



GIẢI PHÁP ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC CHẤT LƯỢNG CAO CHO NGÀNH DU LỊCH VĨNH LONG TRONG BỐI CẢNH CHUYỂN ĐỔI SỐ

Phan Tấn Được^{1*}, Ngô Thanh Phương², Nguyễn Thị Thanh Nhi³

Ngày nhận bài: 23/08/2024

Ngày chấp nhận đăng: 13/12/2024

Tóm tắt: Chuyển đổi số có tác động sâu sắc đến mọi lĩnh vực của đời sống xã hội, trong đó có ngành du lịch. Trong bối cảnh đó, nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao trở thành nhân tố quan trọng quyết định sự phát triển bền vững của ngành. Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao là một yếu tố quan trọng để nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch và thúc đẩy sự phát triển bền vững của ngành du lịch Vĩnh Long. Bằng cách nâng cao chất lượng đào tạo, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong đào tạo, tăng cường hợp tác giữa cơ sở đào tạo và doanh nghiệp, đẩy mạnh hợp tác quốc tế, khuyến khích học tập và nghiên cứu, tỉnh Vĩnh Long có thể tạo ra nguồn nhân lực chất lượng cao để phục vụ cho hoạt động du lịch và thúc đẩy sự phát triển của ngành này. Từ đó, bài viết đề xuất các giải pháp đào tạo và phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao như nâng cao chất lượng đào tạo; ứng dụng công nghệ trong đào tạo; tăng cường hợp tác giữa cơ sở đào tạo và doanh nghiệp.

Từ khóa: giải pháp, đào tạo và phát triển, nguồn nhân lực chất lượng cao, chuyển đổi số, ngành du lịch Vĩnh Long.

SOLUTIONS FOR TRAINING AND DEVELOPING HIGH QUALITY HUMAN RESOURCES FOR VINH LONG TOURISM INDUSTRY IN THE CONTEXT OF DIGITAL TRANSFORMATION

Abstract: Digital transformation has a profound impact on all areas of social life, including the tourism industry. In this context, high-quality tourism human resources become an important factor determining the sustainable development of the industry. Training and developing high-quality human resources is an important factor in improving the quality of tourism services and promoting the sustainable development of Vinh Long tourism industry. By improving training quality, promoting the application of technology in training, strengthening cooperation between training institutions and businesses, promoting international cooperation, and encouraging learning and research, Vinh Long province can create high-quality human resources to serve tourism activities and promote the development of the industry. From there, the article proposes solutions in training and development high-quality tourism human resources such as improving training quality; applying technology in training; strengthen cooperation between training institutions and businesses.

Keywords: solution, training and development, high quality human resources, digital transformation, Vinh long tourism industry.

¹ NCS. Khoa Du lịch học, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn - Đại học Quốc gia Hà Nội, *Email: tanduoc1412@gmail.com

² Trường Cao đẳng Du lịch Cần Thơ.

³ Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Vĩnh Long.



1. Đặt vấn đề

Đại dịch Covid-19 đã gây ra những tác động to lớn và kéo dài tới mọi mặt hoạt động của nền kinh tế - xã hội. Trong số các ngành kinh tế chịu ảnh hưởng bởi đại dịch, du lịch là một trong những lĩnh vực dễ bị tổn thương và chịu nhiều hậu quả nặng nề nhất. Trong bối cảnh giãn cách xã hội, việc ứng dụng công nghệ thông tin trong mọi ngành, mọi lĩnh vực đã trở thành một nhu cầu bức thiết. Du lịch là ngành có điều kiện ứng dụng các công nghệ liên quan đến dịch vụ phục vụ trực tiếp nhu cầu của khách du lịch. Chuyển đổi số trong ngành du lịch đã và đang diễn ra mạnh mẽ trong những năm gần đây, đặc biệt là sau đại dịch Covid-19. Các công nghệ số đã trở thành yếu tố then chốt trong việc tái cấu trúc và nâng cao trải nghiệm cho du khách. Vì vậy, người lao động trong ngành cần phải linh hoạt, sáng tạo nhất là phải có kỹ năng số trong du lịch để thích ứng với những thay đổi của ngành để đáp ứng nhu cầu của thị trường nói chung. Du lịch là một ngành vừa mang tính khoa học, vừa mang tính nghệ thuật nên đòi hỏi người lao động trong ngành không chỉ cần có chuyên môn giỏi, mà còn phải có các kỹ năng, sự nhạy bén, am hiểu nhu cầu của khách, khéo léo trong giao tiếp, tâm huyết với nghề, thành thạo ngoại ngữ và kỹ năng số như hiện nay mới có thể đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của khách du lịch trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt ^[16]. Nguồn nhân lực là một trong những yếu tố quan trọng đóng vai trò quyết định sự phát triển của ngành Du lịch và trở thành mối quan tâm hàng đầu trong bối cảnh phát triển, nhất là nguồn nhân lực chất lượng cao. Theo Nghị quyết số 01-NQ/TU, ngày 06/11/2015 của Tỉnh uỷ Vĩnh Long về phát triển du lịch giai đoạn 2015 - 2020 và tầm nhìn đến năm 2030, trên địa bàn tỉnh Vĩnh Long thì việc chuẩn hoá và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phục vụ du lịch được giao cho Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch khảo sát và xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng phát triển nguồn nhân lực du lịch về chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ và văn hoá ứng xử, hình thành đội ngũ nhân lực có trình độ theo tiêu chuẩn hội nhập trong khu vực và quốc tế. Từ việc du lịch trở thành một ngành kinh tế quan trọng, tỉnh Vĩnh Long cần tập trung vào việc đào tạo và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao để phục vụ cho hoạt động du lịch trong bối cảnh chuyển đổi số như hiện nay.

Kể từ sau khi dịch Covid-19 ổn định và ngành du lịch được phép mở cửa hoạt động trở lại thì nguồn lao động trong lĩnh vực du lịch tỉnh Vĩnh Long, nhất là nguồn nhân lực chất lượng cao giảm về số lượng và cả chất lượng. Nguồn nhân lực phục vụ du lịch chưa có kinh nghiệm tốt, hoạt động kinh doanh lữ hành chưa được quan tâm đúng mức. Nguồn nhân lực thường xuyên biến động, nguồn nhân lực chất lượng cao (lao động giỏi, tay nghề cao) tập trung tại các thành phố lớn (vì có thu nhập cao, điều kiện và môi trường nâng cao tính chuyên nghiệp và trình độ chuyên môn, khẳng định bản thân). Điều này khẳng định việc đào tạo và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao phục vụ cho hoạt động du lịch trong bối cảnh chuyển đổi số của tỉnh là cần thiết trong giai đoạn hiện nay. Vì vậy, bài viết này tập trung nghiên cứu và đề xuất các giải pháp đào tạo và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao phục vụ cho hoạt động du lịch trong bối cảnh chuyển đổi số được hiệu quả hơn.

2. Phương pháp nghiên cứu

Bài viết sử dụng phương pháp tổng hợp lý thuyết: nghiên cứu các tài liệu, sách báo, bài viết và các nghiên cứu trước đó liên quan đến đào tạo nhân lực, chuyển đổi số trong ngành du lịch. Ngoài ra, nhóm tác giả còn sử dụng phương pháp phân tích dữ liệu thứ cấp, thống kê mô tả, nghiên cứu các chính sách của nhà nước và địa phương về phát triển ngành du lịch và đào tạo nhân lực. Từ đó đưa ra cái nhìn khái quát, toàn diện đối với đối tượng nghiên cứu và các giải pháp đối với đào tạo và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao trong bối cảnh chuyển đổi số hiện nay.



3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Cơ sở lý thuyết

3.1.1. Một số khái niệm

Nguồn nhân lực

Theo Tổ chức Lao động quốc tế (ILO), nguồn nhân lực của một quốc gia là toàn bộ những người trong độ tuổi có khả năng tham gia lao động. Như vậy, nguồn nhân lực được hiểu theo hai nghĩa: Theo nghĩa rộng, nguồn nhân lực là nguồn cung cấp sức lao động cho sản xuất xã hội, cung cấp nguồn lực con người cho sự phát triển. Do đó, nguồn nhân lực bao gồm toàn bộ dân cư có thể phát triển bình thường. Theo nghĩa hẹp, nguồn nhân lực là khả năng lao động của xã hội, là nguồn lực cho sự phát triển kinh tế - xã hội, bao gồm các nhóm dân cư trong độ tuổi lao động, có khả năng tham gia vào lao động, sản xuất xã hội, tức là toàn bộ các cá nhân cụ thể tham gia vào quá trình lao động, là tổng thể các yếu tố về thể lực, trí lực của họ được huy động vào quá trình lao động.

Nhân lực ngành du lịch

Theo Mạnh và Chương (2006) thì nhân lực ngành du lịch bao gồm toàn bộ các nhân lực trực tiếp và gián tiếp tham gia vào quá trình phục vụ khách du lịch. Trong đó nhân lực trực tiếp là những người trực tiếp phục vụ khách du lịch tại khách sạn, nhà hàng, công ty lữ hành, cửa hàng phục vụ khách du lịch, cơ quan quản lý du lịch,... Lao động gián tiếp là những lao động không trực tiếp phục vụ khách du lịch nhưng thực hiện các công việc mang tính quản lý, hỗ trợ cho các lao động trực tiếp. Ví dụ như quản lý về du lịch tại các cơ quan của Chính phủ, quản lý, hành chính tại công ty lữ hành, khách sạn,...

Nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao

Nguồn nhân lực chất lượng cao là khái niệm chỉ người lao động có sức khỏe, thể chất, tinh thần tốt; có trình độ tay nghề cao, khả năng lao động giỏi và kỹ năng chuyên môn tốt trong nghề; có những phẩm chất xã hội tốt đẹp như tinh thần nhân văn, tập thể, hòa nhập, thích nghi làm việc trong môi trường đa văn hóa. Nguồn nhân lực chất lượng cao có vai trò, vị trí vô cùng quan trọng trong bối cảnh chuyển đổi số hiện nay. Đặc biệt trong lĩnh vực du lịch việc định hướng đào tạo và phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao đã được cụ thể hóa trong các Chiến lược quy hoạch phát triển du lịch và quy hoạch phát triển nguồn nhân lực du lịch đã được ban hành. Theo Nguyễn Văn Lưu (2016) khái niệm nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao được hiểu là một bộ phận đặc biệt của nguồn nhân lực du lịch, bao gồm những người có trình độ học vấn từ cao đẳng, đại học trở lên đảm nhiệm các chức danh quản lý nhà nước về du lịch, hoạt động sự nghiệp du lịch (nghiên cứu và đào tạo du lịch), quản trị doanh nghiệp du lịch, các lao động lành nghề là những nghệ nhân, những nhân lực du lịch trực tiếp được xếp từ bậc 3 trở lên, đang làm trong các lĩnh vực của ngành du lịch, có những đóng góp thiết thực và hiệu quả cho sự phát triển bền vững, có trách nhiệm của ngành du lịch [8].

Nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao bao gồm những người làm trong ngành du lịch có chuyên môn cao, kỹ năng nghề nghiệp xuất sắc và khả năng tương tác tích cực với khách hàng. Đây là những người mang lại những trải nghiệm tích cực cho du khách và đóng góp tích cực cho sự phát triển của ngành du lịch. Nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao có những đặc điểm như: kỹ năng giải quyết vấn đề; người nhân viên du lịch chất lượng cao cần xử lý tình huống khẩn cấp một cách linh hoạt; kỹ năng quảng bá; sự hiểu biết về văn hóa và công nghệ để tăng khả năng kết nối với khách hàng, quảng bá các dịch vụ và theo dõi sự phản hồi của khách; cần có tư duy kinh doanh để tìm hiểu thị trường, đối thủ cạnh tranh và phát triển chiến lược kinh doanh hiệu quả. Ngoài ra, nhân lực du lịch chất lượng cao còn phải có kiến thức về văn hóa; kỹ năng giao tiếp và sử dụng ngoại ngữ; phải biết cách quản lý thời gian và tư duy sáng tạo.



Phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao còn được hiểu là một phần của phát triển nguồn nhân lực du lịch, là tổng thể các hình thức, phương pháp, chính sách và biện pháp nhằm hoàn thiện và nâng cao chất lượng cho nguồn nhân lực du lịch làm gia tăng số lượng và điều chỉnh cơ cấu nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao phù hợp với yêu cầu và điều kiện phát triển của ngành du lịch trong từng giai đoạn phát triển của ngành du lịch. Phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao bao hàm quá trình đào tạo, bồi dưỡng liên quan đến nghề nghiệp như kiến thức, kỹ năng, văn hóa-sức khỏe nghề nghiệp và những chế độ chính sách liên quan đến đãi ngộ cho nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao. Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao đồng nghĩa với việc nâng cao năng lực xã hội và tính năng động của xã hội thông qua các phương diện thể lực, trí lực và nhân cách. Đồng thời phân bổ, sử dụng và phát huy có hiệu quả nhất năng lực để phát triển đất nước.

Chuyển đổi số

Theo Microsoft, chuyển đổi số là việc tái cấu trúc tư duy về việc phối hợp giữa dữ liệu, quy trình và con người để nhằm tạo ra nhiều giá trị mới.

Theo Garner, chuyển đổi số (Digital Transformation) là việc ứng dụng công nghệ để thay đổi mô hình kinh doanh, tạo ra thêm nhiều cơ hội và giá trị mới, giúp doanh nghiệp đạt doanh số tốt hơn và gia tăng tốc độ tăng trưởng.

Còn theo quan điểm của Tập đoàn FPT, chuyển đổi số trong tổ chức, doanh nghiệp là quá trình thay đổi từ mô hình truyền thống sang doanh nghiệp số bằng cách áp dụng công nghệ mới như dữ liệu lớn (Big Data), Internet vạn vật (IoT), điện toán đám mây (Cloud Computing)... thay đổi phương thức điều hành, lãnh đạo, quy trình làm việc và văn hóa công ty. Chuyển đổi số đóng vai trò sống còn trong tất cả các ngành công nghiệp.

Như vậy, mặc dù có nhiều định nghĩa khác nhau về chuyển đổi số, trong bối cảnh cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, nó có thể được hiểu theo hai khía cạnh chính. Theo nghĩa hẹp, công nghệ số là sự phát triển cao hơn của công nghệ thông tin, cho phép tính toán nhanh hơn, xử lý dữ liệu lớn hơn và truyền tải thông tin với dung lượng lớn hơn, chi phí rẻ hơn. Theo nghĩa rộng, công nghệ số là một nhóm công nghệ chính bao gồm điện toán đám mây, trí tuệ nhân tạo và thực tế ảo.

3.1.2. Cơ hội và thách thức đối với đào tạo và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao trong bối cảnh chuyển đổi số

Cơ hội

Trong bối cảnh chuyển đổi số đào tạo nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao trở nên quan trọng hơn bao giờ hết để đáp ứng công nghệ số và cơ hội mới mà công nghệ mang lại cho ngành du lịch Việt Nam. Đào tạo nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao trong giai đoạn chuyển đổi số đòi hỏi sự hoạt động và nhất quán với xu hướng công nghệ mới nhằm đảm bảo rằng ngành du lịch có thể tận dụng được những cơ hội mới và đối tượng với quy định từ sự phát triển của công nghệ. Chuyển đổi số mở ra nhiều cơ hội cho đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao như:

Nâng cao hiệu quả đào tạo: Chuyển đổi số giúp các cơ sở đào tạo tiếp cận với các nguồn tài nguyên học tập phong phú, đa dạng, chất lượng cao, từ đó nâng cao hiệu quả đào tạo. Các công nghệ số như học trực tuyến, học theo dự án, học kết hợp giữa lý thuyết và thực hành,... giúp các cơ sở đào tạo linh hoạt hơn trong việc tổ chức đào tạo, đáp ứng nhu cầu học tập đa dạng của người học. Với việc ứng dụng công nghệ học trực tuyến, các cơ sở đào tạo có thể mở rộng phạm vi tuyển sinh, tiếp cận với nhiều đối tượng học viên hơn, từ đó nâng cao chất lượng đào tạo. Ngoài ra, chuyển đổi số cũng giúp các cơ sở đào tạo có thể linh hoạt hơn trong việc thiết kế chương trình đào tạo, đáp ứng nhu cầu đa dạng của người học.

Thúc đẩy đổi mới phương pháp đào tạo: Chuyển đổi số giúp các cơ sở đào tạo áp dụng các phương pháp đào tạo tiên tiến, phù hợp với xu hướng phát triển của ngành, như học trực tuyến,



học theo dự án, học kết hợp giữa lý thuyết và thực hành,... Các phương pháp đào tạo này giúp người học phát triển các kỹ năng cần thiết trong thời đại chuyển đổi số, như tư duy sáng tạo, giải quyết vấn đề, làm việc nhóm,...

Tăng cường khả năng tiếp cận đào tạo: Chuyển đổi số giúp các cá nhân, tổ chức có cơ hội tiếp cận đào tạo du lịch một cách dễ dàng, thuận tiện, không phân biệt địa lý, thời gian. Điều này giúp nâng cao cơ hội học tập cho mọi người, đặc biệt là những người ở vùng sâu, vùng xa, vùng khó khăn.

Ngoài ra, chuyển đổi số trong du lịch còn giúp nhu cầu về nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao ngày càng tăng cao, đặc biệt là trong các lĩnh vực như du lịch thông minh, du lịch trải nghiệm, du lịch bền vững,...

Thách thức

Bên cạnh những cơ hội mà chuyển đổi số mang lại, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao cũng gặp một số những thách thức như:

Yêu cầu cao về chất lượng đào tạo: Chuyển đổi số đòi hỏi nguồn nhân lực chất lượng cao, có trình độ chuyên môn cao, có khả năng sử dụng thành thạo các công nghệ mới, có khả năng thích ứng nhanh với sự thay đổi của thị trường. Điều này đặt ra yêu cầu cao đối với các cơ sở đào tạo, cần có sự đổi mới về chương trình đào tạo, phương pháp đào tạo, đội ngũ giảng viên,...

Chi phí đầu tư đào tạo: Chuyển đổi số đòi hỏi các cơ sở đào tạo phải đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị, phần mềm đào tạo,... Điều này đòi hỏi các cơ sở đào tạo phải có nguồn lực tài chính tương ứng. Chi phí này có thể là một gánh nặng đối với các cơ sở đào tạo, đặc biệt là các cơ sở đào tạo công lập. Ngoài ra, đội ngũ giảng viên du lịch hiện nay vẫn còn thiếu về số lượng và chất lượng, chưa đáp ứng được yêu cầu của chuyển đổi số.

Thiếu nguồn nhân lực giảng dạy chất lượng cao: Chuyển đổi số đòi hỏi đội ngũ giảng viên phải có trình độ chuyên môn cao, có kiến thức và kỹ năng về công nghệ thông tin, có khả năng ứng dụng công nghệ trong giảng dạy. Tuy nhiên, hiện nay nguồn nhân lực giảng dạy chất lượng cao còn thiếu, nhất là ở các cơ sở đào tạo công lập.

Ngoài ra, đào tạo nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao trong bối cảnh chuyển đổi số cũng gặp phải một số thách thức khác như: Sự thiếu hụt nguồn nhân lực chất lượng cao trong lĩnh vực công nghệ thông tin và truyền thông; Khả năng tiếp cận với các công nghệ số của người học còn hạn chế; Sự thay đổi nhanh chóng của công nghệ số đòi hỏi người học phải liên tục cập nhật kiến thức và kỹ năng.

Tóm lại, chuyển đổi số trong ngành du lịch mang lại nhiều cơ hội để nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực du lịch, nhưng đòi hỏi sự linh hoạt và sáng tạo để đối phó với những thách thức cùng với sự thay đổi nhanh chóng của công nghệ và cạnh tranh mạnh mẽ

3.2. Thực trạng nguồn nhân lực ngành du lịch Vĩnh Long hiện nay

3.2.1. Hệ thống cơ sở đào tạo du lịch

Nguồn nhân lực của tỉnh hiện nay được đào tạo bằng nhiều hình thức như: đào tạo đại học, cao đẳng, trung cấp, ngắn hạn và đào tạo tại doanh nghiệp, cấp bậc đại học có 03 trường: Trường Đại học Cửu Long, Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật, Trường Đại học Kinh tế phân hiệu Vĩnh Long; đào tạo nghề ngắn hạn và các kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ: 01 Trường Cao đẳng Vĩnh Long và 01 Trường Đại học Xây dựng Miền Tây^[1]. Ngoài ra, tỉnh thường xuyên liên kết với một số đơn vị đào tạo ngoài tỉnh tại Thành phố Hồ Chí Minh và Cần Thơ để đào tạo các kỹ năng về chuyên môn nghiệp vụ cho đối tượng lao động thuộc doanh nghiệp. Hiện nay, hầu hết các chương trình đào tạo của các cơ sở đào tạo chuyên ngành du lịch trong tỉnh chưa có đào tạo chuyên sâu về hoạt động chuyển đổi số trong du lịch. Các chương trình đào tạo chỉ bao gồm 01

hoặc 02 học phần liên quan đến ứng dụng công nghệ thông tin trong du lịch nhưng chưa được đào tạo chuyên sâu, bài bản.

3.2.2. Thực trạng nguồn nhân lực du lịch

Chuyển đổi số đang tạo ra những thay đổi tích cực trong ngành du lịch Vĩnh Long, từ quản lý hiệu quả hơn đến cải thiện trải nghiệm của du khách. Những thay đổi này không chỉ giúp nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn góp phần vào sự phát triển bền vững của ngành du lịch địa phương, cụ thể:

Các doanh nghiệp du lịch và cơ quan quản lý đã áp dụng phần mềm quản lý để theo dõi dữ liệu khách hàng, doanh thu, và hiệu suất hoạt động, giúp cải thiện việc ra quyết định. Việc thu thập thông tin khách và phân tích dữ liệu giúp xác định đúng xu hướng và nhu cầu của khách du lịch, từ đó điều chỉnh chiến lược marketing và phát triển sản phẩm du lịch được tốt hơn.

Cải thiện trải nghiệm khách hàng: nhiều doanh nghiệp du lịch tại Vĩnh Long đã triển khai hệ thống đặt phòng trực tuyến, giúp khách hàng dễ dàng tìm kiếm và đặt dịch vụ mà không cần phải đến trực tiếp, một số ứng dụng di động đã được phát triển để cung cấp thông tin về các điểm đến, tour du lịch, và dịch vụ, giúp khách du lịch dễ dàng truy cập thông tin cần thiết.

Tiếp thị và quảng bá hiệu quả: các doanh nghiệp đã áp dụng marketing trực tuyến qua mạng xã hội, email và quảng cáo trực tuyến để tiếp cận khách hàng mục tiêu hiệu quả hơn., các chiến dịch truyền thông số đã giúp nâng cao nhận thức, tìm kiếm về tỉnh Vĩnh Long như một điểm đến du lịch hấp dẫn, kết nối với khách du lịch trong và ngoài nước.

Nhân viên trong ngành du lịch đã được đào tạo về kỹ năng số, từ quản lý hệ thống đặt phòng đến sử dụng công nghệ trong marketing và dịch vụ khách hàng.

Các cơ sở đào tạo và doanh nghiệp đã hợp tác tổ chức các chương trình đào tạo để nâng cao năng lực nhân lực trong bối cảnh chuyển đổi số.

Trong giai đoạn 2015 – 2019, du lịch của tỉnh có 1.446 lao động làm việc, khách đến với du lịch Vĩnh Long đạt 6.123.000 lượt khách, doanh thu ước đạt 1.697 tỷ đồng (lượt khách tăng bình quân qua các năm là 11,6%/năm tăng 3,67 so với giai đoạn 2010 - 2014; doanh thu tăng bình quân 25,7%/năm - tăng 12,7% so với giai đoạn 2010 - 2014) [3]. Qua đó, ngành du lịch của tỉnh đã cùng với các ngành trong khối dịch vụ cũng đã đóng góp cho sự phát triển kinh tế xã hội tại địa phương, tạo công ăn việc làm mang lại thu nhập và phúc lợi cho người dân địa phương, tạo ra chuỗi giá trị dịch vụ kèm theo (ăn uống, vận chuyển, mua sắm...) cũng góp phần cải thiện cảnh quan môi trường. Mặc dù đạt nhiều kết quả khả quan, song việc phát triển du lịch của tỉnh còn nhiều bất cập, đặc biệt doanh thu du lịch đóng góp cho GRDP của tỉnh còn khiêm tốn, phát triển và tăng trưởng chưa đều qua các năm, chỉ riêng năm 2019 chiếm đến 1,5% GRDP của tỉnh (cao nhất trong các năm qua).

Tính đến năm 2019, tỉnh Vĩnh Long có 1.446 lao động ngành du lịch. Tỷ lệ lao động qua đào tạo chuyên ngành về du lịch năm 2019 đạt khá cao (tăng gần 200 lao động so với 2015). Trong số lao động qua đào tạo có 12,1% trình độ trung cấp (175 người), 35% trình độ sơ cấp và chứng chỉ bồi dưỡng ngắn hạn (514 người) [3]. Còn lại là lao động có trình độ từ cao đẳng trở lên. Có thể thấy nguồn nhân lực lao động của tỉnh Vĩnh Long đã có bước phát triển cả về số lượng và chất lượng. Tuy nhiên, lao động có trình độ trung cấp, sơ cấp, chứng chỉ và lao động phổ thông vẫn chiếm tỷ lệ cao.

Đội ngũ công chức, viên chức nhà nước lĩnh vực du lịch là 75 người, có 30% chuyên ngành, còn lại chủ yếu kiêm nhiệm hay ngành nghề khác, qua tập huấn chuyên môn để nắm bắt công tác, vì vậy công tác quản lý nhà nước, quảng bá xúc tiến phát triển du lịch tại một số địa phương còn hạn chế.



Bảng 1. Thống kê lao động trong ngành du lịch

STT	Chỉ tiêu	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
1	Tổng số lao động ngành du lịch	2.946	1.358	1.016	1.536	3.124
	<i>Trực tiếp</i>	1.446	858	716	1.036	1.624
	<i>Gián tiếp</i>	1.500	500	300	678	1.678
2	Lao động theo phân ngành dịch vụ	1.446	858	716	1.036	1.624
	<i>Lưu trú</i>	750	700	600	630	780
	<i>Lữ hành</i>	140	144	100	90	190
	<i>Hướng dẫn</i>	50	0	0	30	90
	<i>Vận chuyển</i>	270	14	16	150	310
	<i>Dịch vụ khác</i>	236	0	0	136	254
3	Lao động theo trình độ	100%	100%	100%	100%	100%
	<i>Sau đại học/đại học/ Cao đẳng</i>	25 %	25%	26%	28%	30%
	<i>Trung cấp/đào tạo nghề</i>	30 %	24%	25%	32%	35%
	<i>THPT</i>	45 %	51%	49%	40%	35%

Nguồn: Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch Vĩnh Long

Trong những năm qua, nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao của tỉnh Vĩnh Long đã từng bước có sự phát triển về số lượng, chất lượng và cơ cấu. Hằng năm, địa phương luôn có kế hoạch đào tạo nguồn nhân lực du lịch cho tỉnh nhà. Riêng trong năm 2023, Vĩnh Long đã tổ chức 03 lớp tập huấn cho các đối tượng trực tiếp và gián tiếp tham gia phục vụ du lịch liên quan đến đến chuyển đổi số như:

Thứ nhất, lớp nghiệp vụ du lịch cho người điều khiển và nhân viên phục vụ trên phương tiện vận chuyển khách du lịch. Thông qua lớp tập huấn nhằm nâng cao kỹ năng chuyên môn như kỹ năng phục vụ khách hàng, kỹ năng xử lý tình huống; Cập nhật quy định và tiêu chuẩn phục vụ như các quy định của pháp luật liên quan đến vận chuyển khách du lịch và trách nhiệm của người điều khiển, nhân viên phục vụ; các tiêu chuẩn dịch vụ ngành du lịch để đảm bảo chất lượng phục vụ; Tăng cường an toàn cho du khách khi tham gia các phương tiện vận chuyển,... Lớp tập huấn này không chỉ nhằm nâng cao kỹ năng và kiến thức cho nhân lực trong ngành du lịch mà còn góp phần quan trọng vào việc nâng cao chất lượng dịch vụ và phát triển bền vững ngành du lịch tại Vĩnh Long.

Thứ hai, hội nghị tập huấn triển khai thí điểm phần mềm quản lý khách du lịch, quản lý cơ sở lưu trú du lịch với trên 150 lượt học viên tham dự. Hội nghị đã góp phần cập nhật công nghệ mới cho các cơ sở kinh doanh du lịch trên địa bàn như: giới thiệu và hướng dẫn sử dụng phần mềm quản lý, giúp các doanh nghiệp du lịch và cơ sở lưu trú áp dụng công nghệ vào quản lý và vận hành; Tăng cường hiệu quả quản lý, giúp tối ưu hóa quy trình quản lý khách hàng và cơ sở lưu trú, từ việc tiếp nhận đặt phòng đến theo dõi dịch vụ khách hàng; Nâng cao chất lượng dịch vụ, giúp cung cấp dịch vụ nhanh chóng và chính xác hơn, từ đó nâng cao trải nghiệm của khách du lịch. Tại hội nghị các chuyên gia trình bày về tính năng và lợi ích của phần mềm quản lý khách du lịch và cơ sở lưu trú. Đồng thời, hướng dẫn sử dụng, tổ chức các buổi thực hành, cho phép học viên trải nghiệm trực tiếp cách sử dụng phần mềm, từ việc đăng ký, quản lý thông tin

khách hàng đến báo cáo doanh thu. Bên cạnh đó, hội nghị còn là không gian cho các học viên chia sẻ kinh nghiệm, thảo luận về khó khăn và thách thức trong việc áp dụng công nghệ vào quản lý tại cơ sở của mình hiện nay. Hội nghị này không chỉ giúp các học viên nâng cao kỹ năng quản lý mà còn góp phần quan trọng vào sự chuyển đổi số của ngành du lịch tại Vĩnh Long, từ đó nâng cao tính cạnh tranh và chất lượng dịch vụ và thiết lập một mạng lưới giữa các doanh nghiệp du lịch và cơ sở lưu trú để hỗ trợ lẫn nhau trong quá trình chuyển đổi số.

Thứ ba, tổ chức chương trình đào tạo Chuyển đổi số mô hình kinh doanh và ứng dụng tiếp thị số cho doanh nghiệp vừa và nhỏ tỉnh Vĩnh Long. Chương trình nhằm nâng cao nhận thức, giúp các doanh nghiệp vừa và nhỏ hiểu rõ về tầm quan trọng của chuyển đổi số trong bối cảnh kinh tế hiện đại; cải thiện mô hình kinh doanh, hướng dẫn các doanh nghiệp cách tối ưu hóa mô hình kinh doanh thông qua việc áp dụng công nghệ số; ứng dụng tiếp thị số vào kinh doanh, cung cấp kiến thức và kỹ năng cần thiết để triển khai các chiến lược tiếp thị số hiệu quả, nhằm thu hút và giữ chân khách hàng. Trong chương trình đào tạo các chuyên gia đã giới thiệu các khái niệm cơ bản về chuyển đổi số và tầm quan trọng của nó đối với doanh nghiệp, hướng dẫn cách xây dựng và phát triển mô hình kinh doanh số, phân tích các ví dụ thành công từ các doanh nghiệp đã áp dụng chuyển đổi số, cung cấp kiến thức về các kênh tiếp thị số như mạng xã hội, email marketing, SEO, và quảng cáo trực tuyến, hướng dẫn cách tạo nội dung hấp dẫn và quản lý thương hiệu trực tuyến, tổ chức các buổi workshop để học viên thực hành áp dụng kiến thức đã học vào thực tế, tạo cơ hội cho các doanh nghiệp giao lưu, chia sẻ kinh nghiệm và giải pháp. Thông qua lớp đào tạo nhằm giúp các doanh nghiệp sẽ có khả năng áp dụng công nghệ số vào hoạt động kinh doanh, từ đó nâng cao hiệu quả và tính cạnh tranh, thiết lập mối liên kết giữa các doanh nghiệp để họ có thể hỗ trợ lẫn nhau trong quá trình chuyển đổi số. Đặc biệt, chương trình đào tạo này không chỉ trang bị kiến thức cho các doanh nghiệp mà còn góp phần vào sự phát triển bền vững của nền kinh tế địa phương, thúc đẩy sự đổi mới và sáng tạo trong hoạt động kinh doanh tại Vĩnh Long.

Ngoài ra, còn mở các lớp khác như: Tổ chức Ngày hội Việc làm - Giáo dục nghề nghiệp tỉnh Vĩnh Long năm 2022 hướng nghiệp, giáo dục nghề nghiệp các ngành nghề gắn với phát triển du lịch tỉnh Vĩnh Long với các nghề: pha chế đồ uống, nghiệp vụ lễ tân, kỹ thuật chế biến món ăn, tiểu thủ công nghiệp,...cho đoàn viên, hội viên, sinh viên học sinh người lao động và người dân trên địa bàn tỉnh Vĩnh Long, mở 62 lớp đào tạo nghề cho 1.689 người liên quan đến hỗ trợ phát triển lĩnh vực du lịch lớp tiểu thủ công nghiệp (đan lục bình, đan ghê), sinh vật cảnh, trồng cây có múi, trồng cây ăn quả, nuôi trồng thủy sản; kỹ thuật chế biến món ăn... Tuy nhiên, lao động có trình độ trung cấp, sơ cấp, chứng chỉ và lao động phổ thông vẫn chiếm tỷ lệ cao, tỷ lệ lao động có trình độ chuyên môn cao còn khá thấp.

Trong 6 tháng đầu năm 2024, Sở VH-TTDL đã ban hành Kế hoạch 41/KH-SVHTTDL, ngày 27/02/2024 về việc tập huấn, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ du lịch năm 2024 với 06 lớp tập huấn dự kiến tổ chức (trong đó dự kiến 02 lớp tập huấn tổ chức cho các CBCCVC của các sở, ngành là thành viên Ban Chỉ đạo Phát triển Du lịch. Các cơ sở giáo dục nghề nghiệp trên địa bàn tỉnh đã triển khai thực hiện mở 58 lớp đào tạo nghề cho 1.447 người liên quan đến hỗ trợ phát triển lĩnh vực du lịch như: Lớp tiểu thủ công nghiệp (đan lục bình, đan ghê); Sinh vật cảnh, Trồng cây có múi, Trồng cây ăn quả, Nuôi trồng thủy sản; Kỹ thuật chế biến món ăn...

Việc phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao bên cạnh triển khai nhiều giải pháp đồng bộ trong chiến lược phát triển du lịch của tỉnh đã giúp du lịch tỉnh Vĩnh Long đạt nhiều kết quả tích cực. Năm 2023, Vĩnh Long đón gần 1.450.000 lượt khách (tăng 45% so với năm 2022); trong đó, khách quốc tế khoảng 26.500 lượt (tăng 7,9 lần so với 2022), doanh thu ước hơn 674 tỷ đồng (tăng 2,9 lần so với năm 2022), dự kiến lượng khách du lịch đến Vĩnh Long trong năm 2024 sẽ



tiếp tục tăng nhanh. Trong 6 tháng đầu năm 2024, tổng lượt khách đến tham quan du lịch tại tỉnh Vĩnh Long đạt 870.000 lượt khách (đạt 69% kế hoạch năm, tăng gần 6% so với năm 2023). Trong đó, khách quốc tế: ước đạt khoảng 23.000 lượt (tăng 6.000 lượt so với cùng kỳ). Doanh thu ước đạt 420 tỷ đồng (tăng 3,7% so với năm 2023). Như vậy, có thể thấy, du lịch Vĩnh Long đã có bước phục hồi khởi sắc từ sau khi bị ảnh hưởng của dịch Covid-19.

3.3. Một số căn cứ đề xuất giải pháp đào tạo và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao cho ngành du lịch Vĩnh Long trong bối cảnh chuyển đổi số hiện nay

Theo kết quả thống kê, đến năm 2019, tổng số lao động trực tiếp trong ngành du lịch là 1.446 người tăng 11% so với năm 2010, trong đó: CBCCVC nhà nước là 75 người, lao động kinh doanh du lịch là 1.371 người, tăng 7 % so với năm 2010, số lượng lao động được phổ cập và phổ thông là 514 người giảm 18% so với năm 2010. Từ cuối năm 2021 và đến đầu năm 2022, sau khi dịch bệnh Covid-19 đã được kiểm soát, tỉnh đã thống kê lại tình hình nguồn nhân lực hiện có của doanh nghiệp du lịch, việc thống kê thông qua các các đợt báo cáo định kỳ, Sở không tổ chức đi điều tra. Năm 2022 có khoảng 1.400 lao động trực tiếp và 2.000 lao động gián tiếp. Năm 2023 có khoảng 1.875 lao động trực tiếp và 3.000 lao động gián tiếp tại các địa phương trong tỉnh. Trên thực tế, những năm qua lực lượng lao động tham gia phục vụ hoạt động du lịch chưa đủ đáp ứng được nhu cầu phục vụ khách du lịch tại tỉnh và có nguy cơ ngày càng thiếu hụt.

Dự báo nhu cầu sử dụng lao động du lịch trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2023 - 2030 là khoảng 3.000 lao động trực tiếp nhằm đáp ứng mở cửa lại du lịch trong tình hình mới và phát triển thêm nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao.

Nhìn chung, nguồn nhân lực ngành du lịch tỉnh phân bổ không đồng đều giữa các địa phương trong tỉnh. Lực lượng lao động trực tiếp tham gia các hoạt động du lịch, phần lớn tập trung ở thành phố Vĩnh Long chiếm khoảng 59% lực lượng lao động, ở các huyện, thị xã chiếm khoảng 41%.

Bảng 2. Thống kê tình trạng thiếu lao động du lịch năm 2022 - 2023 và dự báo nhu cầu sử dụng lao động giai đoạn 2023-2030

TT	Chỉ tiêu	Thống kê tình trạng thiếu lao động du lịch năm 2022	Thống kê tình trạng thiếu lao động du lịch năm 2023	Nhu cầu sử dụng Lao động giai đoạn 2023 - 2030
1	Tổng số lao động ngành du lịch	3.400	4.875	8.000
	<i>Trực tiếp</i>	<i>1.400</i>	<i>1.875</i>	<i>3.000</i>
	<i>Gián tiếp</i>	<i>2.000</i>	<i>3.000</i>	<i>5.000</i>
2	Lao động theo phân ngành dịch vụ	3.400	4.875	8.000
	<i>Lưu trú</i>	<i>1.000</i>	<i>1.775</i>	<i>3.000</i>
	<i>Lữ hành</i>	<i>900</i>	<i>1.300</i>	<i>1.800</i>
	<i>Hướng dẫn</i>	<i>300</i>	<i>360</i>	<i>700</i>
	<i>Vận chuyển</i>	<i>500</i>	<i>610</i>	<i>1.100</i>
	<i>Dịch vụ khác</i>	<i>700</i>	<i>830</i>	<i>1.400</i>
3	Lao động theo trình độ	100%	100%	100%
	<i>Sau đại học/đại học/cao đẳng</i>	<i>26%</i>	<i>28%</i>	<i>30%</i>
	<i>Trung cấp/đào tạo nghề</i>	<i>25%</i>	<i>32%</i>	<i>35%</i>
	<i>THPT</i>	<i>49%</i>	<i>40%</i>	<i>35%</i>

Nguồn: Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch Vĩnh Long

Ngoài ra, thực tiễn đã cho thấy, trình độ, năng lực của nguồn nhân lực đóng vai trò quyết định không nhỏ đến hình ảnh du lịch, chất lượng hoạt động du lịch của tỉnh. Cụ thể, đối với cán bộ quản lý nhà nước lĩnh vực du lịch, trình độ của đội ngũ này sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả tham mưu, triển khai các chủ trương, chế độ, chính sách phát triển du lịch của tỉnh. Nếu như đội ngũ này được nâng cao trình độ, năng lực, được cập nhật kiến thức thường xuyên thì sẽ tham mưu triển khai thực hiện đúng, hiệu quả các quy định pháp luật về du lịch, cụ thể hóa các chủ trương, chính sách của Nhà nước một cách phù hợp với tình hình thực tế của địa phương, triển khai, đưa ra những sáng kiến, giải pháp cho hoạt động phát triển du lịch đi vào thực tế, có chiều sâu, thiết thực, thật sự thúc đẩy du lịch phát triển và mang lại lợi ích cho người dân. Nhưng nếu không kịp thời tiếp nhận thông tin mới, không cập nhật thường xuyên thông tin về chế độ, chính sách ưu đãi của Nhà nước cho nhân dân trong hoạt động du lịch sẽ dẫn đến những thiệt hại đối với các đối tượng được thụ hưởng, kéo theo giảm hiệu ứng trong việc tuyên truyền vận động nhân dân tham gia phát triển du lịch, làm hạn chế, kiềm hãm sự phát triển của ngành. Nhìn ở góc độ nguồn nhân lực phục vụ phát triển du lịch, thành phần lao động trong ngành du lịch chưa qua đào tạo sẽ tác động tiêu cực đến hình ảnh du lịch của tỉnh. Lực lượng lao động này chính là đối tượng tương tác trực tiếp với du khách, do đó, tính chuyên nghiệp, kỹ năng trong phục vụ, đặc biệt là trong vấn đề ứng xử giao tiếp với khách du lịch sẽ quyết định sự thu hút và chọn lựa điểm du lịch của du khách khi đến với Vĩnh Long, là yếu tố góp phần giữ chân khách du lịch. Đây chính là vấn đề mấu chốt giữa “ứng xử có văn hóa” và “ứng xử thông minh” trong du lịch, tạo nên sự khác biệt, sức cạnh tranh, hấp dẫn cho môi trường du lịch.

Với những nhận định và các con số nêu trên, việc đào tạo, cung ứng lao động trong ngành du lịch đạt chất lượng lẫn số lượng là yếu tố cấp thiết, là một trong các mục tiêu cụ thể để phát triển du lịch của tỉnh Vĩnh Long. Vì thế tất cả lực lượng tham gia hoạt động du lịch ở Vĩnh Long, dù là gián tiếp hay trực tiếp đều phải được đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ nhất là lĩnh vực du lịch. Sau khi các nhu cầu về nguồn nhân lực có chuyên môn sâu được đáp ứng thì sự phát triển của ngành du lịch đương nhiên sẽ mang tính bền vững. Đặc biệt, việc thường xuyên tổ chức các lớp bồi dưỡng, tập huấn kiến thức quản lý nhà nước, triển khai cơ chế, chính sách hỗ trợ cho người dân trong lĩnh vực du lịch là hết sức cấp thiết và quan trọng. Điều này, giúp các chính sách của Nhà nước hỗ trợ cho người dân trong phát triển du lịch đã được ban hành sẽ đến được với người dân, người dân sẽ được tiếp cận, hiểu rõ, thực hiện đúng, được thụ hưởng và tích cực tham gia phát triển du lịch. Đồng thời, phát huy được hiệu quả công tác tuyên truyền, vận động người dân, cộng đồng tham gia hoạt động du lịch, cũng như kịp thời tháo gỡ những khó khăn, hạn chế, góp phần đưa chính sách Nhà nước đi vào cuộc sống.

Trong thời gian tới, để ngành du lịch tỉnh Vĩnh Long phát triển đúng hướng, đạt được mục tiêu thì phải phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao, đáp ứng với yêu cầu phát triển của ngành; cần phải đánh giá đúng tầm quan trọng, xác định được nhiệm vụ và tìm ra các giải pháp khả thi để phát huy vai trò của nhân tố quan trọng “con người trong phát triển du lịch Vĩnh Long”.

3.4. Giải pháp đào tạo và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao cho ngành du lịch Vĩnh Long trong bối cảnh chuyển đổi số hiện nay

3.4.1. Giải pháp chung

Nâng cao năng lực quản lý nhà nước cho đội ngũ quản lý, năng lực chuyên môn cho đội ngũ lao động du lịch

Kiện toàn Ban chỉ đạo phát triển du lịch của tỉnh, nâng cao tinh thần trách nhiệm trong việc chỉ đạo, điều hành cũng như đề cao công tác phối hợp giữa các sở, ban, ngành. Tăng cường chỉ đạo việc ứng dụng công nghệ thông tin trong lĩnh vực du lịch thông qua các đề án, kế hoạch đã được phê duyệt, triển khai bảo đảm hội nhập với xu thế chung hiện nay.



Xây dựng chương trình đào tạo linh hoạt và thực tiễn

Cập nhật và đổi mới chương trình đào tạo: thiết kế các khóa học theo hướng ứng dụng thực tế, kết hợp giữa lý thuyết và thực hành, chú trọng vào các kỹ năng mềm và kỹ năng số.

Tăng cường tổ chức các khóa học ngắn hạn và chứng chỉ chuyên môn nghiệp vụ về kỹ năng số: mở các khóa học ngắn hạn về các kỹ năng cụ thể như marketing trực tuyến, quản lý hệ thống đặt phòng, và sử dụng công nghệ thông tin trong du lịch.

Đẩy mạnh hợp tác quốc tế

Tỉnh Vĩnh Long có thể hợp tác với các tổ chức quốc tế, trường đại học và doanh nghiệp du lịch nổi tiếng để tạo ra các chương trình đào tạo và trao đổi chuyên gia. Điều này sẽ giúp các sinh viên và người lao động có cơ hội tiếp cận với kiến thức và kinh nghiệm quốc tế, nắm bắt được xu hướng và tiêu chuẩn mới trong ngành du lịch. Từ đó góp phần đào tạo và phát triển được thêm lực lượng lao động chất lượng cao, chuẩn quốc tế cho ngành du lịch Vĩnh Long trong tương lai.

Khuyến khích học tập và nghiên cứu

Tỉnh Vĩnh Long cần khuyến khích các sinh viên và người lao động trong ngành du lịch tham gia vào các hoạt động học tập và nghiên cứu. Điều này có thể bao gồm việc tổ chức các khóa học ngắn hạn, hội thảo, diễn đàn và cuộc thi liên quan đến du lịch. Đồng thời, tạo điều kiện để các cá nhân có khả năng nghiên cứu và phát triển các giải pháp sáng tạo trong lĩnh vực du lịch.

Nâng cao chất lượng đào tạo

Xây dựng các chương trình đào tạo chuyên sâu về du lịch số. Đặc biệt, tạo ra các khóa học về kỹ năng quản lý, tiếp thị và kỹ năng công nghệ thông tin để nắm bắt xu hướng mới nhất trong ngành du lịch số. Các cơ sở đào tạo cần đổi mới chương trình, phương pháp đào tạo, nâng cao chất lượng giảng dạy, đáp ứng yêu cầu của chuyển đổi số.

Đẩy mạnh công tác đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực chất lượng cao trong lĩnh vực công nghệ thông tin và truyền thông, tăng cường ứng dụng công nghệ số trong đào tạo nguồn nhân lực du lịch, xây dựng chương trình đào tạo phù hợp với nhu cầu của thị trường lao động và xu hướng phát triển của ngành du lịch. Có như vậy, chất lượng nguồn nhân lực du lịch mới được nâng cao và đáp ứng yêu cầu của thị trường.

Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong đào tạo

Các cơ sở đào tạo cần đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị, phần mềm đào tạo,... để ứng dụng công nghệ trong đào tạo. Áp dụng các công nghệ và phương pháp đào tạo tiên tiến như học trực tuyến, học qua trò chơi, học tập kỹ năng mềm, để tạo ra môi trường học tập đa dạng và hấp dẫn. Đổi mới phương pháp đào tạo bằng cách áp dụng công nghệ và công cụ học tập tiên tiến. Sử dụng các hình thức học tập trực tuyến, các ứng dụng di động và nền tảng trực tuyến để tăng tính hấp dẫn và tiện ích cho sinh viên. Khám phá các phương pháp học tập kỹ năng mềm và sử dụng hình thức học thông qua trò chơi để kích thích sự tham gia và học tập hiệu quả. Các cơ sở đào tạo cần đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ giảng viên về kỹ năng ứng dụng công nghệ trong giảng dạy.

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, nhất là năng lực của giảng viên

Tổ chức các khóa tập huấn cho giảng viên về các xu hướng mới trong ngành du lịch và công nghệ đào tạo để họ có thể truyền đạt kiến thức hiệu quả hơn. Khuyến khích các giảng viên tham gia nghiên cứu về xu hướng du lịch và công nghệ mới nhằm cập nhật thông tin và phương pháp giảng dạy. Thường xuyên cập nhật các xu hướng mới trong ngành du lịch và công nghệ để đảm bảo nội dung đào tạo luôn phù hợp và hiện đại.

3.4.2. Giải pháp cụ thể

Bối cảnh chuyển đổi số hiện nay mang đến cơ hội và thách thức cho việc đào tạo nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao. Để tận dụng cơ hội và vượt qua thách thức, cần thực hiện đồng bộ những giải pháp sau:



Thiết kế chương trình đào tạo đặc thù

Thiết kế chương trình gắn với chuyển đổi số trong du lịch: ứng dụng công nghệ trong du lịch như quản lý dữ liệu khách hàng, sử dụng phần mềm quản lý khách sạn và marketing trực tuyến.

Các lớp bồi dưỡng, đào tạo kỹ năng mềm: mở các khóa học về giao tiếp, đàm phán, và dịch vụ khách hàng, đặc biệt là trong môi trường số.

Đẩy mạnh thực hành

Mô phỏng tình huống thực tế: sử dụng phần mềm mô phỏng để tạo ra các tình huống thực tế mà người lao động có thể gặp phải trong ngành du lịch, giúp họ rèn luyện kỹ năng.

Thiết lập các chương trình thực tập: tại các khách sạn, nhà hàng, và công ty du lịch để sinh viên có cơ hội trải nghiệm thực tế và áp dụng kiến thức đã học vào thực tế một cách hiệu quả.

Đào tạo kỹ năng mềm và kỹ năng số

Thiết kế chương trình đào tạo kỹ năng mềm: tổ chức các khóa học về giao tiếp, lãnh đạo, làm việc nhóm, và giải quyết vấn đề để nâng cao khả năng làm việc trong môi trường đa dạng.

Đào tạo kỹ năng số: mở các khóa học về công nghệ thông tin, marketing số, và quản lý dữ liệu để nhân lực có thể áp dụng công nghệ vào công việc hàng ngày.

Tăng cường ứng dụng công nghệ trong đào tạo

Giảng dạy trực tiếp kết hợp trực tuyến: phát triển các nền tảng học trực tuyến giúp người học có thể tiếp cận kiến thức từ xa, đặc biệt là trong bối cảnh dịch bệnh hoặc hạn chế di chuyển.

Sử dụng công nghệ trong giảng dạy: sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI) và công nghệ thực tế ảo (VR) để tạo ra các tình huống thực tế trong ngành du lịch, giúp người học trải nghiệm công việc một cách sinh động.

Tăng cường hợp tác giữa doanh nghiệp và nhà trường

Kết nối doanh nghiệp: xây dựng mối quan hệ chặt chẽ giữa các cơ sở đào tạo và doanh nghiệp trong ngành để đảm bảo chương trình đào tạo phù hợp với nhu cầu thực tế, nhất là xu hướng chuyển đổi số như hiện nay.

Đẩy mạnh việc thực tập, thực tế tại doanh nghiệp: tạo điều kiện cho người học thực tập tại các doanh nghiệp du lịch, giúp người học tích lũy kinh nghiệm và dễ dàng tìm kiếm việc làm sau khi tốt nghiệp.

Tóm lại, chuyển đổi số là một cơ hội lớn để đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao phát triển. Tuy nhiên, để tận dụng được cơ hội này, cần có sự chung tay của các cơ sở đào tạo, doanh nghiệp và các cơ quan quản lý nhà nước.

4. Kết luận và kiến nghị

Nguồn nhân lực chất lượng cao trong du lịch là một trong các yếu tố quan trọng quyết định sự phát triển bền vững của ngành du lịch Vĩnh Long. Thời gian qua, Vĩnh Long khá chú trọng việc đào tạo và phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao trong bối cảnh chuyển đổi số và bước đầu đã đạt được một số kết quả đáng khích lệ. Đẩy mạnh công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao trong bối cảnh chuyển đổi số là cần thiết nhằm giúp cho ngành du lịch Vĩnh Long phát triển bền vững, đảm bảo các chỉ tiêu về kinh tế từng bước nâng cao GRDP ngành du lịch của tỉnh đóng góp cho sự phát triển kinh tế - xã hội của Vĩnh Long nói chung. Trong bối cảnh chuyển đổi số, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao có vai trò quan trọng trong việc phát triển ngành du lịch Vĩnh Long theo hướng bền vững. Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao trong bối cảnh chuyển đổi số là một nhiệm vụ quan trọng, cần có sự quan tâm của các cấp các ngành liên quan, sự chủ động sáng tạo của các cơ sở đào tạo, sự phối hợp nhuần nhuyễn giữa cơ quan Quản lý – Nhà trường – Doanh nghiệp để tất cả các hoạt động được triển khai đồng bộ và hiệu quả. Việc nhận thức rõ các cơ hội và thách thức sẽ giúp các cơ quan, ban, ngành, doanh nghiệp và cơ sở đào tạo có những định



hướng và giải pháp phù hợp, góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao ở Vĩnh Long trong bối cảnh chuyển đổi số hiện nay và đáp ứng yêu cầu phát triển của ngành du lịch địa phương trong thời gian tới.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tài liệu tiếng Việt:

[1] Báo cáo thực trạng nguồn nhân lực du lịch, (2023), *Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Vĩnh Long*.

[2] Chính phủ, Hà Nội (22/01/2020), Quyết định số 147/QĐ-Ttg Quyết định phê duyệt chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030.

[3] Đề án cơ cấu lại ngành du lịch tỉnh Vĩnh Long đáp ứng yêu cầu phát triển thành ngành kinh tế quan trọng đến năm 2025, (07/2022), *Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Vĩnh Long*.

[4] Đoàn Mạnh Cường (2022), Chuyển đổi số trong hoạt động du lịch và yêu cầu đặt ra đối với đào tạo nhân lực du lịch, <https://vietnamtourism.gov.vn/post/43092>, truy cập ngày 29/02/2024;

[5] Hoàng Mẫn (2022), Đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao cho ngành du lịch, *Báo điện tử Cộng sản Việt Nam*.

[6] Lê Anh Tuấn, Lê Quang Đăng (2020), Phát triển nhân lực du lịch trong bối cảnh cách mạng công nghệ số, *Tạp chí Du lịch*, <https://vietnamtourism.gov.vn/post/32502>, truy cập ngày 29/02/2024.

[7] Lê Thị Lệ (2019), Đào tạo nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao trong xu thế hội nhập và cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, *Tạp chí Khí tượng thủy văn*.

[8] Nguyễn Văn Lưu (2016), Phát triển nguồn nhân lực du lịch, yếu tố quyết định phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, *Nxb Văn hóa Thông tin*.

[9] Nghị quyết số 01-NQ/TU, ngày 06/11/2015 của Tỉnh ủy Vĩnh Long về phát triển du lịch giai đoạn 2015-2020 và tầm nhìn đến năm 2030.

[10] Nguyễn Thị Lan Hạnh, Đỗ Ngọc Hào, Nguyễn Xuân Quyết (2022), Thực trạng và giải pháp đào tạo nguồn nhân lực du lịch Việt Nam trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0, *Tạp chí công thương điện tử*, số ra ngày 14/03/2022.

[11] Trần Thị Hồng Minh (2022), Báo cáo vấn đề lao động trong chuyển đổi số: Thách thức và giải pháp, Chương trình Aus4Reform.

[12] Vũ Thị Huệ (2022), Nghiên cứu đề xuất phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao tại tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu, *Tạp chí Công thương*.

Tài liệu tiếng Anh:

[13] Jingjie Zhu, Ying Wang, Mingming Chen (2021), Digital transformation in the hospitality industry, *Boston hospitality review*.

[14] Pham Van Long, 2021, Some solutions to develop tourism human resources for enterprises in Hai phong city, Vietnam, *European Journal of Social Sciences Studies*.

[15] Tran Thi Hien, Hoa Huu Cuong, Nguyen Thi Phuong Loan, Do Thi Nang, Le Hoang Anh, Nguyen Quang Sang, 2020, Human Resources for Tourism and Travel Business in Vietnam, *Business and Economic Research*.

Website:

[16] <http://dulichhatinh.com.vn/news/TIN-TUC-SU-KIEN/VTOS-cong-cu-ho-tro-nang-cao-chat-luong-nguon-nhan-luc-du-lich-317/>, truy cập ngày 29/02/2024

