ngoài. Mặt khác, để giúp cho người lao động thuận lợi và có thể chủ động trong việc nâng cao kiến thức, kỹ năng thì hoạt động đào tạo được đa dạng hóa bằng các hình thức đào tạo thông qua công việc, chuyển đổi vị trí công tác, tự học tập.

2.2.3. Bài học cho tỉnh Thanh Hóa trong phát triển nguồn nhân lực du lịch

Từ những kinh nghiệm của các nước trong khu vực, và một số tỉnh thành về phát triển du lịch và nguồn nhân lực du lịch, có thể rút ra một số bài học cho phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa như sau:

Một là, tăng cường công tác quản lý nhà nước về định hướng chính sách phát triển du lịch và phát triển nhân lực cho du lịch. Để phát triển du lịch nói chung, nguồn nhân lực du lịch nói riêng, bên cạnh các chính sách, quy hoạch phát triển tổng thể của Chính Phủ về phát triển du lịch của Việt Nam thì tỉnh Thanh Hóa cần có sự hoạch định các chính sách, xây dựng các kế hoạch, đề án để phát triển du lịch cho từng giai đoạn, từng khu vực, từng vùng, từng lĩnh vực cụ thể, đặc biệt đối với những vùng địa bàn có tiềm năng phát triển du lịch của tỉnh. Trong xây dựng chính sách cần chú ý hoạch định chính sách tổng thể, từ chính sách đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng, chính sách đào tạo nguồn nhân lực, chính sách phát triển sản phẩm du lịch, chính sách thu hút khách du lịch,... tất cả chính sách đó phải dựa trên những đặc trưng riêng biệt của Thanh Hóa. Các chính sách này cần có sự liên kết bền chặt giữa các sở ban ngành, các địa phương với các doanh nghiệp, và cộng đồng người dân của địa phương tham gia vào phát triển du lịch.

Hai là, tỉnh Thanh Hóa cần đầu tư mạnh mẽ phát triển cơ sở hạ tầng phục vụ du lịch. Một trong những yếu tố mang đến thành công trong phát triển du lịch ở một số quốc gia và địa phương như đã kể ở trên. Việt Nam nói chung, Thanh Hóa nói riêng được đánh giá là có tiềm năng phát triển du lịch đa dạng, nhưng một trong những điểm yếu hiện nay của chúng ta là hệ thống cơ sở hạ tầng nói chung và hệ thống cơ sở hạ tầng phục vụ cho phát triển du lịch nói riêng còn nhiều yếu kém, chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển du lịch, nhu cầu của du khách. Phát triển cơ sở hạ tầng cũng chính là tiền đề để thu hút và tạo ra sự liên kết du lịch của tỉnh Thanh Hóa với các địa phương khác và với quốc tế. Do vậy, trong thời gian tới, Thanh Hóa cần chú trọng phát triển cơ sở hạ tầng phục vụ cho du lịch theo hướng hiện đại và chuyên nghiệp. Thanh Hóa cần có sự ưu tiên đầu tư vốn cho du lịch, đồng thời kêu gọi đầu tư để phát triển hệ thống giao thông, các hệ thống vui chơi,

giải trí, hệ thống nhà hàng, khách sạn hiện đại để thu hút và đáp ứng yêu cầu của du khách trong và ngoài nước. Chú trọng lồng ghép đầu tư hạ tầng phục vụ du lịch với các chương trình, đề án phát triển kinh tế - xã hội. Trong giai đoạn trước mắt, cần chú trọng đầu tư vào các khu, điểm du lịch trọng tâm của tỉnh để tạo đà bứt phá cho du lịch tỉnh Thanh Hóa.

Ba là, chú trọng công tác đào tạo, bồi dưỡng phát triển nguồn nhân lực cho du lịch. Ở Việt Nam hiện nay nói chung và Thanh Hóa nói riêng, nguồn nhân lực phục vụ cho du lịch vừa thiếu, vừa yếu trên tất cả các lĩnh vực, từ quản lý du lịch đến nhân viên, hướng dẫn viên du lịch. Hiện nay, nhân lực có trình độ đại học trở lên chỉ chiếm 4%, nhân lực thông thạo ngoại ngữ chỉ chiếm 1/2, đội ngũ hướng dẫn viên thiếu hụt, hạn chế về năng lực ngoại ngữ [9]... Đây cũng là rào cản lớn kìm hãm sự phát triển của du lịch của Thanh Hóa. Do vậy, trong thời gian tới, Thanh Hóa cần chú trọng đào tạo bồi dưỡng phát triển nguồn nhân lực du lịch. Chú trọng phát triển cơ cấu, số lượng hợp lý, đồng thời từng bước nâng cao chất lượng, phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao cả về trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và kỹ năng. Kinh nghiệm của một số nước chỉ ra rằng, để phát triển du lịch nhanh, mạnh và bền vững thì cần có đội ngũ nhân lực chất lượng cao, số lượng đủ, cơ cấu hợp lý.

Để thực hiện được thì theo kinh nghiệm của các quốc gia, các địa phương khác thì Thanh Hóa cần từng bước nâng cao chất lượng các cơ sở đào tạo nghề du lịch trên địa bàn tỉnh, nâng cao chất lượng đội ngũ giáo viên, giảng viên đào tạo du lịch trong các cơ sở đào tạo. Khuyến khích các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh liên kết với các cơ sở đào tạo du lịch và tăng cường hoạt động đào tạo nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch của chính doanh nghiệp mình. Khuyến khích sự tham gia của cộng đồng vào hoạt động du lịch. Tỉnh Thanh Hóa cần phải có chính sách và cơ chế nhằm gắn kết giữa ba (03) nhà: Nhà nước – nhà trường – doanh nghiệp. Chú trọng đến việc đảm bảo sự liên kết chặt chẽ giữa cơ quan quản lý nhà nước, nhà trường và doanh nghiệp kinh doanh du lịch trong đào tạo, bồi dưỡng và sử dụng nhân lực có chất lượng cho ngành du lịch.

Bên cạnh đó, Thanh Hóa cần chú trọng đào tạo, bồi dưỡng phát triển nguồn nhân lực du lịch theo hướng tiêu chuẩn hóa nhân lực du lịch theo hệ thống tiêu chuẩn như tiêu chuẩn du lịch ASEAN và quốc tế cũng như các yêu cầu về kỹ năng

chuyên môn cần đáp ứng trong bối cảnh cuộc cách mạng công nghiệp 4.0. Đây là điều kiện tiên quyết để xây dựng ngành du lịch hội nhập quốc tế. Nếu lao động du lịch không được đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng thực hành theo các tiêu chuẩn thì họ sẽ thua ngay trên chính sân nhà, hậu quả là sẽ nhiều người mất việc làm do không đáp ứng được các yêu cầu trong bối cảnh hội nhập.

Bốn là, tăng cường công tác quảng bá du lịch. Hiện nay, hình ảnh du lịch của Thanh Hóa được du khách biết đến còn hạn chế, đây là lý do khiến nhiều khách quốc tế chưa tìm đến Thanh Hóa. Do vậy, trong thời gian đến Thanh Hóa cần tăng cường công tác quảng bá hình ảnh du lịch ra bên ngoài. Các cơ quan quản lý du lịch của Thanh Hóa và các doanh nghiệp cần kết hợp chặt chẽ trong việc quảng bá hình ảnh du lịch, chú trọng quảng bá du lịch thông qua nhiều hoạt động, hình thức khác nhau. Trong quá trình quảng bá, cần tìm hiểu nhu cầu thị trường bên ngoài, thị hiếu, nhu cầu về sản phẩm du lịch của khách du lịch từng nước để từ đó có cách quảng bá phù hợp với từng đối tượng cụ thể.

Năm là, đa dạng hóa các sản phẩm du lịch gắn liền với lợi thế, tiềm năng của tỉnh. Thanh Hóa có nhiều điều kiện thuận lợi để phát triển đa dạng các loại hình du lịch từ biển, rừng, sinh thái cho đến lịch sử, văn hóa, tâm linh ...nhưng hiện nay Thanh Hóa chưa khai thác hết những thế mạnh và tiềm năng đó. Do vậy, trong thời gian tới, Thanh Hóa cần chú trọng đa dạng hóa các sản phẩm du lịch. Tỉnh cần mạnh dạn đầu tư, thu hút đầu tư từ bên ngoài vào xây dựng các khu du lịch, vui chơi giải trí có quy mô lớn, đạt các tiêu chuẩn quốc tế nhưng mang tính đặc trưng, độc đáo, mang dấu ấn riêng, tạo ấn tượng sâu sắc cho du khách. Đây cũng là tiền đề để kéo theo sự phát triển đa dạng về về nhân lực du lịch nhằm đáp ứng yêu cầu của các loại hình du lịch đáp ứng nhu cầu của du khách.

Bên cạnh những bài học mang tính vĩ mô dưới góc độ của các cơ quan quản lý nhà nước đối với vấn đề du lịch thì thực tế còn cho thấy để phát triển được nhân lực du lịch thì các cơ quan, doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực du lịch cũng cần có các chính sách thu hút, đãi ngộ hợp lý thì mới đảm bảo phát triển nguồn nhân lực đảm bảo đủ về số lượng, cơ cấu, tốt về chất lượng đáp ứng được các yêu cầu của phát triển du lịch Thanh Hóa trong giai đoạn tới

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Trong chương này, tác giả đã trình bày tổng hợp và phân tích các nội dung quan trọng như hệ thống hóa cơ sở lý luận về nguồn nhân lực, NNLDL, đặc điểm NNLDL, nội dung của phát triển NNLDL, các tiêu chí đánh giá phát triển NNLDL, cũng như chỉ ra các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển NNLDL nói chung tại một địa phương. Đây sẽ là những tiền đề quan trọng để tác giả phân tích đánh giá thực trạng phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa, cũng như đề xuất lựa chọn các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển NNLDL tỉnh Thanh Hóa trong mô hình đánh giá trong các chương tiếp theo.

Chương 2 cũng nghiên cứu thực tiễn phát triển NNLDL tại một số quốc gia trên thế giới và kinh nghiệm của một số địa phương ở Việt Nam. Qua nghiên cứu tìm hiểu thực tế đã chỉ ra những bài học kinh nghiệm đối với sự phát triển NNLDL của tỉnh Thanh Hóa. Đây cũng là cơ sở để đưa ra các đề xuất, kiến nghị đối với việc phát triển NNLDL tỉnh Thanh Hóa trong giai đoạn tới.

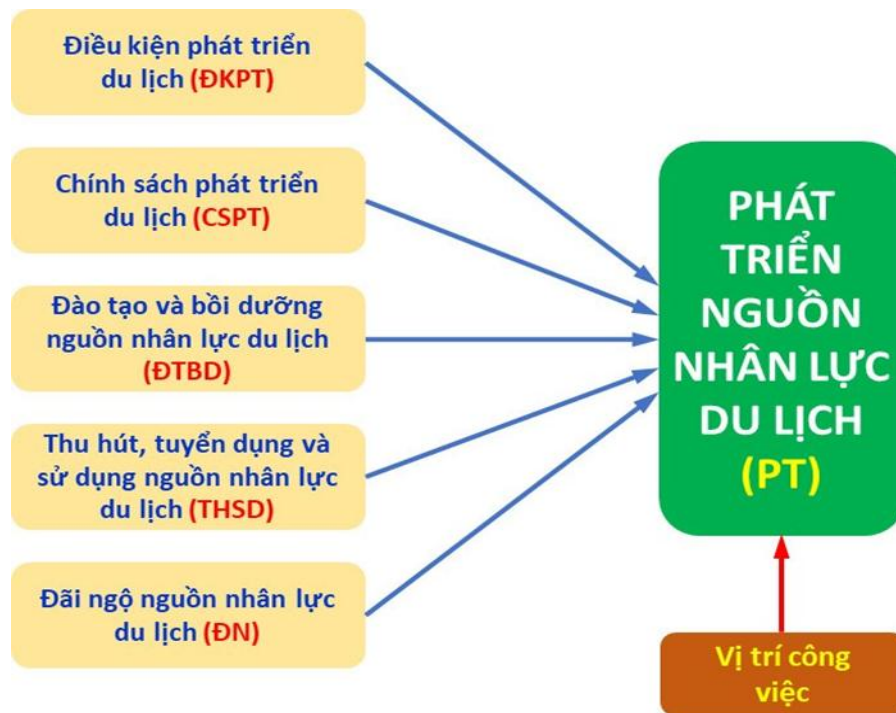
CHƯƠNG 3:

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU CỦA LUẬN ÁN

3.1. Mô hình đề xuất nghiên cứu phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa

Qua nghiên cứu tổng quan các công trình nghiên cứu liên quan đến các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển của nguồn nhân lực du lịch trong phần 1.2.2 của chương 1 và, khung lý thuyết về nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn du lịch trong mục 2.1.4. của chương 2 có thể thấy các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực là khá đa dạng. Để xây dựng ra các mô hình đánh giá thì tùy vào quan điểm và đặc điểm của đối tượng cần nghiên cứu mà các tác giả khác nhau sẽ lựa chọn đưa vào trọng mô hình các nhân tố sao cho phù hợp. Thông thường các nhân tố như chính sách phát triển, đào tạo và bồi dưỡng nhân lực, hay thu hút tuyển dụng nhân lực là những nhân tố đều xuất hiện trong các mô hình nghiên cứu mà NCS có điều kiện tiếp cận.

Đối với tỉnh Thanh Hóa, là một tỉnh có nhiều đặc trưng về điều kiện tự nhiên thuận lợi để phát triển du lịch các loại hình du lịch biển, sinh thái, nghỉ dưỡng..., Thanh Hóa có nhiều di sản văn hóa lịch sử để phát triển các loại hình du lịch liên quan đến văn hóa lịch sử... Do đó bên cạnh việc tận dụng lợi thế này để phát triển du lịch thì kèm theo đó là yêu cầu về nguồn nhân lực du lịch đặt ra nhiều yêu cầu và thách thức để đáp ứng được các yêu cầu ngày càng đa dạng phong phú về các loại hình du lịch. Để có thể xác định được các nhân tố chính tác động đến phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa, bên cạnh nghiên cứu kế thừa các nhân tố cơ bản trong các mô hình của các tác giả đã sử dụng trước đây như chính sách đào tạo phát triển NLL, thu hút tuyển dụng NNL, nghiên cứu sinh cũng đã tiến hành tham vấn các nhà chuyên môn, các nhà quản lý có kinh nghiệm trong lĩnh vực du lịch trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa thông qua các bảng hỏi khảo sát để xác định các nhân tố. Các nhóm nhân tố mà NCS lựa chọn trong mô hình này được thể hiện trong hình 3.1.



Hình 3.1. Mô hình nghiên cứu của luận án

3.2. Nhân tố ảnh hưởng và thang đo sử dụng trong mô hình nghiên cứu

Trong nghiên cứu luận án, NCS đề xuất mô hình nghiên cứu như trên hình 3.1 là mô hình biểu diễn mối quan hệ phụ thuộc giữa phát triển nguồn nhân lực (biến phụ thuộc) và các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển NNL du lịch (biến quan sát hay biến độc lập) tỉnh Thanh hóa. Các biến quan sát và thang đo của các biến sử dụng trong mô hình này gồm:

a. Điều kiện phát triển du lịch

Điều kiện phát triển du lịch ở quốc gia, địa phương là tiềm năng sẵn có từ thiên nhiên, thành tạo địa chất, địa lý, giá trị văn hóa lịch sử mang lại đáp ứng khả năng cạnh tranh, lợi thế cho phát triển du lịch, tạo điều kiện cho phát triển kinh tế du lịch, công ăn việc làm và đời sống người dân địa phương. Tuy nhiên, một trong những yếu tố phát triển du lịch một cách bền vững, nâng cao khả năng cạnh tranh và hội nhập quốc tế thì phải đi đôi với phát triển nguồn nhân lực đáp ứng cho những yêu cầu phát triển du lịch.

Tuy vậy, nhân tố điều kiện phát triển du lịch có nói đến không chỉ là các tiềm năng thiên nhiên, lợi thế địa hình và cảnh quan hình thành những khu vực phát triển

du lịch của tỉnh, mà trong đó còn phải kể đến các điều kiện phát triển kinh tế, tài nguyên, cơ sở hạ tầng, vị trí thuận tiện kết nối phát triển du lịch, đó là nguồn lao động dồi dào có quy mô lớn, tỷ lệ dân số trong độ tuổi lao động cao, bên cạnh tỉnh có những giá trị văn hóa và lịch sử đa dạng, đặc sắc và có ý nghĩa lớn. Theo khảo sát đánh giá của các nhà chuyên môn thì đây sẽ là những điều kiện tiên đề ảnh hưởng tới sự phát triển nguồn nhân lực du lịch Thanh Hóa cả về lượng, về chất, về cơ cấu trong tương lai.

Bảng 3.1. Thang đo nhân tố điều kiện phát triển du lịch

Nhân tố điều kiện phát triển du lịch	Ký hiệu
Tiềm năng thiên nhiên, lợi thế địa hình và cảnh quan hình thành những khu vực phát triển du lịch của tỉnh	ĐKPT 1
Điều kiện phát triển kinh tế, tài nguyên, cơ sở hạ tầng, vị trí thuận tiện kết nối phát triển du lịch	ĐKPT 2
Nguồn lao động có quy mô lớn, tỉ lệ dân số trong độ tuổi lao động cao	ĐKPT 3
Giá trị văn hóa và lịch sử đa dạng, đặc sắc và có ý nghĩa lớn	ĐKPT 4

b. Chính sách phát triển du lịch

Nhân tố này bao hàm nhiều vấn đề khác nhau liên quan đến các cơ chế chính sách, định hướng liên quan đến phát triển du lịch đảm bảo cho sự phát triển du lịch hài hòa bền vững từ đó tác động đến việc phát triển>NNLDDL. Các chính sách liên quan đến phát triển du lịch được xây dựng cần phù hợp định hướng, mục tiêu phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh, hội nhập quốc tế. Các chính sách này cần phải đạt trong quy hoạch tổng thể phát triển kinh tế xã hội của địa phương, chú trọng đào tạo nguồn nhân lực trong đó có đào tạo>NNL du lịch. Các chính sách phát triển du lịch của tỉnh là cơ sở đào tạo, phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh tương bước hội nhập với chuẩn khu vực và quốc tế, là cơ sở để dự báo nhu cầu phát triển du lịch cho các doanh nghiệp du lịch và thu hút các thành phần tham gia phát triển nguồn nhân lực du lịch. Các chính sách này cũng thúc đẩy phát triển nguồn nhân lực du lịch về số lượng, chất lượng và cơ cấu ngành.

Bảng 3.2. Thang đo nhân tố chính sách phát triển du lịch

Nhân tố điều kiện chính sách phát triển du lịch	Ký hiệu
Các chính sách phát triển du lịch phù hợp định hướng, mục tiêu phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh	CSPT 1
Các chính sách hội nhập quốc tế du lịch là cơ sở đào tạo, phát triển nguồn nhân lực du lịch quốc tế	CSPT 2
Các chính sách phát triển du lịch của tỉnh là cơ sở để dự báo nhu cầu phát triển du lịch cho các doanh nghiệp du lịch	CSPT 3
Các chính sách phát triển du lịch của tỉnh thu hút các thành phần tham gia phát triển nguồn nhân lực du lịch	CSPT 4
Các chính sách phát triển du lịch thúc đẩy phát triển nguồn nhân lực du lịch về số lượng, chất lượng và cơ cấu ngành	CSPT 5

c. Đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch

Đây là những vấn đề chính liên quan đến phát triển NNL du lịch của Thanh Hóa đảm bảo về chất lượng nhằm đáp ứng được các yêu cầu, tiêu chuẩn ngày càng cao và đảm bảo tính hội nhập. Nói đến đào tạo bồi dưỡng NNL du lịch thì các nhân tố bên trong cần quan tâm đó là chương trình đào tạo, cơ sở đào tạo, nội dung hình thức đào tạo, cơ sở vật chất, đội ngũ giảng viên... Điều này đòi hỏi các chương trình đào tạo cần phải thường xuyên cập nhật, đổi mới phù hợp với vị trí việc làm của người học và yêu cầu của xã hội đối với những hoạt động du lịch, các lớp học bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch được xây dựng theo hướng tiếp cận tích hợp, nâng cao tập trung vào đào tạo kỹ năng phù hợp với tiêu chuẩn quốc tế về du lịch, có tính liên kết, hợp tác quốc tế trong đào tạo nhân lực du lịch. Bên cạnh đó cần tăng cường quản lý hoạt động đào tạo, bồi dưỡng nhân lực đi đôi với việc đẩy mạnh công tác kiểm tra, giám sát hoạt động đào tạo để đảm bảo các chương trình đào tạo nguồn nhân lực phải bám sát chương trình phát triển nguồn nhân lực du lịch. Đồng

thời các cơ sở đào tạo nhân lực du lịch áp dụng khoa học công nghệ, nâng cao chất lượng giảng viên.

Bảng 3.3. Thang đo nhân tố đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch

Nhân tố đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch	Ký hiệu
Chương trình đào tạo được phát triển, đổi mới phù hợp với vị trí việc làm của người học	ĐTBD 1
Lớp học bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch được xây dựng theo hướng tiếp cận tích hợp	ĐTBD 2
Hình thức đào tạo du lịch thường xuyên được cập nhật theo yêu cầu thực tế	ĐTBD 3
Nâng cao tập trung vào đào tạo kỹ năng phù hợp với tiêu chuẩn quốc tế về du lịch	ĐTBD 4
Đào tạo phải có tính liên kết, hợp tác quốc tế trong đào tạo nhân lực du lịch	ĐTBD 5
Tăng cường quản lý hoạt động đào tạo, bồi dưỡng nhân lực đi đôi với việc đẩy mạnh công tác kiểm tra, giám sát hoạt động đào tạo	ĐTBD 6
Các chương trình đào tạo nguồn nhân lực phải bám sát chương trình phát triển nguồn nhân lực du lịch	ĐTBD 7
Các cơ sở đào tạo nhân lực du lịch áp dụng khoa học công nghệ, nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên	ĐTBD 8

d. Thu hút, tuyển dụng và sử dụng nguồn nhân lực du lịch

Việc thu hút và tuyển dụng nhân lực du lịch đảm bảo sự cạnh tranh công bằng trong thị trường lao động du lịch. Các chính sách sử dụng phải gắn với mục tiêu phát triển nguồn nhân lực du lịch, các chính sách tuyển dụng nguồn nhân lực du lịch của tỉnh phải công khai, rộng rãi. Tỉnh cần có chính sách ưu tiên sử dụng nguồn nhân lực du lịch được đào tạo từ các cơ sở đào tạo chất lượng cao, Sử dụng nguồn

nhân lực du lịch phải gắn với hiệu quả lao động, đáp ứng phát triển nguồn nhân lực theo hướng bền vững. Đồng thời chuẩn hóa nguồn nhân lực du lịch theo tiêu chuẩn khu vực và quốc tế nhằm gia tăng cạnh tranh và tạo lợi thế trong phát triển du lịch.

Bảng 3.4. Thang đo nhân tố thu hút, tuyển dụng và sử dụng NNL du lịch

Nhân tố thu hút, tuyển dụng và sử dụng NNL du lịch	Ký hiệu
Việc thu hút và tuyển dụng nhân lực du lịch đảm bảo sự cạnh tranh công bằng trong thị trường lao động du lịch	THSD 1
Các chính sách sử dụng phải gắn với mục tiêu phát triển nguồn nhân lực du lịch	THSD 2
Các chính sách tuyển dụng nguồn nhân lực du lịch của tỉnh phải công khai, rộng rãi	THSD 3
Ưu tiên sử dụng nguồn nhân lực du lịch được đào tạo từ các cơ sở đào tạo chất lượng cao	THSD 4
Sử dụng nguồn nhân lực du lịch phải gắn với hiệu quả lao động, đáp ứng phát triển nguồn nhân lực theo hướng bền vững	THSD 5
Chuẩn hóa nguồn nhân lực du lịch theo tiêu chuẩn khu vực và quốc tế nhằm gia tăng cạnh tranh và tạo lợi thế trong phát triển du lịch	THSD 6

e. Đãi ngộ nguồn nhân lực du lịch

Bảng 3.5. Thang đo nhân tố đãi ngộ nguồn nhân lực du lịch

Nhân tố đãi ngộ nguồn nhân lực du lịch	Ký hiệu
Cơ chế, chính sách quản lý, đãi ngộ nhân tài du lịch phải được xây dựng phù hợp chính sách phát triển nguồn nhân lực	ĐN 1
Cơ hội thăng tiến nghề nghiệp du lịch luôn được minh bạch hóa và tạo cơ hội phát triển đối với nguồn nhân lực du lịch	ĐN 2
Xây dựng các chính sách hỗ trợ kinh phí cho các khóa tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ quản lý, kiến thức du lịch cho đội ngũ quản lý và người lao động du lịch	ĐN 3
Khuyến khích người lao động được tham gia các chương trình nghiên cứu, hợp tác và trao đổi với các nước trong khu vực và trên thế giới về du lịch	ĐN 4
Chính sách đãi ngộ nguồn nhân lực du lịch phải tạo ra sự gắn bó với	ĐN 5

nghề nghiệp và địa phương	
---------------------------	--

Đây là nhân tố trực tiếp tác động đến phát triển nhân lực du lịch. Trong nhân tố này cần xem xét các cơ chế, chính sách quản lý, đãi ngộ nhân tài du lịch phải được xây dựng phù hợp chính sách phát triển nguồn nhân lực, Cơ hội thăng tiến nghề nghiệp du lịch luôn được minh bạch hóa và tạo cơ hội phát triển đối với nguồn nhân lực du lịch. Để phát triển NNLDL tỉnh Thanh Hóa cần xây dựng các chính sách hỗ trợ kinh phí cho các khóa tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ quản lý, kiến thức du lịch cho đội ngũ quản lý và người lao động du lịch; Khuyến khích người lao động được tham gia các chương trình nghiên cứu, hợp tác và trao đổi với các nước trong khu vực và trên thế giới về du lịch. Các chính sách đãi ngộ nguồn nhân lực du lịch phải tạo ra sự gắn bó với nghề nghiệp và địa phương.

3.3. Các phương pháp nghiên cứu

3.3.1. Nghiên cứu tài liệu thứ cấp

a. Phương pháp hệ thống hóa

- Phương pháp hệ thống hóa được sử dụng để nghiên cứu tổng quát các tài liệu liên quan đến đề tài luận án từ nghiên cứu tài liệu trong nước đến nghiên cứu nước ngoài về phát triển nhân lực theo thời gian, theo các vấn đề liên quan như (nội dung phát triển nguồn nhân lực, các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực, tầm quan trọng của phát triển nguồn nhân lực, yêu cầu phát triển nguồn nhân lực...) nhằm tìm ra khoảng trống nghiên cứu và giá trị tri thức kế thừa về phát triển nguồn nhân lực ở các quốc gia, các lĩnh vực, ngành nghề và đối tượng khác nhau. Đồng thời, các nghiên cứu làm căn cứ phát triển lý luận về phát triển nhân lực du lịch phù hợp với bối cảnh hiện nay của tỉnh Thanh Hóa.

- Hệ thống hóa các công trình nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực nói chung và lĩnh vực du lịch nói riêng là những kinh nghiệm áp dụng phù hợp đối với tỉnh Thanh Hóa.

Nguồn tài liệu nghiên cứu:

+ Các công trình nghiên cứu trong và ngoài nước liên quan đến phát triển nguồn nhân lực được công bố (các bài báo đăng tải trên các tạp chí khoa học chuyên ngành trong và ngoài nước, các luận án, các đề tài khoa học)

+ Các tài liệu lý thuyết liên quan trong các giáo trình, sách tham khảo, chuyên khảo trong và ngoài nước.

+ Các văn bản của Nhà nước (Chính phủ, Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội, Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch, Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch, Quyết định của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh...).

b. Phương pháp phân tích thống kê

- Thống kê các tài liệu, số liệu và tính toán về tình hình hoạt động kinh doanh du lịch, số lượng, chất lượng nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa thời gian từ năm 2016 đến năm 2020, 2022-2023. Từ đó phân tích, đánh giá các tài liệu, số liệu đã tính toán thống kê làm cơ sở đưa ra nhận xét, kết luận về sự cần thiết phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa.

- Thống kê tài liệu, số liệu về tình hình phát triển nhân lực du lịch: chính sách, chiến lược đào tạo, bồi dưỡng, thu hút, tuyển dụng, đãi ngộ nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa. Từ đó phân tích, đánh giá và nhận xét những mặt đạt được, những hạn chế của phát triển nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa.

Từ các số liệu, tài liệu thống kê làm cơ sở phân tích, đánh giá thực trạng vấn đề nghiên cứu từ đó xác định các mặt đạt được và hạn chế.

3.3.2. Nghiên cứu tài liệu sơ cấp

3.3.2.1. Phương pháp thu thập và xử lý tài liệu sơ cấp

Để xác định các biến được đưa vào mô hình và giải thích các kết quả khảo sát, NCS đã thực hiện các bước nghiên cứu theo trình tự được trình bày trong bảng 3.6.

a. Nghiên cứu sơ bộ

Nội dung nghiên cứu sơ bộ bao gồm nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng sơ bộ để xây dựng bảng câu hỏi.

*** Nghiên cứu định tính**

- Mục tiêu nghiên cứu định tính

NCS đã thực hiện việc nghiên cứu định tính bằng phương pháp phỏng vấn chuyên sâu. Mục tiêu của nghiên cứu này là thăm dò, lấy ý kiến, quan điểm về các nội dung, yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa. Qua đó, cho thấy mức độ phù hợp của việc áp dụng các lý thuyết phát triển nguồn nhân lực trong nghiên cứu của luận án. Thông qua các phần trả lời trong các cuộc phỏng vấn này, NCS đã tiến hành sàng lọc, xây dựng các biến độc lập trong mô hình lý thuyết ban đầu và xác định mối quan hệ giữa biến độc lập và biến phụ thuộc. Ngoài ra, phỏng vấn chuyên sâu sẽ giúp NCS xác định những yếu tố ảnh hưởng phát triển nhân lực du lịch phù hợp của tỉnh Thanh Hóa và tìm hiểu được mức độ tác động của các yếu tố đến phát triển nhân lực du lịch. Nghiên cứu định tính được thực hiện thông qua thảo luận với các chuyên gia, các nhà quản lý trong lĩnh vực du lịch tỉnh Thanh Hóa và đại diện các DN du lịch trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa là những người có nhiều kinh nghiệm trong quản lý du lịch và phát triển NNL có liên quan đến ngành du lịch.

Bảng 3.6. Phương pháp thu thập và xử lý tài liệu sơ cấp

TT	Tên phương pháp	Mẫu điều tra	Mục tiêu	Thời gian
1. Nghiên cứu sơ bộ	Nghiên cứu định tính (phỏng vấn sâu)	Chuyên gia quản lý và lãnh đạo quản lý trực tiếp ở các sở và phòng phụ trách du lịch: 10	Thăm dò, xác định các yếu tố ảnh hưởng phát triển nhân lực du lịch; khẳng định mô hình nghiên cứu dự kiến	3/2022
		Lãnh đạo quản lý các cấp của doanh nghiệp du lịch: 10	Tìm hiểu, thăm dò, xác định các nội dung và yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa	
	Nghiên cứu định lượng sơ bộ (qua phiếu hỏi)	Lãnh đạo quản lý các cấp phụ trách du lịch: 30	Đánh giá độ tin cậy của thang đo; điều chỉnh một số từ ngữ cho phù hợp	4/2022

2. Nghiên cứu cứu chính thức	Nghiên cứu định lượng chính thức (qua phiếu hỏi)	Lãnh đạo quản lý cấp tỉnh về du lịch và lãnh đạo quản lý cấp doanh nghiệp du lịch: 350	Các thông tin phản hồi điều tra bằng câu hỏi nhằm xác định, đánh giá mức độ ảnh hưởng yếu tố ảnh hưởng phát triển nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa	5-7/2022
--	--	--	---	----------

(Nguồn: NCS tổng hợp)

Mục tiêu tiếp theo của phỏng vấn là kiểm tra sự phù hợp của thang đo đã đưa ra qua áp dụng và phát triển của các nghiên cứu trước đây. Những thang đo cần được xem xét điều chỉnh và bổ sung cho phù hợp, đồng thời hoàn thiện từ ngữ, cách đặt câu hỏi sử dụng trong phiếu khảo sát nghiên cứu định lượng.

Nghiên cứu này gồm 2 bước:

* **Bước 1:** Nghiên cứu định tính bằng cách phỏng vấn chuyên sâu 10 người, bao gồm: 02 chuyên gia của Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch, 04 lãnh đạo quản lý cấp Phòng Văn hóa Thể thao và Du lịch ở các huyện; 04 lãnh đạo quản lý khu du lịch.

Kết quả nghiên cứu này nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch, khẳng định mô hình nghiên cứu, sự đánh giá của về các yếu tố ảnh hưởng đến công tác phát triển nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa.

* **Bước 2:** Nghiên cứu định tính bằng bảng hỏi.

NCS đã thiết kế một dàn bài thảo luận bao gồm nhiều câu hỏi mở và câu hỏi lựa chọn với nội dung liên quan đến mô hình nghiên cứu và thang đo. Nội dung chi tiết được trình bày ở phụ lục 01.

Bảng câu hỏi được chia làm ba phần:

- Phần giới thiệu: Nếu mục đích, ý nghĩa của cuộc phỏng vấn và xác định rõ đối tượng phỏng vấn

- Phần 1: Xác định các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa (tức đánh giá sự phù hợp của lý thuyết áp dụng, xây dựng và bổ sung, sàng lọc biến độc lập).

- Phần 2: Xác định thang đo của các biến độc lập và phụ thuộc để xin ý kiến

đóng góp và bổ sung, điều chỉnh.

Bảng câu hỏi được gửi cho 10 người lao động làm công tác quản lý tại các doanh nghiệp kinh doanh du lịch nhằm đánh giá, nhận xét để đảm bảo các từ ngữ, nội dung của bảng câu hỏi không khó hiểu, hiểu lầm. Kết quả của bước này để chỉnh sửa các cách dùng từ, câu trong bảng hỏi được rõ ràng, đơn nghĩa.

Sau khi thực hiện thu thập và xử lý thông tin, tổng hợp các quan điểm của các đối tượng phỏng vấn để đưa ra so sánh với mô hình lý thuyết ban đầu để xác định mô hình chính thức cho nghiên cứu.

Đồng thời phiếu hỏi (phụ lục 02) đã được hoàn chỉnh sau khi điều chỉnh về câu từ, kết cấu, cách diễn đạt. Tất cả các biến quan sát đều sử dụng thang đo Likert 5 bậc với các tiêu chí lựa chọn: số 1 là “hoàn toàn không đồng ý”, số 2 là “không đồng ý”, số 3 là “bình thường”, số 4 là “đồng ý” và số 5 là “hoàn toàn đồng ý”.

*** Nghiên cứu định lượng sơ bộ**

Nghiên cứu định lượng sơ bộ được thực hiện thông qua phỏng vấn 30 lao động quản lý các cấp tại các doanh nghiệp kinh doanh du lịch bằng cách gọi điện thoại trực tiếp. Phương pháp lấy mẫu thuận tiện và theo giới thiệu của đối tượng vừa phỏng vấn. Những hoạt động cần thực hiện ở bước nghiên cứu này là: điều tra sơ bộ, đánh giá sơ bộ độ tin cậy của thang đo; phân tích nhân tố khám phá và thiết kế bản câu hỏi chính thức. Mục đích là điều tra sơ nhằm đánh giá độ tin cậy và giá trị của thang đo trước khi kiểm định lý thuyết khoa học của mô hình nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu này để đánh giá độ tin cậy của thang đo và loại bỏ những biến quan sát không phù hợp. Độ tin cậy của thang đo được đánh giá qua hệ số Cronbach's Alpha và được chấp nhận với hệ số là 0,65. Đồng thời các biến được giữ lại trong nghiên cứu này là các biến có hệ số tương quan biến tổng $> 0,3$ và thang đo của biến có hệ số Cronbach's Alpha là 0,65 trở lên.

Kết quả cho thấy hầu hết các thang đo đều đảm bảo độ tin cậy có hệ số Cronbach Alpha $> 0,65$; NCS cũng điều chỉnh lại một số nội dung trong bảng câu hỏi như sắp xếp lại thứ tự các câu hỏi cho logic để đưa ra bảng câu hỏi hoàn chỉnh chính thức để điều tra 350 người lao động.

b. Nghiên cứu chính thức

*** Mục đích nghiên cứu**

NCS tiến hành nghiên cứu định lượng chính thức để nhằm mục đích đánh giá một lần nữa độ tin cậy của thang đo bằng hệ số tin Cronbach's Alpha, kiểm định giá trị của thang đo bằng phương pháp phân tích nhân tố khám phá, phân tích hồi quy bội để kiểm định các giả thuyết nghiên cứu và đánh giá mức độ ảnh hưởng của các biến độc lập tới biến phụ thuộc. Kiểm định giá trị trung bình của tổng thể và thực hiện so sánh nhóm bằng ANOVA và T-test.

*** Chọn mẫu nghiên cứu**

Đối tượng nghiên cứu của luận án được thực hiện bằng phương pháp phỏng vấn trực tiếp các cán bộ quản lý ngành du lịch gồm lãnh đạo Sở và lãnh đạo các phòng ban chuyên môn thuộc sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Thanh Hóa, các cán bộ quản lý thuộc các Ban quản lý các khu di tích, Trung tâm bảo tồn di sản, Trung tâm văn hóa, phòng văn hóa và thông tin cấp huyện và các doanh nghiệp kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh, thông qua bảng câu hỏi được thiết kế dựa trên kết quả của nghiên cứu định tính.

Bảng 3.7. Thống kê các đơn vị thuộc mẫu nghiên cứu

TT	Nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa	Số lượng khảo sát (người)
1	<i>Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch</i>	34
a	Lãnh đạo Sở và các phòng ban chuyên môn	16
b	Trung tâm bảo tồn Di sản Thành nhà Hồ	5
c	Ban Quản lý Khu Di tích lịch sử quốc gia đặc biệt Lam Kinh	5
c	Ban Quản lý khu Di tích lịch sử quốc gia đặc biệt Bà Triệu	3
d	Trung tâm văn hóa thể thao và du lịch cấp tỉnh	5
2	<i>Phòng Văn hóa và Thông tin cấp huyện</i>	92
3	<i>Trung tâm văn hóa thông tin-thể thao và du lịch cấp huyện</i>	81

4	Các doanh nghiệp kinh doanh du lịch	143
----------	--	------------

(Nguồn NCS tổng hợp)

Mẫu cho nghiên cứu định lượng được chọn theo phương pháp lấy mẫu thuận tiện, Mẫu cho nghiên cứu định lượng được chọn theo phương pháp lấy mẫu thuận tiện, kích thước mẫu được xác định dựa vào mức tối thiểu hoặc dựa vào số lượng biến đưa vào phân tích của mô hình. Theo tác giả Hair và cộng sự [71] đối với phân tích nhân tố khám phá EFA thì kích thước mẫu tối thiểu là 5 mẫu cho một biến đo lường nên mô hình nghiên cứu của luận án có 38 biến đo lường nên cỡ mẫu tối thiểu là $32 \times 5 = 160$ quan sát. Do đó, trong luận án, NCS đã khảo sát 350 nhân lực đang làm tại các đơn vị quản lý các cấp về du lịch và doanh nghiệp hoạt động kinh doanh du lịch của tỉnh Thanh Hóa. NCS sẽ hỏi bằng cách gửi bảng câu hỏi qua google form thông qua internet, đồng thời đảm bảo số phiếu có tính đại diện về vị trí công tác.

Số phiếu lấy ý kiến được thực hiện 2 tháng trong năm 2022 với số phiếu thu về được chọn là 326/350 phiếu (đạt 95%) mẫu đạt yêu cầu sau khi khảo sát (bảng 3.7 và 3.8).

Bảng 3.8. Đặc điểm của mẫu nghiên cứu

	Đặc điểm	Số lượng	Tỉ lệ %
Tuổi	Dưới 30	80	22,86
	Từ 30-39 tuổi	140	40
	Từ 40-50 tuổi	100	28,57
	Trên 51 tuổi	30	8,57
Trình độ chuyên môn	Cao đẳng	30	8,6
	Đại học	280	80
	Sau Đại học	40	11,4
Vị trí công việc	Quản lý du lịch cấp sở	34	9,71
	Quản lý du lịch cấp Phòng	90	25,7
	Quản lý khu du lịch	80	22,86
	Quản lý doanh nghiệp du lịch	143	40,86

(Nguồn NCS tổng hợp)

* Phân tích định lượng chính thức

Sau khi thu thập được 326 số phiếu hợp lệ, NCS mã hóa những thông tin cần thiết trong bảng câu hỏi, nhập thông tin và phân tích dữ liệu bằng phần mềm SPSS phiên bản 22.0. Dữ liệu sau khi nhập mã hóa được phân tích theo các nội dung sau:

- Kiểm định chất lượng thang đo

Sử dụng kiểm định hệ số Cronbach Alpha để loại các biến không phù hợp trước. Hệ số này có giá trị biến thiên trong khoảng 0 đến 1 [64]. Về mặt lý thuyết, hệ số tin cậy Cronbach Alpha càng cao càng tốt (thang đo càng có độ tin cậy cao) song nếu quá lớn ($\alpha > 0,95$) cho thấy có nhiều biến trong thang đo không có gì khác biệt nhau, gọi là hiện tượng trùng lặp trong đo lường. Thang đo được đánh giá chất lượng tốt khi: Hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát lớn hơn 0,3 và hệ số Cronbach's Anpha của tổng thể lớn hơn 0,65.

- Phân tích nhân tố khám phá (Exploratory Factor Analysis-EFA)

Phân tích các nhân tố được sử dụng để kiểm định sự hội tụ của các biến thành phần về:

+ Kiểm định tính thích hợp của EFA: Theo Hair và cộng sự (2006) [71], sử dụng thước đo KMO để đánh giá sự thích hợp của mô hình EFA cho ứng dụng vào dữ liệu thực tế nghiên cứu. Khi trị số KMO thỏa mãn điều $0,5 < KMO < 1$, phân tích yếu tố khám phá là thích hợp cho dữ liệu thực tế.

+ Kiểm định tính tương quan tuyến tính của các biến quan sát trong mỗi thang đo đại diện: Sử dụng kiểm định Bartlett để đánh giá các biến quan sát có tương quan với nhau trong một thang đo (yếu tố). Khi mức ý nghĩa (Significance, Sig.) của kiểm định Bartlett nhỏ hơn 0,05 ($\leq 0,05$) thì các biến quan sát có tương quan tuyến tính trong mỗi thang đo.

+ Kiểm định mức độ giải thích: Kiểm định mức độ giải thích của các biến quan sát cho yếu tố: Sử dụng phương sai trích (% cumulative variance) để đánh giá mức độ giải thích của các biến quan sát cho yếu tố. Trị số phương sai trích nhất thiết phải $> 50\%$ và Eigenvalues > 1

+ Hệ số tải nhân tố: Thước đo hệ số tải nhân tố (factor loading) tùy thuộc vào cỡ mẫu của nghiên cứu như sau:

Cỡ mẫu (n)	Hệ số tải nhân tố
Lớn hơn 350	> 0,3
$100 \leq n \leq 350$	> 0,55
$n < 100$	> 0,75

- *Phân hồi quy tuyến tính*

Các thang đo đại diện cho biến độc lập, phụ thuộc đã qua phân tích EFA mới đưa vào phân tích hồi quy tuyến tính đa biến: $Y = f(X_i)$

Y: biến phụ thuộc; X_i : Các biến độc lập ($i=1$ đến n)

Hệ thống kiểm định của mô hình hồi quy tuyến tính để khẳng định biến độc lập tác động lên biến phụ thuộc.

+ Kiểm định ý nghĩa của hệ số hồi quy: Kiểm định này xem xét biến độc lập tương quan có ý nghĩa với biến phụ thuộc hay không. Theo Green (1991), sử dụng kiểm định t. Khi mức ý nghĩa (Significance, Sig.) của hệ số hồi quy $\leq 0,1$ hoặc độ tin cậy từ 90% trở lên, biến độc lập X tương quan tuyến tính với biến phụ thuộc Y. Sau đó, NCS thực hiện mô hình hóa mối quan hệ này bằng phương trình hồi quy tuyến tính bội.

$$PT = f(DKPT, CSPT, DTBD, THSD, DN)$$

Trong đó: PT: biến phụ thuộc;

DKPT, CSPT, DTBD, THSD, DN: biến độc lập

+ Mức độ giải thích của mô hình: Kiểm định này xem xét mức độ giải thích của mô hình lựa chọn. Theo Green (1991), sử dụng thước đo R^2 hiệu chỉnh, cho biết % thay đổi của biến phụ thuộc được giải thích bởi biến độc lập của mô hình, thước đo này càng tiến về 100% càng tốt, cho thấy mô hình có mức độ giải thích cao.

+ Mức độ phù hợp của mô hình: Kiểm định này xem xét mức độ phù hợp của mô hình lựa chọn. Nói cách khác, mô hình hồi quy tuyến tính có phù hợp với dữ liệu thực tiễn không. Về tổng thể, biến độc lập có tương quan tuyến tính với biến

phụ thuộc. Theo Green (1991), sử dụng phân tích phương sai ANOVA, với kiểm định F, mức ý nghĩa (Sig.) $\leq 0,05$ hoặc độ tin cậy 95%.

+ Kiểm định hiện tượng đa cộng tuyến: Kiểm tra hiện tượng các biến độc lập tương quan tuyến tính với nhau. Thước đo mức độ phóng đại phương (VIF) đòi hỏi phải nhỏ hơn 10. Có nghĩa là mỗi biến độc lập, $VIF < 10$ không có hiện tượng cộng tuyến.

+ Kiểm định hiện tượng tự tương quan

Theo Durbin-Watson (1971), khi giá trị các phần dư tương quan với nhau, kết quả ước lượng OLS không còn tin cậy và kiểm định theo vùng quy định:

Nếu $1 < d < 3$, không có tự tương quan

Nếu $0 < d < 1$, có tự tương quan dương

Nếu $3 < d < 4$, có tự tương quan âm

- *Kiểm định sự khác biệt*

Sử dụng phương pháp kiểm định (t) mẫu độc lập (Independent samples T-test) và phương pháp phân tích phương sai một yếu tố (One-way ANOVA) để cho thấy các biến vị trí công việc tác động đến phát triển nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa có sự khác biệt hay không?

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

NCS đã trình bày phương pháp nghiên cứu đề tài của luận án trong chương 3 gồm phương pháp nghiên cứu tài liệu thứ cấp và phương pháp nghiên cứu tài liệu sơ cấp. Trong đó:

Phương pháp nghiên cứu tài liệu thứ cấp được sử dụng trong nghiên cứu gồm phương pháp hệ thống hóa, phương pháp phân tích thống kê trên cơ sở các nguồn tài liệu đã có sẵn.

Phương pháp nghiên cứu tài liệu sơ cấp được trình bày với quy trình gồm 3 bước gồm nghiên cứu định tính, nghiên cứu định lượng sơ bộ và nghiên cứu định lượng chính thức để đảm bảo lý thuyết áp dụng, mô hình lý thuyết nghiên cứu, đánh giá độ tin của thang đo và giải thích kết quả nghiên cứu một cách khách quan, khoa học. NCS cũng trình bày cụ thể phương pháp chọn mẫu, thiết kế bảng câu hỏi và thang đo về phát triển nhân lực du lịch được lựa chọn và phát triển trên cơ sở các thang đo đã được sử dụng nhiều các nghiên cứu về phát triển nhân lực trong tổ chức.

Các phương pháp nghiên cứu này được sử dụng phù hợp với từng yêu cầu của nội dung nghiên cứu luận án trong các chương tiếp theo.

CHƯƠNG 4: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH TỈNH THANH HÓA

4.1. Khái quát điều kiện tự nhiên, kinh tế, văn hóa xã hội phát triển du lịch của tỉnh Thanh Hóa

4.1.1. Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên

Thanh Hóa [10] là tỉnh nằm ở cực bắc vùng Bắc Trung Bộ và duyên hải Miền Trung, có ranh giới phía Bắc giáp các tỉnh: Hòa Bình, Sơn La và Ninh Bình; phía Nam giáp tỉnh Nghệ An; phía Tây giáp tỉnh Hủa Phăn nước Cộng hòa Dân chủ Nhân dân Lào; phía Đông giáp Biển Đông. Là một tỉnh nằm ở vị trí trung chuyển giữa các tỉnh phía Bắc và các tỉnh phía Nam của Việt Nam và là tỉnh lớn thứ năm về diện tích và thứ ba về dân số so với cả nước, đồng thời có vị trí chiến lược đặc biệt quan trọng về kinh tế - xã hội, quốc phòng và an ninh của vùng Bắc Trung Bộ và cả nước. Vị trí địa lý thuận lợi đã giúp cho tỉnh Thanh Hóa có điều kiện thuận lợi giao lưu kinh tế và văn hóa, du lịch, liên kết hợp tác phát triển cho du lịch nói riêng ở khu vực Đồng bằng Bắc Bộ, Duyên hải Miền Trung, Miền núi Tây Bắc, Đông Bắc Lào và Vịnh Bắc Bộ.

Địa hình Thanh Hóa nghiêng từ Tây Bắc xuống Đông Nam và chia thành ba vùng là tiền đề điều kiện phát triển du lịch bao gồm vùng miền núi và trung du chiếm 2/3 diện tích của Thanh Hóa; vùng ven biển với bờ biển dài, bằng phẳng, có bãi tắm nổi tiếng Sầm Sơn. Thanh Hóa nằm trong vùng khí hậu nhiệt đới gió mùa với bốn mùa rõ rệt có ảnh hưởng nhất định đến hoạt động ngành du lịch của tỉnh.

Nguồn tài nguyên thiên nhiên của Thanh Hóa rất đa dạng để phát triển du lịch như tài nguyên rừng (vùng Tây Nam có rừng quốc gia Bến En, vùng Tây Bắc có khu bảo tồn thiên nhiên Pù Hu, Pù Luông, Xuân Liên) nơi tồn trữ và bảo vệ các nguồn gen động, thực vật quý hiếm, là điểm du lịch hấp dẫn đối với du khách. Tài nguyên biển với 102 km bờ biển, bờ cát thoải, diện tích 17.000km² và phong cảnh thiên nhiên phong phú; với các đảo hòn Nẹ, hòn Mê, đảo Nghi Sơn, hòn Đót, hòn Vạt là cơ sở phát triển hoạt động du lịch biển như du lịch nghỉ dưỡng ven biển, hội

thảo, hội nghị, du lịch lặn biển ngắm san hô, du lịch văn hóa, lịch sử tại di tích quốc gia đặc biệt.

Phát huy tiềm năng, lợi thế địa hình và cảnh quan của tỉnh Thanh Hóa, đồng thời khai thác những giá trị văn hóa đã hình thành những khu vực phát triển du lịch.

- Khu vực du lịch ven biển: Các sản phẩm du lịch chính là du lịch tắm biển, tham quan thắng cảnh và nghỉ dưỡng kết hợp hội nghị, hội thảo. Hình thành các điểm du lịch biển nổi tiếng thu hút du khách thập phương trong và ngoài tỉnh ở các xã ven biển thuộc huyện Hoằng Hóa, thành phố Sầm Sơn, Quảng Xương và thị xã Nghi Sơn với các khu du lịch biển Sầm Sơn, Hải Tiến, Hải Hà, Bãi Đông.

- Khu du lịch sinh thái: Khai thác lợi thế về điều kiện tự nhiên, tài nguyên thiên nhiên của tỉnh để phát triển các khu vực du lịch sinh thái ở các huyện khu vực miền núi như Khu du lịch sinh thái Vườn quốc gia Bến En, khu du lịch Suối cá Cẩm Lương, khu du lịch sinh thái cộng đồng tại huyện Bá Thước, huyện Thạch Thành, Lang Chánh. Bên cạnh đó, tiềm năng về hệ thống hang động, hồ rừng gắn với các truyền thuyết, di tích lịch sử văn hoá như động Từ Thức (huyện Nga Sơn), động Long Quang trên núi Hàm Rồng (TP Thanh Hoá), động Hồ Công ở Vĩnh Lộc, quần thể hang động Trường Lâm (huyện Tĩnh Gia), động Tiên Sơn (huyện Vĩnh Lộc) một hang động có quy mô lớn và đẹp, Hang Ngán (huyện Ngọc Lặc).

- Khu du lịch văn hóa: Theo số liệu thống kê năm 2020 của Sở VH TT & DL, hiện tại Thanh Hóa hiện có hơn 1.535 di tích lịch sử - văn hóa, danh lam thắng cảnh đã được xếp hạng và kiểm kê bảo vệ, trong đó có 789 di tích lịch sử - văn hóa, danh lam thắng cảnh đã được xếp hạng, gồm: 1 di sản văn hóa thế giới, 4 di tích quốc gia đặc biệt. Hình thành các khu du lịch văn hóa như di tích Thành Nhà Hồ tại huyện Vĩnh Lộc, khu di tích Lam Kinh tại huyện Thọ Xuân, khu du lịch văn hóa Hàm Rồng tại thành phố Thanh Hóa, động Từ Thức- đền Mai An Tiêm huyện Nga Sơn. Ngoài ra, các giá trị văn hóa phi vật thể bao gồm các lễ hội truyền thống (lễ hội tín ngưỡng, lễ hội văn hóa lịch sử, lễ hội dân gian gắn với truyền thuyết), phong tục tập quán, trò diễn dân gian rất đa dạng và đặc sắc của Thanh Hoá có ý nghĩa lớn về mặt lịch sử, văn hoá, có tác dụng tích cực trong việc giáo dục truyền thống yêu nước và khôi phục phát triển những nét đẹp trong sinh hoạt văn hoá cổ truyền. Với 160 lễ

hội truyền thống liên quan đến di tích lịch sử, danh thắng được nhà nước công nhận, 50 lễ hội liên quan đến tín ngưỡng tôn giáo và văn hóa đặc trưng riêng biệt.

Bên cạnh đó, những giá trị tài nguyên du lịch nhân văn khác của Thanh Hoá đó là miền đất văn hiến giàu chất dân gian. Tỉnh cũng là xứ sở của những làn điệu dân ca tha thiết trữ tình như hò sông Mã, hát sẩm xoan, múa đèn Đông Anh (Đông Sơn), trò diễn Xuân Phả (Thọ Xuân), múa sạp, múa xòe (các dân tộc thiểu số)...Linh hồn của người dân Thanh Hóa còn thể hiện qua những trò diễn dân gian, như trò diễn Xuân Phả (Thọ Xuân) với 8 trò diễn mang đậm yếu tố văn hóa cung đình triều Đinh - Lê và hậu Lê, những làn điệu dân ca, dân vũ, tha thiết trữ tình như hát xẩm xoan, múa đèn Đông Anh (Đông Sơn), Hò Sông Mã; múa sạp, múa xòe các dân tộc thiểu số Mường, Thái, H'Mông. Đây là những nét văn hóa đặc trưng thu hút khách du lịch khám phá và trải nghiệm....

Phát triển du lịch gắn với văn hóa ẩm thực: Với sự đa dạng về địa hình, khí hậu và điều kiện tự nhiên đã đem đến cho du lịch Thanh Hoá nhiều sản vật về ẩm thực nổi tiếng gắn với từng địa danh. Các sản phẩm này góp phần vào sự đa dạng và hấp dẫn của du lịch Thanh Hoá, khách du lịch đến đây sẽ được trải nghiệm quá trình sản xuất, chế biến, thưởng thức và mua về làm quà sau những chuyến đi du lịch.

4.1.2. Điều kiện kinh tế, văn hóa và xã hội

Tỉnh Thanh Hóa trong giai đoạn 2011- 2020 chủ yếu tăng trưởng ở các ngành công nghiệp, xây dựng và dịch vụ (ngành công nghiệp- xây dựng đóng góp 56,6%; ngành dịch vụ đóng góp 27% trong tổng giá trị tăng thêm của tỉnh với sự gia tăng lượng khách du lịch đến tỉnh do kinh doanh các sản phẩm du lịch mới và hạ tầng được đầu tư, nâng cấp). Sau thời gian đại dịch Covid-19, Thanh Hóa đã thực hiện chủ trương mở cửa trở lại nền kinh tế, tạo điều kiện thuận lợi cho kinh tế- xã hội phục hồi và phát triển. Giai đoạn 2021-2022, tốc độ tăng trưởng tổng sản phẩm trên địa bàn (GRDP) bình quân đạt 10,49% (trong đó ngành dịch vụ đạt 7,94%).

Trải qua quá trình lịch sử phát triển hàng nghìn năm của dân tộc, Thanh Hóa với vị trí thuận tiện vào Nam ra Bắc đã trở thành một vùng đất tụ hội, giao lưu văn hóa kinh tế xã hội, nơi phát tích của nhiều cuộc kháng chiến, đấu tranh giải phóng

đất nước gắn liền với lịch sử dân tộc đến nay còn lưu giữ hàng trăm di tích văn hóa, lịch sử, nhiều nghề truyền thống nổi tiếng như đúc đồng, chạm khắc đá, đan mây, dệt chiếu. Bản sắc văn hóa truyền thống dân tộc với nhiều phong tục, tập quán, tín ngưỡng khác nhau hòa quyện với văn hóa vùng lưu vực sông Mã có nét giao thoa văn hóa Bắc Bộ và Trung Bộ, tạo nên văn hóa Xứ Thanh.

Về nguồn nhân lực của Thanh Hóa trong độ tuổi lao động quy mô dân số lớn. Dân số trung bình đến năm 2020 của tỉnh khoảng 3.660 nghìn người, tăng 249 nghìn người so với năm 2010; trong đó, dân số trong độ tuổi lao động khoảng 2.446 nghìn người, chiếm 66,8% tổng dân số; lao động từ 15 tuổi trở lên đang làm việc trong các ngành kinh tế khoảng 2.340 nghìn người, chiếm 63,9% tổng dân số, tăng 295 nghìn người so với năm 2010 (với ngành dịch vụ là 702 nghìn người, chiếm 30%, tăng 252 nghìn người). Năm 2020, tỷ lệ lao động qua đào tạo đạt 70% (tăng 30% so với năm 2010), trong đó tỷ lệ lao động có bằng cấp, chứng chỉ đạt 27,6%. Tỷ lệ lao động có việc làm sau đào tạo trình độ cao đẳng đạt khoảng 90-95%, trình độ trung cấp đạt khoảng 85-90%, trình độ sơ cấp đạt khoảng 75%. Nguồn lao động trẻ và dồi dào là điều kiện thuận lợi để tổ chức đào tạo nâng cao trình độ và thu hút tham gia vào phát triển kinh tế - xã hội, trong đó có lĩnh vực du lịch.

Hệ thống đào tạo của tỉnh Thanh Hóa hiện nay có 05 trường đại học và phân hiệu trường đại học; 12 trường cao đẳng và 17 trường trung cấp nghề, được phân bố đều trên địa bàn các huyện trong tỉnh. Các cơ sở này, góp phần nâng cao năng lực đào tạo, phát triển nguồn nhân lực cho tỉnh nói chung và cho lĩnh vực du lịch nói riêng, tạo điều kiện cho người học dễ dàng tiếp cận các dịch vụ giáo dục đào tạo, tiết kiệm chi phí.

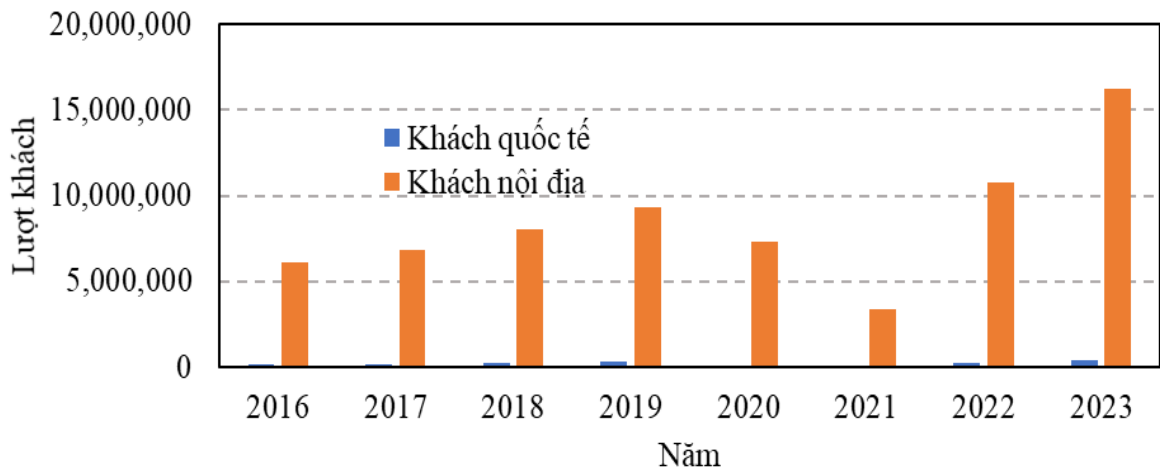
4.2. Thực trạng ngành du lịch tỉnh Thanh Hóa

4.2.1. Tình hình hoạt động kinh doanh du lịch tỉnh Thanh Hóa

a. Số lượng khách du lịch

Giai đoạn 2016-2020 lượng khách du lịch đến Thanh Hóa liên tục tăng với mức tăng trưởng tương đối cao với 38.524.000 lượt khách (tốc độ tăng trưởng đạt 5,8%, tăng gấp 1,8 lần so với giai đoạn trước) [42]. Kết quả được thể hiện qua bảng

4.1 và hình 4.1.



Hình 4.1. Biểu đồ thể hiện lượt khách du lịch giai đoạn 2016-2023

Trong giai đoạn 2016-2020 cho thấy lượt khách quốc tế có sự giảm sút rất lớn ở cuối năm 2020 (giảm so với năm 2019 là 88,17%) do ảnh hưởng đại dịch Covid 19. Điều này làm cho tốc độ phát triển bình quân 5 năm có sự giảm sút 22,5% đối với lượt khách hàng quốc tế. Trong khi đó tốc độ phát triển bình quân 5 năm có sự tăng 6,2% đối với lượt khách hàng nội địa. Năm 2019, Thanh Hóa xếp thứ 4 về lượt khách (sau Thành phố Hồ Chí Minh, Hà Nội và Quảng Ninh). Nhưng từ năm 2022, lượng khách hàng nội địa và quốc tế đã tăng trở lại cao hơn so với những năm trước dịch Covid-19, khẳng định tiềm năng, sức hấp dẫn về du lịch của tỉnh Thanh Hóa cần được khai thác và phát triển.

Nhìn chung, phát triển du lịch ở tỉnh Thanh Hóa trong giai đoạn 2016-2020 chủ yếu là thu hút khách nội địa với tỉ lệ trung bình là 97% trên tổng số trung bình lượt khách; khách du lịch quốc tế đến tỉnh Thanh Hóa chỉ bằng 3% khách hàng nội địa. Khách du lịch quốc tế đến tỉnh chủ yếu là khách Châu Á như Trung Quốc (chiếm 31,7%), Nhật Bản (16,2%), Hàn Quốc (10%) Đài Loan, Hồng Kông và một số nước Đông Âu...[5], [33], [38].

Bảng 4.1. Bảng phân tích tình hình thực hiện lượt khách du lịch tỉnh Thanh Hóa giai đoạn 2016-2020

TT	Chỉ tiêu	ĐV	TH 2016	TH 2017	TH 2018	TH 2019	TH 2020	Tổng thực hiện 5 năm 2016- 2020	Tốc độ PT bình quân 5 năm 2016- 2020
1	Khách quốc tế	Lượt khách	154,500	189,000	230,300	300,450	35,550	909,800	-22.5
2	Khách nội địa	Lượt khách	6,122,500	6,811,000	8,020,700	9,354,550	7,305,450	37,614,200	6.2
A	Tổng lượt khách	Lượt khách	6,277,000	7,000,000	8,251,000	9,655,000	7,341,000	38,524,000	5.8
B	Khách do cơ sở lưu trú phục vụ	Lượt khách	4,167,900	4,669,000	5,520,000	6,488,000	4,918,000	25,762,900	6.1
1	Khách quốc tế	Lượt khách	113,500	139,300	169,900	222,000	26,600	671,300	-21.5
2	Khách nội địa	Lượt khách	4,054,400	4,529,700	5,350,100	6,266,000	4,891,400	25,091,600	7.7
	Tỉ lệ % (B/A)	(%)	66.40	66.70	66.90	67.20	66.99		
C	Số ngày lưu trú bình quân	Ngày	1.78	1.84	1.86	1.89	1.89		
1	Quốc tế	Ngày	2.85	2.87	2.89	2.99	3.03		
2	Nội địa	Ngày	1.76	1.81	1.83	1.86	1.88		

Nguồn [43]

Bảng 4.2. Bảng phân tích tình hình thực hiện lượt khách du lịch tỉnh Thanh Hóa giai đoạn 2021-2023

TT	Chỉ tiêu	Đơn vị	TH 2021	TH 2022	Ước tính TH 2023	Tổng thực hiện 3 năm 2021-2023	Tốc độ PT bình quân 3 năm 2021-2023
1	Khách quốc tế	Lượt khách	21,360	245,000	429,200	695,560	158.6
2	Khách nội địa	Lượt khách	3,400,640	10,793,000	16,278,800	30,472,440	15.9
	Tổng lượt khách	Lượt khách	3,422,000	11,038,000	16,708,000	31,168,000	17.8

Nguồn [43]

Bảng 4.3. Phân tích tình hình thực hiện doanh thu du lịch giai đoạn 2016-2020

TT	CHỈ TIÊU	ĐV	TH 2016	TH 2017	TH 2018	TH 2019	TH 2020	Tổng thực hiện 5 năm 2016-2020	Tốc độ PT bình quân 5 năm 2016-2020
1	Khách quốc tế	Tr.Đ	891,000	1,032,750	1,399,500	2,040,300	151,425	5,514,975	
2	Khách nội địa	Tr.Đ	5,407,000	6,967,250	9,205,500	12,485,700	10,242,575	44,308,025	
	Tổng doanh thu	Tr.Đ	6,298,000	8,000,000	10,605,000	14,526,000	10,394,000	49,823,000	14.9
	Mức chi tiêu BQ 1 ngày	1000 VNĐ							
1	Khách quốc tế	1000 VNĐ	2,003	2,093	2,273	2,318	2,273		
2	Khách nội địa	1000 VNĐ	645	730	768	783	780		

Nguồn [37]

Bảng 4.4. Phân tích tình hình thực hiện doanh thu du lịch giai đoạn 2021-2022

TT	Chỉ tiêu	ĐV	TH 2021	TH 2022	Ước tính TH 2023	Tổng thực hiện 3 năm 2021-2023	Tốc độ PT bình quân 3 năm 2021-2023
1	Khách quốc tế	Tr.Đ	90,788	1,629,000	4,330,350	6,050,138	
2	Khách nội địa	Tr.Đ	4,915,213	18,431,000	25,813,650	49,159,863	
Tổng doanh thu		Tr.Đ	5,006,000	20,060,000	30,144,000	55,210,000	32.5
Mức chi tiêu BQ 1 ngày		1000 VNĐ					
1	Khách quốc tế	1000 VNĐ	2,250	2,363	2,745		
2	Khách nội địa	1000 VNĐ	783	940	970		

Nguồn [37]

Bảng 4.5. Phân tích tình hình thực hiện doanh thu theo các sản phẩm du lịch giai đoạn 2016-2023*Đơn vị tính: Triệu đồng*

TT	Chỉ tiêu	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
1	Tổng thu từ hoạt động du lịch biển	4,650,000	5,600,000	8,300,000	11,900,000	7,890,000	2,512,200	15,870,000	21,120,000
2	Tổng thu từ hoạt động du lịch sinh thái, cộng đồng	370,000	536,000	687,000	870,000	806,000	85,300	1,076,000	1,749,000
3	Tổng thu từ hoạt động du lịch văn hoá, lịch sử, tâm linh	630,000	800,000	852,000	940,000	954,000	643,000	1,020,000	1,383,000
Tổng cộng		5,652,013	6,938,017	9,841,018	13,712,019	9,652,020	3,242,521	17,968,022	24,254,023
Tốc độ tăng trưởng BQ (%)		162							

Nguồn [37]

Do ảnh hưởng của dịch bệnh Covid 19, số lượt khách giảm rất nhiều ở những năm 2020 và 2021 nhưng đến năm 2022 sau khi về trạng thái ổn định bình thường thì lượng khách du lịch lại dần khôi phục bằng với năm 2018 (bảng 4.2). Với những chương trình quảng bá về du lịch hấp dẫn của tỉnh Thanh Hóa dự kiến thu hút được hơn 400 nghìn khách vào năm 2023. Tốc độ phát triển bình quân dự kiến 3 năm sau dịch bệnh tăng 17,8%.

Chính vì vậy, để tăng tỉ lệ thu hút khách du lịch quốc tế thì một mặt khai thác tiềm năng du lịch để phát triển những sản phẩm du lịch mới, đầu tư cơ sở hạ tầng, đẩy mạnh các chương trình quảng bá hình ảnh du lịch của tỉnh, mặt khác phải nâng cao chất lượng và phát triển nguồn nhân lực du lịch với trình độ chuyên môn chuyên nghiệp, ngoại ngữ tốt.

b. Về doanh thu du lịch

Nội dung phân tích được đánh giá một cách đầy đủ, NCS sẽ chia ra hai giai đoạn nghiên cứu về tình hình thực hiện doanh thu du lịch là giai đoạn 2016- 2020 (bảng 4.3) và giai đoạn 2021-2023 (bảng 4.4).

Tốc độ phát triển bình quân 5 năm 2016-2020 có sự tăng lên 14,9% mặc dù năm 2020 doanh thu từ khách hàng quốc tế có giảm xuống 6.730.000 USD (giảm 92,58% so với năm 2019). Trong đó, năm 2018 là năm bản lề thực hiện chương trình phát triển du lịch Thanh Hóa giai đoạn 2016-2020 [44]. Năm 2019, tỉnh Thanh Hóa đã triển khai nhiều chương trình, dự án, đề án phát triển du lịch lớn, trọng tâm là tiếp tục nâng cao điều kiện hạ tầng, cơ sở vật chất, nguồn nhân lực, chất lượng dịch vụ; đẩy mạnh quảng bá, truyền thông về các điểm du lịch. Năm 2019, tỉnh đã xếp thứ 10 cả nước về tổng doanh thu du lịch sau các thành phố lớn.

Ngày lưu trú bình quân trong cả giai đoạn của lượt khách là 1,85 ngày, trong đó khách quốc tế có sự lưu trú dài ngày hơn với bình quân cả giai đoạn là 2,93 ngày. Về mức chi tiêu bình quân 1 ngày của khách quốc tế trung bình cả giai đoạn là 97,4 USD/ngày và đối với khách nội địa là 741,2 nghìn đồng/ngày.

Giai đoạn 2021-2023, ngành du lịch chịu ảnh hưởng của dịch bệnh Covid-19 song mức tăng trưởng có sự khôi phục dần, sẽ ổn định và phát triển trở lại trong

những năm tiếp theo khi mà tỉnh Thanh Hóa có những giải pháp kích cầu, quảng bá, xúc tiến du lịch và đầu tư cho cơ sở vật chất, con người một cách đồng bộ, hiệu quả.

c. Tình hình thực hiện kinh doanh du lịch theo các khu vực du lịch

Phát huy tiềm năng, lợi thế điều kiện tự nhiên, những giá trị văn hóa lịch sử nhằm phát triển sản phẩm du lịch. Kết quả thực hiện kinh doanh du lịch thể hiện qua bảng 4.5.

Doanh thu từ hoạt động kinh doanh các sản phẩm du lịch của tỉnh Thanh Hóa có xu hướng tăng lên qua các năm từ giai đoạn 2016-2023 với tốc độ tăng trưởng bình quân đạt 162%, trong đó năm 2021 có sự sụt giảm rất mạnh do ảnh hưởng của dịch bệnh Covid 19 nhưng đến năm 2023 đã khẳng định vị trí thuộc top 5 địa phương thu hút đông khách nhất cả nước với mức doanh thu tăng gấp đôi so với các năm ở giai đoạn trước Covid.

d. Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch

*** Về thu hút các dự án kinh doanh du lịch**

Giai đoạn 2011 - 2020 [39], có 84 dự án kinh doanh du lịch được chấp thuận chủ trương đầu tư với tổng vốn đăng ký gần 85.600 tỷ đồng, thực hiện khoảng gần 26.000 tỷ đồng; trong đó có một số dự án quy mô lớn, hệ thống dịch vụ đồng bộ, chất lượng cao đã hoàn thành và đưa vào sử dụng, như: Quần thể nghỉ dưỡng và sân golf FLC của Tập đoàn FLC (11.448 tỷ đồng), Khu tổ hợp dịch vụ thương mại khách sạn Vincom của Tập đoàn Vingroup (13.000 tỷ đồng), Khu du lịch sinh thái biển Tiến Thanh của Công ty TNHH Đầu tư và Du lịch Hải Tiến (3.200 tỷ đồng)... và 05 dự án có quy mô lớn đang triển khai các thủ tục đầu tư như: Quần thể khu du lịch nghỉ dưỡng sinh thái kết hợp các dịch vụ vui chơi giải trí cao cấp Bến En (9.990 tỷ đồng), dự án Khu đô thị sinh thái, nghỉ dưỡng, vui chơi giải trí cao cấp và du lịch biển Sầm Sơn (giai đoạn 1: 10.000 tỷ đồng) của Công ty cổ phần Tập đoàn Mặt Trời; dự án Khu đô thị sinh thái, khu du lịch ven sông Mã của Công ty cổ phần Tập đoàn FLC; dự án Khu du lịch Hoàng Phụ của Công ty cổ phần Tập đoàn Flamingo (46.000 tỷ đồng); dự án Khu phức hợp khách sạn, trung tâm thương mại tại xã Quảng Nham, huyện Quảng Xương (4.969 tỷ đồng) của Công ty cổ phần

ORG; Khu khách sạn, dịch vụ du lịch, biệt thự nghỉ dưỡng tại xã Quảng Nham, huyện Quảng Xương (800 tỷ đồng) của Công ty cổ phần đầu tư dịch vụ bất động sản Victoria.

Giai đoạn 2021-2023, tỉnh Thanh Hóa có 81 danh mục dự án kinh doanh du lịch với tổng mức đầu tư 145.505 tỉ đồng, điển hình các dự án khu du lịch sinh thái nghỉ dưỡng biển Tiến Thanh (Hoàng Hóa) (4.700 tỉ đồng); khu du lịch sinh thái biển và nghỉ dưỡng Linh Trường, Hoàng Hóa (3.350 tỉ đồng); khu du lịch sinh thái biển Hải Tiến (1.400 tỉ đồng); khu dịch vụ công cộng bắc núi Xước, Nghi Sơn (1.600 tỉ đồng); Khách sạn Melia Vinpeal và Trung tâm thương mại Vincom (15.000 tỉ đồng); Khu Resort Sao Mai Thanh Hóa, Thọ Xuân (1.400 tỉ đồng); Khu đô thị du lịch sinh thái Tân Dân, Nghi Sơn (3.663 tỉ đồng); Quần thể du lịch nghỉ dưỡng sinh thái kết hợp các dịch vụ giải thích cao cấp Bến En (4.960 tỉ đồng)

*** Hệ thống cơ sở lưu trú**

Hạ tầng kỹ thuật phục vụ phát triển du lịch từng bước nâng cấp, hoàn thiện đáp ứng những nhu cầu ở mọi hạng mục cho khách hàng lựa chọn.

Bảng 4.6. Phân tích tình thực hiện cơ sở lưu trú du lịch giai đoạn 2016-2023

TT	Chỉ tiêu	ĐVT	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
1	Khách sạn và nhà nghỉ	Cơ sở	700	740	820	900	925	932	1.000	1.300
2	Tổng số phòng	Phòng	23.000	25.900	30.000	40.100	41.300	41.700	45.500	47.300

Nguồn [37],[42]

Tỉnh Thanh Hóa có 76 doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành được cấp phép, trong đó có 16 doanh nghiệp lữ hành quốc tế, 56 doanh nghiệp lữ hành nội địa, 04 chi nhánh du lịch. Năm 2023 toàn tỉnh có 1.200 khách sạn và nhà nghỉ, với 51.800 phòng, trong đó có 215 khách sạn đạt hạng 1 (5 sao), 178 nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê (homestay) với sức chứa khoảng 8.000 người, 235 khách sạn căn hộ (condotel) với khoảng 1.600 phòng và khoảng 800 biệt thự, căn hộ, nhà liên kề với khoảng 4.500 phòng.

*** Hệ thống các cơ sở vật chất phục vụ du lịch khác**

Trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa có 53 doanh nghiệp lữ hành (trong đó có 06 doanh nghiệp lữ hành quốc tế); 04 trung tâm mua sắm phục vụ khách du lịch (Trung tâm thương mại Vincom Plaza; Trung tâm thương mại Vincom Tỉnh Gia; Siêu thị Coop Mark; Siêu thị Big C) và một số khu vui chơi giải trí, nông trại trên địa bàn tỉnh (Linh kỳ Mộc - TP. Thanh Hoá, Làng Du lịch Yên Trung - Yên Định, Nông trại Cow - Thường Xuân, nông trại Farm - Quảng Xương, khu vui chơi giải trí Anh Phát - thị xã Nghi Sơn, Sầm Sơn, Hoằng Hoá,...) 06 công ty vận tải đường bộ và 01 đường thủy phục vụ khách du lịch; khoảng 1.000 nhà hàng, quán ăn từ bình dân đến cao cấp tại các khu, điểm du lịch, phục vụ cho mọi đối tượng du khách.

Công tác ứng dụng công nghệ số, du lịch thông minh trong quản lý, phát triển du lịch như ứng dụng Smart Travel tại 8 khu, điểm du lịch gồm di tích Lam Kinh (Thọ Xuân), Thành Nhà Hồ (Vĩnh Lộc), Am Tiên (Triệu Sơn), Pù Luông (Bá Thước), Bản Mạ (Thường Xuân), Thác Mây (Thạch Thành), Đền Sòng (Bỉm Sơn), Đền thờ Cửa Đật (Thường Xuân) nhằm quảng bá, giúp khách du lịch tìm hiểu thông tin và trải nghiệm các điểm đến; quảng bá du lịch trên nền tảng số (Facebook fanpage, TikTok). Toàn tỉnh đã số hóa được 71 khu, điểm du lịch và 25 cơ sở lưu trú du lịch; xây dựng Cổng thông tin điện tử về du lịch và ứng dụng du lịch thông minh trên thiết bị di động tại tỉnh Thanh Hóa.

e. Kinh phí thực hiện chương trình phát triển nguồn nhân lực du lịch

Để thực hiện chương trình phát triển du lịch, tỉnh Thanh Hóa xây dựng kế hoạch kinh phí cho các nhiệm vụ cụ thể, trong đó có nhiệm vụ phát triển nguồn nhân lực du lịch song mức đầu tư có tỉ lệ thấp trên tổng nguồn kinh phí và có xu hướng giảm (bảng 4.7). Vì vậy, chiến lược đầu tư phát triển nguồn nhân lực chưa xứng tầm với quy mô phát triển du lịch của tỉnh Thanh Hóa.

f. Công tác liên kết, hợp tác, xúc tiến phát triển du lịch của tỉnh Thanh Hóa

Tỉnh Thanh Hóa đã triển khai nhiều hoạt động xúc tiến, kích cầu du lịch, liên kết, hợp tác phát triển du lịch với các tỉnh địa phương, đơn vị trong nước, cộng đồng doanh nghiệp như Tổ chức Chương trình kích cầu du lịch tại thành phố Hà

Nội (năm 2021), phối hợp với Ninh Bình, Nghệ An, Hà Tĩnh tổ chức Hội nghị xúc tiến, quảng bá du lịch “Một hành trình- Bốn địa phương- Nhiều trải nghiệm” tại Hà Nội (năm 2022, năm 2023); Công bố tuyến du lịch kết nối các huyện: Yên Định- Cẩm Thủy- Vĩnh Lộc- Thọ Xuân (năm 2023); tham gia Lễ hội du lịch và văn hóa ẩm thực Hà Nội, Hội chợ du lịch Quốc tế VITM-Hà Nội; Hội nghị kích cầu du lịch Nghệ An, Liên hoan ẩm thực Hạ Long- Quảng Ninh; Lễ hội Văn hóa ẩm thực Việt Nam tại tỉnh Quảng Trị; Diễn đàn liên kết phát triển du lịch giữa thành phố Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh với các tỉnh Bắc Trung Bộ mở rộng..

Bảng 4.7. Phân tích kinh phí thực hiện chương trình phát triển du lịch

ĐVT: Triệu đồng

TT	Nội dung	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
1	Quy hoạch du lịch	1,000	0	2,000	1,800	1,548	1,200	0	0
2	Các dự án phát triển du lịch	22,399	17,450	19,830	16,300	32,625	21,300	38,696	19,593
3	Các nhiệm vụ quảng bá xúc tiến du lịch	2,529	8,600	5,036	4,310	4,800	10,776	15,003	17,669
4	Các nhiệm vụ cải thiện môi trường du lịch		3,100	4,950	5,700	0	1,500	3,000	2,400
5	Các nhiệm vụ phát triển nguồn nhân lực du lịch	1,950	750	2,600	990	500	1,700	2,350	4,218
6	Khác	0	1,900	0	0	0	0	0	3,367

Nguồn [37],[42]

Ngoài ra, liên kết, hợp tác phát triển du lịch với các địa phương, doanh nghiệp thông qua các hội nghị ký kết hợp tác phát triển du lịch: Ký kết Chương trình hợp tác phát triển du lịch giai đoạn 2021-2025 với Sở Du lịch Hà Nội, Hải Phòng, Quảng Ninh, Ninh Bình (năm 2021). Năm 2022: Ký kết Biên bản thỏa thuận về Chương trình hợp tác phát triển toàn diện giữa UBND tỉnh Thanh Hóa và Tổng Công ty Hàng không Việt Nam; Biên bản hợp tác phát triển du lịch 4 tỉnh Bắc Miền Trung với Câu lạc bộ Lữ hành Unesco Hà Nội; ký liên kết phát triển du lịch với thành phố Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh và các tỉnh Bắc Trung Bộ mở rộng; ký hợp tác phát triển du lịch giữa Hiệp hội Du lịch Thanh Hóa và Hiệp hội Du lịch

thành phố Cần Thơ. Năm 2023: Ký kết Biên bản hợp tác với Công ty Flamingo Redtours...nhằm tăng cường sự phối hợp, gắn kết, hỗ trợ, hợp tác.

Ngành du lịch Thanh Hóa đã chủ động phối hợp tổ chức các sự kiện xúc tiến thị trường du lịch nước ngoài như phối hợp với Công ty Vietnamcity Travel Hawaii tổ chức đoàn Farmtrip từ Hoa Kỳ khảo sát điểm du lịch tại tỉnh Thanh Hóa (năm 2022); tổ chức làm việc trực tuyến với Đại sứ Du lịch Việt Nam tại Hàn Quốc; tổ chức đoàn doanh nghiệp, công ty lữ hành Hàn Quốc khảo sát các tour du lịch tại Thanh Hóa; tỉnh tổ chức Hội nghị hợp tác du lịch Việt Nam- Đài Loan lần thứ 10...

Các chương trình liên kết, hợp tác là cơ hội tốt để tỉnh Thanh Hóa đẩy mạnh quảng bá, thu hút, mở rộng thị trường khách du lịch đến với du lịch Thanh Hóa song đòi hỏi những yêu cầu đầu tư không chỉ cơ sở vật chất mà chất lượng nguồn nhân lực du lịch của tỉnh cũng từng bước phải được đầu tư, phát triển trình độ quản lý, kỹ năng nghề và ngoại ngữ tương xứng với sự phát triển du lịch mang tính quốc tế hóa.

g. Đóng góp của ngành du lịch vào GRDP của tỉnh Thanh Hóa

Bảng 4.8. Đóng góp của ngành du lịch vào GRDP của tỉnh Thanh Hóa giai đoạn 2018-2023

ĐVT: %

Nội dung	2018	2019	2020	2021	2022	Ước 2023	Dự kiến 2025
Tổng GRDP Du lịch	8.7	9.9	7	Ảnh hưởng của dịch CoVid -19, GRDP du lịch chiếm tỷ trọng không đáng kể	10	11.1	12.8
GRDP Du lịch trực tiếp	3.7	4.3	3.1		4.3	4.6	5.7
GRDP Du lịch Gián tiếp	5	5.6	3.9		5.7	6.5	7.1

Nguồn [37], [42]

Tỉ trọng đóng góp của ngành du lịch vào GRDP của tỉnh Thanh Hóa còn ở mức thấp, tuy đã có sự tăng lên qua các năm song chưa phát huy tiềm năng về phát triển du lịch (bảng 4.8).

4.2.2. Thực trạng nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa

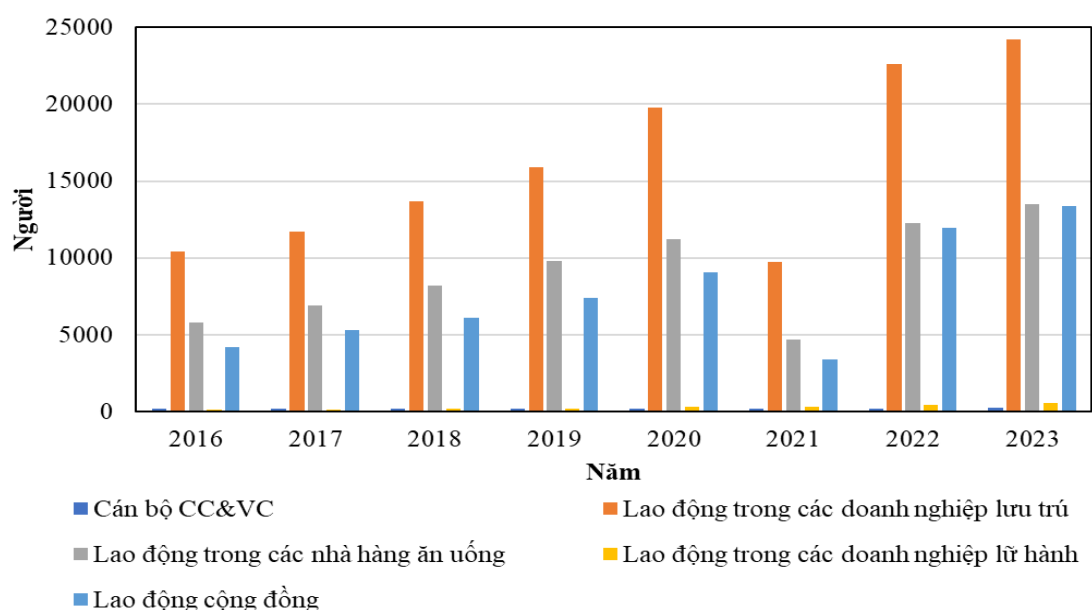
4.2.2.1. Thực trạng số lượng, cơ cấu nguồn nhân lực ngành du lịch tỉnh Thanh Hóa

Theo Sở Văn hóa, Thông tin và Du lịch tỉnh Thanh Hóa, thực trạng số lượng, cơ cấu nguồn nhân lực ngành du lịch tỉnh được thể hiện trong bảng 4.9.

Bảng 4.9. Phân tích số lượng và cơ cấu nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa giai đoạn 2016-2023

Chỉ tiêu lao động	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Cán bộ CC&VC	195	208	210	216	225	225	230	245
Lao động trong các doanh nghiệp lưu trú	10,450	11,700	13,700	15,900	19,800	9,750	22,600	24,200
lao động trong các nhà hàng ăn uống	5,800	6,900	8,200	9,800	11,200	4,690	12,300	13,500
Lao động trong các doanh nghiệp lữ hành	160	172	185	200	300	350	430	550
Lao động cộng đồng	4,195	5,320	6,105	7,384	9,075	3,385	11,940	13,355
Tổng số LĐ du lịch	20,800	24,300	28,400	33,500	40,600	18,400	47,500	51,850
Tốc độ tăng trưởng BQ (%)	123,2							

Nguồn: [37]



Hình 4.2. Cơ cấu nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa giai đoạn 2016-2023

4.2.2.2. Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch tỉnh Thanh Hóa

Chất lượng nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa được thể hiện qua trình độ (Phụ lục 01). Trong đó, trình độ cao đẳng, trung cấp và đào tạo nghề là chiếm tỉ trọng cao nhất trên tổng số lao động du lịch. Trong đó trình độ cao đẳng và trung cấp tập trung chủ yếu vào nhóm lao động làm việc trong doanh nghiệp lưu trú, doanh nghiệp lữ hành và trong các nhà hàng ăn uống. Trình độ đào tạo nghề thì tập trung trong nhóm lao động doanh nghiệp lưu trú, nhà hàng ăn uống, lao động cộng đồng.

Đối với lao động du lịch trình độ Đại học và trên đại học thì tỉ trọng có sự tăng lên nhưng tốc độ tăng rất chậm và chỉ tập trung vào nhóm lao động Cán bộ công chức, viên chức và lao động trong các doanh nghiệp lữ hành.

Nhìn chung cả giai đoạn từ năm 2016-2023, chất lượng nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa còn ở mức trung bình, với những đòi hỏi trong việc thu hút khách du lịch, đảm bảo tiêu chuẩn quốc tế du lịch cũng như hội nhập quốc tế thì chất lượng chưa đáp ứng được, đòi hỏi tỉnh Thanh Hóa cần phải có những giải pháp cụ thể cho chiến lược phát triển nguồn nhân lực du lịch. Lực lượng lao động cũng bị biến động do tính chất mùa vụ, chất lượng lao động nhìn chung chưa cao, thiếu lao động có trình độ quản lý kinh doanh du lịch, nhất là về quản lý kinh doanh khách sạn, lữ hành, cũng như đội ngũ các chuyên gia đầu ngành và công nhân kỹ thuật có tay nghề cao, hướng dẫn viên du lịch giỏi...

Bên cạnh đó, trình độ ngoại ngữ của nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa còn thấp nên hạn chế trong việc giao tiếp, phục vụ và quảng bá xúc tiến mở rộng thị trường khách quốc tế. Phần lớn doanh nghiệp du lịch trên địa bàn Thanh Hóa hiện nay có quy mô nhỏ, hoạt động theo thời vụ nên doanh nghiệp chưa thực sự coi trọng và có điều kiện để đào tạo đội ngũ nhân viên có tay nghề cao.

4.3. Thực trạng phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa

4.3.1. Dự báo nhu cầu nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa

Đề án “Phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa đến năm 2020” đã đưa ra mục tiêu chung là đầu tư phát triển nguồn nhân lực du lịch đủ về số lượng và

đảm bảo về chất lượng, tạo ra lực lượng lao động du lịch có trình độ, kỹ năng, kỹ thuật ngày càng cao đáp ứng nhu cầu lao động qua đào tạo cho doanh nghiệp, địa phương hoạt động trong lĩnh vực du lịch trên địa bàn. Lực lượng lao động trong ngành du lịch đạt tiêu chuẩn kỹ năng nghề Quốc gia, phù hợp với xu thế hội nhập tiêu chuẩn kỹ năng nghề của các nước trong khu vực và trên thế giới.

Căn cứ vào Chương trình phát triển du lịch Thanh Hóa, giai đoạn 2021-2025 với mục tiêu đến năm 2025 [43] đón hơn 16 triệu lượt khách và doanh thu ước đạt 45.500 tỷ đồng sẽ làm cơ sở thu hút lực lượng lao động du lịch là 62.000 lao động (số lao động qua đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn chiếm 92,1% (đại học trở lên chiếm 10,8%; trung cấp và cao đẳng chiếm 33,7%; đào tạo sơ cấp nghề và dạy nghề dưới 3 tháng chiếm 39,2%); mục tiêu đạt 45% lao động trong các doanh nghiệp đạt tiêu chuẩn kỹ năng nghề do Hội đồng cấp chứng chỉ Du lịch Việt Nam cấp; 80% lao động du lịch sử dụng thành thạo tin học và 15% sử dụng thông thạo ngoại ngữ giao tiếp. Trong đó một số chỉ tiêu về nguồn nhân lực được thể hiện trong bảng 4.10.

Bảng 4.10. Đánh giá thực hiện về mặt số lượng so với dự báo nguồn nhân lực du lịch

TT	Chỉ tiêu	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
1	Số dự báo	21.000	24.400	28.800	34.400	42.000	43.700	47.300	51.600
2	Thực tế	20.800	24.300	28.400	33.500	40.600	18.400	47.500	51.850

Nguồn [37], [42]

Nhìn chung, nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa đã đảm bảo về mặt số lượng theo mục tiêu dự báo đặt ra song về mặt chất lượng thì đã không đảm bảo được thể hiện qua bảng 4.11.

4.3.2. Thực trạng xây dựng chiến lược, đề án, quy hoạch phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa

Trên cơ sở các văn bản pháp luật của cơ quan nhà nước và của tỉnh Thanh Hóa về phát triển du lịch là cơ sở xây dựng các chiến lược, đề án, quy hoạch phát

triển nguồn nhân lực du lịch. Cụ thể các văn bản pháp luật về phát triển du lịch và phát triển nhân lực du lịch như sau:

- Luật Du lịch (số 09/2017/QH14) [36]

- Nghị định số 168/2017/NĐ-CP ngày 31/12/2017 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật du lịch [9].

- Quyết định số 2473/QĐ-TTg ngày 30/12/2011 của Thủ tướng chính phủ phê duyệt “Chiến lược PTDL Việt Nam đến năm 2022, tầm nhìn đến năm 2030” [6];

- Quyết định số 201/QĐ-TTg ngày 22/01/2013 của Thủ tướng chính phủ phê duyệt “Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030” [8];

- Quyết định số 321/QĐ-TTg ngày 18/02/2013 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình Hành động quốc gia về du lịch giai đoạn 2013 - 2022 [7].

Bảng 4.11. Bảng phân tích tình hình đảm bảo chất lượng giữa dự báo và thực tế

Năm	Chỉ tiêu	ĐH và trên DH		Cao đẳng và TC		Đào tạo nghề		Chưa qua ĐT		Ngoại ngữ		Tin học	
		Số lượng	Tỉ trọng (%)	Số lượng	Tỉ trọng (%)	Số lượng	Tỉ trọng (%)	Số lượng	Tỉ trọng (%)	Số lượng	Tỉ trọng (%)	Số lượng	Tỉ trọng (%)
Năm 2016	Dự báo	4.000	19,0	6.470	30,8	5.630	26,8	4.900	23,4	7.100	33,8	17.290	82,3
	Thực tế	1.730	8,3	5.480	26,3	8.200	39,4	5.390	25,9	5.230	24,5	12.344	64,4
Năm 2017	Dự báo	4.950	20,3	7.540	30,9	6.700	27,5	5.210	21,3	9.640	39,5	20.900	85,6
	Thực tế	2.070	8,5	6.690	27,5	9.550	39,3	5.990	24,7	7.024	27,8	15.782	73,2
Năm 2018	Dự báo	6.270	21,8	9.130	31,7	7.750	26,9	5.650	19,6	12.300	42,6	25.300	87,8
	Thực tế	2.500	8,8	8000	28,2	11.000	38,7	6.900	24,3	9.321	37,82	18.932	78,6
Năm 2019	Dự báo	7.900	23	11.140	32,3	9.180	26,8	6.180	18,2	16.340	47,5	31.650	92
	Thực tế	3.150	9,4	10.200	30,4	13.050	39	7.100	21,2	13.941	45,2	25.100	87,3
Năm 2020	Dự báo	10.500	25	13.290	31,6	10.540	25,1	7.670	18,3	25.200	60	42.000	100
	Thực tế	4.000	9,9	12.900	31,8	15.400	37,9	8.300	20,4	20.150	47,3	35.802	97,8
Năm 2021	Dự báo	4.300		13.950		16.600		8.850		29.300	67	43.000	99
	Thực tế	1.980	10,8	5.260	28,6	7.620	41,4	3.540	19,2	22.370	62	37.320	87
Năm 2022	Dự báo	4.800		5.300		18.100		9.100		24.420	52	40.820	90
	Thực tế	4.980	10,5	15,450	32,5	18.300	38,5	8.770	18,5	24.120	50	40.000	87
Năm 2023	Dự báo	5.400		17.000		20.000		9.200		30.230	55	45.230	88
	Thực tế	5.600	10,8	17.100	33	20.150	38,9	9.000	17,4	25.890	50	42.300	81

Nguồn [37], [42]

Quyết định số 2161/QĐ-TTg ngày 11/11/2013 của Thủ tướng chính phủ phê duyệt “Quy hoạch tổng thể PTDL vùng Bắc Trung Bộ đến năm 2022, tầm nhìn đến năm 2030”; thực hiện định hướng PTDL và từng bước đưa ngành du lịch tỉnh Thanh Hóa trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, tỉnh đã cho xây dựng, ban hành và tổ chức thực hiện các văn bản pháp luật liên quan đến lĩnh vực du lịch cũng như có các chính sách về PTDL, cụ thể:

Quyết định số 2218/QĐ- UBND ngày 16/7/2009 của Chủ tịch UBND tỉnh Thanh Hóa về Quy hoạch tổng thể PTDL Thanh Hóa đến năm 2022. Quy hoạch đã cụ thể hóa các mục tiêu PTDL Thanh Hoá đến năm 2022, đáp ứng được phương hướng và quan điểm PTDL tỉnh Thanh Hoá giai đoạn đến năm 2022 theo tinh thần Nghị quyết của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh Thanh Hóa khoá XVI và Chương trình PTDL tỉnh Thanh Hóa; sớm đưa tỉnh Thanh Hóa vào Quy hoạch trọng điểm PTDL quốc gia; làm cơ sở tiến hành điều chỉnh quy hoạch các địa bàn trọng điểm PTDL trong tỉnh; và làm căn cứ xây dựng và thực hiện các kế hoạch, dự án đầu tư và PTDL theo quy hoạch được duyệt phù hợp với quy hoạch, kế hoạch phát triển KTXH.

Quyết định số 492/QĐ-UBND ngày 09/2/2015 của UBND tỉnh Thanh Hóa phê duyệt “Chiến lược PTDL tỉnh Thanh Hóa đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2030”. Quan điểm của chiến lược đã tạo điều kiện thúc đẩy du lịch PTBV, PTDL trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của tỉnh, theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại, có trọng tâm, trọng điểm, gắn chặt với việc bảo tồn và phát huy các giá trị văn hóa dân tộc; giữ gìn cảnh quan, bảo vệ môi trường; bảo đảm an ninh, quốc phòng, trật tự an toàn xã hội, thích ứng với biến đổi khí hậu và mực nước biển dâng. Tập trung một số các giải pháp về: cơ chế, chính sách; phát triển thị trường - sản phẩm du lịch; xúc tiến, quảng bá du lịch; bảo vệ môi trường và ứng phó với biến đổi khí hậu; phân vùng PTDL; phát triển hệ thống cơ sở vật chất du lịch; đào tạo phát triển nguồn nhân lực; tăng cường năng lực QLNN trong lĩnh vực du lịch; tăng cường liên kết PTDL và đảm bảo quốc phòng, an ninh.

Quyết định số 290-QĐ/TU ngày 27/5/2018 của Tỉnh ủy Thanh Hóa về việc

ban hành “Chương trình PTDL Thanh hóa giai đoạn 2016-2020” [40] trong đó xác định mục tiêu PTDL trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, trở thành một trong những trọng điểm du lịch của cả nước vào năm 2022. Quan điểm và định hướng tạo thuận lợi để phát triển Thanh Hóa trở thành một trong những trọng điểm du lịch của cả nước, trung tâm du lịch của vùng Bắc Trung Bộ, có đóng góp tích cực đối với phát triển KTXH địa phương tỉnh Thanh Hóa và vùng Bắc Trung Bộ nói chung. Tập trung một số nhiệm vụ và giải pháp chính gồm: Nâng cao nhận thức đúng về du lịch; hoàn thiện thể chế, bộ máy quản lý và đẩy mạnh đầu tư khai thác có hiệu quả tiềm năng và lợi thế du lịch; phát triển sản phẩm - thị trường du lịch; nâng cao hiệu quả quản lý điểm đến và chất lượng dịch vụ du lịch; tăng cường liên kết, phối hợp liên ngành, liên vùng trong PTDL; phát triển nguồn nhân lực du lịch; bảo tồn các giá trị tài nguyên và bảo vệ môi trường du lịch.

Quyết định 4589/QĐ-UBND ngày 17/2/2019 của UBND tỉnh Thanh Hóa về “Quy hoạch phát triển các điểm, tuyến du lịch đường sông trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa đến năm 2025, định hướng đến năm 2035” [60]. Trong đó, trọng tâm là phát triển các điểm, tuyến du lịch đường sông gắn liền với quá trình chuyển dịch kinh tế và gắn kết chặt chẽ với quy hoạch không gian đô thị, các khu chức năng đặc thù ven sông,... Đồng thời, phấn đấu đến năm 2025, du lịch đường sông trở thành một trong những loại hình du lịch trọng điểm phát triển của tỉnh, có thương hiệu, mang đậm bản sắc văn hóa; có hệ thống cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất đồng bộ, chất lượng đảm bảo; thu hút được 7.700 lượt khách du lịch quốc tế, 241.900 lượt khách nội địa và tổng thu đạt khoảng 133 tỷ đồng... Với quan điểm PTDL bền vững theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại, hiệu quả, có trọng tâm, trọng điểm; đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, gắn với đổi mới mô hình tăng trưởng, tái cơ cấu nền kinh tế, PTBV và chuyển đổi phương thức phát triển, trên cơ sở “Chiến lược PTDL tỉnh Thanh Hóa đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2030”, UBND tỉnh Thanh Hóa đã chỉ đạo xây dựng và triển khai:

Kế hoạch số 114/KH-UBND ngày 03/5/2019 về “Triển khai thực hiện Đề án cơ cấu lại ngành du lịch đáp ứng yêu cầu phát triển thành ngành kinh tế mũi nhọn

trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa” [58]. Với mục tiêu của đề án: Cơ cấu lại ngành du lịch Thanh Hóa nhằm khai thác tối đa lợi thế về tài nguyên, sản phẩm, thị trường, các nguồn lực sẵn có, hệ thống quản lý ngành, nâng cao hiệu quả kinh tế, xã hội và môi trường, PTDL trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, góp phần nâng cao đời sống nhân dân, quảng bá hình ảnh và con người Thanh Hóa, lan tỏa các giá trị văn hóa tốt đẹp của dân tộc. Phấn đấu đến năm 2025, đón được 18.500 nghìn lượt khách, tổng thu du lịch ước đạt 42.500 tỷ đồng, tạo ra 65.000 việc làm trực tiếp, tỷ lệ lao động phục vụ du lịch được đào tạo, đào tạo nghề và bồi dưỡng tại chỗ đạt trên 90%.

Năm 2022, thực hiện Kế hoạch số 1749/KH-BVHTT&DL ngày 8-5-2022 của Bộ VHTT&DL phát động Chương trình “Người Việt Nam đi du lịch Việt Nam”, UBND tỉnh Thanh Hóa đã ban hành Kế hoạch 131/KH-UBND ngày 12-6-2022 triển khai thực hiện Chương trình “Người Việt Nam đi du lịch Việt Nam” trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa. Chủ tịch UBND tỉnh đã yêu cầu các sở, ngành, đơn vị, địa phương trong tỉnh tranh thủ mọi nguồn lực, tích cực, chủ động thực hiện và phối hợp triển khai thực hiện các nội dung nhiệm vụ được giao.

- Quyết định số 201/QĐ-TTg ngày 22/01/2013 về “Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030” đã nêu các nhóm giải pháp thực hiện quy hoạch trong đó có nhóm giải pháp về nguồn nhân lực như xây dựng và triển khai thực hiện quy hoạch phát triển nhân lực ngành du lịch cả nước và ở các địa phương. Tỉnh Thanh Hóa đã xây dựng “Quy hoạch tỉnh Thanh Hóa thời kỳ 2021-2030, tầm nhìn đến năm 2045” [10].

Đối với các văn bản pháp của Trung Ương và tỉnh Thanh Hóa về sự phát triển nguồn nhân lực du lịch bao gồm:

- Quyết định số 3066/QĐ-BVHTTDL, ngày 29 tháng 09 năm 2011 của Bộ trưởng BVHTTDL về việc “Phê duyệt quy hoạch phát triển nhân lực ngành du lịch giai đoạn 2011-2020” [4]. Nội dung đã nêu rõ được sự cần thiết xây dựng quy hoạch phát triển nhân lực ngành du lịch dựa trên phân tích hiện trạng phát triển nhân lực ngành du lịch về đào tạo, bồi dưỡng nhân lực, hiện trạng quản lý nhà nước

về phát triển nhân lực, liên kết đào tạo phát triển nhân lực nhằm đưa ra phương hướng và mục tiêu phát triển nhân lực ngành du lịch giai đoạn 2011-2020.

- Tỉnh Thanh Hóa ban hành Quyết định số 3542/QĐ-UBND ngày 26/11/2011 của UBND về “Quy hoạch phát triển nhân lực tỉnh Thanh Hóa giai đoạn 2011-2020” [54] trong đó nhấn mạnh phát triển nhân lực toàn diện, có trọng tâm, trọng điểm, phát triển nhân tài và đội ngũ chuyên gia. Đồng thời phải đảm bảo hài hòa về cơ cấu, cân đối nhân lực theo trình độ đào tạo và ngành, lĩnh vực, vùng miền theo định hướng phát triển kinh tế- xã hội của tỉnh. Nhân lực phải đảm bảo tính thời đại, dài hạn, đẩy mạnh hợp tác quốc tế trong phát triển nhân lực nói chung và định hướng quy hoạch phát triển nhân lực du lịch nói riêng của tỉnh Thanh Hóa.

- Quyết định số 1287/QĐ-UBND của UBND tỉnh Thanh Hóa ngày 14/4/2015 về “Đề án Phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa đến 2020” [56] đã đưa các mục tiêu tổng quát và ục tiêu cụ thể nhằm xác định về mặt số lượng và chất lượng lao động qua từng năm. Đồng thời có những giải pháp và đưa ra những dự án để triển khai thực hiện đề án như dự án đầu tư trang thiết bị thực hành cho các trường đào tạo du lịch trong tỉnh; dự án cung cấp trang thiết bị hỗ trợ công tác giảng dạy cho các trường đào tạo du lịch; dự án nâng cao tính chuyên nghiệp du lịch thông qua các khóa đào tạo, bồi dưỡng (chuyên đề cho nhân lực quản lý nhà nước về du lịch, lớp đào tạo bồi dưỡng về quản trị kinh doanh cho giám đốc doanh nghiệp du lịch; lớp bồi dưỡng nghiệp vụ du lịch cho nhân viên tại các doanh nghiệp, lớp bồi dưỡng và nâng cao trình độ ngoại ngữ cho lao động du lịch, lớp bồi dưỡng du lịch cộng đồng).

- Kế hoạch số 70/KH-UBND của UBND tỉnh Thanh Hóa về “Đào tạo tiếng Anh cho lao động ngành du lịch tỉnh Thanh Hóa giai đoạn 2019-2023” [59] mục tiêu nhằm nâng cao năng lực sử dụng tiếng Anh nhất là tiếng Anh chuyên ngành du lịch cho người lao động ngành du lịch, đáp ứng yêu cầu theo vị trí việc làm.

- Quyết định số 1358/QĐ-UBND về “Xây dựng chương trình đào tạo nâng cao chất lượng quản trị doanh nghiệp du lịch theo mô hình chuẩn quốc tế giai đoạn 2017-2020” [57] Mục tiêu xây dựng chương trình đào tạo nâng cao chất lượng nguồn nhân lực quản trị doanh nghiệp phù hợp với từng đối tượng, lĩnh vực và thực

tiền góp phần khai thác có hiệu quả nguồn du lịch kết hợp với công tác bảo tồn và phát triển bền vững. Đào tạo, cấp chứng chỉ nghiệp vụ quản trị doanh nghiệp du lịch theo tiêu chuẩn quốc tế, trao đổi nghề du lịch trong khu vực ASEAN và thế giới.

4.3.3. Xây dựng, hoàn thiện các chính sách thực thi phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa

4.3.3.1. Chính sách đào tạo phát triển nguồn nhân lực du lịch

a. Xây dựng chất lượng đào tạo tại các cơ sở có chức năng đào tạo chuyên ngành du lịch trên địa bàn tỉnh

Theo quyết định số 360/QĐ-UBND về “Phê duyệt Quy hoạch điều chỉnh mạng lưới các trường đại học, cao đẳng, trung cấp và dạy nghề tỉnh Thanh Hóa đến năm 2020” [55]. Theo đó quy hoạch phải phù hợp với chiến lược phát triển kinh tế xã hội của tỉnh và chiến lược phát triển nhân lực của tỉnh đến năm 2020, đảm bảo cơ cấu ngành nghề, cơ cấu trình độ một cách hợp lý; đầu tư một số trường trọng điểm, ngành đào tạo mới mà nền kinh tế- xã hội đang và sẽ có nhu cầu. Các cơ sở đào tạo đại học, cao đẳng, trung cấp và dạy nghề thuộc quản lý trực tiếp của tỉnh Thanh Hóa.

Hiện nay toàn tỉnh Thanh Hóa có 05 cơ sở chuyên ngành đào tạo về du lịch (02 trường đào tạo bậc đại học về du lịch là trường Đại học Văn hóa, Thể thao và Du lịch Thanh Hóa và trường Đại học Hồng Đức); 02 trường đào tạo du lịch bậc cao đẳng; 01 trường đào tạo bậc trung cấp) và 30 cơ sở giáo dục nghề nghiệp có đào tạo nghề du lịch.

Các trường đại học và các cơ sở đào tạo về du lịch đã đẩy mạnh mô hình liên kết đào tạo, đào tạo lại nghề du lịch với các đơn vị kinh doanh du lịch, coi trọng chất lượng đào tạo cả về chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ và kỹ năng mềm. Chú trọng nâng cao trình độ đội ngũ giảng viên chuyên sâu, thu hút giảng viên có kinh nghiệm về đào tạo, giảng dạy chuyên ngành du lịch, bổ sung lực lượng giảng viên trình độ cao cho các khoa du lịch tại các cơ sở đào tạo trong tỉnh, góp phần cải thiện và nâng cao chất lượng đào tạo của các trường, từng bước đáp ứng nhu cầu đào tạo thực tế. Tiêu chuẩn giảng viên, chuyên gia tham gia công tác đào tạo phải có trình

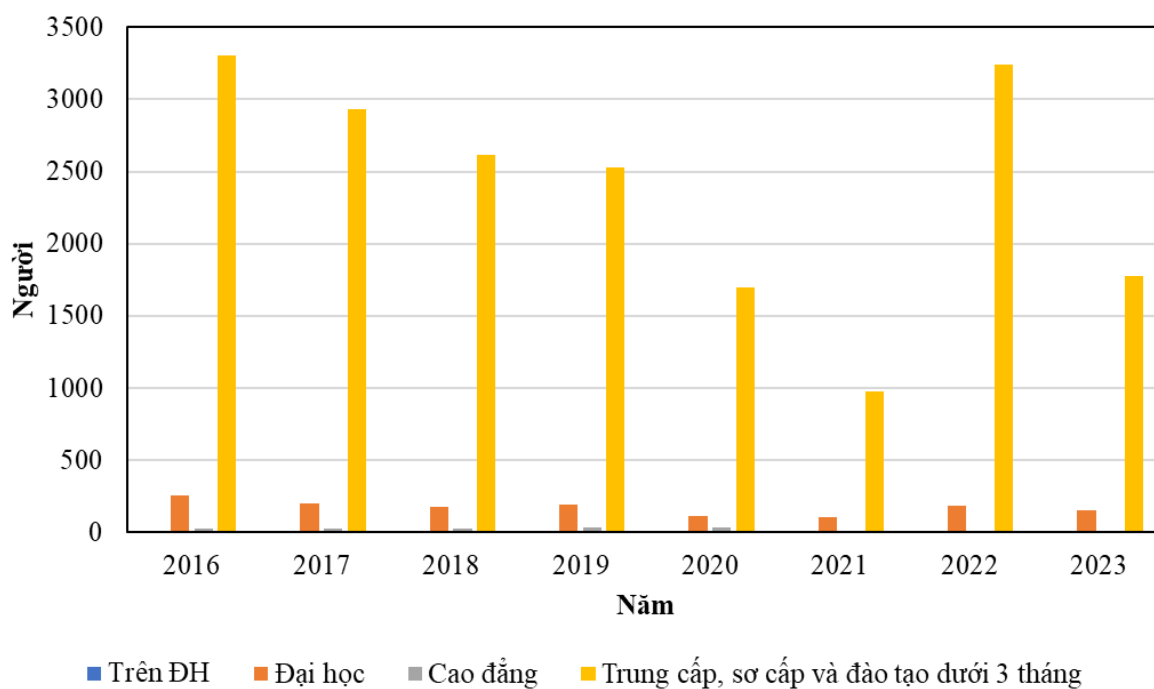
độ thạc sĩ trở lên được đào tạo đúng chuyên ngành, có kinh nghiệm đào tạo các chương trình, đề án về quản trị doanh nghiệp, du lịch từ 5 năm trở lên, có trình độ tiếng Anh từ B2 trở lên; có chứng chỉ VTOS hoặc tương đương.

Bảng 4.12. Tình hình tuyển sinh ngành du lịch của các cơ sở đào tạo của tỉnh Thanh Hóa giai đoạn 2016-2023

ĐVT: Số lượng học viên, học sinh

TT	Chỉ tiêu	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
1	Trên ĐH	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Đại học	255	203	176	195	115	109	183	152
3	Cao đẳng	30	28	30	35	32	-	-	-
4	Trung cấp, sơ cấp và đào tạo thường xuyên dưới 3 tháng	3,300	2,935	2,615	2,530	1,695	980	3,237	1,778
Tổng cộng		3,581	3,166	2,821	2,760	1,742	1,089	3,420	1,930

Nguồn [43]



Hình 4.3. Tình hình tuyển sinh ngành du lịch của các cơ sở đào tạo tỉnh Thanh Hóa giai đoạn 2016-2023

Nhìn chung, qua bảng 4.12 cho thấy các cơ sở đào tạo mới chỉ tập trung đào tạo nghề cho lao động làm việc tại các cơ sở du lịch. Đối tượng đào tạo chủ yếu là lao động cho các đơn vị, doanh nghiệp kinh doanh du lịch. Chưa chú trọng lực lượng lao động quản lý du lịch và lao động chất lượng cao nhằm đảm bảo chuẩn quốc tế về du lịch, cũng như nâng cao năng lực hội nhập quốc tế về du lịch của tỉnh Thanh Hóa.

b. Xây dựng chương trình hoạt động đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho cán bộ công chức, viên chức làm công tác quản lý nhà nước về du lịch

Tổ chức các lớp bồi dưỡng quản lý nhà nước về du lịch cho cán bộ công chức phụ trách du lịch của Phòng văn hóa- thông tin các huyện, thị xã, thành phố và các phường, thị trấn, Ban quản lý các khu, điểm du lịch; đồng thời, cử nhiều lượt cán bộ công chức quản lý nhà nước về du lịch tham gia các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên sâu về du lịch do Bộ Văn hóa, thể thao và Du lịch, Cục du lịch quốc gia tổ chức.

Bảng 4.13. Thống kê số lớp bồi dưỡng, số lượt người học, kinh phí trung bình/học, đối với CBCC, VC làm công tác QLNN về du lịch (Cấp sở, phòng) do Sở VH, TT và DL chủ trì tổ chức

TT	Chỉ tiêu	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
1	Lớp bồi dưỡng	1	1	-	-	-	1	1	1
-	Quản lý	1	1	-	-	-	1	1	1
-	Chuyên môn, nghiệp vụ			-	-	-			
-	Khác			-	-	-			
2	Số lượt người đi học	100	100	-	-	-	50	150	200
3	Kinh phí (Triệu đồng)	100	100	-	-	-	150	200	200

-	Chuyên môn, nghiệp vụ				1	1	2	2	2
-	Kỹ năng	1	3	1	1		1	1	1
-	Khác	1					1	1	1
2	Kinh phí (Triệu đồng)	180	565	175	178	150	400	400	350

Nguồn [43]

Để hội nhập quốc tế, cũng như đảm bảo liên kết vùng trong phát triển du lịch, doanh nghiệp cần phải chú trọng hơn nữa trong việc nâng cao trình độ, đảm bảo tính chuyên nghiệp, kỹ năng nghề. Trên thực tế, qua bảng 4.13 cho thấy, việc mở lớp đào tạo còn rất hạn chế, chưa tương xứng với quy mô, tiềm năng phát triển du lịch của tỉnh Thanh Hóa.

d. Xây dựng công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch cộng đồng

Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tổ chức các lớp bồi dưỡng du lịch cộng đồng tại các khu, điểm du lịch trọng điểm. Một số các địa phương có các khu du lịch đã chủ động liên hệ với các trường đào tạo để tổ chức đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao tay nghề cho người dân địa phương về giao tiếp, ứng xử văn minh du lịch và các nghiệp vụ du lịch.

Bảng 4.15. Thống kê số lớp bồi dưỡng, số lượt người học, kinh phí trung bình/học, đối với lao động về du lịch cộng đồng do Sở VH, TT và DL chủ trì tổ chức

TT	Chỉ tiêu	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
1	Lớp bồi dưỡng	3	3	2	-	-	6	7	7
-	Quản lý	-	-	-					
-	Chuyên môn, nghiệp vụ	3	3	2	-		6	7	7
-	Khác								
2	Số lượt người đi học	500	300	140	-	-	230	440	280
3	Kinh phí (Triệu đồng)	500	390	399	-	-	845	1,350	1,150

Nguồn [43]

Tính đến năm 2023, toàn tỉnh Thanh Hóa có 51.800 lao động trong ngành du lịch, trong đó số lao động được đào tạo, bồi dưỡng là 42.560 lao động (chiếm 82,2%); 83,5% lao động cộng đồng tham gia kinh doanh dịch vụ du lịch tại các khu du lịch trọng điểm được bồi dưỡng về du lịch và văn hóa giao tiếp ứng xử trong kinh doanh du lịch.

4.3.3.2. Chính sách thu hút, tuyển dụng nguồn nhân lực du lịch

Tỉnh Thanh Hóa đã có cơ chế, chính sách thu hút nguồn nhân lực du lịch thông qua phát huy vai trò và nâng cao trách nhiệm của doanh nghiệp du lịch trong hoạt động đào tạo, thu hút tham gia xây dựng tiêu chuẩn kỹ năng nghề và chương trình, điều kiện thực tập cho học sinh và sinh viên, tiếp nhận sinh viên đến thực tập và tiếp nhận học sinh tốt nghiệp vào làm việc.

Bên cạnh đó, tỉnh Thanh Hóa đẩy mạnh phát triển du lịch thông qua tăng cường đầu tư kinh phí nhằm cải thiện môi trường kinh doanh du lịch, thu hút đầu tư cho các sản phẩm du lịch đạt chuẩn quốc tế, tạo nhiều công ăn việc làm mới, mức thu nhập cao.

Tăng cường phối hợp 3 bên (Nhà nước, doanh nghiệp du lịch và người lao động) nhằm đảm bảo thông tin thị trường lao động du lịch. Người lao động chủ động có những kế hoạch bồi dưỡng nâng cao trình độ đáp ứng yêu cầu việc làm, nhằm kết nối cung- cầu lao động.

Tính đến tháng 12 năm 2023, trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa có khoảng 51.800 lao động trong ngành du lịch; trong đó có 280 lao động quản lý nhà nước, hơn 37.000 lao động trong các doanh nghiệp du lịch, hơn 13.000 lao động du lịch cộng đồng [32]. Số lao động trong lĩnh vực khách sạn, nhà hàng chiếm tỉ lệ cao nhất khoảng 65-70%. Cả tỉnh có khoảng 289 hướng dẫn viên du lịch đang hoạt động (176 hướng dẫn viên nội địa, 42 hướng dẫn viên tại địa điểm, còn lại hướng dẫn viên quốc tế).

4.3.3.3. Chính sách đãi ngộ nguồn nhân lực du lịch

Công tác thu hút nhân tài, khuyến khích phát triển nhân lực trình độ cao đã được xây dựng và ban hành các chính sách đãi ngộ đối với lao động bằng cách tạo thuận lợi về điều kiện công tác, môi trường làm việc cho nguồn nhân lực có trình độ cao. Có chế độ khuyến khích, khen thưởng đối với người lao động trong ngành có ý tưởng đổi mới, sáng tạo, nghiên cứu và áp dụng những thành tựu công nghệ tiên tiến.

Tỉnh đã có cơ chế, chính sách ưu tiên phát triển nguồn nhân lực du lịch, trong đó ưu tiên đầu tư cho các cơ sở đào tạo chuyên ngành về du lịch, ưu tiên nguồn thu du lịch và các hoạt động hỗ trợ khác giành cho công tác tổ chức các lớp bồi dưỡng, tập huấn về quản lý nhà nước và cử các cán bộ, công chức đi đào tạo, bồi dưỡng trong và ngoài nước.

4.3.4. Công tác kiểm tra, giám sát phát triển nguồn nhân lực du lịch

Tăng cường công tác quản lý nhà nước về phát triển nhân lực du lịch thông qua đổi mới công tác dự báo và xây dựng kế hoạch làm cơ sở kiểm tra, giám sát. Tổ chức điều tra cung- cầu lao động hàng năm về lao động du lịch trên địa bàn tỉnh nhằm công khai kết quả điều tra để các cơ sở đào tạo, doanh nghiệp và người lao động có kế hoạch đào tạo, sử dụng, tìm việc làm phù hợp. Từng đơn vị, doanh nghiệp phải xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực trong từng giai đoạn, xác định rõ nhu cầu, tiêu chuẩn phù hợp và thực hiện tuyển dụng công khai, minh bạch làm cơ sở thu hút, đào tạo, bồi dưỡng nhân lực du lịch, đổi mới phương thức đánh giá năng lực công tác và chế độ khen thưởng, kỷ luật.

Tăng cường thanh tra, giám sát các cơ sở đào tạo, giáo dục nghề nghiệp trong ngành du lịch nhằm đảm bảo chất lượng, tránh đào tạo tràn lan, chống lãng phí và không phù hợp với nhu cầu đào tạo, gây dư thừa lao động qua đào tạo giữa các ngành và giai đoạn phát triển du lịch của tỉnh Thanh Hóa.

4.3.5. Đánh giá mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa

Xuất phát từ cơ sở lý luận, mô hình nghiên cứu lý thuyết ở chương 2 và chương 3, NCS thực hiện đánh giá mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến phát

triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa qua việc đo lường các nhân tố bằng phương pháp nghiên cứu tài liệu sơ cấp.

4.3.5.1. Kết quả phân tích độ tin cậy của của thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha

Kết quả phân tích độ tin cậy qua tính toán cho thấy, hệ số Cronbach's Alpha của các biến đều đạt yêu cầu là lớn hơn 0,6 (trong đó thấp nhất là 0,798 và cao nhất là 0,934). Hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item- Total Correlation) đều lớn hơn 0,3. Tổng hợp kết quả kiểm định chất lượng thang đo được trình bày ở phụ lục 4, bảng 416 và bảng 4.17.

Bảng 4.16. Hệ số Cronbach's Alpha các thành phần thang đo các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa

Biến quan sát	Hệ số tương quan biến-tổng	Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến	Biến quan sát	Hệ số tương quan biến-tổng	Hệ số Cronbah's Alpha nếu loại biến
1. Điều kiện phát triển du lịch (DKPT), Cronbach's Alpha = 0,934 với 4 biến			2.Chính sách phát triển du lịch (CSPT), Cronbach's Alpha = 0,881 với 5 biến		
DKPT1	.771	.932	CSPT1	.619	.876
DKPT2	.872	.905	CSPT2	.828	.828
DKPT3	.869	.906	CSPT3	.731	.851
DKPT4	.868	.906	CSPT4	.703	.858
			CSPT5	.697	.860
3. Đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch kỹ luật (DTBD), Cronbach's Alpha = 0,895 với 8 biến			4. Thu hút, tuyển dụng và sử dụng nguồn nhân lực du lịch (THSD), Cronbach's Alpha = 0,912 với 6 biến		
DTBD1	.632	.886	THSD1	.731	.906
DTBD2	.756	.875	THSD2	.834	.890
DTBD3	.788	.872	THSD3	.758	.901
DTBD4	.717	.878	THSD4	.795	.896

DTBD5	.761	.875	THSD5	.755	.901
DTBD6	.601	.890	THSD6	.711	.907
DTBD7	.709	.879			
DTBD8	.509	.890			
5. Đãi ngộ nguồn nhân lực du lịch (DN), Cronbach's Alpha = 0,919 với 5 biến					
DN1	.837	.891	DN3	.835	.894
DN2	.816	.896	DN4	.747	.910
DN5	.733	.913			

Bảng 4.17. Hệ số Cronbach's Alpha các thành phần thang đo Phát triển nguồn nhân lực du lịch (PT) với hệ số Cronbach's Alpha là 0,798 với 4 biến

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Hệ số tương quan biến-tổng	Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến
PT1	10.93	3.509	.559	.771
PT2	10.92	3.442	.582	.761
PT3	11.11	2.917	.606	.754
PT4	11.15	2.932	.709	.695

4.3.5.2. Kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA)

a. Kiểm định tính thích hợp của EFA

Phân tích nhân tố khám phá (EFA) nhằm loại bỏ một lần nữa những thang đo không đủ độ tin cậy, chỉ giữ lại các thang đo các nhân tố phản ánh chính xác các thành phần đo lường các biến trong mô hình. Đối với thang đo cho biến “Phát triển nguồn nhân lực du lịch” gồm 4 chỉ báo và được xếp chung một nhóm, kết quả KMO là 0,715 nằm trong đoạn $0,5 \leq KMO \leq 1$. Đối với các biến độc lập có 5 biến được rút ra với kết quả KMO là 0,909 nằm trong đoạn $0,5 \leq KMO \leq 1$. Như vậy, phân tích nhân tố là thích hợp với dữ liệu thực tiễn.

b. Kiểm định tính tương quan giữa các biến quan sát

Kiểm định Bartlett có Sig. = 0,000 \leq 0,05. Như vậy các biến quan sát có

tương quan tuyến tính trong mỗi yếu tố.

c. Kiểm định phương sai trích

Phương sai trích bằng 70,535% (lớn hơn 50%) và Eigenvalues = 1,628 > 1, cho biết 70,5% thay đổi của mỗi nhân tố được giải thích bởi các biến quan sát (phụ lục 5).

Có 5 nhân tố được rút ra, các biến quan sát đều có Factor Loading lớn nhất lớn hơn 0,55. Có 5 nhân tố đại diện cho phát triển nguồn nhân lực du lịch với các biến đặc trưng được sắp xếp lại khác với mô hình lý thuyết ban đầu. Kết quả sau khi phân tích yếu tố khám phá EFA ở bảng 4.18.

Bảng 4.18. Kết quả phân tích nhân tố khám phá-EFA

Các hệ số KMO		P-value	Phương sai trích	Số biến được rút ra	Hệ số tải nhân tố	Kết quả
Phát triển nguồn nhân lực	0,715	0,000	62,582	1	0,715	Đủ điều kiện phân tích
Các biến độc lập	0,909	0,000	70,353	5	0,909	Đủ điều kiện phân tích

4.3.5.3. Phân tích hồi quy tuyến tính

a. Kiểm định ý nghĩa của các hệ số hồi quy

Các biến độc lập (DKPT, CSPT, DTBD, THSD, DN) tương quan ý nghĩa thống kê với PT với độ tin cậy > 95% vì tất cả các biến độc lập đều có Sig. ≤ 0,05.

b. Mức độ giải thích của mô hình

Tóm tắt kết quả phân tích mô hình được thể hiện trong bảng 4.19.

Bảng 4.19. Tóm tắt mô hình

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.745 ^a	.555	.548	.38805	1.632

- a. Predictors: (Constant), DN, THSD, DTBD, CSPT, DKPT
 b. Dependent Variable: PT

Theo kết quả trong bảng 4.19, hệ số R^2 điều chỉnh bằng 0,548 (kiểm định F, sig. $\leq 0,05$). Như vậy, 55% thay đổi của PT được giải thích bởi các biến độc lập và đảm bảo ý nghĩa với mức tin cậy trên 99%.

c. Kiểm định hiện tượng đa cộng tuyến

Kiểm tra hiện tượng các biến độc lập tương quan tuyến tính với nhau, thước đo mức độ phòng đại phương (VIF) đòi hỏi phải nhỏ hơn 10. Có nghĩa là mỗi biến động độc lập, không có hiện tượng cộng tuyến.

Bảng 4.20. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính

Biến	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	Giá trị kiểm định t	Giá trị Sig.	Độ phóng đại phương sai	
	B	Sai số chuẩn	(β)			Giá trị kiểm định	VIF
Hằng số	.250	.189		1.326	.186		
DKPT	.092	.041	.102	2.265	.024	.681	1.468
CSPT	.155	.035	.198	4.428	.000	.695	1.438
DTBD	.428	.045	.436	9.598	.000	.674	1.484
THSD	.242	.045	.207	5.387	.000	.938	1.067

a. Dependent Variable: PT

Giá trị Sig. của các biến độc lập đều < 0.05 nên đều có ý nghĩa thống kê và có tác động lên biến phụ thuộc. Giá trị kiểm định của các hệ số đều > 0 nên các biến độc lập có tác động thuận chiều dương đến biến phụ thuộc.

Kết quả kiểm định mô hình lý thuyết và các giả thuyết nghiên cứu, để nhận diện các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa, phương trình hồi quy chưa chuẩn hóa:

$$PT = 0,25 + 0,428*DTBD + 0,242*THSD + 0,155*CSPT + 0,092*DKPT + 0,079*DN$$

- Nhân tố đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch có tác động thuận chiều đến Phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa. Khi nhân tố đào tạo và

phát triển nguồn nhân lực tăng thêm 1 điểm thì sẽ làm cho Phát triển nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa tăng thêm 0,428 điểm

- Nhân tố thu hút và sử dụng nhân lực du lịch có tác động thuận chiều đến Phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa. Khi nhân tố thu hút và sử dụng nhân lực tăng thêm 1 điểm thì sẽ làm cho Phát triển nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa tăng thêm 0,242 điểm.

- Nhân tố chính sách phát triển du lịch có tác động thuận chiều đến Phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa. Khi yếu tố chính sách phát triển du lịch tăng thêm 1 điểm thì sẽ làm cho Phát triển nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa tăng thêm 0,155 điểm.

- Nhân tố điều kiện phát triển du lịch có tác động thuận chiều đến Phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa. Khi nhân tố điều kiện phát triển du lịch tăng thêm 1 điểm thì sẽ làm cho Phát triển nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa tăng thêm 0,092 điểm.

- Nhân tố đãi ngộ nhân lực du lịch có tác động thuận chiều đến Phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa. Khi nhân tố đãi ngộ nhân lực tăng thêm 1 điểm thì sẽ làm cho Phát triển nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa tăng thêm 0,079 điểm.

Như vậy, từ kết quả kiểm định có thể khẳng định các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa theo mức độ từ cao đến thấp là Nhân tố đào tạo và bồi dưỡng, Nhân tố thu hút, sử dụng nguồn nhân lực du lịch, Nhân tố chính sách phát triển du lịch; Nhân tố điều kiện phát triển du lịch và Nhân tố đãi ngộ nhân lực du lịch.

4.3.5.3. Thảo luận kết quả nghiên cứu

Kết quả phân tích, kiểm định đã xác định được 5 nhân tố tác động đến Phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa: **Nhân tố đào tạo và bồi dưỡng, Nhân tố thu hút và sử dụng, Nhân tố chính sách phát triển du lịch, Nhân tố điều kiện phát triển du lịch và Nhân tố đãi ngộ nhân lực du lịch.**

Nhân tố đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực ($\beta = 0,428$) là nhân tố quan

trọng ảnh hưởng mạnh nhất đến phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa. Công tác này đã được thực hiện ở các cấp quản lý, lao động ở từng vị trí việc làm thông qua các chương trình bồi dưỡng, đào tạo chuyên môn, kỹ năng, cập nhật các thông tin về du lịch. Tuy nhiên thực tế đã phân tích ở chương 4 cho thấy kinh phí cho đào tạo, bồi dưỡng nhân lực du lịch còn chiếm tỉ trọng nhỏ, chưa có chương trình đột phá trong đào tạo, bồi dưỡng để nâng tầm lực lượng nhân lực du lịch tương xứng với tiêu chuẩn các nước trong khu vực và trên thế giới [5], [6]. Vì vậy, công tác đào tạo và bồi dưỡng nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa cần có những chính sách đầu tư nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, đảm bảo phát triển nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu của khách du lịch trong bối cảnh mới, đảm bảo thực hiện có hiệu quả chiến lược phát triển du lịch lâu dài của tỉnh Thanh Hóa.

Nhân tố chính sách thu hút và sử dụng nhân lực ($\beta = 0,242$) là nhân tố tác động đến Phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa. Người lao động phải được phát huy khả năng, năng lực, sử dụng đúng người, đúng việc, đúng theo chức danh, vị trí việc làm nhằm góp phần phát triển năng lực của người lao động. Mặt khác, các chính sách thu hút, tuyển chọn phải công khai, có sự cạnh tranh công bằng nhằm đảm bảo thu hút được người có trình độ, chất lượng gắn bó với quê hương để phát triển du lịch của tỉnh Thanh Hóa. Bên cạnh đó, đối với hội nhập kinh tế thế giới, kéo theo sự dịch chuyển dân cư và ngành nghề nên cần thu hút nguồn nhân lực ở các ngành khác tham gia vào hoạt động du lịch và thay thế dần nguồn nhân lực du lịch quốc tế đang đảm nhận các vị trí quản lý, giám đốc, điều hành, giám sát ở các cơ sở kinh doanh du lịch...

Nhân tố chính sách phát triển du lịch ($\beta = 0,155$) là nhân tố tác động đến Phát triển nguồn nhân lực du lịch. Tỉnh Thanh Hóa muốn thực hiện các chính sách phát triển du lịch đảm bảo hội nhập quốc tế, đảm bảo liên kết, liên thông với các vùng, địa phương phải đạt mục tiêu du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn thì cần có môi liên hệ với phát triển nguồn nhân lực phải đáp ứng những yêu cầu, mục tiêu đặt ra về mặt số lượng, chất lượng theo từng nhóm ngành nghề. Chiến lược dài hạn phát triển nguồn nhân lực có trình độ, kinh nghiệm làm việc trong môi trường quốc

tế, nâng cao khả năng thích ứng hội nhập. Đồng thời, chính sách phát triển du lịch là cơ sở để dự báo nhu cầu nguồn nhân lực, tạo công ăn việc làm cho công đồng, địa phương du lịch nông thôn.

Nhân tố điều kiện phát triển du lịch ($\beta = 0,092$) là nhân tố có tác động gián tiếp đến Phát triển nguồn nhân lực du lịch. Mỗi tỉnh, địa phương sẽ có những tiềm năng, điều kiện phát triển du lịch như điều kiện tự nhiên (biển đảo, sinh thái, văn hóa, giá trị lịch sử...), kinh tế xã hội và đó chính là cơ sở phát triển du lịch. Điều này sẽ tạo ra được nhiều công ăn việc làm, phát triển kinh tế du lịch ở từng địa phương, nhu cầu nhân lực du lịch tăng theo. Tuy nhiên, những giá trị phát triển du lịch này cần được quy hoạch, đánh giá và đầu tư thì hiệu quả hoạt động du lịch mới phát huy được tiềm năng sẵn có.

Nhân tố đãi ngộ nhân lực du lịch ($\beta = 0,079$) cơ quan quản lý của tỉnh Thanh Hóa về du lịch cần có chính sách để giữ chân người lao động chất lượng trong lĩnh vực du lịch để không có hiện tượng “nhảy việc” hoặc dịch chuyển đi các địa phương khác để làm việc trong khi đó chính tại địa phương lại đang thiếu rất nhiều lao động chuyên môn, trình độ ngoại ngữ, kinh nghiệm du lịch quốc tế. Tạo được sự gắn bó, trung thành với doanh nghiệp du lịch đòi hỏi phải có những đãi ngộ về chế độ tài chính, phúc lợi, điều kiện làm việc.

4.4. Đánh giá chung về phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa

4.4.1. Những kết quả đã đạt được

Thứ nhất, nhằm đáp ứng kịp thời cho sự phát triển du lịch của tỉnh Thanh Hóa, trở thành kinh tế mũi nhọn thì tỉnh ủy, UBND đã ban hành quyết định phê duyệt các đề án và kế hoạch phát triển nguồn nhân lực du lịch [39], [47-53]. Bên cạnh đó, tỉnh đã luôn coi trọng và dành một phần ngân sách nhất định cho việc đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực, tập trung vào các nhiệm vụ chính: Bồi dưỡng nghiệp vụ hướng dẫn viên du lịch; bồi dưỡng nâng cao trình độ nghiệp vụ chuyên sâu cho cán bộ quản lý du lịch tại địa phương, khu, điểm du lịch; bồi dưỡng du lịch công đồng; bồi dưỡng nâng cao kỹ năng, nghiệp vụ cơ bản cho lao động trong các doanh nghiệp du lịch; hỗ trợ biên đạo, luyện tập, tổ chức các lớp phục dựng, truyền

dạy các loại hình văn hóa dân gian cho các khu, điểm du lịch; tập huấn phương pháp bảo tồn, phát huy giá trị văn hóa phi vật thể liên quan đến nghề thủ công truyền thống, nghệ thuật thêu hóa văn trên trang phục truyền thống các dân tộc thiểu số; đào tạo tiếng Anh cho lao động ngành du lịch của tỉnh, bồi dưỡng nâng cao trình độ quản lý cho lao động ngành du lịch Thanh Hóa...

Thứ hai, lực lượng lao động trong độ tuổi lao động của tỉnh tham gia hoạt động kinh doanh du lịch rất lớn và có tiềm năng, và tăng 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. Lao động hoạt động trong lĩnh vực du lịch được đào tạo kiến thức chuyên môn về du lịch. Công tác kiểm tra, giám sát trong phát triển nguồn nhân lực du lịch đã không ngừng tăng cường nhằm 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 ba, tỉnh đã thống kê, nghiên cứu, đánh giá được điểm mạnh, điểm yếu trong NNLDL (thiếu kỹ 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 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. Từ đề án phát triển nguồn nhân lực du lịch, tỉnh Thanh Hóa 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 tư, hoạt động đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho các cán bộ,

công chức, viên chức làm công tác quản lý nhà nước về du lịch của tỉnh phụ trách phòng Văn hóa- Thông tin và du lịch các huyện, thị xã, thành phố, Ban quản lý các khu, điểm du lịch và tham gia các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên sâu về du lịch do Bộ Văn hóa, thể thao và Du lịch, cục Du lịch Quốc gia tổ chức.

Thứ năm, Tỉnh 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 tỉnh 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 kinh tế xã hội địa phương cũng như cả nước.

Thứ sáu, sở VH-TT-DL 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.

Tỉnh đã phối hợp các trường đại học, cơ sở đào tạo về du lịch đẩy mạnh mô hình liên kết đào tạo, đào tạo lại nghề du lịch với các đơn vị kinh doanh, coi trọng chất lượng đào tạo cả về chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ và kỹ năng mềm. Chú trọng nâng cao trình độ đội ngũ giảng viên chuyên sâu, thu hút giảng viên có kinh nghiệm về đào tạo, giảng dạy chuyên ngành du lịch, bổ sung lực lượng giảng viên trình độ cao cho các khoa du lịch tại các cơ sở đào tạo trong tỉnh, góp phần cải thiện và nâng cao chất lượng đào tạo của các trường, từng bước đáp ứng nhu cầu đào tạo thực tế. 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.

4.4.2. Những hạn chế và những nguyên nhân chủ yếu

Thứ nhất, sự phối hợp liên ngành liên Tỉnh 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 ngành nói chung của Tỉnh và của ngành du lịch nói riêng 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 chưa tương xứng với mục tiêu chiến lược phát triển du lịch của tỉnh Thanh Hóa.

Thứ hai, chất lượng chung của NNLDL của Tỉnh 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. Nguyên nhân do đa số các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh có quy mô vừa và nhỏ và siêu nhỏ nên nhận thức của chủ doanh nghiệp về vị trí, vai trò quan trọng của chất lượng nguồn nhân lực đối với hiệu quả hoạt động kinh doanh và hình ảnh du lịch của địa phương chưa cao. Mặt khác, các lĩnh vực kinh doanh của ngành dịch vụ du lịch Thanh Hóa vẫn chịu ảnh hưởng của tính mùa vụ. Do vậy, các doanh nghiệp kinh doanh du lịch chưa chú trọng nhiều đến việc đào tạo, tái đào tạo thương xuyên nhằm nâng cao chất lượng, kỹ năng chuyên nghiệp và tính quốc tế.

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. Mặc dù đã có sự quan tâm đầu tư phân bổ nhân lực du lịch hướng đến sự hợp lý giữa các huyện trong tỉnh, tuy nhiên sự mất cân đối giữa các huyện 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 để làm việc và sinh hoạt, thậm chí có tình trạng chảy máu nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao giữa các tỉnh có tiềm năng du lịch của Việt Nam như 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% 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 70,4%. 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 VH TTDL 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 Tỉnh chưa thể tiếp cận và khai thác tối đa được thị trường du lịch qua hình thức liên kết du lịch giữa các tỉnh, khu vực và quốc tế, một thị trường lớn và hết sức tiềm năng. Bên cạnh đó, NNLDL của tỉnh cũng chưa được tiếp cận và học hỏi các xu hướng mới của thị trường du lịch 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 phù hợp với quy hoạch, mục tiêu chiến lược phát triển du lịch của tỉnh. 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 tỉnh 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 [37]. 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 Tỉnh 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 huyện của Tỉnh 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 Tỉnh 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 do hoạt động kinh doanh du lịch đặc thù của tỉnh Thanh Hóa là theo thời vụ là chủ yếu. 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.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 4

Chương 4 của luận án dựa trên số liệu thứ cấp và phương pháp nghiên cứu thích hợp đã phân tích thực trạng phát triển NNL du lịch tỉnh Thanh Hóa giai đoạn 2016 – 2023, phân tích mối tương quan giữa phát triển du lịch và phát triển NNL du lịch tỉnh Thanh Hóa, đã đánh giá mức độ ảnh hưởng của các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển NNL du lịch. Các kết quả phân tích cho thấy:

Sự phối hợp liên ngành, liên tỉnh trong chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch chưa hiệu quả, Tỉnh chưa triển khai cụ thể thành các quy hoạch, đề án, chương trình cụ thể về phát triển nguồn nhân lực du lịch tương ứng với chiến lược phát triển du lịch của tỉnh.

Chất lượng chung nguồn nhân lực du lịch của tỉnh vẫn ở mức thấp, tỷ lệ lao động phổ thông còn cao, phân bố không đều, thiếu hụt nhân lực chất lượng cao.

Công tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch còn hạn chế, mới tập trung đào tạo kỹ năng nghề chưa chú trọng trong đào tạo nhân lực quản lý du lịch, lao động chất lượng cao đáp ứng cho hội nhập quốc tế, đạt tiêu chuẩn quốc tế về du lịch [37].

Hiệu quả hoạt động liên kết phát triển nguồn nhân lực du lịch giữa các bên liên quan còn thấp.

Cơ sở hạ tầng, cơ chế, chính sách phục vụ phát triển nguồn nhân lực du lịch chưa được quan tâm đúng mức.

Đây là cơ sở để tác giả xây dựng và đề xuất các giải pháp phát triển NNL du lịch tỉnh trong chương 5 của luận án.

CHƯƠNG 5: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH TỈNH THANH HÓA

5.1. Bối cảnh Bối cảnh hiện nay và những yêu cầu đặt ra đối với phát triển nguồn nhân lực du lịch

5.1.1. Hội nhập quốc tế trong lĩnh vực du lịch

Sự phát triển của thế giới đang bước sang trang mới với những thành tựu có tính đột phá, trong đó yếu tố đóng vai trò trung tâm quyết định sự biến đổi về chất của nền kinh tế chính là nguồn nhân lực chất lượng cao. Chính nguồn nhân lực chất lượng cao mới là yếu tố cơ bản nhất của mọi quá trình, bởi lẽ những yếu tố khác vẫn có thể có được nếu có tri thức, song tri thức không tự nhiên xuất hiện mà phải thông qua một quá trình giáo dục, đào tạo và hoạt động thực tế. Ngày nay, sự cạnh tranh giữa các quốc gia, các doanh nghiệp chủ yếu là cạnh tranh về hàm lượng chất xám, nghĩa là hàm lượng tri thức kết tinh trong sản phẩm hàng hoá dịch vụ nhờ vào nguồn nhân lực có chất lượng. Vì vậy, trong cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, để có được tốc độ phát triển cao và bền vững, các quốc gia trên thế giới đều chú trọng đến việc phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao, một vấn đề cấp bách có tầm chiến lược và sống còn trong bối cảnh toàn cầu hoá kinh tế thế giới.

Từ năm 2017, Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch xác định là năm du lịch phải tăng tốc để bước vào giai đoạn hội nhập khi mà Cộng đồng Kinh tế ASEAN chính thức hình thành vào cuối năm 2015 và thừa nhận lẫn nhau trong hệ thống tiêu chuẩn nghề của du lịch. Thỏa thuận này được các nước trong cộng đồng ASEAN rất quan tâm và nhiều nước đã đi tiên phong. Trong đó, nhân lực là yếu tố cốt lõi cho sự phát triển của mọi ngành nghề, đặc biệt là ngành du lịch. Các nước ASEAN nói chung hay Việt Nam, việc đào tạo nguồn nhân lực du lịch theo khung trình độ đã được thừa nhận là điều kiện tiên quyết để xây dựng ngành du lịch hội nhập quốc tế. Khi Thỏa thuận về nghề du lịch ASEAN chính thức có hiệu lực, sẽ có nhiều lao động trong khối ASEAN đến Việt Nam làm việc. Nếu lao động trong nước không nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng thực hành thì họ sẽ thua ngay trên chính sân nhà,

hậu quả là sẽ nhiều người mất việc làm. Mặt khác, các doanh nghiệp du lịch ASEAN sẽ nhiều cơ hội thu hút lao động có tay nghề của Việt Nam. Điều này cũng có nghĩa là nếu doanh nghiệp du lịch trong nước không đổi mới, không phát triển để giữ chân lao động có tay nghề, thì sẽ mất đi nguồn chất xám lao động có kỹ năng nghề trong nước; chất lượng dịch vụ và khả năng cạnh tranh của các doanh nghiệp cũng sẽ bị suy giảm.

Thoả thuận thừa nhận lẫn nhau trong ASEAN về nghề du lịch (MRA-TP) được xây dựng nhằm cho phép chuyển dịch việc làm của người lao động du lịch lãnh nghề giữa các quốc gia thành viên và để công nhận các kỹ năng và văn bằng của người lao động du lịch từ các quốc gia thành viên khác trong ASEAN. Nếu lao động trong nước không nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng thực hành thì họ sẽ thua ngay trên chính sân nhà, hậu quả là sẽ nhiều người mất việc làm. Mặt khác, các doanh nghiệp du lịch ASEAN sẽ nhiều cơ hội thu hút lao động có tay nghề của Việt Nam. Điều này cũng có nghĩa là nếu doanh nghiệp du lịch trong nước không đổi mới, không phát triển để giữ chân lao động có tay nghề, thì sẽ mất đi nguồn chất xám lao động có kỹ năng nghề trong nước; chất lượng dịch vụ và khả năng cạnh tranh của các doanh nghiệp cũng sẽ bị suy giảm. Trước thực tế này, các cơ sở đào tạo/dạy nghề sẽ phải rà soát chương trình đào tạo và văn bằng để đảm bảo rằng chúng phù hợp với hoặc liên kết với chương trình du lịch chung ASEAN nhằm cấp ra những văn bằng thích ứng/tương đương cho sinh viên hoặc người thực tập. Bên cạnh đó, cần xem xét xem các văn bằng hoặc các chương trình đào tạo hiện tại phải điều chỉnh hoặc thay đổi như thế nào nhằm đáp ứng các yêu cầu của ASEAN về thừa nhận văn bằng du lịch lẫn nhau.

Nghị quyết số 08-NQ/TW ngày 16/01/2017 của Bộ Chính trị [3] về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, đã xác định mục tiêu phát triển nguồn nhân lực như sau:

- 1) Nhà nước có chính sách thu hút đầu tư cho đào tạo nguồn nhân lực du lịch; tăng cường năng lực cho các cơ sở đào tạo du lịch cả về cơ sở vật chất kỹ thuật, nội dung, chương trình và đội ngũ giáo viên. Đẩy mạnh xã hội hoá và hợp tác

quốc tế, thu hút nguồn lực phát triển nguồn nhân lực du lịch.

2) Đa dạng hoá các hình thức đào tạo du lịch. Đẩy mạnh ứng dụng khoa học-công nghệ tiên tiến trong đào tạo, bồi dưỡng, phát triển nguồn nhân lực du lịch.

3) Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cả về quản lý nhà nước, quản trị doanh nghiệp và lao động nghề du lịch. Chú trọng nâng cao kỹ năng nghề, ngoại ngữ và đạo đức nghề nghiệp cho lực lượng lao động ngành Du lịch.

4) Hoàn thiện bộ tiêu chuẩn nghề quốc gia về du lịch tương thích với các tiêu chuẩn trong ASEAN; thành lập Hội đồng nghề du lịch quốc gia và Hội đồng cấp chứng chỉ nghề du lịch.

Ngày 09/8/2016, tại thành phố Hội An, tỉnh Quảng Nam, Thủ tướng Chính phủ Nguyễn Xuân Phúc đã chủ trì Hội nghị toàn quốc về phát triển du lịch. Tại Hội nghị này, Thủ tướng đã quan tâm đến vấn đề phát triển nguồn nhân lực du lịch và giao nhiệm vụ: 1) Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội khẩn trương ban hành khung trình độ nghề quốc gia trong lĩnh vực du lịch; công nhận bộ tiêu chuẩn nghề quốc gia về du lịch và thực hiện Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau về nghề du lịch trong khu vực Đông Nam Á (ASEAN); 2) Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch chủ trì phối hợp với các bộ, ngành, địa phương đánh giá tổng thể và dự báo nhu cầu nhân lực các lĩnh vực trong ngành Du lịch, khả năng đáp ứng của các cơ sở đào tạo; có biện pháp bổ sung kịp thời số lượng, đảm bảo chất lượng hướng dẫn viên, thuyết minh viên phục vụ khách du lịch, nhất là các địa bàn trọng điểm thu hút nhiều khách quốc tế và hướng dẫn viên các ngoại ngữ hiếm; tăng cường giáo dục lý luận chính trị, nâng cao phẩm chất đạo đức nghề nghiệp, bồi dưỡng kiến thức về lịch sử, văn hoá, ngoại ngữ cho hướng dẫn viên du lịch.

Để thực hiện mục tiêu đưa du lịch Việt Nam trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, phát triển bền vững và đóng góp xứng đáng vào sự phát triển kinh tế - xã hội đòi hỏi cần phải có những chính sách đột phá, các giải pháp tổng thể xử lý ngay những khó khăn, vướng mắc, tạo điều kiện cho phát triển du lịch, trong đó không thể không nhắc đến vấn đề phát triển nguồn nhân lực du lịch. Vấn đề phát triển nguồn nhân lực, đặc biệt nhân lực có chất lượng cao đang là thách thức đối với du

lịch Việt Nam trước yêu cầu của tình hình mới. Đây cũng là vấn đề đặt ra trong việc xây dựng thương hiệu sản phẩm du lịch Việt Nam một cách bền vững. Trong Diễn đàn du lịch ASEAN (ATF), các chuyên gia du lịch cho rằng: so với các nước trong khu vực, thì chất lượng dịch vụ du lịch Việt Nam vẫn còn hạn chế. Một trong những nguyên nhân cơ bản dẫn đến thực trạng đó, theo ý kiến chung của nhiều chuyên gia là do nhân lực du lịch hiện nay vừa thiếu về số lượng, vừa yếu về chuyên môn, nghiệp vụ, do đó dẫn đến chất lượng phục vụ du lịch còn thấp. Để tạo ra sản phẩm du lịch có sức cạnh tranh cao thì chất lượng của nguồn nhân lực du lịch đóng vai trò quyết định. Chỉ khi phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao được quan tâm đúng mức và hợp lý mới duy trì được thương hiệu và chất lượng dịch vụ trong bối cảnh hội nhập quốc tế.

5.1.2. Định hướng phát triển du lịch của tỉnh Thanh Hóa

Thanh Hóa xây dựng quy hoạch phát triển Thanh Hóa thời kỳ 2021 - 2030, tầm nhìn đến năm 2045 đã xác định du lịch là một trong các ngành trọng điểm của Tỉnh, tạo động lực phát triển kinh tế xã hội của tỉnh. Trong giai đoạn 2016 - 2023, tỉnh Thanh Hóa phê duyệt nhiều đề án và kế hoạch phát triển NNL du lịch như Quyết định số 290-QĐ/TU ngày 27/5/2016 của tỉnh ủy Thanh Hóa về ban hành “Chương trình phát triển du lịch Thanh Hóa giai đoạn 2016-2020” [40]; Quyết định số 1358/QĐ-UBND ngày 27/4/2017 của UBND tỉnh về việc “Phê duyệt Đề án xây dựng Chương trình đào tạo nâng cao chất lượng quản trị doanh nghiệp du lịch theo mô hình chuẩn quốc tế giai đoạn 2017-2020” [57]; kế hoạch số 70/KH-UBND ngày 25/3/2019 về việc “Đào tạo tiếng Anh cho lao động ngành du lịch tỉnh Thanh Hóa giai đoạn 2019-2023” [52]; Kế hoạch số 114/KH-UBND ngày 03/5/2019 của UBND tỉnh về triển khai thực hiện “Đề án Cơ cấu lại ngành du lịch đáp ứng yêu cầu phát triển thành ngành kinh tế mũi nhọn trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa” [58]; Quyết định số 623/QĐ-TU ngày 23/7/2021 của tỉnh ủy Thanh Hóa về ban hành “Chương trình phát triển du lịch Thanh Hóa giai đoạn 2021-2025” [45]; Kế hoạch số 233/KH-UBND ngày 03/7/2021 của UBND tỉnh về thực hiện “Chương trình phát triển du lịch tỉnh Thanh Hóa giai đoạn 2021-2025” của BCH Đảng bộ tỉnh khóa

XIX [61].

Tỉnh đã định hướng phát triển ngành du lịch theo hướng bền vững "Tận dụng lợi thế về vị trí, các điểm tham quan và danh thắng tự nhiên của tỉnh, với chi phí hợp lý, tập trung phát triển du lịch trên ba loại hình du lịch chính: Du lịch biển gắn với khám phá biển đảo; du lịch sinh thái; du lịch di sản/văn hóa.

Theo Quy hoạch tỉnh Thanh Hóa thời kỳ 2021-2030, tầm nhìn đến năm 2045 [10] đã định hướng phát triển du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn, theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại. Phát triển du lịch bền vững gắn với việc bảo tồn và phát huy các giá trị văn hóa, dân tộc; giữ gìn cảnh quan, bảo vệ môi trường; đảm bảo an ninh quốc phòng, trật tự an toàn xã hội. Đa dạng các sản phẩm du lịch gắn với lợi thế của từng vùng, từng địa phương. Phát huy tối đa tiềm năng, lợi thế của tỉnh về yếu tố tự nhiên, văn hóa, dân tộc; đẩy mạnh phát triển du lịch thông minh, tăng cường liên kết phát triển du lịch. Mở rộng loại hình du lịch ít phụ thuộc vào tài nguyên thiên nhiên và không mang tính thời vụ như du lịch nghỉ dưỡng kết hợp chăm sóc sức khỏe, dịch vụ casino, du lịch giải trí với công viên chủ đề, khu liên hiệp thể thao, sân golf. Thanh Hóa trở thành một trong các trung tâm phát triển du lịch của khu vực Bắc Trung Bộ và cả nước, du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, là một trong ba trụ cột phát triển của tỉnh. Trong đó:

Năm 2025 đón khoảng 16.000.000 lượt khách du lịch, tốc độ tăng trưởng bình quân giai đoạn 2021-2025 đạt 16,9%/năm (trong đó khách quốc tế: 850.000 lượt khách); tổng thu du lịch đạt: 45.500 tỷ đồng.

Năm 2030 thu hút 21.500.000 lượt khách du lịch, tốc độ tăng trưởng bình quân giai đoạn 2026 - 2030 đạt 6,1%/năm (trong đó khách quốc tế: 1.600.000 lượt khách); tổng thu du lịch đạt: 94.200 tỷ đồng.

Theo dự báo nhu cầu sử dụng lao động trong ngành du lịch, đến năm 2025 Thanh Hóa cần có 62.000 lao động (qua đào tạo bồi dưỡng nghiệp vụ du lịch: 51.700 lao động, chiếm 83,4%; chưa qua đào tạo bồi dưỡng về du lịch: 10.300 lao động, chiếm 16,6%); phần đầu 45% lao động trong các doanh nghiệp đạt tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) do Hội đồng cấp chứng chỉ Du lịch Việt

Nam (VTCB) cấp; 80% lao động du lịch sử dụng thành thạo tin học và 15% sử dụng ngoại ngữ giao tiếp thông thạo. Đến năm 2030, Thanh Hóa cần có 87.000 lao động (qua đào tạo bồi dưỡng nghiệp vụ du lịch: 76.300 lao động, chiếm 87,7%; chưa qua đào tạo bồi dưỡng về du lịch: 10.700 lao động, chiếm 12,3%). Do vậy, đến năm 2030 sẽ cần thêm 35.200 lao động để đáp ứng nhu cầu và nâng cao chất lượng phục vụ); phần đầu 75% lao động trong các doanh nghiệp đạt tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) do Hội đồng cấp chứng chỉ Du lịch Việt Nam (VTCB) cấp; 25-30% sử dụng ngoại ngữ giao tiếp thông thạo.

5.2. Một số giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa

Để thực hiện mục tiêu đưa du lịch Việt Nam nói chung và du lịch Thanh Hóa nói riêng trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, phát triển bền vững và đóng góp xứng đáng vào sự phát triển kinh tế - xã hội đòi hỏi cần phải có những chính sách đột phá, các giải pháp tổng thể xử lý ngay những khó khăn, vướng mắc, tạo điều kiện cho phát triển du lịch, trong đó không thể không nhắc đến vấn đề phát triển nguồn nhân lực du lịch bởi đây là bộ phận đầu tiên và trực tiếp phục vụ khách du lịch khi đến tham quan, nghỉ dưỡng tại địa phương. Việc duy trì và phát triển nguồn nhân lực được đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ du lịch; đặc biệt là nguồn nhân lực chất lượng cao là thách thức không riêng tỉnh Thanh Hóa và còn đối với cả nước nhằm đáp ứng nhu cầu của khách du lịch trong bối cảnh mới. Do vậy một số giải pháp chính phát triển NNL du lịch cần được tập trung vào một số giải pháp được trình bày ở dưới đây.

5.2.1. Tăng cường công tác quản lý, tổ chức và đổi mới phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa

Đẩy mạnh tuyên truyền, giáo dục nâng cao nhận thức của các cấp, các ngành trong tỉnh về vị trí, vai trò và tầm quan trọng của việc phát triển nhân lực du lịch đáp ứng những mục tiêu quy hoạch phát triển nguồn nhân lực tỉnh Thanh Hóa nói chung và nhân lực du lịch nói riêng đến năm 2025 và tầm nhìn đến 2030. Việc phát triển nguồn nhân lực du lịch là nhiệm vụ của các cấp quản lý, của nhà trường, doanh nghiệp và bản thân người lao động. Thông qua các hoạt động đổi mới, đa dạng hóa

nội dung, phương thức tuyên truyền, giáo dục về vai trò, tầm quan trọng của công tác đào tạo, sử dụng nhân lực du lịch, vận động các doanh nghiệp, các tổ chức hoạt động trong lĩnh vực du lịch tích cực tham gia đào tạo nhân lực để sử dụng với chất lượng ngày càng cao, tạo sự chuyển biến mạnh mẽ về chất lượng nguồn nhân lực du lịch đáp ứng yêu cầu sự liên kết phát triển du lịch vùng, hội nhập quốc tế và phát triển bền vững. Đồng thời nâng cao hiệu quả hoạt động hướng nghiệp trong nhà trường, đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền về năng lực đào tạo của các cơ sở đào tạo và cơ hội việc làm từ các doanh nghiệp, giúp người học tin tưởng và đầu tư nâng cao trình độ phù hợp với mục tiêu phát triển, đồng thời có nhiều thông tin cần thiết, công khai về thu hút nhân lực du lịch trong tỉnh sau khi đào tạo.

Đổi mới công tác dự báo và xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực du lịch. Nâng cao năng lực dự báo cung- cầu nhân lực du lịch trên đại bàn tỉnh và công bố công khai kết quả điều tra, đánh giá để các cơ sở đào tạo, doanh nghiệp và người lao động có kế hoạch đào tạo, sử dụng, xác định việc làm phù hợp đáp ứng nhu cầu nhân lực phục vụ phát triển du lịch của tỉnh Thanh Hóa. Mỗi cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh cần phải xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực du lịch trong từng giai đoạn, xác định rõ nhu cầu, tiêu chuẩn phù hợp; có kế hoạch thu hút, đào tạo bồi dưỡng nhân lực du lịch. Bên cạnh đó, thông tin dự báo về thị trường nhân lực du lịch để xây dựng kế hoạch tuyển sinh và đào tạo gắn với nhu cầu sử dụng theo từng cấp quản lý, nghề nghiệp và trình độ đào tạo.

Tăng cường phối hợp giữa các cấp, các ngành trong tỉnh Thanh Hóa về phát triển nhân lực du lịch nhằm xây dựng mối liên kết chặt chẽ giữa cá doanh nghiệp kinh doanh du lịch, các cơ quan quản lý, đơn vị sử dụng nhân lực du lịch với các cơ sở đào tạo, tạo sự thống nhất giữa cung và cầu lao động. Xây dựng hệ thống dữ liệu về nhân lực du lịch và quản lý nhân lực du lịch thống nhất trong các doanh nghiệp, đơn vị từ tỉnh đến các cơ sở. Đồng thời phải chú trọng kiểm định chất lượng đào tạo, phân cấp, giao quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm cho các cơ sở đào tạo giáo dục nghề nghiệp. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác quản lý và tổ chức các hoạt động giáo dục, đào tạo nghề nghiệp du lịch phù hợp với xu hướng hội

nhập quốc tế.

Đổi mới, hoàn chỉnh hệ thống các cơ chế, chính sách khuyến khích phát triển nhân lực du lịch. Các chính sách hỗ trợ đào tạo ưu tiên trong ngành du lịch phục vụ cho phát triển du lịch của tỉnh, tạo điều kiện cho các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực du lịch thực hiện chính sách hỗ trợ đào tạo nghề nghiệp cho lao động cộng đồng, nông thôn để đào tạo lực lượng lao động du lịch. Bên cạnh đó, các chính sách hỗ trợ vay vốn học nghề, tạo việc làm, hỗ trợ đào tạo nghề nghiệp cho lao động, hộ kinh doanh cá thể ở nông thôn phát triển, kinh doanh du lịch tại địa phương, cộng đồng. Chú trọng tạo việc làm cho thanh niên, đây là lực lượng phát huy và sử dụng có hiệu quả nguồn lao động chất lượng cao, đáp ứng tính chuyên nghiệp và hội nhập quốc tế về du lịch. Xây dựng và ban hành các chính sách thu hút nhân tài, khuyến khích phát triển nhân lực du lịch có trình độ cao làm việc tại tỉnh, các điểm cơ quan quản lý du lịch và quản trị doanh nghiệp du lịch.

5.2.2. Đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch

5.2.2.1. Với cơ quan quản lý nhà nước tỉnh Thanh Hóa

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 Tỉnh 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, 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.

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 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.

5.2.2.2. Đối với cơ sở đào tạo về du lịch

Một là, 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 Tỉnh 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 các nội dung 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 doanh nghiệp du lịch, danh sách nhu cầu cụ thể cho những nhóm người hoặc từng vị trí công việc cụ thể. Trong điều kiện hiện nay của ngành du lịch 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 doanh nghiệp du lịch.

Hai là, các 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 yêu cầu mới của thị trường du lịch. 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.

Ba là, 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. 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.

Bốn là, 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 NNLDL giữa Việt Nam với các nước trong và ngoài khu vực.

Năm là, 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

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 tỉnh Thanh Hóa 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 du lịch trong Tỉnh. 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 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.

5.2.2.3. Đối với các doanh nghiệp du lịch

Thứ nhất, đảm bảo chất lượng NNLDL. 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 NNLDL, 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 VH TTDL 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.

5.2.3. Chính sách thu hút, tuyển dụng, sử dụng nguồn nhân lực du lịch

Như đã phân tích trong chương 4, trong chính sách thu hút nhân lực du lịch

có chất lượng của Tỉnh, 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 Tỉnh 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 phù hợp; (2) thực hiện việc khen thưởng, tôn vinh tài năng đảm bảo sự bình đẳng, công bằng nhằm khuyến khích, thu hút nhiều cá nhân tài năng đến với Tỉnh.

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. 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 VHTTDL của Tỉnh 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 4, đội ngũ nhân lực QLNN về du lịch của Tỉnh khá mỏng, một số huyện và thành phố của 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 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 VH-TT-DL 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.

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 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 Tỉnh phù hợp với điều kiện, nhu cầu thực tế của tỉnh mình. Theo nghiên cứu sinh, 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 NNLDL 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.

5.2.4. Xây dựng chính sách phát triển nhân lực du lịch gắn với chiến lược phát triển du lịch của tỉnh Thanh Hóa

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 2020 - 2025 của Chính phủ, qua đó UBND Tỉnh chỉ đạo Sở Văn hoá Thể thao và Du lịch xây dựng Đề án “Quy hoạch chương trình phát triển NNLĐL 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, làm cơ sở để các doanh nghiệp du lịch xây dựng chương trình phát triển nguồn nhân lực cho doanh nghiệp; 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 nhà đầu tư nước ngoài nghiên cứu, khảo sát, tư vấn và hỗ trợ chuyên gia, hỗ trợ kinh phí đào tạo phát triển NNLĐL tại Tỉnh. Đảm bảo đủ số lượng NNLĐL. 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 NNLĐL. 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 Tỉnh 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 Tỉnh" cho phù hợp với tình hình thực tế của Tỉnh.

Thứ hai, UBND 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 Tỉnh và của từng địa phương. Trong đó xác định rõ nhu cầu về số lượng, cơ cấu và chất lượng nguồn nhân lực du lịch của cả Tỉnh và từng địa phương. Đồng thời, UBND Tỉnh cần ưu tiên thực hiện nhiệm vụ đánh giá chung về tình hình sử dụng cũng như chất lượng nguồn nhân lực của Tỉnh và của từng địa phương. Sở VH-TT-DL 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 với Chi cục Thống kê 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.

Thứ ba, tăng cường hoạt động liên kết, hợp tác trong phát triển nguồn nhân lực du lịch. Chủ động hội nhập quốc tế để phát triển NNLDL của cả vùng và từng địa phương. UBND 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. Doanh nghiệp KDDL trong Tỉnh cần tham gia vào các hiệp hội để có thể liên kết phát triển. Các doanh nghiệp trong Tỉnh 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 NNL 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, 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.

5.2.5. Một số giải pháp khác

Phát triển đa dạng sản phẩm du lịch để thu hút khách du lịch, ổn định việc

làm, và tạo thêm việc làm mới cho người lao động như phát triển khu nghỉ dưỡng biển theo hướng phục vụ các phân đoạn thị trường khác nhau. Phát triển du lịch di sản trên cơ sở hệ thống di sản của Thanh Hóa với các tài nguyên nổi trội như Thành Nhà Hồ, khu du lịch Lam Kinh. Phát triển du lịch sinh thái cộng đồng trên cơ sở khảo sát, đánh giá tài nguyên, điều tra thị trường khách du lịch sinh thái. Phát triển sản phẩm du lịch tâm linh dựa trên các nghiên cứu về hệ thống các công trình tôn giáo và các sự tích dân gian trong tỉnh, chú trọng việc tạo ra sự khác biệt với các sản phẩm du lịch tâm linh khác hiện có của Việt Nam.

Tăng cường liên kết phát triển du lịch và nguồn nhân lực du lịch như liên kết chặt chẽ với Hà Nội và Ninh Bình và các tỉnh khác trong vùng Bắc Trung bộ trong việc quảng bá, xúc tiến, phát triển sản phẩm cũng như thị trường du lịch. Liên kết giữa các địa phương trong từng cụm nhằm hình thành ba trọng điểm phát triển du lịch và nguồn nhân lực của Thanh Hóa. Liên kết giữa các doanh nghiệp du lịch, hình thành các mạng lưới, hiệp hội kinh doanh du lịch nhằm xây dựng việc trao đổi, chia sẻ kinh nghiệm trong quản lý và phát triển các sản phẩm du lịch. Đây mạnh hợp tác với các quốc gia là thị trường trọng điểm của du lịch Thanh Hóa. Chủ động xây dựng và đề xuất các dự án tài trợ từ nguồn vốn hợp tác quốc tế để phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa.

Cần nâng cao hơn nữa nhận thức của chủ doanh nghiệp du lịch về tầm quan trọng của đào tạo và tái đào tạo cho người lao động nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch, xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp của doanh nghiệp nói riêng và hình ảnh du lịch Thanh Hóa nói chung; qua đó, tạo động lực cho người lao động thêm yêu và gắn bó với nghề. Hơn nữa, việc đào tạo, bồi dưỡng cần một quá trình lâu dài, liên tục đối với không chỉ người lao động mà còn đối với cả người quản lý, chủ doanh nghiệp. Vì vậy, cần có chính sách hỗ trợ, khuyến khích phù hợp cho doanh nghiệp du lịch trong công tác đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực; tránh cách làm đối phó, hình thức chỉ để có được những giấy chứng nhận “đã hoàn thành chương trình bồi dưỡng kỹ năng, nghiệp vụ du lịch

Cần có sự thống nhất giữa Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Bộ Giáo dục và

Đào tạo, Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội trong xây dựng chức danh, vị trí việc làm, tiêu chuẩn nghiệp vụ cho lao động trong ngành du lịch, qua đó giúp cho doanh nghiệp có căn cứ để nhận xét, đánh giá, tuyển chọn và sử dụng lao động một cách hợp lý; đồng thời, đảm bảo quyền lợi và nghĩa vụ cho người lao động và người sử dụng lao động. Bên cạnh đó, các địa phương và cơ sở đào tạo du lịch tại địa phương cần chủ động xây dựng hoặc điều chỉnh các tiêu chuẩn về kỹ năng nghề nghiệp phù hợp với đặc điểm hoạt động du lịch của địa phương trên cơ sở bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (VTOS) để kiểm tra, đánh giá chất lượng lao động hằng năm tại các doanh nghiệp du lịch, từ đó có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng phù hợp.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 5

Để đạt được mục tiêu phát triển du lịch Thanh Hóa thành ngành kinh tế mũi nhọn, bên cạnh các giải pháp về quy hoạch, đầu tư; phát triển sản phẩm đặc trưng; tăng cường xúc tiến, quảng bá và chuyển đổi số; việc đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực đóng vai trò hết sức quan trọng nhằm tạo động lực thúc đẩy du lịch phát triển nhanh và bền vững. Hơn bất cứ lúc nào, để tạo lợi thế cạnh tranh với những sản phẩm du lịch có chất lượng cao thì chất lượng của nguồn nhân lực du lịch luôn là yếu tố đóng vai trò then chốt. Thực tế cũng cho thấy, chỉ khi phát triển nguồn nhân lực du lịch, nhất là những lao động nghề có tay nghề giỏi được quan tâm đúng mức và hợp lý mới duy trì được thương hiệu và chất lượng phục vụ trong bối cảnh hội nhập quốc tế. Trên cơ sở phân tích thực trạng của các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch tỉnh Thanh Hóa và những quan điểm, mục tiêu phát triển nguồn nhân lực. Luận án đã đề xuất một số giải pháp phát quan trọng triển nguồn nhân lực NNL ngành du lịch gồm:

- ✚ Đào tạo bồi dưỡng NNL du lịch dưới góc độ cơ quan Nhà nước, cơ sở đào tạo trong tỉnh và phía các doanh nghiệp;
- ✚ Chính sách thu hút, tuyển dụng, sử dụng NNL du lịch của tỉnh, của các doanh nghiệp;
- ✚ Chính sách phát triển du lịch của tỉnh và của các doanh nghiệp;
- ✚ Sự liên kết giữ các địa phương, doanh nghiệp và quốc tế để phát triển NNL du lịch;
- ✚ Phát triển sản phẩm du lịch mới và đa dạng sản phẩm để tạo việc làm ổn định và cung cấp việc làm mới cho người lao động.

Phát triển nguồn nhân lực có vai trò quan trọng trong việc phát triển kinh tế xã hội theo hướng CNH, HĐH của tỉnh. Tuy nhiên để góp phần đẩy nhanh quá trình CNH, HĐH thì Nhà nước, ngành du lịch và người lao động cần phải thực hiện đồng bộ các giải pháp trên nhằm phát triển nguồn nhân lực NNL ngành du lịch trong thời gian tới.

KẾT LUẬN

Nguồn nhân lực luôn có vai trò quan trọng trong tăng trưởng và phát triển nền kinh tế- xã hội nói chung và của mỗi ngành, lĩnh vực hoạt động nói riêng. Đối với tỉnh Thanh Hóa, phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của tỉnh với tỉ trọng của du lịch ngành càng cao trong cơ cấu GDP, sớm trở thành trọng điểm phát triển du lịch của cả nước. Do vậy, các giải pháp chủ yếu đưa ra có xác định cơ chế, chính sách ưu tiên phát triển nguồn nhân lực du lịch bởi đây là bộ phận đầu tiên và trực tiếp phục vụ khách du lịch khi đến tham quan, nghỉ dưỡng tại địa phương, đồng thời xây dựng thương hiệu sản phẩm du lịch tỉnh Thanh Hóa một cách bền vững và đáp ứng yêu cầu hội nhập quốc tế. Tuy nhiên, nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa hiện nay vừa thiếu về số lượng và yếu về chuyên môn, nghiệp vụ, chưa đáp ứng phát huy tiềm năng phát triển du lịch, chưa đạt tiêu chuẩn du lịch quốc tế. Chính vì vậy, yêu cầu phát triển NNL du lịch của tỉnh Thanh Hóa càng trở nên cấp bách theo mục tiêu chiến lược phát triển nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa đến năm 2030. Luận án “Phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa” đã tập trung nghiên cứu và giải quyết những vấn đề như sau:

1. Phân tích và hệ thống hóa lý luận và thực tiễn về phát triển NNL du lịch, đưa ra các nội dung chủ yếu của phát triển NNL nói chung và trong lĩnh vực du lịch nói riêng. Đồng thời nghiên cứu kinh nghiệm của các nước và địa phương về phát triển nguồn nhân lực du lịch làm cơ sở rút ra những bài học có giá trị vận dụng cho phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa.

2. Phân tích thực trạng, đánh giá toàn diện về mọi mặt từ điều kiện phát triển du lịch, chính sách phát triển du lịch, tình hình hoạt động kinh doanh du lịch của tỉnh và kết quả của công tác phát triển nguồn nhân lực giai đoạn 2016 đến 2023. Đồng thời, luận án đã khảo sát, phân tích để đánh giá mức độ ảnh hưởng của các nhân tố tới sự phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa.

3. Luận án đã khẳng định được các kết luận quan trọng sau:

- Tỉnh Thanh Hóa đã ban hành nhiều chính sách cũng như đầu tư kinh phí cho sự phát triển nguồn nhân lực du lịch theo mục tiêu phát triển du lịch song trọng

chưa tương xứng.

- Phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa mới chỉ đạt được tốc độ tăng về số lượng, chất lượng đào tạo mới đạt ở cấp độ đào tạo cao đẳng và đào tạo nghề còn chất lượng đào tạo trình độ cao, đạt chuẩn quốc tế còn rất thấp.

- Đã xác định được 5 yếu tố ảnh hưởng đến Phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa với mức độ từ cao đến thấp gồm: Đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch; Thu hút, tuyển dụng và sử dụng nguồn nhân lực du lịch; Chính sách phát triển du lịch; Điều kiện phát triển du lịch, Đãi ngộ nguồn nhân lực du lịch.

- Nguyên nhân của các hạn chế thời gian qua: tình hình kinh tế thế giới và trong nước chưa ổn định, lạm phát tăng cao ảnh hưởng đến nhu cầu đi du lịch của du khách, điều này ảnh hưởng đến tâm lý chọn nghề nghiệp, gắn bó lâu dài với nghề du lịch của đội ngũ lao động hiện nay. Trong khi đó, lao động lành nghề du lịch đã chuyển sang làm việc tương đối ổn định và có thu nhập ở lĩnh vực khác không có ý định quay trở lại với nghề du lịch vốn đã gắn bó nhiều năm trước đây. Đa số doanh nghiệp du lịch của tỉnh Thanh Hóa có quy mô vừa và nhỏ thậm chí là siêu nhỏ nên các chủ doanh nghiệp chưa nhận thức đầy đủ về vị trí, vai trò quan trọng của chất lượng nguồn nhân lực đối với hiệu quả hoạt động kinh doanh và hình ảnh du lịch địa phương. Vì vậy, các doanh nghiệp chưa chú trọng nhiều đến hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch. Nhu cầu thị trường du lịch thay đổi, chuyển đổi số, yêu cầu chất lượng dịch vụ du lịch ngày càng cao buộc đội ngũ lao động quản lý, quản trị du lịch chịu nhiều áp lực rất lớn để thay đổi kịp thời những thay đổi xu hướng mới của thị trường.

4. Căn cứ quan điểm, phương hướng phát triển NNL du lịch của Việt Nam nói chung và của tỉnh Thanh Hóa nói riêng trong giai đoạn 2030 và tầm nhìn đến năm 2045 và kết quả phân tích thực trạng phát triển NNL du lịch của tỉnh giai đoạn qua, Luận án đã đề ra mục tiêu và phương hướng phát triển NNL du lịch của tỉnh Thanh Hóa trong thời gian tới và đề xuất ra các nhóm giải pháp với những nội dung cụ thể:

- Nhóm giải pháp hoàn thiện công tác hoạch định chiến lược phát triển nguồn

nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa nhằm đảm bảo trình tự, phương pháp thực hiện và nâng cao năng lực dự báo, đánh giá phân tích ở các cấp lãnh đạo quản lý về du lịch

- Nhóm giải pháp nâng cao năng lực quản lý và thực hiện phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa bao gồm nâng cao năng lực quản lý ở từng lĩnh vực trong du lịch, hoàn thiện cơ chế và chính sách về quản lý, kiện toàn và nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ, công chức và viên chức quản lý thực hiện phát triển NNL du lịch.

- Nhóm giải pháp nâng cao tính liên kết và quốc tế trong đào tạo nguồn nhân lực du lịch của tỉnh nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, tính sáng tạo đổi mới trong quản lý du lịch và nâng cao năng lực của các cơ sở đào tạo.

- Nhóm giải pháp đảm bảo thực hiện đồng bộ các chính sách về NNL: Đào tạo và bồi dưỡng, thu hút, tuyển dụng và sử dụng nhân lực du lịch, đãi ngộ đối với nguồn nhân lực du lịch ...

Mặc dù đã có những đóng góp nhất định trong nghiên cứu phát triển NNL du lịch của tỉnh Thanh Hóa song luận án còn những hạn chế nhất định do thời gian nghiên cứu có hạn, đồng thời quá trình làm luận án chịu ảnh hưởng bởi dịch bệnh Covid 19 về thu thập số liệu, tài liệu.

**DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU ĐÃ CÔNG BỐ
CỦA TÁC GIẢ CÓ LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI LUẬN ÁN**

1. **Nguyễn Văn Hùng**, (2017), Giáo dục đào tạo với sự phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao tại tỉnh Thanh Hóa, *Tạp chí Kinh tế Châu Á – Thái Bình Dương*, tháng 2/2017.
2. **Nguyễn Văn Hùng**, Đỗ Hữu Tùng (2023), Nguồn nhân lực ngành du lịch tỉnh Thanh Hóa: Thực trạng và định hướng giải pháp phát triển, *Tạp chí Kinh tế Châu Á - Thái Bình Dương*, tháng 11/2023.
3. **Nguyễn Văn Hùng**, Đỗ Hữu Tùng (2023), Phân tích các nhân tố ảnh hưởng tới phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch tỉnh Thanh Hóa, *Tạp chí Kinh tế Châu Á - Thái Bình Dương*, tháng 12/2023.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

I. Tài liệu tiếng Việt

1. Kiều Tuấn Anh và Kiều Quỳnh Anh (2020), “Đổi mới quản lý Nhà nước về phát triển nguồn nhân lực khoa học và công nghệ ở Việt Nam”, *Tạp chí Nhân lực khoa học xã hội*, 05, tr.32-39.
2. Lê Thị Bình (2022), *Quản lý Nhà nước của tỉnh Thanh Hóa đối với phát triển du lịch bền vững*, Luận án Tiến sỹ, Trường Đại học Thương Mại.
3. Bộ chính trị (2017), *Nghị quyết số 08-NQ/TW ngày 16 tháng 1 năm 2017 về Phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn*.
4. Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch (2011), *Quyết định số 3066/QĐ-BVHTTDL, ngày 29 tháng 09 năm 2011 về việc phê duyệt Quy hoạch phát triển nhân lực ngành du lịch giai đoạn 2011-2020*.
5. Trần Xuân Cầu, Mai Quốc Chánh (2012), *Giáo trình Kinh tế nguồn nhân lực*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân.
6. Chính phủ (2011), *Quyết định số 2473/QĐ-TTg ngày 30 tháng 12 năm 2011 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt: “Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2022, tầm nhìn đến năm 2030”*.
7. Chính phủ (2013), *Quyết định số 321/QĐ-TTg ngày 18 tháng 02 năm 2013 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt: “Chương trình Hành động quốc gia về Du lịch giai đoạn 2013-2020”*.
8. Chính phủ (2013), *Quyết định số 201/QĐ-TTg ngày 22/01/2013 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt “Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030”*.
9. Chính phủ (2017), *Nghị định số 168/2017/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2017 của Thủ tướng Chính phủ: Quy định chi tiết một số điều của Luật du lịch*.
10. Chính phủ (2023), *Quyết định số 153/QĐ-TTg ngày 27/02/2023 của Thủ tướng Chính phủ: Phê duyệt Quy hoạch tỉnh Thanh Hóa thời kỳ 2021-2030, tầm nhìn đến năm 2045*.
11. Đặng Thành Đạt, (2021), *Giải pháp phát triển du lịch bền vững khu du lịch Tam Cốc - Bích Động*, Luận văn Thạc sỹ, Đại học Mở - Địa chất, Hà Nội.
12. Lê Thị Hồng Điệp (2010), *Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao để hình thành nền kinh tế tri thức ở Việt Nam*.
13. Lê Thị Hồng Điệp (2011), *Phát triển nguồn nhân lực để hình thành nền kinh tế tri thức ở Việt Nam trong tình hình mới*.

14. Nguyễn Văn Đính, Trần Thị Minh Hòa (2009), *Giáo trình kinh tế du lịch*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân.
15. Dự án EU (2013), *Báo cáo Phân tích Nhu cầu Nguồn nhân lực và Đào tạo của ngành Du lịch Việt Nam*.
16. Đào Thị Hương Giang (2014), *Một số giải pháp nhằm phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao cho tỉnh Quảng Ninh đến năm 2020*, Luận văn thạc sĩ, Đại học Thủy Lợi, Hà Nội.
17. Trần Thị Hương Giang (2014), *Phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch tỉnh Ninh Bình*, Luận án Tiến sĩ, Đại Học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội.
18. Phạm Minh Hạc (2001), *Nghiên cứu con người và nguồn lực đi vào công nghiệp hoá, hiện đại hoá*, NXB Chính trị quốc gia.
19. Trần Sơn Hải (2011). *Phát triển NNL ngành Du lịch khu vực Duyên hải Nam Trung Bộ và Tây Nguyên*, Luận án tiến sĩ, Học Viện Hành Chính Quốc Gia, Hà Nội.
20. Nguyễn Thị Thúy Hạnh (2017), “Kinh nghiệm phát triển du lịch ở Nhật Bản và một số gợi ý cho ngành Du lịch Việt Nam”, *Tạp Chí Thông Tin Khoa Học Xã Hội*, 12, tr.22-28.
21. Đinh Thị Hải Hậu (2014), *Huy động vốn đầu tư cho phát triển NNL du lịch Việt Nam trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế*, Luận án Tiến sĩ, Học viện Tài chính, Hà Nội.
22. 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, Đại Học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
23. Thái Doãn Hồng (2022), *Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển NNL của doanh nghiệp: trường hợp các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh*, Luận án Tiến sĩ, Đại Học Trà Vinh, Trà Vinh.
24. Thái Doãn Hồng (2021), “Thực trạng và giải pháp phát triển nguồn nhân lực cho ngành du lịch thành phố Hồ Chí Minh”, *Tạp Chí Công Thương*, 16.
25. Lê Quang Hùng (2012), *Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao ở vùng kinh tế trọng điểm miền Trung*, Luận án tiến sĩ, Viện chiến lược Phát triển, Hà Nội.
26. Nguyễn Duy Hùng, 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.
27. Nguyễn Mạnh Hùng (2019), *Phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ*, Luận án tiến sĩ, Đại Học Thương Mại, Hà Nội.
28. Lê Văn Kỳ (2018), *Phát triển NNL chất lượng cao ngành công nghiệp của tỉnh Thanh*

- Hoá*, Luận án tiến sỹ, Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh, Hà Nội.
29. Nguyễn Hồng Lâm, Nguyễn Kim Anh (2016), “Kinh nghiệm phát triển kinh tế du lịch ở một số nước và gợi ý cho Việt Nam”, *Tạp Chí Thông Tin Khoa Học Xã Hội*, 12.
 30. Phạm Văn Long (2023), *Giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Hải Phòng*, Luận án tiến sỹ, Viện nghiên cứu Chiến lược, Chính sách Công Thương.
 31. Nguyễn Văn Mạnh, Phạm Hồng Chương (2012), *Giáo trình Quản trị kinh doanh lễ hành*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân.
 32. Trần Hữu Nam (2011), *Một số vấn đề lý luận về Kinh tế học du lịch*, NXB Hà Nội.
 33. Bùi Văn Nhơn (2008), *Giáo trình Quản lý nguồn nhân lực xã hội*, NXB Khoa học Kỹ thuật.
 34. Lê Văn Phục (2019), “Kinh nghiệm phát triển du lịch của một số nước trong khu vực và gợi ý cho Việt Nam”, *Tạp Chí Khoa Học Và Công Nghệ Việt Nam*, 61.
 35. Nguyễn Hoàng Phương (2023), “Phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch thành phố Hồ Chí Minh trong bối cảnh hiện nay”, *Tạp Chí Cộng Sản*.
 36. Quốc hội (2017), *Luật du lịch*.
 37. Sở VH TT và DL tỉnh Thanh Hóa (2023), *Công văn số 6444/SVHTTDL-QLDL ngày 15/12/2023 về tham luận “Nhu cầu phát triển nhân lực du lịch trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa và kiến nghị, đề xuất đối với công tác đào tạo nguồn nhân lực”*.
 38. Hải Sơn (2020), “Phát triển nguồn nhân lực Thủ đô trong bối cảnh toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế”, *Tạp Chí Cộng Sản*.
 39. Bùi Thị Thanh (2005), *Phát triển nguồn nhân lực vùng đồng bằng sông Cửu Long đến năm 2020*, Luận án tiến sỹ, Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh.
 40. Đinh Xuân Thắng (2016), *Quản lý Nhà nước về du lịch trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh*, Luận văn Thạc sỹ, Đại học Mỏ - Địa chất, Hà Nội.
 41. Nguyễn Xuân Thiên, Hà Minh Tuấn (2016), “Kinh nghiệm phát triển du lịch của Thái Lan và một số gợi ý đối với Việt Nam”, *Tạp Chí Cộng Sản*, 113.
 42. Tỉnh ủy Thanh Hóa (2021), *Báo cáo thực hiện chương trình PTDL giai đoạn 2016-2020 và xây dựng chương trình PTDL giai đoạn 2021-2025 của tỉnh Thanh Hóa*.
 43. Tỉnh ủy Thanh Hóa (2023), *Báo cáo số 419/BC-BCS của Ban cán sự Đảng UBND tỉnh ngày 08/8/2023, Báo cáo sơ kết giữa nhiệm kỳ thực hiện chương trình PTDL tỉnh Thanh Hóa giai đoạn 2021-2025*.
 44. Tỉnh ủy tỉnh Thanh Hóa (2016), *Quyết định số 290/QĐ-TU ngày 27/5/2016 về ban*

- hành “Chương trình phát triển du lịch Thanh Hóa giai đoạn 2016-2020”.*
45. Tỉnh ủy tỉnh Thanh Hóa (2021), *Quyết định số 623/QĐ-TU ngày 23/7/2021 về ban hành “Chương trình phát triển du lịch Thanh Hóa giai đoạn 2021-2025”.*
 46. Trần Văn Trung (2015), *Chính sách phát triển nguồn nhân lực trẻ vùng Tây Bắc Việt Nam*, Luận án tiến sỹ, Học Viện Hành chính Quốc Gia, Hà Nội.
 47. Trần Thị Trương (2017), “Study of factors affecting human resource development in tourism in Quang Ngai province”, *Tạp chí Khoa học và Công nghệ - Đại học Đà Nẵng*, pp. 134-140.
 48. Bùi Anh Tuấn, Vũ Văn Doanh, Mai Hương Lan (2022), “Nghiên cứu giải pháp phát triển nguồn nhân lực trong quản lý nhà nước về môi trường tại tỉnh Quảng Ninh”, *Tạp chí Tài nguyên và Môi trường*, 1 (385), tr.44-47.
 49. Bùi Thị Ánh Tuyết (2020), *Quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực y tế trình độ cao tại Sơn La*, Luận án tiến sỹ, Trường Đại học Thương Mại, Hà Nội.
 50. Văn Thị Bạch Tuyết (2019), *Phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch Thành phố Hồ Chí Minh trong hội nhập quốc tế*, Luận văn thạc sỹ, Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh.
 51. Phương Hữu Tùng (2018), *Đổi mới quản lý nhà nước đối với phát triển nguồn nhân lực của ngành than Việt Nam*, Luận án tiến sỹ, Viện nghiên cứu quản lý kinh tế Trung ương.
 52. UBND Thành phố Hà Nội (2017), *Quyết định số 2315/QĐ-UBND ngày 17/4/2017 về “Phê duyệt đề án nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức Thành phố Hà Nội giai đoạn 2016-2020”.*
 53. UBND Thành phố Hà Nội (2016), *Kế hoạch số 207/KH-UBND ngày 11/11/2016 về việc Thực hiện Nghị quyết số 06-NQ/TU ngày 26/6/2016 của Thành ủy Hà Nội về phát triển du lịch Thủ đô Hà Nội giai đoạn 2016-2020 và những năm tiếp theo.*
 54. UBND tỉnh Thanh Hóa (2011), *Quyết định số 3542/QĐ-UBND ngày 26/11/2011 về “Quy hoạch phát triển nhân lực tỉnh Thanh Hóa giai đoạn 2011-2020”.*
 55. UBND tỉnh Thanh Hóa (2013), *Quyết định số 360/QĐ-UBND ngày 23/01/2013 “Phê duyệt Quy hoạch điều chỉnh mạng lưới các trường đại học, cao đẳng trung cấp và dạy nghề tỉnh Thanh Hóa đến năm 2020”.*
 56. UBND tỉnh Thanh Hóa (2015), *Quyết định số 1287/QĐ-UBND ngày 14/4/2015 của*

UBND tỉnh Thanh Hóa về “Đề án Phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa đến 2020”.

57. UBND tỉnh Thanh Hóa (2017), *Quyết định số 1358/QĐ-UBND ngày 27/4/2017 về “Xây dựng chương trình đào tạo nâng cao chất lượng quản trị doanh nghiệp du lịch theo mô hình chuẩn quốc tế giai đoạn 2017-2020”*.
58. UBND tỉnh Thanh Hóa (2019), *Kế hoạch số 114/KH-UBND ngày 03/5/2019 về “Triển khai thực hiện Đề án cơ cấu lại ngành du lịch đáp ứng yêu cầu phát triển thành ngành kinh tế mũi nhọn trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa”*.
59. UBND tỉnh Thanh Hóa (2019), *Kế hoạch số 70/KH-UBND ngày 25/3/2019 về “Đào tạo tiếng Anh cho lao động ngành du lịch tỉnh Thanh Hóa giai đoạn 2019-2023”*.
60. UBND tỉnh Thanh Hóa (2020), *Quyết định 4589/QĐ-UBND ngày 17/2/2020 về “Quy hoạch phát triển các điểm, tuyến du lịch đường sông trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa đến năm 2025, định hướng đến năm 2035”*.
61. UBND tỉnh Thanh Hóa (2021), *Kế hoạch số 233/KH-UBND ngày 03/7/2021 về thực hiện “Chương trình phát triển du lịch tỉnh Thanh Hóa giai đoạn 2021-2025”*.
62. Viện nghiên cứu Quản lý kinh tế Trung ương (2011), *Quy hoạch phát triển nhân lực tỉnh Hải Dương Giai đoạn 2011- 2020*.
63. Mai Anh Vũ (2021), *Phát triển du lịch bền vững tại Thanh Hóa*, Luận án tiến sỹ, Trường Đại học Kinh doanh và Công nghệ Hà Nội, Hà Nội.

II. Tài liệu tiếng Anh

64. Al-Sayyed N.M. (2014), “Critical Factors affecting Human Resource Development in the Arab World”, *Life Science Journal*, 11(4s), pp.113-123.
65. Baum, T. (2015), “Human resources in tourism: Still waiting for change?—A 2015 reprise”, *Tourism Management*, 50, pp.204-212.
66. Begg, D.K.H., Fischer, S., Dornbusch, R. (1984), *Economics*, McGraw-Hill, London.
67. Chartchai Na Chiangmai (2003), Thailand human development report.
68. Darsana, I.M., Sudjana, I.M., (2022), “A literature study of Indonesian tourism human resources development in the era of society 5.0”, *Al-Ishlah: Jurnal Pendidikan*, 14, pp.2691-2700.
69. David Mc Guire, Kenneth Molbjerg Jorgensen (2011), Human resource development.
70. Esichaikul, R., (1996), Human resource development in the tourism sector in Thailand, Univesity of Strathclyde, UK.

71. Hair, J., Anderson, R., Tatham, P., and Black, W. (2006), *Multivariate Data Analysis*, Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
72. Hajiyeva, L., Teymurova, V., (2019), Analysis of the impact of the human capital on tourism development in Azerbaijan. *Economic and Social Development, Book of Proceedings*, pp.1579-1588.
73. Henry J.S., William J.R., (1997), *The ASTD reference guide to professional training roles and competencies*, Human resource development press, Inc.
74. Jerry W.G., et al. (2002), *Developmental Leadership: A New Perspective for Human Resource Development*.
75. Jithendran, K.J., Baum, T., (2000), "Human resources development and sustainability? the case of Indian tourism", *Int. J. Tourism Res.* 2, pp.403-421.
76. Khan, N.A. (2008), "Human resource development in tourism industry in India: a case study of Air India Ltd.", New Delhi. *El Periplo Sustentable: revista de turismo, desarrollo y competitividad*, pp.89-116.
77. Lather, A.S., Garg, S., Vikas, S. (2009), "Human resource development in tourism: Developing a training strategy for increasing employability", *International Journal of Tourism and Travel*, 2(61).
78. Leonard Nadler (1984), *The Handbook of human resource development* Publisher, Wiley.
79. Liu, A.Y. (2003), *Human resources development and planning for tourism: Case studies from PR China and Malaysia*, *Dissertation Abstracts International* 63.
80. Liu Xiang & Xing Zhenzhen (2009), *Garment Industry Analysis in China: Case Study on YiChang Richart Factory Limited*.
81. Marc Efron, Robert Gandossy, Marshall Goldsmith (2003), *Human Resources in the 21st Century*.
82. Mohamedi, M., Ghorbanhossein, M. (2015), "Identifying and Measuring Factors Affecting Human Capital Development in Social Security Hospital of Saveh City", 3, pp.131-141.
83. Nyoni, J., Gbary, A., Awases, M., Ndecki, P., Chatora, R. (2006), *Policies and Plans for Human Resources for Health- Guidelines for Countries in the WHO African Region*, WHO Regional Office for Africa.
84. Soh, J.K.M.M., (2008), "Human resource development in the tourism sector in Asia",

Perspectives in Asian Leisure and Tourism, 1, 7.

85. Stivastava M.P. (1997), Human resource planing: Aproach needs assessments and priorities in manpower planing, Publisher Manak New Delhi.
86. Tohidy Ardahaey, F., Nabiloo, H. (2012), “Human resources empowerment and its role in the sustainable tourism”, Asian Social Science, 8.
87. Yoshihara Kunio (1988), The Rise of Ersatz Capitalism in Southeast Asia Perspective for Human Resource Development.

PHẦN PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 01.

DÀN BÀI PHÒNG VẤN TRONG NGHIÊN CỨU ĐỊNH TÍNH

A. Phần giới thiệu

Xin chào các Anh (chị)!

Tôi là nghiên cứu sinh tại Khoa Kinh tế-QTKD, trường Đại học Mở- Địa chất. Tôi đang tiến hành nghiên cứu đề tài ***“Phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa”***. Cuộc phỏng vấn này có ý nghĩa rất lớn trong việc xác định các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa. Kính mong Anh (chị) dành chút thời gian để cùng trao đổi, thảo luận, góp ý giúp tôi nghiên cứu về vấn đề này.

Tôi xin cam đoan các kết quả trả lời của Anh (chị) chỉ nhằm mục đích thu thập quan điểm của Anh (chị), và những thông tin mà Anh (chị) cung cấp sẽ được bảo mật, chỉ được phục vụ cho công tác nghiên cứu đề tài, hoàn toàn không phục vụ cho mục đích nào khác.

Rất mong được sự cộng tác chân tình của Anh (chị). Trân trọng cảm ơn!

B. Nội dung phỏng vấn

Phần 1: Xác định các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa

- Anh/chị cho biết phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa gồm những nội dung gì?

- Anh/chị đánh giá về việc thực hiện phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa như thế nào?

- Theo anh/chị các yếu tố nào ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hóa?

- Theo anh/chị các yếu tố chính sách phát triển du lịch của tỉnh Thanh Hóa; Điều kiện phát triển du lịch; Đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch; Thu hút, tuyển dụng và sử dụng nguồn nhân lực du lịch; Đãi ngộ nguồn nhân lực du lịch ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa như thế nào? Ngoài ra còn các yếu tố nào nữa xin cho ý kiến?

- Mong anh (chị) cho ý kiến về bảng hỏi trong nghiên cứu tiếp theo để đánh giá mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa.

Phần 2. Xác định các biến quan sát cho các yếu tố ảnh hưởng trong nghiên cứu

1. Yếu tố điều kiện phát triển du lịch tỉnh Thanh Hóa

Theo Anh (chị) thì dựa vào yếu tố nào sau đây có thể biết được “*Yếu tố điều kiện phát triển du lịch*” ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực của tỉnh Thanh Hóa?

- Phát huy các tiềm năng về du lịch gồm thiên nhiên, địa hình, cảnh quan, giá trị văn hóa và lịch sử đã được kết tinh của tỉnh để phát triển các loại hình du lịch nhằm tạo ra nhiều sản phẩm du lịch mới, thu hút khách hàng, tạo ra nhiều công việc, đòi hỏi người lao động du lịch nâng cao kỹ năng, chất lượng trình độ.

- Tận dụng các điều kiện kinh tế, tài nguyên, cơ sở hạ tầng và vị trí thuận lợi kết nối phát triển du lịch để đầu tư phát triển du lịch, tạo ra những lợi thế cạnh tranh trong du lịch, nâng cao trình độ quản trị du lịch.

Theo anh (chị) còn những yếu tố nào khác có thể biết được “*Yếu tố điều kiện phát triển du lịch*” ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực của tỉnh Thanh Hóa?

2. Yếu tố Chính sách phát triển du lịch

Theo Anh (chị) thì dựa vào yếu tố nào sau đây có thể biết được “*Yếu tố chính sách phát triển du lịch*” ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực của tỉnh Thanh Hóa?

- Chính sách phát triển phát triển du lịch là cơ sở định hướng, xác định mục tiêu phát triển nguồn nhân lực du lịch?

- Các chính sách phát triển du lịch hội nhập quốc tế để định hướng đào tạo, phát triển nguồn nhân lực du lịch quốc tế.

- Là cơ sở dự báo nhu cầu phát triển nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp kinh doanh du lịch, cơ quan quản lý du lịch.

- Là cơ sở thu hút các thành phần tham gia phát triển nguồn nhân lực du lịch.

- Là thúc đẩy phát triển nguồn nhân lực du lịch về số lượng, chất lượng và cơ cấu

Theo anh (chị) còn những yếu tố nào khác có thể biết được “*Yếu tố chính sách phát triển du lịch*” ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực của tỉnh Thanh Hóa?

3. Yếu tố Đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch

Theo Anh (chị) thì dựa vào yếu tố nào sau đây có thể biết được “*Yếu tố đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch*” ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực của tỉnh Thanh Hóa?

- Chương trình đào tạo được phát triển, đổi mới phù hợp với vị trí việc làm của người học.

- Các lớp học bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch được xây dựng theo hướng tiếp cận tích hợp gồm các cấp quản lý du lịch và các lĩnh vực kinh doanh du lịch; đào tạo gắn giữa lý thuyết và thực hành; liên kết giữa nhà nước, doanh nghiệp và người lao động.

- Hình thức đào tạo du lịch thường xuyên được cập nhật theo yêu cầu thực tế.

- Tập trung nâng cao vào đào tạo kỹ năng phù hợp với tiêu chuẩn quốc tế về du lịch

- Đào tạo có tính liên kết, hợp tác quốc tế trong đào tạo nhân lực du lịch

- Tăng cường quản lý hoạt động đào tạo, bồi dưỡng nhân lực đi đôi với việc đẩy mạnh công tác kiểm tra, giám sát hoạt động này

- Các chương trình đào tạo nguồn nhân lực bám sát mục tiêu, chương trình phát triển nguồn nhân lực du lịch

- Các cơ sở đào tạo nhân lực du lịch áp dụng khoa học công nghệ, nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên

Theo anh (chị) còn những yếu tố nào khác có thể biết được “*Yếu tố đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch*” ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực của tỉnh Thanh Hóa?

4. Thu hút, tuyển dụng và sử dụng nguồn nhân lực du lịch

Theo Anh (chị) thì dựa vào yếu tố nào sau đây có thể biết được “*Yếu tố thu hút, tuyển dụng và sử dụng nguồn nhân lực du lịch*” ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực của tỉnh Thanh Hóa?

- Việc thu hút và tuyển dụng nhân lực du lịch đảm bảo sự cạnh tranh công bằng trong thị trường lao động du lịch

- Các chính sách sử dụng phải gắn với mục tiêu phát triển nguồn nhân lực du lịch

- Các chính sách tuyển dụng nguồn nhân lực du lịch của tỉnh phải công khai, rộng rãi

- Ưu tiên sử dụng nguồn nhân lực du lịch được đào tạo từ các cơ sở đào tạo chất lượng cao

- Sử dụng nguồn nhân lực du lịch phải gắn với hiệu quả lao động, đáp ứng phát triển nguồn nhân lực theo hướng bền vững

- Chuẩn hóa nguồn nhân lực du lịch theo tiêu chuẩn khu vực và quốc tế nhằm gia tăng cạnh tranh và tạo lợi thế trong phát triển du lịch

Theo Anh (chị) thì còn yếu tố nào khác có thể biết được “*Yếu tố thu hút, tuyển dụng và sử dụng nguồn nhân lực du lịch*” ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực của tỉnh Thanh Hóa?

5. Đãi ngộ nguồn nhân lực du lịch (DN)

Theo Anh (chị) thì dựa vào yếu tố nào sau đây có thể biết được “*Yếu tố đãi ngộ nguồn nhân lực du lịch*” ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực của tỉnh Thanh Hóa?

- Cơ chế, chính sách quản lý, đãi ngộ nhân tài du lịch phải được xây dựng phù hợp chính sách phát triển nguồn nhân lực

- Cơ hội thăng tiến nghề nghiệp du lịch luôn được minh bạch hóa và tạo cơ hội phát triển đối với nguồn nhân lực du lịch

- Xây dựng các chính sách hỗ trợ kinh phí cho các khóa tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ quản lý, kiến thức chuyên môn cho đội ngũ quản lý và người lao động lĩnh vực du lịch

- Khuyến khích người lao động được tham gia các chương trình nghiên cứu, hợp tác và trao đổi với các nước trong khu vực và trên thế giới về du lịch

- Chính sách đãi ngộ nguồn nhân lực du lịch phải tạo ra sự gắn bó với nghề nghiệp và địa phương

Theo Anh (chị) thì còn yếu tố nào khác có thể biết được “*Yếu tố đãi ngộ nguồn nhân lực du lịch*” ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực của tỉnh Thanh Hóa?

6. Phát triển nguồn nhân lực du lịch

Theo Anh (chị) thì dựa vào yếu tố nào sau đây là biến đo lường “*Phát triển nguồn nhân lực du lịch*” của tỉnh Thanh Hóa?

- Sự thay đổi số lượng, cơ cấu, chất lượng nguồn nhân lực du lịch luôn phù hợp với chiến lược phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh?

- Mức độ cải thiện trình độ kiến thức, kỹ năng của nguồn nhân lực du lịch sau khi chính sách, chương trình phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh

- Hiệu quả kinh tế xã hội sau các chương trình phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh

- Đáp ứng được nhu cầu quản lý và xu hướng hội nhập quốc tế trong lĩnh vực du lịch

Theo Anh (chị) thì còn yếu tố nào khác có thể biết được “*Phát triển nguồn nhân lực du lịch*” của tỉnh Thanh Hóa

Xin trân trọng cảm ơn sự tham dự và trao đổi của các Anh (chị)! Kính chúc các Anh (chị) và gia đình sức khỏe và thành công!

PHỤ LỤC 02.
BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT

Xin chào các Anh (Chị)!

Tôi là nghiên cứu sinh tại Khoa Kinh tế-QTKD, trường Đại học Mở- Địa chất. Tôi đang tiến hành nghiên cứu đề tài “*Phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa*”. Kính mong Anh (Chị) dành thời gian để trả lời giúp tôi một số câu hỏi sau đây. Xin lưu ý với Anh (Chị) là không có quan điểm nào là đúng hay sai. Tất cả các ý kiến của Anh (Chị) đều có giá trị cho nghiên cứu của tôi dù là mức độ đánh giá nào.

Tôi xin cam đoan các kết quả trả lời của Anh (Chị) chỉ chỉ được phục vụ cho công tác nghiên cứu của đề tài Luận án và hoàn toàn không phục vụ cho mục đích nào khác. Rất mong được sự hợp tác, giúp đỡ chân thành của Anh (Chị).

Trân trọng cảm ơn!

A. Thông tin chung

Anh (Chị) vui lòng khoanh tròn vào 1 ô thích hợp.

1. Vị trí công việc:

- | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|
| a. Quản lý du lịch cấp Sở | b. Quản lý du lịch cấp Phòng |
| c. Quản lý du lịch các điểm nghiệp | d. Quản lý du lịch cấp doanh nghiệp |

2. Trình độ chuyên môn:

- | | | |
|-------------|------------|----------------|
| a. Cao đẳng | b. Đại học | c. Sau đại học |
|-------------|------------|----------------|

3. Tuổi tác:

- | | | | |
|-----------------|------------------|------------------|-----------------------|
| a. Dưới 30 tuổi | b. Từ 30-40 tuổi | c. Từ 40-50 tuổi | d. Từ 51 tuổi trở lên |
|-----------------|------------------|------------------|-----------------------|

4. Địa chỉ liên lạc (không bắt buộc): Email: SĐT:

B. Phần câu hỏi

Hãy cho biết mức độ đồng ý của Anh (Chị) về các yếu tố sau đến sự phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa? (Vui lòng khoanh tròn 1 ô thích hợp của từng tiêu chí), với quy ước sau:

Hoàn toàn không	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Hoàn toàn
-----------------	--------------	-------------	--------	-----------

đồng ý				đồng ý
1	2	3	4	5

Tiêu chí	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
Điều kiện phát triển du lịch (ĐKPT)					
Tiềm năng thiên nhiên, lợi thế địa hình và cảnh quan hình thành những khu vực phát triển du lịch của tỉnh	1	2	3	4	5
Điều kiện phát triển kinh tế, tài nguyên, cơ sở hạ tầng, vị trí thuận tiện kết nối phát triển du lịch	1	2	3	4	5
Nguồn lao động có quy mô lớn, tỉ lệ dân số trong độ tuổi lao động cao	1	2	3	4	5
Giá trị văn hóa và lịch sử đa dạng, đặc sắc và có ý nghĩa lớn	1	2	3	4	5
Chính sách phát triển du lịch (CSPT)					
Các chính sách phát triển du lịch phù hợp định hướng, mục tiêu phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh	1	2	3	4	5
Các chính sách hội nhập quốc tế du lịch là cơ sở đào tạo, phát triển nguồn nhân lực du lịch quốc tế	1	2	3	4	5
Các chính sách phát triển du lịch của tỉnh là cơ sở để dự báo nhu cầu phát triển nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp du lịch	1	2	3	4	5
Các chính sách phát triển du lịch của tỉnh thu hút các thành phần tham gia phát triển nguồn nhân lực du lịch	1	2	3	4	5
Các chính sách phát triển du lịch thúc đẩy phát triển nguồn nhân lực du lịch về số lượng, chất lượng và cơ cấu ngành	1	2	3	4	5
Đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch (ĐTBD)					
Chương trình đào tạo được phát triển, đổi mới phù hợp với vị trí việc làm của người học	1	2	3	4	5
Lớp học bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch được xây dựng theo hướng tiếp cận tích hợp	1	2	3	4	5
Hình thức đào tạo du lịch thường xuyên	1	2	3	4	5

Tiêu chí	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
được cập nhật theo yêu cầu thực tế					
Nâng cao tập trung vào đào tạo kỹ năng phù hợp với tiêu chuẩn quốc tế về du lịch	1	2	3	4	5
Đào tạo phải có tính liên kết, hợp tác quốc tế trong đào tạo nhân lực du lịch	1	2	3	4	5
Tăng cường quản lý hoạt động đào tạo, bồi dưỡng nhân lực đi đôi với việc đẩy mạnh công tác kiểm tra, giám sát hoạt động đào tạo	1	2	3	4	5
Các chương trình đào tạo nguồn nhân lực phải bám sát chương trình phát triển nguồn nhân lực du lịch	1	2	3	4	5
Các cơ sở đào tạo nhân lực du lịch áp dụng khoa học công nghệ, nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên	1	2	3	4	5
Thu hút, tuyển dụng và sử dụng nguồn nhân lực du lịch (THSD)					
Việc thu hút và tuyển dụng nhân lực du lịch đảm bảo sự cạnh tranh công bằng trong thị trường lao động du lịch	1	2	3	4	5
Các chính sách sử dụng phải gắn với mục tiêu phát triển nguồn nhân lực du lịch	1	2	3	4	5
Các chính sách tuyển dụng nguồn nhân lực du lịch của tỉnh phải công khai, rộng rãi	1	2	3	4	5
Ưu tiên sử dụng nguồn nhân lực du lịch được đào tạo từ các cơ sở đào tạo chất lượng cao	1	2	3	4	5
Sử dụng nguồn nhân lực du lịch phải gắn với hiệu quả lao động, đáp ứng phát triển nguồn nhân lực theo hướng bền vững	1	2	3	4	5
Chuẩn hóa nguồn nhân lực du lịch theo tiêu chuẩn khu vực và quốc tế nhằm gia tăng cạnh tranh và tạo lợi thế trong phát triển du lịch	1	2	3	4	5
Đãi ngộ nguồn nhân lực du lịch (ĐN)					
Cơ chế, chính sách quản lý, đãi ngộ nhân tài du lịch phải được xây dựng phù hợp chính sách phát triển nguồn nhân lực	1	2	3	4	5
Cơ hội thăng tiến nghề nghiệp du lịch luôn	1	2	3	4	5

Tiêu chí	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
Được minh bạch hóa và tạo cơ hội phát triển đối với nguồn nhân lực du lịch					
Xây dựng các chính sách hỗ trợ kinh phí cho các khóa tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ quản lý, kiến thức du lịch cho đội ngũ quản lý và người lao động du lịch	1	2	3	4	5
Khuyến khích người lao động được tham gia các chương trình nghiên cứu, hợp tác và trao đổi với các nước trong khu vực và trên thế giới về du lịch	1	2	3	4	5
Chính sách đãi ngộ nguồn nhân lực du lịch phải tạo ra sự gắn bó với nghề nghiệp và địa phương	1	2	3	4	5
Phát triển nguồn nhân lực du lịch (PT)					
Sự thay đổi số lượng, cơ cấu, chất lượng nguồn nhân lực du lịch luôn phù hợp với chiến lược phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh	1	2	3	4	5
Mức độ cải thiện trình độ kiến thức, kỹ năng của nguồn nhân lực du lịch sau chính sách, chương trình phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh	1	2	3	4	5
Hiệu quả kinh tế xã hội sau các chương trình phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh	1	2	3	4	5
Đáp ứng được nhu cầu quản lý và xu hướng hội nhập quốc tế trong lĩnh vực du lịch	1	2	3	4	5

*Xin cảm ơn Anh (Chị) đã dành thời gian quý báu để trả lời câu hỏi của tôi.
Kính chúc Anh (Chị) nhiều sức khỏe và thành công trong công việc!*

PHỤ LỤC 03.
LAO ĐỘNG NGÀNH DU LỊCH TỈNH THANH HÓA (GỒM SỐ LƯỢNG VÀ CHẤT LƯỢNG)

Năm	Các chỉ tiêu	Tổng số	Trên ĐH, ĐH	Chiếm tỷ lệ %	CD,TC	Chiếm tỷ lệ %	Đào tạo Nghề	Chiếm tỷ lệ %	Chưa qua đào tạo	Chiếm tỷ lệ %
2016	Tổng số LĐ du lịch	20,800	1,730	8.3	5,480	26.3	8,200	39.4	5,390	25.9
	Cán bộ Công chức, viên chức	195	145	74.4	50	25.6	0	0.0	0	0.0
	Lao động trong các doanh nghiệp lưu trú	10,450	1,042	10.0	3,430	32.8	4,688	44.9	1,290	12.3
	lao động trong các nhà hàng ăn uống	5,800	200	3.4	1,110	19.1	1,820	31.4	2,670	46.0
	Lao động trong các doanh nghiệp lữ hành	160	87	54.4	73	45.6	0	0.0	0	0.0
	Lao động cộng đồng	4,195	256	6.1	817	19.5	1,692	40.3	1,430	34.1
2017	Tổng số LĐ du lịch	24,300	2,070	8.5	6,690	27.5	9,550	39.3	5,990	24.7
	Cán bộ Công chức, viên chức	208	163	78.4	45	21.6	0	0.0	0	0.0
	Lao động trong các doanh nghiệp lưu trú	11,700	1,190	10.2	3,870	33.1	5,450	46.6	1,190	10.2
	lao động trong các nhà hàng ăn uống	6,900	350	5.1	1,575	22.8	2,310	33.5	2,665	38.6
	Lao động trong các doanh nghiệp lữ hành	172	98	57.0	74	43.0	0	0.0	0	0.0
	Lao động cộng đồng	5,320	269	5.1	1,126	21.2	1,790	33.6	2,135	40.1
2018	Tổng số LĐ Du lịch	28,400	2,500	8.8	8,000	28.2	11,000	38.7	6,900	24.3
	Cán bộ Công chức, viên chức	210	176	83.8	34	16.2	0	0.0	0	0.0
	Lao động trong các doanh nghiệp lưu trú	13,700	1,380	10.1	4,960	36.2	6,050	44.2	1,310	9.6
	lao động trong các nhà hàng ăn uống	8,200	520	6.3	1,870	22.8	2,820	34.4	2,990	36.5
	Lao động trong các doanh nghiệp lữ hành	185	113	61.1	72	38.9	0	0.0	0	0.0
	Lao động cộng đồng	6,105	311	5.1	1,064	17.4	2,130	34.9	2,600	42.6
2019	Tổng số LĐ Du lịch	33,500	3,150	9.4	10,200	30.4	13,050	39.0	7,100	21.2
	Cán bộ Công chức, viên chức	216	185	85.6	31	14.4	0	0.0	0	0.0
	Lao động trong các doanh nghiệp lưu trú	15,900	1,700	10.7	6,070	38.2	7,000	44.0	1,130	7.1
	lao động trong các nhà hàng ăn uống	9,800	770	7.9	2,500	25.5	3,600	36.7	2,930	29.9
	Lao động trong các doanh nghiệp lữ hành	200	130	65.0	70	35.0	0	0.0	0	0.0
	Lao động cộng đồng	7,384	365	4.9	1,529	20.7	2,450	33.2	3,040	
2020	Tổng số LĐ Du lịch	40,600	4,000	9.9	12,900	31.8	15,400	37.9	8,300	20.4
	Cán bộ Công chức, viên chức	225	200	88.9	25	11.1	0	0.0	0	0.0

Năm	Các chỉ tiêu	Tổng số	Trên ĐH, ĐH	Chiếm tỷ lệ %	CĐ,TC	Chiếm tỷ lệ %	Đào tạo Nghề	Chiếm tỷ lệ %	Chưa qua đào tạo	Chiếm tỷ lệ %
	Lao động trong các doanh nghiệp lưu trú	19,800	2,170	11.0	7,620	38.5	8,300	41.9	1,710	8.6
	lao động trong các nhà hàng ăn uống	11,200	950	8.5	3,300	29.5	4,200	37.5	2,750	24.6
	Lao động trong các doanh nghiệp lữ hành	300	245	81.7	55	18.3	0	0.0	0	0.0
	Lao động cộng đồng	9,075	435	4.8	1,900	20.9	2,900	32.0	3,840	42.3
2021	Tổng số LĐ Du lịch	18,400	1,980	10.8	5,260	28.6	7,620	41.4	3,540	19.2
	Cán bộ Công chức, viên chức	225	200	88.9	25	11.1	0	0.0	0	0.0
	Lao động trong các doanh nghiệp lưu trú	9,750	950	9.7	3,100	31.8	4,350	44.6	1,350	13.8
	lao động trong các nhà hàng ăn uống	4,690	510	10.9	1,260	26.9	1,820	38.8	1,000	21.3
	Lao động trong các doanh nghiệp lữ hành	350	260	74.3	90	25.7	0	0.0	0	0.0
	Lao động cộng đồng	3,385	60	1.8	785	23.2	1,450	42.8	1,190	35.2
2022	Tổng số LĐ du lịch	47,500	4,980	10.5	15,450	32.5	18,300	38.5	8,770	18.5
	Cán bộ Công chức, viên chức	230	210	91.3	20	8.7	0	0.0	0	0.0
	Lao động trong các doanh nghiệp lưu trú	22,600	2,800	12.4	9,120	40.4	9,570	42.3	1,110	4.9
	lao động trong các nhà hàng ăn uống	12,300	1,090	8.9	3,950	32.1	5,200	42.3	2,060	16.7
	Lao động trong các doanh nghiệp lữ hành	430	370	86.0	60	14.0	0	0.0	0	0.0
	Lao động cộng đồng	11,940	510	4.3	2,300	19.3	3,530	29.6	5,600	46.9
2023	Tổng số LĐ Du lịch	51,850	5,600	10.8	17,100	33.0	20,150	38.9	9,000	17.4
	Cán bộ Công chức, viên chức	245	220	89.8	25	10.2	0	0.0	0	0.0
	Lao động trong các doanh nghiệp lưu trú	24,200	3,000	12.4	10,000	41.3	11,300	46.7	1,300	5.4
	lao động trong các nhà hàng ăn uống	13,500	1,220	9.0	4,340	32.1	5,000	37.0	2,200	16.3
	Lao động trong các doanh nghiệp lữ hành	550	482	87.6	68	12.4	0	0.0	0	0.0
	Lao động cộng đồng	13,355	678	5.1	2,667	20.0	3,850	28.8	5,500	41.2

**PHỤ LỤC 04.
PHÂN TÍCH CRONBACH ALPHA**

1. Biến điều kiện phát triển du lịch (DKPT)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	326	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	326	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.934	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DKPT1	11.926	3.884	.771	.938
DKPT2	11.969	3.747	.872	.905
DKPT3	11.985	3.683	.869	.906
DKPT4	11.991	3.782	.868	.906

2. Biến chính sách phát triển du lịch (CSPT)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.881	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CSPT1	11.63	9.618	.619	.876
CSPT2	11.50	8.448	.828	.828
CSPT3	11.62	8.913	.731	.851
CSPT4	11.24	8.878	.703	.858
CSPT5	11.36	8.747	.697	.860

3. Biến đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch (DTBD)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.895	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DTBD1	26.25	17.517	.632	.886
DTBD2	26.11	17.210	.756	.875
DTBD3	26.13	16.845	.788	.872
DTBD4	26.24	17.070	.717	.878
DTBD5	26.25	17.087	.761	.875
DTBD6	26.08	17.376	.601	.890
DTBD7	26.19	17.254	.709	.879
DTBD8	26.78	17.496	.509	.901

4. Biến thu hút, tuyển dụng và sử dụng nguồn nhân lực du lịch (THSD)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.916	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
THSD1	15.09	6.041	.731	.906
THSD2	15.16	6.015	.834	.890
THSD3	15.13	6.320	.758	.901
THSD4	15.10	6.272	.795	.896
THSD5	15.20	6.207	.755	.901
THSD6	15.14	6.618	.711	.907

5. Biến đã ãng nguồn nhâ lực du lịch (DN)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.919	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DN1	14.11	9.782	.837	.891
DN2	14.05	9.914	.816	.896
DN3	13.89	10.279	.835	.894
DN4	14.25	9.950	.747	.910
DN5	14.18	10.208	.733	.913

6. Biến phát triển nguồn nhâ lực du lịch (PT)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.798	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PT1	10.93	3.509	.559	.771
PT2	10.92	3.442	.582	.761
PT3	11.11	2.917	.606	.754
PT4	11.15	2.932	.709	.695

PHỤ LỤC 05.

I. KIỂM ĐỊNH BIẾN ĐỘC LẬP

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.909
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	6543.102
df	378
Sig.	.000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	9.306	33.235	33.235	9.306	33.235	33.235	4.792	17.114	17.114
2	3.871	13.825	47.061	3.871	13.825	47.061	4.283	15.296	32.410
3	2.895	10.339	57.399	2.895	10.339	57.399	3.785	13.519	45.929
4	2.050	7.321	64.720	2.050	7.321	64.720	3.509	12.533	58.462
5	1.628	5.815	70.535	1.628	5.815	70.535	3.380	12.073	70.535
6	.791	2.825	73.360						
7	.663	2.366	75.726						
8	.640	2.286	78.012						
9	.607	2.167	80.179						
10	.558	1.991	82.171						
11	.462	1.650	83.821						
12	.444	1.585	85.407						
13	.384	1.372	86.779						
14	.372	1.327	88.106						
15	.359	1.284	89.389						
16	.344	1.228	90.617						
17	.335	1.197	91.814						
18	.302	1.080	92.895						
19	.283	1.012	93.906						
20	.266	.951	94.857						
21	.241	.861	95.718						
22	.208	.744	96.462						
23	.206	.737	97.199						
24	.193	.690	97.888						
25	.187	.668	98.557						
26	.163	.583	99.139						
27	.141	.502	99.641						
28	.100	.359	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
DTBD3	.854				
DTBD2	.822				
DTBD4	.786				
DTBD5	.783				
DTBD7	.707				
DTBD1	.673				
DTBD8	.598				
DTBD6	.571				
THSD2		.878			
THSD4		.869			
THSD5		.826			
THSD3		.818			
THSD1		.804			
THSD6		.798			
DN1			.841		
DN3			.840		
DN2			.820		
DN4			.780		
DN5			.739		
CSPT2				.868	
CSPT3				.787	
CSPT5				.768	
CSPT4				.734	
CSPT1				.721	
DKPT4					.857
DKPT3					.854
DKPT2					.850
DKPT1					.833

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

II. KIỂM ĐỊNH BIẾN PHỤ THUỘC

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.715	
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	432.883
	df	6
	Sig.	.000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.503	62.582	62.582	2.503	62.582	62.582
2	.696	17.406	79.989			
3	.501	12.516	92.504			
4	.300	7.496	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

PHỤ LỤC 06.
PHÂN TÍCH TƯƠNG QUAN TUYẾN TÍNH

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.745 ^a	.555	.548	.38805	1.632

a. Predictors: (Constant), DN, THSD, DTBD, CSPT, DKPT

b. Dependent Variable: PT

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	60.073	5	12.015	79.789	.000 ^b
	Residual	48.185	320	.151		
	Total	108.259	325			

a. Dependent Variable: PT

b. Predictors: (Constant), DN, THSD, DTBD, CSPT, DKPT

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.250	.189		1.326	.186		
	DKPT	.092	.041	.102	2.265	.024	.681	1.468
	CSPT	.155	.035	.198	4.428	.000	.695	1.438
	DTBD	.428	.045	.436	9.598	.000	.674	1.484
	THSD	.242	.045	.207	5.387	.000	.938	1.067
	DN	.079	.035	.107	2.247	.025	.615	1.627

a. Dependent Variable: PT

Giá trị Sig. của các biến độc lập đều < 0.05 nên đều có ý nghĩa thống kê và có tác động lên biến phụ thuộc.

- Phương trình hồi quy chưa chuẩn hóa:

$$PT = 0.25 + 0.092*DKPT + 0.155*CSPT + 0.428*DTBD + 0.242*THSD + 0.079*DN$$

- Phương trình hồi quy chuẩn hóa:

$$PT = 0.102*DKPT + 0.198*CSPT + 0.436*DTBD + 0.207*THSD + 0.107*DN$$