

MỤC LỤC

KINH TẾ VÀ QUẢN LÝ

- 1. Nguyễn Việt Thái và Bùi Thị Thanh** - Phân tích tác động không gian của ngành du lịch đến tăng trưởng kinh tế Việt Nam. *Mã số: 137+138.1 TRMg.11* 3
An Analysis of the Spatial Impact of Tourism on Vietnam's Economic Growth
- 2. Nguyễn Mạnh Hùng và Nguyễn Thị Xuân Hồng** - Nghiên cứu hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch của các tỉnh Trung Du, miền núi Bắc Bộ. *Mã số: 137+138. 1HRMg.11* 10
A Study on Tourism Human Resource Development in Northern Mountainous and Mid-land Provinces
- 3. Đặng Thị Việt Đức** - Cấu trúc cung cầu và các yếu tố ảnh hưởng tới gia tăng sản lượng ngành tài chính ngân hàng Việt Nam giai đoạn 2007-2016. *Mã số: 137+138.1FiBa.11* 28
Input - output structure and sources of output growth of vietnam's banking and finance sector in 2007-2016
- 4. Hoàng Khắc Lịch** - Phân nhóm quốc gia theo tiềm năng và thực tế chi tiêu công. *Mã số: 137+138.1MEco.11* 40
Classifying Countries according to State Spending Potential and Reality
- 5. Nguyễn Thị Cẩm Vân** - Tác động của toàn cầu hóa đến sự phát triển công nghiệp và dịch vụ ở Việt Nam. *Mã số: 137+138.1IIEM.11* 50
The Impact of Globalization on the Development of Industry and Service in Vietnam

QUẢN TRỊ KINH DOANH

- 6. Đỗ Thị Bình** - Nghiên cứu mức độ chủ động trong chiến lược kinh doanh thân thiện với môi trường của các doanh nghiệp chế biến xuất khẩu thủy sản Việt Nam. *Mã số: 137+138.2BMkt.21* 61
A Study on the Activeness in the Environment-Friendly Business Strategy of Vietnam's Aquatic Product Processing and Exporting Enterprises
- 7. Ngô Mỹ Trân và Dương Trọng Nhân** - Các nhân tố ảnh hưởng đến khả năng thành lập các tiểu ban trực thuộc hội đồng quản trị của các công ty niêm yết trên thị trường chứng khoán Việt Nam. *Mã số: 137+138.2OMIS.21* 75
The Factors Affecting the Formation of Subcommittees under Boards of Directors of Listed Companies on Vietnam Stock Market

- 8. Lê Thị Mỹ Phương và Cao Thi Hà Thương** - Phân tích tác động của quản trị tài chính với hiệu quả tài chính tại các doanh nghiệp sản xuất niêm yết trên thị trường chứng khoán Việt Nam. Mã số: 137+138.2FiBa.21 86
An Analysis on the Impact of Financial Administration on Financial Performance at Listed Manufacturing Enterprises on Vietnam Stock Market
- 9. Vũ Thị Thu Hương, Tạ Quang Bình, Hồ Thị Mai Sương và Lương Thị Ngân** - Ảnh hưởng của các công ty zombie đến hiệu quả hoạt động tài chính: Kết quả nghiên cứu thực nghiệm trên các công ty niêm yết nhóm ngành vật liệu xây dựng tại Việt Nam. Mã số: 137+138.2FiBa.21 100
The Impact of Zombie Companies on Financial Performance: Results of Experimental Research at Listed Construction Materials Companies in Vietnam
- 10. Đinh Công Thành, Lê Tấn Nghiêm và Nguyễn Hồng Gấm** - Ảnh hưởng của thuê ngoài dịch vụ đến hiệu quả phi tài chính của doanh nghiệp - nghiên cứu trường hợp các doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Đồng bằng Sông Cửu Long. Mã số: 137+138.2BAdm.21 109
The effect of outsourcing on the non-financial performance of smes in the mekong delta

Ý KIẾN TRAO ĐỔI

- 11. Hervé B. BOISMERY** - Entrepreneurship and Credit Crunch in Vietnam: A Recurring Reality? 119
Doanh nghiệp và thắt chặt tín dụng ở Việt Nam: thực trạng tái xuất hiện? Mã số: 137+138.3FiBa.31
- 12. YU-HUI LIN and JIA-CHING JUO** - Risk-Adjusted Productivity Change of Taiwan's Banks in The Financial Holding Companies 133
Thay đổi năng suất điều chỉnh rủi ro của các ngân hàng Đài Loan trong các công ty cổ phần tài chính. Mã số: 137+138.3FiBa.31

NGHIÊN CỨU HOẠT ĐỘNG PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH CỦA CÁC TỈNH TRUNG DU, MIỀN NÚI BẮC BỘ

Nguyễn Mạnh Hùng

Đại học Thương mại

Email: hung.nm@tmu.edu.vn

Nguyễn Thị Xuân Hồng

Đại học Thương mại

Email: xuanhong10a4@gmail.com

Ngày nhận: 27/11/2019

Ngày nhận lại: 16/12/2019

Ngày duyệt đăng: 24/12/2019

Nguồn nhân lực du lịch được đánh giá là một trong những yếu tố quan trọng hàng đầu, mang ảnh hưởng quyết định đối với phát triển du lịch của bất kỳ quốc gia, địa phương, vùng du lịch. Mặc dù đã có một số nghiên cứu trong và ngoài nước về chủ đề phát triển nguồn nhân lực du lịch, tuy nhiên đa số các nghiên cứu hiện có mới chỉ tập trung vào hoạt động chủ yếu là hoạt động ban hành chính sách của cơ quan quản lý nhà nước, hoạt động đào tạo và phát triển NNLDL về chất lượng hoặc về số lượng, còn ít các nghiên cứu mang tính tổng hợp những hoạt động khác để phát triển NNLDL của địa phương, vùng. Bài viết đánh giá thực trạng nguồn nhân lực du lịch, phân tích và đánh giá các hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch của vùng TDMNBB giai đoạn từ năm 2010 đến năm 2018 và đề xuất những gợi ý phát triển nguồn nhân lực du lịch của các tỉnh vùng TDMNBB giai đoạn 2020 - 2025.

***Từ khóa:** du lịch, nguồn nhân lực du lịch, phát triển nguồn nhân lực ...*

1. Đặt vấn đề

Vùng Trung du miền núi Bắc Bộ, trước năm 1954 còn gọi là Trung du và Thượng du là khu vực sơn địa và bán sơn địa ở miền Bắc Việt Nam. Vùng trung du và miền núi Bắc Bộ là vùng đặc biệt - nơi có 2 cực Tây, cực Bắc của Việt Nam. Theo Quyết định phê duyệt “Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030” của Thủ tướng chính phủ (2013) thì Vùng Trung du, miền núi Bắc Bộ gồm 14 tỉnh, thành phố (Hòa Bình, Sơn La, Điện Biên, Lai Châu, Yên Bái, Phú Thọ, Lào Cai, Tuyên Quang, Hà Giang, Bắc Kạn, Thái Nguyên, Cao Bằng, Lạng Sơn và Bắc Giang). Khu vực này có một vị trí hết sức quan

trọng trong chiến lược phát triển du lịch của Việt Nam, không chỉ có tiềm năng tài nguyên rất phong phú, đa dạng, có giá trị, có thể phát triển các loại hình và sản phẩm du lịch đa dạng chất lượng cao, đáp ứng được nhu cầu của cả khách du lịch trong nước và quốc tế trong hoạt động du lịch văn hóa, sinh thái gắn với tìm hiểu bản sắc văn hóa các dân tộc thiểu số.

Thực tế cho thấy, Trung du, miền núi Bắc Bộ có những giá trị hấp dẫn, lợi thế về du lịch như vậy, nhưng việc PTDL của vùng chưa tương xứng với tiềm năng hiện có. Thực trạng này xuất phát từ nhiều nguyên nhân, nhưng một trong những nguyên nhân tác động mạnh nhất chính là NNLDL các tỉnh vùng

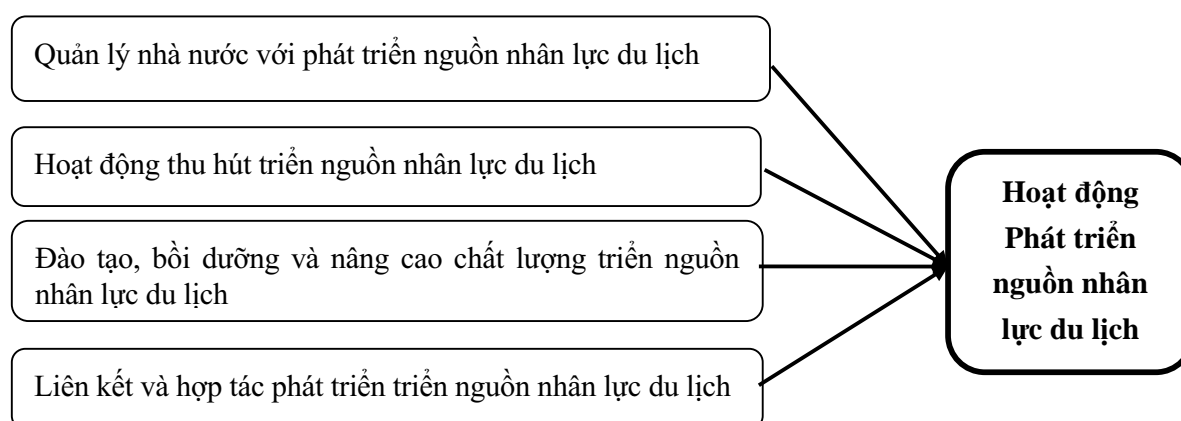
Trung du, miền núi Bắc Bộ còn thiếu về số lượng, kém về chất lượng, cơ cấu chưa hợp lý và đặc biệt chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển của du lịch. Hầu hết lực lượng lao động trong ngành Du lịch của vùng được chuyên công tác từ các bộ phận và chuyên ngành khác nhau đến làm du lịch vì vậy chuyên môn nghiệp vụ, kiến thức về du lịch được tiếp thu chủ yếu qua các lớp tập huấn ngắn ngày, qua học tập kinh nghiệm; lao động sử dụng thành thạo ngoại ngữ còn ít; kỹ năng làm việc và tính chuyên nghiệp của đội ngũ lao động chưa cao nên phần lớn số lao động chưa đáp ứng được nhu cầu của khách du lịch, và các hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch diễn ra chưa thường xuyên và hiệu quả. Chính vì vậy, việc xây dựng đề án và chiến lược với các hoạt động cụ thể để phát triển nguồn nhân lực du lịch cho vùng là hết sức cần thiết, nhằm phát huy thế mạnh về du lịch của Vùng, tăng cường năng lực cạnh tranh chung, nâng cao sức hấp dẫn của toàn vùng, góp phần từng bước hiện thực hóa những mục tiêu và giải pháp phát triển của Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn 2030.

2. Mô hình và phương pháp nghiên cứu

Theo góc độ tiếp cận chuyên ngành quản lý kinh tế, phát triển NNLDL được hiểu ở góc độ tăng trưởng và điều chỉnh hợp lý số lượng, phù hợp với cơ cấu, hoàn thiện và nâng cao chất lượng NNLDL phù hợp

với sự phát triển của ngành Du lịch. Trong đó, ba nội dung đánh giá phát triển nguồn nhân lực du lịch được xác định: (1) Tăng trưởng NNLDL về số lượng; (2) Phát triển NNLDL về cơ cấu; (3) Phát triển NNLDL về trình độ và chất lượng. Ba nội dung này có mối quan hệ chặt chẽ với nhau, trong đó nội dung quyết định là chất lượng phải được nâng cao. Để đáp ứng yêu cầu và nội dung phát triển NNLDL, qua phỏng vấn sâu 25 chuyên gia và thông qua nghiên cứu tư liệu (Literature citation review) của các tác giả trong và ngoài nước như Trần Sơn Hải (2011), Nguyễn Thị Tú (2012), Nguyễn Văn Lưu và Đoàn Mạnh Cường (2013), Ngô Minh Tuấn (2013), Đinh Thị Hải Hậu (2014), Trần Văn Trung (2015), Lê Văn Kỳ (2018), Baum Tom (1994, 1995), Koike (1997), Gamage Aruna S. (2016), Baum Tom, Edith Szivas (2008), Hoàng Văn Hoan (2002), Ngô Nguyễn Hiệp Phước (2018), Shakeela, Ruhanen và Breakey (2012), Haxton (2015), Tazim và Blanca (2018)... cho phép xác lập khung nghiên cứu hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch (Hình 1):

Trên cơ sở phương pháp tiếp cận nghiên cứu tổng hợp, việc thu thập các thông tin phục vụ cho đề tài nghiên cứu được tác giả tìm kiếm từ các tài liệu như sách, báo, tạp chí và các công trình nghiên cứu của các tác giả trong và ngoài nước về thực trạng phát triển nguồn du lịch tại Việt Nam nói chung và



Hình 1: Các hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch

khu vực trung du, miền núi Bắc Bộ nói riêng. Bên cạnh đó, nguồn thông tin thứ cấp cho nghiên cứu này cũng được thu thập từ các báo cáo từ trang web chính thức của Tổng cục Du lịch (<http://vietnam-tourism.gov.vn/>), báo cáo về du lịch của các tỉnh vùng trung du miền núi Bắc Bộ. Từ những dữ liệu thứ cấp thu thập được, tác giả tiến hành nghiên cứu, tổng hợp và phân loại các thông tin theo từng nội dung cụ thể để dễ dàng hơn trong quá trình sử dụng thông tin. Ngoài ra, tác giả cũng tham khảo một số bài báo trên các hội thảo và tạp chí chuyên ngành về du lịch ở trong nước, từ đó tác giả đưa ra những nhận xét và đánh giá về thực trạng hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch của vùng.

Nguồn dữ liệu sơ cấp đến từ 25 chuyên gia được phỏng vấn chuyên sâu - những cán bộ làm việc trực tiếp hoặc nghiên cứu có liên quan đến lĩnh vực du lịch ở: Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Trường Đại học Thương mại, Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Trường Đại học Tây Bắc, Đại học Tân Trào, Viện nghiên cứu Phát triển Du lịch, các Sở VHTTDL tỉnh Sơn La, Lào Cai, Điện Biên, Cao Bằng, Thái Nguyên, Tuyên Quang. Nguồn dữ liệu sơ cấp thứ hai được tác giả thu thập qua điều tra khảo sát đối tượng doanh nghiệp kinh doanh du lịch. Tác giả đã tiến hành phát ra tổng số 450 phiếu, với kết quả khảo sát nhận được 368 phiếu trả lời (tỷ lệ trả lời là 81,8%), trong đó có 24 cán bộ quản lý nhà nước, 344 phiếu trả lời từ các doanh nghiệp theo các địa phương và lĩnh vực kinh doanh. Trong số các loại hình doanh nghiệp du lịch được khảo sát, doanh nghiệp kinh doanh lưu trú chiếm 36,92%, doanh nghiệp kinh doanh ăn uống là 36,92%, doanh nghiệp lữ hành là 6,69% và doanh nghiệp kinh doanh các dịch vụ du lịch khác là 3,49%. Theo địa phương, tại tỉnh Lào Cai, Thái Nguyên, Điện Biên, Phú Thọ, Sơn La có số lượng khảo sát chiếm tỷ trọng lần lượt là 17,15%; 10,17%; 10,47%; 8,43% và 7,27%. Đây là những địa phương có số lượng doanh nghiệp kinh doanh và doanh thu về du lịch lớn của toàn vùng, các địa phương còn lại chiếm tỷ trọng thấp hơn.

Bên cạnh đó, để có thể đánh giá chính sách nói chung và hoạt động phát triển NNLDL nói riêng thì việc xem xét, nhận định về giá trị các kết quả thực thi, nghĩa là việc xem xét, nhận định về những giá trị này sẽ được đo lường theo những thước đo nhất định. Nhưng thực tế, việc đưa ra các thước đo đúng đắn, đầy đủ để đánh giá chính sách, hoạt động là một khó khăn lớn bởi vì cùng một kết quả thực thi có thể được nhìn nhận dưới nhiều góc độ khác nhau. Theo tác giả Trần Văn Trung (2015) và qua quá trình nghiên cứu, với phạm vi nghiên cứu của bài viết, tác giả đưa ra 3 tiêu chí đánh giá chính sách phát triển NNLDL dưới đây: Tính hiệu quả, hiệu lực của chính sách; Tính hấp dẫn của chính sách, Tính phù hợp với thực trạng hiện tại địa phương.

3. Hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch của các tỉnh Trung du, miền núi Bắc Bộ

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

Là lãnh thổ có vai trò quan trọng trong chiến lược PTDL chung của cả nước, năm 2010, vùng TDMNBB đón được 692 ngàn lượt khách du lịch quốc tế và trên 8 triệu lượt khách du lịch nội địa; chiếm 27,2% số lượt khách quốc tế và 29,5% số lượt khách du lịch nội địa của cả nước. Theo báo cáo của Bộ VHTTDL và 14 tỉnh, vùng TDMNBB thu hút khách đến tham quan quanh năm, lượng khách du lịch đều có sự tăng trưởng, với tốc độ tăng trưởng hàng năm giai đoạn 2011-2017 bình quân đạt trên 14% với khách du lịch quốc tế và 7% với khách du lịch nội địa. Tỷ trọng khách quốc tế tới vùng trong vùng giai đoạn 2011-2017 có sự tăng lên theo từng năm (chiếm 16,58% tổng số khách quốc tế toàn quốc), tốc độ tăng trưởng khách quốc tế của vùng cao hơn so với tốc độ tăng trưởng khách quốc tế của Việt Nam, tuy vậy lượng khách chủ yếu tập trung ở một số địa phương như Lào Cai, Lạng Sơn, Điện Biên. Khách nội địa đến các tỉnh trong vùng giai đoạn từ năm 2011 - 2017 đạt tốc độ tăng trưởng trung bình 7,19%/năm, thấp hơn so với tốc độ tăng trưởng chung của cả nước là trên 14,07%. Nếu so

với số lượng khách du lịch quốc tế và nội địa tới vùng/toàn quốc thì mức chi tiêu của khách vẫn còn rất ít so với các địa phương, vùng du lịch khác trên toàn quốc. Chi tiêu cho các hoạt động nghỉ dưỡng, giải trí và các dịch vụ bổ sung, trải nghiệm đặc sắc khác rất nhỏ. Thời gian lưu trú trung bình của khách du lịch tại các tỉnh trong vùng TDMNBB tăng từ 1,8 ngày năm 2013 lên 2,0 ngày năm 2017, tuy vậy với thời gian lưu trú trung bình của khách quốc tế ngắn (từ 1,6 ngày đến 1,8 ngày) thì quy mô khách như vậy quá nhỏ, chỉ chiếm 5 - 7% trong tổng

với 100 tỷ đồng. Bắc Giang và Sơn La là hai địa phương có mức độ tăng trưởng trung bình cao nhất với lần lượt là 45% và 37%, và Lạng Sơn là địa phương có tổng mức thu từ du lịch tăng bình quân thấp nhất -1,03%. Trung bình cả giai đoạn tổng doanh thu từ du lịch của vùng chiếm 4.01% tổng thu từ du lịch của toàn quốc, nếu so với số lượng khách du lịch quốc tế và nội địa tới vùng/toàn quốc thì mức chi tiêu của khách vẫn còn rất ít so với các địa phương, vùng du lịch khác trên toàn quốc (Xem bảng 3.1).

Bảng 3.1: Tổng thu từ khách du lịch của các tỉnh trong vùng TDMNBB

Đơn vị: tỷ đồng

Năm	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Tăng TB
Tổng số	5722,74	7087,86	8739,83	10414,9	12795,3	15876,16	13079,35	15,94%
Cả nước	130.000	160.000	200.000	230.000	337.830	400.000	510900	26,01%
So với cả nước (%)	4,4%	4,4%	4,4%	4,5%	3,8%	4,0%	2,56%	4,01%

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

lượng ngày khách cả nước và như vậy không tương xứng với tiềm năng, không gian địa lý và quy mô dân số, còn đối với khách nội địa là 1,8 - 2,0 ngày. Mức chi tiêu trung bình của khách du lịch tại vùng có sự chuyển biến rõ rệt từ 635 nghìn đồng/khách năm 2011 lên 875 nghìn đồng/khách vào năm 2017 (tăng 1,3 lần). Trong đó mức chi tiêu trung bình của một khách du lịch nội địa tại các địa phương trong vùng từ 500-700 nghìn đồng/người/ngày, còn của một khách quốc tế từ 1000-1200 nghìn đồng/người/ngày, vẫn thấp hơn trung bình cả nước (1200-1700 nghìn đồng).

Tổng thu du lịch của vùng năm 2010 đạt 5.722 tỷ đồng, năm 2013 đạt trên 8739 tỷ đồng, đến năm 2017 đạt khoảng 13.079 tỷ đồng (bằng 2,56% tổng doanh thu du lịch của cả nước). Trong đó địa phương có doanh thu từ du lịch cao nhất là Lào Cai với hơn 4.847 tỷ đồng và thấp nhất là tỉnh Cao Bằng

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

Trong thời gian qua, cùng với cả nước, NNLDL của khu vực có những bước phát triển đáng kể về số lượng, quy mô, chất lượng, từng bước đáp ứng yêu cầu về PTDL khu vực. Số lượng lao động ngành Du lịch của vùng TDMNBB giai đoạn giai đoạn từ 2010 đến 2017 tăng trưởng mạnh, trong đó nhân lực trực tiếp về du lịch có xu hướng tăng với quy mô lớn hơn, phản ánh vai trò của ngành Du lịch đối với các địa phương và tính hiệu quả của việc xã hội hoá hoạt động du lịch của vùng hiện nay. Cụ thể, nhân lực trong ngành Du lịch trong vùng tăng từ hơn 50 nghìn người thành gần 144 nghìn người (bằng khoảng gần 1,89% tổng số lao động toàn vùng) với mức độ tăng trưởng trung bình gần 17% (lớn hơn mức độ tăng trưởng của cả nước là 7,4%), trong đó lao động trực tiếp có mức độ tăng trưởng trung bình

KINH TẾ VÀ QUẢN LÝ

là 13,9% từ gần 18 nghìn người lên 44,15 nghìn người. Lao động gián tiếp chiếm tỷ trọng lớn (khoảng 64%), lao động trực tiếp chiếm khoảng 36%, cơ cấu này ổn định trong giai đoạn 2010-2017 và có xu hướng giảm xuống khoảng 60% vào những năm gần đây.

đều giữa các địa phương, tập trung chủ yếu vào tiếng Anh, đặc biệt là các địa bàn khu vực vùng sâu vùng xa hầu hết lao động du lịch không biết ngoại ngữ. Qua phỏng vấn chuyên sâu cán bộ QLNN về du lịch tại các địa phương trong vùng cho thấy: có sự mất cân đối giữa các địa phương trong vùng,

Bảng 3.2: Số lượng lao động du lịch trực tiếp của các tỉnh trong vùng TDMNBB

Đơn vị tính: Người

Tên tỉnh	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Hòa Bình	1.050	1.093	1.146	1.121	1.525	1.755	1780	1.870
Sơn La	1328	1370	1550	1.620	1.700	1.800	2.022	2.348
Điện Biên	2000	2.000	2.200	2.400	4.000	4500	5000	5.000
Lai Châu	165	230	350	460	510	560	800	904
Yên Bái	1.400	1.550	1.600	1.680	1.785	2.235	2575	2.790
Phú Thọ	1760	3005	2913	3.234	3.285	3314	3400	3.900
Lào Cai	2.800	3.125	3.021	3.150	3.126	5.100	5.650	11.050
Tuyên Quang	2.000	2.200	2.300	2.500	3.000	3.200	3.400	3.500
Hà Giang	890	997	1032	1038	1302	1414	1537	1.605
Bắc Kạn	450	502	608	718	828	1000	1200	1.286
Thái Nguyên	1.400	1.450	1.500	1516	1742	2.335	2.500	2.600
Cao Bằng	630	662	840	1057	1096	1.121	1250	1.270
Lạng Sơn	1120	1165	1250	1850	2280	2750	3.000	3.030
Bắc Giang	890	1.104	1.567	1.706	2.071	2.427	2.715	3.005
Tổng toàn vùng	17.883	20.453	21.877	24.050	28.250	33.511	36.829	44.158

(Nguồn: Tổng hợp từ Viện Nghiên cứu Phát triển du lịch; Sở VH-TT-DL 14 tỉnh TDMNBB)

Về cơ cấu lao động, chưa cân đối, chủ yếu tập trung vào lao động trong lĩnh vực kinh doanh lưu trú, nhà hàng, lao động của doanh nghiệp lữ hành có trình độ và ngoại ngữ tốt còn thiếu. Trình độ ngoại ngữ của người lao động ngành Du lịch chưa đồng

nhân lực ngành Du lịch của vùng phân bố không đồng đều giữa các huyện, thành phố trong tỉnh trong vùng; Lao động chủ yếu tập trung tại các địa phương có tiềm năng du lịch phát triển như Lào Cai, Phú Thọ, Sơn La, Điện Biên, Lạng Sơn,... và tại các địa

bản trọng điểm du lịch của vùng, nơi có tài nguyên du lịch phong phú như Sa Pa, Bắc Hà, Mộc Châu, Đồng Văn,... Bên cạnh đó, vẫn xảy ra LLLĐ có tay nghề thường đi chuyển đến nơi có điều kiện về tài nguyên du lịch và điều kiện KTXH để làm việc và sinh hoạt, thậm chí có tình trạng chảy máu NNLĐL chất lượng cao của tỉnh đến các vùng có điều kiện phát triển về du lịch của Việt Nam như thành phố Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, Đà Nẵng... dẫn đến sự thiếu hụt NNLĐL chất lượng cao tại vùng.

Chất lượng NNLĐL của vùng vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu hội nhập, nhất là thiếu đội ngũ có trình độ ngoại ngữ, chuyên môn nghiệp vụ được đào tạo chính quy, chuyên nghiệp. Nếu so sánh các tỉnh trong vùng thì chất lượng tương đương nhau, nhưng nếu so với các tỉnh miền Trung và miền Nam thì chất lượng NNLĐL còn kém xa. Đội ngũ nhân lực QLNN về du lịch của các tỉnh TDMNBB khá mỏng, với duy nhất một phòng Nghiệp vụ du lịch (khoảng 5 - 8 người). Tại một số huyện và thành phố của các tỉnh có tiềm năng du lịch và hoạt động du lịch phát triển khá mạnh nhưng hiện nay chưa có cán bộ QLNN chuyên trách. Qua thực tế phỏng vấn lãnh đạo Sở cũng như lãnh đạo phòng Nghiệp vụ du lịch đều phản ánh số nhân lực chuyên trách của Sở quá ít, không đủ sức để đảm đương được chức năng và nhiệm vụ phân cấp. Đối với đội ngũ lao động tại doanh nghiệp KDDL: Hiện nay, lao động làm công tác quản lý tại doanh nghiệp KDDL còn hạn chế trong việc điều hành. Tại nhiều doanh nghiệp chưa có cán bộ chuyên sâu về marketing, kế hoạch kinh doanh và xúc tiến du lịch. Đối với đội ngũ lao động quản lý tại DNĐL nhà nước tình hình có tốt hơn do trong thời gian qua tỉnh và Tổng cục du lịch mở lớp nghiệp vụ quản lý khách sạn, quản lý du lịch và LLLĐ này tại các địa phương tham gia tương đối đầy đủ. Phần lớn tổng giám đốc các doanh nghiệp lớn tại vùng đều có xuất phát từ những ngành nghề kinh doanh khác rồi mới chuyển sang ngành Du lịch. Đối với đội ngũ lao động nghiệp vụ trong các DNĐL của vùng chủ yếu là lao động phổ thông,

trình độ thấp. Lao động không có tay nghề cơ bản, chưa qua đào tạo vẫn còn nhiều, chủ yếu là lao động tự do, số lượng lao động có trình độ cao đẳng và trung cấp còn ít, chủ yếu lao động có trình độ là sơ cấp nghề hoặc nghiệp vụ, khả năng ngoại ngữ (đặc biệt với đội ngũ cán bộ làm công tác thuyết minh tại điểm hay hướng dẫn viên tại các khu khu lịch) vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu và kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin còn rất hạn chế. Số lượng lao động được đào tạo chuyên nghiệp có trình độ đại học về du lịch còn rất thấp, tỉnh Thái Nguyên lao động có trình độ đại học du lịch chiếm 14% tổng số lao động, Cao Bằng chiếm 13%, còn lại lao động qua đào tạo trung cấp, cao đẳng du lịch.

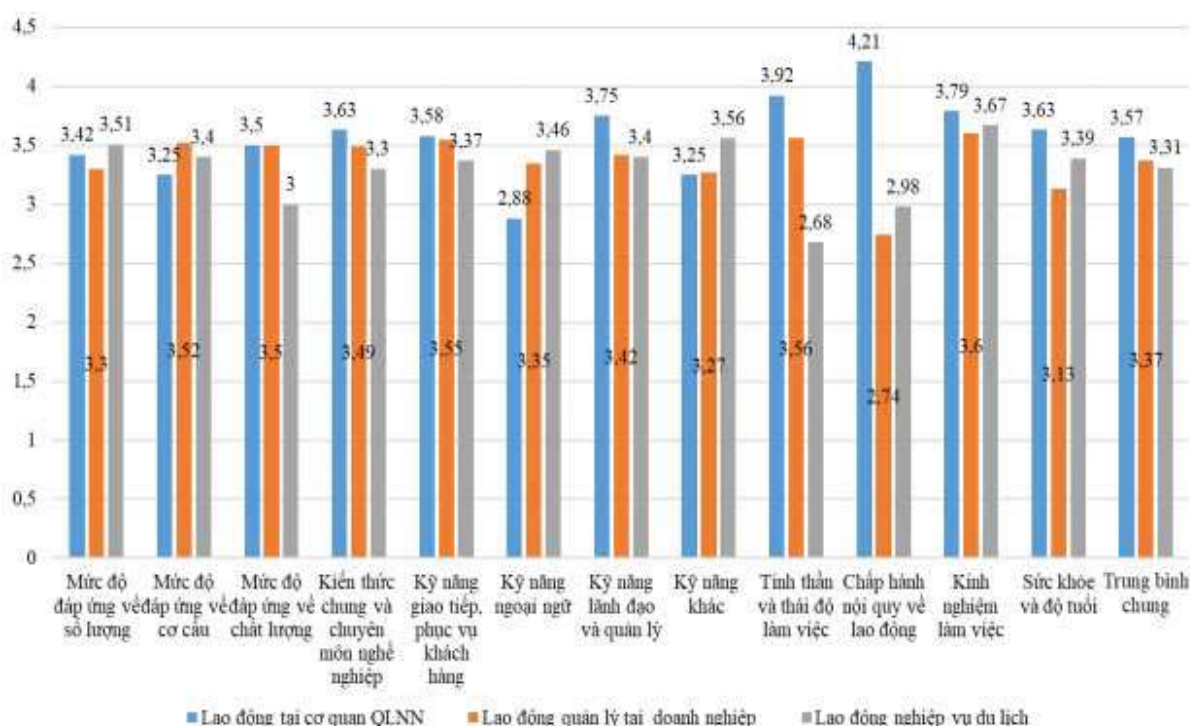
Theo kết quả khảo sát, khả năng đáp ứng yêu cầu công việc của nhân lực ngành Du lịch được đánh giá ở mức tương đối tốt (trung bình từ 2,68 đến 4,21/5 điểm trung bình). Các tiêu chí đánh giá mức độ đáp ứng công việc của đội ngũ lao động du lịch tại các cơ quan quản lý nhà nước có điểm trung bình chung cao nhất với 3,57/5 điểm. Tiếp sau đó là nhóm các quản lý tại các doanh nghiệp và cuối cùng là nhóm lao động nghiệp vụ du lịch tại các tỉnh vùng TDMNBB với 3,31/5 điểm. Đối với nhóm cơ quan quản lý nhà nước, mức điểm được đánh giá thấp nhất là kỹ năng ngoại ngữ với 2,88/5 điểm trung bình, trong khi điểm đánh giá cùng chỉ tiêu này của nhóm lao động nghiệp vụ du lịch là 3,46/5 điểm, đây là một sự chênh lệch khá lớn trong trình độ ngoại ngữ của các nhóm lao động. Tuy nhiên, tinh thần và thái độ làm việc của nhóm lao động này có điểm số 3,92 và 4,21/5 điểm, qua đó cho thấy nhóm lao động này có kỷ luật lao động tốt và có tác phong làm việc đã từng bước đi vào chuyên nghiệp. Đối với nhóm lao động quản lý tại các doanh nghiệp, yếu tố được đánh giá thấp nhất là mức độ chấp hành nội quy về lao động với 2,74/5 điểm. Các tiêu chí còn lại của nhóm lao động quản lý đều đánh giá từ 3-3,56/5 điểm, qua đó cho thấy nhóm lao động này cơ bản đáp ứng được yêu cầu công việc hiện tại của doanh nghiệp làm

du lịch. Đối với nhóm nhóm lao động nghiệp vụ du lịch, yếu tố được đánh giá thấp nhất là Tinh thần và thái độ làm việc với 2,68/5 điểm, điều này phản ánh thực tế đội ngũ lao động du lịch của vùng còn mang tính tự phát, từ nhiều ngành nghề khác chuyển sang hoặc bao gồm chủ yếu là lực lượng lao động phổ thông, thiếu sự chuyên nghiệp trong công việc. Nhóm tiêu chí về chất lượng và kiến thức chung về chuyên môn nghề nghiệp được đánh giá mức 3 và 3,3/5 điểm, đều ở mức thấp nhất trong 3 nhóm lao động, qua đó có thể thấy lao động trực tiếp làm du lịch hiện nay mới chỉ đáp ứng cơ bản yêu cầu công việc, để có thể đáp ứng tốt nhiệm vụ công việc và nhu cầu của khách du lịch, nhóm lao động này cần phải học tập, bồi dưỡng và nâng cao trình độ cũng như tinh thần làm việc (Hình 3.1).

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

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

Trên cơ sở Luật Du lịch 2005, hiện nay là Luật Du lịch 2017 và các quy định của Nhà nước, công tác quản lý nhà nước về du lịch ở các địa phương được quan tâm và tăng cường. Các địa phương đã tiếp tục tổ chức thực hiện kế hoạch hành động thực hiện Nghị quyết số 92/NĐ-CP ngày 08/12/2014 của Chính phủ về một số giải pháp đẩy mạnh PTDL trong thời kỳ mới, công tác quản lý nhà nước về du lịch được từng bước thực hiện theo quy hoạch phát triển vùng, các tỉnh trong vùng đã ban hành hơn 1000 văn bản liên quan đến chi đạo và điều hành du lịch. Hệ thống tổ chức QLNN về du lịch đã được



(Nguồn : Tổng hợp nghiên cứu của tác giả)

Hình 3.1: Mức độ đáp ứng công việc của nguồn nhân lực du lịch vùng TDMNBB

củng cố và kiện toàn, chức năng QLNN về du lịch tại địa phương đều do Sở VHTTDL các tỉnh đảm nhiệm, Sở có chức năng tham mưu, giúp UBND tỉnh thực hiện chức năng QLNN về du lịch và phát triển NNLDL trên địa bàn khu vực.

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

nối giữa cơ quan QLNN về du lịch và doanh nghiệp. Hiệp hội thường xuyên đề xuất với Sở VHTTDL trong đào tạo bồi dưỡng NNLDL hàng năm để phù hợp mục tiêu, chiến lược phát triển KTXH của tỉnh và mục tiêu PTDL của địa phương.

Xây dựng quy hoạch, chương trình, ban hành chủ trương, chính sách phát triển NNLDL các tỉnh vùng TDMNBB: Ba tỉnh Cao Bằng, Lào Cai, Hà Giang, tỉnh ủy và UBND đưa đề án phát triển NNL du lịch làm trọng tâm trong chiến lược phát triển KTXH của tỉnh, và giao cho Sở VHTTDL thực hiện. Nội dung của Quy hoạch và đề án đã cụ thể hóa các mục tiêu nhiệm vụ về phát triển du lịch, trong đó có nội dung phát triển và đào tạo nguồn nhân lực du lịch, trong quy hoạch và đề án tính toán cân nhắc các điều kiện đặc thù trong phát triển Du lịch của ba tỉnh. Riêng với tỉnh Lào Cai đã xây dựng hệ thống thông tin theo dõi NNLDL hàng năm, qua đó làm cơ sở đưa ra dự báo cụ thể về nhu cầu nhân lực cho tỉnh thời gian tới năm 2020 và tầm nhìn tới năm 2030 theo trình độ đào tạo, địa bàn và vị trí việc làm và ngành nghề. Hai tỉnh Yên Bái, Tuyên Quang cũng đã xây dựng đề án phát triển nhân lực du lịch nhưng thực hiện chưa có hiệu quả gì rõ rệt. Các địa phương còn lại trong vùng chưa xây dựng quy hoạch, chương trình phát triển NNLDL của địa phương mình.

Theo kết quả khảo sát, công tác QLNN đối với việc phát triển NNLDL tại các tỉnh TDMNBB được đánh giá ở mức tương đối tốt (3,25 đến 3,83/5 điểm). Công tác kiểm tra, giám sát và đánh giá phát triển NNLDL được đánh giá thấp nhất với điểm

Bảng 3.3: Đánh giá công tác quản lý Nhà nước đối với phát triển NNLDL

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

(Nguồn: Tổng hợp nghiên cứu của tác giả)

trung bình đạt 2,81/5 điểm (22,55% số người được hỏi cho rằng hoạt động này được thực hiện tốt và rất tốt). Được đánh giá cao nhất là công tác Xây dựng chiến lược, quy hoạch phát triển NNLDL với điểm trung bình đạt 3,08/5 điểm. Hai công tác còn lại về Tổ chức bộ máy quản lý nhà nước về phát triển nhân lực du lịch, hiệu quả công tác xây dựng và hoàn thiện hệ thống chính sách phát triển NNLDL lần lượt có các mức điểm đánh giá là 2,90; 2,84/5 điểm. Đây là các mức điểm ở mức trung bình, cần lưu ý về thực trạng Công tác QLNN đối với việc phát triển NNLDL tại các tỉnh TDMNBB hiện nay.

3.3.2. Hoạt động thu hút nguồn nhân lực du lịch

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

Các chế độ lương, thưởng, trợ cấp và môi trường làm việc quy định trong các văn bản pháp lý mang tính chung chung, không chỉ rõ từng ngành, từng cơ quan cụ thể dẫn đến việc triển khai thực hiện còn mang tính khó khăn, chông chéo, kém hiệu quả. Trong số những tỉnh thuộc khu vực TDMNBB, Cao Bằng và Lào Cai có nhiều chính sách thu hút NNLDL chất lượng cao về phục vụ cho sự PTDL của tỉnh. Điển hình như tại Cao Bằng, một số văn bản như Nghị quyết Số: 32/2017/NQ-HĐND ngày 8 tháng 12 năm 2017 của HĐND tỉnh Cao Bằng Ban hành Quy định một số chính sách thu hút, đãi ngộ nguồn nhân lực chất lượng cao đến công tác tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Cao Bằng giai đoạn 2017 - 2020; Quyết định 45/2014/QĐ-UBND Quy định chính sách thu hút, đãi ngộ nguồn nhân lực chất lượng cao đến công tác tại các cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh Cao Bằng, giai đoạn 2015 - 2020. Còn tại Lào Cai, công tác phát triển nguồn nhân lực cũng được quan tâm, thể hiện qua một số văn bản như Quyết định Số: 97/2016/QĐ-UBND của UBND tỉnh Lào Cai ban hành ngày ngày 19 tháng 9 năm 2016 Quy định về chính sách thu hút, đãi ngộ, hỗ trợ đào tạo nguồn nhân lực tỉnh giai đoạn 2016 - 2020; Nghị quyết 36/2016/NQ-HĐND Về chính sách thu hút, đãi ngộ, hỗ trợ đào tạo nguồn nhân lực tỉnh Lào Cai, giai đoạn 2016 - 2020. Cụ thể, các tỉnh như Lào Cai, Cao Bằng đã xây dựng chính sách Chính sách thu hút, đãi ngộ và hỗ trợ đào tạo nguồn nhân lực du lịch như: Bố trí công tác phù hợp với ngành nghề được đào tạo; Sau tuyển dụng từ 1 đến 2 năm (không kể thời gian tập sự, thử việc. Các tỉnh cũng tiến hành hỗ trợ kinh phí đào tạo trình độ thạc sĩ, tiến sĩ ở trong và ngoài nước cho những cán bộ có phẩm chất đạo đức, chuyên môn nghề nghiệp tốt và có 3 năm liên tiếp hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên. Cụ thể đó là hỗ trợ đào tạo thạc sĩ, tiến sĩ trong nước với mức hỗ trợ 40 triệu và 100 triệu/người, với người học ở nước ngoài là 500 triệu và 1.000 triệu/người. Qua đó, các địa phương đã thu hút được những sinh viên tốt nghiệp loại giỏi về làm việc cho tỉnh nói chung và tại Sở VH-TT&DL nói riêng.

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

môn, nghiệp vụ với nhiều hình thức. Hàng năm Sở VHTTĐĐĐ phối hợp với một số cơ sở đào tạo tại địa phương hoặc từ Hà Nội, Hiệp hội Du lịch tỉnh tổ chức các lớp tập huấn nghiệp vụ du lịch dành cho các cá nhân, tổ chức kinh doanh hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh. Các tỉnh đều tham gia các khóa tập huấn do Tổng cục Du lịch và dự án EU tổ chức. Đội ngũ cán bộ, công chức quản lý nhà nước được bồi dưỡng nâng cao về chuyên môn, nghiệp vụ và lý luận chính trị. Hàng năm, các Sở tham mưu phối hợp với Tổng cục Du lịch tổ chức trung bình từ 1 - 2 lớp tập huấn bồi dưỡng kiến thức quản lý về du lịch cho cán bộ, công chức văn hóa các xã có tiềm năng PTĐĐĐ trên địa bàn các tỉnh và điểm du lịch

Bảng 3.4: Đánh giá về hoạt động và chính sách thu hút>NNL呢DL

Nội dung	Điểm /5 điểm	Độ lệch chuẩn
<i>Chính sách thu hút>NNL呢DL về số lượng</i>		
Tính hấp dẫn	2,64	0,902
Tính hợp lý so với quan điểm, định hướng của tỉnh và nhà nước và xu hướng phát triển>NNL呢DL	2,80	0,910
Tính phù hợp với thực trạng hiện tại địa phương	2,72	1,101
<i>Chính sách thu hút>NNL呢DL về cơ cấu</i>		
Tính hấp dẫn	2,76	1,126
Tính hợp lý so với quan điểm, định hướng của tỉnh và nhà nước và xu hướng phát triển>NNL呢DL	2,77	1,036
Tính phù hợp với thực trạng hiện tại địa phương	2,79	1,043
<i>Hoạt động thu hút>NNL呢DL</i>		
Triển khai hợp lý	2,97	1,184
Triển khai hiệu quả	2,91	0,999
Tính hấp dẫn đối với người lao động	3,01	1,273

(Nguồn: Tổng hợp nghiên cứu của tác giả)

3.3.3. Hoạt động đào tạo, bồi dưỡng và nâng cao chất lượng của>NNL呢DL

Trong những năm qua, hoạt động đào tạo nhân lực du lịch được Sở VHTTĐĐĐ, Hiệp hội Du lịch quan tâm, lao động chuyên ngành Du lịch ở các địa phương từng bước được đào tạo, bồi dưỡng chuyên

Quốc Gia, tổ chức thường xuyên 2 - 5 khóa đào tạo nguồn nhân lực du lịch địa phương. Đối với cơ sở kinh doanh du lịch thì phần lớn đều tự tiến hành đào tạo, bồi dưỡng cho lao động mới tuyển vào công ty, thời gian người lao động quen với công việc khoảng từ 1-6 tháng. Hoạt động hỗ trợ hoàn toàn kinh phí

đào tạo và có bổ nhiệm hoặc quy hoạch sau khi người lao động học tập trở về đối với lao động được áp dụng chủ yếu tại các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch (như tại Thái Nguyên, Lào Cai, Phú Thọ, Cao Bằng, Điện Biên), một số tỉnh còn lại đều áp dụng hình thức hỗ trợ một phần kinh phí và có bổ nhiệm hoặc quy hoạch sau khi người lao động học tập trở về hoặc khuyến khích người lao động tự học nâng cao trình độ nhưng tạo điều kiện về thời gian. Theo kết quả khảo sát, có tới 42% doanh nghiệp trả toàn bộ kinh phí cho hoạt động đào tạo, bồi dưỡng và nâng cao chất lượng của NNLDL; 31% doanh nghiệp trả một phần kinh phí, và 25% người lao động tự chi trả, doanh nghiệp tạo điều kiện về thời gian đi học và chỉ có 2% có hình thức hỗ trợ bằng việc bổ nhiệm cho người lao động sau khi được đào tạo về, mặc dù có tỷ lệ như vậy nhưng thực tế kinh phí đào tạo thường do người lao động chi trả.

Tuy nhiên, số lượng lao động được đào tạo về chuyên ngành Du lịch ở các địa phương chưa đáp ứng nhu cầu; chất lượng đào tạo, bồi dưỡng còn

thấp, chưa theo kịp yêu cầu nhân lực phục vụ PTDL với vai trò một ngành kinh tế trọng điểm. Kết quả khảo sát (Bảng 3.5) cho thấy, về chính sách phát triển NNLDL tại các tỉnh TDMNBB còn một số hạn chế về tính hấp dẫn, nhưng nhìn chung phù hợp với thực trạng của vùng (điểm trung bình của các tiêu chí này đều được đánh giá trên 3/5 điểm). Hoạt động dự báo và tổ chức các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng phát triển NNLDL cũng chỉ ở mức trung bình với điểm số quanh mức từ 2,93 đến 3,16/5 điểm. Trong đó điểm đánh giá cao nhất 3,64 điểm/5 thuộc về chính sách nâng cao thể chất và động lực làm việc với sự phù hợp với thực trạng NNLDL của địa phương, còn thấp nhất là 2,64/5 điểm về chính sách nâng cao trình độ, năng lực với sự hợp lý so với quan điểm, định hướng của tỉnh và xu hướng phát triển NNLDL, do hiện nay từ thực tế của địa phương và định hướng của nhà nước vẫn còn nhiều điểm chưa thống nhất, đặc biệt với địa phương vùng TDMNBB có NNLDL còn nhiều yếu kém và hạn chế về kiến thức, kỹ năng nghề du lịch như hiện nay.

Bảng 3.5: Đánh giá về hoạt động hoạt động đào tạo, bồi dưỡng phát triển NNLDL

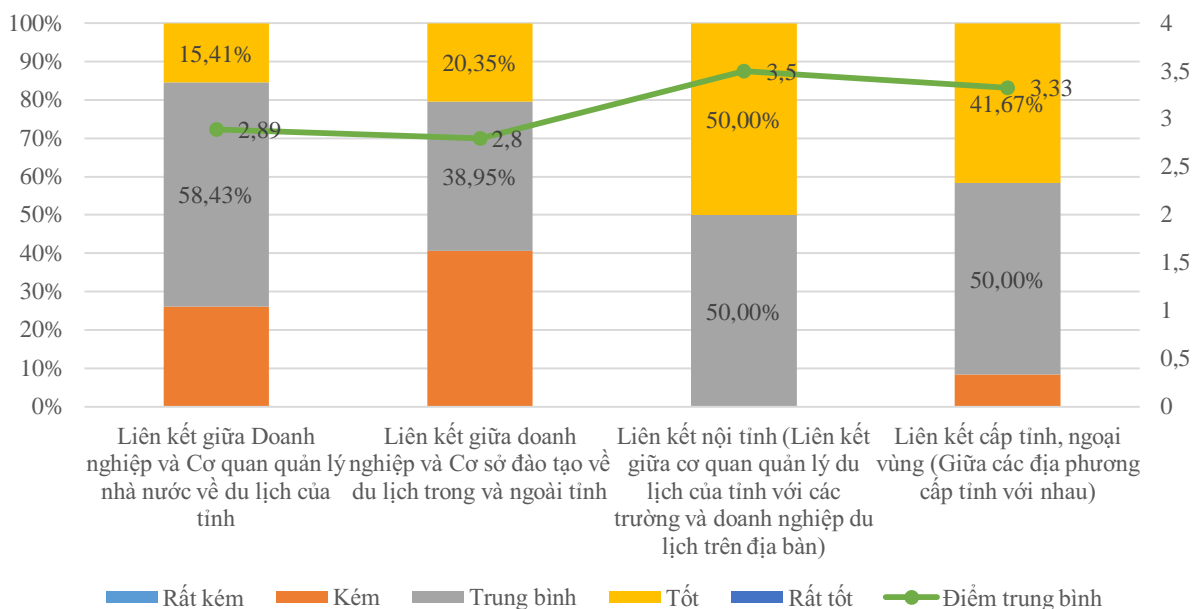
Nội dung	Điểm/5 điểm	Độ lệch chuẩn
<i>Chính sách nâng cao thể chất, động lực làm việc cho NLDL</i>		
Tính hấp dẫn	2,92	0,920
Tính hợp lý so với quan điểm, định hướng của tỉnh và nhà nước và xu hướng phát triển NNLDL	3,36	0,889
Tính phù hợp với thực trạng hiện tại địa phương	3,64	1,115
<i>Chính sách nâng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

(Nguồn: Tổng hợp nghiên cứu của tác giả)

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

Qua đánh giá của cơ quan QLNN về du lịch có thể thấy hoạt động liên kết nội tỉnh (Liên kết giữa cơ quan quản lý du lịch của tỉnh với các trường và DNDL trên địa bàn) được đánh giá mức điểm 3,52/5 điểm và liên kết cấp tỉnh, ngoại vùng (Giữa các địa phương cấp tỉnh với nhau, các chương trình hỗ trợ của Bộ VHNTDL, tổng cục Du lịch, tổ chức phi chính phủ, hiệp hội Du lịch,...) với mức điểm 3,36/5 điểm. Qua phỏng vấn chuyên sâu một số cán bộ tại các cơ sở đào tạo về du lịch và của Sở VHNTDL cũng như qua đánh giá của cán bộ quản lý tại doanh nghiệp cho thấy hoạt động liên kết giữa ba nhà (nhà trường, nhà quản lý và nhà doanh nghiệp) đã được thực hiện, tuy nhiên hoạt động này qua việc khảo sát của doanh nghiệp làm du lịch được đánh giá mức điểm thấp là 2,88/5 điểm và 2,78/5 điểm. Qua đó cho thấy việc hợp tác giữa ba bên vẫn chưa được thực hiện hoặc thực hiện nhưng chưa mang lại kết quả tốt (Hình 3.2).

Như vậy, để phát triển NNLĐL, hoạt động liên kết trong phát triển NNL đã được các địa phương trong vùng quan tâm triển khai trong thời gian vừa qua đã đem lại những hiệu quả nhất định cho việc nâng cao chất lượng NNL phục vụ phát triển ngành Du lịch của vùng. Theo kết quả khảo sát, thực trạng Hoạt động liên kết và hợp tác phát triển NNLĐL được đánh giá ở mức khá tốt (từ 2,8 đến 3,5/5 điểm trung bình). Trong đó, nội dung được đánh giá cao nhất là Liên kết nội tỉnh (Liên kết giữa cơ quan quản lý du lịch của tỉnh với các trường và DNDL trên địa bàn) (3,5/5) với 100% số người được hỏi đánh giá hiệu quả hoạt động này ở mức tốt hoặc khá tốt. Tiếp sau đó là hoạt động liên kết ngoại vùng với mức đánh giá là 3,33 điểm, hai hoạt động liên kết giữa doanh nghiệp với cơ sở đào tạo, và doanh nghiệp với cơ quan QLNN đang được đánh giá ở mức độ thấp là 2,8/5 điểm và 2,89/5 điểm. Đánh giá chung về hoạt động liên kết phát triển NNLĐL được đánh giá mức từ 2,68/5 điểm đến 3,31/5 điểm, trong đó hiệu quả hoạt động này vẫn còn thấp, các địa phương



(Nguồn: Tổng hợp nghiên cứu của tác giả)

Hình 3.2: Đánh giá hoạt động liên kết và hợp tác phát triển NNLĐL

trong vùng cần có chính sách liên kết trong hoạt động phát triển NNLDL để nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực du lịch trong vùng.

địa phương. Sở VH-TDL 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

Bảng 3.6: Đánh giá hoạt động liên kết phát triển nguồn nhân lực du lịch

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

(Nguồn: Tổng hợp nghiên cứu của tác giả)

3.3.5. Đánh giá chung về các hoạt động phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ

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

Một số tỉnh đã có kế hoạch và đưa ra những ưu đãi hấp dẫn để thu hút lao động trẻ, có trình độ chuyên môn ở các địa phương lân cận về làm việc. Một số địa phương đã xây dựng đề án phát triển NNLDL giai đoạn 2016 - 2020 nhằm đưa ra những chính sách, giải pháp nâng cao chất lượng NNLDL, đáp ứng năng lực phục vụ khách du lịch. Các địa phương 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 cũng như những nét văn hóa, truyền thống ở

phương 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.

Tuy đạt được khá nhiều thành quả, song hoạt động phát triển nguồn nhân lực của vùng trung du miền núi Bắc Bộ vẫn còn một số hạn chế nhất định. Đó là, sự phối hợp liên ngành liên vùng trong chính sách phát triển NNL chưa hiệu quả. Không những thế, tuy đã có sự quan tâm chỉ đạo từ ban ngành các cấp nhưng hầu hết các tỉnh trong vùng chưa được triển khai cụ thể thành các quy hoạch, đề án, chương trình cụ thể; tư duy nhận thức trong hành động quản lý và tác nghiệp còn nhiều hạn chế, nguồn lực đầu tư cho các chương trình, hoạt động phát triển NNLDL còn thiếu thốn.

Công tác phát triển đào tạo NNLDL của các tỉnh chưa được đầu tư thích đáng. Các DNDL vẫn chưa đẩy mạnh công tác đào tạo tại chỗ hoặc xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp cho người lao động. Lực lượng lao động du lịch của vùng thiếu chuyên nghiệp chưa đáp ứng được nhu cầu phục vụ của du khách, đặc biệt là khách quốc tế. Công tác đào tạo nguồn nhân lực phục vụ hoạt động dịch vụ du lịch còn hạn chế, cơ sở vật chất chuyên ngành Du lịch chưa đáp ứng được yêu cầu, sản phẩm du lịch chưa rõ nét, đặc sắc. Đối tượng khách du lịch quốc

tê chất lượng cao có xu hướng suy giảm. Bên cạnh đó, chưa có sự đổi mới trong việc đào tạo nguồn nhân lực, chương trình đào tạo chưa được thay đổi để phù hợp với đặc thù riêng của ngành Du lịch tại các tỉnh TDMNBB khiến cho người lao động mặc dù đã được đào tạo nhưng vẫn gặp rất nhiều khó khăn trong quá trình làm việc, hiệu quả công việc chưa được cao, chưa phát huy được thế mạnh của người lao động.

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

4. Giải pháp hoàn thiện hoạt động phát triển nguồn nhân du lịch các tỉnh Trung du, miền núi Bắc Bộ trong thời gian tới

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

Một là, phát triển NNLDL tại các tỉnh TDMNBB nhằm thúc đẩy phát triển du lịch của vùng, phục vụ chiến lược PTDL quốc gia, phù hợp và gắn liền với quy hoạch PTDL của từng tỉnh và cần được UBND, Sở VHHTDL các địa phương, quan tâm thường xuyên, liên tục. Phát triển NNLDL tại các tỉnh TDMNBB cần có sự phối hợp đồng bộ giữa các bộ, ngành, các địa phương, cơ sở đào tạo về du lịch, các nhà tài trợ, các doanh nghiệp kinh doanh du lịch và người lao động. Mọi phương án PTDL cần có sự phối kết hợp chặt chẽ với các ngành, các cấp và đáp ứng kịp thời các nhiệm vụ phát triển KTXH vùng trước mắt và lâu dài.

Hai là, tăng cường hoạt động liên kết các địa phương với các cơ sở đào tạo về du lịch trong vùng, với cơ sở đào tạo về du lịch có uy tín tại Hà Nội, vùng đồng bằng Sông Hồng và hợp tác quốc tế để có thể phát triển nguồn nhân lực du lịch. Trong khi việc mở các cơ sở đào tạo lớn tại địa phương tốn kém

nhiều chi phí cho cơ sở vật chất, đội ngũ giảng viên, các địa phương có thể liên kết với các trường chuyên môn tại các thành phố lớn với chất lượng đào tạo nhân lực du lịch cao, gửi học viên xuống học tại các trường hoặc tổ chức các khóa học ngắn ngày tại địa phương với đội ngũ giảng viên của các trường. Đồng thời, các tỉnh cũng cần cử cán bộ tham gia các buổi hội thảo, cũng như tổ chức các buổi hội thảo liên tỉnh để làm rõ các hạn chế, khúc mắc trong quá trình đào tạo NNLDL, từ đó đưa ra giải pháp giải quyết cho vùng.

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

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

vững. Cải thiện môi trường đầu tư du lịch, kịp thời tháo gỡ vướng mắc cho các nhà đầu tư du lịch, đảm bảo môi trường an ninh trật tự cho các dự án đầu tư.

thường là 15: 85 (15% lao động quản lý và 85% lao động trực tiếp phục vụ khách). Bên cạnh đó cơ cấu về trình độ đào tạo, loại lao động và ngành nghề

Bảng 4.1: Dự báo chỉ tiêu phát triển NNLDL các tỉnh TDMNBB đến năm 2030

TT	Các chỉ tiêu	Năm 2017	Năm 2020	Năm 2025	Năm 2030
1	Lao động trực tiếp (người)	44.158	86246	113845	159383
	Lao động tại cơ quan QLNN và đơn vị sự nghiệp	1766	3450	4554	23907
	Lao động tại doanh nghiệp du lịch	42392	82796	109291	135475
	Lao động chưa qua đào tạo	27201	53128	70128	98180
	Lao động đã qua đào tạo	16957	33119	43716	61203
	Trình độ đại học và sau đại học	14535	28389	37474	52463
	Lao động có ngoại ngữ (%)	8434	16473	21744	30442
	Lao động biết sử dụng máy tính	24508	47867	63184	88457
2	Tổng số lao động (người)	143.914	281082	371028	519440
3	Cơ sở lưu trú (cơ sở)	3890	7598	10105	13439
4	Số lượng buồng lưu trú (buồng)	47.507	92787	128974	179274

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

Qua bảng 4.1, dựa vào nhu cầu lao động tính bình quân trên một buồng khách sạn là 2,0 lao động trực tiếp và số lao động gián tiếp kèm theo (một lao động trực tiếp kèm theo 2,2 lao động gián tiếp); dự báo của các chuyên gia về du lịch với tốc độ tăng trưởng của ngành du lịch 25 - 35%/năm; Theo dự báo mức độ tăng trưởng Chiến lược phát triển Du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn năm 2030 về nhu cầu nhân lực du lịch trực tiếp, có thể thấy các chỉ tiêu về nguồn nhân lực du lịch của vùng sẽ tăng trung bình 1,9 lần so với năm 2017. Căn cứ thực tế vùng TDMNBB, nhu cầu về lao động trực tiếp của vùng đến năm 2030 sẽ ngày càng tăng cả về số lượng và chất lượng, nhân lực du lịch của từng tỉnh cần phát triển mạnh tương ứng với sự phát triển cao về du lịch của vùng, số lượng lao động trực tiếp theo dự báo sẽ tăng gấp 3,6 lần so với năm 2017, cụ thể là 44 nghìn vào năm 2017 và lần lượt là 86 nghìn vào năm 2020, 113 nghìn vào năm 2020 và 159 nghìn 2030 so với tổng số 281, 371 và 519 nghìn lao động du lịch của vùng. Theo kinh nghiệm của các quốc gia có ngành Du lịch phát triển, tỷ lệ lao động hợp lý giữa khối quản lý và khối lao động trực tiếp

kinh doanh cũng cần được cân đối theo dự báo chung về nhu cầu nguồn nhân lực ngành Du lịch của cả nước. Dự báo tới năm 2030, số lao động quản lý sẽ đạt 23 nghìn so với 135 nghìn lao động tại doanh nghiệp du lịch. Tới năm 2030, nhân lực du lịch trực tiếp trong vùng sẽ có 100% đội ngũ cán bộ quản lý nhà nước về du lịch ở các cấp được đào tạo chuyên môn, đáp ứng yêu cầu của công việc, 100% đội ngũ cán bộ quản lý ở doanh nghiệp và giám sát được đào tạo, bồi dưỡng chuyên sâu về du lịch, 100% lao động phục vụ du lịch được đào tạo, bồi dưỡng về nghiệp vụ chuyên môn du lịch, ngoại ngữ, tin học và 100% cơ sở đào tạo du lịch đào tạo chương trình đáp ứng yêu cầu thực tiễn với 100% giáo viên được đào tạo và chuẩn hoá; cơ sở vật chất, thiết bị giảng dạy được trang bị, nâng cấp đồng bộ đảm bảo cơ sở đào tạo hiện đại.

4.2. Những định hướng và giải pháp chủ yếu

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

tạo về du lịch và doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực du lịch:

Hoàn thiện hoạt động quản lý nhà nước trong đào tạo và phát triển nguồn nhân lực du lịch: Đối với hệ thống quản lý chung của ngành Du lịch cần có sự phân cấp, phân quyền hợp lý tránh tình trạng chồng chéo, không phân định rõ trách nhiệm từng cá nhân, tập thể trong công tác quản lý và sử dụng nhân lực. Sớm xây dựng tiêu chuẩn chức danh các vị trí trong hệ thống quản lý và kinh doanh du lịch, thống nhất, ban hành các văn bản mang tính pháp lý liên quan đến tiêu chuẩn kỹ năng nghề đã được đề xuất trong Quy hoạch phát triển nhân lực du lịch giai đoạn 2011 - 2020 của Chính phủ, qua đó UBND các tỉnh chỉ đạo Sở Văn hoá Thể thao và Du lịch xây dựng Đề án “Quy hoạch/ chương trình phát triển NNLDL đến năm 2025 và tầm nhìn đến năm 2030” trên tinh hình thực tế và dự báo nhu cầu phát triển để lập kế hoạch phát triển từng giai đoạn với lộ trình cụ thể ở từng tỉnh nói riêng và cả vùng TDMNBB nói chung. Sở VH-TTDL các địa phương trong vùng TDMNBB cần chủ động tiến hành điều tra, phân loại và đánh giá toàn bộ đội ngũ lao động làm du lịch mình quản lý, từ đó đưa ra những kế hoạch đào tạo cho từng cấp lao động chuyên ngành.

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

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

Đẩy mạnh đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chất lượng nhân lực du lịch. 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 NNLDL. Ngay từ khâu tuyển dụng, trình độ ngoại ngữ cần được xem là tiêu chuẩn bắt buộc. Song song với đó, các tỉnh, địa phương cần thường xuyên mở các lớp tập huấn, kiểm tra trình độ ngoại ngữ của CBQL trong các cơ quan, khuyến khích đội ngũ lao động trong các DNDL chủ động bổ sung kiến thức, kỹ năng giao tiếp ngoại ngữ của mình. Các tỉnh cần có sự phối hợp với Tổng cục Du lịch, Bộ VH-TTDL 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. 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.

Về phía các doanh nghiệp du lịch, 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. 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. 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.

Tăng cường hoạt động liên kết, hợp tác trong phát triển nguồn 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. 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. Tiến hành xã hội hóa hoạt động đào tạo, bồi dưỡng nhằm huy động mọi nguồn lực cho hoạt động giáo dục đào tạo, nâng cao chất lượng giáo dục đào tạo. Các địa phương trong vùng cần xây dựng cơ chế thu hút nhân tài, đãi ngộ và sử dụng lao động du lịch nhằm thu hút được đội ngũ lao động du lịch có chất lượng, sử dụng có hiệu quả lực lượng lao động. Các tỉnh trong vùng TDMNBB cần mở rộng giao lưu hợp tác giáo dục đào tạo nhân lực du lịch với các vùng khác của cả nước và có sự hợp tác quốc tế. Tiếp tục phát huy có hiệu quả chương trình hợp tác PTDL của 8 tỉnh Tây Bắc mở rộng, hợp tác giữa Tây Bắc, Việt Bắc với vùng Đông Bắc, vùng Đồng bằng sông Hồng và duyên hải Đông Bắc. Các doanh nghiệp trong vùng và trong từng tỉnh, địa bàn đặc trưng cần có liên kết thành lập hội, hiệp hội, hội đồng, câu lạc bộ liên quan đến phát triển nhân lực du lịch. Tham gia tích cực vào hoạt động đào tạo, phát triển NNLDL, kể cả hình thức tổ chức thành lập cơ sở đào tạo trực thuộc doanh nghiệp 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.

5. Kết luận

Đề tiếp sức cho du lịch vùng trung du miền núi Bắc Bộ có đà phát triển, bài viết đã nghiên cứu, phân tích thực trạng NNLDL, thực trạng bốn hoạt động phát triển NNLDL tại các tỉnh TDMNBB nhằm đưa ra đánh giá về ưu điểm và khuyết điểm hoạt động phát triển NNLDL của vùng. Hướng tới hiện thực hóa các mục tiêu phát triển du lịch vùng TDMNBB cần có sự quyết tâm cao độ của Chính phủ, Bộ VH TTDL, cùng các cấp chính quyền địa phương trong việc đổi mới, tháo gỡ những khó khăn, rào cản và mở đường về cơ chế, chính sách khuyến khích, tìm giải pháp đột phá nâng cao hiệu quả các hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch nói riêng và liên kết thúc đẩy du lịch của vùng trung du miền núi Bắc Bộ nói chung phát triển. ♦

Tài liệu tham khảo:

1. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2008), *Quyết định phê duyệt “Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch vùng Trung du miền núi Bắc Bộ đến năm 2020”*.
2. Ban chỉ đạo Tây Bắc & Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch & Hiệp hội Du lịch (2016), *Hội thảo quốc gia “Thực trạng và giải pháp thu hút khách du lịch đến vùng Tây Bắc”*, Hà Nội.
3. Ban chỉ đạo Tây Bắc & UBND tỉnh Điện Biên (2014), *Hội nghị liên kết phát triển du lịch vùng tây bắc và gỡ gỡ đoàn ngoại giao*, Điện Biên.
4. Báo cáo Điều tra, khảo sát tại các tỉnh Tây Bắc năm 2014.
5. Dương Đình Hiền (2016), <http://www.itdr.org.vn/vi/nghiencuu-traodoi/1217-phat-trien-du-lich-tinh-dien-bien-trong-giai-doan-moi-va-nhung-van-de-dat-ra-doi-voi-phat-trien-san-pham-du-lich.html> Truy cập : Thứ hai, 26 Tháng mười hai 2016, 10:56.
6. Trần Sơn Hải (2011), *Phát triển NNLDL khu vực duyên hải Nam Trung Bộ và Tây Nguyên*, Luận án Tiến sĩ kinh tế, Học viện Hành chính Quốc gia, Hà Nội.
7. Đình Thị Hải Hậu (2014), *“Huy động vốn đầu tư cho phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam*

trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế”, Luận án Tiến sĩ kinh tế, Học viện Tài chính.

8. Nguyễn Văn Lưu & Đoàn Mạnh Cường (2013), *Đẩy mạnh phát triển nhân lực du lịch - Giải pháp mang tính quyết định sự PTDL của khu vực đồng bằng sông Cửu Long*, Cục Công tác phía Nam - Bộ VHTTDL.

9. Thủ tướng Chính phủ (2013), Quyết định số 1064/QĐ-TTg ngày 07/8/2013 về việc phê duyệt “Quy hoạch tổng thể kinh tế - xã hội vùng Trung du và miền núi phía Bắc đến năm 2020”.

10. Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn & Hội Văn nghệ Dân gian Việt Nam (2015), *Hội thảo khoa học “Xây dựng cơ chế chính sách đặc thù về du lịch Khu vực Tây Bắc”*, NXB Đại học Quốc Gia Hà Nội, Hà Nội.

11. Trần Văn Trung (2015), *Chính sách phát triển nguồn nhân lực trẻ vùng Tây Bắc Việt Nam hiện nay*, Luận án tiến sĩ kinh tế, Học viện Hành chính Quốc gia.

12. Viện Nghiên cứu phát triển du lịch (2015), *Đề án phát triển sản phẩm du lịch đặc thù vùng miền núi phía Bắc (Đông Bắc + Tây Bắc)*.

13. Tazim Jamal, Blanca Alejandra Camargo (2018), “*Tourism governance and policy: Whither justice?*”, *Tourism Management Perspectives*, Volume 25, January 2018, Pages 205-208.

14. Roger L. Worthington and Tiffany A. Whittaker (2006), *Scale Development Research: A Content Analysis and Recommendations for Best Practices*, *The Counseling Psychologist*.

15. Baum Tom (1994), *National tourism policies: implementing the human resource dimension*, *Tourism Management*, Volume 15, Issue 4.

16. Baum Tom (2002), *Skills and training for the hospitality sector: a review of issues*, *Journal of Vocational Education and Training*, Vol 54, issue 3, pp.343-364.

17. Gamage Aruna S. (2016), *The Role of Human Resource Management in Developing Tourism Industry in Sri Lanka: A proposed conceptual framework*, *Sri Lankan Journal of Human Resource Management*, Vol.6, No.1.

18. Shakeela Aishath, Ruhanen Lisa & Breakey Noreen (2012), *Human Resource Policies: Striving for Sustainable Tourism Outcomes in the Maldives*, *Tourism Recreation Research*, 37:2, 113-122

19. Haxton, P. (2015), *A Review of Effective Policies for Tourism Growth*, *OECD Tourism Papers*, 2015/01, OECD Publishing. <http://dx.doi.org/10.1787/5js4vmp5n5r8-en>

20. Tazim Jamal, Blanca Alejandra Camargo (2018), *Tourism governance and policy: Whither justice?*, *Tourism Management Perspectives*, Volume 25, January 2018, Pages 205-208.

Summary

Tourism human resources (tourism HRs) is considered as one of important factors with key role in tourism development of any country, locality or tourist area. Although there have been a number of domestic and foreign studies on the topic of tourism human resource development, the majority of existing studies have focused on the main activities of issuing policies. State management, training and development of tourism human resources in terms of quality or quantity, there are few integrated studies on other activities to develop tourism human resources in localities or tourist area. The paper assesses the current situation of tourism human resources, analyzes and evaluates tourism human resource development activities of the Northern midland and mountainous region from 2010 to 2018 and provides suggestions. developing tourism human resources of the Northern midland and mountainous provinces in the period of 2020 - 2025.