

BỘ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG HÀ NỘI

## BÁO CÁO TỔNG HỢP

ĐỀ TÀI KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ  
CẤP CƠ SỞ HỖ TRỢ KINH PHÍ NĂM 2024

NGHIÊN CỨU THỰC TRẠNG NHÂN LỰC NGÀNH DU LỊCH  
TỈNH BẮC NINH

Mã số: 13.01.24.F.17

Tổ chức chủ trì: Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội  
Chủ nhiệm đề tài: Vũ Thị Thảo

Hà Nội - 2024

BỘ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG HÀ NỘI

**BÁO CÁO TỔNG HỢP**  
**ĐỀ TÀI KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ**  
**CẤP CƠ SỞ HỖ TRỢ KINH PHÍ NĂM 2024**

**NGHIÊN CỨU THỰC TRẠNG NHÂN LỰC NGÀNH DU LỊCH**  
**TỈNH BẮC NINH**

Mã số: 13.01.24.F.17

CHỦ NHIỆM ĐỀ TÀI

*Thảo*

Vũ Thị Thảo

TRƯỜNG ĐẠI HỌC  
TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG HÀ NỘI  
KT. HIỆU TRƯỞNG  
PHÓ HIỆU TRƯỞNG



*Trinh*

Lê Thị Trinh

Hà Nội - 2024

# THÔNG TIN KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

## 1. Thông tin chung

- Tên đề tài: Nghiên cứu thực trạng nhân lực ngành du lịch tỉnh Bắc Ninh
- Mã số: 13.01.24.F.17
- Chủ nhiệm đề tài: Vũ Thị Thảo
- Tổ chức chủ trì: Đại học tài nguyên và môi trường Hà Nội
- Thời gian thực hiện: năm 2024

## 2. Mục tiêu

Đề tài phân tích, đánh giá thực trạng nhân lực ngành du lịch tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2021-2023. Từ kết quả thu được trong quá trình nghiên cứu, tác giả đưa ra một số đề xuất định hướng và giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh đến năm 2030.

## 3. Tính mới và sáng tạo

Đề tài đã nghiên cứu và đưa ra một số đề xuất, định hướng và giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh.

## 4. Kết quả nghiên cứu

- Đã hệ thống hóa các vấn đề lý luận về nhân lực và phát triển nhân lực ngành du lịch.
- Đã phân tích thực trạng nhân lực du lịch và phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2021 - 2023.
- Đã đề xuất định hướng và giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh Bắc Ninh đến năm 2030.

## 5. Sản phẩm

- Báo cáo nghiên cứu khoa học đề tài cấp cơ sở
- Bài đăng tạp chí

## 6. Phương thức chuyển giao, địa chỉ ứng dụng, tác động và lợi ích mang lại của kết quả nghiên cứu:

Chuyển giao kết quả nghiên cứu cho bộ môn Du lịch – Khách sạn để

phục vụ cho việc giảng dạy.

Chuyển giao toàn bộ kết quả nghiên cứu cho trung tâm thư viện và công nghệ thông tin để lưu trữ và làm tài liệu tham khảo.

## **RESEARCH RESULTS/RESEARCH OUTCOMES**

### **1. General information**

- Title: A study on the current state of human resources in the tourism sector of Bac Ninh province
- Code: 13.01.24.F.17
- Principal Investigator: Vu Thi Thao
- Implementing Institution: Hanoi University of Science and Technology
- Research Period: 2024

### **2. Objective(s)**

This study aims to analyze and assess the current state of human resources in the tourism industry of Bac Ninh province from 2021 to 2023. Based on the research findings, the author will propose a number of directions and solutions to develop the tourism workforce for businesses in Bac Ninh province by 2030.

### **3. Creativeness and innovativeness**

Based on the research, the study has provided recommendations, directions, and solutions to enhance the tourism workforce for businesses in Bac Ninh province.

### **4. Research results**

- The study has provided a comprehensive overview of theoretical issues related to tourism human resources and development.
- The study has analyzed the current situation of tourism human resources and human resource development in Bac Ninh province from 2021 to 2023.
- The study has offered recommendations and solutions for developing the tourism workforce for businesses in Bac Ninh province by 2030.

### **5. Products**

- Scientific research reports on grassroots topics

- Magazine posts

**6. Transfer alternatives, application institutions, impacts and benefits of research results**

The research findings will be integrated into the curriculum of the Tourism-Hospitality Department.

The complete research results will be made available to the library and information technology center for archiving and as a reference source.

## MỤC LỤC

<b>PHẦN MỞ ĐẦU</b> .....	1
1. Lý do lựa chọn đề tài.....	1
2. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu.....	2
3. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài nghiên cứu.....	3
4. Kết cấu đề tài.....	3
<b>CHƯƠNG 1. TỔNG QUAN VỀ VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU</b> .....	5
1.1. Tình hình các công trình nghiên cứu ngoài nước.....	5
1.2. Tình hình các công trình nghiên cứu trong nước.....	6
1.3. Phân tích, đánh giá các công trình nghiên cứu trong nước và ngoài nước.....	9
1.3.1. Những giá trị khoa học kế thừa.....	9
1.3.2. Khoảng trống nghiên cứu của đề tài.....	10
<b>CHƯƠNG 2. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG, CÁCH TIẾP CẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	11
2.1. Phạm vi nghiên cứu của đề tài.....	11
2.2. Đối tượng nghiên cứu của đề tài.....	12
2.3. Phương pháp nghiên cứu và kỹ thuật sử dụng.....	12
2.3.1. Phương pháp luận.....	12
2.3.2. Phương pháp nghiên cứu.....	12
<b>CHƯƠNG 3. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NHÂN LỰC VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH</b> .....	17
3.1. Tổng quan về nhân lực, phát triển nguồn nhân lực du lịch.....	17
3.1.1. Nhân lực ngành du lịch.....	17
3.1.2. Khái niệm về du lịch và doanh nghiệp du lịch.....	26
3.1.3. Khái niệm và vai trò phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp.....	28
3.1.4. Vai trò của nguồn nhân lực du lịch trong doanh nghiệp.....	30

3.2. Nội dung và tiêu chí phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn cấp tỉnh .....	32
3.2.1. Nội dung phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn cấp tỉnh .....	32
3.2.2. Tiêu chí đánh giá phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp	37
3.3. Nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn cấp tỉnh .....	39
3.3.1. Nhân tố chính trị và luật pháp.....	39
3.3.2. Các chính sách của địa phương cấp tỉnh.....	40
3.3.3. Tiềm năng phát triển du lịch của tỉnh .....	41
3.3.4. Cơ sở hạ tầng xã hội của khu vực và của tỉnh .....	42
3.3.5. Tiến trình hội nhập quốc tế .....	43
3.3.6. Nhóm nhân tố thuộc về doanh nghiệp du lịch .....	44
<b>CHƯƠNG 4. THỰC TRẠNG NHÂN LỰC DU LỊCH VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH CHO CÁC DOANH NGHIỆP TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BẮC NINH GIAI ĐOẠN 2021 – 2023.....</b>	<b>47</b>
4.1. Khái quát chung về tỉnh Bắc Ninh.....	47
4.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển .....	47
4.1.2. Đặc điểm tự nhiên.....	49
4.1.3. Đặc điểm kinh tế - xã hội tỉnh Bắc Ninh .....	51
4.2. Khái quát tình hình phát triển du lịch trên địa bàn Tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2021 - 2023.....	58
4.2.1. Quy mô, số lượng doanh nghiệp lưu trú và doanh nghiệp kinh doanh lữ hành trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2021 - 2023 .....	58
4.2.2. Cơ sở phục vụ ăn uống.....	61
4.2.3. Cơ sở vui chơi giải trí .....	62
4.2.4. Doanh thu du lịch tại tỉnh Bắc Ninh .....	63
4.3. Thực trạng nhân lực du lịch của các doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh Bắc Ninh .....	65



4.3.1. Số lượng nhân lực du lịch của doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh Bắc Ninh.....	65
4.3.2. Chất lượng nhân lực du lịch của doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh.....	66
4.4. Thực trạng phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh Bắc Ninh .....	78
4.4.1. Tình hình dự báo nhu cầu nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp.....	78
4.4.2. Tình hình xây dựng và thực thi chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp .....	81
4.4.3. Thực trạng kiểm tra, giám sát phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp .....	91
4.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh .....	95
4.5.1. Nhóm nhân tố về chính trị và pháp luật.....	95
4.5.2. Các chính sách của tỉnh Bắc Ninh tác động đến phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp .....	97
4.5.3. Tiềm năng phát triển du lịch của tỉnh Bắc Ninh .....	98
4.5.4. Cơ sở hạ tầng của khu vực và của tỉnh Bắc Ninh.....	101
4.5.5. Tiến trình hội nhập quốc tế .....	102
4.5.6. Nhóm nhân tố thuộc về doanh nghiệp du lịch .....	103
4.6. Thành công, hạn chế và nguyên nhân trong phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh.....	104
4.6.1. Thành công và nguyên nhân trong phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh.....	104
4.6.2. Hạn chế và nguyên nhân trong phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh.....	105

<b>CHƯƠNG 5 MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH CHO CÁC DOANH NGHIỆP TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BẮC NINH .....</b>	<b>110</b>
5.1. Bối cảnh phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh .....	110
5.1.1. Bối cảnh trong nước tác động đến phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh đến năm 2030.....	110
5.1.2. Bối cảnh ngoài nước tác động đến phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh đến năm 2030.....	112
5.2. Thuận lợi và khó khăn đối với phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh đến năm 2030.....	114
5.2.1. Thuận lợi đối với phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh đến năm 2030.....	114
5.2.2. Khó khăn đối với phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh đến năm 2030.....	116
5.3. Định hướng phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh đến năm 2030.....	119
5.4. Một số giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh đến năm 2030.....	121
5.4.1. Nhóm giải pháp về hoàn thiện các chính sách đặc thù thu hút, đãi ngộ, tôn vinh nguồn nhân lực du lịch .....	121
5.4.2. Nhóm giải pháp về chính sách đặc thù khuyến khích, thu hút đầu tư phát triển đào tạo du lịch.....	122
5.4.3. Nhóm giải pháp sử dụng lao động qua đào tạo du lịch.....	135
5.4.4. Kiện toàn bộ máy nhân sự và nhiệm vụ quyền hạn của cơ quan tham mưu phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Bắc Ninh.....	137
5.4.5. Xây dựng cơ sở dữ liệu nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp.	138
<b>KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ .....</b>	<b>141</b>

## DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

STT	VIẾT TẮT	NGHĨA
1.	CNH, HĐH	Công nghiệp hóa, hiện đại hóa
2.	FDI	Tổ chức kinh tế có vốn đầu tư nước ngoài (Foreign Direct Investment)
3.	GRDP	Gross Regional Domestic Product/Tổng sản phẩm trên địa bàn
4.	GTGT	Giá trị gia tăng
5.	HĐND	Hội đồng nhân dân
6.	ODA	Hỗ trợ phát triển chính thức (hay ODA, viết tắt của cụm từ Official Development Assistance)
7.	PTNNLDL	Phát triển nguồn nhân lực du lịch
8.	QĐ	Quyết định
9.	KTXH	Kinh tế xã hội
10.	NNL	Nguồn nhân lực
11.	NNLDL	Nguồn nhân lực du lịch
12.	NXB	Nhà xuất bản
13.	UBND	Ủy ban nhân dân

## DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 4.1. Phân bố di tích được công nhận cấp quốc gia và địa phương trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh .....	54
Bảng 4.2. Doanh nghiệp kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh	60
Bảng 4.3. Doanh thu du lịch tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2021-2023 .....	63
Bảng 4.4. Nhân lực du lịch của doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2021-2023.....	65
Bảng 4.5. Cơ cấu nhân lực du lịch của doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh theo giới tính giai đoạn 2021-2023.....	73
Bảng 4.6. Cơ cấu nhân lực du lịch của doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh theo độ tuổi giai đoạn 2021-2023 .....	74
Bảng 4.7. Cơ cấu nhân lực du lịch của doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh theo ngành nghề giai đoạn 2021-2023.....	75

## **DANH MỤC BIỂU ĐỒ**

Biểu đồ 4.1. Đánh giá về mức độ đáp ứng của nhân lực du lịch đối với yêu cầu doanh nghiệp.....	68
Biểu đồ 4.2. Mức độ hài lòng của khách du lịch .....	69
Biểu đồ 4.3. Đánh giá mức độ thực hiện dự báo nhu cầu nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh.....	80
Biểu đồ 4.4. Xây dựng và thực thi chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh.....	81
Biểu đồ 4.5. Kết quả đánh giá thực trạng về kiểm tra, giám sát công tác phát triển nguồn nhân lực nguồn nhân lực cho doanh nghiệp .....	93
Biểu đồ 4.6: Thực trạng phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh .....	94
Biểu đồ 4.7. Đánh giá về các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp .....	95

## PHẦN MỞ ĐẦU

### 1. Lý do lựa chọn đề tài

Ngành Du lịch là ngành dịch vụ tổng hợp có tính liên ngành, liên vùng, xã hội hóa và hội nhập quốc tế cao, mang đậm tính văn hóa và dân tộc. Sản phẩm du lịch chủ yếu là dịch vụ du lịch, quá trình sản xuất, bán và tiêu dùng sản phẩm thường diễn ra cùng thời điểm, hay nói một cách khác, lao động du lịch đóng vai trò trực tiếp trong quá trình cung ứng sản phẩm du lịch. Quá trình này có sự tiếp xúc giữa bên cung ứng sản phẩm dịch vụ du lịch và bên tiêu thụ dịch vụ du lịch. Sản phẩm dịch vụ du lịch thường không được lưu kho và các sự cố về sản phẩm dịch vụ du lịch đều tác động trực tiếp đến người tiêu dùng (du khách). Khi tiêu dùng sản phẩm dịch vụ du lịch, ngoài yếu tố vật chất, khách du lịch còn quan tâm đến các yếu tố như tính thẩm mỹ của sản phẩm, tính chuyên nghiệp của người cung ứng sản phẩm dịch vụ (năng lực chuyên môn, kỹ năng giao tiếp, tác phong, thái độ ứng xử, sự cầu thị, lắng nghe, sự hiểu biết và nắm bắt thị hiếu, tâm lý khách hàng...)... Không giống nhân lực trong các ngành nghề khác, nhân lực du lịch mà đặc biệt là nhân lực du lịch trực tiếp tham gia quá trình cung ứng sản phẩm du lịch là nhân tố tác động trực tiếp đến quá trình cung ứng sản phẩm du lịch của doanh nghiệp. Do đó, nhân lực du lịch, nhất là nhân lực trực tiếp cung ứng sản phẩm du lịch cho du khách đóng vai trò tiên quyết đối với chất lượng sản phẩm du lịch, tác động lớn đến hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp.

Tỉnh Bắc Ninh xác định phát triển du lịch cơ bản trở thành ngành kinh tế mũi nhọn vào năm 2025 và tỉnh Bắc Ninh trở thành trung tâm du lịch lớn của cả nước vào năm 2030. Bên cạnh những thành tựu đã đạt được, kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh còn nhiều hạn chế, phát triển chưa tương xứng với tiềm năng, thế mạnh của Tỉnh. Sản phẩm du lịch còn đơn điệu, chưa có nhiều dịch vụ du lịch cao cấp, chưa có khả năng cạnh tranh nổi trội, mang sắc thái riêng, đặc trưng riêng của tỉnh Bắc Ninh. Số lượng

doanh nghiệp du lịch trên địa bàn thành phố chưa nhiều, chủ yếu là các doanh nghiệp vừa và nhỏ. Nhân lực du lịch của doanh nghiệp du lịch, đặc biệt là nhân lực du lịch tham gia quá trình cung ứng dịch vụ du lịch cho du khách có tỷ lệ lao động qua đào tạo du lịch còn thấp, thiếu hụt về số lượng, yếu về năng lực chuyên môn cũng như khả năng sử dụng ngoại ngữ thông dụng và kỹ năng, giao tiếp ứng xử còn một số hạn chế. Hầu hết các doanh nghiệp du lịch thường không có kế hoạch dài hạn trong tuyển dụng, đào tạo, bồi dưỡng cho người lao động và thường phân bổ rất ít kinh phí cho công tác phát triển nhân lực. Trong quá trình tuyển dụng, sự phối hợp của doanh nghiệp và các cơ sở đào tạo chưa nhiều, lỏng lẻo và chưa thực sự hiệu quả. Phần lớn các cơ sở đào tạo du lịch không gắn chặt chẽ giữa dạy và học với thực tế hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch của doanh nghiệp, một số doanh nghiệp thì chưa sẵn sàng tham gia vào quá trình đào tạo. Việc dự báo nhu cầu nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh chưa được các cơ quan chức năng quan tâm đúng mức. Hiện tượng thiếu cục bộ nhân lực du lịch, đặc biệt là nhân lực trực tiếp tham gia quá trình phục vụ khách du lịch trong các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú và doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành thường xuyên xảy ra vào thời kỳ cao điểm của mùa du lịch, đặc biệt tại các trọng điểm du lịch. Những hạn chế, tồn tại của nhân lực du lịch trực tiếp tham gia quá trình cung ứng sản phẩm du lịch đã ảnh hưởng không nhỏ đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp du lịch trên tỉnh Bắc Ninh.

Xuất phát từ nội dung trên, tác giả đã lựa chọn đề tài “*Nghiên cứu thực trạng nhân lực ngành du lịch tỉnh Bắc Ninh*” để làm đề tài nghiên cứu.

## **2. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu**

### **\* Mục đích**

Đề tài phân tích, đánh giá thực trạng nhân lực du lịch và phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2021 - 2023. Từ kết quả thu được trong quá trình nghiên cứu, tác giả

đưa ra một số đề xuất định hướng và giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh đến năm 2030.

**\* Nhiệm vụ:**

- Về mặt lý thuyết: Khái quát hóa cơ sở lý luận về nhân lực, nguồn nhân lực và phát triển nhân lực ngành du lịch.

- Về mặt thực tiễn: Phân tích thực trạng nhân lực du lịch và phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2021 - 2023.

- Trên cơ sở đó, đề xuất định hướng và giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh đến năm 2030.

### **3. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài nghiên cứu**

Đề tài sau khi hoàn thành sẽ mang lại một số ý nghĩa nhất định về nội dung như sau:

- Đối với hệ thống lý thuyết: Có được hệ thống lý thuyết tổng quan cụ thể, chi tiết và khá đầy đủ về nhân lực và phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch.

- Đối với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Bắc Ninh: Sau khi hoàn thành đề tài, Ban lãnh đạo có cái nhìn tổng quan hơn về tình hình nhân lực và phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2021 - 2023. Kết hợp với những kiến nghị của đề tài, Ban lãnh đạo sẽ dễ dàng cân nhắc và có những giải pháp phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch Tỉnh.

### **4. Kết cấu đề tài**

Ngoài các phần lời cam đoan, lời cảm ơn, mục lục, danh mục các từ viết tắt, bảng biểu, hình vẽ, mở đầu, kết luận, tài liệu tham khảo, phụ lục, nội dung đề tài được kết cấu gồm 05 chương:

- Chương 1: Tổng quan về vấn đề nghiên cứu

- Chương 2: Phạm vi, đối tượng và phương pháp nghiên cứu

- Chương 3: Cơ sở lý luận về nhân lực và phát triển nguồn nhân lực du lịch



- Chương 4: Thực trạng nhân lực du lịch và phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2021 – 2023

- Chương 5: Một số giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh

## CHƯƠNG 1. TỔNG QUAN VỀ VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU

### 1.1. Tình hình các công trình nghiên cứu ngoài nước

Ardahaey Fateme Tohidy (2012), “*Human resource Empowerment and Its roles in the Sustainable Tourism*” [36], tác giả chỉ ra rằng, trong những thập kỷ qua, xu hướng phát triển ngành Du lịch theo hướng mở rộng đào tạo và trao quyền cho nguồn nhân lực tham gia vào ngành này đã được thể hiện rõ ràng, đặc biệt ở các nước phát triển. Kết quả nghiên cứu cho thấy, hiện nay trên toàn thế giới xuất hiện doanh nghiệp có khuynh hướng trao quyền cho nhân viên nhằm thúc đẩy hiệu quả, trách nhiệm làm việc và cải thiện hệ thống làm việc. Các doanh nghiệp thường xuyên có các khoá đào tạo ngắn hạn, dài hạn và chuyên nghiệp, có đội ngũ lao động thực hiện tốt hơn các nhiệm vụ. Sự sáng tạo và năng lực của nhân viên cho phép thúc đẩy phát triển ngành Du lịch trong một khu vực cụ thể. Điều này cho phép ngành Du lịch thúc đẩy quá trình thương mại hóa, nâng cao chất lượng dịch vụ, tăng năng suất và tiến bộ bền vững trong các chương trình khuyến mãi du lịch để thu hút thêm nhiều khu du lịch.

Jack D. Ninemeier and David K. Hayes (2013) “*Human resource Management in the Hospitality Industry - Quản lý nguồn nhân lực trong ngành Khách sạn*” [41], trong công trình nghiên cứu về quản lý nguồn nhân lực trong ngành Khách sạn đã nêu ra phương pháp để có thể phát triển nguồn nhân lực mà mỗi cá nhân, doanh nghiệp trong ngành Khách sạn cần có để làm việc hiệu quả, nâng cao chất lượng và cải thiện hiệu suất lao động đó là việc xác định nhu cầu đào tạo, nâng cao kiến thức và kỹ năng cho người lao động, bên cạnh việc quản lý hiệu suất làm việc và phát triển quản lý.

Baum Tom (2014), “*National Tourism policies: Impimenting the human resource dimension*” [37], tác giả đã đánh giá một cách chi tiết những tác động của việc phân chia quản lý trong lĩnh vực du lịch và phản ánh vai trò của

nguồn nhân lực trong việc xây dựng các chính sách quốc tế du lịch bền vững. Kết quả của nghiên cứu cho thấy việc quản lý nhân sự trong ngành Du lịch ở cấp quốc gia chưa có chiến lược dài hạn, bao quát. Kết luận của nghiên cứu rút ra rằng, cần xây dựng các cơ chế liên kết cần thiết để đạt được sự điều phối hiệu quả hơn của các cơ quan khác nhau trong khu vực công, cũng như khu vực tư nhân, nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong ngành Du lịch.

Baum Tom, Catherine Cheung, Haiyan Kong, Anna Kralj, Shelagh Mooney, Hải Nguyễn Thị Thanh, Sridar, Sridar Ramachandran, Dropulić Ružić, May Ling (2016), “*Sustainability and the Tourism and Hospitality Workforce: A Thematic Analysis*” [38], đã đề cập đến mối quan hệ giữa chất lượng lao động và hiệu quả công việc trong du lịch bền vững. Theo tác giả, hoạt động quản lý nguồn nhân lực bền vững có thể làm để đáp ứng các mục tiêu Phát triển Bền vững của Liên Hợp Quốc và tăng cường nhận thức các vấn đề về lao động và việc làm trong ngành du lịch. Dựa trên các ví dụ về các khía cạnh chính của công việc và việc làm trong các bối cảnh du lịch đa dạng, tác giả kết luận rằng, phát triển cho nguồn nhân lực du lịch là trọng tâm để nâng cao hình ảnh ngành Du lịch của một quốc gia. Những nội dung quan trọng này sẽ có ý nghĩa quan trọng trong xây dựng lý luận về vai trò của nguồn nhân lực du lịch trong doanh nghiệp.

## **1.2. Tình hình các công trình nghiên cứu trong nước**

La Nữ Ánh Vân (2018), “*Phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Bình Thuận trên quan điểm phát triển bền vững*”, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Sư phạm thành phố Hồ Chí Minh [35], tác giả đã xây dựng cơ sở lý luận về phát triển nguồn nhân lực du lịch trên quan điểm phát triển bền vững trên cơ sở tổng quan có chọn lọc những vấn đề lý luận và thực tiễn có liên quan. Đề xuất hệ thống các tiêu chí đánh giá phát triển nguồn nhân lực du lịch theo hướng bền vững. Đây là những đóng góp của luận án về mặt lý luận phát triển nguồn nhân lực du lịch trên quan điểm phát triển bền vững ở Việt Nam. Trên

cơ sở những vấn đề lý luận, luận án đã đối chiếu đánh giá những nhân tố ảnh hưởng và hiện trạng phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Bình Thuận trên quan điểm phát triển bền vững, chỉ ra được những thành tựu và những bất cập và là cơ sở thực tiễn quan trọng cho việc đề xuất các định hướng và giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch bền vững trên địa bàn tỉnh Bình Thuận. Từ những cơ sở lý luận và thực tiễn đã được xây dựng và khảo sát, luận án đã đề xuất những định hướng chủ yếu và các giải pháp phát triển du lịch Bình Thuận trên quan điểm phát triển bền vững.

Nguyễn Mạnh Hùng (2019) “*Phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ*”, Luận án Tiến sĩ Quản lý kinh tế, Đại học Thương Mại [10]. Tác giả đã hệ thống nội dung của phát triển nguồn nhân lực du lịch gồm 3 yếu tố cơ bản: tăng trưởng về số lượng, phát triển về cơ cấu và phát triển về chất lượng. Luận án đưa ra 9 nhóm tiêu chí để đánh giá chất lượng của nguồn nhân lực du lịch. Luận án đã hệ thống hóa, làm rõ các hoạt động phát triển nguồn nhân lực của ngành du lịch như quản lý nhà nước đối với phát triển nguồn nhân lực du lịch; Thu hút nguồn nhân lực du lịch; Đào tạo bồi dưỡng và nâng cao chất lượng và Liên kết hợp tác phát triển nguồn nhân lực du lịch và đưa ra hệ thống 11 tiêu chí để đánh giá sự phát triển nguồn nhân lực du lịch và tiêu chí đánh giá việc ban hành chính sách của cơ quan quản lý nhà nước với việc phát triển nguồn nhân lực du lịch gồm: Tính hiệu quả, hiệu lực của chính sách; Tính hấp dẫn của chính sách; Tính phù hợp với thực trạng hiện tại địa phương. Đồng thời, luận án cũng đã phân tích được các yếu tố ảnh hưởng tới phát triển nguồn nhân lực du lịch theo 3 nhóm yếu tố, gồm: nhóm các yếu tố thuộc về môi trường vĩ mô; nhóm các yếu tố môi trường ngành; và nhóm các yếu tố thuộc về doanh nghiệp và bản thân người lao động.

Phạm Văn Long (2019), “*Nghiên cứu đề xuất một số giải pháp phát triển nhân lực du lịch của Tỉnh Bắc Ninh trong điều kiện hội nhập quốc tế*

*đến năm 2030*”, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Tỉnh Bắc Ninh [12]. Tác giả đã nêu: Trong những năm qua, các cơ sở đào tạo nghề du lịch trên địa bàn thành phố, tuy đã được cải tiến, tiếp cận với hệ thống quốc tế, chất lượng đội ngũ giáo viên đã được nâng lên một bước nhưng chất lượng đào tạo vẫn còn nhiều bất cập trước yêu cầu phát triển du lịch của đất nước, của thành phố. Vì vậy, vấn đề cấp thiết đặt ra đối với giáo dục đào tạo, nhất là các trường đại học và cao đẳng là làm thế nào để đào tạo được nguồn nhân lực du lịch đủ sức đáp ứng yêu cầu đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập quốc tế. Trên cơ sở phân tích, đánh giá thực trạng, tác giả đã xây dựng giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch đó là: 1) Hoàn thiện hệ thống chính sách, cơ chế quản lý phát triển nhân lực ngành du lịch; 2) Nhóm giải pháp thứ 2: Công tác đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực ngành du lịch; 3) Giải pháp thứ 3: Xây dựng cơ chế thu hút nhân tài, đãi ngộ và sử dụng hợp lý, hiệu quả nguồn nhân lực.

Phạm Trung Lương (2020), *Đào tạo phát triển nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh hội nhập*, Hội thảo: Brexit và cộng đồng kinh tế ASEAN dưới góc nhìn hội nhập, TP. HCM [13]. Để hội nhập quốc tế thành công, nhân lực ngành du lịch phải được đào tạo với kỹ năng, trình độ chuyên nghiệp được thừa nhận rộng rãi; có thể di chuyển và tìm được việc làm trong khu vực; vươn tới tham gia chủ động vào quá trình phân công lao động quốc tế, đảm bảo cho du lịch Việt Nam có vị trí xứng đáng trong chuỗi cung ứng dịch vụ du lịch có chất lượng của khu vực và thế giới. Nhân lực du lịch Việt Nam cần sẵn sàng tham gia vào quá trình phân công lao động quốc tế trong hoạt động du lịch, trước hết là trong khu vực. Đào tạo du lịch phải hướng tới tiêu chuẩn trình độ kỹ năng của khu vực và quốc tế và được thừa nhận.

Hồ Thị Ánh Vân (2021), *Đào tạo nguồn nhân lực ngành du lịch thành phố Đà Nẵng đến năm 2025 và tầm nhìn 2030*, Luận văn Thạc sĩ Kinh tế phát triển, Trường Đại học Đà Nẵng [34]. Tác giả luận văn đã hệ thống hóa cơ sở

lý luận làm nền tảng cho việc phân tích đánh giá thực trạng và xây dựng giải pháp đào tạo nguồn nhân lực cho ngành du lịch. Chỉ ra thực trạng nguồn nhân lực và công tác đào tạo nguồn nhân lực của ngành du lịch thành phố Đà Nẵng từ đó đánh giá những ưu điểm và tồn tại kìm hãm việc đào tạo nguồn nhân lực của ngành du lịch thành phố Đà Nẵng. Đề xuất hệ thống giải pháp đào tạo cho nguồn nhân lực ngành du lịch thành phố Đà Nẵng đến năm 2025 và tầm nhìn 2030.

Trong khuôn khổ hợp tác với Cộng đồng Châu Âu, Tổng cục Du lịch đã tiến hành Dự án “Phát triển nguồn nhân lực Du lịch Việt Nam” (Mã số: VNM/B7-301/ IB/97/0234) [20]; với mục tiêu nhằm nâng cao tiêu chuẩn và chất lượng nguồn nhân lực trong ngành Du lịch Việt Nam, giúp Chính phủ và các doanh nghiệp du lịch có khả năng duy trì bền vững chất lượng và số lượng đào tạo sau khi dự án kết thúc. Mục tiêu cụ thể của dự án là: Xây dựng một cơ cấu tổ chức thống nhất cấp quốc gia để triển khai hệ thống công nhận kỹ năng nghề tại các doanh nghiệp du lịch theo đúng định hướng của ngành; hình thành một bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề cho 13 nghề được công nhận trong du lịch và lữ hành, đồng thời triển khai, quản lý hệ thống chứng chỉ Quốc gia; xây dựng, áp dụng và triển khai chương trình phát triển đào tạo viên được công nhận đối với một số kỹ năng nghề quan trọng; tăng cường hợp tác khu vực trong lĩnh vực đào tạo du lịch; đào tạo cán bộ quản lý du lịch nhà nước về kỹ năng quản lý du lịch và các nội dung liên quan tới phát triển nguồn nhân lực du lịch.

### **1.3. Phân tích, đánh giá các công trình nghiên cứu trong nước và ngoài nước**

#### ***1.3.1. Những giá trị khoa học kế thừa***

- Cơ sở lý luận, khái niệm về nguồn nhân lực, phát triển nguồn nhân lực, các nội dung phát triển nguồn nhân lực, doanh nghiệp.

- Cơ sở lý luận, khái niệm về nguồn nhân lực du lịch, phát triển nguồn nhân lực du lịch, vai trò của các cơ quan hữu quan và các nội dung phát triển nguồn nhân lực du lịch.

- Nội dung nghiên cứu tiêu chí đánh giá nhân lực du lịch, nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch.

- Một số giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch tiếp cận ở phạm vi địa phương, vùng.

### ***1.3.2. Khoảng trống nghiên cứu của đề tài***

- Đến nay cơ sở lý luận về nhân lực, phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn cấp tỉnh chưa được nghiên cứu chuyên sâu, trong đó những vấn đề lý luận về nội dung nhân lực, phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp, các tiêu chí đánh giá nhân lực du lịch cho doanh nghiệp, các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn cấp tỉnh chưa được làm sáng tỏ, hệ thống hóa.

- Cơ sở lý luận về nhân lực, nguồn nhân lực du lịch thuộc nhóm cung ứng dịch vụ phục vụ nhu cầu lưu trú và dịch vụ lữ hành đối với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú và doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành chưa được nghiên cứu sâu và toàn diện.

- Chưa có nghiên cứu chuyên sâu về phát triển nguồn nhân lực tham gia cung ứng dịch vụ phục vụ nhu cầu lưu trú và dịch vụ lữ hành, hướng dẫn du lịch cho doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú và doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành trên địa bàn Tỉnh Bắc Ninh.

Vì vậy, có thể khẳng định, đề tài: “Nghiên cứu thực trạng nhân lực ngành du lịch tỉnh Bắc Ninh” không bị trùng lặp với các công trình nghiên cứu đã công bố trong và ngoài nước và có ý nghĩa to lớn đối với sự phát triển của các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh.

## **CHƯƠNG 2. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG, CÁCH TIẾP CẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU**

### **2.1. Phạm vi nghiên cứu của đề tài**

*Về nội dung:* Nghiên cứu về nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh được tiếp cận trên quan điểm chủ thể là chính quyền địa phương cấp tỉnh và các bên có liên quan. Tập trung nghiên cứu nhân lực trực tiếp cung ứng dịch vụ phục vụ nhu cầu lưu trú của khách du lịch (nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ nhà hàng, nghiệp vụ buồng/phòng, kỹ thuật chế biến món ăn) cho các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú và nhân lực trực tiếp cung ứng dịch vụ lễ hành hành, hướng dẫn du lịch (nghiệp vụ lễ hành, điều hành tour, hướng dẫn du lịch) cho các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lễ hành.

Đề tài tập trung vào các nội dung sau:

- Làm rõ khái niệm nhân lực, nguồn nhân lực du lịch, vai trò nguồn nhân lực du lịch trong doanh nghiệp, khái niệm phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp, khái niệm doanh nghiệp du lịch kinh doanh dịch vụ lưu trú, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lễ hành, nội hàm phát triển nguồn nhân lực du lịch, tiêu chí phát triển nguồn nhân lực du lịch, nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch của một địa bàn cấp tỉnh.

- Phân tích, đánh giá thực trạng nhân lực du lịch và phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh Bắc Ninh, các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh Bắc Ninh. Làm rõ các hạn chế, thành công, nguyên nhân của hạn chế và thành công trong phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh Bắc Ninh.

- Đề xuất một số định hướng, giải pháp và kiến nghị phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh đến năm 2030, trong đó trọng tâm là phát triển nguồn nhân lực trực tiếp cung ứng dịch vụ phục vụ nhu cầu lưu trú của khách du lịch (nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ nhà



hàng, nghiệp vụ buồng/phòng, kỹ thuật chế biến món ăn) cho các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú và nguồn nhân lực trực tiếp cung ứng dịch vụ lễ hành, hướng dẫn du lịch (nghiệp vụ lễ hành, điều hành tour, hướng dẫn du lịch) cho các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lễ hành. Đối tượng doanh nghiệp nghiên cứu là các doanh nghiệp hoạt động kinh doanh dịch vụ lưu trú và dịch vụ lễ hành theo quy định của pháp luật.

*Về không gian:* Nghiên cứu thực trạng thực trạng nhân lực du lịch và phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh Bắc Ninh.

*Về thời gian:* Nghiên cứu thực trạng thực trạng nhân lực du lịch và phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh Bắc Ninh trong giai đoạn 2021-2023 và đề xuất giải pháp phát triển nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh đến năm 2030.

## **2.2. Đối tượng nghiên cứu của đề tài**

Những vấn đề lý luận và thực tiễn về nhân lực du lịch và phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh.

## **2.3. Phương pháp nghiên cứu và kỹ thuật sử dụng**

### **2.3.1. Phương pháp luận**

Đề tài được nghiên cứu và thực hiện trên cơ sở phương pháp luận của chủ nghĩa Mác-Lê nin về phép duy vật biện chứng và lịch sử; quan điểm của Đảng, định hướng của phát triển nguồn nhân lực du lịch của ngành Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

### **2.3.2. Phương pháp nghiên cứu**

#### **(1) Phương pháp tổng hợp, thống kê và phân tích kinh tế**

Đề tài sẽ sử dụng các phương pháp thống kê, tổng hợp, phân tích kinh tế, xử lý thông tin và tổng hợp khi nghiên cứu các văn bản, tài liệu về chính sách của Nhà nước, tài liệu, giáo trình, công trình, bài viết có liên quan nhằm hệ thống hóa, khái quát hóa và phát triển lý luận về nhân lực, phát triển nguồn

nhân lực du lịch cũng như phân tích, đánh giá thực tiễn về nhân lực du lịch và phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh Bắc Ninh. Đề tài cũng kế thừa các kết quả nghiên cứu đã có, sử dụng, bổ sung và phát triển các luận cứ khoa học và thực tiễn mới phù hợp với mục đích nghiên cứu của đề tài.

#### *(2) Phương pháp tổng kết kinh nghiệm*

Trên cơ sở các tài liệu nghiên cứu hồi cứu thu thập được và thông tin thống kê chính thức từ UBND tỉnh Bắc Ninh, cơ quan tham mưu, giúp UBND tỉnh Bắc Ninh quản lý nhà nước như Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Bắc Ninh và một số cơ quan liên quan, Hiệp hội du lịch tỉnh Bắc Ninh, các doanh nghiệp kinh doanh du lịch, sẽ sử dụng phương pháp này trong tính toán, đánh giá, phân tích thống kê thứ cấp các số liệu liên quan được sử dụng để làm rõ thực trạng nhân lực ngành du lịch và phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh trong những năm qua, đánh giá những mặt được và chưa được, đề xuất định hướng, giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh trong thời gian tới.

#### *(3) Phương pháp chuyên gia*

Trong quá trình thực hiện nghiên cứu, đề tài sẽ sử dụng phương pháp chuyên gia thông qua trực tiếp trao đổi, tham khảo ý kiến của các chuyên gia, các nhà quản lý thuộc lĩnh vực nghiên cứu, những người có kinh nghiệm về các vấn đề liên quan tới đề tài, trong đó tập trung vào đánh giá thực tế về thành công và hạn chế trong phát triển nguồn nhân lực du lịch, một số vấn đề về định hướng và giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh Bắc Ninh đến năm 2030 từ các góc nhìn khác nhau.

#### *(4) Phương pháp khảo sát*

Để đánh giá khách quan, thực tiễn về nhân lực du lịch hiện nay trong các doanh nghiệp du lịch và thực trạng nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên

địa bàn tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2021 - 2023, từ đó xác lập các căn cứ đề xuất các giải pháp phát triển nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh, ba nhóm đối tượng sẽ được khảo sát trực tiếp, cụ thể:

- Nhóm khách du lịch: Do đặc trưng của hoạt động cung ứng sản phẩm du lịch luôn có sự tham gia trực tiếp của lao động du lịch, nhân lực du lịch đóng vai trò quan trọng và tác động trực tiếp đến chất lượng sản phẩm du lịch. Để có đánh giá khách quan về nhân lực du lịch trực tiếp cung ứng sản phẩm dịch vụ lưu trú, ăn uống, dịch vụ lữ hành, dịch vụ hướng dẫn du lịch, 100 khách du lịch đến và lưu trú tại tỉnh Bắc Ninh sẽ được khảo sát về sự hài lòng đối với sản phẩm du lịch và nhân viên cung ứng sản phẩm du lịch tại các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú và kinh doanh dịch vụ lữ hành trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh về tính đặc trưng riêng, sự đa dạng, mức giá, chất lượng sản phẩm du lịch, kỹ năng chuyên môn nghề, thái độ phục vụ, kỹ năng giao tiếp ứng xử, tính trung thực, khả năng sử dụng ngoại ngữ, tính cầu thị, lắng nghe của lao động du lịch.

- Nhóm doanh nghiệp, hiệp hội du lịch: Nhóm doanh nghiệp du lịch, Hiệp hội du lịch tỉnh Bắc Ninh là nhóm sử dụng lao động du lịch, là đối tượng thụ hưởng kết quả phát triển nhân lực du lịch. Để có thông tin khách quan về thực trạng nhân lực du lịch, thực trạng phát triển nhân lực du lịch, các nhân tố tác động đến phát triển nhân lực du lịch trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh, 90 người là lãnh đạo doanh nghiệp, cán bộ quản lý cấp bộ phận (80 người tại doanh nghiệp kinh doanh lưu trú, 10 người tại doanh nghiệp kinh doanh lữ hành) và 10 cán bộ thuộc Hiệp hội du lịch tỉnh Bắc Ninh được khảo sát chọn mẫu với tổng số phiếu là 100 phiếu. Đồng thời, 495 người lao động trực tiếp tham gia quá trình cung ứng sản phẩm du lịch (lễ tân 60 phiếu, nghiệp vụ buồng 65 phiếu, nghiệp vụ bàn – bar 65 phiếu, kỹ thuật chế biến món ăn 65 phiếu, hướng dẫn du lịch 30 phiếu, điều hành chương trình du lịch 30 phiếu...) ở trong doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú và kinh doanh dịch vụ lữ hành trên địa bàn

tỉnh Bắc Ninh được chọn mẫu để khảo sát với các nội dung chính về thực trạng yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nhân lực du lịch cho doanh nghiệp.

- Nhóm cán bộ quản lý nhà thuộc là lãnh đạo đơn vị, cán bộ quản lý cấp phòng, chuyên viên thuộc các đơn vị: 80 người thuộc các cơ quan thực hiện chức năng, nhiệm vụ tham mưu quản lý nước về du lịch, đào tạo, dạy nghề, lao động, việc làm, đầu tư, ngân sách, một số địa phương cấp huyện phát triển hoạt động du lịch của tỉnh Bắc Ninh được khảo sát với nội dung khảo sát tập trung vào đánh giá mức độ đáp ứng công việc của nhân lực du lịch; thực trạng dự báo nhu cầu phát triển nhân lực du lịch cho doanh nghiệp; thực trạng xây dựng và thực thi chính sách, kế hoạch phát triển nhân lực du lịch cho doanh nghiệp; thực trạng kiểm tra, đánh giá phát triển nhân lực du lịch cho doanh nghiệp; thực trạng yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nhân lực du lịch cho doanh nghiệp tại tỉnh Bắc Ninh. Số phiếu được phân bổ cụ thể: Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tỉnh Bắc Ninh (20 phiếu), Sở Lao động – Thương binh và Xã hội tỉnh Bắc Ninh (8 phiếu), Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Bắc Ninh (3 phiếu), Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Bắc Ninh (3 phiếu), Sở Tài chính tỉnh Bắc Ninh (3 phiếu), Văn phòng UBND thành phố (3 phiếu), UBND một số quận, huyện - mỗi quận/huyện 5 phiếu).

Tác giả sử dụng thang đo Likert 5 mức độ để phân tích dữ liệu, đánh giá kết quả khảo sát. Thang đo sử dụng chủ yếu trong các phiếu khảo sát là thang đo định danh để xác định tên gọi và một số đặc điểm của đối tượng khảo sát; thang đo thứ bậc và thang đo khoảng cách để tính các tham số trong thống kê mô tả như trị trung bình, tỷ lệ phần trăm. Để thuận tiện cho việc đánh giá, phân tích số liệu hợp lý và khoa học, các thông tin thu thập được từ phiếu khảo sát thực trạng được quy ước dựa vào giá trị trung bình trong thang đo Likert 5 với mức giá trị khoảng cách =  $(\text{Maximum} - \text{Minimum}) / n = (5 - 1) / 5 = 0.8$ , nên ý nghĩa các mức lần lượt tương ứng cụ thể là:

Mức	Khoảng điểm	Ý nghĩa
5	4,2-5,0	Tốt/ Rất ảnh hưởng/ Rất hài lòng
4	3,4 - 4,19	Khá/ Khá ảnh hưởng/ Khá hài lòng
3	2,6 – 3,39	TB/ Ảnh hưởng trung bình/ Hài lòng
2	1,8 – 2,59	Yếu/ Ít ảnh hưởng/ Ít hài lòng
1	1.00 - 1.79	Kém/ Không ảnh hưởng/ Không hài lòng

Điểm trung bình trong thống kê biểu hiện mức độ đại biểu theo một tiêu thức số lượng nào đó của tổng thể đồng chất bao gồm nhiều đơn vị cùng loại. Điểm trung bình phản ánh mức độ trung bình của hiện tượng, đồng thời so sánh hai (hay nhiều) tổng thể hiện tượng nghiên cứu cùng loại, không có cùng quy mô.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^k X_i K_i}{n}$$

Sử dụng công thức tính điểm trung bình:

$\bar{X}$ : Điểm trung bình.

$X_i$ : Điểm ở mức độ  $i$ .

$K_i$ : Số người tham gia đánh giá ở mức độ  $X_i$ .

$n$ : Số người tham gia đánh giá.

## **CHƯƠNG 3. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NHÂN LỰC VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH**

### **3.1. Tổng quan về nhân lực, phát triển nguồn nhân lực du lịch**

#### **3.1.1. Nhân lực ngành du lịch**

##### *3.1.1.1. Khái niệm nhân lực ngành du lịch*

Hiện nay, có nhiều quan điểm khác nhau về nhân lực. Theo Nguyễn Văn Dung (2011), “Giáo trình Quản trị nguồn nhân lực”, NXB Phương Đông, Hà Nội, “Nhân lực là một nguồn lực quan trọng của mọi tổ chức. Trong doanh nghiệp, mỗi một người lao động đều được giao đảm nhận những công việc nhất định và có chức danh nhất định” [4].

Xét trên tầm vĩ mô của nền kinh tế, theo Nguyễn Ngọc Quân và Nguyễn Vân Điềm, Giáo trình Quản trị nhân lực (2012), Nxb Đại học Kinh tế quốc dân: “Nhân lực là nguồn lực của mỗi con người mà nguồn lực này gồm thể lực và trí lực” [5].

Theo Trần Xuân Cầu và Mai Quốc Chánh, Giáo trình Kinh tế nguồn nhân lực (2012), Đại học Kinh tế quốc dân Hà Nội: “Nhân lực là sức lực của con người, nằm trong mỗi con người và làm cho con người hoạt động. Sức lực đó ngày càng phát triển cùng với sự phát triển của cơ thể con người và đến một mức độ nào đó, con người có đủ điều kiện tham gia vào quá trình lao động - con người có sức lao động” [3].

Tùy theo cách tiếp cận khái niệm nhân lực khác nhau nên quy mô nhân lực khác nhau, ngoài ra có thể giúp các nhà hoạch định chính sách có biện pháp khai thác và sử dụng hiệu quả các nguồn nhân lực. Với cách tiếp cận dựa vào độ tuổi lao động và trạng thái hoạt động kinh tế, theo Tổng cục Thống kê Việt Nam đã đưa ra nhận định “Nguồn nhân lực gồm những người đủ 15 tuổi trở lên có việc làm và những người trong độ tuổi lao động, có khả năng lao động nhưng đang thất nghiệp, đang đi học đang làm nội trợ trong gia

đình, không có nhu cầu làm việc, những người thuộc các tình trạng khác như nghỉ hưu trước tuổi”. Với cách tiếp cận dựa vào khả năng lao động của con người và giới hạn tuổi lao động: Nguồn lao động gồm toàn bộ những người trong độ tuổi lao động, có khả năng lao động không kể đến trạng thái có việc làm hay không. Với khái niệm này quy mô nguồn nhân lực chính là nguồn lao động. Như vậy, có thể khẳng định nguồn nhân lực chính là nguồn lực quan trọng bậc nhất của đất nước. Sự phát triển đồng đều của chất lượng và số lượng nguồn nhân lực sẽ là yếu tố quyết định thúc đẩy quá trình phát triển của một quốc gia trong xu hướng hội nhập, toàn cầu hóa như hiện nay.

### ***Nguồn nhân lực du lịch***

Nguồn nhân lực du lịch bao gồm toàn bộ lực lượng lao động tham gia vào hoạt động phát triển ngành du lịch. Nguồn nhân lực du lịch đóng vai trò hết sức quan trọng trong hoạt động kinh doanh du lịch bởi tính đặc thù của sản phẩm dịch vụ du lịch.

Theo các tác giả Nguyễn Văn Đính và Trần Thị Minh Hòa (2008) thì “Nguồn nhân lực du lịch là lao động trực tiếp và gián tiếp tác động vào ngành du lịch và của mỗi doanh nghiệp kinh doanh trên lĩnh vực du lịch” [6].

Tác giả Trần Sơn Hải (2020) nhận định: “Nguồn nhân lực du lịch được hiểu là lực lượng lao động tham gia vào quá trình phát triển du lịch, bao gồm lao động trực tiếp và lao động gián tiếp” [13]. Theo nhóm tác giả Nguyễn Văn Mạnh và Phạm Hồng Chương (2012) cho rằng “Nhân lực ngành du lịch bao gồm toàn bộ các nhân lực trực tiếp và gián tiếp tham gia vào quá trình phục vụ khách du lịch”. Nhóm tác giả đề cập đến những lao động trực tiếp tham quá trình cung ứng sản phẩm du lịch và lao động tham gia gián tiếp vào quá trình cung ứng sản phẩm du lịch [14].

Theo tác giả Đinh Thị Hải Hậu (2014) thì “Nguồn nhân lực du lịch là lực lượng lao động trong ngành du lịch bao gồm lao động trực tiếp và lao động gián tiếp thể hiện thông qua số lượng, chất lượng và cơ cấu lao động” [7].

Hệ thống hóa lý luận về nguồn nhân lực du lịch, trong này, nguồn nhân lực du lịch được hiểu: “*Nguồn nhân lực du lịch là toàn bộ lao động tham gia trực tiếp hoặc gián tiếp vào các hoạt động du lịch thể hiện thông qua số lượng, chất lượng và cơ cấu lao động*”. Hoạt động du lịch ở đây là hoạt động của các bên tham gia cung ứng sản phẩm du lịch phục vụ nhu cầu tiêu dùng của khách du lịch hoặc các hoạt động của các cơ quan liên quan nhằm quản lý nhà nước về du lịch. Khái niệm này đã bao hàm cả những người làm trực tiếp hoặc những người làm gián tiếp, các chỉ số về số lượng, chất lượng và cơ cấu là cơ sở để xem xét đánh giá lực lượng lao động du lịch.

Như vậy có thể hiểu: *Nguồn nhân lực du lịch trong doanh nghiệp là nguồn nhân lực tham gia quá trình cung ứng sản phẩm du lịch cho khách du lịch, được thể hiện thông qua số lượng, chất lượng và cơ cấu lao động*. Khái niệm này đã giới hạn rõ nguồn nhân lực du lịch trong doanh nghiệp là những người làm việc trong doanh nghiệp, có thể trực tiếp hoặc gián tiếp tham gia quá trình cung ứng sản phẩm du lịch cho khách du lịch. Số lượng, chất lượng và cơ cấu lao động là các căn cứ để xem xét đánh giá sự phù hợp của nguồn nhân lực du lịch trong doanh nghiệp với sự phát triển của doanh nghiệp.

Nguồn nhân lực du lịch trực tiếp trong các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú là nguồn nhân lực trực tiếp tham gia quá trình cung ứng các dịch vụ phục vụ nhu cầu lưu trú của khách du lịch. Bao gồm nguồn nhân lực du lịch thuộc các nhóm chính như nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ phục vụ buồng, nghiệp vụ phục vụ nhà hàng (bàn- bar), kỹ thuật chế biến món ăn.

Nguồn nhân lực du lịch trực tiếp trong các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành là nguồn nhân lực trực tiếp tham gia quá trình xây dựng, bán và tổ chức thực hiện một phần hoặc toàn bộ chương trình du lịch. Bao gồm nguồn nhân lực du lịch thuộc các nhóm chính như nghiệp vụ lữ hành, điều hành chương trình du lịch (điều hành tour), hướng dẫn du lịch.



### 3.1.1.2. Đặc điểm của nhân lực ngành du lịch

Bên cạnh những đặc điểm chung của nguồn nhân lực của một ngành nghề thì nhân lực ngành du lịch có những đặc điểm riêng biệt như:

*Thứ nhất*, cơ cấu nhân lực ngành du lịch thường có độ tuổi trẻ và lao động nữ chiếm tỷ lệ nhiều hơn lao động nam. Xuất phát từ tính đặc thù của ngành Du lịch đòi hỏi phải có lực lượng lao động có sức khỏe, trẻ trung và nhanh nhẹn, nên hình thành lực lượng lao động có cơ cấu độ tuổi trẻ. Nhiều lĩnh vực phục vụ khách du lịch như lễ tân, bàn, bar, buồng đòi hỏi có sự duyên dáng, cẩn thận và khéo léo của người phụ nữ, vì vậy tỷ lệ lao động nữ thường cao hơn lao động nam.

*Thứ hai*, chất lượng nhân lực ngành du lịch phân bố không đồng đều: Xuất phát từ tính định hướng tài nguyên rõ nét của ngành Du lịch, các hoạt động du lịch thường diễn ra tại các khu, điểm du lịch, những nơi có nhiều tài nguyên du lịch và được đầu tư đồng bộ về hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật ngành, vì vậy phần lớn lao động đã qua đào tạo đều làm việc tại những khu du lịch, trung tâm du lịch lớn, ở những khu vực còn lại thường thiếu lao động. Trong ngành Du lịch có nhiều công việc với yêu cầu lao động giản đơn, không đòi hỏi phải đào tạo ở trình độ cao mới thể hiện được, dẫn đến tình trạng tỷ lệ lao động chưa tốt nghiệp phổ thông trung học khá cao. Ngược lại, ở những bộ phận tiếp xúc trực tiếp với khách du lịch, đội ngũ lao động thường được trang bị đầy đủ các kỹ năng về chuyên môn nghiệp vụ, giao tiếp và tỷ lệ thông thạo ngoại ngữ tương đối cao.

*Thứ ba*, có sự biến động mạnh về số lượng theo thời gian trong năm: Do ảnh hưởng của tính thời vụ du lịch các hoạt động du lịch thường diễn ra sôi động trong một thời gian nhất định của năm (còn gọi là mùa cao điểm), vào thời điểm cao điểm của mùa du lịch, các doanh nghiệp du lịch thường phải tuyển dụng thêm các lao động thời vụ để đáp ứng nhu cầu kinh doanh, phục vụ khách của mình. Đến mùa thấp điểm, doanh nghiệp du lịch chấm dứt hợp

đồng lao động với những lao động thời vụ. Lao động của người lãnh đạo trong lĩnh vực kinh doanh du lịch có những điểm riêng biệt, bởi đối tượng, công cụ và sản phẩm lao động của họ có tính đặc thù, thể hiện:

- Là loại lao động trí óc đặc biệt: Trong quá trình ra quyết định và tổ chức thực hiện quyết định thể hiện rõ nét nhất đặc điểm lao động trí óc của người lãnh đạo trong lĩnh vực kinh doanh du lịch.

- Là loại lao động tổng hợp: Với tư cách là một nhà chuyên môn, lao động của lãnh đạo là lao động của người tìm kiếm nhân tài, sử dụng người giỏi, tổ chức và điều hành công việc một cách trôi chảy cho mục đích kinh doanh có hiệu quả cao. Với tư cách là nhà hoạt động xã hội, người lãnh đạo trong kinh doanh du lịch còn tham gia các hoạt động KT-XH khác trong đơn vị và theo yêu cầu của địa phương, ngành và đất nước (các tổ chức đoàn thể quần chúng, các hiệp hội khoa học, kinh tế, kinh doanh, chính trị, thể thao, văn hoá...).

Những đặc điểm trên đòi hỏi người lãnh đạo phải được đào tạo chuyên nghiệp, bài bản, có bằng cấp quản lý và quản lý du lịch.

Ngoài ra, kinh doanh du lịch nhằm thoả mãn nhu cầu tiêu dùng của du khách về nhiều loại hàng hoá, dịch vụ mang tính chất đơn lẻ hoặc tổng hợp (như các tour du lịch trọn gói), ở bất cứ địa điểm nào và vào bất kỳ thời gian nào. Các đặc điểm sản phẩm và tiêu dùng du lịch này tạo ra nhiều loại công việc có thể thu hút sự tham gia trực tiếp hoặc gián tiếp của nhiều loại, nhiều bộ phận lao động trong xã hội. Do đó, càng làm tăng khả năng cung (về số lượng) lao động du lịch trên thị trường và sự tham gia lao động trong ngành Du lịch là rất cao. Vấn đề này có ý nghĩa rất lớn đối với các nước kém phát triển, vì các nước này có nguồn lao động dồi dào và dân số trong độ tuổi lao động nhưng lại có trình độ chuyên môn thấp.

### *3.1.1.3. Các nhóm nhân lực ngành du lịch*

#### ***(1) Nhóm nhân lực quản lý nhà nước về du lịch***

Nhóm này gồm những người làm việc trong các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch từ trung ương đến địa phương, như ở Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch là cơ quan chuyên môn trực thuộc Chính phủ; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch ở các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương; phòng Văn hóa, Thông tin cấp huyện (bao gồm: Quận, huyện, thị xã, thành phố trực thuộc cấp tỉnh); Ban Văn hóa ở các xã. Nhóm nhân lực này đảm nhận nhiều nhiệm vụ và chức năng khác nhau như hoạch định chiến lược phát triển du lịch, hoạt động xúc tiến và quảng bá du lịch, tổ chức tuyển dụng, đào tạo cán bộ, hợp tác liên tỉnh và quốc tế về du lịch, lập kế hoạch đầu tư du lịch, quản lý và thanh tra lữ hành, nhà hàng khách sạn... Đây là lực lượng chiếm tỷ trọng không lớn trong toàn bộ nhân lực du lịch, nhưng có trình độ cao về chuyên môn và kỹ năng quản lý, có hiểu biết tương đối toàn diện và vĩ mô thuộc quản lý nhà nước. Vì vai trò của những người làm việc trong cơ quan quản lý nhà nước về du lịch như kim chỉ nam cho các hoạt động du lịch quốc gia, địa phương, vì thế cần chú trọng đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn lực này đúng cách nhằm đáp ứng được yêu cầu phát triển ngành Du lịch trong từng giai đoạn cụ thể.

### ***(2) Nhóm nhân lực sự nghiệp ngành Du lịch***

Nhóm nhân lực sự nghiệp ngành Du lịch gồm những người làm việc ở các cơ sở nghiên cứu du lịch, ví dụ như Viện Nghiên cứu phát triển du lịch; ở các cơ sở giáo dục, đào tạo như cán bộ giảng dạy, nghiên cứu ở các trường đại học, cao đẳng, trung cấp, các trường chuyên nghiệp du lịch, các cơ sở và trung tâm dạy nghề du lịch. Nhóm nhân lực này thực hiện nghiên cứu và đào tạo thế hệ lãnh nghề cho ngành Du lịch. Bộ phận nhân lực sự nghiệp ngành Du lịch không những có học vấn và trình độ chuyên môn sâu như các giáo sư, phó giáo sư, tiến sĩ, thạc sĩ... mà còn có khả năng và nghiệp vụ sư phạm, khả năng độc lập nghiên cứu khoa học. Vì thế lực lượng nhân lực chức năng sự nghiệp cần được chú trọng đào tạo sâu về kiến thức và chuyên môn, được bồi dưỡng

không ngừng đạt đến trình độ khu vực và thế giới nhằm mục đích phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao.

### **(3) Nhóm nhân lực kinh doanh du lịch**

Tùy vai trò và nhiệm vụ cũng như đặc trưng riêng mà có thể chia nhóm nhân lực kinh doanh du lịch thành 4 nhóm nhỏ:

#### *- Nhóm nhân lực quản lý chung của doanh nghiệp du lịch:*

Nhóm nhân lực quản lý chung của doanh nghiệp là những người đứng đầu, lãnh đạo doanh nghiệp như Tổng giám đốc, giám đốc, phó giám đốc... Đặc điểm của nhóm nhân lực này là vừa mang tính tư duy cao, vừa thuộc loại lao động tổng hợp. Vì công cụ chủ yếu của những người lãnh đạo là tư duy nên lao động của họ thuộc về loại lao động trí óc đặc biệt. Khác với những doanh nghiệp sản xuất, trong doanh nghiệp kinh doanh du lịch luôn tồn tại những mối quan hệ vô cùng đa dạng và phức tạp, từ nhân viên, đối tác, khách hàng hay sản phẩm của doanh nghiệp du lịch đều có sự khác biệt rõ nét. Vì thế sự quản lý của các nhà lãnh đạo trong doanh nghiệp du lịch cũng khác với các những người quản lý khác. Tính tổng hợp của nhân lực quản lý du lịch được thể hiện ở chỗ vừa quản lý, giáo dục, làm chuyên môn, vừa là lao động của các hoạt động xã hội khác.

#### *- Nhóm nhân lực quản lý theo các nghiệp vụ trong doanh nghiệp du lịch:*

Nhóm nhân lực thuộc các nghiệp vụ kinh tế trong doanh nghiệp du lịch bao gồm những người làm việc ở các phòng Nhân sự, phòng Kinh doanh, phòng Kế toán, phòng Thiết bị vật tư... Những phòng ban này cũng có nhiệm vụ tổ chức nhân sự cho cả doanh nghiệp, hoạch toán kinh doanh sau mỗi kỳ, tổ chức các hoạt động kinh doanh, nghiên cứu thị trường và phát triển sản phẩm mới, hoạch định quy mô và tốc độ phát triển doanh nghiệp, dự trù thiết bị và vật tư. Thông thường những nhân lực ở các phòng nghiệp vụ đều được đào tạo theo đúng chuyên ngành và có kiến thức hiểu biết về các lĩnh vực kinh doanh du lịch. Ngoài ra, để hoàn thành tốt công việc của mình, những lao

động này cần phải có tính kiên trì, khả năng thích nghi tốt, cần phải khách quan, công bằng và không tham lam để tránh dẫn đến tình trạng tham ô, hối lộ... trong doanh nghiệp.

*- Nhóm nhân lực đảm bảo điều kiện kinh doanh của doanh nghiệp*

Đây là nhóm nhân lực được xem là không kém phần quan trọng trong một doanh nghiệp du lịch. Tuy họ không trực tiếp sản xuất ra sản phẩm, nhưng để hoạt động kinh doanh được trôi chảy thì không thể thiếu họ. Nhóm nhân lực này gồm các nhân viên bảo vệ, nhân viên vệ sinh, nhân viên bảo trì các vật dụng, thiết bị, nhân viên cung ứng, nhân viên y tế... Họ cần phải có một trình độ nhất định và hiểu biết về các lĩnh vực kinh doanh du lịch cũng như cần phải được đào tạo kỹ năng nghề nghiệp của họ.

*- Nhóm nhân lực trực tiếp cung cấp dịch vụ cho khách trong doanh nghiệp du lịch:*

Nhóm nhân lực này bao gồm nhiều ngành nghề khác nhau được quy thành các chức danh cụ thể trong các doanh nghiệp kinh doanh du lịch. Nhân lực trực tiếp cung cấp dịch vụ cho du khách được hiểu như là những lao động tham gia trực tiếp vào quá trình kinh doanh du lịch, trực tiếp cung cấp và phục vụ khách du lịch. Những người thuộc nhóm nhân lực này cần đảm bảo có kỹ năng, nghiệp vụ cao và tính kiên nhẫn, tỉ mỉ, chịu khó và lòng hiếu khách. Tùy vào lĩnh vực kinh doanh trong du lịch, mà nhóm nhân lực trực tiếp này gồm nhân lực trong khách sạn, nhà hàng, nhân lực làm lễ hành, vận chuyển khách du lịch, nhân lực tham gia tổ chức hoạt động vui chơi giải trí... cụ thể như sau:

Trong ngành Khách sạn - nhà hàng: Nhân viên Lễ tân, nhân viên phục vụ buồng, nhân viên chế biến món ăn, nhân viên phục vụ bàn, nhân viên pha chế và phục vụ đồ uống...

Trong kinh doanh lễ hành: Người xây dựng, điều hành chương trình du lịch; hướng dẫn viên; nhân viên vận chuyển khách du lịch...

Nhìn chung, lao động trực tiếp cung cấp dịch vụ cho khách trong kinh doanh du lịch góp một vai trò quan trọng trong hoạt động du lịch. Họ là những người tiếp xúc trực tiếp và thường xuyên với khách du lịch, vì vậy đòi hỏi mỗi nhân viên phải có kỹ năng giao tiếp, kỹ năng nghề nghiệp tinh thông, thông thạo ngoại ngữ và sự thân thiện...

#### *3.1.1.4. Vai trò của nguồn nhân lực du lịch trong phát triển ngành du lịch*

Trong bối cảnh toàn cầu hóa, nền kinh tế nói chung và ngành Du lịch nói riêng đang chuyển dần sang phát triển về chất, chủ yếu dựa vào đầu tư chiều sâu khai thác yếu tố con người để tăng hàm lượng tri thức và công nghệ cao cho sự phát triển bền vững. Thực tế đã chứng minh rằng một quốc gia có nhiều tài nguyên vẫn chưa đủ để phát triển bền vững, nếu thiếu nguồn nhân lực dồi dào và chất lượng sẽ không đáp ứng mục tiêu, nhiệm vụ đề ra.

Một trong những nguồn lực quan trọng để phát triển ngành Du lịch đó là nguồn nhân lực. Nguồn nhân lực là yếu tố chính cho việc thực hiện các hoạt động du lịch. Sản phẩm của ngành chủ yếu là sản phẩm dịch vụ, phần lớn các sản phẩm được tạo ra đều có sự tham gia của con người. Với các ngành kinh tế khác luôn xem trọng khả năng cơ giới hóa, tự động hóa trong quá trình sản xuất. Nhưng đối với ngành Du lịch thì yếu tố con người luôn được đề cập trong các hoạt động của ngành từ lĩnh vực nhà hàng - khách sạn cho đến kinh doanh lữ hành hay vận chuyển hành khách. Từ khi bắt đầu đến khi kết thúc một chuyến du lịch ngắn hay dài, luôn tồn tại các mối quan hệ giữa khách du lịch với nhân viên lễ tân, nhân viên phục vụ buồng, nhân viên điều hành, hướng dẫn viên du lịch đến những người tài xế, người bán hàng lưu niệm... Các thiết bị, dụng cụ, phương tiện hiện đại chỉ là yếu tố hỗ trợ phục vụ khách tốt hơn. Để khách hài lòng, để phát triển ngành Du lịch cần sự phục vụ chuyên nghiệp và tận tình của mỗi nhân viên du lịch từ những người quản lý nhà nước về du lịch, các chuyên gia, lãnh đạo của các doanh nghiệp và đặc biệt những nhân viên trực tiếp phục vụ khách du lịch. Chất lượng của sản

phẩm du lịch do chất lượng của nhân lực du lịch quyết định. Mỗi người hoạt động trong ngành Du lịch đều phải trung thành, trân trọng những truyền thống tốt đẹp của dân tộc, có ý thức bảo vệ tài nguyên thiên nhiên và nhân văn. Vì thế nguồn nhân lực chiếm vai trò rất quan trọng trong sự nghiệp phát triển Ngành.

Theo xu hướng phát triển nhân lực du lịch đặt ra yêu cầu sự phát triển đồng bộ cả số lượng lẫn chất lượng và cơ cấu nhân lực nhằm tạo ra những động lực tốt nhất thúc đẩy sự phát triển của ngành du lịch. Xu hướng đó ngày càng đòi hỏi mỗi nhà quản lý cấp chiến lược, mỗi chuyên gia, nhà nghiên cứu, những người lãnh đạo doanh nghiệp du lịch có trình độ cao, kỹ năng quản lý giỏi và đội ngũ nhân viên du lịch lành nghề có tinh thần trách nhiệm, đạo đức nghề nghiệp cùng với lòng yêu nghề. Vì thế, trong thời đại toàn cầu hóa, hội nhập quốc tế như ngày nay, để sản phẩm du lịch đạt chất lượng cao, nâng cao năng lực cạnh tranh du lịch trên thị trường du lịch thế giới thì việc phát triển nguồn nhân lực du lịch là nhiệm vụ quan trọng hàng đầu cần phải thực hiện của ngành Du lịch nước ta hiện nay.

### ***3.1.2. Khái niệm về du lịch và doanh nghiệp du lịch***

#### ***3.1.2.1. Khái niệm về du lịch***

Hoạt động du lịch đã xuất hiện từ lâu trong lịch sử phát triển của loài người, thuật ngữ du lịch bắt nguồn từ tiếng Hy Lạp với ý nghĩa đi một vòng, đi vòng quanh, cuộc dạo chơi, leo núi, vận động ngoài trời. Trong ngôn ngữ nhiều nước, thuật ngữ này được chuyển đổi như La tinh hoá thành tornus và sau đó thành Le tourisme (tiếng Pháp), tourism (tiếng Anh), Typuzm (tiếng Nga) và Deríremdenverkehrs (tiếng Đức) với ý nghĩa là đi lại và mối quan hệ. Có rất nhiều quan niệm khác nhau về du lịch do tồn tại các cách tiếp cận khác nhau, sự khác nhau về ngôn ngữ ở các quốc gia.

Theo Hội đồng quốc gia chỉ đạo biên soạn từ điển bách khoa Việt Nam (2007) trong Từ điển Bách khoa Việt Nam thì “*Du lịch là một dạng nghỉ ngơi dưỡng sức, tham quan tích cực của con người ở ngoài nơi cư trú với mục*

*đích: nghỉ ngơi, giải trí, xem danh lam thắng cảnh, di tích lịch sử, công trình văn hóa nghệ thuật...*”, [12]. Du lịch được định nghĩa là hoạt động ngoài nơi cư trú của con người, gắn với phục hồi sức khỏe, nâng cao đời sống tinh thần.

Xem du lịch không chỉ đơn thuần là hoạt động xã hội mà còn là hoạt động kinh tế, thì “*Du lịch được coi là toàn bộ các hoạt động mà mục tiêu là kết hợp các hoạt động của các đối tượng tham gia vào quá trình kết hợp giá trị của các tài nguyên du lịch thiên nhiên và nhân văn với các dịch vụ, hàng hóa để tạo ra sản phẩm du lịch đáp ứng nhu cầu của khách du lịch*”, Đinh Thị Hải Hậu (2014) [7].

Theo Khoản 1, Điều 3, Luật Du lịch 2017, thay thế Luật Du lịch 2005 từ ngày 01 tháng 01 năm 2018: “*Du lịch là các hoạt động có liên quan đến chuyển đi của con người ngoài nơi cư trú thường xuyên trong thời gian không quá một năm liên tục nhằm đáp ứng nhu cầu tham quan, nghỉ dưỡng, giải trí, tìm hiểu, khám phá tài nguyên du lịch hoặc kết hợp với mục đích hợp pháp khác*” [15]. Du lịch được tiếp cận là hoạt động của khách hàng. Đây là quan điểm tính khái quát, súc tích, bao hàm được các khía cạnh cơ bản của du lịch là sự di chuyển của con người ngoài nơi cư trú, thời gian được giới hạn không quá một năm và phù hợp với thông lệ chung là không quá một năm. Mục đích của du lịch nhằm nâng cao đời sống tinh thần gắn phần nhiều với tài nguyên du lịch và có thể có những mục đích khác kèm theo như chữa bệnh, thăm người thân, tìm hiểu cơ hội kinh doanh, thậm chí là học tập với các khóa đào tạo dưới một năm. Với nội hàm này, ngoài những loại hình du lịch cơ bản như du lịch tham quan, nghỉ dưỡng, có thể thấy sự xuất hiện của các loại hình du lịch như du lịch thăm thân, du lịch học tập, du lịch chữa bệnh...

Trên cơ sở hệ thống hóa các khái niệm về du lịch, khái niệm du lịch: *Du lịch là hoạt động gắn với sự di chuyển của con người từ nơi cư trú đến một nơi khác nhằm mục đích tham quan, nghỉ dưỡng, giải trí, kết hợp thăm thân, kinh*



*doanh và nghiên cứu, học tập trong khoảng thời gian không quá 12 tháng.*

### **3.1.2.2. Khái niệm, đặc điểm và phân loại doanh nghiệp du lịch**

Khái niệm: Doanh nghiệp du lịch là tổ chức kinh tế có tên riêng, có tài sản, có trụ sở giao dịch và đăng ký hoạt động kinh doanh du lịch theo quy định của pháp luật.

Đặc điểm của doanh nghiệp du lịch: *Kinh doanh chủ yếu trong lĩnh vực dịch vụ du lịch với đặc điểm sản phẩm dịch vụ khó lưu kho, khó di chuyển, sản phẩm chủ yếu là kết quả của sự tương tác giữa người mua (khách du lịch) và người bán (người làm du lịch); có lực lượng lao động lớn, chủ yếu là lao động kỹ thuật nghiệp vụ (lao động trực tiếp); chịu sức ép về tính thời vụ cao; đối tượng phục vụ (khách du lịch) đa dạng về độ tuổi, trình độ, giới tính, tôn giáo, nghề nghiệp, quốc tịch...; có xu hướng hội nhập quốc tế cao; dễ bị tác động bởi các yếu tố về an ninh chính trị, an toàn xã hội, thiên tai, dịch bệnh.*

Phân loại doanh nghiệp du lịch theo lĩnh vực kinh doanh:

Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú là doanh nghiệp kinh doanh các dịch vụ phục vụ nhu cầu lưu trú của khách du lịch, gồm dịch vụ buồng/phòng, dịch vụ ăn uống...

Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành là doanh nghiệp xây dựng, bán và thực hiện một phần hoặc toàn bộ chương trình du lịch cho khách du lịch.

### **3.1.3. Khái niệm và vai trò phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp**

Phát triển nguồn nhân lực là một khái niệm được sử dụng rộng rãi hiện nay. Xuất phát từ cách tiếp cận khác nhau nên đã có nhiều khái niệm phát triển nguồn nhân lực. Theo cách hiểu thông thường, phát triển nguồn nhân lực là quá trình biến đổi hoặc làm cho biến đổi từ số lượng ít đến số lượng nhiều, từ phạm vi hẹp đến phạm vi rộng, từ trình độ thấp đến trình độ cao.

Trần Xuân Cầu và Mai Quốc Chánh (2012) trích dẫn quan điểm tiếp cận từ góc độ cá nhân và tổ chức, Liên Hiệp quốc (UN): “Phát triển nguồn

nhân lực được xác định nhằm nâng cao giá trị con người bằng cách bồi dưỡng năng lực để cải thiện chất lượng cuộc sống của họ, gia đình, tổ chức và xã hội” [3]. Bennis, W.G và Nanus, B (2014) nêu: “Phát triển nguồn nhân lực là phát triển kỹ năng, nâng cao kiến thức và cải thiện thái độ cho các cá nhân trong tổ chức” [38]. Theo nhóm tác giả Trần Thị Bích Hằng và Nguyễn Quốc Khánh (2024) thì “Phát triển nguồn nhân lực là tổng thể các hoạt động học tập có tổ chức được tiến hành trong những khoảng thời gian nhất định để nhằm tạo ra sự thay đổi hành vi nghề nghiệp của người lao động. Phát triển nguồn nhân lực gồm ba loại hoạt động là : giáo dục, đào tạo và phát triển” [18].

Tiếp cận phát triển nguồn nhân lực từ góc độ xã hội, nhóm tác giả Trần Xuân Cầu và Mai Quốc Chánh (2012) chỉ ra “Phát triển nguồn nhân lực là quá trình phát triển thể lực, trí lực, khả năng nhận thức và tiếp thu kiến thức tay nghề, tính năng động xã hội và sức sáng tạo của con người; nền văn hoá; truyền thống lịch sử” [3].

Theo Viện Nghiên cứu Quản lý Kinh tế Trung ương (2018) thì "Phát triển nguồn nhân lực là quá trình biến đổi nhân lực cả về số lượng, chất lượng và cơ cấu nhằm phát huy, khơi dậy những tiềm năng con người, phát triển toàn bộ nhân cách và từng bộ phận trong cấu trúc nhân cách, phát triển cả năng lực vật chất và năng lực tinh thần, tạo dựng và ngày càng nâng cao, hoàn thiện cả về đạo đức và tay nghề, cả về tâm hồn và hành vi từ trình độ chất lượng này lên trình độ chất lượng khác cao hơn, toàn diện hơn, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu nhân lực cho sự nghiệp phát triển đất nước”.

Theo Trần Sơn Hải (2020) thì “Phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch là tổng thể các hình thức, phương pháp, chính sách và biện pháp nhằm hoàn thiện và nâng cao chất lượng cho nguồn nhân lực (trí tuệ, thể chất và phẩm chất tâm lý - xã hội) làm gia tăng số lượng và điều chỉnh cơ cấu nguồn nhân lực ngành du lịch cho phù hợp với yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội và phát triển du lịch trong từng giai đoạn phát triển” [13]. Phát triển nguồn nhân lực

du lịch bao hàm quá trình đào tạo nhân lực về kiến thức chung liên quan đến nghề nghiệp, kiến thức nghề nghiệp, kỹ năng nghề nghiệp, văn hóa và sức khỏe nghề nghiệp.

Hệ thống hóa lý luận về phát triển nguồn nhân lực du lịch, khái niệm phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn cấp tỉnh được hiểu là *“Phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp là dự báo nhu cầu nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp, xây dựng và thực thi các chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp, kiểm tra, giám sát việc thực thi các chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp nhằm đáp ứng yêu cầu hoạt động kinh doanh du lịch của doanh nghiệp”*. Mục đích của phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp được khẳng định vì sự phát triển của doanh nghiệp. Cơ quan nhà nước cấp tỉnh có vai trò quan trọng trong dự báo nhu cầu nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp, xây dựng và thực thi chính sách nhằm tạo chuyển biến tích cực đối với nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp. Hoạt động kiểm tra, giám sát nhằm đánh giá và phát hiện kịp thời những vấn đề liên quan đến phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp, từ đó có những điều chỉnh kịp thời để phát triển nguồn nhân lực du lịch đáp ứng yêu cầu phát triển của doanh nghiệp.

#### ***3.1.4. Vai trò của nguồn nhân lực du lịch trong doanh nghiệp***

Nguồn nhân lực du lịch đóng vai trò quan trọng đối với sự phát triển doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch. Vai trò đó được thể hiện như sau:

- Nguồn nhân lực du lịch quyết định đến sự phát triển của các nguồn lực khác, là nhân tố quyết định quan trọng bậc nhất khả năng cung ứng sản phẩm dịch vụ du lịch của doanh nghiệp. So với các nguồn lực khác, nguồn nhân lực du lịch không bị cạn kiệt đi trong quá trình khai thác và sử dụng. Ngược lại nguồn nhân lực du lịch có khả năng tái sinh và phát triển nếu biết bồi dưỡng, khai thác và sử dụng hợp lý. Đặc biệt, hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch đòi hỏi số lượng lớn lao động du lịch, nhất là lao động trực tiếp với nhiều

trình độ khác nhau bởi tính chất, đặc điểm của kinh doanh du lịch có mức độ cơ giới hóa thấp và đối tượng phục vụ là khách hàng với nhu cầu rất đa dạng. Do đó sự phát triển của nguồn nhân lực du lịch cũng chính là sự phát triển của doanh nghiệp du lịch.

- Nguồn nhân lực du lịch quyết định lớn đến hiệu quả kinh doanh dịch vụ du lịch của doanh nghiệp du lịch. Trong yếu tố cấu thành hoạt động kinh doanh du lịch thì yếu tố con người có vai trò quyết định đến hiệu quả kinh doanh. Cụ thể, trong kinh doanh dịch vụ du lịch, sự đánh giá chất lượng dịch vụ của khách du lịch thường chịu ảnh hưởng rất lớn của quá trình giao tiếp giữa khách du lịch với nhân viên phục vụ. Khách du lịch không chỉ tiêu dùng khía cạnh vật chất của sản phẩm du lịch mà còn cảm nhận yếu tố phi vật chất của sản phẩm như tính thẩm mỹ của sản phẩm, tinh thần, thái độ, tác phong của nhân viên cung ứng sản phẩm du lịch. Mỗi cử chỉ, hành động, lời nói của lao động trực tiếp tham gia quá trình cung ứng sản phẩm du lịch sẽ tác động đến cảm nhận của du khách về chất lượng sản phẩm dịch vụ du lịch. Hơn nữa, chất lượng của nguồn nhân lực du lịch sẽ quyết định đến khả năng sáng tạo, đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ du lịch của doanh nghiệp. Khẳng định rằng, nguồn nhân lực du lịch đóng vai trò quan trọng trong nâng cao giá trị gia tăng của sản phẩm dịch vụ du lịch, tăng khả năng cạnh tranh, thúc đẩy thương mại hóa sản phẩm và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp.

- Nguồn nhân lực đưa doanh nghiệp phát triển trong thời đại khoa học công nghệ và toàn cầu hóa. Cuộc cách mạng khoa học công nghệ đã tạo ra sự phát triển mạnh mẽ và nhanh chóng trong tất cả các lĩnh vực của đời sống kinh tế - xã hội, cùng với đó là quá trình toàn cầu hóa đã tạo điều kiện thuận lợi và cơ hội cho các doanh nghiệp phát triển, trong đó có doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực được coi là ngành “công nghiệp không khói” giàu tiềm năng nhất. Cuộc cách mạng khoa học công nghệ hiện đại đã đem đến sự thỏa mãn về nhu cầu tiêu dùng của khách hàng như sự tiện nghi về phòng ngủ,

dịch vụ ăn uống, dịch vụ lễ hành... [14].

- Nguồn nhân lực du lịch đóng vai trò quyết định trong việc khai thác các tài nguyên tự nhiên và văn hóa, hình thành sản phẩm du lịch, đáp ứng yêu cầu phát triển hoạt động kinh doanh du lịch của doanh nghiệp.

- Nguồn nhân lực du lịch tham gia quá trình cung ứng sản phẩm du lịch là nhân tố cơ bản để thực hiện việc “xuất khẩu vô hình” và “xuất khẩu tại chỗ” cho doanh nghiệp du lịch. Chỉ có con người mới sáng tạo ra các dịch vụ và hàng hóa để thu hút khách du lịch trong và ngoài nước đến tham quan du lịch. Khách du lịch sẽ phải tiêu thụ một lượng hàng hóa và dịch vụ khi đến tham quan du lịch, những hàng hóa và dịch vụ này được xuất khẩu qua tiêu dùng của khách du lịch quốc tế. Nói một cách khác, nguồn nhân lực du lịch tham gia trực tiếp quá trình cung ứng sản phẩm du lịch có vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ du lịch, từ đó nâng cao giá trị gia tăng của sản phẩm và hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp du lịch.

Việc nhận thức đủ vai trò, tầm quan trọng của nguồn nhân lực du lịch trong hoạt động thực tiễn của doanh nghiệp, sự quan tâm đúng mức tới phát triển nguồn nhân lực du lịch có ý nghĩa hết sức quan trọng. Vấn đề đặt ra đối với chính quyền cấp tỉnh, các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch cấp tỉnh là phát triển phát triển nguồn nhân lực du lịch có kiến thức, kỹ năng, thái độ làm việc phù hợp để tạo nguồn cho các doanh nghiệp lựa chọn đúng người đúng việc để cung ứng sản phẩm du lịch, đáp ứng nhu cầu của khách du lịch.

### **3.2. Nội dung và tiêu chí phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn cấp tỉnh**

#### ***3.2.1. Nội dung phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn cấp tỉnh***

##### ***3.2.1.1. Dự báo nhu cầu nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn cấp tỉnh***

Dự báo nhu cầu nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn

cấp tỉnh do cơ quan quản lý nhà nước về du lịch cấp tỉnh thực hiện và gắn với nhu cầu phát triển nguồn nhân lực du lịch của doanh nghiệp trên địa bàn. Do đó, việc dự báo cần phải có sự tham gia của chính doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch. Dự báo nhu cầu nguồn nhân lực du lịch là quá trình phân tích nhu cầu thị trường lao động, chất lượng nguồn nhân lực và cơ cấu lao động cụ thể trong lĩnh vực du lịch nhằm xác định đúng nhu cầu về số lượng, cơ cấu và trình độ nguồn nhân lực đảm bảo yêu cầu nguồn nhân lực du lịch thực hiện hoạt động kinh doanh du lịch. Trên cơ sở phân tích, đánh giá thực trạng nguồn nhân lực du lịch hiện tại, căn cứ quan điểm và định hướng phát triển du lịch của địa phương để đưa ra dự báo có tính khả thi nhất. Một số căn cứ cụ thể để dự báo nhu cầu nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp là mục tiêu tăng trưởng khách du lịch của ngành, địa phương, tốc độ gia tăng các cơ sở lưu trú, ăn uống phục vụ khách du lịch ở các cấp độ dịch vụ (số lượng buồng, chỗ phục vụ...), số lượng các cơ sở kinh doanh dịch vụ lữ hành và các dịch vụ du lịch khác; tỷ lệ chuyển đổi nghề nghiệp từ kinh doanh du lịch sang lĩnh vực khác hoặc nghỉ việc. Như vậy, nội dung của dự báo nhu cầu nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp gồm:

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

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

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

### 3.2.1.2. Xây dựng và thực thi các chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp

#### - Xây dựng các chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp

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

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

Chính sách thúc đẩy phát triển đào tạo nguồn nhân lực du lịch là chính sách nhằm thu hút các nguồn lực đầu tư cho hoạt động đào tạo nguồn nhân lực du lịch hình thành các cơ sở đào tạo du lịch, thúc đẩy doanh nghiệp tham gia đào tạo du lịch và đặc biệt là chính sách đầu tư trọng điểm của nhà nước

về phát triển cơ sở đào tạo, trong đó tập trung đầu tư cơ vật chất, đội ngũ, chương trình giáo trình thông qua các hoạt ưu đãi thuế đất, ưu đãi thuế giá trị gia tăng, vay vốn ưu đãi, hỗ trợ đầu tư từ ngân sách...

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

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

Một số lưu ý đối với cơ chế, chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch: Phù hợp với các quy định của pháp luật; đảm bảo tính khả thi trong thực tiễn; tác động trực tiếp đến phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp; tạo động lực thu hút các bên tham gia phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp.

*- Thực thi các chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp*

Việc thực thi các chính sách có tác động trực tiếp đến phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp. Các chính sách có hiệu quả hay không phần lớn phụ thuộc quá trình triển khai của các cơ quan quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp. Một chính về phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp được ban hành kịp thời song không



được các cơ quan chức năng thực hiện hoặc thực hiện không kịp thời, thực hiện không đầy đủ sẽ không đạt được mục tiêu của chính sách. Do đó, cần phải quyết liệt, sát sao trong chỉ đạo, điều hành và thực hiện các chính sách theo các nội dung đã được cấp có thẩm quyền ban hành.

UBND tổ chức thực hiện các nghị quyết của HĐND về phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp bằng việc ban hành các chương trình, kế hoạch, đề án và các chính sách cụ thể; chỉ đạo, điều hành các cơ quan giúp việc thực hiện phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp. Bố trí các nguồn lực thực hiện cơ chế, chính sách, chương trình, kế hoạch, đề án phát triển nguồn nhân lực du lịch.

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

### *3.2.1.3. Kiểm tra, giám sát phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp*

Việc kiểm tra, giám sát, đánh giá được thực hiện theo hai mức độ, kiểm tra, giám sát nội bộ và kiểm tra, giám sát độc lập. Ở phạm vi nội bộ, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch thực hiện đánh giá công tác phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên cơ sở các chính sách chương trình, kế hoạch, đề án đã được phê duyệt; tiến hành thanh tra, kiểm tra một số mặt cụ thể trong phát triển nguồn nhân lực du lịch như việc sử dụng lao động qua đào tạo đối với các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch có điều kiện về con người (cơ sở lưu trú có xếp hạng, kinh doanh lữ hành – hướng dẫn du lịch), chế độ chính sách đối với lao động du lịch... của doanh nghiệp. Hoạt động kiểm tra, giám sát, đánh giá độc lập nhằm đánh giá một cách độc lập việc thực thi các

nhiệm vụ phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp đã được cấp có thẩm quyền là HĐND, UBND giao. Trong đó Ban Văn hóa – Xã hội của HĐND thực hiện chức năng kiểm tra, giám sát việc thực hiện cơ chế, chính sách, các chương trình, kế hoạch, đề án phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp, việc chấp hành các quy định của pháp luật về phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp của các đối tượng liên quan thông qua các cuộc kiểm tra, giám sát. Việc kiểm tra, giám sát công tác phát triển nguồn nhân lực du lịch phải dựa trên các tiêu chí cụ thể.

### ***3.2.2. Tiêu chí đánh giá phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp***

Theo tác giả Lê Văn Kỳ (2018) thì các tiêu chí đánh giá hoạt động phát triển nguồn nhân lực gồm: Chất lượng xây dựng chiến lược, quy hoạch phát triển nguồn nhân lực du lịch; Hiệu quả của chính sách thu hút nguồn nhân lực du lịch của địa phương và hiệu quả của công tác tổ chức quản lý phát triển nguồn nhân lực du lịch của địa phương [11].

Tác giả Trần Sơn Hải (2020) nêu tiêu chí đánh giá phát triển nguồn nhân lực du lịch về chất lượng và cơ cấu gồm: Thể hiện sự nâng lên về chất lượng của nguồn nhân lực du lịch, biểu hiện qua các tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực du lịch được nâng lên và sự chuyển dịch cơ cấu theo hướng tiến bộ, hợp lý, qua đó thấy được chất lượng nguồn nhân lực du lịch đã đáp ứng được yêu cầu đặt ra hay chưa, cụ thể bao gồm: theo trình độ chuyên môn, trình độ đào tạo của nguồn nhân lực du lịch, địa giới du lịch, lĩnh vực hoạt động, trình độ đào tạo, ngành nghề chuyên môn, giới tính và độ tuổi. Trong đó, tỷ trọng nhân lực có trình độ cao đẳng, đại học trở lên qua các năm, tỷ trọng càng cao thì chất lượng nhân lực càng tốt. Cơ cấu theo địa giới du lịch thể hiện sự phân bổ nhân lực du lịch giữa các địa phương, các vùng, miền và khu du lịch. Cơ cấu theo lĩnh vực hoạt động bao gồm khu vực quản lý nhà nước, khu vực sự nghiệp và khu vực kinh doanh. Bên cạnh đó, việc xác định cơ cấu nhân lực hợp lý, chính xác phù hợp theo trình độ đào tạo, giới tính và

độ tuổi để đảm bảo tính hiệu quả kinh tế - xã hội của hoạt động này, tránh tình trạng “thừa thầy, thiếu thợ”, giúp ổn định của thị trường lao động [13].

Theo tác giả Lê Thị Hồng Điệp (2019) thì hiệu quả làm việc hay mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của người lao động thể hiện năng suất lao động của người lao động đây là yếu tố hàng đầu thể hiện chất lượng của nguồn nhân lực. Các hoạt động học tập, đào tạo, phát triển giúp nâng cao năng lực của nhân lực chỉ thực sự đạt kết quả khi qua đó nhân lực nâng cao được năng suất và hiệu quả công việc. Năng suất lao động thể hiện năng lực làm việc thực tế của đội ngũ nguồn nhân lực du lịch, năng suất thường được đo bằng sản lượng, giá trị lao động theo doanh thu được tạo ra. Năng suất lao động của nguồn nhân lực du lịch thể hiện bởi sự đáp ứng nhu cầu thực tế công việc đòi hỏi, sự phát triển của doanh nghiệp du lịch nói riêng, của ngành du lịch nói chung. Việc đảm bảo năng suất lao động nguồn nhân lực du lịch phụ thuộc vào hầu hết các hoạt động như thu hút, đào tạo và bồi dưỡng lao động. Phát triển nguồn nhân lực du lịch về năng suất lao động là tiền đề quan trọng cho doanh nghiệp phát triển đồng thời góp phần vào quá trình chuyển dịch cơ cấu kinh tế của từng địa phương nói riêng và cả nước nói chung [10].

Trên cơ sở hệ thống hóa lý luận đã được công bố, tiếp cận theo quan điểm chủ thể phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp là chính quyền địa phương cấp tỉnh, các nhóm tiêu chí đánh giá sự phát triển nguồn nhân lực du lịch được xác lập gồm:

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

- Tiêu chí đánh giá về các chính sách: được ban hành và thực thi kịp

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

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

### **3.3. Nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn cấp tỉnh**

#### **3.3.1. Nhân tố chính trị và luật pháp**

Nhân tố chính trị, pháp luật thuộc nhóm nhân tố môi trường vĩ mô có tác động bao trùm đến tất cả các mặt đời sống xã hội. Tình hình chính trị ổn định sẽ là nền tảng căn bản để kinh tế - xã hội nói chung phát triển bền vững. Ngành du lịch là ngành thương mại dịch vụ, có tính liên ngành, liên vùng, do đó sự ổn định về tình hình chính trị của một quốc gia, một khu vực sẽ có tác động tích cực trực tiếp đến hoạt động kinh doanh du lịch thông qua việc thu hút đầu tư về du lịch, thu hút khách du lịch, đặc biệt là khách du lịch quốc tế. Sự phát triển kinh tế - xã hội, trong đó có ngành du lịch của một địa phương cấp tỉnh chịu tác động bởi tình hình chính trị của quốc gia, khu vực. Các quan điểm, định hướng và hệ thống pháp luật quốc gia là kim chỉ nam, là hành lang pháp lý cho mọi hoạt động của các tổ chức, cá nhân quốc gia đó. Trên một địa bàn cấp tỉnh, các tổ chức, cá nhân phải tuân thủ pháp luật chung của quốc gia. Các quan điểm đúng đắn, hệ thống pháp luật đầy đủ, phù hợp với yêu cầu quản lý xã hội sẽ tạo động lực cho kinh tế - xã hội phát triển. Đối với phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn cấp tỉnh, nhân tố chính trị, pháp luật vừa tác động trực tiếp vừa tác động gián tiếp. Về tác động gián tiếp, nhân tố chính trị, pháp luật tạo tiền đề cho ngành du lịch của địa phương phát triển, từ đó dẫn đến yêu cầu phát triển nguồn nhân lực để đáp

ứng yêu cầu phát triển của ngành, trong đó nền tảng cốt lõi là sự phát triển của doanh nghiệp du lịch dẫn đến nhu cầu phát triển nguồn nhân lực du lịch. Về tác động trực tiếp, các quan điểm phát triển du lịch, phát triển nguồn nhân lực du lịch, pháp luật về du lịch và các pháp luật liên quan đến phát triển nguồn nhân lực du lịch như pháp luật về đào tạo, dạy nghề, lao động, đầu tư, thuế... sẽ là định hướng, là hành lang pháp lý để các tổ chức, cá nhân tham gia phát triển nguồn nhân lực du lịch.

Vì vậy, nhân tố chính trị, pháp luật ảnh hưởng trực tiếp và gián tiếp đến phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn cấp tỉnh.

### ***3.3.2. Các chính sách của địa phương cấp tỉnh***

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

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

Một số chính sách cụ thể có tác động đến phát triển nguồn nhân lực du lịch của địa phương như chính sách thu hút đầu tư phát triển hạ tầng cơ sở vật

chất kỹ thuật kinh doanh du lịch, thu hút đầu tư phát triển mạng lưới cơ sở đào tạo du lịch (chính sách ưu đãi thuế, tiếp cận vốn vay, chính sách giao đất, hỗ trợ giải phóng mặt bằng...), thu hút lao động du lịch, thu hút người học du lịch (chính sách hỗ trợ chi phí đào tạo, nhà ở, tôn vinh); chính sách sử dụng lao động qua đào tạo du lịch.

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

### ***3.3.3. Tiềm năng phát triển du lịch của tỉnh***

- *Về tài nguyên du lịch*: Ngành du lịch của một địa phương muốn phát triển cần phải dựa trên nền tảng tài nguyên du lịch. Sự đa dạng về tài nguyên du lịch sẽ là cơ sở để hình thành các sản phẩm du lịch hấp dẫn khách du lịch, là điều kiện cho hoạt động kinh doanh du lịch phát triển. Tài nguyên du lịch bao gồm tài nguyên du lịch tự nhiên và tài nguyên du lịch văn hóa. Những lợi thế về điều kiện tự nhiên như vị trí địa lý, địa hình, khí hậu, khoáng sản (mỏ khoáng) dạng địa hình đá vôi ngập nước, địa hình đồi núi, vùng nước biển... sẽ là nguồn tài nguyên du lịch tự nhiên hấp dẫn khách du lịch. Lịch sử, văn hóa truyền thống là những nhân tố căn bản hình thành tài nguyên du lịch văn hóa, cụ thể là các di tích lịch sử, văn hóa, danh lam thắng cảnh, ẩm thực, lễ hội,... Địa phương có nhiều di tích lịch sử văn hóa, lễ hội... được công nhận là di sản cấp quốc tế, quốc gia sẽ có được lợi thế phát triển sản phẩm du lịch văn hóa. Những thế mạnh, lợi thế về tài nguyên du lịch tự nhiên, tài nguyên du lịch văn hóa là lợi thế về tiềm năng du lịch và sẽ hấp dẫn, thu hút được nhiều khách du lịch. Sự xuất hiện nhu cầu của khách du lịch sẽ dẫn đến xuất hiện các nhà cung ứng dịch vụ cho du khách, và tất yếu dẫn đến nhu cầu phát triển nguồn nhân lực du lịch đáp ứng yêu cầu kinh doanh của doanh nghiệp du

lịch. Cùng với các nhân tố về chính sách, pháp luật, tiềm năng du lịch là một trong những nhân tố quan trọng tác động tích cực đến sự phát triển hoạt động kinh doanh du lịch của một địa phương.

- *Về dân số*: Quy mô dân số tác động đến việc tạo nguồn lao động du lịch đối với một địa phương. Đồng thời, quy mô dân số cũng phản ánh nhu cầu việc làm của người dân tại địa phương. Dân số có tỷ lệ người trong độ tuổi lao động cao sẽ thuận lợi cho địa phương tạo nguồn lao động du lịch, song cũng chính là sức ép về cơ hội việc làm. Sự phân bố dân cư tại các khu vực nông thôn, thành thị cũng tác động đến sự dịch chuyển lao động du lịch giữa các khu vực. Như vậy, vấn đề dân số có tác động đến phát triển nguồn nhân lực du lịch.

- *Về kinh tế*: Tình hình phát triển kinh tế và tiềm lực kinh tế của một địa phương quyết định đến sự phát triển của các lĩnh vực trên địa bàn. Sự sôi động của hoạt động kinh tế của địa phương sẽ tạo hình ảnh tích cực, tạo được nguồn tài chính để hỗ trợ đầu tư cho du lịch từ ngân sách nhà nước, thu hút các nhà đầu tư về du lịch, tạo nhu cầu về nguồn nhân lực du lịch, thu hút nguồn nhân lực du lịch từ địa phương khác dịch chuyển đến, tạo sức hấp dẫn cho nguồn nhân lực tại chỗ tham gia quá trình đào tạo du lịch.

Như vậy, tiềm năng du lịch nhân tố căn bản để hình thành và thúc đẩy kinh doanh du lịch phát triển dẫn đến nhu cầu nguồn nhân lực du lịch – nhân tố quan trọng tiên quyết góp phần vào sự phát triển của doanh nghiệp du lịch. Doanh nghiệp du lịch phát triển đồng nghĩa với nhu cầu phát triển nguồn nhân lực du lịch, đặc biệt là nguồn nhân lực du lịch trực tiếp tham gia quá trình cung ứng sản phẩm dịch vụ du lịch.

#### ***3.3.4. Cơ sở hạ tầng xã hội của khu vực và của tỉnh***

Hệ thống cơ sở hạ tầng của địa phương là một bộ phận cấu thành hệ thống cơ sở hạ tầng quốc gia. Hầu hết các yếu tố của cơ sở hạ tầng địa phương đều có ảnh hưởng tới sự phát triển du lịch của địa phương, trong khi

đó chỉ có những yếu tố của hệ thống cơ sở hạ tầng quốc gia liên quan đến địa phương đó mới có tác động đến hoạt động của du lịch tại địa phương. Điều kiện cơ sở hạ tầng tốt sẽ tạo điều kiện dễ dàng cho việc tiếp cận các điểm du lịch cũng như các dịch vụ phục vụ nhu cầu đa dạng của khách du lịch, tạo ấn tượng tốt đối với du khách. Sự hoàn thiện theo hướng đồng bộ và hiện đại của hệ thống cơ sở hạ tầng chính là điều kiện quan trọng thu hút các nhà đầu tư trong lĩnh vực du lịch, đặc biệt là kinh doanh dịch vụ lưu trú, ăn uống, dịch vụ lữ hành. Một điểm đến du lịch có thể là một quốc gia, một địa phương hay một điểm tham quan du lịch, nếu hội tụ đủ các loại hình giao thông như đường hàng không, đường biển, đường bộ, đường sắt... sẽ là một lợi thế thu hút khách du lịch và thu hút đầu tư du lịch.

Bên cạnh giao thông thì cần phải có sự tham gia của các yếu tố hạ tầng kỹ thuật khác bao gồm: Hệ thống thông tin và truyền thông là điều kiện cần thiết để đảm bảo thông tin cho khách du lịch, hệ thống điện, cấp và thoát nước phục vụ nhu cầu sinh hoạt của khách.

Những điều kiện về hạ tầng cơ bản trên là yếu tố quan trọng tác động đến sự phát triển của hoạt động kinh doanh du lịch, dẫn đến nhu cầu phát triển nguồn nhân lực du lịch phục vụ hoạt động của các doanh nghiệp du lịch. Điều kiện hạ tầng thuận lợi sẽ tạo điều kiện cho lao động du lịch cung ứng tốt nhất sản phẩm dịch vụ du lịch cho du khách, góp phần nâng cao chất lượng và giá trị gia tăng của sản phẩm du lịch.

### ***3.3.5. Tiến trình hội nhập quốc tế***

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



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

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

### **3.3.6. Nhóm nhân tố thuộc về doanh nghiệp du lịch**

#### *- Chiến lược, định hướng phát triển nguồn nhân lực*

Những doanh nghiệp du lịch có chiến lược kinh doanh rõ ràng và có quan tâm hoạch định chiến lược nguồn nhân lực, có chính sách và kế hoạch nhân lực thì công tác phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp rất tốt. Các hoạt động quản trị nguồn nhân lực của doanh nghiệp bao gồm thu hút và tuyển dụng, bố trí và sử dụng, bồi dưỡng nguồn nhân lực, đánh giá thực hiện công việc và đãi ngộ nguồn nhân lực. Các hoạt động này có mối quan hệ biện chứng bền vững, tác động qua lại với nhau.

#### *- Khả năng tài chính của doanh nghiệp*

Phát triển đội ngũ nhân lực, đặc biệt phát triển về mặt chất lượng được coi là một khoản đầu tư dài hạn của bất cứ doanh nghiệp nào. Những doanh nghiệp dành một khoản ngân sách lớn cho hoạt động quản trị nguồn nhân lực nói chung và phát triển nguồn nhân lực nói riêng sẽ tạo điều kiện cho việc thu hút, giữ chân nhân tài của doanh nghiệp cũng như cho việc nâng cao chất lượng các hoạt động đào tạo nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực trong doanh nghiệp. Khả năng tài chính của doanh nghiệp cũng ảnh hưởng rất lớn

đến phát triển nguồn nhân lực. Những doanh nghiệp có tiềm lực tài chính sẽ thuận lợi trong công tác thu hút, đào tạo nhân tài du lịch. Nhiều doanh nghiệp mặc dù biết đào tạo nhân viên là cần thiết nhưng khả năng tài chính không cho phép cử nhân viên tham gia các lớp đào tạo tại các cơ sở đào tạo du lịch có uy tín hoặc mời các chuyên gia về đào tạo tại chỗ cho nhân viên.

*- Trình độ khoa học và công nghệ của doanh nghiệp*

Trình độ khoa học và công nghệ mà doanh nghiệp áp dụng đặt ra những đòi hỏi đối với đội ngũ nhân lực từ đó thúc đẩy đội ngũ này cần nâng cao năng lực để làm chủ được những công nghệ đó. Mặt khác khi doanh nghiệp áp dụng những công nghệ hiện đại tạo điều kiện thuận lợi cho việc phát triển nguồn nhân lực du lịch hơn. Công nghệ đóng một vai trò quan trọng trong lĩnh vực du lịch. Việc đưa công nghệ vào kinh doanh du lịch đã trực tiếp giúp giảm chi phí, cải thiện dịch vụ, nâng cao hiệu quả hoạt động và trải nghiệm của khách hàng. Đối với phát triển nguồn nhân lực du lịch, nếu doanh nghiệp áp dụng công nghệ trong tuyển dụng (ứng dụng công nghệ thông tin trong đăng tin tuyển dụng, đa dạng các kênh tuyển dụng), sử dụng công nghệ trong đào tạo, đào tạo trực tuyến và sử dụng công nghệ trong sử dụng nguồn nhân lực sẽ giúp cho nhà quản lý tiết kiệm thời gian và chi phí.

*- Đội ngũ nhân lực du lịch*

Nguồn nhân lực du lịch của doanh nghiệp bao gồm những người quản lý doanh nghiệp và những người tham gia trực tiếp vào quá trình phục vụ khách du lịch có tác động quyết định đến chất lượng. Để đáp ứng hoạt động kinh doanh du lịch, nguồn nhân lực du lịch trong doanh nghiệp cần đảm bảo các yêu cầu:

- + Số lượng: đáp ứng yêu cầu kinh doanh;
- + Cơ cấu: Giữa các bộ phận nghiệp vụ, giữa bộ phận quản lý và bộ phận phục vụ trực tiếp, theo giới tính, theo trình độ...
- + Kinh nghiệm và trình độ quản lý;

+ **Chất lượng:** Thể hiện trên các tiêu chí sức khỏe, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kinh nghiệm, thái độ ý thức làm việc, ngoại ngữ... hiểu biết về du lịch nói chung. Chất lượng lao động cao dẫn đến sự đánh giá tốt của khách về chất lượng du lịch của địa phương, đó là lý do để khách có thể quay lại - một chỉ tiêu quan trọng trong nguồn nhân lực du lịch.

## **CHƯƠNG 4. THỰC TRẠNG NHÂN LỰC DU LỊCH VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH CHO CÁC DOANH NGHIỆP TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BẮC NINH GIAI ĐOẠN 2021 – 2023**

### **4.1. Khái quát chung về tỉnh Bắc Ninh**

#### ***4.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển***

Bắc Ninh là một tỉnh đồng bằng thuộc châu thổ Bắc Bộ, tiếp giáp tỉnh Bắc Giang ở phía Bắc và Đông Bắc, với tỉnh Hải Dương và Hưng Yên ở phía Đông Nam và Nam, với thủ đô Hà Nội ở phía Tây và Tây Bắc. Bắc Ninh là vùng đất ngàn năm văn hiến; có gần 700 người đỗ trạng, nghè, cống, có Cổ Loa, Luy Lâu, Long Biên đã là Thủ đô của nước Việt Nam; thời Bắc thuộc có nền kinh tế và văn hóa phát triển, một địa bàn quân sự trọng yếu của đất nước. Suốt mấy nghìn năm dựng nước và giữ nước, nhân dân địa phương từ đời này đến đời khác đã đổ nhiều xương máu đánh đuổi kẻ thù xâm lược để giữ vững chủ quyền độc lập của Tổ quốc, quê hương; lao động tích cực và sáng tạo phát triển kinh tế, văn hóa, xã hội xây dựng cuộc sống ngày càng phồn thịnh và hạnh phúc.

Địa giới tỉnh Bắc Ninh qua các thời kỳ lịch sử như sau:

Thời Hùng Vương - An Dương Vương, đây là đất bộ Vũ Ninh trong nhà nước Văn Lang - Âu Lạc. Dưới thời Lý, địa phương có tên là Lộ Bắc Giang. Đến thời Hồ lại tách ra thành Lộ Bắc Giang và Lộ Lạng Giang.

Sang thời Lê: Sau một thời gian mang tên là Bắc Đạo, đến năm 1469, dưới triều Lê Thánh Tông, đổi thành trấn Kinh Bắc. Trên 4 thế kỷ, trấn Kinh Bắc ổn định số lượng 20 huyện nằm trong 4 phủ.

Dưới triều Nguyễn: Năm 1823, trấn Kinh Bắc đổi thành trấn Bắc Ninh. Năm 1831, trấn Bắc Ninh đổi thành tỉnh Bắc Ninh. Thời kỳ này, tỉnh Bắc Ninh có 21 huyện, diện tích khoảng 6.000 km<sup>2</sup>, với số dân chừng 70 vạn người.

Thời thuộc Pháp: Tháng 10 năm 1895, thực dân Pháp chia Bắc Ninh thành 2 tỉnh Bắc Ninh và Bắc Giang, lấy sông Cầu làm địa giới. Trong những năm cuối thế kỷ XIX và đầu thế kỷ XX, thực dân Pháp tiếp tục thay đổi địa giới để cuối cùng tỉnh Bắc Ninh còn 10 phủ, huyện là: phủ Từ Sơn, phủ Thuận Thành, phủ Gia Lâm và các huyện Văn Giang, Gia Bình, Lang Tài, Quế Dương, Võ Giàng, Tiên Du và Yên Phong.

Ngày 19 tháng 10 năm 1938, chính quyền thuộc địa Pháp ở nước ta quyết định nâng cấp thị xã Bắc Ninh lên thành phố cấp III.

Thời kỳ Nhà nước Việt Nam Dân chủ Cộng hòa, tỉnh Bắc Ninh đặt dưới sự quản lý của ủy ban hành chính Bắc Bộ, rồi ủy ban hành chính Liên khu I, Liên khu Việt Bắc. Để thuận lợi cho việc chỉ đạo, quản lý, Quốc hội, Chính phủ đã quyết định điều chỉnh địa giới các huyện, xã của tỉnh Bắc Ninh như sau: Tháng 8 năm 1950, huyện Gia Lương ra đời trên cơ sở hợp nhất Gia Bình và Lang Tài; huyện Quế Võ ra đời tháng 10 năm 1962, trên cơ sở hợp nhất Quế Dương và Võ Giàng; huyện Tiên Sơn ra đời tháng 3 năm 1963, sau khi Tiên Du, Từ Sơn đã chuyển một số xã sang Gia Lâm và Đông Anh; chuyển xã Đông Thọ, xã Văn Môn sang Yên Phong, nhận của Yên Phong hai xã Tương Giang và Phú Lâm và từ Quế Võ xã Khắc Niệm, xã Võ Cường. Tháng 4 năm 1961, huyện Gia Lâm cùng một số xã của các huyện Thuận Thành, Tiên Du, Từ Sơn thuộc tỉnh Bắc Ninh được chuyển giao về Hà Nội.

Ngày 27 tháng 10 năm 1962, Quốc hội khóa II ra Nghị quyết hợp nhất hai tỉnh Bắc Ninh - Bắc Giang thành tỉnh Hà Bắc, với 14 huyện, 2 thị xã. Ngày 01 tháng 4 năm 1963, đơn vị hành chính mới chính thức đi vào làm việc.

Sau 1/3 thế kỷ hợp nhất, kỳ họp thứ 10, Quốc hội khóa IX, ngày 06 tháng 11 năm 1996 đã ra Quyết định phê chuẩn việc tái lập hai tỉnh Bắc Ninh và Bắc Giang. Ngày 1 tháng 1 năm 1997, tỉnh Bắc Ninh chính thức hoạt động theo đơn vị hành chính mới. Thị xã Bắc Ninh trở thành thị xã tỉnh lỵ. Tỉnh

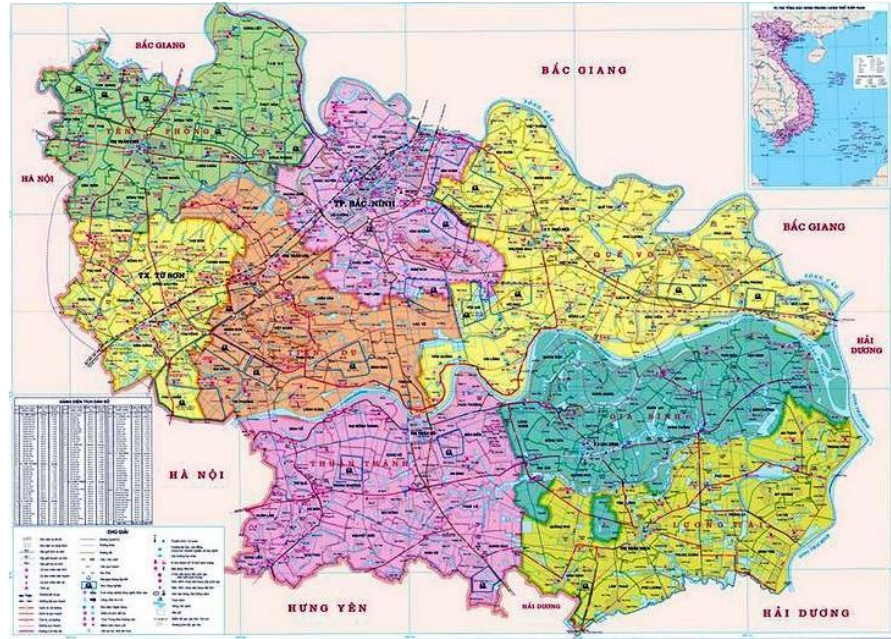
Bắc Ninh có diện tích tự nhiên gần 822,7km<sup>2</sup> với 1 thị xã, 5 huyện, có 123 xã, phường, thị trấn; dân số 925.997 người, là tỉnh có mật độ dân số cao (1.163 người/ km<sup>2</sup>).

Sau khi tỉnh Bắc Ninh được tái lập để thuận lợi cho việc chỉ đạo, Quốc hội, Chính phủ đã quyết định điều chỉnh địa giới các huyện, xã của tỉnh Bắc Ninh như sau: Tại nghị định số 68/1999/NĐ- CP ngày 9 tháng 8 năm 1999, Chính phủ quyết định chia tách huyện Gia Lương thành hai huyện Lương Tài và Gia Bình; huyện Tiên Sơn thành huyện Từ Sơn và Tiên Du. Tháng 4 năm 2002, Thủ tướng Chính phủ có Nghị định số 37/2002/NĐ-CP thành lập đơn vị hành chính: phường Suối Hoa, thị xã Bắc Ninh và thị trấn Gia Bình, huyện Gia Bình. Tháng 1 năm 2006, Thủ tướng Chính phủ có Nghị định số 15/2006/NĐ-CP thành lập thành phố Bắc Ninh. Tháng 9 năm 2008 thị xã Từ Sơn được thành lập trên cơ sở toàn bộ diện tích và dân số của huyện Từ Sơn và thành lập phường Trang Hạ thuộc thị xã Từ Sơn.

Thời gian và thay đổi địa giới hành chính tuy đã làm cho diện mạo của tỉnh Bắc Ninh có những thay đổi, nhưng mảnh đất ngàn năm văn hiến, địa linh nhân kiệt, giàu truyền thống văn hóa, truyền thống yêu nước và cách mạng vẫn trường tồn và phát triển.

#### **4.1.2. Đặc điểm tự nhiên**

Bắc Ninh là tỉnh nằm trong vùng châu thổ Sông Hồng, thuộc khu vực đồng bằng Bắc Bộ. Vị trí địa lý nằm trong phạm vi từ 20<sup>o</sup>58' đến 21<sup>o</sup>16' vĩ độ Bắc và 105<sup>o</sup>54' đến 106<sup>o</sup>19' kinh độ Đông. Phía Bắc giáp tỉnh Bắc Giang; Phía Đông và Đông Nam giáp với tỉnh Hải Dương; Phía Nam giáp tỉnh Hưng Yên; Phía Tây giáp thành phố Hà Nội.



**Hình 4.1. Bản đồ hành chính tỉnh Bắc Ninh**

*Nguồn: Sở Văn hóa Thể thao Du lịch tỉnh Bắc Ninh*

Hiện nay, tỉnh Bắc Ninh có diện tích 822,7 km<sup>2</sup>, nằm ở cửa ngõ phía Bắc của thủ đô Hà Nội, trong tam giác tăng trưởng kinh tế Hà Nội - Hải Phòng - Quảng Ninh. Theo niên giám thống kê năm 2022, dân số Bắc Ninh là 1.488.250 người, trong đó nam giới chiếm 49,2 %, nữ giới 50,8%. Tỉnh có 8 đơn vị hành chính, bao gồm: Thành phố Bắc Ninh, thành phố Từ Sơn, thị xã Thuận Thành, thị xã Quế Võ và 4 huyện: Tiên Du, Yên Phong, Gia Bình và Lương Tài với 126 đơn vị hành chính cấp xã, trong đó có 70 xã, 52 phường và 4 thị trấn. Vùng đất trù phú nơi đây khi xưa vốn là “xứ Kinh Bắc”, nổi tiếng với nhiều làng nghề và các lễ hội dân gian phong phú diễn ra hàng năm.

Bắc Ninh là tỉnh có các đường giao thông lớn quan trọng chạy qua, nối liền tỉnh với các trung tâm kinh tế, thương mại và văn hoá của miền Bắc. Quốc lộ 1A nối Hà Nội - Bắc Ninh - Lạng Sơn; đường cao tốc Quốc lộ 18 nối sân bay Quốc tế Nội Bài - Bắc Ninh - Hạ Long; Quốc lộ 38 nối Bắc Ninh - Hải Dương - Hải Phòng; trục đường sắt xuyên Việt đi Lạng Sơn và Trung Quốc. Mạng lưới đường thủy sông Cầu, sông Đuống, sông Thái Bình chảy ra

biển Đông. Đây là những điều kiện thuận lợi để phát triển kinh tế - văn hoá - xã hội và giao lưu với bên ngoài.

Bắc Ninh không giàu về tài nguyên khoáng sản và cũng ít tài nguyên rừng, nhưng vô cùng phong phú về tài nguyên nhân văn. Đây là một trong những miền quê “địa linh nhân kiệt”, một trong những nơi hội tụ nhiều nhất các di tích lịch sử, văn hóa, tiêu biểu là chùa, đền, đình, miếu, các loại hình nghệ thuật dân gian gắn liền với các lễ hội, các làng nghề truyền thống. Đặc biệt, các làn điệu dân ca quan họ không những đã trở thành di sản văn hóa của cả nước mà còn vượt qua mọi không gian, thời gian đến với bạn bè quốc tế.

### **4.1.3. Đặc điểm kinh tế - xã hội tỉnh Bắc Ninh**

#### **4.1.3.1. Đặc điểm kinh tế**

##### **a) Tăng trưởng kinh tế:**

Sau hơn 20 năm tái lập, từ một tỉnh nông nghiệp thuần túy, đến nay Bắc Ninh đã cơ bản trở thành tỉnh công nghiệp theo hướng hiện đại, với nhiều chỉ tiêu kinh tế - xã hội đứng trong top đầu cả nước.

Theo thông cáo, kinh tế của tỉnh trong quý I năm 2024 đã chuyển biến tích cực và có phần khởi sắc hơn so với năm 2023 khi tốc độ tăng trưởng GRDP quý I chỉ còn giảm 3,52% so với cùng kỳ năm trước (trong khi cả năm 2023 tốc độ tăng trưởng GRDP giảm tới 9,28%). GRDP quý II/2024 của tỉnh Bắc Ninh đã tăng trưởng dương trở lại, ước tính tăng cao 8,06% so với cùng kỳ năm trước; kéo tăng trưởng 6 tháng đầu năm 2024 tăng 2,32% so với cùng kỳ.

Xét theo khu vực kinh tế, cả 3 khu vực kinh tế đều đạt được mức tăng, trong đó khu vực dịch vụ tăng nhiều nhất (+5,62%), tiếp đến là khu vực nông, lâm nghiệp, thủy sản tăng 2,65%, khu vực công nghiệp và xây dựng tăng 1,35%; đồng thời thuế sản phẩm trừ trợ cấp sản phẩm cũng tăng nhẹ.

Bắc Ninh đang hướng tới mục tiêu phát triển bền vững, giảm thiểu rủi ro và xây dựng một nền kinh tế đa dạng, năng động. Tỉnh đang chuẩn bị các điều



kiện hướng tới kỷ niệm 30 năm tái lập tỉnh và chuẩn bị tiền đề để trở thành thành phố trực thuộc Trung ương trong thời gian tới.

**b) Cơ cấu kinh tế:**

Cơ cấu kinh tế chuyển dịch đúng hướng: công nghiệp - xây dựng chiếm 68,9%; dịch vụ chiếm 23,6%; nông, lâm nghiệp và thủy sản chiếm 3,6%; thuế sản phẩm trừ trợ cấp sản phẩm chiếm 3,9% (tương ứng năm 2023: 70,4% - 22,2% - 3,2% - 4,2%).

Sản xuất nông nghiệp và phát triển nông thôn được quan tâm chỉ đạo và phát triển. Xây dựng nông thôn mới được đẩy mạnh, lập hồ sơ xét công nhận cho 24 xã đăng ký xây dựng nông thôn mới nâng cao, 20 thôn đăng ký xây dựng thôn nông thôn mới kiểu mẫu. Đánh giá phân hạng sản phẩm OCOP, có 11/11 sản phẩm đạt hạng 4 sao, trong đó 7 sản phẩm lên hạng mới.

Trong sản xuất công nghiệp có sự phục hồi tích cực, chỉ số sản xuất toàn ngành công nghiệp (IIP) tăng 1,5% so với cùng kỳ năm 2023; trong đó, ngành công nghiệp chế biến chế tạo tăng 1,4%. Chỉ số sử dụng lao động của doanh nghiệp công nghiệp toàn tỉnh giảm 1%.

Hoạt động thương mại - dịch vụ diễn ra sôi nổi, tổng mức bán lẻ hàng hóa và doanh thu dịch vụ ước 49.964 tỷ đồng, tăng 8,5% so với cùng kỳ năm 2023; doanh thu du lịch tăng 45%, vận tải tăng 20,7%.

Hoạt động xúc tiến, thu hút đầu tư, phát triển doanh nghiệp được đẩy mạnh, thành lập nhiều đoàn công tác thực hiện xúc tiến đầu tư, tìm kiếm cơ hội hợp tác phát triển tại nhiều quốc gia như Trung Quốc và một số nước châu Âu; tổ chức tiếp và làm việc với đoàn công tác các nước sang thăm và tìm hiểu cơ hội đầu tư tại Bắc Ninh.

Bên cạnh đó, thu hút đầu tư của tỉnh Bắc Ninh có nhiều khởi sắc, cấp mới dự án FDI tăng gấp 2 lần với số vốn đăng ký gấp 1,2 lần, thành lập mới doanh nghiệp tăng 6,5%.

Thu chi ngân sách Nhà nước được bảo đảm, nguồn lực được khơi thông. Ước thu ngân sách Nhà nước 17.688 tỷ, đạt 56,6% dự toán, tăng 19,5% so với cùng kỳ năm 2023. Chi ngân sách địa phương ước 8.881 tỷ đồng, đạt 42,1% dự toán, tăng 19,4%.

Ngoài ra, hoạt động tiền tệ, tín dụng, ngân hàng được duy trì ổn định, tổng nguồn vốn huy động đạt 208 nghìn tỷ đồng, tăng 2,4% so với cùng kỳ.

Đối với công tác quản lý đầu tư công, quy hoạch; quản lý tài nguyên và bảo vệ môi trường được thực hiện công khai minh bạch theo đúng quy định, tập trung nguồn vốn đầu tư cho các công trình phúc lợi công cộng, xử lý môi trường, dự án trọng điểm quốc gia, của tỉnh có sức lan tỏa, tạo không gian, du địa, dẫn dắt đầu tư xã hội, tạo nền tảng phát triển cho tỉnh và các địa phương; Thực hiện chặt chẽ, tập trung tháo gỡ, giải quyết những khó khăn, vướng mắc trong công tác bồi thường, giải phóng mặt bằng, tái định cư để đẩy nhanh tiến độ các dự án đặc biệt là các dự án lớn, trọng điểm của tỉnh...

#### *4.1.3.2. Đặc điểm văn hóa - xã hội*

##### **a) Dân cư - lao động**

Dân số trung bình năm 2023 của tỉnh Bắc Ninh ước tính 1.517,4 nghìn người đứng thứ 6 vùng đồng bằng Sông Hồng và đứng thứ 21 cả nước; dân số phân bố không đồng đều giữa các huyện, thành phố; dân số là dân cư nông thôn (chiếm 49,2%). Năm 2023 dân số trung bình ước tính tăng 1,96% (+29,2 nghìn người) so với năm 2022. Tỷ trọng dân số ở khu vực thành thị tiếp tục tăng (năm 2023 chiếm 50,8%; năm 2022 là 37,3%), khu vực nông thôn giảm dần (năm 2022 chiếm 62,7% thì đến năm 2023 giảm xuống còn 49,2%). Cơ cấu giới tính hầu như không thay đổi, dân số nam thấp hơn dân số nữ. Mật độ dân số Bắc Ninh là 1.844 người/km<sup>2</sup> gấp hơn 5 lần mật độ dân số cả nước và là địa phương có mật độ dân số cao thứ 3 cả nước sau Hà Nội và TP Hồ Chí Minh.

Lao động từ 15 tuổi trở lên đang làm việc trong các ngành kinh tế năm 2023 đạt 771,7 nghìn người, tăng 3 nghìn người so với năm 2022, trong đó:

lao động làm việc khu vực nông, lâm nghiệp và thủy sản 28,2 nghìn người chiếm 3,7% tổng số lao động của tỉnh; khu vực công nghiệp và xây dựng tập trung nhiều lao động nhất 415,9 nghìn người chiếm 52,8%; khu vực dịch vụ 327,6 nghìn người chiếm 42,4%. Lao động đang làm việc trong các loại hình kinh tế, tập chung chủ yếu làm việc trong khu vực ngoài nhà nước, tiếp theo là khu vực FDI. Nhìn chung, lao động đang làm việc tăng trưởng đều trong giai đoạn 2019 đến 2023, tuy nhiên bị giảm năm 2020 và năm 2022 do các tác động của đại dịch Covid-19.

### **b) Văn hóa - Du lịch**

Bắc Ninh được biết đến như là một miền đất của các di tích lịch sử, văn hoá. Với đặc điểm nổi bật là một trong những địa phương mang đặc trưng của nền văn minh lúa nước vùng đồng bằng sông Hồng, Bắc Ninh có hệ thống tài nguyên văn rất đa dạng và phong phú. Trong đó, có giá trị nhất về mặt văn hóa, lịch sử và phát triển du lịch phải kể đến hệ thống di tích lịch sử, văn hóa mà tiêu biểu là các đình, chùa.

Toàn tỉnh có khoảng 1.259 di tích. Trong đó, có 428 di tích lịch sử văn hóa đã được xếp hạng (gồm 191 di tích được công nhận là di tích cấp quốc gia và 237 di tích được công nhận di tích cấp địa phương).

**Bảng 4.1. Phân bố di tích được công nhận cấp quốc gia và địa phương trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh**

TT	Huyện, thị xã, thành phố	Diện tích (Km <sup>2</sup> )	Số được công nhận	Cấp di tích, mật độ			
				Quốc gia	Mật độ (di tích/km <sup>2</sup> )	Địa phương	Mật độ (di tích/km <sup>2</sup> )
1	TP Bắc Ninh	82,6	76	41	0,50	35	0,42
2	Từ Sơn	61,3	78	42	0,68	36	0,58
3	Tiên Du	95,7	52	23	0,24	29	0,30
4	Yên Phong	96,9	62	32	0,33	30	0,30
5	Quế Võ	154,8	28	9	0,06	19	0,12

TT	Huyện, thị xã, thành phố	Diện tích (Km <sup>2</sup> )	Số được công nhận	Cấp di tích, mật độ			
				Quốc gia	Mật độ (di tích/km <sup>2</sup> )	Địa phương	Mật độ (di tích/km <sup>2</sup> )
6	Gia Bình	107,8	43	10	0,09	33	0,30
7	Lương Tài	105,7	36	10	0,09	26	0,24
8	Thuận Thành	117,9	53	24	0,20	29	0,25
<b>Toàn tỉnh</b>		<b>822,71</b>	<b>428</b>	<b>191</b>	<b>0,23</b>	<b>237</b>	<b>0,29</b>

*Nguồn: Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tỉnh Bắc Ninh*

Trong tổng số 482 di tích được xếp hạng thì đình, chùa, đền là những loại hình chiếm số lượng đại đa số.

Các di tích có giá trị tiêu biểu gồm:

1. Lăng và đền thờ Kinh Dương Vương – xã Đại Đồng Thành, huyện Thuận Thành (thờ Nam Bang Thủy Tổ - Kinh Dương Vương là cha của Lạc Long Quân, ông nội các Vua Hùng).

2. Lăng và đền thờ Cao Lỗ Vương – xã Cao Đức, huyện Gia Bình (thờ tướng quân Cao Lỗ thời An Dương Vương có công chế nỏ thần – Ông được coi là vị Tổ quân khí).

3. Lăng Sĩ Nhiếp – xã Gia Đông, huyện Thuận Thành (thờ Nam giao học tổ - Sĩ Nhiếp).

4. Lăng họ Đặng – xã Phú Hòa, huyện Lương Tài (Kiến trúc nghệ thuật đặc sắc bằng đá).

5. Đền Lý Bát Đế - phường Đình Bảng, thị xã Từ Sơn (thờ tám vị vua triều Lý).

6. Đền Vua Bà – xã Hòa Long, thành phố Bắc Ninh (thờ thủy tổ Quan họ).

7. Đền Cổ Mễ - phường Suối Hoa, thành phố Bắc Ninh (thờ Bà Chúa Kho).

8. Đền thờ Lê Văn Thịnh – xã Đông Cứu, huyện Gia Bình (thờ Thái sư Lê Văn Thịnh – Thủ khoa về khoa cử đầu tiên ở Việt Nam).

9. Chùa Đại Bi – xã Thái Bảo, huyện Gia Bình (nơi trụ trì của Thiền sư

Huyền Quang, một trong ba vị tam tổ của thiền phái Trúc Lâm Yên Tử).

10. Chùa Phật Tích – xã Phật Tích, huyện Tiên Du (đại danh lam cổ tự thời Lý và là một trong những trung tâm Phật giáo cổ của Việt Nam).

11. Chùa Bút Tháp – xã Đình Tổ, huyện Thuận Thành (Di tích kiến trúc nghệ thuật độc đáo).

12. Chùa Tiêu – xã Hương Giang, thị xã Từ Sơn (nơi trụ trì của thiền sư Lý Vạn Hạnh có công nuôi, dạy Lý Công Uẩn – vị Vua khởi nghiệp nhà Lý thế kỷ XI).

13. Chùa Dâu – xã Thanh Khương, huyện Thuận Thành (trung tâm Phật giáo đầu tiên của Việt Nam, có từ thế kỷ thứ II sau công nguyên).

14. Chùa Dạm – xã Nam Sơn, thành phố Bắc Ninh (thờ Phật và bà Tắm – Nguyên phi Ý Lan. Khởi dựng vào thế kỷ XI).

15. Chùa Bách Môn – xã Việt Đoàn, huyện Tiên Du (công trình kiến trúc nghệ thuật độc đáo thời Lê).

16. Chùa Tổ - xã Hà Mãn huyện Thuận Thành (thờ Phật và Tổ Mẫu Man Nương sinh ra Tứ Pháp).

17. Chùa Khai Nghiêm – xã Vọng Nguyệt, huyện Yên Phong (nơi còn tấm bia đá “Khai Nghiêm” có từ thế kỷ XIII).

18. Văn Miếu Bắc Ninh – Khu 10 phường Đại Phúc, thành phố Bắc Ninh (nơi tôn thờ trên 600 vị Đại khoa xứ Kinh Bắc).

19. Đình Diềm – xã Hòa Long, thành phố Bắc Ninh (Ngôi đình có giá trị nghệ thuật kiến trúc gỗ và bức cửa võng độc đáo đứng hàng thứ 3 ở vùng Bắc Ninh – Kinh Bắc).

20. Đình làng Đình Bảng – phường Đình Bảng, thị xã Từ Sơn (ngôi đình có nghệ thuật gỗ quy mô lớn, độc đáo đứng hàng thứ 2 ở vùng Bắc Ninh – Kinh Bắc, hiện nay đình còn khá nguyên vẹn).

21. Thành cổ Luy Lâu – xã Thanh Khương, huyện Thuận Thành (thành cổ thứ 2 của Việt Nam sau thành Cổ Loa).

22. Thành cổ Bắc Ninh – thành phố Bắc Ninh (là thành cổ quân sự, xây dựng năm 1802 theo đồ án hình lục giác).

23. Bến Bình Than – xã Cao Đức, huyện Gia Bình (địa điểm hội nghị Bình Than, nơi các Vương Hầu nhà Trần họp bàn kế sách đánh giặc Nguyên lần thứ 2 năm 1285).

24. Bến Như Nguyệt – xã Tam Giang, huyện Yên Phong (nằm trong hệ thống phòng tuyến sông Như Nguyệt trong cuộc kháng chiến chống Tống xâm lược năm 1077).

25. Khu di tích lưu niệm đồng chí Nguyễn Văn Cừ - Tổng Bí thư Đảng CSVN thời kỳ 1938 – 1940 – xã Phù Khê, thị xã Từ Sơn.

26. Khu di tích lưu niệm gia đình đồng chí Ngô Gia Tự - Người chiến sĩ cộng sản lỗi lạc của Đảng ta – xã Tam Sơn, thị xã Từ Sơn.

Ngoài ra thu hút khách du lịch cần phải kể đến các làng nghề truyền thống: tranh Đông Hồ, đúc đồng Đại Bái, gốm Phù Lãng... và đặc biệt một loại hình nghệ thuật làm nên bản sắc văn hoá rất riêng của Bắc Ninh là các làn điệu dân ca Quan họ đầm thắm, trữ tình đã luôn là nguồn tài nguyên phong phú cho phát triển du lịch của tỉnh. Dân ca quan họ Bắc Ninh đã được UNESCO công nhận là di sản văn hóa phi vật thể đại diện của nhân loại

### **c) Giáo dục - Đào tạo**

Tính đến nay toàn tỉnh đã có hơn 200 trường ở các ngành học, bậc học được công nhận là trường chuẩn Quốc gia. Theo đó chất lượng giáo dục cũng từng bước được nâng cao. Đặc biệt, Bắc Ninh luôn được xếp vào nhóm 10 tỉnh có tỷ lệ học sinh thi đỗ vào các trường đại học, cao đẳng cao nhất trong cả nước. Đi liền với các thành tích trên, công tác xã hội hoá giáo dục được đẩy mạnh và phát triển bằng các hoạt động thiết thực thông qua các trung tâm giáo dục cộng đồng, các hội khuyến học từ tỉnh, huyện đến các thôn làng, dòng họ.

#### **d) Y tế - Sức khỏe**

Công tác y tế và chăm sóc sức khỏe cho nhân dân luôn được tỉnh đặc biệt chú trọng, thể hiện ở mạng lưới các bệnh viện, phòng khám đa khoa khu vực rải đều khắp các huyện/ thị, 100% các xã/ phường thị trấn có trạm y tế, cơ sở vật chất và đội ngũ y sỹ, bác sỹ tăng dần qua các năm.

Đến nay, Sở Y tế Bắc Ninh có 18 đơn vị trực thuộc gồm: 07 Bệnh viện tuyến tỉnh, 03 Trung tâm tuyến tỉnh và 08 Trung tâm y tế huyện, thành phố, trong đó có 126 Trạm y tế trực thuộc Trung tâm. Đội ngũ cán bộ, nhân viên trong ngành đảm bảo chất lượng, không ngừng được đào tạo, nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ. Hiện ngành có 4.619 công chức, viên chức và người lao động, gồm: 1.079 bác sĩ (trong đó có 6 Tiến sĩ, 102 CKII, 491 Thạc sĩ và CKI); 200 dược sĩ (trong đó có 97 dược sĩ đại học và sau đại học). Toàn ngành có 3.550 giường bệnh theo kế hoạch, trong đó tuyến tỉnh có 2.340 giường, tuyến huyện có 1.210 giường, số giường bệnh viện trên 1 vạn dân tiếp tục tăng lên; đã triển khai 150 giường bệnh hồi sức tích cực (ICU) điều trị bệnh nhân Covid-19 nặng tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Bắc Ninh.

#### **4.2. Khái quát tình hình phát triển du lịch trên địa bàn Tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2021 - 2023**

##### ***4.2.1. Quy mô, số lượng doanh nghiệp lưu trú và doanh nghiệp kinh doanh lữ hành trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2021 - 2023***

Kết quả nghiên phân tích, đánh giá dữ liệu thứ cấp chỉ ra rằng, các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành trên địa bàn Tỉnh Bắc Ninh đã được cải thiện về số lượng và quy mô trong những năm gần đây song chủ yếu là doanh nghiệp vừa và nhỏ thuộc lĩnh vực kinh doanh dịch vụ lưu trú, dịch vụ lữ hành trên địa bàn Tỉnh Bắc Ninh. Số lượng doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú trên địa bàn Tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2021 - 2023 có xu hướng tăng lên từng năm, tuy nhiên số lượng còn rất ít. Năm 2022 tăng 28 cơ sở so với năm 2021, tương ứng với

5,59%; năm 2023 tăng 3 cơ sở so với năm 2022, tương ứng với 0,57%. Số phòng lưu trú tăng từng năm, năm 2022, 2023 số phòng lưu trú tăng lần lượt là 1842 và 29 phòng. Số cơ sở lưu trú 3 - 5 sao còn ít, năm 2021 trên địa bàn Tỉnh chỉ có 12 khách sạn 3 sao trở lên, năm 2022 trên địa bàn Tỉnh có 15 khách sạn 3 sao trở lên và đến năm 2023 có 17 khách sạn đạt tiêu chuẩn 3 sao trở lên. Như vậy, đến nay tại tỉnh Bắc Ninh chưa có nhiều cơ sở kinh doanh phục vụ nhu cầu trú cao cấp để thu hút đối tượng khách du lịch có khả năng chi trả cao.

Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành trên địa bàn Tỉnh Bắc Ninh gia tăng từ 73 doanh nghiệp năm 2021 lên 74 doanh nghiệp năm 2023, trong thực tế, năm 2022 số doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành là 79 doanh nghiệp, tăng 6 doanh nghiệp so với năm 2021. Tuy nhiên, đến năm 2023, số doanh nghiệp này đã giảm xuống còn 74. Trong đó, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế giảm từ 44 doanh nghiệp năm 2021 xuống còn 42 doanh nghiệp năm 2022 và chỉ còn 37 doanh nghiệp vào năm 2023. Doanh nghiệp kinh doanh lữ hành nội địa tăng từ 29 doanh nghiệp năm 2021 lên 37 doanh nghiệp vào năm 2022, và con số này duy trì đến năm 2023. Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành trên địa bàn Tỉnh chủ yếu là doanh nghiệp vừa và nhỏ, chỉ có một số chi nhánh của một số hãng lữ hành lớn trong nước như Viettravel, Saigon Tourist..., hạn chế về số lượng và năng lực cạnh tranh. Có thể thấy, hoạt động kinh doanh lữ hành, nhất là kinh doanh lữ hành quốc tế chưa phát triển tương xứng với tiềm năng, lợi thế của Tỉnh. Các hoạt động cốt lõi, chính yếu của các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn Tỉnh như kinh doanh dịch vụ phục vụ nhu cầu lưu trú và kinh doanh dịch vụ lữ hành còn nhiều hạn chế, sản phẩm du lịch còn đơn điệu, chất lượng chưa cao, chưa phát triển tương đủ mạnh để tạo ra diện mạo mới, hấp dẫn và thu hút khách du lịch, đặc biệt là khách du lịch nước ngoài có khả năng chi trả cao. Doanh thu từ hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch còn thấp, giá trị gia tăng của sản



phẩm du lịch chưa nhiều. Điều này phản ánh trung thực sự phát triển của ngành du lịch tỉnh Bắc Ninh trong những năm qua.

**Bảng 4.2. Doanh nghiệp kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh**

Số TT	Chỉ tiêu	Đơn vị tính	Năm			Tăng trưởng 2022/2021		Tăng trưởng 2023/2022	
			2021	2022	2023	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Tổng Doanh nghiệp lưu trú	Cơ sở	501	529	532	28	5.59	3	0.57
1.1	Số phòng lưu trú	Phòng	11,794	13,636	13,665	1,842	15.62	29	0.21
1.2	Cơ sở lưu trú đã xếp hạng	Cơ sở	51	55	70	4	7.84	15	27.27
	Số buồng lưu trú	Phòng	3,884	3,958	4,234	74	1.91	276	6.97
	Trong đó: Khách sạn 3 sao trở lên	Cơ sở	12	15	17	3	25.00	2	13.33
3	Tổng doanh nghiệp kinh doanh lữ hành	Cơ sở	73	79	74	6	8.22	-5	-6.33
	- Lữ hành quốc tế	Cơ sở	44	42	37	-2	-4.55	-5	11.90
	- Lữ hành nội địa	Cơ sở	29	37	37	8	27.59	0	0.00

Nguồn: Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tỉnh Bắc Ninh

Các cơ sở lưu trú trên địa bàn Bắc Ninh phân bố không đồng đều. Đa số các khách sạn lớn tập trung ở Thành phố Bắc Ninh và rải rác ở một số Huyện: Quế Võ, thị xã Từ Sơn. Riêng các khu vực huyện, thị trấn khác phần lớn là nhà nghỉ, khách sạn 1 sao và các khách sạn nhỏ chưa đủ điều kiện xếp hạng. Tại các điểm du lịch, các di tích thì lại rất ít các cơ sở lưu trú và chất lượng thường chưa cao. Các dịch vụ phục vụ khách cũng rất hạn chế, chủ yếu chỉ mới đáp ứng chỗ ngủ, chưa có các dịch vụ như massage, karaoke, nhà

hàng khu ăn uống, tổ chức sự kiện, hội thảo,... Bên cạnh đó, trang thiết bị ở một số khách sạn đã cũ kĩ, xuống cấp trầm trọng, không đồng bộ, thẩm mỹ kém, và không có logo mang tên của cơ sở lưu trú (như tivi, tủ lạnh, điều hoà... bị hoen rỉ, hệ thống làm mát không đạt yêu cầu. Các vật dụng, đồ gỗ trang trí trong phòng không đồng màu, chủ yếu là đồ mua sẵn với chất lượng không cao như cốc, chén, chăn, ga, gối, đệm, tủ quần áo...).

Ngoài dịch vụ lưu trú và ăn uống, ở một số khách sạn hiện nay nhằm tăng khả năng cạnh tranh và đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của du khách thì đã phát triển thêm một số dịch vụ mới như: massage, karaoke, bể bơi,... Tuy nhiên, một số phòng nghỉ ở các khách sạn tư nhân có diện tích hẹp, bài trí thiết kế nội ngoại thất không hợp lý, vệ sinh chưa đảm bảo yêu cầu, cần được đầu tư nâng cấp. Không những vậy vấn đề còn đặt ra về chất lượng phục vụ tại các cơ sở lưu trú còn nhiều thiếu sót, kém về nghiệp vụ, tinh thần thái độ phục vụ khách chưa tận tình, chu đáo. Vệ sinh trong khách sạn, nhà hàng, vấn đề an toàn vệ sinh thực phẩm chưa được quan tâm và kiểm soát chặt chẽ.

#### ***4.2.2. Cơ sở phục vụ ăn uống***

Mạng lưới phục vụ ăn uống tư nhân khá phát triển và đa dạng về chủng loại, đáp ứng được một phần nhu cầu của du khách. Tuy nhiên, trên địa bàn tỉnh, đặc biệt tại các điểm di tích do điều kiện đầu tư còn hạn chế nên cơ sở vật chất, các dịch vụ phục vụ nhu cầu ăn uống của du khách như nhà hàng, khách sạn... còn thiếu và yếu. Một thực tế có thể nhận thấy, phần lớn các nhà hàng đạt chuẩn, có khả năng phục vụ hàng trăm khách du lịch đều nằm trong các khách sạn 3 sao, 4 sao, 5 sao. Một số lượng nhỏ khác nằm rải rác ở thị xã Từ Sơn, huyện Từ Sơn, Tiên Du... Tại các nhà hàng này, với sự đa dạng các món ăn, đồ uống cũng như có sự đầu tư về trang thiết bị kỹ thuật, nhân viên được đào tạo các nghiệp vụ về nhà hàng... nên đã đáp ứng được phần nào nhu cầu ăn uống và thưởng thức văn hoá ẩm thực của du khách.

Bên cạnh đó, là hệ thống các nhà hàng, quán ăn nhỏ lẻ dọc ven đường

quốc lộ chiếm một số lượng khá lớn. Do chưa được đầu tư và quan tâm đúng mức các nhà hàng này còn khá đơn điệu về món ăn, thiếu tính chuyên nghiệp trong phong cách phục vụ, hệ thống trang thiết bị, cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ ăn uống còn nghèo nàn, chưa đồng bộ... Chính vì vậy, chưa thật sự đáp ứng được yêu cầu phục vụ một đoàn khách du lịch. Đối tượng khách chính của các nhà hàng, quán ăn này là khách bắc nam và cư dân địa phương. Các nhà hàng chủ yếu cung cấp các món ăn bình dân như cơm, phở, cháo... kèm theo một số đồ uống như bia, rượu, trà có giá khoảng từ 40.000 - 45.000 đồng/ suất ăn. Những món ăn đặc sản của địa phương để phục vụ nhu cầu thưởng thức ẩm thực của du khách còn rất hạn chế.

Để nâng cao hiệu quả kinh doanh du lịch, trong thời gian tới ở các huyện có di tích nói riêng, tỉnh nói chung cần đầu tư xây dựng thêm các nhà hàng có thương hiệu, nâng cao tính chuyên nghiệp của các cơ sở cũ, đồng thời đa dạng hoá và chú ý chất lượng các món ăn, chất lượng vệ sinh thực phẩm, đưa ẩm thực của địa phương trở thành một sản phẩm du lịch đặc sắc để phục vụ nhu cầu của mọi du khách gần xa khi đến thăm quan du lịch tại địa bàn.

#### ***4.2.3. Cơ sở vui chơi giải trí***

Các cơ sở vui chơi, giải trí, thể thao phục vụ khách du lịch gồm: công viên, rạp chiếu phim, các trung tâm spa, vườn hoa,... các cơ sở này góp phần tạo nên sự hấp dẫn, thu hút du khách, kéo dài thời gian lưu trú, tăng khả năng chi tiêu của khách và đem lại lợi nhuận kinh tế cho ngành du lịch.

Hiện nay cơ sở vui chơi giải trí, dịch vụ phục vụ du khách ở Bắc Ninh nhìn chung còn rất hạn chế. Trên địa bàn, thậm chí tại các điểm du lịch số lượng công viên hay khu vui chơi giải trí công cộng cho khách... còn hạn chế. Sự hạn chế này, một mặt đã không kích thích được khả năng chi tiêu của khách, mặt khác hạn chế thời gian lưu trú của họ. Đây là nguyên nhân khiến khách du lịch chỉ đi về trong ngày và có mức chi tiêu thấp.

#### 4.2.4. Doanh thu du lịch tại tỉnh Bắc Ninh

Doanh thu từ hoạt động du lịch của Tỉnh tập trung vào nguồn thu từ hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ phục vụ nhu cầu lưu trú và doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành và tăng trưởng liên tục trong giai đoạn 2021 – 2023.

**Bảng 4.3. Doanh thu du lịch tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2021-2023**

Số TT	Chỉ tiêu	Đơn vị tính	Năm			Tăng trưởng 2022/2021		Tăng trưởng 2023/2022	
			2021	2022	2023	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Tổng số lượt khách	triệu lượt	0.79	1.2	1.65	0.41	52.28	0.45	37.50
2	Doanh thu từ lĩnh vực du lịch	tỷ	530	830	1227	300	56.60	397	47.83

*Nguồn: Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tỉnh Bắc Ninh*

Do ảnh hưởng từ đại dịch Covid 19 nên tổng doanh thu du lịch năm 2021 là 530 tỷ đồng, giảm 30% so với năm 2020; tổng lượt khách lưu trú đạt 788.000 lượt, giảm 29% so với năm 2020. Cơ cấu khách chủ yếu là khách lưu trú là các chuyên gia, lao động tay nghề cao nhập cảnh làm việc tại Bắc Ninh, khách Việt hồi hương, khách cách ly phòng, chống dịch Covid-19 hoặc khách công vụ, vắng lai...

Để hạn chế tác động của dịch Covid 19 đối với ngành du lịch của tỉnh, Sở VH,TT&DL đã tích cực tham mưu trình UBND tỉnh chỉ đạo các cấp các ngành, các địa phương triển khai một số giải pháp hỗ trợ tháo gỡ khó khăn, cùng đồng hành với doanh nghiệp du lịch như: Hỗ trợ doanh nghiệp đẩy mạnh và đa dạng hóa các hình thức công tác tuyên truyền, quảng bá du lịch trên các phương tiện truyền thông và các ứng dụng mạng xã hội; thông qua các hội nghị, hội thảo trực tuyến kết nối thị trường khách với các tỉnh Quảng Ninh, Hà Nội; tham mưu phương án sử dụng khách sạn, cơ sở lưu trú làm địa điểm cách ly y tế tập trung; thực hiện một số chính sách hỗ trợ người lao động và

người sử dụng lao động gặp khó khăn do đại dịch Covid-19, trong đó có lực lượng lao động là Hướng dẫn viên du lịch...

Năm 2022, với mục tiêu tỉnh Bắc Ninh đón và phục vụ khoảng 1 triệu lượt khách du lịch, tỉnh đã có những chủ trương, quyết sách kịp thời và triển khai nhiều biện pháp thiết thực, trọng tâm là tháo gỡ khó khăn cho các doanh nghiệp, ổn định đời sống nhân dân, hoạt động du lịch được mở cửa trở lại từ ngày 15-3-2022. Tổng doanh thu từ lĩnh vực du lịch đạt 830 tỷ đồng, tăng 56,69% so với năm 2021 và so kế hoạch năm 2022 tăng 33%. Tổng lượt khách đến với Bắc Ninh trong năm đạt 1,2 triệu lượt khách, tăng 52,28% so với năm 2021 và tăng 26% so với kế hoạch. Hệ thống các cơ sở kinh doanh dịch vụ được khôi phục và có xu hướng tăng về số lượng, quy mô vốn đầu tư. Hoạt động du lịch Bắc Ninh đã góp phần tích cực vào sự phát triển kinh tế-xã hội, nâng cao đời sống vật chất, tinh thần cho nhiều người dân trong tỉnh.

Năm 2023, toàn tỉnh thu hút 1,65 triệu lượt khách du lịch, tăng 37,50% so với năm 2022; doanh thu từ lĩnh vực du lịch đạt hơn 1.227 tỷ đồng, tăng 47,83% so với năm 2022. Trong đó, tập trung phát triển du lịch văn hóa gắn với tham quan các di tích lịch sử văn hóa tâm linh, lễ hội, khoa bảng, làng nghề và kiến trúc tại 4 di tích Quốc gia đặc biệt (chùa Dâu, chùa Bút Tháp; Chùa Phật Tích; Khu Lăng mộ và đền thờ các vị vua triều Lý); Đền Bà Chúa Kho; Văn Miếu Bắc Ninh; Đền Tam Phủ....; Du lịch gắn với các giá trị di sản văn hóa Quan họ: Thôn Viêm Xá (làng Diềm); Hội Lim, Nhà hát Dân ca Quan họ Bắc Ninh, hát Quan họ Bắc Ninh trên thuyền... Chú trọng phát triển du lịch gắn với giáo dục đào tạo, nghiên cứu khoa học, sự kiện văn hóa thể thao, du lịch với sự kiện hội nghị, hội thảo tại các khách sạn; Phát triển du lịch dã ngoại, sinh thái nông nghiệp...

### 4.3. Thực trạng nhân lực du lịch của các doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh Bắc Ninh

#### 4.3.1. Số lượng nhân lực du lịch của doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh Bắc Ninh

Nguồn nhân lực du lịch giữ vai trò quyết định đến sự phát triển của doanh nghiệp du lịch, góp phần định hình thương hiệu, khẳng định chất lượng của sản phẩm du lịch. Nguồn nhân lực du lịch trực tiếp tham gia quá trình cung ứng sản phẩm du lịch cho khách du lịch có vai trò đặc biệt quan trọng, nhất là trong tiến trình hội nhập quốc tế hiện nay. Số lượng nhân lực và cơ cấu nguồn nhân lực trong du lịch có ảnh hưởng rất lớn tới chất lượng dịch vụ du lịch và chất lượng sản phẩm du lịch. Nguồn nhân lực trong du lịch bao gồm nguồn nhân lực trực tiếp và nguồn nhân lực gián tiếp. Nguồn nhân lực trực tiếp là những nhân lực làm trong các công ty lữ hành, khách sạn, nhà hàng và các cơ sở dịch vụ khác. Nguồn nhân lực gián tiếp tham gia vào các hoạt động có liên quan đến hoạt động du lịch.

**Bảng 4.4. Nhân lực du lịch của doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2021-2023**

*ĐVT: Người*

STT	Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Tăng trưởng 2022/2021		Tăng trưởng 2023/2023	
		Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Trình độ trên đại học	107	3.96	251	7.85	269	7.61	144	134.58	18	6.69
2	Trình độ đại học	720	26.62	832	26.02	1,138	32.19	112	15.56	306	26.89
3	Trình độ cao đẳng	980	36.23	989	30.94	1,055	29.84	9	0.92	66	6.26
4	Trình	350	12.94	710	22.21	692	19.58	360	102.86	-18	-2.60

STT	Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Tăng trưởng 2022/2021		Tăng trưởng 2023/2023	
		Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %
	độ trung cấp										
5	Trình độ sơ cấp	395	14.60	315	9.85	310	8.77	-80	-20.25	-5	-1.61
6	Chưa qua đào tạo	153	5.66	100	3.13	71	2.01	-53	-34.64	-29	-40.85
	<b>Tổng số</b>	2,705	100	3,197	100	3,535	100	492	18.19	338	9.56

*Nguồn: Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tỉnh Bắc Ninh*

Đại dịch Covid 19 năm 2020 và 2021 như “con sóng thần” “càn quét”, làm tê liệt hoạt động du lịch toàn cầu, nhiều nhân lực ngành du lịch cả nước nói chung và tỉnh Bắc Ninh bị mất việc làm đã chuyển đổi ngành, nghề khác để kiếm sống. Tuy nhiên, sau đại dịch, khi du lịch khôi phục trở lại, cùng với sự tăng trưởng chung của hoạt động kinh doanh du lịch thì nguồn nhân lực du lịch tại các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh cũng có sự tăng trưởng về quy mô từ năm 2021 đến năm 2023, trong đó: năm 2022 tăng 409 lao động tương ứng với 16,26% so với năm 2021; năm 2023 tăng 365 lao động tương ứng với 11,10% so với năm 2022, chưa tương xứng với tốc độ tăng trưởng khách du lịch, đây là nguyên nhân dẫn đến tình trạng thiếu hụt nguồn nhân lực du lịch phục vụ hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp du lịch.

#### ***4.3.2. Chất lượng nhân lực du lịch của doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh***

##### ***- Trình độ nhân lực du lịch tại doanh nghiệp***

Lực lượng nhân lực du lịch của doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh năm 2022 và 2023 phát triển cả về số lượng lẫn chất lượng (Bảng 4.4). Trong đó:

Lao động có trình độ trên đại học năm 2022 tăng 14 lao động, tăng

16,09% so với năm 2021; năm 2023 tăng 10,62% so với năm 2022.

Lao động có trình độ đại học năm 2022 tăng 31,67% so với năm 2021, tăng 14,36% ở năm 2023.

Lao động có trình độ cao đẳng năm 2022 tăng 14,43% so với năm 2021, năm 2023 tăng 19,82%.

Lao động có trình độ trung cấp năm 2022 tăng 43,08% so với năm 2021, đến năm 2023, số lao động có trình độ trung cấp tăng 6,06%.

Bên cạnh đó, số lao động có trình độ sơ cấp và chưa qua đào tạo giảm đi đáng kể. Cụ thể: năm 2022, số lao động trình độ sơ cấp giảm đi 14,43%, số lao động chưa qua đào tạo giảm 33,33% so với năm 2021; năm 2023, lao động có trình độ sơ cấp giảm 9,39% và lao động chưa qua đào tạo giảm 35,93% so với 2022. Điều đó thể hiện nỗ lực của tỉnh trong việc đào tạo, nâng cao hơn nữa chất lượng nhân lực ngành du lịch, nhất là giai đoạn phục hồi sau đại dịch Covid 19.

Số lao động có trình độ từ cao đẳng và trung cấp tại các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh là lực lượng nòng cốt, chính yếu trực tiếp cung ứng sản phẩm du lịch cho khách du lịch trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh. Do đó, sự hài lòng của khách du lịch khi đến tỉnh Bắc Ninh phụ thuộc phần lớn vào quá trình phục vụ của nhóm lao động này.

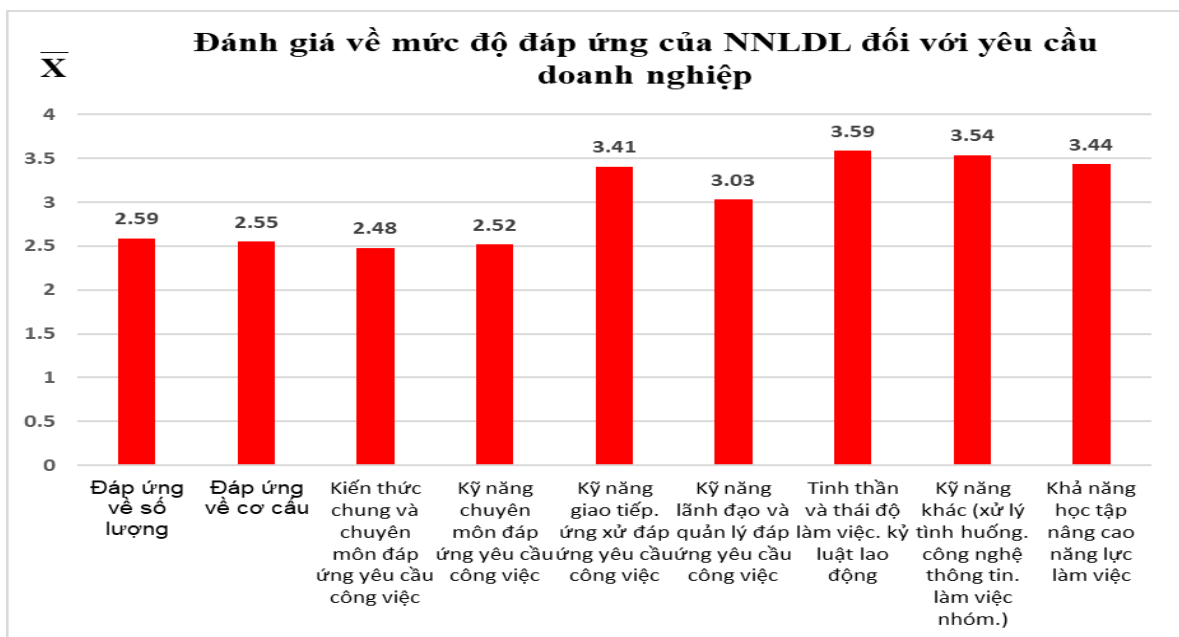
Nhân lực du lịch có trình độ đại học mặc dù tăng trong năm 2022 và 2023, song vẫn chưa đủ đáp ứng nhu cầu phát triển du lịch của Tỉnh theo định hướng Quy hoạch tỉnh Bắc Ninh thời kỳ 2021-2030, tầm nhìn đến năm 2050, tỉnh Bắc Ninh đặt mục tiêu phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, với trọng tâm là du lịch sinh thái làng nghề, du lịch trải nghiệm lịch sử và văn hóa đặc sắc của vùng Kinh Bắc trong Quyết định số 1589/QĐ-TTg phê duyệt. Nhóm lao động du lịch có trình độ cao chủ yếu tập trung trong nhóm việc quản trị doanh nghiệp, tiếp thị sản phẩm du lịch. Trong lĩnh vực phục vụ lưu trú như nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ buồng, nghiệp vụ nhà hàng, kỹ thuật



ché biến món ăn... lao động có trình độ cao đẳng, trung cấp và sơ cấp lại chiếm tỷ lệ lớn. Kết quả khảo sát tại doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh, tại Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch Tỉnh Bắc Ninh cho thấy tỉnh Bắc Ninh đang thiếu nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao tại chỗ. Điều này thể hiện rõ ở các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch cao cấp trên địa bàn Tỉnh, cụ thể là vị trí tổng quản lý, các vị trí chủ chốt khác thường do người nước ngoài đảm nhiệm, đặc biệt là các doanh nghiệp tham gia chuỗi cung ứng dịch vụ chuẩn quốc tế như tập đoàn Accor, Hilton...

Để có đánh giá đa chiều về chất lượng nguồn nhân lực du lịch trong doanh nghiệp, tác giả đã khảo sát ý kiến của cán bộ quản lý nhà nước (80 phiếu) và cán bộ quản lý doanh nghiệp du lịch, hiệp hội du lịch Tỉnh Bắc Ninh (100 phiếu) để làm rõ mức độ đáp ứng của nguồn nhân lực du lịch đối với yêu cầu của doanh nghiệp qua các nội dung về sự hợp lý về cơ cấu ngành nghề, mức độ đáp ứng về số lượng, năng lực chuyên môn đáp ứng yêu cầu công việc, tinh thần, thái độ và ứng xử trong công việc.

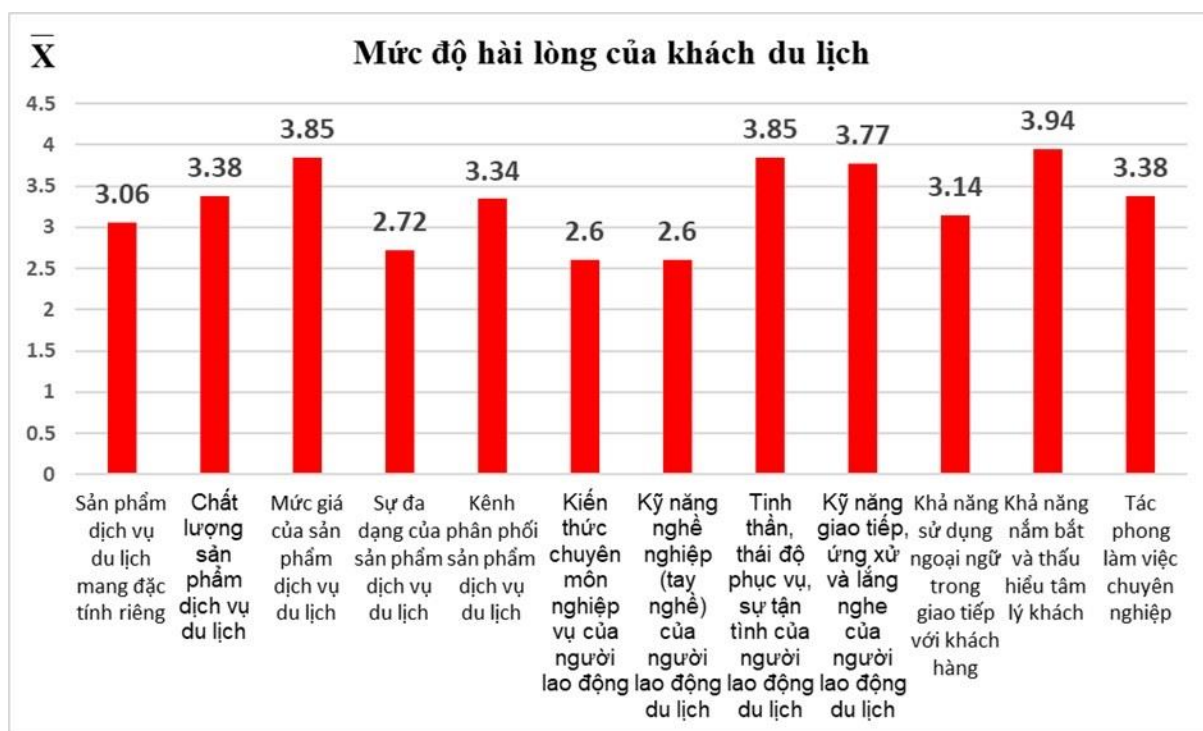
**Biểu đồ 4.1. Đánh giá về mức độ đáp ứng của nhân lực du lịch đối với yêu cầu doanh nghiệp**



*Nguồn: Khảo sát và tổng hợp của tác giả, tháng 7/2024*

Dưới góc độ quản lý nhà nước về du lịch và sử dụng lao động du lịch, các ý kiến đánh giá chất lượng nhân lực du lịch làm việc tại các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh còn nhiều hạn chế, không có tiêu chí đạt điểm trung bình ở mức tốt, chủ yếu các tiêu chí đạt điểm trung bình ở mức yếu, trung bình và khá. Các tiêu chí về số lượng, cơ cấu lao động, kiến thức chung và chuyên môn đáp ứng yêu cầu công việc, kỹ năng chuyên môn đáp ứng yêu cầu công việc được đánh giá ở mức *yếu* với điểm trung bình tương ứng là  $\bar{X} = 2,59$ ,  $\bar{X} = 2,55$ ,  $\bar{X} = 2,48$ ,  $\bar{X} = 2,52$ , tức là chưa đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp. Kỹ năng lãnh đạo, quản lý được đánh giá ở với điểm trung bình  $\bar{X} = 3,03$ , mới chỉ đạt yêu cầu cơ bản của doanh nghiệp. Tinh thần và thái độ làm việc, Kỹ năng khác, Kỹ năng giao tiếp ứng xử đáp ứng yêu cầu công việc, Khả năng học tập nâng cao năng lực làm việc được đánh giá ở mức *khá* với điểm trung bình tương ứng là  $\bar{X} = 3,59$ ,  $\bar{X} = 3,54$ ,  $\bar{X} = 3,41$  và  $\bar{X} = 3,44$ , tức là doanh nghiệp hài lòng với tinh thần, thái độ và các kỹ năng mềm của lao động.

**Biểu đồ 4.2. Mức độ hài lòng của khách du lịch**



Nguồn: Khảo sát và tổng hợp của tác giả, tháng 7/2024

Nhân lực du lịch trực tiếp tham gia quá trình cung ứng sản phẩm du lịch cho khách du lịch có vai trò quan trọng trong hình thành chất lượng sản phẩm và tác động trực tiếp đến mức độ hài lòng của du khách bởi quá trình cung ứng và tiêu dùng sản phẩm diễn ra cùng thời điểm, luôn có sự tiếp xúc trực tiếp của lao động du lịch và khách du lịch. Do đó, để có đánh giá toàn diện về chất lượng nguồn nhân lực du lịch tại doanh nghiệp, 100 khách du lịch được khảo sát ngẫu nhiên về sự hài lòng đối với sản phẩm du lịch và lao động du lịch tham gia quá trình cung ứng sản phẩm du lịch trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh. Khách du lịch đánh giá chưa cao các sản phẩm du lịch của các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh. Sản phẩm du lịch cung ứng cho du khách chưa tiêu biểu, nổi trội và có sức hấp dẫn du khách.

Các kết quả đánh giá về sản phẩm du lịch của du khách cho thấy có 4/5 tiêu chí chỉ đạt mức trung lập, chỉ có một tiêu chí đạt mức “hài lòng”, không có tiêu chí được đánh giá ở mức rất hài lòng, cụ thể: Sản phẩm dịch vụ du lịch mang tính đặc thù đạt  $\bar{X} = 3,06$ , đạt mức trung lập; Chất lượng sản phẩm dịch vụ du lịch đạt  $\bar{X} = 3,38$  đạt mức trung lập; Sự đa dạng của sản phẩm dịch vụ du lịch đạt  $\bar{X} = 2,72$ , đạt mức trung lập; Kênh phân phối sản phẩm dịch vụ du lịch đạt  $\bar{X} = 3,34$ , đạt mức trung lập; Mức giá của sản phẩm dịch vụ du lịch đạt  $\bar{X} = 3,85$  – mức hài lòng và là mức khách du lịch đánh giá cao nhất về sản phẩm dịch vụ du lịch.

Ý kiến khách du lịch đối với lao động du lịch cũng chỉ ra Kiến thức chuyên môn nghiệp vụ và kỹ năng nghề nghiệp của nguồn nhân lực du lịch được khách du lịch đánh giá ở mức *không hài lòng* và ít hài lòng với điểm trung bình là  $\bar{X} = 2,6$  (tuy nhiên điểm trung bình cận ngưỡng trung lập). Tác phong làm việc chuyên nghiệp và khả năng sử dụng ngoại ngữ được du khách đánh giá ở mức hài lòng với  $\bar{X} = 3,38$  và  $\bar{X} = 3,14$ . Nhóm tiêu chí được đánh

giá cao nhất (*mức rất hài lòng*) là Tinh thần, thái độ phục vụ, sự tận tình; Kỹ năng giao tiếp ứng xử và lắng nghe; Khả năng nắm bắt và thấu hiểu tâm lý khách với điểm trung bình tương ứng là  $\bar{X} = 3,85$ ,  $\bar{X} = 3,77$  và  $\bar{X} = 3,94$ . Như vậy, kết quả đánh giá của khách du lịch về sản phẩm du lịch và nguồn nhân lực du lịch làm việc tại các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh đảm bảo tính hợp lý, logic bởi không thể có sản phẩm du lịch chất lượng cao nếu nguồn nhân lực du lịch hạn chế, khách du lịch không thể hài lòng với nguồn nhân lực trực tiếp cung ứng sản phẩm du lịch khi sản phẩm du lịch chưa thỏa mãn nhu cầu của du khách.

Kết quả phân tích, tổng hợp báo cáo của Hiệp hội du lịch tỉnh Bắc Ninh cho thấy: tính trung thực, tính kỷ luật, tính trách nhiệm, thái độ với công việc và sự tâm huyết với nghề của người lao động du lịch trong các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh được đánh giá đáp ứng yêu cầu công việc. Cụ thể, số lượng lao động du lịch bị kỷ luật, bị sa thải vì vi phạm các quy định của doanh nghiệp, “lao động nhảy việc” chỉ chiếm khoảng 7% trong các năm 2022, 2023; năm 2021 người lao động nghỉ việc, tạm nghỉ việc, chấm dứt hợp đồng lao động hoặc làm việc một cách cầm chừng do ảnh hưởng bởi đại dịch Covid 19. Theo ý kiến các chuyên gia, tinh thần thái độ của người lao động du lịch cơ bản đáp ứng yêu cầu công việc được giao.

Qua phân tích số liệu về cơ cấu độ tuổi và thực tiễn thực hiện đảm bảo quyền lợi của người lao động tại báo cáo của Hiệp hội du lịch tỉnh Bắc Ninh, vấn đề sức khỏe (thể lực) của người lao động du lịch trong các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh được quan tâm, phần lớn các doanh nghiệp khám sức khỏe định kỳ hàng năm cho người lao động, trên 90% (năm 2023 có 91%, năm 2022 có 90,8%, năm 2021 có 90,1%) người lao động thường xuyên được khám sức khỏe định kỳ được kết luận đủ sức khỏe để làm việc [23]. Tuy nhiên, theo ý kiến chuyên gia, thể lực người lao động du lịch trên địa bàn tỉnh

Bắc Ninh mới chỉ đạt mức đáp ứng yêu cầu công việc, khả năng chịu áp lực lớn về cường độ công việc, tính bền bỉ bền bỉ, dẻo dai ở một số lao động trong thời kỳ cao điểm mùa vụ du lịch chưa cao. Một số lao động có thể lực chưa thực sự phù hợp với môi trường làm việc chịu sức ép lớn, nặng nhọc như trong khu vực chế biến món ăn hoặc tại bộ phận lễ tân (hỗ trợ vận chuyển hành lý), một số lao động mắc bệnh truyền nhiễm phải dừng việc để tránh tiếp xúc trực tiếp với du khách hoặc tiếp xúc thực phẩm, đồ uống phục vụ du khách đặc biệt trong năm 2021 đại dịch Covid 19. Như vậy, nền tảng thể lực của lao động du lịch cơ bản đảm bảo đáp ứng yêu cầu của công việc trong các doanh nghiệp du lịch, song cần nâng cao thể lực cho người lao động để đáp ứng yêu cầu cao hơn của thực tế hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

Sự hài lòng với sản phẩm và lao động du lịch của du khách phù hợp với thực tiễn thực trạng sản phẩm dịch vụ du lịch của Tỉnh và tương đồng với kết quả khảo sát cán bộ một số cơ quan nhà nước và cán bộ lãnh đạo, quản lý doanh nghiệp, hiệp hội du lịch về mức độ đáp ứng của nguồn nhân lực du lịch hiện tại trong doanh nghiệp. Nguồn nhân lực du lịch chưa qua đào tạo về du lịch đã ảnh hưởng lớn đến chất lượng nguồn nhân lực du lịch đang làm việc tại các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh ở khía cạnh “trí lực” trong khi những yếu tố về tinh thần, thái độ, tính kỷ luật, tính trung thực... (tâm lực) và thể lực được đánh giá cơ bản đáp ứng yêu cầu của doanh nghiệp.

Do đó, cần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch thông qua việc tăng tỷ lệ lao động du lịch qua đào tạo, trong đó trọng tâm lực lượng lao động trực tiếp cung ứng sản phẩm du lịch cho du khách để đạt được mục tiêu phát triển của doanh nghiệp, của ngành.

### 4.3.3. Cơ cấu nhân lực du lịch tại doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh

#### 4.3.3.1. Cơ cấu nhân lực du lịch theo giới tính

**Bảng 4.5. Cơ cấu nhân lực du lịch của doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh theo giới tính giai đoạn 2021-2023**

ĐVT: Người

Năm	2021		2022		2023		2022/2021		2023/2023	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %
Tổng số lao động	2,515	100	2,924	100	3,289	100	409	16.26	365	11.10
- Lao động nữ	1,310	52.10	1,605	54.90	1,816	55.20	295	22.51	210	13.1
- Lao động nam	1,205	47.90	1,319	45.10	1,473	44.80	114	9.47	155	11.73

Nguồn: Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tỉnh Bắc Ninh

Trong hoạt động kinh doanh du lịch, nữ giới thường chiếm tỷ trọng cao hơn nam giới. Trong tổng số 2.515 lao động làm việc trong doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh năm 2021 thì tỷ lệ nữ chiếm 52,1%, nam chiếm 47,9%. Tỷ lệ nữ tăng 54,9% ở năm 2022, năm 2023 tỷ lệ nữ chiếm 55,2%; tỷ lệ nam giảm xuống 45,1% ở năm 2022, và giảm còn 44,8% vào năm 2023. Nguồn nhân lực du lịch là nữ có ưu thế trong công việc: nhẹ nhàng, giao tiếp như lễ tân, buồng phòng, marketing,... Trong khi đó, đối với nam phù hợp cho công việc điều hành, quản lý - đây là nhóm ngành chiếm tỷ trọng nhỏ hơn trong cơ cấu lao động du lịch.

Kết quả khảo sát ý kiến chuyên gia đối với cán bộ quản lý nhà nước về du lịch, Hiệp hội du lịch tỉnh Bắc Ninh chỉ ra: “Lao động nữ trong tham gia hoạt động kinh doanh du lịch trên địa bàn Tỉnh dần có xu hướng tăng lên, trong khi lao động nam có xu hướng giảm. Tỷ trọng nhân lực nữ giới cao hơn nam giới và xu hướng tăng là đặc thù của hoạt động kinh doanh du lịch không chỉ ở Việt Nam mà còn ở nhiều nước trên thế giới. Một số nghề nghiệp vụ lễ tân, phục vụ nhà hàng, nghiệp vụ buồng, nghiệp vụ lễ hành, điều hành tour

(làm việc tại văn phòng) phù hợp với lao động nữ hơn. Trong khi đó ở các nghề như hướng dẫn du lịch, chế biến món ăn... lại đòi hỏi người thực hiện phải có sức khỏe để phù hợp với công việc nặng nhọc, do vậy thu hút lao động nam nhiều hơn. Nghề hướng dẫn du lịch và chế biến món ăn tỷ lệ nhân lực nam giới tương ứng chiếm bình quân khoảng 70,6% và 53,9% tổng số nguồn nhân lực... Đối với các công việc nghiệp vụ buồng, nghiệp vụ nhà hàng, nữ chiếm tỷ trọng bình quân lớn, tương ứng 66,7% và 62,1%... Cơ cấu này phù hợp với đặc thù kinh doanh dịch vụ du lịch, song cũng đặt ra những vấn đề đối với các nhà quản trị nhân sự của doanh nghiệp và các nhà hoạch định chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch nhằm đảm bảo thu hút nam giới tham gia hoạt động kinh doanh du lịch song đồng thời phải đảm bảo các chế độ chính sách có liên quan đến lao động là nữ giới.

#### 4.3.3.2. Cơ cấu nhân lực du lịch theo độ tuổi

Đội ngũ lao động du lịch có xu hướng trẻ hóa, độ tuổi từ 18-50 tuổi chiếm đa số trong tổng số lao động du lịch tại doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh. Đây là độ tuổi tương đối trẻ, phù hợp với nhu cầu về lao động của ngành kinh doanh dịch vụ du lịch. Với nhóm độ tuổi này, nguồn nhân lực du lịch cơ bản cơ sức khỏe đáp ứng yêu cầu công việc năng động, linh hoạt trong trạng thái bình thường của hoạt động kinh doanh tại doanh nghiệp.

**Bảng 4.6. Cơ cấu nhân lực du lịch của doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh theo độ tuổi giai đoạn 2021-2023**

DVT: Người

Độ tuổi	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Tỷ lệ trung bình 3 năm
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	
Dưới 30 tuổi	357	14.2	479	16.4	556	16.9	15.83
Từ 31 - 40 tuổi	1,305	51.9	1553	53.1	1783	54.2	53.07
Từ 41 - 50 tuổi	727	28.9	813	27.8	887	27.0	27.89
Trên 50 tuổi	126	5.0	79	2.7	63	1.9	3.21
<b>Tổng số lao động</b>	<b>2,515</b>	<b>100</b>	<b>2,924</b>	<b>100</b>	<b>3,289</b>	<b>100</b>	

Nguồn: Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tỉnh Bắc Ninh

Cơ cấu nhân lực du lịch giữa các độ tuổi trong các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh có xu hướng ổn định, không biến động lớn. Nhân lực du lịch của doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh có cơ cấu nguồn nhân lực trẻ, theo thống kê tỷ lệ trung bình độ tuổi trong 3 năm 2021-2023: dưới 30 tuổi chiếm tới 15,83%, từ 31-40 tuổi chiếm 53,07%, từ 41-50 tuổi chiếm 27,89% và trên 50 tuổi chỉ chiếm 3,21%. Nguồn nhân lực du lịch kế cận và nguồn nhân lực du lịch đang làm việc trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ du lịch ở độ tuổi “vàng”, đang trong giai đoạn có khả năng đóng góp nhiều nhất cho sự phát triển của doanh nghiệp; cơ cấu nhân lực theo độ tuổi hợp lý; đủ khả năng chuyển giao giữa các thế hệ. Với cơ cấu độ tuổi như vậy tương đối phù hợp, đáp ứng được yêu cầu cơ bản của hoạt động kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh.

#### 4.3.3.3. Cơ cấu nhân lực du lịch theo ngành nghề

Sản phẩm du lịch chủ yếu là sản phẩm dịch vụ, tạo ra sản phẩm và tiêu dùng sản phẩm thường diễn ra cùng một thời điểm với sự tham gia trực tiếp của lao động du lịch và khách du lịch. Qua đây có thể thấy, tùy ở các vị trí công việc cụ thể khác nhau mà lao động du lịch tham gia trực tiếp hay gián tiếp vào quá trình cung ứng.

**Bảng 4.7. Cơ cấu nhân lực du lịch của doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh theo ngành nghề giai đoạn 2021-2023**

Số TT	Cơ cấu nhân lực ngành nghề du lịch	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Tỷ lệ trung bình 3 năm
		Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	
1	Quản lý du lịch (Quản trị doanh nghiệp)	159	6.32	181.0	6.19	201	6.11	6.21
2	Marketing du lịch	90	3.58	122.0	4.17	140	4.26	4.00
3	Nghiệp vụ lễ tân	365	14.51	414.0	14.16	501	15.23	14.63
4	Nghiệp vụ nhà hàng (bàn, bar)	540	21.47	659.0	22.54	747	22.71	22.24



Số TT	Cơ cấu nhân lực ngành nghề du lịch	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Tỷ lệ trung bình 3 năm
		Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	
5	Kỹ thuật chế biến món ăn (bếp)	314	12.49	372.0	12.72	455	13.83	13.01
6	Nghiệp vụ buồng	631	25.09	787.0	26.92	906	27.55	26.52
7	Nghiệp vụ lễ tân, Điều hành du lịch (tour)	52	2.07	68.0	2.33	89	2.71	2.37
8	Hướng dẫn du lịch	66	2.62	84.0	2.87	102	3.10	2.87
9	Ngành nghề khác	298	11.85	237.0	8.11	148	4.50	8.15
	<b>Tổng số lao động</b>	2,515	100	2,924	100	3,289	100	

*Nguồn: Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tỉnh Bắc Ninh*

Nhóm ngành nghề thuộc lĩnh vực phục vụ nhu cầu lưu trú của khách du lịch như nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ bàn – bar, nghiệp vụ buồng, kỹ thuật chế biến món ăn (trong các cơ sở kinh doanh lưu trú) chiếm đa số, khoảng 76,41% tổng nguồn nhân lực du lịch tại doanh nghiệp, nhân lực nhóm quản trị doanh nghiệp và marketing du lịch chỉ chiếm tương ứng 6,21% và 4,0%. Đặc biệt, nhóm nhân lực cung ứng dịch vụ lễ tân, hướng dẫn du lịch chỉ chiếm 5,23%. Trong các năm 2022, 2023 nhóm lao động nghiệp vụ lễ tân và điều hành chương trình du lịch (tour), hướng dẫn viên du lịch trên địa bàn Tỉnh không có biến động lớn, trong khi giai đoạn này tốc độ tăng trưởng khách du lịch trên địa bàn Tỉnh tăng cao, qua đó khẳng định nhóm nhân lực này chưa đáp ứng yêu cầu phát triển của hoạt động kinh doanh lễ tân trên địa bàn Tỉnh.

Trong nhóm ngành nghề phục vụ nhu cầu lưu trú thì nghiệp vụ buồng, nghiệp vụ nhà hàng chiếm tỷ trọng lớn nhất, tương ứng 26,52% và 22,24% tổng lao động du lịch của doanh nghiệp. Nghiệp vụ lễ tân và kỹ thuật chế biến món ăn có tỷ trọng tương ứng là 14,63 % và 13,01%. Mặc dù gặp không ít khó khăn do suy giảm lượng lớn nguồn nhân lực du lịch bởi tác động của dịch Covid 19, song trong giai đoạn 2021-2023, nhân lực ở các nhóm ngành cơ bản có xu hướng tăng, song tốc độ tăng không lớn: Nhóm nghiệp vụ lễ tân năm 2021 chiếm 14,51% trong tổng số nhân lực du lịch của doanh nghiệp,

đến năm 2022 giảm còn 14,16%, và tăng lên 15,23% vào năm 2023. Trong khi đó, nhân lực nhóm nghiệp vụ nhà hàng (bàn, bar) năm 2021 có 540 người, chiếm 21,47%; năm 2022 có 659 người, chiếm 22,54%, đến năm 2023 tăng lên 22,71% trên tổng số nguồn nhân lực du lịch tại doanh nghiệp). Nhóm nhân lực kỹ thuật chế biến món ăn có biến động tăng trong các năm 2022, 2023 lần lượt là 12,72% và 13,83%. Nhóm nhân lực nghiệp vụ buồng có tỷ trọng lao động lớn nhất cả giai đoạn năm 2022, 2023 với 25,09% và 26,92%, trong đó năm 2023 có 906 người chiếm 27,55% tổng số lao động trong doanh nghiệp. Nhóm nhân lực ngành nghề khác (tham gia quá trình phục vụ khách du lịch như lái xe du lịch, bán vé vào cổng các khu, điểm du lịch, bán hàng lưu niệm trong các khu, điểm du lịch, nhân viên phục vụ tại các điểm vui chơi giải trí trong các khu du lịch...) chiếm tỷ trọng nhỏ nhất trong các nhóm ngành nghề, trung bình 3 năm chiếm 8,15%.

Xét một cách tổng thể, nguồn nhân lực du lịch tại doanh nghiệp đã cơ bản đảm bảo bao phủ đủ các ngành nghề. Song qua phân tích dữ liệu thứ cấp cho thấy, nhóm nhân lực quản trị doanh nghiệp chỉ chiếm trung bình 6,21% tổng nhân lực du lịch tại doanh nghiệp, chưa phù hợp với yêu cầu thực hiện hoạt động quản lý, điều hành doanh nghiệp. Tương tự, với nhóm marketing du lịch, lực lượng lao động làm việc trong nhóm việc này chỉ chiếm 4,0% tổng nguồn nhân lực du lịch trên địa bàn Tỉnh, chưa đáp ứng yêu cầu về quảng bá, xúc tiến, bán sản phẩm du lịch. Phần lớn các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh là doanh nghiệp vừa và nhỏ, thậm chí siêu nhỏ. Do đó, đội ngũ cán bộ quản trị doanh nghiệp và marketing sản phẩm du lịch chưa được quan tâm, chưa được chuyên nghiệp hóa. Các doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ (chủ yếu trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ lưu trú) có người quản lý đồng thời là chủ doanh nghiệp, thực hiện mọi hoạt động điều hành doanh nghiệp, thậm chí, nhiều doanh nghiệp không có lao động chuyên trách mảng xúc tiến bán sản phẩm. Lực lượng lao động thuộc nhóm

quản trị doanh nghiệp và marketing sản phẩm du lịch hiện có chủ yếu ở các doanh nghiệp kinh doanh lẻ hành, kinh doanh lưu trú (từ 3 sao trở lên). Tuy số lượng lao động trong lĩnh vực lưu trú, ăn uống chiếm tỷ trọng lớn, song đây là nhóm có số lao động thời vụ lớn nhất, chiếm trên 75% tổng lao động thời vụ.

#### **4.4. Thực trạng phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh Bắc Ninh**

##### ***4.4.1. Tình hình dự báo nhu cầu nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp***

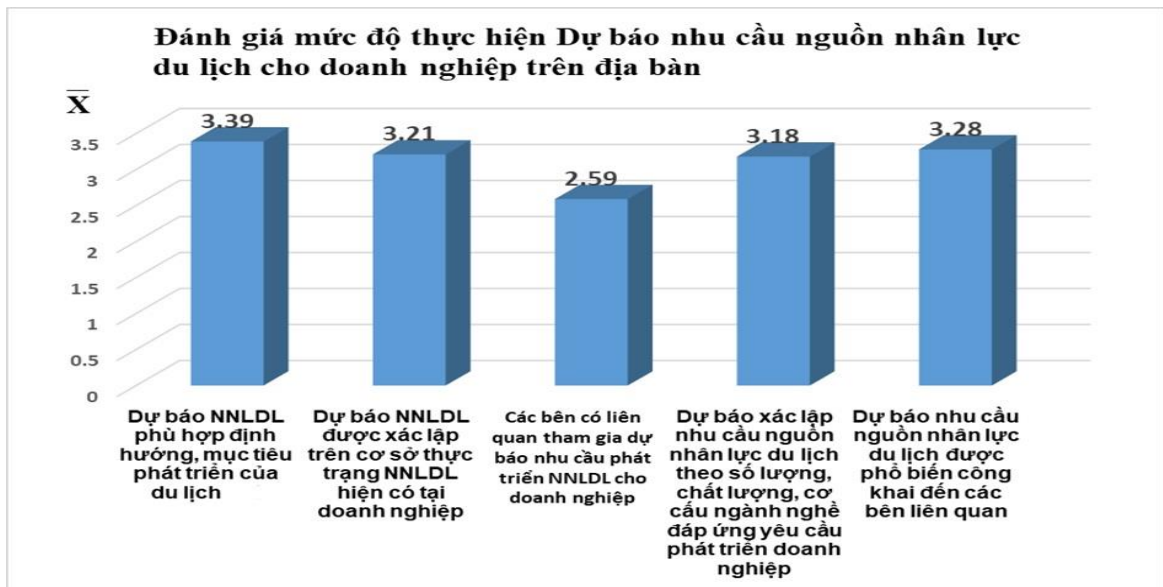
Ngành du lịch Tỉnh đã bước đầu tiến hành thực hiện dự báo nhu cầu nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp. Trên cơ sở mục tiêu phát triển của ngành du lịch thông qua chỉ số về lượng khách du lịch đến với tỉnh Bắc Ninh, nhu cầu lao động trực tiếp trong các doanh nghiệp được đưa ra. Cụ thể, theo kế hoạch, Bắc Ninh phấn đấu mục tiêu đến năm 2025 sẽ đón và phục vụ từ 2-2,5 triệu lượt khách du lịch, tổng thu từ du lịch ước đạt 2 nghìn tỷ đồng, có trên 20 ngàn lao động ngành du lịch, trong đó 80% lao động qua đào tạo. Đến năm 2030, đón và phục vụ hơn 5 triệu lượt khách du lịch, tổng doanh thu du lịch đạt 4,5 nghìn tỷ đồng.

Tuy nhiên, năm 2019, Thành ủy Tỉnh Bắc Ninh ban hành chương trình hành động thực hiện Nghị quyết số 45-NQ/TW của Bộ Chính trị về xây dựng và phát triển Tỉnh Bắc Ninh đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045, đã xác định mục tiêu năm 2025 Tỉnh Bắc Ninh đón 20 triệu lượt khách du lịch và năm 2030 đón 35 triệu lượt khách du lịch nhưng nhu cầu về NNL trực tiếp phục vụ hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp chưa được dự báo kịp thời theo mục tiêu phát triển của ngành [16]. Kết quả tổng hợp, phân tích dữ liệu cho thấy việc triển khai dự báo nhu cầu nhân lực du lịch cho doanh nghiệp còn tồn tại một số hạn chế. Trong thực tế, công tác dự báo nhu cầu nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh chưa thực sự được quan tâm đúng mức, tính bền vững của dự báo không cao, chủ

yếu mang tính cục bộ thời điểm, ngắn hạn, thiếu cơ sở lý luận và thực tiễn bởi số liệu nhu cầu lao động du lịch chưa được dự báo trên cơ sở thực trạng nguồn nhân lực du lịch hiện có, chưa tiến hành khảo sát, chưa có đánh giá thực trạng nguồn nhân lực du lịch đang làm việc tại doanh nghiệp, chưa có đánh giá sự dịch chuyển lao động du lịch giữa tỉnh Bắc Ninh và các địa phương, chưa có đánh giá về tỷ lệ chuyển đổi nghề nghiệp giữa lĩnh vực du lịch và các lĩnh vực ngành nghề khác, chưa có tổng hợp, đánh giá về thực trạng chất lượng, có cấu lao động để có kết quả dự báo cụ, thể nhất là dự báo về số lượng lao động theo ngành nghề, trình độ đào tạo. Đến nay, chưa có dự báo chính thức về nhu cầu nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp có tầm nhìn từ 5 năm trở lên gắn với giai đoạn phát triển của Ngành, trong đó chỉ rõ nhu cầu về số lượng, chất lượng và cơ cấu theo ngành nghề, số liệu dự báo về nguồn nhân lực du lịch mới chỉ được đề cập trong quy hoạch phát triển ngành và là số liệu tổng thể nhu cầu về lao động du lịch trực tiếp. Hạn chế này đã ảnh hưởng đến hiệu quả phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên tỉnh Bắc Ninh từ việc xây dựng chính sách, cơ chế, kế hoạch đến kiểm tra giám sát phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp. Có 4 tiêu chí về công tác dự báo của Sở Văn hóa Thể Thao và Du lịch Tỉnh được đánh giá ở mức *trung bình*, một tiêu chí được đánh giá ở mức độ *yếu*, cụ thể: Dự báo nguồn nhân lực du lịch phù hợp định hướng, mục tiêu phát triển của du lịch tỉnh Bắc Ninh được đánh giá cao nhất nhưng chỉ đạt  $\bar{X} = 3,39$  – mức *trung bình*; Dự báo nhu cầu nguồn nhân lực du lịch được phổ biến công khai đến các bên liên quan đạt mức điểm  $\bar{X} = 3,28$  – đạt mức *trung bình*, Dự báo đã được xác lập trên cơ sở thực trạng nguồn nhân lực du lịch hiện có tại doanh nghiệp nhưng song chưa đánh giá sâu về chất lượng, số lượng và cơ cấu lao động để làm cơ sở dự báo theo từng nhóm ngành nghề du lịch cụ thể, tiêu chí này được đánh giá ở mức độ *trung bình* với điểm đạt được là  $\bar{X} = 3,21$ . Dự

báo mới dừng lại ở mức độ xác lập nguồn nhân lực du lịch tổng thể của ngành, chưa chỉ rõ nhu cầu về số lượng, chất lượng nên ảnh hưởng đến việc tổ chức thực hiện để đạt mục tiêu đề ra cho phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp, chỉ số này đạt điểm trung bình là  $\bar{X} = 3,18$  – mức *trung bình*. Dự báo có sự tham gia của các bên liên quan như doanh nghiệp, cơ sở đào tạo vào quá trình dự báo hạn chế và được đánh giá là *yếu* (điểm trung bình chỉ đạt  $\bar{X} = 2,59$ ). Công tác dự báo nhu cầu nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp còn hạn chế, bất cập, chưa đóng vai trò định hướng, dẫn dắt cho phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh Bắc Ninh, chưa chỉ ra nhu cầu phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp theo số lượng, chất lượng và cơ cấu lao động, nhất là cơ cấu lao động theo ngành nghề trên cơ sở mục tiêu phát triển của ngành du lịch tỉnh Bắc Ninh. Điều này đã ảnh hưởng các hoạt động có liên quan nhằm phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp như xây dựng chính sách, thực thi chính sách, kiểm tra, giám sát.

**Biểu đồ 4.3. Đánh giá mức độ thực hiện dự báo nhu cầu nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh**



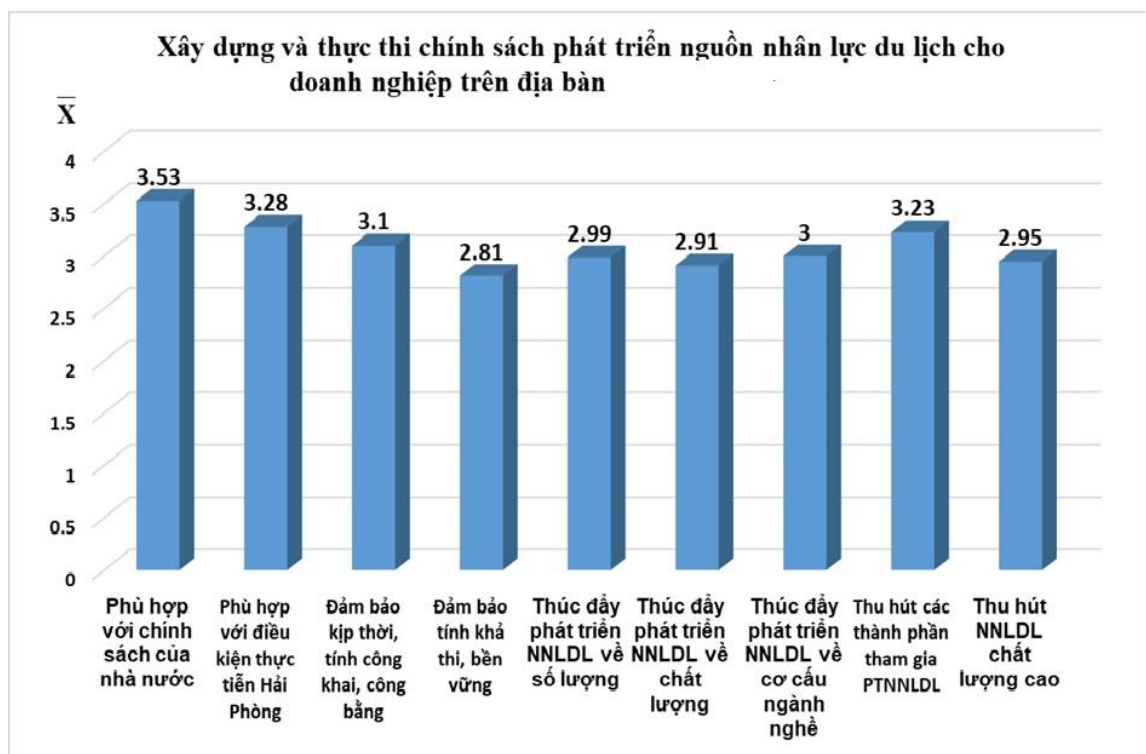
*Nguồn: Khảo sát và tổng hợp của tác giả, tháng 7/2024*

#### 4.4.2. Tình hình xây dựng và thực thi chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp

Tỉnh Bắc Ninh ban hành các nghị quyết, kế hoạch phát triển du lịch theo mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội chung của Tỉnh. Những vấn đề về phát triển nguồn nhân lực du lịch, trong đó trọng tâm là phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn thành phố được xác định là một giải pháp thực hiện mục tiêu phát triển của ngành du lịch tỉnh Bắc Ninh.

##### 4.4.2.1. Về xây dựng chính sách thu hút, đãi ngộ, hỗ trợ phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp

**Biểu đồ 4.4. Xây dựng và thực thi chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh**



*Nguồn: Khảo sát và tổng hợp của tác giả, tháng 7/2024*

Trong những năm qua, tỉnh Bắc Ninh đã ban hành nhiều chủ trương, quyết sách lớn mang tính đột phá nhằm xây dựng và phát triển nguồn nhân lực trình độ cao đáp ứng yêu cầu CNH-HĐH: Công văn số: 1273/UBND-VX ngày 19-07-2010 của UBND tỉnh Bắc Ninh chỉ đạo triển khai xây dựng quy

hoạch phát triển nguồn nhân lực giai đoạn 2011-2015 và định hướng đến năm 2020 của tỉnh Bắc Ninh; Quyết định số 126/2011/QĐ-UBND ngày 12-10-2011 của UBND tỉnh Bắc Ninh về phê duyệt Quy hoạch phát triển nguồn nhân lực tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2011-2015, định hướng đến năm 2020; Quyết định số 680/QĐ-UBND ngày 30-11-2017 của UBND tỉnh Bắc Ninh phê duyệt điều chỉnh Quy hoạch phát triển nhân lực tỉnh Bắc Ninh đến năm 2020, định hướng đến năm 2030 với mục tiêu nhằm phát triển nhân lực tỉnh Bắc Ninh đủ về số lượng, bảo đảm về chất lượng và có cơ cấu hợp lý, cơ cấu ngành nghề phù hợp, đưa nhân lực trở thành lợi thế quan trọng nhất trong việc thực hiện thắng lợi các mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội của một tỉnh công nghiệp và thành phố trực thuộc Trung ương trong tương lai. Việc điều chỉnh quy hoạch tập trung vào phát triển nguồn nhân lực trình độ cao đáp ứng yêu cầu CNH-HĐH có khả năng thích ứng nhanh với môi trường lao động và với tiến bộ khoa học công nghệ mới, chủ động tiếp cận cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0.

Tỉnh Bắc Ninh đã xác định mục tiêu “Xây dựng đội ngũ chuyên gia, quản trị doanh nghiệp có kiến thức hội nhập quốc tế, khoa học và công nghệ, có năng lực quản lý điều hành doanh nghiệp hiệu quả”, “Xây dựng đội ngũ lao động lành nghề, tập trung các lĩnh vực ưu tiên của thành phố như du lịch, cơ khí chính xác, điện-điện tử, các ngành công nghệ cao”. Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Ninh đã ban hành Kế hoạch số 2144/KH-UBND ngày 03/4/2022 về triển khai Kết luận số 07-KL/TU (Kế hoạch 2144), trong đó xác định nhiệm vụ trọng tâm đến năm 2025 “Xây dựng đội ngũ chuyên gia, quản trị doanh nghiệp” với các đề án, chính sách như với các đề án, chính sách như: Xây dựng và triển khai thực hiện Đề án bồi dưỡng, đào tạo giám đốc, quản trị doanh nghiệp giỏi; Xây dựng và tổ chức thực hiện Đề án bồi dưỡng, đào tạo cán bộ quản lý doanh nghiệp vừa và nhỏ; Xây dựng và tổ chức thực hiện Đề án bồi dưỡng, đào tạo cán bộ quản lý doanh nghiệp trẻ; Xây dựng, sửa đổi

quy định về tôn vinh, khen thưởng, biểu dương, chính sách đãi ngộ đặc biệt đối với chuyên gia quản trị doanh nghiệp giỏi, có nhiều đóng góp cho Tỉnh.

Với nhiệm vụ “Xây dựng đội ngũ lao động lành nghề”, Tỉnh xác định một số đề án, chính sách như: Xây dựng và tổ chức thực hiện các Đề án đào tạo đội ngũ lao động lành nghề, tài năng, chất lượng cao tại các trường cao đẳng nghề trên địa bàn thành phố; Xây dựng và tổ chức thực hiện Đề án hỗ trợ, lựa chọn gửi đi bồi dưỡng, đào tạo, thực tập nghề ở nước ngoài đối với những ngành nghề doanh nghiệp nước ngoài cần mà trong nước chưa có hoặc chất lượng chưa đáp ứng được; Xây dựng, sửa đổi các quy định về hoạt động thi thợ giỏi, đánh giá, tôn vinh, khen thưởng đối với những lao động lành nghề, tài năng, có tay nghề cao. Để triển khai cụ thể chủ trương chính sách, ngoài việc ban hành Kế hoạch 2144/KH-UBND ngày 03/4/2022, UBND tỉnh Bắc Ninh đã ban quyết định số 2203/QĐ-UBND ngày 23/9/2022 về việc phê duyệt Kế hoạch bồi dưỡng, đào tạo giám đốc, quản trị doanh nghiệp giỏi tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2025-2030, trong đó xác định mục tiêu mỗi năm đào tạo 150 người với tổng kinh phí là 26.503.200.000 đồng, ngân sách Tỉnh hỗ trợ 50% kinh phí.

Kinh tế du lịch được xác định là một trong ba trụ cột để thực hiện thành công Nghị quyết 45 của Bộ Chính trị về phát triển tỉnh Bắc Ninh đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045. Nghị quyết số 15/NQ-HĐND ngày 20/7/2022 của Hội đồng nhân dân tỉnh Bắc Ninh xác định mục tiêu phát triển Du lịch tỉnh Bắc Ninh đến 2030, 100% nhân viên làm việc trong các cơ sở dịch vụ du lịch được đào tạo, bồi dưỡng nghề, kiến thức du lịch, một trong những nhiệm vụ, giải pháp là tập trung đào tạo nâng cao chất lượng đội ngũ lao động trong lĩnh vực du lịch với 04 nhóm đối tượng, trong đó có lãnh đạo, quản lý doanh nghiệp du lịch; hướng dẫn viên du lịch và nhóm cộng đồng dân cư tham gia hoạt động du lịch. Quyết định số 1589/QĐ-TTg phê duyệt Quy hoạch tỉnh Bắc Ninh thời kỳ 2021-2030, tầm nhìn đến năm 2050, tỉnh Bắc Ninh đặt mục



tiêu phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, với trọng tâm là du lịch sinh thái làng nghề, du lịch trải nghiệm lịch sử và văn hóa đặc sắc của vùng Kinh Bắc, đã nêu mục tiêu “Xây dựng, phát triển du lịch tỉnh Bắc Ninh trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, chủ lực, bền vững, có tính chuyên nghiệp, có hệ thống cơ sở vật chất, kỹ thuật tương đối đồng bộ, hiện đại; sản phẩm du lịch có chất lượng cao, đa dạng, khác biệt, thân thiện với môi trường, có thương hiệu, có sức cạnh tranh trong nước và quốc tế. Chú trọng phát triển du lịch biển, đảo theo chiều sâu, có chất lượng cao; mang đậm bản sắc về vùng đất, con người tỉnh Bắc Ninh”. “Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực du lịch có chất lượng cao phục vụ phát triển du lịch” là một trong số giải pháp quan trọng phát triển du lịch của tỉnh Bắc Ninh và được giao cho các Sở ngành trực tiếp thực hiện, trong đó, Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tỉnh Bắc Ninh được giao chủ trì các nhiệm vụ “Đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao năng lực cho lực lượng lao động du lịch về chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ, tin học và đạo đức nghề nghiệp; Tổ chức cuộc thi nhằm lựa chọn, tìm kiếm, bồi dưỡng một số sinh viên, học sinh tiêu biểu trở thành hướng dẫn viên, thuyết minh viên hỗ trợ khách du lịch tại các khu vực, điểm du lịch và nơi diễn ra sự kiện lớn của thành phố”. Sở Nội vụ tỉnh Bắc Ninh được giao nhiệm vụ “Đề xuất các chính sách thu hút nhân tài trong lĩnh vực du lịch về các cơ quan, doanh nghiệp du lịch trên địa bàn thành phố”.

Mặc dù chủ trương ban hành chính sách thu hút, đãi ngộ, hỗ trợ phát triển nguồn nhân lực được đề cập trong nhiều văn bản của Tỉnh với nhiều nội dung quan trọng song mới chỉ được cụ thể hóa thành một số ít đề án, kế hoạch như duyệt Kế hoạch bồi dưỡng, đào tạo giám đốc, quản trị doanh nghiệp giỏi tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2025-2030. Theo kết quả tổng hợp, thống kê báo cáo của Hiệp hội du lịch tỉnh Bắc Ninh, đối tượng đã được thụ hưởng, trực tiếp tham gia các khóa đào tạo bồi dưỡng thuộc các lĩnh vực khác, không có lao động du lịch tham gia các khóa đào tạo theo Kế hoạch 2144. Việc cụ thể các

chính sách cho thu hút, đãi ngộ, hỗ trợ phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh bằng các đề án, kế hoạch riêng cho ngành du lịch chưa được thực hiện kịp thời. Theo kết quả khảo sát tại Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tỉnh Bắc Ninh, hiện chưa có chính sách riêng, đặc thù thu hút, đãi ngộ và hỗ trợ phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Bắc Ninh. Hoạt động hỗ trợ phát triển nguồn nhân lực du lịch, đặc biệt là nguồn nhân lực du lịch trực tiếp phục vụ khách du lịch chủ yếu được thực hiện thông qua các khóa bồi dưỡng ngắn hạn hàng năm do Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tỉnh Bắc Ninh thực hiện, với tổng kinh phí giai đoạn 2021-2023 khoảng 1,5 tỷ đồng với tổng lượt lao động được bồi dưỡng khoảng 2.000 lượt. Hoạt động tôn vinh, khuyến khích động viên người lao động du lịch hiện chưa được thực hiện. Báo cáo của Hiệp hội du lịch tỉnh Bắc Ninh cho thấy không có lao động du lịch được nhận giải thưởng này trong giai đoạn 2021-2023. Theo ý kiến của các chuyên gia, chưa có sự thu hút mạnh mẽ nguồn nhân lực du lịch dịch chuyển về tỉnh Bắc Ninh. Có thể khẳng định rằng, các chủ trương, chính sách về đãi ngộ, thu hút, hỗ trợ phát triển nguồn nhân lực chung đã được tỉnh Bắc Ninh quan tâm. Tuy nhiên, việc cụ thể hóa các chủ trương, chính sách và tổ chức thực hiện chưa thực sự triệt để, bằng chứng là chưa có nhiều kế hoạch, chương trình, đề án được triển khai, đặc biệt riêng với nguồn nhân lực du lịch thì kết quả thực hiện còn nhiều hạn chế, chưa tạo chuyển biến rõ nét đối với phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn thành phố.

#### *4.4.2.2. Về chính sách thúc đẩy phát triển hoạt động đào tạo du lịch trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh*

Bước đầu Tỉnh đã có chính sách thúc đẩy phát triển đào tạo du lịch trên địa bàn Tỉnh và được thể hiện trong chương trình hành động của UBND tỉnh Bắc Ninh, cụ thể là “Đầu tư nâng cấp cơ sở đào tạo và có chính sách ưu đãi, khuyến khích giảng viên, chuyên gia giảng dạy trong nước và ngoài nước tham gia đào tạo nguồn nhân lực du lịch tỉnh Bắc Ninh”. Tuy nhiên, cụ thể

hóa chính sách bằng chương trình, kế hoạch, đề án còn hạn chế. Theo kết quả tổng hợp và ý kiến chuyên gia, đến thời điểm 2023, tỉnh Bắc Ninh chưa ban hành đề án, chương trình, kế hoạch phát triển các cơ sở đào tạo du lịch trên địa bàn Tỉnh dẫn đến chưa có hoạt động tổ chức thực hiện các chính sách về phát triển đào tạo trên địa bàn Tỉnh và đã tác động không nhỏ đến kết quả phát triển đào tạo du lịch trên địa bàn Tỉnh. Thực trạng phát triển hoạt động tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh thông qua số lượng cơ sở đào tạo du lịch, quy mô đào tạo, chất lượng đào tạo đã phản ánh trung thực kết quả ban hành và thực thi chính sách thúc đẩy phát triển đào tạo du lịch. Giai đoạn 2021-2023, chỉ có một khoa du lịch thuộc trường trung cấp Văn hóa, Nghệ thuật Tỉnh Bắc Ninh được thành lập mới và chuyển đổi tên trường thành trường Trung cấp Văn hóa, Nghệ thuật và Du lịch tỉnh Bắc Ninh. Tuy nhiên cơ sở đào tạo này chưa được đầu tư xứng tầm về cơ sở vật chất, thiết bị, đội ngũ, chương trình đào tạo để thực hiện đào tạo chuyên về du lịch.

Đặc biệt, kết quả thống kê, phân tích chỉ ra rằng trên địa bàn Tỉnh hiện chưa có cơ sở đào tạo chuyên sâu về du lịch có vốn đầu tư nước ngoài hoặc cơ sở đào tạo thuộc các doanh nghiệp/ tập đoàn du lịch có tham gia chuỗi cung ứng dịch vụ du lịch toàn cầu. Tình hình thực trạng đào tạo mới nguồn nhân lực du lịch trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh trong những năm qua chưa đáp ứng yêu cầu phát triển nguồn nhân lực du lịch của Tỉnh, nhất là khi ngành du lịch tỉnh Bắc Ninh đã được xác định là ngành kinh tế mũi nhọn, là một trong ba trụ cột tăng trưởng kinh tế của Tỉnh.

Trên địa bàn Tỉnh Bắc Ninh chỉ có 7 cơ sở đào tạo du lịch đến năm 2023, trong đó có 5 cơ sở đào tạo trình độ đại học, 01 cơ sở đào tạo đến trình độ cao đẳng, 01 cơ sở đào tạo đến trình độ trung cấp. Quy mô tuyển sinh đào tạo mới không nhiều, cao nhất là năm 2021 với tổng chỉ tiêu tuyển mới ở tất cả các trình độ và dưới 3 tháng là 1.691 người, trong đó tuyển mới trình trung

cấp, sơ cấp là 185 người (11%), tuyển mới trình độ đại học có 1.506 người (89%), không có tuyển sinh đào tạo sau đại học. Quy mô tuyển mới có xu hướng giảm trong những năm gần đây, quy mô tuyển mới đào tạo năm 2022 chỉ đạt 59,4% so với năm 2021 (895 người), năm 2023 chỉ đạt 57,2% so với năm 2021 (861 người). Trong số các cơ sở đào tạo du lịch trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh, Trường Đại học Kinh Bắc có quy mô tuyển sinh, đào tạo du lịch lớn nhất (năm cao nhất tuyển mới 400 người) song vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu thực tế. Đặc biệt, năm 2023, Trường Trung cấp Văn hóa, Nghệ thuật và Du lịch tỉnh Bắc Ninh đã tuyển sinh đào tạo thí điểm liên kết quốc tế đối với các nghiệp vụ về Nhà hàng, Kỹ thuật chế biến món ăn, Nghiệp vụ buồng với tổng số 100 học viên. Các cơ sở còn lại có quy mô tuyển sinh, đào tạo nhỏ, thậm chí một số cơ sở đào tạo không tuyển sinh đào tạo mới trong những năm gần đây do không có người học đăng ký tuyển sinh. Qua số liệu có thể thấy, công tác tuyển sinh, đào tạo của các cơ sở đào tạo du lịch trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh còn nhiều khó khăn.

Về năng lực đào tạo, kết quả khảo sát thực tiễn các cơ sở đào tạo trên địa bàn thành phố cho chỉ ra 6/7 cơ sở đào tạo có cơ sở vật chất phục vụ đào tạo du lịch còn thiếu thốn về phòng thực hành, thiết bị, dụng cụ đào tạo lạc hậu, chưa đáp ứng yêu cầu đào tạo thực hành nghề, nhất là đào tạo nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao do chưa được đầu tư hoặc có chính sách khuyến khích thu hút đầu tư. Trường Đại học Kinh Bắc có đơn vị có điều kiện cơ sở vật chất tốt nhất, được đầu tư đồng bộ với hệ thống thiết bị đào tạo bước đầu đáp ứng yêu cầu đào tạo quốc tế và đã thực hiện các chương trình đào tạo chuyển giao từ Úc và Cộng hòa Liên bang Đức song quy mô đào tạo mới chỉ đáp ứng 1.500 người học/năm.

Về đội ngũ nhà giáo cơ hữu giảng dạy về du lịch, năm 2023, tổng số nhà giáo giảng dạy du lịch trên địa bàn Tỉnh có 91 người, chưa đáp ứng quy mô đào tạo, một số năm có số HSSV quy đổi/ giảng viên vượt quá quy định

(25HSSV/GV). Lực lượng nhà giáo giảng dạy về du lịch cơ bản đảm bảo các chuẩn theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, một số nhà giáo được đào tạo tại các nước như Úc, Đức, Lúcxăm-bua... và đạt tiêu chuẩn đào tạo các chương trình đào tạo cấp độ quốc tế. Tuy nhiên, kinh nghiệm thực tiễn trong hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch là hạn chế của phần lớn các nhà giáo, theo thống kê chỉ có 35 nhà giáo từng kinh qua hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch. Một số nhà giáo thỉnh giảng là những người có kinh nghiệm thực tiễn song chưa đáp ứng các chuẩn về trình độ chuyên môn, nghiệp vụ sư phạm.

#### *4.4.2.3. Về chính sách sử dụng lao động qua đào tạo*

Tổng hợp, phân tích hợp báo cáo của Hiệp hội du lịch Du lịch tỉnh Bắc Ninh và ý chuyên gia, tỉnh Bắc Ninh chưa ban hành chính sách, quy định sử dụng lao động du lịch qua đào tạo trên địa bàn Tỉnh. Một số vị trí việc làm đặc thù được thực hiện theo quy định chung của Ngành du lịch Việt Nam về điều kiện văn bằng, chứng chỉ du lịch như vị trí điều hành tour, hướng dẫn du lịch, các vị trí việc làm trong cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú có xếp hạng sao. Trong khi đó, nguồn nhân lực du lịch tại doanh nghiệp, đặc biệt là nguồn nhân lực trực tiếp cung ứng sản phẩm du lịch cho khách du lịch đến với tỉnh Bắc Ninh tác động trực tiếp đến sự hài lòng của du khách. Song hiện nay, nhiều doanh nghiệp đang sử dụng lao động chưa qua đào tạo du lịch, cạnh tranh không lành mạnh trong tuyển dụng, điều này được thể hiện qua tỉ lệ lao động du lịch chưa qua đào tạo về chuyên môn du lịch.

Có thể thấy rằng, việc cụ thể hóa các chủ trương, chính sách và thực thi các chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh thông qua các chương trình, kế hoạch, đề án chưa được thực hiện triệt để, chưa kịp thời, ngân sách phân bổ để thực hiện chính sách hạn chế, chủ yếu phân bổ kinh phí cho hoạt động đào tạo, bồi dưỡng ngắn hạn. Các chính hỗ trợ kinh phí đào tạo dài hạn, hỗ trợ nhà ở, hỗ trợ thu nhập,

chính sách tôn vinh, khuyến khích thu hút đầu tư phát triển đào tạo du lịch chưa được ban hành kịp thời và chưa được thực thi. Kết quả thực hiện chủ yếu thông qua các lớp bồi dưỡng nâng cao kiến thức, nghiệp vụ chuyên môn cho lao động du lịch đang làm việc tại doanh nghiệp bằng ngân sách của Tỉnh, ngoài ra không có nhiều hoạt động đào tạo bồi dưỡng khác nhằm thúc đẩy phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp từ các cơ quan hữu quan. Mặc dù là một lĩnh vực ưu tiên, trọng điểm trong chủ trương bồi dưỡng, đào tạo giám đốc, quản trị doanh nghiệp giỏi, lao động lành nghề nhưng có rất ít lao động du lịch làm việc tại doanh nghiệp trên địa bàn thành phố có điều kiện tham gia. Việc thu hút lao động du lịch ở ngoài tỉnh Bắc Ninh và từ lĩnh vực khác tham gia lao động du lịch trên địa bàn Tỉnh không đạt kết quả bởi chính sách thu hút chưa rõ ràng, người lao động không thấy được ưu đãi, đãi ngộ khi dịch chuyển về làm việc tại tỉnh Bắc Ninh hoặc chuyển từ làm việc ở lĩnh vực khác sang lĩnh vực du lịch. Nguồn nhân lực du lịch tại các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh đang có dấu hiệu dịch chuyển sang làm việc tại Quảng Ninh, Hải Phòng. Do đó, mặc dù, đã có chính sách phát triển nguồn nhân lực chung của Tỉnh nhưng phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp chưa có chuyển biến mạnh mẽ cả về quy mô, cơ cấu và chất lượng.

Kết quả khảo sát 80 cán bộ quản lý nhà nước liên quan đến phát triển nguồn nhân lực du lịch, cán bộ quản lý doanh nghiệp và Hiệp hội du lịch tỉnh Bắc Ninh cho thấy, tỉnh Bắc Ninh đã có một số chính sách, chương trình, kế hoạch phát triển nguồn nhân lực chung của thành phố, song việc kết quả thực hiện chưa có nhiều tác động tích cực đến phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp. Không có nội dung được đánh giá ở mức *tốt*, chỉ có một nội dung về “Phù hợp với chính sách của nhà nước” được đánh giá có mức điểm trung bình cao nhất  $\bar{X}=3,53$  và đạt mức *khá*. Nhóm nội dung có điểm trung bình thấp là tính khả thi, bền vững ( $\bar{X}= 2,81$ ); Thúc đẩy phát triển

nguồn nhân lực du lịch về số lượng ( $\bar{X}=2,99$ ), Thúc đẩy phát triển nguồn nhân lực du lịch về chất lượng ( $\bar{X}= 2,91$ ), Thúc đẩy phát triển nguồn nhân lực du lịch về cơ cấu ngành nghề ( $\bar{X}= 3,0$ ) và thu hút nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao ( $\bar{X}=2,95$ ). Điều này khẳng định, các chính sách chung chưa tạo chuyển biến tích cực về số lượng lao động, chất lượng lao động và cơ cấu ngành nghề lao động du lịch. Tuy điểm trung bình của nhóm này đạt mức độ đánh giá *trung bình* nhưng chủ yếu chỉ đạt vùng cận dưới trong phổ điểm trung bình. Sự vào cuộc của các đơn vị, doanh nghiệp liên quan vào phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp mới ở mức *trung bình* ( $\bar{X}=3,23$ ), tức là chưa thực sự thu hút được các nguồn đầu tư khác ngoài nhà nước tham gia phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp. Các chính sách phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao cho các lĩnh vực ưu tiên, trọng điểm của Tỉnh, trong đó có lĩnh vực du lịch phù hợp với chính sách chung của nhà nước về phát triển nguồn nhân lực, cơ bản phù hợp với điều kiện của Tỉnh. Tuy nhiên, những chính sách riêng, đặc thù, đãi ngộ, thu hút nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao, thu hút nguồn nhân lực đại trà, chính sách khuyến khích người học tham gia đào tạo du lịch, chính sách khuyến khích đầu tư phát triển đào tạo nguồn nhân lực du lịch mà trọng tâm là phát triển cơ sở đào tạo du lịch mới được quan tâm bước đầu, nhưng chưa rõ nét và chưa thực sự tạo được chuyển biến trong phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp. Chính sách sử dụng nguồn nhân lực du lịch qua đào tạo chưa được ban hành, việc tuyển dụng, sử dụng, đãi ngộ là chính sách riêng của từng doanh nghiệp và do doanh nghiệp quyết định, dẫn đến có sự cạnh tranh không lành mạnh trong tuyển dụng lao động du lịch. Việc xây dựng và thực thi chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh đã được đề cập trong tổng thể phát triển nguồn nhân lực của Tỉnh, cơ bản phù hợp với chính sách chung của cả nước và điều kiện của Tỉnh. Tỉnh mới bố trí ngân sách và thực

hiện một số hoạt động đào tạo, bồi dưỡng phát triển nguồn nhân lực du lịch nhưng số lượng lao động du lịch được tham gia không nhiều, chưa thực sự tác động tích cực đến phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp.

#### ***4.4.3. Thực trạng kiểm tra, giám sát phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp***

Theo kết quả tổng hợp, phân tích dữ liệu thứ cấp. công tác kiểm tra, giám sát phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp đã được thực hiện song còn tồn tại hạn chế, bất cập, chưa thường xuyên tiến hành giám sát, đánh giá ngoài một cách độc lập theo chuyên đề về phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh. Một số chủ trương, chính sách về phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp chưa được kiểm tra, đánh giá mức hiệu quả thực hiện. Hàng năm, Thanh tra Sở Lao động – Thương binh và Xã hội thực hiện hoạt động thanh tra, kiểm tra chuyên ngành về lĩnh vực lao động, trong đó có nội dung về chấp hành pháp luật về lao động, trách nhiệm của chủ sử dụng lao động thực hiện việc tạo điều kiện cho người lao động được đào tạo, bồi dưỡng nâng cao tay nghề, trong đó đã chỉ rõ, một số doanh nghiệp đã quan tâm đến đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực làm việc cho người lao động ở cả vị trí lao động trực tiếp và cán bộ quản lý. Tuy nhiên chưa có nhiều hoạt động kiểm tra phát triển nguồn nhân lực cho doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh. Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tỉnh Bắc Ninh, theo nhiệm vụ, quyền hạn thực hiện thanh tra, kiểm tra việc chấp hành pháp luật có liên quan đến hoạt động du lịch. Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch Tỉnh mới thực hiện kiểm tra, đánh giá phát triển nguồn nhân lực du lịch ở khía cạnh sử dụng lao động qua đào tạo ở một số vị trí đã có quy định của nhà nước như lĩnh vực điều hành tour và hướng dẫn du lịch, kinh doanh lưu trú đối với cơ sở lưu trú xếp hạng sao. Từ kết quả kiểm tra về điều kiện hoạt động kinh doanh lưu trú, ăn uống (nguồn nhân lực qua đào tạo du lịch đối với cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú, ăn uống), kinh doanh lữ hành (chứng chỉ hành nghề



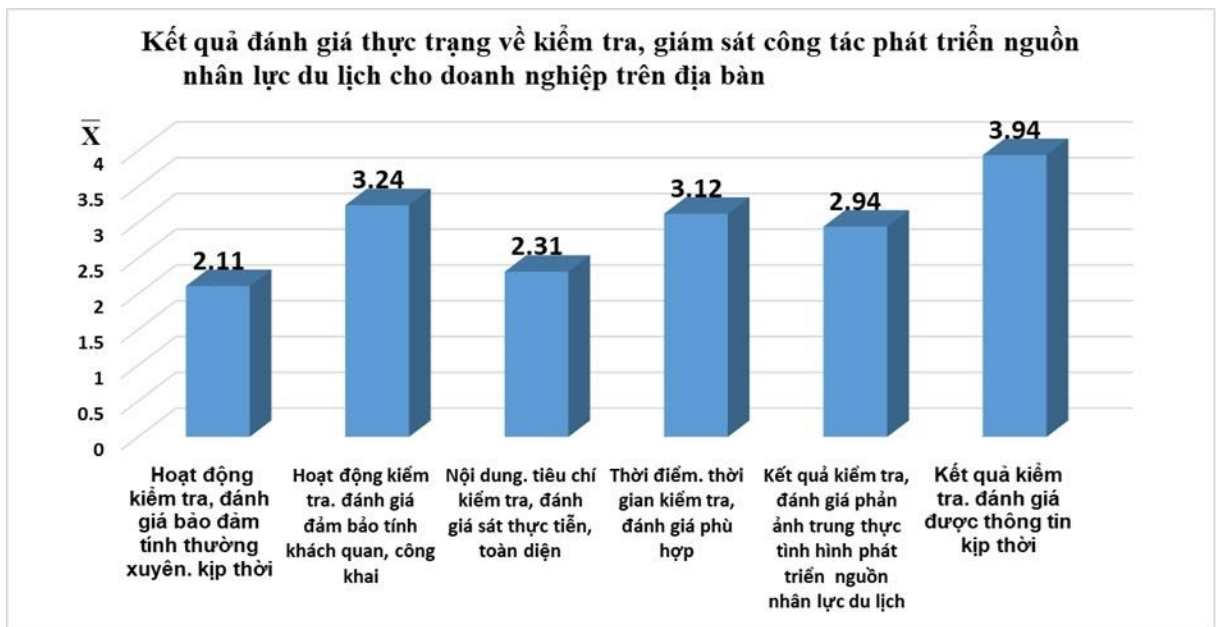
điều hành tour, hướng dẫn du lịch), Sở kịp thời phát hiện những hạn chế về điều kiện về trình độ chuyên môn của nguồn nhân lực du lịch tại doanh nghiệp, đề xuất các khóa đào tạo bồi dưỡng phù hợp. Ban Văn hóa - Xã hội thuộc Hội đồng nhân dân tỉnh Bắc Ninh đã thực hiện giám sát một số nội dung về lĩnh vực văn hóa xã hội, trong đó có một số nội dung liên quan đến phát triển nguồn nhân lực, tuy nhiên chưa thực hiện giám sát chuyên đề về phát triển nguồn nhân lực du lịch do đó chưa có đánh giá cụ thể chuyên sâu về phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn thành phố [3].

Trên cơ sở tổng hợp, phân tích dữ liệu sơ cấp từ khảo sát 80 cán bộ quản lý nhà nước, 100 lãnh đạo, quản lý doanh nghiệp du lịch và cán bộ Hiệp hội du lịch tỉnh Bắc Ninh về thực trạng kiểm tra, giám sát hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch của cơ quan quản lý nhà nước về du lịch có liên quan đến phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp có thể thấy, việc kiểm tra, giám sát thực thi chính sách về phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp chưa được quan tâm đúng mức, do đó, những bất cập trong ban hành chính sách (chưa kịp thời theo chủ trương của Tỉnh) và trong quá trình triển khai, thực hiện chính sách chưa được điều chỉnh kịp thời, phần nào ảnh hưởng đến hiệu quả của chính sách. Các nội dung được đánh giá cho kết quả chủ yếu ở mức độ *trung bình*. Trong đó, Tính khách quan, công khai của hoạt động kiểm tra, đánh giá đạt điểm cao nhất với  $\bar{X} = 3,24$ ; Thời điểm kiểm tra, đánh giá phù hợp, không ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp, đạt điểm  $\bar{X} = 3,12$ ; Sự phản ánh trung thực tình hình phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp có điểm trung bình được đánh giá với điểm trung bình  $\bar{X} = 2,94$ ; chỉ có một nội dung được đánh giá mức khá với  $\bar{X} = 3,94$  là Kết quả kiểm tra, đánh giá được thông tin kịp thời đến đối tượng có liên quan; tính thường xuyên và kịp thời đạt điểm trung bình  $\bar{X} = 2,11$  xếp loại *yếu*. Đặc biệt, nội dung đánh giá và tiêu chí đánh giá chưa phù hợp với mức

điểm trung bình đạt  $\bar{X} = 2,31$ , xếp loại yếu.

Từ thực tiễn cho thấy, tỉnh Bắc Ninh cần phải khắc phục những hạn chế, tồn tại, tăng cường hoạt động kiểm tra, đánh giá, giám sát công tác phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn thành phố.

**Biểu đồ 4.5. Kết quả đánh giá thực trạng về kiểm tra, giám sát công tác phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp**



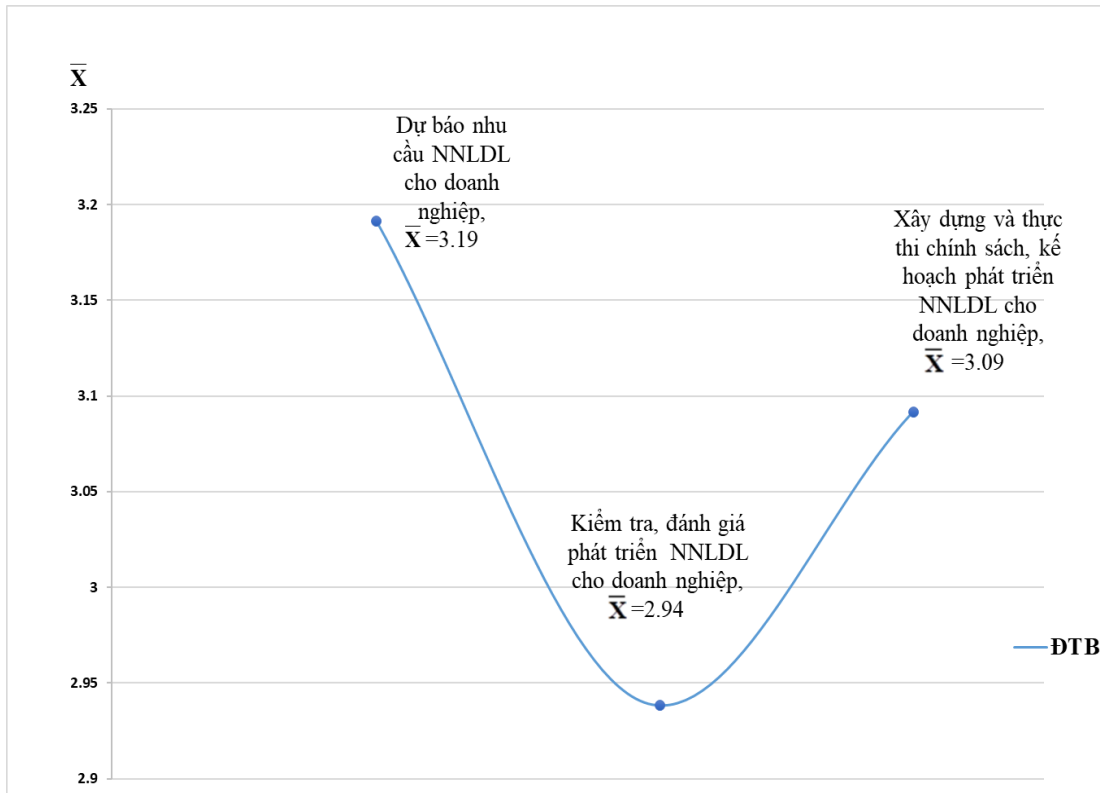
*Nguồn: Khảo sát và tổng hợp của tác giả, tháng 7/2024*

*Kết quả đánh giá chung về thực trạng phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh Bắc Ninh*

Thực trạng về hoạt động kiểm tra, đánh giá phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp” được thể hiện trên biểu đồ 4.5 và được đánh giá thấp nhất với ĐTB chung  $\bar{X} = 2,94$ . Nội dung “Xây dựng và thực hiện chính sách, kế hoạch phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp” có kết quả định giá  $\bar{X} = 3,09$ . Nội dung “Dự báo nhu cầu nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp” với  $\bar{X} = 3,19$ . Những kết quả trên cho thấy, các nội dung phát triển nguồn nhân lực du lịch được đánh giá đạt mức *trung bình*, không có nội dung ở mức *yếu*, *kém* hay ở mức *tốt*. Tuy nhiên, trong mỗi nội dung cụ thể trong

quá trình triển khai phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh còn nhiều hạn chế, đặc biệt có những tiêu chí được đánh giá ở mức kém. Không có tiêu chí trong các nội dung phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp được đánh giá đạt mức độ tốt, chỉ có một số ít tiêu chí trong các nội dung phát triển đạt mức độ khá. Kết quả đánh giá thực trạng phát triển nguồn nhân lực du lịch phù hợp với thực trạng nguồn nhân lực du lịch hiện nay. Để phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh trong thời gian tới, đặc biệt để thực hiện mục tiêu phát triển ngành du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, một trong ba trụ cột thúc đẩy tăng trưởng kinh tế của Tỉnh, cần phải có những đột phá về xây dựng và thực thi chính sách thu hút, đãi ngộ, chính sách thúc đẩy phát triển đào tạo nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp, chính sách sử dụng lao động du lịch qua đào tạo.

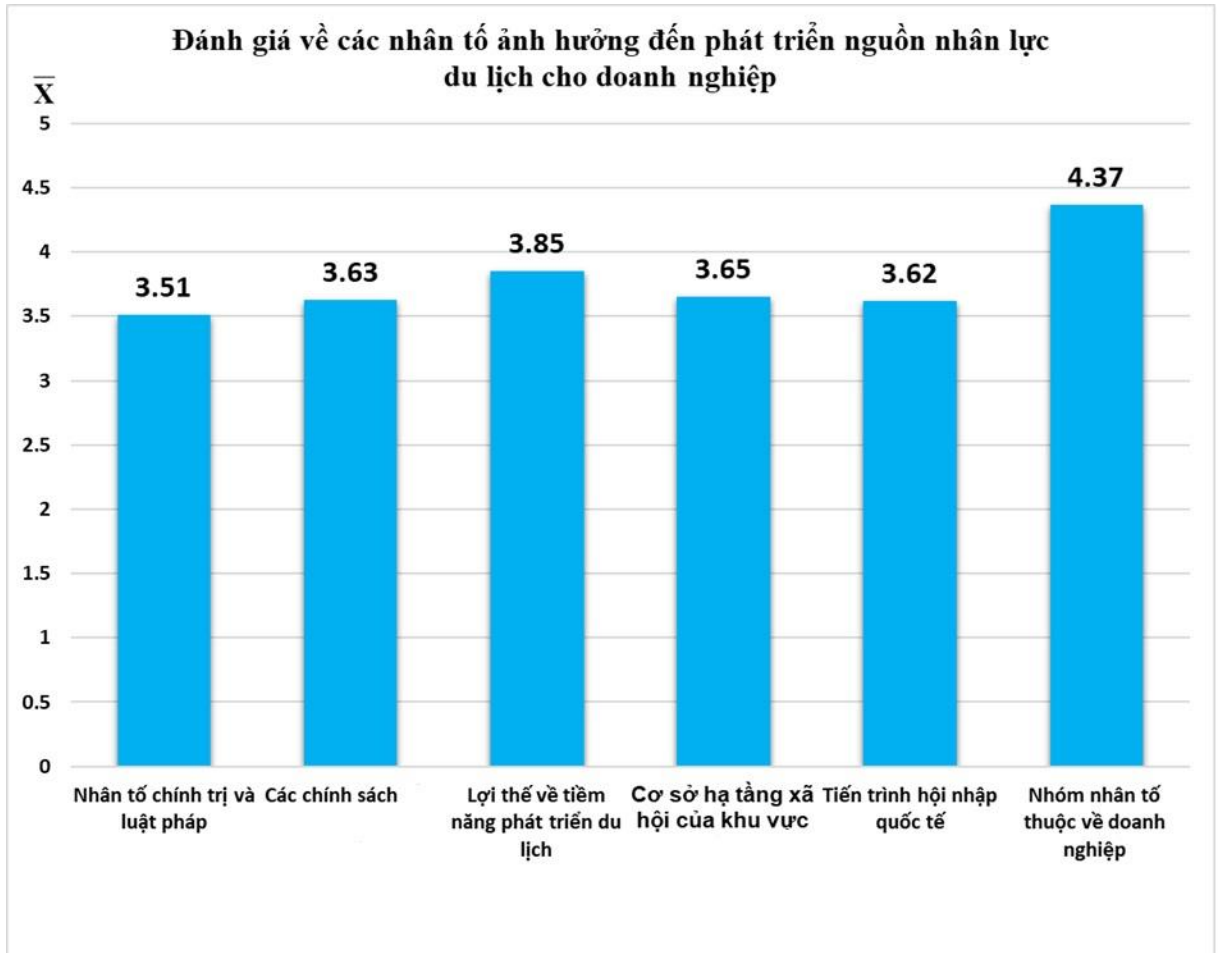
**Biểu đồ 4.6: Thực trạng phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh**



*Nguồn: Khảo sát và tổng hợp của tác giả, tháng 7/2024*

#### 4.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh

**Biểu đồ 4.7. Đánh giá về các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp**



*Nguồn: Khảo sát và tổng hợp của tác giả, tháng 7/2024*

##### 4.5.1. Nhóm nhân tố về chính trị và pháp luật

Tình hình chính trị của Việt Nam và sự an toàn của điểm đến du lịch tỉnh Bắc Ninh tạo nền tảng cho hoạt động du lịch của Tỉnh phát triển, thể hiện qua sự tăng trưởng lượng khách du lịch đến Bắc Ninh giai đoạn 2021 - 2023 và sự phục hồi sau đại dịch trong năm 2022. Về quan điểm, định hướng và mục tiêu phát triển du lịch, Bộ Chính trị đã ban hành Nghị quyết số 08-NQ/TW về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, mục III phần 7 có nêu rõ nhiệm vụ phải phát triển nguồn nhân lực du lịch. Trong đó, chính

sách thu hút đầu tư cho hoạt động đào tạo nguồn nhân lực du lịch cũng như việc đẩy mạnh xã hội hóa và hợp tác quốc tế, thu hút nguồn lực phát triển nguồn nhân lực du lịch cần được Nhà nước và các cấp chú trọng. Ở phạm vi toàn ngành du lịch Việt Nam, năm 2018, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã phê duyệt Đề án “Nghiên cứu nhu cầu nhân lực du lịch để xác định quy mô, ngành nghề đào tạo trong lĩnh vực du lịch đến năm 2025, tầm nhìn 2030”. Vấn đề phát triển du lịch tỉnh Bắc Ninh đã được thể hiện trong Nghị Quyết 45-NQ/TW ngày 29/02/2020 của Bộ Chính trị về xây dựng và phát triển Tỉnh Bắc Ninh đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045, trong đó đã xác định “đến năm 2025 của Tỉnh Bắc Ninh cùng với Hạ Long của Quảng Ninh trở thành trung tâm du lịch quốc tế”. Từ những thuận lợi trên, tỉnh Bắc Ninh đã có cơ hội đón nhận các nhà đầu tư kinh doanh du lịch như tập đoàn Vingroup, tập đoàn Flamingo, tập đoàn SunGroup với các thương hiệu nổi tiếng như Accor, Hilton, Wyndham, Sheraton, Pullman... tạo nhu cầu lao động du lịch song chưa thực sự tạo sức hút, hấp dẫn người lao động tham gia thị trường lao động du lịch tại Tỉnh.

Một số chính sách có phạm vi điều chỉnh trong cả nước song đã có tác động trực tiếp đến phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh. Cụ thể, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội đã ban hành Quyết định số 1836/QĐ-BLĐTBXH ngày 17/11/2018 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội về việc phê duyệt ngành nghề trọng điểm và trường được lựa chọn ngành nghề trọng điểm, trong đó trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh có Đại học Kinh Bắc được lựa chọn ưu tiên hỗ trợ đầu tư ngành du lịch đáp ứng yêu cầu đào tạo cấp độ quốc tế. Tuy nhiên, chính sách này mới có một đơn vị trên địa bàn Tỉnh thụ hưởng nên chưa đủ sức lan tỏa, tạo chuyển biến tích cực trong phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh, nhất là phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao.

Hệ thống pháp luật của nhà nước đã được ban hành tương đối đầy đủ

như Luật du lịch, Luật doanh nghiệp, Luật lao động, Luật giáo dục, Luật giáo dục nghề nghiệp... Hoạt động đầu tư trong lĩnh vực kinh doanh du lịch, đào tạo nguồn nhân lực du lịch thuộc phạm vi điều chỉnh của các quy định pháp luật hiện hành. Tuy nhiên, các quy định của pháp luật, các cơ chế chính sách có phạm vi điều chỉnh cho cả nước không chỉ riêng cho tỉnh Bắc Ninh nên chưa thực sự tác động thúc đẩy mạnh mẽ phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh.

Theo kết quả khảo sát thể hiện trên biểu đồ 4.6 thì “Nhân tố chính trị và luật pháp” có điểm trung bình  $\bar{X} = 3,51$ . Điều này phản ánh rằng, tuy đứng ở vị trí thứ 6 trong tổng số 6 nhân tố ảnh hưởng nhưng những vấn đề về môi trường vĩ mô có tác động đến phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh khá lớn.

#### ***4.5.2. Các chính sách của tỉnh Bắc Ninh tác động đến phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp***

Các chính sách về thu hút đầu tư của tỉnh Bắc Ninh đã tác động đến sự phát triển hạ tầng cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch như phát triển hệ thống các cơ sở lưu trú, chính sách đầu tư hạ tầng cơ sở như hệ thống giao thông đường bộ với đường cao tốc Hà Nội – Bắc Ninh kết nối với Quảng Ninh, đường ven biển Quảng Ninh – Bắc Ninh – Thái Bình – Nam Định – Ninh Bình... Quan điểm của tỉnh Bắc Ninh về phát triển du lịch đã tác động tích cực đến phát triển nguồn nhân lực du lịch của Tỉnh và bước đầu đã có những hoạt động cụ thể cho phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp thông qua hỗ trợ kinh phí đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch hiện có tại doanh nghiệp (chủ yếu là bồi dưỡng ngắn hạn). Các quan điểm, chính sách của Tỉnh phù hợp với chủ trương chung của Đảng, pháp luật của nhà nước. Mặc dù chưa có đủ chính sách riêng biệt cho phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh, song những chính sách chung cho phát triển nguồn

nhân lực chung của Tỉnh, chính sách chung cho phát triển ngành du lịch Tỉnh Bắc Ninh tuy chưa tạo đột phá nhưng bước đầu đã có tác động tích cực đến phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp. Kết quả khảo sát cho thấy, “Nhân tố các chính sách của thành phố tác động đến phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp” có điểm trung bình  $\bar{X} = 3,63$  (biểu đồ 4.6). Đây là mức khá ảnh hưởng và xếp thứ 4 trong tổng số 6 nhân tố ảnh hưởng.

#### **4.5.3. Tiềm năng phát triển du lịch của tỉnh Bắc Ninh**

Cách Thủ đô Hà Nội 30 km, có hệ thống giao thông thuận lợi, Bắc Ninh được coi là một trong những vùng văn hoá và văn hiến tâm linh chính của người Việt với hệ thống di sản văn hoá vật thể được xếp hạng, tiêu biểu như: chùa Bút Tháp, chùa Dâu, chùa Phật Tích... trên địa bàn Tỉnh hiện có 1.259 điểm di tích lịch sử, văn hóa thì có tới 428 di tích được xếp hạng. Đây là những danh lam cổ tự nổi tiếng với nhiều di sản vật thể và phi vật thể thu hút khách thập phương đến tham quan, tìm hiểu.

Là nơi phát tích của Vương triều nhà Lý mà Đền Đô là điểm dừng chân lý tưởng mỗi khi du khách về với vùng đất Bắc Ninh - Kinh Bắc. Với 44 làng Quan họ gốc tiêu biểu như làng Quan họ cổ Viêm Xá, làng Diềm..., hơn 300 làng Quan họ thực hành, đặc biệt sau khi “Dân ca Quan họ Bắc Ninh là Di sản văn hoá phi vật thể đại diện của nhân loại” và “Hát Ca trù là Di sản văn hoá phi vật thể cần bảo vệ khẩn cấp”, hình ảnh du lịch gắn với Quan họ đã thực sự là thương hiệu hấp dẫn của điểm đến Bắc Ninh nói riêng và Việt Nam nói chung.

Được mệnh danh là “Vương quốc của lễ hội” với hơn 500 lễ hội truyền thống trong năm nổi tiếng như: hội Lim, hội Đền Kỵ, hội Phật Tích, hội Đền Đô, hội đền Bà Chúa Kho... miền quê Kinh Bắc đã thu hút đông đảo du khách trong nước và quốc tế.

Bắc Ninh hiện có 62 làng nghề truyền thống nổi tiếng như: tranh dân gian Đông Hồ, gốm sứ (Phù Lãng), đúc đồng (Đại Bái), sắt thép (Đa Hội), gỗ

mỹ nghệ (Đông Kỵ), giấy (Phong Khê)... không chỉ thu hút du khách bằng các sản phẩm tinh xảo được làm ra từ quy trình sản xuất thủ công độc đáo, điểm nhấn của du lịch làng nghề ở Bắc Ninh là hầu hết các làng nghề hiện còn lưu giữ được nhiều phong tục, tập quán, các di tích lịch sử - văn hoá ghi đậm dấu ấn bản sắc của vùng Kinh Bắc. Điều đặc biệt là các làng nghề đều nằm dọc các trục đường giao thông lớn và liền kề với những di tích lịch sử - văn hoá, khu vực tổ chức lễ hội nổi tiếng nên thuận lợi cho công tác quy hoạch, đầu tư và xây dựng những tour, tuyến du lịch đa dạng và hấp dẫn. Thành phố Bắc Ninh đã được bình chọn là 10 đô thị sạch trên cả nước đang mở ra cho du lịch Bắc Ninh phát triển một cách bền vững... Những yếu tố trên đây được coi là tài nguyên du lịch nhân văn riêng biệt của Bắc Ninh, nó phù hợp với các loại hình du lịch rất phong phú, bao gồm: du lịch lễ hội, du lịch văn hoá, du lịch tâm linh, tín ngưỡng, du lịch làng nghề, du lịch sưu tầm - nghiên cứu, du lịch hội nghị - hội thảo, du lịch tham quan - văn cảnh...

*Khai thác các giá trị nhân văn - tiềm năng và thế mạnh để phát triển du lịch Bắc Ninh*

Để khai thác tiềm năng và thế mạnh nguồn tài nguyên du lịch nhân văn, trong thời gian qua, Bắc Ninh đã và đang chú trọng công tác tôn tạo, bảo tồn hệ thống di tích lịch sử, phát triển nền văn hoá nghệ thuật dân gian kết hợp với việc khôi phục, phát triển hệ thống làng nghề truyền thống góp phần làm phong phú thêm nguồn tài nguyên du lịch của địa phương. Đặc biệt là đề án bảo tồn di sản văn hóa phi vật thể dân ca Quan họ Bắc Ninh, đây cũng là một trong những nội dung nằm trong chương trình hành động thực hiện cam kết của quốc gia với Unesco.

Tổ chức các tour du lịch hấp dẫn thông qua các lễ hội truyền thống, gắn với các di tích lịch sử, văn hoá như: đền Bà Chúa Kho, hội Phật Tích, đền Đô, đặc biệt là hội Lim diễn ra ngày 12 và 13 tháng giêng hàng năm luôn được sự quan tâm đặc biệt của du khách gần xa. Bên cạnh đó là sự kết hợp và tạo điều



kiện cho nhân dân khôi phục và xây dựng, mở rộng các làng nghề truyền thống, các cơ sở sản xuất đồ lưu niệm để tạo ra những sản phẩm độc đáo của địa phương như: tranh dân gian Đông Hồ, gốm Phù Lãng, đúc đồng Đại Bái, gỗ mỹ nghệ Đồng Kỵ,... đáp ứng nhu cầu mua sắm, tiêu dùng của du khách, tạo việc làm ổn định cho người dân ở các làng nghề, tăng nguồn thu ngoại tệ trực tiếp...

Quan điểm và mục tiêu phát triển trong Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2020 - 2025 và định hướng đến năm 2030 đã xác định: Phát triển du lịch tương xứng với tiềm năng và lợi thế của tỉnh, gắn với việc gìn giữ, phát huy bản sắc văn hóa dân tộc. Đầu tư tôn tạo các di tích văn hóa - lịch sử - cách mạng và phát triển các lễ hội, làng nghề truyền thống để thu hút và phục vụ du lịch, đặc biệt là phát triển du lịch văn hóa...

Để thực hiện được những mục tiêu trên, Du lịch Bắc Ninh nên tập trung triển khai một số giải pháp cần thiết, đó là:

Khai thác giá trị di sản văn hóa thế giới dân ca Quan họ Bắc Ninh kết hợp tìm hiểu các giá trị văn hóa, lịch sử, du lịch lễ hội, về các danh nhân, tham quan làng nghề truyền thống... Đây là những sản phẩm du lịch đặc trưng riêng có của tỉnh Bắc Ninh. Theo đó, các làng quan họ cổ sẽ đi theo hướng phát triển thành những điểm du lịch thu hút du khách trong nước và quốc tế, kết hợp với các công ty lữ hành trên địa bàn xây dựng những tour du lịch nội tỉnh. Xây dựng các thiết chế văn hóa ở các làng, xã với sự tham gia của cộng đồng người dân địa phương; khuyến khích cộng đồng gìn giữ các làn điệu dân ca, dân vũ và biểu diễn nghệ thuật truyền thống, đặc biệt là hát dân ca Quan họ. Tăng cường các sự kiện văn hoá thể thao gắn với chuỗi các lễ hội đầu năm như: Lễ hội Khán hoa mẫu đơn, chương trình nghệ thuật Về miền Quan họ, hội Lim, lễ hội Kinh Dương Vương... tổ chức Festival Bắc Ninh định kỳ 4 năm/lần...

Tiếp tục đầu tư một số điểm di tích lịch sử, văn hoá được xác định là chủ đạo trong khai thác phát triển du lịch nhân văn như: Văn Miếu Bắc Ninh, chùa Dâu, Lăng Kinh Dương Vương, chùa Phật Tích, đền Đô... Đẩy mạnh tiến độ thực hiện các dự án khu du lịch đã quy hoạch như đền Đàm, đồng Trầm, Phật Tích, các dự án liên quan như công viên Lý Bát Đế, sông Tiêu Tương, Khu lưu niệm Tổng Bí thư Nguyễn Văn Cừ, Ngô Gia Tự. Quy hoạch và phát triển du lịch một số làng nghề có tiềm năng như: gốm Phù Lãng, tranh Đông Hồ, gỗ mỹ nghệ Đồng Kỵ... làng Quan họ gốc Diềm, Tam Tảo, Xây dựng Trung tâm sinh hoạt Quan họ đồi Lim.

#### ***4.5.4. Cơ sở hạ tầng của khu vực và của tỉnh Bắc Ninh***

Hạ tầng giao thông có sự phát triển vượt bậc, ngay từ khi mới tái lập tỉnh, Tỉnh ủy đã ban hành Nghị quyết về phát triển giao thông nông thôn, đồng thời phối hợp Trung ương quan tâm đầu tư thay đổi diện mạo các tuyến đường giao thông huyết mạch với quy mô hiện đại.

Toàn tỉnh có gần 4.000km đường các loại; trong đó có 4 tuyến Quốc lộ dài gần 170 km và đường Tỉnh lộ có 14 tuyến với chiều dài gần 270km, tỷ lệ nhựa hóa 100%; hơn 3.500km các tuyến đường huyện, đường đô thị và giao thông nông thôn với tỷ lệ nhựa, bê tông hóa rất cao. Các tuyến đường từ Trung tâm hành chính tỉnh đến Trung tâm huyện đều được mở rộng, các tuyến đường vành đai, hướng tâm, đường qua các khu công nghiệp, khu du lịch, tuyến đường huyết mạch qua các địa phương cũng được cải tạo, nâng cấp, đầu tư xây mới, tạo “đòn bẩy” quan trọng trong phát triển kinh tế - xã hội và thu hút đầu tư của tỉnh.

Cùng với sự đầu tư của Bộ Giao thông vận tải cho các tuyến QL1, QL18, QL38 đi qua địa bàn tỉnh kết nối với thủ đô Hà Nội, sân bay Nội Bài, các cửa khẩu, cảng biển quốc tế Lạng Sơn, Hải Phòng, Quảng Ninh... Những năm qua, Bắc Ninh ban hành nhiều cơ chế, chính sách, ưu tiên dành nguồn lực cho đầu tư phát triển hệ thống hạ tầng giao thông. Trong đó, phải kể đến: Cầu Hồ,

cầu Bình Than, Tỉnh lộ 295B, QL17 (Tỉnh lộ 282 cũ), Tỉnh lộ 286... góp phần tạo điều kiện thuận lợi trong thu hút đầu tư, phát triển công nghiệp, du lịch, dịch vụ trong tỉnh, kết nối với các tỉnh, thành phố trong vùng và cả nước. Đồng hành với phát triển hệ thống hạ tầng giao thông, lĩnh vực vận tải cũng được quan tâm, đầu tư hoạt động. Đến nay, toàn tỉnh có 7 doanh nghiệp với 78 phương tiện tham gia vận tải hành khách theo tuyến cố định; 385 doanh nghiệp, hộ cá thể với 805 phương tiện kinh doanh vận tải hành khách theo hợp đồng; gần 40 doanh nghiệp với hơn 3.500 phương tiện vận tải hành khách bằng taxi và 1.023 doanh nghiệp, hộ cá thể với 2.895 phương tiện kinh doanh vận tải hàng hóa. Cùng với đó, hệ thống xe buýt nội tỉnh và liên tỉnh tần suất hơn 300 chuyến/ ngày cũng tạo những điều kiện rất thuận lợi trong hoạt động của các nhà đầu tư và nhân dân trên địa bàn... Có thể thấy cơ sở hạ tầng của khu vực và của Tỉnh tuy tác động gián tiếp đến phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh nhưng ở mức độ *khá ảnh hưởng*, xếp thứ 3 trong tổng số 6 nhân tố ảnh hưởng với điểm trung bình  $\bar{X}=3,65$  (biểu đồ 4.6).

#### **4.5.5. Tiến trình hội nhập quốc tế**

Hội nhập quốc tế nhằm tăng cường quan hệ hợp tác để phát triển; tiếp thu kinh nghiệm; xác lập vị thế trên trường quốc tế; phát triển du lịch là góp phần phát triển kinh tế, văn hóa, xã hội. Để hội nhập quốc tế về du lịch của Tỉnh thành công, nguồn nhân lực du lịch trên địa bàn Tỉnh phải được đào tạo với kỹ năng, trình độ chuyên nghiệp được thừa nhận rộng rãi; có thể di chuyển và tìm được việc làm trong khu vực; vươn tới tham gia chủ động vào quá trình phân công lao động quốc tế. Nguồn nhân lực du lịch tham gia cung ứng sản phẩm du lịch cho khách du lịch khi đến tỉnh Bắc Ninh cần sẵn sàng tham gia vào quá trình phân công lao động quốc tế, khu vực. Quá trình hội nhập quốc tế của tỉnh Bắc Ninh đem đến cho Tỉnh cơ hội về đầu tư nước

ngoài trong lĩnh vực du lịch dịch vụ, đồng thời là cơ hội để khách du lịch quốc tế đến với Tỉnh nhiều hơn trong những năm qua. Kết quả này yêu cầu cần phải phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp cả về quy mô và chất lượng, trong đó cần phải đào tạo lao động du lịch theo hướng tiếp cận tiêu chuẩn trình độ kỹ năng nghề du lịch của khu vực và quốc tế và được thừa nhận. Kết quả khảo sát thể hiện trên biểu đồ 4.6 chỉ ra rằng nhân tố tiến trình hội nhập quốc tế có mức độ *khá ảnh hưởng*, xếp thứ 5 trong tổng số 6 chỉ tiêu đánh giá với mức điểm trung bình  $\bar{X} = 3.62$ .

#### **4.5.6. Nhóm nhân tố thuộc về doanh nghiệp du lịch**

Ngoài các doanh nghiệp như Tập đoàn Vingroup, tập đoàn Flamingo, tập đoàn SunGroup,... thì phần lớn các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh có quy mô nhỏ và vừa, hạn chế về tiềm lực tài chính, chưa có chiến lược phát triển nguồn nhân lực cho đơn vị, trình độ khoa học công nghệ còn lạc hậu. Đặc biệt, đội ngũ nhân lực còn nhiều bất cập như thiếu số lượng, năng lực làm việc chưa cao, điều này đã được đánh giá trong thực trạng nguồn nhân lực du lịch của doanh nghiệp trên địa bàn thành phố giai đoạn 2021 - 2023. Đây là những vấn đề tác động rất lớn đến phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh, đặc biệt đối với nguồn nhân lực du lịch hiện có của doanh nghiệp. Đồng thời nhân tố này còn ảnh hưởng không nhỏ đến sức thu hút dịch chuyển lao động du lịch và đào tạo mới về du lịch bởi môi trường, điều kiện làm việc trong doanh nghiệp du lịch có quy mô nhỏ và vừa chưa thực sự hấp dẫn. Kết quả khảo sát thể hiện trên biểu đồ 4.6 cho thấy, nhân tố thuộc về doanh nghiệp có điểm trung bình cao nhất với  $\bar{X} = 4,37$  – mức *rất ảnh hưởng*.

## **4.6. Thành công, hạn chế và nguyên nhân trong phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh**

### ***4.6.1. Thành công và nguyên nhân trong phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh***

*Thành công trong phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh*

- Đã có một số chính sách thúc đẩy phát triển chung nguồn nhân lực chất lượng cao, tạo tiền đề cho phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp.

- Các doanh nghiệp du lịch đã từng bước chủ động phát triển nguồn nhân lực du lịch trong nội bộ doanh nghiệp.

- Trình độ chuyên môn nguồn nhân lực du lịch tại các doanh nghiệp giai đoạn 2021 - 2023 đã có bước tiến nhất định, tỷ lệ lao động qua đào tạo chuyên môn về du lịch cao hơn so với tình hình chung của cả nước.

- Hạ tầng kỹ thuật, giao thông từng bước được đầu tư đồng bộ, hiện đại, tạo đà phát triển cho du lịch tỉnh Bắc Ninh, tạo cơ hội việc làm và môi trường làm việc chuyên nghiệp cho người lao động, thúc đẩy phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp

*Nguyên nhân của thành công phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh.*

- Tỉnh Bắc Ninh được Đảng, Nhà nước xác định là một động lực tăng trưởng của cả khu vực và của cả nước, tạo tiền đề quan trọng cho tỉnh Bắc Ninh phát triển trong những năm tới. Ngành Du lịch được Đảng, nhà nước xác định phát triển trở thành ngành kinh tế mũi nhọn. Tỉnh Bắc Ninh sớm nhận thức rõ tầm quan trọng của kinh tế du lịch, thấy được tiềm năng, lợi thế của du lịch Tỉnh trong tương quan với du lịch cả nước và của các địa phương trong vùng.

- Tỉnh đã xác định phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, là một trong ba trụ cột phát triển kinh tế, xã hội của Tỉnh. Phát triển nguồn nhân

lực chất lượng cao, phát triển tỉnh Bắc Ninh trở thành trung tâm giáo dục, đào tạo lớn của vùng đã được Tỉnh xác định rõ trong định hướng phát triển.

- Môi trường đầu tư kinh doanh tại tỉnh Bắc Ninh có nhiều chuyển biến nổi bật, là điểm sáng về thu hút đầu tư, nhất là đầu tư FDI. Nhiều nhà đầu tư trong lĩnh vực du lịch dịch vụ đã chọn tỉnh Bắc Ninh làm nơi triển khai các dự án dịch vụ du lịch cao cấp, bước đầu tạo sức hấp dẫn môi trường làm việc (tuy chưa nhiều) và nhu cầu phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp.

- Chính quyền thành phố, các ngành và doanh nghiệp đã nhận thức đúng đắn về tầm quan trọng của phát triển nguồn nhân lực du lịch đối với phát triển của doanh nghiệp.

#### ***4.6.2. Hạn chế và nguyên nhân trong phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh***

*Hạn chế trong phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh*

- Các hoạt động của các cơ quan quản lý nhà nước có liên quan đến phát triển nguồn nhân lực du lịch chưa đáp ứng yêu cầu thực tiễn. Chính sách đặc thù thu hút, đãi ngộ nguồn nhân lực du lịch, chính sách khuyến khích đầu tư phát triển đào tạo du lịch, chính sách sử dụng lao động du lịch qua đào tạo chưa cụ thể, chưa kịp thời, chưa tạo động lực cho các đối tượng có liên quan tham gia; sự tham gia của doanh nghiệp vào quá trình đào tạo chưa nhiều; chưa tạo được sự dịch chuyển mạnh mẽ lao động du lịch từ địa phương khác về làm việc tại tỉnh Bắc Ninh, việc tuyển dụng lao động du lịch chưa qua đào tạo vẫn phổ biến; chưa có nhà đầu tư trực tiếp từ nước ngoài, nhà đầu tư trong nước đầu tư phát triển cơ sở đào tạo chuyên sâu du lịch, dẫn đến trên địa bàn thành phố chưa có đủ cơ sở đào tạo du lịch có uy tín, chất lượng, có khả năng đáp ứng nhu cầu nguồn nhân lực du lịch của doanh nghiệp du lịch cả về số lượng và chất lượng.

- Chính sách phát triển nguồn nhân lực hiện có chưa tập trung trọng điểm

cho phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh, nhất là nguồn nhân lực du lịch trực tiếp cung ứng các dịch vụ phục vụ nhu cầu lưu trú và dịch vụ lữ hành cho khách du lịch bởi lực lượng này chiếm tỷ trọng lớn trong tổng lao động du lịch của doanh nghiệp và trực tiếp tác động đến chất lượng sản phẩm dịch vụ du lịch.

- Dữ liệu nhu cầu nguồn nhân lực theo số lượng, chất lượng và cơ cấu chưa cụ thể, chưa bám sát dự báo phát triển hoạt động kinh doanh du lịch trên địa bàn Tỉnh.

- Sự phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành chưa bền vững, nhất là khi có sự tác động của dịch bệnh, thiên tai... tác động đến hoạt động kinh doanh du lịch. Nguồn nhân lực du lịch chưa đáp ứng nhu cầu của doanh nghiệp về quy mô, chất lượng, đặc biệt là thiếu nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao, trong đó trọng tâm là lao động du lịch lành nghề, tay nghề cao.

- Sự phát triển hoạt động đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh hiện còn nhiều bất cập và còn có khoảng cách khá lớn giữa qui mô, chất lượng với nhu cầu sử dụng lao động thực tế tại các doanh nghiệp du lịch.

- Bồi dưỡng, đào tạo lại cho đội ngũ lao động trực tiếp trong doanh nghiệp vừa và nhỏ còn hạn chế, chưa phát huy nội lực của doanh nghiệp trong tự đào tạo, bồi dưỡng tại chỗ, nhất là các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành.

- Tỷ lệ lao động chưa qua đào tạo du lịch còn cao so với yêu cầu phát triển hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn Tỉnh, số người có trình độ đại học và trên đại học đúng chuyên ngành du lịch chiếm tỷ lệ nhỏ.

- Cạnh tranh trong thu hút, tuyển dụng lao động du lịch giữa các doanh nghiệp chưa thực sự lành mạnh. Đặc trưng của kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn Tỉnh là tính thời vụ, do đó, vào những mùa du lịch cao điểm các

doanh nghiệp du lịch phải sử dụng một lực lượng lao động du lịch mùa vụ khá lớn, lực lượng lao động này thường ít được đào tạo chuyên sâu về du lịch hoặc được đào tạo nhưng trình độ chuyên môn thấp đã ảnh hưởng đến chất lượng của nguồn nhân lực du lịch. Hiện tượng tranh giành lao động du lịch giữa các doanh nghiệp du lịch diễn ra khá phổ biến, khi một doanh nghiệp mới đi vào hoạt động thường có chính sách thu hút nhân tài, trả lương cao hơn và những nhân viên có tay nghề cao ở những doanh nghiệp cũ nhảy việc chuyển sang làm ở doanh nghiệp mới. Bên cạnh đó, thu nhập của lao động du lịch còn thấp khiến cho các doanh nghiệp du lịch gặp khó khăn trong việc tuyển dụng và giữ chân người lao động, dẫn đến nguồn nhân lực du lịch luôn có sự biến động thường xuyên. Điều này đã khiến cho tâm lý không ít các chủ doanh nghiệp không muốn đầu tư kinh phí đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chất lượng nguồn lao động du lịch trong doanh nghiệp.

*Nguyên nhân của những hạn chế trong phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh*

- Chức năng quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp chưa được phân định rõ ràng. Đội ngũ tham mưu, tổ chức thực hiện chính sách, chương trình đề án phát triển nguồn nhân lực kiêm nhiệm, chưa nghiên cứu sâu đặc điểm kinh doanh dịch vụ du lịch, đặc điểm lao động du lịch và chưa nắm vững thực trạng nguồn nhân lực du lịch trên địa bàn Tỉnh. Chưa có cơ chế phối hợp giữa các cơ quan tham gia phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp, cụ thể là sự phối kết hợp giữa các cơ quan hữu quan như Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Sở Khoa học và Công nghệ chưa thường xuyên, liên tục.

- Tham mưu, tổ chức thực hiện các chính sách thu hút, đãi ngộ, chính sách khuyến khích phát triển đào tạo du lịch, chính sách sử dụng lao động du lịch gắn với mục tiêu phát triển kinh tế du lịch trở thành ngành kinh tế mũi



nhọn còn hạn chế, chưa kịp thời do chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền của cơ quan tham mưu, cơ quan thực hiện chưa được quy định phù hợp. Sự tham gia của chính quyền cấp huyện vào phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp chưa nhiều, đặc biệt đối với các trung tâm du lịch lớn của tỉnh Bắc Ninh.

- Đầu tư ngân sách của thành phố cho phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp còn hạn chế, nhất là đầu tư phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao, trong đó trọng tâm là nguồn nhân lực trực tiếp cung ứng dịch vụ phục vụ nhu cầu lưu trú, nguồn nhân lực trực tiếp cung ứng dịch vụ lữ hành cho khách du lịch.

- Năng lực của các cơ sở đào tạo du lịch trên địa bàn Tỉnh còn hạn chế. Hầu hết các cơ sở đào tạo nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn thành phố là cơ sở đào tạo đa ngành, đa lĩnh vực nên việc đầu tư cho chương trình đào tạo, cơ sở vật chất phục vụ đào tạo, đầu tư cho đội ngũ nhà giáo, cán bộ quản lý đào tạo còn nhiều hạn chế, chưa được ưu tiên hàng đầu. Phần lớn các cơ sở đào tạo du lịch có cơ sở vật chất, trang thiết bị chưa đáp ứng yêu cầu đào tạo theo hướng thực hành, thiếu về số lượng, lạc hậu về công nghệ. Đội ngũ cán bộ quản lý đào tạo, nhà giáo du lịch còn hạn chế về số lượng, chất lượng, đặc biệt thiếu nhà giáo nghề có tay nghề cao, có năng lực quản trị du lịch cao. Đội ngũ nhà giáo có trình độ sau đại học (thạc sĩ, tiến sĩ) ít, phần lớn không đúng chuyên ngành du lịch. Nội dung chương trình đào tạo từng bước thiên về thực hành song việc tổ chức dạy thực hành chưa đảm bảo chất lượng do điều kiện về cơ sở vật chất, thiết bị và năng lực của đội ngũ nhà giáo. Sự gắn kết giữa cơ sở đào tạo du lịch và doanh nghiệp du lịch chưa chặt chẽ, nhiều doanh nghiệp chưa tham gia vào quá trình đào tạo. Quy mô đào tạo du lịch tuy đã tăng trong thời gian qua nhưng vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu. Tuyển sinh du lịch hàng năm tại các trường đào tạo du lịch trên địa bàn Tỉnh còn gặp nhiều khó khăn, hầu hết các cơ sở đào tạo du lịch đều không tuyển đủ chỉ tiêu, thậm chí một số cơ sở đào tạo không có thí sinh đăng ký tuyển sinh

vào học lĩnh vực du lịch. Do đó, phát triển về quy mô đào tạo, nâng cao chất lượng đào tạo tại các cơ sở đào tạo chưa đáp ứng yêu cầu thực tế, ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp.

- Hoạt động kiểm tra, giám sát, đánh giá phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp chưa được quan tâm, chú trọng. Tổng kết, đánh giá và xác định trách nhiệm của những cơ quan liên quan đến phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp chưa được quan tâm đúng mức, trách nhiệm giải trình chưa cao. Thành phố chưa quy định nhiệm vụ quyền hạn cho một cơ quan chuyên trách phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp, mới chỉ giao nhiệm vụ trong các chương trình, đề án cụ thể (mang tính chất sự vụ), đặc biệt là với Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tỉnh Bắc Ninh.

## CHƯƠNG 5

### MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH CHO CÁC DOANH NGHIỆP TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BẮC NINH

#### 5.1. Bối cảnh phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh

##### 5.1.1. Bối cảnh trong nước tác động đến phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh đến năm 2030

Mục tiêu, chiến lược về phát triển du lịch của Việt Nam đến năm 2025, Việt Nam trở thành điểm đến hấp dẫn, phấn đấu thuộc nhóm ba quốc gia dẫn đầu về phát triển du lịch trong khu vực Đông Nam Á và 50 quốc gia có năng lực cạnh tranh du lịch hàng đầu thế giới, trong đó tất cả 14 tiêu chí năng lực cạnh tranh du lịch đều tăng, phù hợp với yêu cầu phát triển bền vững. Đến năm 2030, ngành du lịch thực sự là ngành kinh tế mũi nhọn và phát triển bền vững. Việt Nam trở thành điểm đến đặc biệt hấp dẫn, thuộc nhóm 30 quốc gia có năng lực cạnh tranh du lịch hàng đầu thế giới, đáp ứng đầy đủ yêu cầu và mục tiêu phát triển bền vững.

Trong bối cảnh công nghệ 4.0, chuyển đổi số, ngoài kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ, nguồn nhân lực du lịch rất cần có kỹ năng sử dụng thành thạo các ứng dụng công nghệ thông tin, nhạy bén với các xu hướng của mạng xã hội. Cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư, xu hướng chuyển đổi số mạnh mẽ của ngành du lịch Việt Nam sẽ tác động đến người làm du lịch, từ đó sẽ đặt ra những yêu cầu mới trong công tác phát triển nguồn nhân lực du lịch thế hệ mới – thế hệ nguồn nhân lực du lịch 4.0. Nguồn nhân lực du lịch cần được bồi dưỡng, cập nhật các kiến thức, kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ..., các kỹ năng mềm khác để nâng cao năng lực làm việc bằng nhiều cách như tổ chức đào tạo ngay trong quá trình đào tạo mới, từ khi tuyển dụng và định kỳ hàng năm trong quá trình làm việc.

Các quy định về tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch được ban hành là cơ sở

để tham chiếu năng lực làm việc của lao động du lịch, đồng thời, giai đoạn tới việc thực hiện Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau về nghề du lịch trong khu vực Đông Nam Á (ASEAN) sẽ được các quốc gia trong khu vực triển khai đồng bộ. Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội đã phê duyệt 6 ngành nghề trọng điểm cấp độ quốc gia, 6 ngành nghề trọng điểm cấp độ ASEAN và 7 ngành nghề trọng điểm cấp độ quốc tế, điều này sẽ tác động trực tiếp đến hoạt động đào tạo, bồi dưỡng phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh.

Xu hướng lựa chọn sản phẩm du lịch, điểm đến du lịch của du khách có những thay đổi, cân nhắc mới thiên về du lịch nghỉ dưỡng, du lịch biển, du lịch văn hóa gắn với sinh thái tự nhiên và văn hóa, cùng với đó là yêu cầu cao về an toàn khi đi du lịch đòi hỏi doanh nghiệp du lịch mà trước hết là đội ngũ nhân lực du lịch cần có những thích ứng cần thiết. Xu hướng du lịch đặt ra yêu cầu mới đối với nguồn nhân lực du lịch. Chẳng hạn, hướng dẫn viên du lịch không chỉ đơn thuần thực hiện nhiệm vụ tham gia hành trình tour, giới thiệu, hướng dẫn những trải nghiệm cho du khách mà còn cần có kỹ năng tạo cho du khách cảm giác an toàn bằng chính những hoạt động, thao tác đảm bảo phòng chống dịch an toàn, xử lý tình huống kịp thời tạo sự yên tâm, tin tưởng cho du khách. Phát triển các sản phẩm công nghệ theo mô hình một hệ sinh thái du lịch thông minh, gắn kết các chủ thể chính trong ngành du lịch trên môi trường số, gồm có: Cơ quan quản lý Nhà nước, các doanh nghiệp du lịch, điểm đến và khách du lịch... Công tác quản lý nhà nước tập trung vào số hóa dữ liệu, phát triển các công cụ tổng hợp, xử lý, phân tích dữ liệu nhằm phục vụ việc ra quyết định và hoạch định chính sách. Ngoài ra, một hệ thống truyền thông số đa kênh như website, mạng xã hội, hệ thống thư điện tử, hệ thống điểm tin du lịch hàng ngày... sẽ hỗ trợ đắc lực cho việc tuyên truyền phổ biến chủ trương, chính sách phát triển du lịch.

Năng lực thích nghi và phòng tránh những biến cố như thiên tai, dịch

bệnh là những vấn đề đặt ra đối với phát triển nguồn nhân lực du lịch. Sự nổi lên của một số lĩnh vực ngành nghề sẽ tác động đến thị trường lao động du lịch như khoa học máy tính (phần mềm), công nghệ thực phẩm, logistic, marketing số... đã tác động đến sự lựa chọn của người lao động ngay từ quá trình đào tạo.

### ***5.1.2. Bối cảnh ngoài nước tác động đến phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh đến năm 2030***

Cuộc cách mạng khoa học – công nghệ tiếp tục có những bước tiến nhảy vọt, thúc đẩy kinh tế tri thức phát triển, tác động tới tất cả các lĩnh vực, các nước và vùng lãnh thổ, làm biến đổi nhanh chóng và sâu sắc đời sống vật chất và tinh thần của xã hội. Các yếu tố này tác động rộng lớn đến cơ cấu và sự phát triển, mở ra triển vọng mới cho Du lịch Việt Nam tham gia vào phân công lao động du lịch toàn cầu. Mỗi biến động của kinh tế thế giới đều tác động đến ngành du lịch Việt Nam, đến hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch của các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh.

Nguồn nhân lực du lịch trên thế giới trong bối cảnh chuyển đổi số với các chủ đề vai trò, tác động của hệ thống chính sách đến việc chuyển đổi số trong du lịch và hành động của các cơ sở giáo dục đào tạo nguồn nhân lực du lịch; những thuận lợi và khó khăn trong việc áp dụng tiến bộ khoa học, kỹ thuật và chuyển đổi số vào thực tiễn doanh nghiệp du lịch. Nguồn nhân lực du lịch thế giới cần thích ứng với các biến đổi, đòi hỏi phải nâng cao chất lượng đào tạo nhân lực trong bối cảnh biến đổi đó và phát huy vai trò của cơ quan quản lý nhà nước, hiệp hội, trường đào tạo...trong thúc đẩy phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Việt Nam.

- Ngành du lịch Việt Nam, trong đó có ngành du lịch tỉnh Bắc Ninh là một bộ phận cấu thành của ngành du lịch toàn cầu. Sự phát triển chung của ngành du lịch toàn cầu có tác động quan trọng đến ngành du lịch Việt Nam và ngành du lịch tỉnh Bắc Ninh bởi Việt Nam đang nổi lên là một điểm đến du

lịch hấp dẫn trong khu vực với tốc độ tăng trưởng ở mức cao. Những bất lợi của ngành du lịch thế giới trong giai đoạn vừa qua đặc biệt sau đại dịch Covid 19 đã ảnh hưởng nghiêm trọng đến hoạt động kinh doanh du lịch tại Việt Nam và tại tỉnh Bắc Ninh, thể hiện qua sự sụt giảm khách du lịch quốc tế, giảm doanh thu từ kinh doanh du lịch và nhất là nhiều lao động du lịch đã mất việc làm, không có thu nhập, đời sống khó khăn. Vấn đề này tác động tiêu cực đến thu hút, giữ chân lao động du lịch. Sự phục hồi của du lịch thế giới khi đại dịch được kiểm soát được đánh giá sẽ chưa thể tạo ra sự bùng nổ về lượng khách du lịch quốc tế. Trong khi nhu cầu đi du lịch quốc tế của du khách tăng do một thời gian dài không được đi du lịch nước ngoài do dịch bệnh thì với việc mở cửa đón khách du lịch quốc tế ở các nước đang dè dặt và sẽ có chính sách, rào cản kỹ thuật thông qua việc cấp thị thực nhập cảnh trong thời gian tới bởi nguy cơ lây lan dịch bệnh vẫn còn hiện hữu.

- Dòng sản phẩm du lịch mới cũng sẽ tác động đến nhu cầu đi du lịch của du khách, trong đó nổi lên là “virtual tour” – đi du lịch thông qua phần mềm ảo. Thay vì phải tiếp cận trực tiếp để cảm nhận điểm đến du lịch thì du khách có thể ở tại chỗ để tham gia hành trình chuyến du lịch thông qua chương trình du lịch ảo. Bên cạnh đó, do sự tác động nặng nề của đại dịch nên các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ phục vụ nhu cầu lưu trú và doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành sẽ cần phải có thời gian để tự phục hồi sau đại dịch. Một vấn đề cần được quan tâm là tình hình an ninh thế giới, sự xung đột trực tiếp giữa Nga và Ukraina, giữa các nhóm nước ủng hộ hai quốc gia này sẽ tiếp tục tác động đến việc đi lại của khách du lịch quốc tế.

Theo dự báo của các chuyên gia, du lịch thế giới sẽ bùng nổ trở lại từ năm 2025 sau khi ngành du lịch thế giới có thời gian phục hồi để trở lại. Nhu cầu nguồn nhân lực du lịch sẽ tăng lên nhanh chóng. Do đó, để đáp ứng yêu cầu nguồn nhân lực du lịch cho giai đoạn này, ngay thời điểm này ngành du lịch thế giới cần phải quan tâm đến đào tạo mới nguồn nhân lực du lịch để

đón đầu sự bùng nổ trở lại của Ngành.

Sự nổi lên của một số ngành nghề có tính hấp dẫn toàn cầu cũng là một nhân tố tác động đến thị trường lao động du lịch, nguồn nhân lực du lịch nhóm ngành nghề về trí tuệ nhân tạo, công nghệ số, phần mềm...

## **5.2. Thuận lợi và khó khăn đối với phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh đến năm 2030**

### ***5.2.1. Thuận lợi đối với phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh đến năm 2030***

- Chuyển đổi số trở thành “cánh tay phải” đắc lực của ngành du lịch, không những hỗ trợ tối ưu hóa vận hành hệ thống quản lý mà còn giúp doanh nghiệp vừa giảm chi phí lại tăng hiệu suất lao động. Các đơn vị quản lý trong ngành cũng như doanh nghiệp du lịch đang gấp rút chuyển đổi số để thích ứng nhanh và mạnh mẽ hơn. Đặc biệt, đối với khách du lịch – nhân tố quan trọng bậc nhất trong hoạt động kinh doanh du lịch sẽ được hỗ trợ nâng cao trải nghiệm với các sản phẩm cốt lõi như: Ứng dụng Du lịch Việt Nam, Thẻ Du lịch thông minh... Với ứng dụng Du lịch Việt Nam, du khách có thể tra cứu thông tin du lịch an toàn, đặt vé máy bay, đặt phòng khách sạn, mua vé điện tử, mua bảo hiểm du lịch, mua sắm các hàng hóa, dịch vụ du lịch và nhất là có thể phản ánh tới cơ quan chức năng về chất lượng dịch vụ.

- Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao đã sớm được tỉnh Bắc Ninh quan tâm, chỉ đạo và đã có kết quả bước đầu, là tiền đề quan trọng để phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao cho Tỉnh. Phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp có cơ hội tiếp tục được duy trì, phát huy và kế thừa những thành tựu, bài học kinh nghiệm trong phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao của Tỉnh trong giai đoạn trước.

- Tỉnh Bắc Ninh được xác định phát triển trở thành một trong những trung tâm du lịch quốc tế của cả nước và vùng đồng bằng sông Hồng và duyên hải Bắc Bộ. Đặc biệt, Tỉnh xác định phát triển du lịch trở thành ngành

kinh tế mũi nhọn đến năm 2025, đã thu hút một lượng lớn các nguồn đầu tư trong và ngoài nước vào du lịch như Tập đoàn Vingroup, SunGroup, Flamingo và các thương hiệu khách sạn du lịch quốc tế nổi tiếng như Accor, Pullman, Hilton, Wyndham...

- Kinh tế của tỉnh Bắc Ninh tiếp tục tăng trưởng là tiền đề quan trọng để Tỉnh có thể tiếp tục tăng nguồn đầu tư cho đào tạo nguồn nhân lực cũng như tạo thêm được nhiều việc làm cho lao động. Văn hóa - xã hội của tỉnh Bắc Ninh tiếp tục phát triển, đạt nhiều kết quả quan trọng, nhất là về việc xây dựng người Kinh Bắc thanh lịch, văn minh; giữ gìn và phát huy những giá trị văn hoá tiêu biểu; mở rộng quy mô đi đôi với nâng cao chất lượng giáo dục, đào tạo, y tế; gắn kết khoa học - công nghệ với sản xuất, kinh doanh; giải quyết việc làm, giảm tỉ lệ hộ nghèo và bảo đảm an sinh xã hội. Đời sống của nhân dân Tỉnh, đặc biệt là ở vùng nông thôn, xa trung tâm được cải thiện rõ rệt, từ đó nhu cầu du lịch ngày một phát triển, nâng cao và có điều kiện để thực hiện.

- Sự nghiệp CNH, HĐH và hội nhập kinh tế quốc tế ở tỉnh Bắc Ninh hiện nay đặt ra những yêu cầu rất lớn cả về tâm, tầm và trách nhiệm (kiến thức, kỹ năng và thái độ) cho nguồn nhân lực du lịch, đặc biệt là lao động du lịch lành nghề (lao động trực tiếp có tay nghề cao) trong thực hiện Quy hoạch phát triển Du lịch tỉnh Bắc Ninh đến năm 2030; trong đó xây dựng tỉnh Bắc Ninh trở thành một trong 7 trung tâm du lịch lớn của cả nước. Tất cả để phục vụ đa dạng hóa các loại hình dịch vụ, nhất là các dịch vụ cao cấp và dịch vụ có hàm lượng chất xám cao, thân thiện với môi trường, có khả năng tham gia vào chuỗi giá trị toàn cầu và phấn đấu Tỉnh là một trong những địa phương đi đầu trong sự nghiệp CNH, HĐH.

- Sự phát triển mạnh mẽ của ngành du lịch Việt Nam là nền tảng vững chắc, điều kiện thuận lợi để hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh phát triển, trong đó sự nổi lên của du lịch Bắc Ninh sẽ là cơ hội



để các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh cùng phát triển, tạo thành vùng liên kết vững chắc, đi đến du lịch có lợi thế cạnh tranh cao trong nước và khu vực. Đây là cơ hội để thay đổi nhận diện về ngành du lịch tỉnh Bắc Ninh và tăng dần sức hấp dẫn môi trường làm việc du lịch trên địa bàn Tỉnh.

- Việt Nam ngày càng hội nhập sâu và toàn diện nên sự dịch chuyển lao động du lịch quốc tế đến Việt Nam ngày một nhiều. Tỉnh Bắc Ninh sẽ là một lựa chọn của nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao. Tỉnh Bắc Ninh có sức hấp dẫn, thu hút vốn đầu tư nước ngoài vào thành phố, mở ra cơ hội hợp tác phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao, trong đó trọng tâm là nguồn nhân lực du lịch trực tiếp cung ứng sản phẩm du lịch cho khách du lịch tại các doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh. Quá trình hội nhập cũng đã tạo cơ hội cho các cơ sở đào tạo trên địa bàn thành phố có cơ hội hợp tác đào tạo với các đối tác nước ngoài trong việc triển khai các chương trình đào tạo, bồi dưỡng nhà giáo, xây dựng chương trình đào tạo, trao đổi người học.

### ***5.2.2. Khó khăn đối với phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh đến năm 2030***

- Sự chủ động, quyết liệt trong tham mưu và tổ chức thực hiện các chính sách, chương trình, đề án phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp của cơ quan liên quan chưa thực sự hiệu quả, chưa tác động rõ nét bởi đội ngũ làm công tác tham mưu, quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp chưa chuyên trách, chủ yếu là kiêm nhiệm vụ. Một số chương trình đề án phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao đã được triển khai mới chỉ tập trung vào những ngành, lĩnh vực có tỷ trọng đóng góp lớn vào GRDP của thành phố trong khi lĩnh vực kinh doanh dịch vụ du lịch chưa thực sự được quan tâm đúng mức.

- Ngành Du lịch tỉnh Bắc Ninh đang hội tụ các điều kiện thuận lợi để bứt phá trong những năm tới với mục tiêu phát triển trở thành ngành kinh tế mũi

nhọn vào năm 2030 và trở thành một trong ba trụ cột phát triển thành phố. Định hướng trở thành trung tâm du lịch quốc tế với sản phẩm, dịch vụ du lịch cao cấp đòi hỏi phải có đủ nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao đáp ứng yêu cầu phát triển của ngành. Trong khi đó, hiện tại lực lượng lao động du lịch trên địa bàn Tỉnh còn những bất cập về quy mô, chất lượng, cơ cấu ngành nghề. Sự dịch chuyển lao động du lịch từ địa phương khác đến tỉnh Bắc Ninh chưa nhiều, trong khi nguồn nhân lực du lịch đang làm việc và được đào tạo trên địa bàn Tỉnh thường xuyên có dịch chuyển đến địa phương khác làm việc như Hạ Long (Quảng Ninh), Hải Phòng, Hà Nội... Năng lực đào tạo của các cơ sở đào tạo du lịch trên địa bàn Tỉnh còn nhiều bất cập về chương trình đào tạo, năng lực đội ngũ giảng viên và đặc biệt là điều kiện cơ sở vật chất, thiết bị đào tạo nên việc nâng cao chất lượng, quy mô đào tạo trong thời gian ngắn sẽ khó khả thi. Do đó, để quy mô lao động trực tiếp của ngành đến năm 2025 khoảng 20 nghìn người và từ 24 nghìn đến 26 nghìn người vào năm 2030 là thách thức, khó khăn lớn đối với chính quyền và các cấp ngành của Tỉnh Bắc Ninh và các doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh.

- Số lượng học sinh tốt nghiệp phổ thông tiếp tục học tập tại tỉnh Bắc Ninh không tăng mà có xu hướng giảm nhẹ trong những năm gần đây và tiếp tục có xu hướng giảm trong những năm tới. Tỉnh Bắc Ninh là địa phương có chất lượng giáo dục phổ thông nằm trong tốp đầu của cả nước với tỷ lệ học sinh đỗ tốt nghiệp và trúng tuyển các trường đại học cao. Hơn nữa, Tỉnh phát triển mạnh về công nghiệp công nghệ cao, thủy sản, logistic..., người lao động có nhiều cơ hội lựa chọn nghề nghiệp trong khi du lịch chưa thực sự hấp dẫn nổi trội. Kết quả nghiên cứu cho thấy, nhiều học sinh THPT muốn học tập tại các trường đại học ở Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh để thay đổi môi trường học tập thay vì tiếp tục học tập tại tỉnh Bắc Ninh. Những năm gần đây, mô hình du học theo hình thức vừa học kết hợp làm thêm đã thu hút một lượng lớn người học tốt nghiệp THPT tại tỉnh Bắc Ninh. Đây là một thách

thức đối với các cơ sở đào tạo du lịch, nhất là các cơ sở đào tạo trình độ giáo dục nghề nghiệp trong việc tuyển sinh, đào tạo nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp.

- Ngành du lịch dễ bị tổn thương bởi các biến cố về an ninh, chính trị, an toàn xã hội dẫn đến lao động du lịch có nguy cơ mất việc làm cao trong khi thu nhập của nghề du lịch có xu hướng giảm, hình ảnh nghề nghiệp có xu hướng mai một, không còn ở vị trí cao (danh giá) như giai đoạn đầu hội nhập nên kém hấp dẫn, khó thu hút người học; mức độ tận tâm, yêu nghề sẽ giảm; nguy cơ chuyển nghề có xu hướng tăng trong một bộ phận người lao động du lịch trong doanh nghiệp. Ảnh hưởng của đại dịch Covid 19 và xung đột giữa Nga và Ukraine đối với kinh doanh du lịch và việc làm của lao động du lịch là ví dụ tiêu biểu cho nhận định này.

- Sự phát triển mạnh mẽ hoạt động kinh doanh du lịch của các địa phương trong vùng như Hà Nội, Hải Phòng, Quảng Ninh, Ninh Bình... tạo sức ép về cạnh tranh thu hút nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh, lao động du lịch không chỉ có cơ hội lựa chọn nơi làm việc tại tỉnh Bắc Ninh mà có thể làm việc tại các địa phương khác với những điều kiện hấp dẫn về môi trường làm việc, thu nhập.

- Trong bối cảnh nền kinh tế hội nhập toàn cầu và quốc tế hoá đã tạo điều kiện thuận lợi cho kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh phát triển cả về chiều rộng và chiều sâu, song cũng vì thế mà phải chấp nhận cạnh tranh gay gắt ở tầm quốc tế. Để tham gia và khẳng định thương hiệu nhằm tạo lợi thế cạnh tranh, thu hút khách du lịch trên thị trường du lịch quốc tế, đòi hỏi ngành du lịch Tỉnh cần thiết phát triển một số điểm đến du lịch đạt tầm cỡ quốc tế có chất lượng, mang tính bền vững, đủ năng lực cạnh tranh, theo đó tất yếu sẽ đòi hỏi nguồn nhân lực du lịch tham gia cung ứng sản phẩm dịch vụ du lịch cũng phải đáp ứng theo chuẩn quốc tế, đây thực sự là một thách thức không dễ vượt qua trong thời gian ngắn tới.

- Tác động từ chuyển đổi số là một thách thức lớn đối với các doanh nghiệp, với phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp. Thói quen và tâm lý tiêu dùng sẽ thay đổi và được thực hiện chủ yếu trên internet buộc phải bước vào cuộc cạnh tranh khốc liệt trên môi trường số, từ tiếp cận, đặt vé, đặt tour, đặt phòng... Vì thế, doanh nghiệp du lịch cần phải đổi mới để thích hợp với chuyển đổi số với mong muốn tối ưu hóa chi phí, tăng hiệu suất và tăng lượng khách hàng chuyển đổi số, đầu tư vào công nghệ. Trong khi đó, đội ngũ nhân lực du lịch chưa được trang bị kỹ năng ứng dụng, chuyển đổi số vào trong phát triển dịch vụ du lịch. Chính điều này đã dẫn tới việc doanh nghiệp du lịch sẽ chỉ có thể chuyển đổi số từng phần, ảnh hưởng tới các công cụ sử dụng và quản lý bị đứt gãy. Tiếp đó là khó khăn về nguồn lực tài chính để duy trì từ cơ sở hạ tầng, các trang thiết bị đến các giải pháp ứng dụng, nền tảng số khác nhau cho từng bộ phận chuyên môn trong doanh nghiệp du lịch, bởi để có thể sử dụng các giải pháp số một cách liên tục và hiệu quả thì doanh nghiệp du lịch phải sẵn nguồn lực tài chính ổn định...

Phát triển nguồn nhân lực du lịch vừa có tính cấp bách, vừa mang ý nghĩa chiến lược và cũng là vấn đề có ý nghĩa hết sức quan trọng, phải đặt lên vị trí hàng đầu trong quá trình phát triển của các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh. Mục tiêu chung của phát triển nguồn nhân lực du lịch là nhằm tạo sự chuyển biến rõ rệt về quy mô, chất lượng nguồn nhân lực du lịch với cơ cấu hợp lý để nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh du lịch của doanh nghiệp, góp phần quan trọng quyết định thực hiện thành công phát triển ngành du lịch tỉnh Bắc Ninh trong giai đoạn tới.

### **5.3. Định hướng phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh đến năm 2030**

- Tập trung phát triển nguồn nhân lực du lịch trực tiếp cung ứng dịch vụ phục vụ nhu cầu lưu trú của khách du lịch và nguồn nhân lực du lịch trực tiếp cung ứng dịch vụ lữ hành cho khách du lịch theo hướng chuyên nghiệp, đảm

bảo tỷ lệ lao động du lịch qua đào tạo, bồi dưỡng về du lịch đạt 100%, có quy mô, chất lượng và cơ cấu nguồn nhân lực du lịch đáp ứng yêu cầu hoạt động kinh doanh du lịch trên địa bàn Tỉnh. Hình thành đội ngũ lao động du lịch lành nghề, tay nghề cao.

- Phát triển nguồn nhân lực du lịch nhằm tăng cường năng lực cung ứng sản phẩm du lịch của doanh nghiệp, thúc đẩy mạnh mẽ thương mại hóa sản phẩm du lịch, gia tăng giá trị lao động du lịch, nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ du lịch, tăng giá trị gia tăng và tăng khả năng cạnh tranh của sản phẩm dịch vụ du lịch, góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp.

- Tiếp tục nâng cao năng lực làm việc cho nguồn nhân lực du lịch hiện đang làm việc trong các doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh, trong đó chú trọng đào tạo, bồi dưỡng nâng cao kỹ năng nghề nghiệp du lịch theo từng lĩnh vực chuyên môn như nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ buồng, nghiệp vụ nhà hàng (bàn-bar), kỹ thuật chế biến món ăn, nghiệp vụ lễ hành, nghiệp vụ điều hành tour, hướng dẫn du lịch.

- Tiếp tục tạo môi trường thuận lợi, hấp dẫn, thu hút đầu tư trong đó có thu hút đầu tư về du lịch, tạo diện mạo mới về cơ sở vật chất cho du lịch tỉnh Bắc Ninh, tạo môi trường làm việc chuyên nghiệp, thân thiện và có triển vọng phát triển cao, từ đó thu hút nguồn lao động du lịch tại chỗ và sự dịch chuyển lao động du lịch từ địa phương khác về thành phố. Từng bước đưa tỉnh Bắc Ninh trở thành nơi đáng sống, đáng làm việc để người lao động du lịch yên tâm làm việc trong ngành du lịch tỉnh Bắc Ninh.

- Tiếp tục kiện toàn bộ máy nhân sự và nâng cao hiệu lực, hiệu quả trong quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp, trong đó đặc biệt quan tâm đến cán bộ chuyên trách có năng lực tham mưu, tổ chức thực hiện các chính sách, chương trình, kế hoạch. Đồng thời, cụ thể hóa nhiệm vụ, quyền hạn của các cơ quan liên quan trong phát triển nguồn nhân lực du

lịch cho doanh nghiệp. Phát huy vai trò của Hiệp hội du lịch tỉnh Bắc Ninh trong phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh.

#### **5.4. Một số giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh đến năm 2030**

##### ***5.4.1. Nhóm giải pháp về hoàn thiện các chính sách đặc thù thu hút, đãi ngộ, tôn vinh nguồn nhân lực du lịch***

- Căn cứ chủ trương, chính sách của nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch, mục tiêu phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, một trong ba trụ cột phát triển kinh tế - xã hội và điều kiện cụ thể của thành phố, HĐND, UBND tỉnh Bắc Ninh ban hành theo thẩm quyền các chính sách đặc thù nhằm thu hút người học nghề du lịch, thu hút dịch chuyển lao động từ lĩnh vực khác sang lĩnh vực kinh doanh dịch vụ du lịch, từ địa phương khác sang địa bàn Tỉnh, đặc biệt là thu hút người học du lịch tại các cơ sở đào tạo du lịch ngoài địa bàn Tỉnh về làm việc tại tỉnh Bắc Ninh, đảm bảo không thiếu hụt nguồn nhân lực du lịch qua đào tạo du lịch thông qua hỗ trợ toàn bộ chi phí đào tạo, ưu tiên mua/ cho thuê nhà ở xã hội, vay vốn ưu đãi lãi với xuất thấp, hỗ trợ tăng thu nhập hàng tháng đối với lao động có thu nhập thấp, các hỗ trợ an sinh xã hội khác. Đặc biệt quan tâm đến chính sách thu hút lao động du lịch lành nghề (tay nghề cao) bằng các cơ chế, chính sách đặc thù như cấp nhà ở xã hội, chính sách hỗ trợ thu nhập, chính sách thưởng bằng tiền hoặc hiện vật...

- UBND tỉnh Bắc Ninh thành lập Quỹ phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn thành phố bằng nguồn ngân sách thành phố và nguồn xã hội hóa để thực hiện các hoạt động hỗ trợ, đãi ngộ, tôn vinh, đào tạo lao động du lịch tham gia cung ứng sản phẩm du lịch cho du khách.

##### ***Cơ quan thực hiện***

Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tỉnh Bắc Ninh là cơ quan đầu mối chủ trì, phối hợp với các cơ quan (Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài chính, Sở Lao

động - Thương binh và Xã hội, Sở Nội Vụ, Hiệp hội du lịch...) tham mưu cho HĐND và UBND Tỉnh ban hành kịp thời các chính sách và tổ chức thực hiện theo sự chỉ đạo của HĐND, UBND tỉnh Bắc Ninh.

*Kinh phí thực hiện đề án*

Kinh phí thực hiện được bố trí từ ngân sách (chủ yếu) kết hợp với nguồn xã hội hóa.

**5.4.2. Nhóm giải pháp về chính sách đặc thù khuyến khích, thu hút đầu tư phát triển đào tạo du lịch**

*5.4.2.1. Chính sách về đầu tư phát triển cơ sở đào tạo du lịch chất lượng cao*

Nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao đóng vai trò hết sức quan trọng đối với việc nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch trên địa bàn Tỉnh. Tỉnh Bắc Ninh đã xác định rõ, nguồn nhân lực chất lượng cao trong nhóm lao động trực tiếp là đội ngũ lao động lành nghề, vì vậy, nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao trong nhóm lao động trực tiếp trong lĩnh vực lưu trú, lữ hành được hiểu là lao động du lịch lành nghề ở các vị trí lễ tân, nghiệp vụ nhà hàng, chế biến món ăn, điều hành tour, hướng dẫn du lịch... Việc hình thành các cơ sở đào tạo du lịch chất lượng cao sẽ là điều kiện quan trọng tiên quyết tạo nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao. Do đó, HĐND và UBND tỉnh Bắc Ninh ban hành theo thẩm quyền chính sách phù hợp với quy định của pháp luật nhằm huy động các nguồn lực ngoài nhà nước, khuyến khích các nhà đầu tư là các tập đoàn kinh doanh dịch vụ du lịch có uy tín trên thế giới, các nhà đầu tư từ những nước hoạt động kinh doanh du lịch phát triển, các cơ sở đào tạo du lịch có uy tín ở nước ngoài và các nhà đầu tư tư nhân trong nước tham gia đầu tư phát triển cơ sở đào tạo du lịch trên địa bàn Tỉnh để hình thành cơ sở đào tạo du lịch chất lượng cao theo hướng đào tạo kỹ năng nghiệp vụ chuyên môn cho lao động trực tiếp trong lĩnh vực lưu trú và lữ hành là trọng tâm, tiếp cận trình độ các nước trong nhóm G20 thông qua chính sách cụ thể về miễn thuế đất, đơn giản hóa thủ tục đầu tư, chuẩn bị mặt bằng “sạch” để nhà đầu tư thực hiện

dự án xây dựng cơ sở đào tạo, giảm thuế GTGT, chính sách giảm trừ thuế GTGT đối với những chi phí liên quan đến quá trình tham gia đào tạo nguồn nhân lực du lịch, hỗ trợ tiếp cận các nguồn vốn ODA, các nguồn vốn vay ưu đãi và hỗ trợ hợp phát khác.

#### *Cơ quan thực hiện*

Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tỉnh Bắc Ninh và Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Bắc Ninh đồng làm đầu mối tham mưu ban hành chính sách. Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tỉnh Bắc Ninh chủ trì, phối hợp với các Sở, ngành liên quan (Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Bắc Ninh, Sở Lao động – Thương binh và Xã hội tỉnh Bắc Ninh, Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Bắc Ninh, Sở Tài chính tỉnh Bắc Ninh, Sở, Hiệp hội du lịch tỉnh Bắc Ninh...) tổ chức thực hiện.

#### *Kinh phí thực hiện*

Các chi phí chuẩn bị mặt bằng, hạ tầng kỹ thuật từ nguồn ngân sách thành phố. Chi phí đầu tư xây dựng và vận hành từ nguồn vốn của nhà đầu tư.

#### *5.4.2.2. Chính sách về đầu tư phát triển cơ sở đào tạo du lịch hiện có trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh*

HĐND và UBND tỉnh Bắc Ninh ban hành chính sách hỗ trợ đầu tư tập trung nâng cao năng lực đào tạo của các cơ sở đào tạo hiện có và các trường trung cấp, trung tâm giáo dục nghề nghiệp, theo hướng đào tạo chuyên sâu về du lịch, trong đó trọng tâm đội ngũ lao động trực tiếp các nhóm ngành nghề như nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ nhà hàng, nghiệp vụ buồng, kỹ thuật chế biến món ăn, nghiệp vụ lữ hành, nghiệp vụ điều hành chương trình du lịch, hướng dẫn du lịch. Khuyến khích các cơ sở đào tạo đại học, các cơ sở giáo dục nghề nghiệp khác trên địa bàn thành phố tham gia đào tạo nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp để đảm bảo nguồn tuyển dụng hợp lý theo cơ cấu trình độ (đại học, cao đẳng, trung cấp, sơ cấp và dưới 3 tháng). Đồng thời khuyến khích các cơ sở đào tạo du lịch có uy tín, chất lượng mở phân hiệu tại Tỉnh để tăng năng lực đào tạo nguồn nhân lực du lịch trên địa bàn Tỉnh nhanh chóng



hơn, hiệu quả hơn. Việc rà soát quy hoạch lại mạng lưới cơ sở đào tạo du lịch do Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch phối hợp với Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Kế hoạch và Đầu tư đề xuất với cơ quan có thẩm quyền điều chỉnh quy hoạch mạng lưới các cơ sở đào tạo du lịch đảm bảo phù hợp với sự phát triển du lịch của Tỉnh, đáp ứng nhu cầu đào tạo du lịch của toàn xã hội, phù hợp với quy hoạch chung về mạng lưới các cơ sở giáo dục đại học và giáo dục nghề nghiệp. Trong đó, ưu tiên đầu tư cho các cơ sở đào tạo chuyên về du lịch như Trường Đại học Kinh Bắc làm hạt nhân đào tạo nguồn nhân lực cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh.

Các hoạt động cụ thể của chính sách gồm:

*1) Phát triển và nâng cao năng lực đội ngũ nhà giáo, nhà quản lý*

Phát triển đội ngũ nhà giáo, nhà quản lý đào tạo du lịch đảm bảo về số lượng, chất lượng đáp ứng yêu cầu phát triển mạng lưới các cơ sở đào tạo du lịch trên địa bàn Tỉnh. Tập trung đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực cho đội ngũ nhà giáo giảng dạy thực hành chuyên môn nghiệp vụ thông qua các chương trình đào tạo bồi dưỡng ngắn hạn, dài hạn trong nước và ở nước ngoài (Thụy Sĩ, Pháp, Úc, Niu – Di lân, Hàn Quốc, Nhật Bản, Thái Lan...), trong đó tập trung vào các lĩnh vực chuyên môn về lĩnh vực lưu trú và lữ hành: nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ nhà hàng (bàn- bar), nghiệp vụ buồng, kỹ thuật chế biến món ăn, nghiệp vụ lữ hành, nghiệp vụ điều hành tour du lịch, nghiệp vụ hướng dẫn du lịch. Chú trọng nâng cao năng lực sử dụng ngoại ngữ của nhà giáo, áp chuẩn ngoại ngữ theo khung trình độ ngoại ngữ quốc gia. Tăng cường đào tạo nhà giáo trong môi trường kinh doanh dịch vụ du lịch bằng việc cử giảng viên định kỳ nghiên cứu thực tế, làm việc thực tế tại doanh nghiệp để tăng năng lực thực tiễn, cập nhật kịp thời xu hướng dịch vụ du lịch mới, trên cơ sở đó điều chỉnh nội dung, phương pháp giảng dạy phù hợp. Hình thành mô hình “Đào tạo đào tạo viên” để đào tạo đội ngũ nhà giáo ngay trong nội bộ cơ sở đào tạo.

Nhà giáo giỏi được ưu tiên thụ hưởng chính sách thu hút, đãi ngộ, tôn vinh (như lao động du lịch tại doanh nghiệp) khi công tác tại các cơ sở đào tạo du lịch trên địa bàn Tỉnh. Chuẩn hóa đội ngũ quản trị doanh nghiệp và lao động lành nghề tại các doanh nghiệp trên địa bàn thành phố để đủ điều kiện tham gia hoạt động đào tạo nhất là hướng dẫn thực hành nghề.

*2) Phát triển chương trình đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch theo hướng hình thành kỹ năng nghiệp vụ chuyên môn tiếp cận tiêu chuẩn khu vực và quốc tế*

Nghiên cứu triển khai áp dụng tiêu chuẩn ASEAN đáp ứng yêu cầu của thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau về du lịch trong ASEAN (MRA-TP): Việc xây dựng chương trình đào tạo kỹ năng nghiệp vụ chuyên môn du lịch đáp ứng các yêu cầu của phát triển nguồn nhân lực du lịch trên địa bàn Tỉnh và phù hợp với tiêu chuẩn nghề du lịch chung ASEAN và quốc tế (tập trung vào tiêu chuẩn kỹ năng nghề nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ nhà hàng, nghiệp vụ buồng, kỹ thuật chế biến món ăn, nghiệp vụ lễ hành, nghiệp vụ điều hành tour du lịch, hướng dẫn du lịch).

Áp dụng các bộ chương trình đào tạo cấp độ quốc tế trình độ cao đẳng được chuyển giao từ Úc, Đức theo các cơ chế chính sách liên quan đến phát triển nguồn nhân lực do Thủ tướng Chính phủ ban hành trong đó có nguồn nhân lực chất lượng cao, như: Quyết định số 371/QĐ-TTg phê duyệt Đề án "Chuyển giao các bộ chương trình; đào tạo, bồi dưỡng giáo viên và cán bộ quản lý dạy nghề; đào tạo các nghề trọng điểm cấp độ khu vực ASEAN, quốc tế" giai đoạn 2012 - 2015; Quyết định số 761/QĐ-TTg phê duyệt "Đề án phát triển trường nghề chất lượng cao đến năm 2020"; Quyết định số 1363/QĐ-TTg phê duyệt điều chỉnh, bổ sung Đề án "Phát triển trường cao đẳng chất lượng cao đến năm 2025"; Quyết định số 1446/QĐ-TTg phê duyệt Chương trình "Đào tạo, đào tạo lại nâng cao kỹ năng nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu của cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư"; Quyết định số 2239/QĐ-TTg

phê duyệt Chiến lược phát triển giáo dục nghề nghiệp giai đoạn 2021 - 2030, tầm nhìn đến năm 2045; Quyết định 2222/QĐ-TTg phê duyệt Chương trình chuyển đổi số trong giáo dục nghề nghiệp đến năm 2025, định hướng đến năm 2030. Gồm các ngành nghề Quản trị lễ tân, Hướng dẫn du lịch, Quản trị nhà hàng, Quản trị khu resort, Quản trị khách sạn, Quản trị lễ tân và Kỹ thuật chế biến món ăn.

Nghiên cứu, ứng dụng Bộ tiêu chuẩn VTOS 2013 và để xây dựng chương trình đào tạo bồi dưỡng, đặc biệt là các chương trình đào tạo bồi dưỡng ngắn hạn. Bộ tài liệu này được thiết kế và xây dựng dựa trên cách tiếp cận theo yêu cầu "năng lực", nghĩa là dựa trên cơ sở những yêu cầu "năng lực" nền tảng có giá trị cốt lõi, đồng thời hướng đến tính "mở", "linh hoạt", phù hợp cho việc áp dụng vào từng đối tượng cụ thể. Do đó, dựa vào Bộ tiêu chuẩn VTOS 2013 này, các cơ sở đào tạo tiến hành thiết kế chương trình đào tạo, bồi dưỡng theo tiếp cận năng lực, trong đó xác định rõ những năng lực cần thiết mà người học phải đạt được sau khi hoàn thành khóa học các nghề du lịch.

Nghiên cứu bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia, chuẩn đầu kiến thức và kỹ năng tối thiểu các ngành nghề thuộc lĩnh vực du lịch đã được ban hành. Trên cơ sở tiếp cận thực tế hoạt động kinh doanh du lịch dịch vụ, các nhà trường xác định các vị trí chức danh trong ngành nghề, mô tả nhiệm vụ, công việc của mỗi chức danh nghề nghiệp, đưa ra những yêu cầu về năng lực để thực hiện các công việc, nhiệm vụ mà các chức danh phải đảm nhiệm trong thực tế. Từ yêu cầu năng lực, sẽ đề xuất nội dung đào tạo, thời gian và phương pháp đào tạo. Chương trình đào tạo sẽ được đổi mới thiết kế theo hướng tích lũy mô đun, tín chỉ, thời gian thực hành chiếm tỷ trọng lớn, đảm bảo tính linh hoạt trong triển khai thực hiện. Đồng thời, xây dựng bộ công cụ đánh giá năng lực người học theo năng lực thực hiện. Chất lượng đào tạo sẽ được phản ánh thông qua khả năng đáp ứng các nội dung trong bộ công cụ

đánh giá năng lực của người học. Đào tạo theo tiếp cận năng lực sẽ là một hướng đi giúp các sở đào tạo du lịch trên địa bàn Thành phố thực hiện được các nội dung khắt khe của MRA về nghề du lịch (Mutual Recognition Agreement on Tourism Professional, hay MRA-TP).

Tập trung phát triển chương trình đào tạo theo năng lực thực hiện cho nguồn nhân lực du lịch trực tiếp trong các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ phục vụ nhu cầu lưu trú và doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành cho khách du lịch, trong đó chú trọng hình thành nhóm năng lực về kiến thức, kỹ năng, năng lực tự chủ, cụ thể:

- *Nghiệp vụ lễ tân*: Thực hiện thành thạo các quy trình nghiệp vụ (chuẩn bị ca làm việc, đặt giữ buồng, đón tiếp và đăng ký khách, xử lý các yêu cầu của khách trong thời gian lưu trú, thanh toán và trả buồng, nhận và bàn giao ca, báo cáo lễ tân); Vệ sinh các loại buồng theo đúng quy trình, tiêu chuẩn; Lập được kế hoạch công việc, tổ chức thực hiện, giám sát, kiểm tra và đánh giá kết quả công việc của nhân viên bộ phận lễ tân đảm bảo đúng quy trình và tiêu chuẩn; Điều hành các công việc hàng ngày và quản lý thời gian làm việc hiệu quả; Thực hiện bán hàng và chăm sóc khách hàng hiệu quả; Quản lý hiệu quả doanh thu buồng và các tài sản, hàng hóa trong bộ phận lễ tân; Xử lý được các tình huống và phàn nàn của khách tại bộ phận lễ tân; Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm và có tư duy sáng tạo trong công việc; Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong cơ sở lưu trú.

- *Nghiệp vụ nhà hàng (bàn- bar)*: Thực hiện thành thạo kỹ năng đặt bàn ăn, bàn tiệc và phục vụ khách ăn uống theo các loại hình phục vụ khác nhau; Pha chế được các loại đồ uống có cồn và không cồn; Xây dựng được các loại thực đơn và danh mục đồ uống đảm bảo đáp ứng yêu cầu phục vụ khách; Lập được kế hoạch công việc, tổ chức thực hiện, giám sát, kiểm tra và đánh giá kết quả công việc của nhân viên bộ phận nhà hàng đảm bảo đúng quy trình và tiêu chuẩn; Phân tích, đánh giá được kết quả hoạt động kinh doanh của bộ

phận ăn uống, hội nghị, hội thảo,... và phát hiện ra được các nguyên nhân, đề xuất được các giải pháp nhằm nâng cao kết quả hiệu quả kinh doanh; Điều hành các công việc hàng ngày và quản lý thời gian làm việc hiệu quả; Quản lý hiệu quả các tài sản, hàng hóa trong nhà hàng; Quản lý hiệu quả chi phí, doanh thu và lợi nhuận của nhà hàng; Xử lý được các tình huống và phàn nàn của khách trong nhà hàng; Thực hiện tốt các vấn đề về vệ sinh, an toàn và an ninh trong nhà hàng; Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong cơ sở lưu trú.

- *Nghiệp vụ buồng*: Thực hiện đúng quy trình phục vụ khách hàng tại các vị trí công việc của bộ phận buồng phòng; Quản lý và sử dụng hiệu quả các cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ khách trong buồng khách, tại các khu vực công cộng của cơ sở lưu trú; Quản lý và sử dụng hiệu quả các trang thiết bị cung cấp cho buồng khách, đồ vải, đồ cung cấp miễn phí, hàng hoá bán trong buồng khách, hoá chất làm vệ sinh, thiết bị, dụng cụ làm vệ sinh; Xử lý các phàn nàn của khách và nhân viên trong phạm vi trách nhiệm; Lập kế hoạch công việc thực hiện của bộ phận Buồng; Tuân thủ các quy định về pháp luật trong kinh doanh du lịch, kinh doanh lưu trú; Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong cơ sở lưu trú.

- *Kỹ thuật chế biến món ăn*: Chế biến được các món ăn Việt Nam, Nhật Bản, Hàn quốc, Trung quốc, Thái lan, Singapore, các món ăn Âu, các món bánh và món ăn tráng miệng cơ bản...theo đúng quy trình, đảm bảo giá trị dinh dưỡng, giá trị cảm quan và vệ sinh an toàn thực phẩm...; Cắt tỉa và trang trí được các món ăn, bữa ăn, bữa tiệc đảm bảo đúng nguyên tắc, đúng quy trình kỹ thuật và đẹp mắt, hấp dẫn; Xây dựng được khẩu phần ăn, thực đơn và dự trữ nguyên liệu cho các món ăn, bữa ăn thường, các bữa ăn tiệc và tự chọn...; Tổ chức và điều hành được hoạt động sản xuất, kinh doanh chế biến sản phẩm ăn uống tại các nhà hàng; Thực hiện được các biện pháp vệ sinh, an ninh, an toàn và phòng chống cháy nổ trong quá trình chế biến sản phẩm ăn

uống; Giải quyết được các tình huống phát sinh trong thời gian làm việc; Sử dụng tốt phần mềm về quản lý tài sản, hàng hóa, về hóa đơn mua hàng; Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản chung.

- *Nghiệp vụ lễ hành, điều hành tour*: Vận dụng được đặc điểm về lịch sử, văn hóa, di tích kiến trúc nghệ thuật, tuyến điểm du lịch cơ bản của Việt Nam và tỉnh Bắc Ninh trong quá trình phát triển sản phẩm, tư vấn bán sản phẩm dịch vụ du lịch và điều hành tổ chức thực hiện chương trình du lịch; Phát triển được sản phẩm du lịch phù hợp với nhu cầu của khách; Thiết lập, chăm sóc và duy trì mối quan hệ với các đối tác; Tư vấn bán sản phẩm dịch vụ du lịch phù hợp với khách hàng; Đàm phán và ký kết hợp đồng dịch vụ du lịch với đối tác hiệu quả; Điều hành tổ chức thực hiện chương trình du lịch theo quy trình; Lập, lưu trữ, quản lý hồ sơ của khách hàng và các nhà cung ứng dịch vụ; Xử lý hiệu quả các tình huống trong quá trình phát triển sản phẩm, tư vấn bán sản phẩm dịch vụ du lịch và điều hành tổ chức thực hiện chương trình du lịch; Sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị tại trong các cơ sở kinh doanh dịch vụ lễ hành; Giao tiếp hiệu quả với đồng nghiệp, đối tác và khách du lịch; Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp.

- *Hướng dẫn du lịch*: Vận dụng được đặc điểm về lịch sử, văn hóa, di tích kiến trúc nghệ thuật, tuyến điểm du lịch cơ bản của Việt Nam và tỉnh Bắc Ninh trong hoạt động tổ chức tham quan; Xây dựng được bài thuyết minh theo chương trình du lịch phù hợp với nhu cầu của khách; Thực hiện hướng dẫn tham quan tại một số tuyến điểm cơ bản của Việt Nam và tỉnh Bắc Ninh; Tổ chức các dịch vụ theo chương trình du lịch: tổ chức tham quan, lưu trú, ăn uống, các hoạt động, sự kiện trong du lịch và thực hiện thủ tục xuất nhập cảnh; Sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị tại trong các cơ sở kinh doanh dịch vụ lễ hành; Thực hiện sơ cấp cứu trong một số tình huống cơ bản đảm bảo đúng quy trình; Xử lý hiệu quả các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ khách; Thiết lập và duy trì mối quan hệ với các đối tác, chăm sóc khách

hàng. Giao tiếp hiệu quả với đồng nghiệp, đối tác và khách du lịch; Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp.

*3) Đầu tư đồng bộ, hiện đại cơ sở vật chất, thiết bị phục vụ đào tạo nguồn nhân lực du lịch*

Cơ sở vật chất, thiết bị là điều kiện căn bản, là một trong ba điều kiện cần và đủ để thực hiện hoạt động đào tạo. Để đảm bảo cơ sở vật chất thiết bị phục vụ đào tạo theo hướng thực hành mà đối tượng trọng tâm là lao động du lịch trực tiếp trong các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú và doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành, cần thiết phải đầu tư đồng bộ, hiện đại và đủ số lượng cơ sở vật chất phục vụ đào tạo, trong đó trọng tâm là cơ sở vật chất, thiết bị thực hành nghề, đảm bảo thực hiện chương trình đào tạo có thời lượng tối thiểu 70% thực hành nghề nghiệp, tránh tình trạng “học chay, thực hành chay, thực hành luân phiên”. Do đó, trên cơ sở chương trình đào tạo được xây dựng, căn cứ nội dung giảng dạy, phương pháp giảng dạy, cơ sở vật chất thiết bị phải được đầu tư đảm công nghệ phù hợp với thực tiễn hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp, tạo cho người học có cơ hội làm quen với thiết bị có công nghệ theo xu hướng thị trường lao động. Cần tập trung đầu tư hệ thống phòng thực hành nghiệp vụ lễ tân, phòng thực hành nghiệp vụ nhà hàng, phòng thực hành nghiệp vụ buồng, phòng thực hành kỹ thuật chế biến món ăn (món ăn Á, món ăn Âu, chế biến bánh Á-Âu), phòng thực hành nghiệp vụ lữ hành, phòng thực hành điều hành tour du lịch, phòng thực hành nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, hệ thống phần mềm quản lý khách sạn, phần mềm điều hành tour.

Ngân sách nhà nước tập trung đầu tư cho các cơ sở đào tạo, đồng thời khai thác hiệu quả các nguồn vốn ODA dành cho lĩnh vực giáo dục đào tạo và giáo dục nghề nghiệp. Các cơ sở đào tạo du lịch cần phải có phương án sử dụng hiệu quả cơ sở vật chất hiện có, đồng thời đẩy mạnh hợp tác với doanh nghiệp để thực hiện đào tạo song hành tại doanh nghiệp nhằm sử dụng một phần cơ sở vật chất

thiết bị tại doanh nghiệp cho đào tạo nguồn nhân lực du lịch.

*4) Đối mới phương pháp đào tạo, gắn với thực tiễn hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch*

Cần có sự thay đổi trong triển khai chương trình đào tạo để thu hẹp “khoảng cách” về năng lực của người học khi tốt nghiệp và yêu cầu thực tế trong công việc. Trong đó, cần triển khai hiệu quả mô hình đào tạo kép “vừa đào tạo tại trường, vừa đào tạo tại doanh nghiệp”. Quá trình triển khai chương trình đào tạo không chỉ thực hiện tại cơ sở đào tạo mà nhất thiết phải được thực hiện trong môi trường kinh doanh. Chủ thể của quá trình đào tạo không chỉ là nhà trường mà doanh nghiệp sẽ đóng vai trò quan trọng và là một trong hai chủ thể không thể tách rời của quá trình này. Nhà giáo không chỉ là thầy cô trực tiếp giảng dạy tại cơ sở đào tạo mà còn có đội ngũ “người thầy” trong thực tiễn truyền thụ cảm hứng dịch vụ, kinh nghiệm thực tiễn cho người học. Xu hướng chia sẻ chi phí đào tạo cho doanh nghiệp trực tiếp tham gia quá trình đào tạo ngày càng rõ nét khi có sự tham gia nhiều hơn của doanh nghiệp vào quá trình đào tạo. Năng lực của người học được hình thành song hành cùng lúc tại hai môi trường “Nhà trường - Nhà tuyển dụng”. Người học vừa được hình thành kiến thức kỹ năng cơ bản tại cơ sở đào tạo đồng thời có cơ hội vận dụng kiến thức, kỹ năng đó vào ngay trong môi trường kinh doanh dịch vụ du lịch thực tế, đặc biệt là hình thành ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp, kỹ năng lắng nghe và làm việc nhóm. Mô hình này còn đem đến cho người học cơ hội việc làm ngay trong quá đào tạo.

Ngoài việc triển khai các khóa đào tạo chính quy tại doanh nghiệp, cần thực hiện triệt để các khóa đào tạo, bồi dưỡng ngắn hạn tại doanh nghiệp, đặc biệt là đào tạo bồi dưỡng nâng cao kỹ năng nghề. Người học cần được rèn luyện trực tiếp trong môi trường kinh doanh dịch vụ về hình thành, hoàn thiện nâng cao kỹ năng nghề nghiệp nhanh nhất, hiệu quả nhất. Đối tượng giảng dạy ưu tiên nhiều là các nghệ nhân, người có tay nghề cao đang làm việc tại



doanh nghiệp.

Đẩy mạnh đánh giá kỹ năng nghề quốc gia đối với người lao động đã có kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực du lịch dịch vụ để công nhận trình độ kỹ năng lao động du lịch, đặc biệt đối với những người chưa qua đào tạo hoặc đã qua đào tạo không đúng ngành nghề thuộc lĩnh vực du lịch.

*5) Tăng cường hợp tác giữa Nhà nước – Nhà trường và doanh nghiệp trong phát triển nguồn nhân lực du lịch*

Để thực hiện hiệu quả đổi mới phương pháp đào tạo, đổi mới chương trình đào tạo theo hướng tiếp cận năng lực thực hiện, huy động sự tham gia tích cực của doanh nghiệp du lịch vào hoạt động đào tạo, cần phải tăng cường hợp tác giữa doanh nghiệp và nhà trường trong đó có vai trò dẫn dắt của cơ quan quản lý nhà nước thông qua các cơ chế, chính sách phù hợp. Doanh nghiệp vừa là nhà tuyển dụng sử dụng lao động du lịch và cũng là một chủ thể tham gia quá trình đào tạo. Ngoài việc khuyến khích các doanh nghiệp đầu tư phát triển cơ sở đào tạo nguồn nhân lực du lịch, cần đẩy mạnh sự tham gia hoạt động đào tạo du lịch của doanh nghiệp với các cơ sở đào tạo du lịch.

Cần tuyên truyền nâng cao nhận thức của các cơ quan quản lý nhà nước, của các cơ sở đào tạo, của doanh nghiệp du lịch về vai trò quan trọng của doanh nghiệp trong quá trình đào tạo nguồn nhân lực du lịch, đặc biệt ở trình độ giáo dục nghề nghiệp. Một trong những nguyên nhân, hạn chế của chất lượng đào tạo du lịch hiện nay là thiếu thực tế nghề nghiệp tại doanh nghiệp du lịch của chính đội ngũ nhà giáo và thiếu cơ hội được thực hành nghề trong môi trường kinh doanh dịch vụ du lịch. Để khắc phục tình trạng này, cần phải có sự tham gia tích cực, thực chất của các doanh nghiệp du lịch trong hoạt động đào tạo với tất cả các loại hình đào tạo, các chương trình đào tạo. Để chương trình đào tạo du lịch gắn với thực tiễn, phù hợp với yêu cầu tuyển dụng của doanh nghiệp du lịch, cần phải có sự tham gia sâu của các chuyên gia tại doanh nghiệp du lịch vào xây dựng chương trình đào tạo của các cơ sở

đào tạo du lịch. Các chuyên gia tại doanh nghiệp tham gia trực tiếp quá trình giảng dạy thông qua tọa đàm, hướng dẫn, kèm cặp tại cơ sở đào tạo và tại môi trường làm việc trong doanh nghiệp. Đồng thời, các chuyên gia trực tiếp tham gia hội đồng đánh giá kết quả học tập của người học trong các kỳ đánh giá định kỳ, tốt nghiệp. Cần thấy rằng, sự tham gia của các chuyên gia từ doanh nghiệp du lịch vào tất cả các khâu của quá trình đào tạo rất quan trọng, sẽ góp phần nâng cao chất lượng đào tạo, thu hẹp dần khoảng cách chất lượng đào tạo với yêu cầu trong thực tiễn nghề nghiệp, góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch, tăng giá trị gia tăng của sản phẩm dịch vụ du lịch, tăng khả năng cung ứng và cạnh tranh của doanh nghiệp du lịch.

Để thúc đẩy hợp tác giữa nhà trường và doanh nghiệp trên địa bàn thành phố, UBND tỉnh Bắc Ninh, Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tỉnh Bắc Ninh đóng vai trò quan trọng trong việc kết nối, dẫn dắt, chỉ huy bằng cơ chế, chính sách phù hợp như chính sách giảm thuế, miễn thuế đối với các chi phí liên quan quá trình tham gia đào tạo, chính sách ưu đãi thuê đất, nhập khẩu thiết bị khi doanh nghiệp cam kết tham gia quá trình đào tạo, chính sách ưu tiên tiếp cận nguồn vốn vay, chính sách hỗ trợ kinh phí đào tạo bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp khi khởi động một dự án đầu tư mới. Đồng thời, quy định trách nhiệm của các doanh nghiệp trong việc tham gia phát triển nguồn nhân lực du lịch, coi đây là trách nhiệm xã hội phải thực hiện trong quá trình hoạt động của doanh nghiệp du lịch. Cần ban hành quy định đối với những doanh nghiệp du lịch chưa tham gia phát triển nguồn nhân lực du lịch phải trả phí tuyển dụng nguồn nhân lực du lịch qua đào tạo để nâng cao trách nhiệm tham gia đào tạo nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp. Các cơ sở đào tạo ưu tiên nguồn tuyển dụng cho những doanh nghiệp tham gia quá trình đào tạo. Cần thay đổi về quan điểm phối hợp giữa trường và doanh nghiệp nhằm thúc đẩy mạnh mẽ hiệu quả hơn mối quan hệ giữa trường và doanh nghiệp thông qua việc nhà trường ưu tiên nguồn tuyển dụng lao động qua đào

tạo du lịch cho doanh nghiệp, chi trả chi phí đào tạo khi doanh nghiệp du lịch thực hiện một phần công việc trong quá trình đào tạo. Các chính sách ưu đãi đối với doanh nghiệp cần được cụ thể hóa, đảm bảo tính khả thi, dễ thực hiện. Các cơ sở đào tạo du lịch và doanh nghiệp du lịch chủ động thiết lập và duy trì hợp tác trên nguyên tắc cùng có lợi, tương hỗ lẫn nhau.

Đội ngũ chuyên gia tại doanh nghiệp là những người có năng lực thực tiễn song chưa đạt chuẩn về các điều kiện, tiêu chuẩn nhà giáo như nghiệp vụ sư phạm, phương pháp giảng dạy... Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội căn cứ tình hình thực tiễn, ban hành quy định chuẩn nhà giáo thỉnh giảng đang làm việc tại các doanh nghiệp. Cơ sở đào tạo du lịch hỗ trợ các doanh nghiệp chuẩn hóa đội ngũ chuyên gia tại doanh nghiệp đạt chuẩn nhà giáo để tham gia hoạt động giảng dạy theo quy định.

*6) Đẩy mạnh đào tạo lại nguồn nhân lực du lịch trong doanh nghiệp và đào tạo đặt hàng*

UBND Tỉnh ưu tiên bố trí ngân sách hỗ trợ kinh phí đào tạo lại, bồi dưỡng nâng cao năng lực nghiệp vụ chuyên môn (tay nghề) và những kiến thức mới như chuyển đổi số, du lịch xanh,... cho lao động du lịch trực tiếp hiện đang làm việc tại doanh nghiệp du lịch trên địa bàn Tỉnh, đảm bảo đến năm 2030, 100% lao động du lịch thường xuyên được đào tạo chuyên sâu về du lịch và đáp ứng yêu cầu phát triển của các doanh nghiệp.

UBND Tỉnh khuyến khích các doanh nghiệp chủ động bố trí kinh phí đào tạo lại, bồi dưỡng nâng cao năng lực cho nguồn nhân lực của doanh nghiệp và được hưởng chính sách miễn thuế thu nhập doanh nghiệp và thuế GTGT đối với các chi phí liên quan đến đào tạo, bồi dưỡng. Các doanh nghiệp chủ động, tích cực tự tổ chức đào tạo lại, bồi dưỡng trong nội bộ đơn vị theo hình thức truyền nghề, kèm cặp trong quá trình làm việc “on job training”.

Tỉnh tăng cường đặt hàng đào tạo nguồn nhân lực du lịch với các cơ sở đào tạo du lịch, trong đó chú trọng những ngành nghề du lịch đang

thiếu nguồn nhân lực hoặc có xu hướng sử dụng nhiều lao động trong thời gian tới như nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ nhà hàng, nghiệp vụ buồng, kỹ thuật chế biến món ăn, nghiệp vụ lễ hành, nghiệp vụ điều hành tour, nghiệp vụ hướng dẫn du lịch.

*7) Đẩy mạnh hợp tác đào tạo với các đối tác nước ngoài có uy tín*

UBND Tỉnh ban hành cơ chế chính sách, thúc đẩy, tạo điều kiện cho các cơ sở đào tạo trên địa bàn thành phố hợp tác với các cơ sở đào tạo du lịch có uy tín ở một số quốc gia như Thụy Sĩ, Pháp, Úc, Đức, Malaysia,... tổ chức các khóa đào tạo theo tiêu chuẩn quốc tế, cấp văn bằng quốc tế theo hình thức học một phần hoặc toàn phần tại Việt Nam. Tỉnh sẽ hỗ trợ kinh phí đào tạo và người học, doanh nghiệp sẽ đóng góp một phần theo quan điểm “nhà nước, doanh nghiệp và người học” cộng đồng trách nhiệm. Thường xuyên tổ chức các lớp bồi dưỡng ngắn hạn, trung hạn về chuyên môn sâu cho những lao động du lịch giỏi trên địa bàn Tỉnh để hình thành đội ngũ hạt nhân, những “máy cái” để tiếp tục truyền nghề, huấn luyện trong công việc cho đội ngũ lao động trực tiếp trong doanh nghiệp.

*Cơ quan thực hiện*

Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tỉnh Bắc Ninh, chủ trì, phối hợp với Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Lao động – Thương binh và Xã hội và các cơ quan liên quan đề xuất và tổ chức thực hiện chính sách.

*Kinh phí thực hiện*

Nguồn ngân sách thành phố tập trung cho các cơ sở đào tạo công lập. Nguồn vốn xã hội hóa, nguồn vốn hợp pháp khác ưu tiên cho các cơ sở ngoài công lập và các doanh nghiệp tham gia đào tạo nghề du lịch.

**5.4.3. Nhóm giải pháp sử dụng lao động qua đào tạo du lịch**

Kinh doanh dịch vụ du lịch, trong đó trọng tâm là kinh doanh dịch vụ phục vụ nhu cầu lưu trú của khách du lịch, kinh doanh dịch vụ lễ hành là lĩnh vực kinh doanh đặc thù bởi quá trình cung ứng dịch vụ luôn của sự tiếp xúc

giữa lao động du lịch với khách du lịch. Ngoài những yếu tố vật chất làm nên dịch vụ du lịch như buồng/phòng, thực phẩm, đồ uống,... nguồn nhân lực du lịch trực tiếp cung ứng dịch vụ cho du khách (lễ tân, nhà hàng, kỹ thuật chế biến món ăn, điều hành tour du lịch, hướng dẫn du lịch...) có vai trò hết sức quan trọng và ảnh hưởng rất lớn đến sự hài lòng của khách du lịch. Sử dụng lao động du lịch có kiến thức, kỹ năng, thái độ làm việc sẽ góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch, làm hài lòng khách du lịch. Tuy nhiên, thực tế nhiều doanh nghiệp vẫn tuyển dụng, sử dụng lao động du lịch chưa qua đào tạo du lịch, nhất là những doanh nghiệp nhỏ và vào thời điểm cao vụ của hoạt động du lịch. Do đó, để tránh tình trạng sử dụng lao động không qua đào tạo về du lịch, tỉnh Bắc Ninh cần thiết ban hành chính sách, quy định bắt buộc sử dụng lao động qua đào tạo du lịch. Lao động du lịch lao động tại doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú và doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành phải được định kỳ bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ chuyên môn và kiến thức cần thiết khác định kỳ mỗi năm một lần. Ngoài các quy định chung của nhà nước, những lao động du lịch tại các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú hạng từ 3 sao trở lên phải qua đào tạo du lịch tối thiểu ở trình độ sơ cấp 3 tháng. Tăng cường đánh giá kỹ năng nghề du lịch cho lao động đang làm việc tại doanh nghiệp và được đào tạo trong thực tiễn nghề nghiệp nhưng chưa qua đào tạo tại các cơ sở đào tạo.

#### *Cơ quan thực hiện*

Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tỉnh Bắc Ninh chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ, Sở Lao động – Thương binh và Xã hội, Hiệp hội du lịch, Liên đoàn lao động tham mưu UBND Tỉnh ban hành chính sách. Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tỉnh Bắc Ninh phối hợp với các cơ sở đào tạo du lịch và các đơn vị liên quan tổ chức thực hiện chính sách.

*Kinh phí thực hiện:* Nguồn ngân sách thành phố và nguồn xã hội hóa.

#### ***5.4.4. Kiện toàn bộ máy nhân sự và nhiệm vụ quyền hạn của cơ quan tham mưu phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Bắc Ninh***

Hiện nay, chưa có cơ quan được giao chuyên trách phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh. Tùy theo chương trình, kế hoạch, UBND Tỉnh giao nhiệm vụ cụ thể cho từng cơ quan. Do các cơ quan đơn vị được giao theo nhiệm vụ cụ thể, cán bộ làm công tác phát triển nguồn nhân lực du lịch không chuyên trách, dẫn đến có những hạn chế trong tham mưu đề xuất thực hiện hiệu quả các chính sách. Do đó, việc kiện toàn bộ máy nhân sự chuyên trách và nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan tham mưu phát triển nguồn nhân lực du lịch là cần thiết.

- Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tỉnh Bắc Ninh là cơ quan tham mưu giúp UBND Tỉnh quản lý nhà nước về du lịch tại địa phương. UBND Tỉnh xem xét giao Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch thực hiện nhiệm vụ, quyền tham mưu, tổ chức thực hiện các nhiệm vụ phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp, đồng thời phân định rõ trách nhiệm chủ trì của Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tỉnh Bắc Ninh với trách nhiệm phối hợp của các cơ quan khác có liên quan và được thể chế hóa bằng quyết định của UBND Tỉnh về việc quy định cơ cấu tổ chức và chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch. Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tỉnh Bắc Ninh căn cứ chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn, kiện toàn nhân sự phụ trách nhiệm vụ phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh, đảm bảo cán bộ đủ năng lực tham mưu và tổ chức thực hiện các nhiệm vụ được giao. Nhân sự phụ trách phát triển nguồn nhân lực du lịch phải nắm vững thực trạng nguồn nhân lực hiện nay, nắm vững chủ trương, chính sách của Nhà nước, định hướng phát triển du lịch Việt Nam và phát triển du lịch của tỉnh Bắc Ninh để đề xuất trúng, đúng các cơ chế, chính sách, chương trình kế hoạch phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh.

- Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch, Sở Nội Vụ và Sở Tư pháp tỉnh Bắc

Ninh tham mưu cho UBND thành phố quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tỉnh Bắc Ninh đảm bảo phù hợp với quy định của pháp luật, điều kiện của Tỉnh và nhiệm vụ phát triển NNL.

- UBND ban hành quy chế phối hợp giữa Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch và các Sở, ngành liên quan trong phát triển nguồn nhân lực, trong đó xác định thẩm quyền, trách nhiệm của từng cơ quan đơn vị.

#### *Cơ quan thực hiện*

Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch và Sở Nội vụ tỉnh Bắc Ninh tham mưu cho UBND tỉnh Bắc Ninh ban hành quyết định về cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tỉnh Bắc Ninh và các quy định có liên quan.

#### **5.4.5. Xây dựng cơ sở dữ liệu nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp**

Hệ thống cơ sở dữ liệu về nguồn nhân lực du lịch giữ một vai trò hết sức quan trọng trong việc đánh giá số lượng, chất lượng, cơ cấu nguồn nhân lực du lịch tham gia hoạt động kinh doanh du lịch. Chuỗi dữ liệu theo thời gian không chỉ dùng để đánh giá những biến động về số lượng, chất lượng, cơ cấu nguồn nhân lực du lịch mà còn cho phép hoạch định các chiến lược, chính sách, chương trình, kế hoạch phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp phù hợp với yêu cầu phát triển và các định hướng phát triển du lịch của Tỉnh. Hệ thống cơ sở dữ liệu về NNL du lịch là một trong những công cụ quan trọng trong việc thu thập, quản lý và tìm kiếm thông tin về NNL du lịch, việc xây dựng hệ thống cơ sở dữ liệu về NNL du lịch là một trong những yêu cầu cấp thiết nhằm giúp các cơ quan quản lý lao động ngành du lịch có cơ sở khoa học vững chắc để xây dựng chiến lược phát triển NNL du lịch. Cần đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, thực hiện số hóa trong công tác quản lý các cơ sở dữ liệu NNL du lịch của thành phố, đảm bảo kết nối hệ thống dữ liệu nguồn nhân lực du lịch quốc gia, tăng khả năng tiếp cận thông tin của

doanh nghiệp và người lao động.

- Xây dựng hệ thống thông tin, báo cáo và phần mềm ứng dụng để số hóa dữ liệu về nhân lực du lịch và thị trường lao động du lịch do Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch Tỉnh quản lý. Các doanh nghiệp du lịch định kỳ hàng năm cung cấp các thông tin về hiện trạng NNL du lịch và nhu cầu tuyển dụng lao động du lịch của doanh nghiệp, các cơ sở đào tạo báo cáo dữ liệu về chuyên gia, giảng viên, giáo viên và đào tạo viên du lịch, về số lượng học sinh viên tốt nghiệp các chuyên ngành đào tạo du lịch, cập nhật số liệu sinh viên tốt nghiệp hàng năm (số lượng, trình độ, ngành nghề) trên trang web của đơn vị đồng thời cung cấp thông tin cho Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tỉnh Bắc Ninh để cập nhật trên hệ thống quản lý dữ liệu nguồn nhân lực du lịch.

- Dự báo nguồn nhân lực du lịch: Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tỉnh Bắc Ninh chủ trì thực hiện việc điều tra thống kê, đánh giá tình hình nguồn nhân lực du lịch của Tỉnh trên các mặt số lượng, chất lượng, cơ cấu đồng thời công khai rộng rãi kết quả điều tra, thống kê để các doanh nghiệp du lịch, các cơ sở đào tạo du lịch và các đối tượng liên quan nắm được. Công tác này vừa giúp ngành du lịch đưa ra dự báo nhu cầu NNL du lịch và quản lý tốt NNL du lịch trên địa bàn, vừa tạo cơ sở gắn kết hiệu quả giữa cơ sở đào tạo du lịch với nhà tuyển dụng, sử dụng lao động du lịch. Cơ sở dữ liệu này phải được thu thập thông qua quá trình khảo sát thực tế tại các doanh nghiệp du lịch, cơ sở đào tạo du lịch trên địa bàn của thành phố. Việc khảo sát, điều tra cần có sự phối hợp chặt chẽ giữa Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch với Cục Thống kê của Tỉnh và các cơ quan có liên quan để xây dựng phương án điều tra và nội dung của phiếu điều tra, trong đó Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tỉnh Bắc Ninh đóng vai trò chính trong việc xây dựng kế hoạch và nội dung điều tra, thu thập thông tin của người lao động. Việc tổ chức thu thập thông tin phải được tiến hành theo định kỳ hàng năm, không được gián đoạn nhằm đảm bảo cung cấp những thông tin mới nhất. UBND tỉnh Bắc Ninh chỉ đạo và giao Sở Văn



hóa Thể thao và Du lịch triển khai cụ thể, các cơ sở đào tạo du lịch, các doanh nghiệp du lịch có trách nhiệm thực hiện chế độ báo cáo định kỳ hàng năm. Tinh bố trí kinh phí phù hợp để triển khai thực hiện nhiệm vụ.

## KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

### KẾT LUẬN

Đề tài “Nghiên cứu thực trạng nhân lực ngành du lịch tỉnh Bắc Ninh” được thực hiện trên quan điểm chủ thể là chính quyền cấp tỉnh và các bên liên quan, giới hạn phạm vi nghiên cứu là nguồn nhân lực du lịch trực tiếp cung ứng dịch vụ phục vụ nhu cầu lưu trú trong các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú và nguồn nhân lực du lịch trực tiếp cung ứng dịch vụ lữ hành trong các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành hoạt động theo quy định của pháp luật trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh trong giai đoạn 2021-2023; trên cơ sở đó, đề xuất định hướng và giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh đến năm 2030. Đề tài tập trung nghiên cứu các nội dung: 1) Cơ sở lý luận và kinh nghiệm phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn cấp tỉnh; 2) Thực trạng phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2021-2023; 3) Định hướng và giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh đến năm 2030.

Với mục tiêu nghiên cứu đã đề ra, qua nghiên cứu, phân tích, đánh giá và tổng hợp, đã làm sáng tỏ được một số vấn đề lý luận, thực tiễn và giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh như sau:

*Về lý luận:* đưa ra quan điểm về doanh nghiệp du lịch, nguồn nhân lực du lịch trong doanh nghiệp, phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp; vai trò của nguồn nhân lực du lịch trong doanh nghiệp; nội hàm phát triển nguồn nhân lực du lịch trong doanh nghiệp trên phương diện chủ thể là chính quyền cấp tỉnh như dự báo nhu cầu nguồn nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp, xây dựng và thực thi chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp, kiểm tra, giám sát phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp; hệ thống tiêu chí đánh giá phát triển nguồn nhân

lực du lịch trên địa bàn cấp tỉnh; các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp trên địa bàn cấp tỉnh.

*Về thực tiễn:* Đề tài đánh giá thực trạng nhân lực, phát triển nguồn nhân lực du lịch tại các doanh nghiệp trên địa bàn thành phố giai đoạn 2021-2023. chỉ ra những thành công, hạn chế và nguyên nhân của thành công, hạn chế trong phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2021-2023; đề xuất các nhóm giải pháp có tính chất đột phá nhằm phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp đến năm 2030, gồm: 1) Nhóm giải pháp về hoàn thiện các chính sách đặc thù thu hút, đãi ngộ, tôn vinh nguồn nhân lực du lịch; Thành lập giải thưởng có uy tín, danh giá để tôn vinh người có tay nghề cao; Thành lập Quỹ phát hỗ trợ triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp. 2) Nhóm giải pháp về chính sách đặc thù khuyến khích, thu hút đầu tư phát triển đào tạo du lịch (Chính sách về đầu tư phát triển cơ sở đào tạo du lịch chất lượng cao; Chính sách về đầu tư phát triển cơ sở đào tạo du lịch hiện có trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh). 3) Nhóm giải pháp sử dụng lao động qua đào tạo du lịch. 4) Kiện toàn bộ máy nhân sự và nhiệm vụ quyền hạn của cơ quan tham mưu phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Bắc Ninh. 5) Xây dựng cơ sở dữ liệu nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp.

Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra rằng nguồn nhân lực du lịch tham gia cung ứng sản phẩm du lịch cho du khách trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh có một số ưu điểm song còn tồn tại nhiều hạn chế cần khắc phục. Những hạn chế này đã ảnh hưởng không nhỏ đến sự phát triển của các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn thành phố trong giai đoạn vừa qua và đang đặt ra những vấn đề cấp bách cần phải giải quyết trong phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn thành phố trong thời gian tới. Trên cơ sở lý luận và thực tiễn, các nhóm giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp đến năm 2030 trên phương diện chủ thể là chính quyền tỉnh Bắc Ninh và các bên liên quan được đề xuất trong là cần thiết và là phương án khả thi góp phần tạo

chuyển biến tích cực đối với nguồn nhân lực du lịch trên địa bàn Tỉnh. đã khẳng định vai trò chủ lực, quan trọng của chính quyền tỉnh Bắc Ninh trong phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn thành phố./.

## **KIẾN NGHỊ**

### **(1) Đối với Bộ/ ngành và địa phương khác**

- Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch phối hợp với Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội sớm ban hành các Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch quốc gia theo hướng hài hòa với các bộ tiêu chuẩn nghề du lịch ASEAN để làm cơ sở cho các cơ sở đào tạo, các cơ quan quản lý triển khai áp dụng. Đồng thời đề nghị Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội triển khai quyết liệt, thực hiện hiệu quả Thông tư 1547/VBHN-BLĐTBXH ngày 12/4/2024 quy định chi tiết một số điều của luật việc làm về đánh giá, cấp chứng chỉ kỹ năng nghề quốc gia và sớm triển khai thực hiện việc thành lập các trung tâm đánh giá, thẩm định và triển khai đánh giá cấp chứng chỉ để người lao động có đủ điều kiện tham gia các thảo thuận MRA-TP trong thời gian sớm nhất. Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch có chính sách tăng ngân sách hỗ trợ cho công tác đào tạo phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh Bắc Ninh.

- Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội có cơ chế phù hợp nhằm tạo điều kiện cho các cơ sở đào tạo hợp tác đầu tư với nước ngoài trong lĩnh vực đào tạo nguồn nhân lực du lịch. Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội sớm ban hành chuẩn nhà giáo là các nghệ nhân, người có tay nghề cao đang làm việc tại doanh nghiệp du lịch.

- Các địa phương chú trọng phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp nhằm từng bước nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch của từng địa phương, của vùng, kiến tạo thị trường lao động du lịch đáp ứng yêu cầu phát triển hoạt động kinh doanh du lịch, đồng thời tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh trong thu hút, tuyển dụng nguồn nhân lực du lịch.

**(2) Đối với các cơ sở kinh doanh du lịch**

- Phối hợp chặt chẽ với các cơ sở đào tạo du lịch trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh xây dựng tiêu chuẩn công việc, xây dựng chương trình đào tạo, đánh giá chất lượng đào tạo, tạo điều kiện cho học sinh, sinh viên thực tập và làm việc bán thời gian tại doanh nghiệp.

- Tăng cường đặt hàng đào tạo du lịch với các cơ sở đào tạo du lịch.

- Tích cực hỗ trợ kinh phí đào tạo cho nhà trường như trao học bổng khuyến học, tài trợ các hoạt động ngoại khóa của học sinh, sinh viên.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ban Văn hóa Xã hội (Hội đồng nhân dân tỉnh Bắc Ninh), “*Báo cáo hoạt động hàng năm giai đoạn 2021-2023*”, Tỉnh Bắc Ninh
2. Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội (2018), “*Quyết định số 1836/QĐ-BLĐTBXH ngày 17/11/2018 của Bộ trưởng về việc phê duyệt ngành nghề trọng điểm và trường được lựa chọn ngành nghề trọng điểm*”, Hà Nội
3. Trần Xuân Cầu và Mai Quốc Chánh (2012), “*Giáo trình Kinh tế nguồn nhân lực*”, NXB Đại học Kinh tế quốc dân, Hà nội
4. Nguyễn Văn Dung (2011), “*Giáo trình Quản trị nguồn nhân lực*”, NXB Phương Đông, Hà Nội
5. Nguyễn Văn Điềm và Nguyễn Ngọc Quân (2012), “*Giáo trình Quản trị nhân lực*”, NXB Đại học kinh tế quốc dân
6. Nguyễn Văn Đính và Trần Thị Minh Hòa (2008), “*Giáo trình Kinh tế du lịch*”, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội
7. Đinh Thị Hải Hậu (2014), “*Huy động vốn đầu tư cho phát triển NNLdu lịch Việt Nam trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế*”, Luận án Tiến sĩ kinh tế, Học viện Tài chính.
8. Hiệp hội du lịch Tỉnh Bắc Ninh (2023), “*Báo cáo hoạt động của hiệp hội giai đoạn 2021-2023*”, Tỉnh Bắc Ninh.
9. HĐND Tỉnh Bắc Ninh (2017), “*Nghị quyết số 15/NQ-HĐND ngày 20/7/2022 của Hội đồng nhân dân Tỉnh Bắc Ninh về nhiệm vụ, giải pháp phát triển Du lịch Tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2020-2025, định hướng đến năm 2030*”, Tỉnh Bắc Ninh
10. Nguyễn Mạnh Hùng (2019) “*Phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ*”, Luận án Tiến sĩ Quản lý kinh tế, Đại học Thương mại
11. Lê Văn Kỳ (2018), “*Phát triển nguồn nhân lực ngành công nghiệp của tỉnh Thanh Hóa*”, Luận án tiến sĩ, Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh.

12. Phạm Văn Long (2019), “*Nghiên cứu đề xuất một số giải pháp phát triển nhân lực du lịch du lịch của Tỉnh Bắc Ninh trong điều kiện hội nhập quốc tế đến năm 2030*”. Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Tỉnh Bắc Ninh.
13. Phạm Trung Lương (2020), *Đào tạo phát triển nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh hội nhập*, Hội thảo: Brexit và cộng đồng kinh tế ASEAN dưới góc nhìn hội nhập, TP. HCM
14. Nguyễn Văn Mạnh và Phạm Hồng Chương (2012), “*Giáo trình Quản trị kinh doanh lễ hành*”, NXB Đại học kinh tế quốc dân
15. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2018), “*Luật Du lịch*” 2017, NXB Chính trị Quốc gia, Hà Nội
16. Thành ủy Tỉnh Bắc Ninh (2019), Chương trình hành động số 76-CTr/TU ngày 8/7/2019 về thực hiện Nghị quyết số 45-NQ/TW của Bộ Chính trị về xây dựng và phát triển Tỉnh Bắc Ninh đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045
17. Thủ tướng Chính phủ (2014), “*Đề án phát triển trường nghề chất lượng cao đến năm 2020*”, Quyết định 761/QĐ-TTg ngày 23/5/2014, Hà Nội
18. Thủ tướng Chính phủ (2020), “*Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030*”, Quyết định số 147/QĐ-TTg ngày 22 tháng 01 năm 2020, Hà Nội.
19. Tổng cục Du lịch, “*Báo cáo kết quả điều tra cập nhật số liệu>NNL du lịch Việt Nam các năm 2021, 2022, 2023*”, Hà Nội.
20. Tổng cục Du lịch đã tiến hành Dự án “*Phát triển nguồn nhân lực Du lịch Việt Nam*” (Mã số: VNM/B7-301/ IB/97/0234)
21. Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tỉnh Bắc Ninh (2021), “*Báo cáo các dự án xây dựng hạ tầng cho phát triển du lịch thuộc nguồn vốn ngân sách của Tỉnh Bắc Ninh*”, Tỉnh Bắc Ninh
22. Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tỉnh Bắc Ninh (2023), “*Báo cáo hoạt động hàng năm giai đoạn 2021-2023*”, Tỉnh Bắc Ninh
23. Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tỉnh Bắc Ninh (2023), “*Báo cáo quy mô,*

- số lượng doanh nghiệp du lịch Tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2017- 2021*”, Tỉnh Bắc Ninh
24. Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tỉnh Bắc Ninh (2023), “*Báo cáo cơ sở kinh doanh du lịch trên địa bàn Tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2021 – 2023*”, Tỉnh Bắc Ninh
  25. Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tỉnh Bắc Ninh, Sở Lao động – Thương binh và Xã hội, “*Báo cáo công tác thanh tra hàng năm giai đoạn 2021-2023*”, Tỉnh Bắc Ninh
  26. UBND Tỉnh Bắc Ninh (2016), “*Quyết định số 06/2016/QĐ-UBND về việc ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tỉnh Bắc Ninh*”, Tỉnh Bắc Ninh.
  27. UBND Tỉnh Bắc Ninh (2016), “*Chiến lược thu hút vốn FDI của Tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2016-2020, tầm nhìn 2030*”, Tỉnh Bắc Ninh.
  28. UBND Tỉnh Bắc Ninh (2017), “*Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết số 08-NQ/TW ngày 16/01/2017 của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn*”, Tỉnh Bắc Ninh
  29. UBND Tỉnh Bắc Ninh (2017), “*Quy hoạch tổng thể phát triển văn hóa, thể thao, du lịch đến năm 2025, định hướng đến năm 2030*”, Tỉnh Bắc Ninh
  30. UBND Tỉnh Bắc Ninh (2020), “*Đề án về nhiệm vụ, giải pháp phát triển du lịch giai đoạn 2020-2025, định hướng đến năm 2030*”, Tỉnh Bắc Ninh.
  31. UBND Tỉnh Bắc Ninh (2022), “*Kế hoạch số 2144/KH-UBND ngày 03/4/2022 về triển khai Kết luận số 07-KL/TU (Kế hoạch 2144)*”, Tỉnh Bắc Ninh.
  32. UBND Tỉnh Bắc Ninh (2022), “*Quyết định số 2203/QĐ-UBND ngày 23/9/2022 của UBND Tỉnh Bắc Ninh về việc phê duyệt Kế hoạch bồi dưỡng, đào tạo giám đốc, quản trị doanh nghiệp giỏi Tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2025-2030*”, Tỉnh Bắc Ninh.
  33. UBND Tỉnh Bắc Ninh, “*Báo cáo kinh tế - xã hội hàng năm giai đoạn*



- 2021-2023”, Tỉnh Bắc Ninh
34. Hồ Thị Ánh Vân (2021), *Đào tạo nguồn nhân lực ngành du lịch thành phố Đà Nẵng đến năm 2025 và tầm nhìn 2030*, Luận văn Thạc sĩ Kinh tế phát triển, Trường Đại học Đà Nẵng
  35. La Nữ Ánh Vân (2018), “*Phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Bình Thuận trên quan điểm phát triển bền vững*”, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Sư phạm thành phố Hồ Chí Minh.
  36. Ardahaey Fateme Tohidy (2012), “*Human resource Empowerment and Its roles in the Sustainable Tourism*”, Asian Social Science, v8n1p33
  37. Baum Tom (2014), “*National Tourism policies: Impimenting the human resource dimension*”, Tourism Management, Volume 15, Issue 4. 259-266, <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0261517794900426>
  38. Baum Tom, Catherine Cheung, Haiyan Kong, Anna Kralj, Shelagh Mooney, Hải Nguyễn Thị Thanh, Sridar, Sridar Ramachandran, Dropulić Ružić, May Ling (2016), “*Sustainability and the Tourism and Hospitality Workforce: A Thematic Analysis*”, Sustainability, Vol 8, 809.
  39. Deng Taotao, Hu Yukun, Ma Mulan (2019), “*Regional policy and tourism: A quasi-natural experiment*”, Annals of Tourism Research, Volume 74, January 2019, Pages 1-16
  40. 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.
  41. Jack D. Ninemeier and David K. Hayes (2013) “*Human resource Management in the Hospitality Industry - Quản lý nguồn nhân lực trong ngành Khách sạn*”, John Wiley & Sons, Inc.

## PHỤ LỤC

## PHỤ LỤC 1

### PHIẾU KHẢO SÁT

*(Dành cho cán bộ cơ quan quản lý nhà nước)*

Kính thưa Quý Ông/Bà!

Để nghiên cứu thực trạng và đề xuất biện pháp nâng cao hiệu quả phát triển NNL du lịch cho các doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh Bắc Ninh. Kính đề nghị Quý Ông/Bà vui lòng cho biết ý kiến của mình về một số nội dung dưới đây **bằng cách đánh dấu “X” vào ô lựa chọn hoặc ghi phần trả lời theo yêu cầu của câu hỏi** theo từng mức độ. Ý kiến của Quý Ông/Bà chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu khoa học. Rất mong nhận được sự hợp tác của Quý Ông/Bà.

Trân trọng cảm ơn!

---

#### A. THÔNG TIN CÁ NHÂN

1. Họ và tên (không bắt buộc): .....
2. Bộ phận công tác: .....
3. Chức vụ: .....
4. Email: .....

#### B. PHẦN KHẢO SÁT

**Câu 1.** Quý Ông/Bà đánh giá mức độ đáp ứng công việc của nguồn nhân lực du lịch tại các doanh nghiệp du lịch hiện nay?

TT	Tiêu chí	Mức độ đáp ứng				
		Kém	Yếu	Trung bình	Khá	Tốt
1	Đáp ứng về số lượng	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Đáp ứng về cơ cấu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Kiến thức chung và chuyên môn đáp ứng yêu cầu công việc	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Kỹ năng chuyên môn đáp ứng yêu cầu công việc	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Kỹ năng giao tiếp, ứng xử đáp ứng yêu cầu công việc	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6	Kỹ năng lãnh đạo và quản lý đáp ứng yêu cầu công việc	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	Tinh thần và thái độ làm việc, kỷ luật lao động	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	Kỹ năng khác (xử lý tình huống, công nghệ thông tin, làm việc nhóm,...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	Khả năng học tập nâng cao năng lực làm việc	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Câu 2.** Quý Ông/Bà đánh giá về thực trạng dự báo nhu cầu phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp hiện nay?

TT	Tiêu chí	Mức độ thực hiện				
		Kém	Yếu	Trung bình	Khá	Tốt
1	Dự báo nguồn nhân lực du lịch phù hợp định hướng, mục tiêu phát triển của du lịch Tỉnh Bắc Ninh	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Dự báo nguồn nhân lực du lịch được xác lập trên cơ sở thực trạng nguồn nhân lực du lịch hiện có tại doanh nghiệp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Các bên có liên quan tham gia dự báo nhu cầu phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Dự báo xác lập nhu cầu nguồn nhân lực du lịch theo số lượng, chất lượng, cơ cấu ngành nghề đáp ứng yêu cầu phát triển doanh nghiệp.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Dự báo nhu cầu nguồn nhân lực du lịch được phổ biến công khai đến các bên liên quan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Câu 3.** Quý Ông/Bà đánh giá về xây dựng và thực thi chính sách, kế hoạch phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp hiện nay?

TT	Tiêu chí	Mức độ thực hiện				
		Kém	Yếu	Trung bình	Khá	Tốt
1	Phù hợp với chính sách của nhà nước	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Phù hợp với điều kiện thực tiễn Tỉnh Bắc Ninh	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Đảm bảo kịp thời, tính công khai, công bằng	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Đảm bảo tính khả thi, bền vững	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Thúc đẩy phát triển nguồn nhân lực du lịch về số lượng	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Thúc đẩy phát triển nguồn nhân lực du lịch về chất lượng	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	Thúc đẩy hát triển nguồn nhân lực du lịch về cơ cấu ngành nghề	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	Thu hút các thành phần tham gia phát triển nguồn nhân lực du lịch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	Thu hút nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Câu 4.** Quý Ông/Bà đánh giá về thực trạng kiểm tra, đánh giá phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp hiện nay?

T T	Tiêu chí	Mức độ thực hiện				
		Kém	Yếu	Trung bình	Khá	Tốt
1	Hoạt động kiểm tra đảm, đánh giá bảo tính thường xuyên, kịp thời	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Hoạt động kiểm tra, đánh giá đảm bảo tính khách quan, công khai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Nội dung, tiêu chí kiểm tra, đánh giá sát thực tiễn, toàn diện	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4	Thời điểm, thời gian kiểm tra, đánh giá phù hợp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Kết quả kiểm tra, đánh phản ảnh trung thực tình hình phát triển nguồn nhân lực du lịch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Kết quả kiểm tra, đánh giá được thông tin kịp thời	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Câu 5.** Đánh giá của Quý Ông/Bà về thực trạng yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp tại tỉnh Bắc Ninh?

TT	Tiêu chí	Mức độ ảnh hưởng				
		Không ảnh hưởng	Ít ảnh hưởng	Ảnh hưởng	Khá ảnh hưởng	Rất ảnh hưởng
1	Nhóm nhân tố chính trị, pháp luật, kinh tế	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Nhóm nhân tố chính sách của địa phương tác động đến phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Lợi thế tiềm năng phát triển du lịch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Cơ sở hạ tầng khu vực và của địa phương	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Tiến trình hội nhập quốc tế	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Nhân tố thuộc về doanh nghiệp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*Xin chân thành cảm ơn Quý Ông/Bà !*

*Chúc Quý Ông/Bà mạnh khỏe, thành đạt!*

## PHỤ LỤC 2

### PHIẾU KHẢO SÁT

(Dành cho lãnh đạo, cán bộ quản lý người lao động du lịch tại doanh nghiệp,  
Hiệp hội du lịch trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh)

Kính thưa Quý Ông/Bà!

Để nghiên cứu thực trạng và đề xuất biện pháp nâng cao hiệu quả phát triển nhân lực du lịch tại các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh. Kính đề nghị Quý Ông/Bà vui lòng cho biết ý kiến của mình về một số nội dung dưới đây **bằng cách đánh dấu “X” vào ô lựa chọn hoặc ghi phần trả lời theo yêu cầu của câu hỏi** theo từng mức độ. Ý kiến của Quý Ông/Bà chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu khoa học. Rất mong nhận được sự hợp tác của Quý Ông/Bà.

Trân trọng cảm ơn!

### A. THÔNG TIN CÁ NHÂN

Họ và tên (Không bắt buộc): .....

Tuổi.....; Nam/Nữ; Dân Tộc:.....

Bộ phận công tác (Phòng, Bộ môn): .....

Chức vụ: .....

### B. NỘI DUNG KHẢO SÁT

**Câu 1:** Đánh giá của Quý Ông/Bà về thực trạng yếu tố ảnh hưởng đến phát triển>NNLDDL trong doanh nghiệp hiện nay?

TT	Tiêu chí	Mức độ ảnh hưởng				
		Không ảnh hưởng	Ít ảnh hưởng	Ảnh hưởng trung bình	Khá Ảnh hưởng	Rất ảnh hưởng
1	Nhóm nhân tố chính trị, pháp luật, kinh tế	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Nhóm nhân tố chính sách của địa phương tác động đến phát triển>NNLDDL cho doanh nghiệp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Lợi thế tiềm năng phát triển du	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	lịch					
4	Cơ sở hạ tầng khu vực và của địa phương	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Tiến trình hội nhập quốc tế	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Nhân tố thuộc về doanh nghiệp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**PHẦN DÀNH RIÊNG CHO LÃNH ĐẠO DOANH NGHIỆP, CÁN BỘ QUẢN LÝ DOANH NGHIỆP, HIỆP HỘI DU LỊCH**

**Câu 2.** Quý Ông/Bà đánh giá mức độ đáp ứng công việc của NNL du lịch tại các doanh nghiệp du lịch hiện nay?

TT	Tiêu chí	Mức độ đáp ứng				
		Kém	Yếu	Trung bình	Khá	Tốt
1	Đáp ứng về số lượng	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Đáp ứng về cơ cấu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Kiến thức chung và chuyên môn đáp ứng yêu cầu công việc	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Kỹ năng chuyên môn đáp ứng yêu cầu công việc	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Kỹ năng giao tiếp, ứng xử đáp ứng yêu cầu công việc	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Kỹ năng lãnh đạo và quản lý đáp ứng yêu cầu công việc	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	Tinh thần và thái độ làm việc, kỷ luật lao động	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	Kỹ năng khác (xử lý tình huống, công nghệ thông tin, làm việc nhóm,...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	Khả năng học tập nâng cao năng lực làm việc	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Câu 3.** Quý Ông/Bà đánh giá về thực trạng kiểm tra, đánh giá phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp hiện nay?

TT	Tiêu chí	Mức độ thực hiện				
		Kém	Yếu	Trung bình	Khá	Tốt
1	Hoạt động kiểm tra, đánh giá bảo đảm tính thường xuyên, kịp thời	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Hoạt động kiểm tra, đánh giá đảm bảo tính khách quan, công khai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Nội dung, tiêu chí kiểm tra, đánh giá sát thực tiễn, toàn diện	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Thời điểm, thời gian kiểm tra, đánh giá phù hợp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Kết quả kiểm tra, đánh giá phản ánh trung thực tình hình phát triển NNLDL	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Kết quả kiểm tra, đánh giá được thông tin kịp thời	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*Xin chân thành cảm ơn Quý Ông/Bà!*

*Chúc Quý Ông/Bà mạnh khỏe, thành đạt!*



**PHỤ LỤC 3**  
**PHIẾU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH DU LỊCH**  
*(Dành cho khách du lịch)*

Kính thưa quý Ông/bà!

Để nghiên cứu thực trạng và đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn Tỉnh Bắc Ninh, xin Ông/bà vui lòng cho biết ý kiến của mình về một số nội dung dưới đây **bằng cách đánh dấu “X” vào ô lựa chọn** theo từng mức độ. Ý kiến của Ông/bà chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu khoa học. Rất mong nhận được sự hợp tác của quý Ông/bà.

Trân trọng cảm ơn!

---

**I. THÔNG TIN CÁ NHÂN**

Họ và tên (*Không bắt buộc*): .....

Tuổi.....;

Giới tính:

Dân tộc:.....

Nghề nghiệp:.....

Đơn vị:.....

**II. NỘI DUNG KHẢO SÁT**

Ông/bà đánh giá mức độ hài lòng của mình khi sử dụng sản phẩm dịch vụ du lịch trên địa bàn Tỉnh Bắc Ninh (1 – Không hài lòng; 2 – Ít hài lòng; 3 – Hài lòng; 4 – Khá hài lòng; 5 – Rất hài lòng)

TT	Tiêu chí	Mức độ hài lòng				
		1	2	3	4	5
1	Sản phẩm dịch vụ du lịch mang đặc tính riêng của Tỉnh Bắc Ninh	○	○	○	○	○
2	Chất lượng dịch vụ du lịch	○	○	○	○	○

3	Mức giá của dịch vụ du lịch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Sự đa dạng của sản phẩm dịch vụ du lịch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Kênh phân phối sản phẩm dịch vụ du lịch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Kiến thức chuyên môn nghiệp vụ của người lao động	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	Kỹ năng nghề nghiệp (tay nghề) của người lao động du lịch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	Tinh thần, thái độ phục vụ, sự tận tình của người lao động du lịch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	Kỹ năng giao tiếp, ứng xử và lắng nghe của người lao động du lịch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	Khả năng sử dụng ngoại ngữ trong giao tiếp với khách hàng	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11	Khả năng nắm bắt và thấu hiểu tâm lý khách	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12	Tác phong làm việc chuyên nghiệp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*Xin chân thành cảm ơn Ông/Bà!*

## PHỤ LỤC 4

Bảng 4.1. Đánh giá về mức độ đáp ứng của nguồn nhân lực du lịch đối với yêu cầu doanh nghiệp

Số TT	Tiêu chí	Mức độ đáp ứng										$\bar{X}$	TB
		Kém		Yếu		Trung bình		Khá		Tốt			
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%		
1	Đáp ứng về số lượng	0	0,0	115	63,9	35	19,4	18	10	12	6,7	<b>2.59</b>	6
2	Đáp ứng về cơ cấu	0	0,0	120	66,7	32	17,8	17	9,4	11	6,1	<b>2.55</b>	7
3	Kiến thức chung và chuyên môn đáp ứng yêu cầu công việc	0	0,0	131	72,8	22	12,2	16	8,9	11	6,1	<b>2,48</b>	9
4	Kỹ năng chuyên môn đáp ứng yêu cầu công việc	0	0,0	125	69,4	26	14,4	20	11,1	9	5	<b>2,52</b>	8
5	Kỹ năng giao tiếp, ứng xử đáp ứng yêu cầu công việc	0	0,0	25	45	52	28,9	47	26,1	36	20	<b>3.41</b>	4
6	Kỹ năng lãnh đạo và quản lý đáp ứng yêu cầu công việc	0	0,0	52	28,9	79	43,9	40	22,2	9	5	<b>3,03</b>	5
7	Tinh thần và thái độ làm việc, kỷ luật lao động	0	0,0	34	18,9	47	26,1	58	32,2	41	22,8	<b>3.59</b>	1
8	Kỹ năng khác (xử lý tình huống, công nghệ thông tin, làm việc nhóm,...)	0	0,0	32	17,8	50	27,8	76	37,2	31	17,2	<b>3.54</b>	2
9	Khả năng học tập nâng cao năng lực làm việc	0	0,0	54	30	36	20	47	26,1	43	23,9	<b>3.44</b>	3

Nguồn: Khảo sát và tổng hợp của tác giả, tháng 7/2024

**Bảng 4.2. Mức độ hài lòng của khách du lịch**

Số TT	Tiêu chí	Mức độ hài lòng										$\bar{X}$	TB
		Rất không hài lòng		Không hài lòng		Trung lập		Hài lòng		Rất hài lòng			
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%		
1	Sản phẩm dịch vụ du lịch mang đặc tính riêng của Tỉnh Bắc Ninh	0	0	27	27	44	44	25	25	4	4	<b>3,06</b>	
2	Chất lượng dịch vụ du lịch	0	0	15	15	50	50	17	17	18	18	<b>3,38</b>	
3	Mức giá của dịch vụ du lịch	0	0	0	0	35	35	45	45	20	20	<b>3,85</b>	
4	Sự đa dạng của dịch vụ du lịch	2	2	40	40	43	43	14	14	1	1	<b>2,72</b>	
5	Kênh phân phối dịch vụ du lịch	1	1	5	5	56	56	35	35	3	3	<b>3,34</b>	
6	Kiến thức chuyên môn nghiệp vụ của người lao động du lịch	0	0	56	56	29	29	14	14	1	1	<b>2,6</b>	
7	Kỹ năng nghề nghiệp (tay nghề) của người lao động du lịch	1	1	58	58	25	25	14	14	2	2	<b>2,6</b>	
8	Tinh thần, thái độ phục vụ, sự tận tình của người lao động du lịch	0	0	0	0	25	25	65	65	10	10	<b>3,85</b>	
9	Kỹ năng giao tiếp, ứng xử và lắng nghe của người lao động du lịch	0	0	0	0	30	30	63	63	7	7	<b>3,77</b>	

Số TT	Tiêu chí	Mức độ hài lòng										$\bar{X}$	TB
		Rất không hài lòng		Không hài lòng		Trung lập		Hài lòng		Rất hài lòng			
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%		
10	Khả năng sử dụng ngoại ngữ trong giao tiếp với khách hàng	2	2	25	25	38	38	27	27	8	8	<b>3,14</b>	
11	Khả năng nắm bắt và thấu hiểu tâm lý khách	0	0	0	0	23	23	60	60	17	17	<b>3,94</b>	
12	Tác phong làm việc chuyên nghiệp	0	0	5	5	57	57	33	33	5	5	<b>3,38</b>	

*Nguồn: Khảo sát và tổng hợp của tác giả, tháng 7/2024*

**Bảng 4.3. Đánh giá mức độ thực hiện Dự báo nhu cầu nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp**

Số TT	Tiêu chí	Mức độ thực hiện										$\bar{X}$	TB
		Kém		Yếu		Trung bình		Khá		Tốt			
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%		
1	Dự báo NNLDL phù hợp định hướng, mục tiêu phát triển của du lịch Tỉnh Bắc Ninh	0	0,0	19	23,75	23	28,75	26	32,5	12	15,0	<b>3,39</b>	1
2	Dự báo NNLDL được xác lập trên cơ sở thực trạng NNLDL hiện có tại doanh nghiệp	0	0,0	21	26,25	31	38,75	18	22,5	10	12,5	<b>3,21</b>	3
3	Các bên có liên quan tham gia dự báo nhu cầu phát triển NNLDL cho doanh nghiệp	0	0,0	45	56,25	16	20,0	10	12,5	9	11,25	<b>2,59</b>	5
4	Dự báo xác lập nhu cầu nguồn nhân lực du lịch theo số lượng, chất lượng, cơ cấu ngành nghề đáp ứng yêu cầu phát triển doanh nghiệp.	0	0,0	25	31,25	27	33,75	17	21,3	11	13,75	<b>3,18</b>	4

Số TT	Tiêu chí	Mức độ thực hiện										$\bar{X}$	TB
		Kém		Yếu		Trung bình		Khá		Tốt			
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%		
5	Dự báo nhu cầu nguồn nhân lực du lịch được phổ biến công khai đến các bên liên quan.	0	0,0	22	27,5	28	35,0	16	20,0	14	17,5	<b>3,28</b>	2

*Nguồn: Khảo sát và tổng hợp của tác giả, tháng 7/2024*

**Bảng 4.4. Xây dựng và thực thi chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp**

Số TT	Tiêu chí	Mức độ thực hiện										$\bar{X}$	TB
		Kém		Yếu		Trung bình		Khá		Tốt			
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%		
1	Phù hợp với chính sách của nhà nước	0	0.0	5	6,25	35	43,75	33	41,3	7	8,75	<b>3.53</b>	1
2	Phù hợp với điều kiện thực tiễn Tỉnh Bắc Ninh	0	0.0	15	18,75	36	45,0	21	26,3	8	10,0	<b>3.28</b>	2
3	Đảm bảo kịp thời, tính công khai, công bằng	0	0.0	18	22,5	40	50,0	18	22,5	4	5,0	<b>3.10</b>	4
4	Đảm bảo tính khả thi, bền vững	0	0.0	25	31,25	46	57,5	8	10,0	1	1,25	<b>2.81</b>	9
5	Thúc đẩy phát triển NNLĐL về số lượng	0	0.0	23	28,75	41	51,25	10	12,5	6	7,5	<b>2.99</b>	6
6	Thúc đẩy phát triển NNLĐL về chất lượng	0	0.0	27	33,75	37	46,25	12	15,0	4	5,0	<b>2.91</b>	8
7	Thúc đẩy hát triển NNLĐL về cơ cấu ngành nghề	0	0.0	23	28,75	41	51,25	9	11,3	7	8,75	<b>3.00</b>	5
8	Thu hút các thành phần tham gia PTNNLĐL	0	0.0	19	23,75	34	42,5	17	21,3	10	12,5	<b>3.23</b>	3
9	Thu hút NNLĐL chất lượng cao	0	0.0	30	37,5	28	35,0	18	22,5	4	5,0	<b>2.95</b>	7

*Nguồn: Khảo sát và tổng hợp của tác giả, tháng 7/2024*



**Bảng 4.5. Kết quả đánh giá thực trạng về kiểm tra, giám sát công tác phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp**

Số TT	Tiêu chí	Mức độ thực hiện										$\bar{X}$	TB
		Kém		Yếu		Trung bình		Khá		Tốt			
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%		
1	Hoạt động kiểm tra, đánh giá bảo đảm tính thường xuyên, kịp thời	40	22,2	90	50	40	22,2	10	5,6	0	0	<b>2,11</b>	6
2	Hoạt động kiểm tra, đánh giá đảm bảo tính khách quan, công khai	7	3,9	25	13,9	66	36,7	82	45,6	0	0	<b>3,24</b>	2
3	Nội dung, tiêu chí kiểm tra, đánh giá sát thực tiễn, toàn diện	28	15,6	85	47,2	50	27,8	17	9,4	0	0	<b>2,31</b>	5
4	Thời điểm, thời gian kiểm tra, đánh giá phù hợp	1	0,6	34	18,9	97	53,9	39	21,7	9	5	<b>3,12</b>	3
5	Kết quả kiểm tra, đánh giá phản ánh trung thực tình hình phát triển nguồn nhân lực du lịch	7	3,9	27	15	115	63,9	31	17,2	0	0	<b>2,94</b>	4
6	Kết quả kiểm tra, đánh giá được thông tin kịp thời	0	0	0	0,33	18,3	124	68,9		23	12,8	<b>3,94</b>	1

Nguồn: Khảo sát và tổng hợp của tác giả, tháng 7/2024

**Bảng 4.6. Đánh giá về các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp**

Số TT	Các nhân tố	Mức độ ảnh hưởng										$\bar{X}$	TB
		Không ảnh hưởng		Ít ảnh hưởng		Ảnh hưởng		Khá ảnh hưởng		Rất ảnh hưởng			
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%		
1	Nhân tố chính trị và luật pháp	0	0,0	0	0	309	62,4	119	24,0	67	13,5	<b>3.51</b>	<b>6</b>
2	Các chính sách của Tỉnh Bắc Ninh tác động đến phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp	0	0,0	0	0	244	49,3	188	38,0	63	12,7	<b>3.63</b>	<b>4</b>
3	Lợi thế về tiềm năng phát triển du lịch	0	0,0	0	0	263	53,1	41	8,3	191	38,6	<b>3.85</b>	<b>2</b>
4	Cơ sở hạ tầng xã hội của khu vực và của Tỉnh Bắc Ninh	0	0,0	0	0	228	46,1	213	43,0	54	10,9	<b>3.65</b>	<b>3</b>
5	Tiến trình hội nhập quốc tế	0	0,0	0	0	119	24,0	99	20,0	277	56,0	<b>3.62</b>	<b>5</b>
6	Nhóm nhân tố thuộc về doanh nghiệp	0	0,0	0	0	119	24,0	99	20,0	277	56,0	<b>4.37</b>	<b>1</b>

*Nguồn: Khảo sát và tổng hợp của tác giả, tháng 7/2024*

**Bảng 4.7. Tổng hợp về thực trạng công tác phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh**

<b>Stt</b>	<b>Tiêu chí</b>	<b>ĐTB</b>	<b>Thứ bậc</b>
1	Dự báo nhu cầu>NNLDDL cho doanh nghiệp	<b>3.19</b>	1
2	Xây dựng và thực thi chính sách, kế hoạch phát triển>NNLDDL cho doanh nghiệp	<b>3.09</b>	2
3	Kiểm tra, đánh giá phát triển>NNLDDL cho doanh nghiệp	<b>2.94</b>	3

*Nguồn: Khảo sát và tổng hợp của tác giả, tháng 7/2024*