

# MỘT SỐ GIẢI PHÁP GÓP PHẦN PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH CHẤT LƯỢNG CAO CỦA VIỆT NAM TRONG THỜI GIAN TỚI

*SOME SOLUTIONS TO CONTRIBUTE TO DEVELOP VIETNAM TOURISM  
HIGH-QUALITY HUMAN RESOURCES IN THE FUTURE*

**HUỲNH THỊ GẤM<sup>(\*)</sup>**

**TÓM TẮT:** Để khai thác các tiềm năng du lịch, đưa ngành du lịch Việt Nam phát triển cần có nhiều yếu tố, trong đó nguồn nhân lực du lịch có vai trò rất quan trọng. Từ những kết quả, bất cập và hạn chế của nguồn nhân lực này ở nước ta, cần thiết có những giải pháp phù hợp. Trong đó nên quan tâm một số giải pháp về nâng cao nhận thức của cán bộ lãnh đạo, quản lý các cấp; về hoàn thiện cơ chế, chính sách đào tạo nguồn nhân lực; về phát huy vai trò của Nhà nước, nhà trường và doanh nghiệp; về sử dụng, thu hút nguồn nhân lực du lịch; về tăng cường hợp tác quốc tế trong việc phát triển, chuẩn hóa nguồn nhân lực du lịch.

**Từ khóa:** giải pháp; phát triển; nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao; Việt Nam.

**ABSTRACT:** In order to exploit tourism potentials and develop Vietnam's tourism industry, many factors are required, in which tourism high-quality human resources play a very important role. On the basis of the results and inadequacies and limitations of this human resource in our country, it is necessary to have some suitable solutions. In which, some solutions should be considered to raise the awareness of the high executives; to complete mechanisms and human resources training policies; to promote the role of the government, schools and businesses; to use and attract tourism human resources; to enhance international cooperation in developing and standardizing tourism human resources.

**Key words:** solutions; development; tourism high-quality human resources; Vietnam.

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Du lịch là ngành công nghiệp không khói, là một ngành rất quan trọng của nhiều quốc gia mà Việt Nam có tiềm năng, triển vọng lớn. Để khai thác các tiềm năng du lịch, đưa ngành du lịch Việt Nam phát triển cần có nhiều yếu tố như: cơ chế, chính sách đầy đủ, hệ thống hạ tầng đồng bộ, hiện đại, sản phẩm đa dạng, tính chuyên nghiệp cao, giao thông thuận tiện, di sản lịch sử văn hóa đặc sắc, danh lam thắng cảnh, môi trường tốt, nguồn nhân lực đảm bảo...; trong đó, nguồn nhân lực du lịch có vai

trò rất quan trọng. Hoạt động du lịch gắn trực tiếp với con người, phục vụ cho con người, thỏa mãn nhu cầu hưởng thụ các sản phẩm du lịch của du khách cả trong nước và ngoài nước. Theo đó, yêu cầu nhân lực du lịch phải có số lượng đủ, cơ cấu hợp lý, chất lượng cao, kỹ năng nghiệp vụ giỏi, hiểu tâm lý, ngôn ngữ, văn hóa... đa dạng của du khách, có tình cảm, tinh thần trách nhiệm đối với quê hương, đất nước. Nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao là những người có trí tuệ, kiến thức sâu về chuyên môn, nghiệp vụ du lịch, ứng dụng nhanh khoa

<sup>(\*)</sup> PGS.TS. Học viện Chính trị Khu vực II, huynhthigam60@gmail.com, Mã số: TCKH28-09-2021

học công nghệ; có tay nghề cao, có kỹ năng lao động tốt, có năng lực tự đào tạo, năng lực thực tiễn, luôn hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ; luôn có tinh thần đổi mới sáng tạo, có văn hóa... Đây là bộ phận hạt nhân của nguồn nhân lực du lịch, làm nòng cốt trong việc nâng cao năng suất, hiệu quả trong lĩnh vực du lịch làm ra các sản phẩm có chất lượng cao cho xã hội. Tất cả những yêu cầu trên đối với nguồn nhân lực du lịch có sự biến động theo từng nơi, từng lúc và phải được du khách thừa nhận. Qua nghiên cứu khoa học, lý luận, trải nghiệm thực tiễn, có thể góp thêm những nhận định và giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam đáp ứng nhu cầu của xã hội.

## 2. NỘI DUNG

### 2.1. Vài nhận định về nguồn nhân lực và ngành du lịch Việt Nam những năm gần đây

Trong quá trình đổi mới, thực hiện Chiến lược phát triển du lịch giai đoạn 2001-2010, ngành du lịch nước ta có sự phát triển đáng kể: Luật Du lịch được ban hành (2005), tạo môi trường, khẳng định khuôn khổ pháp lý cho ngành hoạt động, phát triển; các chiến lược, chương trình, kế hoạch, đề án, dự án phát triển du lịch được triển khai khá rộng rãi trên cả nước; hệ thống quản lý Nhà nước ngành du lịch từ Trung ương đến địa phương được đổi mới, kiện toàn; Ban chỉ đạo Nhà nước về du lịch được thành lập và phát huy vai trò; Hiệp hội Du lịch được hình thành, hệ thống doanh nghiệp lớn mạnh và đội ngũ doanh nhân du lịch có bước trưởng thành; cơ sở hạ tầng, các điểm đến du lịch, khu giải trí, khu nghỉ dưỡng, khách sạn, nhà hàng... được xây dựng, phát triển; thủ tục xuất nhập cảnh được khai thông... Thời gian gần đây, Việt Nam được đánh giá là một trong những nước du lịch hấp dẫn hàng đầu khu vực Đông Nam Á. Vai trò, vị thế của ngành du lịch trong nền kinh tế quốc dân nước ta được khẳng định thông qua việc đánh giá kết quả rất khả quan các chỉ tiêu về lượng khách, thu nhập, tỷ trọng trong GDP, tạo nhiều việc làm cho người

lao động... Những năm trước khi đại dịch COVID-19 xảy ra, số lượng khách du lịch quốc tế đến Việt Nam tăng nhanh: bình quân giai đoạn 2016-2019 tăng khoảng 15%/năm và năm 2019 đạt 18 triệu lượt khách, tăng trên 10 triệu lượt so với năm 2015 [2]. Năm 2020, do ảnh hưởng dịch COVID-19, khách du lịch đến Việt Nam đạt 3,8 triệu lượt khách, giảm 78,7% so với năm 2019 [2]. Trước khó khăn do lượng khách quốc tế giảm sút, Việt Nam đã kích cầu du lịch nội địa sau các đợt dịch bệnh và đã đạt những kết quả quan trọng. Ngành du lịch đóng góp hơn 13% cho GDP quốc gia. Những năm gần đây, ngành du lịch có khoảng 50 vạn lao động trực tiếp và trên một triệu lao động gián tiếp, mỗi năm lực lượng lao động trong ngành này tăng lên khoảng từ 30-40 vạn người... Khi ngành du lịch hồi phục và phát triển trở lại sau đại dịch COVID-19, nguồn nhân lực có sự tăng trưởng về số lượng và được nâng cao hơn về chất lượng. Tất cả những thành tựu đó làm cơ sở quan trọng cho ngành du lịch Việt Nam nhanh chóng phát triển.

“Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030” của chính phủ đã xác định mục tiêu: đến năm 2020, du lịch cơ bản trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, có tính chuyên nghiệp, có hệ thống cơ sở vật chất 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, có khả năng cạnh tranh được với các nước trong khu vực và thế giới [3]. Trong phương hướng, nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội trong thời gian tới, Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XII (năm 2016) của Đảng chủ trương: “*Có chính sách phát triển du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn. Khuyến khích các thành phần kinh tế đầu tư phát triển du lịch với hệ thống hạ tầng đồng bộ, hiện đại, sản phẩm đa dạng và tính chuyên nghiệp cao*”[1]. Đại hội cũng yêu cầu: “*Tạo mọi thuận lợi về thủ tục xuất nhập cảnh, đi lại và bảo đảm an toàn, an ninh. Đẩy mạnh xúc tiến,*

*quảng bá, xây dựng thương hiệu du lịch Việt Nam. Khai thác hiệu quả, bền vững các di sản văn hóa, thiên nhiên, di tích lịch sử, danh lam thắng cảnh và giữ gìn vệ sinh môi trường. Phát triển các khu dịch vụ du lịch phức hợp, có quy mô lớn và chất lượng cao”* [1]. Cụ thể, trong cuộc họp Chính phủ chiều 30-8-2016, Thủ tướng Chính phủ nhấn mạnh phải “đưa du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn”.

Để tiếp tục đẩy mạnh phát triển ngành du lịch Việt Nam cần củng cố, tăng cường nhiều yếu tố, trong đó có nguồn nhân lực. Nguồn nhân lực là tài sản quý giá, tác động trực tiếp đến hiệu quả kinh doanh của từng doanh nghiệp và sự phát triển ổn định, bền vững của ngành. Lợi thế cạnh tranh của lực lượng lao động trong ngành du lịch nước ta về cơ bản là trẻ trung, dồi dào, cần cù, thông minh, sáng tạo... Trong những năm qua, nguồn nhân lực du lịch Việt Nam có tăng lên, nhưng số lượng và chất lượng vẫn chưa đủ đảm bảo đáp ứng yêu cầu thực tế. Viện Nghiên cứu phát triển Du lịch thuộc Tổng cục Du lịch, ngành du lịch cần tới khoảng 870.000 người lao động trực tiếp vào năm 2020, nhu cầu nhân lực du lịch miền Tây Nam Bộ đến năm 2020 sẽ là 207.900 người, trong đó 75.400 lao động trực tiếp trong du lịch và 132.500 lao động gián tiếp [6]. Mỗi năm ngành du lịch nước ta cần khoảng 40 vạn lao động nhưng số lượng sinh viên tốt nghiệp ở các cơ sở đào tạo nghiệp vụ du lịch ra trường mới đạt khoảng 1,5 vạn người, trong đó hơn 12% có trình độ cao đẳng, đại học [5]... Nguồn nhân lực du lịch thiếu về mặt số lượng, một bộ phận còn yếu về chuyên môn, thiếu kỹ năng mềm và chưa được rèn luyện, tu dưỡng về phẩm chất, phong cách. Chất lượng nguồn nhân lực do các cơ sở đào tạo cung cấp cho thị trường lao động du lịch trong thực tế một vài bộ phận vẫn chưa đạt nhu cầu của các doanh nghiệp du lịch, chưa đáp ứng được yêu cầu và chuẩn mực quốc tế. Hiện nay, ngành du lịch Việt Nam đang cần nguồn nhân lực có trình độ, năng lực, ý thức,

trách nhiệm cao hơn phù hợp với sự phát triển của ngành; đồng thời, tích cực, chủ động chuẩn bị cho sự hồi phục, phát triển mạnh du lịch sau đại dịch COVID-19. Từ những hạn chế thách thức đó, rất cần thiết có nhiều giải pháp cho việc phát triển nguồn nhân lực du lịch nước ta.

## **2.2. Giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam trong thời gian tới**

1) Nâng cao nhận thức đúng đắn, đầy đủ về tầm quan trọng của ngành du lịch trong phát triển địa phương, đất nước và nguồn nhân lực trong phát triển du lịch. Các cấp, các ngành, các địa phương, cán bộ lãnh đạo, quản lý cần được quán triệt đầy đủ về vị trí, vai trò ngày càng quan trọng của ngành du lịch đối với sự phát triển của các lĩnh vực trong từng địa phương, từng vùng và cả nước. Nguồn nhân lực, trong đó có nguồn nhân lực chất lượng cao với nhiều đòi hỏi về chất lượng, năng lực hoạt động... là yêu cầu và nhiệm vụ cấp thiết nhằm đáp ứng nhu cầu của du khách để tăng khả năng cạnh tranh với nước khác trên thế giới. Với trình độ, kiến thức, kỹ năng của mình, nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao sẽ giúp cho ngành và doanh nghiệp du lịch có thêm sự sáng tạo, có ý tưởng mới cho sản phẩm du lịch, tăng khả năng cạnh tranh, đảm bảo nâng cao về chất lượng, thu hút khách du lịch và tạo động lực để khách hàng có những nhu cầu mới, khai thác hợp lý, hiệu quả nguồn tài nguyên du lịch và bảo vệ tài nguyên du lịch. Ngành du lịch bao gồm nhiều nghề, lĩnh vực kinh doanh, nguồn nhân lực cũng có các bộ phận, các nhóm tương ứng là nhóm gián tiếp và nhóm trực tiếp. Nhóm gián tiếp là lực lượng lãnh đạo, quản lý, các chuyên gia, nhà nghiên cứu với yêu cầu phải có tài trong lãnh đạo, quản lý, có tầm nhìn, nhạy bén về xu hướng, triển vọng của ngành du lịch trong nước và quốc tế; biết sử dụng, thu hút người tài, có khả năng cống hiến và sáng tạo cho sự phát triển bền vững của ngành. Nhóm trực tiếp bao gồm bộ phận hướng dẫn viên, lễ tân, phục vụ buồng, bàn, đầu bếp... với yêu cầu cao về

đạo đức nghề nghiệp, kỹ năng nghề, khả năng sáng tạo, kỹ năng sống, phối hợp công việc, biết vận dụng công nghệ tiên tiến phù hợp, đặc biệt là ngoại ngữ... Cán bộ lãnh đạo, quản lý các cấp cần có sự nhận thức chung đúng đắn và sâu sắc về tầm quan trọng của ngành du lịch và nguồn nhân lực trong ngành. Từ nhận thức rõ ràng tầm quan trọng của nguồn nhân lực và ngành du lịch, mới có sự lãnh đạo, tổ chức thực hiện sâu sát, hiệu quả việc phát triển cả ngành du lịch, nhất là nguồn nhân lực du lịch.

2) Tạo hành lang chính trị, pháp lý, có tầm nhìn chiến lược và lộ trình trong liên kết đào tạo nguồn nhân lực cả nước và từng vùng, từng địa phương: Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XII của Đảng đã xác định: *“Xây dựng chiến lược phát triển nguồn nhân lực cho đất nước nói chung và từng ngành, lĩnh vực nói riêng, với những giải pháp đồng bộ, trong đó tập trung cho giải pháp đào tạo, đào tạo lại nguồn nhân lực trong nhà trường cũng như trong quá trình sản xuất kinh doanh”* [1]. Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIII của Đảng Cộng sản Việt Nam yêu cầu: *“Thực hiện đồng bộ các cơ chế, chính sách, giải pháp phát triển nguồn nhân lực, nhất là nhân lực chất lượng cao đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội”* [2]. Đào tạo nguồn nhân lực trong du lịch có ý nghĩa rất lớn, việc đào tạo sẽ tạo được đội ngũ có đầy đủ năng lực, phẩm chất biết tổ chức thực hiện các hoạt động du lịch, tạo ra các sản phẩm du lịch đặc sắc, thỏa mãn những nhu cầu khác nhau của du khách góp phần quan trọng cho du lịch phát triển bền vững. Việc đào tạo nguồn nhân lực đáp ứng các yêu cầu phù hợp với điều kiện đặt ra từ thực tiễn kinh tế, xã hội, lịch sử, văn hóa của Việt Nam. Cần thiết có những cơ chế, chính sách, chương trình, kế hoạch... cụ thể để thực hiện công tác đào tạo. Nội dung đào tạo nguồn, bồi dưỡng nhân lực cho ngành du lịch được xác định cho phù hợp với yêu cầu thực tiễn, với từng bộ phận nguồn nhân lực, toàn diện, mang tính chuyên sâu, người học được

trang bị tri thức chung, giỏi chuyên môn, nghiệp vụ, thành thạo công việc, trang bị ngoại ngữ, nhất là ngoại ngữ chuyên ngành cho nhân lực du lịch. Các ngành các cấp, các cơ quan hữu quan cần nhanh chóng và thường xuyên đóng góp trí tuệ trong việc hình thành, bổ sung, hoàn thiện khung pháp lý và cơ chế, chính sách chỉ đạo, có các chương trình, kế hoạch, giải pháp thực hiện phù hợp, có hiệu quả cho việc đào tạo, phát triển nhân lực du lịch. Cần đầu tư, hợp tác thỏa đáng, chặt chẽ giữa các ngành, địa phương, cơ quan, đơn vị có liên quan.

3) Phát huy vai trò và phối hợp chặt chẽ giữa các chủ thể có trách nhiệm trong xây dựng, phát triển, đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch: Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XII của Đảng chủ trương *“Đổi mới căn bản và toàn diện giáo dục, đào tạo, phát triển nguồn nhân lực, nhất là nguồn nhân lực chất lượng cao”*[1]. Để xây dựng, phát triển nguồn nhân lực du lịch, nhất là nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao, cần thiết phát huy vai trò của Nhà nước, nhà trường và doanh nghiệp. Đảng, Nhà nước ta đã có những chủ trương chú trọng đào tạo đối với nguồn nhân lực du lịch. Trên cơ sở đó, Nhà nước cần tiếp tục có định hướng đúng đắn, tăng cường năng lực hoạch định chính sách, xây dựng, hoàn thiện khung pháp lý và cơ chế cho phát triển nhân lực, nhân lực chất lượng cao phục vụ ngành du lịch; tăng cường quản lý Nhà nước về phát triển nhân lực ngành du lịch. Chủ động liên kết chặt chẽ giữa cơ quan quản lý Nhà nước, nhà trường và nhà doanh nghiệp du lịch trong đào tạo, bồi dưỡng và sử dụng nhân lực cho ngành. Các ngành, các cấp có trách nhiệm liên quan cần phải xây dựng quy định chuẩn trường đào tạo về du lịch, hoàn thiện, xây dựng mới các bộ tiêu chí chung của quốc gia về đào tạo nguồn nhân lực du lịch làm cơ sở cho các trường hoàn chỉnh giáo trình giảng dạy phù hợp theo yêu cầu, nhu cầu đào tạo nhân lực của ngành, của các doanh nghiệp du lịch. Các tiêu chí xuất phát từ thực tế, điều

kiện du lịch của cả nước, liên hệ đến môi trường, điều kiện của từng địa phương, vận dụng cho phù hợp.

Trong đào tạo bồi dưỡng nguồn nhân lực, nhà trường giữ vai trò rất quan trọng, có ý nghĩa quyết định về cả số lượng, nhất là chất lượng. Năm 2016, nước ta có 62 trường đại học, 80 trường cao đẳng, 117 trường trung cấp, 2 công ty đào tạo và 23 trung tâm có tham gia đào tạo nghiệp vụ du lịch [5]. Năm 2019, cả nước có hơn 360 cơ sở đào tạo tham gia đào tạo ngành du lịch các cấp từ lao động bán lành nghề cho đến sau đại học [7]. Những cơ sở đào tạo tập trung ở các thành phố lớn như Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh... Hầu hết các tỉnh, thành phố đều có trung tâm đào tạo, bồi dưỡng nghề du lịch ngắn hạn. Mạng lưới cơ sở đào tạo, bồi dưỡng về du lịch cần thiết có sự cân đối giữa các bậc đào tạo, ngành nghề đào tạo và phân bố vùng, miền hợp lý. Hệ thống trường lớp đã hình thành cơ bản. Đội ngũ giáo viên ở các cơ sở đào tạo vẫn còn thiếu, chất lượng chưa cao, năng lực còn hạn chế, chưa có kinh nghiệm thực tế, ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo. Đội ngũ giáo viên cần được đào tạo mới, đào tạo lại và bồi dưỡng, trau dồi kinh nghiệm và thực tế nhằm nâng cao trình độ chuyên môn, phát triển chuyên sâu về lĩnh vực du lịch mà họ đang nghiên cứu, giảng dạy. Khuyến khích chuyên gia, cán bộ kỹ thuật, cán bộ quản lý... có kinh nghiệm hoạt động nghề nghiệp của doanh nghiệp tham gia đào tạo nhân lực du lịch [4]. Đa dạng hóa các hình thức đào tạo, bồi dưỡng. Một bộ phận các cơ sở đào tạo thiếu trang thiết bị phục vụ môn học để gắn lý thuyết với thực hành; cần đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ cho việc giảng dạy, thực hành, thực tập của học viên, sinh viên ngành du lịch một cách tương xứng.

Nguồn nhân lực giữ vai trò có ý nghĩa quyết định cho sự phát triển, cho thương hiệu của doanh nghiệp du lịch. Doanh nghiệp du lịch cần phải xây dựng, giữ chân, thu hút phát huy

vai trò nhân lực chất lượng cao làm việc tại doanh nghiệp bằng cơ chế lương, thưởng, bằng cách đối xử trân trọng và quan tâm đời sống của họ tương xứng với công lao và đóng góp cũng như chất lượng, hiệu quả công việc. Các doanh nghiệp nên chủ động tìm kiếm, tạo nguồn nhân lực thật tốt và rộng đường lựa chọn. Chú trọng hơn nữa công tác đào tạo và đào tạo lại nguồn nhân lực bằng nhiều cách, nhiều loại hình lớp học sao cho thiết thực, hiệu quả. Doanh nghiệp tích cực phối hợp với các trường đào tạo trong nước và ngoài nước để nêu yêu cầu về số lượng, chất lượng nhân lực. Doanh nghiệp nên tích cực hỗ trợ, tài trợ cho những lớp học, những dự án đào tạo phát triển nhân lực du lịch tại cơ sở đào tạo, đáp ứng nhu cầu của doanh nghiệp; doanh nghiệp du lịch hợp tác chặt chẽ, tạo môi trường thực tế cho sinh viên của các cơ sở đào tạo.

4) Sử dụng nguồn nhân lực du lịch một cách phù hợp; thu hút mọi nguồn nhân lực và cộng đồng dân cư vào phát triển du lịch ở từng địa phương và cả nước: sau khi được đào tạo một cách căn bản, chất lượng, việc sử dụng nguồn nhân lực... là một khâu rất quan trọng. Việc sử dụng phải trên cơ sở khoa học, phải đánh giá đúng năng lực, phẩm chất của từng người, từng nhóm, từng bộ phận nhân lực du lịch mà sắp xếp, bố trí cho phù hợp. Trong sắp xếp, bổ nhiệm nên lưu ý đến năng lực chính, sở trường của từng người thì họ mới có thể phát huy được chuyên môn, tài năng của mình. Đối với những người thực sự có đức, có tài trong lĩnh vực du lịch, trọng dụng, bổ nhiệm họ vào các vị trí, chức vụ tương xứng. Cần phải có chính sách, chế độ đãi ngộ thỏa đáng, tương xứng với sự nỗ lực, đóng góp của từng người, từng nhóm, từng bộ phận nhân lực. Ngành du lịch cả nước và từng địa phương, vùng miền, từng doanh nghiệp cần có những chính sách giữ được nhân lực có chất lượng cao, những người tài đức. Quan tâm đến đời sống vật chất, chăm lo cho đời sống văn hóa, tinh thần cho người

lao động. Quan tâm đến việc học hành, nâng cao trình độ mọi mặt cho họ, thường xuyên động viên, khen thưởng một cách tương xứng; tạo điều kiện cho họ được giải trí, vui chơi sau những ngày làm việc căng thẳng, mệt nhọc để kịp thời bồi bổ sức khỏe, tăng thêm năng lượng mới nhằm đạt hiệu quả cao hơn. Sử dụng nhân lực, nhất là nhân lực chất lượng cao một cách đúng đắn và khéo léo là động lực lớn giúp cho họ đem hết sức lực, tài năng, sáng kiến vào công việc và luôn gắn bó lâu dài với doanh nghiệp với ngành du lịch.

Để phát triển du lịch trong từng địa phương, vùng miền và cả nước cần khai thác, phát huy mọi tiềm năng, huy động mọi nguồn nhân lực. Nguồn nhân lực được đào tạo căn bản cần thiết được sắp xếp, bố trí, sử dụng sao cho thực sự có hiệu quả. Tạo điều kiện, cơ hội cho mọi thành phần kinh tế đều có thể tham gia kinh doanh, dịch vụ du lịch. Cần có sự hỗ trợ cho các doanh nghiệp du lịch về nhiều mặt theo nhu cầu của từng doanh nghiệp nhằm tạo động lực, môi trường cho quá trình kinh doanh của họ. Giúp đỡ, khuyến khích, hướng dẫn các hộ cá thể tham gia vào các hoạt động kinh doanh, dịch vụ du lịch, thường xuyên bồi dưỡng, trang bị cho họ những tri thức, kinh nghiệm trong lĩnh vực này. Mỗi địa phương, mỗi vùng có thế mạnh riêng về nguồn nhân lực du lịch cần phát huy thế mạnh đó nhiều hơn nữa. Tiếp tục có sự hợp tác chặt chẽ hơn nữa giữa các địa phương, các vùng để phát huy, thu hút mọi nguồn nhân lực du lịch, đưa ngành này phát triển nhanh và mang tới hiệu quả ngày càng cao hơn. Nâng cao nhận thức cộng đồng về du lịch và phát triển nhân lực ngành du lịch. Vai trò của cộng đồng dân cư có ý nghĩa rất quan trọng trong phát triển du lịch; cùng với nguồn nhân lực du lịch, cộng đồng dân cư có ảnh hưởng, tác động không nhỏ đến ngành du lịch, góp phần tạo ra sức hấp dẫn cho khách du lịch. Sự nhận thức và hành vi chưa đúng đắn của một bộ phận người dân đã ảnh hưởng không tốt đến du khách như:

tình trạng tăng giá cả đột biến, mua bán hàng rong, chèo kéo khách du lịch, nạn trộm cắp, ứng xử chưa lịch sự... Cần nhanh chóng ngăn ngừa, khắc phục tình trạng trên, ra sức tuyên truyền, giáo dục, làm cho mỗi người dân và cộng đồng hiểu được lợi ích của du lịch để họ có nhận thức và hành động đúng đắn, phù hợp trong phát triển du lịch. Tăng cường giáo dục du lịch cộng đồng, đưa nội dung giáo dục về văn hóa du lịch trong trường phổ thông, đại học, các lớp đào tạo, bồi dưỡng. Trang bị kiến thức du lịch cho cán bộ lãnh đạo, quản lý các cấp, các ngành, các địa phương có liên quan đến ngành du lịch và các cộng đồng dân cư. Mỗi cán bộ, mỗi người dân, từng cộng đồng có ý thức tự giác cao trong tạo lập môi trường thân thiện, văn minh, ứng xử văn hóa... Chính du khách trở thành lực lượng quảng bá đặc lực cho du lịch nước ta.

5) Tăng cường hợp tác quốc tế trong việc phát triển, chuẩn hóa nguồn nhân lực du lịch: Phát huy hơn nữa sự hợp tác giữa các nước trong khu vực và trên thế giới trong phát triển nguồn nhân lực, ngành du lịch. Tạo điều kiện thuận lợi cho các cơ sở đào tạo trong nước hợp tác với các cơ sở đào tạo nước ngoài để đào tạo ra nguồn nhân lực du lịch được chuẩn hóa sao cho đảm bảo tính chuyên nghiệp, đủ sức cạnh tranh trong tiến trình hội nhập khu vực và quốc tế. Việc xây dựng tiêu chuẩn cho từng bộ phận nhân lực du lịch và thực hiện chuẩn hóa nhân lực du lịch cần thiết phải có sự phù hợp với các hệ thống tiêu chuẩn quốc tế để tạo điều kiện thuận lợi cho hội nhập quốc tế về du lịch và nguồn nhân lực du lịch. Việc đổi mới mục tiêu, nội dung, chương trình đào tạo du lịch các cấp đào tạo cần theo hướng chuẩn hóa, hiện đại hóa của thế giới. Cần thiết có sự tham khảo, học tập kinh nghiệm quốc tế trong xây dựng chương trình, giáo trình các môn học về du lịch. Thường xuyên và nhanh chóng tiếp cận, ứng dụng, chương trình đào tạo tiên tiến trên thế giới để hoàn thiện các chương trình đào tạo

ngành du lịch nước ta. Xúc tiến hợp tác, trao đổi với các dự án quốc tế trong công tác đào tạo phát triển nguồn nhân lực du lịch. Tiếp thu, vận dụng kiến thức, kinh nghiệm của các nhà khoa học trong nước, nước ngoài cho phát triển nhân lực ngành du lịch một cách có hiệu quả. Mở rộng tổ chức cho người học nghiên cứu, tham quan tìm hiểu môi trường du lịch thực tế trong nước và các nước khác trên thế giới, nhất là những nước có điều kiện tương đồng với nước ta. Tăng cường huy động và sử dụng hiệu quả các nguồn lực, nhất là về tài chính, công nghệ, kinh nghiệm trong và ngoài nước cho việc phát triển nhân lực du lịch.

### 3. KẾT LUẬN

Một số giải pháp cơ bản trên góp phần vào việc phát triển nguồn nhân lực du lịch nước ta, đáp ứng yêu cầu phát triển ngành du lịch nhanh và bền vững. Rất cần bổ sung nhiều giải pháp

khác, nhất là khảo sát, đánh giá, quy hoạch phát triển nguồn nhân lực du lịch hợp với yêu cầu phát triển ngành từng giai đoạn. Trong nhiệm vụ, giải pháp phát triển kinh tế - xã hội từ năm 2021-2025, Đại hội lần thứ XIII của Đảng chủ trương: “*Tiếp tục ban hành và thực hiện các chính sách phát triển du lịch thực sự thành ngành kinh tế mũi nhọn; tập trung quy hoạch và đầu tư để hình thành một số khu du lịch quốc gia tầm cỡ quốc tế... phát triển đồng thời cả du lịch quốc tế và du lịch trong nước*” [2]. Để thực hiện các giải pháp trên, nguồn nhân lực du lịch cần phát huy năng lực, sự sáng tạo, ứng dụng công nghệ, có thêm nhiều ý tưởng để tạo ra những sản phẩm dịch vụ du lịch mới, khai thác hiệu quả nguồn tài nguyên, tăng khả năng cạnh tranh đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn trong chiến lược phát triển kinh tế - xã hội của đất nước.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Đảng Cộng sản Việt Nam (2016), *Văn kiện đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XII*, Nxb Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
- [2] Đảng Cộng sản Việt Nam (2021), *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIII*, tập II, Nxb Chính trị Quốc gia Sự thật, Hà Nội.
- [3] Thủ tướng 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*, ngày 30-12-2011, Hà Nội.
- [4] Đoàn Mạnh Cường (2019), *Phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao trong bối cảnh hội nhập quốc tế*, <https://vietnamtourism.gov.vn>, ngày truy cập: 22-6-2021.
- [5] Nguyễn Sơn Hà (2016), *Đào tạo nguồn nhân lực du lịch hiện nay*, <http://vanhien.vn/>, ngày truy cập: 07-6-2021.
- [6] Nguyễn Văn Lưu, Đoàn Mạnh Cường, *Đẩy mạnh phát triển nhân lực du lịch - Giải pháp mang tính quyết định sự phát triển du lịch của khu vực đồng bằng sông Cửu Long*, [www.vhttdlkv3.gov.vn/](http://www.vhttdlkv3.gov.vn/), ngày truy cập: 07-6-2021.
- [7] Lan Phương (2015), *Nâng cao chất lượng nhân lực du lịch để chuẩn bị cho hội nhập*, <https://vietnamtourism.gov.vn/>, ngày truy cập: 22-6-2021.

Ngày nhận bài: 07-6-2021. Ngày biên tập xong: 28-6-2021. Duyệt đăng: 24-7-2021