

# CHÍNH SÁCH PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC CHO CÁC DOANH NGHIỆP DU LỊCH TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

## HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT POLICIES FOR TOURISM ENTERPRISES IN HO CHI MINH CITY

THÁI DOÃN HỒNG(\*) và PHƯỚC MINH HIỆP(\*\*)

**TÓM TẮT:** Trong điều kiện đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập quốc tế, phát triển nguồn nhân lực cho các doanh nghiệp du lịch được coi là một trong những điều kiện tất yếu của đất nước. Đồng thời, phát triển nguồn nhân lực trở thành nền tảng phát triển bền vững và tăng lợi thế cạnh tranh quốc gia thời kỳ hội nhập và phát triển. Bài viết đề cập đến vấn đề chính sách phát triển nguồn nhân lực cho các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

**Từ khóa:** doanh nghiệp du lịch; chính sách; phát triển nguồn nhân lực; Thành phố Hồ Chí Minh.

**ABSTRACT:** In the context of promoting industrialization, modernization and international integration, developing human resource for tourism enterprises is considered one of the indispensable conditions of the country. At the same time, human resources development will become the foundation for sustainable development and increase national competitiveness in the period of integration and development. This paper discusses the issue of human resource development policies for tourism enterprises in Ho Chi Minh City.

**Key words:** tourism Enterprises; policies; human resource development; Ho Chi Minh City.

### 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong bối cảnh hội nhập quốc tế, nhân lực được xem là yếu tố cốt lõi cho sự phát triển của mọi ngành nghề. Thành phố Hồ Chí Minh trong việc phát triển nguồn nhân lực du lịch nhằm đáp ứng yêu cầu trong tình hình mới. Để thúc đẩy phát triển nguồn nhân lực cho các doanh nghiệp du lịch, ngoài việc xây dựng các chiến lược phát triển tổng thể và dài hạn thì cần hoạch định các chương trình, chính sách cụ thể trong từng giai đoạn; Thường xuyên sơ kết, tổng kết, đánh giá để từng bước hoàn thiện các chính sách phù hợp với từng thời điểm cụ thể trong bối cảnh tình hình kinh tế - xã hội trong nước và quốc tế.

### 2. NỘI DUNG

Với mục đích nghiên cứu lý luận, thực trạng các chính sách của Nhà nước về phát triển nguồn nhân lực cho các doanh nghiệp du lịch ở Việt Nam nói chung và trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh nói riêng, bài viết sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính, phương pháp phân tích, tổng hợp, phương pháp thống kê để phân tích, đánh giá các chính sách của Nhà nước về phát triển nguồn nhân lực cho các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh, từ đó đề xuất một số giải pháp hoàn thiện chính sách nhằm phát triển nguồn nhân lực cho các doanh nghiệp du lịch trong thời kỳ hội nhập và phát triển.

(\*) ThS. Công ty TNHH Một thành viên Du lịch Thanh Thanh, [tdhongisme@gmail.com](mailto:tdhongisme@gmail.com)

(\*\*) PGS.TS. Đại học Bình Dương, [phuocminhhiiep@gmail.com](mailto:phuocminhhiiep@gmail.com), Mã số: TCKH23-25-2020

## **2.1. Chính sách của Nhà nước về phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp du lịch**

### **2.1.1. Nội dung các chính sách**

Từ khi Nghị quyết số 08-NQ/TW của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn được ban hành vào ngày 16-01-2017 đã đặt ra cơ sở pháp lý quan trọng cho sự phát triển của ngành du lịch - lần đầu tiên ngành du lịch có một Nghị quyết của Bộ Chính trị. Để thực hiện mục tiêu thúc đẩy ngành du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn và phát triển nguồn nhân lực du lịch, Đảng và Nhà nước ta sau đó tiếp tục ban hành nhiều chính sách quan trọng [1], [2], [3].

Trên cơ sở các chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước, Thành phố Hồ Chí Minh đã cụ thể hóa thông qua ban hành và triển khai các chính sách hỗ trợ phát triển du lịch, trong đó có nguồn nhân lực du lịch thành phố, trọng tâm là Chỉ thị số 07-CT/TU ngày 16-9-2016 của Thành ủy về nhiệm vụ phát triển ngành du lịch Thành phố Hồ Chí Minh đến năm 2020 và các chương trình, chính sách quan trọng khác [4], [5], [6].

Nội dung các chính sách đã góp phần thúc đẩy phát triển ngành du lịch nói chung và phát triển nguồn nhân lực du lịch nói riêng, theo đó, tập trung các nội dung trọng tâm sau:

Phát triển nguồn nhân lực trên cơ sở phát huy vai trò của yếu tố con người, đây là khâu đột phá để thực hiện thành công chiến lược phát triển kinh tế - xã hội; phát triển nhân lực phải kết hợp hài hòa đảm bảo công bằng và lợi ích quốc gia với sử dụng cơ chế và những công cụ của kinh tế thị trường trong phát triển và sử dụng nhân lực. Đặc biệt, phải chuyển nhanh hệ thống đào tạo nhân lực sang cơ chế đào tạo theo nhu cầu xã hội và đáp ứng đòi hỏi của thị trường lao động, nhất là các ngành trọng điểm; các cơ quan, doanh nghiệp, tổ chức sử dụng lao động tăng cường hợp tác với cơ sở đào tạo, các viện nghiên cứu trong các hoạt động đào tạo, xác định nhu cầu nhân lực, huy động và chia sẻ nguồn lực, kinh phí cùng với các cơ sở đào tạo để đẩy mạnh công tác đào

tạo, nghiên cứu khoa học theo nhu cầu; phối hợp với các cơ sở đào tạo xây dựng các chuẩn đầu ra của ngành, nghề đào tạo; mỗi bộ, ngành và địa phương phải xây dựng quy hoạch phát triển nhân lực đồng bộ với chiến lược, kế hoạch phát triển chung. Các doanh nghiệp và tổ chức phải có kế hoạch phát triển nhân lực; sử dụng, đánh giá và đãi ngộ nhân lực phải dựa vào năng lực và kết quả, hiệu quả công việc. Khắc phục tâm lý và hiện tượng quá coi trọng, đề cao “bằng cấp” một cách hình thức trong tuyển dụng và đánh giá nhân lực; đào tạo nhân lực phải gắn với nhu cầu xã hội, nhu cầu của thị trường lao động. Cùng với quy hoạch phát triển nhân lực của các Bộ ngành, địa phương, sự đầu tư và chính sách khuyến khích của Nhà nước, cần sử dụng rộng rãi, hiệu quả các cơ chế và công cụ của kinh tế thị trường để mở rộng quy mô, điều chỉnh cơ cấu ngành nghề đào tạo, nâng cao chất lượng nhân lực và huy động các nguồn vốn cho phát triển đào tạo nhân lực.

### **2.1.2. Các hoạt động triển khai chính sách từ thực tiễn Thành phố Hồ Chí Minh**

Thành phố Hồ Chí Minh với vai trò là trung tâm đào tạo nguồn nhân lực du lịch lớn nhất cả nước, trong đó nguồn nhân lực du lịch chiếm khoảng 17% tổng nguồn nhân lực du lịch của cả nước; trong các năm qua thành phố, đã triển khai nhiều chương trình, kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng, phát triển nguồn nhân lực du lịch; trong đó, tập trung nâng cao nghiệp vụ quản lý cho lực lượng quản lý, điều hành bên cạnh việc huấn luyện, nâng cao kỹ năng nghề cho lực lượng lao động trực tiếp.

Hiện thành phố có 140.000 lao động trực tiếp trong ngành Du lịch, với 15% trình độ đại học, 50% trình độ trung cấp cao đẳng, 5.400 hướng dẫn viên [7]; từ năm 2016 đến nay, ngành Du lịch thành phố đã tích cực phối hợp với các đơn vị và cơ sở đào tạo tổ chức các khóa bồi dưỡng về nghiệp vụ, kỹ năng và kiến thức nhằm đáp ứng yêu cầu chuẩn hóa chất lượng nguồn nhân lực cho ngành Du lịch thành phố với hơn 40 lớp cho 4.800

người tham gia [7]. Ngành Du lịch thành phố cũng tích cực phối hợp với các tổ chức trong nước và quốc tế tổ chức các hội thảo, tọa đàm về nguồn nhân lực trong nước và quốc tế; bồi dưỡng, cập nhật kiến thức, kỹ năng quản lý về du lịch cho đội ngũ cán bộ quản lý tại các cơ quan quản lý Nhà nước và cho các doanh nghiệp du lịch thành phố.

### *2.1.3. Đánh giá kết quả thực hiện chính sách từ thực tiễn Thành phố Hồ Chí Minh*

Kết quả thực hiện các chính sách trong thời gian qua đã góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho các doanh nghiệp du lịch thành phố; đa số các doanh nghiệp tiếp cận kịp thời với các chính sách của Trung ương, thành phố, từ đó chủ động đổi mới, sáng tạo trong hoạch định các chương trình, kế hoạch nâng cao chất lượng về kỹ năng, đào tạo nhân lực cho chính doanh nghiệp mình.

## **2.2. Giải pháp hoàn thiện các chính sách nhằm phát triển nguồn nhân lực cho các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh**

### **2.2.1. Đối với Nhà nước**

Cần thường xuyên điều chỉnh, bổ sung và hoàn thiện hệ thống cơ chế, chính sách nhằm tạo hành lang pháp lý, tạo thuận lợi cho việc phát triển nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh hội nhập quốc tế và trước tác động của cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0. Theo đó, cần khuyến khích phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao; triển khai thống nhất, đồng bộ về tiêu chuẩn hóa nhân lực du lịch Việt Nam để phát triển nguồn nhân lực du lịch có kỹ năng, trình độ chuyên môn từ đó góp phần nâng cao khả năng cạnh tranh trong môi trường hội nhập quốc tế.

Thường xuyên đổi mới trong chính sách đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch cho đội ngũ cán bộ quản lý nói chung và lực lượng lao động du lịch tại các địa phương nói riêng (đào tạo trình độ trên đại học, tăng cường hợp tác quốc tế về đào tạo trong khối ASEAN và quốc tế). Đặc biệt, trong công tác đào tạo phải chú trọng các vấn đề sau: 1) Sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ sở giáo dục đại học với doanh

nh nghiệp; đồng thời, liên kết với các trường, đơn vị đào tạo quốc tế để nâng cao chất lượng trình độ nguồn nhân lực cả về quản lý nhà nước, quản trị doanh nghiệp và lao động nghề du lịch; 2) Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động đào tạo; triển khai bắt buộc đến các cơ sở đào tạo nhân lực du lịch phải xây dựng hệ thống thông tin quản lý, cơ sở dữ liệu; 3) Xác định được nhu cầu của xã hội và thị trường khách đến thành phố để có định hướng đào tạo phù hợp với tính chất đặc trưng cho từng thị trường; 4) Đổi mới chương trình đào tạo giảm lý thuyết, tăng thực hành; đặc biệt là tổ chức kiến tập thực tế tại các nước trong khu vực; 5) Nghiên cứu, xây dựng trường đại học chuyên đào tạo về du lịch trong thời gian tới.

Cần thành lập quỹ phát triển nguồn nhân lực cho các doanh nghiệp du lịch nhằm hỗ trợ các doanh nghiệp du lịch thực hiện các chương trình đào tạo, bồi dưỡng và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trước xu thế hội nhập quốc tế. Sớm biên soạn cẩm nang, tài liệu hướng dẫn về du lịch nói chung và các thông tin cần thiết về nhân lực du lịch nói riêng, các tiêu chuẩn nghề phù hợp với thỏa thuận chung giữa các nước về du lịch. Tăng cường gặp gỡ, đối thoại định kỳ với các doanh nghiệp ngành du lịch để kịp thời nắm bắt, hỗ trợ, tháo gỡ khó khăn cho doanh nghiệp; đồng thời, lắng nghe các hiến kế của doanh nghiệp trong thực hiện chính sách phát triển ngành du lịch nói chung và phát triển nguồn nhân lực du lịch nói riêng.

### **2.2.2. Đối với doanh nghiệp**

Cần xây dựng chiến lược phát triển nguồn nhân lực. Kết luận trong phần phân tích thực trạng phát triển nguồn nhân lực doanh nghiệp du lịch trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh đã đưa ra là có đến 30% doanh nghiệp không có chiến lược phát triển nguồn nhân lực và nguyên nhân không có chiến lược là do chủ doanh nghiệp không nhận thức tầm quan trọng của chiến lược, không biết cách xây dựng và không có kinh phí để thực hiện. Vì vậy, cùng với sự thay đổi nhận thức của chủ doanh nghiệp, doanh nghiệp cần

xây dựng chiến lược phát triển nguồn nhân lực phù hợp với chiến lược kinh doanh để có nhân lực thực hiện chiến lược kinh doanh của mình. Việc tham dự các khóa đào tạo về xây dựng chiến lược kinh doanh, chiến lược phát triển nguồn nhân lực là thực sự cần thiết. Khi xây dựng chiến lược ngoài ban lãnh đạo cần có sự tham gia của những người lao động trực tiếp để họ có thể tham gia đóng góp ý kiến và những mong muốn của họ. Có như vậy khả năng thành công trong việc thực hiện chiến lược mới đạt hiệu quả cao được.

Việc hoạch định nguồn nhân lực một cách có hệ thống và khoa học sẽ giúp doanh nghiệp đảm bảo cả về số lượng và chất lượng. Tuy nhiên, hiện nay công tác hoạch định nguồn nhân lực tại các doanh nghiệp du lịch vẫn còn rời rạc, thụ động và mang tính ngắn hạn theo từng năm. Mặt khác, nội dung hoạch định chưa bám sát nền tảng chiến lược và kế hoạch hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Chính vì vậy, trong thời gian tới các doanh nghiệp du lịch cần hoàn thiện công tác hoạch định nguồn nhân lực theo các nội dung sau: 1) Phân tích thực trạng và diễn biến nguồn nhân lực về cơ cấu, số lượng và chất lượng; 2) Phân tích sự phù hợp của nguồn nhân lực với chiến lược phát triển của các doanh nghiệp du lịch; 3) Dự báo cung và cầu nguồn nhân lực để đảm bảo thực hiện các mục tiêu của chiến lược phát triển doanh nghiệp; 4) Tính toán và cân đối nguồn nhân lực để đưa ra giải pháp giải quyết lao động thừa hoặc thiếu một cách hợp lý; 5) Thường xuyên kiểm tra và đánh giá chiến lược để có hướng điều chỉnh kịp thời.

Cần xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ lao động tại đơn vị dài hạn và thường xuyên, đặc biệt xây dựng các kế hoạch và chương trình quản lý đối với đội ngũ cán bộ quản lý cấp cao sao cho phù hợp nhằm đáp ứng xu hướng phát triển của thế giới. Xây dựng chính sách, cơ chế lương, thưởng linh hoạt để thu hút, giữ chân nhân lực chất lượng cao làm việc tại doanh nghiệp. Hoàn thiện và nâng cao công tác tuyển dụng: Công tác tuyển dụng là một

trong những giải pháp quan trọng giúp doanh nghiệp có được nguồn lực đủ mạnh, tạo vị thế cạnh tranh vững chắc trong việc thực thi các mục tiêu, chiến lược phát triển của doanh nghiệp. Để công tác tuyển dụng đạt được hiệu quả cao, các doanh nghiệp du lịch cần hoàn thiện và nâng cao chất lượng tuyển dụng theo các nội dung sau: 1) Doanh nghiệp cần nghiên cứu kỹ các văn bản quy định của Nhà nước liên quan đến công tác tuyển dụng như luật lao động, pháp lệnh về hợp đồng lao động,... Đồng thời chú ý cập nhật những quy định mới liên quan đến hoạt động nguồn nhân lực. 2) Việc tuyển dụng chỉ thực hiện khi nhu cầu về nhân sự lớn hơn sức cung nội bộ và các giải pháp khắc phục sự thiếu hụt không mang lại hiệu quả, việc tuyển dụng phải căn cứ vào kế hoạch tuyển dụng của doanh nghiệp, tránh tình trạng việc tuyển dụng tự phát khi chưa có nhu cầu. Để việc tuyển dụng mang lại hiệu quả, hằng quý phòng nhân sự nên kết hợp với các bộ phận trong doanh nghiệp lập bảng cân đối nhân sự; 3) Tiêu chuẩn tuyển dụng phải rõ ràng, phù hợp với yêu cầu thực tế công việc, quá trình tuyển dụng phải được thực hiện dựa trên bảng mô tả công việc cụ thể để thu hút được người tài; 4) Cần mở rộng nguồn tuyển dụng từ bên ngoài, nhằm có điều kiện tốt hơn trong việc thu hút người lao động có trình độ chuyên môn đáp ứng yêu cầu công việc. Phải thực hiện chính sách công bằng và nhất quán đối với mọi ứng viên tham gia tuyển dụng, hạn chế việc ưu tiên cho người thân để gia tăng khả năng tìm được những người phù hợp nhất; 5) Yêu cầu đối với cán bộ tuyển dụng ngoài khả năng chuyên môn về quản lý nguồn nhân lực, tâm lý và kỹ thuật phỏng vấn, cần phải thực hiện nghiêm khâu phỏng vấn, kiểm tra trong quá trình phỏng vấn, tuyển dụng, tránh tình trạng làm theo hình thức, không có tính cạnh tranh và không thể hiện tính sàng lọc để tuyển chọn người tài giỏi. Bên cạnh đó cần phải tuyệt đối trung thực và khách quan, cần phải tránh để không xảy ra các vấn đề tiêu cực trong công tác tuyển dụng. Tăng cường quan hệ hợp tác quốc tế để

trao đổi lao động giữa các đơn vị, nhằm giúp cho lao động Việt Nam có thêm nhiều cơ hội học tập và nâng cao trình độ tại nước ngoài, đặc biệt là các nước trong khu vực. Xây dựng chính sách liên kết và hỗ trợ cho các cơ sở đào tạo du lịch để phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch nói chung và tại doanh nghiệp mình nói riêng.

### 3. KẾT LUẬN

Phát triển nguồn nhân lực cho các doanh nghiệp du lịch chỉ có thể thành công thông qua chính sách hợp lý của Đảng và Nhà nước. Nhà nước muốn có đội ngũ nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao cho các doanh nghiệp du lịch thì phải tập trung đầu tư vào công tác đào tạo, bồi dưỡng... chỉ có Nhà nước mới có đủ các nguồn lực và điều kiện để thực hiện nhiệm vụ quan trọng này. Vấn đề chính sách phát triển nguồn

nhân lực cho các doanh nghiệp du lịch luôn được Đảng, Nhà nước và xã hội quan tâm vì đây là ngành công nghiệp không khói mang lại nhiều lợi ích cho đất nước và người dân. Vấn đề này chỉ có thể giải quyết thành công bằng các chính sách đúng đắn, hợp lý và đủ mạnh của Đảng và Nhà nước. Chính sách phát triển nguồn nhân lực cho các doanh nghiệp du lịch là quan điểm, quyết sách, quyết định chính trị có liên quan của Nhà nước với mục tiêu giải pháp, lộ trình phát triển phù hợp nhằm xây dựng nguồn nhân lực cho các doanh nghiệp du lịch có cơ cấu, số lượng, chất lượng hợp lý, có đủ năng lực, trình độ chuyên môn, phẩm chất đạo đức đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước, hội nhập và phát triển kinh tế quốc tế.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Chính phủ (2011), *Quyết định số 2473/QĐ-TTg về việc phê duyệt Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030 trong đó nhấn mạnh đào tạo phát triển nguồn nhân lực được xem là một trong những giải pháp quan trọng*, Hà Nội.
- [2] Chính phủ (2012), *Quyết định số 630/QĐ-TTg về việc phê duyệt Chiến lược phát triển dạy nghề giai đoạn 2011-2020*, Hà Nội.
- [3] Chính phủ (2018), *Quyết định số 49/2018/QĐ-TTg về việc thành lập, phê duyệt Điều lệ tổ chức và hoạt động của Quỹ hỗ trợ, phát triển du lịch*, Hà Nội.
- [4] Ủy ban Nhân dân thành phố (2019), *Kế hoạch số 1162/KH-UBND về việc xây dựng Chiến lược phát triển du lịch thành phố đến năm 2030*, Thành phố Hồ Chí Minh.
- [5] Ủy ban Nhân dân thành phố (2016), *Quyết định số 1481/QĐ-UBND về việc ban hành Chương trình hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa đổi mới sáng tạo, nâng cao năng lực cạnh tranh và hội nhập quốc tế giai đoạn 2016-2020 trên địa bàn thành phố*, Thành phố Hồ Chí Minh.
- [6] Ủy ban Nhân dân thành phố (2015), *Quyết định 50/2015/QĐ-UBND quy định về việc thực hiện Chương trình kích cầu đầu tư của thành phố, theo đó Thành phố sẽ hỗ trợ lãi suất đối với các dự án thuộc lĩnh vực y tế, giáo dục - đào tạo, dạy nghề, văn hóa và thể thao, thời gian hỗ trợ lãi suất không quá 7 năm, mức vốn vay được hỗ trợ lãi suất không quá 100 tỷ đồng cho 1 dự án*, Thành phố Hồ Chí Minh.
- [7] Sở Du lịch (2019), *Báo cáo hoạt động du lịch 2016-2018*, Thành phố Hồ Chí Minh.

Ngày nhận bài: 25-8-2020. Ngày biên tập xong: 01-9-2020. Duyệt đăng: 24-9-2020