

HỌC VIỆN CHÍNH TRỊ QUỐC GIA HỒ CHÍ MINH

CAO THỊ THU TRÀ

**CÁC ĐẢNG BỘ TỈNH, THÀNH PHỐ VÙNG DUYÊN HẢI
ĐÔNG BẮC LÃNH ĐẠO PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC
DU LỊCH TỪ NĂM 2011 ĐẾN NĂM 2020**

**LUẬN ÁN TIẾN SĨ
NGÀNH LỊCH SỬ ĐẢNG CỘNG SẢN VIỆT NAM**

Hà Nội - 2026

HỌC VIỆN CHÍNH TRỊ QUỐC GIA HỒ CHÍ MINH

**CÁC ĐẢNG BỘ TỈNH, THÀNH PHỐ VÙNG DUYÊN HẢI
ĐÔNG BẮC LÃNH ĐẠO PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC
DU LỊCH TỪ NĂM 2011 ĐẾN NĂM 2020**

**LUẬN ÁN TIẾN SĨ
NGÀNH LỊCH SỬ ĐẢNG CỘNG SẢN VIỆT NAM
Mã số: 9229015**

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: PGS. TS. Trần Trọng Thơ

TS. Dương Thị Huệ

Hà Nội - 2026

LỜI CAM ĐOAN

Tôi cam đoan Luận án là công trình nghiên cứu độc lập của riêng tôi, không trùng lặp với bất kỳ công trình khoa học đã công bố. Tài liệu, số liệu, được sử dụng trong Luận án đều bảo đảm tính trung thực, chính xác, có nguồn gốc xuất xứ rõ ràng.

TÁC GIẢ LUẬN ÁN

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Cao Thị Thu Trà', written on a light yellow rectangular background.

CAO THỊ THU TRÀ

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU.....	1
Chương 1: TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI LUẬN ÁN.....	10
1.1. Các công trình nghiên cứu liên quan đến đề tài luận án.....	10
1.2. Kết quả nghiên cứu của các công trình đã tổng quan và những vấn đề luận án cần tập trung nghiên cứu.....	45
Chương 2: CHỦ TRƯỞNG VÀ SỰ CHỈ ĐẠO CỦA CÁC ĐẢNG BỘ TỈNH, THÀNH PHỐ VÙNG DUYÊN HẢI ĐÔNG BẮC TRONG PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH (2011 - 2015)	50
2.1. Những yếu tố tác động đến sự lãnh đạo của các đảng bộ tỉnh, thành phố vùng duyên hải Đông Bắc về phát triển nguồn nhân lực du lịch	50
2.2. Chủ trương của các đảng bộ tỉnh, thành phố vùng duyên hải Đông Bắc về phát triển nguồn nhân lực du lịch	700
2.3. Các đảng bộ tỉnh, thành phố vùng duyên hải Đông Bắc chỉ đạo phát triển nguồn nhân lực du lịch	78
Chương 3: CÁC ĐẢNG BỘ TỈNH, THÀNH PHỐ VÙNG DUYÊN HẢI ĐÔNG BẮC ĐẨY MẠNH LÃNH ĐẠO PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH (2016 - 2020).....	94
3.1. Những yếu tố mới tác động và chủ trương của các đảng bộ vùng duyên hải Đông Bắc về phát triển nguồn nhân lực du lịch	94
3.2. Các đảng bộ tỉnh, thành phố vùng duyên hải Đông Bắc chỉ đạo đẩy mạnh phát triển nguồn nhân lực du lịch	114
Chương 4: NHẬN XÉT VÀ KINH NGHIỆM.....	128
4.1. Nhận xét.....	128
4.2. Một số kinh nghiệm	149
DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH KHOA HỌC CỦA TÁC GIẢ ĐÃ CÔNG BỐ LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI CỦA LUẬN ÁN	166
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	168
PHỤ LỤC	186

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT TRONG LUẬN ÁN

STT	Chữ viết đầy đủ	Chữ viết tắt
1	Hội đồng nhân dân	HĐND
2	Ủy ban nhân dân	UBND
3	Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch	Bộ VHTTDL
4	Bộ Kế hoạch Đầu tư	Bộ KHĐT
5	Bộ Lao động Thương binh và Xã hội	Bộ LĐTBXH
6	Bộ Giáo dục và đào tạo	Bộ GDĐT
7	Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch	Sở VH TT&DL
8	Sở Kế hoạch Đầu tư	Sở KHĐT
9	Sở Lao động Thương binh và xã hội	Sở LĐTBXH
10	Sở Giáo dục và Đào tạo	Sở GD&ĐT
11	Đồng bằng sông Hồng và duyên hải Đông Bắc	ĐBSH&DHĐB
12	Duyên hải Đông Bắc	DHĐB
13	Đồng bằng sông Hồng	ĐBSH
14	Nguồn nhân lực	NNL
15	Nguồn nhân lực du lịch	NNLDL
16	Nguồn nhân lực chất lượng cao	NNLCLC

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

1. Du lịch là ngành kinh tế tổng hợp, có vai trò ngày càng quan trọng trong phát triển kinh tế - xã hội của Việt Nam. Trong tiến trình đổi mới đất nước, Đảng Cộng sản Việt Nam luôn quan tâm lãnh đạo phát triển du lịch, xác định đây là ngành kinh tế có tính chiến lược, góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế, tạo việc làm, quảng bá hình ảnh quốc gia và nâng cao vị thế của Việt Nam trong quá trình hội nhập quốc tế. Để thực hiện được mục tiêu đó, nguồn nhân lực du lịch (NNLDL) được xác định là yếu tố quan trọng, quyết định chất lượng dịch vụ, năng lực cạnh tranh cũng như sự phát triển bền vững của ngành.

Giai đoạn từ năm 2011 đến năm 2020 đánh dấu bước phát triển mạnh mẽ của du lịch Việt Nam, đồng thời đặt ra những yêu cầu ngày càng cao đối với phát triển NNLDL cả về quy mô, cơ cấu và chất lượng. Cùng với sự gia tăng về lượng khách, hệ thống cơ sở lưu trú được mở rộng, doanh nghiệp lữ hành, dịch vụ và các điểm đến du lịch, lực lượng lao động trong ngành cũng tăng nhanh. Nếu năm 2010, cả nước có khoảng 460.000 lao động [10; tr.6], thì đến năm 2019 con số này đã lên đến 1.023.000 lao động [112; tr.12]. Sự gia tăng về quy mô, cùng với những chuyển biến về cơ cấu lao động, trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp đã góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ, tăng sức cạnh tranh của điểm đến, thúc đẩy tăng trưởng du lịch, đóng góp tích cực vào phát triển kinh tế - xã hội.

Bên cạnh những kết quả đã đạt được, NNLDL của Việt Nam vẫn còn bộc lộ nhiều hạn chế, bất cập “chất lượng nguồn nhân lực du lịch chưa đáp ứng yêu cầu đòi hỏi về tính chuyên nghiệp, kỹ năng quản lý, giao tiếp và chất lượng phục vụ” [14; tr.84]. Đến năm 2019, tỷ lệ lao động có chuyên môn về du lịch chiếm khoảng 42%, từ các ngành đào tạo khác chuyển sang chiếm 38%, khoảng 20% là chưa qua đào tạo chính quy [82]. Tỷ lệ lao động chưa qua đào tạo còn ở mức cao; kỹ năng nghề, năng lực giao tiếp và trình độ ngoại ngữ còn hạn chế, năng suất lao động nhìn chung còn thấp... Đặc biệt, năm 2020, đại dịch COVID-19 đã gây biến động mạnh về việc làm và cơ cấu lao động, làm bộc lộ rõ hơn những hạn chế về khả năng thích ứng của NNLDL trước những biến động của môi trường, kinh tế - xã

hội. Thực tiễn đó đặt ra yêu cầu cần thiết phải tiếp tục đổi mới công tác phát triển NNLDL, đồng thời nâng cao hiệu quả lãnh đạo, chỉ đạo và quản lý nhằm xây dựng đội ngũ nhân lực có chất lượng, tính chuyên nghiệp và khả năng thích ứng với yêu cầu phát triển du lịch theo hướng hiện đại, bền vững và hội nhập quốc tế.

Để xây dựng NNLDL theo định hướng của Đảng tại Nghị quyết số 26-NQ/TW ngày 22/8/2026 của Bộ Chính trị về phát triển du lịch Việt Nam trở thành ngành kinh tế mũi nhọn trong kỷ nguyên mới; đáp ứng ngày càng cao yêu cầu phát triển của ngành, hướng tới thích ứng với xu thế chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ mới và thực hiện quản trị theo hướng thông minh, chuyên nghiệp, hiện đại, bền vững, cần thiết phải nghiên cứu một cách toàn diện, khoa học về công tác phát triển NNLDL trong quá khứ. Việc nghiên cứu cần được tiếp cận đồng bộ trên các phương diện lãnh đạo, quản lý và thực tiễn triển khai thực hiện, ở cả quy mô quốc gia, vùng, địa phương cũng như từng điểm đến du lịch. Từ đó hình thành hệ thống luận cứ khoa học, đồng thời đúc rút và vận dụng các kinh nghiệm thực tiễn nhằm phục vụ hiệu quả cho quá trình hoạch định chính sách phát triển NNLDL trong giai đoạn hiện nay.

2. Duyên hải Đông Bắc (bao gồm tỉnh Quảng Ninh và thành phố Hải Phòng) là địa bàn hội tụ nhiều điều kiện thuận lợi để phát triển du lịch. Theo Quyết định số 201/QĐ - TTg ngày 20/01/2013 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt “*Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*”, Quyết định số 2163/QĐ-TTg về phê duyệt “*Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch vùng Đồng bằng sông Hồng và duyên hải Đông Bắc đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*” ngày 11/11/2013, duyên hải Đông Bắc (DHĐB) là một trong ba vùng thuộc Vùng du lịch Đồng bằng sông Hồng và duyên hải Đông Bắc (ĐBSH&DHĐB), là vùng du lịch trọng điểm của Việt Nam, được định hướng phát triển mạnh các loại hình du lịch đặc thù gắn với lợi thế biển, đảo.

Nhằm khai thác hiệu quả tiềm năng, lợi thế và phát huy giá trị to lớn của ngành du lịch tại vùng DHĐB, Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh và Đảng bộ thành phố Hải Phòng, đã chủ động quán triệt, vận dụng sáng tạo các chủ trương của Đảng,

chính sách của Nhà nước trong phát triển NNLDL. Những nỗ lực đó không chỉ góp phần đáp ứng yêu cầu phát triển của ngành qua từng giai đoạn mà còn nâng cao năng lực cạnh tranh của du lịch mỗi địa phương, đáp ứng yêu cầu hội nhập quốc tế.

Trong những năm từ 2011 đến 2020, ngành du lịch của 2 tỉnh, thành phố có bước phát triển nhanh, đóng góp tích cực vào phát triển kinh tế - xã hội địa phương. Năm 2019, Quảng Ninh đón khoảng 14 triệu lượt khách du lịch, trong đó gần 5,8 triệu lượt khách quốc tế, với tổng thu từ du lịch đạt trên 29.000 tỷ đồng. Năm 2020, dù chịu tác động nặng nề của đại dịch COVID-19, nhưng Quảng Ninh vẫn đón khoảng 8,8 triệu lượt khách, đạt tổng thu trên 17.000 tỷ đồng [133]. Hải Phòng cũng từng bước khẳng định vị thế là một trung tâm du lịch lớn của khu vực phía Bắc, với sự phát triển mạnh của du lịch biển, đảo và du lịch nghỉ dưỡng; năm 2020 doanh thu du lịch đạt gần 3.900 tỷ đồng [91]. Những kết quả đạt được khẳng định vị thế ngày càng quan trọng của du lịch trong cơ cấu kinh tế địa phương, góp phần vào sự phát triển của kinh tế du lịch cả nước. Thành công đó có sự đóng góp quan trọng của NNLDL với vai trò là một yếu tố quyết định chất lượng và năng lực cạnh tranh của ngành.

Dưới sự lãnh đạo của các đảng bộ, NNLDL không ngừng được phát triển về số lượng, chất lượng, đáp ứng ngày càng tốt hơn yêu cầu phát triển của du lịch địa phương. Tuy nhiên, trước yêu cầu phát triển nhanh của du lịch và yêu cầu hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng, NNLDL tại vùng DHĐB vẫn bộc lộ không ít hạn chế. Quy mô lao động chưa đáp ứng đầy đủ nhu cầu phát triển; chất lượng nguồn nhân lực (NNL) chưa đồng đều; trình độ chuyên môn, ngoại ngữ, kỹ năng nghề nghiệp và tác phong phục vụ của một bộ phận lao động còn hạn chế. Bên cạnh đó, sự liên kết trong đào tạo, sử dụng và phát triển NNL giữa các địa phương trong vùng chưa thực sự chặt chẽ, ảnh hưởng đến hiệu quả khai thác tiềm năng và lợi thế du lịch của khu vực.

Việc nghiên cứu một cách hệ thống quá trình các đảng bộ tỉnh, thành phố vùng DHĐB lãnh đạo phát triển NNLDL có ý nghĩa cả về lý luận và thực tiễn. Qua đó, góp phần làm rõ chủ trương của Đảng về phát triển NNLDL trong thời kỳ đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập quốc tế. Đồng thời làm rõ quá

trình vận dụng, cụ thể hóa và tổ chức thực hiện chủ trương của Đảng ở địa phương, cũng như những kết quả đạt được, hạn chế và nguyên nhân trong quá trình lãnh đạo phát triển NNLDL.

Tiếp cận dưới góc độ khoa học Lịch sử Đảng, nghiên cứu góp phần làm sáng tỏ những ưu điểm, thành công, hạn chế trong nhận thức và lãnh đạo, chỉ đạo công tác phát triển NNLDL. Trên cơ sở đó, cung cấp luận cứ khoa học, đúc rút những kinh nghiệm có giá trị tham khảo cho việc hoạch định chủ trương, đề ra giải pháp phát triển NNLDL ở vùng DHĐB trong giai đoạn hiện nay.

Mặc dù đã có nhiều công trình nghiên cứu về du lịch, NNLDL và về phát triển du lịch tại Quảng Ninh, Hải Phòng, nhưng đến nay chưa có công trình nào thuộc chuyên ngành Lịch sử Đảng Cộng sản Việt Nam nghiên cứu một cách toàn diện, có hệ thống quá trình các đảng bộ tỉnh, thành phố vùng DHĐB lãnh đạo phát triển NNLDL từ năm 2011 đến năm 2020 với tư cách là một đối tượng nghiên cứu độc lập.

Xuất phát từ những lý do nêu trên, NCS lựa chọn đề tài: **“Các đảng bộ tỉnh, thành phố vùng duyên hải Đông Bắc lãnh đạo phát triển nguồn nhân lực du lịch từ năm 2011 đến năm 2020”** làm luận án Tiến sĩ Lịch sử, chuyên ngành Lịch sử Đảng Cộng sản Việt Nam.

2. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

2.1. Mục đích nghiên cứu

Luận án làm rõ sự lãnh đạo của các Đảng bộ các tỉnh, thành phố thuộc vùng DHĐB về phát triển NNLDL từ năm 2011 đến năm 2020. Từ đó, luận án cung cấp những luận cứ khoa học, đúc rút kinh nghiệm góp phần xây dựng, phát triển NNLDL trong vùng DHĐB hiện nay.

2.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

- Tổng quan tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài, chỉ ra những nội dung luận án cần tập trung nghiên cứu nhằm làm rõ sự lãnh đạo của các Đảng bộ các tỉnh, thành phố thuộc vùng DHĐB về phát triển NNLDL trong thời gian từ 2011 đến 2020.

- Phân tích những yếu tố tác động đến chủ trương và sự chỉ đạo của các Đảng bộ tỉnh, thành phố thuộc vùng DHĐB trong công tác phát triển NNLDL trong thời gian từ 2011 đến 2020.

- Làm rõ chủ trương và tái hiện sự chỉ đạo của các Đảng bộ tỉnh, thành phố thuộc vùng DHĐB về phát triển NNLDL qua 2 giai đoạn 2011 - 2015 và 2016 - 2020.

- Phân tích, đánh giá những ưu điểm, hạn chế và nguyên nhân ưu điểm, hạn chế trong quá trình các Đảng bộ tỉnh, thành phố vùng DHĐB lãnh đạo phát triển NNLDL trong thời gian từ 2011 đến 2020.

- Đưa ra những nhận xét, đánh giá, đúc rút một số kinh nghiệm từ thực tiễn các Đảng bộ vùng DHĐB lãnh đạo phát triển NNLDL trong thời gian từ 2011 đến 2020.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Luận án nghiên cứu chủ trương và sự lãnh đạo của các Đảng bộ tỉnh, thành phố thuộc vùng DHĐB về phát triển NNLDL trong thời gian từ 2011 đến 2020.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

Phạm vi nội dung

Nội dung lãnh đạo và chủ thể lãnh đạo phát triển NNLDL ở vùng DHĐB trong giai đoạn 2011–2020 có nội hàm rộng. Trong phạm vi nghiên cứu, luận án tập trung phân tích chủ trương và sự chỉ đạo của Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh và Đảng bộ thành phố Hải Phòng đối với phát triển NNLDL trên các phương diện: *xây dựng đề án, bổ sung quy hoạch, cơ chế phát triển NNLDL; công tác đào tạo, bồi dưỡng, phát triển NNLDL; sử dụng, quản lý và thu hút NNLDL.*

Do NNLDL là một phạm trù có nội hàm rộng và gắn với nhiều lĩnh vực hoạt động khác nhau, nên trong nghiên cứu hiện nay tồn tại nhiều quan niệm và cách phân loại dựa trên các tiêu chí tiếp cận khác nhau. Trong luận án này, NCS tiếp cận và phân loại NNLDL thành ba nhóm chủ yếu, dựa trên cơ sở kế thừa cách phân loại được xác định trong Quyết định số 3066/QĐ-BVHTTDL của Bộ VHTT&DL về phê duyệt “*Quy hoạch phát triển nhân lực ngành du lịch giai đoạn 2011 -*

2020”. Cụ thể: (1) *Nguồn nhân lực thuộc cơ quan quản lý*, bao gồm đội ngũ làm việc trong các cơ quan quản lý nhà nước và các đơn vị sự nghiệp ngành du lịch ở địa phương; (2) *Nguồn nhân lực thuộc hệ thống cơ sở đào tạo*, gồm đội ngũ giảng dạy và đào tạo nghề du lịch tại các cơ sở giáo dục, đào tạo trên địa bàn; (3) *Nguồn nhân lực của các doanh nghiệp du lịch*, bao gồm lao động nghiệp vụ du lịch làm việc trong các doanh nghiệp lữ hành, doanh nghiệp vận tải khách du lịch, doanh nghiệp lưu trú, cũng như đội ngũ lao động tại các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ du lịch khác như ăn uống, mua sắm, thể thao, chăm sóc sức khỏe, và tại các điểm tham quan, vui chơi, giải trí...

Về thời gian: Luận án tập trung nghiên cứu trong khoảng thời gian từ năm 2011 đến hết năm 2020. Năm 2011 là mốc các Đảng bộ địa phương vùng DHTB triển khai thực hiện Quyết định số 1216/QĐ-TTg (22/7/2011) của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt “*Quy hoạch phát triển nhân lực Việt Nam giai đoạn 2011-2020*” và Quyết định số 2473/QĐ-TTg (30/12/2011) của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt “*Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*”. Năm 2020 là mốc các Đảng bộ địa phương kết thúc 10 năm thực hiện hai chiến lược trên đây của Chính phủ; đồng thời, cũng là thời điểm 2 Đảng bộ Quảng Ninh và Hải Phòng kết thúc nhiệm kỳ hoạt động 2015-2020.

Tuy nhiên, để đảm bảo tính hệ thống và sự phân tích, đánh giá được toàn diện, trong quá trình nghiên cứu, luận án có đề cập và sử dụng tư liệu, số liệu trước năm 2011 và sau năm 2020.

Về không gian: vùng du lịch duyên hải Đông Bắc gồm 2 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương là tỉnh Quảng Ninh và thành phố Hải Phòng (địa giới hành chính trong thời gian từ 2011 đến 2020).

4. Cơ sở lý luận, phương pháp nghiên cứu và nguồn tài liệu

4.1. Cơ sở lý luận

Luận án được nghiên cứu dựa trên cơ sở phương pháp luận của chủ nghĩa Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh về lực lượng sản xuất, về nhân tố con người trong đấu tranh cách mạng, xây dựng và bảo vệ Tổ quốc.

4.2. Phương pháp nghiên cứu

Luận án sử dụng hai phương pháp nghiên cứu chủ yếu: phương pháp lịch sử, phương pháp logic và sự kết hợp của hai phương pháp đó.

Phương pháp lịch sử: thông qua các nguồn tư liệu có được để nghiên cứu, từ đó tái hiện trung thực bức tranh quá khứ của quá trình các Đảng bộ địa phương lãnh đạo phát triển NNLDL vùng DHĐB theo đúng trình tự thời gian và không gian các sự kiện lịch sử đã diễn ra. Phương pháp lịch sử giúp NCS có những nhận thức, phản ánh một cách khách quan về chủ trương của Đảng và quá trình triển khai thực hiện chủ trương của các Đảng bộ địa phương vùng DHĐB về xây dựng, phát triển NNLDL trong vùng giai đoạn 2011 - 2020.

Phương pháp logic: Từ việc tái hiện chân thực bức tranh lịch sử, làm rõ mối quan hệ giữa các các sự kiện, hiện tượng lịch sử, từ đó, thấy được tính tất yếu và quy luật của sự phát triển, từ đó rút ra được bài học và kinh nghiệm lịch sử. Phương pháp logic giúp nghiên cứu sinh có những nhận xét, đánh giá về ưu điểm, hạn chế, nguyên nhân thành công, hạn chế, rút ra những kinh nghiệm từ thực tiễn quá trình các Đảng bộ tỉnh, thành phố vùng DHĐB lãnh đạo phát triển NNLDL từ năm 2011 đến năm 2020.

Bên cạnh đó luận án còn sử dụng các phương pháp nghiên cứu sau:

Phương pháp thu thập và tổng hợp tư liệu: Luận án sử dụng nhiều nguồn tư liệu: các văn bản, báo cáo của Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Lao động thương binh và xã hội, Sở Giáo dục, Sở Kế hoạch đầu tư,.. của các tỉnh, thành phố trong vùng; số liệu thống kê của Tổng cục Thống kê, Tổng cục Du lịch (nay là Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam), Viện Nghiên cứu Phát triển du lịch; các Đề án phát triển du lịch của các địa phương, các nguồn tư liệu có địa chỉ hợp pháp trên internet. Do sự đa dạng về thể loại tư liệu, NCS sử dụng phương pháp thu thập, thẩm định và tổng hợp tư liệu để thực hiện luận án.

Phương pháp phân tích: Trên cơ sở các thông tin và tài liệu liên quan đã được tổng hợp, NCS đã tiến hành nghiên cứu các vấn đề nhằm nêu bật được nội dung chính của luận án. Từ đó đưa ra nhận định, đánh giá, bài học kinh nghiệm từ nội dung nghiên cứu.

Phương pháp so sánh: Sau khi sử dụng các phương pháp tổng hợp, phân tích để làm rõ vấn đề, NCS tiếp tục tiến hành so sánh quá trình các Đảng bộ vùng DHĐB triển khai thực hiện chủ trương của Đảng về đẩy mạnh phát triển NNLDL giai đoạn 2011 - 2020 so với các giai đoạn trước đó, cũng như giữa 2 địa phương với nhau.

4.3. Nguồn tài liệu

Nguồn tài liệu là các văn kiện của Đảng, Nhà nước về phát triển du lịch, NNL và NNLDL; các nghị quyết Đại hội đại biểu Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh và thành phố Hải Phòng qua 2 nhiệm kỳ 2010 - 2015 và 2015 - 2020 và các nghị quyết chuyên đề về phát triển du lịch nói chung và phát triển NNL, NNLDL nói riêng.

Nguồn tài liệu là các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn, báo cáo của cơ quan quản lý Nhà nước về du lịch ở Trung ương và địa phương, lưu trữ tại: Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch; Bộ Kế hoạch và Đầu tư (nay là Bộ Tài chính); Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội (nay là Bộ Nội vụ); Bộ Giáo dục và Đào tạo; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Du lịch.

Nguồn tài liệu là các công trình khoa học liên quan đến nội dung nghiên cứu: Đề án Định hướng phát triển du lịch vùng ĐBSH & DHĐB, vùng DHĐB; Đề án phát triển du lịch của các địa phương cấp tỉnh; Các đề tài nghiên cứu, các bài tạp chí, các kỷ yếu hội thảo quốc gia,....

5. Đóng góp mới của luận án

Luận án cung cấp hệ thống tư liệu phong phú, cập nhật, tin cậy có liên quan đến các đảng bộ tỉnh, thành phố vùng DHĐB lãnh đạo phát triển NNLDL từ năm 2011 đến năm 2020.

Luận án góp phần phục dựng khách quan, khoa học chủ trương và sự chỉ đạo của các đảng bộ tỉnh, thành phố vùng DHĐB lãnh đạo phát triển NNLDL từ năm 2011 đến năm 2020.

Luận án đưa ra những nhận xét, đánh giá về quá trình các đảng bộ tỉnh, thành phố vùng DHĐB lãnh đạo phát triển NNLDL từ năm 2011 đến năm 2020, trên hai bình diện ưu điểm, hạn chế, làm rõ nguyên nhân và đúc kết những kinh nghiệm để có thể tham khảo vận dụng trong thời gian tới.

6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của luận án

6.1. Ý nghĩa lý luận

Tiếp cận nghiên cứu NNLDL tại vùng DHĐB từ nhiều góc độ và lĩnh vực khoa học khác nhau, trong đó có khoa học Lịch sử Đảng, góp phần làm sáng tỏ sự phát triển nhận thức và vai trò của các Đảng bộ địa phương trong lãnh đạo phát huy nhân tố con người tại một khu vực giàu tiềm năng, lợi thế về du lịch thời kỳ hội nhập của đất nước.

Nghiên cứu quá trình Đảng bộ địa phương Hải Phòng, Quảng Ninh triển khai thực hiện nghị quyết của Đảng về “*Chiến lược phát triển nhân lực Việt Nam thời kỳ 2011 - 2020*” trong lĩnh vực du lịch, giúp làm rõ hơn hiệu quả của các chủ trương, nghị quyết của Đảng trong việc gắn kết giữa phát triển kinh tế với phát triển con người. Từ đó, có thể đúc rút các bài học kinh nghiệm, cung cấp cơ sở lý luận và thực tiễn cho việc hoạch định chính sách, thực hiện hiệu quả công tác phát triển NNL nói chung và NNLDL nói riêng trong giai đoạn sau này.

6.2. Ý nghĩa thực tiễn

Hệ thống hóa nguồn tư liệu phong phú, toàn diện, mang tính hệ thống về việc thực hiện chiến lược phát triển NNLDL của các đảng bộ vùng DHĐB trong giai đoạn 2011 - 2020.

Những kinh nghiệm từ kết quả nghiên cứu của luận án có thể sử dụng để tham khảo, vận dụng ở các địa phương vùng DHĐB và các địa phương khác có hoàn cảnh lịch sử, điều kiện tự nhiên, văn hóa tương đồng trong phát triển NNLDL hiện nay.

Kết quả của nghiên cứu có thể được sử dụng làm tài liệu giảng dạy, tham khảo ở các lĩnh vực chuyên ngành như: Lịch sử Đảng Cộng sản Việt Nam, Du lịch và Quản trị dịch vụ du lịch ở các cơ sở giáo dục về du lịch và cơ quan nghiên cứu liên quan đến phát triển NNLDL.

7. Kết cấu của luận án

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo và phụ lục, luận án gồm: 4 chương với 9 tiết.

Chương 1

TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU

LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI LUẬN ÁN

1.1. CÁC CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI LUẬN ÁN

Du lịch là ngành kinh tế tổng hợp, có tính liên ngành, liên vùng và tác động rộng đến nhiều lĩnh vực khác nhau. Do đó, NNLDL mang tính đa dạng, được hình thành từ nhiều ngành, nghề, độ tuổi và trình độ. Trên thực tế, khi du lịch càng đóng góp lớn cho tăng trưởng kinh tế - xã hội, thì yêu cầu về số lượng, chất lượng NNL càng trở nên cần thiết.

Tuy nhiên, sự phát triển nhanh, thiếu kiểm soát của các loại hình, sản phẩm du lịch đã gây ảnh hưởng tiêu cực đến cảnh quan, môi trường và văn hóa bản địa. Điều này đòi hỏi các quốc gia phải xây dựng chiến lược phát triển du lịch bền vững - khai thác hiệu quả tài nguyên đồng thời bảo tồn các giá trị di sản. Để đạt được điều này, cần thiết lập chính sách đồng bộ và chiến lược dài hạn, đặc biệt chú trọng đến phát triển NNL như một yếu tố quan trọng cho sự phát triển du lịch bền vững.

Đây không chỉ là thách thức riêng của ngành du lịch Việt Nam mà là vấn đề mang tính toàn cầu khi du lịch trở thành nhu cầu tất yếu, không thể thiếu được của xã hội. Như vậy, ở cả bình diện lý luận lẫn thực tiễn thì phát triển NNL đang trở thành nhân tố có tính chất quyết định đối với sự phát triển bền vững của ngành du lịch trong bối cảnh mới. Do vậy, nghiên cứu về du lịch và NNLDL nhận được sự quan tâm của nhiều nhà khoa học cũng như các nhà quản lý.

1.1.1. Các công trình nghiên cứu về du lịch và nguồn nhân lực du lịch ở một số quốc gia trên thế giới

Cuốn sách “*Kinh tế du lịch và du lịch học*” của Đồng Ngọc Minh và Vương Đình Lôi (2000) [56] do Nguyễn Xuân Quý dịch, là công trình nghiên cứu về lý luận và thực tiễn phát triển du lịch trong bối cảnh hiện đại. Các tác giả đã cung cấp một hệ thống khái niệm và phạm trù cơ bản của khoa học du lịch, đồng thời làm rõ bản chất kinh tế của hoạt động du lịch như một ngành dịch vụ tổng hợp có tính liên ngành cao. Nội dung cuốn sách tập trung phân tích các vấn đề cốt lõi như: sản

phẩm du lịch, thị trường du lịch, cung – cầu du lịch, vai trò của du lịch trong nền kinh tế quốc dân, cũng như các nguyên tắc tổ chức và quản lý ngành du lịch. Bên cạnh đó, tác giả còn đề cập đến quy hoạch phát triển du lịch, cơ chế vận hành của doanh nghiệp du lịch và tác động kinh tế – xã hội của du lịch đối với các quốc gia đang phát triển. Đặc biệt, thông qua việc tổng kết thực tiễn phát triển du lịch của Trung Quốc, cuốn sách đưa ra nhiều luận điểm và kinh nghiệm có giá trị tham khảo đối với Việt Nam trong quá trình phát triển du lịch theo hướng bền vững, chuyên nghiệp và hội nhập quốc tế.

Dennis Nickson tác giả của cuốn sách “Human resource management for the hospitality and tourism industry” (*Quản trị nguồn nhân lực cho ngành du lịch - khách sạn*), 2007 [166], đã cung cấp một cái nhìn toàn diện về quản trị NNL trong ngành du lịch, nhấn mạnh tầm quan trọng của các hoạt động như tuyển dụng, đào tạo, quản lý hiệu suất và quan hệ lao động trong lĩnh vực nhà hàng, khách sạn. Nhà nghiên cứu cũng cho rằng những công việc này cần được quan tâm và thực hiện thường xuyên để đảm bảo hiệu quả hoạt động của ngành. Làm rõ quan điểm trên, tác giả đã vận dụng lý thuyết quản trị NNL và phân tích các hoạt động tuyển dụng cụ thể trong ngành, chẳng hạn như quản lý nhân sự đối với hướng dẫn viên du lịch hoặc nhân viên hàng không. Cuốn sách được đánh giá cao về tính ứng dụng nhờ việc sử dụng các tình huống thực tế làm cơ sở nghiên cứu.

Cuốn sách “Advanced introduction to tourism destination management” (*Giới thiệu nâng cao về Quản lý điểm đến du lịch*) của Chris Ryan, 2020 [168] Nxb Edward Elgar - Vương quốc Anh, là công trình nghiên cứu về quản lý điểm đến du lịch trong bối cảnh hiện đại. Cuốn sách cung cấp cách tiếp cận tổng hợp, kết nối giữa cấp độ vĩ mô (chính sách, quy hoạch quốc gia và vùng) với cấp độ vi mô (quản lý điểm đến cụ thể), qua đó làm rõ bản chất và nội dung của quản lý điểm đến du lịch. Tác giả tập trung phân tích các đặc điểm của điểm đến du lịch, quá trình phát triển và những tác động kinh tế, xã hội và môi trường của hoạt động du lịch. Đồng thời, công trình làm rõ vai trò của khung chính trị, thể chế và marketing trong quản lý điểm đến, coi đây là những công cụ quan trọng trong điều phối và phát triển du lịch bền vững [168; tr.173, 177]. Với cách trình bày ngắn gọn nhưng

hàm lượng học thuật cao, kết hợp giữa lý luận và các ví dụ thực tiễn quốc tế, cuốn sách không chỉ là tài liệu nền tảng cho sinh viên và nhà nghiên cứu mà còn có giá trị tham khảo đối với các nhà quản lý và hoạch định chính sách trong lĩnh vực du lịch.

Trong cuốn sách “Community base rural tourism and entrepreneurship” (*Phát triển du lịch nông thôn dựa vào cộng đồng và hoạt động khởi nghiệp*), của tác giả Yasuo Ohe, 2020 [167], đã đưa ra dẫn chứng về sự đang lên của du lịch nông thôn cũng như sự đa dạng của loại hình du lịch này tại Nhật Bản. Tất cả đều được thực hiện bởi các hộ nông dân và doanh nghiệp ở nông thôn. Tác giả cũng đưa ra nhận định: Nhật Bản vẫn đang trong quá trình chuyển đổi từ du lịch nông thôn “sản xuất ra thị trường” sang “tiếp thị vào thị trường” (from “product-out” to “marketin”) với hình thức no-haku (du lịch lưu trú tại nông thôn) [167; tr.45], đây là loại hình du lịch nông thôn hiện đại. Tác giả nhận định: du lịch nông thôn chắc chắn sẽ góp phần hiện thực hóa một xã hội nông thôn cân bằng dựa trên mối quan hệ nông thôn - thành thị cởi mở. Trong bối cảnh hiện nay du lịch nông thôn không chỉ có ý nghĩa về kinh tế mà còn cả khía cạnh về xã hội [167; tr.46]. Tuy nhiên, tác giả cũng cho rằng ngoài việc tập trung đến các cộng đồng nông nghiệp khép kín, truyền thống, thì cần chú ý đến sự hình thành, xuất hiện của các cộng đồng du lịch mới - đó chính là sự tham gia của các nông dân về hưu. Vì vậy, trong bối cảnh già hóa dân số ngày càng rõ nét, du lịch nông thôn được xem là một lĩnh vực có nhiều tiềm năng tạo cơ hội tham gia và phát huy vai trò của người cao tuổi. Thực tiễn cho thấy, lực lượng này ngày càng trở thành chủ thể tích cực trong việc tổ chức và thúc đẩy các hoạt động kinh doanh du lịch nông thôn. Thông qua việc khai thác hợp lý các nguồn tài nguyên bản địa, gìn giữ các giá trị văn hóa truyền thống và cải thiện sinh kế cho cư dân địa phương, du lịch nông thôn đồng thời góp phần củng cố mối liên kết bền vững giữa khu vực nông thôn và đô thị [167; tr.103 -104]

Nghiên cứu về sự phát triển của loại hình du lịch đô thị có cuốn sách “Tourism in Asian cities” (*Du lịch ở các đô thị châu Á*) của Saurabh Kumar Dixit, 2021 [161]. Tác giả đã cung cấp một góc nhìn toàn diện về sự phát triển của du lịch đô thị tại nhiều thành phố lớn ở châu Á như Hồng Kông, Ma Cao, Phuket,

Delhi, Busan... Thông qua việc hệ thống hóa các mô hình phát triển, quản lý và tiếp thị du lịch đô thị, tác phẩm đã chỉ ra những cơ hội và thách thức nổi bật như du lịch quá tải (*overtourism*), đô thị hóa nhanh chóng, và áp lực quản trị trong bối cảnh chuyển đổi số với các công nghệ như thực tế ảo (VR)[161; tr.75]. Đáng chú ý, cuốn sách nhấn mạnh tầm quan trọng của việc thu hút và phát triển NNLDL chất lượng cao, đặc biệt trong bối cảnh cạnh tranh toàn cầu và nhu cầu trải nghiệm du lịch ngày càng đa dạng. Các giải pháp quản trị hiệu quả, cùng với chiến lược xây dựng đội ngũ lao động chuyên nghiệp tại các đô thị du lịch, được xem là yếu tố then chốt để bảo đảm sự phát triển bền vững và nâng cao năng lực cạnh tranh của các điểm đến trong khu vực. Cuốn sách không chỉ có giá trị tham khảo cao đối với các nhà nghiên cứu và chuyên gia du lịch, mà còn mở ra nhiều hướng nghiên cứu mới, góp phần định hình chương trình nghị sự cho phát triển du lịch đô thị tương lai ở châu Á.

Nghiên cứu từ phương diện là luận án Tiến sĩ có thể đề cập đến:

Luận án Tiến sĩ ngành Quy hoạch phát triển “Human resource development and management for tourism: case studies from China and Malaysia” (*Phát triển và quản lý nguồn nhân lực du lịch: nghiên cứu điển cứu tại Trung Quốc và Malaysia*) của Abby Yi-chun, 2003 [156] tại trường Đại học Waterloo - Canada, đã tập trung nghiên cứu NNLDL ở các nước đang phát triển trong bối cảnh hình thành chính sách. Mục đích nghiên cứu của luận án là điều tra năng lực từ chính quyền, sự tham gia của người dân trong hoạt động phát triển du lịch. Trên cơ sở khảo sát thực tiễn tại tỉnh Hải Nam (Trung Quốc) và bang Kedah (Malaysia), tác giả đặt vấn đề nghiên cứu: Liệu các chính sách phát triển du lịch đã quan tâm đầy đủ đến nhu cầu về lao động trong ngành du lịch hay chưa, trong bối cảnh các địa phương vẫn tích cực và nhất quán theo đuổi mục tiêu tăng trưởng du lịch? Dựa vào các nguồn tài liệu có được, tác giả nêu một số gợi ý: nên cân nhắc về mặt khái niệm liên quan đến phát triển nguồn nhân lực cho du lịch. Từ đó, tác giả cho rằng các chính sách được ban hành cần phù hợp với chính sách của ngành hay các phù hợp với đặc điểm riêng ở từng địa phương. Ngoài ra, tác giả cũng nhận định: cần đẩy mạnh phát triển NNLDL của các quốc gia đang phát triển bằng cách tăng cường sự tham

gia của người dân địa phương vào du lịch từ nhiều góc độ (kinh tế chính trị, văn hóa và dân tộc). Bên cạnh đó, nghiên cứu khẳng định: chính sách phát triển NNLDL thường không đáp ứng đủ nhu cầu của sự phát triển của ngành du lịch, phần lớn chỉ tập trung ở việc đào tạo NNLDL nhằm đáp ứng nhu cầu du khách và mang tính thời vụ, chủ yếu là "đáp ứng sự hài lòng của khách du lịch".

Luận án Tiến sĩ Du lịch học của Phonhnikhone SUKHASEUM, “*Phát triển nguồn nhân lực du lịch ở thủ đô Viêng Chăn - CHDCND Lào*”, 2015 [79], bảo vệ tại Trường Đại học KHXH&NV - Đại học Quốc gia Hà Nội, đã đề cập đến tầm quan trọng của du lịch đối với sự phát triển kinh tế xã hội ở thủ đô Viêng Chăn, dù có nhiều tiềm năng du lịch nhưng kết quả đạt được không tương xứng. Một trong những nguyên nhân quan trọng dẫn đến tình trạng này là chất lượng NNLDL còn hạn chế, trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp và khả năng ngoại ngữ của lao động du lịch chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển của ngành trong bối cảnh hội nhập. Bên cạnh đó, công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động du lịch còn tồn tại nhiều bất cập, đặc biệt trong việc hoạch định chính sách, tổ chức đào tạo và sử dụng lao động du lịch. Trong quá trình nghiên cứu, tác giả cũng tham khảo và phân tích kinh nghiệm phát triển du lịch của một số quốc gia trong khu vực, đặc biệt là Việt Nam và Thái Lan, từ đó rút ra những bài học có thể vận dụng cho sự phát triển du lịch tại Viêng Chăn. Thông qua đó, luận án đã đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả phát triển NNLDL của thủ đô, bao gồm: hoàn thiện chính sách đào tạo và bồi dưỡng nhân lực, tăng cường liên kết giữa cơ sở đào tạo với doanh nghiệp du lịch, xây dựng cơ chế thu hút và sử dụng nhân lực chất lượng cao, đồng thời đẩy mạnh hợp tác quốc tế trong đào tạo NNLDL [79; tr.154]. Những đề xuất này được xem là cơ sở quan trọng giúp chính quyền thủ đô Viêng Chăn khai thác hiệu quả hơn tiềm năng và lợi thế du lịch của địa phương trong giai đoạn phát triển mới.

Luận án Tiến sĩ “Perceived destination competitiveness and International Tourists’ response behaviour: A case of Langkawi island, Malaysia”, (*Năng lực cạnh tranh điểm đến theo nhận thức và hành vi phản ứng của khách du lịch quốc tế: Trường hợp đảo Langkawi, Malaysia*) chuyên ngành Quản lý Du lịch của

Zaliha Zainuddin, 2018 [175], bảo vệ tại Đại học Teknologi MARA - Malaysia, đã tập trung nghiên cứu năng lực cạnh tranh của điểm đến du lịch và hành vi của khách du lịch quốc tế. Luận án phân tích các yếu tố cấu thành năng lực cạnh tranh điểm đến, bao gồm tài nguyên thừa hưởng, tài nguyên tạo dựng và tài nguyên hỗ trợ, đồng thời đánh giá tác động của năng lực cạnh tranh đến hình ảnh điểm đến và mức độ hài lòng của du khách. Luận án cũng xem xét hành vi của khách du lịch, thể hiện qua ý định quay trở lại và truyền miệng tích cực, trong đó sự hài lòng và hình ảnh điểm đến giữ vai trò trung gian. Những kết quả này cho thấy NNLDL cần được nhìn nhận như một yếu tố quan trọng góp phần hình thành năng lực cạnh tranh và sức hấp dẫn của điểm đến, gắn với việc nâng cao chất lượng dịch vụ, sự hài lòng và khả năng quay trở lại của du khách.

Bảo vệ tại Viện Phát triển Hành chính Quốc gia - Thái Lan có luận án Tiến sĩ chuyên ngành Quản lý du lịch của Hathaichanok Chimbanrai “Destination strategic positioning and marketing strategy for foreign high-quality tourist”, (*Định vị chiến lược điểm đến và chiến lược marketing cho khách du lịch quốc tế chất lượng cao*), 2021 [159]. Luận án đã tập trung nghiên cứu chiến lược định vị điểm đến và marketing đối với phân khúc khách du lịch chất lượng cao. Ngoài ra tác giả luận án cũng phân tích các công cụ truyền thông, bao gồm marketing truyền miệng, marketing trực tuyến và liên kết mạng lưới, đồng thời đánh giá tác động của các chiến lược này đến hình ảnh điểm đến, sự hài lòng và hành vi của du khách quốc tế. Tác giả đề xuất các chiến lược quảng bá và xúc tiến điểm đến nhằm nâng cao sức cạnh tranh, đáp ứng nhu cầu và hành vi của khách du lịch cao cấp trong bối cảnh toàn cầu hóa. Kết quả nghiên cứu cung cấp cơ sở lý luận và gợi ý thực tiễn quan trọng cho các nhà quản lý điểm đến và cơ quan du lịch trong việc thiết kế chiến lược marketing hiệu quả, góp phần phát triển du lịch bền vững và nâng cao hình ảnh điểm đến trên thị trường quốc tế.

He Yulian với luận án “Service design in tourism: Tourist experience driven destination in Qingzhou ancient city, China”, (*Thiết kế dịch vụ trong du lịch: Phát triển điểm đến dựa trên trải nghiệm du khách tại thành phố cổ Quảng Châu, Trung Quốc*), 2024 [162], bảo vệ tại Đại học Sarawak - Malaysia, chuyên ngành Quản lý

du lịch - Thiết kế dịch vụ du lịch. Luận án tập trung nghiên cứu vai trò của thiết kế dịch vụ trong nâng cao trải nghiệm du khách tại điểm đến du lịch lịch sử Quảng Châu, Trung Quốc. Luận án làm rõ mối liên hệ giữa các yếu tố thiết kế dịch vụ và cảm nhận của khách du lịch, đặc biệt là sự khác biệt giữa kỳ vọng và trải nghiệm thực tế. Tác giả sử dụng phương pháp thu thập dữ liệu định tính và định lượng để phân tích quan điểm của du khách về các yếu tố dịch vụ như hướng dẫn viên, tiện nghi, hoạt động trải nghiệm và thông tin tại điểm đến. Trên cơ sở đó, luận án đề xuất khung chiến lược thiết kế dịch vụ nhằm cải thiện chất lượng trải nghiệm, tăng mức độ hài lòng và thúc đẩy giá trị đồng sáng tạo giữa khách du lịch, cộng đồng địa phương và các bên liên quan trong phát triển du lịch bền vững. Kết quả nghiên cứu cung cấp cơ sở lý luận và thực tiễn cho các nhà hoạch định chính sách du lịch, người làm quản lý điểm đến và doanh nghiệp lữ hành trong việc xây dựng chiến lược phát triển du lịch hiện đại; đồng thời cho thấy vai trò của NNLDL trong việc tổ chức, cung ứng dịch vụ và nâng cao chất lượng trải nghiệm của du khách.

Ở phương diện là các bài viết, bài báo khoa học đăng trên các tạp chí, có thể kể đến:

Bài báo của Soh Juliana Kheng Mei, “Human resource development in the tourism sector in Asia”, 2008 [169] (*Phát triển NNLDL tại các quốc gia châu Á*) đăng trên Asia pacific journal of Tourism research - Vương quốc Anh, số 3/2008, có phản ánh thực trạng phát triển NNLDL, về cung cầu nhân lực du lịch ở châu Á, qua đó chỉ ra được những vấn đề lớn mà châu Á đang phải đối mặt: sự thiếu hụt về lao động du lịch, cũng như sự hạn chế về chất lượng đào tạo của các cơ sở đào tạo du lịch. Tác giả cũng nhấn mạnh các cơ sở đào tạo du lịch ở châu Á hiện nay thiếu sự liên kết với các doanh nghiệp sử dụng lao động du lịch, thiếu các kỹ năng nâng cấp, chưa tạo được cơ hội học tập suốt đời cho lao động du lịch.

Sự thiếu hụt về NNLDL là nội dung chính được tác giả Zagonari Fabio đề cập đến trong bài báo “Balancing tourism education and training” (*Đảm bảo cân bằng giữa giáo dục và đào tạo du lịch*) đăng trên Tạp chí Quốc tế về Quản lý khách sạn - Hà Lan, số 1/2009 [174]. Bài báo đã nêu rõ các đặc điểm chính liên quan đến nhu cầu, chất lượng NNLDL bao gồm thiết kế chương trình đào tạo du lịch, phát triển

và thực hiện các chương trình đào tạo du lịch của 4 bên: các công ty, sinh viên, các cơ quan giáo dục và các cơ quan chính phủ. Theo tác giả bài báo, sự thiếu hụt lao động có kỹ năng trong ngành du lịch không chỉ xuất phát từ sự gia tăng nhanh chóng của nhu cầu thị trường lao động mà còn từ khoảng cách giữa nội dung đào tạo trong các cơ sở giáo dục với yêu cầu thực tiễn của ngành. Do đó, việc xây dựng chương trình đào tạo cần được thực hiện trên cơ sở tăng cường sự phối hợp giữa nhà trường và doanh nghiệp, đồng thời chú trọng cân bằng giữa đào tạo kiến thức lý thuyết và phát triển kỹ năng nghề nghiệp. Bài báo cũng đưa ra một số gợi ý về xây dựng chiến lược giáo dục, đào tạo NNLDL thông qua các phương pháp giáo dục khả thi (về cách dạy và học) phù hợp với nhu cầu của thị trường, và của người học (của các doanh nghiệp và sinh viên). Bên cạnh đó, tác giả nhấn mạnh vai trò của chính phủ trong việc xây dựng chính sách hỗ trợ đào tạo, điều phối sự hợp tác giữa các bên liên quan và định hướng phát triển nguồn nhân lực du lịch phù hợp với chiến lược phát triển của ngành. Những phân tích này góp phần làm rõ yêu cầu phải thiết lập mối liên kết chặt chẽ giữa giáo dục, đào tạo và thực tiễn hoạt động du lịch nhằm nâng cao chất lượng NNLDL và đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững của ngành trong bối cảnh hội nhập quốc tế.

Nghiên cứu “Lifelong learning for tourism” (*Phát triển năng lực thông qua học tập suốt đời trong ngành du lịch*), của Cuffy Violet và cộng sự đăng trên tạp chí *Annals of Tourism research* của tạp chí Elsevier - Hà Lan, số tháng 7/2012 [160], đã đề cập đến hoạt động giáo dục và đào tạo trong ngành du lịch tại Dominica - quốc gia có nền kinh tế phụ thuộc lớn vào du lịch. Nghiên cứu nhấn mạnh tầm quan trọng của việc tích hợp giáo dục du lịch như một nội dung học thuật chính thức, bắt đầu từ bậc trung học và được duy trì xuyên suốt trong hệ thống giáo dục chính quy. Theo các tác giả, việc giảng dạy kiến thức về du lịch một cách liên tục, có hệ thống sẽ góp phần hình thành nền tảng nhận thức nghề nghiệp vững chắc, từ đó xây dựng đội ngũ nhân lực du lịch chất lượng cao. Mô hình này là minh chứng cho cách tiếp cận chiến lược trong phát triển NNLDL thông qua giáo dục suốt đời, đáp ứng yêu cầu dài hạn về NNL cho ngành du lịch.

Nhà nghiên cứu Tom Baun có bài viết “Human resources in tourism: Still waiting for change” (*Nguồn nhân lực du lịch: vẫn đang chờ sự thay đổi*) đăng trên tạp chí Quản lý Du lịch số 50/2015 [157], nhà xuất bản Elsevier - Hà Lan, nhận định: sự thay đổi đến với tốc độ nhanh chóng của ngành du lịch, dẫn đến nhu cầu lớn về NNL. Tác giả cho rằng ngành du lịch đã, đang và tiếp tục đối diện với sự thay đổi về môi trường làm việc, cũng như sự thay đổi môi trường trong nước, hay môi trường quốc tế, do đó tính di động và di cư liên tục đã góp phần làm tăng tính đa dạng trong lực lượng lao động ngành du lịch. Vì thế, người lao động ngoài kiến thức nghề nghiệp thì cần phải trang bị thêm những kỹ năng cần thiết để đáp ứng được môi trường làm việc mới, và cần xây dựng chính sách riêng, thường xuyên cập nhật kiến thức chuyên môn riêng cho NNL của ngành du lịch.

Bài viết "Sustainability and the tourism and hospitality workforce: A Thematic analysis" (*Phát triển bền vững và lực lượng lao động ngành du lịch - khách sạn: Phân tích theo chủ đề*) của Tom Baum và cộng sự đăng trên tạp chí Phát triển bền vững - Thụy Sĩ, số 8/2016 [158], đều nhấn mạnh rằng ngành du lịch hiện nay đang tạo ra hàng triệu việc làm và tiếp tục là một trong những lĩnh vực phát triển nhanh chóng nhất trên toàn cầu. Trong bối cảnh đó, đội ngũ lao động du lịch giữ vai trò then chốt trong việc bảo đảm chất lượng dịch vụ và hình ảnh điểm đến. Tuy nhiên, các tác giả cũng cảnh báo rằng chất lượng lao động không đồng đều, kỹ năng nghề còn hạn chế, cùng với sự thiếu liên kết giữa yêu cầu thực tiễn của ngành với nội dung đào tạo và quản lý nhân lực đang là những rào cản lớn. Sự không hài lòng của khách du lịch bắt nguồn từ chất lượng phục vụ chưa đáp ứng được kỳ vọng là minh chứng rõ nét cho vấn đề này. Do đó, các nghiên cứu đều khẳng định: việc phát triển NNLDL không thể tách rời vai trò của Nhà nước trong quản lý và định hướng thông qua hệ thống cơ chế, chính sách phù hợp. Nhà nước cần giữ vai trò kiến tạo, điều phối và giám sát, đặc biệt trong việc xây dựng các chính sách về đào tạo nghề, chuẩn hóa kỹ năng lao động, liên kết giữa doanh nghiệp - nhà trường - cơ quan quản lý, cũng như đảm bảo môi trường làm việc bền vững và thu hút lao động chất lượng cao.

Nhìn chung, các công trình nghiên cứu của học giả nước ngoài đã cung cấp những luận cứ lý luận và thực tiễn quan trọng về phát triển du lịch, phát triển sản phẩm du lịch, quản lý điểm đến và phát triển NNLDL. Đặc biệt, nhiều nghiên cứu đã làm rõ kinh nghiệm của các quốc gia trong việc khai thác hiệu quả tài nguyên du lịch, xây dựng các sản phẩm du lịch đặc thù, phát triển du lịch cộng đồng, du lịch văn hóa, du lịch nông thôn, du lịch đô thị để phát triển du lịch bền vững; đồng thời nhấn mạnh vai trò của thể chế, chính sách, quản trị điểm đến và chất lượng>NNL trong nâng cao năng lực cạnh tranh của ngành du lịch.

Luận án kế thừa những kết quả nghiên cứu về lý luận phát triển du lịch và>NNL. Những kinh nghiệm quốc tế trong quy hoạch, quản lý và phát triển sản phẩm du lịch gắn với lợi thế tài nguyên và đặc trưng văn hóa của từng địa phương; kinh nghiệm xây dựng chiến lược phát triển>NNL thông qua đào tạo, bồi dưỡng, thu hút nhân lực chất lượng cao, tăng cường liên kết giữa cơ sở đào tạo với doanh nghiệp, đẩy mạnh hợp tác, trao đổi cũng như nâng cao kỹ năng nghề nghiệp cho người lao động. Đây là những gợi mở có giá trị tham khảo để luận án nghiên cứu sự lãnh đạo của Đảng bộ Quảng Ninh và Đảng bộ Hải Phòng trong phát triển đội ngũ lao động du lịch chuyên nghiệp, đáp ứng yêu cầu hội nhập quốc tế.

1.1.2. Các công trình nghiên cứu về du lịch và nguồn nhân lực du lịch ở Việt Nam

1.1.2.1. Các công trình nghiên cứu chung về du lịch tại Việt Nam

Đề cập đến vấn đề này, có thể kể đến những công trình nghiên cứu:

Cuốn sách “*Thị trường du lịch*” của Nguyễn Văn Lưu, 2009 [53], do Nxb Đại học Quốc gia Hà Nội ấn hành, đã trình bày một cách hệ thống những vấn đề lý luận và thực tiễn liên quan đến thị trường trong lĩnh vực du lịch, đặc biệt là các quy luật vận động của cung - cầu du lịch trong bối cảnh kinh tế thị trường và hội nhập quốc tế. Tác giả tập trung phân tích các yếu tố cấu thành thị trường du lịch như khách du lịch, sản phẩm du lịch, doanh nghiệp lữ hành và môi trường cạnh tranh, đồng thời làm rõ vai trò của hoạt động marketing, xúc tiến và quản lý nhà nước trong việc điều tiết và phát triển thị trường. Bên cạnh đó, cuốn sách còn đề cập đến xu hướng biến đổi của thị trường du lịch trong điều kiện toàn cầu hóa, từ đó đưa ra

những định hướng quan trọng nhằm nâng cao hiệu quả khai thác thị trường và năng lực cạnh tranh của ngành du lịch Việt Nam. Ngoài ra, tác giả cũng đưa ra nhận định: đối với du lịch NNL không thể xem xét như một bộ phận độc lập, mà phải đặt trong mối quan hệ hữu cơ với sự vận động của thị trường. Nhu cầu về số lượng, chất lượng lao động du lịch phản ánh nhu cầu của thị trường trong từng giai đoạn phát triển [53; tr.92]. Với cách tiếp cận mang tính hệ thống, cuốn sách là tài liệu tham khảo hữu ích cho nghiên cứu, giảng dạy và hoạch định chính sách trong lĩnh vực du lịch.

Nghiên cứu về quy hoạch phát triển du lịch ở Việt Nam có cuốn sách “*Quy hoạch du lịch*” của Bùi Thị Hải Yến, 2011 [155], Nxb Giáo dục Việt Nam. Cuốn sách tập trung làm rõ những vấn đề cơ bản của quy hoạch du lịch như khái niệm, vai trò, nguyên tắc và quy trình xây dựng quy hoạch trong bối cảnh phát triển kinh tế - xã hội. Tác giả đã phân tích các nội dung cốt lõi của quy hoạch du lịch, bao gồm đánh giá tài nguyên, phân vùng chức năng, tổ chức không gian du lịch và định hướng khai thác hiệu quả các nguồn lực. Thông qua nghiên cứu, tác giả cho rằng: phát triển du lịch không thể diễn ra tự phát, manh mún hay chỉ dựa trên những lợi thế sẵn có của địa phương, mà cần được đặt trong quy hoạch tổng thể, nhằm xác định rõ sản phẩm chủ đạo, hướng liên kết và trật tự khai thác không gian du lịch [155; tr.105 - 106]. Đồng thời, công trình cũng đề cập đến các phương pháp và công cụ quy hoạch hiện đại, gắn với yêu cầu phát triển du lịch bền vững. Đối với luận án, công trình này có giá trị tham khảo đáng chú ý khi nghiên cứu về NNLDL ở Quảng Ninh và Hải Phòng, bởi các nội dung về quy hoạch phát triển du lịch giúp làm rõ mối quan hệ giữa định hướng phát triển không gian du lịch, khai thác tài nguyên, tổ chức sản phẩm và yêu cầu phát triển NNL tương ứng.

Cuốn sách “*Địa lý du lịch Việt Nam*” của tác giả Nguyễn Minh Tuệ, 2013 [117], là công trình khoa học có giá trị lý luận và thực tiễn quan trọng trong lĩnh vực địa lý du lịch ở Việt Nam. Tác giả đã hệ thống hóa một cách tương đối toàn diện các vấn đề lý luận cơ bản của địa lý du lịch như khái niệm, đối tượng, nhiệm vụ và phương pháp nghiên cứu; đồng thời làm rõ các nhân tố ảnh hưởng đến sự hình thành và phát triển hoạt động du lịch trong không gian lãnh thổ. Ngoài ra, tác

giả còn tập trung phân tích đặc điểm tài nguyên du lịch, tổ chức lãnh thổ du lịch và các hình thức khai thác du lịch theo vùng ở Việt Nam. Thông qua cách tiếp cận kết hợp giữa lý luận và thực tiễn, cuốn sách góp phần làm sáng tỏ mối quan hệ giữa điều kiện tự nhiên, kinh tế - xã hội và sự phát triển ngành du lịch. Theo quan điểm của tác giả, hoạt động du lịch không phân bố đồng đều trên không gian quốc gia, mà luôn gắn với sự khác biệt về vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên, tài nguyên du lịch, đặc điểm dân cư - văn hóa, kết cấu hạ tầng và trình độ khai thác của từng vùng [117; tr.89]. Cuốn sách cho thấy: xem xét NNLDL không chỉ dưới góc độ số lượng và chất lượng lao động, mà còn trong mối liên hệ với phân bố tài nguyên, cơ cấu sản phẩm, tổ chức không gian du lịch và yêu cầu phát triển du lịch bền vững của mỗi địa phương.

Tác giả Phạm Văn Giáp và cộng sự có cuốn sách *“Khai thác bờ biển cho du lịch biển”*, 2015 [21], đã đưa ra những nghiên cứu mang tính chuyên sâu về cơ sở lý luận và thực tiễn trong việc khai thác tài nguyên bờ biển phục vụ phát triển du lịch biển tại Việt Nam. Các tác giả đã tập trung phân tích đặc điểm tài nguyên vùng ven biển, bao gồm các yếu tố tự nhiên (địa hình, khí hậu, hệ sinh thái) và nhân văn (văn hóa biển, hoạt động kinh tế ven biển), từ đó làm rõ vai trò của bờ biển như một không gian phát triển du lịch quan trọng. Theo tác giả, lợi thế ven biển không tự động chuyển hóa thành hiệu quả du lịch nếu thiếu định hướng khai thác phù hợp, thiếu tổ chức không gian du lịch hợp lý và thiếu sự phối hợp giữa phát triển kinh tế với bảo vệ tài nguyên môi trường biển [21; tr.89 - 91]. Trên cơ sở đó, nhóm tác giả đã đề xuất các mô hình và giải pháp khai thác hợp lý tài nguyên bờ biển theo hướng bền vững, gắn với bảo vệ môi trường và thích ứng với biến đổi khí hậu. Nội dung sách cũng đề cập đến các vấn đề quy hoạch không gian du lịch ven biển, quản lý tổng hợp vùng bờ và phát triển các loại hình du lịch đặc thù như du lịch nghỉ dưỡng, du lịch sinh thái biển và du lịch cộng đồng. Đây là tài liệu tham khảo có giá trị, góp phần cung cấp khung lý luận và thực tiễn cho việc nghiên cứu, hoạch định chính sách và phát triển du lịch biển, đặc biệt có ý nghĩa đối với các địa phương ven biển như Quảng Ninh, Hải Phòng trong quá trình khai thác hiệu quả tài nguyên bờ biển gắn với phát triển kinh tế - xã hội bền vững.

Trong cuốn “*Du lịch Việt Nam - Từ lý thuyết đến thực tiễn*” của Phan Huy Xu và Võ Văn Thành, 2018 [154], Nxb Tổng hợp TP. Hồ Chí Minh, các tác giả đã hệ thống hóa tương đối toàn diện những vấn đề lý luận cơ bản về du lịch học, đồng thời gắn kết chặt chẽ với thực tiễn phát triển ngành du lịch Việt Nam trong bối cảnh hội nhập. Các tác giả không chỉ làm rõ các khái niệm, đặc trưng và vai trò của du lịch đối với phát triển kinh tế - xã hội, mà còn phân tích sâu các yếu tố cấu thành hoạt động du lịch như tài nguyên, sản phẩm, cơ sở hạ tầng, NNL và chất lượng dịch vụ. Đề cập đến khái niệm NNLDL chất lượng cao, các tác giả cho rằng: “NNLDL chất lượng cao trước hết là NNL trực tiếp của ngành du lịch được đào tạo bài bản với đầy đủ các kỹ năng cứng và kỹ năng mềm, có khả năng đáp ứng được môi trường làm việc quốc tế đa dạng, hội nhập vào các công ty đa quốc gia/xuyên quốc gia với cường độ làm việc cao và có khả năng chịu được áp lực công việc” [154; tr.205]. Các tác giả cũng cho rằng đội ngũ NNL chất lượng cao của ngành du lịch “phải có đủ năng lực với vai trò là nòng cốt trong sự nghiệp phát triển du lịch để giải quyết các vấn đề thực tiễn, có khả năng tiếp cận, là chủ và chuyển giao khoa học công nghệ tiên tiến, sáng tạo và truyền bá tinh hoa văn hóa dân tộc và thế giới trong lĩnh vực du lịch nói riêng và đời sống xã hội nói chung” [154; tr.205]. Những nội dung được trình bày trong cuốn sách có ý nghĩa tham khảo nhất định đối với luận án trong việc nhận diện mối quan hệ giữa các yếu tố cấu thành phát triển du lịch với yêu cầu xây dựng và nâng cao chất lượng NNL. Từ đó, luận án có thêm cơ sở để tiếp cận NNLDL trong sự gắn kết với khai thác tài nguyên, phát triển sản phẩm, nâng cao chất lượng dịch vụ và năng lực cạnh tranh của ngành du lịch ở từng địa phương.

Lâm Nhân trong cuốn “*Di tích lịch sử cách mạng kháng chiến ở Việt Nam trong phát triển du lịch*”, 2018 [55], do Nxb Chính trị quốc gia Sự thật ấn hành, đã tiếp cận một cách hệ thống mối quan hệ giữa di tích lịch sử cách mạng kháng chiến và hoạt động phát triển du lịch ở Việt Nam. Trên cơ sở làm rõ giá trị lịch sử, văn hóa và giáo dục của hệ thống di tích, tác giả phân tích vai trò của loại hình tài nguyên này trong việc hình thành các sản phẩm du lịch đặc thù, góp phần giáo dục truyền thống và phát huy bản sắc dân tộc. Đồng thời, cuốn sách cũng đánh giá thực

trạng khai thác các di tích lịch sử cách mạng trong phát triển du lịch, chỉ ra những hạn chế như việc bảo tồn chưa gắn chặt với khai thác, sản phẩm du lịch còn đơn điệu và thiếu tính hấp dẫn. Từ đó, tác giả đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả khai thác di tích gắn với phát triển du lịch bền vững, phù hợp với định hướng phát triển kinh tế - xã hội của đất nước. Với cách tiếp cận gắn kết giữa lịch sử, văn hóa và du lịch, cuốn sách là tài liệu tham khảo có giá trị đối với nghiên cứu, hoạch định chính sách trong lĩnh vực du lịch văn hóa.

Về các công trình nghiên cứu là luận án Tiến sĩ, có thể kể đến:

Luận án ngành Kinh tế của Nguyễn Tấn Vinh, *“Hoàn thiện quản lý nhà nước về du lịch trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng”*, 2008 [153], bảo vệ tại Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội, đã tập trung nghiên cứu một cách có hệ thống các vấn đề lý luận và thực tiễn về quản lý nhà nước đối với ngành du lịch ở cấp địa phương. Trên cơ sở làm rõ khái niệm, vai trò và nội dung của quản lý nhà nước trong lĩnh vực du lịch, luận án đã xây dựng khung lý thuyết về các công cụ và phương thức quản lý phù hợp với điều kiện phát triển kinh tế - xã hội của địa phương. Luận án tiến hành phân tích thực trạng quản lý nhà nước về du lịch tại tỉnh Lâm Đồng giai đoạn 2001 – 2007 trên các phương diện như xây dựng và thực thi chính sách, quy hoạch phát triển du lịch, tổ chức bộ máy quản lý, cũng như công tác thanh tra, kiểm tra và giám sát hoạt động du lịch. Qua đó, tác giả chỉ ra những kết quả đạt được, đồng thời làm rõ các hạn chế như: “thiếu chiến lược nuôi dưỡng và phát triển các tài nguyên có ảnh hưởng trực tiếp cho hoạt động và phát triển du lịch một cách hiệu quả; định hướng phát triển chưa có phân kỳ chọn điểm” [153; tr.121]. Từ những phân tích đó, luận án đề xuất hệ thống giải pháp nhằm hoàn thiện quản lý nhà nước về du lịch tại tỉnh Lâm Đồng, bao gồm hoàn thiện thể chế, đổi mới cơ chế quản lý, nâng cao chất lượng>NNL quản lý và tăng cường phối hợp giữa các cơ quan chức năng. Công trình có ý nghĩa lý luận và thực tiễn quan trọng, góp phần bổ sung cơ sở khoa học cho việc nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước về du lịch ở các địa phương trong cả nước.

Luận án Tiến sĩ ngành Kinh tế *“Phát triển dịch vụ lữ hành du lịch trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế: Kinh nghiệm của một số nước Đông Á và gợi ý chính*

sách cho Việt Nam” của Nguyễn Trùng Khánh, 2012 [48], bảo vệ tại Viện Hàn lâm Khoa học Xã hội Việt Nam, đã tổng quan một cách hệ thống những cơ sở lý luận và thực tiễn về phát triển dịch vụ lữ hành trong bối cảnh hội nhập ở Việt Nam. Trên cơ sở khung phân tích thống nhất, kết hợp với các tiêu chí đánh giá năng lực cạnh tranh, tác giả đã đề xuất các chính sách phát triển dịch vụ lữ hành phù hợp với đặc thù và yêu cầu của đất nước. Luận án đã tiến hành so sánh kinh nghiệm phát triển lữ hành tại một số quốc gia châu Á như Trung Quốc, Malaysia và Thái Lan, từ đó rút ra những bài học quan trọng trong hoạch định và thực thi chính sách phát triển du lịch. Tác giả khẳng định so với các nước Trung Quốc, Malaysia và Thái Lan, Việt Nam có nguồn tài nguyên du lịch vô cùng đa dạng và phong phú [48; tr.124], tuy nhiên du lịch Việt Nam vẫn chưa tạo được những sản phẩm đặc trưng và sản phẩm du lịch mang tầm cỡ, có thương hiệu du lịch quốc gia [48; tr.138]. Tác giả cũng nhận định “mặc dù NNL giữ vai trò hết sức quan trọng đối với sự phát triển của du lịch nhưng ngành du lịch vẫn chưa xây dựng được một chiến lược phát triển NNL” [48; tr.139]; “Sự phối hợp liên ngành, liên vùng chưa đồng bộ thường xuyên cả trong nhận thức và hành động, trong xây dựng, ban hành hướng dẫn,...”[48; tr.141]. Từ đó, để phát triển du lịch Việt Nam trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, tác giả đề xuất khung chính sách: (1) Chính sách khuyến khích và tạo điều kiện thuận lợi để phát triển du lịch phù hợp với các cam kết hội nhập quốc tế; (2) Chính sách đầu tư, phát triển các sản phẩm du lịch đặc trưng; (3) Chính sách quảng bá xúc tiến Việt Nam tại các thị trường du lịch trọng điểm [48; tr.142 – 162]. Kết quả nghiên cứu của luận án không chỉ đóng góp về mặt học thuật mà còn mang giá trị thực tiễn cao, góp phần định hướng hoàn thiện chính sách phát triển du lịch nói chung và dịch vụ lữ hành nói riêng trong quá trình hội nhập quốc tế sâu rộng của Việt Nam.

Cũng từ chuyên ngành Kinh tế, có luận án Tiến sĩ của La Nữ Ánh Vân với đề tài “*Phát triển du lịch tỉnh Bình Thuận trên quan điểm phát triển bền vững*”, 2012 [150], được bảo vệ tại trường Đại học Thương mại. Đây là công trình khoa học có giá trị cả về lý luận và thực tiễn trong lĩnh vực phát triển du lịch địa phương. Trên cơ sở hệ thống hóa những vấn đề lý luận về phát triển du lịch bền vững, luận án đã

phân tích, đánh giá thực trạng phát triển du lịch tỉnh Bình Thuận trên các phương diện kinh tế, xã hội và môi trường. Tác giả luận án làm rõ những kết quả đạt được, đồng thời chỉ ra những hạn chế, bất cập trong quá trình khai thác tài nguyên và tổ chức hoạt động du lịch. Từ đó, luận án đề xuất hệ thống giải pháp nhằm phát triển du lịch Bình Thuận theo hướng bền vững, gắn với bảo vệ tài nguyên, nâng cao chất lượng dịch vụ và phát huy vai trò của NNL trong giai đoạn mới.

Đinh Văn An với luận án Tiến sĩ *“Đảng bộ tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu lãnh đạo phát triển kinh tế du lịch từ năm 1991 đến năm 2015”*, 2018 [1], được bảo vệ tại Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh, là một công trình khoa học chuyên sâu dưới góc độ nghiên cứu chuyên ngành Lịch sử Đảng. Trên cơ sở hệ thống hóa các quan điểm, chủ trương của Đảng và Đảng bộ tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu qua từng giai đoạn, luận án đã phân tích toàn diện quá trình lãnh đạo phát triển kinh tế du lịch của địa phương từ khi tái lập tỉnh đến giai đoạn đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa. Luận án đã tập trung làm rõ vai trò chỉ đạo của Đảng bộ tỉnh trong: phát triển đồng bộ ngành du lịch; nâng cao chất lượng hoạt động các loại hình du lịch; và tăng cường đầu tư cơ sở vật chất phát triển nhanh các loại hình dịch vụ kinh tế du lịch. Luận án cũng đưa ra một số kinh nghiệm trong phát triển du lịch tại Bà Rịa – Vũng Tàu, trong đó “cần chú trọng công tác đào tạo, xây dựng NNL đáp ứng nhu cầu hội nhập và phát triển du lịch bền vững [1; tr.137]. Từ kết quả đó, tác giả đã rút ra một số kinh nghiệm có giá trị về sự lãnh đạo của Đảng trong phát triển du lịch địa phương, góp phần bổ sung cơ sở lý luận và thực tiễn cho việc hoạch định chính sách phát triển du lịch trong bối cảnh hội nhập.

Cũng tiếp cận nghiên cứu từ góc độ chuyên ngành Lịch sử Đảng có luận án *“Đảng Cộng sản Việt Nam lãnh đạo phát triển du lịch từ năm 2006 đến năm 2015”* của Nguyễn Thế Thi, 2020 [92] bảo vệ tại Học viện Chính trị - Bộ Quốc phòng. Luận án đã tập trung phân tích làm rõ 4 vấn đề: (1) Phân tích vai trò của du lịch đối với sự phát triển kinh tế, xã hội, văn hóa và quốc phòng, an ninh; (2) Những tác động của tình hình thế giới, khu vực đến phát triển du lịch ở Việt Nam; (3) Tiềm năng, thế mạnh và những khó khăn, thách thức của Việt Nam về du lịch; (4) Thực trạng về vai trò lãnh đạo của Đảng trong phát triển du lịch trước năm

2006. Luận án đã hệ thống hóa chủ trương của Đảng về phát triển du lịch từ năm 2006 đến năm 2015. Đồng thời, luận án làm rõ quá trình Đảng chỉ đạo tổ chức thực hiện phát triển du lịch từ năm 2006 đến năm 2015 trên 5 nội dung: (1) Xây dựng quy hoạch, kế hoạch phát triển du lịch; (2) Phát triển sản phẩm du lịch; (3) Đầu tư phát triển du lịch; (4) Xúc tiến, quảng bá du lịch; (5) Phát triển NNLDL. Đặc biệt, để nâng cao tính lịch sử và làm rõ chủ trương, chỉ đạo phát triển du lịch trong những năm 2006 đến năm 2015, luận án phân tích so sánh làm rõ sự phát triển trong hoạt động lãnh đạo của Đảng giữa hai giai đoạn 2006 - 2010 và 2011 - 2015.

Trần Thị Yên Anh với đề tài luận án Tiến sĩ Kinh tế “*Phát triển du lịch nông thôn vùng Đồng bằng sông Hồng*”, 2022 [2] bảo vệ tại Viện Chiến lược phát triển - Bộ Kế hoạch và Đầu tư. Tác giả luận án nhận định: Dù là ĐBSH là vùng có “lợi thế đào tạo và phát triển NNL nói chung và NNLLD nói riêng” [2; tr.112] nhưng “nguồn lực về lao động không được đánh giá cao, số lượng và trình độ lao động phục vụ du lịch nông thôn“, “chỉ được đánh giá ở mức trung bình là 3,37 và 3,01” [2; tr.118]. Từ đó, tác giả đưa ra quan điểm “phát triển du lịch nông thôn phải lấy người dân làm gốc, nhà nước phải có chính sách hỗ trợ, tạo điều kiện cho người dân tham gia vào hoạt động du lịch nói chung” [2; tr.132]. Tác giả cũng nhận định: “đào tạo nghề du lịch cho lao động nông thôn là một nội dung quan trọng nhằm tạo dựng cho địa phương năng lực đón tiếp, phục vụ khách du lịch, đảm bảo yêu cầu về tiêu chuẩn phục vụ khách quốc tế” [2; 136].

Lê Thị Bình với luận án Tiến sĩ chuyên ngành Quản lý kinh tế bảo vệ tại trường Đại học Thương mại, “*Quản lý nhà nước của tỉnh Thanh Hóa đối với phát triển du lịch bền vững*”, 2022 [6]. Trên cơ sở thực trạng quản lý nhà nước của tỉnh Thanh Hóa đối với phát triển du lịch, luận án đề ra các giải pháp tăng cường quản lý nhà nước của tỉnh Thanh Hóa đối với phát triển du lịch bền vững như: nâng cao năng lực đội ngũ quản lý, hoàn thiện tổ chức bộ máy quản lý nhà nước đối với phát triển du lịch bền vững; đẩy mạnh xúc tiến du lịch, liên kết hợp tác trong phát triển du lịch của tỉnh Thanh Hóa; tăng cường phối hợp liên ngành; nâng cao chất lượng NNLDL, thúc đẩy áp dụng đồng bộ công nghệ trong hoạt động quản lý du lịch; đẩy mạnh công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức của người dân và khách du lịch;

tăng cường quản lý nhà nước về bảo vệ môi trường, bảo vệ nguồn nước và kiểm soát ô nhiễm; tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm về phát triển du lịch bền vững.

Cùng nghiên cứu về nội dung này, trên phương diện bài báo và đề tài nghiên cứu khoa học có các công trình:

“Dự báo và biện pháp cho ngành du lịch Việt Nam trong và sau Đại dịch COVID - 19” của Võ Đức Tâm - Võ Văn Bản, 2020 [81] đăng trên Tạp chí Công Thương điện tử. Trên cơ sở phân tích ảnh hưởng của Đại dịch COVID - 19 và dự báo ảnh hưởng của đại dịch này đối với đời sống kinh tế xã hội nói chung, lĩnh vực du lịch nói riêng, các tác giả đã đề ra một số biện pháp ứng phó và chuẩn bị cho giai đoạn phục hồi ngành du lịch sau đại dịch. Cụ thể là các biện pháp như: Kích thích nền kinh tế và việc làm; Hỗ trợ doanh nghiệp du lịch, việc làm và thu nhập; Bảo vệ việc làm và chi phí cho ngành du lịch; Sáng tạo các phương thức hỗ trợ từ Trung ương xuống địa phương. Cuối cùng, bài báo đưa ra kết luận ngành du lịch sẽ khó khăn trong việc thoát ra khỏi cuộc khủng hoảng COVID - 19 nếu không có giải pháp kịp thời và cấp bách. Tuy nhiên, ngành du lịch được biết đến là ngành có khả năng chống chọi với suy thoái và khủng hoảng như dịch SARS năm 2003, khủng hoảng tài chính toàn cầu 2008 - 2009. Như vậy, ngành du lịch có thể đóng vai trò quan trọng trong việc tạo sức sống cho nền kinh tế toàn cầu sau khi cuộc khủng hoảng kết thúc.

“Tổng quan một số vấn đề lý luận về phát triển sản phẩm du lịch và bài học kinh nghiệm cho Việt Nam” là bài báo của tác giả Thái Thị Nhung đăng trên tạp chí Khoa học Nông nghiệp Việt Nam, số 4/2025 [66]. Trên cơ sở khái quát một số vấn đề lý luận về phát triển sản phẩm du lịch, đồng thời thông qua tổng kết kinh nghiệm từ một số quốc gia ở khu vực và một số địa phương ở Việt Nam, tác giả đã rút ra một số bài học kinh nghiệm cho phát triển sản phẩm du lịch ở Việt Nam, như: Tạo môi trường chính sách và luật pháp đồng bộ, thống nhất để thúc đẩy sản phẩm du lịch phát triển; Chú trọng phát triển đa dạng sản phẩm du lịch theo từng loại hình du lịch, đảm bảo chất lượng và có tính cạnh tranh cao; Tăng cường hoạt động xúc tiến, quảng bá sản phẩm du lịch một cách hiệu quả; Thúc đẩy cộng đồng

địa phương tham gia vào phát triển sản phẩm du lịch; Nâng cao chất lượng>NNL cả về số lượng và chất lượng.

1.1.2.2. Các công trình nghiên cứu về nguồn nhân lực du lịch và phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Việt Nam

Đề cập trực tiếp đến phát triển>NNL, có những công trình nghiên cứu sau đây:

Cuốn sách của Nguyễn Văn Lưu *“Phát triển nguồn nhân lực - Yếu tố quyết định sự phát triển của ngành du lịch Việt Nam”*, 2014 [54], Nxb Thông tấn, đã cung cấp cách nhìn toàn diện về>NNL như: khái niệm, vai trò cũng như những chính sách liên quan đến sự phát triển>NNL. Cuốn sách là kết quả nghiên cứu nghiêm túc, công phu sau nhiều năm nghiên cứu về>NNL của tác giả. Xuất phát từ thực trạng>NNL ở Việt Nam cũng như thế giới, tác giả đã phân tích những yếu tố tác động đến chất lượng và cơ cấu>NNL như hệ thống đào tạo, cơ chế quản lý nhà nước, nhu cầu thị trường lao động du lịch và xu hướng phát triển của ngành du lịch trong bối cảnh toàn cầu hóa. Từ thực trạng đó, tác giả đưa ra nhiều giải pháp và kiến nghị chính sách nhằm nâng cao chất lượng>NNL: “Tăng cường quản lý nhà nước về phát triển>NNL” [54; tr.217]; “Thực hiện chuẩn hóa một bước nhân lực du lịch, phù hợp với các hệ thống tiêu chuẩn quốc tế” [54;tr.231]; “Phát triển mạng lưới cơ sở đào tạo, dạy nghề, huấn luyện và bồi dưỡng về du lịch đảm bảo liên kết chặt chẽ và cân đối giữa các bậc đào tạo, dạy nghề” [54;tr.238]; “Đẩy mạnh ứng dụng khoa học, công nghệ tiên tiến vào công tác nghiên cứu, thống kê phục vụ đào tạo, dạy nghề, huấn luyện và bồi dưỡng nhân lực ngành du lịch” [54; tr.258]; “Tạo môi trường thuận lợi cho phát triển nhân lực du lịch” [54; tr.275]. Cuốn sách là tài liệu tham khảo hữu ích để luận án đối chiếu, phân tích và luận giải các nguyên nhân, từ đó đề xuất kinh nghiệm trong lãnh đạo phát triển>NNL của Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh và Đảng bộ thành phố Hải Phòng giai đoạn 2011–2020.

Cuốn sách *“Tác động của các nhân tố thuộc nguồn lực vô hình và năng lực động đến kết quả kinh doanh của doanh nghiệp trong ngành du lịch Việt Nam”* nhóm tác giả Phan Văn Đàn, Huỳnh Minh Tâm, Phước Minh Hiệp, Chu Bảo Hiệp,

2023 [17], Nxb Thống kê, Hà Nội, là một công trình chuyên khảo có giá trị lý luận và thực tiễn, tiếp cận vấn đề phát triển doanh nghiệp du lịch trong bối cảnh mới. Điểm đáng chú ý của công trình không chỉ nằm ở việc phân tích các yếu tố thuộc nguồn lực vô hình và năng lực động, mà còn ở cách tác giả làm nổi bật vai trò trung tâm của NNL trong cấu trúc các yếu tố này. Nội dung cuốn sách tập trung vào ba nhóm vấn đề chính: (1) các nhân tố thuộc nguồn lực vô hình như thương hiệu, tri thức, văn hóa doanh nghiệp và đặc biệt là chất lượng nguồn nhân lực; (2) năng lực động của doanh nghiệp, thể hiện qua khả năng thích ứng, đổi mới và học hỏi trong môi trường cạnh tranh; và (3) kết quả kinh doanh của doanh nghiệp du lịch. Trên cơ sở xây dựng mô hình nghiên cứu và kiểm định thực nghiệm tại các doanh nghiệp du lịch Việt Nam, tác giả đã chỉ ra rằng hiệu quả kinh doanh không chỉ phụ thuộc vào nguồn lực hữu hình mà còn chịu tác động sâu sắc từ chất lượng NNL và khả năng vận dụng linh hoạt các nguồn lực đó. Đáng chú ý, cuốn sách nhấn mạnh rằng NNL không chỉ là một yếu tố cấu thành nguồn lực vô hình, mà còn là nhân tố quyết định việc hình thành và phát huy năng lực động của doanh nghiệp. Trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp, khả năng sáng tạo và thích ứng của người lao động chính là nền tảng để doanh nghiệp nâng cao năng lực cạnh tranh và đạt được hiệu quả kinh doanh bền vững. Từ góc độ này, phát triển NNLDL không chỉ dừng lại ở đào tạo kỹ năng cơ bản mà cần hướng tới xây dựng đội ngũ lao động có khả năng học hỏi liên tục, thích ứng với chuyển đổi số và hội nhập quốc tế. Với cách tiếp cận gắn kết giữa lý thuyết quản trị hiện đại và thực tiễn ngành du lịch Việt Nam, công trình đã cung cấp những luận cứ khoa học quan trọng cho việc nghiên cứu phát triển NNLDL trong bối cảnh mới. Đây là tài liệu tham khảo hữu ích cho các nghiên cứu về nâng cao chất lượng NNL, đặc biệt khi đặt trong mối quan hệ với năng lực cạnh tranh và sự phát triển bền vững của doanh nghiệp du lịch.

Nghiên cứu về NNLDL ở khía cạnh là luận án Tiến sĩ, có những công trình như:

Luận án Tiến sĩ chuyên ngành Kinh tế “*Hoàn thiện quản lý nhà nước về lao động trong kinh doanh du lịch ở Việt Nam*”, bảo vệ tại trường Đại học Kinh tế

quốc dân của Hoàng Văn Hoan, 2002 [28], đã nêu những khái niệm về du lịch, NNL và nội dung liên quan đến quản lý nhà nước đối với NNL trong kinh doanh du lịch. Ngoài ra, luận án cũng đề cập đến vai trò của quản lý nhà nước trong công tác đào tạo, bồi dưỡng phát triển NNLDL, cụ thể: (1) Dự báo nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng lao động; (2) Định hướng được cơ cấu đào tạo hợp lý cho các nghề kinh doanh trong du lịch; (3) Chuẩn hóa và giám sát việc xây dựng chương trình và nội dung đào tạo; (4) Đầu tư xây dựng hệ thống các cơ sở đào tạo và xác định các hình thức đào tạo. Theo tác giả thì đây là 4 yếu tố cốt lõi của hoạt động quản lý nhà nước trong việc phát triển NNLDL ở mỗi địa phương.

Luận án Tiến sĩ của Trần Sơn Hải “*Phát triển NNLDL khu vực Duyên hải Nam Trung Bộ và Tây Nguyên*”, 2010 [24], chuyên ngành Kinh tế chính trị, bảo vệ tại Học viện Hành chính Quốc gia. Luận án đã hệ thống hóa về khái niệm, những nội dung cơ bản liên quan đến NNLDL như: quản lý nhà nước về phát triển NNLDL tại một vùng du lịch, các vùng cùng sản phẩm du lịch. Đồng thời luận án cũng phân tích vai trò của quản lý nhà nước đối với quá trình phát triển NNLDL trong phạm vi một vùng du lịch, đặc biệt là đối với các địa phương có sự tương đồng về tài nguyên và sản phẩm du lịch. Trên cơ sở đánh giá thực trạng NNLDL tại khu vực Duyên hải Nam Trung Bộ và Tây Nguyên, luận án đã chỉ ra những hạn chế về quy mô, cơ cấu và chất lượng lao động du lịch, cũng như những bất cập trong công tác đào tạo, bồi dưỡng và sử dụng NNL trong ngành du lịch của khu vực. Thông qua đó, tác giả đã đề xuất hệ thống các giải pháp đồng bộ nhằm thúc đẩy phát triển NNLDL của khu vực trong giai đoạn tiếp theo: (1) Hoàn thiện cơ chế, chính sách quản lý nhà nước về du lịch; (2) Nâng cao chất lượng đào tạo và bồi dưỡng NNL và cần tăng cường liên kết giữa cơ sở đào tạo với doanh nghiệp du lịch; (3) Đẩy mạnh hợp tác giữa các địa phương trong vùng nhằm khai thác hiệu quả tiềm năng du lịch. Bên cạnh đó, luận án cũng đưa ra một số kiến nghị cụ thể đối với các cơ quan quản lý nhà nước và các tổ chức có liên quan như Bộ GD&ĐT, Tổng cục Dạy nghề, Bộ LĐTB&XH, Bộ VHTT&DL, UBND các tỉnh trong khu vực, nhằm tạo sự phối hợp đồng bộ trong công tác đo tạo, sử dụng và phát triển NNLDL.

Luận án Tiến sĩ chuyên ngành Kinh tế “*Huy động vốn đầu tư cho phát triển NNLDL Việt Nam trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế*” của Đinh Thị Hải Hậu, 2014 [25], bảo vệ tại Học viện Tài chính. Từ đặc điểm, thực trạng của NNLDL, tác giả có đưa ra những nhóm yếu tố có ảnh hưởng tới việc phát triển NNLDL tại Việt Nam hiện nay cũng như các nhóm chỉ tiêu đánh giá sự phát triển NNLDL: (1) Nhóm chỉ tiêu chung về phát triển NNLDL; (2) Nhóm chỉ tiêu về đào tạo NNLDL và (3) Nhóm chỉ tiêu về sử dụng NNLDL. Thông qua kết quả khảo sát, tác giả luận án cũng nhấn mạnh vai trò quan trọng của quản lý nhà nước trong phát triển NNLDL, đặc biệt là trong việc xây dựng và thực thi các chính sách, chiến lược phát triển NNL phù hợp với yêu cầu hội nhập kinh tế quốc tế. Tác giả luận án cũng đưa ra một số giải pháp cho việc phát triển NNLDL, như: Hoàn thiện hệ thống pháp luật nhằm đa dạng hóa vốn đầu tư cho phát triển NNLDL ở Việt Nam; hoàn thiện chính sách đối với phát triển NNLDL; tăng cường hợp tác quốc tế về đào tạo du lịch [25; tr. 161 - 167]. Luận án đã gợi mở hướng nghiên cứu tiếp theo liên quan đến việc phát triển NNLDL ở góc độ quản lý nhà nước, bao gồm các chính sách phát triển về số lượng và chất lượng NNL, cơ chế đào tạo, chính sách thu hút và sử dụng NNLDL, cũng như chiến lược phát triển NNLDL tại các địa phương hoặc vùng du lịch tiêu biểu của Việt Nam.

Luận án Tiến sĩ chuyên ngành Quản lý kinh tế “*Phát triển NNLDL cho các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ*” của Nguyễn Mạnh Hùng, 2019 [46], bảo vệ tại Trường Đại học Thương mại. Luận án đã hệ thống hóa khái niệm phát triển NNLDL qua ba yếu tố chính: gia tăng số lượng, hoàn thiện cơ cấu và nâng cao chất lượng. Tác giả đề xuất 9 nhóm tiêu chí đánh giá chất lượng NNLDL, đồng thời nhấn mạnh vai trò quan trọng của các hoạt động phát triển như: quản lý nhà nước, thu hút NNL, đào tạo - bồi dưỡng và liên kết hợp tác trong lĩnh vực du lịch. Luận án cũng xây dựng 11 tiêu chí đánh giá sự phát triển NNLDL, cùng 3 tiêu chí đánh giá chính sách quản lý nhà nước gồm: tính hiệu quả, tính hấp dẫn và mức độ phù hợp với điều kiện thực tiễn địa phương. Ngoài ra, nghiên cứu phân tích 3 nhóm yếu tố ảnh hưởng đến phát triển NNLDL: môi trường vĩ mô, môi trường ngành và các yếu tố nội tại của doanh nghiệp cũng như người lao động. Đặc biệt, hoạt động

thu hút>NNL được xác định là một trong những mắt xích quan trọng, có tính chất quyết định trong việc nâng cao năng lực cạnh tranh của ngành du lịch vùng trung du và miền núi Bắc Bộ. Từ đó, tác giả đề xuất một số giải pháp phát triển>NNL cho các tỉnh Trung du miền núi phía Bắc: “Hoàn thiện hoạt động quản lý nhà nước trong đào tạo và phát triển>NNL” [46; tr. 149]; “Thực hiện chính sách để thu hút>NNL giỏi về làm việc tại địa phương và các đơn vị kinh doanh du lịch” [46; tr.152]; “Đẩy mạnh đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chất lượng nhân lực du lịch” [46; tr.154]; “Tăng cường hợp tác liên kết, hợp tác trong phát triển>NNL” [46; tr.158].

Nhiều đề tài khoa học các cấp đã nghiên cứu>NNL, như:

Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Nhà nước của Phạm Trung Lương, “*Cơ sở khoa học và giải pháp phát triển>NNL Việt Nam*”, 2010 [52], có phạm vi nghiên cứu về giải pháp phát triển>NNL ở Việt Nam. Thông qua phân tích thực trạng phát triển>NNL tại Việt Nam giai đoạn năm 1992 - 2000 (từ góc độ số lượng, chất lượng>NNL ở doanh nghiệp, đơn vị, cá nhân... tham khảo một số kinh nghiệm quốc tế), tác giả đã hệ thống hóa các vấn đề lý luận về>NNL, xác định những vấn đề cơ bản đặt ra đối với phát triển>NNL. Từ đó, đề tài đưa ra các nhóm giải pháp thiết thực, phù hợp với điều kiện thực tiễn Việt Nam, nhằm nâng cao chất lượng, số lượng và hiệu quả sử dụng>NNL. Nghiên cứu có ý nghĩa định hướng rõ nét cho việc hoạch định chính sách phát triển>NNL, góp phần xây dựng nền du lịch chuyên nghiệp và bền vững trong tiến trình hội nhập quốc tế.

Đề tài của tác giả Lê Văn Minh, “*Liên kết hợp tác trong phát triển du lịch vùng Đồng bằng sông Hồng*”, 2013 [57], đã nhận định: Du lịch vùng ĐBSH sẽ không thể phát triển mạnh và bền vững nếu không đặt trong mối quan hệ các địa phương trong vùng để khai thác bản sắc đặc trưng và thế mạnh của vùng. Do đó, giải pháp liên kết giữ vai trò quan trọng đối với phát triển du lịch vùng. Nội dung của giải pháp gồm: Tăng cường khả năng liên kết, đổi mới nội dung liên kết, mở rộng hình thức liên kết và xây dựng mô hình liên kết. Về hình thức liên kết, tác giả đã đưa ra 2 hình thức tiêu biểu: (1) Tất cả các tỉnh thành trong vùng sẽ liên kết với nhau theo chủ đề chung văn minh sông Hồng; (2) Từng nhóm địa phương với nhau

theo chủ đề riêng như biển Đông. Về chủ thể liên kết sẽ là các doanh nghiệp, Hiệp hội du lịch, và địa phương là nơi cung cấp sản phẩm, tạo môi trường thuận lợi cho liên kết, còn cơ quan quản lý Nhà nước về du lịch ở Trung ương là đầu mối liên kết, đóng vai trò là nhạc trưởng. Sự kết nối tuyến du lịch liên tỉnh, liên vùng chính là sự chia sẻ các sản phẩm du lịch trong cùng một tour du lịch với các sản phẩm đặc sắc nhất và là yếu tố hấp dẫn nhằm kéo dài thời gian lưu trú của du khách. Các địa phương trên cơ sở định hướng sản phẩm du lịch cần phối hợp phát triển sản phẩm, tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp liên kết phát triển sản phẩm.

Nhiều nghiên cứu thể hiện dưới hình thức bài viết đăng trên các Tạp chí khoa học đề cập đến NNLDL, như:

Bài báo của Nguyễn Quốc Nghi *“Ứng dụng sơ đồ VENN¹ trong phát triển nguồn nhân lực du lịch”*, 2009 [62] đăng trên Tạp chí Khoa học Trường - Đại học Cần Thơ, đã đưa ra giải pháp nâng cao chất lượng NNLDL Cần Thơ bằng cách đặt mối liên kết “3 nhà”, trong đó lấy sự phối hợp giữa cơ quan quản lý nhà nước, doanh nghiệp du lịch và cơ sở đào tạo làm trung tâm. Cụ thể, mô hình liên kết được đề xuất nhấn mạnh sự gắn kết giữa Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch với các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn thành phố Cần Thơ và với các cơ sở đào tạo du lịch. Thông qua mối liên kết này, công tác đào tạo và phát triển NNLDL có thể gắn chặt hơn với nhu cầu thực tiễn của thị trường lao động du lịch, từ đó góp phần nâng cao chất lượng đào tạo, tăng khả năng thích ứng nghề nghiệp của người lao động, đồng thời đáp ứng tốt hơn yêu cầu phát triển của ngành du lịch địa phương.

Bài viết *“Đào tạo nhân lực ngành du lịch đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế du lịch”* của Nguyễn Bá Ngọc, 2013 [63], đăng trên Tạp chí Cộng sản, đã phân tích những bất cập tồn tại sau 10 năm thực hiện chiến lược, trong đó nổi bật là tình trạng thiếu đồng bộ giữa công tác đào tạo nhân lực với nhu cầu thực tiễn của ngành du lịch. Từ đó, tác giả nhấn mạnh vai trò của quản lý nhà nước trong việc xây dựng và điều phối kế hoạch đào tạo nhân lực. Tác giả cho rằng công tác đào tạo cần được định hướng rõ ràng theo các chủ trương, chương trình, quy hoạch và chiến

¹Sơ đồ VENN được định nghĩa là một biểu diễn trực quan mạnh mẽ bao gồm các vòng tròn chồng chéo minh họa một cách có hệ thống các đặc điểm chung giữa hai hoặc nhiều thực thể

lược phát triển du lịch quốc gia đến năm 2030. Đồng thời, nghiên cứu cũng đề xuất việc đổi mới tư duy và nhận thức trong toàn hệ thống chính trị - xã hội về vị trí, vai trò của NNLDL như một yếu tố trọng yếu trong phát triển kinh tế du lịch theo hướng bền vững và đáp ứng nhu cầu xã hội.

Đưa ra mô hình đánh giá tiến trình phát triển NNLDL có bài viết của 2 tác giả Nguyễn Thanh Liêm và Nguyễn Văn Long, *“Xây dựng mô hình phát triển nguồn nhân lực trong cụm ngành du lịch”*, 2013 [49], đăng trên Tạp chí Khoa học và Công nghệ - Đại học Đà Nẵng. Để đánh giá mô hình phát triển NNL trong cụm ngành du lịch, tác giả lưu ý: Phân tích nhu cầu, năng lực lĩnh vực công; Phân tích nhu cầu, năng lực lĩnh vực tư và Nhà cung cấp giáo dục đào tạo công và tư. Bài báo cũng chỉ ra rằng, việc phát triển NNL trong ngành du lịch không chỉ quy tụ các thành phần cốt lõi ngành, mà phải có những sự hỗ trợ từ phía chính phủ, cộng đồng, các trung tâm đào tạo NNL, những ngành nghề liên quan.

Bài báo của 2 tác giả Vũ Đức Minh và Dương Hồng Hạnh *“Đào tạo và phát triển nhân lực ngành du lịch trong giai đoạn đến năm 2020”*, 2015 [58], đăng trên Tạp chí Nghiên cứu Kinh tế và Kinh doanh Châu Á, khẳng định: Trong bối cảnh toàn cầu hóa và xu thế hội nhập ngày càng sâu rộng, phát triển NNLDL đã và đang trở thành một trong những nhiệm vụ trọng tâm, mang tính chiến lược đối với sự phát triển bền vững của ngành du lịch. Thực tiễn cho thấy, việc nâng cao chất lượng NNLDL không thể chỉ dựa vào các chính sách đãi ngộ, mà đòi hỏi một cách tiếp cận toàn diện hơn, trong đó công tác đào tạo, đào tạo lại và bồi dưỡng cần được đặt ở vị trí then chốt. Trong giai đoạn phát triển mới, chương trình đào tạo NNLDL cần được chuẩn hóa theo hướng tiếp cận các tiêu chuẩn quốc tế. Điều này không chỉ giúp nâng cao năng lực cạnh tranh của lực lượng lao động trong nước mà còn góp phần tạo dựng hình ảnh chuyên nghiệp, hiện đại cho du lịch Việt Nam trong mắt bạn bè quốc tế. Như vậy, phát triển NNLDL cần được nhìn nhận như một yếu tố mang tính nền tảng, là chìa khóa để chuyển hóa tiềm năng thành lợi thế, từ đó thúc đẩy ngành du lịch phát triển một cách hiệu quả và bền vững trong thời kỳ mới.

Bài viết “*Bổ sung nhân lực chất lượng cao và chuyên nghiệp: Nhiệm vụ then chốt trong phát triển du lịch đồng bằng sông Cửu Long*” trên Tạp chí Khoa học số 69 của Trường Đại học Sư phạm TP. Hồ Chí Minh của hai tác giả Phạm Xuân Hậu và Nguyễn Văn Sỹ, 2015 [26], nhấn mạnh sự cần thiết phải phát triển NNLDL ở khu vực này. Các tác giả nêu ra hai nhóm giải pháp cốt lõi: (1) nâng cao nhận thức và trách nhiệm của các cấp lãnh đạo, chính quyền địa phương trong công tác quản lý và phát triển NNL; và (2) thúc đẩy các hoạt động thu hút, bổ sung nhân lực cả về số lượng và chất lượng. Đặc biệt, bài viết nhấn mạnh vai trò trung tâm của mô hình liên kết “ba nhà” - gồm cơ quan quản lý nhà nước (Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch), doanh nghiệp du lịch, và cơ sở đào tạo nghề du lịch. Các tác giả cũng cho rằng, sự phối hợp chặt chẽ và hiệu quả giữa ba chủ thể này được coi là điều kiện then chốt để xây dựng lực lượng lao động có trình độ, chuyên môn vững vàng, đáp ứng yêu cầu phát triển ngành du lịch trong giai đoạn mới.

Có thể nhận thấy, nhiều nghiên cứu về du lịch và NNLDL ở Việt Nam đã cung cấp những luận cứ lý luận và thực tiễn quan trọng về du lịch, phát triển du lịch, NNLDL. Luận án đã kế thừa những kết quả nghiên cứu về vị trí, vai trò của du lịch trong phát triển kinh tế - xã hội; các yếu tố cấu thành hoạt động du lịch như tài nguyên du lịch, sản phẩm du lịch, kết cấu hạ tầng, thị trường du lịch, quản lý nhà nước và NNLDL; đồng thời kế thừa các quan điểm về phát triển du lịch bền vững, phát triển du lịch vùng và liên kết phát triển du lịch giữa các địa phương.

Bên cạnh đó, nhiều công trình khoa học đã đúc kết những kinh nghiệm có giá trị về khai thác lợi thế tài nguyên, xây dựng sản phẩm du lịch đặc trưng, phát triển du lịch biển, du lịch văn hóa, du lịch nông thôn, du lịch bền vững; đồng thời chỉ ra yêu cầu xây dựng chiến lược phát triển NNLDL gắn với quy hoạch phát triển du lịch, nhu cầu thị trường lao động, chuyển đổi số và hội nhập quốc tế. Đây là những cơ sở quan trọng để luận án tham khảo khi nghiên cứu quá trình phát triển NNLDL vùng DHĐB.

1.1.3. Các công trình nghiên cứu về du lịch và nguồn nhân lực du lịch tại vùng duyên hải Đông Bắc

Cuốn sách *“Phát triển du lịch biển Hải Phòng theo hướng bền vững trong điều kiện hội nhập quốc tế”* của Nguyễn Hoài Nam, 2017 [61], Nxb Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội, đã tập trung nghiên cứu toàn diện về phát triển du lịch biển tại thành phố Hải Phòng trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng sâu rộng. Trên cơ sở hệ thống hóa những vấn đề lý luận về du lịch bền vững và hội nhập quốc tế, tác giả đã phân tích các điều kiện tự nhiên, kinh tế - xã hội và tài nguyên du lịch biển của Hải Phòng, đặc biệt nhấn mạnh vai trò của các khu vực như Cát Bà và Đồ Sơn trong chiến lược phát triển du lịch địa phương. Cuốn sách đồng thời đánh giá thực trạng phát triển du lịch biển Hải Phòng trên các phương diện như cơ sở hạ tầng, sản phẩm du lịch, NNL và công tác quản lý nhà nước. Từ đó, tác giả chỉ ra những hạn chế, bất cập trong quá trình phát triển, đặc biệt là vấn đề khai thác tài nguyên chưa hợp lý, chất lượng dịch vụ chưa đồng đều và năng lực cạnh tranh còn hạn chế trong bối cảnh hội nhập. Trên cơ sở đó, công trình đề xuất hệ thống giải pháp phát triển du lịch biển Hải Phòng theo hướng bền vững, bao gồm: hoàn thiện quy hoạch, nâng cao chất lượng NNL, phát triển sản phẩm du lịch đặc thù, tăng cường liên kết vùng và đẩy mạnh hội nhập quốc tế. Cuốn sách có giá trị tham khảo đối với luận án ở phương diện làm rõ mối quan hệ giữa phát triển du lịch biển theo hướng bền vững với yêu cầu xây dựng NNLDL phù hợp trong bối cảnh hội nhập quốc tế.

Cuốn sách *“Xây dựng làng nghề truyền thống gắn với phát triển du lịch Quảng Ninh”* của tác giả Vũ Văn Viện, 2024 [152], của do Nxb Đại học Quốc gia Hà Nội ấn hành. Tác giả cuốn sách cho rằng: trong thời kỳ hội nhập, du lịch nông nghiệp đã mang lại hiệu quả cho phát triển kinh tế - xã hội ngày càng cao cho nhiều địa phương, doanh nghiệp. Với sự cạnh tranh ngày càng gia tăng của thị trường du lịch trong và ngoài nước, ngành du lịch Quảng Ninh cũng đang phải đối mặt với nhiều thách thức. Từ thực tiễn phát triển du lịch nông nghiệp, nông thôn tại một số huyện của tỉnh Quảng Ninh, tác giả đề xuất nhiều giải pháp thúc đẩy lĩnh vực này, trong đó nhấn mạnh nhiệm vụ phát triển NNLDL. Theo đó, cần

“xây dựng chiến lược phát triển NNL cho du lịch nông nghiệp nông thôn theo từng giai đoạn phát triển của các địa phương, làm cơ sở xác định nhu cầu NNL, cơ sở đề xuất chính sách và triển khai các chương trình nhằm bảo đảm NNL” [152, tr.121-122]; cần “tổ chức đánh giá chất lượng nhân lực định kỳ theo giai đoạn 5 năm, tiến hành phân loại trình độ nghiệp vụ của toàn bộ cán bộ quản lý, nhân viên, người lao động đang công tác, tham gia các hoạt động cung cấp dịch vụ du lịch nông nghiệp nông thôn” [152; tr.122]. Đồng thời, tác giả cũng lưu ý “xây dựng các dự án về đào tạo phát triển NNLDL tại các địa phương nông nghiệp, nông thôn trên địa bàn để xúc tiến kêu gọi, tranh thủ được sự hỗ trợ của các dự án trong nước và quốc tế về phát triển NNLDL. [152; tr.126].

Với các công trình nghiên cứu là luận án Tiến sĩ, có thể kể đến những công trình sau:

“Nghiên cứu, đánh giá tài nguyên du lịch và điều kiện sinh khí hậu phục vụ phát triển du lịch bền vững khu vực Quảng Ninh - Hải Phòng” là tên của Luận án chuyên ngành Địa lý của Nguyễn Đăng Tiến, 2016 [102], bảo vệ tại Học viện Khoa học và công nghệ. Trên cơ sở phân tích những yếu tố thuộc về tự nhiên, xã hội, dựa trên hệ thống các tiêu chí và chỉ tiêu đánh giá tài nguyên du lịch, điều kiện sinh khí hậu, luận án xác định các mức độ thuận lợi đối với từng địa phương và điểm du lịch. Kết quả nghiên cứu xác lập cơ sở khoa học và là tài liệu tham khảo có giá trị cho việc hoạch định chiến lược, thiết kế tổ chức không gian liên kết phát triển du lịch trong tổng thể phát triển kinh tế xã hội chung của khu vực Quảng Ninh - Hải Phòng. Bên cạnh đó, tác giả cũng đề cập một số giải pháp liên quan đến phát triển NNLDL tại Quảng Ninh và Hải Phòng: “Hoàn thiện hệ thống pháp luật nhằm đa dạng hóa vốn đầu tư cho phát triển NNLDL” [102; tr.174]; “Hoàn thiện chính sách đối với phát triển NNLDL” [102; tr.175], trong đó có chính sách đối với người học và người dạy; và có “chính sách về đất đai đối với cơ sở đào tạo du lịch và trung tâm dạy nghề” [102; tr.178].

Cũng tiếp cận nghiên cứu từ chuyên ngành Địa lý có luận án *“Phát triển du lịch Hải Phòng trong liên kết vùng Đồng bằng sông Hồng và duyên hải Đông Bắc”* của Nguyễn Thị Hồng Hải, 2018 [23], bảo vệ tại Viện nghiên cứu chiến lược,

chính sách công thương. Luận án đã tổng quan và làm sáng tỏ được cơ sở lý luận về phát triển du lịch, phát triển du lịch trong liên kết vùng; các tiêu chí đánh giá phát triển du lịch, các nội dung và chỉ tiêu đánh giá hiệu quả phát triển du lịch trong liên kết vùng; từ đó vận dụng vào việc phát triển du lịch ở thành phố Hải Phòng, trong liên kết du lịch vùng từ góc độ quản lý nhà nước và kinh doanh du lịch. Ngoài ra tác giả cũng nêu những nội dung trong liên kết vùng: “liên kết trong quản lý quy hoạch; liên kết trong hình thành thu hút, phân bổ đầu tư” [23; tr.124]; “liên kết trong đào tạo và phát triển NNLDL” [23; tr.124]; đặc biệt tác giả nhấn mạnh đến yếu tố liên kết đào tạo trong phát triển NNLDL, đây là yêu cầu cấp bách nhằm đáp ứng nhu cầu và tốc độ phát triển của ngành du lịch [23; tr 124 - 127].

Nghiên cứu từ góc độ ngành Kinh doanh thương mại có luận án Tiến sĩ của Đoàn Mạnh Cường “*Phát triển sản phẩm của điểm đến du lịch Quảng Ninh - Việt Nam*”, 2018 [15], bảo vệ tại Trường Đại học Thương mại. Luận án tập trung làm rõ cơ sở lý luận về điểm đến du lịch, sản phẩm du lịch và phát triển sản phẩm của điểm đến; đồng thời phân tích thực trạng hệ thống sản phẩm du lịch của tỉnh Quảng Ninh, từ đó đề xuất các định hướng và giải pháp nhằm nâng cao chất lượng, tính hấp dẫn và năng lực cạnh tranh của điểm đến. Trong quá trình phân tích, luận án cũng gián tiếp đề cập đến yêu cầu về đội ngũ lao động phục vụ du lịch, nhất là nhân lực tham gia vào hoạt động tổ chức, cung ứng và khai thác các sản phẩm du lịch, bởi chất lượng sản phẩm du lịch luôn gắn chặt với chất lượng NNL thực hiện. Xét về mục tiêu và phạm vi nghiên cứu, công trình này chủ yếu tiếp cận vấn đề từ góc độ phát triển sản phẩm và quản trị điểm đến du lịch, nên nội dung liên quan đến NNLDL mới chỉ được phản ánh như một yếu tố hỗ trợ cho quá trình phát triển sản phẩm, chưa được nghiên cứu như một đối tượng trung tâm, độc lập và có tính hệ thống. Đây là công trình có giá trị tham khảo quan trọng trong việc nhận diện mối quan hệ giữa phát triển sản phẩm du lịch và yêu cầu về nhân lực, đồng thời cũng cho thấy khoảng trống cần tiếp tục nghiên cứu về sự lãnh đạo của Đảng bộ đối với phát triển NNLDL tại Quảng Ninh.

Luận án Tiến sĩ chuyên ngành Địa lý “*Phát triển du lịch MICE² ở vùng đồng bằng sông Hồng và duyên hải Đông Bắc*” của Vũ Thị Hậu, 2019 [27], bảo vệ tại trường Đại học Sư phạm Hà Nội, đã đề xuất các giải pháp nhằm phát triển du lịch MICE của vùng góp phần vào phát triển du lịch vùng ĐBSH & DHĐB và cả nước. Tác giả luận án cho rằng trên thế giới du lịch MICE đã được nhiều nước triển khai hoạt động và Việt Nam cũng như vùng ĐBSH&DHĐB có thể vận dụng kinh nghiệm từ các nước này. Tuy nhiên, một trong những kinh nghiệm để phát triển loại hình du lịch này được tác giả lưu ý cần “đào tạo phát triển NNLDL MICE có trình độ, đáp ứng đủ số lượng, chất lượng có ý nghĩa vô cùng quan trọng” [27; tr.48]. Tính đến năm 2016, Hà Nội, Hải Phòng và Quảng Ninh là những địa phương có NNLDL đông nhất “chiếm 81,2% tổng số lao động trong toàn vùng” [27; tr.86] nhưng lực lượng chưa qua đào tạo du lịch “chưa vượt quá con số 30%” [27; tr.109]. Ngoài ra, tác giả cũng đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển du lịch MICE ở vùng ĐBSH&DHĐB bao gồm: nhân tố cầu, nhân tố cung. Hệ thống các tiêu chí đánh giá phát triển du lịch MICE được xác định bao gồm: tiêu chí chung (khách du lịch, cơ sở vật chất kỹ thuật, lao động du lịch, tổng thu du lịch); tiêu chí vận dụng cho du lịch MICE (khách du lịch MICE, cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch MICE, tổng thu du lịch MICE, doanh nghiệp kinh doanh du lịch MICE). Nghiên cứu đã thực hiện phương pháp điều tra xã hội học với 540 khách du lịch MICE, 60 doanh nghiệp kinh doanh du lịch MICE để phân tích đánh giá thực trạng phát triển du lịch MICE trên địa bàn nghiên cứu để chỉ ra thành công, hạn chế và nguyên nhân của nó. Từ đó, nghiên cứu đã đưa ra nhóm các giải pháp và biện pháp cụ thể cho phát triển du lịch MICE tại vùng ĐBSH&DHĐB.

Đề cập đến chính sách phát triển các khu du lịch quốc gia, có luận án Tiến sĩ Kinh tế của Dương Thị Hồng Nhung bảo vệ tại trường Đại học Thương mại, “*Chính sách phát triển các khu du lịch quốc gia thuộc vùng Đồng bằng sông Hồng và duyên hải Đông Bắc Việt Nam*”, 2019 [65]. Luận án đã hệ thống hóa và tập

² MICE là viết tắt của 4 chữ trong tiếng Anh (*Meeting, Incentive, Conference/Convention, Exhibition/Event*). Du lịch MICE là loại hình du lịch kết hợp các hoạt động hội họp, khuyến thưởng, hội nghị, hội thảo và triển lãm với các hành vi tiêu dùng các dịch vụ du lịch khác tại nơi đến.

trung làm rõ hơn một số cơ sở lý luận về chính sách phát triển khu du lịch quốc gia tại vùng du lịch: xác định các chính sách phát triển du lịch tại các khu du lịch quốc gia; xác định nội dung và quy trình chính sách phát triển khu du lịch quốc gia, tìm hiểu và đánh giá tác động của các yếu tố ảnh hưởng đến chính sách. Nghiên cứu cũng đưa ra đề xuất các định hướng giúp chính quyền địa phương quản lý tài nguyên du lịch tại địa phương, cụ thể: “Hoàn thiện chính sách bảo tồn, tôn tạo tài nguyên và môi trường du lịch” [65; tr.137]; “Hoàn thiện chính sách đào tạo và phát triển NNLDL” bởi “các chính sách này ở ĐBSH &DHĐB” đã thực hiện nhưng trình độ NNLDL địa phương đa phần còn thấp” [65; tr.144]; “cần khuyến khích người làm du lịch không ngừng chủ động nâng cao tay nghề và đáp ứng ngày một tốt hơn nhu cầu hợp pháp của khách du lịch” [65; tr.144].

“Nâng cao năng lực cạnh tranh của điểm đến du lịch Hạ Long - Quảng Ninh”, Luận án Tiến sĩ ngành Kinh tế du lịch của Nguyễn Thị Quỳnh Hương (2019) [47], bảo vệ tại Trường Đại học Thương mại. Luận án đã tập trung nghiên cứu cơ sở lý luận, thực tiễn về năng lực cạnh tranh của điểm đến du lịch, từ đó xây dựng khung nghiên cứu gồm 10 tiêu chuẩn và 50 tiêu chí đánh giá phù hợp với đặc thù của điểm đến du lịch Hạ Long - Quảng Ninh. Trên cơ sở kết hợp phương pháp định tính và định lượng, tác giả đã phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến năng lực cạnh tranh của điểm đến như: tài nguyên du lịch, NNLDL, sản phẩm du lịch, cơ sở hạ tầng, quản lý điểm đến, hình ảnh điểm đến, doanh nghiệp du lịch, khả năng tiếp cận, giá cả và sự tham gia của cộng đồng địa phương. Từ kết quả nghiên cứu, luận án đề xuất các giải pháp và kiến nghị nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh của điểm đến du lịch Hạ Long trong bối cảnh phát triển và hội nhập. Đây là công trình có giá trị tham khảo quan trọng trong việc nghiên cứu phát triển điểm đến du lịch, đặc biệt gợi mở nhiều luận cứ cho việc xem xét vai trò của NNL như một cấu phần cấu thành năng lực cạnh tranh của điểm đến.

Trong luận án Tiến sĩ ngành Kinh tế *“Quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng”* của Nguyễn Thị Tâm, 2020 [80], bảo vệ tại Trường Đại học Thương mại, Hà Nội, đã nghiên cứu một cách hệ thống và chuyên sâu về vai trò của quản lý nhà nước đối với lĩnh vực kinh doanh lưu trú du

lich. Trên cơ sở hệ thống hóa những vấn đề lý luận về quản lý nhà nước trong du lịch, đặc biệt là đối với hoạt động lưu trú, tác giả đã xây dựng khung phân tích về nội dung, công cụ và phương thức quản lý phù hợp với điều kiện phát triển du lịch trong bối cảnh hội nhập. Luận án tập trung phân tích thực trạng quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng trên các phương diện như xây dựng và thực thi chính sách, quy hoạch, cấp phép, kiểm tra - giám sát chất lượng dịch vụ, cũng như quản lý NNL trong các cơ sở lưu trú. Bên cạnh đó, chính sách đãi ngộ đối với công tác đào tạo bồi dưỡng được tập trung ở các nhóm đối tượng: cán bộ quản lý; lãnh đạo quản lý các doanh nghiệp với “hướng đào tạo phù hợp với trình độ chuyên môn và vị trí từng đơn vị”; “kết hợp nhiều hình thức đào tạo, trong đó ưu tiên đào tạo NNL tại chỗ” [80; tr.75]. Ngoài ra luận án cũng chỉ rõ những hạn chế: do “lực lượng NNL phục vụ công tác quản lý nhà nước về lưu trú du lịch nói riêng và ngành du lịch nói chung tại Hải Phòng còn quá mỏng cho nên sự chuyên môn hóa trong công việc không cao. Một số cán bộ quản lý còn phải đảm nhận nhiều mảng khác nhau, vì vậy ảnh hưởng đến sự chuyên môn hóa và hiệu quả trong công việc” [80; tr.82]; hay như sự thiếu đồng bộ trong chính sách, năng lực quản lý còn hạn chế và chất lượng dịch vụ chưa đồng đều. Từ thực tiễn nghiên cứu, luận án đề xuất hệ thống giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng, bao gồm hoàn thiện thể chế, nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ quản lý, tăng cường ứng dụng công nghệ và nâng cao chất lượng dịch vụ. Nghiên cứu của luận án có giá trị lý luận và thực tiễn, góp phần làm rõ vai trò của quản lý nhà nước trong phát triển du lịch bền vững ở Hải Phòng.

Vũ Văn Viện với luận án Tiến sĩ chuyên ngành Kinh tế “*Phát triển nhân lực của các doanh nghiệp lữ hành vùng Duyên hải Bắc Bộ*”, 2020 [151], bảo vệ tại Trường Đại học Thương mại Hà Nội. Luận án có đề xuất 7 nhóm giải pháp khá đồng bộ nhằm phát triển nhân lực của các doanh nghiệp lữ hành vùng duyên hải Bắc Bộ, trong đó có thành phố Hải Phòng gồm: Nâng cao năng lực quản trị nhân lực của doanh nghiệp; Đẩy mạnh đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chất lượng nhân lực; Hoàn thiện hoạt động quản lý đào tạo và phát triển trong các doanh nghiệp; Thực

hiện hoạt động phát triển nghề nghiệp cho người lao động; Hoàn thiện các chế độ đãi ngộ, đánh giá và khen thưởng người lao động; Thực hiện chính sách thu hút và duy trì những nhân viên giỏi.

Nghiên cứu chính sách phát triển NNLDL ở các doanh nghiệp tại Thành phố Hải Phòng có luận án Tiến sĩ của Phạm Văn Long “*Giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Hải Phòng*”, 2023 [51] tại Viện nghiên cứu chiến lược, chính sách công thương. Luận án đã hệ thống hóa, làm rõ và vận dụng những vấn đề lý luận liên quan đến phát triển NNL nói chung vào phát triển NNLDL cho doanh nghiệp trên địa bàn như: khái niệm, vai trò NNLDL, khái niệm phát triển NNLDL, khái niệm doanh nghiệp du lịch kinh doanh lưu trú, lữ hành, nội hàm phát triển NNLDL, tiêu chí phát triển NNLDL, nhân tố ảnh hưởng đến phát triển NNLDL địa bàn Hải Phòng. Nghiên cứu cũng đã bước đầu làm rõ những thành công, hạn chế và nguyên nhân trong phát triển NNLDL cho doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Hải Phòng. Luận án có đề xuất định hướng, giải pháp và kiến nghị phát triển NNLDL cho các doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Hải Phòng đến năm 2030. Cụ thể, các cơ sở kinh doanh du lịch trên địa bàn thành phố, cần: “Phối hợp chặt chẽ với các cơ sở đào tạo du lịch trên địa bàn thành phố Hải Phòng 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” [51; tr.129].

Lê Hữu Phương với luận án Tiến sĩ chuyên ngành Kinh tế chính trị “*Cơ cấu kinh tế du lịch trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh*”, 2024 [67], bảo vệ tại Học viện chính trị Bộ Quốc phòng, đã làm rõ những vấn đề lý luận về cơ cấu kinh tế du lịch và cơ cấu lại kinh tế du lịch trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh. Tác giả khẳng định: cơ cấu lại kinh tế trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh “phải được đặt trong mối quan hệ tổng thể với cơ cấu lại kinh tế của tỉnh và phù hợp với quá trình cơ cấu lại ngành du lịch của đất nước” [67; tr.152]. Từ đó, tác giả đưa ra giải pháp “tăng cường đào

tạo, bồi dưỡng, nâng cao chất lượng NNLDL đáp ứng yêu cầu cơ cấu lại kinh tế du lịch” [67; tr.179] cần được quan tâm và ưu tiên.

Ở phương diện là Đề tài khoa học có thể điem qua một số công trình sau:

Nguyễn Viết Thái có đề tài cấp tỉnh “*Giải pháp chủ yếu tăng cường sức hấp dẫn của các điểm đến du lịch ở vùng tam giác tăng trưởng kinh tế phía Bắc (Hà Nội - Hải Phòng - Quảng Ninh)*”, 2006 [83]. Tác giả đã hệ thống hóa một số vấn đề lý luận cơ bản về sức hấp dẫn của điểm đến du lịch, đánh giá thực trạng sức hấp dẫn của các điểm đến du lịch trên địa bàn Hà Nội - Hải Phòng - Quảng Ninh. Trên cơ sở đó, tác giả tiến hành đánh giá thực trạng sức hấp dẫn của các điểm đến du lịch trên địa bàn Hà Nội, Hải Phòng và Quảng Ninh, qua đó chỉ ra những tiềm năng, lợi thế cũng như những hạn chế còn tồn tại trong quá trình khai thác và phát triển các điểm đến du lịch trong vùng. Từ kết quả phân tích thực tiễn, đề tài đã đề xuất một số giải pháp chủ yếu nhằm nâng cao sức hấp dẫn của các điểm đến du lịch tại khu vực này, bao gồm các giải pháp về phát triển sản phẩm du lịch, đầu tư cơ sở hạ tầng, tăng cường quảng bá và xúc tiến du lịch, cũng như nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ du khách trong giai đoạn đến năm 2010.

Đề tài nghiên cứu khoa học cấp thành phố của Phạm Văn Long “*Nghiên cứu đề xuất một số giải pháp phát triển nhân lực du lịch của thành phố Hải Phòng trong điều kiện hội nhập quốc tế đến năm 2020*”, 2016 [50], có phân tích: Trong nhiều năm, các cơ sở đào tạo nghề du lịch trên địa bàn thành phố Hải Phòng 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 địa phương. 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 NNLDL 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 NNLDL đó là: (1) Hoàn thiện hệ thống chính sách, cơ chế quản lý phát triển nhân lực ngành du lịch; (2) Công tác đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực ngành du lịch; (3) Xây dựng cơ chế thu hút nhân tài, đãi ngộ và sử dụng hợp lý, hiệu quả NNL.

Đề tài nghiên cứu khoa học cấp thành phố của Nguyễn Hoài Nam “*Nghiên cứu đề xuất một số giải pháp tài nguyên phục vụ phát triển du lịch biển Hải Phòng trong điều kiện hội nhập quốc tế đến năm 2020*”, 2016 [60]. Tác giả đề tài đã đề xuất giải pháp phát triển NNL với các nội dung chính như: UBND huyện Cát Hải phối hợp với Sở Du lịch, các trường nghề thường xuyên mở các lớp bồi dưỡng kiến thức về du lịch cho đội ngũ cán bộ quản lý nhà nước về du lịch và những người lao động phục vụ trong ngành du lịch; đồng thời gắn việc đào tạo với việc trao đổi kinh nghiệm, giao lưu, học hỏi với các tỉnh bạn; Khuyến khích đào tạo và sử dụng NNL tại chỗ phục vụ hoạt động phát triển du lịch ở quần đảo Cát Bà.

Tiếp cận vấn đề trên dưới góc độ bài báo khoa học, có công trình: “*Phát triển nguồn nhân lực tỉnh Quảng Ninh trong bối cảnh chuyển đổi số*” bài viết của Nguyễn Thị Song Hà trên mục Hồ sơ và Sự kiện - Chuyên san của Tạp chí Cộng sản, 2025 [22]. Từ việc phân tích thực trạng và thách thức đối với phát triển nhân lực của tỉnh Quảng Ninh trong bối cảnh chuyển đổi số, tác giả đã đề ra một số giải pháp như: Tiếp tục có cơ chế, chính sách phù hợp để tuyển dụng, đào tạo, thu hút, phát triển nhân lực du lịch, kết hợp với các chính sách thu hút nhân tài công nghệ cao; Tuyển dụng, đào tạo, thu hút, phát triển nhân lực du lịch, trong đó nhân lực du lịch chất lượng cao cần phải đặt trong tổng thể quy hoạch phát triển nhân lực của tỉnh; Rà soát, phân loại các NNLDL căn cứ theo nhu cầu, vị trí việc làm để thực hiện hiệu quả công tác đào tạo, tập huấn nâng cao năng lực; Có hình thức phổ cập kỹ năng số rộng rãi phù hợp thông qua việc đẩy mạnh các hoạt động tuyên truyền, hướng dẫn người dân và doanh nghiệp tham gia thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

Có thể nhận thấy, các công trình nghiên cứu về du lịch và NNLDL tại vùng DHĐB đã cung cấp những luận cứ lý luận và thực tiễn quan trọng cho việc nghiên cứu phát triển du lịch và nguồn nhân lực du lịch ở địa phương. Các nghiên cứu đã làm rõ tiềm năng, lợi thế về tài nguyên du lịch biển, đảo, văn hóa, sinh thái và điều kiện tự nhiên của Quảng Ninh, Hải Phòng; đồng thời phân tích vai trò của du lịch đối với phát triển kinh tế - xã hội, hội nhập quốc tế và liên kết vùng.

Các công trình cũng chỉ ra mối quan hệ chặt chẽ giữa phát triển du lịch với phát triển NNLDL, khẳng định NNL là một trong những yếu tố quyết định chất

lượng dịch vụ, sức hấp dẫn của điểm đến, năng lực cạnh tranh của ngành du lịch và hiệu quả khai thác các sản phẩm du lịch. Nhiều nghiên cứu đã đề cập đến yêu cầu xây dựng chiến lược phát triển NNLDL gắn với quy hoạch phát triển du lịch; đổi mới công tác đào tạo, bồi dưỡng; tăng cường liên kết giữa cơ sở đào tạo với doanh nghiệp; phát triển nguồn nhân lực tại chỗ; hoàn thiện cơ chế, chính sách thu hút, sử dụng và đãi ngộ lao động du lịch; đồng thời nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ quản lý nhà nước về du lịch.

Bên cạnh đó, các công trình đã cung cấp nhiều kinh nghiệm và giải pháp trong phát triển các loại hình du lịch như du lịch biển, du lịch sinh thái, du lịch nông nghiệp, du lịch MICE, du lịch làng nghề và phát triển sản phẩm du lịch đặc thù gắn với lợi thế của từng địa phương. Các nghiên cứu cũng nhấn mạnh vai trò của liên kết vùng và phát triển du lịch bền vững đối với việc nâng cao chất lượng NNLDL trong bối cảnh mới.

Những kết quả nghiên cứu trên là cơ sở quan trọng để luận án tham khảo khi phân tích thực trạng, đánh giá những thành tựu, hạn chế và yêu cầu đặt ra đối với phát triển NNLDL tại Quảng Ninh và Hải Phòng. Đồng thời, đây cũng là cơ sở để luận án tiếp tục nghiên cứu làm rõ vai trò lãnh đạo của các đảng bộ tỉnh, thành phố vùng DHĐB trong việc hoạch định chủ trương, chỉ đạo tổ chức thực hiện và phát triển NNLDL giai đoạn 2011–2020.

1.2. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU CỦA CÁC CÔNG TRÌNH ĐÃ TỔNG QUAN VÀ NHỮNG VẤN ĐỀ LUẬN ÁN TẬP TRUNG NGHIÊN CỨU

1.2.1. Kết quả nghiên cứu của các công trình khoa học đã tổng quan

Về mặt tư liệu:

Các công trình nghiên cứu có liên quan đến đề tài luận án đã khảo cứu nhiều nguồn tư liệu khác nhau, thuộc nhiều thể loại, như: tài liệu văn bản chỉ đạo, quản lý, sách chuyên khảo, sách tham khảo, luận án tiến sĩ, đề tài nghiên cứu và bài báo khoa học... Những tài liệu được các công trình nghiên cứu sử dụng có ý nghĩa trong việc cung cấp những thông tin, dữ liệu có liên quan đến NNLDL, đến xây dựng, phát triển NNLDL ở vùng DHĐB; đồng thời, gợi mở cho NCS phương pháp khai thác, phê phán sử liệu để thực hiện luận án.

Về cách tiếp cận và phương pháp nghiên cứu:

Các công trình nghiên cứu có liên quan đã tiếp cận, sử dụng và vận dụng nhiều phương pháp nghiên cứu thuộc nhiều chuyên ngành khác nhau, trong đó có phương pháp nghiên cứu chuyên ngành của khoa học lịch sử. Đồng thời, các nghiên cứu cũng đã vận dụng các phương pháp nghiên cứu liên ngành: phân tích, tổng hợp, thống kê, so sánh, đối chiếu, điều tra xã hội học... Cách tiếp cận và phương pháp nghiên cứu của các công trình khoa học là những gợi mở để NCS kế thừa và phát triển trong quá trình thực hiện luận án.

Về nội dung:

- Nhiều công trình khoa học có liên quan đã làm rõ những vấn đề lý luận cơ bản và khẳng định tầm quan trọng từ việc phát triển NNLDL đối với nhiều quốc gia trên thế giới, đối với Việt Nam và với nhiều địa phương (trong đó có Hải Phòng và Quảng Ninh). Các nghiên cứu đều khẳng định:>NNL là nhân tố quyết định năng lực cạnh tranh và mức độ phát triển bền vững của ngành du lịch. Việc đầu tư vào đào tạo, bồi dưỡng và phát triển>NNLDL được xem là yếu tố mang tính chiến lược, bảo đảm cho sự tăng trưởng ổn định, hội nhập hiệu quả của ngành trong bối cảnh toàn cầu hóa.

- Nhiều công trình khoa học có liên quan đã đề cập và làm rõ những quan điểm, chủ trương và sự chỉ đạo của Đảng về xây dựng, phát triển>NNLDL; tình hình, kết quả và những hạn chế trong xây dựng>NNLDL ở Việt Nam trong đó có vùng du lịch DHĐB. Nhiều công trình đã đề xuất các giải pháp xây dựng, phát triển>NNLDL, như: hoàn thiện thể chế và cơ chế quản lý nhà nước về>NNLDL (chuẩn kỹ năng, dự báo nhu cầu, kiểm định chất lượng, giám sát an toàn - vệ sinh - môi trường); thu hút, sử dụng và giữ chân nhân lực theo hướng linh hoạt, coi trọng di động lao động và phúc lợi nghề nghiệp; đào tạo, đào tạo lại và bồi dưỡng theo tiếp cận năng lực thực hiện, gắn với thực tiễn doanh nghiệp và yêu cầu của thị trường.

- Một số công trình nghiên cứu đã bước đầu phản ánh tình hình phát triển>NNLDL ở vùng DHĐB mà cụ thể là tỉnh Quảng Ninh và thành phố Hải Phòng; đồng thời đề cập nhất định đến vai trò và sự chỉ đạo của các cấp bộ Đảng trong quá

trình xây dựng và phát triển NNNDL ở vùng DHĐB. Các công trình này không chỉ chỉ ra những kết quả đạt được mà còn làm rõ một số hạn chế, bất cập trong xây dựng và phát triển NNLDL ở vùng du lịch DHĐB. Trên cơ sở đó, một số nghiên cứu đã đề xuất các phương hướng, giải pháp nhằm xây dựng và phát triển NNLDL tương xứng với tiềm năng và yêu cầu phát triển du lịch của hai địa phương Quảng Ninh và Hải Phòng.

Tuy nhiên, đến nay, chưa có công trình nào nghiên cứu về sự lãnh đạo của các Đảng bộ vùng DHĐB đối với công tác xây dựng NNLDL những năm 2011 - 2020 như một đề tài nghiên cứu độc lập, toàn diện và hệ thống. Những phản ánh về công tác xây dựng NNLDL ở vùng DHĐB còn tản mạn, chưa xem xét sự phát triển NNLDL trên phạm vi vùng gắn với quy hoạch tổng thể về phát triển du lịch của Nhà nước.

Đây chính là “khoảng trống” học thuật cần được nghiên cứu để làm rõ vai trò lãnh đạo của các Đảng bộ trong việc triển khai, thực hiện và cụ thể hóa tầm nhìn và định hướng phát triển du lịch nói chung và phát triển NNLDL nói riêng tại vùng có nhiều tiềm năng phát triển du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn.

1.2.2. Những vấn đề luận án tập trung nghiên cứu, giải quyết

Thứ nhất: Những yếu tố tác động đến sự lãnh đạo của các Đảng bộ vùng DHĐB trong công tác phát triển NNLDL từ năm 2011 đến năm 2020 (bao gồm: Tình hình, các xu hướng du lịch quốc tế và trong nước; điều kiện tự nhiên, kinh tế xã hội, những thuận lợi, khó khăn đối với sự phát triển NNLDL vùng DHĐB; tình hình lãnh đạo phát triển NNLDL ở vùng DHĐB trước năm 2011; chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước về phát triển NNLDL từ năm 2011 đến năm 2020).

Thứ hai: Chủ trương và công tác chỉ đạo của các Đảng bộ vùng DHĐB về phát triển NNLDL từ năm 2011 đến năm 2020 (bao gồm: chủ trương; sự chỉ đạo và kết quả đạt được trên các phương diện: Xây dựng chính sách, cơ chế phát triển NNLDL; đào tạo và bồi dưỡng NNLDL; sử dụng, quản lý, thu hút NNLDL).

Thứ ba: Những ưu điểm và hạn chế của các Đảng bộ vùng DHĐB trong lãnh đạo phát triển NNLDL giai đoạn 2011 - 2020 (bao gồm những ưu điểm, hạn chế về nhận thức, chủ trương, hoạt động chỉ đạo tổ chức thực hiện phát triển NNLDL).

Thứ tư: Những kinh nghiệm từ thực tiễn công tác lãnh đạo của các Đảng bộ vùng DHĐB về phát triển NNLDL giai đoạn 2011 - 2020 (bao gồm những kinh nghiệm về nhận thức, chủ trương; những kinh nghiệm trong hoạt động chỉ đạo tổ chức thực hiện phát triển NNLDL).

Tiểu kết chương 1

Tổng quan các công trình nghiên cứu có liên quan cho thấy: các nghiên cứu khoa học trong và ngoài nước đã hệ thống hóa, luận giải khái niệm về du lịch và NNLDL, làm rõ đặc điểm, cơ cấu, vai trò, cùng các nhân tố ảnh hưởng đến sự hình thành và phát triển của NNLDL trong điều kiện hội nhập quốc tế. Nhiều nghiên cứu khẳng định NNLDL không chỉ là lực lượng trực tiếp tham gia hoạt động du lịch, mà còn là yếu tố quyết định chất lượng, tính chuyên nghiệp và năng lực cạnh tranh của ngành du lịch, đặc biệt trong bối cảnh toàn cầu hóa, chuyển đổi số và yêu cầu phát triển bền vững. Các công trình đồng thời chỉ ra sự tác động đa chiều của các yếu tố như chính sách nhà nước, môi trường làm việc, chất lượng đào tạo, mức độ liên kết giữa các chủ thể (Nhà nước - doanh nghiệp - cơ sở đào tạo) và xu hướng di động lao động quốc tế đối với quá trình phát triển NNLDL.

Các nghiên cứu vùng du lịch và NNLDL vùng DHĐB đã xác định rõ đặc điểm tự nhiên, vị trí địa kinh tế - văn hóa, cùng những lợi thế nổi trội về tài nguyên du lịch của khu vực; đề cập đến một số vấn đề về sự phát triển NNLDL trên địa bàn. Các công trình cũng chỉ ra những hạn chế, tồn tại như: hạ tầng du lịch chưa đồng bộ, chất lượng nhân lực còn thấp, thiếu kỹ năng nghề và năng lực ngoại ngữ, cùng sự chênh lệch rõ giữa các địa phương trong vùng. Từ đó, nhiều nghiên cứu khuyến nghị cần xây dựng chiến lược phát triển du lịch vùng gắn với quy hoạch không gian, phát huy lợi thế so sánh của từng địa phương và tăng cường hợp tác liên kết nhằm khai thác hiệu quả các giá trị tài nguyên.

Luận án kế thừa có chọn lọc những kết quả nghiên cứu của các công trình khoa học trong và ngoài nước về các vấn đề lý luận và thực tiễn liên quan đến du lịch, NNLDL và phát triển NNLDL. Đây là cơ sở khoa học quan trọng để NCS xác định hướng tiếp cận, xây dựng khung lý thuyết, định hướng nội dung, phạm vi và phương pháp nghiên cứu, đồng thời tiếp tục làm rõ sự lãnh đạo của các đảng bộ tỉnh, thành phố vùng DHĐB trong phát triển NNLDL từ năm 2011 đến năm 2020.

Chương 2

CHỦ TRƯỞNG VÀ SỰ CHỈ ĐẠO CỦA CÁC ĐẢNG BỘ TỈNH, THÀNH PHỐ VÙNG DUYÊN HẢI ĐÔNG BẮC TRONG PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH (2011 - 2015)

2.1. NHỮNG YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN SỰ LÃNH ĐẠO CỦA CÁC ĐẢNG BỘ TỈNH, THÀNH PHỐ VÙNG DUYÊN HẢI ĐÔNG BẮC VỀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH

2.1.1. Một số vấn đề về nguồn nhân lực du lịch và phát triển nguồn nhân lực du lịch

Về khái niệm nguồn nhân lực du lịch

Đến nay, NNLDL được diễn giải dưới nhiều cách tiếp cận và nội hàm khác nhau, không có một khái niệm thống nhất và phổ quát. Trong các văn kiện của Tổ chức Du lịch thế giới (UNWTO) và Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO) thuộc Liên Hợp quốc không có khái niệm về NNLDL hay lực lượng lao động trong du lịch mà chỉ có khái niệm về việc làm trong du lịch (tourism employment). Tài liệu “Đo lường việc làm trong các ngành du lịch: Cẩm nang hướng dẫn các thực tiễn tốt nhất” (Measuring employment in the Tourism industries: Guide with best practices) do UNWTO & ILO phát hành năm 2014 viết: “Khái niệm việc làm trong du lịch chỉ những việc làm gắn với việc sản xuất các hàng hóa và dịch vụ được khách du lịch sử dụng” [171]. Từ khái niệm đó, có thể hiểu: NNLDL, gắn với những việc làm, có nội hàm rất rộng, là toàn bộ những người lao động làm việc trong các ngành và hoạt động tạo ra hàng hóa và dịch vụ phục vụ khách du lịch.

Tại Việt Nam, trong hệ thống pháp luật và văn bản quản lý nhà nước của Việt Nam, trong đó có Luật Du lịch 2017 (Luật số: 09/2017/QH14. Ban hành ngày 19/6/2017), không có một khái niệm cụ thể, độc lập về NNLDL. Tuy nhiên, thông qua những văn bản do cơ quan quản lý Nhà nước ban hành và trong thực tế chỉ đạo ở các địa phương, thì NNLDL được hiểu là một bộ phận của NNL của một quốc gia, có vai trò quan trọng trong việc phát triển của ngành du lịch, bao gồm toàn bộ lực lượng lao động trong ngành du lịch.

Căn cứ theo Quyết định số 3066/QĐ-BVHTTDL ngày 29/9/2011 của Bộ VHTT&DL về *"Quy hoạch phát triển nhân lực ngành du lịch Việt Nam 2011 - 2020"*, đối tượng quy hoạch gồm: (1) Nhân lực thuộc các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch; (2) Nhân lực của các doanh nghiệp du lịch; (3) Nhân lực thuộc hệ thống cơ sở đào tạo du lịch; và (4) Tổ chức, cá nhân liên quan đến hoạt động du lịch.

Theo đó, có 3 nhóm NNLDL có vai trò trực tiếp đối với hoạt động du lịch: (1) *Nhóm nhân lực có chức năng quản lý nhà nước về du lịch*: Nhóm này có vai trò quan trọng trong việc xây dựng chiến lược phát triển du lịch của quốc gia và từng địa phương, tham mưu cho việc đề ra đường lối, chính sách phát triển du lịch. Bên cạnh đó, họ còn đại diện cho nhà nước để hướng dẫn, giúp đỡ tạo điều kiện cho các doanh nghiệp kinh doanh du lịch hoạt động có hiệu quả. Nhóm lao động này chiếm tỷ trọng không lớn trong toàn bộ NNLDL nhưng có trình độ cao, có sự hiểu biết toàn diện, vĩ mô về du lịch. Nhóm lao động này làm việc trong các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch từ trung ương đến địa phương: Bộ VHTTDL, Cục Du lịch, Sở VHTTDL, Sở Du lịch tại các địa phương; (2) *Nhóm nhân lực thuộc hệ thống cơ sở đào tạo du lịch*: Nhóm lao động này có trình độ học vấn cao, có kiến thức chuyên sâu về du lịch, có chức năng đào tạo NNLDL, nghiên cứu khoa học về du lịch và có vai trò to lớn trong việc phát triển NNLDL, tác động lớn đến chất lượng và số lượng của NNLDL hiện tại và trong tương lai. Nhóm lao động này thường làm việc tại các Viện nghiên cứu, các cơ sở đào tạo du lịch; (3) *Nhóm nhân lực của các doanh nghiệp du lịch*: đây là nhóm có số lượng đông đảo nhất, bao gồm toàn bộ lực lượng lao động làm việc trực tiếp trong các cơ sở, doanh nghiệp du lịch, gồm 3 nhóm nhỏ: nhóm cán bộ quản lý doanh nghiệp; nhóm lao động nghiệp vụ du lịch trực tiếp trong các doanh nghiệp lữ hành, doanh nghiệp vận tải khách du lịch, doanh nghiệp lưu trú và nhóm lao động tại các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch khác như ăn uống, mua sắm, thể thao, chăm sóc sức khỏe, tại các điểm thăm quan, vui chơi, giải trí.

Về phát triển nguồn nhân lực du lịch

Tùy theo góc độ tiếp cận và lĩnh vực hoạt động mà khái niệm về phát triển NNL nói chung, phát triển NNLDL nói riêng có những nội hàm khác nhau. Theo cách tiếp cận của Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO) thuộc Liên Hợp quốc, thì phát triển NNL là việc xây dựng, thực hiện các chương trình để hướng nghiệp, đào tạo người lao động gắn với việc làm.

Điều 1 (Article1) của “Công ước phát triển nguồn nhân lực, số 142” (Human resources development convention, No142) ban hành năm 1975, chỉ ra rằng: phát triển NNL phải thông qua các chính sách, chương trình, có sự phối hợp, đặc biệt là với các có quan dịch vụ việc làm, để hướng nghiệp, đào tạo nghề gắn với việc làm [162].

Khuyến nghị quốc tế số 195 về Phát triển NNL (Recommendation concerning human resources development: Education, training and lifelong learning (No. 195) do ILO ban hành năm 2004, ghi: cần hoạch định, triển khai và đánh giá các chính sách quốc gia về phát triển nguồn nhân lực, giáo dục, đào tạo và học tập suốt đời, bảo đảm tính thống nhất với các chính sách kinh tế, tài khóa và xã hội [164].

Từ những văn bản của Liên hợp quốc và các chủ trương, chính sách về phát triển NNL của Đảng và Nhà nước, có thể xác định: phát triển NNL có nghĩa là phát triển về số lượng, phát triển về chất lượng và phát triển về cơ cấu NNL.

Đối với ngành du lịch: Phát triển về số lượng NNLDL là toàn bộ các hoạt động của cấp bộ Đảng, Nhà nước, địa phương, doanh nghiệp, các cơ sở đào tạo... đề ra và thực hiện nhằm gia tăng số lượng, chất lượng và bảo đảm sự hợp lý về cơ cấu NNLDL đáp ứng nhu cầu phát triển của ngành du lịch. Trong đó, phát triển về số lượng là sự gia tăng về quy mô và tốc độ tăng trưởng lực lượng người lao động trong ngành du lịch theo từng năm và từng giai đoạn. Phát triển về chất lượng là việc nâng cao trình độ học vấn, chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng nghề nghiệp, năng lực quản lý, ngoại ngữ, đạo đức nghề nghiệp và tác phong phục vụ của NNLDL. Phát triển về cơ cấu NNLDL là sự điều chỉnh và hoàn thiện sự phân bố, tỷ lệ và thành phần của đội ngũ lao động trong ngành du lịch theo các tiêu chí như lĩnh vực hoạt động, trình độ đào tạo và loại hình công việc của ngành du lịch được cân đối,

hợp lý; bao gồm: cơ cấu theo lĩnh vực hoạt động du lịch, cơ cấu theo trình độ đào tạo, cơ cấu theo loại hình công việc, cơ cấu theo lãnh thổ.

Ba nội dung phát triển NNLDL nêu trên có mối quan hệ chặt chẽ với nhau, có vai trò rất quan trọng trong nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ du lịch, thúc đẩy và bảo đảm sự phát triển bền vững của ngành du lịch

2.1.2. Những yếu tố tác động đến công tác phát triển nguồn nhân lực du lịch của các đảng bộ tỉnh, thành phố vùng duyên hải Đông Bắc (2011 - 2015)

2.1.2.1. Chuyển biến của du lịch thế giới, khu vực và trong nước

Bước vào thập kỷ thứ hai của thế kỷ XXI, du lịch đã trở thành một xu hướng phổ biến trên toàn cầu. Du lịch quốc tế liên tục tăng trưởng, là ngành có khả năng phục hồi nhanh nhất sau khủng hoảng. Du lịch nội khối chiếm tỷ trọng lớn, du lịch khoảng cách xa có xu hướng tăng nhanh. Du lịch được xem là một trong những lĩnh vực kinh tế dịch vụ phát triển nhanh và mạnh mẽ nhất, góp phần quan trọng vào quá trình phát triển cho từng quốc gia. Những nước đang phát triển đẩy mạnh phát triển du lịch được xác định là còn là giải pháp để xóa đói, giảm nghèo và thúc đẩy kinh tế tăng trưởng bền vững. Nhu cầu du lịch toàn cầu có sự chuyển dịch theo hướng đề cao các giá trị văn hóa truyền thống, tự nhiên và ứng dụng công nghệ số vào các hoạt động du lịch. Xu hướng du lịch mới không chỉ tập trung vào trải nghiệm độc đáo mà còn chú trọng đến tính nguyên sơ, nguyên bản của thiên nhiên, văn hóa, cũng như sự tiện nghi, hiện đại do công nghệ mang lại. Các khái niệm như du lịch bền vững, du lịch xanh, du lịch có trách nhiệm hay du lịch cộng đồng... gắn với xóa đói giảm nghèo, du lịch hướng về cộng đồng và thiên nhiên ngày càng được quan tâm, chú ý. Điều này cho thấy chất lượng môi trường tự nhiên hay văn hóa truyền thống đã trở thành yếu tố quan trọng trong việc nâng cao giá trị trải nghiệm du lịch.

Những thay đổi này đặt ra yêu cầu cấp thiết đối với các quốc gia nói chung và Việt Nam nói riêng, đối với các vùng miền trên cả nước cũng như đối với các địa phương vùng ĐHB trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ và sản phẩm du lịch, trong đó, có một nội dung mấu chốt là phát triển chất lượng NNLDL đáp ứng những yêu cầu mới, ngày càng cao của khách hàng. Điều này không chỉ đóng vai

trò lực lượng cung ứng các hoạt động dịch vụ mà còn là những “sứ giả” giữ gìn, lan tỏa những giá trị văn hóa Việt Nam ra thế giới.

Trong khu vực Đông Nam Á, du lịch của một số quốc gia, như: Thái Lan, Singapore, Malaysia có sự bứt phá mạnh mẽ... Theo đánh giá của Hội đồng du lịch và lữ hành thế giới (WTTC), trong năm 2013, các quốc gia thành viên ASEAN đã đóng góp 112,6 tỉ USD trong xuất khẩu du lịch hoặc thu nhập ngoại hối và 294,4 tỉ USD trong giá trị gia tăng thu được từ điều hành du lịch và lữ hành, mua sắm, giải trí, giao thông vận tải và các nghề nghiệp dịch vụ và khu vực sản xuất khác liên quan đến du lịch, chiếm 12,30% GDP khu vực [3; tr.11]. Sự phát triển đó làm gia tăng những cơ hội cho ngành du lịch Việt Nam phát triển cũng như tạo điều kiện cho Việt Nam tiến hành hợp tác quốc tế về phát triển NNLDL. Tuy nhiên, bên cạnh cơ hội được mở rộng thị trường, nâng cao năng lực cạnh tranh, Việt Nam cũng đối mặt với những thách thức không nhỏ. Để tận dụng lợi thế này, Việt Nam cần đảm bảo phát triển du lịch theo hướng bền vững, ổn định, đồng thời định hình rõ nét bản sắc riêng, xây dựng các sản phẩm du lịch độc đáo nhằm thu hút du khách quốc tế và nâng cao vị thế của du lịch Việt Nam trong khu vực, cũng như trên thế giới. Những yêu cầu trên đây vừa thúc đẩy, vừa đặt ra yêu cầu mới đối với NNLDL của cả nước và của vùng DHĐB, cả về tính chuyên nghiệp về nghiệp vụ, tinh thần trách nhiệm cộng đồng và đạo đức nghề nghiệp.

Ở trong nước, đồng thời với những chuyển biến mạnh mẽ, sâu sắc của đời sống kinh tế xã hội đất nước, những thành tựu của sự nghiệp công nghiệp hóa hiện đại hóa đất nước, du lịch Việt Nam cũng phát triển nhanh chóng về nhiều phương diện. Ngành du lịch ngày càng thể hiện rõ những tính chất của ngành kinh tế mũi nhọn. Nhờ sự tăng trưởng của nền kinh tế và chính sách mở cửa, ngành du lịch Việt Nam đã đạt được những bước phát triển đáng kể. Sự gia tăng thu nhập và nhu cầu nghỉ dưỡng của người dân đã tạo cho du lịch nội địa tăng trưởng mạnh với hơn 25 triệu lượt khách trong năm 2010. Lượng khách quốc tế đến Việt Nam cũng tăng mạnh, từ 2,1 triệu lượt (năm 2000) lên hơn 5 triệu lượt (năm 2010) [64]. Sự phát triển của du lịch cũng thúc đẩy đầu tư vào cơ sở hạ tầng, với hàng loạt khu nghỉ dưỡng, khách sạn cao cấp và khu vui chơi giải trí ra đời, góp phần nâng cao chất

lượng dịch vụ du lịch. Đồng thời, Việt Nam tích cực tham gia hợp tác du lịch quốc tế, tăng cường liên kết với các quốc gia trong khu vực ASEAN, quảng bá hình ảnh đất nước ra thế giới. Bên cạnh những thành tựu đạt được, ngành du lịch Việt Nam cũng đối mặt với nhiều thách thức, như: cơ sở hạ tầng du lịch chưa đồng bộ, chất lượng dịch vụ du lịch vẫn còn hạn chế. Cũng trong giai đoạn này, NNLDL Việt Nam có xu hướng gia tăng rõ rệt cả về quy mô và cơ cấu. Tổng số lao động trong ngành tăng liên tục qua các năm, từ khoảng 450.000 người năm 2000 (gồm 150.000 lao động trực tiếp và 300.000 lao động gián tiếp) lên hơn 1,4 triệu người vào năm 2010 (trong đó 333.400 lao động trực tiếp và 1.100.000 lao động gián tiếp), tức tăng hơn 3 lần sau một thập kỷ. Sự gia tăng này phản ánh tốc độ phát triển nhanh của ngành du lịch Việt Nam trong bối cảnh mở cửa và hội nhập kinh tế quốc tế. Xét về cơ cấu, lao động gián tiếp luôn chiếm tỷ trọng lớn và tăng nhanh hơn so với lao động trực tiếp. Nếu năm 2000, lao động gián tiếp chiếm khoảng 66,7% thì đến năm 2010, tỷ lệ này đã lên tới khoảng 76,7%. Trong khi đó, lao động trực tiếp tuy có tăng về số lượng nhưng tốc độ tăng chậm hơn, từ 150.000 lên 333.400 người. Điều này cho thấy sự phát triển của ngành du lịch không chỉ tạo ra việc làm trong các cơ sở lưu trú, lữ hành mà còn lan tỏa mạnh mẽ sang các lĩnh vực liên quan như vận tải, thương mại, dịch vụ hỗ trợ (*xem Phụ lục 4*).

Sự gia tăng nhanh về số lượng cũng đặt ra những vấn đề cần giải quyết đối với chất lượng NNL. Tỷ lệ lao động trực tiếp – lực lượng quyết định trực tiếp đến chất lượng dịch vụ du lịch – còn chiếm tỷ trọng thấp, trong khi lao động gián tiếp tăng nhanh có thể dẫn đến sự thiếu cân đối trong cơ cấu nhân lực. Bên cạnh đó, tốc độ phát triển nhanh của ngành trong giai đoạn này phần nào tạo áp lực lên công tác đào tạo, bồi dưỡng, khiến chất lượng NNL chưa theo kịp yêu cầu thực tiễn, đặc biệt về kỹ năng nghề nghiệp, ngoại ngữ và tính chuyên nghiệp.

Tình hình trên đây, một mặt, thúc đẩy NNLDL phát triển cả về số lượng, chất lượng; đồng thời, làm bộc lộ những hạn chế rất cần phải tháo gỡ đối với đội ngũ lao động trong ngành du lịch trên cả nước nói chung cũng như ở vùng DHĐB nói riêng.

2.1.2.2. Điều kiện tự nhiên, kinh tế - xã hội vùng duyên hải Đông Bắc

Theo Quyết định số 2163/QĐ-TTg ngày 11/11/2013 của Thủ tướng Chính phủ, vùng du lịch DHĐB (bao gồm tỉnh Quảng Ninh và thành phố Hải Phòng) được xác định là một trong ba vùng du lịch thuộc vùng ĐBSH&DHĐB. Đây là khu vực có vị trí chiến lược, đóng vai trò cửa ngõ ra biển quan trọng của vùng Đồng bằng sông Hồng (ĐBSH) cũng như cả nước.

Điều kiện tự nhiên và kinh tế - xã hội của vùng du lịch DHĐB có tác động sâu sắc và đa chiều đến phát triển NNLDL. Đây là vùng đất rộng lớn, nằm ở cực Bắc của đất nước với gần 400 km đường bờ biển. Phía Bắc giáp Trung Quốc với 3 cửa khẩu lớn: Móng Cái, Hoành Mô và Bắc Phong Sinh; phía Tây và phía Nam giáp các tỉnh thuộc vùng ĐBSH và phía Đông giáp biển Đông.

Nằm ở địa đầu vùng ven biển Đông Bắc, bao gồm khu vực đất liền và vùng hải đảo rộng lớn, vùng DHĐB có lợi thế nổi bật về tài nguyên du lịch phong phú. Tài nguyên du lịch tự nhiên: tài nguyên du lịch biển, đảo và di sản thiên nhiên, tiêu biểu như Vịnh Hạ Long - Di sản thiên nhiên thế giới, khu dự trữ sinh quyển quần đảo Cát Bà, cùng hệ thống đảo, bãi biển, cảnh quan ven biển phong phú, các điểm nước khoáng có độ khoáng hóa cao: Quang Hanh (Cẩm Phả), Khe Lặc (Tiên Yên), Đồng Long (Bình Liêu), Tiên Lãng (Tiên Lãng), Thuồng Luồng (Cát Bà)... Tài nguyên du lịch văn hóa và lịch sử: là vùng đất tập trung nhiều di tích: bãi cọc Bạch Đằng, đền Tràng Kênh, bãi cọc Cao Quỳ - cảng Vạn Ninh (Vân Đồn), hệ thống hầm lò ở Quảng Ninh, khu di tích Yên Tử, đền Cửa Ông, chùa Long Tiên, chùa Quỳnh Lâm, đền An Sinh, đình Trà Cổ, đình Quan Lạn (Quảng Ninh), chùa Dư Hàng, chùa Mỗ, chùa tháp Tường Long, cụm di tích Tràng Kênh, Núi Voi (Hải Phòng); các lễ hội, làng nghề truyền thống, làng Việt cổ đặc trưng như lễ hội Tiên Công, lễ hội đình Trà Cổ, đình Quan Lạn, đình Trung Bản, đình Yên Giang, đền Trần Hưng Đạo, miếu Vua Bà, đền Trung Cốc, lễ hội Soóng Cọ (Quảng Ninh); hội hát Đúm, lễ hội làng cá Cát Bà, lễ hội Minh Thề (Hải Phòng)... Vùng DHĐB sở hữu một nền ẩm thực phong phú và độc đáo, mang đặc trưng của vùng biển, vùng núi cao, đồng thời pha trộn những nét đặc sắc của văn hóa ẩm thực khu vực biên giới và hải đảo. Các sản vật nổi tiếng đã làm nên thương hiệu cho vùng như: sá

sùng Vân Đồn, mực ống Cô Tô, chả mực Hạ Long, miến dong Bình Liêu, trà hoa vàng Ba Chẽ, nếp cái hoa vàng Đông Triều, nước mắm Cát Hải, nem cua bể, ... và rất nhiều đặc sản của đồng bào dân tộc Tày, Sán Chỉ sinh sống tại Bình Liêu, Ba Chẽ, Đầm Hà, Tiên Yên... Đặc điểm trên đây tạo điều kiện để phát triển nhiều loại hình du lịch, thu hút nhiều đối tượng du khách trong nước và quốc tế, từ đó, vừa thúc đẩy, vừa tạo ra nhu cầu lớn về NNLDL cả về số lượng và cơ cấu nghề nghiệp, đặc biệt trong các lĩnh vực lưu trú, lễ hành, hướng dẫn và dịch vụ giải trí biển.

Nếu như điều kiện tự nhiên, văn hóa và lịch sử của vùng du lịch DHĐB đóng vai trò định hướng nhu cầu về số lượng, cơ cấu NNLDL thì điều kiện kinh tế - xã hội có tác động, ảnh hưởng lớn đến nâng cao chất lượng cũng như khả năng phát triển bền vững của NNLDL. DHĐB thuộc vùng kinh tế trọng điểm, trong đó các địa phương giữ vai trò là hai trong ba đỉnh của tam giác tăng trưởng Hà Nội – Hải Phòng – Quảng Ninh. Với vị trí địa lý thuận lợi, khu vực này là cửa ngõ ra biển chủ yếu của phía Bắc, đồng thời là đầu mối giao lưu kinh tế, đối ngoại, hội nhập với khu vực, thế giới, gắn kết chiến lược với các cực tăng trưởng lớn ở Đông Á và Đông Nam Á... Sự phát triển kinh tế với tốc độ tăng trưởng tương đối cao và liên tục của tỉnh Quảng Ninh và thành phố Hải Phòng đã góp phần cải thiện đáng kể thu nhập và đời sống của nhân dân, từ đó tạo ra những tiền đề thuận lợi cho việc thu hút NNL từ các địa phương khác, cũng như thúc đẩy đầu tư vào đào tạo nghề và nâng cao chất lượng NNLDL. Bên cạnh đó, việc giữ vai trò là trung tâm đào tạo và cung ứng NNL cho cả nước đã tạo cho địa phương những lợi thế đáng kể trong phát triển NNLDL theo hướng nâng cao chất lượng, chuẩn hóa kỹ năng và tăng cường tính chuyên nghiệp.

Mạng lưới giao thông vùng DHĐB phát triển tương đối đồng bộ, đa dạng và hiện đại, tạo điều kiện thuận lợi cho kết nối nội vùng, liên vùng và mở rộng giao thương quốc tế. Hệ thống kết cấu hạ tầng giao thông của vùng được phát triển tương đối đồng bộ, bao gồm đầy đủ các phương thức vận tải như đường bộ, đường biển, đường thủy nội địa, đường hàng không và đường sắt. Mạng lưới này gắn với nhiều đầu mối giao thông quan trọng, tiêu biểu là cửa khẩu quốc tế Móng Cái, các cảng biển Cái Lân, Hòn Gai, Hải Phòng cùng các cảng hàng không Cát Bi và Vân

Đồn. Đặc biệt, việc tuyến cao tốc Hà Nội – Hải Phòng – Quảng Ninh chính thức đưa vào khai thác từ năm 2018 đã góp phần tăng cường khả năng kết nối liên vùng, rút ngắn thời gian di chuyển, tạo động lực quan trọng thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội nói chung và ngành du lịch của vùng nói riêng. Bên cạnh đó, hệ thống có sở hạ tầng du lịch, khách sạn, nhà hàng và hạ tầng công nghệ trong vùng cũng khá phát triển. Những điều kiện trên đây tạo thuận lợi cho việc học hỏi, rèn luyện tay nghề, nâng cao chất lượng NNLDL.

Đặc điểm xã hội và dân cư của vùng DHDB là những nhân tố tác động đến xây dựng, phát triển NNLDL. Tỉnh Quảng Ninh có 34 dân tộc, trong đó có 7 dân tộc với quy mô số dân lớn (trên 1000 người), cư trú thành những cộng đồng, có ngôn ngữ và bản sắc riêng gồm: Kinh, Hoa, Tày, Sán Dìu, Sán Chay, Nùng. Còn lại là những dân tộc có quy mô dân số nhỏ như: Mường, H'Mông, Thái, Khơ mú v.v... Chiếm tỷ lệ lớn nhất là dân tộc Kinh (87,7%)³, tiếp sau là các dân tộc Dao (5,3%), Tày (3,1%), Sán Dìu (1,6%), Sán Chay (1,2%). Các dân tộc thiểu số tập trung chủ yếu khu vực miền núi các huyện Hoành Bồ, Tiên Yên, Ba Chẽ, Hải Hà, Đàm Hà. Thành phố Hải Phòng có 30 dân tộc, trong đó, dân tộc Kinh chiếm tỷ trọng lớn nhất (99,8%), các dân tộc thiểu số chiếm 0,2%, trong đó có người Hoa, Tày có quy mô dân số trên 1000 người, người Mường, Nùng, Thái quy mô trên 100 người. Các dân tộc thiểu số ở đây tập trung khu vực ven biển và hải đảo. Sự đa dạng về dân tộc, dân cư cùng với truyền thống yêu nước, sự gắn bó, am hiểu văn hóa, việc gìn giữ phong tục tập quán và tinh thần hiếu khách của cư dân địa phương tạo nên tiềm năng lớn cho phát triển NNLDL. Trình độ dân trí, kỹ năng giao tiếp và nhận thức về du lịch của cộng đồng địa phương ở Quảng Ninh và Hải Phòng ngày càng được nâng lên đã góp phần định hình chất lượng phục vụ và tính chuyên nghiệp của NNL.

Nằm trong vùng du lịch DHDB, hai địa phương Hải Phòng và Quảng Ninh vừa phát huy những lợi thế về du lịch nội địa vừa có điều kiện đề tăng cường hợp tác, trao đổi, học hỏi, cùng nhau phát triển du lịch. Hải Phòng sở hữu tài nguyên du

³ Tính đến ngày 01/4/2019 (Cục Thống kê tỉnh Quảng Ninh).

lich đa dạng, phù hợp để phát triển các loại hình du lịch nghỉ dưỡng, vui chơi giải trí, du lịch văn hóa, đặc biệt là tiềm năng du lịch đô thị (city tour). Quảng Ninh có thế mạnh nổi bật về du lịch sinh thái, du lịch tâm linh và du lịch biển đảo. Trong bối cảnh xu hướng liên kết du lịch ngày càng trở thành động lực quan trọng thúc đẩy tăng trưởng, với xu hướng du lịch mới, việc phối hợp chặt chẽ giữa hai địa phương không chỉ giúp bổ trợ lẫn nhau, mà còn tạo ra những sản phẩm du lịch hấp dẫn, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động du lịch trong khu vực. Hải Phòng và Quảng Ninh có thể tập trung khai thác các điểm - tuyến du có lợi thế nổi trội du lịch: Vịnh Hạ Long, Vân Đồn, Móng Cái, Yên Tử, Cát Bà, Đồ Sơn...; phát triển các loại hình du lịch mạo hiểm như đạp xe vượt dốc, leo núi, dù lượn, chèo thuyền kayak, trekking... Sự liên kết và hợp tác giữa Hải Phòng và Quảng Ninh đã tạo điều kiện thuận lợi cho quá trình trao đổi kinh nghiệm, học hỏi lẫn nhau trong phát triển và nâng cao chất lượng NNLDL ở mỗi địa phương; đồng thời thúc đẩy sự dịch chuyển lao động du lịch giữa hai địa phương, qua đó từng bước hình thành một thị trường lao động du lịch mang tính liên kết vùng.

Bên cạnh những thuận lợi cơ bản trên, đặc điểm tự nhiên, kinh tế - xã hội của vùng du lịch DHĐB cũng chứa đựng những khó khăn đối với công tác phát triển NNLDL. Đặc điểm địa hình phân tán, tính mùa vụ rõ rệt của du lịch biển và điều kiện tự nhiên có phần khắc nghiệt vào mùa mưa bão cũng đặt ra những thách thức đối với việc thu hút, phân bổ và ổn định nguồn lao động. Điều kiện kinh tế - xã hội của các địa phương trong vùng vẫn tồn tại sự chênh lệch về trình độ phát triển; trình độ học vấn, nhận thức về kinh tế du lịch của một bộ phận dân cư còn hạn chế, chưa đồng đều, đã ảnh hưởng trực tiếp đến công tác phát triển, nâng cao chất lượng NNL, tình trạng thiếu hụt lao động có tay nghề cao và kỹ năng ngoại ngữ, đặc biệt ở các khu vực vùng sâu vùng xa.

2.1.2.3. Tình hình phát triển nguồn nhân lực du lịch vùng duyên hải Đông Bắc trước năm 2011

Trong quá trình lãnh đạo phát triển ngành du lịch trước năm 2011, các cấp Đảng bộ, chính quyền thành phố Hải Phòng và Đảng bộ, chính quyền tỉnh Quảng Ninh đã quan tâm lãnh đạo phát triển NNLDL.

Về xây dựng đề án, bổ sung quy hoạch, cơ chế phát triển nguồn nhân lực du lịch:

Tại Hải Phòng, trước năm 2011, một số văn bản quan trọng đã từng bước đặt nền tảng cho việc phát triển NNLDL. Nghị quyết số 32-NQ/TW ngày 05/8/2003 của Bộ Chính trị về “*Xây dựng và phát triển thành phố Hải Phòng trong thời kỳ công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước*”, xác định phương hướng, nhiệm vụ phát triển Hải Phòng đến năm 2020, nhấn mạnh: “thành phố phải tập trung xây dựng và phát triển Hải Phòng xứng đáng là thành phố cảng”, “là một trong những trung tâm công nghiệp, thương mại lớn của cả nước và trung tâm dịch vụ, du lịch, thủy sản, giáo dục và y tế của vùng duyên hải Bắc Bộ” [7; tr.1]. Năm 2006, HĐND thành phố ban hành Nghị quyết số 20/2006/NQ-HĐND về “*Đẩy mạnh phát triển du lịch giai đoạn 2006 - 2010, định hướng đến năm 2020*”, trong đó xác định rõ: “đào tạo, nâng cao chất lượng NNLDL đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch, chú trọng lãnh đạo quản lý hoạt động kinh doanh. Phấn đấu đến năm 2010 số lao động và dịch vụ đạt 32.000 người, trong đó 50% qua đào tạo” [29; tr.2]. Ngoài ra, các văn bản như Quyết định số 704/QĐ-UBND và Quyết định số 706/QĐ-UBND ngày 03/4/2002 của UBND thành phố về phê duyệt quy hoạch chi tiết thị trấn Cát Bà và thị xã Đồ Sơn; Nghị quyết số 04/2008/NQ-HĐND ngày 18/4/2008 của HĐND thành phố về phát triển NNL chất lượng cao; cùng Nghị quyết số 01/2009/NQ-HĐND ngày 29/4/2009 về phát triển kinh tế biển đều đặt ra yêu cầu nâng cao chất lượng NNL nhằm đáp ứng định hướng phát triển du lịch tại các địa bàn trọng điểm.

Tại Quảng Ninh, Quyết định số 4991/2001/QĐ-UBND ngày 28/12/2001 của UBND tỉnh về phê duyệt “*Quy hoạch phát triển du lịch tỉnh Quảng Ninh giai đoạn 2001 - 2010*” [119] là một văn bản có ý nghĩa quan trọng, trong đó nhấn mạnh yêu cầu quy hoạch các điều kiện bảo đảm cho phát triển du lịch, bao gồm cả yếu tố NNL. Đây được xem là cơ sở ban đầu để tỉnh từng bước hình thành các kế hoạch đào tạo và chuẩn bị NNL cho các ngành dịch vụ, trong đó có du lịch.

Nhìn tổng thể, đến trước năm 2011, chính sách phát triển NNLDL ở Hải Phòng và Quảng Ninh đã bước đầu được hình thành, song chủ yếu được lồng ghép

trong các nghị quyết, định hướng phát triển du lịch, chưa phát triển thành một hệ thống chính sách chuyên biệt, đồng bộ và mang tính dài hạn. Điều này cho thấy, các địa phương vùng DHĐB đã có những nhận thức chính sách ban đầu về vai trò NNLDL, tuy nhiên mức độ thể chế hóa còn chưa thật đầy đủ

Về công tác đào tạo, bồi dưỡng, phát triển nguồn nhân lực du lịch:

Tại Quảng Ninh, đến năm 2010, dù chưa có trường Đại học đào tạo chuyên ngành du lịch, nhưng Quảng Ninh lại có 9 cơ sở đào tạo nghề du lịch, bao gồm 1 trường cao đẳng, 1 trung tâm bồi dưỡng tại chức tỉnh và 7 cơ sở dạy nghề. Hàng năm các cơ sở này tuyển sinh và đào tạo được trên 2.000 học viên có trình độ cao đẳng, trung cấp, sơ cấp nghề du lịch với các chuyên ngành chủ yếu như: quản trị kinh doanh lữ hành, khách sạn, hướng dẫn viên, kỹ thuật chế biến món ăn, kỹ thuật phục vụ buồng, bàn, bar, lễ tân. Lượng tuyển sinh các chuyên ngành du lịch ngày càng tăng ở các bậc đào tạo. Đồng thời, UBND tỉnh cũng chỉ đạo nâng cấp trường Trung học Văn hóa Nghệ thuật Quảng Ninh thành trường Cao đẳng Văn hóa, Nghệ thuật và Du lịch Hạ Long, qua đó từng bước hoàn thiện hệ thống đào tạo chuyên ngành du lịch tại địa phương. Ngoài ra, Quảng Ninh cũng chú trọng đầu tư cơ sở vật chất và đội ngũ giáo viên cho trường Cao đẳng Văn hóa Nghệ thuật và Du lịch Hạ Long, Trung tâm bồi dưỡng tại chức Tỉnh, Trung tâm giới thiệu việc làm Quảng Ninh, và một số cơ sở đào tạo khác, tạo nền tảng quan trọng cho việc nâng cao chất lượng NNLDL [74].

Bên cạnh đó, hằng năm Sở VHTT&DL Quảng Ninh cũng phối hợp với các trường đại học, cao đẳng và các ngành liên quan bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ và đào tạo lại cho hàng nghìn học viên là lao động trong các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh (nghiệp vụ buồng, lễ tân, bar, hướng dẫn viên du lịch cho các khách sạn và doanh nghiệp lữ hành; nghiệp vụ du lịch cho lao động làm việc trên tàu chở khách du lịch thăm vịnh Hạ Long). Tranh thủ sự hỗ trợ của Tổng cục Du lịch về công tác phát triển NNL, Quảng Ninh đã tổ chức chương trình đào tạo kiến thức quản lý tổ chức các sự kiện, bồi dưỡng kiến thức cho cán bộ quản lý về nghiệp vụ chuyên môn trong và ngoài nước, hệ thống lý luận chính trị về hội nhập kinh tế quốc tế. Từ năm 2007 đến năm 2010 tỉnh đã cử 15 lượt cán bộ

tham gia các khóa đào tạo từ 1 đến 3 tháng tại các nước như: Bỉ, Pháp, Tây Ban Nha, Hàn Quốc, Trung Quốc... Đồng thời cử nhiều lao động trong các doanh nghiệp, tham gia các khóa học về đào tạo nghiệp vụ và phát triển đào tạo viên, trong chương trình dự án phát triển NNLDL của cộng đồng châu Âu do Tổng cục Du lịch triển khai.

Tại Hải Phòng, từ năm 2006 đến năm 2010, được sự chỉ đạo của Thành ủy, hệ thống cơ sở giáo dục - đào tạo ngành du lịch đã phát triển ở cả 3 cấp: Sơ cấp, Trung cấp và Đại học. Một số cơ sở giáo dục có đào tạo, bồi dưỡng ngành du lịch ở Hải Phòng trong giai đoạn này: trường Đại học Hải Phòng, trường Cao đẳng nghề và dịch vụ; Trung tâm thông tin xúc tiến du lịch... Trong số này, trường Cao đẳng nghề du lịch và dịch vụ giữ vai trò chủ lực, với quy mô tuyển sinh hàng năm lên tới 500 - 600 sinh viên. Theo thống kê của Sở VHTTDL Hải Phòng, từ năm 2007 đến trước năm 2010, tổng số học viên, sinh viên tốt nghiệp tại các cơ sở đào tạo là 6.096 người, bình quân tăng 11,69% so với giai đoạn trước [72]. Các hoạt động đào tạo và đánh giá kỹ năng nghề trong lĩnh vực du lịch tại Hải Phòng còn có sự tham gia của đại diện doanh nghiệp, chuyên gia thực tiễn, giảng viên và cơ quan quản lý nhà nước, cho thấy mối liên kết giữa cơ sở đào tạo - doanh nghiệp - cơ quan quản lý đã từng bước được hình thành. Cũng trong giai đoạn này, ngành du lịch Hải Phòng cũng bắt đầu triển khai tổ chức các khóa đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ đánh giá kỹ năng nghề quốc gia đối với các nghề như hướng dẫn du lịch, kỹ thuật chế biến món ăn, dịch vụ nhà hàng.... Điều này phần nào phản ánh nỗ lực của địa phương trong việc nâng cao chất lượng, chuẩn hóa và chuyên nghiệp hóa NNLDL. Dù công tác đào tạo, liên kết và bồi dưỡng NNLDL ở Hải Phòng trước năm 2011 chưa thật sự đồng bộ, nhưng đã tạo ra nền tảng quan trọng cho giai đoạn phát triển sau này.

Về sử dụng, quản lý và thu hút nguồn nhân lực du lịch:

Trước năm 2011, cả Hải Phòng và Quảng Ninh đều đã bước đầu quan tâm đến vấn đề thu hút, đào tạo và sử dụng NNLDL, song các chính sách liên quan chủ yếu vẫn được thể hiện lồng ghép trong các văn bản quy hoạch, nghị quyết và định hướng phát triển du lịch, chưa hình thành thành một hệ thống chính sách chuyên

biệt, đồng bộ và đủ mạnh dành riêng cho lĩnh vực này. Tại Hải Phòng, Nghị quyết số 20/2006/NQ-HĐND về “*Đẩy mạnh phát triển du lịch giai đoạn 2006 - 2010, định hướng đến năm 2020*” đã đề cập tương đối rõ đến việc xây dựng “cơ chế ưu đãi, hỗ trợ” cho phát triển du lịch, trong đó có nội dung về “đào tạo lại, đào tạo mới nhân lực du lịch” và “cơ chế thu hút nhân tài phục vụ du lịch địa phương”; đồng thời nhấn mạnh yêu cầu ưu tiên đào tạo ngoại ngữ, có chế độ ưu đãi về quyền lợi, phụ cấp, vị trí công tác đối với lao động có trình độ chuyên môn và ngoại ngữ tốt, cũng như quan tâm bồi dưỡng đội ngũ giảng viên, cán bộ quản lý đào tạo>NNLDDL[29].

Trong khi đó, ở Quảng Ninh, dù trước năm 2011 chưa có văn bản riêng về chính sách đãi ngộ>NNLDDL, song Quyết định số 4991/2001/QĐ-UB về phê duyệt “*Quy hoạch phát triển du lịch tỉnh Quảng Ninh giai đoạn 2001 - 2010*” và các định hướng phát triển du lịch của tỉnh đã cho thấy sự chú ý ngày càng rõ hơn đối với yêu cầu chuẩn bị, đào tạo, nâng cao chất lượng đội ngũ lao động phục vụ ngành. Trên thực tế, Quảng Ninh đã từng bước triển khai các hoạt động bồi dưỡng, chuẩn hóa nghiệp vụ, nâng cao chất lượng>NNLDDL gắn với yêu cầu phát triển của các địa bàn trọng điểm như Hạ Long, Móng Cái, Uông Bí và Vân Đồn. Tuy nhiên, xét trên bình diện chung, chính sách thu hút và đãi ngộ>NNLDDL ở cả hai địa phương trong giai đoạn trước năm 2011 vẫn chủ yếu mang tính định hướng và khuyến khích, chưa được cụ thể hóa thành các cơ chế đủ mạnh về tài chính, tiền lương, hỗ trợ đào tạo, điều kiện làm việc hay giữ chân lao động chất lượng cao.

Trong bức tranh tổng thể vùng ĐBSH&DHĐB trước năm 2011, Hải Phòng và đặc biệt là Quảng Ninh là hai địa phương có quy mô>NNLDDL nổi trội hơn hẳn (xem Phụ lục 5). Trong khi Quảng Ninh luôn giữ vị trí cao nhất với số lao động du lịch tăng từ 8.932 lên 23.500 người, tương đương khoảng 163,1%, thì Hải Phòng đứng thứ hai với quy mô tăng từ 8.600 người lên 9.000 người trong cùng giai đoạn, tương ứng 4,65%, phản ánh xu hướng phát triển theo hướng ổn định. So với các tiểu vùng du lịch thuộc vùng ĐBSH và DHĐB, số lượng>NNLDDL của Hải Phòng và Quảng Ninh cao hơn đáng kể, điều này phản ánh mức độ phát triển sớm hơn của ngành du lịch và khả năng tạo việc làm lớn hơn trong lĩnh vực này. Nhưng, nếu xét

về tốc độ tăng trưởng, Hải Phòng và Quảng Ninh lại có mức tăng bình quân thấp hơn so với một số địa phương có quy mô nhỏ hơn, do đã xuất phát từ nền nhân lực du lịch tương đối lớn. Điều đó cho thấy, trước năm 2011, Hải Phòng và Quảng Ninh không chỉ giữ vai trò là những địa phương có lợi thế về phát triển du lịch, mà còn là những trung tâm có quy mô NNLDL tương đối lớn ở khu vực phía.

Tuy nhiên, dù được đánh giá là những địa phương có ngành du lịch phát triển vào nhóm hàng đầu của Việt Nam có hoạt động du lịch phát triển, nhưng trong giai đoạn từ 2005 đến 2010 số lượng NNL biên chế cho công tác quản lý nhà nước tại các địa phương vùng DHĐB gần như không được bổ sung. Ở Quảng Ninh, năm 2007, toàn tỉnh có 43 lao động quản lý, trong đó cấp tỉnh 25 người, cấp địa phương là 18 người. Năm 2008, Sở Văn hóa - Thông tin, Sở Thể Thao và Sở Du lịch sáp nhập thành Sở VH TT & DL. Đối với, Sở Du lịch (cũ) mô hình tổ chức gồm có 03 lãnh đạo (01 Giám đốc, 02 Phó giám đốc). Sau khi sáp nhập còn 01 lãnh đạo phụ trách khối du lịch và 3 phòng chuyên môn về du lịch đó là: Phòng Nghiệp vụ du lịch, phòng Phát triển Tài nguyên du lịch, Trung tâm Thông tin - Xúc tiến du lịch. Các phòng này đảm nhận công việc như một sở du lịch trước khi sát nhập. Ngoài 18 lao động thuộc 3 phòng trên, số lao động còn lại người được biên chế ghép ở các bộ phận khác như: Thanh tra, văn phòng, tổ chức, kế toán, đầu tư xây dựng cơ bản. Số lao động còn lại thuộc 14 huyện, thị xã, thành phố. Trung bình mỗi địa phương được 1 biên chế, riêng 3 Trung tâm du lịch (Móng Cái, Hạ Long, Vân Đồn) được biên chế 2 lao động chuyên trách du lịch. Với số lượng lao động và cơ cấu bộ máy tổ chức như trên, nên công tác quản lý nhà nước du lịch Quảng Ninh gặp không ít khó khăn, trong khi lao động khối doanh nghiệp tăng dần hàng năm, nhưng tốc độ tăng, giảm của mỗi loại hình kinh doanh rất khác nhau [74], [75].

Ở các cơ sở đào tạo, số lượng NNLDL không đáp ứng yêu cầu của một trung tâm du lịch có tốc độ phát triển mạnh. Thực tế đến năm 2010, ngành du lịch Quảng Ninh rất cần một lực lượng lao động lớn có kỹ năng nghề nghiệp, năng lực quản trị doanh nghiệp và quản lý nhà nước về lĩnh vực du lịch, điều này cũng phản ánh phần nào các cơ sở cấp độ đào tạo thấp, quy mô nhỏ. Riêng trường Cao đẳng văn

hoá nghệ thuật và du lịch Hạ Long có khoa Du lịch với 49 giảng viên. Các cơ sở đào tạo khác hầu hết liên kết với các trường Cao đẳng, Đại học có chức năng đào tạo du lịch và mời chuyên gia, trưởng các bộ phận kinh doanh có kiến thức và kinh nghiệm thực tiễn tham gia giảng dạy. Tuy nhiên, các thống kê cho thấy chất lượng NNLDL ở Quảng Ninh tính đến trước năm 2011 còn hạn chế nhiều từ trình độ học vấn lẫn trình độ chuyên môn kỹ thuật, kỹ năng nghề nghiệp...

Tại Hải Phòng, năm 2011, Sở VH TT & DL thành phố có 2 phòng chuyên môn đảm nhiệm công việc, với tổng số 14 cán bộ, phần lớn là cán bộ trẻ, trong đó có 10 người có thời gian công tác dưới 10 năm, đã qua đào tạo hoặc bồi dưỡng chuyên môn. Tuy nhiên, kỹ năng nghiệp vụ thực tiễn còn yếu, năng lực ngoại ngữ chưa đáp ứng yêu cầu, phần lớn chỉ giao tiếp tiếng Anh ở mức cơ bản, chưa đủ khả năng phục vụ tốt khách quốc tế. NNL tham gia quá trình cung ứng dịch vụ du lịch cho du khách trên địa bàn thành phố Hải Phòng còn thấp. Sự 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 hạn chế. Nguồn kinh phí được phân bổ cho công tác đào tạo còn khá khiêm tốn. Hoạt động liên kết giữa cơ sở đào tạo với các doanh nghiệp kinh doanh du lịch còn lỏng lẻo, chưa thật sự hiệu quả, dẫn đến chương trình đào tạo thiếu tính thực tế, nặng về lý thuyết. Hầu hết các doanh nghiệp du lịch thường không có kế hoạch dài hạn trong tuyển dụng, đào tạo, bồi dưỡng cho công tác phát triển NNL. Việc dự báo nhu cầu NNLDL cho các doanh nghiệp trên địa bàn Hải Phòng chưa được các cơ quan chức năng quan tâm đúng mức. Hiện tượng thiếu cục bộ NNLDL, đặc biệt là NNL 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, tập trung nhiều nhất tại các trọng điểm du lịch như Cát Bà, Đồ Sơn. Những hạn chế, tồn tại của NNLDL 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 của địa phương. Do vậy, phát triển NNLDL có ý nghĩa quan trọng, quyết định sự phát triển của ngành du lịch trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

Nhìn chung, đến trước năm 2011, NNLDL tại các tỉnh, thành phố vùng ĐHĐB tuy đã có sự gia tăng, nhưng vẫn ở quy mô nhỏ, cơ cấu chưa hợp lý, dẫn đến năng lực chưa đáp ứng tương xứng với tiềm năng và nhu cầu phát triển. NNLDL có trình độ, tay nghề cao chưa nhiều. Đội ngũ cán bộ quản lý nhà nước, quản lý doanh nghiệp, chuyên gia hoạch định chính sách, nghiên cứu chiến lược phát triển ngành còn ít, đặc biệt thiếu chuyên gia đầu ngành giỏi chuyên môn, nghiệp vụ du lịch. Chất lượng nhân lực quản lý ở địa phương còn nhiều bất cập,>NNL thuộc các ngành nghề kinh doanh mới, doanh nghiệp mới chưa được đào tạo đầy đủ và bài bản. Sự mất cân đối về độ tuổi, giới tính và nghiệp vụ chuyên môn giữa các địa phương là hạn chế lớn. Việc đào tạo lại, bồi dưỡng NNLDL tại chỗ cũng như chính sách thu hút, hỗ trợ NNLDL còn nhiều hạn chế.

2.1.2.4. Chủ trương của Đảng, Nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch

Tiếp nối những quan điểm, chủ trương của Đảng về phát triển du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn được khẳng định tại Đại hội Đảng lần thứ IX (2001), được cụ thể hóa thành “*Chiến lược phát triển du lịch đến năm 2010*”, từ năm 2011, Đảng đề ra nhiều chủ trương về phát triển du lịch đáp ứng những yêu cầu của sự nghiệp đẩy mạnh sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa, hội nhập quốc tế.

Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XI (2011) của Đảng trong khi đề ra định hướng phát triển kinh tế - xã hội, đổi mới mô hình tăng trưởng, cơ cấu lại nền kinh tế đã chủ trương: “Tập trung phát triển một số ngành dịch vụ có lợi thế”; “Hình thành một số trung tâm dịch vụ, du lịch có tầm cỡ khu vực và quốc tế”; “đa dạng hóa sản phẩm và các loại hình du lịch, nâng cao chất lượng để đạt chuẩn quốc tế”[19; tr.117], quảng bá du lịch gắn với phát huy các giá trị văn hóa và thông tin đối ngoại.

Đại hội nhấn mạnh: “Phát triển nhanh nguồn nhân lực, nhất là nguồn nhân lực chất lượng cao, tập trung vào việc đổi mới căn bản và toàn diện nền giáo dục quốc dân; gắn kết chặt chẽ phát triển nguồn nhân lực với phát triển và ứng dụng khoa học và công nghệ” [19; tr.116-117].

Để cung ứng kịp thời NNL đáp ứng yêu cầu phát triển KT-XH, Đại hội đưa ra giải pháp:

“Phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, nhất là nguồn nhân lực chất lượng cao là một đột phá chiến lược, là yếu tố quyết định đẩy mạnh phát triển và ứng dụng khoa học và công nghệ, cơ cấu lại nền kinh tế, chuyển đổi mô hình tăng trưởng và lợi thế cạnh tranh quan trọng nhất, bảo đảm cho phát triển nhanh, hiệu quả và bền vững. Đặc biệt coi trọng phát triển đội ngũ cán bộ lãnh đạo, quản lý giỏi, đội ngũ chuyên gia, quản trị doanh nghiệp giỏi, lao động lành nghề và cán bộ khoa học và công nghệ đầu đàn. Đào tạo nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu đa dạng, đa tầng của công nghệ và trình độ phát triển của các lĩnh vực, ngành nghề. Thực hiện liên kết chặt chẽ giữa các doanh nghiệp, cơ sở sử dụng lao động, cơ sở đào tạo và Nhà nước để phát triển nguồn nhân lực theo nhu cầu xã hội. Thực hiện các chương trình, đề án đào tạo nhân lực chất lượng cao đối với các ngành, lĩnh vực chủ yếu, mũi nhọn. Chú trọng phát hiện, bồi dưỡng, phát huy nhân tài; đào tạo nhân lực cho phát triển kinh tế tri thức” [19; tr.130]

Thực hiện Nghị quyết Đại hội XI, ngày 30/12/2011, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 2473/QĐ-TTg phê duyệt “*Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*”, xác định: “phát triển du lịch trở thành” “theo hướng hiện đại, có trọng tâm, trọng điểm”, “gắn với việc bảo tồn và phát huy các giá trị văn hóa của dân tộc”[97; tr.1]. Chiến lược chỉ rõ, cần huy động tối đa nguồn lực trong và ngoài nước, khai thác có hiệu quả tiềm năng, lợi thế quốc gia về điều kiện tự nhiên và bản sắc văn hóa; đồng thời, phải đẩy mạnh liên kết vùng, tạo động lực thúc đẩy du lịch phát triển đồng bộ, hiệu quả. Chiến lược cũng nhấn mạnh ưu tiên phát triển các loại hình du lịch chủ đạo, bao gồm: du lịch biển đảo, du lịch văn hóa, du lịch sinh thái; cần tập trung xây dựng và phát triển các sản phẩm du lịch theo hướng “xanh”, đảm bảo tính bền vững, tôn trọng các yếu tố tự nhiên và văn hóa địa phương, đồng thời gìn giữ những giá trị nguyên bản của tài nguyên du lịch Việt Nam.

Đối với công tác phát triển NNLDL, chiến lược đưa ra giải pháp: “đảm bảo chất lượng, số lượng, cân đối về cơ cấu ngành nghề và trình độ đào tạo đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch và hội nhập quốc tế”; “Phát triển mạng lưới cơ sở đào tạo về du lịch mạnh, cơ sở vật chất kỹ thuật, thiết bị giảng dạy đồng bộ, hiện đại; chuẩn hóa chất lượng giảng viên; chuẩn hóa giáo trình khung đào tạo du lịch”; “Xây dựng và tổ chức thực hiện chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển nhân lực du lịch phù hợp với nhu cầu phát triển du lịch từng thời kỳ, từng vùng, miền trong cả nước; từng bước thực hiện chuẩn hóa nhân lực du lịch hợp chuẩn với khu vực và quốc tế, đặc biệt chú trọng nhân lực quản lý du lịch và lao động có tay nghề cao”; “Đa dạng hóa phương thức đào tạo; khuyến khích đào tạo tại chỗ, tự đào tạo theo nhu cầu của doanh nghiệp” [97; tr.4].

Nhằm hiện thực hóa mục tiêu đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, đóng góp ngày càng lớn vào GDP và thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội, ngày 22/01/2013, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 201/QĐ-TTg phê duyệt “*Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*”. Theo đó, ngành du lịch cần phát triển theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại, có trọng tâm, trọng điểm, chú trọng nâng cao chất lượng và hiệu quả, khẳng định thương hiệu và năng lực cạnh tranh trên thị trường trong nước và quốc tế. Trên cơ sở quy hoạch này, để khai thác hiệu quả tiềm năng du lịch, tận dụng cơ hội trong nước và quốc tế, tạo bước đột phá mạnh mẽ cho ngành. Ngày 08/4/2014, Chính phủ tiếp tục ban hành Nghị quyết số 02/NQ-CP về “*Một số giải pháp đẩy mạnh phát triển du lịch Việt Nam trong thời gian tới*”. Nghị quyết nhấn mạnh yêu cầu nâng cao nhận thức xã hội về vai trò của du lịch, khẳng định đây là ngành kinh tế tổng hợp, mang nội dung văn hóa sâu sắc, có tính liên ngành, liên vùng cao, không chỉ đóng góp tích cực vào sự phát triển kinh tế mà còn thúc đẩy chuyển dịch cơ cấu lao động và phát triển bền vững. Để hiện thực hóa mục tiêu này, cần ưu tiên đầu tư, xây dựng các cơ chế, chính sách ưu đãi, triển khai các chương trình và đề án cụ thể nhằm đưa du lịch thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, đóng góp quan trọng vào sự phát triển chung của đất nước [12].

Với định hướng: Phát triển NNL Việt Nam phải có tầm nhìn dài hạn, có những bước đi phù hợp với từng giai đoạn, gắn với yêu cầu hội nhập quốc tế, ngày 22/7/2011, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 1216/QĐ-TTg về phê duyệt “*Quy hoạch phát triển nhân lực Việt Nam 2011 - 2020*”. Quyết định nêu rõ: căn cứ vào mục tiêu và định hướng phát triển phù hợp với quy hoạch ngành du lịch, phương hướng đặt ra là: “đến năm 2015 tổng số NNLDL đạt 620 nghìn người, năm 2020 là 870 nghìn người, tỷ lệ nhân lực qua đào tạo ở hai thời điểm trên khoảng 58,0% tổng số nhân lực của ngành” [96; tr.5].

Cụ thể hóa chủ trương của Đảng và Chính phủ về chiến lược phát triển nhân lực quốc gia, đồng thời thúc đẩy du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn đóng góp vào tăng trưởng kinh tế bền vững, ngày 29/9/2011, Bộ VHTTDL đã ban hành Quyết định số 3066/QĐ-BVHTTDL về phê duyệt “*Quy hoạch phát triển nhân lực ngành du lịch giai đoạn 2011 - 2020*”. Quy hoạch xác định rõ phát triển NNLDL là một bộ phận quan trọng trong chiến lược phát triển NNL quốc gia đến năm 2020. Xuất phát từ vai trò quan trọng của NNLDL không chỉ đối với sự phát triển của ngành mà còn góp phần quan trọng vào quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước, quy hoạch đã chỉ ra những hạn chế còn tồn tại như: mục tiêu đào tạo chưa rõ ràng, quy mô và cơ cấu đào tạo còn manh mún, chất lượng NNL chưa đáp ứng yêu cầu thực tiễn; công tác phát triển NNL mới chỉ tập trung vào đào tạo mới, chưa chú trọng bồi dưỡng NNL tại chỗ; công tác quản lý NNL còn chồng chéo, thiếu định hướng chiến lược, dẫn đến việc sử dụng NNLDL chưa hiệu quả. Do đó, quy hoạch nhấn mạnh: phát triển NNLDL nhằm “tăng cường số lượng, nâng cao chất lượng, tính chuyên nghiệp và hợp lý hóa cơ cấu nhân lực ngành du lịch; nâng cao năng lực và chất lượng của hệ thống đào tạo du lịch đáp ứng yêu cầu hội nhập khu vực; và nâng cao nhận thức cộng đồng về du lịch và nhân lực ngành du lịch; tạo động lực và lợi thế thúc đẩy du lịch phát triển nhanh và bền vững, thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn” [10; tr.4]

Trước yêu cầu cần thiết của quá trình phát triển, công tác quy hoạch NNLDL đã được xác định là nhiệm vụ ưu tiên hàng đầu. Công việc này nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ lao động, bảo đảm khả năng thích ứng với bối cảnh hội nhập quốc tế

sâu rộng, đồng thời tạo nền tảng vững chắc để ngành du lịch thực sự phát huy vai trò là ngành kinh tế mũi nhọn, đóng góp tích cực vào tăng trưởng kinh tế và phát triển của đất nước.

Quan điểm, chủ trương của Đảng, chiến lược của Nhà nước về phát triển du lịch, về phát triển NNL nói chung và NNLDL nói riêng đã có định hướng chỉ đạo, thúc đẩy và tạo thuận lợi cho các đảng bộ vùng DHĐB về phát triển NNLDL.

2.2. CHỦ TRƯỞNG CỦA CÁC ĐẢNG BỘ TỈNH, THÀNH PHỐ VÙNG DUYÊN HẢI ĐÔNG BẮC VỀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH

Trong bối cảnh mới của thế giới và trong nước, trước những yêu cầu mới đặt ra đối với du lịch, vận dụng chủ trương của Đảng, chính sách của Nhà nước, các đảng bộ tỉnh, thành phố vùng DHĐB đề ra định hướng phát triển NNLDL.

Căn cứ vào các Quyết định được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt: Quyết định số 579/QĐ-TTg ngày 19/4/2011 về phê duyệt “*Chiến lược phát triển nhân lực Việt Nam giai đoạn 2011 - 2020*”, Quyết định số 2473/QĐ-TTg ngày 20/12/2011 về phê duyệt “*Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*”, Quyết định số 2163/QĐ-TTg ngày 11/11/2013 về phê duyệt “*Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch vùng Đồng bằng sông Hồng và Duyên hải Đông Bắc đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*” và Quyết định số 3066/QĐ-BVHTTDL về phê duyệt “*Quy hoạch phát triển nhân lực ngành du lịch giai đoạn 2011 - 2020*” (ngày 29/9/2011), các đảng bộ tỉnh, thành phố vùng DHĐB đã vận dụng, cụ thể hóa chủ trương của Đảng và Chính phủ bằng việc triển khai đồng bộ các chiến lược phát triển NNLDL, hướng tới mục tiêu phát triển du lịch bền vững, hiệu quả.

Tại Hải Phòng, Nghị quyết Đại hội Đảng bộ thành phố Hải Phòng lần thứ XIV, nhiệm kỳ 2010 - 2015, xác định rõ định hướng phát triển: cần phát huy hiệu quả và lợi thế nổi trội, đặc biệt là những lợi thế về vị trí địa lý, hệ thống cảng biển, tài nguyên biển - đảo và không gian ven biển. Trên nền tảng đó, tạo động lực để Hải Phòng phát triển nhanh, mang tính đột phá, hướng thành phố trở thành “trung tâm giáo dục - đào tạo, y tế và khoa học - công nghệ của vùng duyên hải Bắc Bộ” [84;

tr.4]. Theo đó, Thành ủy Hải Phòng chủ trương “Xây dựng và phát triển đô thị Hải Phòng theo hướng đô thị xanh, văn minh, hiện đại và thông minh. Tiếp tục thực hiện tốt ba khâu đột phá chiến lược về phát triển kết cấu hạ tầng kinh tế-xã hội, phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao và đẩy mạnh cải cách hành chính” [84; tr.5-6].

Trên cơ sở đó, Thành ủy Hải Phòng tập trung chỉ đạo việc rà soát, hoàn chỉnh và hoàn thiện các quy hoạch phát triển, làm cơ sở để xây dựng các dự án trọng điểm, ưu tiên đầu tư các lĩnh vực dịch vụ, nhất là các dự án dịch vụ chất lượng cao gắn với kinh tế biển và du lịch biển. Ngoài ra, thành phố chủ động thu hút sự tham gia của các tập đoàn kinh tế và doanh nghiệp lớn trong nước và quốc tế. Việc triển khai các dự án phải bảo đảm quy mô, tầm vóc mang tính quốc gia và khu vực, có khả năng tạo động lực và sức lan tỏa mạnh mẽ, qua đó thúc đẩy kinh tế dịch vụ - du lịch phát triển đột phá, góp phần đẩy nhanh quá trình chuyển dịch cơ cấu kinh tế của Hải Phòng theo hướng hiện đại và bền vững.

Thực hiện Quyết định số 1448/QĐ-TTg ngày 16/9/2009 của Thủ tướng Chính phủ về điều chỉnh “*Quy hoạch chung xây dựng thành phố Hải Phòng đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2050*”, Nghị quyết Đại hội Đảng bộ thành phố Hải Phòng lần thứ XIV và sự chỉ đạo của Thành ủy, ngày 21/12/2010, UBND thành phố ban hành Quyết định số 2217/QĐ-UBND phê duyệt “*Đề án Quy hoạch phát triển ngành dịch vụ đến năm 2020*” đã xác định rõ vai trò của khu vực dịch vụ, trong đó du lịch là một ngành kinh tế quan trọng, tạo cơ sở cho việc dự báo và chuẩn bị NNL chuyên ngành.

Ngày 15/11/2011, Ban Thường vụ Thành ủy Hải Phòng ban hành Nghị quyết 01-NQ/TU về “*Đẩy mạnh cải cách hành chính nhà nước của thành phố giai đoạn 2011 - 2015*”. Nghị quyết nêu yêu cầu cải cách chế độ công vụ, công chức, tinh gọn bộ máy, nâng chất lượng đội ngũ cán bộ nói chung. Mặc dù không nêu trực tiếp đến lĩnh vực du lịch, nhưng nghị quyết này đóng vai trò nền tảng về thể chế và quản lý nhà nước, tạo hành lang thuận lợi để phát triển các ngành dịch vụ, đặc biệt là du lịch và đầu tư dịch vụ công [85].

Với chủ đề năm “Du lịch và Đô thị”, năm du lịch quốc gia ĐBSH và Hải Phòng, ngày 28/11/2013, Thành ủy Hải Phòng ban hành Nghị quyết số 09-NQ/TU về “*Phương hướng, nhiệm vụ, giải pháp phát triển kinh tế - xã hội năm 2014*”, trong đó nhấn mạnh: Hải Phòng cần “tạo điểm nhấn quan trọng, xây dựng hình ảnh thành phố” [86]. Nghị quyết xác định, trong thời gian tới phải đẩy nhanh thực hiện Đề án “Điều chỉnh cơ cấu kinh tế, đổi mới mô hình tăng trưởng, nâng cao khả năng cạnh tranh của kinh tế thành phố, đảm bảo yêu cầu phát triển nhanh, bền vững đến năm 2020, định hướng đến năm 2025”[86]. Thành ủy Hải Phòng nhấn mạnh: tập trung đẩy mạnh đổi mới cơ cấu kinh tế theo hướng hiện đại, ưu tiên tái cơ cấu và phát triển các ngành, sản phẩm công nghiệp chủ lực; đồng thời chú trọng phát triển các ngành dịch vụ có tiềm năng, lợi thế cạnh tranh và hàm lượng khoa học - công nghệ cao, tạo giá trị gia tăng lớn như dịch vụ cảng biển, vận tải, logistics, du lịch, thương mại và tài chính. Xúc tiến quảng bá du lịch, ưu tiên “người Việt Nam dùng hàng Việt Nam”. Bên cạnh đó, cần chú trọng, nâng cao công tác đào tạo NNL, đặc biệt công tác về dạy nghề, hỗ trợ thông tin trong giao dịch việc làm.

Sau hơn 2 năm thực hiện Chiến lược phát triển NNL, Kết luận 07- KL/TU của Thành ủy Hải Phòng (ngày 5/12/2013) về “*Sơ kết 5 năm thực hiện Nghị quyết số 18-NQ/TU và bổ sung một số nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu đến năm 2020*”, đã bổ sung mục tiêu mới: “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, kinh tế biển, công nghiệp tàu thủy, cơ khí chính xác, điện - điện tử, các ngành công nghệ cao”[87; tr.2].

Có thể nhận thấy, Kết luận số 07-KL/TU của Thành ủy Hải Phòng đã thể hiện bước phát triển mới trong tư duy chiến lược về phát triển NNL, phù hợp với yêu cầu hội nhập và định hướng chuyển dịch cơ cấu kinh tế của thành phố. Những nội dung bổ sung trong Kết luận không chỉ góp phần hoàn thiện Chiến lược phát triển NNL giai đoạn mới, mà còn tạo điều kiện thuận lợi để nâng cao chất lượng lao động, đặc biệt trong các lĩnh vực ưu tiên như du lịch và kinh tế biển. Đây là cơ sở quan trọng để ngành du lịch Hải Phòng xây dựng đội ngũ NNL

có trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp và năng lực quản trị hiện đại, đáp ứng yêu cầu phát triển nhanh, bền vững của ngành du lịch trong thời kỳ mới.

Tại Quảng Ninh, chủ trương phát triển NNLDL nằm trong định hướng phát triển NNL và định hướng phát triển du lịch phục vụ sự nghiệp CNH-HĐH của tỉnh. Thực hiện Nghị quyết Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh lần thứ XIII, nhiệm kỳ 2010 - 2015, về "Phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, nhất là nguồn nhân lực chất lượng cao phục vụ công nghiệp hóa, hiện đại hóa, chuyển dịch cơ cấu kinh tế" [103; tr.2-3], Tỉnh ủy Quảng Ninh đã xây dựng và ban hành nhiều nghị quyết, chương trình về phát triển NNL, trong đó bao gồm NNLDL: Chương trình hành động số 26-Ctr/TU của BCH Đảng bộ tỉnh "Thực hiện đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa trong điều kiện kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa và hội nhập quốc tế"; Nghị quyết số 15-NQ/TU ngày 9/6/2014 của BCH Đảng bộ tỉnh về "Đẩy mạnh cải cách hành chính và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao tỉnh Quảng Ninh đến năm 2020, tầm nhìn đến 2030".

Định hướng phát triển du lịch và NNLDL được khẳng định rõ trong Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh lần thứ XIII cũng như Nghị quyết số 20/2011/NQ-HĐND của HĐND tỉnh về "Các nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu thực hiện kế hoạch phát triển kinh tế xã hội giai đoạn 2011 - 2015". Các nghị quyết này đều xác định rõ mục tiêu:

"Phát triển dịch vụ du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn trên cơ sở khai thác tốt danh thắng vịnh Hạ Long, vịnh Bái Tử Long, biển đảo và các khu di tích trọng điểm, tạo thành các tour du lịch nhằm đa dạng hóa sản phẩm du lịch"; "hình thành các khu du lịch sinh thái cao cấp, du lịch gắn với chữa bệnh, nghỉ dưỡng; sớm xây dựng các điểm hoạt động vui chơi giải trí tại các địa bàn du lịch nhằm kéo dài thời gian lưu trú của khách." [39; tr.1]

Ngoài ra, các nghị quyết cũng nhấn mạnh: công tác quản lý di sản Vịnh Hạ Long phải được gắn với phát triển dịch vụ du lịch, trong đó chú trọng giải quyết các vấn đề về bảo vệ môi trường, bảo đảm an ninh trật tự và quản lý các nhà bè, làng chài trên vịnh. Tỉnh ủy Quảng Ninh dự kiến tốc độ tăng trưởng khách du lịch

quốc tế bình quân đạt khoảng 7,8%/năm và khách du lịch nội địa đạt khoảng 5,8%/năm [39; tr. 2].

Đặc biệt trong năm 2013, Tỉnh ủy Quảng Ninh lần lượt ban hành Nghị quyết số 07-NQ/TU ngày 24/5 về “*Phát triển du lịch Quảng Ninh giai đoạn 2013 -2020, định hướng đến năm 2030*” và Thông báo số 1133-TB/TU ngày 27/12 về “*Xây dựng, phát triển sản phẩm du lịch tỉnh Quảng Ninh*”. Theo đó, quan điểm chỉ đạo được Tỉnh ủy Quảng Ninh đưa ra: “Phát triển du lịch bền vững theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại, hiệu quả; có trọng tâm, trọng điểm; để du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn với tỷ trọng ngày càng cao trong cơ cấu GDP của tỉnh; góp phần thực hiện thắng lợi Chiến lược gắn với đổi mới mô hình tăng trưởng, tái cơ cấu nền kinh tế, chuyển đổi phương thức phát triển từ “nâu” sang “xanh”; nhấn mạnh:

“Phát triển du lịch dựa vào nguồn lực bên trong là chủ yếu, có chiến lược, cơ bản và lâu dài; đồng thời huy động tối đa các nguồn lực bên ngoài. Tăng cường xã hội hóa, thu hút mạnh mẽ nguồn lực trong nước và quốc tế cho đầu tư kết cấu hạ tầng tại các trung tâm du lịch, phát triển sản phẩm du lịch chất lượng cao; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và xã hội hóa trong quản lý, khai thác, bảo tồn các tài nguyên du lịch” [106; tr.3].

Nghị quyết số 07/NQ-TU cũng nhấn mạnh: Quảng Ninh cần tập trung đẩy mạnh phát triển du lịch theo hướng nhanh, bền vững và chuyên nghiệp, khai thác hiệu quả tiềm năng của các Di sản - Kỳ quan thiên nhiên thế giới như Vịnh Hạ Long, Vịnh Bái Tử Long, Yên Tử cùng các giá trị văn hóa - lịch sử đặc sắc, phấn đấu trở thành trung tâm du lịch quốc tế của cả nước. Phát triển du lịch gắn với bảo tồn tài nguyên thiên nhiên, gìn giữ bản sắc văn hóa dân tộc, bảo vệ môi trường sinh thái; đồng thời kết hợp chặt chẽ với phát triển kinh tế biển, góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế, chuyển dịch cơ cấu lao động, củng cố quốc phòng - an ninh và nâng cao năng lực cạnh tranh vùng. Ngoài ra, ngành du lịch Quảng Ninh cần tập trung xây dựng, hoàn thiện Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Quảng Ninh giai đoạn 2013 - 2020, tầm nhìn đến 2030 theo hướng chiến lược, hội nhập quốc tế; nâng cao hiệu lực quản lý nhà nước, gắn kết quy hoạch du lịch với quy hoạch vùng, khu, điểm và các dự án trọng điểm; đồng thời khảo sát, đánh giá nguồn tài nguyên du

lịch làm cơ sở hoạch định chính sách và thu hút đầu tư. Một trong những yếu tố thể hiện rõ tính quyết liệt trong khâu phát triển NNL cho ngành du lịch được tỉnh ủy Quảng Ninh nhấn mạnh: “Ban Cán sự đảng Ủy ban Nhân dân tỉnh chỉ đạo các sở, ngành liên quan tập trung đào tạo ngoại ngữ cho đội ngũ nhân viên phục vụ và hướng dẫn viên du lịch đạt chuẩn quốc tế”[104; tr. 4].

Ngoài ra, Tỉnh ủy cũng chỉ đạo phải đẩy mạnh công tác đào tạo, bồi dưỡng, chuẩn hóa và nâng cao chất lượng NNLDL trên các lĩnh vực; phải thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn, thực hành nhằm nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, nhân viên ngành du lịch. Đồng thời, tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, bảo đảm chất lượng lao động tại các cơ sở kinh doanh du lịch. Nghị quyết đã xác định rõ: sau năm 2015, Quảng Ninh tập trung chỉ đạo nâng cao chất lượng NNLDL, bảo đảm được trang bị kiến thức, kỹ năng cơ bản đáp ứng yêu cầu phát triển ngành. Tiếp tục đầu tư, hoàn thiện hệ thống các cơ sở đào tạo du lịch tại các trung tâm du lịch của tỉnh. Giai đoạn sau năm 2020, xây dựng Quảng Ninh trở thành trung tâm đào tạo NNLDL chất lượng cao của khu vực và cả nước. Các cấp, các ngành chủ động tham mưu, đề xuất cơ chế, chính sách thu hút, phát triển và xã hội hóa công tác đào tạo, bồi dưỡng NNLDL; gắn đào tạo với nhu cầu thực tiễn, bảo đảm NNL có trình độ, kỹ năng và tác phong chuyên nghiệp.

Ngày 31/12/2013, Thủ tướng Chính phủ đã ký Quyết định số 2622/QĐ-TTg Phê duyệt “*Quy hoạch tổng thể phát triển kinh tế - xã hội tỉnh Quảng Ninh đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2023*”, nhấn mạnh: trong định hướng phát triển thương mại và dịch vụ, đặc biệt dịch vụ du lịch, Quảng Ninh cần: “Phát triển du lịch một cách toàn diện, có trọng tâm, trọng điểm, trên cơ sở các tài sản vốn có như các kỳ quan thiên nhiên thế giới, văn hóa riêng của tỉnh”; “Phấn đấu đến năm 2020, du lịch là một trong những nguồn tăng trưởng kinh tế chính của Quảng Ninh với lượng du khách đến Quảng Ninh đạt khoảng 10,5 triệu lượt người”[100].

Để thực hiện được mục tiêu đó, quyết định cũng nêu rõ, Quảng Ninh cần đồng loạt triển khai thực hiện một số giải pháp, trong đó giải pháp về NNL được xác định cụ thể: “Chú trọng phát triển NNL, nhất là NNL chất lượng cao, đẩy mạnh ứng dụng khoa học công nghệ nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển và làm động

lực thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội”; “Phát triển NNL theo hướng đáp ứng nhu cầu của ngành kinh tế đang tăng trưởng, thực hiện thông qua thu hút lao động nhập cư và tăng cường đào tạo cho người lao động”; “Nghiên cứu xây dựng các giải pháp để thu hút lao động có tay nghề cho các ngành công nghiệp chế biến; thu hút lao động phổ thông để đáp ứng nhu cầu phát triển các dịch vụ du lịch”. Quảng Ninh cần “tập trung ưu tiên đào tạo NNL chất lượng cao để phục vụ cho nhu cầu phát triển các ngành, lĩnh vực thế mạnh của địa phương cũng như đáp ứng nhu cầu cho các khu vực lân cận”[100].

Việc Chính phủ thông qua Quyết định số 2622/QĐ-TTg và Tỉnh ủy Quảng Ninh ban hành Nghị quyết số 07/NQ-TU thể hiện quyết tâm chính trị cao từ cấp Trung ương đến cấp tỉnh, nhằm xây dựng Quảng Ninh trở thành trung tâm du lịch quốc tế, trọng điểm du lịch của cả nước. Ngoài ra, nghị quyết cũng đồng thời nhấn mạnh vai trò của đào tạo NNL chất lượng cao phục vụ du lịch như một yếu tố quyết định bảo đảm tính bền vững và chuyên nghiệp của ngành. Đây được xác định là cột mốc quan trọng khởi đầu cho quá trình tăng tốc của ngành du lịch Quảng Ninh.

Tiếp đó, ngày 9/6/2014, Tỉnh ủy Quảng Ninh tiếp tục ban hành Nghị quyết số 15-NQ/TU về *“Đẩy mạnh cải cách hành chính và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao tỉnh Quảng Ninh đến 2020, tầm nhìn 2030”*. Nghị quyết định hướng rõ: “phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao” [107] là một trong ba đột phá chiến lược, do đó cần chú ý xây dựng cơ chế đào tạo, có những chính sách thu hút, đãi ngộ nhân tài phù hợp.

Có thể thấy, thực hiện chủ trương, sự chỉ đạo của Đảng, Nhà nước, Quảng Ninh và Hải Phòng đã thể hiện rõ quyết tâm chính trị trong việc đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, đồng thời tạo nền tảng vững chắc cho phát triển NNL chất lượng cao. Qua đó, các địa phương đã nhận thức sâu sắc vai trò của du lịch, NNLDL, từ đó xác định mục tiêu, đề ra những giải pháp phù hợp với tiềm năng, lợi thế riêng để phát triển bền vững.

Đảng bộ, chính quyền hai địa phương đều quán triệt quan điểm chỉ đạo xuyên suốt của Đảng và định hướng của Chính phủ là phát triển du lịch theo hướng

bền vững, chuyên nghiệp, hiện đại, gắn với bảo tồn giá trị văn hóa - lịch sử và phát huy tiềm năng tự nhiên, đồng thời lấy con người, NNL chất lượng cao làm trung tâm của quá trình phát triển. Quảng Ninh và Hải Phòng đều xác định: trên tinh thần bám sát mục tiêu phát triển du lịch của quốc gia, cả 2 địa phương xác định phát triển du lịch cơ bản trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, có tính chuyên nghiệp, có sản phẩm du lịch có chất lượng cao, đa dạng, có thương hiệu, mang đậm bản sắc văn hóa dân tộc, tạo việc làm, nâng cao đời sống nhân dân và khẳng định vị thế du lịch vùng DHĐB trên bản đồ du lịch quốc gia. Phát triển NNLDL một cách hệ thống, toàn diện, gắn liền với việc gia tăng số lượng, nâng cao chất lượng, tính chuyên nghiệp và hợp lý hóa cơ cấu nhân lực trong ngành du lịch. Đồng thời, nâng cao năng lực hệ thống đào tạo, đảm bảo chất lượng NNL đáp ứng yêu cầu hội nhập khu vực và quốc tế. Bên cạnh đó, chú trọng nâng cao nhận thức cộng đồng về du lịch, phát huy vai trò của NNL trong phát triển du lịch, tạo động lực và lợi thế cạnh tranh để ngành du lịch phát triển nhanh, bền vững, thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của đất nước. Trên cơ sở đó, Hải Phòng đặt mục tiêu xây dựng đội ngũ lao động du lịch có tay nghề cao, am hiểu hội nhập quốc tế, còn Quảng Ninh hướng tới trở thành trung tâm đào tạo và cung ứng NNLDL chất lượng cao cho khu vực và cả nước.

Để phát triển du lịch một cách toàn diện, thực hiện thành công mục tiêu phát triển du lịch và NNLDL quốc gia, cả hai địa phương, dù có một số khác nhau về hướng tiếp cận và tiềm năng, song nhìn chung đều hướng vào các giải pháp phát triển NNLDL, là : (1) Hoàn thiện cơ chế phát triển phát triển NNLDL; (2) Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng ngoại ngữ, kỹ năng nghề và văn hóa ứng xử du lịch để nâng cao chất lượng NNLDL; (3) Ứng dụng khoa học - công nghệ, chuyển đổi số trong quản lý, thu hút NNLDL; (4) Tăng cường liên kết vùng và hợp tác quốc tế trong phát triển NNLDL.

Tóm lại, cả Đảng bộ Quảng Ninh và Đảng bộ Hải Phòng cùng chia sẻ tầm nhìn phát triển bền vững, xác định rõ NNL là đòn bẩy chiến lược, chính sách là khung định hướng, và liên kết vùng - hội nhập quốc tế là động lực phát triển lâu dài của ngành du lịch. Đây là nền tảng để hai địa phương không chỉ phát huy vai

trò đầu tàu du lịch khu vực phía Bắc, mà còn góp phần hiện thực hóa mục tiêu phát triển du lịch Việt Nam trở thành ngành kinh tế mũi nhọn quốc gia trong giai đoạn kế tiếp.

2.3. CÁC ĐẢNG BỘ TỈNH, THÀNH PHỐ VÙNG DUYÊN HẢI ĐÔNG BẮC CHỈ ĐẠO PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH

2.3.1. Chỉ đạo xây dựng đề án, quy hoạch, cơ chế phát triển nguồn nhân lực du lịch

Do đặc thù là ngành kinh tế tổng hợp, có tính liên ngành và ảnh hưởng đến nhiều lĩnh vực, nên công tác xây dựng đề án, quy hoạch, cơ chế phát triển du lịch nói chung và NNLDL nói riêng khá đa dạng, phức tạp. Xuất phát từ đặc điểm đó nên việc xây dựng quy hoạch phát triển NNLDL không thể chỉ giới hạn trong phạm vi ngành du lịch mà đòi hỏi sự phối hợp liên ngành. Ngành du lịch không thể phát triển độc lập nếu thiếu sự hỗ trợ từ các lĩnh vực khác như giao thông, văn hóa, giáo dục, y tế, công nghệ thông tin hay môi trường...

Nhận thức rõ yêu cầu đó, Đảng bộ thành phố Hải Phòng và Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh đã quan tâm chỉ đạo xây dựng đề án, quy hoạch, cơ chế phát triển NNLDL. Việc xây dựng đề án, quy hoạch, cơ chế phát triển NNLDL được cả hai Đảng bộ đặt trong chiến lược phát triển chung của ngành từng địa phương, của vùng du lịch DHĐB, bám sát chiến lược phát triển NNL của quốc gia. Quy hoạch phát triển NNLDL được chỉ đạo trên tinh thần bám sát sự phát triển về du lịch, về thực trạng, nhu cầu NNLDL; hướng tới phát triển NNL cả về số lượng, chất lượng và cơ cấu.

Tại Hải Phòng, thực hiện Nghị quyết Đại hội lần thứ XIV Đảng bộ thành phố Hải Phòng (28/11 đến 1/12/2010) về các nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội và các mục tiêu đến năm 2015, trong đó có chủ trương “ưu tiên tập trung phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao”[4; tr.345], nhằm tạo chuyển biến lớn trong nhận thức và hành động của cấp đứng đầu về vai trò của NNL, Thành ủy đã chỉ đạo HĐND, UBND Thành phố xây dựng, ban hành nhiều văn bản để phát triển ngành du lịch và NNLDL.

Nhằm tạo chuyển biến lớn trong nhận thức và hành động của cấp đứng đầu về vai trò của NNL, ngày 21/4/2011 UBND thành phố Hải Phòng ban hành Quyết định số 605/QĐ-UBND triển khai “*Thực hiện chiến lược phát triển kinh tế - xã hội 2011 - 2020 của cả nước*”, trong đó nhấn mạnh: “Phát huy toàn diện, đồng bộ tiềm năng, lợi thế của thành phố cảng, tập trung cao mọi nguồn lực đẩy mạnh quá trình công nghiệp hoá, hiện đại hoá và hội nhập quốc tế, tạo bước phát triển đột phá, để Hải Phòng cơ bản trở thành thành phố công nghiệp và dịch vụ cảng theo hướng văn minh, hiện đại vào năm 2015” [135; tr.1].

Tiếp đó, ngày 09/12/2011, HĐND thành phố đã thông qua Nghị quyết số 32/2011/NQ-HĐND về “*Chương trình phát triển du lịch thành phố Hải Phòng đến năm 2015, định hướng đến năm 2020*” [32], đặt ra mục tiêu xây dựng sản phẩm du lịch đặc thù gắn với thế mạnh biển đảo, di sản văn hóa và phát triển hạ tầng dịch vụ.

Đặc biệt, sau khi Bộ VHTTDL ban hành Quyết định số 3066/QĐ- BVHTTDL (ngày 29/9/2011) về việc phê duyệt “*Quy hoạch phát triển nhân lực ngành du lịch giai đoạn 2011 - 2020*”, được sự chỉ đạo của Thành ủy, ngày 02/10/2012, UBND thành phố ban hành quyết định số 1640/QĐ-UBND về “*Kế hoạch triển khai thực hiện Quy hoạch phát triển nhân lực thành phố Hải Phòng giai đoạn 2011 - 2020*”. Kế hoạch xác định rõ nhiệm vụ: “Bồi dưỡng, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực phục vụ cho hoạt động du lịch nhằm từng bước nâng cao chất lượng dịch vụ theo tiêu chuẩn quốc tế”. Do đó, cần "ưu tiên các nguồn lực để phát triển các ngành đào tạo ở tất cả các bậc học, đáp ứng nhu cầu về nhân lực của các ngành: phục vụ du lịch, thương mại,..."[137; tr.2], hướng tới mục tiêu đưa Hải Phòng trở thành một trọng điểm du lịch quốc gia. Về nhiệm vụ và các giải pháp thực hiện, kế hoạch chỉ rõ: “chỉ đạo lồng ghép các mục tiêu, định hướng, giải pháp phát triển nhân lực vào chương trình, kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội 5 năm, hàng năm của các sở, ngành, địa phương” [137; tr.3]. Bên cạnh đó chính quyền cần tăng cường nhận thức rõ và “xác định đào tạo, phát triển nhân lực vừa là chiến lược lâu dài, vừa là biện pháp trước mắt đảm bảo đủ nhân lực đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa của thành phố”.

Một dấu mốc quan trọng trong thực hiện sự chỉ đạo của Thành ủy giai đoạn này là Quyết định số 2732/QĐ-UBND ngày 05/12/2014 phê duyệt “*Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch bền vững quần đảo Cát Bà đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2050*”. Quy hoạch này không chỉ xác định định hướng phát triển sản phẩm, thị trường và hạ tầng du lịch mà còn đặt ra yêu cầu cấp thiết về đào tạo đội ngũ lao động du lịch có trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề và ngoại ngữ phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia và quốc tế [140]. Cùng với đó, Quyết định số 813/2015/QĐ-UBND ngày 20/4/2015 về “*Quy định về tuyển dụng, tiếp nhận công chức tại thành phố Hải Phòng*” [141] và Quyết định số 1466/2015/QĐ-UBND ngày 06/7/2015 về việc “*Sửa đổi, bổ sung Quyết định số 2614/2014/QĐ-UBND ngày 27/11/2014 của Ủy ban nhân dân thành phố về ban hành Quy chế xây dựng, quản lý và thực hiện Chương trình xúc tiến thương mại thành phố Hải Phòng giai đoạn 2014 – 2020*” [142], đã góp phần hoàn thiện cơ chế quản lý, tạo môi trường thuận lợi cho phát triển đội ngũ cán bộ quản lý và lao động trong lĩnh vực du lịch.

Ngày 18/12/2015, HĐND thành phố ban hành Nghị quyết số 19/2015/NQ-HĐND về “*Nhiệm vụ kinh tế - xã hội năm 2016*” [36], và Nghị quyết số 20/2015/NQ-HĐND về “*Kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội 5 năm (2016 - 2020)*” [37], trong đó nhấn mạnh tiếp tục khẳng định vai trò của du lịch trong cơ cấu kinh tế thành phố, đồng thời nhấn mạnh yêu cầu nâng cao chất lượng NNL đáp ứng mục tiêu phát triển nhanh và bền vững.

Việc ban hành hàng loạt các quyết định, kế hoạch... cho thấy sự chuyển biến của ngành du lịch Hải Phòng, từ quy hoạch tổng thể sang tổ chức thực hiện và điều chỉnh chính sách. Qua đó hình thành tiền đề vững chắc để du lịch Hải Phòng chuyển mình theo hướng hiện đại, chuyên nghiệp và có năng lực cạnh tranh cao hơn, trong đó NNLDL luôn được xác định là yếu tố quyết định năng lực cạnh tranh và chất lượng dịch vụ.

Tại Quảng Ninh, công tác xây dựng cơ chế, chính sách nhằm thúc đẩy sự phát triển của NNL trong ngành du lịch cũng được Tỉnh ủy dành sự ưu tiên đặc biệt. Triển khai thực hiện Nghị quyết số 07-NQ/TU của Tỉnh ủy, ngày 12/7/2012, HĐND tỉnh đã ban hành Nghị quyết số 37/2012/NQ/HĐND về “*Chính sách hỗ trợ*

đào tạo, phát triển nguồn nhân lực tỉnh Quảng Ninh”[40]; Quyết định số 620/QĐ-UBND (ngày 04/3/2013) của về việc thành lập “*Hội đồng phát triển nhân lực tỉnh giai đoạn 2013 - 2020*” [121]. Tiếp đó, ngày 07/10/2013 UBND tỉnh Quảng Ninh đã cụ thể hóa bằng Quyết định số 2270/QĐ-UBND phê duyệt “*Đề án Đào tạo, phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch tỉnh Quảng Ninh đến năm 2020*”. Đề án đã xác định các mục tiêu cụ thể về số lượng, chất lượng lao động du lịch, nội dung chương trình đào tạo, liên kết đào tạo giữa các cơ sở giáo dục - doanh nghiệp - cơ quan quản lý nhà nước, đặc biệt hướng đến các chuẩn nghề nghiệp theo tiêu chuẩn ASEAN [122].

Cũng trong năm 2013, UBND tỉnh tiếp tục ban hành: Quyết định số 2488/QĐ-UBND (ngày 28/10) về “*Phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Quảng Ninh*”; Kế hoạch số 5828/KH-UBND ngày 30/10/2013 về “*Triển khai thực hiện Nghị quyết số 07-NQ/TU của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh về phát triển du lịch tỉnh Quảng Ninh giai đoạn 2013 - 2020, định hướng đến năm 2030*”; Quyết định số 2939/QĐ-UBND ngày 19/11 về “*Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao tỉnh Quảng Ninh*”. Các văn bản đều có sự phân công rõ trách nhiệm giữa các sở, ngành liên quan như Sở VHTT&DL, Sở GD&ĐT, Sở LĐTB&XH, Sở KH&ĐT. Việc ban hành đồng bộ các quyết định và kế hoạch nêu trên cho thấy tỉnh Quảng Ninh đã từng bước hoàn thiện cơ chế, chính sách phát triển du lịch theo hướng có trọng tâm, gắn với nâng cao chất lượng NNL.

Tiếp tục thực hiện Nghị quyết số 15-NQ/TU của Tỉnh ủy (ngày 9/6/2014) về “*Đẩy mạnh cải cách hành chính và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao tỉnh Quảng Ninh đến 2020, tầm nhìn 2030*”, ngày 30/9/2014, HĐND tỉnh cũng ban hành Nghị quyết số 163/NQ-HĐND thông qua “*Quy hoạch phát triển nhân lực tỉnh Quảng Ninh đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*”. Mục tiêu chung được nghị quyết đưa ra là xây dựng đội ngũ NNL tỉnh Quảng Ninh có quy mô, cơ cấu, chất lượng cao đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế - xã hội trong điều kiện hội nhập và phát triển mạnh mẽ trong giai đoạn từ năm 2020 đến 2030 [41].

Sự chung tay vào cuộc của các cấp chính quyền bằng việc ban hành các nghị quyết, Đề án trong giai đoạn này đã tạo nền tảng quan trọng cho Quảng Ninh trong

phát triển NNLDL chất lượng cao, thể hiện tầm nhìn chiến lược, sự chỉ đạo thống nhất và quyết tâm đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của địa phương.

2.3.2. Chỉ đạo đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch

Tại Hải Phòng, được sự chỉ đạo của Thành ủy, hoạt động đào tạo, bồi dưỡng NNLDL tiến hành theo hướng tổng hợp và quản lý, chú trọng xây dựng đội ngũ doanh nhân, chuyên gia, những cán bộ quản trị doanh nghiệp du lịch. Ngày 21/12/2012, UBND thành phố đã ban hành Quyết định số 2217/QĐ-UBND phê duyệt “*Đề án Quy hoạch phát triển ngành dịch vụ thành phố Hải Phòng đến năm 2020*”, trong đó nhấn mạnh mục tiêu: “phấn đấu xây dựng Hải Phòng trở thành một trong những trung tâm kinh tế dịch vụ lớn mạnh, hiện đại, tương xứng với vai trò của thành phố cảng.” [138; tr.2]. Ngày 10/04/2013, Sở VHTT&DL phê duyệt Quyết định số 178/QĐ-SVHTTDL về “*Chương trình đào tạo bồi dưỡng nghiệp vụ du lịch*” cho hướng dẫn viên, nhân viên phục vụ tại các cơ sở lưu trú và điểm tham quan trên địa bàn thành phố, trong đó đặc biệt chú trọng tuyển du lịch Cát Bà - Đồ Sơn. Cũng trong năm 2013, Sở GD&ĐT đã phối hợp với Trường Trung cấp du lịch Hải Phòng triển khai các lớp giáo dục hướng nghiệp du lịch cho học sinh THPT tại các huyện đảo như Cát Hải, Bạch Long Vĩ, qua đó tích cực lồng ghép nội dung giáo dục nghề nghiệp, hướng nghiệp du lịch trong các chương trình phổ thông.

Với mục tiêu xây dựng Hải Phòng là trung tâm đào tạo NNLDL không chỉ riêng cho Hải Phòng mà còn cho các tỉnh phía Bắc, đến năm 2015, Hải Phòng đã từng bước hình thành hệ thống đào tạo chuyên ngành du lịch từ sơ cấp đến đại học nhằm cung cấp NNLC cho ngành du lịch. Tính đến năm 2015, Hải Phòng có 6 cơ sở đào tạo NNLDL, trong đó có 01 trường nghề (Cao đẳng nghề du lịch và dịch vụ Hải Phòng) và 05 trường Đại học, Cao đẳng, Trung cấp có khoa du lịch (Trường Đại học Hải Phòng, Trường Đại học du lịch Hải Phòng, Trường Cao đẳng cộng đồng Hải Phòng, Trường Cao đẳng Vietronics, Trường trung cấp nghiệp vụ và công nghệ Hải Phòng). Cũng năm 2015, Trường Trung cấp văn hóa nghệ thuật và du lịch Hải Phòng được thành lập trên cơ sở được đổi tên từ Trung học Văn hóa

nghệ thuật Hải Phòng, bổ sung thêm chức năng, nhiệm vụ về đào tạo văn hóa du lịch cho NNL. Do đó, tỷ lệ lao động được đào tạo chuyên môn có kinh nghiệm nghề nghiệp, có trình độ ngoại ngữ có xu hướng tăng phù hợp với đặc điểm của ngành du lịch.

Được sự chỉ đạo của UBND thành phố, hàng năm Sở VHTT&DL Hải Phòng kết hợp Sở GD&ĐT, Sở LĐ&TBXH, Sở KHĐT... thường xuyên mở các lớp đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao chất lượng cho đội ngũ cán bộ một cách đồng bộ, từ các hộ kinh doanh đến các doanh nghiệp du lịch, thuyết minh viên, hướng dẫn viên, nhân viên phục vụ... về ngoại ngữ, văn hóa ứng xử và nguyên tắc ngoại giao với khách du lịch.

Cũng trong giai đoạn này, thành phố Hải Phòng cũng triển khai Đề án 100 - đề án đào tạo 100 thạc sỹ, tiến sỹ ở nước ngoài đạt chuẩn chất lượng quốc tế, nhằm xây dựng đội ngũ và đào tạo nguồn cán bộ lãnh đạo, quản lý, chuyên gia đầu ngành của thành phố, góp phần đẩy nhanh quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập kinh tế quốc tế. Đề án xác định đào tạo cán bộ cho 20 ngành và lĩnh vực chủ yếu, trong đó có ngành du lịch. Tính đến năm 2015, ngành du lịch đã có 02 cán bộ trúng tuyển và được đào tạo theo Đề án 100, trình độ Thạc sỹ tại Anh và Nhật. Thành phố có chính sách cử cán bộ ngành du lịch đi đào tạo, bồi dưỡng tại nước ngoài: Lớp bồi dưỡng Quản lý du lịch tại Trung Quốc, bồi dưỡng ngoại ngữ tại Newzealand, chương trình đào tạo Thạc sỹ Quản lý du lịch tại Áo theo chương trình Đề án 165 của Ban Tổ chức Trung ương; khóa đào tạo Quản lý khách sạn của Dự án EU... nhằm nâng cao chất lượng NNL cho ngành [72].

Ngoài ra, Sở VHTT&DL Hải Phòng đã tổ chức nhiều lớp tập huấn nâng cao nhận thức về Luật Du lịch và các văn bản có liên quan, các chế độ, chính sách của Đảng và Nhà nước cho giám đốc doanh nghiệp, người quản lý và điều hành hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch. Khuyến khích các doanh nghiệp có chính sách đào tạo NNLDL cho thành phố. Ngoài ra, thành phố cũng đã tổ chức thành công các lớp tập huấn nghiệp vụ phục vụ du lịch cộng đồng tại xã Phù Long, huyện Cát Hải. Phối hợp với Trường Đại học Hải Phòng, Trường Cao đẳng nghề du lịch và dịch vụ Hải Phòng,... mở các lớp đào tạo bồi dưỡng nghiệp vụ du lịch (từ năm

2011 - 2015 đã mở 05 lớp cho 520 người của các khách sạn, nhà nghỉ, nhà hàng; 03 lớp cho 175 người về kiến thức định kỳ cho hướng dẫn viên du lịch; 04 lớp cho 178 người về thuyết minh viên du lịch; 02 lớp cho 63 người lái xe, phụ xe ô tô vận chuyển khách du lịch; 03 lớp cho 233 người điều khiển phương tiện và nhân viên phục vụ trên phương tiện thủy nội địa); phối hợp với Tổng cục Du lịch và Ban Quản lý dự án EU tổ chức các lớp tập huấn bồi dưỡng kiến thức quản lý du lịch cho giám đốc, phó giám đốc và cán bộ quản lý tại các khách sạn từ 3 - 5 sao trên địa bàn thành phố (từ năm 2011 - 2015 đã mở 01 lớp cho 102 giám đốc, quản lý khách sạn từ 1- 2 sao; 01 lớp cho 24 giám đốc khách sạn từ 3 - 4 sao; 01 lớp cho 20 giám đốc khách sạn từ 4 - 5 sao) [70; tr.3]. Mở lớp bồi dưỡng nghiệp vụ phục vụ du lịch, cứu hộ, cứu nạn, cứu đuối, cấp cứu y tế cho đội ngũ nhân viên phục vụ trên các phương tiện vận chuyển nhằm đáp ứng yêu cầu về đảm bảo an toàn tuyệt đối cho khách du lịch, đồng thời nâng cao hình ảnh phục vụ văn minh, lịch sự cho những người làm du lịch của Hải Phòng, góp phần tạo ấn tượng tốt đẹp trong mắt du khách...

Nhằm xây dựng đội ngũ doanh nhân, chuyên gia giỏi, đáp ứng yêu cầu hội nhập, đặc biệt trong lĩnh vực du lịch, ngày 23/9/2015 UBND thành phố Hải Phòng đã ban hành Quyết định số 2203/QĐ-UBND về *“Kế hoạch bồi dưỡng, đào tạo giám đốc, quản trị doanh nghiệp giai đoạn 2015 - 2020”*. Mục tiêu mỗi năm đào tạo 150 người, tổng kinh phí hơn 26,5 tỷ đồng (50% từ ngân sách thành phố) [143; tr.3]. Chương trình chú trọng cập nhật kiến thức về tin học, pháp luật, ngoại ngữ, khoa học công nghệ và quản trị hiện đại; kết hợp lý thuyết với khảo sát thực tiễn, tọa đàm cùng chuyên gia. Nội dung đào tạo tập trung vào quản trị NNL từ hoạch định, tuyển dụng đến phát triển đội ngũ có năng lực, đặc biệt phục vụ các ngành trọng điểm như du lịch. Việc triển khai do Hội Khoa học phát triển NNL, nhân tài Hải Phòng đảm nhiệm và định kỳ báo cáo HĐND, UBND thành phố.

Được sự chỉ đạo của UBND thành phố, Sở VHTT&DL Hải Phòng đã lần lượt ký nhiều biên bản ghi nhớ, hợp tác trong nước và quốc tế: Thỏa thuận hữu nghị và hợp tác giữa thành phố Hải Phòng và thủ đô Viêng Chăn (Lào); Thỏa thuận về Chương trình hợp tác phát triển du lịch với Quảng Ninh, thành phố Hồ Chí Minh

và một số tỉnh phía Bắc; Thỏa thuận hợp tác du lịch với Sở VHTT&DL tỉnh Hưng Yên (năm 2014); Chương trình hợp tác và phát triển du lịch với các tỉnh, thành phố, vùng lãnh thổ nước ngoài: Quảng Tây, Thiên Tân, Nam Ninh, Thâm Quyển (Trung Quốc), Kitakyushu, Kobe, Niagata (Nhật Bản). Các nội dung ký kết nhằm mục đích hỗ trợ công tác quản lý nhà nước về du lịch, công tác đào tạo phát triển NNLDL, quảng bá xúc tiến, kêu gọi đầu tư phát triển du lịch.

Cũng trong giai đoạn này, Sở VHTT&DL Hải Phòng đã phối hợp với Trung tâm xúc tiến đầu tư thương mại tổ chức xúc tiến, hợp tác du lịch các thành phố khu vực châu Á Thái Bình Dương (TPO); Diễn đàn hợp tác kinh tế Vịnh Bắc Bộ, bước đầu thiết lập quan hệ với tổng cục du lịch Hàn Quốc,.. nhằm đẩy mạnh hợp tác, giao lưu văn hóa cũng như trao đổi, học hỏi, chia sẻ kinh nghiệm trong công tác đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho NNLDL.

Tại Quảng Ninh, xuất phát từ yêu cầu phát huy hiệu quả tiềm năng, lợi thế nổi trội của tỉnh, từng bước phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, tạo động lực thúc đẩy chuyển dịch cơ cấu kinh tế, đổi mới mô hình tăng trưởng và nâng cao chất lượng, Quảng Ninh đặt ra yêu cầu cấp thiết phải xây dựng định hướng phát triển du lịch theo hướng bền vững, hiện đại và có sức cạnh tranh cao. Đây không chỉ là đòi hỏi khách quan trong tiến trình tái cơ cấu nền kinh tế của tỉnh mà còn là yêu cầu tất yếu nhằm hiện thực hóa chủ trương chuyển đổi phương thức phát triển từ “nâu” sang “xanh”, từ phát triển theo chiều rộng sang phát triển theo chiều sâu, gắn với mục tiêu xây dựng Quảng Ninh trở thành tỉnh dịch vụ, công nghiệp hiện đại vào năm 2020. Trong bối cảnh đó, ngày 24/5/2013, Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh đã ban hành Nghị quyết số 07-NQ/TU về “*Phát triển du lịch Quảng Ninh giai đoạn 2013 - 2020, định hướng đến năm 2030*”, thể hiện bước chuyển quan trọng trong tư duy lãnh đạo, chỉ đạo phát triển du lịch của tỉnh.

Trong những năm từ 2011 đến 2015, Đảng bộ quan tâm chỉ đạo công tác đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao chất lượng>NNL của ngành du lịch của tỉnh đã có những tiến bộ. Nhằm bồi dưỡng, nâng cao kỹ năng, nghiệp vụ cho người lao động, Quảng Ninh đã phối hợp với Dự án EU (Chương trình phát triển năng lực du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội do Liên minh châu Âu tài trợ) đào tạo, bồi dưỡng

cho gần 400 nhân lực của ngành. Trong đó, nâng cao năng lực quản lý cho gần 200 cán bộ các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch, bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp cho trên 100 nhân lực là người dân tại địa phương tham gia hoạt động du lịch cộng đồng tại thị xã Quảng Yên, bồi dưỡng cấp chứng chỉ cho 64 thuyết minh viên điểm du lịch trên Vịnh Hạ Long và Khu Di tích lịch sử và danh thắng Yên Tử [129; tr.3]. Sau đó, Dự án EU cũng tiếp tục phối hợp với ngành du lịch Quảng Ninh hoàn thiện bộ tiêu chuẩn nghề phục vụ tàu du lịch, với bộ tiêu chuẩn này sẽ góp phần nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên phục vụ tàu du lịch...

Những kết quả trên là cơ sở tạo động lực để du lịch Quảng Ninh thêm tự tin, quyết tâm đạt được những mục tiêu cao hơn. Dù năm 2014 có không ít khó khăn và thách thức, nhưng ngành du lịch Quảng Ninh đã chủ động từng bước làm mới mình bằng cách nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch, tạo nên các sản phẩm du lịch riêng biệt, độc đáo, hấp dẫn khách du lịch, hướng đến thị trường quốc tế tiềm năng và thị trường khách du lịch cao cấp. Tăng cường công tác xã hội hoá, kêu gọi các nhà đầu tư trong nước và quốc tế đầu tư phát triển các khu du lịch có sản phẩm chất lượng cao, các sản phẩm dịch vụ vui chơi giải trí. Cùng với đó, công tác đẩy mạnh liên kết liên vùng, hợp tác quốc tế và xúc tiến du lịch, mở rộng không gian và thị trường du lịch, hoạt động quảng bá xúc tiến du lịch gắn với chiến lược phát triển thị trường. Tập trung quảng bá xúc tiến thị trường Trung Quốc và một số thị trường truyền thống như Nhật Bản, Pháp, Hàn Quốc và hướng đến các thị trường tiềm năng: Nga, Mỹ, Đức, Tây Ban Nha... Kết quả thu được trong năm 2014: ngành du lịch Quảng Ninh đã đón 7,6 triệu lượt khách du lịch, trong đó khách quốc tế đạt 2,7 triệu lượt, tổng doanh thu du lịch đạt 5.500 tỷ đồng [5].

Nhằm nâng cao chất lượng NNL, Sở VHTT&DL Quảng Ninh đã có những định hướng cụ thể về chương trình gắn với nhu cầu đào tạo. Nội dung đào tạo, bồi dưỡng đã chú trọng khả năng thực hành, vận dụng thực tiễn. Chú trọng bồi dưỡng ngoại ngữ (tiếng Anh, tiếng Trung) cho đội ngũ cán bộ trực tiếp làm công tác du lịch, cán bộ địa phương biên giới.... Đồng thời, ưu tiên những ngành, nghề, lĩnh vực mà tỉnh cần đáp ứng NNL thực hiện mục tiêu đổi mới mô hình tăng trưởng, chuyển dịch cơ cấu kinh tế theo hướng dịch vụ, du lịch, công nghiệp và hội nhập,

như ngoại ngữ, du lịch, dịch vụ, cải cách hành chính, quản lý đô thị, tin học... Ngoài ra, Quảng Ninh cũng đẩy mạnh liên kết vùng, hợp tác trong nước và quốc tế về phát triển NNLDL. Nhằm liên kết đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức, tỉnh Quảng Ninh đã ký kết thỏa thuận hợp tác đào tạo với các trường Đại học hàng đầu Việt Nam và quốc tế: Đại học Quốc gia Hà Nội, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Trường Đại học Ngoại thương và đặc biệt là Trường Đại học Công nghệ Auckland - New Zealand.... Công tác đào tạo đối với các ngành, lĩnh vực: quản trị kinh doanh, tài chính, ngân hàng, kinh tế, luật kinh doanh, thương mại quốc tế, du lịch, chuyên gia về quản lý các khu kinh tế, khu công nghiệp, cũng được Quảng Ninh đẩy mạnh tăng cường. Công tác đào tạo trình độ sau đại học cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của tỉnh, đào tạo giáo viên của trường Đại học Hạ Long, đồng thời thu hút nhân tài cho chiến lược phát triển kinh tế, xã hội được đặc biệt chú ý. Nhằm cụ thể hóa định hướng phát triển du lịch gắn với nâng cao chất lượng NNL, UBND tỉnh Quảng Ninh đã ban hành Quyết định số 293/QĐ-UBND ngày 30/01/2015 về phê duyệt “*Đề án đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao chất lượng và phát triển toàn diện nguồn nhân lực tỉnh Quảng Ninh đến năm 2020*” đã cụ thể hóa các mục tiêu này thông qua hệ thống giải pháp đồng bộ. Trong đó, nhóm giải pháp về phát triển và bồi dưỡng NNLDL tập trung vào việc bảo đảm quy mô NNL phù hợp với dự báo phát triển; cơ cấu hợp lý theo ngành nghề và trình độ đào tạo; đồng thời nâng cao chất lượng đáp ứng yêu cầu thực tiễn. Bên cạnh đó, tỉnh chú trọng xây dựng các cơ sở đào tạo ngoại ngữ đạt chuẩn tại địa phương, tăng cường hỗ trợ và tài trợ các chương trình thực tập cho học viên ngành du lịch, qua đó gắn kết đào tạo với nhu cầu của thị trường lao động [128]. Đề án đã thúc đẩy công tác phát triển NNL nói chung và NNLDL nói riêng, đồng thời định hướng những nhiệm vụ phát triển NNLDL trong những năm tiếp theo.

Từ thực tiễn phát triển NNLDL, có thể thấy trong những năm từ 2011 đến 2015, công tác đào tạo, bồi dưỡng NNLDL đã được Đảng bộ Quảng Ninh, Đảng bộ Hải Phòng quan tâm, chú trọng, do đó đạt được nhiều kết quả, có sự gia tăng về số lượng, sự nâng cao về chất lượng. Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, NNLDL vẫn còn trong tình trạng vừa thiếu về số lượng lại yếu về kỹ năng nghề.

Công tác đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ du lịch vẫn còn bộc lộ một số hạn chế; sự liên kết trong đào tạo giữa Nhà nước và doanh nghiệp, giữa hai địa phương Quảng Ninh và Hải Phòng, cũng như việc phối hợp sử dụng NNL giữa các địa phương trong vùng chưa thực sự được quan tâm đúng mức. NNLDL chưa có sự cân đối về trình độ, giới tính, độ tuổi, giữa lao động quản lý và lao động trực tiếp. Chiến lược phát triển NNLDL còn chung chung thiếu tính cụ thể và chưa phù hợp với nhu cầu phát triển du lịch của từng địa phương. Công tác xây dựng đội ngũ giảng viên, đào tạo viên, thẩm định viên nghề du lịch, hay công tác đào tạo NNLDL còn nhiều hạn chế.... Những hạn chế, bất cập của NNLDL là một trong những nguyên nhân làm cho du lịch vẫn chưa thể tạo sự bứt phá để tương xứng lợi thế sẵn có.

2.3.3. Chỉ đạo sử dụng, quản lý và thu hút nguồn nhân lực du lịch

Tại Quảng Ninh, trong giai đoạn 2011 - 2015, chính sách thu hút, đãi ngộ NNLDL được thể hiện thông qua nhiều chủ trương, hoạt động và chương trình cụ thể gắn với phát triển ngành du lịch. Trước hết, việc ban hành Nghị quyết số 07-NQ/TU (2013) của Tỉnh ủy về phát triển du lịch đến năm 2020, định hướng đến năm 2030 đã xác lập mục tiêu đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, qua đó tạo nền tảng thu hút lao động tham gia vào lĩnh vực này. Cùng với đó, tỉnh triển khai đồng bộ các chương trình cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh theo các Nghị quyết của Chính phủ, đồng thời ban hành nhiều chính sách ưu đãi về đất đai, thuế và hạ tầng đối với các dự án du lịch, góp phần thu hút doanh nghiệp và lực lượng lao động đi kèm.

Trong giai đoạn này, Quảng Ninh đẩy mạnh thu hút đầu tư vào các dự án du lịch quy mô lớn tại Hạ Long, Bãi Cháy, Tuần Châu với sự tham gia của các tập đoàn như Sun Group và Vingroup đã hình thành môi trường làm việc và nhu cầu tuyển dụng lớn trong ngành du lịch, qua đó thu hút NNLDL đến từ nhiều địa phương. Đồng thời, việc phát triển các khu du lịch, khu vui chơi giải trí và nghỉ dưỡng cao cấp tại khu vực Vịnh Hạ Long cùng với mở rộng hệ thống cơ sở lưu trú, khách sạn, nhà hàng đã tạo thêm nhiều cơ hội việc làm trong lĩnh vực dịch vụ du lịch.

Đi đôi với đó, Quảng Ninh còn triển khai các hoạt động xúc tiến đầu tư, quảng bá du lịch trong và ngoài nước, lồng ghép giới thiệu tiềm năng phát triển ngành và nhu cầu nhân lực du lịch, qua đó góp phần thu hút lao động tham gia vào thị trường du lịch. Việc tổ chức thường niên các sự kiện quy mô lớn như Carnival Hạ Long, lễ hội du lịch hè cũng tạo môi trường thực tiễn để thu hút lực lượng lao động thời vụ và lâu dài. Đồng thời, việc phát triển các khu kinh tế, khu du lịch tổng hợp như Vân Đồn, Móng Cái; thúc đẩy du lịch biên giới; gắn phát triển du lịch với quá trình đô thị hóa tại Hạ Long và các địa phương lân cận; cũng như tăng cường liên kết vùng trong phát triển du lịch đã góp phần hình thành dòng dịch chuyển lao động vào ngành du lịch. Ngoài ra, việc phát triển du lịch cộng đồng tại một số địa bàn ven biển và hải đảo cũng thu hút sự tham gia của lao động tại chỗ vào các hoạt động dịch vụ du lịch.

Được sự chỉ đạo của UBND tỉnh, ngành du lịch Quảng Ninh cũng đã có những đổi mới trong công tác tuyển dụng, không ngừng cải thiện, nâng cao chất lượng môi trường làm việc, xây dựng chính sách thu hút NNLCLC về làm việc tại các cơ quan của tỉnh, một số cơ chế, chính sách đã được ban hành nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển NNL ở địa phương như: Chính sách khuyến khích, thúc đẩy xã hội hóa đối với các hoạt động trong lĩnh vực giáo dục, dạy nghề, y tế, văn hóa, thể thao, môi trường, giám định tư pháp trên địa bàn tỉnh; chính sách thu hút NNL chất lượng cao về công tác tại trường Đại học Hạ Long; chính sách hỗ trợ, khuyến khích học tập đối với sinh viên học tại trường Đại học Hạ Long, đặc biệt chính sách đãi ngộ NNL với những ngành kinh tế trọng điểm của tỉnh, do đó chính sách đối với NNLDL cũng được quan tâm ... Sau hơn 4 năm thực hiện đề án thu hút nhân tài, tỉnh đã thu hút được 12 trường hợp NNLCLC vào làm việc tại Trường Đại học Hạ Long (10 tiến sĩ và 2 thạc sĩ); đồng thời thường xuyên phối hợp, mời các giảng viên là phó giáo sư, tiến sĩ đang công tác tại các trường đại học có uy tín về thỉnh giảng tại Trường Đại học Hạ Long (trung bình khoảng 40 phó giáo sư, tiến sĩ) [130].

Giai đoạn 2011–2015, NNLDL của tỉnh Quảng Ninh có xu hướng tăng trưởng ổn định cả về quy mô và khả năng đáp ứng nhu cầu phát triển của ngành.

Cụ thể, số lượng lao động tăng từ 25.000 người năm 2011 lên 27.190 người năm 2012, 29.518 người năm 2013, 32.125 người năm 2014 và đạt 33.243 người vào năm 2015 [130] (*xem phụ lục 9*). Tính chung cả giai đoạn, quy mô NNL tăng thêm 4.018 lao động, tương ứng tốc độ tăng trưởng bình quân khoảng 4,03%/năm. Sự gia tăng này phản ánh quá trình mở rộng hoạt động du lịch của địa phương, đồng thời cho thấy những nỗ lực của tỉnh trong việc phát triển và bổ sung lực lượng lao động phục vụ ngành du lịch. Mặc dù tốc độ tăng trưởng chưa mang tính đột phá, song xu hướng tăng liên tục và tương đối ổn định đã góp phần tạo nền tảng nhân lực quan trọng để Quảng Ninh nâng cao năng lực cạnh tranh, cải thiện chất lượng dịch vụ và hướng tới mục tiêu phát triển du lịch theo hướng chuyên nghiệp, bền vững.

Tại Hải Phòng, trong những năm từ 2011 đến 2015, chủ trương nhất quán của Đảng bộ thành phố về phát triển du lịch như một ngành kinh tế mũi nhọn đã tạo động lực thúc đẩy công tác phát triển NNL của ngành. Trong giai đoạn này, UBND thành phố đã chỉ đạo các Sở, ban, ngành, trực tiếp là Sở VHTT&DL Hải Phòng xây dựng cơ chế thu hút đãi ngộ đối với NNLDL. Song song với đó, UBND thành phố đã lần lượt ban hành các quyết định: quyết định số 1338/QĐ-UBND ngày 30/8/2011; Quyết định số 1492/QĐ-UBND ngày 7/7/2014 về kiện toàn Ban chỉ đạo phát triển du lịch thành phố Hải Phòng. Ban chỉ đạo do Phó Chủ tịch UBND thành phố làm trưởng ban, lãnh đạo ngành du lịch làm Phó trưởng ban thường trực, thành viên là các Sở, ban, ngành địa phương. Nhiệm vụ Ban chỉ đạo là xây dựng quy chế hoạt động cũng như chiến lược phát triển du lịch Hải Phòng. Trong đó, giao Hiệp hội du lịch thành phố Hải Phòng kiện toàn bộ máy, thành lập các chi hội: Chi hội lữ hành; chi hội đầu bếp... bước đầu thực hiện vai trò quy tụ, tạo dựng các chính sách đãi ngộ đặc thù riêng cho các hội viên.

Ngoài ra, UBND thành phố Hải Phòng cũng chủ trương phát triển đội ngũ doanh nghiệp, doanh nhân. Nhằm sự kết nối, gắn kết lâu dài với công việc, Hiệp hội du lịch thành phố, các doanh nghiệp kinh doanh du lịch thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn, thành lập các thành viên tham gia các Hội thi: Hội diễn về nghiệp vụ du lịch; Hội thi hướng dẫn viên du lịch giỏi; Hội thi lễ tân khách sạn ngành du

lịch; Hội thi chế biến các món ăn dân tộc; Hội thi trang phục và nghiệp vụ du lịch nhà hàng, khách sạn... Bên cạnh đó, UBND thành phố Hải Phòng cũng triển khai các chính sách ưu đãi đầu tư: miễn giảm thuế đất; ưu đãi thuế cho các dự án khách sạn, khu nghỉ dưỡng tại Cát Bà và Đồ Sơn. Qua đó hình thành hệ thống doanh nghiệp du lịch đa dạng và tạo ra nhu cầu lớn về lao động lớn trong ngành.

Cũng trong giai đoạn này, Hải Phòng còn tạo dựng môi trường nghề nghiệp năng động thông qua việc tổ chức và duy trì các lễ hội có quy mô lớn: đăng cai và tổ chức thành công “Năm du lịch Quốc gia - 2013” với chủ đề “Văn minh sông Hồng”. Các lễ hội: Lễ hội Hoa phượng đỏ, Lễ hội chọi trâu Đồ Sơn... cũng được thành phố duy trì triển khai hàng năm. Những sự kiện này không chỉ quảng bá hình ảnh điểm đến mà còn tạo ra nhu cầu về NNL lớn trong lĩnh vực tổ chức sự kiện, lữ hành, nhà hàng khách sạn...

Có thể thấy rằng, dù Hải Phòng chưa xây dựng được các cơ chế mang tính chiến lược, dài hạn cho phát triển NNLDL, song những cơ chế đã được ban hành bước đầu đã phát huy hiệu quả tích cực, góp phần thúc đẩy sự hình thành, phát triển NNLDL của địa phương.

Tiểu kết chương 2

Trong giai đoạn 2011 - 2015, trước những chuyển biến chung của du lịch thế giới, trong nước, thực hiện nghị quyết của Đảng về Chiến lược phát triển nhân lực quốc gia 2011 - 2020; Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam 2011 - 2020, Đảng bộ thành phố Hải Phòng, Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh đã tích cực thực hiện phát triển>NNLCL. Nhiệm vụ phát triển>NNLDDL được xác định là yếu tố quan trọng để đẩy mạnh hoạt động du lịch ở từng địa phương. Quá trình triển khai thực hiện chủ trương của Đảng ở 2 địa phương đã thể hiện sự chủ động, tạo được sự đồng thuận cao của các ban, ngành và nhân dân. Nội dung về xây dựng đề án, quy hoạch, cơ chế, hay về đào tạo, bồi dưỡng cũng như cơ chế thu hút, đãi ngộ>NNLDDL đã được quan tâm, chú ý.

Qua quá trình triển khai thực hiện cho thấy, dù cùng sở hữu điều kiện tự nhiên, vị trí địa lý và có những nét tương đồng về yếu tố văn hóa, đồng thời đều được xác định là khu vực trọng điểm có nhiều tiềm năng để phát triển du lịch, nhưng khi hoạch định và triển khai chiến lược phát triển du lịch,>NNLDDL, mỗi Đảng bộ địa phương có cách tổ chức thực hiện theo những điều kiện cụ thể. Sự khác biệt này không chỉ bắt nguồn từ định hướng phát triển du lịch mang tính đặc thù của từng địa phương, mà còn thể hiện ở tính chủ động trong cách tiếp cận, mức độ ưu tiên và triển khai thực hiện.

Về điểm chung, hai Đảng bộ Quảng Ninh và Hải Phòng đều quán triệt sâu sắc các nghị quyết của Trung ương và cụ thể hóa thành chương trình hành động rõ ràng, tập trung phát triển>NNLDDL gắn với phát triển ngành du lịch theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại và bền vững. Cả hai địa phương thể hiện rõ tầm nhìn chiến lược trong việc xây dựng quy hoạch, đề án. Quá trình triển khai thực hiện chủ trương đã thể hiện được tính chuyên nghiệp, linh hoạt, có tính thống nhất cao. Quảng Ninh và Hải Phòng đều chú trọng nâng cao chất lượng đào tạo, đổi mới chương trình và phương pháp giảng dạy; khuyến khích hợp tác giữa nhà nước, nhà trường và doanh nghiệp; phát huy vai trò của các cơ sở đào tạo nghề du lịch trên địa bàn. Bên cạnh đó, công tác quy hoạch>NNL, dự báo nhu cầu thị trường lao

động và tạo điều kiện phát triển toàn diện cho người lao động cũng được các Đảng bộ đặc biệt quan tâm.

Về điểm riêng, chủ trương của Đảng bộ Quảng Ninh thể hiện định hướng phát triển đồng bộ giữa NNL và sản phẩm du lịch đặc thù của địa phương như du lịch biển đảo, sinh thái và tâm linh. Quảng Ninh có bước đi bài bản mang tính chiến lược khi chú ý đến việc xây dựng các cơ sở đào tạo nghề, triển khai chính sách thu hút nhân lực chất lượng cao, gắn kết với chiến lược xây dựng địa phương thành trung tâm du lịch quốc gia và khu vực. Trong khi đó, Đảng bộ Hải Phòng chủ trương phát triển NNLDL gắn với chiến lược phát triển dịch vụ cảng biển, du lịch đô thị và văn hóa - lễ hội, thể hiện rõ định hướng đặc thù riêng biệt. Các chương trình đào tạo, bồi dưỡng hay chính sách thu hút đã có sự quan tâm nhưng mang ngắn hạn, và có tính thời vụ cao.

Tóm lại, dù có sự khác biệt nhất định trong cách thức tổ chức thực hiện, song xét trên bình diện tổng thể, các chủ trương và giải pháp phát triển du lịch cũng như NNLDL của các Đảng bộ vùng du lịch DHĐB vẫn còn mang tính khái quát, chưa được cụ thể hóa thành các chương trình hành động có tính khả thi cao, gắn với điều kiện thực tiễn của từng địa phương. Nhận thức về vai trò liên ngành, liên vùng của NNLDL trong việc lan tỏa và thúc đẩy các lĩnh vực kinh tế - xã hội khác tuy đã được đề cập, nhưng chưa được quán triệt sâu sắc trong quá trình hoạch định và tổ chức thực hiện chính sách. Điều này dẫn đến nội dung, phương thức đào tạo và bồi dưỡng NNLDL còn thiếu tính hệ thống, chưa bảo đảm sự liên thông, đồng bộ giữa các cấp, các ngành và giữa đào tạo với nhu cầu thực tiễn của thị trường lao động du lịch.

Thực tiễn trên đặt ra yêu cầu cấp thiết đối với Đảng bộ Quảng Ninh và Đảng bộ Hải Phòng trong nhìn nhận đầy đủ, toàn diện và khoa học hơn về vị trí, vai trò của NNLDL trong bối cảnh ngành du lịch đang có những chuyển biến mạnh mẽ dưới tác động của hội nhập quốc tế và cách mạng công nghiệp; tiếp tục hoàn thiện chủ trương, cụ thể hóa thành các cơ chế phù hợp, đổi mới phương thức tổ chức thực hiện theo hướng đồng bộ, hiệu quả, gắn với thực tiễn phát triển của địa phương trở thành yêu cầu mang tính tất yếu.

Chương 3

CÁC ĐẢNG BỘ TỈNH, THÀNH PHỐ VÙNG DUYÊN HẢI ĐÔNG BẮC ĐẨY MẠNH LÃNH ĐẠO PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH (2016 - 2020)

3.1. NHỮNG YẾU TỐ MỚI VÀ CHỦ TRƯỞNG CỦA CÁC ĐẢNG BỘ VÙNG DUYÊN HẢI ĐÔNG BẮC VỀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH

3.1.1. Những yếu tố mới tác động đến sự lãnh đạo của các đảng bộ tỉnh, thành phố vùng duyên hải Đông Bắc về phát triển nguồn nhân lực du lịch

3.1.1.1. Tình hình du lịch thế giới, trong nước và xu hướng phát triển du lịch

Tình hình du lịch thế giới: Từ năm 2016, thế giới có những chuyển biến mới, toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế tiếp tục được đẩy mạnh. Sự cạnh tranh giữa các nước lớn ngày càng tăng. Những diễn biến nhanh chóng và phức tạp trên lĩnh vực chính trị - an ninh ảnh hưởng đến chủ quyền quốc gia, tranh chấp lãnh thổ, xung đột sắc tộc, tôn giáo... Những vấn đề: an ninh lương thực, an ninh tài chính, an ninh năng lượng, an ninh nguồn nước hay biến đổi khí hậu, thiên tai... trở thành vấn đề toàn cầu. Giai đoạn từ năm 2016 đến cuối năm 2019 (trước khi đại dịch COVID – 19 khởi phát và lan rộng), kinh tế thế giới duy trì ở mức tăng trưởng khá. Năm 2016, kinh tế thế giới tăng trưởng khoảng 3,0% [59]; năm 2017 đạt 3,8%; năm 2018 giảm nhẹ xuống 3,6% và tiếp tục giảm còn khoảng 2,8–3,0% vào năm 2019 [167; tr.147]. Các quốc gia tham gia ngày càng sâu vào mạng sản xuất và chuỗi giá trị toàn cầu. Sự bất ổn về tài chính, những biến động của giá cả thế giới, hay vấn đề nợ công đã ảnh hưởng không nhỏ đến kinh tế thế giới. Tác động cuộc của cách mạng khoa học - công nghệ, đặc biệt là công nghệ thông tin, truyền thông đã thúc đẩy sự phát triển nhảy vọt của nhiều lĩnh vực, trong đó có ngành du lịch. Hầu hết, các quốc gia (trong đó có Việt Nam) đều phải điều chỉnh chiến lược, cơ cấu lại nền kinh tế, ứng dụng những tiến bộ của khoa học - công nghệ để phát triển.

Trong bối cảnh đó, ngành du lịch thế giới vẫn có sự tăng trưởng ổn định. Theo báo cáo của Tổ chức Du lịch thế giới (UNWTO), trong năm 2016, lượng khách du

lịch quốc tế ước tính đạt 1,235 tỷ lượt, tăng 3,9% so với năm trước. Đây là năm thứ bảy liên tiếp ngành du lịch toàn cầu duy trì đà tăng trưởng ổn định kể từ sau cuộc khủng hoảng tài chính và suy thoái kinh tế thế giới năm 2009 [11; tr.7]. Những năm từ 2017 đến cuối 2019 (thời điểm trước khi đại dịch COVID -19 khởi phát và lan rộng), du lịch thế giới tiếp tục duy trì xu hướng tăng trưởng, với châu Âu giữ vị trí dẫn đầu về thu hút khách quốc tế, trong khi châu Á - Thái Bình Dương tiếp tục là khu vực có tốc độ tăng trưởng năng động. Năm 2019, lượng khách du lịch quốc tế toàn cầu đạt khoảng 1,5 tỷ lượt, tăng 4% so với năm 2018, đánh dấu năm thứ mười liên tiếp ngành du lịch thế giới tăng trưởng [176].

Nhu cầu trải nghiệm của du khách cũng có sự thay đổi. Những yếu tố thuộc về giá trị tự nhiên hay giá trị của văn hóa truyền thống, sáng tạo kết hợp yếu tố của công nghệ nhận được sự quan tâm khá lớn bởi các du khách. Cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 gắn với sự phát triển của công nghệ dần làm thay đổi phương thức kinh doanh và tiêu dùng của khách du lịch, mở ra những cơ hội mới cho sự phát triển du lịch. Tuy nhiên, trong giai đoạn này, ngành du lịch thế giới lại phải đối phó với nhiều khó khăn, thách thức mới. Những hệ lụy từ việc hội nhập quốc tế và tác động của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 đã tạo ra sự cạnh tranh khốc liệt trong ngành du lịch. Những vấn đề mới được nảy sinh: yêu cầu về tuân thủ các quy định pháp lý của các quốc gia trong kinh doanh du lịch, về thị phần của thị trường du lịch, ứng dụng công nghệ số... Cùng với đó là sự cạnh tranh địa chính trị, địa kinh tế, những căng thẳng thương mại giữa một số nền kinh tế lớn, chủ nghĩa dân tộc cực đoan, chủ nghĩa bảo hộ trở dậy, biến động chính trị và xung đột xảy ra nhiều nơi, có tác động không nhỏ đến hoạt động du lịch. Những vấn đề về ô nhiễm môi trường, biến đổi khí hậu, sự suy giảm, cạn kiệt tài nguyên, khan hiếm năng lượng; các hiện tượng thời tiết cực đoan: bão tố, lở xoáy, lũ lụt, hạn hán, triều cường, động đất, sóng thần, xâm nhập mặn... trực tiếp ảnh hưởng đến tài nguyên du lịch, trở thành vấn đề toàn cầu, đe dọa sự phát triển bền vững của mỗi quốc gia. Đặc biệt, sự bùng phát của đại dịch COVID-19 với diễn biến phức tạp, khó lường tác động ảnh hưởng nặng nề đến đời sống, xã hội, kinh tế, làm ngưng trệ toàn bộ hoạt động du lịch trên thế giới.

Tình hình du lịch khu vực ASEAN: Xu hướng phát triển du lịch trên thế giới và khu vực tiếp tục có biến đổi, “Châu Á - Thái Bình Dương, trong đó có khu vực Đông Nam Á, tiếp tục là trung tâm phát triển năng động, có vị trí địa kinh tế - chính trị chiến lược ngày càng quan trọng trên thế giới” [20; tr.73]. Tháng 12/2015, Cộng đồng kinh tế ASEAN (AEC) chính thức được thành lập, đóng vai trò trung tâm kết nối trong khu vực, tạo ra nhiều cơ hội hợp tác kinh tế sâu rộng nhưng đồng thời cũng đặt ra không ít thách thức cho các quốc gia thành viên. Trong cấu trúc phát triển của AEC, du lịch được xác định là một trong những trụ cột quan trọng, thuộc nhóm ngành ưu tiên thúc đẩy. Tại một số quốc gia như: Campuchia, Lào, Malaysia, Philippines và Thái Lan, ngành du lịch đóng góp trên 10% GDP, đồng thời giữ vai trò quan trọng trong tạo việc làm và phát triển kinh tế - xã hội. Sự xuất hiện của AEC được kỳ vọng sẽ thúc đẩy mạnh mẽ nền kinh tế của các quốc gia, là cơ hội cho ngành du lịch phát triển. Báo cáo và điều tra về năng lực cạnh tranh toàn cầu của UNWO cho thấy di sản thiên nhiên và văn hóa của ASEAN là một trong những thế mạnh cạnh tranh chính của khu vực. Các điểm yếu chính của khu vực thuộc về các lĩnh vực cơ sở hạ tầng và môi trường kinh doanh, khung pháp lý và NNL. Do vậy, phát triển các điểm đến du lịch và sản phẩm du lịch có chất lượng vẫn còn là một khó khăn lớn đối với ASEAN. Thách thức đặt ra đối với ngành du lịch ASEAN là phải nâng cao năng lực cạnh tranh của ngành du lịch tại các quốc gia thành viên có ảnh hưởng, từ đó tạo ra sự phân phối toàn diện, đồng đều hơn về lợi ích, cùng đẩy mạnh hợp tác phát triển du lịch. Các lĩnh vực cần được xác định để nâng cao năng lực cạnh tranh như: tiếp thị, phát triển sản phẩm, đầu tư, chất lượng du lịch và cơ sở hạ tầng. Những yếu tố về dân số, NNLDL cũng cần được xác định là thế mạnh cùng đóng góp vào sự phát triển của du lịch trong khu vực.

Trước những thay đổi và thách thức mới, đòi hỏi ngành du lịch Việt Nam phải chủ động nắm bắt cơ hội, nhanh chóng vượt qua khó khăn để phát triển. Yêu cầu đặt ra là phải cơ cấu lại ngành du lịch, tránh nguy cơ tụt hậu, nhất là so với các quốc gia có ngành du lịch phát triển trong khu vực như: Malaysia, Thái Lan, và Singapore.

Tình hình du lịch trong nước: Sau 30 năm tiến hành sự nghiệp đổi mới, thế và lực, sức mạnh tổng hợp của đất nước tăng lên, tạo tiền đề quan trọng để thực hiện nhiệm vụ xây dựng và bảo vệ Tổ quốc. Nền kinh tế đã vượt qua nhiều khó khăn, thách thức; kinh tế vĩ mô cơ bản ổn định, lạm phát được kiểm soát; Chính trị - xã hội ổn định; quốc phòng, an ninh được tăng cường; quan hệ đối ngoại, hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng. Vị thế và uy tín của Việt Nam được nâng cao trên trường quốc tế. Việt Nam tiếp tục thực hiện ba đột phá chiến lược, đổi mới mô hình tăng trưởng kinh tế từ chiều rộng sang kết hợp giữa chiều rộng và chiều sâu, cơ cấu lại nền kinh tế. Tuy nhiên, tình hình kinh tế - xã hội đất nước vẫn còn nhiều khó khăn. Kinh tế phát triển chưa bền vững, tính cạnh tranh của nền kinh tế chưa cao, nguy cơ tụt hậu vẫn hiện hữu,...

Liên tiếp những năm 2015 và 2016, ngành du lịch Việt Nam cũng phải đối mặt với những ảnh hưởng to lớn của thời tiết như lụt lội ở Quảng Ninh năm 2015, hiện tượng sạt lở ở biển duyên hải miền Trung năm 2015, hay bão lũ, sạt lở đất... ở khu vực phía Bắc, hạn hán ở miền Nam, trong đó tiêu biểu là ở vùng Đồng bằng sông Cửu Long đầu năm 2016... Đặc biệt, sự cố môi trường biển tại các tỉnh duyên hải Bắc Trung Bộ (Hà Tĩnh, Quảng Bình, Quảng Trị và Thừa Thiên - Huế) vào năm 2016 là sự kiện nổi cộm đã gây tác động tiêu cực đến hoạt động kinh doanh, dịch vụ, du lịch và đời sống sinh hoạt của ngư dân; ngoài ra còn có những thiệt hại về mặt xã hội. Cuối năm 2019, đại dịch COVID-19 xảy ra đã để lại những hệ lụy rất nghiêm trọng đến hoạt động du lịch và nhiều ngành dịch vụ khác như: giao thông vận tải, hàng không, ngân hàng... làm sụt giảm doanh thu du lịch, số lượng khách trong nước và quốc tế đến Việt Nam giảm mạnh. Tháng 1/2020, lần đầu tiên Việt Nam đón lượng khách quốc tế kỷ lục với hai triệu lượt khách. Tuy nhiên đến cuối tháng hai, dịch COVID-19 bùng phát trên thế giới đã ngay lập tức ảnh hưởng tiêu cực đến hoạt động du lịch. Từ tháng ba đến hết năm 2020, Việt Nam không mở cửa du lịch quốc tế, ngành du lịch đối mặt với những khó khăn chưa từng xảy ra trước đó. Số lượt khách quốc tế đến Việt Nam cả năm 2020 chỉ đạt 3,8 triệu lượt người, giảm 78,7% [115; tr.115] so với năm trước, điều này đồng nghĩa với việc số lượng nhân lực giảm sút đáng kể sau khoảng thời gian không có việc làm. Du lịch

Việt Nam trong thời kỳ dịch COVID-19 đã bộc lộ nhiều điểm yếu và hạn chế và đứng trước yêu cầu mới: Cơ cấu lại thị trường khách du lịch theo hướng bền vững; phát triển sản phẩm, dịch vụ mới, liên kết đa dạng hóa và nâng cao chất lượng sản phẩm phù hợp với từng phân đoạn thị trường; đẩy mạnh hợp tác công tư, liên kết vùng giữa các địa phương, điểm đến trong hợp tác phát triển du lịch; chuyển đổi số trong phát triển và trong mọi hoạt động của du lịch; nâng cao chất lượng>NNL

3.1.1.2 Những yêu cầu đặt ra đối với phát triển nguồn nhân lực du lịch vùng duyên hải Đông Bắc trong bối cảnh mới

Sau gần 3 năm thực hiện Đề án phát triển du lịch, dưới sự lãnh đạo của các Đảng bộ, du lịch vùng ĐHĐB đã góp phần không nhỏ cho sự phát triển kinh tế của từng địa phương cũng như cho kinh tế của vùng. Số lượng>NNL tại các vùng du lịch cũng có những thay đổi tích cực, tuy nhiên vẫn chưa tương xứng với tiềm năng và yêu cầu của một trung tâm du lịch quốc gia.

Xét về số lượng và chất lượng: Đến đầu năm 2016, dân số toàn tỉnh Quảng Ninh đạt hơn 1,2 triệu người, được đánh giá là địa phương có nguồn lao động khá dồi dào, số người trong độ tuổi lao động khá cao. Tỷ lệ trẻ em dưới 15 tuổi chiếm tới 37,6%, người già chiếm 7,1% (với nam là trên 60 tuổi và với nữ là trên 55 tuổi), số còn lại là trong độ tuổi lao động (chiếm 55,3%). Sự chênh lệch dân số không cao, dù nam giới đông hơn nữ giới nhưng chỉ là 50,9 % và 49,1% [134; tr.63]. Đây là “số liệu vàng” để ngành du lịch Quảng Ninh phát huy lợi thế của>NNL cho sự phát triển kinh tế xã hội nói chung và của du lịch địa phương nói riêng.

Sau 5 năm được Đảng bộ quan tâm lãnh đạo,>NNL tại Quảng Ninh đã tăng liên tục. Tuy nhiên, số lao động có trình độ trên đại học tăng rất chậm, chỉ từ 40 lên 48 người trong 5 năm, chiếm chưa đến 0,2% tổng số>NNL. Còn>NNL có trình độ đại học và cao đẳng chiếm tỷ lệ chưa cao, năm 2011 là 3.000 thì năm 2015 tăng lên 4.105 người, tương đương mức tăng khoảng 36,8%.>NNL chưa qua đào tạo tuy có xu hướng giảm tỷ trọng nhưng vẫn tăng về số lượng tuyệt đối: từ 11.000 lên 15.064 người (tăng 36,9%). Những số liệu trên đã phản ánh sự gia tăng về số lượng>NNL khá cao, nhưng chất lượng còn nhiều hạn chế. Ngoài ra,>NNL trình độ

trung cấp và sơ cấp là nhóm tăng trưởng ổn định, từ 10.960 người năm 2011 lên 14.026 người năm 2015, chiếm tỷ trọng lớn, còn lao động chưa qua đào tạo tuy có xu hướng giảm tỷ trọng nhưng vẫn tăng về số lượng tuyệt đối: từ 11.000 lên 15.064 người (tăng 36,9%) [43]; [44] (*xem phụ lục 6*)

Tính đến năm 2015, ngành du lịch Hải Phòng đạt 12.850 người, trong đó có 9.870 người đã qua đào tạo lần lượt ở các trình độ: sơ cấp, trung cấp, cao đẳng, đại học và sau đại học, chiếm 77% tổng NNL du lịch. Điều này cho thấy công tác đào tạo và phát triển NNL trong lĩnh vực du lịch đã nhận được sự quan tâm nhất định từ các cấp, ngành tại địa phương ở Hải Phòng. NNLDL có trình độ cao đẳng và trung cấp chiếm tỷ trọng lớn nhất, với 4.485 người, tương đương 45% tổng số nhân lực đã qua đào tạo. Trong số này, NNL được đào tạo chuyên ngành du lịch chiếm 1.910 người (15%), còn lại là 2.575 người (20%) được đào tạo từ các ngành nghề khác. Với nhóm NNL có trình độ sơ cấp và các hình thức đào tạo khác cũng chiếm tỷ lệ đáng kể, với 4.130 người (gần 42%). Trong đó, NNL sơ cấp chuyên ngành du lịch chiếm tới 3.140 người (24%), cho thấy nhu cầu cao về đội ngũ lao động trực tiếp làm việc tại các cơ sở lưu trú, nhà hàng, điểm tham quan. Ở cấp độ đại học và trên đại học, số lượng NNL chiếm tỷ lệ khá khiêm tốn, chỉ có 1.255 người (10%), trong đó NNL được đào tạo chuyên ngành du lịch là 360 người (3%), còn lại là từ các ngành nghề khác là 895 người (7%) [71] (*xem phụ lục 7*).

Bức tranh trên đã phản ánh thực tế, dù tỷ lệ NNLDL đã qua đào tạo ở Hải Phòng đạt mức tương đối cao (77%), nhưng cấu trúc trình độ vẫn còn mất cân đối, tập trung chủ yếu ở trình độ trung cấp, sơ cấp và đào tạo ngoài chuyên ngành du lịch. Điều này đặt ra yêu cầu cấp thiết phải tiếp tục nâng cao chất lượng và đa dạng hóa hình thức đào tạo, đặc biệt là tăng cường đào tạo nhân lực có trình độ cao và chuyên sâu trong lĩnh vực du lịch, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao trong quá trình hội nhập và phát triển du lịch theo hướng chuyên nghiệp, bền vững.

Về số lượng các cơ sở đào tạo, tính đến năm 2015, Hải Phòng có 6 cơ sở đào tạo NNLDL. Tuy nhiên, nội dung đào tạo chủ yếu tập trung đào tạo nghề dài hạn, nhưng lại thiếu sự cân đối, không đồng đều về chương trình cũng như hình thức đào tạo giữa các cơ sở đào tạo. Xét về số lượng đào tạo dài hạn, Trường Cao đẳng

ngành Du lịch và dịch vụ giữ vị trí dẫn đầu với tổng cộng 5.083 sinh viên trong 3 năm, mặc dù có sự sụt giảm vào năm 2014 (1.350 người) so với năm 2013 (2.048 người), nhưng đã phục hồi đáng kể vào năm 2015 (1.685 người). Trường Đại học Hải Phòng, một trong những trường đại học công lập trọng điểm của địa phương. Số lượng sinh viên được đào tạo dài hạn khá ổn định qua các năm, dao động từ 550 đến 566 người/năm, cho thấy mức độ duy trì hiệu quả trong đào tạo nhân lực có trình độ đại học [70]. Ngược lại, các cơ sở khác như Trường Đại học Dân lập Hải Phòng, Trường Cao đẳng Cộng đồng Hải Phòng, và Trường Cao đẳng Viettronics có số lượng đào tạo thấp hơn và có xu hướng giảm dần. Đặc biệt, Trường Đại học Dân lập Hải Phòng giảm từ 168 người năm 2013 xuống còn 78 người năm 2015, chỉ bằng gần một nửa so với đầu kỳ. Đây là dấu hiệu cần được chú ý trong công tác điều chỉnh chương trình, quảng bá tuyển sinh hoặc nâng cao chất lượng giảng dạy để thu hút học viên. Riêng Trường Trung cấp nghiệp vụ và Công nghệ Hải Phòng - nơi chuyên đào tạo ngắn hạn - đã dừng tuyển sinh vào năm 2015, giảm từ 120 người năm 2013 xuống 0 vào năm 2015. Việc dừng hoạt động này có thể phản ánh nhu cầu thực tiễn thay đổi, hoặc chất lượng đào tạo chưa đáp ứng được yêu cầu xã hội. (xem Phụ lục 8)

Có thể nhận thấy nguồn cung về NNLDL tại Hải Phòng nhìn chung vẫn còn phân tán, thiếu ổn định giữa các cơ sở đào tạo. Trong khi một số trường giữ được năng lực và vai trò chủ lực, nhiều cơ sở khác đang đối diện với khó khăn về tuyển sinh và duy trì hoạt động. Điều này đòi hỏi sự phối hợp đồng bộ giữa chính quyền địa phương, ngành giáo dục và các doanh nghiệp du lịch để có chiến lược điều chỉnh quy mô, chương trình đào tạo phù hợp hơn với nhu cầu thực tiễn.

Tại Quảng Ninh, cùng với việc gia tăng quy mô NNLDL, hệ thống cơ sở đào tạo NNLDL của Quảng Ninh từng bước được củng cố. Đến năm 2015, trên địa bàn tỉnh có 9 cơ sở tham gia đào tạo du lịch, bao gồm 01 trường đại học, 01 trung tâm bồi dưỡng tài chính của tỉnh và 07 cơ sở dạy nghề. Trong đó, Trường Cao đẳng Du lịch và Dịch vụ Hạ Long giữ vai trò quan trọng trong đào tạo nguồn nhân lực du lịch chuyên nghiệp cho địa phương. Bên cạnh đào tạo chính quy, các cơ sở đào tạo và cơ quan quản lý nhà nước về du lịch còn chú trọng tổ chức các chương trình bồi

duỡng nghiệp vụ, nâng cao kỹ năng nghề, ngoại ngữ và năng lực quản lý cho đội ngũ lao động trong ngành. Từ năm 2011 đến năm 2015, Sở Du lịch tỉnh Quảng Ninh đã phối hợp tổ chức 103 lớp đào tạo cho trên 9.000 lượt học viên; riêng năm 2015 triển khai 6 khóa đào tạo, bồi dưỡng cho 466 người. Đồng thời, tỉnh tăng cường hợp tác với các tổ chức quốc tế, trong đó có Dự án EU về hỗ trợ phát triển du lịch có trách nhiệm tại Vịnh Hạ Long, góp phần nâng cao năng lực chuyên môn và chất lượng>NNLDDL [44].

Về số lượng các doanh nghiệp kinh doanh du lịch: Đến năm 2015, trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh có 41 công ty du lịch có chức năng lữ hành quốc tế (trong khi năm 2005 chỉ có 17 công ty và hàng trăm công ty du lịch khác có chức năng lữ hành hoạt động tại địa phương. Một số công ty hoạt động hiệu quả dịch vụ lữ hành tại Quảng Ninh như Công ty cổ phần du lịch và dịch vụ Hồng Gai, Công ty cổ phần cung ứng tàu biển Quảng Ninh, Công ty cổ phần vận tải biển và xuất nhập khẩu Quảng Ninh, Công ty cổ phần du lịch và dịch vụ Móng Cái - Quảng Ninh, Công ty cổ phần du lịch và xuất nhập khẩu Hồng Hà, Công ty cổ phần thương mại dịch vụ và du lịch cao su, Công ty cổ phần du lịch Hạ Long...[131]. Sự gia tăng về số lượng của những doanh nghiệp kinh doanh du lịch - lữ hành tại Quảng Ninh đã cho thấy nhu cầu ngày càng lớn của người dân về hoạt động du lịch. Điều này khiến cho nhu cầu>NNLDDL cũng theo đó ngày càng tăng cao.

Năm 2015, Hải Phòng có 63 doanh nghiệp lữ hành và 428 cơ sở lưu trú, trong đó có 40 doanh nghiệp lữ hành quốc tế và 20 doanh nghiệp lữ hành nội địa [72; tr.3]. Hệ thống doanh nghiệp và cơ sở cung ứng dịch vụ du lịch từng bước được mở rộng, góp phần khai thác hiệu quả tiềm năng, lợi thế về du lịch biển, đảo và các giá trị văn hóa, lịch sử của thành phố. Sự phát triển của hệ thống doanh nghiệp đã thúc đẩy quá trình xã hội hóa hoạt động du lịch, huy động thêm các nguồn lực đầu tư cho cơ sở vật chất, mở rộng các loại hình dịch vụ và nâng cao khả năng phục vụ du khách.

Dù được đánh giá có tiềm năng lớn về du lịch, song trên thực tế, sự liên kết phát triển du lịch giữa các địa phương thuộc vùng DHĐB vẫn chưa thể tạo sự bứt phá để tương xứng lợi thế sẵn có. Sản phẩm du lịch có sự trùng lặp, thiếu sản phẩm

du lịch đặc thù, chất lượng dịch vụ du lịch chưa cao hay hoạt động vui chơi giải trí nghèo nàn... chưa đáp ứng nhu cầu của du khách.>NNL thì vừa thiếu về số lượng lại yếu về kỹ năng nghề. Các hoạt động về đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ còn nhiều bất cập, sự liên kết đào tạo, sử dụng>NNL giữa các địa phương trong vùng chưa được chú ý.>NNL chưa có sự cân đối về trình độ, giới tính, độ tuổi, giữa lao động quản lý và lao động trực tiếp. Chiến lược phát triển>NNL còn chung chung thiếu tính cụ thể và chưa phù hợp với nhu cầu phát triển du lịch của từng địa phương. Công tác xây dựng đội ngũ giảng viên, đào tạo viên, thẩm định viên nghề du lịch, hay công tác đào tạo>NNL còn nhiều hạn chế.

Trước xu thế mới của du lịch thế giới và yêu cầu đẩy mạnh vai trò của ngành du lịch đối với sự phát triển chung của kinh tế xã hội, các địa phương cần phải có hướng đi mới, giải pháp mới tạo sự bứt phá, và tạo đà cho sự bứt phá chính là tập trung phát triển>NNL.

3.1.1.3. Chủ trương của Đảng về phát triển du lịch và nguồn nhân lực du lịch trong thời kỳ mới

Sau 5 năm thực hiện “Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030” (theo Quyết định 2473/QĐ-TTg ngày 30/11/2011 của Thủ tướng Chính phủ), ngành du lịch Việt Nam đã có những đóng góp tích cực vào sự phát triển kinh tế - xã hội của đất nước. Trong điều kiện còn nhiều khó khăn, dưới sự lãnh đạo của Đảng, sự nỗ lực của ngành du lịch đã đem lại diện mạo mới, tăng sức hấp dẫn đối với khách du lịch quốc tế và nội địa. Nhận thức của người dân về vai trò của du lịch đã có bước cải thiện và tiến bộ nhất định. Nhờ vào hoạt động của du lịch nên đời sống, thu nhập và cơ hội việc làm của người dân được cải thiện và nâng cao.

Tuy nhiên, du lịch Việt Nam vẫn còn những bất cập, nhận thức của xã hội về vai trò du lịch còn hạn chế, chưa bắt kịp với yêu cầu của sự phát triển, các sản phẩm du lịch của Việt Nam chưa thực sự hấp dẫn và có sự khác biệt, chất lượng của dịch vụ còn hạn chế, công tác xúc tiến quảng bá chưa hiệu quả, đặc biệt>NNL lại vừa thiếu vừa yếu, cản trở không nhỏ đến sự phát triển của ngành du lịch. Các doanh nghiệp kinh doanh du lịch chủ yếu là doanh nghiệp nhỏ và vừa.

Vốn, nhân lực, kinh nghiệm quản trị kinh doanh và quản trị NNL còn nhiều bất cập, do đó đóng góp từ nguồn thu của du lịch cho nền kinh tế chưa tương xứng với tiềm năng.

Trước những chuyển biến mới của tình hình trong và ngoài nước, Đại hội Đảng lần thứ XII (2016) đã thông qua *“Phương hướng phát triển kinh tế - xã hội 5 năm 2016 - 2020”*, trong đó xác định: “có chính sách phát triển du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn. Khuyến khích các thành phần kinh tế đầu tư phát triển du lịch với hệ thống hạ tầng đồng bộ, hiện đại, sản phẩm đa dạng và tính chuyên nghiệp cao” [20; tr.288].

Thực hiện Nghị quyết Đại hội lần thứ XII (2016), được sự chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, Bộ VHTT&DL đã xây dựng *“Đề án phát triển du lịch Việt Nam trở thành ngành kinh tế mũi nhọn”*, báo cáo Chính phủ trình Bộ Chính trị xem xét, chỉ đạo. Ngày 16/01/2017, Bộ Chính trị đã ban hành Nghị quyết số 08-NQ/TW về *“Phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn”*. Để phát triển du lịch nội địa và quốc tế, cần tập trung đầu tư xây dựng các trung tâm du lịch, khu, tuyến du lịch, đô thị du lịch có quy mô, chất lượng cao, chú trọng phát triển du lịch biển, đảo là tiềm năng, thế mạnh của Việt Nam, đòi hỏi: “Phát triển du lịch bền vững, bảo tồn và phát huy các di sản văn hóa và các giá trị truyền thống tốt đẹp của dân tộc; bảo vệ môi trường và thiên nhiên; giải quyết tốt vấn đề lao động, việc làm và an sinh xã hội; bảo đảm quốc phòng, an ninh, trật tự an toàn xã hội” [8; tr.2].

Bộ Chính trị đưa ra 5 quan điểm quán triệt tới tất cả các cấp, các ngành và toàn xã hội, trong đó nhấn mạnh: (1) Phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn là định hướng chiến lược quan trọng để phát triển đất nước, tạo động lực thúc đẩy sự phát triển của các ngành, lĩnh vực khác; (2) Phát triển du lịch là trách nhiệm của cả hệ thống chính trị, các cấp, các ngành và của toàn xã hội; (3) Cần có sự lãnh đạo, chỉ đạo chặt chẽ của các cấp uỷ đảng; (4) Phát huy mạnh mẽ vai trò động lực của doanh nghiệp và cộng đồng dân cư, sự quản lý thống nhất của Nhà nước; (5) Tập trung nguồn lực quốc gia cho phát triển du lịch.

Nghị quyết của Bộ Chính trị nhấn mạnh vào việc đổi mới nhận thức, tư duy về phát triển du lịch: “đổi mới mạnh mẽ, tư duy phát triển phát triển du lịch theo

quy luật kinh tế thị trường, bảo đảm nhất quán từ quan điểm, mục tiêu, chương trình hành động và có thể chế, chính sách đột phá, đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn”[8; tr.3].

Về phát triển NNLDL, nghị quyết nêu rõ: (1) Có những chính sách thu hút đầu tư cho đào tạo NNL; (2) Tăng cường năng lực cho các cơ sở đào tạo; (3) Đa dạng hoá các hình thức đào tạo du lịch; (4) Đẩy mạnh ứng dụng khoa học - công nghệ tiên tiến trong đào tạo, bồi dưỡng, phát triển NNLDL; (5) Nâng cao chất lượng NNL cả về quản lý nhà nước, quản trị doanh nghiệp và lao động nghề du lịch; (6) Chú trọng nâng cao kỹ năng nghề, ngoại ngữ và đạo đức nghề nghiệp cho lực lượng lao động du lịch; (7) Hoàn thiện bộ tiêu chuẩn nghề quốc gia về du lịch tương thích với các tiêu chuẩn trong ASEAN; và (8) Thành lập Hội đồng nghề du lịch quốc gia và Hội đồng cấp chứng chỉ nghề du lịch.

Có thể nhận thấy, việc ban hành Nghị quyết số 08/NQ-TW, Luật Du lịch 2017 (sửa đổi) [68], đã thể hiện quyết tâm chính trị ở cấp cao nhất của Đảng, Nhà nước nhằm phát triển du lịch trở thành một ngành kinh tế mũi nhọn của đất nước. Thông qua nhìn nhận khả năng đóng góp của du lịch vào kinh tế - xã hội, Đảng cũng chỉ ra những tiềm năng, thế mạnh, hạn chế, yếu kém cần khắc phục, từ đó đưa ra các giải pháp mang tính đột phá, đồng bộ, tạo sự thống nhất trong tư duy, hành động của các cấp, các ngành và toàn xã hội về phát triển du lịch. Với mục tiêu phát triển hệ sinh thái du lịch thông minh, đáp ứng yêu cầu về đổi mới, nâng cao hiệu quả của công tác quản lý, đặc biệt chú trọng công tác phát triển NNL. Tiếp tục thể chế hóa những chủ trương, định hướng của Đảng, Quốc hội, Chính phủ ban hành nhiều văn bản quan trọng nhằm thúc đẩy phát triển du lịch. Ngày 06/10/2017, Chính phủ ban hành Nghị quyết số 103/NQ-CP về “*Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết số 08-NQ/TW*”, trong đó nhấn mạnh nhiệm vụ xây dựng và triển khai Đề án đổi mới cơ chế hoạt động, nâng cao năng lực cho các cơ sở đào tạo du lịch; tăng cường liên kết giữa nhà trường và doanh nghiệp; đồng thời đẩy mạnh ứng dụng khoa học – công nghệ tiên tiến trong đào tạo nguồn nhân lực du lịch [13; tr.5]. Tiếp đó, ngày 23/11/2017, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 1861/QĐ-TTg về phê duyệt “*Chương trình mục tiêu phát triển hạ tầng du*

lịch giai đoạn 2016–2020”. Cuối cùng, ngày 30/11/2017, Quyết định số 1671/QĐ-TTg được ban hành về phê duyệt “*Đề án tổng thể ứng dụng công nghệ thông tin trong lĩnh vực du lịch giai đoạn 2018–2020, định hướng đến năm 2025*”.

Tập trung mọi nguồn lực để đẩy mạnh phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, trong năm 2018, Chính phủ liên tiếp ban hành: Quyết định 1685/QĐ-TTg (ngày 5/12) “*Đề án cơ cấu lại ngành du lịch đáp ứng yêu cầu trở thành ngành kinh tế mũi nhọn*”; Quyết định số 49/2018/QĐ-TTg (ngày 12/12/2018) về “*Phê duyệt Điều lệ tổ chức và hoạt động của Quỹ hỗ trợ phát triển du lịch*”. Ngày 09/01/2019, Thủ tướng Chính phủ ký Quyết định số 44/QĐ-TTg phê duyệt “*Đề án tăng cường hoạt động truyền thông về du lịch*”; Ngày 22/01/2020, Chính phủ đã ban hành Quyết định số 147/QĐ-TTg phê duyệt “*Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030*”.

Ngày 17/11/2018, Bộ LĐTB&XH đã ban hành Quyết định số 1836/QĐ-BLĐTBXH phê duyệt “*Danh sách các ngành, nghề trọng điểm và các cơ sở đào tạo*” được lựa chọn để triển khai đào tạo NNL chất lượng cao. Quyết định nhấn mạnh yêu cầu phát triển các ngành nghề trọng điểm theo hướng đầu tư đồng bộ, bảo đảm đầy đủ cơ sở vật chất, trang thiết bị đào tạo, đội ngũ giảng viên, cán bộ quản lý và chương trình đào tạo theo quy chuẩn của cấp có thẩm quyền. Đồng thời, chú trọng huy động các nguồn vốn hợp pháp trong và ngoài nước để đầu tư đạt chuẩn, đảm bảo tính hiệu quả và đúng mục tiêu. Bên cạnh đó, quyết định đề cao vai trò của hợp tác quốc tế và liên kết với doanh nghiệp, coi đây là giải pháp quan trọng nhằm tiếp cận công nghệ sản xuất tiên tiến, nâng cao chất lượng đào tạo. Trong xu hướng mới của ngành du lịch thì việc phát triển các ngành, nghề phải gắn liền với nhu cầu thực tiễn của thị trường lao động, đáp ứng xu thế phát triển mới của ngành du lịch [9].

Việc Bộ Chính trị, Quốc hội, Chính phủ, các Bộ, ngành ban hành các văn kiện, nghị quyết, quyết định,... đã thể hiện sự đồng thuận và quyết tâm mạnh mẽ trong việc phát triển du lịch Việt Nam thành ngành kinh tế mũi nhọn. Sự đầu tư của Nhà nước kết hợp với nguồn lực xã hội hóa không chỉ tạo điều kiện thuận lợi cho sự phát triển chung của ngành du lịch mà còn mở ra cơ hội lớn để nâng cao chất

lượng NNLDL. Đây là thời điểm quan trọng để xây dựng đội ngũ NNLDL đảm bảo đủ số lượng, đáp ứng yêu cầu về chất lượng, cân đối về cơ cấu ngành nghề và trình độ đào tạo, hướng tới tính chuyên nghiệp cao, nâng cao khả năng cạnh tranh và hội nhập khu vực. Đây chính là yếu tố quyết định để nâng cao chất lượng dịch vụ, tạo nền tảng vững chắc cho sự phát triển bền vững của du lịch Việt Nam.

3.1.2. Chủ trương của các đảng bộ tỉnh, thành phố vùng duyên hải Đông Bắc về phát triển nguồn nhân lực du lịch trong giai đoạn mới

Thực hiện Nghị quyết Đại hội Đảng lần thứ XII (2016), chủ trương của Đảng về phát triển du lịch, nhất là Nghị quyết 08-NQ/TW ngày 16/1/2017 của Bộ Chính trị về “*Phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn*”, và Nghị quyết số 103/NQ-CP (ngày 06/10/2017) về “*Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết 08 của Bộ Chính trị khóa XII*”, các Đảng bộ địa phương vùng DHĐB đã chú trọng đẩy mạnh công tác phát triển du lịch, trong đó phát triển NNLDL như một yếu tố cốt lõi, bảo đảm cho sự phát triển bền vững của ngành.

Tại Quảng Ninh, nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh lần thứ XIV, nhiệm kỳ 2015 - 2020 chủ trương:

“phấn đấu đến năm 2020, xây dựng Quảng Ninh trở thành tỉnh có cơ cấu kinh tế dịch vụ, công nghiệp; là trung tâm du lịch chất lượng cao của khu vực, một trong những cực tăng trưởng kinh tế của miền Bắc với hạ tầng kinh tế - xã hội, hạ tầng kỹ thuật đô thị đồng bộ; nâng cao đời sống vật chất và tinh thần của nhân dân, giảm nghèo bền vững; tổ chức đảng và hệ thống chính trị vững mạnh; giữ vững chủ quyền biên giới; bảo đảm an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội; bảo vệ và cải thiện rõ rệt môi trường sinh thái; gìn giữ và phát huy bản sắc văn hóa, sức mạnh đại đoàn kết các dân tộc; bảo tồn và phát huy bền vững các giá trị của di sản - Kỳ quan thiên nhiên thế giới Vịnh Hạ Long và các khu danh thắng, di tích lịch sử” [108; tr.3]

Đẩy mạnh thực hiện chiến lược phát triển du lịch, triển khai Nghị quyết của Đại hội Đảng bộ tỉnh, Tỉnh ủy Quảng Ninh ban hành Nghị quyết 02/NQ-TU (ngày 5/2/2016) về “*Phát triển dịch vụ Quảng Ninh giai đoạn 2016 - 2020, định hướng đến năm 2030*”. Nghị quyết nhận định: ngành du lịch Quảng Ninh đã có sự chuyển

biến tích cực, tổng doanh thu du lịch tăng bình quân 18,1%/năm [109]. Bên cạnh những kết quả đạt được, nghị quyết cũng chỉ ra một số hạn chế, bất cập của du lịch Quảng Ninh:

“(1) Một số ngành dịch vụ có lợi thế như du lịch, thương mại, cảng biển, dịch vụ thương mại biên giới tuy đã phát triển nhưng thiếu tính bền vững, giá trị gia tăng thấp, chưa tương xứng với tiềm năng, thế mạnh của tỉnh. (2) Kết cấu hạ tầng nhất là hạ tầng giao thông, du lịch, thương mại chưa theo kịp yêu cầu phát triển. (3) Hoạt động dịch vụ nhìn chung còn manh mún, thiếu chuyên nghiệp, chất lượng và hiệu quả kinh doanh dịch vụ chưa cao. (4) Mối liên hệ giữa các đơn vị sản xuất với các đơn vị hoạt động trong lĩnh vực dịch vụ, giữa các ngành dịch vụ chưa chặt chẽ, thiếu sự phối kết hợp để tạo thành chuỗi dịch vụ. (5) NNL nhất là lao động chất lượng cao vừa thiếu, vừa yếu, tính chuyên nghiệp chưa cao. (6) Chưa có chiến lược, giải pháp đồng bộ để phát triển dịch vụ; kinh nghiệm trong quản lý, quản trị, điều hành trong lĩnh vực dịch vụ còn hạn chế” [109; tr.1]

Nghị quyết nêu rõ: *Nguyên nhân khách quan của hạn chế*: (1) Sự phát triển của các ngành công nghiệp nhất là công nghiệp khai khoáng có sự xung đột với phát triển của các ngành dịch vụ của tỉnh, nhất là đối với dịch vụ du lịch; (2) Do ảnh hưởng của suy thoái kinh tế toàn cầu từ năm 2012 đến nay nên hoạt động dịch vụ của tỉnh bị ảnh hưởng chung, việc phát triển các loại hình dịch vụ cũng như việc thu hút nguồn lực đầu tư để phát triển kết cấu hạ tầng dịch vụ gặp nhiều khó khăn.

Nguyên nhân chủ quan: “(1) Nhận thức của các ngành, các cấp, cộng đồng doanh nghiệp và người dân về vai trò của các hoạt động dịch vụ chưa đồng bộ. (2) Chưa xác định được chiến lược phát triển dịch vụ một cách bài bản và có tầm nhìn xa. (3) Thiếu kinh nghiệm trong đào tạo NNL có tính chuyên sâu về quản trị và phát triển dịch vụ. (4) Cơ chế, chính sách khuyến khích phát triển dịch vụ chưa đồng bộ và chưa tạo ra sự đột phá”. [109; tr.2]

Nghị quyết xác định: Trước những thời cơ và thuận lợi mới, du lịch Quảng Ninh cần: phải phát huy tối đa tiềm năng, thế mạnh của tỉnh và lợi thế đặc trưng của từng địa phương trong tỉnh để phát triển dịch vụ trở thành khu vực kinh tế

quan trọng hàng đầu của tỉnh; các ngành dịch vụ chiếm tỷ trọng ngày càng cao trong cơ cấu kinh tế, tạo động lực phát triển kinh tế- xã hội của tỉnh nhanh, bền vững. Nghị quyết viết: “Phát triển dịch vụ theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại, có trọng tâm, trọng điểm; chú trọng phát triển theo chiều sâu, đảm bảo chất lượng và hiệu quả, khẳng định thương hiệu và khả năng cạnh tranh; tăng cường liên kết vùng, liên kết ngành và đẩy mạnh hợp tác quốc tế về phát triển dịch vụ”[109; tr.2]. Để công tác phát triển du lịch, NNLDL hiệu quả, ngành du lịch Quảng Ninh cần “Huy động sự tham gia của cộng đồng doanh nghiệp, nhân dân đảm bảo hài hòa lợi ích và trách nhiệm; chính quyền tập trung làm tốt công tác định hướng, hỗ trợ, tạo môi trường thuận lợi cho doanh nghiệp và người dân; đẩy mạnh xã hội hóa, huy động mọi nguồn lực đầu tư để phát triển dịch vụ” [109; tr.2].

Đối với hoạt động du lịch, đây là lĩnh vực luôn được xem là thế mạnh nổi trội của Quảng Ninh, Nghị quyết đặt ra mục tiêu:

“Phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, chiếm tỷ trọng cao trong cơ cấu GRDP của tỉnh, là động lực thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội. Phát triển hệ thống sản phẩm, loại hình du lịch chất lượng, đặc sắc, đa dạng và đồng bộ có giá trị gia tăng cao, với trọng tâm là du lịch biển đảo chất lượng cao gắn với việc phát huy giá trị di sản, kỳ quan thiên nhiên thế giới Vịnh Hạ Long, du lịch tâm linh nhất là trung tâm Phật giáo, danh thắng Yên Tử. Quan tâm đầu tư phát triển đồng thời 4 trung tâm du lịch của tỉnh (Hạ Long, Móng Cái - Trà Cỏ, Vân Đồn - Cô Tô, Uông Bí - Đông Triều - Quảng Yên), phấn đấu đến năm 2020, Hạ Long trở thành thành phố du lịch hiện đại và văn minh; Vân Đồn - Cô Tô trở thành trung tâm du lịch biển đảo chất lượng cao, trung tâm công nghiệp giải trí cao cấp có casino; Uông Bí - Đông Triều - Quảng Yên trở thành trung tâm du lịch văn hóa - lịch sử - tâm linh đặc sắc; Móng Cái - Hải Hà trở thành trung tâm du lịch biên giới kết hợp mua sắm; Cẩm Phả trở thành trung tâm nghỉ dưỡng cao cấp gắn với khu khoáng nóng Quang Hanh; Hoành Bồ, Tiên Yên, Ba Chẽ, Bình Liêu, Đàm Hà mỗi địa phương tập trung xây dựng một sản phẩm du lịch có thương hiệu gắn liền với bản sắc dân tộc vùng miền, chú trọng sản phẩm du lịch xanh, tôn trọng yếu tố tự nhiên và văn hóa địa phương”[109; tr.3-4].

Nghị quyết chỉ đạo: ngành du lịch Quảng Ninh cần phải thực hiện tốt công tác định hướng quy hoạch, phát triển các ngành dịch vụ phải bảo đảm chất lượng và tính khả thi, đồng thời phối hợp liên kết vùng để xây dựng cơ chế khai thác hiệu quả tiềm năng, lợi thế, hình thành chuỗi giá trị, đặc biệt trong lĩnh vực du lịch. Các ngành, địa phương cần phối hợp chặt chẽ để triển khai và quản lý sau quy hoạch bằng các chương trình, đề án, dự án chi tiết, cụ thể nhằm tạo sự thống nhất, phát triển đồng bộ. Ngoài ra, Quảng Ninh cần phải đẩy mạnh đào tạo NNL chất lượng cao cho lĩnh vực dịch vụ, đặc biệt là du lịch. Thực hiện triển khai hiệu quả các quy hoạch và đề án phát triển NNL của tỉnh. Phát triển trường Đại học Hạ Long trở thành trung tâm đào tạo NNLDL uy tín, đồng thời thu hút đầu tư xây dựng các cơ sở giáo dục quốc tế và tăng cường hợp tác với các cơ sở đào tạo có chất lượng cao nhằm đáp ứng nhu cầu NNLDL của địa phương cũng như các tỉnh lân cận.

Trong bối cảnh ngành du lịch thế giới và trong nước đang có những chuyển biến sâu sắc, để du lịch thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, phát triển theo hướng bền vững, tỉnh ủy Quảng Ninh xác định:

“Chú trọng đào tạo NNL tại chỗ, đặc biệt là người dân ở các khu du lịch, các điểm dịch vụ, du lịch; tăng cường đào tạo nghiệp vụ, ngoại ngữ và kỹ năng phục vụ cho đội ngũ nhân viên, hướng dẫn viên du lịch đảm bảo tính chuyên nghiệp cao. Đào tạo NNL theo nhu cầu của doanh nghiệp, khuyến khích đào tạo nghề để chuyển dịch lao động từ lĩnh vực nông nghiệp sang dịch vụ. Kết hợp giữa đào tạo và đào tạo lại, đào tạo ở cơ sở giáo dục và đào tạo thực tiễn tại doanh nghiệp; tranh thủ sự hỗ trợ của các tổ chức quốc tế. Tập trung thu hút nhân lực chất lượng cao để nhanh chóng khắc phục yếu kém hiện nay trong các ngành dịch vụ của tỉnh”[109; tr.4]

Công tác đào tạo NNL cần gắn chặt với nhu cầu thực tiễn của doanh nghiệp, đẩy mạnh đào tạo nghề nhằm thúc đẩy chuyển dịch cơ cấu lao động từ khu vực nông nghiệp sang khu vực dịch vụ - du lịch. Thực hiện hiệu quả việc kết hợp giữa đào tạo mới và đào tạo lại, giữa đào tạo trong các cơ sở giáo dục với đào tạo thực tiễn tại doanh nghiệp; đồng thời tranh thủ sự hỗ trợ về chuyên môn, kỹ thuật và nguồn lực từ các tổ chức quốc tế. Song song với đó, tập trung thu hút NNL chất lượng cao, coi

đây là giải pháp quan trọng nhằm từng bước khắc phục những hạn chế, yếu kém hiện nay trong phát triển các ngành dịch vụ, nhất là dịch vụ du lịch của địa phương.

Trên cơ sở Nghị quyết số 08-NQ/TW của Bộ Chính trị, thực hiện Nghị quyết 02-NQ/TU của Tỉnh ủy, ngày 16/8/2017, Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh ban hành “*Chương trình hành động số 15-CTr/TU*” nhằm cụ thể hóa các quan điểm, mục tiêu và nhiệm vụ phát triển du lịch trong điều kiện mới. Chương trình nhấn mạnh: Quảng Ninh cần xác định rõ vị thế của một trung tâm du lịch tầm cỡ quốc tế trong tương lai, do vậy cần hệ thống hạ tầng phải đồng bộ, chất lượng dịch vụ phải mang bản sắc riêng và đáp ứng nhu cầu của du khách. Theo đó, quan điểm chỉ đạo của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Quảng Ninh là phát huy tối đa tiềm năng, lợi thế, đổi mới toàn diện, mạnh mẽ và đồng bộ, huy động mọi nguồn lực để phát triển kinh tế - xã hội nhanh, bền vững; chuyển dịch cơ cấu kinh tế lấy du lịch, dịch vụ làm trọng tâm, khai thác ba trụ cột (con người, tài nguyên thiên nhiên, văn hóa) làm lợi thế so sánh, gắn với phát huy giá trị Di sản - Kỳ quan thiên nhiên thế giới Vịnh Hạ Long làm trung tâm để thúc đẩy các ngành khác phát triển. Ngoài ra, ngành du lịch Quảng Ninh cần quy hoạch không gian du lịch hợp lý, thu hút các nhà đầu tư chiến lược và chú trọng nâng cao chất lượng>NNLDDL theo hướng chuyên nghiệp, chuẩn mực và thân thiện.

Tiếp đó, ngày 18/9/2017, Ban Thường vụ Tỉnh ủy ban hành “*Kết luận số 84-KL/TU về việc tiếp tục triển khai Nghị quyết số 02-NQ/TU ngày 05/02/2016 và Nghị quyết số 07-NQ/TU ngày 24/7/2013*”, qua đó bảo đảm tính kế thừa và nhất quán trong chỉ đạo phát triển du lịch của tỉnh. Các văn bản này nhấn mạnh yêu cầu xác định rõ vị thế của Quảng Ninh như một trung tâm du lịch tầm cỡ quốc tế trong tương lai. Trên cơ sở đó, tỉnh định hướng phát triển hệ thống kết cấu hạ tầng đồng bộ, hiện đại; đồng thời nâng cao chất lượng dịch vụ theo hướng chuyên nghiệp, mang bản sắc riêng, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu đa dạng của du khách.

Ngày 09/3/2018, Tỉnh ủy tiếp tục ban hành Nghị quyết số 11-NQ/TU về “*Xây dựng và phát triển văn hóa, con người Quảng Ninh*”. Nghị quyết khẳng định: trước xu thế hội nhập phát triển cần coi trọng, khơi dậy và phát huy sức sáng tạo của nhân dân trong xây dựng, bảo tồn và phát triển văn hóa. Xây dựng con người

Quảng Ninh với các đặc trưng “Năng động - Sáng tạo - Hào sảng - Lành mạnh - Văn minh - Thân thiện”. Phát triển văn hóa, con người Quảng Ninh trở thành nguồn lực quan trọng để xây dựng và phát triển Quảng Ninh với các đặc trưng “Hành chính minh bạch - Kinh tế phát triển - Văn hóa đặc sắc - Xã hội văn minh - Nhân dân hạnh phúc” [110; tr.2]. Đây là những yếu tố cơ bản, là nền tảng của sự phát triển bền vững, hướng đến hình thành hình ảnh người dân Quảng Ninh văn minh, mến khách, có ý thức giữ gìn di sản và môi trường du lịch, đồng thời cũng là yếu tố giúp du lịch Quảng Ninh phát triển bền vững.

Tại Hải Phòng, phát huy vai trò của một trung tâm công nghiệp, thương mại dịch vụ, trước bối cảnh thuận lợi và thách thức đan xen, Nghị quyết Đại hội Đảng bộ thành phố Hải Phòng lần thứ XV, nhiệm kỳ 2015 - 2020 (10/2015) khẳng định những thành tựu về kinh tế, văn hóa, xã hội,...

“Thế và lực thành phố được nâng lên, khẳng định được vai trò là đầu mối giao thông quan trọng, cửa chính ra biển của miền Bắc, là một trung tâm công nghiệp, thương mại, dịch vụ, một cực tăng trưởng của vùng kinh tế trọng điểm phía Bắc. Kinh tế duy trì tốc độ tăng trưởng khá; cơ cấu kinh tế chuyển dịch đúng hướng, phát huy ngày càng hiệu quả tiềm năng, lợi thế của thành phố; chủ động hơn trong hội nhập quốc tế, không gian kinh tế được mở rộng. Thực hiện cơ cấu lại nền kinh tế, đổi mới mô hình tăng trưởng đạt kết quả bước đầu quan trọng.” [88; tr.2].

Bên cạnh những kết quả đã đạt được, Đại hội Đảng bộ thành phố Hải Phòng cũng thẳng thắn nhìn nhận những hạn chế, yếu kém còn tồn tại:

“Phát triển của thành phố vẫn chưa tương xứng tiềm năng, lợi thế cũng như vị thế của một cực tăng trưởng của vùng kinh tế trọng điểm phía Bắc. Quy mô nền kinh tế thành phố và sức tác động lan toả của một thành phố trung tâm vùng duyên hải Bắc Bộ còn hạn chế. Còn 6 chỉ tiêu kinh tế xã hội chủ yếu chưa đạt mục tiêu đề ra. Cơ cấu kinh tế chuyển dịch chậm. Thu ngân sách còn thấp. Môi trường đầu tư vẫn còn bất cập; một số dự án lớn, quan trọng chậm tiến độ. Thành phố chưa có nhiều doanh nghiệp trong nước mạnh. Kinh tế tập thể còn yếu” [88; tr.3]

Trước những biến đổi sâu sắc của tình hình thế giới và trong nước, thành phố Hải Phòng xác định yêu cầu cấp thiết phải phát huy hiệu quả các tiềm năng, lợi thế, tiếp tục đổi mới mô hình tăng trưởng, cơ cấu lại nền kinh tế gắn với nâng cao năng suất, chất lượng và sức cạnh tranh. Trên cơ sở đó, tập trung đẩy mạnh thu hút đầu tư, phát triển Hải Phòng trở thành trung tâm kinh tế biển trọng điểm của cả nước, đồng thời là trung tâm giáo dục - đào tạo, y tế và khoa học - công nghệ của vùng duyên hải Bắc Bộ.

Trên cơ sở mục tiêu đã đề ra, Đại hội Đảng bộ thành phố Hải Phòng đã đưa ra định hướng: “Xây dựng và phát triển đô thị Hải Phòng theo hướng đô thị xanh, văn minh, hiện đại và thông minh. Tiếp tục thực hiện tốt ba khâu đột phá chiến lược về phát triển kết cấu hạ tầng kinh tế xã hội, phát triển NNL chất lượng cao và đẩy mạnh cải cách hành chính” [88; tr.5-6].

Bám sát chủ trương của Đảng về phát triển du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn, thực hiện những định hướng của Đại hội Đảng bộ thành phố, căn cứ vào mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội giai đoạn 2016 - 2020 của quốc gia và địa phương, ngày 26/12/2016, Thành ủy Hải Phòng đã ban hành Nghị quyết 04 - NQ/TU về *“Đẩy mạnh phát triển du lịch thành phố Hải Phòng giai đoạn 2016 - 2020, định hướng đến năm 2030”*. Thành ủy đánh giá: “du lịch thành phố đã có những bước phát triển đáng kể, hàng năm luôn duy trì được tốc độ tăng trưởng khá, đóng góp vào tăng trưởng chung của thành phố” [90; tr.1].

Nghị quyết chỉ ra những hạn chế, bất cập trong phát triển du lịch Hải Phòng giai đoạn 2011 - 2015. Mặc dù được xác định là “ngành kinh tế mũi nhọn”, song tốc độ và chất lượng phát triển của du lịch thành phố chưa đạt kỳ vọng. “Hoạt động du lịch thành phố còn nhiều hạn chế, chưa phát triển tương xứng với tiềm năng, lợi thế; chưa khẳng định được vị trí, thương hiệu du lịch trong cả nước” [90; tr.1]. “Hiệu quả kinh tế còn thấp, tỷ trọng trong nhóm ngành dịch vụ còn nhỏ bé” [90; tr.1].

Về quan điểm và mục tiêu phát triển du lịch của Hải Phòng đến năm 2020, định hướng đến năm 2030, nghị quyết nêu rõ: “Xây dựng du lịch thành phố trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, phát triển bền vững và từng bước đưa Hải Phòng

trở thành một trong những trọng điểm du lịch quốc gia, là nhiệm vụ, trách nhiệm của các cấp, các ngành, các tổ chức xã hội và nhân dân” [90; tr.2]

Về mục tiêu tổng quát, nghị quyết xác định: “Xây dựng du lịch Hải Phòng trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, chủ lực, có tính chuyên nghiệp, có hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật tương đối đồng bộ, hiện đại; sản phẩm du lịch chất lượng cao, đa dạng, khác biệt, thân thiện với môi trường, có thương hiệu, có sức cạnh tranh...” [90; tr.3].

Để hiện thực hóa mục tiêu đó, Thành ủy chỉ đạo UBND thành phố bổ sung hai nhóm giải pháp đột phá vào dự thảo Nghị quyết phát triển du lịch giai đoạn 2016 - 2020, định hướng đến năm 2030: (1) phát huy vai trò của cả hệ thống chính trị trong phát triển du lịch; trong đó, Sở Du lịch giữ vai trò nòng cốt về xúc tiến, quảng bá, kết nối nhà đầu tư chiến lược và xây dựng lộ trình đào tạo NNL du lịch theo hướng chuyên nghiệp, chuẩn hóa, đáp ứng yêu cầu hội nhập; (2) xây dựng và đề xuất cơ chế, chính sách đủ mạnh nhằm thu hút các nhà đầu tư chiến lược tham gia phát triển hạ tầng và cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch; ưu tiên cơ chế ưu đãi cho các dự án khách sạn 5 sao, khu nghỉ dưỡng và tổ hợp du lịch đạt tiêu chuẩn quốc tế, tạo bước đột phá về chất lượng dịch vụ và hình ảnh điểm đến.

Về đào tạo và phát triển NNL phục vụ phát triển du lịch, Nghị quyết nhấn mạnh:

“Đổi mới việc đào tạo, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ công chức làm trong ngành du lịch chuyên sâu về chuyên môn, có thể sử dụng ngoại ngữ để giao tiếp; củng cố và tăng cường bộ máy quản lý nhà nước về du lịch nâng. Hỗ trợ đào tạo lao động tham gia phục vụ du lịch cộng đồng. Tăng cường liên kết, hợp tác quốc tế trong đào tạo và phát triển nguồn nhân lực du lịch theo đơn đặt hàng của doanh nghiệp; khuyến khích tự đào tạo và thu hút nhân tài đáp ứng nhu cầu của doanh nghiệp” [90; tr.5 - 6].

Nhìn chung, trước những biến chuyển của tình hình kinh tế nói chung và du lịch trên thế giới nói riêng, vận dụng chủ trương, sự chỉ đạo của Đảng, Đảng bộ, chính quyền tỉnh Quảng Ninh và chính quyền thành phố Hải Phòng đã tích cực đề

ra những chủ trương, định hướng phát triển du lịch, NNLDL giai đoạn 2016 – 2020.

Đảng bộ thành phố Hải Phòng và Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh đều thống nhất quan điểm chung: Phát triển du lịch bền vững theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại, hiệu quả; có trọng tâm, trọng điểm, để trở thành ngành kinh tế mũi nhọn thì cần phát triển du lịch bền vững, có tính chuyên nghiệp, hiện đại, hiệu quả; có trọng tâm, trọng điểm, chú trọng theo chiều sâu, đảm bảo tính cạnh tranh. Phát huy tối đa tiềm năng lợi thế đặc trưng về tự nhiên, yếu tố con người, xã hội, lịch sử văn hóa từng địa phương và đẩy mạnh liên kết vùng cho phát triển du lịch.

Mặc dù cùng triển khai thực hiện chủ trương chung của Đảng về phát triển NNLDL, song mỗi địa phương lại có giải pháp triển khai khác nhau, phù hợp với điều kiện thực tiễn và đã thể hiện được tính chủ động sáng tạo, phù hợp với chiến lược phát triển du lịch và NNLDL quốc gia. Với vai trò là thành phố cảng, trung tâm công nghiệp, thương mại dịch vụ của vùng cũng như cả nước, Hải Phòng chủ trương: Phát triển NNLDL chất lượng cao, đặc biệt đội ngũ quản lý và nhân viên dịch vụ có ngoại ngữ và kỹ năng nghề. Bên cạnh đó cần tập trung thu hút đầu tư và liên kết với doanh nghiệp để đào tạo theo nhu cầu thực tiễn. Trong khi đó, giai đoạn 2016 - 2020, Quảng Ninh chủ trương chuyển hướng trọng tâm sang mở rộng quy mô NNLDL, đảm bảo đủ số lượng, cân đối về cơ cấu. Với chủ trương phát triển du lịch dựa trên di sản - văn hóa - cảnh quan, Quảng Ninh cũng chủ trương phát triển NNLDL tại chỗ, xây dựng các cơ sở và chương trình đào tạo chuyên sâu nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển du lịch trong bối cảnh hội nhập quốc tế.

3.2. CÁC ĐẢNG BỘ TỈNH, THÀNH PHỐ VÙNG DUYÊN HẢI ĐÔNG BẮC CHỈ ĐẠO ĐẨY MẠNH PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH

3.2.1. Chỉ đạo đẩy mạnh xây dựng đề án, bổ sung quy hoạch, cơ chế phát triển nguồn nhân lực du lịch

Tại Hải Phòng, thực hiện chủ trương phát triển du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn, Hải Phòng tập trung mọi nguồn lực để nâng cao khả năng cạnh tranh và tạo ra các sản phẩm du lịch hấp dẫn, đa dạng hơn. Thực hiện sự chỉ đạo của Thành ủy, ngày 26/4/2016, UBND thành phố Hải Phòng ban hành Quyết định số 666/QĐ-

UBND về việc tái thành lập Sở Du lịch, đây được xác định là việc cần thiết để phát huy tốt tiềm năng, lợi thế và gia tăng giá trị đóng góp kinh tế từ du lịch cho địa phương.

Nhằm tăng cường hiệu lực quản lý nhà nước về du lịch, ngày 12/10/2016, UBND thành phố Hải Phòng đã ra Chỉ thị số 25/CT-UBND về *“Tăng cường công tác quản lý môi trường, bảo đảm an ninh, an toàn cho khách du lịch”*, chấn chỉnh, xử lý những hành vi vi phạm pháp luật trong lĩnh vực du lịch trên địa bàn thành phố Hải Phòng...; Tiếp đó, ngày 30/5/2017, UBND thành phố ban hành Quyết định số 1309/QĐ-UBND phê duyệt *“Quy hoạch tổng thể phát triển văn hóa, thể thao, du lịch đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”*. Nội dung quy hoạch đã xác định rõ quan điểm, mục tiêu phát triển thành phố Hải Phòng thành trung tâm văn hóa thể thao du lịch vùng duyên hải Bắc Bộ. Để thực hiện được mục tiêu đó cần quan tâm phát triển NNLDL, “xây dựng đổi mới chương trình, nội dung đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực”; “Rà soát, bổ sung chính sách thu hút NNLC, phát triển tài năng, nâng cao trình độ NNL” [146; tr.4]. Ngày 23/6/2017, Sở Du lịch Hải Phòng ban hành công văn số 374/SDL-QHKHPTDL về *“Đánh giá thực trạng và nhu cầu nguồn nhân lực du lịch Hải Phòng”* [76]. Ngày 20/7/2017, HĐND thành phố ban hành nghị quyết số 15/NQ-HĐND về *“Nhiệm vụ và giải pháp phát triển du lịch Hải Phòng giai đoạn 2017 - 2020, định hướng đến năm 2030”*, trong đó nhấn mạnh mục tiêu phát triển du lịch Hải Phòng đến 2020 sẽ có 100% nhân viên làm việc trong các cơ sở dịch vụ du lịch được đào tạo, bồi dưỡng nghề, kiến thức du lịch [38; tr.2]. Để thúc đẩy du lịch phát triển, thành phố đã trình và được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt điều chỉnh cục bộ khu vực đảo Cát Hải và đảo Cát Bà trong Đồ án quy hoạch chung xây dựng thành phố Hải Phòng; phê duyệt đề án Điều chỉnh quy hoạch chi tiết tỷ lệ 1/500 Khu vui chơi giải trí, nhà ở và công viên sinh thái đảo Vũ Yên tại Quyết định số 3218/QĐ-UBND ngày 24/11/2017 và đề án Điều chỉnh quy hoạch chi tiết tỷ lệ 1/2.000 quận Đồ Sơn đến năm 2025 tại Quyết định số 1402/QĐ-UBND. Đây là những cơ sở pháp lý quan trọng để các nhà đầu tư triển khai thực hiện các hạng mục đầu tư phát triển du lịch, từng bước hiện thực mục tiêu xây dựng Cát Bà, Đồ Sơn và Vũ Yên trở thành trung

tâm du lịch quốc tế vào năm 2025. Từ góc độ phát triển NNLDL, việc mở rộng không gian quy hoạch và gia tăng các dự án đầu tư du lịch quy mô lớn không chỉ làm thay đổi diện mạo hạ tầng và sản phẩm du lịch của thành phố, mà còn kéo theo yêu cầu cấp thiết về chuẩn bị lực lượng lao động tương ứng cả về số lượng, cơ cấu và chất lượng. Các khu vực được định hướng phát triển thành trung tâm du lịch quốc tế sẽ đòi hỏi đội ngũ lao động có trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp, ngoại ngữ, tác phong phục vụ và khả năng thích ứng với môi trường du lịch hiện đại. Điều đó cho thấy, cùng với quy hoạch không gian và thu hút đầu tư, Hải Phòng cần đồng thời chú trọng xây dựng cơ chế, chính sách phát triển NNLDL phù hợp, nhằm bảo đảm tính đồng bộ giữa phát triển hạ tầng, sản phẩm và con người trong tiến trình phát triển du lịch của thành phố.

Thực hiện chỉ đạo của Thành ủy, UBND thành phố đã chỉ đạo xây dựng Đề án nghiên cứu sức chứa khu du lịch Cát Bà nhằm quản lý sức chứa theo quy hoạch, đảm bảo điều kiện phát triển du lịch đúng định hướng và tối ưu hóa lợi ích kinh tế - xã hội, tránh và giảm thiểu các tác động tiêu cực tới tài nguyên thiên nhiên, môi trường của quần đảo, góp phần quan trọng thúc đẩy du lịch Cát Bà phát triển chất lượng, bền vững, có trách nhiệm.

Bắt đầu từ năm 2019, UBND thành phố chỉ đạo triển khai thí điểm và mở rộng các mô hình du lịch nông nghiệp, nông thôn. Sự hình thành của các điểm đến mới như: phim trường sinh thái Wonderland, Trường Thành Farm, Đảo Bàu, Big Sun, Trung tâm trải nghiệm sáng tạo Hai Bà Trưng, khu tưởng niệm Vương triều Mạc, cùng với sự liên kết với các di tích lịch sử – văn hóa trọng điểm như Tràng Kênh – Bạch Đằng, Khu di tích Trạng Trình Nguyễn Bỉnh Khiêm và Bãi cọc Cao Quý, cho thấy định hướng phát triển du lịch của Hải Phòng đang từng bước chuyển dịch từ mô hình tập trung chủ yếu vào du lịch biển - đảo sang mở rộng các loại hình du lịch sinh thái, nông thôn, lịch sử và tâm linh. Xu hướng này mở ra khả năng thu hút và sử dụng một bộ phận lao động mới cho ngành du lịch thành phố. Đồng thời, thực tiễn đó cũng đặt ra yêu cầu đối với chính quyền địa phương trong việc xây dựng cơ chế, chính sách phát triển NNLDL mang tính đặc thù, phù hợp với yêu cầu của từng loại hình sản phẩm và không gian du lịch mới.

Được sự chỉ đạo của UBND thành phố, Sở Du lịch Hải Phòng cũng đề ra chủ trương thu hút đầu tư phát triển du lịch thông qua việc đa dạng hóa nguồn vốn xã hội. Để thực hiện hiệu quả mục tiêu này, thành phố chú trọng triển khai các chính sách ưu đãi đầu tư của Nhà nước, đồng thời đẩy mạnh cải cách hành chính, hoàn thiện cơ chế, thủ tục quản lý đầu tư nhằm tạo môi trường thông thoáng, bình đẳng, rút ngắn thời gian giải quyết các thủ tục đầu tư.

Đồng thời, thành phố Hải Phòng cũng tập trung phát triển các dịch vụ hỗ trợ nhà đầu tư, tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động kinh doanh du lịch trên địa bàn. Các cơ chế hỗ trợ phát triển du lịch dần được khẩn trương xây dựng và hoàn thiện, đặc biệt là cơ chế đào tạo và phát triển>NNLDDL, đáp ứng yêu cầu phát triển của du lịch trong thời kỳ hội nhập.

Tại Quảng Ninh, với mục tiêu phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, tăng trưởng bền vững, phấn đấu đến năm 2020 xây dựng Quảng Ninh trở thành trung tâm du lịch quốc tế, đóng góp hiệu quả cho hoạt động du lịch cả nước, ngày 14/3/2016, Thủ tướng Chính phủ thông qua và ban hành văn bản số 20/TTg-TCCV về “*Thành lập Sở Du lịch Quảng Ninh*”. Sự kiện này được đánh giá là cần thiết, phù hợp với điều kiện kinh tế - xã hội của địa phương.

Nhằm đáp ứng nhu cầu>NNL trong sự nghiệp phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh Quảng Ninh theo hướng chuyển dịch từ "nâu" sang "xanh", thực hiện sự chỉ đạo của Tỉnh ủy, HĐND và UBND tỉnh Quảng Ninh phê duyệt và ban hành: Nghị quyết số 55/2016/NQ-HĐND ngày 07/12/2016 “*Về việc quy định số lượng, chức danh, một số chế độ, chính sách đối với những người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã và ở thôn, bản, khu phố; quy định mức khoán kinh phí hoạt động đối với các tổ chức chính trị - xã hội ở cấp xã và khoán kinh phí hoạt động của các thôn, bản, khu phố trên địa bàn Tỉnh*”; Nghị quyết số 93/2017/NQ-HĐND ngày 13/7/2017 “*Về việc kéo dài và điều chỉnh một số nội dung tại Nghị quyết số 178/2014/NQ-HĐND của Hội đồng Nhân dân tỉnh về chính sách thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao về làm việc tại trường Đại học Hạ Long giai đoạn 2015-2017 đến hết năm 2020*”; Văn bản số 7182/UBND-GD ngày 04/10/2019 của UBND tỉnh “*Về việc xây dựng Đề án phát triển nguồn nhân lực tỉnh Quảng Ninh*”

trong giai đoạn tiếp theo”; Quyết định số 5175/QĐ - UBND ngày 11/12/2019 của UBND “Về việc phê duyệt Đề cương, dự toán Đề án Phát triển nguồn nhân lực tỉnh Quảng Ninh giai đoạn đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2030”.

Để đảm bảo tính khả thi trong công tác quy hoạch phát triển NNL, tỉnh Quảng Ninh đã triển khai kế hoạch đầu tư với tổng kinh phí 3.860 tỷ đồng cho 18 dự án thuộc Quy hoạch phát triển NNL. Trong đó, giai đoạn năm 2015 đầu tư 603,3 tỷ đồng cho 06 dự án, và giai đoạn sau năm 2015 tiếp tục đầu tư 3.256,7 tỷ đồng cho 12 dự án [129]. Bên cạnh đó, Quảng Ninh tập trung tăng cường sức hấp dẫn trong thu hút đầu tư phát triển NNL theo phương châm: đơn giản hóa các thủ tục hành chính liên quan đến thành lập doanh nghiệp và đầu tư vào lĩnh vực nhân lực; áp dụng các chính sách ưu đãi đối với hoạt động đầu tư phát triển nhân lực; đồng thời xây dựng cơ chế hợp tác chặt chẽ với các doanh nghiệp trong và ngoài nước nhằm thúc đẩy phát triển NNL chất lượng cao tại từng địa phương.

Trong giai đoạn này, ngành du lịch Quảng Ninh đã đặc biệt chú trọng thực hiện cải cách thể chế nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho sự phát triển NNL, nhất là trong lĩnh vực du lịch - ngành kinh tế mũi nhọn của địa phương. Thủ tục hành chính được cải cách, đơn giản hóa các thủ tục liên quan đến thành lập doanh nghiệp và đăng ký đầu tư trong lĩnh vực giáo dục nghề nghiệp, góp phần nâng cao tính minh bạch, hiệu quả và hấp dẫn môi trường đầu tư. Đồng thời, các chính sách ưu đãi được ban hành một cách đồng bộ nhằm khuyến khích các doanh nghiệp trong và ngoài nước tham gia sâu rộng vào công tác phát triển NNL, đặc biệt là NNL chất lượng cao.

Với cách triển khai này Quảng Ninh đã từng bước hình thành một nền tảng vững chắc cho phát triển NNL chất lượng cao, đồng thời thể hiện rõ là một địa phương đi đầu trong cả nước về việc kết nối giữa phát triển du lịch với phát triển giáo dục nghề nghiệp, đáp ứng yêu cầu hội nhập và phát triển bền vững

3.2.2. Chỉ đạo đẩy mạnh công tác đào tạo, bồi dưỡng, phát triển nguồn nhân lực du lịch

Tại Quảng Ninh, trong những năm từ 2016 đến 2020, Đảng bộ tỉnh đẩy mạnh chỉ đạo việc đầu tư phát triển NNLDL. Với tinh thần đột phá và quyết liệt trong

thực hiện các nghị quyết phát triển du lịch, ngành du lịch tỉnh Quảng Ninh đã tổ chức hàng chục lớp đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ về buồng, bàn, lễ tân, hướng dẫn viên, nghiệp vụ lữ hành, thuyết minh du lịch cộng đồng... cho hàng nghìn học viên. Nhiều chương trình đào tạo đã được gắn với thực hành và yêu cầu thực tiễn tại doanh nghiệp, góp phần rút ngắn khoảng cách giữa đào tạo và sử dụng lao động. Nhằm nâng cao chất lượng NNLDL, Sở Du lịch Quảng Ninh đã chủ động ký kết với các cơ sở đào tạo chuyên ngành về du lịch, mở các lớp đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ tại nhiều cơ sở đào tạo trong và ngoài nước. Ngoài ra, ngành du lịch Quảng Ninh cũng đã tranh thủ được sự hỗ trợ của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (BVHTT&DL) thông qua dự án do Liên minh châu Âu (EU) tài trợ. Từ tháng 10/2012 đến năm 2016, dự án EU đã tổ chức 46 khóa tập huấn về du lịch có trách nhiệm cho 3.791 lao động từ các doanh nghiệp và 12/14 địa phương trong tỉnh, đồng thời hỗ trợ tổ chức các khóa đào tạo giảng viên VTOS - một bộ tiêu chuẩn nghề du lịch quốc gia được công nhận rộng rãi [130]

Tiếp tục thực hiện Đề án số 293/QĐ-UBND (30/1/2015) của UBND tỉnh, để chuẩn bị NNL cho ngành du lịch, trường Đại học Hạ Long đi vào thực hiện đào tạo tại hệ đại học có 3 chuyên ngành: Quản trị khách sạn, quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, quản trị dịch vụ nhà hàng và dịch vụ ăn uống. Cùng với đó, ngành du lịch tỉnh còn nâng cao chất lượng NNL thông qua tổ chức xếp loại, thi hướng dẫn viên du lịch, thuyết minh tại các điểm du lịch góp phần nâng cao trình độ của hướng dẫn viên và thuyết minh viên du lịch trên địa bàn. Trong giai đoạn từ năm 2015 đến 2020 đã có 832 hướng dẫn viên du lịch được cấp thẻ.

Sở Du lịch Quảng Ninh đã chủ động rà soát thực trạng NNLDL trên địa bàn tỉnh, xây dựng kế hoạch đào tạo, đào tạo lại đội ngũ nhân viên làm du lịch; tham mưu dành nguồn lực nâng cấp, bổ sung và hoàn thiện cơ sở vật chất, trang thiết bị cho các cơ sở đào tạo nghề du lịch. Đặc biệt, tham gia các lớp đào tạo, tập huấn về du lịch tại Canada, Newzealand, Australia; tổ chức các lớp tập huấn nghiệp vụ, kỹ năng, ngoại ngữ, công tác thống kê du lịch cho cán bộ nhân viên trong ngành Du lịch và cho cộng đồng...

Ngày 13/6/2017, tại TP Hạ Long, Hiệp hội Đào tạo Du lịch Việt Nam phối hợp với Sở Du lịch và Trường Đại học Hạ Long tổ chức Hội thảo khoa học “Phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao ở các tỉnh phía Bắc”. Hội thảo không chỉ mang ý nghĩa về học thuật mà còn phản ánh sự chuyển biến trong tư duy về vai trò của NNLDL đối với sự phát triển của ngành du lịch. Cũng tại Hội thảo, nhiều nội dung quan trọng liên quan đến đào tạo đã được đặt ra: yêu cầu đổi mới chương trình đào tạo theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề, tăng cường thực hành, chú trọng ngoại ngữ, tin học, đồng thời từng bước tiếp cận đào tạo bằng ngoại ngữ đối với một số ngành nghề du lịch. Việc tổ chức Hội thảo cho thấy Quảng Ninh đã nhìn nhận sâu sắc hơn vấn đề đào tạo NNLDL theo hướng tiếp cận thị trường lao động và hội nhập quốc tế, thay vì chỉ coi đây là nhiệm vụ bổ sung nhân lực theo số lượng.

Song song với công tác đào tạo, công tác bồi dưỡng NNLDL được Liên đoàn Lao động tỉnh Quảng Ninh cũng tích cực triển khai. Các hoạt động nâng cao đời sống tinh thần, nhận thức văn hóa và đạo đức nghề nghiệp cho người lao động trong kinh doanh du lịch cũng được chú ý. Nhiều buổi tuyên truyền về xây dựng văn hóa doanh nghiệp, điểm sinh hoạt văn hóa đã được tổ chức với sự tham gia đông đảo của lực lượng lao động trong ngành du lịch. Những hoạt động này vừa góp phần củng cố tinh thần đoàn kết, trách nhiệm, vừa nâng cao năng lực ứng xử văn minh - một trong những tiêu chí quan trọng để xây dựng hình ảnh du lịch Quảng Ninh chuyên nghiệp, thân thiện và bền vững.

Trong năm 2016, hoạt động bồi dưỡng đã được tổ chức tại nhiều địa bàn du lịch trọng điểm. Từ ngày 21 đến 26/11/2016, Ban Quản lý Vịnh Hạ Long phối hợp với Sở Du lịch Quảng Ninh tổ chức khóa bồi dưỡng nghiệp vụ du lịch cho thuyết minh viên. Kết thúc khóa học, 20 học viên đã được cấp chứng chỉ thuyết minh viên du lịch. Điểm đáng chú ý là hoạt động này không dừng lại ở một lớp học ngắn hạn, mà còn đi kèm với các biện pháp chuyên môn khác như biên soạn giáo trình dành cho hướng dẫn viên trên Vịnh Hạ Long, kiểm tra trình độ hướng dẫn viên, và cử tham gia các khóa học ngoại ngữ.

Trong những năm từ năm 2018 đến năm 2020, công tác bồi dưỡng NNL tiếp tục được ngành du lịch Quảng Ninh duy trì và từng bước gắn hơn với thực tiễn

hoạt động của doanh nghiệp du lịch. Việc đăng cai tổ chức “Năm Du lịch quốc gia 2018 - Hạ Long, Quảng Ninh”, với hàng chục sự kiện du lịch, văn hóa, thể thao sẽ được tổ chức trên địa bàn đặt ra yêu cầu rất lớn đối với chất lượng phục vụ của đội ngũ lao động du lịch. Tính đến tháng 11/2018 (tức chỉ sau 7 tháng lễ khai mạc diễn ra), Quảng Ninh đã tổ chức được 46/50 sự kiện, hoạt động du lịch. Điều này cho thấy quy mô về hoạt động du lịch tăng mạnh và kéo theo yêu cầu tất yếu về bồi dưỡng, chuẩn hóa kỹ năng phục vụ cho lao động trực tiếp của ngành du lịch.

Trong bối cảnh tốc độ phát triển du lịch của Quảng Ninh ngày càng nhanh, yêu cầu đối với lao động ngành du lịch không chỉ dừng ở kỹ năng nghề cơ bản, mà còn bao gồm kỹ năng giao tiếp, ngoại ngữ, tác phong phục vụ, ý thức nghề nghiệp và khả năng thích ứng với môi trường dịch vụ chất lượng cao. Chính vì vậy, bồi dưỡng trong giai đoạn này không chỉ diễn ra thông qua các lớp tập huấn do cơ quan quản lý hoặc đơn vị chuyên môn tổ chức, mà còn được thực hiện theo hướng đào tạo lại, bồi dưỡng tại doanh nghiệp và nâng cao tay nghề ngay trong môi trường làm việc thực tế. Đến năm 2020, nhiều cơ sở kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh đã chú trọng hơn đến việc hướng dẫn, kèm cặp, đào tạo trực tiếp cho nhân viên, qua đó góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và tính chuyên nghiệp của đội ngũ lao động trong ngành.

Tại Hải Phòng, để đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của du khách trong bối cảnh hội nhập và cạnh tranh điểm đến, dưới sự chỉ đạo của Thành ủy, UBND thành phố, ngành du lịch Hải Phòng chủ trương tiếp tục nâng cao tay nghề cho đội ngũ lao động theo hướng chuyên nghiệp, từng bước chuẩn hóa và tiệm cận tiêu chuẩn khu vực, quốc tế. Ngoài ra, cũng cần quan tâm bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng làm du lịch cộng đồng tại các điểm du lịch nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm và chất lượng phục vụ. Kế hoạch bồi dưỡng được định hướng với các nội dung: (1) Chia làm 3 nhóm đối tượng đào tạo: nhóm cán bộ, nhân viên quản lý nhà nước về du lịch các cấp và các sở, ngành có liên quan; nhóm các bộ phận quản lý các doanh nghiệp du lịch, lữ hành, khu, điểm du lịch, cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch và nhóm cộng đồng dân cư tham gia hoạt động dịch vụ du lịch tại địa phương; (2) Hướng đào tạo phù hợp với trình độ chuyên môn, vị trí của từng bộ phận; (3)

Chương trình đào tạo phải theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam gắn với nhu cầu thực tiễn tại cơ sở và tình hình phát triển du lịch đặc thù của địa phương; (4) Kết hợp nhiều hình thức đào tạo, trong đó ưu tiên công tác đào tạo tại chỗ, tạo nguồn nhân lực có chất lượng, hoạt động ổn định, hiệu quả. Liên kết, hợp tác quốc tế về đào tạo và phát triển nguồn nhân lực theo đặt hàng của các doanh nghiệp; khuyến khích tự đào tạo và thu hút nhân tài theo nhu cầu của doanh nghiệp.

Hải Phòng từng bước thúc đẩy liên kết với các cơ sở đào tạo cả trong và ngoài thành phố. Các hoạt động hợp tác quốc tế về đào tạo NNL theo nhu cầu đặt hàng của các doanh nghiệp cũng được tăng cường. Hải Phòng cũng chủ trương khuyến khích doanh nghiệp chủ động tham gia vào quá trình đào tạo, bồi dưỡng và sử dụng lao động theo mô hình “đào tạo gắn với thực hành, sử dụng gắn với hiệu quả”. Việc chú trọng phát triển NNL không chỉ nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn góp phần xây dựng hình ảnh điểm đến Hải Phòng thân thiện, chuyên nghiệp, phù hợp với định hướng phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế quan trọng của thành phố.

Theo thống kê của Sở Du lịch Hải Phòng, tính đến hết năm 2016, số lượng lao động du lịch trên toàn địa bàn thành phố là 13.190 người, trong đó có 9.970 người đã được đào tạo các chuyên môn nghiệp vụ du lịch. Số lao động đã qua đào tạo chiếm 76%, có nghĩa là 24% lao động du lịch tại thành phố là những lao động phổ thông chưa được đào tạo qua các ngành nghề. Lao động có trình độ được đào tạo chuyên ngành du lịch có bằng cấp chiếm 44% số lao động toàn ngành. Số lao động được đào tạo ở các trường sơ cấp và dạy nghề, các khóa đào tạo ngắn hạn đạt 41%, có 3.140 người đã được đào tạo qua sơ cấp du lịch, 990 người đào tạo sơ cấp khác [77]. Đến năm 2019 (trước khi đại dịch COVID-19 diễn ra và lan rộng), NNLDL Hải Phòng tăng trưởng ổn định từ 12.850 người (năm 20015) lên 15.840 người, tốc độ tăng trung bình 5,4%/năm (*Xem phụ lục 9*). Chất lượng chung của NNLDL Hải Phòng cao, tỷ lệ lao động qua đào tạo đạt 85% và thường xuyên được tổ chức đào tạo bổ sung kỹ năng nghề. Năm 2019, Hải Phòng có 3,15% lao động du lịch có trình độ sau đại học, 63,1% lao động trình độ đại học và cao đẳng, 18,93% lao động trung cấp và đào tạo nghề, còn lại là trình độ trung học phổ thông [149;

tr.50]. Trong đó có 57% tổng số lao động đã qua đào tạo chuyên môn nghiệp vụ, còn lao động có trình độ không thuộc chuyên ngành du lịch chiếm tới 43%. Trong tổng số lao động có trình độ thuộc chuyên ngành du lịch thì lao động có trình độ đại học và trên đại học chiếm 4%, còn lại chủ yếu là lao động có trình độ cao đẳng, trung cấp và sơ cấp. Tỷ lệ lao động được đào tạo, bố trí đúng nghề, lao động có kinh nghiệm, trình độ ngoại ngữ có xu hướng tăng. NNLDL nhìn chung còn trẻ, trong độ tuổi từ 24 - 40 tuổi chiếm hơn 70% tổng số lao động trực tiếp trong các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch, phù hợp với đặc điểm phát triển ngành [149; tr.51]. Cùng với sự gia tăng của số lượng doanh nghiệp du lịch, lực lượng lao động ngành không chỉ phát triển tại chỗ mà còn thu hút từ các địa phương lân cận đến làm việc.

Tính đến năm 2020, trên địa bàn thành phố Hải Phòng có 15 cơ sở giáo dục nghề nghiệp đào tạo nhóm ngành, nghề lĩnh vực du lịch. Gồm có 05 trường Cao đẳng, 02 trường Trung cấp, 08 Trung tâm giáo dục nghề nghiệp – giáo dục thường xuyên ở các quận, huyện. Nhờ thực hiện tốt chính sách hỗ trợ học nghề theo quy định của Luật Giáo dục nghề nghiệp, từ năm 2017, các cơ sở giáo dục đã tăng cường thu hút tuyển sinh, đào tạo giáo dục nghề nghiệp đối với nhóm ngành, nghề du lịch; tập trung nguồn lực đầu tư hướng đến đồng bộ các điều kiện; đa dạng hóa hình thức đào tạo, gắn đào tạo nghề với nhu cầu, yêu cầu của doanh nghiệp. Theo đó, hằng năm có khoảng hơn 2.000 sinh viên, học viên học các ngành nghề lĩnh vực du lịch tốt nghiệp từ các cơ sở giáo dục nghề nghiệp và tỷ lệ có việc làm sau khi tốt nghiệp đạt 100%, góp phần nâng tỷ lệ lao động qua đào tạo của thành phố lên 85%, trong đó tỷ lệ lao động có bằng cấp, chứng chỉ từ 3 tháng trở lên đạt 35% [77; tr.2].

Đây là kết quả của sự nỗ lực không ngừng của Thành ủy Hải Phòng, của UBND, các sở, ban ngành và nhân dân thành phố nhằm phát triển du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn, xây dựng hệ sinh thái du lịch hiệu quả, phát triển du lịch theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại.

3.2.3. Chỉ đạo nâng cao hiệu quả sử dụng, quản lý và thu hút nguồn nhân lực du lịch

Tại Quảng Ninh, triển khai chỉ đạo của Đảng bộ, HĐND tỉnh Quảng Ninh ban hành Nghị quyết 187/2019/NQ-HĐND về các chính sách hỗ trợ, khuyến khích học tập theo quy định hiện hành của Nhà nước, sinh viên đại học thuộc các ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, Quản trị khách sạn, Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống... được đào tạo theo hình thức chính quy tại Trường Đại học Hạ Long. Từ năm học 2019 - 2020 đến năm học 2027 - 2028 tất cả các sinh viên học ngành liên quan đến hoạt động du lịch sẽ được hỗ trợ tiền mua đồ dùng học tập, tiền học phí, tiền ăn và chế độ thưởng theo kết quả học tập, rèn luyện được thực hiện trong từng học kỳ; thời gian hưởng bằng số tháng thực tế xét hưởng chính sách nhưng không quá 5 tháng/học kỳ; Chế độ thưởng cho sinh viên tốt nghiệp đại học loại giỏi, loại xuất sắc được thực hiện một lần khi cấp bằng tốt nghiệp cho sinh viên.

Bên cạnh các nguồn lực nội tại, Đảng bộ, các cấp, chính quyền tỉnh Quảng Ninh cũng có cơ chế thu hút, giữ chân người tài ở lại tỉnh lâu dài, trở thành công dân Quảng Ninh để cống hiến, sáng tạo. Cùng với đó, Quảng Ninh tiếp tục quan tâm tạo dựng chuỗi liên kết lao động sau đào tạo với doanh nghiệp, khuyến khích các thành phần kinh tế cùng tham gia đào tạo nghề theo hướng gắn đào tạo với sử dụng, đặc biệt là các tập đoàn, các doanh nghiệp lữ hành, khách sạn... có thương hiệu hiện đã thành công ở Quảng Ninh. Ngoài ra, Quảng Ninh cũng có chủ trương quan tâm đến nhà ở cho người lao động, tạo quỹ đất, phát triển quỹ nhà ở với giá cả phù hợp, đủ sức cạnh tranh để thu hút nguồn lao động đã qua đào tạo từ ngoại tỉnh về Quảng Ninh...

Với những cơ chế, chính sách đầu tư thoả đáng cho phát triển giáo dục đào tạo và NNL chất lượng cao sẽ tạo nền móng vững chắc để Quảng Ninh bứt phá phát triển kinh tế, xã hội trong giai đoạn tiếp theo, tiếp tục khẳng định vai trò, vị thế là một trong những trung tâm phát triển năng động, toàn diện của phía Bắc.

Tại Hải Phòng, đến năm 2020, thành phố chưa có cơ chế riêng, đặc thù thu hút, đãi ngộ và hỗ trợ phát triển NNLDL. Việc thực hiện các cơ chế liên quan đến NNLDL chủ yếu được lồng ghép trong các chương trình, kế hoạch phát triển NNL

chung của thành phố và trong các văn bản chỉ đạo phát triển du lịch theo từng năm. Điều này cho thấy du lịch đã được quan tâm trong tổng thể chiến lược phát triển kinh tế - xã hội, song, việc xây dựng cơ chế chuyên biệt cho lĩnh vực đặc thù này vẫn đang trong quá trình hoàn thiện. Hoạt động hỗ trợ phát triển NNLDL, đặc biệt là NNLDL trực tiếp phục vụ khách du lịch chủ yếu được thực hiện thông qua các khóa bồi dưỡng ngắn hạn hàng năm do Sở Du lịch thành phố thực hiện, với tổng kinh phí giai đoạn 2017 - 2021 khoảng 1,5 tỷ đồng với tổng lượt lao động được bồi dưỡng khoảng 2.000 lượt [78]. Hoạt động tôn vinh, khuyến khích động viên người lao động du lịch chưa được thực hiện. Trong báo cáo của Hiệp hội du lịch Hải Phòng cho thấy không có lao động trong ngành du lịch được nhận giải thưởng này trong giai đoạn 2017- 2021. Thực tế cho thấy, các chính sách về đãi ngộ, thu hút, hỗ trợ phát triển NNL chung cũng đã được thành phố Hải Phòng quan tâm hơn so với giai đoạn trước. Tuy nhiên, việc cụ thể hóa các chủ trương, chính sách và tổ chức thực hiện chưa thực sự triệt để, nhiều chương trình, đề án được triển khai, dành cho NNLDL chưa nhiều, nên kết quả thực hiện còn nhiều hạn chế.

Như vậy, trong giai đoạn 2016 - 2020, ngành du lịch thành phố Hải Phòng đã có sự quan tâm rõ nét hơn đến thực hiện chính sách phát triển NNL nói chung, thể hiện qua các chương trình đào tạo, bồi dưỡng và định hướng nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch theo tinh thần các nghị quyết phát triển kinh tế - xã hội của Thành ủy và UBND thành phố. Tuy nhiên, việc cụ thể hóa thành các đề án chuyên biệt dành riêng cho NNLDL còn chưa nhiều; quy mô đầu tư và phạm vi tác động vẫn ở mức từng bước. Do đó, chuyển biến về chất lượng NNL du lịch của thành phố trong giai đoạn này diễn ra theo hướng ổn định và tích lũy dần, tạo nền tảng cho những điều chỉnh và đột phá chính sách trong các giai đoạn tiếp theo.

Tiểu kết chương 3

Trong những năm 2016 - 2020, sự lãnh đạo của các Đảng bộ vùng DHĐB đối với công tác phát triển NNLDL có những phát triển mới, cả trên phương diện nhận thức, xác lập vai trò chiến lược của NNLDL trong cơ cấu phát triển du lịch, với tầm nhìn dài hạn, cũng như đồng bộ hơn trong hoạch định phương hướng, xây dựng cơ chế và triển khai thực hiện.

Nhìn chung, chủ trương và chỉ đạo phát triển NNLDL của Quảng Ninh, Hải Phòng trong giai đoạn này vừa thể hiện sự tương đồng trong nhận thức và định hướng theo đường lối của Đảng, vừa phản ánh rõ nét đặc điểm riêng về điều kiện tự nhiên, kinh tế - xã hội cũng như chiến lược phát triển của từng địa phương.

Về điểm chung: chủ trương phát triển du lịch và NNLDL của cả 2 Đảng bộ đều thể hiện sự nhận thức sâu sắc quan điểm của Đảng về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, trong đó NNLDL được xác định là yếu tố cốt yếu quyết định chất lượng và hiệu quả phát triển của ngành. Công tác đào tạo và bồi dưỡng NNLDL theo hướng gắn với nhu cầu thị trường, tăng cường sự liên kết giữa cơ sở đào tạo với doanh nghiệp sử dụng lao động từng bước được cải thiện. Hai Đảng bộ cũng quan tâm phát triển hệ thống cơ sở đào tạo du lịch, đa dạng hóa các loại hình đào tạo từ chính quy đến ngắn hạn, đào tạo lại và bồi dưỡng tại chỗ nhằm nâng cao chất lượng NNL hiện có. Đồng thời, việc xây dựng, hoàn thiện cơ chế, vận dụng chính sách thu hút, sử dụng và đãi ngộ NNL chất lượng cao cũng được cả hai địa phương chú trọng, nhằm tạo động lực cho người lao động gắn bó lâu dài với ngành du lịch. Việc nâng cao nhận thức của toàn xã hội về vai trò của du lịch và NNLDL, cũng như tăng cường công tác quản lý nhà nước đối với phát triển NNLDL, cũng là nội dung được cả hai địa phương quan tâm triển khai. Quảng Ninh và Hải Phòng không chỉ thể hiện ở sự tương đồng về mục tiêu mà còn ở cách tiếp cận toàn diện, đồng bộ từ đào tạo, sử dụng đến quản lý và phát triển NNL, tạo nền tảng quan trọng cho việc nâng cao chất lượng và hiệu quả phát triển du lịch của mỗi địa phương cũng như của toàn vùng.

Về điểm riêng: Bên cạnh sự tương đồng, công tác phát triển NNLDL của hai đảng bộ Quảng Ninh và Hải Phòng cũng có những khác biệt. Sự khác biệt nổi bật

giữa hai địa phương thể hiện ở định hướng phát triển và cách thức tổ chức đào tạo NNLDL. Quảng Ninh, với lợi thế nổi trội về tài nguyên du lịch và định hướng phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của tỉnh, Đảng bộ tỉnh đã tập trung xây dựng chiến lược phát triển NNLDL theo hướng chuyên nghiệp hóa và quốc tế hóa. Đảng bộ tỉnh đặc biệt chú trọng đào tạo NNL có trình độ cao, tăng cường hợp tác quốc tế, thu hút lao động chất lượng cao và xây dựng đội ngũ quản lý du lịch có năng lực tổ chức, điều hành các hoạt động du lịch quy mô lớn. Đồng thời, Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh cũng quan tâm phát triển NNLDL phục vụ các loại hình du lịch đặc trưng như du lịch biển đảo, du lịch sinh thái và du lịch văn hóa, phù hợp với thế mạnh của địa phương.

Trong khi đó, Đảng bộ Hải Phòng chú trọng phát triển NNL theo hướng gắn với quá trình chuyển dịch cơ cấu kinh tế của thành phố cảng và sự phát triển của các ngành dịch vụ - thương mại - logistics. Vì vậy, chủ trương phát triển NNLDL của Đảng bộ Hải Phòng tập trung nhiều hơn vào việc nâng cao chất lượng lao động trực tiếp phục vụ trong các cơ sở kinh doanh du lịch, đặc biệt là các khu du lịch biển như Đồ Sơn và Cát Bà. Đảng bộ thành phố chú trọng đào tạo kỹ năng nghề, nâng cao chất lượng dịch vụ và chuẩn hóa đội ngũ lao động du lịch theo tiêu chuẩn nghề nghiệp, đồng thời tăng cường liên kết giữa các cơ sở đào tạo với doanh nghiệp để đáp ứng nhu cầu nhân lực của ngành du lịch trong quá trình phát triển.

Sự tương đồng về mục tiêu phát triển NNLDL theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại và hội nhập quốc tế đã tạo nên nền tảng chung cho sự phát triển du lịch của toàn vùng, trong khi những khác biệt về cách thức triển khai lại góp phần phát huy lợi thế riêng, nâng cao hiệu quả sử dụng NNL ở mỗi địa phương. Chính sự kết hợp giữa tính tương đồng và tính đặc thù này đã tạo động lực quan trọng thúc đẩy phát triển NNLDL, qua đó nâng cao chất lượng dịch vụ, năng lực cạnh tranh và vị thế của du lịch vùng DHĐB trong tiến trình hội nhập và phát triển bền vững.

Chương 4

NHẬN XÉT VÀ KINH NGHIỆM

4.1. NHẬN XÉT

4.1.1. Ưu điểm và nguyên nhân

4.1.1.1. Ưu điểm

Một là, các đảng bộ tỉnh, thành phố vùng duyên hải Đông Bắc đã chủ động, sáng tạo trong thực hiện chủ trương của Đảng về phát triển nguồn nhân lực du lịch

Trên cơ sở quán triệt chủ trương của Đảng về “Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam”, “Chiến lược phát triển nhân lực quốc gia”, các đảng bộ tỉnh, thành phố vùng DHĐB đã vận dụng sáng tạo vào thực tiễn địa phương. Trong quá trình thực hiện Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh và Đảng bộ thành phố Hải Phòng đã cụ thể hóa Nghị quyết của Trung ương bằng những chương trình hành động cụ thể, xác định rõ và đúng mục tiêu cho từng giai đoạn. Sự phối hợp đồng bộ của các cấp chính quyền, từ các sở, ban, ngành, cho đến mỗi người dân, thể hiện sự đồng thuận vì mục tiêu chung, phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn ở địa phương.

Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh và Đảng bộ thành phố Hải Phòng đều xác định rõ phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn theo quan điểm chỉ đạo của Bộ Chính trị, của Chính phủ là “phát triển du lịch một cách toàn diện, có trọng tâm trọng điểm, trên cơ sở các tài sản vốn có như các di sản kỳ quan thiên nhiên thế giới, văn hóa riêng” [8] “chú trọng phát triển du lịch biển, đảo theo chiều sâu, có chất lượng cao; mang đậm bản sắc về vùng đất, con người”[99] vùng DHĐB. Trên cơ sở thực hiện Quyết định số 2163/QĐ-TTg (ngày 11/11/2011) về Phê duyệt “Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch vùng Đồng bằng sông hồng và duyên hải Đông Bắc đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030”, hai Đảng bộ tập trung rà soát, điều chỉnh, bổ sung quy hoạch tổng thể phát triển du lịch từng địa phương phù hợp với quy hoạch tổng thể quốc gia về du lịch và phát triển NNL, “phù hợp với chiến lược phát triển kinh tế - xã hội của cả nước, quy hoạch tổng thể phát triển kinh tế -

xã hội vùng đồng bằng sông Hồng và vùng kinh tế trọng điểm Bắc Bộ, thống nhất với các quy hoạch ngành, lĩnh vực” [99].

Là một địa bàn có tiềm năng lớn về du lịch, Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh chỉ đạo tiến hành khảo sát khách du lịch hàng năm để thu thập dữ liệu; khảo sát thực địa hơn 30 điểm du lịch trọng yếu của tỉnh và một số điểm du lịch phổ biến khác của Việt Nam như: Cát Bà - Hải Phòng, Hội An - Quảng Nam, Hà Nội và Hồ Chí Minh để so sánh. Đồng thời, phối hợp tổ chức 03 cuộc Hội thảo chuyên đề tại Thành phố Hạ Long để lấy ý kiến các nhà quản lý, doanh nghiệp du lịch, chuyên gia về du lịch ở trong và ngoài nước). Kết quả khảo sát giúp Đảng bộ nhận thức rõ đến trước năm 2011 NNLDL ở Quảng Ninh “vừa thiếu, lại vừa yếu” (năm 2010 có khoảng 16 nghìn lao động trực tiếp, nhưng gần 2/3 cần phải được đào tạo kiến thức về du lịch, chưa tính đến 35.400 NNLDL gián tiếp [75; tr.3]. NNLDL trở thành yêu cầu cấp thiết đối với phát triển du lịch Quảng Ninh thành trọng điểm du lịch hàng đầu quốc gia. Vì vậy, Đảng bộ xác định phải trang bị cho NNLDL về nghiệp vụ, kỹ năng nghề, đặc biệt giáo dục và đào tạo về đạo đức nghề nghiệp; mặt khác, giúp họ hiểu các cam kết đa phương và song phương, các hệ thống luật lệ, các kỹ năng đàm phán, tranh tụng quốc tế (chủ yếu là cho những người làm quản lý), hiểu biết văn hóa của cộng đồng cư dân địa phương và của du khách. Ngoài ra, cần đào tạo thêm những kỹ năng về tin học và ngoại ngữ (nhất là ngôn ngữ thông dụng và ngôn ngữ được sử dụng ở các thị trường du lịch quốc tế trọng điểm của tỉnh, trong đó chú trọng tiếng Anh và tiếng Trung Quốc...).

Tại Hải Phòng, triển khai Nghị quyết Đại hội lần thứ XI của Đảng, ngày 05/12/2013 Thành ủy Hải Phòng ban hành “*Kết luận số 07-KL/TU về thực hiện Nghị quyết số 18-NQ/TU và bổ sung một số nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu đến năm 2020*”, trong đó đã nhấn mạnh: để du lịch trở thành 1 trong 3 trụ cột kinh tế, gắn với mục tiêu Hải Phòng trở thành trung tâm du lịch của cả nước, thì cần phải “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”[87]. Trong 2 năm 2014 và năm 2015, triển khai chủ trương phát triển NNLDL của Đảng bộ thành phố, UBND thành phố đã lần lượt ban hành các kế

hoạch, quyết định như: Kế hoạch 2144/KH-UBND [139], Quyết định 2203/QĐ-UBND về “*Kế hoạch bồi dưỡng, đào tạo giám đốc, quản trị doanh nghiệp giỏi thành phố Hải Phòng giai đoạn 2015 - 2020*”, trong đó xác định mục tiêu mỗi năm đào tạo 150 người với tổng kinh phí là 26.503.200.000 đồng, ngân sách thành phố hỗ trợ 50% kinh phí. [143; tr.2].

Ngày 26/12/2016, Ban Thường vụ Thành ủy Hải Phòng tiếp tục ban hành Nghị quyết số 04 - NQ/TU về “*Đẩy mạnh phát triển du lịch Hải Phòng giai đoạn 2016 - 2020, định hướng 2030*”, khẳng định lại mục tiêu trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của du lịch Hải Phòng [90]. Quyết định 2700/QĐ-UBND (19/10/2018) của UBND thành phố về việc ban hành “*Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết số 08-NQ/TW*” của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn” đã nêu mục tiêu “Xây dựng, phát triển du lịch Hải Phòng 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 Hải Phòng”[146]; “Đào tạo và phát triển NNLDL có chất lượng cao phục vụ phát triển du lịch”[146] là một trong số giải pháp quan trọng phát triển du lịch của Hải Phòng và được giao cho các Sở ngành trực tiếp thực hiện, trong đó, Sở Du lịch Hải Phòng 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”[146].

Dưới sự lãnh đạo của Đảng bộ, các cấp, Chính quyền thành phố Hải Phòng đã nhận thức ngày càng sâu sắc du lịch là ngành kinh tế mũi nhọn, coi phát triển NNLDL (nhất là NNLDL chất lượng cao) là giải pháp quan trọng, mang tính quyết định bảo đảm hiệu quả và tính phát triển bền vững của ngành. Việc phân công trách nhiệm cụ thể cho các sở, ngành, đặc biệt là Sở Du lịch và Sở Nội vụ, phân

ánh sự chuyên nghiệp trong điều phối chính sách, bảo đảm sự gắn kết giữa quy hoạch chiến lược và triển khai thực hiện. Chú trọng đào tạo chuyên môn, ngoại ngữ, đạo đức nghề nghiệp, cùng với các cơ chế thu hút nhân tài, cho thấy Hải Phòng không chỉ đầu tư vào cơ sở vật chất du lịch mà còn đặc biệt quan tâm đến yếu tố con người - nhân tố quyết định năng lực cạnh tranh và sức lan tỏa hình ảnh du lịch trong bối cảnh hội nhập.

Hai là, các đảng bộ tỉnh, thành phố vùng duyên hải Đông Bắc đã chú trọng công tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch linh hoạt, gắn với nhu cầu sử dụng lao động của các doanh nghiệp và của địa phương

Trong chiến lược phát triển du lịch theo hướng bền vững, NNL được Đảng xác định là nhân tố có ý nghĩa quyết định, chi phối trực tiếp đến chất lượng sản phẩm, hiệu quả hoạt động và năng lực cạnh tranh của ngành du lịch. Với đặc thù là ngành kinh tế tổng hợp, có tính liên ngành, liên vùng và hàm lượng văn hóa cao, du lịch đòi hỏi NNL không chỉ đáp ứng yêu cầu về kỹ năng nghề nghiệp mà còn phải có khả năng thích ứng linh hoạt với sự biến động của thị trường, tiến bộ khoa học - công nghệ và yêu cầu hội nhập quốc tế.

Trước những tác động của hội nhập quốc tế, doanh nghiệp du lịch ngày càng giữ vai trò quan trọng không chỉ trong sử dụng mà còn trong đào tạo và phát triển NNL. Nhận thức được xu hướng này, trong giai đoạn 2011 - 2020, Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh và Đảng bộ thành phố Hải Phòng đã từng bước đổi mới cách tiếp cận trong đào tạo NNLDL theo hướng tăng cường sự tham gia của doanh nghiệp, coi doanh nghiệp là một chủ thể có trách nhiệm trong quá trình đào tạo.

Thông qua các chủ trương xã hội hóa giáo dục - đào tạo và các chính sách khuyến khích đầu tư, doanh nghiệp du lịch được tạo điều kiện tham gia vào các khâu của quá trình đào tạo như: góp ý xây dựng chương trình đào tạo, tiếp nhận người học thực tập, tổ chức đào tạo tại chỗ và đào tạo lại cho lao động đang làm việc trong ngành. Với phương châm “*lấy đầu tư công dẫn dắt đầu tư tư*”, Quảng Ninh đã trở thành một tỉnh đi đầu trong việc đầu tư ngân sách của tỉnh hoặc ứng vốn cho Trung ương để giải phóng mặt bằng các dự án, công trình động lực nhằm tạo tiền đề thu hút đầu tư theo hình thức đối tác công - tư. Vận dụng thực hiện đầu

tư có hiệu quả theo hình thức đối tác công - tư (PPP); mô hình “*Lãnh đạo công - quản trị tư*”, “*Đầu tư công - quản lý tư*”; “*Đầu tư tư - sử dụng công*”; khuyến khích và tạo điều kiện thu hút các thành phần kinh tế, các nhà đầu tư trong và ngoài nước tham gia liên kết, hợp tác, trao đổi nhằm học hỏi kinh nghiệm để phát triển du lịch.. Trên tinh thần đó, Quảng Ninh đã nỗ lực phát triển NNL cả về quy mô, cơ cấu và chất lượng với mục tiêu trở thành địa phương có NNL chất lượng cao, đẳng cấp quốc tế. Trong giai đoạn từ năm 2015 đến năm 2020, tỉnh Quảng Ninh đã dành 259 tỷ VNĐ [132] cho việc triển khai đề án đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao chất lượng và phát triển toàn diện NNL tỉnh. Các nỗ lực phát triển NNL có thể kể đến như việc đầu tư xây dựng Trường Đại học Hạ Long, mở rộng quy mô, cơ cấu lại các chương trình đào tạo... Bên cạnh đó, Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh cũng thực hiện tốt các chính sách ưu đãi đầu tư của Nhà nước, nhất là trong công tác phát triển NNLDL. Công tác cải cách hành chính tiếp tục được thực hiện, thủ tục quản lý đầu tư, tạo thông thoáng, bình đẳng, giải quyết nhanh chóng, thuận lợi các thủ tục về đầu tư phát triển du lịch, phát triển các dịch vụ hỗ trợ nhà đầu tư và hoạt động kinh doanh du lịch trên địa bàn

Triển khai thực hiện Đề án phát triển du lịch, cùng với sự khấn trương xây dựng các cơ chế hỗ trợ phát triển du lịch, Đảng bộ thành phố Hải Phòng luôn chú trọng tạo cơ chế đào tạo và phát triển NNL phục vụ du lịch.... Sự tham gia của các doanh nghiệp góp phần nâng cao tính thực tiễn của hoạt động đào tạo, từng bước thu hẹp khoảng cách giữa đào tạo và sử dụng lao động, đồng thời nâng cao tính chuyên nghiệp và khả năng đáp ứng yêu cầu của thị trường lao động du lịch. Từ năm 2012, Hải Phòng từng bước hình thành hệ thống đào tạo nghiệp vụ du lịch từ sơ cấp đến đại học tại các cơ sở giáo dục trên địa bàn thành phố, góp phần cung cấp NNL cho ngành du lịch. Tiêu biểu có trường Đại học Hải Phòng, trường Đại học dân lập Hải Phòng, trường Cao đẳng cộng đồng, trường Cao đẳng nghề du lịch và dịch vụ, trường Trung cấp du lịch tư thực miền Trung và Trung tâm thông tin xúc tiến du lịch (*thuộc Sở Văn hoá Thể thao và Du lịch*). Trong đó, trường Cao đẳng nghề du lịch và dịch vụ là cơ sở đào tạo chuyên ngành du lịch, hàng năm

trường đào tạo khoảng 500 sinh viên chuyên ngành du lịch, góp phần bổ sung lực lượng lao động có chuyên môn cho ngành du lịch thành phố.

Trong bối cảnh cách mạng công nghiệp lần thứ tư tạo ra những thay đổi sâu sắc đối với ngành du lịch, việc ứng dụng tiến bộ khoa học - công nghệ vào đào tạo và phát triển NNLDL được xem là một trong những giải pháp quan trọng nhằm nâng cao chất lượng NNL và năng lực cạnh tranh của ngành. Do đó, Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh và Đảng bộ thành phố Hải Phòng khẳng định: khoa học và công nghệ là quốc sách hàng đầu, động lực quan trọng nhất để phát triển kinh tế - xã hội và bảo vệ Tổ quốc; là nền tảng và động lực đổi mới mô hình tăng trưởng. Vì thế, việc ứng dụng rộng rãi công nghệ thông tin trong mọi lĩnh vực, phục vụ phát triển kinh tế - xã hội, đảm bảo an ninh - quốc phòng là rất quan trọng. Nghị quyết 07-NQ/TU của Tỉnh ủy Quảng Ninh (24/5/2013) đã khẳng định cần phải đẩy mạnh đào tạo, đào tạo lại để thực hiện chuẩn hóa về mặt chất lượng NNLDL trong từng lĩnh vực, trong đó chú ý mở rộng hợp tác, tranh thủ sự giúp đỡ về khoa học, kỹ thuật và công nghệ. Trong công tác đào tạo, phát triển NNLDL Quảng Ninh chủ trương “đào tạo NNL có tính chuyên nghiệp cao đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch bền vững trong hội nhập quốc tế” [104], với mục tiêu cụ thể là cho đến năm 2030, hệ thống nhân lực của Quảng Ninh phải phát triển với 3 tầm nhìn: (1) Là địa phương có NNL chất lượng cao, có tính chuyên nghiệp, đẳng cấp quốc tế, thu hút đầu tư trong và ngoài nước; (2) Có cơ sở đào tạo chuyên nghiệp, khả năng đào tạo nghề đồng bộ, hiện đại, đạt tiêu chuẩn quốc gia, khu vực; (3) Có điều kiện, năng lực liên kết, liên doanh với cơ sở đào tạo hàng đầu trong và ngoài nước.

Từ năm 2013, triển khai nghị quyết của Bộ Chính trị về “*Chiến lược phát triển nhân lực quốc gia*”, chính quyền Hải Phòng đã chủ trương nghiên cứu luận cứ, các giải pháp và mô hình quản lý, thiết bị, công nghệ, kỹ thuật tập trung phát triển các ngành dịch vụ có hàm lượng chất xám cao mà Hải Phòng có lợi thế và tầm ảnh hưởng lớn từ các hoạt động dịch vụ, du lịch biển... Xây dựng đội ngũ cán bộ khoa học và công nghệ có trình độ cao, ngang tầm với yêu cầu thực lực các nhiệm vụ phát triển khoa học, công nghệ thành phố và yêu cầu của trình độ phát triển khá trong khu vực, bảo đảm sự chuyển tiếp liên tục, vững vàng giữa các thế

hệ. Đồng thời, xây dựng, quản lý quy hoạch phát triển nhân lực khoa học công nghệ; đề xuất các chính sách đào tạo, sử dụng, thu hút, trọng dụng, tôn vinh đội ngũ cán bộ khoa học. Với tinh thần tích cực, chủ động, nhận rõ sự thay đổi của ngành du lịch trong bối cảnh mới, Thành ủy Hải Phòng ban hành Nghị quyết số 04 - NQ/TU (ngày 26/12/2016) chủ trương xây dựng và phát triển Hải Phòng trở thành trung tâm ứng dụng, chuyển giao khoa học công nghệ của vùng DHĐB và của cả nước, trong tập đầu phát triển các lĩnh vực khoa học công nghệ về biển, kinh tế biển, môi trường biển vào năm 2030. Nhờ đó, chất lượng NNLDL ở Hải Phòng đã có sự chuyển biến tích cực.

Việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, xây dựng chính quyền điện tử, doanh nghiệp điện tử và phát triển hạ tầng số tại các đô thị, khu du lịch đã tạo nền tảng thuận lợi cho đổi mới phương thức đào tạo NNLDL tại Quảng Ninh và Hải Phòng. Các hình thức đào tạo trực tuyến, đào tạo kết hợp, sử dụng học liệu điện tử và các công cụ số trong quản lý đào tạo từng bước được triển khai, góp phần mở rộng khả năng tiếp cận đào tạo và nâng cao hiệu quả đào tạo.

Trong phát triển NNLDL bền vững, các Đảng bộ tỉnh, thành phố vùng DHĐB luôn chú trọng phát huy hiệu quả nguồn lực nội tại, đặc biệt là NNL tại địa phương. Nhằm tạo sự đồng thuận, nhất trí cao trong nhận thức và hành động, cùng với quyết tâm xây dựng du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, phát triển trở thành trung tâm du lịch của cả nước, Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh và Đảng bộ thành phố Hải Phòng đã yêu cầu chương trình hành động phải bám sát nội dung của các nghị quyết nhưng đồng thời phải gắn với các nhiệm vụ khác của từng địa phương. Đảng bộ đã tiến hành tuyên truyền, giáo dục nâng cao nhận thức về vị trí, vai trò của ngành du lịch tới các cấp, ngành, các tổ chức xã hội và tới từng người dân, đặc biệt là cộng đồng dân cư sinh sống tại các khu, điểm du lịch. Công tác giáo dục, vận động cán bộ, công chức, người dân và thế hệ trẻ nâng cao ý thức tự giác, tích cực trau dồi kiến thức lịch sử, truyền thống văn hóa vùng đất và con người. Đồng thời, ngành du lịch của 2 tỉnh, thành phố cũng khuyến khích cộng đồng tham gia bảo tồn, phát huy các giá trị văn hóa truyền thống, gìn giữ cảnh quan môi trường, bảo đảm an ninh, trật tự xã hội.

Việc gắn kết chặt chẽ giữa đào tạo và sử dụng lao động tại chỗ đã góp phần quan trọng trong việc tạo việc làm ổn định, nâng cao thu nhập cho người dân, đồng thời củng cố sự đồng thuận xã hội trong quá trình phát triển du lịch. Quảng Ninh và Hải Phòng đã ưu tiên đào tạo, sử dụng lao động địa phương trong các hoạt động du lịch không chỉ góp phần nâng cao hiệu quả kinh tế mà còn hỗ trợ bảo tồn, phát huy các giá trị văn hóa bản địa, gìn giữ bản sắc vùng miền. Đây được xem là nền tảng quan trọng để hình thành đội ngũ NNLDL vừa am hiểu sâu sắc về lịch sử, văn hóa địa phương, vừa có kỹ năng nghề nghiệp và tác phong làm việc chuyên nghiệp, đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch bền vững, ổn định, lâu dài trong bối cảnh hội nhập ngày càng sâu rộng

Ba là, các đảng bộ tỉnh, thành phố vùng duyên hải Đông Bắc đã tạo nhiều cơ chế ưu đãi trong phát triển nguồn nhân lực du lịch, bảo đảm sự ổn định và phát triển đội ngũ

Thực tiễn phát triển du lịch tại Quảng Ninh, Hải Phòng trong giai đoạn 2011 - 2020 cho thấy, các đảng bộ vùng DHĐB đã vận dụng các chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước, đồng thời, chủ động xây dựng các cơ chế phù hợp nhằm thu hút, sử dụng, phát triển NNLDL và đạt được nhiều kết quả tích cực. Ở Quảng Ninh, với định hướng phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, Tỉnh ủy Quảng Ninh đã quan tâm ban hành và triển khai các chương trình, đề án đào tạo, bồi dưỡng NNLDL gắn với nhu cầu thực tiễn của thị trường và doanh nghiệp. Thông qua các chương trình đào tạo nghề cho lao động địa phương, đào tạo nghiệp vụ, ngoại ngữ và kỹ năng phục vụ cho đội ngũ lao động trực tiếp tại các khu, điểm du lịch trọng điểm như Hạ Long, Vân Đồn, Cô Tô. Do đó, chất lượng NNLDL từng bước được nâng lên, góp phần cải thiện chất lượng dịch vụ và hình ảnh điểm đến của tỉnh. Công tác tăng cường liên kết giữa cơ sở đào tạo với doanh nghiệp du lịch, nhất là sự tham gia của các tập đoàn, doanh nghiệp lớn trong công tác đào tạo và đào tạo lại, đã tạo điều kiện để người lao động được rèn luyện kỹ năng thực tiễn, nâng cao khả năng thích ứng với yêu cầu nghề nghiệp và gắn bó lâu dài với ngành du lịch.

Trong quá trình triển khai “*Chương trình phát triển du lịch thành phố đến năm 2015, định hướng đến năm 2020*”, thành phố Hải Phòng đã chú trọng lồng ghép nhiệm vụ phát triển NNLDL với chuyển dịch cơ cấu lao động và phát triển các ngành dịch vụ, du lịch biển đảo. Thông qua việc phối hợp giữa các cơ sở giáo dục nghề nghiệp, cơ sở đào tạo đại học với doanh nghiệp du lịch, Hải Phòng từng bước hình thành cơ chế đào tạo theo nhu cầu sử dụng lao động, gắn đào tạo với giải quyết việc làm cho lao động tại các khu vực du lịch trọng điểm như Đồ Sơn, Cát Bà. Các cơ chế hỗ trợ đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ, nâng cao kỹ năng nghề cho lao động du lịch tại chỗ đã góp phần ổn định đội ngũ nhân lực, nâng cao tính chuyên nghiệp trong hoạt động du lịch, tạo nền tảng quan trọng cho sự phát triển của ngành du lịch thành phố trong giai đoạn 2011 - 2020. Nhờ đó, đội ngũ NNLDL từng bước được củng cố. Theo báo cáo của Sở Du lịch Hải Phòng đến hết năm 2019 (thời điểm trước khi đại dịch Covid-19 xảy ra), ngành du lịch thành phố toàn thành phố có khoảng 15.840 lao động, trong đó trên 66% lao động có trình độ từ cao đẳng trở lên [149; tr.50-51] và được đánh giá có chất lượng NNLDL cao so với cả nước.

Cùng với đào tạo, bồi dưỡng, Hải Phòng và Quảng Ninh còn quan tâm tạo môi trường thuận lợi để thu hút và duy trì>NNL phục vụ cho phát triển du lịch. Việc mở rộng hệ thống doanh nghiệp, cơ sở lưu trú, khu, điểm du lịch và các loại hình dịch vụ đã tạo thêm nhiều vị trí việc làm, mở rộng cơ hội nghề nghiệp và tăng khả năng thu hút lao động vào lĩnh vực du lịch.

Trong những năm 2016 đến 2020, Thành ủy Hải Phòng đã có nhiều chủ trương và sự chỉ đạo phù hợp trong vận dụng chính sách, thực hiện các cơ chế đối với người lao động, từng bước chuyển từ đào tạo đủ số lượng sang phát triển đồng bộ cả số lượng, chất lượng gắn với chính sách đãi ngộ phù hợp, tạo nên những thành công nhất định trong phát triển NNLDL.

Qua thực tiễn lãnh đạo và tổ chức thực hiện các chủ trương, chính sách phát triển du lịch tại Quảng Ninh và Hải Phòng giai đoạn 2011 - 2020, có thể khẳng định, việc hai Đảng bộ vận dụng linh hoạt các chính sách của Đảng và Nhà nước, đồng thời, chủ động xây dựng các cơ chế phù hợp nhằm thu hút, sử dụng, phát

triển NNLDL đã đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và thúc đẩy sự phát triển của ngành du lịch tại hai địa phương. Công tác đào tạo, bồi dưỡng NNLDL từng bước được chú trọng, gắn với nhu cầu thực tiễn của thị trường và doanh nghiệp; mối liên kết giữa cơ sở đào tạo và doanh nghiệp du lịch ngày càng được tăng cường, tạo điều kiện để người lao động nâng cao kỹ năng nghề, trình độ chuyên môn và khả năng thích ứng với yêu cầu phát triển du lịch trong bối cảnh hội nhập.

4.1.1.2. Nguyên nhân

Về nguyên nhân khách quan: Những ưu điểm trong quá trình lãnh đạo phát triển NNLDL của Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh và Đảng bộ thành phố Hải Phòng giai đoạn 2011 - 2020 có nhiều nguyên nhân:

Thứ nhất, những chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước về phát triển du lịch, phát triển NNLDL đối với cả nước nói chung và đối với vùng DHĐB nói riêng. Sau Đại hội XI (2011) và Đại hội XII (2016) của Đảng, du lịch được xác định là ngành kinh tế quan trọng, từng bước trở thành ngành kinh tế mũi nhọn; đồng thời phát triển NNL được coi là một trong những đột phá chiến lược nhằm đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập quốc tế. Những chủ trương lớn này đã tạo cơ sở chính trị và pháp lý quan trọng để các địa phương chủ động cụ thể hóa thành các chương trình, kế hoạch và cơ chế phù hợp với điều kiện thực tiễn.

Thứ hai, những thành tựu về phát triển kinh tế - xã hội của công cuộc đổi mới, sự phát triển mạnh mẽ của khoa học – công nghệ cùng với lợi thế nổi trội về tài nguyên du lịch của Quảng Ninh và Hải Phòng tạo điều kiện thuận lợi để phát triển du lịch và NNLDL.

Về nguyên nhân chủ quan, đây là yếu tố giữ vai trò quyết định đối với những kết quả tích cực trong quá trình lãnh đạo phát triển NNLDL của các đảng bộ tỉnh, thành phố vùng DHĐB giai đoạn 2011 - 2020.

Thứ nhất, sự lãnh đạo đúng đắn, chủ động và sáng tạo của các cấp ủy đảng trong việc quán triệt sâu sắc, cụ thể hóa kịp thời và tổ chức thực hiện có hiệu quả các chủ trương, đường lối của Đảng về phát triển du lịch gắn với phát triển NNL,

phù hợp với điều kiện và yêu cầu thực tiễn của từng địa phương. Nhận thức rõ>NNL là yếu tố trung tâm quyết định chất lượng dịch vụ, năng lực cạnh tranh và sự phát triển bền vững của ngành du lịch, Đảng bộ hai địa phương đã không ngừng đổi mới tư duy lãnh đạo, gắn phát triển>NNL với chiến lược phát triển kinh tế - xã hội và định hướng đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn. Trên cơ sở đó, nhiều nghị quyết, chương trình hành động, đề án và kế hoạch phát triển>NNLĐL được ban hành, tạo cơ sở chính trị và định hướng quan trọng cho việc triển khai đồng bộ các giải pháp trong thực tiễn.

Thứ hai, việc xây dựng chủ trương, các giải pháp thực hiện chủ trương luôn của Đảng bộ Quảng Ninh và Đảng bộ Hải Phòng luôn xuất phát từ yêu cầu thực tiễn và bám sát đặc điểm phát triển của địa phương. Trên cơ sở tiếp thu các định hướng chung của Trung ương, hai địa phương đã chủ động khảo sát, đánh giá nhu cầu của thị trường lao động và thực trạng đội ngũ nhân lực du lịch để xác định các nhiệm vụ trọng tâm, trọng điểm. Tại Quảng Ninh, Đảng bộ tỉnh chỉ đạo tiến hành khảo sát khách du lịch hằng năm, khảo sát thực địa tại nhiều khu, điểm du lịch trọng yếu, đồng thời tổ chức các hội thảo với sự tham gia của các chuyên gia, nhà quản lý và doanh nghiệp nhằm nhận diện chính xác những hạn chế của nguồn nhân lực. Kết quả khảo sát cho thấy>NNLĐL của tỉnh không chỉ thiếu về số lượng mà còn hạn chế về chất lượng, đặc biệt là trình độ ngoại ngữ, kỹ năng nghề nghiệp và khả năng hội nhập quốc tế. Trên cơ sở đó, tỉnh đã xác định đúng định hướng ưu tiên là chuẩn hóa và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thông qua đào tạo chuyên môn, ngoại ngữ, tin học, kỹ năng quản trị và đạo đức nghề nghiệp.

Đối với Hải Phòng, sự chủ động trong cụ thể hóa chủ trương của Đảng được thể hiện thông qua việc ban hành nhiều văn bản quan trọng như Kết luận số 07-KL/TU về thực hiện Nghị quyết số 18-NQ/TU, Nghị quyết số 04-NQ/TU về đẩy mạnh phát triển du lịch giai đoạn 2016 - 2020, định hướng đến năm 2030, cùng với các kế hoạch và quyết định của UBND thành phố về đào tạo, bồi dưỡng>NNL và đội ngũ quản trị doanh nghiệp. Các chủ trương này đều thống nhất xác định phát triển>NNLCLC là một trong những giải pháp có ý nghĩa chiến lược để nâng cao năng lực cạnh tranh của du lịch Hải Phòng trong bối cảnh hội nhập quốc tế. Việc

hoạch định chính sách trên cơ sở nghiên cứu thực tiễn, gắn với mục tiêu phát triển của địa phương đã giúp các chương trình đào tạo và bồi dưỡng nhân lực có tính khả thi cao, đáp ứng yêu cầu của doanh nghiệp và thị trường lao động.

Thứ ba, các đảng bộ địa phương còn đặc biệt coi trọng công tác tổ chức thực hiện và xem đây là khâu có ý nghĩa quyết định trong việc đưa nghị quyết của Đảng vào cuộc sống. Tại Quảng Ninh, nhiều nguồn lực được huy động để đầu tư cho phát triển NNL, từ việc bố trí ngân sách triển khai các đề án đào tạo, bồi dưỡng đến xây dựng và phát triển các cơ sở đào tạo như trường Đại học Hạ Long, trường Cao đẳng Việt – Hàn,... Đồng thời, tỉnh tích cực áp dụng các mô hình hợp tác công – tư, khuyến khích doanh nghiệp tham gia trực tiếp vào quá trình đào tạo, tiếp nhận thực tập và đào tạo lại lao động, qua đó tăng cường sự gắn kết giữa cơ sở đào tạo và đơn vị sử dụng lao động. Hải Phòng cũng triển khai đồng bộ nhiều giải pháp nhằm nâng cao chất lượng NNL, như phát triển hệ thống đào tạo chuyên ngành du lịch từ trung cấp đến đại học, thực hiện các chương trình bồi dưỡng đội ngũ quản lý và người lao động, đồng thời giao nhiệm vụ cụ thể cho các sở, ngành trong việc tổ chức đào tạo chuyên môn, ngoại ngữ, tin học và kỹ năng nghề nghiệp. Việc gắn đào tạo với nhu cầu sử dụng lao động tại các khu, điểm du lịch trọng điểm như Đồ Sơn và Cát Bà đã góp phần nâng cao tính thực tiễn của hoạt động đào tạo và từng bước khắc phục khoảng cách giữa đào tạo với yêu cầu của thị trường.

Thứ tư, sự phối hợp chặt chẽ giữa cấp ủy đảng, chính quyền, cơ sở đào tạo, doanh nghiệp và các tổ chức xã hội trong phát triển NNLDL. Cả Quảng Ninh và Hải Phòng đều chú trọng thực hiện chủ trương xã hội hóa đào tạo, mở rộng hợp tác giữa nhà trường và doanh nghiệp, khuyến khích doanh nghiệp tham gia xây dựng chương trình đào tạo, hỗ trợ thực tập và tuyển dụng lao động sau đào tạo. Đồng thời, hai địa phương quan tâm đẩy mạnh ứng dụng khoa học – công nghệ, chuyển đổi số trong quản lý và đào tạo; tăng cường đào tạo trực tuyến, sử dụng học liệu điện tử và nâng cao năng lực công nghệ thông tin cho đội ngũ lao động. Việc ưu tiên đào tạo và sử dụng NNL tại chỗ, kết hợp tuyên truyền nâng cao nhận thức của cộng đồng về vai trò của du lịch, không chỉ góp phần tạo việc làm, cải thiện thu nhập cho người dân mà còn phát huy giá trị văn hóa bản địa, hình thành đội ngũ

lao động am hiểu lịch sử, văn hóa và có ý thức trách nhiệm trong phát triển du lịch bền vững.

Có thể khẳng định rằng, sự lãnh đạo sát sao của Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh và Đảng bộ thành phố Hải Phòng trong cả hai khâu hoạch định chủ trương, tổ chức thực hiện đã tạo nên sức mạnh tổng hợp, bảo đảm sự thống nhất giữa nhận thức và hành động trong phát triển NNLDL. Đây là nhân tố có ý nghĩa quyết định, góp phần nâng cao chất lượng NNL, tăng cường năng lực cạnh tranh của ngành du lịch và tạo nền tảng quan trọng để hai địa phương phát huy lợi thế, thực hiện mục tiêu phát triển du lịch theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại và bền vững trong giai đoạn 2011–2020.

4.1.2. Hạn chế và nguyên nhân

4.1.2.1. Hạn chế

Một là, việc vận dụng nghị quyết của Đảng về phát triển nguồn nhân lực du lịch tại một số thời điểm thiếu tính toàn diện, chưa có sự đồng bộ, chưa coi trọng liên kết giữa các địa phương

Giai đoạn 2011 - 2020, dù ngành du lịch của vùng DHĐB đã đạt được những kết quả khả quan, song, chưa tương xứng với sự đầu tư của Đảng, Nhà nước, và tiềm năng của địa phương. Chức năng quản lý nhà nước về phát triển NNLDL nhìn chung chưa rõ ràng. Đội ngũ tham mưu, tổ chức thực hiện chính sách, chương trình đề án phát triển NNLDL chưa thể hiện sự nghiên cứu sâu đặc điểm kinh doanh dịch vụ du lịch, đặc điểm lao động du lịch và chưa nắm vững thực trạng NNLDL ở địa phương. Cơ chế phối hợp giữa các cơ quan tham gia phát triển NNLDL, cụ thể là sự phối kết hợp giữa các cơ quan hữu quan như Sở Du lịch, Sở GD&ĐT, Sở LĐTĐ&XH, Sở KH&CN, Trung tâm phát triển NNL... chưa thường xuyên, liên tục. Công tác 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 có lúc chưa kịp thời. Sự tham gia của chính quyền cấp huyện vào phát triển NNLDL ở các địa phương chưa nhiều (rõ nhất là ở Hải Phòng giai đoạn 2011 - 2015). Trong Quy hoạch phát triển du lịch Hải Phòng đến năm 2020, và các kế hoạch triển khai giai đoạn 2011 - 2015, việc tổ chức thực hiện chủ yếu do Sở

VHTT&DL chủ trì, còn các cơ quan như Sở GD&ĐT, Sở LĐTB&XH, Sở KH&CN chỉ tham gia phối hợp khi có yêu cầu cụ thể, chưa hình thành quy chế phối hợp thường xuyên, liên tục. Điển hình như, trong năm 2013, HĐND thành phố lần lượt ban hành các Nghị quyết: Nghị quyết số 07/2013/NQ-HĐND về xã hội hóa giáo dục – đào tạo, dạy nghề [33]; Nghị quyết số 08/2013/NQ-HĐND về phát triển khoa học và công nghệ [34]; Nghị quyết số 21/2013/NQ-HĐND về điều chỉnh cơ cấu kinh tế và đổi mới mô hình tăng trưởng [35]. Tuy nhiên, nội dung các văn bản này cho thấy, mặc dù NNLDL được xác định là một trong những yếu tố quan trọng đối với phát triển kinh tế - xã hội, song các chính sách cụ thể dành cho đào tạo, bồi dưỡng và hỗ trợ phát triển NNLDL lại chưa được đề cập một cách rõ ràng và độc lập. Nghị quyết số 21/2013/NQ-HĐND, phát triển NNL chủ yếu được đặt trong tổng thể các giải pháp phục vụ tái cơ cấu kinh tế và nâng cao năng lực cạnh tranh, với định hướng chung là “phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao”, nhưng không có nội dung riêng cho lĩnh vực du lịch, mặc dù du lịch được xác định là một ngành dịch vụ quan trọng. Điều này cho thấy, NNLDL chưa được nhìn nhận như một lĩnh vực cần có chính sách phát triển chuyên biệt, mà vẫn nằm trong tư duy phát triển NNL chung của thành phố. Tương tự, Nghị quyết số 08/2013/NQ-HĐND về phát triển khoa học và công nghệ tiếp tục nhấn mạnh vai trò của nhân lực chất lượng cao, đặc biệt là nhân lực khoa học - công nghệ, như một động lực quan trọng của quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa. Tuy nhiên, định hướng này chủ yếu phục vụ các ngành công nghiệp, công nghệ cao và kinh tế biển, trong khi NNL trong lĩnh vực dịch vụ, đặc biệt là du lịch, không phải là trọng tâm ưu tiên.

Trong giai đoạn 2011 – 2015, dù Hải Phòng đã ban hành nhiều nghị quyết và chính sách liên quan đến phát triển NNL, nhưng các cơ chế ưu tiên đào tạo, bồi dưỡng và hỗ trợ đối với NNLDL còn có những hạn chế, chủ yếu mang tính lồng ghép trong các chương trình phát triển NNL chung của thành phố. Điều này phần nào ảnh hưởng đến tính chuyên sâu, tính đặc thù và hiệu quả của quá trình phát triển NNLDL trong bối cảnh ngành du lịch ngày càng đóng vai trò quan trọng trong cơ cấu kinh tế địa phương. Báo cáo số 183/BC-UBND của UBND thành phố vào ngày 15/9/2016 về “*Sơ kết 5 năm thực hiện quy hoạch phát triển nhân lực giai*

đoạn 2011-2020 thành phố Hải Phòng” cũng đánh giá “Một số cấp, ngành chưa thật sự chủ động, tích cực trong việc rà soát, đánh giá, phân loại đội ngũ cán bộ lãnh đạo quản lý, khoa học công nghệ, lao động kỹ thuật và trên cơ sở quy định về tổ chức, bộ máy, biên chế, nhu cầu, dự báo phát triển để xây dựng, hoàn thiện quy hoạch, kế hoạch phát triển NNL chất lượng cao cho cấp, ngành mình. Chưa có quy hoạch, kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ khoa học và công nghệ; chưa có chính sách hỗ trợ các tổ chức khoa học và công nghệ đào tạo, đào tạo lại nhân lực” [144; tr.4].

Là hai địa phương trong một vùng du lịch với những sự tương đồng về sản phẩm du lịch, cả về tự nhiên, văn hóa, con người, nhưng thực tế khi cùng triển khai chủ trương của Đảng thì tại mỗi tỉnh còn thiếu sự hợp tác, liên kết. Trong những năm từ 2011 đến 2015, thực hiện “*Chiến lược phát triển nhân lực Việt Nam giai đoạn 2011 - 2020*”, chiến lược phát triển du lịch, Thành ủy Hải Phòng đã có ban hành các nghị quyết, chỉ đạo Sở VH TT & DL là đơn vị đầu mối triển khai. Các hoạt động của các cơ quan quản lý nhà nước có liên quan đến phát triển NNLDL chưa đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của thực tiễn. Chính sách đặc thù thu hút, đãi ngộ, 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.

Ngoài ra, sự tham gia của doanh nghiệp vào quá trình đào tạo chưa nhiều nên chưa tạo được sự dịch chuyển mạnh mẽ lao động du lịch từ địa phương khác về làm việc tại thành phố Hải Phòng, việc tuyển dụng lao động cho ngành du lịch chưa qua đào tạo vẫn phổ biến... Sự đầu tư từ các nhà đầu tư nước ngoài còn thiếu, còn đầu tư từ nhà đầu tư trong nước có cơ sở đào tạo chuyên sâu du lịch thì nhỏ giọt, dẫn đến hạn chế trong công tác đào tạo, cả về cơ sở vật chất lẫn chương trình đào tạo. Do đó, khả năng đáp ứng về nhu cầu NNLDL ở Quảng Ninh cũng như Hải Phòng còn gặp nhiều trở ngại. Dù có tiềm năng lớn về du lịch trên toàn tỉnh, nhưng việc tập trung đầu tư quá nhiều vào Cát Bà, Đồ Sơn (Hải Phòng), hay Hạ Long (Quảng Ninh) dẫn đến việc NNLDL tập trung quá lớn tại các điểm này so với các khu vực khác trong địa phương. Cụ thể, theo số liệu của Sở Du lịch và UBND

thành phố Hải Phòng, trong 8 tháng đầu năm 2019, Cát Bà được xác định là một trong hai trọng điểm du lịch chính của thành phố và đón trên 5,9 triệu lượt khách, chiếm hơn 1/3 tổng lượng khách phục vụ của Hải Phòng trong giai đoạn đó [16]. Điều này cho thấy áp lực lớn về nhu cầu lao động du lịch tại khu vực Cát Bà, đặc biệt trong các dịch vụ lưu trú, hướng dẫn viên và phục vụ dịch vụ. Trong Đề án phát triển du lịch, Cát Bà được quy hoạch phát triển theo định hướng du lịch nghỉ dưỡng, sinh thái biển và hệ sinh thái đảo, các dự án lớn như phát triển khu du lịch quốc gia Cát Bà, các khu lưu trú chuẩn 4–5 sao, do đó đòi hỏi NNLDL phải có trình độ, nghiệp vụ cao. Tuy nhiên, đội ngũ NNLDL địa phương chưa đáp ứng đủ, buộc các doanh nghiệp phải tuyển dụng lao động từ các tỉnh khác, dẫn đến việc thiếu hụt nhân lực tại chỗ trong khi các cơ sở đào tạo chuyên ngành du lịch ở Hải Phòng còn hạn chế.

Tương tự như vậy, ở Quảng Ninh, thành phố Hạ Long được đầu tư mạnh mẽ và trở thành trung tâm du lịch của tỉnh, với lượng khách quốc tế và nội địa cao, dẫn đến việc tập trung NNLDL chủ yếu tại khu vực này. Trong khi đó, các điểm du lịch như Vân Đồn, Cô Tô, Bình Liêu dù có tiềm năng nhưng mức độ phát triển dịch vụ và nhu cầu lao động du lịch chưa tương xứng so với Hạ Long, dẫn đến chênh lệch lớn trong phân bổ NNLDL theo địa bàn. Tình trạng “chỗ thiếu - chỗ thừa” này phản ánh sự thiếu cân đối trong quy hoạch, đào tạo và phân bổ lao động theo yêu cầu thị trường, khiến cho việc phát triển NNLDL chưa thực sự bám sát nhu cầu cụ thể của từng khu vực du lịch của địa phương. Điều này đặt ra yêu cầu thiết yếu cho công tác dự báo nhu cầu nhân lực, liên kết vùng, liên kết giữa cơ sở đào tạo - doanh nghiệp và cơ quan quản lý phải được xây dựng một cách chiến lược hơn, đồng thời phát triển các chương trình đào tạo chuyên sâu tại địa phương ngoài các trung tâm du lịch trọng điểm.

Hai là, chủ trương và sự chỉ đạo công tác đào tạo, bồi dưỡng phát triển nguồn nhân lực du lịch tại một số thời điểm chưa sát hợp, hiệu quả chưa cao.

Trước yêu cầu phát triển mới của ngành du lịch,>NNL được xác định là một trong những yếu tố quan trọng, cần được đào tạo về chuyên môn, nghiệp vụ, trình độ tay nghề, và các kỹ năng mềm. Tuy nhiên, trên thực tế thì năng lực của các cơ

sở đào tạo du lịch trên địa bàn Quảng Ninh, Hải Phòng còn hạn chế. Hầu hết các cơ sở đào tạo NNLDL đều là các 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. Nội dung chương trình đào tạo từng bước thiên về thực hành song việc tổ chức dạy thực hành chưa được 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, hoặc nếu có thì chỉ là sự ghi danh. Quy mô đào tạo NNLDL tuy có tăng nhưng vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu thị trường du lịch.

Hoạt động kiểm tra, giám sát, đánh giá phát triển NNLDL của các cấp bộ Đảng, chính quyền, cơ quan quản lý du lịch chưa được quan tâm đúng mức. Việc tổng kết, đánh giá và xác định trách nhiệm của những liên quan đến phát triển NNLDL thiếu tính toàn diện trong phân tích, chỉ ra nguyên nhân của những hạn chế, cũng như trách nhiệm của những bên liên quan. Một số các quy định, chế tài mang tính chung chung, chưa giao nhiệm vụ quyền hạn cho một cơ quan chuyên trách, mới chỉ giao nhiệm vụ trong các chương trình, đề án cụ thể (mang tính chất sự vụ). Nội dung của chương trình bồi dưỡng, đào tạo lại cho đội ngũ lao động trực tiếp còn hạn chế, chưa phát huy nội lực NNLDL trực tiếp tự đào tạo, bồi dưỡng tại chỗ, nhất là những lao động tại các công ty 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 ở địa phương, số người có trình độ đại học và trên đại học đúng chuyên ngành du lịch chiếm tỷ lệ nhỏ. Các hoạt động của cơ quan quản lý nhà nước có liên quan đến phát triển NNLDL chưa sát với yêu cầu thực tiễn. Quá trình triển khai thực hiện chủ trương của các bên liên quan đôi khi còn chậm, chưa mang tính quyết liệt cao.

Những cơ chế ưu đãi cho phát triển NNL của ngành du lịch chưa được tương xứng với tiềm năng, thế mạnh của vùng. Những dữ liệu về nhu cầu NNLDL theo số lượng, chất lượng và cơ cấu chưa cụ thể, chưa bám sát dự báo phát triển hoạt

động kinh doanh du lịch của từng địa phương. Vì thế, sự phát triển NNLDL còn thiếu tính ổn định, mang tính thời vụ, thiếu bền vững. Những tồn tại này được bộc lộ rõ nhất là khi có sự tác động của dịch bệnh, thiên tai... Do đó, dù số lượng NNLDL có tăng về quy mô, nhưng vẫn còn rất “thiếu và yếu”, đặc biệt là thiếu NNLDL chất lượng cao, trong đó trọng tâm là lao động du lịch lành nghề, tay nghề cao.

Trong một thập kỷ triển khai thực hiện “*Chiến lược phát triển nhân lực Việt Nam thời kỳ 2011 - 2020*”, và phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, các Đảng bộ địa phương vùng DHĐB luôn chú trọng yếu tố liên kết vùng, đặc biệt là liên kết cùng hợp tác phát triển du lịch giữa 2 địa phương. Tuy nhiên trên thực tế mối liên kết giữa Quảng Ninh và Hải Phòng trong phát triển du lịch hiện vẫn chưa đạt được như kỳ vọng, chủ yếu mới dừng lại ở chủ trương mà chưa thực sự chuyển hóa thành hành động cụ thể. Dù cả hai địa phương đều nhận thức rõ phát triển du lịch trên nền tảng liên kết vùng là một trong những giải pháp chiến lược nhằm thúc đẩy hoạt động du lịch tại từng địa phương cũng như của vùng DHĐB

Chiến lược phát triển du lịch ở cả 2 giai đoạn, Hải Phòng và Quảng Ninh đều đã chú ý đẩy mạnh liên kết vùng, khẳng định việc tăng cường liên kết trong phát triển NNLDL không chỉ nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn góp phần thúc đẩy kinh tế và nâng tầm thương hiệu du lịch ở từng địa phương cũng như của vùng DHĐB. “*Chiến lược phát triển du lịch Hải Phòng đến năm 2020, tầm nhìn 2030*” được định hướng: Xây dựng Hải Phòng trở thành một trong những cửa ngõ, điểm đến, trung tâm du lịch có tầm cỡ của quốc gia, quốc tế và khu vực phù hợp với lộ trình chung của cả nước, xứng đáng là địa phương mang tính động lực thúc đẩy sự phát triển của vùng ĐBSH&DHĐB. Do vậy, việc liên kết NNLDL sẽ khắc phục tình trạng mất cân bằng NNL giữa các địa phương. Địa phương có nhu cầu NNLDL cao nhưng thiếu NNL chất lượng, trong khi những nơi khác có NNL nhưng thiếu cơ hội việc làm. Hải Phòng, Quảng Ninh đều có các trường đào tạo du lịch, nhưng chưa có chương trình liên kết đào tạo liên vùng, và liên kết với các tỉnh khác trong khu vực. Thực tế, trong những năm từ 2011 đến 2020, Sở Du lịch của 2 địa phương đã tổ chức một vài hội thảo, tọa đàm, trao đổi về những nội dung liên

quan đến công tác phát triển du lịch và NNLDL. Tuy nhiên, những trao đổi mới chỉ dừng lại ở kế hoạch.

Ba là, chủ trương và chỉ đạo xây dựng cơ chế thu hút, đãi ngộ nguồn nhân lực du lịch còn một số nội dung chưa đáp ứng yêu cầu phát triển của ngành

Mười năm thực hiện chiến lược phát triển nhân lực quốc gia, cũng như thực hiện Nghị quyết số 08-NQ/TW của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, việc thực hiện chính sách thu hút, đãi ngộ NNLDL ở Quảng Ninh, Hải Phòng trong giai đoạn này vẫn chưa theo kịp yêu cầu phát triển của ngành, chưa thể hiện rõ vai trò và vị thế mũi nhọn của ngành kinh tế du lịch so với các ngành kinh tế khác.

Đối với Quảng Ninh, giai đoạn này ghi nhận sự gia tăng nhanh về quy mô, chất lượng các dự án đầu tư du lịch, đặc biệt là du lịch di sản, du lịch biển và du lịch nghỉ dưỡng cao cấp. Mặc dù vậy, các chính sách thu hút NNLDL của tỉnh trong thời kỳ này chủ yếu tập trung vào thu hút vốn đầu tư, phát triển hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch, trong khi chính sách hướng trực tiếp tới con người – nhất là lao động du lịch chất lượng cao – còn thiếu tính hệ thống và chưa đủ sức cạnh tranh. Các cơ chế ưu đãi về tiền lương, nhà ở, điều kiện làm việc và cơ hội phát triển nghề nghiệp đối với NNLDL chưa được thiết kế như một nhóm chính sách riêng, khiến việc thu hút và giữ chân lao động có trình độ chuyên môn cao, ngoại ngữ tốt và kỹ năng nghề nghiệp vững còn gặp nhiều vướng mắc.

Ở Hải Phòng, trong giai đoạn 2011 - 2020, du lịch được định hướng phát triển gắn với kinh tế biển, du lịch cảng biển, du lịch đô thị và du lịch công nghiệp. Tuy nhiên, các cơ chế ưu đãi, thu hút NNLDL của thành phố trong thời kỳ này vẫn mang tính lồng ghép trong các chính sách chung về lao động, việc làm và phát triển dịch vụ, chưa phản ánh đúng đặc thù của ngành du lịch. Việc thiếu các cơ chế ưu đãi riêng cho NNLDL, đặc biệt là đội ngũ quản lý du lịch, nhân lực marketing du lịch và lao động chất lượng cao, đã hạn chế khả năng thu hút>NNL từ các địa phương khác cũng như giữ chân lao động có năng lực tại chỗ.

Bên cạnh những hạn chế trong thu hút, đãi ngộ và sử dụng NNLDL tại Quảng Ninh và Hải Phòng còn bộc lộ nhiều bất cập khác như: Thu nhập của lao động du

lịch chịu ảnh hưởng nặng nề bởi tính mùa vụ, trong khi các chính sách bảo đảm an sinh xã hội, hỗ trợ đào tạo lại và nâng cao kỹ năng cho người lao động vào thời điểm thấp điểm hoặc khi thị trường biến động chưa được thiết kế một cách đầy đủ và hiệu quả. Thực trạng này khiến một bộ phận không nhỏ lao động du lịch, đặc biệt là lao động trẻ, có xu hướng dịch chuyển sang các ngành nghề khác có mức thu nhập ổn định và triển vọng lâu dài hơn.

Cùng với đó, cơ chế sử dụng và đánh giá NNLDL còn thiếu minh bạch, chưa gắn chặt với năng lực thực tiễn và hiệu quả công việc, dẫn đến tình trạng lãng phí NNL đã qua đào tạo. Một số lao động có trình độ chuyên môn cao chưa có điều kiện phát huy năng lực, trong khi các doanh nghiệp du lịch lại thiếu hụt nhân lực chất lượng cao ở những vị trí then chốt. Hệ quả là chất lượng dịch vụ du lịch chưa đồng đều, năng lực cạnh tranh của du lịch Quảng Ninh và Hải Phòng trên thị trường trong nước, quốc tế chưa tương xứng với tiềm năng cũng như lợi thế sẵn có.

Đặc biệt, những biến động thị trường, mà đỉnh điểm là tác động của đại dịch COVID-19 vào những năm 2019, 2020, đã làm bộc lộ rõ hơn những hạn chế của việc thu hút và đãi ngộ NNLDL. Việc thiếu các cơ chế hỗ trợ kịp thời, đủ mạnh cho người lao động trong bối cảnh khủng hoảng đã làm gia tăng tình trạng mất việc, chuyển nghề, kéo theo sự suy giảm nghiêm trọng lực lượng lao động của ngành, để lại những hệ lụy lâu dài đối với quá trình phục hồi và phát triển du lịch của cả hai địa phương sau đó.

Từ thực tế đó, có thể khẳng định rằng, mặc dù du lịch từng bước được xác định là ngành kinh tế mũi nhọn tại Quảng Ninh và Hải Phòng, song việc thực hiện thu hút, đãi ngộ NNLDL trong thời kỳ trên vẫn chưa thực sự tương xứng với vai trò đó. Đây là một rào cản có tính hệ thống, cần được nhận diện đầy đủ và phân tích sâu sắc, làm cơ sở khoa học quan trọng cho việc đề xuất các giải pháp hoàn thiện chính sách phát triển NNLDL trong giai đoạn tiếp theo.

4.1.2.2. Nguyên nhân của hạn chế

Những hạn chế trong phát triển NNLDL ở Quảng Ninh và Hải Phòng giai đoạn 2011 - 2020 là kết quả của sự tác động đồng thời của cả nguyên nhân khách quan và nguyên nhân chủ quan. Các nguyên nhân này không chỉ bắt nguồn từ

những yếu tố nội tại trong nhận thức, xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách của hai địa phương, mà còn chịu ảnh hưởng từ bối cảnh phát triển kinh tế – xã hội, xu thế hội nhập và đặc thù vận động của ngành du lịch trong thời kỳ mới.

Về nguyên nhân khách quan: Những hạn chế trong quá trình lãnh đạo phát triển NNLDL của Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh và Đảng bộ thành phố Hải Phòng giai đoạn 2011 - 2020 chịu tác động của nhiều yếu tố khách quan, trong đó nổi bật là:

Thứ nhất, phát triển NNLDL là lĩnh vực có tính liên ngành cao, chịu sự chi phối của nhiều cơ chế, chính sách và yêu cầu hội nhập quốc tế. Trong giai đoạn 2011 - 2020, hệ thống chủ trương, chính sách về phát triển NNLDL ở cấp quốc gia vẫn đang trong quá trình hoàn thiện, trong khi yêu cầu chuẩn hóa kỹ năng nghề theo tiêu chuẩn ASEAN, nâng cao năng lực ngoại ngữ, kỹ năng số và năng lực quản trị ngày càng cao. Điều đó đòi hỏi các địa phương phải thường xuyên điều chỉnh cơ chế và giải pháp phát triển NNL để thích ứng với yêu cầu mới, do đó quá trình cụ thể hóa và tổ chức thực hiện ở Quảng Ninh và Hải Phòng khó tránh khỏi những hạn chế nhất định về tính đồng bộ và ổn định.

Thứ hai, ngành du lịch chịu tác động mạnh của quy luật thị trường và các yếu tố bất thường nên nhu cầu sử dụng và cơ cấu NNL thường xuyên biến động. Đặc điểm mùa vụ của du lịch biển tại Hải Phòng, sự thay đổi cơ cấu thị trường khách ở Quảng Ninh, cùng với yêu cầu ngày càng cao về chất lượng dịch vụ đã đặt ra áp lực lớn đối với công tác đào tạo, sử dụng và phát triển NNL. Đặc biệt, đại dịch COVID-19 bùng phát vào cuối giai đoạn nghiên cứu đã làm gián đoạn hoạt động du lịch, đứt gãy thị trường lao động, gia tăng tình trạng dịch chuyển việc làm và thiếu hụt NNL, ảnh hưởng đáng kể đến hiệu quả thực hiện các chủ trương phát triển NNLDL của hai địa phương.

Về nguyên nhân chủ quan: Những hạn chế trong phát triển NNLDL ở Quảng Ninh và Hải Phòng giai đoạn 2011 - 2020 chủ yếu bắt nguồn từ nhiều nguyên nhân chủ quan.

Thứ nhất, ở một số thời điểm, nhận thức của cấp ủy, chính quyền, cơ quan quản lý và đơn vị liên quan về vai trò của du lịch trong phát triển kinh tế - xã hội chưa thật sự đầy đủ và toàn diện. Tình hình trên dẫn đến việc quán triệt, cụ thể hóa

một số chủ trương của Đảng về phát triển NNLDL thành các cơ chế, chương trình hành động còn chưa đáp ứng yêu cầu thực tiễn. Quá trình lãnh đạo, chỉ đạo của các Đảng bộ, chính quyền và cơ quan chức năng ở hai địa phương có thời điểm tập trung nhiều vào việc tạo nền tảng cho phát triển du lịch thông qua đầu tư hạ tầng, thu hút đầu tư, mở rộng thị trường, vì vậy, công tác chuẩn bị NNL chưa theo kịp yêu cầu phát triển của ngành.

Thứ hai, công tác tham mưu trong xây dựng cơ chế, kế hoạch và dự báo nhu cầu NNLDL chưa thật sự chủ động. Sự phối hợp giữa cơ quan quản lý nhà nước, cơ sở đào tạo, doanh nghiệp và chính quyền địa phương chưa thật sự chặt chẽ, còn thiếu cơ chế phối hợp thống nhất. Đồng thời, công tác kiểm tra, giám sát, sơ kết và tổng kết việc thực hiện chủ trương, nghị quyết có thời điểm chưa được tiến hành thường xuyên, dẫn đến một số khó khăn, vướng mắc chưa được phát hiện và điều chỉnh kịp thời.

Thứ ba, việc tổ chức thực hiện chính sách phát triển NNLDL còn chịu ảnh hưởng bởi năng lực huy động và sử dụng các nguồn lực của địa phương. Việc phân bổ nguồn lực cho hoạt động đào tạo, bồi dưỡng và thu hút NNLDL chất lượng cao chưa thật sự hợp lý. Sự gắn kết giữa cơ sở đào tạo với doanh nghiệp du lịch trong xây dựng chương trình đào tạo, tổ chức thực hành, thực tập và sử dụng lao động chưa chặt chẽ. Bên cạnh đó, việc đổi mới nội dung, phương pháp đào tạo, nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên và hoàn thiện các chính sách thu hút, đãi ngộ NNL còn chậm so với yêu cầu phát triển của ngành, làm ảnh hưởng đến chất lượng và cơ cấu NNLDL.

4.2. MỘT SỐ KINH NGHIỆM

4.2.1. Luôn bảo đảm tính nhất quán, thống nhất giữa chủ trương và tổ chức thực hiện trong phát triển nguồn nhân lực du lịch

Chiến lược phát triển NNLDL là chiến lược dài hạn, có tầm nhìn lâu dài. NNL phải được coi như là xương sống của ngành du lịch. Phát triển NNLDL cần có sự nhất quán từ chủ trương, chính sách, cơ chế đến tổ chức thực hiện. Điều này đảm bảo các kế hoạch đào tạo, sử dụng, đãi ngộ và quản lý nhân lực du lịch được triển khai đồng bộ, tránh tình trạng chính sách, cơ chế ban hành nhưng không thực thi

hiệu quả. Việc phát triển NNLDL không chỉ phụ thuộc vào chất lượng đào tạo mà còn cần có cơ chế phù hợp để tạo động lực và đảm bảo sự phát triển bền vững. Các chủ trương đúng sẽ giúp nâng cao năng lực lao động, thu hút nhân tài, đảm bảo quyền lợi cho người lao động và tạo nền tảng vững chắc cho ngành du lịch. Do vậy, chủ trương đúng sẽ giúp chuẩn hóa chương trình đào tạo, đảm bảo sinh viên, lao động du lịch có kỹ năng chuyên môn, kỹ năng mềm và khả năng thích nghi với thị trường; Giúp cho khâu định hướng liên kết doanh nghiệp - nhà trường, giúp đào tạo thực tế hơn và hỗ trợ đầu tư vào công nghệ giáo dục, các trung tâm đào tạo du lịch chất lượng cao. Sự nhất quán từ chủ trương đến tổ chức thực hiện giúp đảm bảo quyền lợi cho lao động du lịch; chế độ tiền lương, bảo hiểm, hợp đồng lao động rõ ràng giúp NNLDL có việc làm ổn định - đây là yếu tố quan trọng trong xây dựng và phát triển NNLDL.

Thực tiễn cho thấy, ngay từ đầu giai đoạn 2011 - 2015, tỉnh Quảng Ninh đã thể hiện một tư duy chiến lược rõ ràng khi xác định du lịch là ngành kinh tế trọng điểm. Nghị quyết số 07-NQ/TU ngày 24/11/2011 của BCH Đảng bộ tỉnh về phát triển dịch vụ đã nêu rõ định hướng phát triển du lịch chất lượng cao, lấy con người làm trung tâm của sự phát triển. Trên cơ sở đó, Quảng Ninh đã cụ thể hóa chủ trương này bằng những hành động thiết thực như: năm 2014, ban hành Đề án *“Phát triển nguồn nhân lực du lịch đến năm 2020, định hướng đến năm 2030”*. Đồng thời, Quảng Ninh cũng đã mạnh dạn đầu tư xây dựng hệ thống cơ sở đào tạo hiện đại, nổi bật là trường Cao đẳng du lịch Hạ Long, được nâng cấp theo chuẩn ASEAN, với mô hình đào tạo gắn lý thuyết với thực hành tại các khách sạn, nhà hàng mô phỏng chuẩn 4 sao. Ngoài ra, Quảng Ninh còn triển khai các chương trình hợp tác quốc tế sâu rộng với các tổ chức như JICA (Nhật Bản), UNESCO, EU (MUTRAP), giúp đào tạo kỹ năng nghề, ngoại ngữ và kỹ năng giao tiếp liên văn hóa cho đội ngũ nhân lực địa phương. Đặc biệt, tỉnh còn chú trọng xây dựng mối liên kết ba bên giữa nhà nước - nhà trường - doanh nghiệp, tạo ra chuỗi đào tạo - thực tập - tuyển dụng khép kín, góp phần nâng cao chất lượng lao động một cách thực chất. Nhờ sự vào cuộc đồng bộ và quyết liệt từ hệ thống chính trị đến các tổ chức kinh tế - xã hội, đến năm 2020, Quảng Ninh có khoảng 22.000 lao động trong

ngành du lịch, trong đó trên 75% được đào tạo chuyên môn bài bản, đáp ứng tốt yêu cầu phục vụ khách quốc tế tại các khu du lịch trọng điểm như Hạ Long, Yên Tử, Vân Đồn. Báo cáo của UBND tỉnh Quảng Ninh năm 2020 cho thấy, đây là tỷ lệ lao động đạt chuẩn nghề cao nhất cả nước trong lĩnh vực du lịch.

Tại Hải Phòng - một trung tâm công nghiệp, cảng biển lớn của miền Bắc - du lịch cũng được xác định là một lĩnh vực tiềm năng, đóng vai trò quan trọng trong chuyển dịch cơ cấu kinh tế theo hướng dịch vụ. Thành phố đã ban hành nhiều văn bản định hướng phát triển, trong đó nổi bật là Nghị quyết số 45-NQ/TW năm 2019 của Bộ Chính trị về xây dựng và phát triển thành phố Hải Phòng đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045, trong đó nhấn mạnh phát triển du lịch trở thành một ngành kinh tế mũi nhọn. Tuy nhiên, quá trình cụ thể hóa các định hướng chiến lược này trong thực tiễn lại gặp nhiều khó khăn. Trong những năm từ 2011 đến 2015, Hải Phòng chưa có đề án tổng thể về phát triển>NNLDDL, chưa hình thành được hệ thống đào tạo bài bản và chuyên sâu. Đến năm 2016, UBND thành phố mới ban hành Kế hoạch phát triển>NNLDDL, nhưng việc triển khai vẫn còn thiếu cơ chế phối hợp hiệu quả giữa các cơ quan quản lý nhà nước, doanh nghiệp và cơ sở đào tạo. Đến năm 2020, trên địa bàn thành phố, chưa có cơ sở đào tạo nghề du lịch quy mô lớn; các chương trình đào tạo chủ yếu được thực hiện tại các trung tâm dạy nghề hoặc các khoa du lịch thuộc các trường không chuyên ngành. Nội dung đào tạo còn nặng lý thuyết, thiếu mô hình học tập gắn với thực hành. Tỷ lệ lao động qua đào tạo trong ngành du lịch còn thấp. Theo báo cáo của Sở Du lịch Hải Phòng năm 2020, thành phố có khoảng 12.000 lao động trong ngành, nhưng chỉ có khoảng 45% được đào tạo bài bản; trong đó trình độ đại học và sau đại học chiếm chưa đến 10% [149]. Tình trạng thiếu hụt>NNL chất lượng cao, đặc biệt vào mùa du lịch cao điểm, buộc nhiều cơ sở kinh doanh phải thuê lao động thời vụ từ các tỉnh lân cận như Quảng Ninh, Nam Định, Hà Nội, ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng dịch vụ và hình ảnh điểm đến du lịch Hải Phòng.

Từ thực tiễn ở Hải Phòng và Quảng Ninh, cho thấy: để chính sách phát triển>NNL nói chung và>NNLDDL nói riêng đi vào thực tiễn, điều quan trọng nhất là phải có sự đồng bộ, nhất quán giữa tư duy chiến lược (thể hiện qua các nghị quyết, đề

án, kế hoạch) với hành động cụ thể trên thực địa sử dụng nhân lực (thể hiện qua đầu tư hạ tầng đào tạo, xây dựng chương trình giảng dạy hiện đại, liên kết đào tạo). Phát triển NNLDL không thể chỉ dựa trên những chỉ đạo hành chính mang tính rời rạc, mà đòi hỏi phải xây dựng một hệ sinh thái phát triển đồng bộ. Trong đó, sự nhất quán từ nhận thức đến hành động giữ vai trò quyết định, tạo tiền đề cho những chuyển biến thực chất và góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh của ngành du lịch trong bối cảnh toàn cầu hóa.

Có thể khẳng định rằng, việc bảo đảm tính nhất quán trong phát triển NNLDL không chỉ là yêu cầu quản trị công hiệu quả, mà còn là một biểu hiện cụ thể của cam kết chính trị - hành chính - xã hội đối với một ngành kinh tế chiến lược. Những kinh nghiệm từ Quảng Ninh và Hải Phòng, là những gợi mở có giá trị tham khảo để các địa phương khác nghiên cứu, áp dụng và điều chỉnh chính sách nhằm xây dựng đội ngũ NNLDL chất lượng cao, đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội và hội nhập quốc tế trong giai đoạn mới.

4.2.2. Chú trọng xây dựng các cơ chế đãi ngộ hấp dẫn, để thu hút và giữ chân nguồn nhân lực du lịch

Việt Nam đang trên đà hội nhập kinh tế thế giới, đồng nghĩa với đó là sự thay đổi cơ cấu dân số ở cả hai khu vực: nông thôn và thành thị. Sự chuyển dịch số lượng lớn nhân lực lao động từ nông thôn ra thành thị ngày càng gia tăng và chưa có dấu hiệu ngừng lại. Mặt khác trong nền kinh tế thị trường thường có hiện tượng dịch chuyển công việc, “nhảy việc”, sự mất việc phải tìm cơ hội mới. Trong khi đó, du lịch lại là ngành kinh tế mang tính quốc tế cao và hoạt động không biên giới. Vì vậy, một trong những nội dung cần thiết phải được bổ sung trong chiến lược phát triển NNLDL hiện nay là việc thu hút và sử dụng hiệu quả lao động trong và ngoài nước. Đây không chỉ là yêu cầu tất yếu trong bối cảnh toàn cầu hóa và hội nhập ngày càng sâu rộng, mà còn là giải pháp góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ, đa dạng hóa NNL, tiếp thu kỹ năng nghề và kinh nghiệm quốc tế nhằm chuẩn hóa ngành du lịch theo các tiêu chuẩn khu vực và thế giới.

Trong chiến lược phát triển NNLDL, việc xây dựng và thực thi các cơ chế, chính sách đãi ngộ hấp dẫn đóng vai trò quan trọng nhằm thu hút, giữ chân và phát

huy hiệu quả đội ngũ nhân lực chất lượng cao. Đây không chỉ là yếu tố cạnh tranh giữa các địa phương trong việc phát triển ngành du lịch bền vững, mà còn phản ánh năng lực hoạch định chính sách công và tầm nhìn chiến lược của chính quyền địa phương trong bối cảnh hội nhập quốc tế và chuyển dịch cơ cấu kinh tế.

Thực tế tại Quảng Ninh giai đoạn 2011 - 2020 cho thấy, tỉnh đã ban hành nhiều cơ chế đặc thù nhằm thu hút>NNLCLC cho các ngành mũi nhọn, trong đó có du lịch. Cụ thể, theo Nghị quyết số 07-NQ/TU ngày 24/4/2017 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Quảng Ninh về phát triển>NNL chất lượng cao đến năm 2020, tỉnh ưu tiên tuyển dụng, đào tạo, bồi dưỡng>NNL theo nhu cầu thực tế của từng ngành, đồng thời áp dụng chính sách hỗ trợ tài chính, nhà ở và điều kiện làm việc cho đội ngũ chuyên gia, nhà giáo, cán bộ quản lý, đặc biệt tại các cơ sở đào tạo nghề du lịch như trường Cao đẳng du lịch Hạ Long. Đây là minh chứng rõ nét cho sự kết hợp giữa định hướng chiến lược và chính sách đãi ngộ cụ thể trong việc phát triển>NNL phục vụ ngành “công nghiệp không khói”.

Cũng trong giai đoạn 2011 - 2020, Hải Phòng cũng đã từng bước cải thiện chế độ đãi ngộ trong lĩnh vực du lịch. Giai đoạn 2016 - 2020, thành phố ưu tiên kêu gọi các doanh nghiệp đầu tư vào lĩnh vực dịch vụ - du lịch đi đôi với việc nâng cao năng lực>NNL thông qua đào tạo, bồi dưỡng tại chỗ và hợp tác quốc tế. Một số doanh nghiệp lớn trong lĩnh vực lưu trú, dịch vụ lữ hành trên địa bàn cũng chủ động xây dựng các gói phúc lợi, thưởng vượt trội nhằm giữ chân nhân sự chất lượng cao. Tuy nhiên, theo báo cáo đánh giá của Sở Du lịch Hải Phòng (2020), tỷ lệ lao động rời bỏ ngành vẫn ở mức cao, cho thấy việc xây dựng một hệ thống chính sách đãi ngộ toàn diện, mang tính chiến lược vẫn còn là thách thức đặt ra đối với thành phố.

Từ thực tiễn phát triển>NNL DL ở Hải Phòng và Quảng Ninh những năm 2011-2020, có thể thấy rằng việc đãi ngộ hấp dẫn là nhân tố quyết định trong việc nâng cao chất lượng, tính ổn định và khả năng phát triển của>NNL DL tại các địa phương ven biển như Quảng Ninh và Hải Phòng. Cơ chế này cần được thiết kế theo hướng linh hoạt, gắn với nhu cầu thị trường lao động và đặc thù của ngành, đồng thời cần sự phối hợp đồng bộ giữa chính quyền, cơ sở đào tạo và doanh

nghiệp để tạo ra một môi trường làm việc chuyên nghiệp, ổn định và có sức hút lâu dài đối với người lao động. Chính sách đãi ngộ không chỉ dừng lại ở mức lương, phụ cấp mà còn phải toàn diện hơn về môi trường làm việc, cơ hội thăng tiến, tiếp cận đào tạo chuyên môn và khả năng phát triển nghề nghiệp lâu dài.

Những chính sách, cơ chế đãi ngộ đúng hướng và nhất quán này không chỉ góp phần nâng cao chất lượng NNLDL, mà còn tạo hiệu ứng lan tỏa, khẳng định vai trò của người lao động trong sự phát triển bền vững, chuyên nghiệp của ngành du lịch địa phương nói chung. Do vậy, để du lịch phát triển bền vững, đòi hỏi chính quyền các địa phương cần có định hướng, chiến lược dài hơi, và đặc biệt chú ý khâu đào tạo, bồi dưỡng, có cơ chế đãi ngộ phù hợp nhằm đảm bảo sự ổn định lâu dài của>NNL đối với ngành du lịch.

4.2.3. Xây dựng chiến lược phát triển du lịch theo hướng toàn diện, hiện đại và liên kết vùng làm nền tảng cho việc đào tạo, phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao

Chiến lược phát triển>NNLDL toàn diện cần xác định rõ quan điểm, mục tiêu và định hướng phát triển phù hợp với chiến lược du lịch và yêu cầu phát triển bền vững. Trọng tâm của chiến lược là dự báo nhu cầu>NNL, đổi mới hệ thống đào tạo gắn với thực tiễn doanh nghiệp, phát triển đội ngũ giảng viên và hoàn thiện chính sách sử dụng, đãi ngộ>NNL. Đồng thời, chiến lược cần chú trọng ứng dụng khoa học – công nghệ, chuyển đổi số và thiết lập cơ chế theo dõi, đánh giá nhằm bảo đảm tính hiệu quả và khả năng thích ứng trong bối cảnh hội nhập.

Hậu quả từ đại dịch COVID -19 đã tác động lớn đến ngành du lịch trên toàn thế giới cũng như Việt Nam. Hậu quả này làm cho>NNLDL tại Việt Nam - trước đại dịch đã có vô vàn khó khăn (cả về số lượng và chất lượng) lại càng khó khăn hơn. Do vậy, buộc những nhà quản trị về du lịch cần nhìn nhận, xem xét lại cách làm du lịch, lúc này tính chủ động, thích nghi trong làm du lịch được ưu tiên, và>NNLDL cũng phải có những yếu tố đó. Xây dựng chiến lược phát triển du lịch toàn diện cần có sự phối hợp chặt chẽ giữa Chính phủ, doanh nghiệp và cộng đồng để đảm bảo du lịch phát triển bền vững, đóng góp tích cực vào kinh tế - xã hội và giữ gìn giá trị văn hóa, thiên nhiên. Để phát triển>NNLDL ở Việt Nam nhằm đáp

ứng các xu hướng du lịch mới, cần áp dụng các chính sách hỗ trợ doanh nghiệp, cơ sở đào tạo và tập trung bồi dưỡng NNL chuyên biệt cho các thị trường quốc tế chiến lược (Trung Quốc, Hàn Quốc, Nhật Bản, châu Âu, ASEAN, Mỹ...). Ngoài ra, còn cần xây dựng chương trình đào tạo đa dạng và linh hoạt, giúp NNL có khả năng thích nghi nhanh chóng với các xu hướng mới như du lịch ẩm thực, du lịch sinh thái, thể thao mạo hiểm, du lịch sức khỏe... Chẳng hạn, cơ sở đào tạo du lịch có thể thiết kế chương trình đào tạo đặc biệt về ẩm thực địa phương, giúp hướng dẫn viên sau khi hoàn thành khóa học có khả năng chia sẻ kiến thức về ẩm thực với du khách quốc tế, bảo đảm du khách có những trải nghiệm ẩm thực độc đáo hơn. Bên cạnh đó, ngành du lịch cần liên kết với các ngành khác như ẩm thực, y tế, thể thao, văn hóa... để phát triển các gói sản phẩm du lịch đa dạng. Sự hợp tác này giúp cung cấp cơ hội đào tạo và việc làm cho NNL trong nhiều lĩnh vực khác nhau. Đặc biệt, trước sự lên ngôi của du lịch trực tuyến, phát triển kỹ năng số càng trở thành đòi hỏi quan trọng đối với NNLDL, nhất là ở các nội dung quản lý dữ liệu, tiếp thị trực tuyến và sử dụng công nghệ thông tin để tối ưu hóa trải nghiệm du lịch của du khách. Ở khía cạnh khác, cạnh tranh và phát triển du lịch chủ yếu dựa trên tính sáng tạo của sản phẩm, dịch vụ, giá trị độc đáo của bản sắc văn hóa, nên phát triển NNLDL cần hành động địa phương, tức phải có giải pháp riêng phù hợp điều kiện, trình độ phát triển của đất nước và con người bản địa.

Phát triển bền vững NNLDL cần được đề cập, lồng ghép vào tất cả các chính sách, chiến lược của các cơ quan Chính phủ và các cơ quan liên quan và các doanh nghiệp du lịch cũng như tổ chức, hiệp hội du lịch. Sự kết hợp chặt chẽ và thống nhất của toàn bộ các tác nhân chính tham gia vào sự phát triển bền vững NNLDL là yếu tố then chốt đảm bảo sự phát triển bền vững NNL của Việt Nam. Hải Phòng và Quảng Ninh là hai địa phương có tiềm năng du lịch lớn, với các thế mạnh về du lịch biển, du lịch di sản, du lịch nghỉ dưỡng và du lịch công nghiệp cảng biển. Tuy nhiên, thực tiễn 10 năm phát triển NNLDL ở Hải Phòng và Quảng Ninh cho thấy: để nâng cao chất lượng và khả năng cạnh tranh, cần có giải pháp phát triển NNLDL chuyên nghiệp, bài bản và phù hợp với định hướng phát triển của từng địa phương. Cần chuẩn hóa đào tạo NNLDL theo tiêu chuẩn quốc tế. Chương trình đào

tạo phải gắn kết doanh nghiệp với nhà trường để đào tạo thực tế; Ứng dụng công nghệ số vào quản lý và đào tạo du lịch, và cần cải thiện chính sách lương, thưởng để giữ chân nhân tài.

Muốn NNLDL phát triển toàn diện, ngoài chiến lược phát triển du lịch của từng địa phương cần chú trọng yếu tố liên kết vùng, yếu tố này cần được xác định là một trụ cột quan trọng trong phát triển NNLDL. Phát triển NNLDL không thể chỉ dựa vào nỗ lực riêng lẻ của từng địa phương, mà cần có sự liên kết trong đào tạo và sử dụng NNL nhằm tối ưu hóa nguồn lực và nâng cao chất lượng. Liên kết giữa các cơ sở đào tạo, giữa cơ sở đào tạo với doanh nghiệp du lịch và giữa các địa phương trong vùng sẽ góp phần khắc phục tình trạng đào tạo manh mún, tự phát, đồng thời bảo đảm NNLDL đáp ứng sát nhu cầu thực tiễn của thị trường lao động du lịch. Liên kết trong công tác xúc tiến du lịch đang là xu hướng phát triển hiện nay trên thế giới, và ở hầu hết các lĩnh vực. Riêng với ngành du lịch thì liên kết còn quyết định sự tồn tại của ngành. Những hiệu quả từ việc liên kết và hợp tác đã đem lại nhiều lợi ích cho các bên tham gia, học tập kinh nghiệm, trao đổi thông tin về thị trường, trợ giúp nhau trong công tác xúc tiến quảng bá du lịch khi có sự xa cách về mặt địa lý. Sự liên kết này có thể diễn ra giữa các trường với nhau trong quá trình đào tạo. Thông qua hoạt động này, các trường, các cơ sở đào tạo có thể hỗ trợ, học hỏi, trao đổi kinh nghiệm về công nghệ, chuyên môn cũng như nghiệp vụ du lịch. Ngoài ra, giữa các cơ sở đào tạo NNLDL và các doanh nghiệp du lịch cũng có thể có mối liên hệ qua lại nhằm trao đổi NNL, xây dựng chương trình và bổ trợ kiến thức, kỹ năng nghề. Điều này sẽ khắc phục được tính tự phát trong đào tạo và gắn với nhu cầu thực tế của doanh nghiệp, với nhu cầu của xã hội.

Đối với Quảng Ninh và Hải Phòng, việc liên kết đào tạo giữa các cơ sở giáo dục góp phần khai thác và sử dụng hiệu quả nguồn lực đào tạo của cả hai địa phương. Hải Phòng có hệ thống cơ sở đào tạo đa dạng và lợi thế về vị thế trung tâm kinh tế, dịch vụ, cảng biển, có thể hỗ trợ đào tạo các lĩnh vực như quản trị du lịch, lữ hành,.. Trong khi Quảng Ninh có điều kiện thuận lợi để gắn đào tạo với thực tiễn tại các trung tâm dịch vụ lớn như Hạ Long, Vân Đồn, Cô Tô và Móng

Cái. Sự kết hợp này tạo môi trường phong phú giúp người học được tiếp cận nhiều loại hình và không gian hoạt động du lịch khác nhau.

Phát triển du lịch gắn với liên kết vùng là xu hướng tất yếu, góp phần khắc phục tính nhỏ lẻ, manh mún trong tổ chức các hoạt động du lịch, phát huy lợi thế hỗ trợ giữa các địa phương và tạo động lực thúc đẩy ngành du lịch phát triển toàn diện, bền vững. Đối với Hải Phòng và Quảng Ninh, tăng cường liên kết không chỉ có ý nghĩa trong khai thác tài nguyên, xây dựng sản phẩm và mở rộng thị trường du lịch mà còn đặt ra yêu cầu liên kết trong đào tạo, bồi dưỡng cũng như sử dụng NNLDL. Sự vận động của không gian du lịch liên vùng đòi hỏi đội ngũ lao động phải có năng lực thích ứng, khả năng phối hợp và đáp ứng yêu cầu phục vụ du khách ngày càng đa dạng.

Đại dịch COVID-19 đã đem lại những bài học sâu sắc đối với sự phát triển của ngành du lịch, trong đó có vấn đề NNL. Sự đình trệ kéo dài của hoạt động du lịch đã làm lực lượng lao động trong ngành suy giảm mạnh, kéo theo những tác động đáng kể đến hoạt động kinh doanh và đời sống của người lao động. Thực tiễn này cho thấy, bên cạnh trình độ chuyên môn, NNLDL cần có tính linh hoạt, khả năng thích ứng, kỹ năng chuyển đổi và năng lực ứng phó với những biến động bất thường của thị trường. Đây là yêu cầu có ý nghĩa đặc biệt đối với Hải Phòng và Quảng Ninh – những địa phương có ngành du lịch phát triển, có mức độ liên kết cao với thị trường khách trong nước và quốc tế.

Trong bối cảnh mới, yêu cầu đối với NNLDL không còn giới hạn ở kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ mà ngày càng đòi hỏi kiến thức liên ngành, kỹ năng mềm, ngoại ngữ, năng lực số và khả năng thích ứng với sự thay đổi của công nghệ, phương thức kinh doanh du lịch. Vì vậy, chính sách về tuyển dụng, thu hút, đào tạo và bồi dưỡng nhân lực cần được tiếp cận theo hướng toàn diện hơn, không chỉ tập trung vào lực lượng lao động trực tiếp như hướng dẫn viên, nhân viên lưu trú, nhà hàng mà còn mở rộng tới các lực lượng có liên quan và tham gia vào chuỗi giá trị du lịch.

Thực tiễn tại Hải Phòng và Quảng Ninh đến năm 2020 cho thấy hoạt động đào tạo, bồi dưỡng và tập huấn về du lịch đã được quan tâm, song chủ yếu tập

trung vào nhóm lao động trực tiếp trong các doanh nghiệp và cơ sở kinh doanh dịch vụ. Trong khi đó, một bộ phận quan trọng tham gia cung ứng và tạo dựng sản phẩm du lịch như cộng đồng dân cư tại các điểm du lịch, người dân tham gia du lịch cộng đồng, du lịch nông thôn, các nghệ nhân và những lực lượng tham gia bảo tồn, phát huy giá trị văn hóa địa phương chưa được tiếp cận đầy đủ với kiến thức và kỹ năng phục vụ khách du lịch. Điều này cho thấy yêu cầu phát triển NNLDL cần được đặt trong phạm vi rộng hơn, bao quát cả lao động trực tiếp và lao động gián tiếp, cả lực lượng chuyên nghiệp trong doanh nghiệp và lực lượng cộng đồng tham gia vào chuỗi cung ứng du lịch.

Từ thực tế đó, việc chuẩn hóa và nâng cao chất lượng NNLDL cần được xác định là một nhiệm vụ có ý nghĩa chiến lược đối với Hải Phòng và Quảng Ninh. Cùng với việc nâng cao chất lượng đào tạo đội ngũ lao động trực tiếp, cần chú trọng bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng du lịch cho các lực lượng có liên quan, tăng cường sự phối hợp giữa cơ sở đào tạo, doanh nghiệp, cơ quan quản lý và cộng đồng địa phương. Qua đó, từng bước hình thành đội ngũ NNLDL có chuyên môn, kỹ năng, ý thức nghề nghiệp, khả năng thích ứng và năng lực đáp ứng yêu cầu của quá trình chuyển đổi số và hội nhập quốc tế, tạo nền tảng để du lịch Hải Phòng và Quảng Ninh phát triển theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại, bền vững và có sức cạnh tranh cao.

4.2.4. Chú trọng đa dạng các loại hình đào tạo, bồi dưỡng; liên kết đào tạo, gắn với nhà trường, doanh nghiệp, đáp ứng nhu cầu thực tiễn trong phát triển nguồn nhân lực du lịch

Trong giai đoạn 2011 - 2020, trước yêu cầu phát triển du lịch theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại và hội nhập quốc tế, thực tiễn tại các địa phương vùng DHTB cho thấy việc chú trọng đa dạng hóa các loại hình đào tạo, bồi dưỡng, tăng cường liên kết đào tạo theo mô hình gắn kết giữa nhà trường – doanh nghiệp – cơ quan quản lý nhà nước là một trong những giải pháp mang tính quan trọng trong phát triển NNLDL. Định hướng này không chỉ xuất phát từ yêu cầu nội tại của ngành du lịch – một ngành có tính đặc thù cao, đòi hỏi kỹ năng nghề nghiệp, khả năng thích ứng và tính thực tiễn – mà còn được cụ thể hóa trong các chủ trương,

chính sách của Đảng, Nhà nước về yêu cầu đa dạng hóa hình thức đào tạo, tăng cường đào tạo theo nhu cầu xã hội và gắn đào tạo với thị trường lao động.

Thực tiễn triển khai tại Quảng Ninh cho thấy, trong bối cảnh du lịch phát triển nhanh, nhu cầu lao động không chỉ tăng về số lượng mà còn đặt ra yêu cầu ngày càng cao về chất lượng, cơ cấu và kỹ năng nghề nghiệp, việc chỉ dựa vào hệ thống đào tạo chính quy truyền thống là chưa đáp ứng đầy đủ. Do đó, tỉnh đã chủ động triển khai đồng bộ nhiều hình thức đào tạo như đào tạo nghề, bồi dưỡng ngắn hạn, đào tạo lại và đào tạo tại chỗ, hướng tới nâng cao kỹ năng thực hành và tính chuyên nghiệp cho người lao động. Chủ trương này được thể hiện rõ trong Nghị quyết số 07-NQ/TU (2013) của Tỉnh ủy và Quyết định số 2622/QĐ-UBND (2013) của UBND tỉnh, đồng thời được cụ thể hóa thông qua các chương trình đào tạo, tập huấn nghiệp vụ thường xuyên, có nội dung thiết thực, bám sát nhu cầu của doanh nghiệp và thị trường. Đặc biệt, việc thành lập trường Đại học Hạ Long (năm 2014) đã đánh dấu bước phát triển quan trọng trong nâng cao năng lực đào tạo tại chỗ, tạo điều kiện gắn kết chặt chẽ giữa lý luận và thực tiễn, giữa đào tạo và sử dụng lao động. Điều đó cho thấy, đa dạng hóa loại hình đào tạo không chỉ là giải pháp tình thế mà đã trở thành một định hướng mang tính chiến lược, góp phần nâng cao chất lượng NNL một cách bền vững.

Tương tự, tại Hải Phòng, trong điều kiện phát triển du lịch biển, đảo với tính mùa vụ rõ rệt và cơ cấu sản phẩm du lịch đa dạng, việc tổ chức các hình thức đào tạo linh hoạt càng trở nên cần thiết nhằm đáp ứng kịp thời nhu cầu lao động theo từng thời điểm và từng phân khúc thị trường. Nội dung này đã được xác định trong “*Quy hoạch phát triển ngành dịch vụ thành phố Hải Phòng*” (2012), trong đó nhấn mạnh yêu cầu nâng cao chất lượng NNL thông qua đào tạo gắn với thực tiễn. Thành phố đã triển khai nhiều lớp bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ tại các địa bàn trọng điểm như Đồ Sơn, Cát Bà, tập trung vào các kỹ năng thiết yếu như giao tiếp, phục vụ khách, ngoại ngữ và xử lý tình huống trong hoạt động du lịch. Thực tiễn cho thấy, các chương trình đào tạo này đã góp phần nâng cao nhận thức nghề nghiệp, cải thiện chất lượng phục vụ và từng bước hình thành tác phong chuyên nghiệp cho người lao động. Đồng thời, việc thúc đẩy liên kết giữa các cơ sở đào

tạo như Trường Đại học Hải Phòng, Cao đẳng Du lịch Hải Phòng với doanh nghiệp du lịch cũng được chú trọng, qua đó góp phần thu hẹp khoảng cách giữa đào tạo và sử dụng, bảo đảm đầu ra của NNL phù hợp hơn với yêu cầu thực tiễn.

Từ những kết quả đạt được, có thể thấy: trong bối cảnh ngành du lịch phát triển nhanh và chịu tác động sâu sắc của quá trình hội nhập quốc tế, việc đa dạng hóa các loại hình đào tạo, bồi dưỡng và tăng cường liên kết giữa nhà trường – doanh nghiệp - cơ quan quản lý không chỉ là xu hướng tất yếu mà còn là yêu cầu cấp thiết, mang tính quyết định đối với chất lượng nguồn nhân lực du lịch. Đây chính là cơ sở để bảo đảm tính thích ứng, tính linh hoạt và năng lực cạnh tranh của lực lượng lao động, đồng thời góp phần nâng cao hiệu quả phát triển du lịch theo hướng bền vững, chuyên nghiệp và hiện đại trong giai đoạn tiếp theo.

Tiểu kết chương 4

Trong giai đoạn 2011 - 2020, Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh, Đảng bộ thành phố Hải Phòng đã đạt được nhiều kết quả quan trọng, có nhiều ưu điểm nổi bật trong lãnh đạo phát triển NNLDL. Các địa phương đã chủ động, linh hoạt trong việc quán triệt và cụ thể hóa chủ trương của Đảng, ban hành hệ thống nghị quyết, chương trình hành động tương đối đồng bộ, gắn kết chặt chẽ giữa phát triển du lịch với chiến lược phát triển kinh tế - xã hội và quy hoạch vùng. Nhờ đó, nhận thức về vai trò của NNLDL từng bước được nâng cao, đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn.

Công tác đào tạo, bồi dưỡng NNLDL được triển khai theo hướng gắn với nhu cầu thực tiễn, từng bước thu hẹp khoảng cách giữa đào tạo và sử dụng. Hoạt động xã hội hóa giáo dục được đẩy mạnh, tăng cường liên kết giữa cơ sở đào tạo và doanh nghiệp; nội dung, chương trình đào tạo có sự đổi mới theo hướng chú trọng kỹ năng nghề nghiệp, ngoại ngữ, tin học và đạo đức nghề nghiệp. Đồng thời, các cơ chế, chính sách về thu hút, sử dụng và phát triển nhân lực từng bước được hình thành, góp phần tạo động lực cho người lao động và nâng cao tính bền vững của ngành du lịch.

Tuy nhiên, quá trình triển khai vẫn bộc lộ nhiều hạn chế. Chính sách phát triển NNLDL chưa thực sự nhất quán và đồng bộ giữa các giai đoạn; cơ chế phối hợp liên ngành còn lỏng lẻo, làm giảm hiệu quả thực thi. Công tác đào tạo còn bất cập, chưa gắn chặt với nhu cầu doanh nghiệp; năng lực cơ sở đào tạo còn hạn chế, thiếu đầu tư chuyên sâu, trong khi hệ thống dự báo nhu cầu nhân lực chưa được quan tâm đúng mức. Chính sách thu hút và đãi ngộ chưa đủ sức cạnh tranh, dẫn đến tình trạng thiếu hụt lao động chất lượng cao và dịch chuyển lao động. Liên kết vùng giữa Quảng Ninh và Hải Phòng trong phát triển NNLDL còn mang tính hình thức, chưa tạo được cơ chế phối hợp hiệu quả.

Những hạn chế này xuất phát từ nhận thức chưa đầy đủ về vai trò của nguồn nhân lực du lịch, khi đầu tư còn thiên về hạ tầng hơn là con người; cơ chế quản lý và phối hợp còn phân tán; công tác tham mưu, dự báo và xây dựng chính sách còn hạn chế; nguồn lực đầu tư cho đào tạo chưa tương xứng và phân bổ chưa hợp lý.

Bên cạnh đó, sự liên kết vùng chưa hiệu quả cùng với tác động của các yếu tố khách quan, đặc biệt là biến động thị trường và dịch bệnh, đã làm gia tăng những bất cập trong phát triển NNLDL.

Thực tiễn Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh và Đảng bộ thành phố Hải Phòng lãnh đạo phát triển NNLDL để lại những kinh nghiệm: (1) Luôn bảo đảm tính nhất quán, thống nhất giữa chủ trương và tổ chức thực hiện trong phát triển NNLDL; (2) Chú trọng xây dựng các cơ chế đãi ngộ hấp dẫn, để thu hút và giữ chân NNLDL; (3) Xây dựng chiến lược phát triển du lịch theo hướng toàn diện, hiện đại và liên kết vùng làm nền tảng cho việc đào tạo, phát triển NNLCCLC; (4) Chú trọng đa dạng các loại hình đào tạo, bồi dưỡng; liên kết đào tạo, gắn với nhà trường, doanh nghiệp, đáp ứng nhu cầu thực tiễn trong phát triển NNLDL.

KẾT LUẬN

Nghiên cứu đề tài “Các đảng bộ tỉnh, thành phố vùng duyên hải Đông Bắc lãnh đạo phát triển nguồn nhân lực du lịch từ năm 2011 đến năm 2020” có ý nghĩa cả về lý luận và thực tiễn trong bối cảnh du lịch được xác định là ngành kinh tế mũi nhọn ở nhiều địa phương, phát triển NNL là một trong ba đột phá chiến lược của đất nước. Trên cơ sở vận dụng phương pháp nghiên cứu của khoa học lịch sử Đảng, luận án đã phân tích một cách hệ thống quá trình lãnh đạo của Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh và Đảng bộ thành phố Hải Phòng đối với phát triển NNLDL trong giai đoạn 2011 - 2020, qua đó làm rõ những kết quả đạt được, những hạn chế, nguyên nhân và rút ra những kinh nghiệm có giá trị tham khảo đối với công tác lãnh đạo phát triển NNLDL trong giai đoạn hiện nay.

1. Giai đoạn 2011 - 2020, dưới sự lãnh đạo của Đảng và trên cơ sở thực hiện Chiến lược phát triển nhân lực quốc gia, Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam và các quy hoạch phát triển vùng, Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh và Đảng bộ thành phố Hải Phòng đã chủ động cụ thể hóa chủ trương của Đảng thành các nghị quyết, chương trình, đề án và kế hoạch phù hợp với điều kiện thực tiễn của địa phương. Quá trình lãnh đạo được triển khai theo hướng gắn phát triển NNLDL với chiến lược phát triển kinh tế - xã hội, phát huy vai trò của cả hệ thống chính trị, các cơ sở đào tạo, doanh nghiệp và cộng đồng trong xây dựng NNL phục vụ phát triển du lịch. Mặc dù có sự khác biệt về điều kiện phát triển, mỗi địa phương đều lựa chọn những giải pháp phù hợp với lợi thế và định hướng phát triển của mình, góp phần nâng cao nhận thức về vai trò trung tâm của nguồn nhân lực đối với sự phát triển bền vững của ngành.

2. Quá trình lãnh đạo phát triển NNLDL của các đảng bộ diễn ra qua hai giai đoạn vừa có tính kế thừa, vừa có sự phát triển cả về chủ trương, sự chỉ đạo và tính hiệu quả. Giai đoạn 2011 - 2015 là thời kỳ hình thành và từng bước hoàn thiện chủ trương, tập trung xây dựng cơ chế, chính sách, quy hoạch và bước đầu triển khai các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng, thu hút và sử dụng nguồn nhân lực phục vụ các khu, điểm du lịch trọng điểm. Giai đoạn 2016 - 2020 đánh dấu bước phát triển toàn diện hơn trong tư duy và phương thức lãnh đạo, thể hiện ở việc hoàn thiện cơ chế,

chính sách, đa dạng hóa các loại hình đào tạo, tăng cường liên kết giữa Nhà nước - cơ sở đào tạo - doanh nghiệp, chú trọng phát triển kỹ năng nghề, ngoại ngữ, ứng dụng công nghệ và từng bước xây dựng môi trường thuận lợi cho phát triển NNLDL. Những chuyển biến này phản ánh sự phát triển trong nhận thức và năng lực lãnh đạo của các đảng bộ địa phương trước yêu cầu hội nhập quốc tế và phát triển du lịch theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại.

3. Thực tiễn giai đoạn 2011 - 2020 cho thấy công tác lãnh đạo phát triển NNLDL của Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh và Đảng bộ thành phố Hải Phòng có nhiều ưu điểm, đã đạt nhiều kết quả quan trọng. Hệ thống chủ trương, sự vận dụng chính sách về phát triển NNL trong lĩnh vực du lịch từng bước được hoàn thiện; công tác đào tạo, bồi dưỡng được quan tâm; chất lượng, cơ cấu và trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của NNL từng bước được nâng lên; mối liên kết giữa cơ sở đào tạo với doanh nghiệp được mở rộng; cơ chế thu hút và sử dụng nhân lực từng bước được hình thành. Những kết quả đó góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh của ngành du lịch và thúc đẩy phát triển kinh tế – xã hội của địa phương. Những ưu điểm và kết quả đạt được có nhiều nguyên nhân, nhưng nguyên nhân chính là các đảng bộ vùng DHĐB đã phát huy tinh thần, chủ động trong vận dụng chủ trương, chính sách của Đảng vào thực tiễn vùng Đông Bắc.

4. Bên cạnh những ưu điểm và kết quả đạt được, quá trình lãnh đạo của các đảng bộ vùng DHĐB về phát triển NNLDL vẫn còn bộc lộ một số hạn chế: chất lượng NNL chưa đồng đều, công tác dự báo nhu cầu nhân lực còn hạn chế, liên kết vùng và liên kết giữa các chủ thể trong đào tạo chưa thực sự chặt chẽ, cơ chế thu hút và giữ chân nhân lực chất lượng cao chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu phát triển. Những hạn chế này xuất phát từ cả nguyên nhân khách quan và chủ quan, trong đó có những tác động từ quá trình hội nhập, biến động của thị trường lao động, ảnh hưởng của đại dịch COVID-19, đồng thời cũng phản ánh những bất cập trong công tác tổ chức thực hiện, phân bổ nguồn lực và phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị liên quan.

5. Từ thực tiễn lãnh đạo phát triển NNLDL của Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh và Đảng bộ thành phố Hải Phòng, luận án rút ra bốn kinh nghiệm chủ yếu có ý nghĩa

lý luận và thực tiễn. Đó là: Luôn bảo đảm tính nhất quán, thống nhất giữa chủ trương và tổ chức thực hiện trong phát triển NNLDL; Chú trọng xây dựng cơ chế, chính sách thu hút, sử dụng và đãi ngộ phù hợp nhằm phát huy và giữ chân>NNLCLC; Xây dựng chiến lược phát triển du lịch theo hướng toàn diện, hiện đại và liên kết vùng làm nền tảng cho việc đào tạo, phát triển>NNLCLC; Chú trọng đa dạng các loại hình đào tạo, bồi dưỡng; liên kết đào tạo, gắn với nhà trường, doanh nghiệp, đáp ứng nhu cầu thực tiễn trong phát triển>NNLDL. Những kinh nghiệm trên đây có thể vận dụng trong xây dựng và phát triển>NNLDL linh hoạt, chuyên nghiệp, đáp ứng nhu cầu hội nhập quốc tế và phát triển bền vững ở vùng duyên hải Đông Bắc hiện nay; cũng như có thể tham khảo trong xây dựng chủ trương, chính sách và tổ chức thực hiện phát triển>NNLDL ở các địa phương có điều kiện tương đồng./.

**DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH KHOA HỌC CỦA TÁC GIẢ
ĐÃ CÔNG BỐ LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI CỦA LUẬN ÁN**

1. Cao Thị Thu Trà (2021), *Phát triển du lịch cộng đồng bền vững - điểm sáng du lịch ở Mai Châu, tỉnh Hòa Bình*. Tạp chí Kinh tế Châu Á - Thái Bình Dương, tháng 3/2021, ISSN: 0868-3808.
2. Cao Thị Thu Trà (2021), *Hợp tác du lịch tiểu vùng sông Mekong trong hai thập niên đầu thế kỷ XXI*. Tạp chí Môi trường và xã hội, số đặc biệt 5/2021, ISSN: 1859-3917.
3. Cao Thị Thu Trà, Hà Anh Tuấn (2022). *Phát triển nguồn nhân lực du lịch Mai Châu*. Tạp chí Du lịch, số tháng 12/2022. ISSN 0866-7373, tr.30 -31.
4. Cao Thị Thu Trà, Hà Anh Tuấn (2022), *Du lịch không chạm - cách tiếp cận theo lý thuyết “Đại dương xanh” trong phát triển du lịch Việt Nam thời kỳ sau đại dịch Covid-19*. Kỷ yếu Hội thảo khoa học quốc gia: Chiến lược “Đại dương xanh” trong phát triển du lịch, 2022. ISBN: 978-604-386-613-1, tr.120 – 125.
5. Cao Thị Thu Trà (2023). *Phát triển nguồn nhân lực trong hoạt động du lịch cộng đồng vùng đồng bằng sông Hồng và duyên hải Đông Bắc*. Tạp chí Giáo dục và Xã hội, số đặc biệt 6/2023, ISSN 1859-3917, tr. 388 – 392.
6. Cao Thị Thu Trà (2025), *Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh lãnh đạo phát triển nguồn nhân lực du lịch trong giai đoạn 2010–2020*. Tạp chí Lịch sử Đảng, số 408 (8/2025), ISSN 2815-6382, tr. 96–101.
7. Cao Thị Thu Trà (2025), *Thích ứng với biến đổi khí hậu trong phát triển du lịch biển, đảo: tiếp cận từ mô hình du lịch xanh ở Quảng Ninh và Hải Phòng*. Kỷ yếu Hội thảo khoa học quốc gia: *Du lịch ở Việt Nam trong bối cảnh biến đổi khí hậu toàn cầu: thực trạng và giải pháp*, 2025. ISBN: 978-604-79-4954-0, tr. 1218 – 1228.
8. Cao Thị Thu Trà, Hà Anh Tuấn (2025) *Một số vấn đề đặt ra đối với việc đào tạo và hoạt động của nhân lực du lịch dưới tác động của trí tuệ nhân tạo (AI)*. Tạp chí Giáo dục và Xã hội, Số đặc biệt tháng 3/2025, ISSN 1859-3917, tr. 463 – 467.

9. Cao Thị Thu Trà (2026) *Giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch Halal tại tỉnh Quảng Ninh hiện nay*. Tạp chí Quản lý Nhà nước (bản điện tử), số tháng 2/2026, ISSN: 2354-0761.
10. Cao Thị Thu Trà (2026), *Đảng bộ Thành phố Hải Phòng lãnh đạo phát triển nguồn nhân lực du lịch giai đoạn 2011 – 2020*. Tạp chí Lịch sử Đảng, số 424, tháng 3/2026, ISSN 2815-6382, tr.108 - 115.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tài liệu tiếng Việt

1. Đinh Văn An (2018), *Đảng bộ tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu lãnh đạo phát triển kinh tế du lịch từ năm 1991 đến năm 2015*, Luận án tiến sĩ Lịch sử Đảng, Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh, Hà Nội.
2. Trần Thị Yên Anh (2022), *Phát triển du lịch nông thôn vùng đồng bằng sông Hồng*, Luận án tiến sĩ kinh tế, Viện Chiến lược phát triển - Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Hà Nội.
3. Ban Thư ký ASEAN (2015), *Kế hoạch Chiến lược Du lịch ASEAN 2016 - 2025*, Jakarta.
4. Ban Chấp hành Đảng bộ thành phố Hải Phòng (2023), *Lịch sử Đảng bộ Thành phố Hải Phòng, tập IV (2001-2020)*, Nxb. Chính trị quốc gia, Hà Nội.
5. Báo Quảng Ninh điện tử (2014), *Du lịch Quảng Ninh 2014: Một năm nỗ lực vượt khó*, truy cập tại: <https://baoquangninh.vn/du-lich-quang-ninh-2014-mot-nam-no-luc-vuot-kho-2254341.html>, truy cập ngày 1/6/2025
6. Lê Thị Bình (2022), *Quản lý nhà nước của tỉnh Thanh Hóa đối với phát triển du lịch bền vững*, Luận án tiến sĩ Quản lý kinh tế, Trường Đại học Thương mại, Hà Nội.
7. Bộ Chính trị (2003), *Nghị quyết số 32-NQ/TW ngày 05/8/2003 về xây dựng và phát triển thành phố Hải Phòng trong thời kỳ công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước*, Hà Nội.
8. Bộ Chính trị (2017), *Nghị quyết số 08-NQ/TW ngày 16/01/2017 về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn*.
9. Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội (2018), *Quyết định số 1836/QĐ-BLĐTBXH ngày 17/11/2018 phê duyệt Danh sách các ngành, nghề trọng điểm và các cơ sở đào tạo*.
10. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2011), *Quyết định số 3066/QĐ-BVHTTDL ngày 29/9/2011 về phê duyệt Quy hoạch phát triển nhân lực ngành du lịch giai đoạn 2011 - 2020*, Hà Nội.

11. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch - Tổng cục du lịch (2016), *Báo cáo thường niên du lịch Việt Nam các năm 2016*, Hà Nội.
12. Chính phủ (2014), *Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 08/4/2014 về Một số giải pháp đẩy mạnh phát triển du lịch Việt Nam trong thời gian tới*, Hà Nội.
13. Chính phủ (2017), *Nghị quyết số 103/NQ-CP ngày 06/10/2017 ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết số 08-NQ/TW của Bộ Chính trị về phát triển du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn*, Hà Nội.
14. Nguyễn Thu Cúc - Phan Kim Thoa (2013), *Nguồn nhân lực trong ngành du lịch Việt Nam đến năm 2030: nhu cầu và giải pháp*, Tạp chí Khoa học xã hội, số 11 (183) – 2013.
15. Đoàn Mạnh Cường (2018), *Phát triển sản phẩm du lịch của điểm du lịch Quảng Ninh - Việt Nam*, Luận án tiến sĩ Kinh doanh thương mại, Trường Đại học Thương Mại, Hà Nội.
16. Cổng Thông tin điện tử thành phố Hải Phòng (2019), *Điểm báo hằng ngày về Hải Phòng ngày 30/8/2019*, tại <https://haiphong.gov.vn/Diem-bao/Diem-bao-hang-ngay-ve-Hai-Phong-ngay-3082019-1580>, truy cập ngày 25/5/2025.
17. Phan Văn Đàn, Huỳnh Minh Tâm, Phước Minh Hiệp, Chu Bảo Hiệp (2023), *Tác động của các nhân tố thuộc nguồn lực vô hình và năng lực động đến kết quả kinh doanh của doanh nghiệp trong ngành du lịch Việt Nam*, Nxb Thống kê, Hà Nội.
18. Đảng Cộng sản Việt Nam (2006), *Văn kiện Đảng toàn tập*, tập 47, Nxb Chính trị quốc gia Sự thật, Hà Nội.
19. Đảng Cộng sản Việt Nam (2011), *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XI*, Nxb Chính trị quốc gia Sự thật, Hà Nội.
20. Đảng Cộng sản Việt Nam (2016), *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XII*, Nxb Chính trị quốc gia Sự thật, Hà Nội.
21. Phạm Văn Giáp (chủ biên) (2015), *Khai thác bờ biển cho du lịch biển*, Nxb Khoa học Tự nhiên và Công nghệ, Hà Nội.
22. Nguyễn Thị Song Hà (2025), *Phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Quảng Ninh trong bối cảnh chuyển đổi số*, Tạp chí Cộng sản điện tử,

<https://hssk.tapchiconsan.org.vn/phat-trien-nguon-nhan-luc-du-lich-tinh-quang-ninh-trong-boi-can-h-chuyen-doi-so-4612.html>, truy cập ngày 18/12/2025.

23. Nguyễn Thị Hồng Hải (2018), *Phát triển du lịch thành phố Hải Phòng trong liên kết vùng Đồng bằng sông Hồng và Duyên hải Đông Bắc*, Luận án Tiến sĩ Địa lý, Viện Chiến lược Phát triển, Hà Nội.
24. Trần Sơn Hải (2010), *Phát triển nguồn nhân lực du lịch khu vực Duyên hải Nam Trung Bộ và Tây Nguyên*, Luận án Tiến sĩ chuyên ngành Hành chính công, Học viện Hành chính, Hà Nội.
25. Đinh Thị Hải Hậu (2014), *Huy động vốn đầu tư cho phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế*, Luận án Tiến sĩ Kinh tế, Học viện Tài chính, Hà Nội.
26. Phạm Xuân Hậu - Nguyễn Văn Sỹ (2015), *Bổ sung nhân lực chất lượng cao và chuyên nghiệp: Nhiệm vụ then chốt trong phát triển du lịch đồng bằng sông Cửu Long*, Tạp chí Khoa học, số 69, Trường Đại học Sư phạm Tp. Hồ Chí Minh.
27. Vũ Thị Hậu (2019), *Phát triển du lịch MICE ở vùng đồng bằng sông Hồng và duyên hải Đông Bắc*, Luận án tiến sĩ ngành Địa lý, Trường Đại học Sư phạm Hà Nội, Hà Nội.
28. Hoàng Văn Hoan (2002), *Hoàn thiện quản lý nhà nước về lao động trong kinh doanh du lịch ở Việt Nam*, Luận án Tiến sĩ Kinh tế, Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh, Hà Nội.
29. HĐND thành phố Hải Phòng (2006), *Nghị quyết số 20/2006/NQ-HĐND ngày 15/12/2006 về đẩy mạnh phát triển du lịch giai đoạn 2006 - 2010, định hướng đến năm 2020*, Hải Phòng.
30. HĐND thành phố Hải Phòng (2008), *Nghị quyết số 04/2008/NQ-HĐND ngày 18/4/2008 về một số chủ trương, giải pháp chủ yếu phát triển nhân lực chất lượng cao đáp ứng yêu cầu hội nhập, công nghiệp hóa, hiện đại hóa thành phố đến năm 2010, định hướng đến năm 2020*, Hải Phòng.

31. HĐND thành phố Hải Phòng (2009), *Nghị quyết số 01/2009/NQ-HĐND ngày 29/4/2009 về phát triển kinh tế biển thành phố Hải Phòng đến năm 2015, định hướng đến năm 2020*, Hải Phòng.
32. HĐND thành phố Hải Phòng (2011), *Nghị quyết số 32/2011/NQ-HĐND về phát triển du lịch Hải Phòng*, Hải Phòng.
33. HĐND thành phố Hải Phòng (2013), *Nghị quyết số 07/2013-HĐND về xã hội hóa giáo dục - đào tạo dạy nghề*, Hải Phòng.
34. HĐND thành phố Hải Phòng (2013), *Nghị quyết số 08/2013/NQ-HĐND về phát triển khoa học và công nghệ thành phố Hải Phòng*, Hải Phòng.
35. HĐND thành phố Hải Phòng (2013), *Nghị quyết số 21/2013/NQ-HĐND ngày 12/12/2013 về nhiệm vụ và giải pháp thực hiện điều chỉnh cơ cấu kinh tế, đổi mới mô hình tăng trưởng, nâng cao sức cạnh tranh nền kinh tế thành phố Hải Phòng, đảm bảo yêu cầu phát triển nhanh, bền vững đến năm 2020, định hướng đến năm 2025*, Hải Phòng.
36. HĐND thành phố Hải Phòng (2015), *Nghị quyết số 19/2015/NQ-HĐND ngày 18/12/2015 về nhiệm vụ kinh tế - xã hội, quốc phòng - an ninh thành phố năm 2016*, Hải Phòng.
37. HĐND thành phố Hải Phòng (2015), *Nghị quyết số 20/2015/NQ-HĐND ngày 18/12/2015 về kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội, quốc phòng - an ninh thành phố 5 năm (2016 - 2020)*, Hải Phòng.
38. HĐND thành phố Hải Phòng (2017), *Nghị quyết số 15/NQ-HĐND ngày 20/7/2017 về nhiệm vụ và giải pháp phát triển du lịch Hải Phòng giai đoạn 2017 - 2020, định hướng đến năm 2030*, Hải Phòng.
39. HĐND tỉnh Quảng Ninh (2011), *Nghị quyết số 20/2011/NQ-HĐND ngày 18/10/2011 về các nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu thực hiện kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội tỉnh Quảng Ninh giai đoạn 2011 - 2015*, Quảng Ninh.
40. HĐND tỉnh Quảng Ninh (2012), *Nghị quyết số 37/2012/NQ-HĐND ngày 12/7/2012 về chính sách hỗ trợ đào tạo, phát triển nguồn nhân lực tỉnh Quảng Ninh*, Quảng Ninh.

41. HĐND tỉnh Quảng Ninh (2014), *Nghị quyết số 163 ngày 30/9/2014 thông qua Quy hoạch phát triển nguồn nhân lực Quảng Ninh về Quy hoạch phát triển nhân lực tỉnh Quảng Ninh đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*, Quảng Ninh.
42. HĐND tỉnh Quảng Ninh (2014), *Nghị quyết số 142/NQ-HĐND ngày 12/12/2014 về việc thông qua Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch tỉnh Quảng Ninh đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*, Quảng Ninh.
43. HĐND tỉnh Quảng Ninh (2015), *Báo cáo số 57/BC-HĐND ngày 08/7/2015, Báo cáo kết quả giám sát việc thực hiện một số vấn đề về phát triển nguồn nhân lực tỉnh Quảng Ninh, giai đoạn 2011 - 2015*, Văn phòng HĐND tỉnh Quảng Ninh.
44. HĐND tỉnh Quảng Ninh (2016), *Nghị quyết số 07/2016/NQ-HĐND ngày 27/7/2016 về một số cơ chế, chính sách phát triển du lịch tỉnh Quảng Ninh*, Quảng Ninh.
45. HĐND tỉnh Quảng Ninh (2017), *Nghị quyết số 93/2017/NQ-HĐND ngày 13/7/2017 về việc kéo dài và điều chỉnh một số nội dung tại Nghị quyết số 178/2014/NQ-HĐND của Hội đồng Nhân dân tỉnh về chính sách thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao về làm việc tại trường Đại học Hạ Long giai đoạn 2015 - 2017 đến hết năm 2020*, Quảng Ninh.
46. 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, Trường Đại học Thương mại.
47. Nguyễn Thị Quỳnh Hương (2019), *Nâng cao năng lực cạnh tranh của điểm đến du lịch Hạ Long - Quảng Ninh*, Luận án tiến sĩ Kinh tế du lịch, Trường Đại học Thương mại.
48. Nguyễn Trùng Khánh (2012), *Phát triển dịch vụ lữ hành du lịch trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế: Kinh nghiệm của một số nước Đông Á và gợi ý chính sách cho Việt Nam*, Luận án Tiến sĩ Kinh tế, Viện Khoa học xã hội Việt Nam, Hà Nội.

49. Nguyễn Thanh Liêm và Nguyễn Văn Long (2013), *Xây dựng mô hình phát triển nguồn nhân lực trong cụm ngành du lịch*, Tạp chí Khoa học, Đại học Đà Nẵng.
50. Phạm Văn Long (2016), *Nghiên cứu đề xuất một số giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch của thành phố Hải Phòng trong điều kiện hội nhập quốc tế đến năm 2020*, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp thành phố, Hải Phòng.
51. Phạm Văn Long (2023), *Giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Hải Phòng*, Luận án tiến sĩ Kinh tế, Viện Nghiên cứu Chiến lược, Chính sách Công thương, Hà Nội.
52. Phạm Trung Lương (2010), *Cơ sở khoa học và giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam*, Đề tài khoa học cấp Nhà nước, mã số KX.10.17, Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch, Hà Nội.
53. Nguyễn Văn Lưu (2009), *Thị trường du lịch*, Nxb Đại học Quốc gia, Hà Nội.
54. Nguyễn Văn Lưu (2014), *Phát triển nguồn nhân lực - Yếu tố quyết định sự phát triển của ngành du lịch Việt Nam*, Nxb. Lao động - Xã hội, Hà Nội.
55. Lâm Nhân (2018), *Di tích lịch sử cách mạng kháng chiến ở Việt Nam trong phát triển du lịch*, Nxb Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
56. Đồng Ngọc Minh, Vương Đình Lôi (2000), *Kinh tế du lịch và du lịch học*, Nxb Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội.
57. Lê Văn Minh (2013), *Liên kết hợp tác trong phát triển du lịch vùng Đồng bằng sông Hồng*, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ, Bộ Văn hóa - Thể thao và Du lịch, Hà Nội.
58. Vũ Đức Minh và Dương Hồng Hạnh (2015), *Đào tạo và phát triển nhân lực ngành du lịch trong giai đoạn đến năm 2020*, Tạp chí Du lịch Việt Nam, Hà Nội.
59. Vũ Quang Minh (2017), *Một số nét về kinh tế thế giới năm 2016 và triển vọng năm 2017*, Tạp chí Cộng sản điện tử, <https://www.tapchicongsan.org.vn/the-gioi-van-de-su-kien/-/2018/43734/mot-so-net-ve-kinh-te-the-gioi-nam-2016-va-trien-vong-nam-2017.aspx>, truy cập ngày 21/01/2026

60. Nguyễn Hoài Nam (2016), *Nghiên cứu đề xuất một số giải pháp tài nguyên phục vụ phát triển du lịch biển Hải Phòng trong điều kiện hội nhập quốc tế đến năm 2020*, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp thành phố, Hải Phòng.
61. Nguyễn Hoài Nam (2017), *Phát triển du lịch biển Hải Phòng theo hướng bền vững trong điều kiện hội nhập quốc tế*, Nxb Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
62. Nguyễn Quốc Nghi (2009), *Ứng dụng sơ đồ VENN trong phát triển nguồn nhân lực du lịch*, Tạp chí Khoa học, Trường Đại học Cần Thơ, Cần Thơ.
63. Nguyễn Bá Ngọc (2013), *Đào tạo nhân lực ngành du lịch đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế du lịch*, Tạp chí Du lịch Việt Nam, Hà Nội.
64. Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam (2014), *Nhìn nhận về sự phát triển của ngành Du lịch Việt Nam*, tại <https://vietnamtourism.gov.vn/post/15994>, truy cập ngày 02/02/2026
65. Dương Thị Hồng Nhung (2019), *Chính sách phát triển các khu du lịch quốc gia thuộc vùng Đồng bằng sông Hồng và Duyên hải Đông Bắc Việt Nam*, Luận án Tiến sĩ Kinh tế, Trường Đại học Thương mại, Hà Nội.
66. Thái Thị Nhung (2025), *Tổng quan một số vấn đề lý luận về phát triển sản phẩm du lịch và bài học cho Việt Nam*, Tạp chí Khoa học Nông nghiệp, truy cập ngày 02/3/2026 tại <https://doi.org/10.31817/tckhnnvn.2025.23.4.14>
67. Lê Hữu Phương (2024), *Cơ cấu kinh tế du lịch trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh*, Luận án tiến sĩ kinh tế chính trị, Học viện Chính trị - Bộ Quốc Phòng.
68. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2017), *Luật Du lịch số 09/2017/QH14*, ngày 19/6/2017.
69. Sở Du lịch Quảng Ninh (2006), *Báo cáo tổng kết 5 năm của ngành Du lịch Quảng Ninh (2001- 2006)*, Quảng Ninh.
70. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Hải Phòng (2013), *Quyết định số 178/QĐ-SVHTTDL ngày 10/04/2013 về phê duyệt Chương trình đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ du lịch*, Hải Phòng.
71. Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch Hải Phòng (2015), *Báo cáo thực trạng công tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch Hải Phòng*, Hải Phòng.

72. Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch Hải Phòng (2015), *Báo cáo nguồn nhân lực du lịch Hải Phòng 5 năm từ 2011 đến 2015, định hướng 2020*, Hải Phòng.
73. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Ninh. (2005). *Danh sách các doanh nghiệp lữ hành quốc tế tại Quảng Ninh*. Quảng Ninh.
74. Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch Quảng Ninh (2011), *Báo cáo kết quả công tác năm 2010 và phương hướng nhiệm vụ năm 2011 của ngành du lịch Quảng Ninh*, Quảng Ninh.
75. Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch Quảng Ninh (2014), *Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Quảng Ninh đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*, Quảng Ninh.
76. Sở Du lịch Hải Phòng (2017), *Công văn số 374/SDL-QHKHPTDL về công tác quy hoạch và phát triển du lịch*, Hải Phòng.
77. Sở Du lịch Hải Phòng, *Báo cáo tổng kết hoạt động du lịch các năm 2017, 2018, 2019, 2020, 2021*, Hải Phòng.
78. Sở Văn hóa và Thể thao Hải Phòng (2018), *Báo cáo số 237/BC-SVHTT ngày 19 tháng 11 năm 2018 về thực hiện Quy hoạch phát triển nhân lực thành phố Hải Phòng giai đoạn 2011 - 2020*, Hải Phòng.
79. Sukhaseum Phonhnikone (2015), *Phát triển nguồn nhân lực du lịch ở thủ đô Viêng Chăn - CHDCND Lào*, Luận án Tiến sĩ ngành Du lịch, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội.
80. Nguyễn Thị Tâm (2020), *Quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng*, Luận án Tiến sĩ ngành kinh tế, Trường Đại học Thương mại, Hà Nội.
81. Võ Đức Tâm - Võ Văn Bản (2020), *Dự báo và biện pháp cho ngành Du lịch Việt Nam trong và sau đại dịch COVID-19*, Tạp chí Công thương điện tử, <https://ojs.tapchicongthuong.vn/vi/ojs-post/du-bao-va-bien-phap-cho-nganh-du-lich-viet-nam-trong-va-sau-dai-dich-covid-19-76649.htm>, truy cập ngày 28/5/2025.
82. Huỳnh Văn Thái, Võ Xuân Hậu (2020), *Nguồn nhân lực du lịch Việt Nam trong bối cảnh cách mạng công nghệ số*, Tạp chí Công Thương, Số 16, tháng

7/2020, tại: <https://tapchicongthuong.vn/nguon-nhan-luc-du-lich-viet-nam-trong-boi-can-h-cach-mang-cong-nghe-so-74405.htm?utm>, truy cập ngày 2/2/2026.

83. Nguyễn Việt Thái (2006), *Giải pháp tăng cường sức hấp dẫn của các điểm đến du lịch vùng tam giác tăng trưởng kinh tế phía Bắc (Hà Nội - Hải Phòng - Quảng Ninh)*, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ, Bộ Văn hóa - Thể thao và Du lịch, Hà Nội.
84. Thành ủy Hải Phòng (2010), *Nghị quyết Đại hội thành phố lần thứ XIV, nhiệm kỳ 2010 - 2015*, Hải Phòng.
85. Thành ủy Hải Phòng (2011), *Nghị quyết số 01-NQ/TU ngày 15/11/2011 về cải cách hành chính thành phố Hải Phòng*, Hải Phòng.
86. Thành ủy Hải Phòng (2013), *Nghị quyết số 09-NQ/TU ngày 28/11/2013 của Hội nghị lần thứ 13 Ban Chấp hành Đảng bộ thành phố khóa XIV về phương hướng, nhiệm vụ, giải pháp năm 2014*, Hải Phòng.
87. Thành ủy Hải Phòng (2013), *Kết luận số 07-KL/TU ngày 05/12/2013 của Ban Thường vụ Thành ủy Hải Phòng về thực hiện nghị quyết 18 - NQ/TU và bổ sung nhiệm vụ giải pháp chủ yếu đến năm 2020*, Hải Phòng.
88. Thành ủy Hải Phòng (2015), *Nghị quyết Đại hội Đảng bộ thành phố Hải Phòng lần thứ XV, nhiệm kỳ 2015 - 2020, ngày 16/10/2015*, Hải Phòng.
89. Thành ủy Hải Phòng (2015), *Nghị quyết số 01-NQ/TU ngày 04/12/2015 của Hội nghị lần thứ 2 Ban Chấp hành Đảng bộ thành phố khóa XV về phương hướng, nhiệm vụ, giải pháp năm 2016*, Hải Phòng.
90. Thành ủy Hải Phòng (2016), *Nghị quyết số 04-NQ/TU ngày 26/12/2016 về phát triển du lịch Hải Phòng đến năm 2020, định hướng đến năm 2030*, Hải Phòng.
91. Thành ủy Hải Phòng, (2020), *Năm 2020: Tổng doanh thu du lịch ước đạt 3.900 tỷ đồng*, Báo Điện tử Hải Phòng, đăng ngày 09/11/2020, truy cập ngày 14/3/2025 tại: <https://baohaiphong.vn/infographic-nam-2020-tong-doanh-thu-du-lich-uoc-dat-3-900-ty-dong-450953.html>

92. Nguyễn Thế Thi (2020), *Đảng Cộng sản Việt Nam lãnh đạo phát triển du lịch từ năm 2006 đến năm 2015*, Luận án Tiến sĩ Lịch sử Đảng Cộng sản Việt Nam, Học viện Chính trị, Bộ Quốc phòng.
93. Thống kê về DN lữ hành và cơ sở lưu trú,
Tại <http://www.vista.net.vn/thong-ke-du-lich/thong-ke-ve-dn-lu-hanhva-co-so-luu-tru.html>, truy cập ngày 25/2/2025
94. Thủ tướng Chính phủ (2009), *Quyết định số 1448/QĐ-TTg ngày 16/9/2009 về việc phê duyệt điều chỉnh Quy hoạch chung xây dựng thành phố Hải Phòng đến năm 2025 và tầm nhìn đến năm 2050*.
95. Thủ tướng Chính phủ (2011), *Quyết định số 579/QĐ-TTg ngày 19/4/2011 phê duyệt Chiến lược phát triển nhân lực Việt Nam giai đoạn 2011 - 2020*.
96. Thủ tướng Chính phủ (2011), *Quyết định số 1216/QĐ-TTg ngày 22/7/2011 phê duyệt Chiến lược phát triển nguồn nhân lực Việt Nam giai đoạn 2011 - 2020*.
97. Thủ tướng Chính phủ (2011), *Quyết định số 2473/QĐ-TTg ngày 20/12/2011 phê duyệt Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*.
98. Thủ tướng Chính phủ (2013), *Quyết định số 201/QĐ-TTg ngày 22/01/2013 phê duyệt Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*.
99. Thủ tướng Chính phủ (2013), *Quyết định số 2163/QĐ-TTg ngày 11/11/2013 phê duyệt Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch vùng Đồng bằng sông Hồng và duyên hải Đông Bắc đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*.
100. Thủ tướng Chính phủ (2013), *Quyết định số 2622/QĐ-TTg ngày 31/12/2013 phê duyệt Quy hoạch tổng thể phát triển kinh tế - xã hội tỉnh Quảng Ninh đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*.
101. Thủ tướng Chính phủ (2020), *Quyết định số 147/QĐ-TTg ngày 22/01/2020 phê duyệt Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030*.
102. Nguyễn Đăng Tiến (2016), *Nghiên cứu, đánh giá tài nguyên du lịch và điều kiện sinh khí hậu phục vụ phát triển du lịch bền vững khu vực Quảng Ninh -*

Hải Phòng, Luận án tiến sĩ Địa lý, Viện Hàn lâm Khoa học và Công nghệ Việt Nam, Hà Nội.

103. Tỉnh ủy Quảng Ninh (2010), *Nghị quyết Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh lần thứ XIII, nhiệm kỳ 2010 - 2015 về "Phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, nhất là nguồn nhân lực chất lượng cao phục vụ công nghiệp hóa, hiện đại hóa, chuyển dịch cơ cấu kinh tế"*, ngày 30/9/2010, Quảng Ninh.
104. Tỉnh ủy Quảng Ninh (2013), *Nghị quyết số 07-NQ/TU ngày 24/5/2013 về Phát triển du lịch Quảng Ninh giai đoạn 2013 -2020, định hướng đến năm 2030*, Quảng Ninh.
105. Tỉnh ủy Quảng Ninh (2013), *Kết luận số 29-KL/TU ngày 22/10/2013 về nhiệm vụ, giải pháp phát triển du lịch Quảng Ninh giai đoạn 2013 - 2015*, Quảng Ninh.
106. Tỉnh ủy Quảng Ninh (2013), *Thông báo số 1133-TB/TU ngày 27/12/2013 về xây dựng, phát triển sản phẩm du lịch tỉnh Quảng Ninh*, Quảng Ninh.
107. Tỉnh ủy Quảng Ninh (2014), *Nghị quyết số 15-NQ/TU ngày 09/6/2014 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh về đẩy mạnh cải cách hành chính và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao tỉnh Quảng Ninh đến năm 2020, tầm nhìn đến 2030*, Quảng Ninh.
108. Tỉnh ủy Quảng Ninh (2015), *Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh lần thứ XIV, nhiệm kỳ 2015 - 2020, ngày 15/10/2015*, Quảng Ninh.
109. Tỉnh ủy Quảng Ninh (2016), *Nghị quyết số 02-NQ/TU ngày 05/02/2016 về phát triển dịch vụ Quảng Ninh giai đoạn 2016–2020, định hướng đến năm 2030*, Quảng Ninh.
110. Tỉnh ủy Quảng Ninh (2018), *Nghị quyết số 11-NQ/TU ngày 09/3/2018 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh về xây dựng và phát triển văn hóa, con người Quảng Ninh đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững*, Quảng Ninh.
111. Tổng cục Du lịch - Trung tâm thông tin du lịch (2013), *Số liệu thống kê chủ yếu ngành du lịch Việt Nam giai đoạn 2000 - 2012*.
112. Tổng cục Du lịch (2022), *Báo cáo tóm tắt Quy hoạch hệ thống du lịch Việt Nam thời kỳ 2021–2030, tầm nhìn đến năm 2045*, Hà Nội.

113. Tổng cục Thống kê (2015, 2016), *Niên giám thống kê 2015, 2016*, Nxb Thống kê.
114. Tổng cục Thống kê (2012), *Tình hình kinh tế xã hội Việt Nam mười năm 2001 -2010*, Nxb Thống kê, Hà Nội.
115. Tổng cục Thống kê (2021), *Động thái và thực trạng kinh tế xã hội Việt Nam 2016 - 2020*, Nxb Thống kê, Hà Nội.
116. Tạp chí Cộng sản (2016), *Thủ tướng Nguyễn Xuân Phúc: Quyết tâm đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn*, tại: <https://tapchicongsan.org.vn/web/guest/hoat-ong-cua-lanh-ao-ng-nha-nuoc/-/2018/40254/thu-tuong-nguyen-xuan-phuc--quyet-tam-dua-du-lich-tro-thanh-nganh-kinh-te-mui-nhon.aspx>, truy cập 25/2/2025.
117. Nguyễn Minh Tuệ (2013), *Địa lý du lịch*, Nxb Giáo dục, Hà Nội.
118. Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam (2017), *Cơ sở dữ liệu thống kê du lịch trực tuyến*, <https://thongke.tourism.vn/index.php/news/items/27>, truy cập ngày 25/2/2025
119. UBND tỉnh Quảng Ninh (2001), *Quyết định số 4991/2001/QĐ-UBND ngày 28/12/2001 về phê duyệt Quy hoạch phát triển du lịch tỉnh Quảng Ninh giai đoạn 2001–2010*, Quảng Ninh.
120. UBND tỉnh Quảng Ninh (2011), *Quyết định số 3078/QĐ-UBND ngày 30/11/2011 về việc phê duyệt Quy hoạch phát triển nhân lực tỉnh Quảng Ninh giai đoạn 2011 - 2020*, Quảng Ninh.
121. UBND tỉnh Quảng Ninh (2013), *Quyết định số 620/QĐ-UBND ngày 4/3/2013 về thành lập Hội đồng phát triển nhân lực tỉnh giai đoạn 2013 - 2020*, Quảng Ninh.
122. UBND tỉnh Quảng Ninh (2013), *Quyết định số 2270/QĐ-UBND ngày 7/10/2013 về phê duyệt Đề án Đào tạo, phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch tỉnh Quảng Ninh đến năm 2020*, Quảng Ninh.
123. UBND tỉnh Quảng Ninh (2013), *Quyết định số 2488/QĐ-UBND ngày 28/10/2013 về phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Quảng Ninh*, Quảng Ninh.

124. UBND tỉnh Quảng Ninh (2013), *Kế hoạch số 5828/KH-UBND ngày 30/10/2013 về triển khai thực hiện Nghị quyết số 07-NQ/TU của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh về phát triển du lịch tỉnh Quảng Ninh giai đoạn 2013 - 2020, định hướng đến năm 2030*, Quảng Ninh.
125. UBND tỉnh Quảng Ninh (2013), *Quyết định số 2939/QĐ-UBND ngày 19/11/2013 về phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao tỉnh Quảng Ninh*, Quảng Ninh.
126. UBND tỉnh Quảng Ninh (2014), *Quyết định số 1418/QĐ-UBND ngày 30/5/2014 về phê duyệt Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch tỉnh Quảng Ninh đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*, Quảng Ninh.
127. UBND tỉnh Quảng Ninh (2014), *Quyết định số 2704/QĐ-UBND ngày 17/11/2014 về phê duyệt Quy hoạch phát triển nhân lực tỉnh Quảng Ninh đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*, Quảng Ninh
128. UBND Tỉnh Quảng Ninh (2015), *Quyết định số 293/QĐ-UBND ngày 30/01/2015 "Phê duyệt đề án đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao chất lượng và phát triển toàn diện nguồn nhân lực tỉnh Quảng Ninh đến năm 2020"*, Văn phòng UBND tỉnh Quảng Ninh.
129. UBND Tỉnh Quảng Ninh (2016), *Báo cáo số 110/BC-UBND ngày 18/8/2016, Báo cáo sơ kết thực hiện Quy hoạch phát triển nguồn nhân lực tỉnh Quảng Ninh đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*, Văn phòng UBND tỉnh Quảng Ninh.
130. UBND Tỉnh Quảng Ninh (2017), *Báo cáo số 69/BC-UBND về việc sơ kết 04 năm triển khai kế hoạch thực hiện Nghị quyết số 07-NQ/TU ngày 24/7/2013 của BCH Đảng bộ tỉnh về phát triển du lịch giai đoạn 2013 - 2020, định hướng đến năm 2030*, Văn phòng UBND tỉnh Quảng Ninh.
131. UBND tỉnh Quảng Ninh (2019), *Văn bản số 718/UBND-GD ngày 04/10/2019 về việc xây dựng Đề án phát triển nguồn nhân lực tỉnh Quảng Ninh trong giai đoạn tiếp theo*, Quảng Ninh.
132. UBND tỉnh Quảng Ninh (2019), *Quyết định số 5175/QĐ-UBND ngày 11/12/2019 về việc phê duyệt Đề cương, dự toán Đề án phát triển nguồn nhân*

lực tỉnh Quảng Ninh giai đoạn đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2030, Quảng Ninh.

133. UBND tỉnh Quảng Ninh (2020), *Quảng Ninh: Nỗ lực thực hiện "mục tiêu kép", kinh tế tăng trưởng 10,05%*, Cổng thông tin điện tử tỉnh Quảng Ninh, truy cập 25/2/2025.
https://www.quangninh.gov.vn/Trang/ChiTietTinTuc.aspx?nid=95769&utm_source.
134. UBND tỉnh Quảng Ninh (3/2022), *Báo cáo tổng hợp Quy hoạch tỉnh Quảng Ninh thời kỳ 2021 - 2030, tầm nhìn đến năm 2050*
135. UBND thành phố Hải Phòng (2011), *Quyết định số 605/QĐ-UBND ngày 21/4/2011 về phát triển nguồn nhân lực thành phố Hải Phòng*, Hải Phòng.
136. UBND thành phố Hải Phòng (2012), *Kế hoạch số 5236/KH-UBND ngày 28/9/2012 về triển khai Quy hoạch phát triển nhân lực thành phố Hải Phòng giai đoạn 2011 - 2020*, Hải Phòng.
137. UBND thành phố Hải Phòng (2012), *Quyết định số 1640/QĐ-UBND ngày 02/10/2012 về việc ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Quy hoạch phát triển nhân lực thành phố Hải Phòng giai đoạn 2011 - 2020*. Hải Phòng.
138. UBND thành phố Hải Phòng (2012), *Quyết định số 2217/QĐ-UBND ngày 21/12/2012 về quy hoạch phát triển ngành dịch vụ thành phố Hải Phòng*, Hải Phòng.
139. UBND thành phố Hải Phòng (2014), *Kế hoạch số 2144/KH-UBND ngày 03 tháng 4 năm 2014 về triển khai thực hiện Kết luận số 07-KL/TU ngày 05/12/2013 của Ban Thường vụ Thành ủy về sơ kết 5 năm thực hiện Nghị quyết số 18-NQ/TU ngày 11/4/2008 về phát triển nhân lực chất lượng cao đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa thành phố đến năm 2010, định hướng 2020; bổ khuyết một số nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu đến năm 2020*, Hải Phòng.
140. UBND thành phố Hải Phòng (2014), *Quyết định số 2732/QĐ-UBND ngày 05/12/2014 về việc phê duyệt “Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch bền vững quần đảo Cát Bà đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2050”*, Hải Phòng.

141. UBND thành phố Hải Phòng (2015), *Quyết định số 813/2015/QĐ-UBND ngày 20/4/2015 về việc ban hành Quy định về tuyển dụng, tiếp nhận công chức tại thành phố Hải Phòng*, Hải Phòng.
142. UBND thành phố Hải Phòng (2015), *Quyết định số 1466/2015/QĐ-UBND về việc sửa đổi, bổ sung Quyết định số 2614/2014/QĐ-UBND ngày 27/11/2014 của Ủy ban nhân dân thành phố về ban hành Quy chế xây dựng, quản lý và thực hiện Chương trình xúc tiến thương mại thành phố Hải Phòng giai đoạn 2014 - 2020*, Hải Phòng.
143. UBND thành phố Hải Phòng (2015), *Quyết định số 2203/QĐ-UBND ngày 23/9/2015 về đào tạo, bồi dưỡng giám đốc, quản trị doanh nghiệp*, Hải Phòng.
144. UBND thành phố Hải Phòng (2016), *Báo cáo số 183/BC-UBND ngày 15/9/2016 về sơ kết 5 năm thực hiện Quy hoạch phát triển nhân lực giai đoạn 2011 - 2020 thành phố Hải Phòng*, Hải Phòng.
145. UBND thành phố Hải Phòng (2017), *Quyết định số 1309/QĐ-UBND ngày 30/5/2017 về phê duyệt Quy hoạch tổng thể phát triển văn hóa, thể thao, du lịch đến năm 2025, định hướng đến năm 2030*. Hải Phòng.
146. UBND thành phố Hải Phòng (2017), *Quyết định số 2700/QĐ-UBND ngày 19/10/2018 về phát triển du lịch Hải Phòng*, Hải Phòng.
147. UBND thành phố Hải Phòng (2018), *Quyết định số 32/2018/QĐ-UBND ngày 20/11/2018 về việc ban hành Quy chế quản lý hoạt động du lịch trên các vịnh thuộc quần đảo Cát Bà, huyện Cát Hải, thành phố Hải Phòng*, Hải Phòng.
148. UBND thành phố Hải Phòng (2020), *Quyết định số 21/2020/QĐ-UBND ngày 27/8/2020 về việc ban hành Quy chế quản lý, bảo vệ và phát huy giá trị di tích lịch sử - văn hóa và danh lam thắng cảnh trên địa bàn thành phố Hải Phòng*, Hải Phòng.
149. UBND thành phố Hải Phòng (2024), *Quyết định số 2347/QĐ-UBND ngày 10/7/2024 về việc phê duyệt Chiến lược phát triển du lịch thành phố Hải Phòng đến năm 2025, định hướng đến năm 2030*, Hải Phòng.

150. La Nữ Ánh Vân (2012), *Phát triển du lịch tỉnh Bình Thuận trên quan điểm phát triển bền vững*, Luận án Tiến sĩ Địa lý học, Trường Đại học Sư phạm TP. Hồ Chí Minh.
151. Vũ Văn Viện (2020), *Phát triển nhân lực của các doanh nghiệp lữ hành vùng duyên hải Bắc Bộ*, Luận án Tiến sĩ chuyên ngành Kinh doanh - Thương mại, Đại học Thương mại, Hà Nội.
152. Vũ Văn Viện (2024), *Xây dựng làng nghề truyền thống gắn với phát triển du lịch Quảng Ninh*, Nxb Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội
153. Nguyễn Tấn Vinh (2008), *Hoàn thiện quản lý nhà nước về du lịch trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng*, Luận án tiến sĩ kinh tế, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
154. Phan Huy Xu - Võ Văn Thành (2018), *Du lịch Việt Nam từ lý thuyết đến thực tiễn*, Nxb Tổng hợp Tp. Hồ Chí Minh, Tp. Hồ Chí Minh.
155. Bùi Thị Hải Yến (2011), *Quy hoạch du lịch*, Nxb Giáo dục, Hà Nội.

Tài liệu tiếng Anh

156. Abby, Y.-C. (2003). *Human resource development and management for tourism: Case studies from China and Malaysia*. Vancouver, Canada: University of British Columbia Press
157. Baum, T. (2015). *Human resources in tourism: Still waiting for change*. *Tourism Management*, 50, 204–212.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0261517714002349?via%3Dihub>
158. Bruner, E. M. (2005). *Culture on tour: Ethnographies of travel*. Chicago: University of Chicago Press.
159. Chimbanrai, H. (2021). *Destination strategic positioning and marketing strategy for foreign high-quality tourists*.
160. Cuffy, V. V., Airey, D., & Papageorgiou, G. C. (Eds.). (2018). *Lifelong learning for tourism: Concepts, policy and implementation*. London, UK: Routledge.

161. Dixit, S. K. (Ed.). (2021). *Tourism in Asian cities*. Routledge, Taylor & Francis Group.
162. He, Y. (2024). *Service design in tourism: Tourist experience-driven destination in Qingzhou ancient city, China*. Sarawak University, Malaysia.
163. International Labour Organisation (ILO) (1975), *Convention (No. 142) concerning Vocational Guidance and Vocational Training in the Development of Human Resources*, adopted by the General Conference of the International Labour Organisation at its 60th Session, Geneva, 23 June 1975, UN iLibrary, truy cập tại: <https://www.un-ilibrary.org/content/books/9789210454216s003-c050/read>
164. International Labour Organisation: R195 Human Resources Development Recommendation, 2004, https://www.ilo.org/resource/r195-human-resources-development-recommendation-2004?utm_source, truy cập 22/2/2026
165. International Monetary Fund (2019), *World Economic Outlook: Global Manufacturing Downturn, Rising Trade Barriers*, Washington, D.C.
166. Nickson, D. (2007). *Human resource management for the hospitality and tourism industries*. Elsevier Butterworth-Heinemann.
167. Ohe, Y. (2020). *Community-based rural tourism and entrepreneurship*. Singapore: Springer.
168. Ryan, C. (2020). *Advanced introduction to tourism destination management*. Edward Elgar, UK.
169. Soh, J. K. M. (2008). *Human resource development in the tourism sector in Asia*. Perspectives in Asian Leisure and Tourism
170. UN- iLibrary: No. 15823. Convention (No. 142) concerning vocational guidance and vocational training in the development of human resources. Adopted by the General Conference of the International Labour Organisation at its sixtieth session, Geneva, 23 June 1975, <https://www.un-ilibrary.org/content/books/9789210454216s003-c050/read>, truy cập 22/2/2026
171. UNWTO (2014), *Measuring Employment in the Tourism Industries: Guide with Best Practices*, UNWTO, Madrid, truy cập tại: <https://webunwto.s3.eu->

west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2022-04/employment_tourism_industries.pdf, truy cập 22/2/2026

172. UNWTO (2017), *World Tourism Barometer*, Vol. 15, January 2017, Madrid: World Tourism Organization.
173. UNWTO (2020), *World Tourism Barometer*, Volume 18, Issue 1, January 2020.
174. Zagonari, F. (2009). *Balancing tourism education and training*. International Journal of Hospitality Management, 28(1), 2–9.
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2008.03.006>
175. Zainuddin, Z. (2018). *Perceived destination competitiveness and international tourists' response behaviour: A case of Langkawi Island, Malaysia*. Teknologi MARA, Malaysia. <https://doi.org/10.7275/df20-xx53>

PHỤ LỤC

Phụ lục 1:

Bản đồ hành chính vùng du lịch Đồng bằng sông Hồng và duyên hải Đông Bắc



Phụ lục 2:

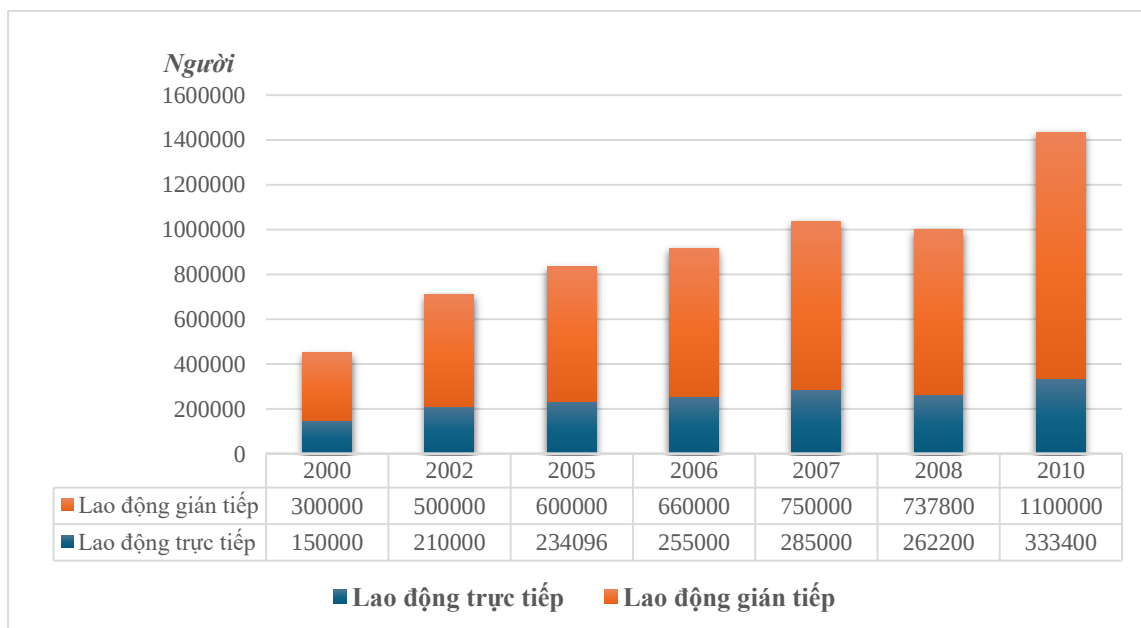
Bản đồ hành chính tỉnh Quảng Ninh năm 2020



Phụ lục 3:
Bản đồ hành chính thành phố Hải Phòng năm 2020



Phụ lục 4:
**Biểu đồ số lượng và cơ cấu nguồn nhân lực du lịch Việt Nam
giai đoạn 2000 - 2010 (đơn vị: Người)**



Nguồn: *Tình hình Kinh tế xã hội Việt Nam mười năm 2001 - 2010*,
Nxb Thống kê, Hà Nội, 2012

Phụ lục 5:

Số liệu nguồn nhân lực du lịch ở các địa phương vùng Đồng bằng sông Hồng và duyên hải Đông Bắc năm 2005 và năm 2010 (đơn vị: Người)

STT		2005	2010
1	Toàn vùng	58.238	106.373
2	Hà Nội	28.370	51.100
3	Hải Phòng	8.600	9.000
4	Quảng Ninh	8.932	23.500
5	Ninh Bình	5.750	8.550
6	Bắc Ninh	560	1.140
7	Vĩnh Phúc	750	958
8	Hải Dương	1.817	3.745
9	Hưng Yên	850	2.120
10	Thái Bình	680	1.930
11	Hà Nam	650	2.230
12	Nam Định	1.279	2.100

Nguồn: Tổng Cục Du lịch (2013)

Phụ lục 6:

Số liệu nguồn nhân lực du lịch Quảng Ninh giai đoạn 2011 - 2015*(Đơn vị: Người)*

Năm	2011	2012	2013	2014	2015
Tổng số	25.000	27.190	29.518	32.125	33.243
Trên đại học	40	43	45	47	48
Đại học, cao đẳng	3.000	3.270	3.564	3.907	4.105
Trung cấp, sơ cấp	10.960	11.777	12.710	13.795	14.026
Chưa qua đào tạo	11.000	12.100	13.190	14.376	15.064

Nguồn: Sở Du lịch - Tỉnh Quảng Ninh

Phụ lục 7:

Số liệu về nguồn nhân lực du lịch của thành phố Hải Phòng năm 2015

	Trình độ	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
1	- Đại học - Trên đại học	1.255	10
	+ Đại học - Trên đại học Du lịch	360	3
	+ Đại học - Trên đại học khác	895	7
	- Cao đẳng - Trung cấp	4.485	35
	+ Cao đẳng - Trung cấp Du lịch	1.910	15
	+ Cao đẳng - Trung cấp khác	2.575	20
	- Sơ cấp, khác	4.130	32
	+ Sơ cấp Du lịch	3.140	24
	+ Sơ cấp khác	990	8
	Tổng	9.870	77
2	Chưa được qua đào tạo	2.980	23
3	Tổng số	12.850	100

Nguồn: Sở Du lịch thành phố Hải Phòng

Phụ lục 8:

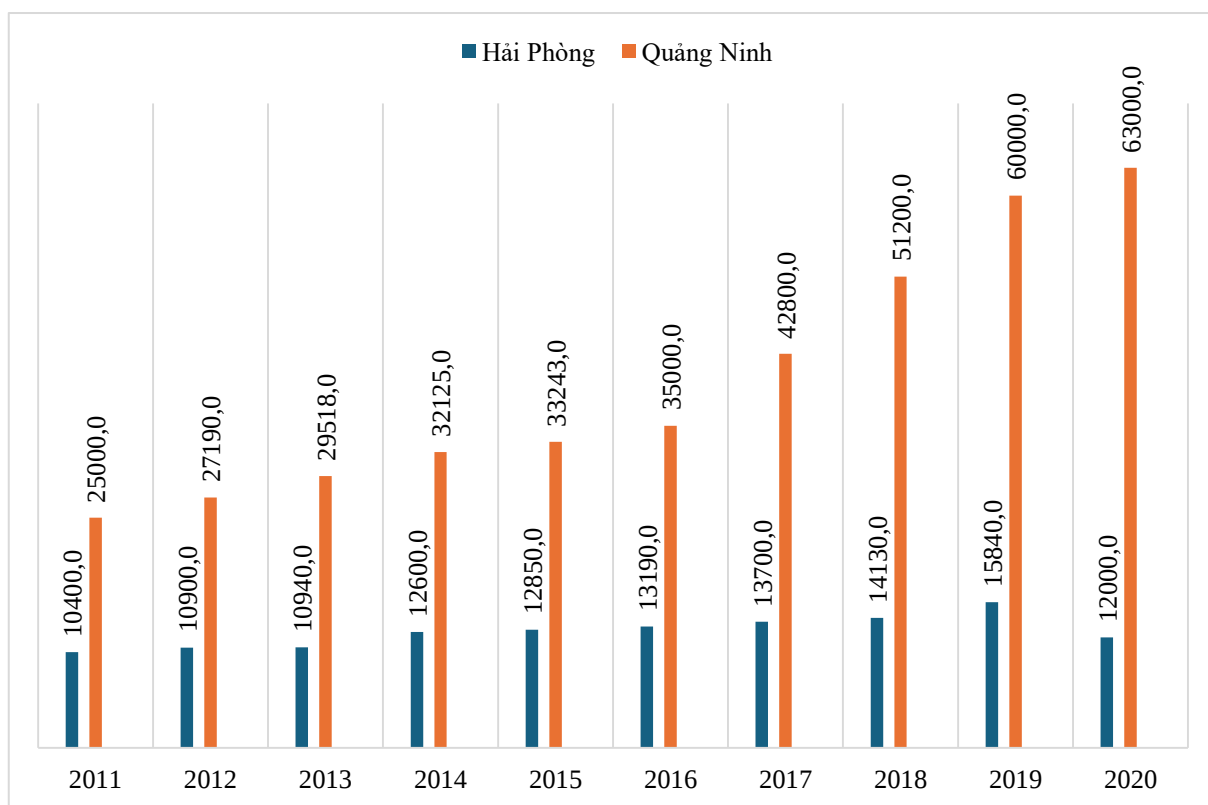
**Các cơ sở đào tạo nguồn nhân lực du lịch tại Hải Phòng
từ năm 2013 đến năm 2015**

TT	Tên cơ sở đào tạo	Số lượng đào tạo (người)			Ghi chú
		2013	2014	2015	
1	Trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ	2.048	1.350	1.685	Đào tạo dài hạn
2	Trường Đại học Hải Phòng	554	566	550	Đào tạo dài hạn
3	Trường ĐH DL Hải Phòng	168	144	78	Đào tạo dài hạn
4	Trường CĐ cộng đồng Hải Phòng	99	87	75	Đào tạo dài hạn
5	Trường CĐ Viettronics	75	90	81	Đào tạo dài hạn
6	Trường TC nghiệp vụ và Công nghệ Hải Phòng	120	55	0	Đào tạo ngắn hạn
	Tổng	3.064	2.292	2.469	

Nguồn: Sở Du lịch thành phố Hải Phòng

Phụ lục 9:

**Biểu đồ về số liệu nguồn nhân lực du lịch tỉnh
Quảng Ninh và thành phố Hải Phòng từ năm 2011 đến năm 2020**
(Đơn vị: nghìn người)



*Nguồn: Số liệu tổng hợp từ Báo cáo của Sở Du lịch tỉnh Quảng Ninh
và Sở Du lịch thành phố Hải Phòng*

Hướng dẫn viên tại khu làng quê Yên Đức (Đông Triều – Quảng Ninh)



Nguồn: Cổng thông tin điện tử Quảng Ninh

Phụ lục 11:

Giảng viên Trường Đại học Hạ Long truyền đạt kiến thức về nghiệp vụ nhà hàng cho các chủ hộ kinh doanh



Nguồn: Báo Quảng Ninh điện tử

Phụ lục 12:

Khách sạn Eastin Phát Linh Hạ Long (phường Bãi Cháy, TP Hạ Long) đào tạo nhân lực tại chỗ, đảm bảo tiêu chuẩn 5 sao quốc tế



Nguồn: Báo Công an Quảng Ninh

Phụ lục 13:

Hướng dẫn viên du lịch ở Cát Bà – Hải Phòng



Nguồn: Báo An ninh Hải Phòng

Phụ lục 14:

Người lao động làm việc tại Homestay thuộc xã Việt Hải, huyện Cát Bà (Hải Phòng)



Nguồn: Tạp chí Diễn đàn doanh nghiệp