

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC THƯƠNG MẠI

MAI HIÊN

QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ PHÁT TRIỂN  
NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH TỈNH NINH BÌNH

Luận án tiến sĩ kinh tế

Hà Nội, năm 2025

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC THƯƠNG MẠI

MAI HIÊN

QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ PHÁT TRIỂN  
NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH TỈNH NINH BÌNH

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế

Mã số: 9310110

Luận án tiến sĩ kinh tế

Người hướng dẫn khoa học

1. PGS, TS. Nguyễn Thị Nguyên Hồng

2. TS. Nguyễn Thị Liên

Hà Nội, năm 2025

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận án tiến sĩ “*Quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình*” là công trình nghiên cứu khoa học độc lập của tôi. Các thông tin, dữ liệu, số liệu, các luận cứ sử dụng trong luận án có trích dẫn nguồn gốc rõ ràng. Các kết quả nghiên cứu trong luận án do tôi tiến hành nghiên cứu một cách trung thực, khách quan và chưa từng được công bố trong bất kỳ nghiên cứu nào khác.

Tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về những gì cam đoan ở trên.

*Hà Nội, ngày tháng năm 2025*

**Nghiên cứu sinh**

**Mai Hiên**

## LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn tới Ban Giám hiệu, Viện Đào tạo Sau đại học, Bộ môn Quản trị doanh nghiệp du lịch, Trường Đại học Thương mại đã tạo điều kiện, giúp đỡ tôi trong suốt thời gian học tập, nghiên cứu. Đặc biệt, tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến PGS.TS Nguyễn Thị Nguyên Hồng, TS. Nguyễn Thị Liên đã tận tình hướng dẫn tôi hoàn thành luận án.

Tôi xin trân trọng cảm ơn các nhà khoa học, các chuyên gia trong lĩnh vực quản lý nhà nước về du lịch đã nhận xét, tư vấn hữu ích cho đề tài nghiên cứu để tôi.

Tôi xin gửi lời cảm tạ đến Ban Giám đốc, các phòng chức năng của Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình đã nhiệt tình hỗ trợ, cung cấp tài liệu, giới thiệu tôi với các tổ chức, cá nhân có liên quan đến đề tài luận án, giúp tôi thực hiện được luận án.

Sau cùng, tôi xin gửi lời biết ơn từ trái tim đến gia đình, bạn hữu đã luôn bên tôi, động viên, chia sẻ, giúp đỡ tôi vượt qua mọi khó khăn và tạo động lực cho tôi phấn đấu.

Tôi xin trân trọng cảm ơn!

*Hà Nội, ngày tháng năm 2025*

**Nghiên cứu sinh**

**Mai Hiên**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN

LỜI CẢM ƠN

MỤC LỤC

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

DANH MỤC BẢNG

DANH MỤC HÌNH, BIỂU ĐỒ

### PHẦN MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài luận án ..... 1
2. Mục tiêu, nhiệm vụ, các câu hỏi nghiên cứu .....3
3. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu .....4
4. Những đóng góp mới của đề tài luận án .....4
5. Kết cấu của luận án ..... 5

### CHƯƠNG 1. TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU CÓ LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI LUẬN ÁN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU CỦA LUẬN ÁN

- 1.1. Tổng quan tình hình nghiên cứu có liên quan đến đề tài luận án .....6
  - 1.1.1. Những công trình nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực du lịch ..... 6
  - 1.1.2. Những công trình nghiên cứu về quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch .....13
  - 1.1.3. Những công trình nghiên cứu về du lịch Ninh Bình .....21
  - 1.1.4. Một số kết luận rút ra qua và khoảng trống nghiên cứu của đề tài luận án.23
- 1.2. Phương pháp nghiên cứu .....25
  - 1.2.1. Khung nghiên cứu .của luận án.....25
  - 1.2.2. Phương pháp thu thập dữ liệu .....26
  - 1.2.3. Phương pháp xử lý phân tích dữ liệu ..... 33

Tiểu kết chương 1

### CHƯƠNG 2. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH CỦA ĐỊA PHƯƠNG CẤP TỈNH

- 2.1. Nguồn nhân lực du lịch và phát triển nguồn nhân lực du lịch ..... 35
  - 2.1.1. Nguồn nhân lực du lịch .....35
  - 2.1.2. Phát triển nguồn nhân lực du lịch ..... 41
- 2.2. Quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch của địa phương cấp tỉnh.48

2.2.1. Khái niệm, mục tiêu và chủ thể quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch của địa phương cấp tỉnh .....	48
2.2.2. Nội dung quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch của địa phương cấp tỉnh .....	55
2.2.3. Tiêu chí đánh giá quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch của địa phương cấp tỉnh .....	65
2.2.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch của địa phương cấp tỉnh .....	72
2.3. Kinh nghiệm quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch và bài học cho tỉnh Ninh Bình .....	82
2.3.1. Kinh nghiệm của một số địa phương cấp tỉnh trong nước và quốc tế .....	82
2.3.2. Bài học vận dụng cho tỉnh Ninh Bình .....	88
Tiểu kết chương 2	
<b>CHƯƠNG 3. THỰC TRẠNG QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH TỈNH NINH BÌNH</b>	
3.1. Tình hình phát triển du lịch và nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình .....	92
3.1.1. Tình hình phát triển du lịch tỉnh Ninh Bình .....	92
3.1.2. Tình hình phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình .....	109
3.2. Kết quả phân tích thực trạng quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình.....	112
3.2.1. Mục tiêu và chủ thể quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình .....	113
3.2.2. Các nội dung quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình.....	114
3.2.3. Các tiêu chí đánh giá quản lý nhà nước đối với phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình .....	129
3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình .....	134
3.4. Tổng hợp, đánh giá chung về quản lý nhà nước đối với phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình .....	143
3.4.1. Thành công và nguyên nhân .....	143
3.4.2. Hạn chế và nguyên nhân .....	145
Tiểu kết chương 3	

## **CHƯƠNG 4. GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NHẪM HOÀN THIỆN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH TỈNH NINH BÌNH**

4.1. Quan điểm, mục tiêu và định hướng phát triển du lịch Ninh Bình đến năm 2030	
4.1.1. Quan điểm phát triển du lịch.....	150
4.1.2. Mục tiêu phát triển du lịch.....	151
4.1.3. Định hướng phát triển du lịch .....	151
4.2. Cơ hội, thách thức đối với phát triển nguồn nhân lực du lịch Ninh Bình.....	153
4.3. Quan điểm, mục tiêu và định hướng phát triển nguồn nhân lực du lịch Ninh Bình .....	155
4.3.1. Quan điểm phát triển nguồn nhân lực du lịch .....	155
4.3.2. Mục tiêu phát triển nguồn nhân lực du lịch .....	158
4.3.3. Quan điểm hoàn thiện quản lý nhà nước đối với phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình.....	159
4.4. Giải pháp hoàn thiện quản lý nhà nước đối với phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình .....	161
4.4.1. Bổ sung, điều chỉnh quy hoạch, kế hoạch phát triển nguồn nhân lực du lịch .....	161
4.4.2. Rà soát, sửa đổi, bổ sung văn bản quy phạm pháp luật, chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch .....	163
4.4.3. Kiện toàn bộ máy tổ chức và tăng cường nguồn lực đầu tư cho quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch .....	168
4.4.4. Tăng cường thanh tra, kiểm tra, giám sát thực hiện phát triển nguồn nhân lực du lịch .....	170
4.5. Một số kiến nghị .....	171
4.5.1. Kiến nghị Chính phủ.....	171
4.5.2. Kiến nghị Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.....	171

Tiêu kết chương 4

**KẾT LUẬN** ..... 174

**DANH MỤC CÁC BÀI BÁO ĐÃ CÔNG BỐ TRONG THỜI GIAN ĐÀO TẠO TIẾN SĨ CỦA NGHIÊN CỨU SINH CÓ LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI LUẬN ÁN TÀI LIỆU THAM KHẢO PHỤ LỤC**

**DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT**  
**Từ viết tắt Tiếng Việt**

<b>STT</b>	<b>Từ viết tắt</b>	<b>Giải nghĩa</b>
1	CQĐP	Chính quyền địa phương
2	CQQLNN	Cơ quan quản lý nhà nước
3	CSHT	Cơ sở hạ tầng
4	CSVCKT	Cơ sở vật chất kỹ thuật
5	GTTB	Giá trị trung bình
6	KTXH	Kinh tế xã hội
7	LLLĐ	Lực lượng lao động
8	NNLDL	Nguồn nhân lực du lịch
9	PTNNL	Phát triển nguồn nhân lực
10	PTNNLDL	Phát triển nguồn nhân lực du lịch
11	QLNN	Quản lý nhà nước
12	HĐND	Hội đồng Nhân dân
13	UBND	Ủy ban Nhân dân
14	VBQPPL	Văn bản quy phạm pháp luật
15	VHTTDL	Văn hóa, Thể thao và Du lịch



**Từ viết tắt Tiếng Anh**

<b>STT</b>	<b>Từ viết tắt</b>	<b>Nghĩa tiếng Anh</b>	<b>Nghĩa tiếng Việt</b>
1	ASEAN	Association of Southeast Asian Nations	Hiệp hội các Quốc gia Đông Nam Á
2	FDI	Foreign Direct Investment	Đầu tư trực tiếp nước ngoài
3	HDI	Human Development Index	Chỉ số phát triển con người
4	ILO	International Labour Organization	Tổ chức Lao động Quốc tế
5	ODA	Official Development Assistance	Hỗ trợ phát triển chính thức
6	GDP	Gross National Product	Tổng sản phẩm quốc gia
7	UN	United Nations	Liên Hợp Quốc
8	UN Tourism	United Nations Tourism	Tổ chức Du lịch Liên Hợp Quốc
9	VTOS	Vietnam Tourism Occupational Skills Standards	Tiêu chuẩn Kỹ năng nghề Du lịch Việt Nam
10	WTTC	World Tourism and Travel Council	Hội đồng Du lịch và Lữ hành Thế giới

**DANH MỤC BẢNG**

<b>TT</b>	<b>Tên bảng</b>	<b>Trang</b>
1	Bảng 2.1. Căn cứ xác định tiêu chí và thang đo đánh giá QLNN về PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh	65
2	Bảng 3.1. Thống kê dân số tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2019 - 2023	95
3	Bảng 3.2: Cơ sở lưu trú du lịch Ninh Bình giai đoạn 2019 - 2023	101
4	Bảng 3.3. Số lượng khách du lịch tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2019 - 2023	104
5	Bảng 3.4. Doanh thu du lịch của tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2019 - 2023	108
6	Bảng 3.5. Thống kê chi tiêu bình quân của khách du lịch đến Ninh Bình giai đoạn 2019 – 2021	109
7	Bảng 3.6. Nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2019 – 2023	109
8	Bảng 4.1. Mục tiêu phát triển du lịch của tỉnh Ninh Bình đến năm 2030	151
9	Bảng 4.2. Dự báo nhu cầu lao động du lịch tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2025 - 2030, định hướng đến năm 2045	158

**DANH MỤC HÌNH, BIỂU ĐỒ**

<b>TT</b>	<b>Tên hình vẽ, biểu đồ</b>	<b>Trang</b>
1	Hình 1.1. Khung nghiên cứu của luận án	25
2	Hình 2.1. Phân loại nguồn nhân lực du lịch	39
3	Hình 2.2. Hệ thống CQQLNN về PTNNLDL ở địa phương	55
4	Biểu đồ 3.1. Cơ cấu khách du lịch Ninh Bình giai đoạn 2019 - 2023	105
5	Biểu đồ 3.2. Số lượng nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2010 - 2023	111
6	Biểu đồ 3.3. Nhân lực du lịch phân theo trình độ giai đoạn 2019 - 2023	112
7	Biểu đồ 3.4. Kết quả đánh giá hiệu lực QLNN về PTNNLDL ở Ninh Bình	129
8	Biểu đồ 3.5. Kết quả đánh giá hiệu quả QLNN về PTNNLDL ở Ninh Bình	130
9	Biểu đồ 3.6. Kết quả đánh giá tính phù hợp của QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình	132
10	Biểu đồ 3.7. Kết quả đánh giá tính bền vững của QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình	133
11	Biểu đồ 3.8. Tổng hợp kết quả đánh giá QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình	134
12	Biểu đồ 3.9. Mức độ ảnh hưởng của các nhân tố tới QLNN về PTNNLDL Ninh Bình	135

## PHẦN MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài luận án

Nguồn nhân lực đóng vai trò quan trọng trong mọi lĩnh vực phát triển kinh tế. Vai trò của nguồn nhân lực không chỉ dừng lại ở việc thực hiện các công việc cụ thể mà còn ảnh hưởng sâu sắc đến hiệu quả hoạt động, khả năng sáng tạo, đổi mới, khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp và nền kinh tế địa phương. Ngành du lịch đòi hỏi nguồn nhân lực lớn; sản phẩm chủ yếu là dịch vụ; đối tượng phục vụ là khách hàng với nhu cầu rất đa dạng; mức độ cơ giới hóa, tự động hóa của ngành không cao... vì thế mà con người trở thành yếu tố chính quyết định hiệu quả kinh doanh, năng lực cạnh tranh của bất kỳ một cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp du lịch nào. Phát triển nguồn nhân lực du lịch (PTNNLDL) không chỉ mang lại lợi ích cho ngành du lịch mà còn tạo ra nhiều cơ hội việc làm, thúc đẩy các ngành kinh tế liên quan và góp phần bảo tồn, phát huy giá trị văn hóa, lịch sử địa phương. Vì vậy mà nhiều địa phương đặc biệt quan tâm đến PTNNLDL, xem đó là chìa khóa cho thành công của sự phát triển. Trong bối cảnh hội nhập sâu rộng và cạnh tranh gay gắt, PTNNLDL càng trở thành nhiệm vụ cấp bách, đòi hỏi sự quản lý hiệu quả từ phía nhà nước. Tại Việt Nam, du lịch được quan tâm phát triển, thể hiện qua Nghị quyết số 08/NQ-TW ngày 17/01/2017 của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn. Trong đó, PTNNLDL được xác định là một trong tám nhiệm vụ trọng tâm. Thời gian qua, Chính phủ, các bộ, ngành và địa phương đã tập trung các nguồn lực để PTNNLDL, nhiều kết quả đã đạt được, từng bước đáp ứng được yêu cầu phát triển du lịch.

Nhận thức được tầm quan trọng của việc PTNNLDL, nhiều công trình khoa học trong và ngoài nước liên quan đã được nghiên cứu. Nhiều khía cạnh đã được làm rõ như: khái niệm PTNNLDL, vai trò của các cơ quan hữu quan, nội dung, tiêu chí đánh giá, nhân tố ảnh hưởng đến PTNNLDL. Phần lớn các nghiên cứu PTNNLDL là xuất phát từ góc nhìn của doanh nghiệp, PTNNL trong doanh nghiệp du lịch hay PTNNL cho doanh nghiệp du lịch. Chưa nhiều những nghiên cứu chuyên sâu, toàn diện về PTNNLDL từ góc độ quản lý nhà nước (QLNN). Khung lý thuyết về QLNN đối với PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh bao gồm nội dung, tiêu chí đánh giá, nhân tố ảnh hưởng đến QLNN về PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh chưa được nghiên cứu nhiều. Việc phân tích, đánh giá thực trạng QLNN về PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh vì thế gặp nhiều khó khăn do các căn cứ khoa học còn hạn chế. Điều này đặt ra yêu cầu cần tiếp tục có thêm nghiên

cứu để bổ sung, hoàn chỉnh cơ sở lý luận về QLNN đối với PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh.

So với các tỉnh, thành phố khác trong vùng Đồng bằng sông Hồng và duyên hải Đông Bắc, Ninh Bình có diện tích không lớn nhưng tập trung tài nguyên du lịch đa dạng, đặc sắc cả về tự nhiên và văn hóa. Năm 2014, quần thể danh thắng Tràng An được công nhận là di sản hỗn hợp văn hóa và thiên nhiên thế giới đã tạo điểm nhấn quan trọng đưa Ninh Bình trở thành điểm sáng trên bản đồ du lịch Việt Nam. Phát huy lợi thế về tài nguyên du lịch, cùng với các giải pháp phù hợp, sự tham gia phối hợp của các cấp, các ngành, sự nỗ lực của các doanh nghiệp du lịch, ngành du lịch Ninh Bình đã có bước phát triển vượt bậc trong hơn thập kỷ qua. Giai đoạn 2010 - 2019, tốc độ tăng trưởng trung bình khách du lịch đạt 12%/năm, tổng thu từ du lịch tăng trưởng trung bình đạt 23,6%/năm. Năm 2024, với kết quả đón 8,7 triệu lượt khách, doanh thu đạt 9.100 tỷ đồng, ngành du lịch Ninh Bình đã hoàn toàn phục hồi sau ảnh hưởng của COVID-19 và chuyển sang giai đoạn phát triển. [67]

Du lịch tăng trưởng mạnh mẽ đặt ra yêu cầu cấp bách về vấn đề nhân lực phục vụ ngành du lịch. Tuy nhiên, trên thực tế, số lượng nhân lực du lịch Ninh Bình tăng trưởng chậm, cung không đáp ứng đủ cầu. Số lao động trực tiếp bình quân một buồng lưu trú ở Ninh Bình năm 2019 là 5.600 người/8.508 buồng, gần 0,66 người/buồng, trong khi mức trung bình của cả nước là 1,5 - 1,6 người/buồng. COVID-19 tràn tới khiến tình trạng thiếu lao động du lịch càng trở nên nghiêm trọng. Năm 2023, cùng với tốc độ phục hồi mạnh mẽ của hoạt động du lịch, số lao động du lịch Ninh Bình tăng nhanh trở lại, đạt mức 21.000 người. Trong khi đó, dự báo nhu cầu sử dụng nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình năm 2030 cần 43.700 người. Nhu cầu nhân lực gấp hơn 2 lần khả năng cung ứng nguồn lao động du lịch hiện tại. Nạn “chảy máu nhân lực” là mối nguy cơ đối với các doanh nghiệp du lịch Ninh Bình nếu cơ chế tạo động lực làm việc không đủ sức mạnh như hiện tại. Chất lượng nhân lực du lịch còn nhiều hạn chế cả về chuyên môn và trình độ ngoại ngữ, ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ và khả năng cạnh tranh của ngành. Ninh Bình đặc biệt thiếu nguồn nhân lực được đào tạo bài bản, lao động trình độ cao, chuyên môn sâu, đội ngũ quản lý cấp cao. Cơ cấu nhân lực bất hợp lý trên nhiều phương diện, đặc biệt tỷ trọng lao động được đào tạo ở trình độ cao đẳng, đại học và sau đại học chiếm chưa đầy 30%, trong khi trên 70% là chưa qua đào tạo hoặc được đào tạo từ trung cấp trở xuống. Vấn đề nhân lực du lịch đặt ra

hiều khó khăn cho các doanh nghiệp kinh doanh du lịch và là vấn đề nan giải đối với các cơ quan QLNN. [62]

Trong khi đó, hiện nay QLNN đối với PTNNLDL của Ninh Bình còn tồn tại nhiều hạn chế, bất cập. Công tác điều tra, đánh giá, dự báo nhân lực du lịch chưa được tiến hành thường xuyên. Giáo dục đại học du lịch và giáo dục nghề nghiệp du lịch chưa đáp ứng được yêu cầu của thị trường về quy mô đào tạo cũng như chất lượng đào tạo. Giáo dục, hướng dẫn cộng đồng làm du lịch chưa được thực hiện bài bản, thường xuyên. Chính sách ưu đãi chưa đủ mạnh để giữ chân người lao động, cũng như thu hút lực lượng lao động du lịch chất lượng cao từ các địa phương lân cận hay từ các ngành nghề kinh tế khác chuyển sang. Tổ chức bộ máy QLNN về PTNNLDL còn phân tán, thiếu tập trung, thống nhất. Sự phối hợp giữa các cấp, các ngành trong PTNNLDL còn thiếu chặt chẽ và thụ động... Việc nghiên cứu để tìm ra những giải pháp phù hợp nhằm tăng cường QLNN về PTNNLDL của tỉnh Ninh Bình, góp phần giải “bài toán khó” về nhân lực du lịch, thúc đẩy du lịch Ninh Bình phát triển bền vững là yêu cầu và nhiệm vụ cấp thiết.

Xuất phát từ những cơ sở khoa học và thực tế nêu trên, nghiên cứu sinh lựa chọn đề tài “*Quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình*” làm luận án tiến sĩ chuyên ngành quản lý kinh tế nhằm phát triển bền vững ngành du lịch Ninh Bình.

## **2. Mục tiêu, nhiệm vụ và các câu hỏi nghiên cứu**

### **\* Mục tiêu nghiên cứu**

Mục tiêu của đề tài luận án nhằm xây dựng khung lý thuyết về QLNN đối với PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh làm căn cứ để phân tích, đánh giá thực trạng QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình, từ đó, đề xuất các giải pháp và kiến nghị hoàn thiện hoạt động QLNN về PTNNLDL tại tỉnh Ninh Bình.

### **\* Nhiệm vụ nghiên cứu**

Để thực hiện mục tiêu nghiên cứu nêu trên, luận án giải quyết các nhiệm vụ cụ thể sau đây:

- Hệ thống hóa, làm rõ và bổ sung cơ sở lý luận, cơ sở thực tiễn về QLNN đối với PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh.

- Phân tích, đánh giá thực trạng QLNN đối với PTNNLDL tại Ninh Bình. Rút ra các kết luận về thực trạng QLNN về PTNNL du lịch tại Ninh Bình làm cơ sở cho các đề xuất.

- Đề xuất giải pháp và kiến nghị nhằm hoàn thiện QLNN đối với PTNNLDL Ninh Bình.

**\* Các câu hỏi nghiên cứu**

Từ nhiệm vụ nghiên cứu trên, các câu hỏi nghiên cứu được đặt ra gồm:

- QLNN về PTNDL trên địa bàn cấp tỉnh bao gồm những nội dung nào?  
- Có thể đánh giá QLNN về PTNNLDL trên địa bàn cấp tỉnh theo các tiêu chí nào?

- Thực trạng QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2019 - 2023 đã đạt được những kết quả như thế nào?

- Cần phải làm gì để hoàn thiện QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình nhằm đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững ngành du lịch của địa phương?

**3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

**\* Đối tượng nghiên cứu**

Đối tượng nghiên cứu của luận án là những vấn đề lý luận và thực tiễn về QLNN đối với PTNNLDL tại tỉnh Ninh Bình.

**\* Phạm vi nghiên cứu**

- Về nội dung: Luận án tập trung nghiên cứu các nội dung QLNN về PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh, các tiêu chí đánh giá, các nhân tố ảnh hưởng đến QLNN về PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh. Cụ thể tập trung vào 4 nội dung: 1) Xây dựng quy hoạch, kế hoạch PTNNLDL; 2) Xây dựng và ban hành chính sách, văn bản quy phạm pháp luật về PTNNLDL; 3) Tổ chức triển khai thực hiện PTNNLDL; (4) Thanh tra, kiểm tra, giám sát thực hiện PTNNLDL. Luận án không nghiên cứu các công cụ và phương pháp QLNN về PTNNLDL.

- Về không gian: Luận án tập trung nghiên cứu QLNN của địa phương cấp tỉnh là Ninh Bình mà không nghiên cứu QLNN cấp trung ương. Trong đó “cấp tỉnh” được hiểu là bao gồm tỉnh/ thành phố trực thuộc trung ương theo phân cấp hành chính của Việt Nam được quy định tại Điều 110 Hiến pháp 2013 và Điều 2 Luật Tổ chức chính quyền địa phương.

- Về thời gian: Các dữ liệu thực trạng được tập trung thu thập trong giai đoạn 2019 - 2023, các giải pháp đề xuất đến năm 2030.

**4. Những đóng góp mới của đề tài luận án**

Về mặt lý luận, luận án đã hệ thống hóa có chọn lọc và bổ sung các luận cứ khoa học, thực tiễn mới, phát triển lý luận về QLNN đối với PTNNLDL của địa

phương cấp tỉnh. Cụ thể: 1) Làm rõ nội hàm QLNN về PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh. 2) Xây dựng được khung lý thuyết về nội dung, hệ thống tiêu chí đánh giá QLNN của địa phương cấp tỉnh đối với PTNNLDL. Trên cơ sở kế thừa tiêu chí đánh giá về QLNN đối với du lịch nói chung, tiêu chí đánh giá về QLNN đối với PTNNLDL của các ngành nghề, lĩnh vực khác, luận án đề xuất hệ thống 4 tiêu chí (tính hiệu lực, tính hiệu quả, tính phù hợp, tính bền vững) với 22 thang đo phù hợp để đánh giá QLNN về PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh.

Về mặt thực tiễn, từ những dữ liệu sơ cấp, thứ cấp đa dạng và cập nhật, luận án tổng hợp, đánh giá thực trạng QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2019 - 2023 qua từng nội dung và qua các tiêu chí đánh giá dựa trên khung lý luận được xây dựng. Phân tích ảnh hưởng của các nhân tố đến QLNN của tỉnh Ninh Bình đối với PTNNLDL. Đề xuất quan điểm và các giải pháp nhằm hoàn thiện QLNN của tỉnh Ninh Bình đối với PTNNLDL tầm nhìn đến năm 2030 trên cơ sở các kết luận về thực trạng QLNN về PTNNLDL của tỉnh Ninh Bình. Hệ thống các giải pháp đồng bộ, phù hợp với bối cảnh của quốc tế, quốc gia và đặt trong điều kiện phát triển kinh tế xã hội, phát triển du lịch cụ thể của tỉnh Ninh Bình. Đồng thời đề xuất những kiến nghị cụ thể đối với Chính phủ và các bộ, ban, ngành hữu quan để các giải pháp có tính khả thi và mang lại hiệu quả như mong muốn.

Kết quả nghiên cứu của luận án là tài liệu tham khảo cung cấp những luận cứ khoa học và thực tiễn cho các địa phương, các tổ chức, các cá nhân đang tìm kiếm giải pháp hoàn thiện quy định, chính sách về QLNN đối với PTNNLDL. Các doanh nghiệp du lịch có thể sử dụng kết quả nghiên cứu của luận án để vận dụng trong hoạch định chính sách phát triển nguồn nhân lực cho đơn vị. Luận án cũng cung cấp thông tin để các cơ sở đào tạo du lịch tham khảo cho vấn đề đổi mới công tác đào tạo, làm tài liệu tham khảo hữu ích trong nghiên cứu và giảng dạy về du lịch hay về quản lý nhân lực.

## **5. Kết cấu luận án**

Nội dung chính của luận án bao gồm 04 chương:

Chương 1. Tổng quan tình hình nghiên cứu có liên quan đến đề tài luận án và phương pháp nghiên cứu của luận án

Chương 2. Cơ sở lý luận và thực tiễn về quản lý nhà nước đối với phát triển nguồn nhân lực du lịch của địa phương cấp tỉnh

Chương 3. Thực trạng quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình



Chương 4. Giải pháp và kiến nghị nhằm hoàn thiện công tác quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình

## **CHƯƠNG 1. TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU CÓ LIÊN QUAN ĐẾN LUẬN ÁN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU CỦA LUẬN ÁN**

### **1.1. Tổng quan tình hình nghiên cứu có liên quan đến đề tài luận án**

Đã có nhiều công trình nghiên cứu khoa học có liên quan đến các vấn đề: nguồn nhân lực du lịch (NNLDL), PTNNLDL, chính sách phát triển du lịch, QLNN về du lịch, QLNN về nguồn nhân lực, phát triển du lịch tại điểm đến du lịch... Tuy nhiên, để phục vụ cho nghiên cứu của luận án, nghiên cứu sinh tổng hợp các công trình nghiên cứu khoa học liên quan trực tiếp đến đối tượng nghiên cứu của luận án, bao gồm 3 vấn đề: 1) Những công trình nghiên cứu về PTNNLDL; 2) Những công trình nghiên cứu về QLNN đối với PTNNLDL; 3) Những công trình nghiên cứu về du lịch Ninh Bình.

#### ***1.1.1. Những công trình nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực du lịch***

Vấn đề PTNNLDL được thế giới và Việt Nam nghiên cứu tương đối toàn diện và kỹ lưỡng.

Các học giả cơ bản thống nhất trong quan niệm về PTNNLDL bao gồm các hoạt động nhằm điều chỉnh NNLDL theo hướng tăng thêm về số lượng, nâng cao chất lượng và cải tiến cơ cấu. Theo Trần Sơn Hải (2010): *“Phát triển nguồn nhân lực du lịch là tổng thể các hình thức, phương pháp, chính sách và biện pháp nhằm hoàn thiện và nâng cao chất lượng cho nguồn nhân lực (trí tuệ, thể chất và phẩm chất tâm lý - xã hội) làm gia tăng số lượng và điều chỉnh cơ cấu nguồn nhân lực ngành du lịch cho phù hợp với yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội và phát triển du lịch trong từng giai đoạn phát triển.”* Gần gũi với khái niệm PTNNL là khái niệm tăng trưởng nguồn nhân lực. Theo tác giả Nguyễn Văn Lưu (2014): Tăng trưởng nguồn nhân lực là điều kiện, tiền đề cho sự phát triển nguồn nhân lực. Sự PTNNL tác động đến sự tiến bộ về kinh tế, văn hóa, xã hội để rồi tạo ra động lực thúc đẩy nhanh tốc độ tăng trưởng nguồn nhân lực. PTNNL là khái niệm bao trùm, gồm cả tăng trưởng nguồn nhân lực. Song, tăng trưởng nguồn nhân lực cũng có thể không phải lúc nào cũng dẫn đến PTNNL, nhưng không có tăng trưởng nguồn nhân lực thì dứt khoát không có PTNNL. Tiếp cận từ góc độ doanh nghiệp du lịch, tác giả Vũ Văn Viện (2017) quan niệm: *“Phát triển nhân lực chính là một quá trình phát triển về tổ chức (trách nhiệm của tổ chức trong phát triển nghề nghiệp, chuyên môn cho nhân lực) với mối liên hệ với các cá nhân trong tổ chức và phát triển về cơ cấu nhân lực của doanh nghiệp, đào tạo phát triển về số lượng và chất lượng nhân lực.”*

Nội hàm của khái niệm PTNNLDL cũng được làm rõ qua nhiều công trình nghiên cứu. Jack D. Ninemeier và David K. Hayes (1973) đã cụ thể hóa phương pháp phát triển nguồn nhân lực mà cá nhân, doanh nghiệp trong ngành khách sạn cần áp dụng chính là việc xác định nhu cầu đào tạo, nâng cao kiến thức và kỹ năng cho người lao động, bên cạnh việc quản lý hiệu suất làm việc và phát triển quản lý. Ardahaey Fateme Tohidly (2012) đã chỉ ra rằng, trong những thập kỷ gần đây, xu hướng phát triển ngành du lịch theo hướng mở rộng đào tạo và trao quyền cho nguồn nhân lực tham gia vào ngành này đã được thể hiện rõ ràng, đặc biệt ở các nước phát triển. Các doanh nghiệp thường xuyên có các khóa đào tạo ngắn hạn, dài hạn và chuyên nghiệp, trao quyền cho nhân viên nhằm thúc đẩy hiệu quả, trách nhiệm làm việc và cải thiện hệ thống làm việc. Sự sáng tạo và năng lực của nhân viên cho phép thúc đẩy phát triển ngành du lịch trong một khu vực cụ thể. Theo tác giả Đinh Thị Hải Hậu (2014), nội dung PTNNLDL bao gồm 3 hoạt động, xếp theo thứ tự quan trọng giảm dần đối với doanh nghiệp du lịch là: Hoạt động đào tạo kỹ năng, hoạt động học tập và hoạt động phát triển. Không chỉ bao gồm các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng, theo nhóm tác giả Graham, J., Amos, B. và Plumpre, T (2003) đã chỉ rõ sự khác nhau giữa các cấp độ với việc PTNNLDL: Cấp quốc gia (Chính phủ) với việc sử dụng các chính sách; Cấp ngành với việc tổ chức đào tạo, cấp chứng chỉ của Hội đồng kỹ năng ngành; Cấp doanh nghiệp với phương thức đào tạo phù hợp với người lao động và lợi ích của công ty; Cấp phòng với việc thực hiện kế hoạch đào tạo, phát triển cá nhân và phát triển, giám sát hiệu suất; Cấp nhóm với việc đào tạo kỹ năng làm việc nhóm, tạo động lực cho các thành viên trong nhóm và cá nhân người lao động với việc cải thiện kiến thức, kỹ năng và thái độ với từng hoạt động thực hiện cụ thể. Theo Nguyễn Mạnh Hùng (2019), các hoạt động PTNNLDL gồm: QLNN đối với PTNNLDL; Thu hút NNLDL; Đào tạo bồi dưỡng và nâng cao chất lượng và Liên kết hợp tác PTNNLDL. Như vậy, PTNNLDL bao gồm nhiều cách thức, trong đó, QLNN về PTNNLDL chỉ là một trong số các hoạt động nhằm PTNNLDL.

Về vai trò của công tác PTNNLDL, Baum Tom (2015) đã nhận định vấn đề về nguồn nhân lực là thách thức lớn của du lịch toàn cầu. Đặc biệt, chất lượng đội ngũ lao động ảnh hưởng trực tiếp tới môi trường phát triển của ngành. Nếu chất lượng nguồn nhân lực kém sẽ kéo theo nhiều hệ lụy tiêu cực như sự không hài lòng của khách hàng hay không khai thác triệt để tiềm năng du lịch sẵn có, ảnh hưởng đến việc thúc đẩy thương mại hóa và nâng cao giá trị gia tăng của dịch vụ du lịch. Để giải quyết thách

thức này, theo tác giả, các doanh nghiệp du lịch cần chú trọng đẩy mạnh công tác bồi dưỡng, phát triển chất lượng NNLDL. Baum Tom và các cộng sự (2016) đã đề cập đến mối quan hệ giữa chất lượng lao động và hiệu quả công việc trong du lịch bền vững. Theo nhóm tác giả, hoạt động quản lý nguồn nhân lực bền vững có thể đáp ứng các mục tiêu phát triển bền vững của Liên Hợp Quốc, tăng cường nhận thức đối với các vấn đề về lao động và việc làm trong ngành du lịch. Dựa trên các ví dụ về các khía cạnh chính của công việc và việc làm trong các bối cảnh du lịch đa dạng, nhóm tác giả kết luận rằng, phát triển cho những người làm việc trong ngành du lịch là trọng tâm để nâng cao hình ảnh ngành du lịch của một quốc gia. Theo Gamage Aruna S. (2016), các hoạt động quản lý nhân sự (HRM) với vai trò tăng cường năng lực, thúc đẩy động cơ, tăng cường cơ hội có ảnh hưởng đến nguồn nhân lực và tác động tới việc phát triển ngành du lịch.

Làm rõ vai trò của các bên liên quan trong công tác PTNNLDL, nghiên cứu của Baum Tom (1995) đã đề cập đến trách nhiệm quản lý, thực hiện chính sách của các tổ chức du lịch quốc gia và các cơ quan khác trong lĩnh vực này. Sự thiếu đa dạng của các bên tham gia có vai trò và có sự quan tâm trong lĩnh vực này phản ánh sự thiếu sót của hệ thống quản lý nhà nước về du lịch tại các quốc gia. Nghiên cứu của Baum Tom và Edith Szivas (2008) chỉ ra rằng Chính phủ có vai trò quan trọng đối với sự phát triển của ngành, đặc biệt là với các hoạt động hỗ trợ PTNNLDL. Nhà nước tạo ra môi trường thuận lợi cho PTNNLDL hiệu quả thông qua ban hành các chính sách, cũng như việc thực hiện các sáng kiến PTNNLDL trong thực tế. Girish Prayag và Sameer Hosany (2015), trong nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực khách sạn ở Mauritius, thông qua phỏng vấn sâu và lấy phiếu khảo sát trong đội ngũ quản lý của 3 bộ phận chính trong khách sạn là nhà hàng, tiền sảnh và buồng phòng đã rút ra kết luận: nhận thức của đội ngũ quản lý đối với tầm quan trọng của phát triển nhân lực; tác động của phát triển nhân lực đến chất lượng nhân lực trong khách sạn và hoạt động của khách sạn. Tác giả Nguyễn Văn Lưu (2014) nhấn mạnh vai trò quan trọng của các cơ quan quản lý ngành du lịch, đơn vị sử dụng lao động và cơ sở đào tạo trong quy hoạch, đào tạo và PTNNLDL góp phần cung cấp nhân lực chất lượng cao cho phát triển bền vững ngành du lịch.

Nghiên cứu về các nhân tố ảnh hưởng đến PTNNLDL, theo tác giả Nguyễn Văn Lưu (2014) bao gồm: 1) Trình độ phát triển kinh tế và phát triển du lịch; 2) Trình độ phát triển của giáo dục - đào tạo; 3) Tốc độ gia tăng dân số; 4) Các chính sách kinh

tế - xã hội vĩ mô; 5) Các nhân tố tác động từ bên ngoài (toàn cầu hóa, sự phát triển khoa học - kỹ thuật; xu thế thay đổi về cách thức đi du lịch và các nhu cầu du lịch). Theo tác giả Vũ Văn Viện (2017), về nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nhân lực của doanh nghiệp lữ hành, bên cạnh những nhân tố bên trong doanh nghiệp, những nhân tố bên ngoài doanh nghiệp được xác định gồm có: 1) Chính sách vĩ mô và sự hỗ trợ của nhà nước và các tổ chức quốc tế trong đào tạo và phát triển nguồn nhân lực cho doanh nghiệp lữ hành; 2) Sự phát triển của hệ thống cung cấp dịch vụ phát triển kinh doanh; 3) Đào tạo nghề và chất lượng đào tạo nghề; 4) Thị trường lao động. Tác giả Nguyễn Mạnh Hùng (2019) chia thành 3 nhóm yếu tố ảnh hưởng tới PTNNLDL gồm: 1) Nhóm các yếu tố thuộc về môi trường vĩ mô (sự phát triển kinh tế xã hội và phát triển du lịch; tốc độ gia tăng dân số, chính sách phát triển dân số và thị trường lao động; Nhà nước và các cơ quan QLNN về du lịch; hệ thống giáo dục - đào tạo); 2) Nhóm các yếu tố môi trường ngành (nhu cầu du khách và xu hướng phát triển du lịch; sự cạnh tranh và hợp tác của các doanh nghiệp du lịch cùng ngành trong và ngoài nước); 3) Nhóm các yếu tố thuộc về doanh nghiệp và bản thân người lao động.

Về tiêu chí đánh giá PTNNLDL, tác giả Đinh Thị Hải Hậu (2014) đưa ra 3 nhóm chỉ tiêu đánh giá gồm: 1) Nhóm chỉ tiêu chung về PTNNLDL (chỉ tiêu số lượng, chỉ tiêu chất lượng); 2) Nhóm chỉ tiêu về đào tạo NNLDL (số người được đào tạo nghề, trung cấp chuyên nghiệp, cao đẳng, đại học, sau đại học); 3) Nhóm chỉ tiêu về sử dụng NNLDL (chỉ tiêu về số lao động làm việc trong ngành du lịch, chỉ tiêu về năng suất lao động du lịch); 4) Nhóm chỉ tiêu về tài chính PTNNLDL (chi ngân sách nhà nước hàng năm cho NNLDL, đầu tư phát triển hàng năm cho NNLDL). Tác giả Nguyễn Mạnh Hùng (2019) đề xuất hệ thống 11 tiêu chí để đánh giá sự PTNNLDL, cụ thể: 1) Quy mô về NNLDL tại thời điểm đánh giá; 2) Tỷ lệ NNLDL tăng bình quân hàng năm; 3) Mức tăng (giảm) hàng năm của NNLDL; 4) Sự chuyển dịch cơ cấu theo hướng tiến bộ, hợp lý; 5) Tiêu chí đánh giá về chất lượng; 6) Hiệu quả hoạt động đào tạo NNLDL; 7) Tài chính cho phát triển NNLDL; 8) Chất lượng xây dựng chiến lược, quy hoạch phát triển NNLDL; 9) Hiệu quả của chính sách thu hút NNLDL của địa phương; 10) Hiệu quả của công tác tổ chức quản lý phát triển NNLDL của địa phương; 11) Hiệu quả hoạt động liên kết, hợp tác phát triển NNLDL. Theo tác giả Phạm Văn Long (2023), nhóm tiêu chí đánh giá sự PTNNLDL được xác lập gồm: Tiêu chí đánh giá về dự báo nhu cầu NNLDL; Tiêu chí đánh giá về các chính sách; Tiêu chí đánh giá hoạt động kiểm tra, đánh giá.

Nghiên cứu giải pháp PTNNLDL, Baum Tom (1994) chỉ ra rằng: Kết quả của nghiên cứu cho thấy việc quản lý nhân sự trong ngành du lịch ở cấp quốc gia chưa có chiến lược dài hạn, bao quát. Giải pháp tương ứng được đề xuất là xây dựng các cơ chế liên kết cần thiết để đạt được sự điều phối hiệu quả hơn của các cơ quan khác nhau trong khu vực công cũng như khu vực tư nhân. Tác giả Đồng Ngọc Minh, Vương Lôi Đình (2000) xác định 2 phương án chính để bồi dưỡng nhân lực du lịch là đào tạo chuyên nghiệp và huấn luyện. Baum Tom (2002) khẳng định: Đào tạo là con đường nhanh nhất cho phép các quốc gia nâng cao chất lượng đội ngũ lao động ngành du lịch. Tác giả Huỳnh Quốc Thắng (2016) cho rằng để đào tạo và xây dựng NNLDL chất lượng cao cần phải có điều kiện về đảm bảo chất lượng các cơ sở đào tạo về du lịch như: Đội ngũ giảng viên, cơ sở vật chất và công nghệ phục vụ đào tạo; chương trình, giáo trình; trình độ quản lý; cơ chế chính sách... Tác giả Trần Sơn Hải (2010) bên cạnh nhóm giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo NNLDL còn đề xuất nhóm giải pháp tăng cường QLNN đối với PTNNL ngành du lịch. Theo tác giả Nguyễn Mạnh Hùng (2019) để tháo gỡ những khó khăn trong PTNNLDL các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ cần triển khai đồng bộ nhiều giải pháp, trong số đó có các giải pháp liên quan đến QLNN về PTNNLDL như hoàn thiện hoạt động QLNN trong đào tạo và PTNNLDL, thực hiện chính sách thu hút NNLDL giỏi về làm việc tại địa phương và tại đơn vị kinh doanh du lịch... và rõ ràng cần sự chung tay của cơ quan QLNN và doanh nghiệp du lịch.

Các công trình nghiên cứu trong và ngoài nước đã tiếp cận PTNNLDL ở nhiều phạm vi rộng hẹp khác nhau về khu vực (trên bình diện thế giới, quốc gia, địa phương, doanh nghiệp), toàn ngành du lịch hoặc một lĩnh vực thuộc ngành du lịch (lĩnh vực lữ hành, lĩnh vực khách sạn).

Báo cáo chuyên đề “*Phát triển nguồn nhân lực và việc làm ngành du lịch trong bối cảnh toàn cầu hóa*” của Tổ chức Lao động Quốc tế ILO (2001) bên cạnh việc vẽ lên bức tranh toàn cảnh về ngành du lịch thế giới, các vấn đề liên quan đến sự phát triển ngành du lịch trong bối cảnh toàn cầu hóa, báo cáo khẳng định vai trò quyết định của nguồn nhân lực đối với sự phát triển của ngành du lịch, phân tích các đặc điểm NNLDL, các vấn đề phát sinh trong khai thác, sử dụng nguồn nhân lực đồng thời cũng đưa ra các phương hướng nhằm nâng cao chất lượng nhân lực du lịch. Tuy nhiên, báo cáo chỉ đưa ra các thông tin chung chung về ngành du lịch thế giới hoặc về một số khu vực, chưa đề cập cụ thể các vấn đề cần xem xét trong điều kiện kinh

tế xã hội của một nước đang phát triển, với mức độ hội nhập khác nhau, cũng như các chính sách chính trị xã hội cụ thể của một quốc gia hay địa phương.

Trong bài viết của Soh, Juliana Kheng Mei (2008), các tác giả phản ánh thực trạng PTNNLDL, 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 trong công cuộc phát triển nhân lực du lịch là kỹ năng tay nghề, sự thiếu hụt về lao động du lịch, chất lượng đào tạo của các cơ sở đào tạo du lịch. Từ thực trạng, tác giả đưa ra chiến lược PTNNLDL ở cấp khu vực Châu Á và cấp quốc gia cho Singapore, Ma Cao, Trung Quốc, Thái Lan. Ở cấp độ khu vực, theo nhóm tác giả cần hình thành các dự án hợp tác, trong đó có các dự án về phát triển nguồn nhân lực, dự án về đào tạo và phát triển, dự án về kỹ năng nghề du lịch của khu vực ASEAN. Để PTNNLDL cần có sự kết hợp giữa các nước nhất là các nước trong khu vực hoặc các nước có hợp tác trong phát triển du lịch. Lời khuyên dành cho Singapore là nên thành lập các tổ chức chuyên về PTNNLDL; đối với Ma Cao nên thực hiện chính sách sử dụng lao động nước ngoài; còn Thái Lan nên nhờ sự hỗ trợ của Tổ chức Du lịch Thế giới cùng với tổ chức PTNNLDL trong nước.

Nghiên cứu của Mayaka Melphon và John S.Akama (2007) chỉ ra rằng: Ngành du lịch của Kenya tương đối phát triển, Kenya đã trở thành điểm đến phổ biến cho du khách quốc tế, đặc biệt là du khách Châu Âu và Bắc Mỹ. Nguyên nhân để Kenya có được thành công này đó chính là thực hiện tốt hoạt động đào tạo du lịch, đặc biệt là kiểm tra các thiếu sót trong đào tạo du lịch, nghiên cứu đào tạo cho đội ngũ du lịch đặc trưng cho nhiều quốc gia ở Châu Phi và các điểm đến du lịch mới nổi khác ở các vùng khác nhau trên thế giới. Chiến lược đào tạo du lịch của Kenya được thực hiện khá triệt để. Các cơ sở giáo dục có khả năng cung cấp đào tạo nguồn nhân lực cần thiết và nâng cao năng lực, đặc biệt là ở cấp giám sát và quản lý.

Y. Chitra Rekha, C.S.Saiprasad Reddy (2013): Nghiên cứu của tác giả cho thấy tiềm lực của Ấn Độ trong phát triển du lịch cũng như đóng góp của du lịch vào phát triển kinh tế Ấn Độ. Tuy nhiên, NNLDL Ấn Độ theo tác giả “thiếu động lực, thiếu đào tạo, thiếu kỹ năng và năng suất lao động thấp”. Bài viết cũng khẳng định vai trò của Chính phủ trong phát triển nhân lực du lịch tại quốc gia này.

Tác giả Phạm Trung Lương (2000) khi bàn về vấn đề cơ sở khoa học và giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam đã xác định những vấn đề cơ bản đặt ra đối với PTNNLDL Việt Nam thông qua phân tích thực trạng PTNNLDL giai

đoạn 1992 - 2000 từ góc độ số lượng, chất lượng>NNLDDL ở doanh nghiệp, đơn vị, cá nhân.

Nghiên cứu về PTNNLDDL trong phạm vi liên tỉnh có: “*Phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch khu vực duyên hải Nam Trung bộ và Tây Nguyên*” của Trần Sơn Hải (2010), “*Vấn đề phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch ở Đồng bằng Sông Cửu Long hiện nay*” của Huỳnh Văn Tánh (2021), “*Phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ*” của Nguyễn Mạnh Hùng (2019),...

Về PTNNLDDL trong phạm vi một tỉnh cụ thể tại Việt Nam có: “*Phát triển nguồn nhân lực ngành kinh doanh du lịch tỉnh Quảng Bình - Thực trạng và những vấn đề đặt ra*” của Trần Thị Bích Hằng và Nguyễn Quốc Khánh (2014), “*Phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch ở Thành Phố Huế, Tỉnh Thừa Thiên Huế*” của Nguyễn Diệu Hồng (2016),... Phạm Văn Long (2023), trong luận án “*Giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Hải Phòng*” đã làm rõ nội hàm PTNNLDDL, tiêu chí PTNNLDDL, nhân tố ảnh hưởng đến PTNNLDDL cho doanh nghiệp của một địa bàn cấp tỉnh. Nội dung PTNNLDDL cho doanh nghiệp trên địa bàn cấp tỉnh được tác giả xác định bao gồm: 1) Dự báo nhu cầu nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp trên địa bàn cấp tỉnh; 2) Xây dựng và thực thi các chính sách PTNNLDDL cho doanh nghiệp; 3) Kiểm tra, giám sát PTNNLDDL cho doanh nghiệp. Nhân tố ảnh hưởng đến PTNNLDDL cho doanh nghiệp trên địa bàn cấp tỉnh theo tác giả gồm: 1) Nhân tố chính trị và luật pháp; 2) Các chính sách của địa phương cấp tỉnh; 3) Tiềm năng phát triển du lịch của tỉnh (tài nguyên du lịch, dân số, kinh tế); 4) Cơ sở hạ tầng xã hội của khu vực và của tỉnh; 5) Tiến trình hội nhập quốc tế, 6) Nhóm nhân tố thuộc về doanh nghiệp du lịch.

### ***1.1.2. Những công trình nghiên cứu về quản lý nhà nước đối với phát triển nguồn nhân lực du lịch***

PTNNLDDL là yêu cầu cấp thiết nhưng không thể tiến hành một cách tự phát mà đòi hỏi phải có sự định hướng, tạo điều kiện thúc đẩy phát triển và kiểm soát mức độ phát triển từ các CQQL các cấp. Chính vì vậy, vấn đề QLNN về PTNNLDDL đã được nhiều học giả trong và ngoài nước quan tâm nghiên cứu.

#### ***\* Những nghiên cứu về quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch***

Trước hết, QLNN về PTNNLDDL là một nội dung thuộc QLNN đối với hoạt động du lịch nên vấn đề QLNN đối với PTNNLDDL có được đề cập đến trong một số nghiên cứu về QLNN đối với du lịch. Tuy nhiên, vì tập trung nghiên cứu chung về QLNN đối



với hoạt động du lịch cho nên việc nghiên cứu cụ thể và chuyên sâu cho hoạt động QLNN đối với PTNNLDL còn hạn chế.

QLNN về du lịch là chủ đề rộng lớn. Nghiên cứu về một số nội dung cụ thể của QLNN về du lịch, luận án tiến sĩ “*Hoàn thiện quản lý nhà nước đối với cơ sở hạ tầng đô thị du lịch Việt Nam*” của Hồ Đức Phước (2010) gắn QLNN với vấn đề cơ sở hạ tầng đô thị du lịch. Liên quan đến QLNN đối với một loại hình du lịch, lĩnh vực du lịch có đề tài NCKH cấp Bộ “*Quản lý nhà nước đối với phát triển du lịch tâm linh ở Việt Nam*” của tác giả Nguyễn Thị Tú (2018),... Vấn đề công cụ QLNN được đề cập đến trong luận án “*Quản lý nhà nước bằng pháp luật đối với hoạt động du lịch ở Việt Nam hiện nay*” của Trịnh Đăng Thanh (2004). Luận án đã đưa ra một số đặc điểm trong QLNN bằng pháp luật: Nhà nước là người tổ chức và quản lý các hoạt động du lịch diễn ra trong nền kinh tế thị trường; Pháp luật là cơ sở và là công cụ không thể thay thế để Nhà nước tổ chức và quản lý hoạt động du lịch; QLNN bằng pháp luật đối với hoạt động du lịch còn xuất phát từ chính nhu cầu khách quan của sự gia tăng vai trò của pháp luật trong nền kinh tế thị trường với vai trò là công cụ quản lý; QLNN bằng pháp luật đối với hoạt động du lịch đòi hỏi phải có một bộ máy nhà nước mạnh, có hiệu lực, hiệu quả và một hệ thống pháp luật đồng bộ, hoàn chỉnh để quản lý. Quan tâm đến bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế và khu vực, Nguyễn Thị Ánh Tuyết (2020) đã phân tích vai trò Nhà nước đối với phát triển du lịch ở Việt Nam sau khi hình thành Cộng đồng Kinh tế ASEAN (AEC), luận giải việc hoàn thiện các nhân tố đảm bảo cho việc thực hiện tốt các vai trò của Nhà nước đối với phát triển du lịch Việt Nam sau khi hình thành AEC, bao gồm: xây dựng thể chế phù hợp và tiên bộ, nguồn lực tài chính của Nhà nước dành cho du lịch tăng lên, nâng cao nhận thức xã hội về phát triển du lịch cũng như nâng cao năng lực trình độ của đội ngũ cán bộ quản lý và doanh nghiệp; đồng thời chủ động, sáng tạo trong việc tham gia những hiệp định, thỏa thuận khi AEC hình thành... Những nghiên cứu này tuy không trực tiếp bàn đến QLNN đối với PTNNLDL nhưng cũng giúp nghiên cứu sinh sáng rõ về khái niệm, nội dung, phương pháp, công cụ, vai trò của chính quyền trong lĩnh vực QLNN đối với hoạt động du lịch, đặt nền móng cho việc xây dựng cơ sở lý luận về QLNN đối với PTNNLDL.

Liên quan đến vấn đề quản lý nhân lực, nghiên cứu của Michael J. Boella, Steven Goss - Turner (2008) đã cung cấp nhiều kiến thức hữu ích về nhu cầu con người nói chung, nội dung của quản trị nguồn nhân lực. Nội dung phân tích, mô tả

công việc có vai trò rất quan trọng trong quản trị nguồn nhân lực và được sử dụng rộng rãi trong các công đoạn khác nhau của quản lý nhân sự. Hiệu suất lao động là cơ sở cơ bản để đánh giá và đào tạo lao động. Hiệu suất lao động được hình thành từ 3 yếu tố: kiến thức, kỹ năng và thái độ. Vấn đề quyền lợi, lợi ích của người lao động nếu được quan tâm đầy đủ sẽ là động lực nâng cao hiệu suất làm việc, nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ và khả năng cạnh tranh của khách sạn. Các vấn đề luật pháp liên quan đến người lao động phải được quan tâm đúng mức. Tài liệu cũng đưa ra các vấn đề mà nhà quản trị nguồn nhân lực phải lưu tâm trong bối cảnh hội nhập quốc tế và toàn cầu hóa. Nhìn chung cuốn sách mới chủ yếu tập trung vào các vị trí quản lý, điều hành của các bộ phận trong khách sạn, chỉ đưa ra các biện pháp quản lý nhân sự trên phạm vi vi mô. Tài liệu được biên soạn trên điều kiện kinh tế xã hội của vương quốc Anh nên nền tảng công cụ quản lý nhà nước có nhiều sự khác biệt so với điều kiện kinh tế xã hội tại Việt Nam.

Nghiên cứu của Denny G. Rutherford, Michael J. O'Fallon (2009) đề cập đến nhiều khía cạnh cả tổng quát và cụ thể, hiện tại và xu hướng phát triển trong tương lai của nghệ thuật và khoa học quản lý khách sạn tại Hoa Kỳ. Với cách nhìn đa chiều về hoạt động kinh doanh khách sạn, nhóm tác giả đã đưa ra các lý luận tổng quát, kiến thức cụ thể trong vận hành, quản lý khách sạn. Trong đó, quản lý nguồn nhân lực được nhấn mạnh là yếu tố sống còn, quyết định đến khả năng cạnh tranh của khách sạn. Nhiệm vụ của các bộ phận, các chức danh quản lý, một số vị trí làm việc trong khách sạn được đề cập đến. Tuy nhiên, nội dung cuốn sách được viết dựa trên nền tảng luật pháp, tập quán văn hóa kinh doanh và đặc điểm riêng của thị trường Hoa Kỳ nên chỉ có giá trị tham khảo cho quản lý điều hành kinh doanh khách sạn độc lập tại Việt Nam. Về khía cạnh nguồn nhân lực, cuốn sách chỉ đề cập đến nguồn nhân lực trong khách sạn, chủ yếu là các vị trí quản lý, không đề cập đến lao động làm việc ở vị trí cụ thể của khách sạn và các bộ phận khác của ngành du lịch.

Nghiên cứu của Dennis Nickson (2013) tập trung làm nổi bật một số vấn đề chủ yếu sau: Các loại hình kinh doanh du lịch; vấn đề về quản trị nhân lực đa chủng tộc, hình thức và phương pháp xây dựng văn hóa tổ chức trong các cơ sở kinh doanh du lịch; nội dung và phương pháp phát triển nguồn nhân lực, các biện pháp khen thưởng, kỷ luật và nâng cao tính tích cực tham gia của người lao động trong phát triển nguồn nhân lực du lịch; các vấn đề liên quan đến phúc lợi, an toàn, sức khỏe và lợi ích người lao động. Tài liệu đã đề cập một cách tổng quát về quản trị nhân lực và

phát triển nguồn nhân lực trong các cơ sở kinh doanh du lịch, đặc biệt nhấn mạnh đến các vấn đề về văn hóa tổ chức trong quản trị nhân sự. Tuy nhiên tài liệu được biên soạn dựa trên các đặc điểm của văn hóa phương Tây và bối cảnh kinh tế xã hội của các nước kinh tế phát triển nên khi vận dụng phải tính đến các yếu tố đặc thù của Việt Nam.

Nhằm nâng cao hiệu quả QLNN đối với hoạt động kinh doanh du lịch trong thời kỳ hội nhập, Xu Xeng (2015) cho rằng: công tác ban hành và thực hiện pháp luật về du lịch cần được kiện toàn, ổn định nhanh chóng; tổ chức thực hiện chiến lược, quy hoạch, kế hoạch và chính sách phát triển du lịch của quốc gia cần chú trọng đến công tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch; công tác thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm trong hoạt động kinh doanh du lịch cần hướng đến làm trong sạch môi trường du lịch và áp dụng công nghệ thông tin trong hệ thống quản lý du lịch.

Vũ Đức Minh (2004) đã làm rõ những yêu cầu về trình độ, kỹ năng, chuyên môn... của NNLDL trong thời kỳ hội nhập; các tiêu chí đánh giá hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch; những nhân tố chính ảnh hưởng đến hiệu quả sử dụng nhân lực của các doanh nghiệp du lịch trong thời kỳ hội nhập. Ngoài ra, trên cơ sở nghiên cứu kinh nghiệm của một số quốc gia trên thế giới, tác giả đã xây dựng được khung lý thuyết về phân tích hiệu quả sử dụng nhân lực của các doanh nghiệp du lịch ở Việt Nam. Từ đó, tác giả vận dụng, đánh giá hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực và đề xuất 7 nhóm giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực tại các doanh nghiệp du lịch nhà nước tại Hà Nội.

Hoàng Văn Hoan (2002), luận án "*Hoàn thiện quản lý nhà nước về lao động trong kinh doanh du lịch ở Việt Nam*" tập trung phân tích các đặc trưng của kinh doanh du lịch, lao động trong kinh doanh du lịch, qua đó đưa ra cơ sở lý luận xác định những nội dung cơ bản, phương pháp QLNN đối với lao động trong lĩnh vực kinh doanh du lịch trên góc độ vĩ mô. Luận án đánh giá được thực trạng lao động và quản lý lao động trong kinh doanh du lịch ở Việt Nam giai đoạn 1992 - 2000 và cho thấy tuyển dụng lao động của doanh nghiệp du lịch Việt Nam chưa bài bản, phân bố các cơ sở đào tạo NNLDL chưa hợp lý, chất lượng đào tạo chưa đáp ứng được nhu cầu xã hội, hệ thống các quy định, chính sách về quản lý lao động chưa hoàn chỉnh gây khó khăn khi áp dụng cũng như kiểm tra, giám sát. Trên cơ sở phân tích thực trạng, đánh giá triển vọng của du lịch Việt Nam, dự báo nhu cầu lao động trong kinh doanh du lịch, luận án đề xuất 2 nhóm giải pháp nhằm hoàn thiện QLNN về lao động trong kinh

doanh du lịch trong giai đoạn 2001 - 2020: Giải pháp hoàn thiện nội dung QLNN và giải pháp đề xuất với doanh nghiệp kinh doanh du lịch. Tuy nhiên, luận án chủ yếu tập trung nghiên cứu các chính sách (chính sách tuyển dụng lao động, chính sách đào tạo bồi dưỡng, chính sách về tiền lương) trong điều kiện các doanh nghiệp kinh doanh du lịch mà chủ yếu là các doanh nghiệp nhà nước.

Mặt khác, nghiên cứu vấn đề QLNN về du lịch trong phạm vi một tỉnh của Việt Nam, có một số công trình: “*Quản lý nhà nước đối với hoạt động thương mại, du lịch tỉnh Sơn La trong quá trình công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước*” của Nguyễn Minh Đức (2007); “*Hoàn thiện quản lý nhà nước về du lịch trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng*” của Nguyễn Tấn Vinh (2008); “*Quản lý nhà nước về du lịch trên địa bàn thành phố Cần Thơ trong hội nhập kinh tế quốc tế*” của Ngô Nguyễn Hiệp Phước (2018), “*Quản lý nhà nước đối với phát triển du lịch của tỉnh Hòa Bình*” của Vũ Lan Hương (2022),... Trong nghiên cứu của Nguyễn Minh Đức (2007), tác giả đã phân tích vai trò của chính quyền địa phương trong phát triển du lịch cộng đồng và các nội dung QLNN địa phương đối với phát triển du lịch cộng đồng; đánh giá thực trạng QLNN địa phương trong phát triển du lịch cộng đồng tại Sơn La và đề xuất một số kiến nghị nhằm tăng cường vai trò QLNN của chính quyền địa phương đối với phát triển du lịch cộng đồng. Tác giả Nguyễn Tấn Vinh (2008) đã phân loại nội dung QLNN ở cấp tỉnh ra 3 loại: 1) Theo các giai đoạn của QLNN; 2) Theo phương hướng tác động thì nội dung QLNN gồm: tạo môi trường và điều kiện cho sản xuất kinh doanh, hỗ trợ sự phát triển, bảo đảm sự thống nhất KTXH, quản lý các định hướng; 3) Theo yếu tố và lĩnh vực thì QLNN về kinh tế bao gồm: QLNN trong lĩnh vực tài chính, QLNN trong lĩnh vực đối ngoại, QLNN về tài nguyên môi trường, QLNN về nhân lực. Luận án tập trung phân tích nội dung QLNN theo các giai đoạn của quá trình quản lý đối với hoạt động du lịch, cụ thể: định hướng phát triển ngành du lịch của địa phương; tạo lập khuôn khổ pháp luật thuận lợi cho sự phát triển của ngành du lịch ở địa phương; tổ chức chỉ đạo, điều hành, kiểm tra, kiểm soát hoạt động du lịch ở địa phương. Tác giả Ngô Nguyễn Hiệp Phước (2018) luận giải cơ sở lý luận của QLNN về du lịch cấp thành phố trực thuộc trung ương, dưới góc độ quản lý theo ngành kết hợp quản lý theo vùng, địa bàn. Trong đó, tác giả làm rõ khái niệm, nội dung, tiêu chí đánh giá và nhân tố ảnh hưởng đến QLNN về du lịch cấp thành phố; phân tích tiềm năng, lợi thế về du lịch để phát triển hoạt động du lịch của thành phố như Cần Thơ. Nghiên cứu của tác giả Vũ Lan Hương (2022) đã đề xuất được hệ thống

tiêu chí đánh giá QLNN đối với phát triển du lịch của một địa phương cấp tỉnh bao gồm: tính hiệu lực, tính hiệu quả, tính phù hợp và tính bền vững. Các yếu tố ảnh hưởng đến QLNN đối với phát triển du lịch của địa phương cấp tỉnh được xác định gồm: 1) Các yếu tố chủ quan (Chủ trương, đường lối phát triển du lịch của tỉnh; Tổ chức bộ máy quản lý nhà nước về du lịch của tỉnh; Trình độ, năng lực cán bộ quản lý nhà nước về du lịch của tỉnh; Cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ phát triển du lịch của tỉnh; Ý thức trách nhiệm của cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch và cộng đồng dân cư) 2) Các yếu tố khách quan (Quan điểm, chủ trương, đường lối phát triển du lịch của Đảng, Nhà nước; Điều kiện tự nhiên và tài nguyên du lịch; Điều kiện kinh tế - xã hội; Yếu tố luật pháp; Sự phát triển của khoa học - công nghệ; Bối cảnh và xu hướng phát triển du lịch trong nước và trên thế giới; Ý thức trách nhiệm của khách du lịch).

Cùng bàn về QLNN của địa phương nhưng từ quan điểm phát triển du lịch bền vững có luận án tiến sĩ của tác giả Nguyễn Mạnh Cường (2015) với đề tài “*Vai trò của chính quyền địa phương cấp tỉnh trong phát triển du lịch bền vững tỉnh Ninh Bình*” (2015), tác giả Nguyễn Hoàng Tứ (2016) với đề tài luận án “*Quản lý nhà nước địa phương đối với phát triển du lịch bền vững trên địa bàn các tỉnh miền Trung - Việt Nam*”, tác giả Lê Thị Bình (2022) với đề tài luận án “*Quản lý nhà nước của tỉnh Thanh Hóa đối với phát triển du lịch bền vững*”,... Theo tác giả Nguyễn Hoàng Tứ, các nội dung QLNN địa phương đối với phát triển du lịch bền vững bao gồm: 1) Tổ chức thực hiện các chính sách, pháp luật chung của Nhà nước liên quan đến du lịch và ban hành các văn bản quy phạm pháp luật, chính sách phát triển du lịch mang tính đặc thù của địa phương; 2) Xây dựng và công khai quy hoạch, kế hoạch phát triển du lịch ở địa bàn để giúp các đơn vị hoạt động trong lĩnh vực du lịch định hướng phát triển; 3) Tạo lập sự gắn kết liên ngành, liên vùng, liên quốc gia trong hoạt động du lịch; giữa địa phương và Trung ương trong QLNN về du lịch; 4) Tổ chức đào tạo, bồi dưỡng và hỗ trợ đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực cho hoạt động du lịch; 5) Thực hiện công tác kiểm tra, thanh tra hoạt động du lịch và xử lý vi phạm trong lĩnh vực du lịch. Tác giả cũng phân tích những nhân tố ảnh hưởng đến QLNN địa phương đối với phát triển du lịch bền vững, bao gồm 4 nhân tố: 1) Bối cảnh kinh tế, chính trị, xã hội chung của cả nước; 2) Chiến lược, chính sách phát triển KTXH quốc gia; 3) Tiềm năng du lịch riêng của địa phương; 4) Cơ sở vật chất kỹ thuật.

Nghiên cứu về QLNN đối với một lĩnh vực kinh doanh du lịch cụ thể trên địa

bàn một tỉnh có luận án “*Quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng*” của Nguyễn Thị Tâm (2018). Tác giả đã tập trung nghiên cứu các yếu tố tác động đến phát triển du lịch bao gồm: 1) Các yếu tố chủ quan như cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch; trình độ, năng lực của cơ quan QLNN địa phương cấp tỉnh đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch; đội ngũ nhân lực kinh doanh lưu trú du lịch của địa phương; 2) Các yếu tố khách quan gồm tài nguyên du lịch, tình hình phát triển KTXH của địa phương, nhu cầu của khách du lịch (thị trường khách du lịch), sự cạnh tranh trên thị trường du lịch.

Qua nghiên cứu các tài liệu đã công bố, nghiên cứu sinh nhận thấy chưa có nhiều công trình nghiên cứu độc lập, chuyên sâu về vấn đề QLNN đối với PTNNLDL. Trong một vài nghiên cứu có liên quan đến QLNN đối với PTNNLDL mới chỉ tập trung nghiên cứu, giải quyết một số khía cạnh về lý luận và thực tiễn hoạt động quản lý nhân lực hay quản trị nhân lực tại các doanh nghiệp kinh doanh du lịch. Nghiên cứu của tác giả Hoàng Văn Hoan (2002) trực tiếp đề cập đến vấn đề QLNN đối với lao động du lịch ở góc độ vĩ mô (quốc gia) và mới chỉ chú trọng vào việc xây dựng, ban hành chính sách, các nội dung khác của QLNN đối với PTNNLDL chưa được nghiên cứu một cách toàn diện, sâu sắc. Lựa chọn phạm vi nghiên cứu là một tỉnh tại Việt Nam, các hướng nghiên cứu xoay quanh QLNN cấp địa phương đối với du lịch nói chung, QLNN cấp địa phương đối với phát triển du lịch bền vững hay QLNN của địa phương đối với một lĩnh vực kinh doanh du lịch cụ thể; chưa có nhiều đề tài nghiên cứu trực tiếp và chuyên sâu về QLNN đối với PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh.

***\* Những nghiên cứu về quản lý nhà nước đối với phát triển nguồn nhân lực của một số ngành nghề, lĩnh vực khác***

Tìm hiểu sang các lĩnh vực khác, tác giả nhận thấy nghiên cứu về QLNN đối với PTNNL trong một số ngành nghề đã được một số học giả thực hiện. Tiêu biểu:

Viện Nghiên cứu Quản lý Kinh tế Trung ương (2014), đề tài cấp Bộ “*Quản lý nhà nước đối với phát triển nguồn nhân lực ở Việt Nam: Vấn đề và giải pháp*”: Nội dung của QLNN đối với phát triển nguồn nhân lực (PTNNL) được xác định bao gồm: 1) Tạo khuôn khổ pháp luật và môi trường cho việc PTNNL (thông qua việc ban hành các luật lệ, chính sách đối với các ngành, lĩnh vực liên quan đến PTNNL); 2) Định hướng PTNNL (thông qua việc ban hành các chiến lược, quy hoạch, kế hoạch và chương trình về PTNNL); 3) Can thiệp trực tiếp, điều tiết PTNNL (thông qua tài trợ

ngân sách, trực tiếp cung ứng dịch vụ xã hội cơ bản, các công cụ khuyến khích PTNNL); 4) Kiểm tra, giám sát và thanh tra thực thi chính sách pháp luật về PTNNL.

Phuong Hữu Tùng (2018) với luận án tiến sĩ “*Đổi mới quản lý nhà nước với phát triển nguồn nhân lực của ngành than Việt Nam*”, Bùi Thị Ánh Tuyết (2022) với luận án tiến sĩ “*Quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực y tế trình độ cao tại Sơn La*” đều đề xuất tiêu chí đánh giá thực trạng PTNNL của ngành bao gồm tính hiệu lực, tính hiệu quả, tính phù hợp và tính bền vững. Hai nhóm nhân tố ảnh hưởng đến QLNN về PTNNL y tế trình độ cao cấp địa phương được tác giả Bùi Thị Ánh Tuyết xác định là: 1) Nhóm nhân tố chủ quan (Điều kiện kinh tế ở địa phương; Đặc điểm văn hóa, xã hội ở địa phương; Năng lực cán bộ QLNN về PTNNL ở địa phương; Điều kiện vật chất, trang thiết bị y tế địa phương); 2) Nhóm nhân tố khách quan (Chính sách, pháp luật của Nhà nước; Chiến lược phát triển ngành y tế; Hệ thống cơ sở đào tạo nguồn nhân lực y tế).

Nguyễn Sỹ Thành (2024), luận án tiến sĩ “*Quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực vận tải hàng không Việt Nam trong bối cảnh hội nhập quốc tế*”: Nội dung QLNN về PTNNL ngành vận tải hàng không trong bối cảnh hội nhập quốc tế được xác định gồm: 1) Xây dựng và tổ chức thực hiện các định hướng phát triển nguồn nhân lực ngành vận tải hàng không phù hợp với bối cảnh hội nhập quốc tế; 2) Tạo lập khuôn khổ pháp lý cho PTNNL ngành vận tải hàng không phù hợp với các cam kết hội nhập quốc tế; 3) Xây dựng chính sách và các công cụ điều tiết thúc đẩy các hoạt động PTNNL ngành vận tải hàng không phù hợp với các cam kết hội nhập quốc tế; 4) Thực hiện thanh tra, kiểm tra, giám sát các hoạt động về PTNNL ngành vận tải hàng không. Tác giả đánh giá QLNN về PTNNL ngành vận tải hàng không trong bối cảnh hội nhập quốc tế lần lượt theo: 1) Nhóm tiêu chí về đánh giá định hướng PTNNL ngành vận tải hàng không; 2) Nhóm tiêu chí đánh giá hoạt động tạo dựng khuôn khổ pháp lý cho các hoạt động PTNNL ngành vận tải hàng không; 3) Nhóm tiêu chí đánh giá hoạt động xây dựng chính sách hỗ trợ cho các hoạt động PTNNL ngành vận tải hàng không; 4) Nhóm tiêu chí đánh giá hoạt động thanh tra, kiểm tra, giám sát PTNNL ngành vận tải hàng không. Các yếu tố ảnh hưởng đến QLNN về PTNNL ngành vận tải hàng không trong bối cảnh hội nhập quốc tế gồm: 1) Mức độ đáp ứng về số lượng và năng lực của cán bộ trong bộ máy quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực ngành vận tải hàng không; 3) Mức độ đảm bảo chi ngân sách và cơ sở vật chất phục vụ cho việc xây dựng và tổ chức thực hiện các chức năng quản lý nhà nước; 3) Năng

lực, trình độ của doanh nghiệp và cơ chế phối hợp với các cơ quan quản lý nhà nước trong ngành vận tải hàng không; 4) Sự phối hợp, tham gia của doanh nghiệp và người lao động trong ngành vận tải hàng không vào hoạch định chính sách.

Trong nghiên cứu về QLNN đối với PTNNL của một số ngành nghề khác, các tác giả đã tập trung làm rõ về mục tiêu, nội dung, phương pháp, công cụ quản lý, nhân tố ảnh hưởng đến QLNN đối với PTNNL. Bộ tiêu chí đánh giá thực trạng QLNN đối với PTNNL của các ngành nghề, đặc biệt với nhóm ngành dịch vụ như y tế, vận tải hàng không, có giá trị tham khảo lớn trong quá trình nghiên cứu sinh tìm tòi, xây dựng tiêu chí đánh giá thực trạng QLNN đối với PTNNL.

### ***1.1.3. Những công trình nghiên cứu về du lịch Ninh Bình***

Tổng quan những nghiên cứu về du lịch Ninh Bình, tác giả nhận thấy số lượng công trình chưa thực sự phong phú. Thực trạng QLNN về PTNNLDL Ninh Bình xuất hiện thoáng qua trong một số nghiên cứu về QLNN về du lịch nói chung. Trong một số đề tài về nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình, QLNN về PTNNL được đề cập đến với tư cách một trong số các giải pháp cải thiện thực trạng. Chưa có công trình nghiên cứu độc lập, trực tiếp, chuyên sâu, toàn diện về QLNN đối với PTNNLDL tỉnh Ninh Bình.

Luận án tiến sĩ “*Vai trò của chính quyền địa phương cấp tỉnh trong phát triển du lịch bền vững tỉnh Ninh Bình*” của Nguyễn Mạnh Cường (2016), “*Phát triển bền vững du lịch Ninh Bình trong điều kiện hiện nay*” của Nguyễn Anh Dũng (2018), “*Giải pháp marketing địa phương nhằm phát triển du lịch của tỉnh Ninh Bình*” của Dương Hồng Hạnh (2022) đề cập đến việc nghiên cứu phát triển du lịch Ninh Bình theo hướng bền vững; nâng cao vai trò của chính quyền địa phương trong việc phát triển du lịch bền vững hay giải pháp marketing địa phương để phát triển du lịch Ninh Bình.

Liên quan đến vấn đề nhân lực du lịch, có đề tài nghiên cứu cấp tỉnh “*Nguồn nhân lực để phát triển du lịch Ninh Bình: Thực trạng và giải pháp*” của tác giả Nguyễn Thế Bình (2009). Tác giả đã hệ thống hóa cơ sở lý luận về du lịch và kinh doanh du lịch, các nguồn lực để phát triển du lịch, trong đó có nguồn lực nhân lực du lịch. Đồng thời, tác giả phân tích, đánh giá thực trạng nguồn nhân lực nói chung và nguồn nhân lực du lịch nói riêng ở Ninh Bình trong giai đoạn 2003 - 2008 (về số lượng, chủng loại lao động; trình độ người lao động; hoạt động đào tạo; quản lý sử dụng lao động du lịch). Từ đó, tác giả đề xuất định hướng và giải pháp nhằm quản lý, bồi dưỡng và sử dụng nguồn nhân lực Ninh Bình giai đoạn 2010 - 2020.



Luận án tiến sĩ “*Nhân lực tại các doanh nghiệp du lịch ở tỉnh Ninh Bình trong hội nhập quốc tế*” của tác giả Lương Chiêu Tuấn (2019) có đánh giá thực trạng nhân lực của Ninh Bình nhưng chỉ tập trung vào nhân lực tại các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn trong giai đoạn 2010 - 2017 (trước khi đại dịch COVID-19 xuất hiện). Luận án không đánh giá thực trạng PTNNLDL hay thực trạng QLNN về PTNNLDL của tỉnh Ninh Bình. Mặt khác, do tác động của đại dịch COVID-19, hiện trạng nhân lực trong ngành du lịch của Ninh Bình đã có nhiều thay đổi khiến các giải pháp mà tác giả đưa ra không còn thật sự phù hợp.

Bài viết “*Giải pháp phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Ninh Bình trong giai đoạn phục hồi du lịch*” của tác giả Bùi Văn Mạnh - Giám đốc Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình (2022) nhận định hiện trạng lao động du lịch Ninh Bình thiếu cả về số lượng và chất lượng, tỷ lệ lao động có chuyên môn, nghiệp vụ về du lịch thấp. Nguyên nhân của thực trạng này được tác giả xác định là do: Ninh Bình chưa có hệ thống đào tạo du lịch riêng; Sở Du lịch Ninh Bình đã phối hợp mở các lớp bồi dưỡng tại chỗ, nhưng nguồn nhân lực đào tạo theo hình thức này bị hạn chế về kỹ năng làm việc và kinh nghiệm thực tế; Việc thu hút lao động được đào tạo bài bản giàu kinh nghiệm về Ninh Bình gặp khó khăn do các đối tượng này yêu cầu cao về mức lương, môi trường làm việc cũng như các điều kiện để phát triển năng lực bản thân. Trên cơ sở dự báo bối cảnh quốc tế, trong nước; xu thế du lịch và dự báo chỉ tiêu phát triển nguồn lao động du lịch trong những năm tới, tác giả đề xuất các giải pháp phát triển, nâng cao chất lượng NNLDL tại Ninh Bình tập trung vào các đối tượng: nhóm NNLDL tại cơ quan quản lý nhà nước, nhóm NNLDL tại doanh nghiệp và cộng đồng tham gia làm du lịch; cùng với giải pháp tiếp tục tuyên truyền, nâng cao nhận thức của các cấp chính quyền và xã hội về phát triển du lịch.

Nghiên cứu về công tác QLNN về du lịch của tỉnh Ninh Bình, tác giả Tô Ngọc Thịnh (2023), trong bài viết “*Tăng cường quản lý nhà nước nhằm phát triển du lịch bền vững trên địa bàn tỉnh Ninh Bình*” đã chỉ ra một số bất cập như: Hiệu quả của công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về du lịch cho người dân và việc nâng cao nhận thức của cộng đồng dân cư địa phương về vai trò của du lịch trong phát triển kinh tế xã hội còn thấp; Chậm cụ thể hóa và ban hành các cơ chế, chính sách thuộc thẩm quyền để quản lý, điều hành hoạt động du lịch, thủ tục hành chính còn phức tạp và gây nhiều phiền hà cho người dân, doanh nghiệp; Công tác đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch còn nhiều hạn chế, chưa khắc phục được những bất

cập trong công tác đào tạo nghiệp vụ du lịch trước yêu cầu phát triển ngành hiện nay, cũng như tình trạng chất lượng nguồn nhân lực thấp, thiếu đội ngũ lao động tay nghề cao, chất lượng phục vụ chưa đồng đều và thiếu tính chuyên nghiệp. Nguyên nhân của những hạn chế được xác định đến từ: Một số cấp ủy và chính quyền địa phương trong tỉnh chưa coi trọng và quan tâm đúng mức đến công tác QLNN đối với hoạt động du lịch trên địa bàn; Nội dung, phương thức và phương pháp tuyên truyền, phổ biến, giáo dục chính sách, pháp luật du lịch cho cộng đồng dân cư trên địa bàn còn nghèo nàn, đơn điệu và chưa phù hợp với điều kiện thực tế ở tỉnh; Nguồn vốn Nhà nước dành cho đầu tư và hỗ trợ đầu tư kết cấu hạ tầng và cơ sở vật chất, kỹ thuật phục vụ du lịch còn thấp, trong khi đó việc phân bổ nguồn vốn vẫn còn thiếu tập trung, dẫn đến tình trạng đầu tư phân tán, nhỏ lẻ, các dự án đầu tư bị chậm tiến độ; Cơ cấu tổ chức, bộ máy quản lý nhà nước về du lịch có nhiều thay đổi do sáp nhập, chia tách nhiều lần, thiếu tính ổn định nên không bảo đảm tính liên tục trong quản lý, hiệu lực quản lý chưa cao, nhất là bộ máy quản lý nhà nước về du lịch ở cấp huyện, thị xã; Công tác quản lý cán bộ, quy hoạch đào tạo, sử dụng cán bộ quản lý nhà nước về du lịch của tỉnh, nhất là đội ngũ cán bộ kế cận, tuy có được quan tâm nhưng chưa thường xuyên; Công tác đào tạo, bồi dưỡng phát triển nguồn nhân lực cho hoạt động du lịch còn thiếu hệ thống, thiếu mối quan hệ phối hợp chặt chẽ giữa cơ sở đào tạo nghề du lịch và các doanh nghiệp kinh doanh du lịch trong PTNNL. Với mục tiêu tăng cường QLNN nhằm phát triển du lịch bền vững trên địa bàn tỉnh Ninh Bình, theo tác giả cần thực hiện các giải pháp về tổ chức quản lý, nâng cao nhận thức cộng đồng, tăng cường tuyên truyền, quảng bá hình ảnh du lịch Ninh Bình.

#### ***1.1.4. Một số kết luận rút ra và khoảng trống nghiên cứu đề tài luận án***

Quá trình tổng quan các công trình có liên quan đến đề tài cho phép tác giả rút ra một số kết luận về những giá trị khoa học luận án được kế thừa như sau:

*Thứ nhất*, nhiều công trình liên quan đến PTNNLDL đã được triển khai với phạm vi nghiên cứu khác nhau. Cơ sở lý luận về PTNNLDL đã được làm sáng rõ, bao gồm: khái niệm PTNNLDL, nội dung PTNNLDL, tiêu chí đánh giá PTNNLDL, nhân tố ảnh hưởng đến PTNNLDL, vai trò của các cơ quan hữu quan trong PTNNLDL. Tác giả cũng tham khảo được một số giải pháp PTNNLDL tiếp cận ở phạm vi địa phương do một số học giả đề xuất.

*Thứ hai*, qua các nghiên cứu về QLNN đối với du lịch ở nhiều cấp độ khác nhau cả trong và ngoài nước, ta thấy một số công trình, tài liệu đã đưa ra tương đối

hoàn chỉnh về khái niệm, nội dung, phương pháp, công cụ QLNN, vai trò quan trọng của chính quyền đối với sự phát triển của ngành, đặc biệt là với các hoạt động hỗ trợ PTNNLDL. Trong một số nghiên cứu về QLNN đối với du lịch của địa phương cấp tỉnh, khái niệm, nội dung, chủ thể quản lý, tiêu chí đánh giá, nhân tố ảnh hưởng đến QLNN về du lịch cấp tỉnh đã được luận giải rõ ràng.

*Thứ ba*, trong nghiên cứu về QLNN đối với PTNNL của một số ngành nghề khác, các tác giả đã tập trung làm rõ về mục tiêu, nội dung, phương pháp, công cụ quản lý, nhân tố ảnh hưởng đến QLNN đối với PTNNL. Đặc biệt, các tiêu chí đánh giá thực trạng QLNN đối với PTNNL của một số ngành nghề trong nhóm ngành dịch vụ có giá trị tham khảo lớn. Đây là những căn cứ tiền đề quan trọng, có ý nghĩa định hướng cho nghiên cứu sinh trong quá trình xây dựng và phát triển cơ sở lý luận về QLNN đối với PTNNLDL.

*Thứ tư*, những công trình về du lịch Ninh Bình cung cấp cho nghiên cứu sinh một số hiểu biết đối với địa bàn nghiên cứu bao gồm: tiềm năng, thế mạnh du lịch, thực trạng phát triển du lịch, mục tiêu, định hướng, một số giải pháp phát triển du lịch bền vững. Trong một số bài viết có phản ánh thực trạng NNLDL tỉnh Ninh Bình, chỉ ra một số hạn chế trong công tác QLNN về du lịch tỉnh Ninh Bình.

Qua nghiên cứu các công trình liên quan cho thấy, những khoảng trống cần được tiếp tục nghiên cứu đó là:

*Một là*, các nghiên cứu PTNNLDL chủ yếu là xuất phát từ góc nhìn của doanh nghiệp, PTNNL trong doanh nghiệp du lịch hay PTNNL cho doanh nghiệp du lịch. Từ góc độ QLNN đối với PTNNLDL là một trong những vấn đề cần được nghiên cứu kỹ lưỡng hơn.

*Hai là*, QLNN về PTNNLDL là một nội dung thuộc QLNN đối với hoạt động du lịch cho nên trong các nghiên cứu về QLNN đối với du lịch, một số nội dung lý luận về QLNN đối với PTNNLDL đã được đề cập đến nhưng một cách hết sức khái quát.

*Ba là*, các nghiên cứu chưa đề cập sâu tới các vấn đề lý luận về QLNN đối với PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh. Các tiêu chí đánh giá, các nhân tố ảnh hưởng đến QLNN đối với PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh chưa được làm sáng rõ, hệ thống hóa.

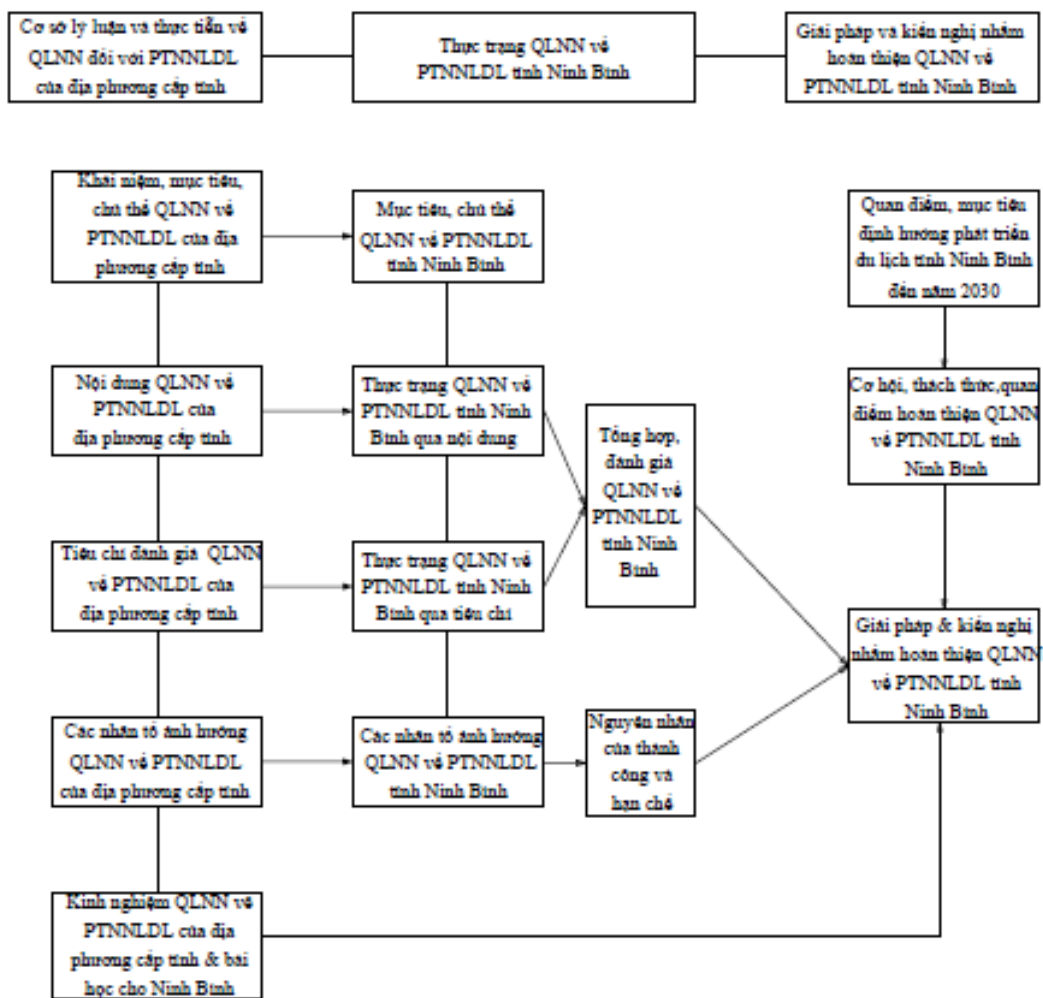
*Bốn là*, chưa có công trình trực tiếp nghiên cứu về QLNN đối với PTNNLDL tỉnh Ninh Bình. Cũng chưa nhiều công trình tổng hợp, đánh giá một cách toàn diện,

dựa trên các căn cứ khoa học về QLNN đối với PTNNLĐL tỉnh Ninh Bình qua từng nội dung quản lý và qua các tiêu chí đánh giá và đặt tỉnh Ninh Bình trong bối cảnh hiện tại.

Như vậy, lựa chọn nghiên cứu vấn đề QLNN về PTNNLĐL tỉnh Ninh Bình có tính kế thừa nhưng không bị trùng lặp so với các công trình khoa học đã được công bố. Luận án đã xác định được khoảng trống nghiên cứu và thực hiện một đề tài chuyên sâu, có tính đóng góp mới về lý luận và thực tiễn.

## 1.2. Phương pháp nghiên cứu

### 1.2.1. Khung nghiên cứu của luận án



**Hình 1.1. Khung nghiên cứu của luận án**

(Nguồn: Đề xuất của nghiên cứu sinh)

Trong chương 2 của luận án, nghiên cứu sinh xây dựng khung lý luận về QLNN đối với PTNNLĐL của địa phương cấp tỉnh bao gồm các khía cạnh: Khái

niệm, mục tiêu, chủ thể quản lý; Nội dung quản lý; Tiêu chí đánh giá; Các nhân tố ảnh hưởng đến QLNN về PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh.

Căn cứ theo khung lý luận về QLNN đối với PTNNL du lịch của địa phương cấp tỉnh, trong chương 3, nghiên cứu sinh làm sáng rõ từng khía cạnh QLNN đối với PTNNLDL của tỉnh Ninh Bình.

Thực trạng QLNN về PTNNLDL của tỉnh Ninh Bình được đánh giá qua từng nội dung và qua các tiêu chí. Các kết quả nghiên cứu được tác giả tổng hợp, rút ra các kết luận đánh giá tổng quát về thực trạng QLNN đối với PTNNLDL tỉnh Ninh Bình.

Trên cơ sở phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình, tác giả chỉ ra các nguyên nhân của thành công và nguyên nhân của hạn chế trong QLNN đối với PTNNLDL tỉnh Ninh Bình.

Hệ thống giải pháp và kiến nghị nhằm hoàn thiện QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình được đề xuất dựa vào các căn cứ: Căn cứ vào quan điểm, mục tiêu, định hướng phát triển du lịch tỉnh Ninh Bình đến năm 2030; Cơ hội, thách thức, quan điểm hoàn thiện QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình; Căn cứ vào thực trạng QLNN về PTNNLDL, trên cơ sở xác định được những hạn chế và nguyên nhân dẫn đến hạn chế; Kết hợp với những bài học kinh nghiệm của một số địa phương trong và ngoài nước.

### ***1.2.2. Phương pháp thu thập dữ liệu***

Nguồn thông tin, dữ liệu phục vụ cho nghiên cứu của luận án bao gồm tất cả nguồn dữ liệu thứ cấp và sơ cấp. Đối với mỗi loại dữ liệu, nghiên cứu sinh có phương pháp thu thập phù hợp để có được nguồn dữ liệu trung thực, đáng tin cậy phục vụ việc phân tích thực trạng QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình.

#### ***1.2.2.1. Phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp***

Dữ liệu thứ cấp không chỉ cung cấp nguồn thông tin hữu ích để giải quyết vấn đề cần nghiên cứu mà còn giúp diễn giải vấn đề nghiên cứu một cách thấu đáo và toàn diện.

Các dữ liệu thứ cấp cần thu thập bao gồm: Các dữ liệu về đặc điểm tự nhiên, văn hóa, tình hình kinh tế xã hội, tình hình phát triển du lịch, PTNNLDL của tỉnh Ninh Bình; Các bản quy hoạch, kế hoạch, chính sách phát triển du lịch, PTNNLDL của tỉnh; Các bộ luật, các văn bản quy phạm pháp luật (nghị định, thông tư...), các tiêu chuẩn, quy định đang có hiệu lực liên quan đến QLNN đối với PTNNLDL; Thông tin và tài liệu về hoạt động QLNN về du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình...

Để có được các dữ liệu thứ cấp này, nghiên cứu sinh đã tiến hành thu thập qua các nguồn:

- Các dữ liệu thứ cấp từ các nghiên cứu trong nước và ngoài nước về PTNNLDL, QLNN về du lịch, QLNN về PTNNL mà được công bố trước đó như các luận án tiến sĩ, các bài báo khoa học đăng trên tạp chí hay ấn phẩm điện tử với các thông tin liên quan.

- Truy cập và thu thập qua các kênh thông tin chính thức của các sở, ban, ngành liên quan đến QLNN đối với PTNNLDL của tỉnh Ninh Bình như: Cổng thông tin điện tử tỉnh Ninh Bình, các website của Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình, Hiệp hội Du lịch tỉnh Ninh Bình, Cục Thống kê tỉnh Ninh Bình, cùng một số sở, ban, ngành có liên quan khác của tỉnh như Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Ninh Bình, Sở Nội vụ tỉnh Ninh Bình, Sở Lao động- Thương binh Xã hội tỉnh Ninh Bình,...

- Thu thập từ các báo cáo tổng kết nhiệm vụ chuyên môn, các bài viết đăng trên kỷ yếu hội thảo, tạp chí, công trình nghiên cứu khoa học có liên quan đến QLNN đối với PTNNLDL tỉnh Ninh Bình.

- Thu thập thông qua các cán bộ làm việc trực tiếp tại các sở, ban, ngành liên quan đến QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình.

#### *1.2.2.2. Phương pháp thu thập dữ liệu sơ cấp*

Để có thêm thông tin sơ cấp nhằm đánh giá thực trạng QLNN của chính quyền địa phương đối với PTNNLDL tỉnh Ninh Bình, cũng như phân tích được các nhân tố ảnh hưởng tới QLNN của tỉnh Ninh Bình đối với PTNNLDL, luận án sử dụng kết hợp các phương pháp: phương pháp chuyên gia, phương pháp phỏng vấn và phương pháp điều tra xã hội học.

##### *\* Phương pháp chuyên gia*

Luận án sử dụng phương pháp chuyên gia nhằm mục đích hoàn thiện cơ sở lý luận về QLNN đối với PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh. Trên cơ sở tổng quan tài liệu và nghiên cứu sơ bộ về vấn đề QLNN đối với PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh, nghiên cứu sinh phác thảo khung lý thuyết bao gồm nội dung, tiêu chí đánh giá, các nhân tố ảnh hưởng đến QLNN về PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh. Nghiên cứu sinh tiến hành xin ý kiến của 15 chuyên gia là cán bộ làm công tác quản lý hoặc nghiên cứu về du lịch thuộc Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam, Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch, một số trường đại học có đào tạo du lịch và đại diện lãnh đạo Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình.

Nội dung xin ý kiến bao gồm: 1) Các nội dung của QLNN đối với PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh; 2) Các tiêu chí, thang đo đánh giá QLNN đối với PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh và trọng số của tiêu chí; 3) Các nhân tố ảnh hưởng đến QLNN về PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh; 4) Lựa chọn nghiên cứu kinh nghiệm của một số địa phương có điều kiện phát triển du lịch tương đối tương đồng với Ninh Bình và đã có những thành công nhất định trong công tác QLNN về PTNNLDL.

Kết quả xin ý kiến chuyên gia được nghiên cứu sinh sử dụng để hiệu chỉnh, sàng lọc, loại bỏ hoặc bổ sung một số thông tin nhằm hoàn chỉnh khung lý thuyết về QLNN đối với PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh và sử dụng khung lý thuyết này xây dựng phiếu khảo sát đánh giá thực trạng QLNN đối với PTNNLDL tỉnh Ninh Bình.

Nghiên cứu sinh xin ý kiến trực tiếp chuyên gia thông qua phỏng vấn; tiếp xúc tại các buổi hội thảo, tọa đàm chuyên đề; qua điện thoại. Việc xin ý kiến chuyên gia được tiến hành trong thời gian từ tháng 10 đến hết tháng 11 năm 2023, mỗi cuộc tiếp xúc kéo dài khoảng 15 phút.

Danh sách chuyên gia; nội dung xin ý kiến; kết quả hỏi ý kiến chuyên gia được thể hiện trong phụ lục 1, phụ lục 2a, phụ lục 3 của luận án.

\* Phương pháp phỏng vấn

Mục đích phỏng vấn là để tìm hiểu những nhận định, đánh giá của chuyên gia về thực trạng QLNN đối với PTNNLDL tỉnh Ninh Bình, phân tích ảnh hưởng của các nhân tố tới QLNN về PTNNLDL Ninh Bình, làm rõ nguyên nhân dẫn đến những hạn chế trong công tác QLNN về PTNNLDL Ninh Bình, tham khảo các định hướng giải pháp, kiến nghị hoàn thiện QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình. Do đó, 20 chuyên gia được lựa chọn phỏng vấn bao gồm lãnh đạo các cơ quan QLNN liên quan đến PTNNLDL trên địa bàn tỉnh Ninh Bình và một số chuyên gia sinh sống, làm việc tại Hà Nội nhưng có hiểu biết sâu sắc về tình hình của tỉnh Ninh Bình.

Nội dung phỏng vấn tập trung vào các vấn đề: 1) Đánh giá thực trạng QLNN về PTNNLDL Ninh Bình: kết quả đạt được, hạn chế yếu kém và nguyên nhân; 2) Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến thực trạng QLNN về PTNNLDL Ninh Bình; 3) Phân tích bối cảnh, xác định mục tiêu, quan điểm, định hướng hoàn thiện QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình; 4) Đề xuất giải pháp, kiến nghị hoàn thiện QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình.

Nghiên cứu sinh tiến hành phỏng vấn thông qua xin ý kiến trực tiếp; qua điện thoại. Thời gian tiến hành phỏng vấn vào tháng 1, tháng 2 năm 2024, thời lượng trung bình 30 phút/người. Danh sách chuyên gia và nội dung các câu hỏi phỏng vấn được thể hiện trong phụ lục 1 và phụ lục 2b của luận án. Kết quả phỏng vấn được tổng hợp lại theo từng nội dung và sử dụng trong chương 3, chương 4 của luận án.

**\* Phương pháp điều tra xã hội học**

Phương pháp điều tra xã hội học được thực hiện thông qua điều tra chọn mẫu để thu thập số liệu sơ cấp bằng phiếu điều tra. Cụ thể được triển khai theo các bước sau:

*Bước 1: Xác định loại dữ liệu sơ cấp cần thu thập và đối tượng khảo sát*

Với mục đích thu thập số liệu sơ cấp về thực trạng hoạt động QLNN đối với PTNNLDL của tỉnh Ninh Bình, nghiên cứu sinh thực hiện tiếp cận 02 nhóm đối tượng: 1) Cán bộ, chuyên viên các cơ quan QLNN đang thực thi nhiệm vụ QLNN về PTNNLDL tại tỉnh Ninh Bình; 2) Lãnh đạo các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ du lịch tại Ninh Bình, đại diện cho nhóm đối tượng thụ hưởng chính sách QLNN về PTNNLDL của tỉnh Ninh Bình.

Nội dung khảo sát bao gồm đánh giá về hoạt động QLNN đối với PTNNLDL của tỉnh Ninh Bình thông qua các tiêu chí về tính hiệu lực, tính hiệu quả, tính phù hợp, tính bền vững của từng nội dung quản lý đã được xác định; các nhân tố ảnh hưởng đến thực trạng QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình.

*Bước 2: Thiết kế mẫu phiếu khảo sát*

Phiếu khảo sát đánh giá thực trạng QLNN đối với PTNNLDL tỉnh Ninh Bình chủ yếu được thiết kế dưới dạng bảng hỏi, gồm 2 phần: phần thông tin về người trả lời và phần đánh giá thực trạng QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình. Việc đánh giá được thực hiện trên thang Likert 5 mức độ, thể hiện quan điểm của đối tượng tham gia khảo sát về các nội dung đánh giá. Đối tượng khảo sát trả lời câu hỏi bằng cách đánh dấu “x” vào ô thích hợp với lựa chọn phù hợp nhất so với thực trạng đang diễn ra theo quan điểm chủ quan của họ.

*Bước 3: Khảo sát thử và điều chỉnh phiếu*

Khảo sát thử và điều chỉnh phiếu là bước có vai trò quan trọng nhằm đảm bảo phiếu khảo sát không mắc những lỗi thiết kế phiếu như câu hỏi đa nghĩa, câu hỏi không rõ nghĩa, câu hỏi khó hiểu hoặc dễ bị hiểu sai,... Để thực hiện khảo sát thử, nghiên cứu sinh đề nghị 15 chuyên gia thực hiện khảo sát và cho ý kiến về sự hợp lý,



logic, rõ ràng, cũng như hình thức của phiếu khảo sát. Kết quả khảo sát thử cho thấy các vấn đề được đề cập trong phiếu khảo sát là phù hợp, tuy nhiên cần điều chỉnh thêm về mặt hình thức và cách đặt câu hỏi phù hợp hơn với đối tượng người được hỏi. Từ ý kiến đóng góp của các đối tượng tham gia khảo sát thử, nghiên cứu sinh đã tiếp thu và điều chỉnh phiếu khảo sát trước khi triển khai khảo sát trên diện rộng. Mẫu phiếu khảo sát thực trạng QLNN đối với PTNNLDL của tỉnh Ninh Bình được trình bày tại phụ lục 4 của luận án.

*Bước 4: Khảo sát chính thức*

Số lượng mẫu khảo sát là một vấn đề được các nhà nghiên cứu quan tâm vì nó liên quan trực tiếp đến độ tin cậy của các tham số thống kê. Mỗi phương pháp phân tích thống kê đòi hỏi kích thước mẫu khác nhau. Ngày nay, để tính kích thước mẫu cho các phương pháp phân tích thống kê khi biết tổng thể, các nhà nghiên cứu thường áp dụng công thức:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Trong đó:

n: số lượng mẫu cần xác định

N: Số lượng tổng thể

e: sai số cho phép.

Có thể lựa chọn  $e = \pm 0.01$  (1%);  $\pm 0.05$  (5%);  $\pm 0.1$  (10%). Cỡ mẫu càng lớn sai số mẫu càng nhỏ. Tùy vào điều kiện thời gian và nguồn lực, nhà nghiên cứu có thể quyết định sai số mình chọn. Tuy nhiên, cho phép sai số tối đa là 10%.

Theo số liệu thống kê sơ bộ năm 2023, cán bộ, chuyên viên các cơ quan QLNN đang thực thi nhiệm vụ QLNN về PTNNLDL tại tỉnh Ninh Bình ước khoảng 200 người, trong đó cán bộ, chuyên viên Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình là 105 người và khoảng 100 cán bộ, chuyên viên, giảng viên các sở, ban, ngành hữu quan, cơ sở đào tạo du lịch, UBND tỉnh, UBND huyện, Phòng Văn hóa- Thông tin của 8 huyện và thành phố. [68]

Năm 2023, toàn tỉnh Ninh Bình có trên 4.000 doanh nghiệp kinh doanh du lịch, bao gồm: 3.000 cơ sở nhà hàng ăn uống phục vụ du lịch, 819 cơ sở lưu trú du lịch, 30 công ty lữ hành, 18 khu điểm du lịch và các đơn vị kinh doanh vận tải, kinh doanh vui chơi giải trí. [64]

Như vậy, tổng số cán bộ, chuyên viên các cơ quan QLNN về PTNNLDL và lãnh đạo các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình (chọn 1 người/ 1 doanh

nghiệp) vào khoảng 4.200 người.

Theo công thức nêu trên, nếu chọn  $e = 0,01$  thì số lượng mẫu quá lớn (2.957) nghiên cứu sinh không đủ thời gian và nguồn lực để thực hiện. Nếu chọn  $e = 0,1$  thì số lượng mẫu lại quá nhỏ (97,67), không đáp ứng được tiêu chuẩn đại diện. Do vậy, nghiên cứu sinh chọn sai số  $e = 0,05$ . Số lượng mẫu khảo sát được tính như sau:

$$n = 4.200 / (1 + 4.200 * 0,05^2) = 365,21$$

Số mẫu cần khảo sát làm tròn là 365 mẫu. Nghiên cứu sinh tiến hành khảo sát với 450 người để phòng trường hợp có những phiếu không hợp lệ, phiếu sai sót, đảm bảo sau khi loại trừ các phiếu này còn khoảng 400 phiếu, đáp ứng hiệu quả nghiên cứu. Lượng phiếu được phân bổ như sau: 100 phiếu dành cho cán bộ, chuyên viên các cơ quan QLNN về PTNNLDL; 350 phiếu dành cho lãnh đạo các doanh nghiệp du lịch tại Ninh Bình.

**Bảng 1.1. Bảng mô tả mẫu khảo sát điều tra**

TT	Tiêu chí	Đối tượng	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
1	Chức danh	Cán bộ, chuyên viên CQQLNN cấp tỉnh	61	14,6
		Cán bộ, chuyên viên CQQLNN cấp huyện/ thành phố	24	5,7
		Lãnh đạo doanh nghiệp du lịch	332	79,7
2	Thâm niên công tác	Dưới 5 năm	23	5,5
		Từ 5 - dưới 10 năm	87	20,8
		Từ 10 - dưới 15 năm	165	39,5
		Từ 15 - dưới 20 năm	84	20,1
		Từ 20 năm trở lên	58	14,1
3	Trình độ chuyên môn	Cao đẳng	89	21,3
		Đại học	286	68,5
		Sau đại học	42	10,2
<b>TỔNG SỐ</b>			<b>417</b>	

(Nguồn: Kết quả khảo sát của nghiên cứu sinh)

Nghiên cứu sinh tiếp cận đối tượng khảo sát điều tra theo hai cách: 1) Gửi phiếu khảo sát trực tiếp đến Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình; các sở, ban, ngành hữu quan và một số doanh nghiệp du lịch trên địa bàn thành phố Ninh Bình. 2) Gửi phiếu khảo

sát đã thiết kế trên google form đến địa chỉ email của cá nhân sau khi đã liên lạc và được sự đồng ý trước qua điện thoại.

Nghiên cứu sinh tiến hành khảo sát trong thời gian từ tháng 4 đến tháng 7 năm 2024. Số phiếu phát ra là 450 phiếu, số phiếu thu hồi 417 phiếu, đạt tỷ lệ 92,66%. Chi tiết thông tin về đối tượng, số phiếu khảo sát được miêu tả trong bảng 1.1.

\* *Bước 5: Tập hợp và xử lý dữ liệu*

Sau khi kiểm tra giá trị trong thống kê của phiếu khảo sát thu về, nghiên cứu sinh tiến hành nhập liệu và sử dụng phần mềm Excel để tính ra mức điểm trung bình của từng câu hỏi.

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

Giá trị trung bình được tính theo công thức:

$\bar{X}$ : Điểm trung bình.

$X_i$ : Điểm ở mức độ  $i$ .

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

$n$ : Số người tham gia đánh giá

Với các chỉ tiêu đánh giá qua thang điểm từ 1 đến 5, giá trị khoảng cách = (Giá trị lớn nhất - Giá trị nhỏ nhất) /  $n = (5 - 1) / 5 = 0.8$  nên ý nghĩa các giá trị trung bình (GTTB) được xác định như sau:

Mức	Khoảng điểm	Ý nghĩa
5	4,21 - 5,0	Tốt/ Rất ảnh hưởng/Rất hài lòng
4	3,41 - 4,2	Khá/ Khá ảnh hưởng/Khá hài lòng
3	2,61 - 3,40	Trung bình/ Ảnh hưởng trung bình/Hài lòng
2	1,81 - 2,60	Yếu/ Ít ảnh hưởng/Ít hài lòng
1	1,00 - 1,80	Kém/Không ảnh hưởng/Không hài lòng

Những kết quả chính từ khảo sát được phân tích, tổng hợp ở chương 3 của đề tài luận án. Căn cứ vào kết quả phỏng vấn, kết quả khảo sát và các dữ liệu thứ cấp đã thu thập được, nghiên cứu sinh đánh giá thực trạng QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình theo hệ thống tiêu chí đánh giá được xác lập ở chương 2, đồng thời chỉ ra những ưu điểm, hạn chế và nguyên nhân trong QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2019 - 2023 làm cơ sở cho đề xuất các giải pháp, kiến nghị đến năm 2030.

### ***1.2.3. Phương pháp xử lý phân tích dữ liệu***

Để sử dụng những dữ liệu đã thu thập phục vụ cho mục tiêu nghiên cứu đề tài luận án, nghiên cứu sinh đã phối hợp các phương pháp: phương pháp tổng hợp, phương pháp phân tích, phương pháp so sánh và phương pháp thống kê mô tả.

#### **\* Phương pháp tổng hợp**

Dữ liệu đa dạng từ các nguồn tài liệu khác nhau sau khi thu thập được kiểm tra dựa theo các tiêu chí về tính chính xác, tính phù hợp và tính cập nhật với chủ đề nghiên cứu. Sau đó, nghiên cứu sinh thực hiện đối chiếu, so sánh để có được sự nhất quán, đảm bảo các tài liệu phản ánh được nội dung phân tích với độ tin cậy cao và có nguồn trích dẫn rõ ràng. Dữ liệu tiếp tục được phân loại, sắp xếp thành một hệ thống hoàn chỉnh theo thời gian và theo từng nội dung cụ thể liên quan đến các chương, mục của luận án, nhờ đó tác giả có được hiểu biết toàn diện về đối tượng nghiên cứu. Tác giả sử dụng phương pháp tổng hợp các vấn đề lý luận hình thành khung lý thuyết của đề tài, tổng hợp ý kiến chuyên gia để điều chỉnh bộ tiêu chí đánh giá QLNN về PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh, đồng thời tổng hợp các dữ liệu cần thiết có liên quan nhằm đưa ra nhận định tổng thể về thực trạng QLNN đối với PTNNLDL của tỉnh Ninh Bình.

#### **\* Phương pháp phân tích**

Phương pháp phân tích là phương pháp bóc tách rời xem xét kỹ lưỡng từng mặt, từng bộ phận, từng vấn đề của dữ liệu đã thu thập được để nhận thức, phát hiện và khai thác các khía cạnh khác nhau của dữ liệu, từ đó chọn lọc những thông tin cần thiết phục vụ cho đề tài nghiên cứu. Trên cơ sở dữ liệu thứ cấp và sơ cấp đã thu thập được, nghiên cứu sinh tiến hành phân tích theo từng nội dung của QLNN đối với PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh để đưa ra nhận định cụ thể cho từng mặt của QLNN đối với PTNNLDL của tỉnh Ninh Bình. Trên cơ sở phân tích thực tiễn QLNN về PTNNLDL của một số địa phương trong và ngoài nước, nghiên cứu sinh đã đúc rút được hệ thống bài học có thể vận dụng cho tỉnh Ninh Bình.

#### **\* Phương pháp so sánh**

Phương pháp so sánh được sử dụng trong quá trình đánh giá các kết quả điều tra, phân tích, tổng hợp cũng như xu hướng biến động tăng giảm của các kết quả đó so với các mốc. Phụ thuộc vào mục tiêu, các mốc so sánh sẽ được xác định phù hợp với các điều kiện có thể so sánh được. Có 2 loại mốc cơ bản, bao gồm mốc thời gian (kỳ kế hoạch, kỳ trước, cùng kỳ năm trước...) và mốc không gian (so với bộ phận

chi tiết, so với tổng thể, so với đơn vị khác có điều kiện tương đương...). Phương pháp so sánh được tác giả vận dụng để nghiên cứu các vấn đề có liên quan đến sự phát triển của du lịch tỉnh Ninh Bình, thực trạng PTNNLDL tỉnh Ninh Bình qua các mốc thời gian.

**\* Phương pháp thống kê mô tả**

Phương pháp thống kê mô tả là phương pháp tập hợp các thông tin cần thiết để mô tả những đặc tính cơ bản của dữ liệu thu thập được từ nghiên cứu thực nghiệm qua các cách thức khác nhau. Cùng với phân tích đồ họa đơn giản, chúng tạo ra nền tảng của mọi phân tích định lượng về số liệu. Để hiểu được các hiện tượng và ra quyết định đúng đắn, cần nắm được các phương pháp cơ bản của mô tả dữ liệu. Nghiên cứu sinh sử dụng phương pháp này để tập hợp các thông tin cần thiết mô tả thực trạng phát triển du lịch và thực trạng QLNN đối với PTNNLDL của tỉnh Ninh Bình.

Tổng kết lại, bằng sự kết hợp các phương pháp nghiên cứu cho phép nghiên cứu sinh có được những thông tin đầy đủ, đa chiều, khách quan về thực trạng QLNN về PTNNLDL của tỉnh Ninh Bình theo khung nghiên cứu đã được xác lập. Số liệu, dữ liệu thu thập được đạt tính khoa học, đảm bảo phù hợp với nội dung nghiên cứu.

**Tiểu kết chương 1**

Trong chương 1 của luận án, nghiên cứu sinh đã tổng quan tình hình nghiên cứu các công trình trong nước và nước ngoài có liên quan đến đề tài luận án; xây dựng khung nghiên cứu của luận án; trình bày rõ phương pháp nghiên cứu sử dụng trong luận án. Từ việc tổng quan những công trình nghiên cứu của các tác giả trong nước và nước ngoài cho phép rút ra nhận định: chưa có nhiều công trình khoa học nghiên cứu chuyên sâu và trực tiếp về QLNN đối với PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh và cụ thể ở tỉnh Ninh Bình. Do đó, việc nghiên cứu sinh lựa chọn đề tài “*Quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình*” để làm luận án tiến sĩ là có kế thừa nhưng không trùng lặp với các công trình khoa học đã được công bố. Nghiên cứu sinh sử dụng kết hợp các phương pháp nghiên cứu, chú trọng phương pháp phỏng vấn và phương pháp điều tra xã hội học để thu thập những thông tin đa chiều, toàn diện, khách quan về thực trạng QLNN về PTNNLDL của tỉnh Ninh Bình.

## CHƯƠNG 2. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH CỦA ĐỊA PHƯƠNG CẤP TỈNH

### 2.1. Nguồn nhân lực du lịch và phát triển nguồn nhân lực du lịch

#### 2.1.1. Nguồn nhân lực du lịch

##### 2.1.1.1. Khái niệm và đặc điểm nguồn nhân lực du lịch

###### \* Khái niệm nguồn nhân lực du lịch

Trong các nền sản xuất trước đây, con người được coi là một yếu tố của quá trình sản xuất và lệ thuộc vào các tư liệu sản xuất khác. “*Con người là yếu tố phụ thuộc vào máy móc.*” (Fededric W. Taylor, 1911) Tuy nhiên, cùng với sự phát triển của sản xuất xã hội, con người dần trở thành nhân tố quan trọng có vai trò quyết định trong toàn bộ hệ thống các yếu tố tạo nên quá trình sản xuất, là nguồn lực sinh ra các nguồn lực khác. “*Lâu dài máy móc của công ty không còn quan trọng, cái quan trọng thực sự là năng lực nghiệp vụ, năng lực tổ chức các cấp nghiệp vụ và những sáng kiến ấn dấu trong vỏ não của nhân viên công ty.*” (Alvin Toffler, 1980) Từ những năm 1980, thuật ngữ “nguồn nhân lực” đã được sử dụng rộng rãi ở các quốc gia có nền kinh tế phát triển, phản ánh sự đánh giá lại vai trò của yếu tố con người. Tại Việt Nam, khái niệm “nguồn nhân lực” được nhắc đến thường xuyên từ khi bắt đầu công cuộc đổi mới đất nước.

“Nguồn nhân lực” theo nghĩa rộng nhất là “nguồn lực con người”, là tổng thể nguồn lực của từng cá nhân con người. Theo Phạm Minh Hạc (2012): “*Nguồn nhân lực được hiểu là nguồn lực con người được thể hiện thông qua số lượng dân cư, chất lượng con người (bao gồm thể lực, trí lực và năng lực phẩm chất).*” Theo Nguyễn Ngọc Quân (2012): “*Nguồn nhân lực của tổ chức bao gồm tất cả những người lao động làm việc trong một tổ chức đó, còn nhân lực được hiểu là nguồn lực của mỗi con người.*” Nguồn nhân lực cũng như nguồn lực vật chất hay nguồn lực tài chính là một bộ phận của các nguồn lực có khả năng huy động tham gia vào quá trình phát triển kinh tế xã hội. Nguồn nhân lực bao gồm toàn bộ dân cư có thể phát triển bình thường. Theo học giả Lâm Lợi (1993) thì nguồn nhân lực là nguồn nhân khẩu có năng lực lao động tất yếu, thích ứng được với nhu cầu phát triển kinh tế xã hội, xét về quy mô tổng tài nguyên nguồn nhân lực của một quốc gia hay một địa phương là chỉ tổng nhân khẩu của quốc gia hay địa phương đó.

“Nguồn nhân lực” theo nghĩa hẹp hơn tương ứng với “nguồn lao động”.

“*Nguồn nhân lực bao gồm toàn bộ dân cư có khả năng lao động.*” (Nguyễn Tiệp, 2005) Nguồn nhân lực với tư cách là nguồn cung cấp sức lao động cho xã hội sẽ bao gồm những người có khả năng lao động trong độ tuổi lao động và cả những người ngoài độ tuổi lao động. Nguồn nhân lực khi đó bằng tổng số người đang có việc làm, số người thất nghiệp và số lao động dự phòng.

Tiếp cận từ góc độ hẹp hơn nữa, “nguồn nhân lực” được hiểu là “lực lượng lao động”, bao gồm nhóm dân cư trong độ tuổi lao động và có khả năng lao động. Theo Đỗ Minh Cương và Mạc Văn Tiến (2004), nguồn nhân lực theo nghĩa hẹp là các tiềm năng của con người được lượng hóa theo một chỉ tiêu nhất định do luật định hoặc chỉ tiêu thống kê căn cứ vào độ tuổi và khả năng lao động, tức là có thể đo, đếm được mà quan trọng nhất trong đó là dân số hoạt động kinh tế thường xuyên (còn gọi là lực lượng lao động). Theo Tổng cục Thống kê Việt Nam (2019): “*Nguồn nhân lực bao gồm toàn bộ dân số từ đủ độ tuổi lao động trở lên, có khả năng lao động và họ đang làm việc thực tế tại các ngành nghề trong nền kinh tế.*” Theo tác giả Phạm Văn Đức (2008): “*Nguồn lực con người chỉ khả năng và phẩm chất của lực lượng lao động, đó không chỉ là số lượng và khả năng chuyên môn mà còn cả trình độ văn hóa, thái độ đối với công việc và mong muốn tự hoàn thiện của lực lượng lao động.*” Trong khuôn khổ của luận án, khái niệm nguồn nhân lực được hiểu là “lực lượng lao động”, chỉ khả năng đảm đương lao động chính của xã hội.

Khái niệm nguồn nhân lực luôn gắn với phạm vi lãnh thổ (địa phương, quốc gia) và các lĩnh vực hoạt động kinh tế xã hội cụ thể (các tổ chức, các ngành). Nguồn nhân lực của ngành bao gồm toàn bộ lực lượng lao động làm việc trong các tổ chức, đơn vị thuộc phạm vi ngành. Nguồn nhân lực của địa phương bao gồm toàn bộ lực lượng lao động (LLLĐ) trong địa phương (tỉnh, thành phố, quận, huyện, xã, phường). “*Nguồn nhân lực du lịch được hiểu là lực lượng lao động tham gia vào quá trình phát triển du lịch, bao gồm lao động trực tiếp và lao động gián tiếp.*” (Trần Sơn Hải, 2011). Đồng quan điểm với tác giả Trần Sơn Hải, khái niệm nguồn nhân lực du lịch (NNLDL) sử dụng trong luận án bao gồm toàn bộ lực lượng lao động tham gia vào quá trình hoạt động và phát triển của ngành du lịch. Kết hợp cách tiếp cận nguồn nhân lực theo ngành và theo địa phương, theo quan niệm của nghiên cứu sinh: “*Nguồn nhân lực du lịch của địa phương cấp tỉnh là lực lượng lao động tham gia vào quá trình lao động du lịch trong phạm vi hành chính của một tỉnh để tạo ra các sản phẩm du lịch và góp phần phát triển du lịch địa phương.*”

\* Đặc điểm nguồn nhân lực du lịch

NNLDL là một bộ phận cấu thành của nguồn nhân lực toàn bộ xã hội, được hình thành và phát triển trên cơ sở của sự phân công lao động xã hội, nên NNLDL mang đặc điểm chung của lao động xã hội như đáp ứng yêu cầu của xã hội, tạo ra của cải vật chất, thúc đẩy xã hội phát triển và phụ thuộc vào hình thái kinh tế xã hội. Du lịch là một lĩnh vực có nhiều nét đặc trưng nên NNLDL có những đặc điểm khác so với các ngành nghề khác.

*Thứ nhất*, về quy mô, ngành du lịch sử dụng số lượng lao động lớn, đặc biệt là nhân viên trực tiếp phục vụ khách. Ngoài chế biến món ăn, đồ uống là lao động sản xuất vật chất còn lại trong doanh nghiệp du lịch chủ yếu phục vụ các dịch vụ (phi sản xuất vật chất). Các dịch vụ này do người lao động trực tiếp tạo ra nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng, mức độ cơ giới hóa và tự động hóa thấp. Thời gian làm việc trong du lịch thường tương ứng với thời gian đến và đi của khách, tính chất công việc đòi hỏi phải có lực lượng lao động phục vụ liên tục về mặt thời gian 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần, làm việc cả vào ngày lễ, ngày nghỉ.

Khó có thể thống kê một cách chính xác số lượng của NNLDL. Nguyên nhân là do bên cạnh LLLĐ trực tiếp còn có LLLĐ gián tiếp, nguồn nhân lực cộng đồng tham gia phục vụ du lịch. Số lượng lao động có sự biến động mạnh giữa các quãng thời gian trong năm do ảnh hưởng của tính thời vụ. Các hoạt động du lịch thường diễn ra sôi động trong một thời gian nhất định của năm. Vào mùa cao điểm, các doanh nghiệp du lịch phải tuyển dụng thêm lao động thời vụ mới đủ đáp ứng nhu cầu kinh doanh, phục vụ khách. Đến mùa thấp điểm, doanh nghiệp du lịch buộc phải chấm dứt hợp đồng với những lao động thời vụ. Cường độ lao động trong hoạt động du lịch tuy không cao như các ngành công nghiệp nặng, độc hại, nhưng thường phải chịu áp lực tâm lý lớn và môi trường làm việc phức tạp do thường xuyên phải tiếp xúc với nhiều đối tượng khách khác nhau dẫn đến một bộ phận lao động có tâm lý muốn chuyển việc. Xu hướng muốn thay đổi môi trường làm việc và tính thời vụ dẫn đến mức độ luân chuyển lao động trong nội bộ ngành, tỷ lệ lao động vào ngành và rời khỏi ngành tương đối cao. [44]

*Thứ hai*, về chất lượng, NNLDL đa dạng về trình độ văn hóa, chuyên môn nghiệp vụ. Lao động du lịch có đại diện của cả hai nhóm lao động trí óc và lao động chân tay. Những người có trình độ đại học thường được bố trí ở các bộ phận quản lý, lễ tân, hướng dẫn viên, điều hành chương trình du lịch... Nhiều phần việc chỉ yêu cầu



lao động giản đơn dẫn đến tình trạng tỷ lệ lao động chưa tốt nghiệp phổ thông trung học khá cao. Mặt khác, xuất phát từ nhu cầu tổng hợp của khách du lịch nên trong du lịch sử dụng lao động thuộc nhiều ngành nghề với chuyên môn nghiệp vụ khác nhau, thường được chia làm các nhóm: Nghiệp vụ đặc trưng cho hoạt động kinh doanh du lịch như lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp, hướng dẫn viên, lái xe, điều hành chương trình du lịch,...; nghiệp vụ chuyên môn của một số ngành khác có liên quan đến hoạt động kinh doanh du lịch như: kế toán, ngân hàng, bán hàng, y tế và một số ngành chuyên môn về kỹ thuật như công nghệ thông tin, sửa chữa điện, nước,... Chất lượng lao động của người lao động không đồng nhất, phụ thuộc vào giới tính, tuổi tác, thể lực, trí thông minh, kinh nghiệm, động lực làm việc,... Việc đánh giá chất lượng lao động khi tuyển dụng, trả công phù hợp cho từng người vì vậy gặp khó khăn và phức tạp.

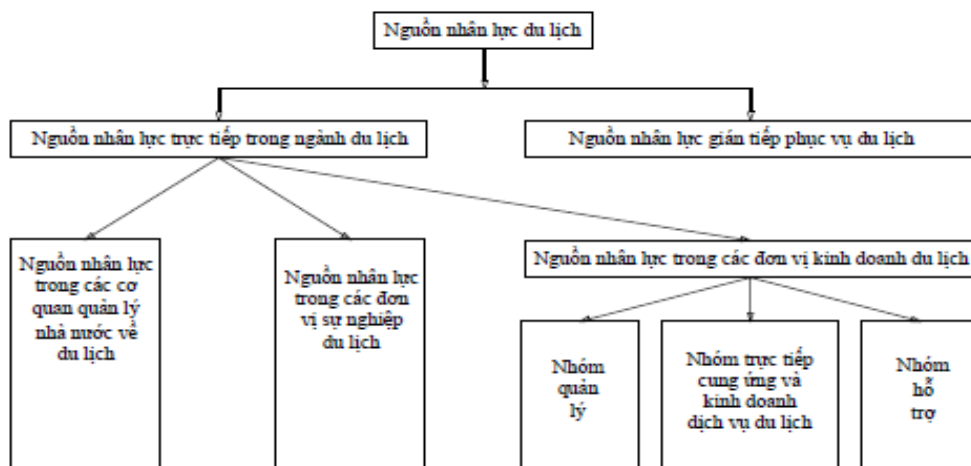
*Thứ ba*, xét về cơ cấu của nguồn nhân lực, tỷ lệ lao động trẻ, lao động nữ trong ngành du lịch cao hơn các ngành khác. Ngành du lịch đòi hỏi lực lượng lao động có sức khỏe, trẻ trung và nhanh nhẹn nên độ tuổi trung bình của ngành tương đối thấp. Lao động nữ thường ở độ tuổi từ 20 - 35 tuổi, tập trung chủ yếu ở các bộ phận lễ tân, bàn, bar, phòng, điều hành chương trình du lịch. Nam giới ở độ tuổi từ 25 - 45 tuổi, thường bố trí ở các bộ phận lái xe, bếp, sửa chữa bảo trì, bảo vệ, nhà hàng, hướng dẫn viên. Lao động có độ tuổi trung bình cao thường được bố trí ở những bộ phận quản lý vì đòi hỏi kinh nghiệm nghề nghiệp dày dặn. Nhiều lĩnh vực phục vụ khách du lịch như lễ tân, bàn, bar, buồng cần sự khéo léo, duyên dáng và cẩn thận của người phụ nữ nên tỷ lệ lao động nữ thường cao hơn lao động nam. Du lịch là ngành có định hướng tài nguyên rõ nét, các hoạt động du lịch thường diễn ra tại những nơi có nhiều tài nguyên du lịch và được đầu tư đồng bộ về hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật, vì vậy phần lớn lao động đã qua đào tạo đều tập trung tại những khu du lịch, trung tâm du lịch lớn, những khu vực còn lại thường rơi vào tình trạng thiếu lao động có trình độ. [19]

#### *2.1.1.2. Phân loại nguồn nhân lực du lịch*

NNLDL được phân loại theo nhiều tiêu thức, phổ biến là cách phân loại theo ngành nghề, theo không gian phục vụ hay theo dạng thức phục vụ. Theo Tổ chức Du lịch của Liên Hợp Quốc (UN Tourism), NNLDL trực tiếp (còn gọi là lao động trực tiếp làm việc trong ngành du lịch) được phân thành 7 nhóm ngành, nghề chủ yếu. Các nước ASEAN, trong văn bản “*Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau về các nghề du lịch*” đã xác định 32 chức danh công việc của 6 nghề phổ biến trong ngành du lịch là nghiệp

vụ lễ tân (tiền sảnh), nghiệp vụ buồng, kỹ thuật chế biến món ăn, đại lý lữ hành và nghiệp vụ điều hành chương trình du lịch. Theo không gian hoạt động và phục vụ, NNLDL được chia thành: NNLDL phục vụ tại các đầu mối giao thông, NNLDL phục vụ tại điểm đến du lịch, nguồn nhân lực làm nhiệm vụ QLNN về du lịch và hoạt động sự nghiệp du lịch. Căn cứ mối liên hệ với đối tượng phục vụ là khách du lịch, NNLDL được phân thành: NNLDL trực tiếp và NNLDL gián tiếp.

Kết hợp các tiêu thức phân loại, NNLDL được phân loại thành: Nguồn nhân lực trực tiếp làm việc trong ngành du lịch và nguồn nhân lực gián tiếp phục vụ du lịch.



**Hình 2.1. Phân loại nguồn nhân lực du lịch**

(Nguồn: Nghiên cứu sinh tổng hợp)

1) Nguồn nhân lực trực tiếp làm việc trong ngành du lịch gồm: Nguồn nhân lực trong các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch; nguồn nhân lực trong các đơn vị sự nghiệp du lịch và nguồn nhân lực trong các đơn vị kinh doanh du lịch.

- Nguồn nhân lực trong các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch từ trung ương đến địa phương giữ vai trò quan trọng nhất trong việc quản lý, đưa ra kế hoạch, tham mưu cho việc đề ra đường lối, hoạch định chính sách xây dựng chiến lược phát triển du lịch của quốc gia và từng địa phương. Họ đại diện cho nhà nước để hướng dẫn, giúp đỡ tạo điều kiện cho các doanh nghiệp du lịch kinh doanh có hiệu quả; đồng thời kiểm tra, giám sát các hoạt động kinh doanh. Nhóm nhân lực này chiếm tỷ trọng không lớn trong toàn bộ NNLDL nhưng có trình độ cao, toàn diện, vĩ mô về du lịch.

- Nguồn nhân lực trong các đơn vị sự nghiệp du lịch bao gồm những người làm công tác nghiên cứu phát triển du lịch, tư vấn, truyền thông du lịch, giáo dục

ngành nghiệp, giáo dục đại học du lịch, huấn luyện và bồi dưỡng du lịch. Họ làm việc trong các cơ sở đào tạo du lịch, các viện nghiên cứu, cơ quan truyền thông về du lịch. Đây là nhóm lao động có trình độ học vấn cao, có kiến thức chuyên sâu về du lịch, giữ vai trò quan trọng trong việc phát triển NNLDL, tác động lớn đến chất lượng, số lượng của NNLDL hiện tại và tương lai.

- Nguồn nhân lực trong các đơn vị kinh doanh du lịch là lực lượng lao động chiếm số lượng đông đảo nhất, có ảnh hưởng trực tiếp và lớn nhất đến chất lượng sản phẩm du lịch. Bao gồm:

+ Nhân lực quản lý trong các đơn vị kinh doanh du lịch có thể phân thành ba cấp bậc: quản lý cấp cao (tổng giám đốc, giám đốc), quản lý cấp trung (trưởng các bộ phận) và quản lý cấp cơ sở (trưởng nhóm). Để thực hiện tốt công việc quản lý tại các doanh nghiệp, tổ chức kinh doanh du lịch đòi hỏi nhóm nhân lực này phải có kiến thức, hiểu biết về lĩnh vực kinh doanh du lịch; nắm bắt các quy định, chính sách của nhà nước và địa phương về du lịch; am hiểu về văn hóa, phong tục tập quán, các điểm tham quan du lịch; có kỹ năng tổng hợp liên quan đến mọi hoạt động tác nghiệp của du lịch... Bên cạnh đó, họ cần có sự nhạy bén, quyết đoán, chịu được áp lực công việc trong môi trường cạnh tranh.

+ Nhóm trực tiếp cung ứng và kinh doanh dịch vụ du lịch đảm nhiệm các công việc phục vụ buồng, phục vụ bàn, chế biến món ăn, pha chế đồ uống, lễ tân... trong khách sạn, nhà hàng; đảm nhiệm công tác điều hành chương trình du lịch, marketing du lịch, hướng dẫn du lịch... trong các công ty lữ hành hay điều khiển phương tiện vận chuyển trong các công ty vận tải khách du lịch. Đây là nhóm lao động đông đảo, thuộc nhiều ngành nghề khác nhau và đòi hỏi phải tinh thông nghề nghiệp. Kỹ năng nghề nghiệp, kỹ năng giao tiếp của nhóm lao động này là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến quyết định mua, sử dụng dịch vụ và tạo nên sự hài lòng, thỏa mãn của du khách.

+ Nhóm hỗ trợ trong các đơn vị kinh doanh du lịch bao gồm nhân viên các phòng kế hoạch đầu tư, phòng tài chính kế toán, phòng vật tư thiết bị, phòng quản lý nhân sự hay nhân viên phụ trách công nghệ thông tin, sửa chữa điện nước, tạp vụ... Nhiệm vụ của họ là cung cấp phương tiện làm việc cho các bộ phận nghiệp vụ. Tùy thuộc vị trí mà đòi hỏi có kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp cụ thể như kỹ năng kế toán; khả năng sử dụng ngoại ngữ; kiến thức về cung ứng hàng hóa; hiểu biết về công nghệ thông tin; kỹ năng dọn vệ sinh môi trường...

2) Nguồn nhân lực gián tiếp phục vụ du lịch: bao gồm lao động làm việc trong các cơ quan nhà nước và doanh nghiệp mà một phần trong công việc của họ là phục vụ khách du lịch.

Các cơ quan nhà nước từ trung ương đến địa phương như: Ngoại giao, xuất nhập cảnh, hải quan, giao thông vận tải, y tế, văn hóa và chính quyền các cấp nơi có điểm tham quan du lịch.

Các doanh nghiệp gián tiếp phục vụ du lịch như: Hàng không, đường sắt, đường bộ, đường thủy, đường biển, các di tích lịch sử, danh lam thắng cảnh, các làng nghề truyền thống, các siêu thị, cửa hàng bán hàng hóa thủ công mỹ nghệ, nhà hát, rạp múa rối,...

## **2.1.2. Phát triển nguồn nhân lực du lịch**

### *2.1.2.1. Khái niệm và vai trò phát triển nguồn nhân lực du lịch*

\* Khái niệm phát triển nguồn nhân lực du lịch

Trong thời đại ngày nay, khi con người được đánh giá là một tài nguyên đặc biệt thì việc phát triển nguồn nhân lực (PTNNL) trở thành vấn đề được quan tâm hàng đầu. Cùng với khái niệm “nguồn nhân lực”, thuật ngữ “phát triển nguồn nhân lực” cũng được sử dụng phổ biến từ những năm 1980 trở lại đây.

“Phát triển” chỉ quá trình tăng tiến về mọi mặt của một sự vật hoặc một hiện tượng trong một giai đoạn nhất định. “Phát triển nguồn nhân lực” là quá trình tác động làm gia tăng giá trị của cá nhân người lao động hay làm hùng mạnh lực lượng lao động của tổ chức, của địa phương. *“Với cách tiếp cận phát triển từ góc độ cá nhân, phát triển nguồn nhân lực là quá trình làm cho con người trưởng thành, có năng lực xã hội (thể lực, trí lực, nhân cách) và tính năng động xã hội cao.”* (Trần Xuân Cầu, Mai Quốc Chánh, 2012). Khái niệm của Liên Hợp Quốc: *“Phát triển nguồn nhân lực được xác định nhằm nâng cao giá trị con người bằng cách bồi dưỡng năng lực để cải thiện chất lượng cuộc sống của họ, gia đình, tổ chức và xã hội.”* Khái niệm của Viện Kinh tế thế giới (2023): *“Phát triển nguồn nhân lực xét từ góc độ một đất nước là quá trình tạo dựng lực lượng lao động năng động có kỹ năng và sử dụng chúng có hiệu quả...”*.

Xét về khía cạnh nội dung, PTNNL bao gồm cả sự nâng cao về mặt chất lượng, thay đổi về mặt số lượng (quy mô), biến đổi cơ cấu nguồn nhân lực theo chiều hướng ngày càng tiến bộ. Tổ chức Giáo dục Khoa học và Văn hóa của Liên Hợp Quốc (UNESCO) cho rằng PTNNL là làm cho toàn bộ sự lãnh nghề của dân cư luôn luôn

phù hợp yêu cầu phát triển của đất nước. Trong khi đó, Tổ chức Lao động Thế giới ILO (2010) lại quan niệm PTNNL bao hàm phạm vi rộng hơn, không chỉ là sự chiếm lĩnh trình độ lành nghề hoặc vấn đề đào tạo nói chung, mà còn là sự phát triển năng lực và sử dụng năng lực đó vào việc làm có hiệu quả, cũng như thỏa mãn nghề nghiệp và cuộc sống cá nhân. Lực lượng lao động (LLLĐ) có chất lượng tốt nhưng thiếu hụt nhân lực và cơ cấu bất hợp lý (“thừa thầy thiếu thợ” hay “thừa thợ thiếu thầy”) đều kìm hãm sự phát triển. Vì vậy mà nội hàm của khái niệm “phát triển nguồn nhân lực” ngày càng được mở rộng, vấn đề chất lượng không còn là nội dung duy nhất cần đầu tư phát triển. *“Phát triển nguồn nhân lực là quá trình tạo ra sự biến đổi về số lượng và chất lượng nguồn nhân lực nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu phát triển kinh tế xã hội của đất nước, của địa phương.”* (Trần Xuân Cầu, Mai Quốc Chánh, 2012). *“Phát triển nguồn nhân lực là quá trình biến đổi nhân lực cả về số lượng, chất lượng và cơ cấu nhằm phát huy, khơi dậy những tiềm năng con người, phát triển toàn bộ nhân cách và từng bộ phận trong cấu trúc nhân cách, phát triển cả năng lực vật chất và năng lực tinh thần, tạo dựng và ngày càng nâng cao, hoàn thiện cả về đạo đức và tay nghề, cả về tâm hồn và hành vi từ trình độ chất lượng này lên trình độ chất lượng khác cao hơn, toàn diện hơn, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu nhân lực cho sự nghiệp phát triển đất nước.”* (Viện Nghiên cứu Quản lý Kinh tế Trung ương, 2014). Chất lượng, số lượng, cơ cấu nguồn nhân lực là ba nội dung có mối quan hệ chặt chẽ với nhau, cần phát triển đồng thời và tương thích với nhu cầu lao động, cũng như mục tiêu phát triển kinh tế xã hội của địa phương hay của tổ chức.

Về cách thức tiến hành, PTNNL bao gồm nhiều hoạt động có tổ chức, được đầu tư nhằm tạo ra nguồn lực con người đáp ứng nhu cầu phát triển. Theo nhà kinh tế học Nhật Bản Yoshihara Kunio (2016): *“Phát triển nguồn nhân lực là các hoạt động đầu tư để có được nguồn nhân lực với đủ số lượng và chất lượng đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế xã hội, đồng thời đảm bảo sự phát triển của mỗi cá nhân.”* Nhiều học giả xác định hoạt động học tập, giáo dục, đào tạo và phát triển là những cách thức chủ đạo để phát triển chất lượng nguồn nhân lực. Theo Tổ chức Hợp tác kinh tế Châu Á - Thái Bình Dương (APEC): *“Phát triển nguồn nhân lực được xem như là hoạt động học tập ở nơi làm việc nhằm mục đích cải thiện năng lực và năng suất lao động qua việc nâng cao kiến thức, kỹ năng và cải thiện tác phong, thái độ làm việc của người lao động trong một tổ chức”*. Theo tác giả Lê Thanh Hà (2009), PTNNL là tổng thể các hoạt động học tập có tổ chức được tiến hành trong những khoảng thời

gian nhất định để nhằm tạo ra sự thay đổi hành vi nghề nghiệp của người lao động. Phát triển nguồn nhân lực gồm ba loại hoạt động là: giáo dục, đào tạo và phát triển. Trong đó, “giáo dục” là các hoạt động học tập để chuẩn bị cho con người bước vào một nghề nghiệp hoặc chuyển sang một nghề nghiệp mới thích hợp hơn trong tương lai. “Đào tạo” là các hoạt động học tập nhằm giúp cho người lao động có thể thực hiện các chức năng, nhiệm vụ của mình một cách hiệu quả hơn, hoàn thành công việc hiện tại. “Phát triển” tập trung vào sự phát triển lâu dài của người lao động, vượt ra khỏi phạm vi công việc trước mắt, chuẩn bị cho họ theo kịp với sự thay đổi của cơ cấu tổ chức. Theo tác giả Trần Kim Dung (2010): *“Nguồn nhân lực được hiểu là nguồn lực con người của một địa phương, là yếu tố quan trọng, năng động nhất của tăng trưởng và phát triển kinh tế xã hội bao gồm tiềm lực nguồn nhân lực hiện hữu của địa phương và cả tiềm lực nguồn nhân lực bên ngoài dịch chuyển vào bên trong địa phương.”* Chính sách thu hút, tuyển dụng và bố trí sử dụng nguồn nhân lực là hoạt động làm tăng thêm số lượng và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Theo Viện Kinh tế Thế giới (2003): *“Phát triển nguồn nhân lực là các hoạt động nhằm nâng cao và khuyến khích đóng góp tốt hơn kiến thức và thể lực của người lao động, đáp ứng tốt hơn cho nhu cầu sản xuất. Kiến thức có được nhờ quá trình đào tạo và tiếp thu kinh nghiệm, trong khi đó thể lực có được nhờ chế độ dinh dưỡng, rèn luyện thân thể và chăm sóc y tế.”* Theo quan niệm này, đào tạo là nhằm nâng cao kiến thức, còn cải thiện chế độ dinh dưỡng, tạo dựng phong trào thể dục thể thao, các chính sách y tế là giải pháp nâng cao thể lực cho người lao động.

Tổng hợp lại, PTNNL là tổng thể những cách thức tiến hành để biến đổi nguồn nhân lực về mặt số lượng từ ít đến nhiều, về mặt chất lượng từ trình độ thấp lên trình độ cao hơn, về mặt cơ cấu từ bất hợp lý về ngành nghề, độ tuổi, giới tính, vùng miền trở nên hợp lý hơn; nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế xã hội của một địa phương hoặc phát triển hoạt động sản xuất kinh doanh của một tổ chức hay một ngành nghề. Thực tế, sự biến đổi nguồn nhân lực về mặt số lượng một cách hợp lý, đảm bảo đủ lao động sẽ hiệu quả hơn trường hợp phát triển quá nhiều hoặc quá ít lao động, dẫn tới dư thừa hay thiếu hụt so với nhu cầu gây nên những khó khăn, trở ngại trong sử dụng nguồn nhân lực. Theo đó, nghiên cứu sinh quan niệm: *“Phát triển nguồn nhân lực du lịch là tổng thể các hình thức, phương pháp, chính sách, biện pháp nhằm hợp lý hóa về mặt số lượng, nâng cao chất lượng, điều chỉnh cơ cấu nguồn nhân lực*

*du lịch cho phù hợp với yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội và yêu cầu phát triển du lịch từng thời kỳ.”*

**\* Vai trò phát triển nguồn nhân lực du lịch**

Nguồn nhân lực là yếu tố quan trọng nhất tạo nên sức mạnh của mỗi lãnh thổ, quyết định sự thành bại của mỗi tổ chức bởi vì mọi của cải vật chất đều được làm ra từ bàn tay và khối óc của con người. Trong các nguồn lực tham gia vào quá trình phát triển kinh tế xã hội bao gồm nguồn nhân lực, nguồn tài nguyên, nguồn vốn và khoa học công nghệ thì nguồn nhân lực có vai trò quyết định. Trong khi các nguồn lực như vốn, tài nguyên thiên nhiên không có sức mạnh tự thân, sẽ bị cạn kiệt dần trong quá trình khai thác và sử dụng thì nguồn nhân lực là vô tận, có khả năng phục hồi, tự tái sinh và phát triển. Các nguồn lực khác chỉ phát huy được tác dụng khi kết hợp với nguồn lực con người. Vai trò quyết định của nguồn nhân lực càng nổi bật trong điều kiện xã hội chuyển dần sang nền kinh tế tri thức, ở đó các nguồn lực về vốn, công nghệ, tài nguyên đang giảm dần vị thế, thay vào đó là trí tuệ, khả năng sáng tạo của con người được đề cao. Trước xu thế hội nhập, toàn cầu hóa, nguồn nhân lực chính là yếu tố chủ đạo làm nên khả năng cạnh tranh của toàn bộ nền kinh tế nói chung, của từng ngành và từng doanh nghiệp nói riêng.

NNL DL là một bộ phận của nguồn nhân lực của một quốc gia, có vai trò quan trọng trong việc phát triển ngành du lịch và của nền kinh tế. Ngành du lịch đòi hỏi nguồn nhân lực lớn; sản phẩm chủ yếu là dịch vụ; đối tượng phục vụ là khách hàng với nhu cầu rất đa dạng; mức độ cơ giới hóa, tự động hóa của ngành không cao... vì thế mà con người trở thành yếu tố chính quyết định hiệu quả kinh doanh, năng lực cạnh tranh của bất kỳ một cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp du lịch nào.

NNL DL là chủ thể tạo ra các yếu tố cấu thành nên cung du lịch. Người lao động thông qua việc khai thác các tài nguyên du lịch, sáng tạo ra các dịch vụ, hàng hóa cung ứng cho khách du lịch đưa lại lợi nhuận cho doanh nghiệp và đóng góp vào ngân sách nhà nước. Ngay cả đối với tài nguyên du lịch tự nhiên không do con người tạo ra, nhưng vẫn cần bàn tay con người vun đắp, tu bổ, hoàn thiện và phát triển. Du lịch phát triển sẽ kéo theo sự thay đổi rất lớn từ phía cầu du lịch về quy mô và chất lượng, nên cung du lịch và chủ thể tạo ra cung chính là>NNL DL phải thay đổi để thích ứng.

Với đặc thù của hoạt động du lịch là khách du lịch muốn thụ hưởng các sản phẩm du lịch thì phải thực hiện chuyến đi đến những điểm cung cấp dịch vụ; quá

trình sản xuất và tiêu thụ dịch vụ du lịch diễn ra đồng thời, thông qua đội ngũ lao động phục vụ trực tiếp, nên chất lượng của nguồn nhân lực ảnh hưởng trực tiếp, quyết định đến chất lượng của sản phẩm du lịch. Khách du lịch không chỉ tiêu dùng khía cạnh vật chất của sản phẩm mà còn cảm nhận các yếu tố phi vật chất như tinh thần, thái độ, tác phong của nhân viên cung ứng sản phẩm. Từng cử chỉ, hành động, lời nói của nhân viên trực tiếp đều có thể tạo ra cho du khách một cảm nhận không chỉ về nhân viên đó, về dịch vụ mà về cả doanh nghiệp và hình thành ấn tượng về điểm đến. Không những quyết định đến chất lượng của sản phẩm, nguồn nhân lực còn quyết định đến khả năng đa dạng hóa sản phẩm, gia tăng khả năng cạnh tranh, thúc đẩy thương mại hóa và hiệu quả của hoạt động kinh doanh. Trên thực tế, các kỹ năng của lao động du lịch chính là vũ khí cạnh tranh quan trọng trong thế kỷ XXI. Chất lượng NNLĐL ảnh hưởng trực tiếp tới môi trường phát triển của ngành. PTNNLĐL là trọng tâm để nâng cao hình ảnh ngành du lịch của một địa phương.

PTNNLĐL chính vì vậy mà được xem là hoạt động đầu tư nhằm tạo ra nguồn lực con người với số lượng và chất lượng đáp ứng nhu cầu phát triển của ngành, đồng thời thực hiện sự phân bố nguồn nhân lực hợp lý theo lãnh thổ nhằm khai thác tối đa tiềm năng, lợi thế du lịch của địa phương, đồng thời làm thay đổi bộ mặt và sức sống của nền kinh tế địa phương.

#### *2.1.2.2. Các hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch*

Trong công tác phát triển nguồn nhân lực du lịch, bên cạnh sự nỗ lực của doanh nghiệp du lịch, không thể không kể đến vai trò quan trọng của các cơ quan quản lý nhà nước (CQQLNN) về du lịch. Các hoạt động PTNNL của CQQLNN và doanh nghiệp du lịch bao gồm: Hoạt động thu hút, sử dụng, đãi ngộ NNLĐL; Hoạt động đào tạo, bồi dưỡng NNLĐL; Hoạt động liên kết, hợp tác PTNNLĐL; Hoạt động QLNN đối với PTNNLĐL.

##### *1) Hoạt động thu hút, sử dụng, đãi ngộ nguồn nhân lực du lịch*

Những biện pháp tạo sức hấp dẫn đối với NNLĐL là hoạt động làm tăng thêm số lượng, nếu thực hiện tốt sẽ góp phần hoàn thiện NNLĐL về mặt chất lượng và cơ cấu. CQQLNN về du lịch và doanh nghiệp kinh doanh du lịch cần xây dựng chính sách thu hút nhân lực, trong đó xác định mục tiêu, nguồn thu hút bên trong hay bên ngoài, chính sách ưu đãi mạnh về thu nhập, điều kiện sinh hoạt (nhà ở, đất đai sinh kế, chi phí sinh hoạt), cơ hội việc làm hấp dẫn, cơ hội thăng tiến, môi trường làm việc...



Bố trí và sử dụng lao động cũng rất quan trọng nhằm tạo cho môi trường công việc phù hợp cho người lao động phát huy tối đa khả năng. Xây dựng chính sách sử dụng lao động cần phải tính toán đến điều kiện làm việc, đặc trưng công việc và yêu cầu của từng vị trí nhằm bố trí lao động “đúng người, đúng việc” để người lao động phát huy tối đa năng lực, sở trường và ý chí trong công việc nhằm đưa tới kết quả làm việc cao nhất.

Đãi ngộ nhân sự thực chất là tạo ra môi trường làm việc tốt nhất và đảm bảo các chế độ mà người lao động được hưởng khi đã tham gia lao động tại doanh nghiệp. Đặc trưng của lao động trong ngành dịch vụ nói chung và ngành du lịch nói riêng là phải chịu đựng sức ép về mặt tâm lý do phải phục vụ các nhu cầu đa dạng của khách hàng cho nên việc tạo ra điều kiện làm việc thuận lợi và động lực phù hợp là cần thiết đối với mỗi doanh nghiệp muốn giữ chân người lao động. Đãi ngộ có thể được tổ chức, triển khai thực hiện bằng nhiều cách khác nhau, có thể kể đến như: Đãi ngộ thông qua các công cụ tài chính (chính sách tiền lương, tiền thưởng, phụ cấp, trợ cấp, phúc lợi...) được xác định mức xứng đáng; đãi ngộ thông qua các công cụ phi tài chính (phong trào thi đua, phong trào thể thao, giải trí; điều kiện làm việc như đảm bảo có đầy đủ các trang thiết bị, cơ sở hạ tầng, thời gian làm việc...). Hoạt động đãi ngộ có sức mạnh tổng hợp, có thể góp phần phát triển cả số lượng, chất lượng và cơ cấu NNLDL. Để xây dựng chế độ đãi ngộ cho phù hợp đòi hỏi nhà quản trị phải am hiểu người lao động, nắm bắt được nhu cầu của người lao động, tình hình thực tế của doanh nghiệp và mục tiêu, chiến lược phát triển. Mỗi chế độ đãi ngộ khi đưa ra ứng dụng đều cần cân nhắc, tính toán kỹ thông qua việc chuẩn bị nhân lực thực hiện, cơ sở vật chất và các điều kiện khác.

## *2) Hoạt động đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch*

Các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng quyết định nội dung PTNNLDL về mặt chất lượng. Theo tác giả Đinh Thị Hải Hậu (2014): “*Phát triển nguồn nhân lực du lịch là quá trình thúc đẩy việc học tập có tính tổ chức nhằm tăng thêm về số lượng, nâng cao chất lượng và thiết lập cơ cấu nguồn nhân lực hợp lý thông qua việc thực hiện các hoạt động học tập, hoạt động đào tạo kỹ năng và hoạt động phát triển đáp ứng yêu cầu phát triển của ngành du lịch một quốc gia.*” Như vậy, để nâng cao chất lượng NNLDL cần tiến hành ba hoạt động: hoạt động học tập, hoạt động đào tạo kỹ năng và hoạt động phát triển. Trong đó, “hoạt động học tập” là hoạt động để chuẩn bị cho con người bước vào nghề du lịch hoặc từ nghề khác chuyển sang làm việc trong ngành

du lịch. “Hoạt động đào tạo kỹ năng” là hoạt động học tập nhằm giúp con người lao động du lịch nâng cao trình độ, kỹ năng về du lịch để thực hiện hiệu quả hơn chức năng, nhiệm vụ của mình. “Hoạt động phát triển” là hoạt động học tập vượt ra khỏi phạm vi công việc trước mắt của người lao động du lịch, nhằm mở ra cho họ công việc mới dựa trên những định hướng tương lai của các tổ chức quản lý, đào tạo và kinh doanh du lịch.

Công tác nâng cao chất lượng NNL được thực hiện thông qua việc xây dựng, tổ chức các khóa đào tạo (đào tạo mới, đào tạo lại, đào tạo tại chỗ), các lớp bồi dưỡng và hoạt động phát triển khác như tổ chức hội nghị, hội thảo, tọa đàm, tổ chức tham quan học hỏi kinh nghiệm trong và ngoài nước...

### *3) Hoạt động liên kết, hợp tác phát triển nguồn nhân lực du lịch*

Liên kết là hình thức phối hợp các hoạt động do các tổ chức, cá nhân tự nguyện tiến hành, nhằm cùng đề ra và thực hiện các chủ trương, biện pháp liên quan đến công việc của các bên tham gia, thúc đẩy hoạt động phát triển theo hướng có lợi nhất cho các bên. Hoạt động liên kết phát triển NNLDL chính là việc xây dựng cơ chế gắn kết chặt chẽ hoạt động giữa CQQLNN về du lịch (Nhà nước), cơ sở đào tạo về du lịch (nhà trường) và cơ sở kinh doanh du lịch (nhà doanh nghiệp) để có thể đạt mục tiêu nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực làm du lịch của địa phương. Hiện nay còn có khoảng cách khá xa giữa chất lượng đào tạo và nhu cầu sử dụng, do đó cần tăng cường sự phối kết hợp giữa cơ sở đào tạo, đơn vị nghiên cứu với bên sử dụng NNL và chú trọng hơn nữa công tác đào tạo theo nhu cầu.

Bên cạnh đó, hoạt động mở rộng quan hệ hợp tác, thúc đẩy sự giao lưu hợp tác về NNLDL giữa các địa phương và các quốc gia là cơ hội trao đổi, học hỏi kinh nghiệm, tạo mặt bằng chất lượng nguồn nhân lực tương đối thống nhất giữa các vùng miền, đồng thời khắc phục những mâu thuẫn, bất hợp lý về nguồn nhân lực, chia sẻ tình trạng thiếu hụt nguồn nhân lực trong những lúc cao điểm. Đẩy mạnh hợp tác, giao lưu với các nước có trình độ đào tạo tiên tiến để từng bước tiếp thu, chuyển giao công nghệ đào tạo đáp ứng nhu cầu đào tạo nhân lực chất lượng cao.

### *4) Hoạt động quản lý nhà nước đối với phát triển nguồn nhân lực du lịch*

Nhà nước thực hiện vai trò định hướng, điều tiết PTNNLDL thông qua việc ban hành chiến lược, quy hoạch, kế hoạch và chương trình PTNNLDL.

CQQLNN về du lịch cùng các cơ quan hữu quan sử dụng công cụ pháp luật và hệ thống chính sách tác động vào các mối quan hệ sản xuất, quan hệ lao động và

quản lý để điều chỉnh, định hướng sự phát triển của NNLDL phù hợp với mục tiêu phát triển. Những chính sách vĩ mô PTNNL gồm: Chính sách về giáo dục đào tạo; chính sách bảo vệ, chăm sóc sức khỏe nguồn nhân lực; chính sách phát triển thể dục thể thao cộng đồng. Chính sách cơ bản PTNNLDL gồm: Chính sách thu hút đầu tư phát triển mạng lưới cơ sở đào tạo du lịch (chính sách ưu đãi thuế, tiếp cận vốn vay, chính sách giao đất, hỗ trợ giải phóng mặt bằng), thu hút người học du lịch (chính sách hỗ trợ chi phí đào tạo, nhà ở, khen thưởng, tôn vinh); chính sách thu hút lao động du lịch, chính sách sử dụng lao động qua đào tạo du lịch...

Nhằm đảm bảo các chiến lược, chính sách PTNNLDL thực sự đi vào cuộc sống, phù hợp với nhu cầu phát triển ngành du lịch và cũng để có những điều chỉnh kịp thời, CQQLNN phải thường xuyên thực hiện thanh tra, kiểm tra, giám sát việc tuyển dụng và sử dụng lao động, việc đảm bảo quyền lợi và nghĩa vụ cho người lao động của các cơ sở kinh doanh du lịch.

## **2.2. Quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch của địa phương cấp tỉnh**

### **2.2.1. Khái niệm, mục tiêu và chủ thể quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực của địa phương cấp tỉnh**

\* Khái niệm quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch

“Quản lý” là một phạm trù có liên quan mật thiết với hợp tác và phân công lao động. C.Mác coi việc xuất hiện quản lý như là kết quả tất yếu của sự chuyên môn hóa quá trình lao động cá biệt, tản mạn, độc lập với nhau thành một quá trình xã hội được phối hợp lại. Theo tác giả Koonz (2003): “*Quản lý là sự tác động có chủ đích của chủ thể quản lý tới đối tượng quản lý bằng cơ chế tác động (nguyên tắc, phương pháp, công cụ) nhằm đạt mục tiêu đề ra*”. Theo tác giả Mary Parker Follett (1941): “*Quản lý là nghệ thuật đạt mục tiêu thông qua con người*”. Theo Henry Fayol (1916): “*Quản lý là một tiến trình bao gồm các khâu lập kế hoạch, tổ chức, lãnh đạo và kiểm tra các nỗ lực của mỗi thành viên trong tổ chức và sử dụng tất cả các nguồn lực khác nhau của tổ chức nhằm đạt được mục tiêu đã định trước*”.

“Quản lý nhà nước” xuất hiện và tồn tại cùng với sự xuất hiện và tồn tại của nhà nước và được xác định là một dạng quản lý xã hội đặc biệt. QLNN là sự quản lý bằng quyền lực nhà nước, ý chí nhà nước, thông qua bộ máy nhà nước làm thành hệ thống tổ chức điều khiển quan hệ xã hội và hành vi hoạt động của con người để đạt được mục tiêu kinh tế - xã hội theo những thời gian nhất định với hiệu quả cao. Theo

giáo trình Quản lý hành chính nhà nước, Học viện Hành chính Quốc gia: *“Quản lý nhà nước là sự tác động có tổ chức và điều chỉnh bằng quyền lực nhà nước đối với các quá trình xã hội và hành vi hoạt động của con người để duy trì và phát triển các mối quan hệ xã hội và trật tự pháp luật nhằm thực hiện những chức năng và nhiệm vụ của nhà nước trong công cuộc xây dựng xã hội chủ nghĩa và bảo vệ tổ quốc xã hội chủ nghĩa.”* QLNN có vai trò quan trọng trong việc điều chỉnh và định hướng xã hội theo mục tiêu đã đề ra. Quyền lực của nhà nước được thể hiện thông qua công cụ pháp luật và được đảm bảo bằng các biện pháp cưỡng chế nhà nước. QLNN phải dựa trên cơ sở nền tảng của một thể chế nhất định và cần có một cơ chế quản lý thích hợp để vận hành.

Hoạt động QLNN được thể hiện trong tất cả mọi lĩnh vực của đời sống xã hội như: kinh tế, giáo dục, quốc phòng, an ninh, văn hóa... theo đó hoạt động QLNN về du lịch thuộc lĩnh vực kinh tế. QLNN về kinh tế là việc nhà nước sử dụng quyền lực của mình, thông qua cơ chế quản lý kinh tế nhằm đảm bảo tốc độ tăng trưởng và phát triển của nền kinh tế quốc dân. Cơ chế quản lý kinh tế bao gồm hệ thống kế hoạch hóa (chiến lược, quy hoạch, kế hoạch...), hệ thống đôn bẫy kinh tế và khuyến khích kinh tế (tài chính, thuế, tín dụng), hệ thống chính sách, pháp luật, thanh tra và kiểm tra.

*“Quản lý nhà nước về du lịch là làm chức năng quản lý vĩ mô về du lịch, không làm chức năng chủ quản, không làm chức năng kinh doanh thay các doanh nghiệp du lịch. Việc quản lý đó được thông qua các công cụ quản lý vĩ mô, nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp thuộc các thành phần kinh tế khác nhau hoạt động trên lĩnh vực kinh tế du lịch. Quản lý nhà nước về du lịch nhằm đưa du lịch phát triển theo định hướng chung của tiến trình phát triển của đất nước.”* (Nguyễn Văn Đính, Trần Thị Minh Hòa, 2008). QLNN về du lịch bao gồm: QLNN về tài nguyên môi trường du lịch, QLNN về tài chính tiền tệ, QLNN về đối ngoại, QLNN về phát triển nguồn nhân lực du lịch...

Như vậy, QLNN về PTNNLDL là một bộ phận của QLNN về du lịch, là sự tác động có tổ chức của Nhà nước thông qua công cụ và phương thức mang bản chất quyền lực nhà nước để điều chỉnh và định hướng hoạt động PTNNLDL nhằm đạt được những mục tiêu định trước. Cụ thể hơn từng khía cạnh của khái niệm, ta thấy:

*Thứ nhất*, QLNN về PTNNLDL là tập hợp những nhiệm vụ QLNN khác nhau nhằm tạo ra NNLDL đủ về mặt số lượng, nâng cao chất lượng và hợp lý về cơ cấu, đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch trong từng giai đoạn.

*Thứ hai*, chủ thể QLNN, tùy theo thể chế chính trị của mỗi quốc gia và hệ thống cơ quan lập pháp của từng quốc gia. Có thể là Quốc hội hoặc Nghị viện thực hiện ban hành luật và các văn bản quy phạm pháp luật về PTNNL quốc gia, PTNNLDL quốc gia. Chính phủ, Thủ tướng chính phủ thực hiện ban hành các nghị định, thông tư, quyết định, chỉ thị... về điều chỉnh hoạt động PTNNLDL. Bộ hoặc cơ quan ngang bộ quản lý trực tiếp ngành du lịch của quốc gia.

*Thứ ba*, đối tượng QLNN là các hoạt động PTNNLDL bao gồm: thu hút, tuyển dụng, bố trí, sử dụng, đào tạo, bồi dưỡng, tạo động lực,... đối với nguồn nhân lực ở các CQQLNN về du lịch và doanh nghiệp kinh doanh du lịch trên địa bàn.

*Thứ tư*, nội dung QLNN về PTNNLDL bao gồm: 1) Xây dựng chiến lược, quy hoạch, kế hoạch PTNNLDL; 2) Xây dựng và ban hành chính sách, văn bản quy phạm pháp luật về PTNNLDL; 3) Tổ chức triển khai thực hiện bao gồm tổ chức bộ máy thực thi và tổ chức các hoạt động thực thi PTNNLDL; 4) Thanh tra, kiểm tra, giám sát thực hiện PTNNLDL,...

*Thứ năm*, về phương pháp quản lý, chủ thể quản lý sử dụng linh hoạt các phương pháp kinh tế/ phương pháp hành chính/ phương pháp giáo dục tác động lên đối tượng quản lý để đạt được mục tiêu.

*Thứ sáu*, công cụ quản lý được chủ thể quản lý sử dụng bao gồm: 1) Pháp luật, nhà nước sử dụng Hiến pháp của quốc gia và các văn bản luật và dưới luật để điều chỉnh hoạt động QLNN về PTNNLDL; 2) Chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, chương trình phát triển ngành du lịch; kế hoạch phát triển NNLDL hàng năm của bộ chủ quản; quy hoạch, kế hoạch PTNNLDL của địa phương; 3) Chính sách gồm: Chính sách PTNNL và chính sách PTNNLDL của quốc gia; chính sách PTNNLDL của địa phương; 4) Công cụ vật chất bao gồm vốn, trang thiết bị, khoa học công nghệ, hệ thống thông tin từ trung ương đến địa phương trong PTNNLDL.

Tựu chung lại, khái niệm QLNN về PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh được hiểu đầy đủ như sau: “*Quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch của địa phương cấp tỉnh là quá trình hoạch định, tổ chức thực hiện, kiểm tra, đánh giá các hình thức, phương pháp, chính sách, biện pháp nhằm tạo ra nguồn nhân lực du lịch*

*đủ về số lượng, nâng cao chất lượng và hợp lý hóa cơ cấu, đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch của địa phương trong từng giai đoạn.”*

\* Mục tiêu quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch

QLNN về PTNNLDL là tập hợp những nhiệm vụ QLNN khác nhau nhằm đạt được đồng thời ba mục tiêu: PTNNLDL hợp lý về mặt số lượng, chất lượng và cơ cấu. Trong thực tế thường tồn tại cách nhìn thiên lệch về một trong ba yếu tố, hầu hết là nhấn mạnh đến chất lượng NNLDL, mà chưa quan tâm đúng mức đến số lượng và cơ cấu NNLDL.

*1) Phát triển nguồn nhân lực du lịch đủ về mặt số lượng*

Một trong những mục tiêu của QLNN về PTNNLDL là sự điều chỉnh hợp lý về số người làm du lịch. Sự biến động về quy mô nguồn nhân lực được biểu hiện qua sự tăng lên hoặc giảm đi về số lượng và tốc độ tăng trưởng hàng năm hoặc qua các giai đoạn. Sự PTNNL về số lượng một cách hợp lý là tạo ra số lượng người lao động tương ứng với sự phát triển của hoạt động du lịch trên địa bàn, tương xứng với các yếu tố có liên quan như điều kiện cơ sở vật chất kỹ thuật, lượng du khách. Sự phát triển quá nhiều hoặc quá ít sẽ tạo ra sự dư thừa hay thiếu hụt so với nhu cầu của ngành đều gây nên những khó khăn, trở ngại trong sử dụng nguồn nhân lực.

Cần chú ý đến số lượng lao động thường xuyên, thời vụ, trong đó quan tâm đến số lượng lao động thường xuyên bởi đây là nhóm lao động đảm bảo sự ổn định lao động du lịch của đơn vị và đóng vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Bên cạnh NNLDL trực tiếp, số lượng nguồn nhân lực du lịch còn bao gồm số lượng nhân lực du lịch gián tiếp, những người không tham gia trực tiếp vào hoạt động du lịch, nhưng không kém phần quan trọng như cộng đồng dân cư ở các điểm đến du lịch, thường là gấp đôi NNLDL trực tiếp. Trong thực tế hiện nay, việc PTNNLDL gián tiếp chưa được quan tâm đúng mức.

NNLDL được hình thành, phát triển từ các cơ sở đào tạo du lịch và các ngành, nghề khác. Số học sinh, sinh viên được đào tạo từ các trung tâm, trung cấp, cao đẳng và đại học là nguồn cung cấp nhân lực chủ yếu cho du lịch. Tuy nhiên, trong thực tế một số lao động được đào tạo đúng ngành nghề nhưng lại làm trong lĩnh vực khác và ngược lại cũng có những lao động chưa được đào tạo chuyên ngành du lịch nhưng vẫn làm việc trong ngành du lịch. Việc đảm bảo NNLDL đủ về số lượng còn phụ thuộc vào việc hoạch định, tuyển chọn, thu hút lao động từ các ngành nghề và từ các địa phương khác chuyển sang nhằm đảm bảo thực hiện thành công chiến lược, quy hoạch,

kế hoạch phát triển du lịch do địa phương đề ra. Du lịch là một ngành mang tính quốc tế cao và hoạt động không biên giới nên số lượng NNLDL còn phụ thuộc vào việc thu hút và sử dụng lao động quốc tế. Đối với các nước có ngành du lịch phát triển thường thuê lao động ở các quốc gia khác vào làm việc, chủ yếu là ở các vị trí lao động trực tiếp cung cấp dịch vụ. Ngược lại ở các quốc gia đang phát triển hoặc kém phát triển cả về kinh tế và du lịch, thì nhu cầu về nguồn nhân lực có trình độ quản lý và chuyên môn cao về du lịch là rất lớn.

### *2) Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch*

Du lịch là ngành kinh tế dịch vụ. Chất lượng dịch vụ là sự phù hợp của sản phẩm dịch vụ thỏa mãn yêu cầu đề ra hoặc định trước của du khách, phụ thuộc vào cảm nhận của khách hàng. Sự cảm nhận nảy sinh trong quá trình tiếp xúc giữa du khách với nhân viên, cán bộ trong ngành du lịch. Do đó chất lượng đội ngũ lao động là thành tố quan trọng tạo nên chất lượng sản phẩm du lịch và quyết định hiệu quả kinh doanh du lịch.

Tương tự các ngành kinh tế khác, trình độ nghiệp vụ của người lao động là vấn đề có tính then chốt đối với sự phát triển của ngành du lịch. Đặc điểm của ngành du lịch là làm việc trực tiếp với cường độ kéo dài, áp lực cao, nên điều kiện được xem là tiên quyết của nhân lực du lịch là cần sức khỏe về thể lực và trí lực. So với các ngành kinh tế khác, du lịch đòi hỏi có sự giao tiếp, tương tác rộng và trực tiếp hơn đối với khách hàng trong và ngoài nước, do đó đòi hỏi cao không chỉ về trình độ nghiệp vụ mà còn về phong cách, thái độ giao tiếp, khả năng ngoại ngữ của cán bộ, nhân viên trong ngành.

Mục tiêu của QLNN đối với PTNNLDL về mặt chất lượng không những bao hàm việc tăng cường trí lực, tâm lực, thể lực của LLLĐ mà còn tạo ra những năng lực mới cho nguồn nhân lực sẵn sàng thích ứng với những thay đổi của thời đại.

### *3) Chuyển dịch cơ cấu nguồn nhân lực du lịch theo hướng hợp lý, tiến bộ*

Đồng thời với việc điều chỉnh về số lượng và nâng cao chất lượng thì cơ cấu NNLDL cũng cần chuyển dịch theo hướng tiến bộ. Cơ cấu nguồn nhân lực được xác định theo: địa giới, lĩnh vực hoạt động, trình độ đào tạo, ngành nghề chuyên môn, giới tính và độ tuổi... Trong đó, cơ cấu theo địa giới thể hiện sự phân bổ nhân lực du lịch giữa các địa phương. Cơ cấu theo lĩnh vực hoạt động bao gồm khu vực QLNN, khu vực sự nghiệp và khu vực kinh doanh (khách sạn, nhà hàng, lữ hành, các dịch vụ khác). Cơ cấu theo công việc bao gồm quản lý, giám sát và lao động trực tiếp.

Cơ cấu theo nghề bao gồm lễ tân, phục vụ buồng, chế biến món ăn, hướng dẫn du lịch, điều hành tour, điều khiển phương tiện vận chuyển khách du lịch...

Mục tiêu của QLNN đối với PTNNLDL về cơ cấu không chỉ đơn thuần là sự thay đổi tỷ lệ lao động giữa các nhóm của nguồn nhân lực mà cần phải nâng cao tỷ trọng lao động đã qua đào tạo và tỷ trọng lao động có trình độ cao đẳng, đại học trở lên qua các năm. Tỷ trọng này càng cao thì phản ánh chất lượng nhân lực càng tốt. Cần đặc biệt quan tâm đến sự hợp lý của cơ cấu theo ngành nghề bởi một số vị trí việc làm trong hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch có tính chuyên môn hóa cao nên người lao động phải được đào tạo chuyên ngành phù hợp mới đáp ứng được yêu cầu công việc. Cơ cấu “nguồn” phải thể hiện sự chủ động, hợp lý cung cấp đủ nguồn đáp ứng nhu cầu phát triển. Muốn xác định được cơ cấu NNLDL hợp lý phải xuất phát từ các căn cứ sau: Nhiệm vụ (loại công việc) mà nguồn nhân lực đó phải thực hiện; quy mô của nhiệm vụ mà nguồn nhân lực phải có; thời gian mà nhiệm vụ đó phải thực hiện; nguồn lực mà nguồn nhân lực có thể sử dụng.

Hoạt động trong lĩnh vực du lịch mang tính tổng hợp, liên ngành, việc xác định cơ cấu lao động hợp lý có ý nghĩa quan trọng trong quá trình phục vụ, cung cấp sản phẩm đáp ứng nhu cầu đa dạng của du khách. Cơ cấu lao động hợp lý sẽ làm tăng năng suất lao động, tạo ra nhiều của cải vật chất cho xã hội.

#### **\* Chủ thể quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch của địa phương cấp tỉnh**

Bộ máy tổ chức phát triển nguồn nhân lực du lịch hiện nay ở Việt Nam được phân thành: Bộ máy tổ chức QLNN về PTNNLDL ở trung ương; bộ máy tổ chức QLNN về PTNNLDL ở địa phương; bộ máy tổ chức quản lý về PTNNLDL cấp cơ sở (bộ phận quản lý PTNNL của mỗi tổ chức, đơn vị hoạt động trong lĩnh vực du lịch) và hệ thống các đơn vị là những đối tượng của quản lý nhà nước về PTNNLDL (những cơ sở đào tạo du lịch, các cơ sở dạy nghề du lịch và các đơn vị nghiên cứu du lịch).

CQQLNN cấp tỉnh là một bộ phận cấu thành của bộ máy nhà nước thống nhất, thay mặt Nhà nước thực thi nhiệm vụ quản lý trên địa bàn tỉnh trong cơ cấu quyền lực nhà nước thống nhất. Theo quy định của Hiến pháp, CQQLNN cấp tỉnh bao gồm Hội đồng Nhân dân (HĐND) tỉnh, Ủy ban Nhân dân (UBND) tỉnh và các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh.



HĐND tỉnh là cơ quan quyền lực nhà nước ở địa phương, đại diện ý chí và quyền làm chủ của nhân dân trong tỉnh, chịu trách nhiệm trước nhân dân trong tỉnh và cấp trên. Đây là cơ quan quyết định quy hoạch, kế hoạch, chủ trương, biện pháp nhằm triển khai thực hiện các văn bản pháp luật của cơ quan nhà nước cấp trên và phát triển địa phương.

UBND tỉnh là cơ quan chấp hành của HĐND tỉnh, có nhiệm vụ xây dựng quy hoạch, kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh, chỉ đạo thực hiện, kiểm tra và quản lý mọi lĩnh vực tại địa phương.

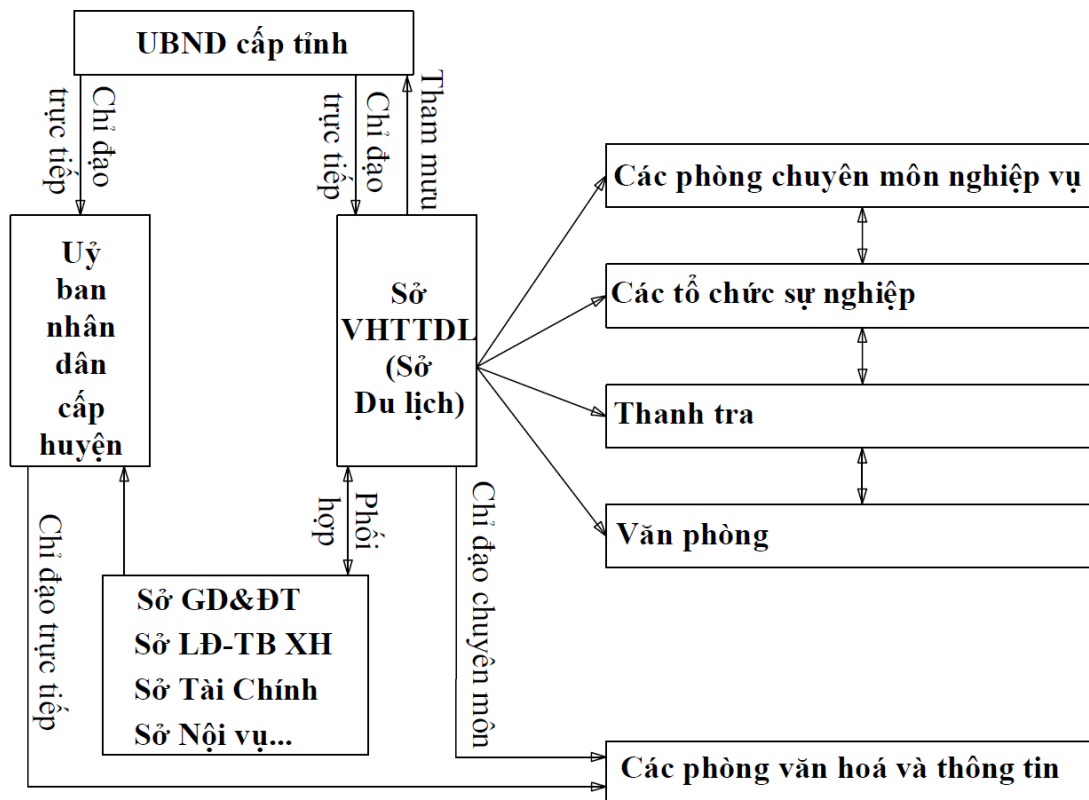
Hệ thống các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh là các cơ quan tham mưu, giúp UBND tỉnh triển khai thực hiện các chức năng, nhiệm vụ theo ngành, lĩnh vực ở địa phương; thực hiện một số nhiệm vụ, quyền hạn theo sự ủy quyền của UBND tỉnh và theo quy định của pháp luật, bao gồm: Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Sở Nội vụ, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch (hoặc Sở Du lịch),... Các cơ quan này hoạt động theo cơ chế “song trùng trực thuộc”, vừa chịu sự quản lý theo ngành dọc từ bộ, ngành trung ương, vừa theo sự quản lý của lãnh thổ theo chiều ngang (UBND tỉnh). Các CQQLNN có mối quan hệ với nhau, tạo thành hệ thống chính quyền cấp tỉnh, điều hành, tổ chức thực hiện các chức năng, nhiệm vụ ở các lĩnh vực khác nhau tại địa phương.

Sở Văn hóa Thể thao Du lịch (hoặc Sở Du lịch) là cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh có trách nhiệm tham mưu giúp UBND cấp tỉnh thực hiện chức năng QLNN về du lịch trên địa bàn tỉnh nói chung và QLNN đối với PTNNLDL trên địa bàn tỉnh nói riêng. Mô hình QLNN về PTNNLDL địa phương là sự kết hợp chặt chẽ bởi hai cơ chế: Cơ chế quản lý đơn vị sự nghiệp được thực hiện theo ngành (Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch (VHTTDL) là cơ quan QLNN ngành cấp trung ương) và theo phân cấp hành chính (HĐND và UBND tỉnh). Tổ chức của Sở VHTTDL (hoặc Sở Du lịch) theo chế độ thủ trưởng, do Giám đốc Sở phụ trách, chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND cấp tỉnh về mọi hoạt động của sở. Trong sở có các phòng chức năng riêng tham mưu giúp Giám đốc Sở. Từ ngày 06/10/2014 đến nay, Việt Nam đã thành lập 13 Sở Du lịch (Sở Du lịch Thành phố Hồ Chí Minh; Hà Nội; Hải Phòng; Quảng Ninh; Ninh Bình; Quảng Bình; Nghệ An; Thừa Thiên Huế; Đà Nẵng; Khánh Hòa; Bình Định; Bà Rịa - Vũng Tàu; Kiên Giang) và 50 Sở VHTTDL. Sở VHTTDL (Sở Du lịch) trực tiếp triển khai các hoạt động PTNNLDL thông qua các chương trình, kế

hoạch, đề án PTNNLDL đã được phê duyệt; đồng thời khuyến khích các đối tượng thụ hưởng tham gia.

Các cơ quan hữu quan như Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Sở Nội vụ, Sở Tài chính phối hợp với Sở VHTTDL (hoặc Sở Du lịch) thực hiện các cơ chế, chính sách, chương trình, kế hoạch, đề án PTNNLDL tại địa phương.

Cơ quan giúp UBND và Chủ tịch UBND huyện thực hiện chức năng QLNN về du lịch trên phạm vi cấp huyện là Phòng Văn hóa và Thông tin. Phòng Văn hóa và Thông tin chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn kiểm tra của Sở VHTTDL (hoặc Sở Du lịch) về chuyên môn nghiệp vụ du lịch.



**Hình 2.2. Hệ thống CQQLNN về PTNNLDL ở địa phương**

(Nguồn: Nghiên cứu sinh tổng hợp)

### 2.2.2. Nội dung quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch của địa phương cấp tỉnh

Theo Điều 10 Luật Du lịch 2005, QLNN về du lịch có 9 nội dung: 1) Xây dựng và tổ chức thực hiện chiến lược, quy hoạch, kế hoạch và chính sách phát triển du lịch; 2) Xây dựng, ban hành và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật, tiêu chuẩn

định mức kinh tế - kỹ thuật trong hoạt động du lịch; 3) Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật và thông tin về du lịch; 4) Tổ chức, quản lý hoạt động đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực; nghiên cứu, ứng dụng khoa học và công nghệ; 5) Tổ chức điều tra, đánh giá tài nguyên du lịch để xây dựng quy hoạch phát triển du lịch, xác định khu du lịch, điểm du lịch, tuyến du lịch, đô thị du lịch; 6) Tổ chức thực hiện hợp tác quốc tế về du lịch; hoạt động xúc tiến du lịch ở trong nước và nước ngoài; 7) Quy định tổ chức bộ máy QLNN về du lịch, sự phối hợp của các cơ quan nhà nước trong việc QLNN về du lịch; 8) Cấp, thu hồi giấy phép, giấy chứng nhận về hoạt động du lịch; 9) Kiểm tra, thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm pháp luật về du lịch.

Chương 8, Điều 73 - 75, Luật Du lịch 2017 quy định nội dung QLNN về du lịch với từng cấp cụ thể từ cấp Chính phủ, cấp bộ, cơ quan ngang bộ và UBND các cấp như sau: *“Chính phủ thống nhất quản lý nhà nước về du lịch”*; *“Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch là cơ quan đầu mối giúp Chính phủ thực hiện quản lý nhà nước về du lịch và có thẩm quyền ban hành và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật về du lịch”*, và *“UBND cấp tỉnh trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình thực hiện quản lý nhà nước về du lịch tại địa phương, cụ thể hóa chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, chính sách phát triển du lịch phù hợp với thực tế tại địa phương.”*

Bám sát các nội dung QLNN về du lịch được quy định trong Luật Du lịch, căn cứ vào phạm vi trách nhiệm của CQQLNN cấp tỉnh về du lịch, trong các nghiên cứu của Nguyễn Tấn Vinh (2008), Nguyễn Hoàng Tú (2016), Ngô Nguyễn Hiệp Phước (2018), Vũ Lan Hương (2022),... các nội dung QLNN của địa phương cấp tỉnh đối với hoạt động du lịch đã được cụ thể hóa, thường được trình bày theo giai đoạn của QLNN từ định hướng phát triển, điều hành, tổ chức hệ thống, đến kiểm tra, đánh giá. Nội dung QLNN đối với PTNNL được làm rõ trong một số nghiên cứu của Phương Hữu Tùng (2018), Bùi Thị Ánh Tuyết (2022), Nguyễn Sỹ Thành (2024),... thường bao gồm các hoạt động: ban hành chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, chương trình về PTNNL; ban hành luật lệ, chính sách đối với các ngành, lĩnh vực liên quan đến PTNNL; can thiệp trực tiếp, điều tiết PTNNL thông qua tài trợ ngân sách, cung ứng dịch vụ xã hội, các công cụ khuyến khích PTNNL; kiểm tra, giám sát, thanh tra thực thi chính sách pháp luật về PTNNL.

Trên cơ sở tham khảo các công trình nghiên cứu đi trước, sau khi tham vấn ý kiến chuyên gia, nghiên cứu sinh đã xác định được các nội dung chủ yếu của QLNN

đối với PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh, bao gồm: 1) Xây dựng quy hoạch, kế hoạch PTNNLDL; 2) Xây dựng và ban hành chính sách, văn bản quy phạm pháp luật về PTNNLDL; 3) Tổ chức triển khai thực hiện PTNNLDL; 4) Thanh tra, kiểm tra, giám sát thực hiện PTNNLDL.

#### *2.2.2.1. Xây dựng quy hoạch, kế hoạch phát triển nguồn nhân lực du lịch*

##### *\* Xây dựng quy hoạch phát triển nguồn nhân lực du lịch*

Quy hoạch PTNNLDL là bản luận chứng về những mục tiêu, phương hướng và giải pháp PTNNLDL của tỉnh trên cơ sở phân tích, đánh giá thực trạng, dự báo cung, cầu nhân lực du lịch đáp ứng yêu cầu phát triển của ngành về quy mô, chất lượng và cơ cấu trong mỗi thời kỳ nhất định. Quy hoạch phát triển nguồn nhân lực du lịch là công cụ quản lý nhà nước cấp tỉnh quan trọng, là căn cứ xây dựng kế hoạch, chính sách và ra các quyết định cần thiết cho PTNNLDL cấp tỉnh.

Theo ngành dọc, Bộ VHTTDL xây dựng quy hoạch PTNNLDL cấp quốc gia và chỉ đạo Sở VHTTDL / Sở Du lịch xây dựng và thực hiện quy hoạch PTNNLDL ở địa phương. Quy hoạch PTNNLDL của tỉnh phải phù hợp, đồng bộ với chiến lược, quy hoạch phát triển kinh tế xã hội cấp tỉnh và phù hợp với mục tiêu phát triển bền vững kinh tế xã hội của tỉnh trong mỗi giai đoạn nhất định.

Mục tiêu tổng quát của quy hoạch: Quy hoạch PTNNLDL nhằm thúc đẩy PTNNLDL đủ số lượng, chất lượng, đảm bảo sự phù hợp về cơ cấu cho phát triển ngành du lịch cấp tỉnh. Thông qua việc phân tích, làm rõ những điều kiện PTNNLDL cấp tỉnh, rút ra những tác động tích cực, hạn chế, dự báo nhu cầu, xác định phương hướng và giải pháp PTNNLDL trong từng giai đoạn.

Nội dung quy hoạch PTNNLDL cấp tỉnh bao gồm: Đánh giá tổng thể và có hệ thống về NNLDL; đánh giá đúng hiện trạng và xác định rõ những nguyên nhân của hiện trạng; xác định bối cảnh phát triển, những khó khăn, thuận lợi và cơ hội, thách thức đối với PTNNLDL; dự báo các phương án PTNNLDL; đưa ra được những giải pháp cụ thể, có tính khả thi để thực hiện các định hướng, kế hoạch phát triển.

##### *\* Xây dựng kế hoạch phát triển nguồn nhân lực du lịch*

Cùng với nhiệm vụ cụ thể hóa quy hoạch về PTNNLDL của Nhà nước, chính quyền địa phương còn ban hành kế hoạch PTNNLDL của chính địa phương mình. Kế hoạch PTNNLDL là công cụ QLNN về nguồn nhân lực nhằm cụ thể hóa các mục tiêu, nhiệm vụ của quy hoạch PTNNLDL cần đạt được. Kế hoạch PTNNLDL cũng là bản phác thảo sơ bộ các hoạt động, xây dựng trước kịch bản PTNNLDL về số lượng,

chất lượng và cơ cấu nguồn nhân lực cấp tỉnh. Lập kế hoạch PTNNL DL cũng là để tránh được sự dư thừa hay thiếu hụt NNL DL so với nhu cầu, tránh phá vỡ mục tiêu phát triển KTXH của tỉnh.

Mục tiêu tổng quát của kế hoạch: Lập kế hoạch PTNNL DL của tỉnh nhằm đảm bảo đủ về số lượng, nâng cao chất lượng trên cả 3 yếu tố thể lực, trí lực, phẩm chất nghề nghiệp, đảm bảo hợp lý cơ cấu nguồn nhân lực, đáp ứng tốt yêu cầu chuyển dịch cơ cấu kinh tế, thúc đẩy phát triển kinh tế xã hội nhanh, bền vững.

Nội dung kế hoạch PTNNL DL cấp tỉnh gồm: 1) Kế hoạch hoạch định nhu cầu NNL DL cần phát triển: Khảo sát, đánh giá, hoạch định nhu cầu nguồn nhân lực du lịch cho phát triển kinh tế xã hội, xác định nhiệm vụ kế hoạch của các cơ quan quản lý cấp tỉnh, huyện trực thuộc, lập các kế hoạch cụ thể các kế hoạch dài hạn làm cơ sở xây dựng, ban hành và thực thi các chính sách đảm bảo nguồn cung NNL DL cho phát triển kinh tế xã hội cấp tỉnh. 2) Kế hoạch nâng cao trình độ chuyên môn cho NNL DL: Tỉnh tiến hành khảo sát nhu cầu về trình độ NNL DL trên thị trường lao động làm cơ sở lập kế hoạch dài hạn và cụ thể bằng các kế hoạch ngắn hạn nâng cao trình độ chuyên môn cho NNL DL của tỉnh. 3) Kế hoạch nâng cao thể lực cho NNL DL: Thông qua việc xây dựng các kế hoạch phát triển hệ thống y tế, kế hoạch nâng cao chất lượng công tác chăm sóc sức khỏe, kế hoạch cải thiện điều kiện lao động,... 4) Kế hoạch chuẩn bị các nguồn lực cho PTNNL DL ở địa phương: Tỉnh xây dựng các kế hoạch về nguồn lực cần thiết đầu tư cho phát triển hệ thống giáo dục, đào tạo, tổ chức thực hiện các kế hoạch QLNN về PTNNL DL, các kế hoạch thu hút, tuyển dụng, đãi ngộ NNL DL,...

#### *2.2.2.2. Xây dựng và ban hành chính sách, văn bản quy phạm pháp luật về phát triển nguồn nhân lực du lịch*

\* Xây dựng và ban hành chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch

Chính sách PTNNL DL là tập hợp hệ thống các văn bản có liên quan với nhau do cơ quan QLNN có thẩm quyền ban hành, trong đó bao gồm các mục tiêu, các giải pháp để xử lý, giải quyết những vấn đề về NNL DL nhằm xây dựng và PTNNL DL đáp ứng được yêu cầu của xã hội. Chính sách PTNNL DL có vai trò thúc đẩy, khuyến khích, định hướng hoạt động phát triển ngành du lịch; là cơ sở để ban hành các quyết định quản lý, nâng cao hiệu quả quản lý NNL DL, tạo điều kiện để có được một đội ngũ NNL DL đảm bảo về số lượng, cơ cấu và chất lượng.

Nếu như Chính phủ và các bộ, ngành ban hành và tổ chức thực hiện các chính sách vĩ mô PTNNL quốc gia nói chung và NNLDL nói riêng như: Chính sách về giáo dục đào tạo; chính sách bảo vệ, chăm sóc sức khỏe nguồn nhân lực; chính sách phát triển thể dục thể thao cộng đồng; chính sách về lao động và việc làm; chính sách bảo hiểm xã hội,... thì các chính sách của địa phương có tác dụng điều chỉnh trực tiếp đối với PTNNL của địa phương đó. UBND tỉnh chủ trì xây dựng, triển khai thực hiện chính sách PTNNLDL cấp tỉnh hoặc phối hợp với các sở, ban, ngành, địa phương và các cơ sở đào tạo có liên quan trong triển khai chính sách PTNNLDL.

Những chính sách cơ bản về PTNNLDL gồm: 1) Chính sách về phát triển du lịch với những mục tiêu, định hướng phát triển ngành du lịch theo ngành, lãnh thổ liên quan đến số lượng, chất lượng, cơ cấu nguồn nhân lực du lịch; với những quy định cụ thể về những tiêu chuẩn nghề nghiệp du lịch, tiêu chuẩn định mức kỹ thuật du lịch, chương trình đào tạo, dạy nghề, huấn luyện và bồi dưỡng chuyên ngành du lịch. 2) Chính sách về giáo dục và đào tạo, dạy nghề, huấn luyện và bồi dưỡng du lịch xác định những quy chuẩn về cơ sở vật chất kỹ thuật đào tạo, dạy nghề, huấn luyện và bồi dưỡng du lịch; về chương trình đào tạo, dạy nghề, huấn luyện và bồi dưỡng du lịch; về tiêu chuẩn giảng viên, giáo viên, đào tạo viên và chế độ với giáo viên, giảng viên, đào tạo viên, cán bộ quản lý đào tạo, dạy nghề và học viên, học phí; quy định tuyển sinh, tốt nghiệp... 3) Chính sách thu hút và sử dụng nhân lực du lịch với những quy định chế độ làm việc, điều tiết quan hệ và điều kiện lao động, chế độ đãi ngộ, bảo hiểm, tiền lương, tiền thưởng... 4) Chính sách đặc thù phát triển nhân lực ở các lĩnh vực trong ngành, ở các khu vực lãnh thổ đặc biệt như chính sách PTNNL khu vực quản lý nhà nước, chính sách PTNNL khoa học - công nghệ du lịch; chính sách phát triển, thu hút, đãi ngộ nhân tài; chính sách phát triển đội ngũ doanh nhân du lịch; chính sách phát triển nhân lực du lịch ở các vùng sâu, vùng xa có điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn, nhưng lại có điều kiện thuận lợi trong phát triển du lịch, vùng dân tộc thiểu số,...

Các nội dung chủ yếu của chính sách bao gồm: Đối tượng và phạm vi áp dụng chính sách, mục tiêu chính sách, giải pháp của chính sách, kinh phí thực hiện chính sách, tổ chức thực hiện chính sách.

Mục tiêu chính sách phải cụ thể, đo lường được, có tính hiện thực; giải pháp của chính sách phải phù hợp với mục tiêu, nguồn lực, năng lực thực thi, điều kiện thực thi và có tính linh hoạt, hiệu quả. Các chính sách phải đảm bảo tính thống nhất và tạo

được những tác động tích cực để phát triển theo đúng định hướng của Nhà nước; ngược lại, nếu các quy định thiếu thống nhất thì sẽ tạo ra sự phân tán trong QLNN về PTNNLDL, tạo ra những kẽ hở trong quản lý, gây nên những tác động bất lợi.

Các chính sách PTNNLDL sau khi được triển khai vào thực tiễn, tùy thuộc hoàn cảnh, điều kiện ở mỗi khu vực, địa bàn, loại hình kinh doanh, thời điểm thực thi nhiều trường hợp có thể phát sinh mâu thuẫn, bất cập. Vì thế cần thiết tổ chức đánh giá, kiểm tra, giám sát việc thực hiện chính sách PTNNLDL, tổng kết những kết quả đạt được, đúc rút những bài học kinh nghiệm trên cơ sở đó có những điều chỉnh kịp thời cho giai đoạn tiếp theo.

\* Xây dựng, ban hành văn bản quy phạm pháp luật về phát triển nguồn nhân lực du lịch

Xây dựng cơ chế vận dụng văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL), thực hiện vai trò tạo khuôn khổ pháp luật và môi trường pháp lý cho việc PTNNLDL là việc làm có ý nghĩa quan trọng.

Hệ thống VBQPPL liên quan đến PTNNLDL bao gồm:

- Luật Giáo dục, Luật Giáo dục đại học, Bộ luật Lao động, Luật Bảo hiểm xã hội, Luật Giáo dục nghề nghiệp, Luật Công chức, Luật Viên chức, Luật Du lịch,...

- Các văn bản dưới luật như quyết định, nghị định, thông tư, nghị quyết, chỉ thị về lĩnh vực du lịch do các cơ quan QLNN cấp trung ương ban hành.

- Văn bản của HĐND cấp tỉnh, UBND cấp tỉnh ban hành để thi hành các văn bản quy phạm pháp luật do cấp trên ban hành.

- Văn bản của UBND để thi hành nghị quyết của HĐND cùng cấp gồm có: quyết định, chỉ thị.

Hệ thống các văn bản pháp lý điều chỉnh sự PTNNLDL do nhiều cơ quan khác nhau ban hành. Những văn bản này phải được tập hợp trong một thể thống nhất, giải quyết được những nội dung quản lý giao thoa, tránh tình trạng chồng chéo, phủ định lẫn nhau và phải tạo được cơ chế phối hợp, lồng ghép các nội dung liên quan đến PTNNLDL.

Các CQQLNN cấp địa phương có vai trò ban hành các văn bản hướng dẫn, trực tiếp tổ chức hoặc phối hợp thực hiện các VBQPPL về PTNNLDL. Các văn bản hướng dẫn thực hiện văn bản pháp luật phải đầy đủ, đồng bộ, công khai, minh bạch, rõ ràng để các bên liên quan dễ dàng nắm bắt và triển khai thực hiện. Văn bản triển khai vừa phải đảm bảo theo đúng quy định của pháp luật, quy định của cơ quan QLNN

cấp trung ương, vừa phải thông thoáng trên cơ sở phù hợp với đặc điểm từng địa phương; đồng thời phải đảm bảo tính ổn định, bình đẳng, tính nghiêm minh trong quá trình thực thi.

Sau khi ban hành, CQQLNN cấp địa phương phải tổ chức tuyên truyền nội dung văn bản pháp luật về PTNNLDL cho các doanh nghiệp du lịch, người dân trên địa bàn giúp họ nhận thức đúng để có hành động đúng đắn trong thực tiễn; đảm bảo sự tuân thủ, thi hành chính sách, pháp luật một cách nghiêm túc. Công tác tuyên truyền phải triển khai thường xuyên, có kế hoạch, đa dạng kênh tuyên truyền.

Các VBQPPL về PTNNLDL có hiệu quả hay không phần lớn phụ thuộc vào quá trình triển khai của các CQQLNN. Văn bản pháp luật được ban hành kịp thời song không được các cơ quan chức năng thực hiện hoặc chậm trễ trong triển khai, thực hiện không đầy đủ sẽ không đạt được mục tiêu đề ra. Do đó, cần phải quyết liệt, sát sao trong chỉ đạo, điều hành và thực hiện văn bản pháp luật đã được các cấp có thẩm quyền ban hành.

### 2.2.2.3. Tổ chức triển khai thực hiện phát triển nguồn nhân lực du lịch

#### \* Tổ chức bộ máy thực thi

Bộ máy QLNN bao gồm nhiều cơ quan, mỗi cơ quan được giao chức năng, nhiệm vụ cụ thể phù hợp với phạm vi quyền hạn được giao. Tổ chức bộ máy QLNN giữ vai trò then chốt trong đảm bảo hiệu lực QLNN đối với PTNNLDL. Nguyên tắc tổ chức bộ máy QLNN về PTNNLDL tại địa phương cần được xây dựng phù hợp với điều kiện và đặc điểm ở từng quốc gia. Trong bộ máy này cần mô tả rõ quyền hạn, nhiệm vụ của từng cấp quản lý, từng đơn vị và từng cá nhân đảm nhận các vị trí công việc trong bộ máy; cần thiết lập các chế độ báo cáo, mối quan hệ giữa các đơn vị, cá nhân trong triển khai QLNN về PTNNLDL. Cơ chế phối hợp tạo cơ sở cho việc thực thi chính sách, pháp luật cũng như các văn bản quy phạm pháp luật trong thực tế tại địa phương, góp phần nâng cao ý thức tôn trọng pháp luật, tuân thủ pháp luật, qua đó góp phần phát triển ngành du lịch đồng thời phát huy được các nguồn lực để tập trung giải quyết có hiệu quả những khó khăn trong QLNN về PTNNLDL. Đồng thời, trong từng cấp quản lý địa phương các cơ quan nhà nước cần định biên đủ nhân lực cần thiết để thực hiện hết các công việc của đơn vị. Nếu bộ máy phù hợp và hoàn thiện sẽ giúp công tác QLNN đạt hiệu quả cao.

Tại Việt Nam, bộ máy QLNN về PTNNLDL địa phương cấp tỉnh được tổ chức theo mô hình trực tuyến, cao nhất là UBND tỉnh tiếp đó là Sở VH TTDL (hoặc Sở Du



lich) và các phòng VH TTDL ở cấp huyện/ thành phố trực thuộc tỉnh. Ngoài ra theo ngành dọc thì các CQQLNN du lịch tỉnh còn chịu sự quản lý và chi phối của Cục Du lịch Quốc gia và Bộ VH TTDL. Tuy nhiên, việc quản lý hoạt động du lịch không chỉ là nhiệm vụ của một cơ quan duy nhất, nó đòi hỏi sự kết hợp chặt chẽ của các cơ quan quản lý khác, mang tính chất liên ngành, liên vùng. Để đảm bảo hiệu lực và hiệu quả trong công tác quản lý, các cơ quan, tổ chức trong bộ máy QLNN về PTNNLDL từ trung ương đến địa phương phải luôn phối hợp chặt chẽ, đảm bảo sự thống nhất trong tổ chức, hoạt động, cùng với đội ngũ cán bộ quản lý có trình độ và năng lực. Từng cơ quan, tổ chức trong bộ máy QLNN về PTNNLDL cần được tổ chức, sắp xếp theo hướng gọn nhẹ, ít tốn kém nhưng hoạt động có hiệu quả cao. Muốn vậy, phải tìm cách tinh giản biên chế; nâng cao năng lực vận hành của đội ngũ cán bộ, công chức; giảm bớt các thủ tục không cần thiết; tăng cường ứng dụng khoa học công nghệ trong lĩnh vực quản lý.

\* Tổ chức thực thi hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch

Tổ chức hoạt động PTNNLDL là quá trình phối hợp giữa các bộ phận để triển khai các hoạt động cụ thể nhằm thực hiện chức năng, nhiệm vụ của bộ máy QLNN địa phương đối với PTNNLDL. Có rất nhiều hoạt động cụ thể được thực hiện, song luận án tập trung chủ yếu vào các hoạt động sau:

*1) Tổ chức và quản lý hoạt động đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch*

Sở VH TTDL (hoặc Sở Du lịch) là đầu mối phối hợp với các cơ sở đào tạo, xây dựng và tư vấn cho UBND tỉnh kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng NNLDL phù hợp với địa phương mình. Đối tượng đào tạo gồm đội ngũ cán bộ quản lý tại các cơ quan QLNN về du lịch, đại diện các doanh nghiệp du lịch và cộng đồng dân cư địa phương. Nội dung đào tạo cần xây dựng phù hợp cho từng đối tượng như đào tạo nâng cao năng lực quản lý cho cán bộ QLNN, người làm công tác quản lý, chuyên gia nghiên cứu; đào tạo nghiệp vụ, kỹ năng nghề cho doanh nghiệp du lịch; đào tạo nâng cao nhận thức về cách thức làm du lịch, các nghiệp vụ cơ bản, cách thức quản lý, bảo tồn giá trị văn hóa cho cộng đồng dân cư. Hình thức và phương pháp đào tạo cần được tổ chức đa dạng: đào tạo tập trung / đào tạo phi tập trung; đào tạo dài hạn / đào tạo ngắn hạn / bồi dưỡng theo chuyên đề; đào tạo trực tiếp / đào tạo gián tiếp; khuyến khích các hình thức tự bồi dưỡng, tự nghiên cứu.

Để thực hiện đào tạo, bồi dưỡng NNLDL của địa phương, CQQLNN về du lịch ở địa phương cần củng cố, sắp xếp, nâng cao năng lực và chất lượng đào tạo của

các cơ sở đào tạo hiện có, phát triển các cơ sở đào tạo chuyên ngành; đồng thời có kế hoạch phối hợp với các trường đại học, cao đẳng có đào tạo về du lịch tổ chức các lớp bồi dưỡng nâng cao trình độ cho các đối tượng xác định kể trên.

### *2) Tổ chức thu hút, tuyển dụng, quản lý sử dụng nguồn nhân lực du lịch*

Để hoạt động thu hút, tuyển dụng NNLĐL đạt được mục tiêu và yêu cầu đề ra, các CQQLNN phải tập trung vào các hoạt động trọng tâm: Chỉ đạo xây dựng đề án vị trí việc làm trong doanh nghiệp du lịch địa phương; Dự báo nhu cầu NNLĐL phù hợp với nhu cầu và yêu cầu chuyên môn ngành du lịch địa phương; Xác định nguồn thu hút, tuyển dụng NNLĐL (NNLĐL chưa có chuyên môn và NNLĐL đã có chuyên môn; NNLĐL ở địa phương và NNLĐL không ở địa phương); Thiết kế và thực hiện quy trình thu hút, tuyển dụng NNLĐL khoa học và đúng quy định: Thành lập hội đồng tuyển dụng để thực hiện việc thi tuyển hoặc xét tuyển thông qua nhiệm vụ đánh giá năng lực hồ sơ, phỏng vấn trực tiếp, công bố kết quả, thông báo trúng tuyển, tiếp nhận nhân lực và tham mưu trong việc sắp xếp vị trí việc làm cho những người trúng tuyển. Hoạt động thu hút, tuyển dụng NNLĐL phải tuân thủ các nguyên tắc: Đúng người, đúng việc, đúng thời điểm, đúng vị trí việc làm; Đảm bảo tính khoa học, công bằng, công khai, minh bạch, khách quan và đúng pháp luật trong tuyển dụng.

Sử dụng NNLĐL một cách phù hợp thực chất là hoạt động bố trí, sắp xếp, bổ nhiệm, đề bạt, luân chuyển, điều động... NNLĐL dựa trên nguyên tắc phù hợp với khả năng, thể mạnh của nhân lực du lịch; đảm bảo logic hiệu suất; đảm bảo logic tâm lý; phải trù tính trước những biến động liên quan. Đặc biệt phải đảm bảo tính cân đối theo chuyên môn, lĩnh vực, giới tính, năng lực, trình độ. Việc bố trí, sử dụng phải có kế hoạch, quy hoạch cụ thể, được tiến hành chủ động và thường xuyên.

### *3) Tổ chức đãi ngộ nguồn nhân lực du lịch*

Tổ chức đãi ngộ NNLĐL là quá trình tổ chức chăm lo đời sống vật chất và tinh thần cho người lao động du lịch, góp phần phát triển về mặt thể lực của đội ngũ nhân lực, là cơ sở cho việc thu hút nhân lực và tạo động lực phấn đấu, phát triển cho nhân lực. Để đảm bảo thu hút, duy trì và sử dụng có hiệu quả NNLĐL ở địa phương, CQQLNN cần chú trọng tổ chức triển khai hai nhóm công cụ cơ bản là đãi ngộ tài chính và đãi ngộ phi tài chính.

Hoạt động đãi ngộ NNLĐL cần chú ý thực hiện nghiêm một số nguyên tắc và yêu cầu nhất định như: nguyên tắc tập trung dân chủ, khoa học thực tiễn, hài hòa,

công bằng, công khai, kịp thời. Trong và sau quá trình tổ chức triển khai thực hiện hoạt động đăi ngộ NNLDL cần thiết đánh giá kết quả và hiệu quả của hoạt động đăi ngộ để có các biện pháp điều chỉnh phù hợp.

#### *2.2.2.4. Thanh tra, kiểm tra, giám sát thực hiện phát triển nguồn nhân lực du lịch*

Thanh tra, kiểm tra, giám sát hoạt động PTNNLDL của địa phương là hoạt động của CQQLNN có thẩm quyền của địa phương đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân trong việc chấp hành pháp luật về PTNNLDL.

“Thanh tra” chỉ các hoạt động của hệ thống cơ quan chuyên môn về công tác thanh tra thực hiện (như thanh tra nhà nước, thanh tra bộ, thanh tra sở). “Kiểm tra” là hoạt động thường xuyên của cơ quan cấp trên với cơ quan cấp dưới về một vấn đề nào đó. “Giám sát” là nhiệm vụ của các cơ quan quyền lực nhà nước như Quốc hội, HĐND địa phương và tòa án các cấp giám sát các hoạt động của UBND, các cơ quan QLNN theo ngành, lĩnh vực... thông qua báo cáo tại các kỳ họp hoặc thông qua chất vấn, các đoàn giám sát, qua tiếp xúc cử tri.

Cơ quan QLNN về du lịch ở cấp trung ương chịu trách nhiệm chỉ đạo, phối hợp với chính quyền địa phương các cấp tổ chức thực hiện kiểm tra, thanh tra du lịch trong phạm vi cả nước. Chính quyền và các bộ phận chức năng tại địa phương chủ động tiến hành kiểm tra, thanh tra hoạt động du lịch trên địa bàn.

Việc thanh kiểm tra, giám sát công tác PTNNLDL được thực hiện theo hai mức độ: thanh kiểm tra nội bộ và kiểm tra, giám sát độc lập. Ở phạm vi nội bộ, Sở VHTTDL (hoặc Sở Du lịch) tiến hành thanh tra, kiểm tra một số mặt cụ thể trong PTNNLDL như việc sử dụng lao động qua đào tạo đối với các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch có điều kiện về con người (cơ sở lưu trú có xếp hạng, kinh doanh lữ hành, hướng dẫn du lịch), chế độ chính sách đối với lao động du lịch... của doanh nghiệp. Hoạt động kiểm tra, giám sát độc lập nhằm đánh giá một cách độc lập việc thực thi các nhiệm vụ PTNNLDL đã được cấp có thẩm quyền là HĐND, UBND giao. Trong đó Ban Văn hóa - Xã hội của HĐND thực hiện chức năng kiểm tra, giám sát việc thực hiện cơ chế, chính sách, các chương trình, kế hoạch, đề án PTNNLDL, việc chấp hành các quy định của pháp luật về PTNNLDL của các đối tượng liên quan. Hoạt động thanh tra, kiểm tra, giám sát công tác PTNNLDL thường được dựa vào các tiêu chí: được thực hiện thường xuyên, kịp thời, phù hợp thực tế, minh bạch, trung thực, khách quan, sát thực tiễn, toàn diện, kết quả kiểm tra, đánh giá được thông tin kịp thời.

### 2.2.3. Tiêu chí đánh giá quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch của địa phương cấp tỉnh

Tiêu chí đánh giá là những chuẩn mực, dấu hiệu làm căn cứ để nhà nghiên cứu dựa vào để phân tích, đánh giá và rút ra các kết luận. Trên cơ sở vận dụng lý thuyết về các tiêu chí đánh giá QLNN của các tác giả Đào Anh Tuấn (2013), Nguyễn Anh Tú (2015), Trần Văn Trung (2015), Nguyễn Hồng Phú (2018); phát triển bộ tiêu chí đánh giá QLNN về PTNNL của các ngành nghề khác được đề xuất bởi các tác giả Phương Hữu Tùng (2018), Bùi Thị Ánh Tuyết (2022), Nguyễn Sỹ Thành (2024); chọn lọc trong bộ tiêu chí đánh giá QLNN về du lịch của địa phương cấp tỉnh được đề xuất bởi các tác giả Đinh Thị Hải Hậu (2014), Nguyễn Mạnh Hùng (2019), Vũ Hương Lan (2022), Lê Thị Bình (2022), Phạm Văn Long (2023),... gắn với nội dung QLNN đối với PTNNL của địa phương cấp tỉnh, nghiên cứu sinh đề xuất mô hình đánh giá gồm 4 tiêu chí là tính hiệu lực, tính hiệu quả, tính hợp lý và tính bền vững. Thông qua việc khảo sát ý kiến các chuyên gia, hệ thống tiêu chí đánh giá hoạt động QLNN của địa phương cấp tỉnh đối với PTNNL được hiệu chỉnh và thiết lập với 4 tiêu chí và 22 thang đo.

**Bảng 2.1. Căn cứ xây dựng tiêu chí và thang đo đánh giá QLNN về PTNNL của địa phương cấp tỉnh**

<b>Mã hóa</b>	<b>Tiêu chí và thang đo đánh giá</b>	<b>Nguồn tham khảo</b>
	<b>Tính hiệu lực:</b> Hiệu lực QLNN của địa phương cấp tỉnh đối với PTNNL chỉ mức độ tuân thủ pháp luật, chấp hành mọi chỉ đạo từ các cơ quan QLNN của các chủ thể tham gia hoạt động du lịch; đồng thời, biểu hiện mức độ hiện thực hóa quyền lực của các CQQLNN về du lịch cấp tỉnh và uy tín của các cơ quan này đối với các chủ thể tham gia hoạt động du lịch.	Vận dụng lý thuyết về tính hiệu lực trong nghiên cứu của Đào Anh Tuấn (2013), Nguyễn Anh Tú (2015), Trần Văn Trung (2015), Nguyễn Hồng Phú (2018),...
HL1	<i>Quy hoạch, kế hoạch PTNNL của địa phương được xây dựng đầy đủ, kịp thời</i>	Phát triển từ khung lý thuyết của Nguyễn Mạnh Hùng (2019), Bùi Thị Ánh Tuyết (2022)

HL2	<i>Các chính sách, văn bản quy phạm pháp luật liên quan về PTNNLDL được xây dựng và ban hành đầy đủ, toàn diện, công khai, minh bạch</i>	Chọn lọc trong bộ tiêu chí của Đinh Thị Hải Hậu (2014), Bùi Thị Ánh Tuyết (2022), Vũ Lan Hương (2022), Phạm Văn Long (2023)
HL3	<i>Hoạt động thanh tra, kiểm tra, giám sát PTNNLDL được thực hiện thường xuyên, kịp thời, minh bạch, trung thực, khách quan, toàn diện</i>	Phát triển từ khung lý thuyết của Bùi Thị Ánh Tuyết (2022), Vũ Lan Hương (2022), Lê Thị Bình (2022), Phạm Văn Long (2023)
HL4	<i>Các hình thức xử lý vi phạm trong PTNNLDL của địa phương được thực hiện nghiêm minh, có tính răn đe cao.</i>	Đề xuất của nghiên cứu sinh
HL5	<i>Mức độ nghiêm túc trong thực thi quy hoạch, kế hoạch, chính sách, văn bản quy phạm pháp luật về PTNNLDL của các tổ chức, cá nhân liên quan.</i>	Phát triển từ khung lý thuyết của Bùi Thị Ánh Tuyết (2022), Vũ Lan Hương (2022), Lê Thị Bình (2022)
<p><b>Tính hiệu quả:</b> Hiệu quả phản ánh mức độ tương quan giữa kết quả thực tế đạt được (đầu ra) so với chi phí đầu tư (đầu vào). Hiệu quả QLNN là kết quả quản lý, điều hành của bộ máy nhà nước đạt được trong tương quan với chi phí bỏ ra, các nguồn lực đầu vào. Hiệu quả của QLNN cao khi hoạt động QLNN hoàn thành được mục tiêu đề ra với chi phí thấp nhất hoặc QLNN đạt được kết quả tăng trưởng trong khi chi phí về nguồn lực gần như không đổi qua các năm. Hiệu quả chính sách không chỉ tính đến các con số về mặt kinh tế hay xã hội mà là sự đánh giá tổng hợp về các mặt kinh tế, xã hội, chính trị hay văn hóa thể hiện ở sự công bằng, bình đẳng, toàn diện của chính sách.</p>		Vận dụng lý thuyết về tính hiệu quả trong nghiên cứu của Đào Anh Tuấn (2013), Nguyễn Anh Tú (2015), Trần Văn Trung (2015), Nguyễn Hồng Phú (2018) và bổ sung theo ý kiến chuyên gia

HQ1	<i>Mức độ hoàn thành các nhiệm vụ trong tổ chức thực hiện quy hoạch, kế hoạch PTNNLDL của địa phương</i>	Chọn lọc trong tiêu chí đánh giá của Vũ Lan Hương (2022)
HQ2	<i>Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật được xây dựng và ban hành tạo thuận lợi cho địa phương trong PTNNLDL</i>	Phát triển từ khung lý thuyết của Bùi Thị Ánh Tuyết (2022)
HQ3	<i>Các chính sách thúc đẩy phát triển NNLDL về số lượng, chất lượng và cơ cấu lao động và thu hút được NNLDL chất lượng cao</i>	Chọn lọc trong tiêu chí đánh giá của Đinh Thị Hải Hậu (2014), Nguyễn Mạnh Hùng (2019), Bùi Thị Ánh Tuyết (2022), Lê Thị Bình (2022), Vũ Lan Hương (2022), Phạm Văn Long (2023)
HQ4	<i>Tổ chức bộ máy và năng lực của cán bộ quản lý của địa phương thực hiện tốt nhiệm vụ QLNN về PTNNLDL</i>	Phát triển từ khung lý thuyết của Nguyễn Mạnh Hùng (2019), Bùi Thị Ánh Tuyết (2022), Vũ Lan Hương (2022), Lê Thị Bình (2022)
HQ5	<i>Công tác phối hợp giữa các cấp, các ngành trong QLNN về PTNNLDL trên địa bàn tỉnh đáp ứng yêu cầu</i>	Chọn lọc trong tiêu chí đánh giá của Vũ Lan Hương (2022), Lê Thị Bình (2022)
HQ6	<i>Hoạt động thanh tra, kiểm tra, giám sát PTNNLDL kịp thời phát hiện sai sót và bất cập.</i>	Chọn lọc trong tiêu chí đánh giá của Vũ Lan Hương (2022)
HQ7	<i>Có xu hướng giảm các vi phạm trong PTNNLDL của địa phương.</i>	Đề xuất của nghiên cứu sinh
<b>Tính phù hợp:</b> Tính phù hợp của QLNN đối với PTNNLDL ở địa phương cấp tỉnh là tiêu chí đánh giá tính thích hợp, khả thi của QLNN của CQĐP cấp tỉnh trong công tác hoạch định, tổ chức thực hiện, kiểm tra giám sát các hoạt động PTNNLDL đảm bảo phù hợp với các điều kiện vốn có của tỉnh. QLNN về PTNNLDL của tỉnh		Vận dụng lý thuyết về tính phù hợp trong nghiên cứu của Đào Anh Tuấn (2013), Nguyễn Anh Tú (2015), Nguyễn Hồng Phú (2018),... và bổ sung theo ý kiến của chuyên gia.

	phải đảm bảo phù hợp về cả nội dung tác động và phương thức tác động.	
PH1	<i>Quy hoạch, kế hoạch PTNNLDL của địa phương phù hợp với quy hoạch, kế hoạch PTNNLDL của quốc gia</i>	Phát triển từ khung lý thuyết của Bùi Thị Ánh Tuyết (2022), Nguyễn Sỹ Thành (2024)
PH2	<i>Quy hoạch, kế hoạch PTNNLDL phù hợp với quy hoạch và thực tiễn của địa phương</i>	Phát triển từ khung lý thuyết của Bùi Thị Ánh Tuyết (2022), Nguyễn Sỹ Thành (2024)
PH3	<i>Phương pháp tổ chức thực hiện quy hoạch, kế hoạch, chính sách PTNNLDL phù hợp với điều kiện kinh tế xã hội và điều kiện phát triển du lịch của địa phương</i>	Chọn lọc trong tiêu chí đánh giá của Đinh Thị Hải Hậu (2014), Bùi Thị Ánh Tuyết (2022), Vũ Lan Hương (2022), Lê Thị Bình (2022)
PH4	<i>Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về PTNNLDL được xây dựng và ban hành phù hợp với khuôn khổ pháp luật của quốc gia</i>	Phát triển từ khung lý thuyết của Bùi Thị Ánh Tuyết (2022), Nguyễn Sỹ Thành (2024)
PH5	<i>Số lượng cán bộ quản lý về du lịch của địa phương hợp lý, đáp ứng nhiệm vụ</i>	Chọn lọc trọng tiêu chí đánh giá của Vũ Lan Hương (2022), Lê Thị Bình (2022)
PH6	<i>Nội dung thanh tra, kiểm tra, giám sát, PTNNLDL sát thực tiễn</i>	Đề xuất của nghiên cứu sinh
	<b>Tính bền vững:</b> Tính bền vững phản ánh khả năng duy trì các chỉ tiêu hiệu quả QLNN về PTNNLDL ở địa phương, khả năng áp dụng lâu dài của các chính sách, quy định, quyết định, kế hoạch... của CQĐP cấp tỉnh trong PTNNLDL của địa phương.	Vận dụng lý thuyết về tính bền vững trong nghiên cứu của Đào Anh Tuấn (2013), Nguyễn Anh Tú (2015), Nguyễn Hồng Phú (2018),...
BV1	<i>Quy hoạch PTNNLDL của tỉnh phù hợp với mục tiêu phát triển bền vững kinh tế xã hội của tỉnh trong mỗi giai đoạn nhất định</i>	Bổ sung theo ý kiến của chuyên gia

BV2	<i>Số lượng, cơ cấu, chất lượng&gt;NNLDDL phù hợp với kế hoạch phát triển bền vững ngành du lịch của địa phương</i>	Phát triển từ khung lý thuyết của Bùi Thị Ánh Tuyết (2022)
BV3	<i>Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về PTNNLDDL do địa phương xây dựng và ban hành được áp dụng ổn định, lâu dài</i>	Đề xuất của nghiên cứu sinh
BV4	<i>Chính sách PTNNLDDL địa phương được điều chỉnh linh hoạt, hợp lý</i>	Bổ sung theo ý kiến của chuyên gia

#### 2.2.3.1. Tính hiệu lực

Hiệu lực QLNN của địa phương cấp tỉnh đối với PTNNLDDL chỉ mức độ tuân thủ pháp luật, chấp hành mọi chỉ đạo từ các cơ quan QLNN của các chủ thể (tổ chức, cá nhân) tham gia hoạt động du lịch; đồng thời, biểu hiện mức độ hiện thực hóa quyền lực của các CQQLNN về du lịch cấp tỉnh và uy tín của các cơ quan này đối với các chủ thể tham gia hoạt động du lịch.

Tính hiệu lực của QLNN đối với PTNNLDDL của một địa phương cấp tỉnh được đánh giá thông qua hệ thống thang đo sau:

(HL1) Quy hoạch, kế hoạch PTNNLDDL của địa phương được xây dựng đầy đủ, kịp thời;

(HL2) Các chính sách, văn bản quy phạm pháp luật liên quan về PTNNLDDL được xây dựng và ban hành đầy đủ, toàn diện, công khai, minh bạch;

(HL3) Hoạt động thanh tra, kiểm tra, giám sát PTNNLDDL được thực hiện thường xuyên, kịp thời, minh bạch, trung thực, khách quan, toàn diện.

(HL4) Các hình thức xử lý vi phạm trong PTNNLDDL của địa phương được thực hiện nghiêm minh, có tính răn đe cao.

(HL5) Mức độ nghiêm túc trong thực thi quy hoạch, kế hoạch, chính sách, văn bản quy phạm pháp luật về PTNNLDDL của các tổ chức, cá nhân liên quan.

#### 2.2.3.2. Tính hiệu quả

Hiệu quả phản ánh mức độ tương quan giữa kết quả thực tế đạt được (đầu ra) so với chi phí đầu tư (đầu vào). Hiệu quả QLNN là kết quả quản lý, điều hành của bộ máy nhà nước đạt được trong tương quan với chi phí bỏ ra, các nguồn lực đầu vào. Hiệu quả của QLNN cao khi hoạt động QLNN hoàn thành được mục tiêu đề ra với chi phí thấp nhất hoặc QLNN đạt được kết quả tăng trưởng trong khi chi phí về nguồn



lực gần như không đổi qua các năm. Hiệu quả chính sách không chỉ tính đến các con số về mặt kinh tế hay xã hội mà là sự đánh giá tổng hợp về các mặt kinh tế, xã hội, chính trị hay văn hóa thể hiện ở sự công bằng, bình đẳng, toàn diện của chính sách.

Hiệu quả QLNN về PTNNLDD ở địa phương được đo bằng các chỉ tiêu đo lường sau: 1) Tổng số nhân lực du lịch và tốc độ gia tăng số lượng NNLDD ở địa phương; 2) Mức độ gia tăng năng lực của NNLDD: thường được đo lường qua số lượng và tốc độ tăng tỉ trọng NNLDD có trình độ cao đẳng, đại học; thâm niên nghề nghiệp; tinh thần trách nhiệm khi thực hiện nhiệm vụ... 3) Mức độ gia tăng tính hợp lý của từng loại NNLDD trong tổng thể: Cơ cấu NNLDD theo địa giới, theo lĩnh vực, theo ngành nghề, theo độ tuổi, theo giới tính... thay đổi theo hướng tiệm cận dân tỷ lệ chuẩn theo quy định.

Hiệu quả QLNN về PTNNLDD của địa phương cũng được phản ánh qua các thang đo sau:

(HQ1) Mức độ hoàn thành các nhiệm vụ trong tổ chức thực hiện quy hoạch, kế hoạch PTNNLDD của địa phương;

(HQ2) Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật được xây dựng và ban hành tạo thuận lợi cho địa phương trong PTNNLDD;

(HQ3) Các chính sách thúc đẩy phát triển NNLDD về số lượng, chất lượng và cơ cấu lao động và thu hút được NNLDD chất lượng cao;

(HQ4) Tổ chức bộ máy và năng lực của cán bộ quản lý của địa phương thực hiện tốt nhiệm vụ QLNN về PTNNLDD;

(HQ5) Công tác phối hợp giữa các cấp, các ngành trong QLNN về PTNNLDD trên địa bàn tỉnh đáp ứng yêu cầu;

(HQ6) Hoạt động thanh tra, kiểm tra, giám sát PTNNLDD kịp thời phát hiện sai sót và bất cập.

(HQ7) Có xu hướng giảm các vi phạm trong PTNNLDD của địa phương.

### 2.2.3.3. Tính phù hợp

Tính phù hợp của QLNN đối với PTNNLDD ở địa phương cấp tỉnh là tiêu chí đánh giá tính thích hợp, khả thi của QLNN của CQĐP cấp tỉnh trong công tác hoạch định, tổ chức thực hiện, kiểm tra giám sát các hoạt động PTNNLDD đảm bảo phù hợp với các điều kiện vốn có của tỉnh. QLNN về PTNNLDD của tỉnh phải đảm bảo phù hợp về cả nội dung tác động và phương thức tác động.

Tính phù hợp của QLNN đối với PTNNLDL của một địa phương cấp tỉnh được đánh giá qua các khía cạnh sau:

(PH1) Quy hoạch, kế hoạch PTNNLDL của địa phương phù hợp với quy hoạch, kế hoạch PTNNLDL của quốc gia;

(PH2) Quy hoạch, kế hoạch PTNNLDL phù hợp với quy hoạch và thực tiễn của địa phương;

(PH3) Phương pháp tổ chức thực hiện quy hoạch, kế hoạch, chính sách PTNNLDL phù hợp với điều kiện kinh tế xã hội và điều kiện phát triển du lịch của địa phương;

(PH4) Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về PTNNLDL được xây dựng và ban hành phù hợp với khuôn khổ pháp luật của quốc gia;

(PH5) Số lượng cán bộ quản lý về du lịch của địa phương hợp lý, đáp ứng nhiệm vụ;

(PH6) Nội dung thanh tra, kiểm tra, giám sát PTNNLDL sát thực tiễn.

#### 2.2.3.4. Tính bền vững

Tính bền vững phản ánh khả năng duy trì các chỉ tiêu hiệu quả QLNN về PTNNLDL ở địa phương, khả năng áp dụng lâu dài của các chính sách, quy định, quyết định, kế hoạch... của CQĐP cấp tỉnh trong PTNNLDL của địa phương.

Tính bền vững của QLNN đối với PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh được đánh giá thông qua hệ thống chỉ tiêu sau:

(BV1) Quy hoạch PTNNLDL của tỉnh phù hợp với mục tiêu phát triển bền vững kinh tế xã hội của tỉnh trong mỗi giai đoạn nhất định;

(BV2) Số lượng, cơ cấu, chất lượng NNLDL phù hợp với kế hoạch phát triển bền vững ngành du lịch của địa phương;

(BV3) Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về PTNNLDL do địa phương xây dựng và ban hành được áp dụng ổn định, lâu dài;

(BV4) Chính sách PTNNLDL địa phương được điều chỉnh linh hoạt, hợp lý.

Kết quả lấy ý kiến 15 chuyên gia về mức độ quan trọng của các tiêu chí trong đánh giá QLNN về PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh, xếp theo thứ tự quan trọng giảm dần: tính bền vững, tính phù hợp, tính hiệu quả, tính hiệu lực; tuy nhiên điểm số đánh giá mức độ quan trọng của các tiêu chí chênh lệch không lớn. Theo các chuyên gia, mỗi tiêu chí đều có vai trò quan trọng riêng trong đánh giá thực trạng QLNN về PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh. Tính bền vững đảm bảo rằng các

chính sách và biện pháp PTNNLDL không chỉ mang lại lợi ích ngắn hạn mà còn duy trì và phát triển lâu dài. Điều này giúp đảm bảo rằng nguồn nhân lực du lịch của địa phương luôn đáp ứng được nhu cầu phát triển của ngành du lịch, đồng thời phát triển các giá trị kinh tế, xã hội và môi trường. Tính phù hợp đảm bảo rằng các chính sách và biện pháp PTNNLDL phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương. Điều này giúp các chính sách không chỉ mang tính khả thi mà còn đáp ứng đúng nhu cầu của ngành du lịch và cộng đồng địa phương. Khi các chính sách phù hợp, chúng sẽ dễ dàng được chấp nhận và triển khai hiệu quả, từ đó mang lại kết quả tốt hơn. Tính hiệu quả đảm bảo rằng các nguồn lực như tài chính, nhân lực và thời gian được sử dụng một cách tối ưu để đạt được kết quả tốt nhất. Khi các nguồn lực được sử dụng hiệu quả, địa phương có thể đạt được nhiều mục tiêu hơn với cùng một lượng tài nguyên, tạo ra giá trị lớn hơn cho cộng đồng và ngành du lịch. Tính hiệu lực đảm bảo rằng các chính sách và biện pháp được thực hiện theo đúng quy định và đạt được mục tiêu đề ra. Điều này giúp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và đáp ứng nhu cầu phát triển du lịch. Nếu các chính sách không có hiệu lực, chúng ta sẽ không thể đạt được mục tiêu mong muốn, dẫn đến lãng phí nguồn lực và thời gian.

#### ***2.2.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch của địa phương cấp tỉnh***

QLNN đối với PTNNLDL tại địa phương là hoạt động phức tạp, nhiều cấp và đa ngành nên chịu ảnh hưởng của nhiều nhân tố. Trên cơ sở kế thừa có chọn lọc các nghiên cứu về PTNNLDL, QLNN về du lịch, QLNN về PTNNL của: Nguyễn Văn Lưu (2014), Vũ Văn Viện (2017), Nguyễn Mạnh Hùng (2019), Phạm Văn Long (2023); Nguyễn Thị Tâm (2018), Vũ Lan Hương (2022), Lê Thị Bình (2022); Bùi Thị Ánh Tuyết (2022), Nguyễn Sỹ Thành (2024),... cùng với sự tham vấn các chuyên gia trong lĩnh vực QLNN về du lịch thường chỉ ra rằng có hai nhóm nhân tố chủ quan và khách quan ảnh hưởng đến QLNN về PTNNLDL ở địa phương. Trong nghiên cứu này, tác giả tập trung vào một số nhân tố cụ thể sau: 1) Nhận thức của chính quyền địa phương; 2) Tổ chức bộ máy và chất lượng đội ngũ cán bộ quản lý nhà nước về du lịch địa phương; Nguồn lực đầu tư cho phát triển nguồn nhân lực du lịch của địa phương; Điều kiện kinh tế, xã hội của địa phương; Điều kiện phát triển du lịch của địa phương; 6) Các nhân tố khác.

##### *1) Nhận thức của chính quyền địa phương*

Theo thuyết hành vi, nhận thức là yếu tố quyết định đến hành động. Nhận thức của chính quyền địa phương về công tác phát triển nguồn nhân lực du lịch là yếu tố quan trọng bậc nhất, có ảnh hưởng sâu sắc, toàn diện đến nhiều phương diện như chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, chính sách du lịch nói chung và PTNNLDL nói riêng. Với địa phương chú trọng phát triển du lịch, thì bên cạnh việc đầu tư xây dựng hệ thống cơ sở hạ tầng, các dịch vụ hỗ trợ cho ngành du lịch, cùng với các cơ chế quản lý thuận lợi thì việc phát triển đội ngũ nhân lực du lịch được chính quyền đặc biệt quan tâm. Nhận thức của CQĐP được phản ánh qua sự chủ động, tích cực trong việc ban hành các quyết nghị và hệ thống chính sách về PTNNLDL, tìm kiếm các giải pháp và bố trí nguồn lực để phát triển đội ngũ nhân lực du lịch đáp ứng yêu cầu đặt ra trong từng giai đoạn phát triển.

*2) Tổ chức bộ máy và chất lượng đội ngũ cán bộ quản lý nhà nước về du lịch địa phương*

QLNN cấp tỉnh đối với PTNNLDL đòi hỏi phải có một bộ máy mạnh, có hiệu quả và một đội ngũ cán bộ quản lý nhà nước có năng lực thực sự.

Tổ chức bộ máy QLNN giữ vai trò then chốt trong đảm bảo hiệu lực QLNN đối với PTNNLDL. Tổ chức bộ máy cần xác định rõ ràng quyền hạn, trách nhiệm, nghĩa vụ của từng cấp quản lý, từng đơn vị và từng cá nhân, đồng thời thiết lập chế độ báo cáo, cơ chế phối hợp trong triển khai QLNN về PTNNLDL. Từng cấp quản lý cũng cần định biên đủ nhân lực cần thiết để thực hiện chức trách của đơn vị.

Về vai trò của cán bộ, sinh thời Chủ tịch Hồ Chí Minh đã khẳng định: Cán bộ là cái gốc của mọi công việc. Cán bộ QLNN là người trực tiếp tham gia vào quá trình hoạch định đường lối, chính sách, xây dựng thể chế và cơ chế quản lý. Cũng chính họ là người hiện thực hóa các mục tiêu bằng việc lựa chọn các phương án tối ưu nhằm sử dụng có hiệu quả NNL và kiểm soát quá trình đó. Trình độ, năng lực, phẩm chất đạo đức của cán bộ quản lý quyết định hiệu lực và hiệu quả của bộ máy QLNN về PTNNLDL.

*3) Nguồn lực đầu tư cho phát triển nguồn nhân lực du lịch của địa phương*

Nguồn lực đầu tư là nhân tố khởi đầu cho việc thực thi các chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển nguồn nhân lực du lịch. Sự đầu tư đầy đủ, kịp thời là nhân tố đảm bảo cho việc đầu tư giải quyết tốt vấn đề đào tạo, bồi dưỡng NNLDL và triển khai các chính sách xã hội, chính sách đãi ngộ... nhờ vậy chất lượng nguồn nhân lực

du lịch được nâng cao. Ngoài nguồn lực đầu tư của nhà nước, cần đẩy nhanh việc thu hút đầu tư ngoài nước, từ Việt kiều và đẩy mạnh xã hội hóa việc PTNNLDL.

#### *4) Điều kiện kinh tế, xã hội của địa phương*

Tiềm lực kinh tế, tình hình phát triển kinh tế của địa phương quyết định đến sự phát triển của các lĩnh vực trên địa bàn, tạo nên nền tảng vật chất để giải quyết các vấn đề về nguồn nhân lực. Điều kiện kinh tế sẽ tạo ra những thuận lợi cho công tác QLNN khi các chỉ số tăng trưởng có xu hướng gia tăng, cơ cấu kinh tế ngành dịch vụ (trong đó có ngành du lịch) chuyển dịch tốt, tỷ lệ lạm phát, tỷ lệ thất nghiệp, chỉ số giá tiêu dùng CPI... nằm trong giới hạn cho phép, cùng các chính sách kinh tế vĩ mô phù hợp. Tại các địa phương có điều kiện kinh tế phát triển, chính quyền có nguồn lực tài chính để đầu tư cho PTNNLDL. Do đó khi xem xét tác động của điều kiện kinh tế cần phân tích tình hình tăng trưởng kinh tế ở địa phương; nguồn lực tài chính được xác định dành cho lĩnh vực du lịch ở địa phương; tỉ trọng ngành dịch vụ ở địa phương tạo thuận lợi cho phát triển ngành du lịch.

Vấn đề dân số và thị trường lao động có ảnh hưởng đến PTNNLDL. Quy mô dân số, tỷ lệ người trong độ tuổi lao động có tác động đến việc tạo nguồn lao động du lịch, đồng thời phản ánh nhu cầu việc làm của người dân địa phương. Địa phương có quy mô dân số lớn, tốc độ gia tăng cao lại là lực cản đối với tốc độ tăng trưởng kinh tế, gây sức ép lên hạ tầng xã hội, sức ép về cơ hội việc làm và ảnh hưởng đến việc hoạch định các chính sách xã hội, đặc biệt là chính sách về giáo dục đào tạo, PTNNL. Sự phân bố dân cư tại các khu vực nông thôn, thành thị cũng tác động đến sự dịch chuyển lao động du lịch giữa các khu vực. Địa phương có chất lượng dân số tốt, trình độ lao động địa phương cao thì thuận lợi lớn cho việc tìm kiếm, lựa chọn, sử dụng NNLDL tại chỗ.

#### *5) Điều kiện phát triển du lịch của địa phương*

Ngành du lịch địa phương muốn phát triển cần phải dựa trên nền tảng tài nguyên du lịch. Thế mạnh về tài nguyên du lịch cùng với lợi thế về vị trí địa lý sẽ quyết định sức kéo khách du lịch đến với địa phương. Sự xuất hiện nhu cầu của khách du lịch sẽ dẫn đến sự xuất hiện các đơn vị cung ứng dịch vụ và tất yếu dẫn đến nhu cầu PTNNLDL.

Cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch cũng là một trong những yếu tố tác động tới hoạt động kinh doanh du lịch, từ đó tác động tới hiệu quả QLNN về du lịch của địa phương. CSHT bao gồm mạng lưới và phương tiện giao thông

vận tải, hệ thống thông tin liên lạc và các công trình cung cấp điện, nước. CSHT là tiền đề, là đòn bẩy của mọi hoạt động kinh tế, trong đó có hoạt động kinh doanh du lịch tại địa phương. CSVTKT du lịch bao gồm CSVCKT của ngành du lịch và CSVCKT của các ngành liên quan như các cơ sở kinh doanh lưu trú, nhà hàng, trạm cung cấp xăng dầu, cơ sở y tế, ngân hàng, nơi vui chơi thể thao, giải trí... CSVCKT đóng vai trò quan trọng trong quá trình tạo ra và cung cấp sản phẩm du lịch cũng như quyết định mức độ khai thác tiềm năng du lịch nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách du lịch. Do đó, sự phát triển của ngành du lịch nói chung và PTNNLDL nói riêng luôn gắn liền với việc xây dựng và hoàn thiện CSVCKT, CSHT phục vụ du lịch.

#### *6) Các nhân tố khác*

##### *\* Tình hình chính trị, pháp luật, chính sách vĩ mô của nhà nước*

Chính trị, pháp luật, các chính sách vĩ mô của nhà nước có tác động bao trùm đến tất cả các mặt đời sống xã hội, trong đó có du lịch. Sự ổn định về chính trị sẽ có tác động tích cực trực tiếp đến hoạt động kinh doanh du lịch thông qua việc thu hút đầu tư về du lịch, thu hút khách du lịch, đặc biệt là khách du lịch quốc tế. Các quan điểm, định hướng và hệ thống pháp luật quốc gia là kim chỉ nam, là hành lang pháp lý cho mọi hoạt động của các tổ chức, cá nhân thuộc quốc gia đó. Trên địa bàn cấp tỉnh, các tổ chức, cá nhân phải tuân thủ pháp luật của quốc gia.

Hệ thống chính sách, đặc biệt là chính sách đầu tư cho giáo dục của nhà nước ảnh hưởng lớn đến chất lượng nguồn nhân lực. Nếu tỷ lệ % GDP dành cho đầu tư giáo dục đào tạo cao sẽ tạo điều kiện phát triển cơ sở vật chất và nhân lực giảng dạy, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo và ngược lại sẽ kìm hãm sự phát triển của nguồn nhân lực.

Nhà nước và các ban bộ ngành có liên đến lĩnh vực du lịch là các đơn vị chịu trách nhiệm xây dựng và quản lý triển khai các chiến lược, chính sách, chương trình về du lịch và về PTNNLDL. Việc hoạch định, triển khai chiến lược, chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch ở địa phương phải đảm bảo phù hợp với chiến lược, quy hoạch phát triển chung của cả nước.

##### *\* Chiến lược, quy hoạch phát triển du lịch của quốc gia*

Chiến lược, quy hoạch phát triển ngành du lịch là kim chỉ nam cho ngành du lịch xây dựng chiến lược, quy hoạch cũng như chính sách PTNNLDL. Các địa phương có chức năng, nhiệm vụ cụ thể hóa các văn bản này để thực thi trong quá trình thực hiện. Chiến lược, quy hoạch phát triển ngành du lịch của quốc gia cần được

xây dựng trên cơ sở hệ thống thông tin NNLDL đầy đủ, khách quan; thể hiện rõ quan điểm, mục tiêu và đường hướng PTNNL trong tương lai, chú trọng đến giải pháp PTNNL... định hướng tốt cho PTNNL địa phương.

**\* Quá trình toàn cầu hóa và hội nhập kinh tế quốc tế**

Toàn cầu hóa khiến thế giới ngày càng trở nên “phẳng” hơn, các quốc gia xích lại gần nhau thông qua các hoạt động chính trị, văn hóa, xã hội và du lịch. Mặt khác, toàn cầu hóa lại thúc đẩy cuộc chạy đua PTNNL giữa các quốc gia. Kiến thức, kỹ năng của lực lượng lao động trở thành vũ khí cạnh tranh quan trọng của các nền kinh tế.

Hội nhập quốc tế đem đến cơ hội dịch chuyển lao động du lịch giữa các quốc gia, bù đắp thiếu hụt lực lượng lao động cho ngành du lịch, đặc biệt là lao động chất lượng cao. Hội nhập quốc tế cũng đưa đến cơ hội hợp tác chuyển giao, tiếp nhận những thành tựu của khoa học công nghệ và tiếp cận với các nền giáo dục đào tạo tiên tiến giúp nâng cao chất lượng NNL. Hơn thế, hội nhập quốc tế là điều kiện để du lịch quốc tế phát triển, từ đó đặt ra những yêu cầu mới đối với NNL để thích ứng với bối cảnh toàn cầu hóa và nâng cao năng lực hội nhập của các quốc gia.

**\* Sự phát triển của giáo dục đào tạo và khoa học công nghệ**

Giáo dục đào tạo là yếu tố cấu thành quan trọng của phát triển nguồn nhân lực, chất lượng của giáo dục đào tạo ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng NNL, thông qua giáo dục đào tạo các quốc gia hình thành NNL của mình với trình độ đào tạo, cơ cấu ngành nghề phù hợp với yêu cầu phát triển. Đặc biệt, hệ thống cơ sở đào tạo du lịch từ trung ương đến địa phương nếu được tổ chức một cách bài bản, chương trình đào tạo tiên tiến, hiện đại sẽ cung cấp lực lượng nhân lực đầu vào có chất lượng cho các doanh nghiệp du lịch. Số lượng và sự phân bố hệ thống cơ sở đào tạo du lịch tạo ra động lực hoặc cũng có thể là rào cản cho việc PTNNL tại địa phương.

Sự tiến bộ của khoa học công nghệ, đặc biệt là công nghệ thông tin đã tạo ra những thay đổi lớn trong các tổ chức và làm xuất hiện ngành nghề mới, cách thức thực hiện công việc mới, phương thức quản lý mới... đòi hỏi người lao động phải được trang bị những kiến thức, kỹ năng mới. Điều này làm thay đổi mạnh mẽ về chất đối với NNL.

**\* Sự phát triển nhu cầu của khách du lịch**

Nhu cầu của khách du lịch vốn đa dạng, lại thường xuyên thay đổi và có xu hướng đòi hỏi những dịch vụ có giá trị ngày càng cao cấp. Những thay đổi của cầu

du lịch đã làm thay đổi cung du lịch và theo đó đặt ra những yêu cầu mới cho người làm du lịch. Đội ngũ nhân lực du lịch không chỉ cần nắm bắt, theo kịp nhu cầu của khách hàng, nâng cấp mình để đáp ứng nhu cầu của khách mà cần có khả năng định hướng nhu cầu, khai thác những nhu cầu tiềm ẩn trong khách hàng.

### **2.3. Kinh nghiệm quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch và bài học cho tỉnh Ninh Bình**

#### **2.3.1. Kinh nghiệm của một số địa phương cấp tỉnh trong nước và quốc tế**

##### *2.3.1.1. Kinh nghiệm quốc tế*

###### *\* Kinh nghiệm của Incheon (Hàn Quốc)*

Thành phố cảng Incheon nằm dọc theo bờ biển Hoàng Hải của Hàn Quốc, cách thủ đô Seoul khoảng 28 km về phía tây. Với vị trí địa lý thuận lợi, Incheon là cửa ngõ kinh tế quan trọng của Hàn Quốc, với cảng Incheon và sân bay quốc tế Incheon hiện đại hàng đầu Đông Bắc Á. Incheon sở hữu tiềm năng du lịch phong phú, kết hợp hài hòa giữa thiên nhiên, văn hóa, và hạ tầng hiện đại. Với hệ thống đảo và bãi biển tuyệt đẹp như đảo Ganghwa, đảo Muuido và bãi biển Eurwangni, Incheon là điểm đến lý tưởng cho những ai yêu thích không gian biển đảo. Thành phố còn nổi bật với các di tích lịch sử như pháo đài Ganghwa, đền Jeondeungsa, và khu phố Tàu lâu đời nhất Hàn Quốc, mang đậm dấu ấn văn hóa đa dạng. Bên cạnh đó, khu vực Songdo hiện đại với công viên Songdo Central Park và các công trình kiến trúc tương lai là điểm nhấn độc đáo, thu hút du khách yêu thích khám phá công nghệ và thành phố thông minh. Nhờ có sân bay quốc tế, thành phố này không chỉ dễ dàng tiếp cận mà còn là trung tâm tổ chức các sự kiện quốc tế lớn, góp phần thúc đẩy du lịch MICE.

NNLDL của Incheon hiện nay được đánh giá là đa dạng và có năng lực nhờ vào sự hỗ trợ mạnh mẽ từ các chương trình đào tạo chuyên ngành du lịch tại các trường đại học và học viện tại địa phương. Tuy nhiên, vẫn chưa đủ để đáp ứng nhu cầu về nguồn nhân lực chất lượng cao khi thiếu hụt các kỹ năng chuyên sâu về quản lý dịch vụ du lịch, điều hành sự kiện quốc tế và sử dụng công nghệ thông minh trong du lịch. Là một điểm đến thu hút nhiều du khách quốc tế, yêu cầu về ngoại ngữ đối với tiếng Anh, tiếng Trung Quốc, tiếng Nhật Bản là rất cao. Tuy nhiên, không phải tất cả lao động trong ngành đều đáp ứng được yêu cầu này. Tỷ lệ nhân sự trẻ làm việc trong ngành du lịch còn thấp do áp lực công việc cao nhưng mức lương chưa thực sự cạnh tranh. Incheon bị cạnh tranh với các điểm đến du lịch nổi tiếng khác của Hàn



Quốc như Seoul, Busan hay Jeju về nguồn nhân lực, dẫn đến tình trạng “chảy máu chất xám” trong ngành.

Đứng trước tình hình đó, từ những năm 2013, chính quyền địa phương đã xây dựng dự án PTNNLDL. Kết quả của dự án là đã xây dựng chiến lược 5 năm phát triển nguồn nhân lực du lịch, thành lập được một tổ chức hợp tác dẫn đầu và định hướng nhu cầu phát triển nguồn nhân lực du lịch để thực hiện các kế hoạch tuyển dụng, duy trì, đào tạo, phát triển đội ngũ nhân lực du lịch. Các kế hoạch hành động để phát triển một đội ngũ nhân lực hùng mạnh và tự nhiên (Super and Natural Workforce) của Incheon cụ thể như:

*Để bù đắp thiếu hụt về nguồn nhân lực du lịch:* Khuyến khích những người trưởng thành tham gia vào lực lượng nhân lực du lịch. Thực hiện sáng kiến cụ thể để kết nối người nhập cư với các công việc du lịch. Gia tăng những nỗ lực quảng bá, giới thiệu về việc làm du lịch đến cộng đồng bằng việc sưu tập và công bố nhiều thông tin hơn về thu nhập trong ngành du lịch; mở rộng nhận thức về nghề du lịch cho học sinh phổ thông; gia tăng sự hiện diện của lĩnh vực việc làm du lịch trong các hội thảo nghề nghiệp; đầu tư cho đội ngũ giáo viên để tăng cường sự tác động vào nhận thức về nghề du lịch cho học sinh; phát triển một cổng thông tin website về việc làm du lịch và các chương trình đào tạo du lịch... Tăng cường các chính sách hỗ trợ, như trợ cấp đào tạo, tiền thưởng nhằm giữ chân nhân sự chất lượng cao. Xây dựng môi trường làm việc tốt hơn, giảm áp lực công việc và tăng cơ hội thăng tiến cho lao động trong ngành du lịch.

*Tập trung phát triển đội ngũ nhân lực du lịch thông qua đào tạo, bồi dưỡng:* Thành phố hợp tác với các trường đại học và học viện chuyên về du lịch để cung cấp các chương trình đào tạo chuyên sâu, từ hướng dẫn viên, quản lý khách sạn đến kỹ năng quản lý sự kiện quốc tế. Chú trọng phát triển các khóa học ngắn hạn và đào tạo tại chỗ cho nhân viên trong ngành để nâng cao kỹ năng chuyên môn và cập nhật xu hướng mới. Tổ chức các lớp học ngoại ngữ miễn phí hoặc giảm giá cho người lao động trong ngành du lịch, đặc biệt là nâng cao khả năng tiếng Anh, tiếng Trung Quốc và tiếng Nhật Bản. Các chương trình giao lưu văn hóa và thực tập quốc tế được khuyến khích để nhân sự có cơ hội học hỏi kinh nghiệm từ các thị trường du lịch toàn cầu. Tích hợp các mô-đun về du lịch thông minh trong chương trình đào tạo để chuẩn bị nhân sự cho xu hướng phát triển du lịch số. Xây dựng các chiến lược dài hạn, trong đó có chiến dịch đổi mới nhận thức của người dân về nghề du lịch, thúc đẩy các hoạt

động nhận thức về nghề nghiệp và làm việc với các nhà giáo dục và đào tạo để đáp ứng nhu cầu xã hội.

*Thực hiện tốt công tác dự báo thị trường lao động du lịch:* Dự báo nhu cầu nguồn nhân lực du lịch đáp ứng yêu cầu phát triển kinh doanh du lịch được đề xuất trên cơ sở định hướng phát triển của các doanh nghiệp trên địa bàn. Chính quyền địa phương cho xây dựng một hệ thống các thông tin đầy đủ về thị trường lao động cho ngành du lịch, bao gồm: Tỷ lệ nghỉ việc trong các doanh nghiệp trong ngành du lịch; Tỷ lệ nhân lực du lịch có việc làm và tỷ lệ thất nghiệp; Tốc độ tăng trưởng của ngành du lịch; Thông tin về lực lượng lao động du lịch theo khu vực địa lý; Tỷ lệ nhân lực du lịch phải đào tạo lại; Thông tin về thu nhập trung bình trong ngành du lịch ở khu vực; Thông tin về các chương trình đào tạo du lịch; Thông tin về số lượng sinh viên hay học viên du lịch chuẩn bị bước vào thị trường lao động. Các thông tin của hệ thống này được cập nhật hàng tháng phục vụ cho công tác thu hút, tuyển dụng và sử dụng nhân lực của các doanh nghiệp trong ngành du lịch. Đồng thời những thông tin biến động của thị trường lao động giúp chính quyền thành phố Incheon có cơ sở đánh giá, điều chỉnh kịp thời những thông tin về dự báo nhu cầu nguồn nhân lực du lịch.

Nhờ các chiến lược và chính sách này, Incheon đang từng bước cải thiện chất lượng nguồn nhân lực du lịch, đáp ứng nhu cầu của ngành du lịch đang phát triển mạnh mẽ. Incheon đang dần khẳng định vị thế là một trong những điểm đến du lịch hàng đầu tại Hàn Quốc. [123] [129]

\* Kinh nghiệm của Vân Nam (Trung Quốc)

Vân Nam được ví như một viên ngọc quý ở phía tây nam của Trung Quốc, giáp biên giới với các quốc gia Myanmar, Lào, Việt Nam. Với 394.000 km<sup>2</sup>, Vân Nam có diện tích lớn thứ 7 tại Trung Quốc, 80% địa hình là đồi núi. Dân số khoảng 60 triệu người, trong đó người Hán chiếm khoảng 67% và 25 dân tộc thiểu số. Mỗi dân tộc tại đây đều có phong tục, phong cách sống, ẩm thực, trang phục đầy màu sắc và tín ngưỡng riêng biệt. Kinh tế Vân Nam chủ yếu dựa vào nông nghiệp, lâm nghiệp và du lịch. Đây là một trong những trung tâm sản xuất chè, cà phê và cao su lớn nhất của Trung Quốc.

Vân Nam là một điểm đến du lịch hấp dẫn thu hút hàng triệu lượt khách mỗi năm bởi vẻ đẹp thiên nhiên vô cùng phong phú với núi non hùng vĩ, sông hồ thơ mộng, những cánh rừng nhiệt đới xanh tươi và hệ thống di sản văn hóa đặc sắc. Số lượng lao động trực tiếp và gián tiếp tham gia vào ngành du lịch khá lớn, đặc biệt

trong các lĩnh vực khách sạn, lữ hành, hướng dẫn viên, dịch vụ hỗ trợ như vận tải và sản xuất thủ công mỹ nghệ. Ngành du lịch Vân Nam tăng trưởng mạnh nhưng sự phát triển nguồn nhân lực không theo kịp tốc độ dẫn đến tình trạng thiếu hụt lao động. Số đông lao động trong ngành du lịch chưa thành thạo ngoại ngữ, đặc biệt là tiếng Anh, gây khó khăn trong việc phục vụ khách quốc tế và tham gia vào các chuỗi du lịch toàn cầu. Sự chuyển đổi số và ứng dụng công nghệ trong du lịch yêu cầu lao động phải có kỹ năng công nghệ cao, nhưng nhiều lao động hiện tại chưa được trang bị đầy đủ kiến thức và kỹ năng này. Thiếu đội ngũ quản lý du lịch có kỹ năng và trình độ đáp ứng tiêu chuẩn quốc tế, dẫn đến hạn chế trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ và hiệu quả hoạt động. Tồn tại sự chênh lệch chất lượng nhân lực giữa các khu vực. Nhân lực du lịch chất lượng cao chủ yếu tập trung tại các thành phố lớn như Côn Minh, Lệ Giang, Đại Lý, trong khi các khu vực nông thôn và vùng sâu, vùng xa thiếu hụt lao động có kỹ năng do ít cơ hội tiếp cận với chương trình đào tạo bài bản. Ngành du lịch Vân Nam phụ thuộc lớn vào lao động thời vụ trong các mùa cao điểm, điều này làm giảm tính ổn định của chất lượng dịch vụ. Lao động có trình độ thường di chuyển đến các thành phố lớn hơn hoặc các trung tâm du lịch quốc tế trong khu vực như Thái Lan, Malaysia và Singapore để tìm kiếm môi trường làm việc và chế độ đãi ngộ hấp dẫn hơn, dẫn đến tình trạng thất thoát nguồn nhân lực du lịch.

Đối diện với vấn đề về NNLDL, chính quyền tỉnh Vân Nam đã thực hiện nhiều chủ trương và chính sách, tập trung vào việc nâng cao chất lượng, số lượng và cơ cấu lao động đáp ứng nhu cầu phát triển của ngành du lịch. Tiêu biểu:

*Thứ nhất*, tập trung đào tạo và nâng cao trình độ chuyên môn. Chính phủ Trung Quốc tăng cường đào tạo lao động cho 12 tỉnh miền Tây là những vùng hiện còn kém phát triển (trong đó có tỉnh Vân Nam) bằng cách xây dựng các trường đại học và cao đẳng tại các địa phương này hoặc thông qua hệ thống giáo dục từ xa. Tại Vân Nam đã thiết lập các chương trình đào tạo chuyên ngành du lịch tại các trường đại học và cao đẳng như Đại học Vân Nam, Đại học Sư phạm Vân Nam và các trường đào tạo nghề du lịch. Tỉnh đã ký kết nhiều thỏa thuận hợp tác với các tổ chức du lịch và trường học ở nước ngoài nhằm tiếp nhận các chương trình đào tạo chất lượng cao và chuyên gia quốc tế. Thúc đẩy ứng dụng công nghệ trong đào tạo du lịch, bao gồm sử dụng các nền tảng học trực tuyến và công nghệ thực tế ảo để nâng cao trải nghiệm đào tạo. Chính quyền khuyến khích và hỗ trợ đào tạo ngoại ngữ, đặc biệt là tiếng Anh, tiếng Thái và tiếng của các quốc gia Đông Nam Á để đáp ứng nhu cầu du lịch quốc

tế. Các khóa học ngắn hạn về kỹ năng hướng dẫn du lịch, quản lý khách sạn, ứng dụng công nghệ số được tổ chức thường xuyên, đặc biệt tại các khu vực nông thôn.

*Thứ hai*, khuyến khích người dân bản địa tham gia làm du lịch. Chính quyền hỗ trợ đào tạo nghề và kỹ năng cho người dân tộc thiểu số, cho vay vốn tạo dựng cơ sở sản xuất thủ công, giúp họ khai thác văn hóa bản địa để phát triển du lịch cộng đồng.

*Thứ ba*, hỗ trợ khởi nghiệp và đổi mới sáng tạo. Chính sách khuyến khích khởi nghiệp trong ngành du lịch, như hỗ trợ tài chính, pháp lý, cơ hội thị trường, kết nối doanh nghiệp, đã tạo động lực lớn cho lao động trẻ tham gia vào lĩnh vực du lịch. Khuyến khích sáng tạo trong phát triển sản phẩm và dịch vụ du lịch, đặc biệt là những sản phẩm mang đặc trưng địa phương. Tỉnh xây dựng hệ sinh thái du lịch thông minh, đào tạo nhân lực có khả năng vận hành các hệ thống công nghệ hiện đại.

*Thứ tư*, tăng cường hợp tác liên vùng và thực hiện nhiều chính sách thu hút lao động ngoại tỉnh. Với vị trí chiến lược gần Đông Nam Á, Vân Nam cũng có các chính sách thu hút lao động từ khu vực ASEAN, đặc biệt trong các lĩnh vực hướng dẫn viên du lịch quốc tế và quản lý dịch vụ phục vụ du khách nước ngoài. Vân Nam thiết lập các chương trình hợp tác với các tỉnh lân cận như Tứ Xuyên, Quý Châu, và Quảng Tây để thu hút lao động qua các thỏa thuận song phương. Chính quyền hợp tác với các trường đại học và cao đẳng ở các tỉnh khác để thu hút sinh viên tốt nghiệp ngành du lịch, khách sạn, và quản trị kinh doanh đến làm việc tại Vân Nam. Các hội chợ việc làm quy mô lớn được tổ chức định kỳ tại các địa phương khác nhằm thu hút lao động chất lượng cao đến làm việc tại Vân Nam. Lao động có kỹ năng được hưởng mức lương hấp dẫn so với mặt bằng chung, được cấp giấy phép cư trú nhanh chóng và ưu đãi về nhà ở nếu làm việc dài hạn tại Vân Nam, đặc biệt ở các khu vực trọng điểm như Côn Minh, Lệ Giang, và Shangri-La...

*Thứ năm*, xây dựng chính sách giữ chân lao động bền vững bằng cách cải thiện điều kiện làm việc và phúc lợi để tăng tính hấp dẫn cho ngành du lịch địa phương. Vinh danh những lao động xuất sắc trong ngành du lịch để khuyến khích họ đóng góp nhiều hơn nữa cho ngành nghề.

*Thứ sáu*, xây dựng kế hoạch PTNNLDL dài hạn, tập trung vào việc phân bố lao động hợp lý giữa các khu vực đô thị, nông thôn và vùng sâu vùng xa.

Những chính sách kể trên không chỉ giúp tỉnh Vân Nam giải quyết tình trạng thiếu hụt lao động mà còn cải thiện hiệu quả chất lượng nhân lực, đáp ứng yêu cầu

khất khe của ngành, đồng thời đóng góp tích cực vào sự phát triển bền vững của ngành du lịch tỉnh Vân Nam. [124] [134]

### 2.3.1.2. Kinh nghiệm trong nước

#### \* Kinh nghiệm của Quảng Bình

Là một tỉnh miền Trung, nơi giao thoa các yếu tố tự nhiên và văn hóa của hai miền Bắc - Nam, Quảng Bình là một trong những địa phương có nhiều lợi thế để phát triển du lịch. Năm 2019, thời điểm trước dịch COVID-19 bùng nổ, Quảng Bình đón 5 triệu lượt khách du lịch, tăng 28% so với cùng kỳ năm 2018; tổng thu từ du lịch đạt 5.750 tỷ đồng, tăng 28% so với cùng kỳ năm 2018. Du lịch Quảng Bình trở thành “điểm sáng” của cả nước. Tuy nhiên, sang năm 2020, du lịch Quảng Bình bắt đầu chịu tác động trực tiếp của dịch COVID-19, khiến lượng khách giảm sút nghiêm trọng. Tổng số khách du lịch đến Quảng Bình năm 2020 đạt 1.850.000 lượt khách, giảm 66,3% so với kế hoạch và giảm 63% so với cùng kỳ năm 2019. Năm 2020, toàn ngành du lịch có khoảng 6.000 lao động trực tiếp và 12.000 lao động gián tiếp. Năm 2023, du lịch Quảng Bình tăng tốc trở lại, với tổng lượng khách du lịch đạt 4,5 triệu lượt, gấp 2,14 lần so với cùng kỳ 2022, trong đó khách quốc tế đạt 118.000 lượt, gấp 3,5 lần so với cùng kỳ; tổng thu từ khách du lịch đạt 5.096,3 tỷ đồng, gấp 2,1 lần so với cùng kỳ. Số lao động làm việc trong lĩnh vực du lịch toàn tỉnh vào khoảng 15.300 người. Hiện Quảng Bình có gần 40 sản phẩm, điểm tham quan du lịch đã được phê duyệt đề án hoặc cho phép khai thác thử nghiệm. Thành công có được của tỉnh Quảng Bình những năm qua, phần lớn nhờ vào những kinh nghiệm trong công tác PTNNLDL của tỉnh.

*Thứ nhất*, Chính quyền chủ động trong việc xây dựng, cũng như thực hiện chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, cơ chế, chính sách... về PTNNLDL. Xác định rõ tiềm năng du lịch là một thế mạnh của tỉnh, ngay từ Đại hội Đảng bộ tỉnh Quảng Bình lần thứ XV nhiệm kỳ 2010 - 2015 đã chỉ ra phương hướng “đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn”. Trên cơ sở nhận thức nhân lực du lịch có vai trò then chốt, Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Bình đã xây dựng Kế hoạch số 1503/KH-UBND, ngày 13/9/2016 về phát triển du lịch giai đoạn 2016 - 2020, trong đó: Chú trọng rà soát, đánh giá số lượng và chất lượng NNLDL; Xây dựng và tổ chức thực hiện chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển nhân lực du lịch giai đoạn 2016 - 2020 với mục tiêu từng bước 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 du lịch có tay nghề cao; Ưu tiên bố trí

ngân sách và huy động mọi nguồn lực tổ chức các khóa đào tạo, tập huấn để nâng cao nhận thức về phát triển du lịch bền vững, ngoại ngữ, trình độ chuyên môn và tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ QLNN về NNLDL, các cơ sở đơn vị kinh doanh du lịch và cộng đồng dân cư. Bên cạnh đó, HĐND tỉnh cũng đã ban hành Nghị quyết số 05/2016/NQ-HĐND, ngày 21/7/2016 về chính sách thu hút, đào tạo người có trình độ chuyên môn cao tỉnh Quảng Bình, giai đoạn 2016-2020.

*Thứ hai*, tăng cường công tác bồi dưỡng và PTNNLDL dựa trên nhu cầu thực tế của địa phương. Hàng năm, Sở Du lịch tỉnh Quảng Bình ban hành kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực du lịch dựa trên nhu cầu của các đơn vị hoạt động du lịch trên địa bàn. Sở cũng đã phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức định kỳ cho hướng dẫn viên du lịch, tập huấn cho lái xe và nhân viên phục vụ trên xe vận tải khách du lịch, tập huấn cho đội ngũ thuyền viên du lịch, nhân viên khuân vác trên địa hình du lịch mạo hiểm, tập huấn nâng cao nhận thức về trách nhiệm cho cán bộ tại khu vực cửa khẩu...

*Thứ ba*, tổ chức các lớp tập huấn cho cộng đồng tham gia hoạt động du lịch là người dân tộc thiểu số. Bên cạnh chính sách hỗ trợ, ổn định cuộc sống cho những người dân tộc thiểu số sinh sống trong địa bàn khu du lịch, vận động họ tham gia tích cực vào các hoạt động du lịch bằng cách sản xuất sản phẩm truyền thống để bán cho du khách, Sở Du lịch đã phối hợp với Sở Văn hóa và Thể thao tổ chức bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ du lịch và tổ chức các lớp truyền thông, quảng bá giá trị văn hóa truyền thống tốt đẹp của đồng bào. Năm 2023, tổng số học viên tham gia các khóa đào tạo, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng, nghiệp vụ du lịch do sở chủ trì, phối hợp tổ chức là 395 người. [26] [79]

#### \* Kinh nghiệm của Quảng Ninh

Tọa lạc ở phía Đông Bắc của Việt Nam, diện tích trên 6.100 km<sup>2</sup>, Quảng Ninh sở hữu nguồn tài nguyên du lịch phong phú, nổi trội với hơn 600 danh lam thắng cảnh, di tích lịch sử. Vịnh Hạ Long hai lần được UNESCO công nhận di sản thiên nhiên thế giới và là một trong bảy kỳ quan thiên nhiên mới của thế giới. Quảng Ninh có cơ hội lớn để phát triển đa dạng loại hình du lịch và hướng đến tạo dựng một ngành công nghiệp giải trí cao cấp. Năm 2019, Quảng Ninh đón hơn 14 triệu lượt khách du lịch, trong đó có hơn 5 triệu lượt khách quốc tế. Những con số này chỉ đứng sau các trung tâm du lịch lớn như Thành phố Hồ Chí Minh và Hà Nội. Lao động trực tiếp ngành du lịch của Quảng Ninh tăng ổn định trong giai đoạn 2011-2019, từ

25.000 người (2011) lên 60.000 người (2019), chiếm 7,3% LLLĐ cả nước. Trải qua 2 năm ảnh hưởng bởi dịch COVID-19,>NNLĐL sụt giảm mạnh, năm 2022 chỉ còn khoảng hơn 16.000 người. Mặc dù thiếu hụt nhân lực trong lĩnh vực du lịch, song với sự nỗ lực của toàn ngành, du lịch Quảng Ninh năm 2023 đã thu hút được 15,56 triệu lượt khách, trong đó có 2,15 triệu lượt khách quốc tế, tăng 34% so với cùng kỳ; tổng doanh thu du lịch đạt 33.610 tỷ đồng, tăng gần 50% so với cùng kỳ năm 2022. Để giải bài toán>NNLĐL, đạt được thành công nói trên, tỉnh Quảng Ninh đã thực hiện những giải pháp sau:

*Thứ nhất*, tỉnh đã thực thi nhiều chủ trương, biện pháp, cơ chế, chính sách thúc đẩy phát triển du lịch. Ngày 24/5/2013, Ban chấp hành Đảng bộ tỉnh 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; ngày 05/02/2016 tiếp tục ban hành Nghị quyết số 02-NQ/TU về phát triển dịch vụ tỉnh Quảng Ninh giai đoạn 2016 - 2020, định hướng đến năm 2030. Tỉnh Quảng Ninh đã đặt ra mục tiêu xây dựng Quảng Ninh trở thành một trung tâm du lịch quốc tế, một trọng điểm du lịch hàng đầu quốc gia, có hệ thống cơ sở vật chất đồng bộ, hiện đại; sản phẩm du lịch đa dạng, đặc sắc, có chất lượng cao, thương hiệu mạnh, mang đậm bản sắc văn hóa các dân tộc trong tỉnh, có năng lực cạnh tranh với các nước trong khu vực và quốc tế; thực sự là ngành kinh tế mũi nhọn, là động lực thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội nhanh, bền vững và bảo đảm quốc phòng - an ninh. Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch tỉnh Quảng Ninh đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030 do Tập đoàn Tư vấn BCG (Hoa Kỳ) tư vấn đã đề xuất những ý tưởng mang tính đột phá nhằm giải quyết những mâu thuẫn, thách thức lớn nhất mà tỉnh đang phải đối mặt; tập trung vào giải quyết 7 vấn đề để thúc đẩy phát triển du lịch Quảng Ninh, định hướng phát triển tại 4 vùng du lịch, đồng thời đã đề ra 8 nhóm giải pháp thực hiện quy hoạch với 56 biện pháp, dự án thành phần. Tỉnh đã dành nguồn lực thỏa đáng để tập trung triển khai cụ thể hóa 07 quy hoạch chiến lược của tỉnh, trong đó tổng kinh phí dành cho các quy hoạch quan trọng cấp tỉnh giai đoạn 2012 - 2018 là 900 tỷ đồng. Tỉnh xác định PT>NNLĐL là yếu tố quan trọng nhất để thực hiện thắng lợi chủ trương phát triển ngành du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, động lực thúc đẩy sự phát triển của các ngành nghề dịch vụ và nâng cao đời sống nhân dân.

*Thứ hai*, xây dựng cơ sở đào tạo chuyên sâu về du lịch. Quảng Ninh đã xác định rõ định hướng phát triển cơ sở đào tạo du lịch trên địa bàn tỉnh với trọng tâm là Khoa Du lịch thuộc Trường Đại học Hạ Long. Đơn vị này được đầu tư phát triển theo

hướng đào tạo chuyên sâu và cung ứng>NNLDDL chất lượng cao cho tỉnh. Công tác đào tạo>NNLDDL của đơn vị những năm gần đây có sự chuyển biến mạnh mẽ. Nhà trường thường xuyên mời các chuyên gia là giám đốc, quản lý, điều hành, đầu bếp, trưởng các bộ phận trong doanh nghiệp du lịch giảng dạy cho sinh viên trong khoa và tham gia vào các khâu khác trong quy trình đào tạo. Hiện trường đã ký kết hợp tác với khoảng 40 doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh, như: Sun Group, Vingroup, FLC Hạ Long, Khách sạn Mường Thanh, Khách sạn Sài Gòn Hạ Long... để gửi sinh viên thực tập, tạo cơ hội cho sinh viên tiếp cận thực tế, bổ sung kiến thức, kỹ năng thực hành nghề nghiệp, đồng thời gia tăng cơ hội việc làm sau khi tốt nghiệp.

*Thứ ba*, ban hành chính sách thu hút người học du lịch. HĐND tỉnh Quảng Ninh đã ban hành Nghị quyết số 187/2019/NQ-HĐND, ngày 30/7/2019 về chính sách thu hút và khuyến khích sinh viên học tập trong một số ngành đào tạo tại Trường Đại học Hạ Long. Bên cạnh đó, HĐND tỉnh đã thông qua Nghị quyết số 35/2021/NQ-HĐND, ngày 27/8/2021 về chính sách thu hút, đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao tại 3 cơ sở đào tạo lớn của tỉnh là: Trường Đại học Hạ Long, Trường Cao đẳng Việt - Hàn Quảng Ninh, Trường Cao đẳng Y tế Quảng Ninh. Theo đó, người học có hộ khẩu tại tỉnh Quảng Ninh khi đăng ký học du lịch tại các cơ sở đào tạo du lịch trên địa bàn tỉnh sẽ được hỗ trợ kinh phí học tập.

*Thứ tư*, tăng cường tổ chức các khóa bồi dưỡng, tập huấn nâng cao nhận thức về phát triển du lịch, khả năng ngoại ngữ, trình độ chuyên môn và tính chuyên nghiệp cho đội ngũ làm du lịch. Nhận thấy nhược điểm lớn nhất của nguồn nhân lực du lịch tỉnh còn thiếu và yếu kỹ năng nghề, chưa đáp ứng được với yêu cầu thực tiễn; khả năng giao tiếp bằng các ngoại ngữ còn hạn chế, thời gian qua, nhiều đơn vị hoạt động trong lĩnh vực du lịch đã tập trung nâng cao công tác đào tạo bồi dưỡng nghiệp vụ thường xuyên cho nhân viên gắn với nhu cầu thực tế ở từng bộ phận. Cùng với đó, liên tục mở các khóa đào tạo ngoại ngữ do các chuyên gia thuộc tập đoàn khách sạn quốc tế giảng dạy cho cán bộ, nhân viên. Năm 2019, riêng thành phố Hạ Long đã tổ chức các lớp bồi dưỡng cho 250 hướng dẫn viên du lịch tại điểm; 05 lớp tập huấn nghiệp vụ du lịch cho trên 1.200 người là lãnh đạo, công chức văn hóa - xã hội các phường và các chủ cơ sở lưu trú du lịch dưới 1 sao trên địa bàn; 5 lớp tập huấn tuyên truyền pháp luật về quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ internet và thông tin trên mạng cho 1000 người; 10 lớp bồi dưỡng kỹ năng ứng xử và văn hóa công sở cho 1500 cán bộ, công chức, viên chức học tập... Bên cạnh đó, tỉnh Quảng Ninh đã từng bước vận động, hướng dẫn,



đào tạo, bồi dưỡng cho cộng đồng, người dân bản địa tham gia vào lực lượng lao động, trở thành đội ngũ tuyên truyền, quảng bá du lịch, đại diện cho hình ảnh và nét đẹp của địa phương.

*Thứ năm*, Sở Du lịch tỉnh Quảng Ninh đã chủ động rà soát thực trạng nguồn nhân lực du lịch trên địa bàn tỉnh, hỗ trợ doanh nghiệp du lịch trong việc đào tạo lại nhân lực nhằm nâng cao năng lực quản lý và kỹ năng phục vụ, tập trung hướng dẫn doanh nghiệp đào tạo nhân lực theo hướng đào tạo trừ bị các đội ngũ kế cận để tránh tình trạng hụt hẫng khi nhân lực chuyển đến các đơn vị khác làm việc.

*Thứ sáu*, xã hội hóa để thu hút các nguồn đầu tư của cá nhân, các thành phần xã hội. Mặt khác, thông qua hội nhập, hợp tác quốc tế, huy động thêm các nguồn tài trợ bằng tiền, kiến thức, kinh nghiệm và chuyển giao công nghệ áp dụng trong quá trình phát triển nguồn nhân lực du lịch. Giai đoạn 2012 - 2017, Sở Du lịch đã tranh thủ dự án “Chương trình phát triển năng lực du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội” do Liên minh Châu Âu tài trợ để đào tạo 6.000 nhân lực cho các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn. [107]

*\* Kinh nghiệm của Thanh Hóa*

Thanh Hóa là vùng đất giàu tiềm năng về cảnh quan sinh thái tự nhiên và văn hóa truyền thống, có nhiều lợi thế đặc biệt để phát triển du lịch. Giai đoạn 2021 - 2023, mặc dù có sự chững lại của toàn ngành do dịch bệnh COVID-19, nhưng Thanh Hóa vẫn đứng thứ 4 cả nước về lượt khách và tổng thu du lịch, chỉ sau Thành phố Hồ Chí Minh, Hà Nội và Quảng Ninh. Năm 2023, tỉnh đã đón khoảng 12 triệu lượt khách, tổng thu từ du lịch đạt khoảng 20.038 tỷ đồng. Toàn tỉnh có khoảng 51.800 lao động trong ngành du lịch, trong đó có 280 lao động QLNN, hơn 37.000 lao động trong các doanh nghiệp du lịch, hơn 13.000 lao động du lịch cộng đồng. Số lao động trong lĩnh vực khách sạn, nhà hàng chiếm tỷ lệ cao nhất với khoảng 65% - 70%. Nguồn nhân lực du lịch của tỉnh cơ bản đáp ứng được yêu cầu của sự phát triển du lịch Thanh Hóa. Những kinh nghiệm giúp tỉnh Thanh Hóa PTNNLDL thành công gồm:

*Một là*, đội ngũ lãnh đạo các cấp sớm có nhận thức về tầm quan trọng của công tác phát triển nguồn nhân lực. Nhận thức được tầm quan trọng của nguồn nhân lực du lịch, các cấp chính quyền Thanh Hóa đã phê duyệt và chỉ đạo triển khai các đề án, kế hoạch phát triển nguồn nhân lực du lịch, tiêu biểu: Đề án Phát triển nguồn nhân lực du lịch Thanh Hóa đến năm 2020; Đề án Nâng cao chất lượng đội ngũ hướng dẫn viên, thuyết minh viên trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa; Đề án Xây dựng chương trình

đào tạo nâng cao chất lượng quản trị doanh nghiệp du lịch theo mô hình chuẩn quốc tế giai đoạn 2017 - 2020; Kế hoạch đào tạo tiếng Anh cho lao động ngành du lịch giai đoạn 2019 - 2023, Đề án Liên kết đào tạo nghề du lịch theo tiêu chuẩn quốc tế trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa...

*Hai là*, tập trung vào việc đào tạo, PTNNL chất lượng cao. Hiện cả tỉnh có 6 cơ sở đào tạo về du lịch, trong đó có 2 trường đào tạo bậc đại học về du lịch và định hướng du lịch, 2 trường đào tạo du lịch bậc cao đẳng và 2 trường đào tạo bậc trung cấp. Các trường đào tạo về du lịch trên địa bàn tỉnh hàng năm tuyển sinh khoảng 3.000 học sinh, sinh viên học chuyên ngành về du lịch. Những năm gần đây, hoạt động đào tạo NNL tại trường Đại học Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Đại học Hồng Đức, Trung cấp nghề Thương mại và Du lịch nhiều đổi mới. Đặc biệt chú trọng sự phối hợp với các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch, tăng thời lượng thực hành cho học viên. Nhiều sinh viên sau khi ra trường đã được các doanh nghiệp du lịch chủ động mời về làm việc và ký hợp đồng trực tiếp trong quá trình thực tập tại đơn vị hoặc ngay sau khi tốt nghiệp. Trường Đại học Văn hóa, Thể thao và Du lịch Thanh Hóa đã có nhiều hoạt động hợp tác, phát triển nguồn nhân lực với các nước khác, như: Trao đổi giảng viên và sinh viên du lịch với Trường Đại học Mindoro của Philippines; Trao đổi hướng nghiệp Công ty SkillsSG Ventures đến từ Singapore; Ký kết biên bản hợp tác với Trường Đại học Quốc lập Đông Hoa, Đại học Văn hóa Trung Hoa và Trường Đại học Khoa học và Công nghệ Minh Tân (Đài Loan); Trao đổi giảng viên và cán bộ nghiên cứu; Trao đổi nhân sự hành chính và chuyên môn; Trao đổi sinh viên, hợp tác giáo dục và đào tạo, hợp tác đào tạo ngắn hạn, hội nghị chuyên đề và các cuộc họp học thuật khác...

*Ba là*, chú trọng bồi dưỡng, nâng cao chuyên môn cho NNLDL. Hàng năm, Thanh Hóa mở các lớp bồi dưỡng QLNN về du lịch và các nghiệp vụ quản lý chuyên sâu cho cán bộ QLNN về du lịch, cán bộ các ngành có liên quan, như: xuất nhập cảnh, cửa khẩu; các lớp bồi dưỡng nâng cao năng lực quản trị, kỹ năng nghề du lịch và kiến thức pháp luật cho các đối tượng là quản lý, người lao động trong các doanh nghiệp du lịch, các hướng dẫn viên du lịch. Ngoài ra, Sở VH-TT-DL còn tập trung đẩy mạnh tập huấn nghiệp vụ cho đội ngũ làm du lịch tại các khu du lịch sinh thái cộng đồng: dạy nấu ăn cho các hộ kinh doanh lưu trú tại các huyện: Quan Hóa, Thường Xuân; bồi dưỡng du lịch cộng đồng tại các huyện: Bá Thước, Như Xuân, Lang Chánh; phối hợp với các địa phương trọng điểm phát triển du lịch, như: thành phố Sầm Sơn, thị

xã Nghi Sơn, huyện Hoằng Hóa tổ chức các lớp bồi dưỡng văn hóa giao tiếp, ứng xử và quản trị doanh nghiệp. Cử các doanh nghiệp tham gia các hội thi tay nghề do Hiệp hội Du lịch Việt Nam tổ chức, như: Hội thi Chiếc thìa vàng; Hội thi tay nghề du lịch Quốc gia; Hội thi hướng dẫn viên du lịch giỏi... Thông qua công tác đào tạo, bồi dưỡng, chất lượng>NNLDDL đã được cải thiện rõ rệt, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, chất lượng sản phẩm du lịch của Thanh Hóa. [3] [37] [78]

### **2.3.2. Bài học vận dụng cho tỉnh Ninh Bình**

Từ kinh nghiệm QLNN về PT>NNLDDL của các địa phương nêu trên, có thể rút ra một số bài học vận dụng cho tỉnh Ninh Bình như sau:

*Thứ nhất*, nâng cao nhận thức về tầm quan trọng của công tác PT>NNL, trước hết là đối với đội ngũ cán bộ lãnh đạo các cấp, các ngành. Chỉ khi có sự thông suốt từ cấp trên, công tác PT>NNLDDL mới thực sự đạt được hiệu quả. Kinh nghiệm của nhiều quốc gia trên thế giới cho thấy, một nước có thể nghèo về tài nguyên thiên nhiên, vị trí địa lý không thuận lợi cùng với sự khắc nghiệt của khí hậu, chịu nhiều ảnh hưởng của thiên tai, song vẫn đạt được những thành tựu phát triển thần kỳ, nhờ họ có chiến lược phát huy nhân tố con người đứng đầu. Địa phương nào đầu tư PT>NNLDDL thì địa phương đó đạt được tốc độ phát triển du lịch nhanh chóng và bền vững. Cuốn sách “Undevelopment is a state of mind” (Kém phát triển là tình trạng của trí tuệ) của học giả Hoa Kỳ Harrison (2000) đã chỉ ra nguyên nhân đưa Hàn Quốc, Đài Loan, Hồng Kông, Singapore từ vị thế những nước thuộc thế giới thứ ba lên nhóm các nước có thu nhập cao trong vòng 3 - 4 thập kỷ chính là nhờ nguồn nhân lực. Các yếu tố như nguồn tài nguyên thiên nhiên, khí hậu và các yếu tố khác có thể ảnh hưởng đến đường hướng và bước đi, nhưng động lực của quá trình phát triển phải là khả năng sáng tạo của con người. Mỗi nước, mỗi địa phương đều phải xuất phát từ bối cảnh cụ thể, nguồn lực và định hướng chiến lược của mình để tìm ra con đường phát triển nguồn nhân lực phù hợp và quan trọng nhất chính là các cấp lãnh đạo phải quyết tâm và kiên định trên con đường đã chọn. PT>NNL phải trở thành nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt các nhiệm kỳ lãnh đạo.

*Thứ hai*, chính quyền địa phương cần chủ động, tích cực trong việc xây dựng, cũng như thực hiện quy hoạch, kế hoạch, đề án, luật, chính sách... về PT>NNLDDL. Các văn bản chỉ đạo phải xuất phát từ điều kiện thực tế của địa phương trong từng giai đoạn nhất định và điều chỉnh kịp thời khi thực tiễn thay đổi. Bên cạnh chính sách chung, địa phương cần có sự phân biệt giữa những địa bàn khó khăn hay đối tượng

đặc thù (ví dụ đồng bào dân tộc thiểu số làm du lịch) để phủ rộng sức thu hút nguồn nhân lực du lịch trong toàn ngành. Trong quá trình thực thi chính sách, thúc đẩy và phát huy vai trò của các bên liên quan; tăng cường tính liên kết giữa CQQLNN, cơ sở đào tạo, doanh nghiệp du lịch và cộng đồng dân cư; tăng cường liên kết giữa ngành du lịch với các ngành nghề, lĩnh vực khác.

*Thứ ba*, hoàn chỉnh bộ máy QLNN về du lịch, bổ sung thêm lực lượng, tăng cường chất lượng của đội ngũ cán bộ làm công tác quản lý. Thành lập ủy ban liên ngành hoặc hội đồng quốc gia về PTNNLDL với sự tham gia đại diện các bộ, ngành và đội ngũ chuyên gia về PTNNL. Cần thiết thành lập bộ máy, nhân sự chuyên trách về PTNNLDL. Tổ chức các khóa bồi dưỡng nghiệp quản lý chuyên sâu cho cán bộ QLNN về du lịch và cán bộ các ngành có liên quan. Chú trọng rèn luyện năng lực thực hành trong thực tiễn cho đội ngũ quản lý.

*Thứ tư*, tăng cường nguồn lực đầu tư cho PTNNLDL. Hầu hết các nước đều đã chuyển vai trò của Chính phủ từ người thực hiện chính sang vai trò tạo điều kiện là chính. Chính phủ nên có cơ chế ưu đãi về thuế cho doanh nghiệp bỏ vốn đầu tư vào cơ sở đào tạo du lịch. Ngược lại, đối với những doanh nghiệp không tham gia vào đào tạo du lịch thì bắt buộc phải đóng góp phí đào tạo hoặc thuế cho việc sử dụng lao động du lịch đã qua đào tạo. Nhà nước thành lập quỹ PTNNLDL và trực tiếp cung cấp tài chính, chủ yếu cấp cho giáo dục bắt buộc thông qua phát triển và điều hành hệ thống trường công lập và đóng góp một tỷ lệ ban đầu cho quỹ PTNNL. Khuyến khích các doanh nghiệp du lịch và khu vực tư nhân tham gia đào tạo du lịch được thực hiện theo hướng hình thành cơ sở đào tạo trong doanh nghiệp và thành lập các cơ sở đào tạo du lịch tư nhân. Chính phủ cũng cần hỗ trợ về cơ chế, chính sách để tạo điều kiện sinh viên nước ngoài đến học tập. Qua việc hợp tác quốc tế về đào tạo có thể làm giảm gánh nặng về tài chính thông qua nguồn thu và nâng cao chất lượng NNLDL.

*Thứ năm*, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thông qua đào tạo, bồi dưỡng. Kinh nghiệm của các nước đã chỉ ra rằng: không có sự thành đạt nào lại tách khỏi việc ưu tiên hàng đầu cho giáo dục đào tạo. Chính nhờ đầu tư cho giáo dục đào tạo mà Singapore, Nhật Bản, Hàn Quốc có tốc độ tăng trưởng về trình độ phát triển con người đáng mơ ước. Theo báo cáo của Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (UNDP) năm 2021, chỉ số phát triển con người của Singapore; Nhật Bản; Hàn Quốc tương ứng là 0,939; 0,925; 0,919; nằm trong 23 quốc gia có chỉ số phát triển con

người cao nhất thế giới. Giáo dục đào tạo phải được quan tâm đầu tư một cách hiệu quả từ giáo dục cơ sở đến giáo dục đại học, tăng cường chất lượng giáo dục đại học và dạy nghề, đầu tư có trọng điểm để có những trường đại học tiêu biểu. Đổi mới căn bản và toàn diện nền giáo dục theo hướng chuẩn hóa, hiện đại và hội nhập quốc tế, đánh giá cao vai trò của người thầy, đầu tư nâng cao năng lực cho đội ngũ giáo viên và quản lý đào tạo.

Đào tạo, bồi dưỡng cũng là phương án quan trọng, cốt lõi để nâng cao chất lượng NNLDL. Đa dạng hóa hình thức và nội dung bồi dưỡng hướng tới việc nâng cao chất lượng đồng thời của các nhóm đối tượng: đội ngũ quản lý nhà nước, quản trị doanh nghiệp, lao động làm nghề và cộng đồng dân cư. Đào tạo, bồi dưỡng NNLDL phải xuất phát từ nhu cầu thực tế của doanh nghiệp du lịch, tăng cường liên kết chặt chẽ giữa nhà trường với doanh nghiệp, gắn lý thuyết với thực hành. Cần tổ chức rà soát, khảo sát, điều tra, thống kê chất lượng nguồn nhân lực du lịch để làm cơ sở cho việc xây dựng kế hoạch đào tạo mới, đào tạo lại, bồi dưỡng nhân lực du lịch dài hạn, theo lộ trình từng thời kỳ, giai đoạn phát triển của ngành. Với mục tiêu PTNNLDL theo hướng chuyên sâu, cần xây dựng hệ thống đào tạo chuyên nghiệp, chất lượng cao, phát triển năng lực nghề nghiệp, đáp ứng chuẩn nghề nghiệp của quốc gia, khu vực và thế giới. Bên cạnh việc phát triển hệ thống cơ sở đào tạo du lịch trên địa bàn, huy động khu vực tư nhân, các doanh nghiệp tham gia vào việc đào tạo NNLDL. Tăng cường hợp tác với các tổ chức quốc tế để tranh thủ sự hỗ trợ tài chính và kỹ thuật trong việc PTNNL, cập nhật xu hướng và tiêu chuẩn quốc tế trong đào tạo du lịch. Xã hội hóa để thu hút các nguồn đầu tư của các cá nhân và tổ chức cho công tác phát triển nguồn nhân lực du lịch.

Nhà nước có vai trò chủ đạo trong đầu tư PTNNL thông qua chính sách thúc đẩy phát triển đào tạo du lịch như đầu tư cơ sở vật chất, đội ngũ, chương trình, giáo trình đào tạo du lịch, chính sách hỗ trợ, giao đất xây dựng mới cơ sở đào tạo du lịch; chính sách hỗ trợ kinh phí đào tạo cho người học du lịch trong cả trường hợp đào tạo mới, đào tạo lại và bồi dưỡng nâng cao tay nghề; cung cấp các khoản vay ưu đãi, trợ cấp, giúp doanh nghiệp giảm bớt gánh nặng tài chính khi thực hiện các khóa đào tạo nâng cao kỹ năng cho nhân viên.

*Thứ sáu*, xây dựng và bổ sung kịp thời chính sách sử dụng, bố trí lao động hợp lý, đảm bảo các quyền lợi và lợi ích chính đáng để người lao động yên tâm làm việc, gắn bó lâu dài với nghề. Trong đó, đặc biệt quan tâm đến chế độ tiền lương trả cho

người lao động phải tương xứng với kết quả và hiệu quả lao động. Ngoài các yếu tố về tiền lương, tiền thưởng, phúc lợi, người lao động còn đặc biệt quan tâm đến môi trường, điều kiện làm việc, được tham góp ý kiến xây dựng doanh nghiệp, được tôn trọng và đối xử công bằng. Nên xây dựng bộ tiêu chuẩn đánh giá trình độ và kỹ năng cho từng chức danh, vị trí công việc trong lĩnh vực du lịch và khuyến khích doanh nghiệp sử dụng bộ tiêu chuẩn này trong tuyển chọn lao động.

*Thứ bảy*, ban hành chính sách thu hút và sử dụng nguồn nhân lực chất lượng cao từ bên ngoài, đặc biệt là chiêu mộ nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao trong cộng đồng người Việt ở nước ngoài. Các quốc gia Trung Quốc, Hàn Quốc, Nhật Bản có điểm chung là tận dụng nguồn nhân lực của quốc gia ở nước ngoài. Nhà nước khuyến khích nhân lực ra nước ngoài đào tạo và làm việc, sau đó dùng chính sách ưu đãi để thu hút họ quay về nước cống hiến. Các địa phương cần xác định việc thu hút nhân tài là một trong những chiến lược quan trọng nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch đồng thời tạo động lực cạnh tranh phát triển giữa các lao động trong ngành.

Các bài học kinh nghiệm về QLNN đối với PTNNLDL của các địa phương trong và ngoài nước như đã phân tích ở trên tuy không thể áp dụng hoàn toàn cho tỉnh Ninh Bình nhưng Ninh Bình có thể học hỏi, kế thừa những cách thức, những chiến lược hiệu quả để có được những quan điểm và quyết sách đúng đắn trong công tác QLNN về PTNNLDL trong thời gian tới.

## **Tiểu kết chương 2**

Chương 2 của luận án đã đạt được các mục tiêu đề ra cụ thể như sau: Hệ thống hóa cơ sở lý luận về phát triển nguồn nhân lực du lịch và quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch của địa phương cấp tỉnh. Xây dựng hệ thống tiêu chí đánh giá và nhận diện các yếu tố ảnh hưởng tới QLNN về PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh là dữ liệu để xây dựng phiếu khảo sát và tạo lập khung lý thuyết để đánh giá thực trạng hoạt động QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình ở chương 3. Nghiên cứu kinh nghiệm trong QLNN về PTNNLDL của một số địa phương trong nước và ngoài nước, đúc rút thành các bài học vận dụng cho tỉnh Ninh Bình. Những bài học này cũng là những tiền đề để nghiên cứu sinh đưa ra những giải pháp cụ thể mang tính ứng dụng cao cho tỉnh Ninh Bình trong chương 4.

## **CHƯƠNG 3. THỰC TRẠNG QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH TỈNH NINH BÌNH**

### **3.1. Tình hình phát triển du lịch và nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình**

#### ***3.1.1. Tình hình phát triển du lịch tỉnh Ninh Bình***

##### *1) Đặc điểm tự nhiên và tài nguyên du lịch tự nhiên*

###### **\* Đặc điểm tự nhiên**

Tỉnh Ninh Bình nằm ở phía Nam vùng đồng bằng sông Hồng, có vị trí địa lý ở vào khoảng từ 19°50' - 20°26' vĩ độ Bắc và từ 105°32' - 106°20' kinh độ Đông. Phía Bắc tỉnh Ninh Bình giáp Hà Nam; phía Đông giáp Nam Định; phía Đông Nam giáp biển Đông; phía Tây và Tây Nam giáp Thanh Hóa; phía Tây giáp Hòa Bình. Tổng diện tích tự nhiên là 1.411,78 km<sup>2</sup> được chia thành 8 đơn vị hành chính (trước thời điểm 1/1/2025): thành phố Ninh Bình - trung tâm chính trị, kinh tế, văn hóa, xã hội của tỉnh; thành phố Tam Điệp và 6 huyện: Yên Mô, Yên Khánh, Kim Sơn, Gia Viễn, Hoa Lư và Nho Quan. Với vị trí địa lý cách Hà Nội 90 km, Ninh Bình thuận lợi để đón khách quốc tế đến Việt Nam qua cửa khẩu hàng không quốc tế Nội Bài và tạo cơ hội để du lịch Ninh Bình phát triển như một “đô thị du lịch vệ tinh” của Hà Nội. Nằm ở điểm giao nhau của các tuyến giao thông quan trọng (quốc lộ 1A, đường cao tốc Bắc Nam, đường Hồ Chí Minh, quốc lộ 10, đường cao tốc Ninh Bình - Hải Phòng - Hạ Long...), Ninh Bình là điểm đến lý tưởng của các thị trường khách du lịch khi tới vùng đồng bằng sông Hồng và duyên hải Đông Bắc. Ninh Bình là vùng đất cổ, nơi có bề dày lịch sử và truyền thống văn hiến nên nơi đây còn có vị thế địa chính trị, địa kinh tế quan trọng, nhiều tiềm năng, lợi thế để phát triển du lịch.

Ninh Bình nằm trong vùng tiếp giáp giữa vùng đồng bằng Sông Hồng và dải đá trầm tích ở phía Tây; đồng thời lại nằm trong vùng trũng của đồng bằng sông Hồng, tiếp giáp với biển Đông nên có địa hình đa dạng: vừa có đồng bằng, đồi núi, có vùng nửa đồi núi vừa có vùng trũng, vùng ven biển. Địa hình vùng đồi núi chiếm trên 70% diện tích tự nhiên của tỉnh (trên 1.100 km<sup>2</sup>); các vùng nửa đồi núi tuy không lớn, nhưng được phân bố rải rác theo các vùng đồng bằng xen kẽ chạy dài từ điểm cực tây huyện Gia Viễn theo hướng Đông Nam qua huyện Hoa Lư, thành phố Tam Điệp, Yên Mô xuống Kim Sơn và ra tới biển Đông. Huyện Gia Viễn, Yên Mô và một phần huyện Hoa Lư là vùng trũng, hay bị úng lụt. Toàn tỉnh có 18 km bờ biển thuộc huyện Kim Sơn, có cửa sông Đáy và sông Càn đổ ra biển tạo ra vùng bãi bồi, hàng năm tiến thêm ra biển khoảng 80 - 100 m.

Thuộc vùng tiểu khí hậu của vùng đồng bằng Sông Hồng, ngoài ảnh hưởng sâu sắc của gió mùa Đông Bắc, Đông Nam, Ninh Bình còn chịu ảnh hưởng của khí hậu ven biển, khí hậu rừng núi và nửa rừng núi. Thời tiết trong năm chia làm hai mùa khá rõ rệt: mùa khô từ tháng 11 năm trước đến tháng 4 năm sau; mùa mưa từ tháng 5 đến tháng 10. Nhiệt độ trung bình năm là  $24,2^{\circ}$ , số giờ nắng trung bình năm trên 1.400 giờ, lượng mưa trung bình đạt từ 1.860 - 1.950 mm. Thời gian thuận lợi nhất cho hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh kéo dài từ tháng 2 đến tháng 5 và từ tháng 8 đến tháng 12 hàng năm vì đây là quãng thời gian không quá khô nóng, cũng như không có mưa nhiều.

Ninh Bình là địa phương có hệ thống sông, hồ tương đối dày đặc. Mật độ sông khoảng 0,6 - 0,9 km/km<sup>2</sup>. Hệ thống sông ngòi được nuôi dưỡng bằng nguồn nước mưa dồi dào tạo nên lượng dòng chảy tương đối phong phú (khoảng 30 lít/s/km<sup>2</sup>). Các sông lớn thường chảy theo hướng Tây Bắc - Đông Nam rồi đổ ra biển Đông, tiêu biểu là sông Đáy, sông Hoàng Long, sông Vân, sông Vạc, sông Lạng... Đây là điều kiện thuận lợi về vận tải, thông thương với các tỉnh trong cả nước và quốc tế, tạo lợi thế độc đáo để phát triển kinh tế xã hội (KTXH), đặc biệt là lĩnh vực công nghiệp, du lịch, dịch vụ, lưu thông hàng hóa, giao lưu văn hóa. Bên cạnh đó, các hồ, đầm với những cảnh quan đẹp, thơ mộng, hữu tình đã được đầu tư xây dựng trở thành những điểm du lịch thể thao hấp dẫn du khách như: Sân golf Hoàng Gia 54 hố tại hồ Yên Thắng (thành phố Tam Điệp) và sân golf Tràng An 36 hố tại khu vực hồ Đồng Chương (huyện Nho Quan).

Ninh Bình sở hữu diện tích rừng lớn nhất so với các tỉnh vùng đồng bằng sông Hồng (hơn 29.000ha), trong đó, có Vườn quốc gia Cúc Phương - nơi sinh sống của gần 2.000 loài thực vật bậc cao và 2.600 loài động vật. Bên cạnh đó là hệ thống rừng đặc dụng núi đá Hoa Lư và rừng ngập mặn ven biển Kim Sơn với nhiều loài động, thực vật có tên trong Sách đỏ thế giới.

Tài nguyên đất có độ phì nhiêu trung bình với ba loại địa hình ven biển, đồng bằng và bán sơn địa nên có thể bố trí được nhiều loại cây trồng thuộc nhóm cây lương thực, cây thực phẩm, cây công nghiệp, cây ăn quả; nuôi trồng thủy sản; đồng cỏ chăn nuôi, cây rừng đa tác dụng với các hệ thống canh tác có tưới hoặc không tưới. Vùng gò đồi còn nhiều tiềm năng để chuyển đổi cơ cấu kinh tế nông nghiệp và phát triển công nghiệp. Đây là một lợi thế của Ninh Bình so với các tỉnh trong vùng đồng bằng sông Hồng.



Đá vôi là tài nguyên khoáng sản lớn nhất của Ninh Bình. Dãy núi đá vôi chạy từ Hòa Bình qua các huyện Nho Quan, Gia Viễn, Hoa Lư, Tam Điệp, Yên Mô ra tới Biển Đông dài hơn 40 km, diện tích trên 1,2 vạn ha, với trữ lượng hàng chục tỷ m<sup>3</sup> đá vôi, chất lượng tốt làm nguyên liệu sản xuất vật liệu xây dựng như xi măng, đá ốp lát và sản xuất đồ đá mỹ nghệ. Đất sét phân bố rải rác ở các vùng đồi núi thấp thuộc xã Yên Sơn, Yên Bình (Yên Mô), thành phố Tam Điệp, Gia Viễn, dùng để sản xuất gạch ngói, làm đồ gốm và làm nguyên liệu cho ngành đúc, đảm bảo cho xây dựng các nhà máy sản xuất gạch công suất 20 - 50 triệu viên/năm. Về tài nguyên nước khoáng, nước suối Kênh Gà (Gia Viễn) có vị mặn, trữ lượng lớn, thường xuyên có nhiệt độ tới 53 - 54°C, có thể khai thác đưa vào tắm, ngâm chữa bệnh kết hợp với du lịch. Nguồn nước khoáng Cúc Phương dùng để sản xuất giải khát và tắm ngâm chữa bệnh, có thành phần magiêbicarbonat cao. Tài nguyên than bùn có trữ lượng nhỏ (khoảng 2 triệu tấn), phân bố ở Gia Sơn (Gia Viễn), Sơn Hà (Nho Quan), Quang Sơn (thành phố Tam Điệp) dùng để sản xuất phân vi sinh phục vụ phát triển nền nông nghiệp sinh thái.

\* Tài nguyên du lịch tự nhiên

Ninh Bình là tỉnh có diện tích không lớn, nhưng lại là nơi tập trung nhiều tài nguyên du lịch phong phú và đặc sắc bậc nhất. Địa hình đa dạng với đồi núi, sông hồ, đồng bằng, vùng biển, mang đầy đủ sắc thái địa hình của một Việt Nam thu nhỏ, đặc biệt sự xuất hiện của dạng địa hình karst, địa hình kết hợp với các thành phần tự nhiên khác như hệ thống thủy văn, lớp phủ thực vật... tạo cho Ninh Bình nhiều thắng cảnh kỳ thú, làm cơ sở cho việc phát triển nhiều loại hình du lịch như du lịch sinh thái, du lịch mạo hiểm, du lịch tham quan,... Một số tài nguyên du lịch tự nhiên tiêu biểu như: Quần thể danh thắng Tràng An; Vườn quốc gia Cúc Phương; Khu bảo tồn thiên nhiên đất ngập nước Vân Long; Động Dịch Lộng, Động Tiên, Động Vân Trình, Động Sinh Dược, Động Hoa Lư; Núi Dục Thúy (núi Non Nước); Đèo Tam Điệp; Suối nước nóng Kênh Gà; Hồ Đồng Chương, Hồ Đồng Thái; Hệ sinh thái vùng ven biển Kim Sơn,... Ngoài ra, Ninh Bình còn có nhiều vùng cảnh quan khác có giá trị, đặc biệt là hệ thống các hang động karst nằm trải dài dọc theo lãnh thổ của tỉnh như: Hệ thống hang động Tràng An, động Mã Tiên, động Hang Mát, động Trà Tu, động Hang Dơi, hang Bụt...

2) *Đặc điểm kinh tế xã hội và tài nguyên du lịch văn hóa*

\* Đặc điểm kinh tế xã hội

**Bảng 3.1. Thống kê dân số tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2019 – 2023***Đơn vị tính: Nghìn người*

<b>Năm</b>	<b>Tổng số</b>	<b>Nam</b>	<b>Nữ</b>
2019	984,50	490,40	494,10
2020	993,93	395,99	497,93
2021	1.007,57	502,81	504,76
2022	1.010,8	505,7	505,1
2023	1.017,1	508	509,1

*(Nguồn: Cục Thống kê Ninh Bình)*

Dân số Ninh Bình tính đến 31/12/2023 là 1.017.100 người, chiếm 5,07% dân số vùng đồng bằng sông Hồng và 1,1% dân số của cả nước, mật độ dân số toàn tỉnh 720 người/ km<sup>2</sup>. Trong đó, 49,9% là nam và 50,1% là nữ; dân số thành thị chiếm 21,7% và dân số nông thôn chiếm 78,3%.

Cộng đồng các dân tộc đang sinh sống trên địa bàn tỉnh gồm có 7 dân tộc: đa số là dân tộc Kinh chiếm trên 98,2%; đứng thứ hai là dân tộc Mường chiếm gần 1,7%; các dân tộc như Tày, Nùng, Thái, Hoa, Dao mỗi dân tộc có từ vài chục đến hơn một trăm người. Từng dân tộc có những đặc trưng khác nhau, tính đa dạng, phong phú này đã tạo nên bản sắc văn hóa riêng cho Ninh Bình, thuận lợi cho các dịch vụ du lịch văn hóa cộng đồng phát triển.

Về tăng trưởng kinh tế, các năm 2020 và 2021, mặc dù chịu tác động nặng nề của dịch bệnh COVID-19, Ninh Bình vẫn thuộc nhóm ít các tỉnh duy trì được mức tăng trưởng dương, với tốc độ tăng trưởng tương đối cao lần lượt là 7,4% và 5,74%. Năm 2022, tốc độ tăng trưởng đạt 8.86%, năm 2023 đạt 7.27%. Quy mô nền kinh tế không ngừng được mở rộng, năm 2023, giá trị GRDP đạt 88.950 tỷ đồng, GRDP bình quân đầu người đạt 87,5 triệu đồng. Cơ cấu ngành kinh tế chuyển dịch theo hướng tăng nhanh tỷ trọng các ngành dịch vụ, công nghiệp; giảm tỷ trọng ngành nông nghiệp nhưng vẫn tăng về giá trị. Năm 2023, tỷ trọng ngành công nghiệp - xây dựng là 42,7%; nông - lâm - thủy sản là 10,2%; dịch vụ là 47,1%. Ninh Bình có tiềm năng và thế mạnh phát triển công nghiệp vật liệu xây dựng với số lượng nhà máy sản xuất xi măng nhiều, nổi bật là các doanh nghiệp xi măng The Vissai, xi măng Hệ Dưỡng, xi măng Tam Điệp, xi măng Phú Sơn, xi măng Duyên Hà, xi măng Hương Dương... Ninh Bình có lợi thế phát triển ngành nông nghiệp đa dạng nhiều thành phần. Các vùng chuyên canh nông nghiệp chính của tỉnh: vùng Đồng Giao Tam Điệp chuyên

trồng dưa; vùng Kim Sơn trồng cây cói làm chiếu, hàng mỹ nghệ, nuôi tôm sú, hải sản; vùng Ninh Phúc, Ninh Sơn trồng hoa và rau sạch. Lĩnh vực nuôi thủy sản phát triển khá ổn định, nhất là ở khu vực nuôi thả thủy sản nước ngọt.

Tổng thu ngân sách của tỉnh tăng trưởng cao qua các năm. Năm 2022 là năm đầu tiên tỉnh Ninh Bình thực hiện tự chủ về ngân sách và cũng là năm có tổng thu ngân sách nhà nước lớn nhất từ trước đến nay đạt 24.303 tỷ đồng, xếp thứ 15/63 tỉnh thành. Tổng thu ngân sách nhà nước giai đoạn 2021 – 2023 đạt 61.406 tỷ đồng.

Tổng chi ngân sách địa phương năm 2023 là 16.112,2 tỷ đồng, đạt 91% so với dự toán, giảm 0,8% so với năm 2022. Trong đó, chi đầu tư phát triển là 5.794,6 tỷ đồng, chi thường xuyên 8.792,9 tỷ đồng. Trong chi thường xuyên, chi cho quốc phòng, an ninh là 384,7 tỷ đồng; chi sự nghiệp y tế, dân số, kế hoạch hóa gia đình 649,2 tỷ đồng; chi sự nghiệp kinh tế 1.080,8 tỷ đồng; chi quản lý hành chính, Đảng, đoàn thể 1.648,3 tỷ đồng; chi sự nghiệp đảm bảo xã hội 665,5 tỷ đồng.

Tổng vốn đầu tư phát triển trên địa bàn toàn tỉnh năm 2023 đạt 32.155,8 tỷ đồng, tăng 7,5% so với năm 2022. Chia ra: vốn nhà nước đạt 7.043,4 tỷ đồng; vốn ngoài nhà nước đạt 23.555,4 tỷ đồng; vốn đầu tư trực tiếp nước ngoài đạt 1.557 tỷ đồng.

Tỷ lệ chi ngân sách cho lĩnh vực giáo dục đào tạo và dạy nghề hàng năm chiếm 22,4% đến 25,1% tổng chi ngân sách địa phương. Quy mô chi ngân sách cho giáo dục đào tạo và dạy nghề luôn tăng về số lượng tuyệt đối, năm sau cao hơn năm trước, đặc biệt từ năm 2022, định mức phân bổ chi thường xuyên theo biên chế sự nghiệp giáo dục đào tạo của tỉnh đã tăng từ 2,5 lần đến 3 lần so với thời kỳ 2017 - 2021. Tỉnh đã đảm bảo kinh phí thực hiện đầy đủ các chế độ chính sách về tiền lương, phụ cấp cho nhà giáo; kinh phí bồi dưỡng giáo viên; kinh phí duy tu, bảo dưỡng, sửa chữa trường, lớp học; kinh phí mua sắm đồ dùng, đồ chơi mầm non, trang thiết bị dạy học cho các trường học trên địa bàn tỉnh; kinh phí hỗ trợ trường đạt chuẩn quốc gia... Tỉnh có 455/468 trường học đạt chuẩn quốc gia chiếm tỷ lệ 97,2%; đạt chuẩn phổ cập giáo dục trung học cơ sở từ tháng 12/2002; 100% xã, phường, thị trấn có trường học cao tầng, kiên cố.

Tình hình an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội và khối đại đoàn kết dân tộc được giữ vững và ổn định; hệ thống Đảng, chính quyền, các đoàn thể nhân dân tiếp tục được xây dựng và hoạt động có hiệu quả.

*\* Tài nguyên du lịch văn hóa*

- Di tích lịch sử văn hóa

Theo kết quả kiểm kê, đến năm 2023 trên địa bàn tỉnh Ninh Bình có 1.821 di tích thuộc nhiều loại hình khác nhau: Chùa- 343 di tích; Đình- 263 di tích; Đền- 447 di tích; Miếu, phủ, tĩnh, lầu, lăng mộ- 234 di tích; Nhà thờ họ- 255 di tích; Nhà thờ Công giáo- 165 di tích; Di tích khảo cổ- 68 di tích; Loại hình khác (nhà cổ, cầu cống, văn chỉ, vườn, bia)- 46 di tích. Toàn tỉnh có 395 di tích đã được xếp hạng, bao gồm: 314 di tích cấp tỉnh; 81 di tích cấp quốc gia, trong đó có 3 di tích cấp quốc gia đặc biệt. Ninh Bình là một trong 3 tỉnh, thành phố Vùng đồng bằng sông Hồng (cùng thành phố Hà Nội và tỉnh Quảng Ninh) và một trong 8 tỉnh, thành phố trong cả nước có di sản thế giới và Ninh Bình là nơi duy nhất trong cả nước và khu vực Đông Nam Á sở hữu di sản kép, được tổ chức UNESCO ghi danh, đó là quần thể danh thắng Tràng An. Di tích khảo cổ được xếp hạng cấp tỉnh là di tích khảo cổ Mán Bạc (xã Yên Thành, huyện Yên Mô). Năm hiện vật được công nhận bảo vật quốc gia gồm: Cột kinh Phật chùa Nhất Trụ, Long sàng trước nghi môn ngoại đền thờ Vua Đinh Tiên Hoàng, Long sàng trước bái đường đền thờ Vua Lê Đại Hành, Bộ Việt Phủ đền thờ vua Đinh Tiên Hoàng, Bộ Việt Phủ đền thờ Vua Lê Đại Hành. Một số di tích lịch sử văn hóa tiêu biểu: Cố đô Hoa Lư; Chùa Bái Đính, Chùa Bích Động, Chùa Địch Lộng, Chùa Non Nước; Đền Thái Vy, Đền Trương Hán Siêu; Nhà thờ Phát Diệm,...

- Di sản văn hóa phi vật thể

Bên cạnh những di tích lịch sử, văn hóa, Ninh Bình còn là vùng quê chứa đựng nhiều giá trị văn hóa phi vật thể nổi tiếng với 430 di sản bao gồm đầy đủ các loại hình: Nghệ thuật trình diễn dân gian- 97; Tri thức dân gian- 20; Nghề thủ công truyền thống- 38; Lễ hội truyền thống- 228; Tập quán xã hội- 41; Tiếng nói, chữ viết- 02; Ngữ văn dân gian- 04. Bốn di sản được đưa vào danh mục di sản phi vật thể quốc gia gồm: Lễ hội Hoa Lư (xã Trường Yên, huyện Hoa Lư, 2014), nghề đá mỹ nghệ Ninh Vân (xã Ninh Vân, huyện Hoa Lư, 2019), nghệ thuật trình diễn dân gian Hát Xẩm ở Ninh Bình (2021), lễ hội làng Bình Hải (xã Yên Nhân, huyện Yên Mô, 2021). Ninh Bình cũng nằm trong vùng di sản thực hành tín ngưỡng thờ Mẫu Tam Phủ của người Việt được UNESCO ghi danh là di sản văn hóa vật thể đại diện của nhân loại.

*Lễ hội:* các lễ hội trên địa bàn tỉnh chủ yếu là lễ hội làng, thôn, bản với quy mô nhỏ, tập trung vào dịp đầu xuân (từ tháng 1 đến hết tháng 3 âm lịch có 180 lễ hội), thời gian tổ chức ngắn (từ 1 đến 1,5 ngày), thu hút sự tham gia chủ yếu của người dân tại nơi có di tích. Lễ hội Hoa Lư được tổ chức từ ngày 9 - 11 tháng 3 âm lịch hàng

năm để tưởng nhớ công đức vua Đinh Tiên Hoàng và vua Lê Đại Hành, phần lễ tổ chức rước nước ở bên Trường Yên (sông Hoàng Long), phần hội tổ chức diễn trò “Cờ lau tập trận”, thi viết thư pháp, cờ tướng, múa rồng, kéo chữ Thái Bình... Lễ hội làng Bình Hải (xã Yên Nhân, huyện Yên Mô) được tổ chức hàng năm từ ngày mùng 10 đến hết ngày 12 tháng 2 âm lịch nhằm tôn vinh vị thánh được thờ tự tại các di tích trong làng (Tứ Hải đại vương: Linh Công Đại vương, Ngọc Công, Tú Công, Tam Nương và Đức Thánh Tam Giang). Lễ hội làng Bình Hải có những nghi thức độc đáo như tục chạy đàn trước khi rước kiệu, rước thánh, rước nước dài hàng cây số, lễ tế Thánh, tục Nấu dậu (bài thuốc dậu), lễ tế đàn ngoại... Lễ hội làng Bình Hải lưu giữ được các sinh hoạt văn hóa dân gian truyền thống như hát chèo, hát văn, các trò chơi bắt vịt, đi cầu tre, chọi gà, tổ tôm điếm, cờ người...

*Làng nghề truyền thống:* Ninh Bình hiện có khoảng 160/1.500 làng, thôn, bản còn lưu tồn và phát triển các nghề truyền thống, với 81 làng nghề cấp tỉnh, 38 nghề thủ công truyền thống. Các làng nghề của tỉnh Ninh Bình sở hữu bề dày lịch sử - văn hóa cùng cảnh quan đặc sắc, có truyền thống lịch sử hàng trăm năm, hội tụ đầy đủ các giá trị văn hóa vật thể và phi vật thể, mang đậm “hơi thở” quê hương gắn với đời sống cộng đồng dân cư; trải qua nhiều thăng trầm, biến chuyển, nhưng nét đẹp không gian văn hóa trong các làng nghề truyền thống vẫn được các thế hệ người dân gìn giữ, phát huy trong đời sống hôm nay. Nổi bật như: Gốm sứ Bò Bát là khởi tổ của gốm sứ Bát Tràng - Hà Nội; Thuê ren Văn Lâm - Ninh Hải có truyền thống trên 700 năm; xã Ninh Vân (huyện Hoa Lư) có 11 làng nghề chế tác đá mỹ nghệ được công nhận nghề truyền thống; trên địa bàn Kim Sơn có 24 làng nghề chế biến cói mỹ nghệ công nhận làng nghề...

*Nghệ thuật truyền thống:* Ninh Bình là vùng quê có vốn ca nhạc cổ truyền nằm trong những sinh hoạt ca nhạc cổ của vùng đồng bằng Bắc Bộ. Năm 2021, tỉnh có 97 nghệ thuật trình diễn dân gian, tiêu biểu như: tuồng, múa rối, hát ru, cò lả, hát chầu văn, ca trù, đối đáp giao duyên... đặc biệt Ninh Bình là đất tổ của nghệ thuật hát xẩm, hát chèo. Hát xẩm ra đời vào thời Trần, hiện nay được tập trung nhất ở huyện Yên Mô. Tại đây thành lập được 20 câu lạc bộ vừa hát xẩm, vừa hát chèo, góp phần khôi phục, bảo vệ tồn và phát huy nghệ thuật truyền thống của địa phương đang dần bị mai một.

*Ám thực:* Địa hình đa dạng, phong tục, tập quán văn hoá truyền thống lâu đời của người dân địa phương đã tạo nên nét độc đáo, hấp dẫn đặc biệt trong văn hoá âm

thực Ninh Bình với nhiều món ăn nổi tiếng với du khách trong nước và quốc tế. Một số món ăn được Trung tâm sách kỷ lục Việt Nam công nhận như: đặc sản dê núi Trường Yên (nhóm 50 món ăn đặc sản nổi tiếng Việt Nam); cơm cháy Ninh Bình (nhóm 100 món ăn đặc sản nổi tiếng Châu Á); nem Yên Mạc (nhóm 10 đặc sản nem chả nổi tiếng Việt Nam); bún mọc Kim Sơn; cá rô Tổng Trường; cá tràu tiến vua; mắm tép Gia Viễn; rượu cần Nho Quan; rượu Lai Thành - Kim Sơn... Tất cả các món ăn nơi đây đã trở thành thương hiệu mà bất kỳ du khách nào khi về với Ninh Bình cũng đều muốn được thưởng thức.

*Các giá trị văn hóa dân tộc:* Trong số các dân tộc thiểu số tại Ninh Bình, dân tộc Mường chiếm đa số, có nhiều nét văn hóa đặc sắc. Người Mường ở Ninh Bình chủ yếu sống ở vùng đồi núi phía bắc của tỉnh với dân số ước khoảng hơn 20 nghìn người, tập trung ở các xã miền núi huyện Nho Quan (các xã Cúc Phương, Kỳ Phú, Phú Long...). Ngày nay, người Mường ở Ninh Bình vẫn bảo tồn được những nét văn hóa độc đáo như: Hội Xuân, hát Sắc Bùa, hát Đúm, lễ cưới, đi săn, kéo gỗ, dựng nhà, tang lễ, tết cơm mới,... Đây là những giá trị văn hóa có thể khai thác phục vụ phát triển du lịch.

### 3) Hệ thống cơ sở hạ tầng phục vụ du lịch

- Hệ thống giao thông: Ninh Bình có vị trí thuận lợi trong giao thông, trên địa bàn tỉnh Ninh Bình có cả đường sắt và đường bộ thuộc hệ thống đường giao thông huyết mạch quốc gia, xuyên suốt từ Bắc vào Nam. Trong liên kết vùng, Ninh Bình nằm trên tuyến quốc lộ 1, quốc lộ 10, thuận tiện cho việc thông thương với các tỉnh, thành phố vùng duyên hải Đông Bắc; quốc lộ 45 thông thương với Thanh Hóa về phía Tây Nam; quốc lộ 12B thông thương với các tỉnh vùng Hòa Bình, Sơn La, Điện Biên... về phía Tây Bắc. Các tuyến đường sắt quốc gia Bắc - Nam góp phần quan trọng trong quá trình phát triển kinh tế - xã hội của Ninh Bình. Địa phương đã phát triển giao thông đường thủy và kết nối với hệ thống thủy nội địa trong vùng đồng bằng sông Hồng. Ninh Bình có 22 sông, kênh có thể khai thác vận tải thủy với tổng chiều dài 387,3 km, mật độ sông là 27,3 km/ km<sup>2</sup>.

- Hệ thống cấp điện: Mạng lưới điện trong tỉnh đã được xây dựng với tổng chiều dài các đoạn đường dây trung cao áp là 770 km. Tỉnh có 1 nhà máy nhiệt điện và 4 trạm điện phân phối, nguồn điện cơ bản có thể đáp ứng cho nhu cầu sản xuất và sinh hoạt. Bên cạnh đó, Ninh Bình còn nằm gần các nguồn năng lượng lớn của quốc gia ở miền Bắc như: bể than Quảng Ninh; thủy điện Hoà Bình; Nhiệt điện Phả Lại...

giúp cho Ninh Bình thoả mãn các nhu cầu về than, điện phục vụ cho phát triển sản xuất cũng như nhu cầu dân sinh.

- Hệ thống cấp thoát nước và vệ sinh môi trường: Trong những năm gần đây tỉnh Ninh Bình đã từng bước phát triển đảm bảo cung cấp nước sinh hoạt cho vùng đô thị (thành phố Ninh Bình, thành phố Tam Điệp và các thị trấn huyện lỵ). Chất lượng, nguồn nước đảm bảo vệ sinh đủ tiêu chuẩn cần thiết để sử dụng cho ăn uống và sinh hoạt. Các tuyến thoát nước đều hoạt động tốt nhưng do mật độ còn quá thấp chưa đáp ứng được nhu cầu nên ảnh hưởng đến môi trường đô thị.

- Hệ thống bưu chính viễn thông: Hệ thống thông tin liên lạc, đặc biệt là cáp quang, internet đã được nâng cấp toàn diện, phục vụ phát triển kinh tế - xã hội, đảm bảo cho việc liên lạc nhanh chóng, thuận tiện giữa Ninh Bình với các địa phương, các vùng khác trong nước và quốc tế. Mạng điện thoại di động đã phủ sóng hầu hết lãnh thổ Ninh Bình, đáp ứng tốt nhu cầu liên lạc của người dân và khách du lịch.

#### *4) Hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch*

##### *- Cơ sở lưu trú du lịch*

Trong những năm gần đây, số lượng cơ sở lưu trú tại Ninh Bình tăng đáng kể. Sự tăng nhanh về số lượng cơ sở lưu trú và số lượng phòng là do du lịch Ninh Bình được đánh giá là ngành kinh tế có lợi nhuận cao. Các thành phần kinh tế, nhất là tư nhân tham gia vào hoạt động kinh doanh du lịch, dịch vụ kéo theo sự ra đời của hàng loạt các khách sạn có quy mô vừa và nhỏ. Cùng với sự gia tăng về số lượng, chất lượng phòng ngủ cũng được nâng lên theo từng thời kỳ. Năm 2015, toàn tỉnh có 390 cơ sở lưu trú du lịch, với tổng số 5.353 phòng nghỉ. Sau 8 năm, tính đến 31/12/2023, toàn tỉnh Ninh Bình có 819 cơ sở lưu trú, trên 10.500 phòng nghỉ, trong đó có 38 cơ sở được thẩm định xếp hạng từ 1 đến 5 sao (chiếm 4,6% tổng số cơ sở lưu trú) và 335 homestay. Các cơ sở lưu trú tập trung tại những khu vực có tiềm năng và hoạt động du lịch tương đối phát triển: huyện Hoa Lư (306 cơ sở), thành phố Ninh Bình (240 cơ sở), huyện Gia Viễn (77 cơ sở), huyện Nho Quan (57 cơ sở), Kim Sơn (53 cơ sở), thành phố Tam Điệp (37 cơ sở), huyện Yên Khánh (27 cơ sở). Để đáp ứng nhu cầu của du khách, các cơ sở kinh doanh lưu trú, dịch vụ ăn uống đã không ngừng đổi mới về cơ sở vật chất, cũng như các trang thiết bị hiện đại và đồng bộ, bổ sung các dịch vụ phụ trợ như: massage, phòng tắm xông hơi, bể bơi, sân tennis, phòng hội nghị, hội thảo...; thái độ phục vụ du khách ngày càng chuyên nghiệp, hiện đại; thực

hiện nghiêm túc công tác vệ sinh an toàn thực phẩm, vệ sinh môi trường, tạo sự an toàn và thân thiện cho khách du lịch khi đến Ninh Bình.

**Bảng 3.2: Cơ sở lưu trú du lịch Ninh Bình giai đoạn 2019 - 2023**

Hạng mục	2019	2020	2021	2022	2023
Số cơ sở	653	689	696	800	819
Số phòng	7.935	8.508	8.576	9.874	10.517
Số giường	12.723	13.681	13.764	15.891	16.800

(Nguồn: Sở Du lịch Ninh Bình)

Tuy nhiên, hệ thống cơ sở lưu trú của Ninh Bình chủ yếu có quy mô nhỏ (80% dưới 20 phòng), cấp hạng thấp, số khách sạn đạt tiêu chuẩn từ 1 đến 5 sao là 37 cơ sở, chiếm 4,4% tổng số cơ sở lưu trú du lịch và 17,3% tổng số buồng phục vụ khách du lịch của tỉnh, chất lượng phòng và dịch vụ bổ sung hạn chế nên chưa đáp ứng và thu hút được thị trường khách có khả năng chi trả cao lưu lại Ninh Bình. Điều này giải thích tại sao nhiều đoàn khách quốc tế cao cấp chỉ đến Ninh Bình tham quan trong ngày rồi quay lại Hà Nội hoặc đi tiếp tới Quảng Ninh, Hải Phòng.

- Cơ sở nhà hàng ăn uống phục vụ du lịch

Hệ thống nhà hàng tại Ninh Bình tương đối phong phú và đa dạng, cơ bản đảm bảo đáp ứng cho việc phục vụ khách du lịch và địa phương. Đến 31/12/2023 trên địa bàn toàn tỉnh có trên 3.000 cơ sở sản xuất, kinh doanh, dịch vụ ăn uống và thức ăn đường phố tại tuyến xã, phường. Trong đó, thành phố Ninh Bình có trên 700 cơ sở sản xuất, kinh doanh, dịch vụ ăn uống (88 cơ sở chế biến, 301 cơ sở kinh doanh, hơn 300 cơ sở dịch vụ ăn uống).

Ẩm thực Ninh Bình rất đa dạng, phong phú. Những món ăn ở Ninh Bình thường có những nét độc đáo riêng có mà khó có thể lẫn với các vùng miền khác. Nguyên liệu để làm nên những đặc sản nổi tiếng ở Ninh Bình được lấy từ thiên nhiên kết hợp cùng cách chế biến độc đáo đã mang lại cho những món ăn với hương vị hấp dẫn riêng có. Trong hành trình tìm kiếm, quảng bá top ẩm thực và đặc sản Việt Nam do Tổ chức kỷ lục Việt Nam tổ chức, nhiều đặc sản Ninh Bình đã được công nhận là món ăn nổi tiếng của Việt Nam như: dê núi Trường Yên, cơm cháy, nem Yên Mạc, rượu Kim Sơn, mắm tép Gia Viễn... Thực hiện đề án mỗi xã một sản phẩm đặc trưng chất lượng, an toàn tỉnh Ninh Bình, đến hết năm 2023, Ninh Bình đã có 183 sản phẩm được xếp hạng sản phẩm OCOP; trong đó có 113 sản phẩm 3 sao,



70 sản phẩm 4 sao trở lên, thu hút 110 chủ thể là doanh nghiệp, hợp tác xã, cơ sở sản xuất kinh doanh tham gia. Các sản phẩm này đã được giới thiệu, quảng bá tại các hội chợ, triển lãm trong và ngoài tỉnh qua đó phát huy thế mạnh đặc trưng của địa phương, mang lại giá trị kinh tế bền vững cho người dân góp phần thúc đẩy phát triển du lịch. Có 03 sản phẩm OCOP thuộc lĩnh vực du lịch được đánh giá phân hạng, trong đó có 01 sản phẩm là du lịch Hang Múa được công nhận 4 sao, 02 sản phẩm du lịch sinh thái Vân Long và hợp tác xã Quèn Thờ được công nhận 3 sao.

Các khách sạn ở Ninh Bình với quy mô từ 20 phòng trở lên đều có dịch vụ ăn uống. Một số nhà hàng tiêu biểu như: nhà hàng Thành Long, nhà hàng Ngọc Minh - Âm thực Cung Đình, nhà hàng Hữu Nghị, Tam Gia Trang, Lương Thương, Chợ Quê... Mặc dù những năm gần đây các cơ sở dịch vụ ăn uống đã được đầu tư, nâng cấp mở rộng nhưng vẫn chưa đáp ứng hết nhu cầu của du khách. Chính quyền địa phương cùng với ngành du lịch đã quan tâm tới công tác quy hoạch du lịch nhưng vẫn dễ xảy ra nguy cơ vừa thừa lại vừa thiếu nhà hàng. Trong quá trình kinh doanh vẫn còn tình trạng các nhà hàng hoạt động riêng lẻ, độc lập, cạnh tranh không lành mạnh, giá cả thiếu thống nhất.

#### - Phương tiện vận chuyển du lịch

Trên địa bàn Ninh Bình có rất nhiều loại hình kinh doanh dịch vụ vận chuyển như ô tô, tàu hỏa, thuyền máy... Theo số liệu thống kê của Sở Giao thông Vận tải Ninh Bình, hoạt động vận tải hành khách tuyến cố định liên tỉnh đường bộ kết nối từ 10 bến xe đến 31 tỉnh/thành phố trong cả nước với 169 tuyến vận tải, 52 đơn vị vận tải, 365 phương tiện, 380 chuyến/ngày; vận tải hành khách bằng xe buýt hiện có 08 tuyến xe buýt, trong đó có 07 tuyến nội tỉnh 01 tuyến liên tỉnh với 05 đơn vị và 62 phương tiện hoạt động, với tần suất 170 chuyến/ngày; vận tải hành khách bằng xe hợp đồng hiện có 38 đơn vị, hợp tác xã, hộ cá thể được cấp giấy phép kinh doanh vận tải theo hợp đồng với tổng số 886 phương tiện hoạt động; vận tải hành khách bằng xe taxi hiện có 11 đơn vị kinh doanh vận tải taxi với 669 xe được cấp phù hiệu.

Với 3/4 diện tích là đồi núi, địa hình karst đã tạo nên nhiều cảnh quan đẹp, đặc biệt là các quần thể hang động chính vì vậy khám phá hang động nước tạo nên loại hình kinh doanh dịch vụ chèo đò là một hình thức kinh doanh chủ yếu, vừa là một loại hình vận chuyển phục vụ tham quan vừa là một sản phẩm du lịch đặc thù và phổ biến ở các điểm du lịch Tam Cốc, Tràng An, Vân Long... Đến 31/12/2023, toàn tỉnh có gần 2.600 phương tiện thô sơ chèo tay, trong đó đò thô sơ (truyền thống) chở 4 khách

là 2.560 phương tiện với tổng sức chở 10.240 khách; đò thô sơ sức chở 12 khách là 25 đò tổng sức chở 300 khách. Nhiều đò chở khách chưa đảm bảo an toàn và vệ sinh cho du khách, các trang bị đảm bảo an toàn như phao bơi mang tính hình thức. Ý thức về an toàn và văn minh du lịch của người chở đò còn nhiều hạn chế.

- Cơ sở mua sắm, hàng lưu niệm

Tại các khu, điểm du lịch ở Ninh Bình đã hình thành các điểm bán hàng lưu niệm phục vụ khách du lịch mang đặc trưng của từng địa phương trong tỉnh như: Khu du lịch Tam Cốc - Bích Động, các gian hàng bày bán sản phẩm của làng nghề thêu Văn Lâm, các sản phẩm chế tác từ đá của làng đá Ninh Vân, Khu Nhà thờ đá Phát Diệm, các sản phẩm từ cối Kim Sơn. Tại các khách sạn và các khu du lịch khác như các quầy hàng bên thuyền Tràng An, bến xe chùa Bái Đính có bày bán các sản vật địa phương. Ngoài hàng thủ công mỹ nghệ còn bày bán các sản phẩm ẩm thực như: cơm cháy, mắm tép Gia Viễn, nem chua Yên Mạc, đò uống của Công ty Đồng Giao.

Nhìn chung, sản phẩm quà tặng lưu niệm tại các khu du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình đã được cải thiện về chủng loại, mẫu mã, mang đậm bản sắc của địa phương, giá cả hợp lý. Theo thống kê của Sở Du lịch Ninh Bình, năm 2015, doanh thu từ bán hàng lưu niệm tại các khu, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh chỉ đạt khoảng 113 tỷ đồng, đến năm 2019 doanh thu từ bán hàng lưu niệm đã đạt khoảng 548 tỷ đồng.

- Cơ sở vui chơi, giải trí

Để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách du lịch, tỉnh Ninh Bình đã khuyến khích đầu tư nhiều cơ sở dịch vụ vui chơi, giải trí tại các khu du lịch, điểm du lịch nhằm đa dạng hóa dịch vụ, tạo nét hấp dẫn thu hút du khách đi đến tham quan. Đã xuất hiện nhiều các điểm kinh doanh dịch vụ vui chơi giải trí kích thích tiêu dùng, kéo dài thời gian lưu trú của du khách tiêu biểu như Phố Cổ Hoa Lư, Quảng trường Đinh Tiên Hoàng, sân golf Tràng An, The one Lounge & Bar, khu vực bến thuyền Tam Cốc... tổ hợp vui chơi giải trí hiện đại New Life Club với nhiều khu vui chơi giải trí cảm giác mạnh, siêu thị, bar, vũ trường được xây dựng ngay tại trung tâm thành phố Ninh Bình đem đến cho du khách một không gian vui chơi hấp dẫn. Nhưng nhìn chung, các cơ sở vui chơi giải trí, thể thao, dịch vụ phục vụ khách còn rất hạn chế về quy mô, chất lượng dịch vụ.

Ở các khách sạn 3 - 4 sao những dịch vụ bổ sung thường chỉ bao gồm: massage, tennis, bể bơi, phòng karaoke... Gần đây, tỉnh Ninh Bình cũng đã chú trọng

quy hoạch một số khu vui chơi giải trí, nhưng các dự án này tập trung chủ yếu ở thành phố Ninh Bình, ở nơi khác chưa có các cơ sở vui chơi giải trí, rất ít các khu vui chơi giải trí phục vụ vào buổi tối.

Bên cạnh đó, Ninh Bình đã hình thành 18 khu, điểm du lịch hấp dẫn, quy mô quốc gia và quốc tế. Lĩnh vực kinh doanh lữ hành, tính đến tháng 8 năm 2024 có sự tham gia của 30 công ty, trong đó có 8 công ty lữ hành quốc tế, 22 công ty lữ hành nội địa. Các doanh nghiệp lữ hành có quy mô nhỏ, chủ yếu thực hiện các hoạt động lữ hành nội địa và thực hiện việc nối tour cho các công ty lữ hành quốc tế ngoài tỉnh, chương trình du lịch đơn giản, hoạt động thiếu tính chuyên nghiệp.

#### 5) Một số kết quả đạt được

Thời gian qua, du lịch tỉnh Ninh Bình có những bước phát triển đáng kể, thể hiện qua sự tăng trưởng về lượt khách, doanh thu du lịch, số doanh nghiệp kinh doanh du lịch, số lao động trong ngành du lịch; ngành du lịch luôn hoàn thành vượt định mức kế hoạch và đóng góp tích cực vào tăng trưởng chung của toàn tỉnh.

- Khách du lịch

**Bảng 3.3. Số lượng khách du lịch tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2019 – 2023**

*Đơn vị tính: nghìn lượt*

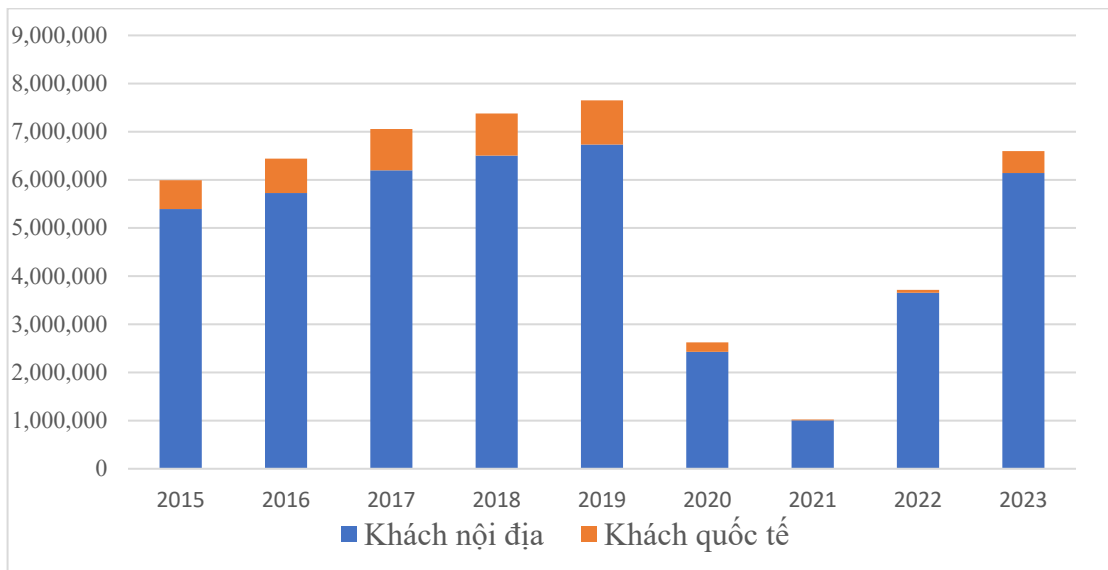
<b>Chỉ tiêu</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Tổng lượt khách	7.650	2.625	1.021	3.715	6.597	8.700
Trong đó:						
- Khách nội địa	6.735	2.429	1.007	3.655	6.141	7.200
- Khách quốc tế	915	196	14	60,4	456	1.500

*(Nguồn: Cục Thống kê tỉnh Ninh Bình)*

Giai đoạn trước năm 2019, lượng khách du lịch của Ninh Bình tăng trưởng tốt, cả ở khách quốc tế và khách nội địa. Tốc độ tăng trưởng bình quân khách du lịch nội địa giai đoạn 2015 – 2019 đạt 5%/năm, tốc độ tăng trưởng bình quân khách du lịch quốc tế đạt 10.5%/năm. Năm 2019, lượng khách du lịch đến tỉnh đạt 7,65 triệu lượt người, đạt 101,3 % so với kế hoạch, tăng 27,64% so với năm 2015, trong đó khách quốc tế tăng 52,35% so với năm 2015. Riêng các năm 2020 - 2022, đại dịch COVID-19 đã kéo lùi sự phát triển của ngành du lịch Ninh Bình hơn chục năm về góc độ số lượt khách, đưa tốc độ tăng bình quân cả giai đoạn 2015 - 2022 giảm xuống còn - 8,57%/năm, khách quốc tế giảm rất mạnh, tốc độ cả giai đoạn -24,91%. Tuy nhiên đà tăng trưởng đã trở lại ngay trong năm 2023 với tổng số khách du lịch đạt gần 6,6 triệu

lượt khách (trong đó có 450.000 lượt khách quốc tế), gần bằng tổng số khách đến Ninh Bình năm 2019 (thời điểm trước đại dịch).

Về cơ cấu khách du lịch đến Ninh Bình giai đoạn 2015-2023, khách du lịch nội địa chiếm khoảng 90%, khách du lịch quốc tế chiếm khoảng 10%. Năm 2019 cơ cấu này là 87,87% khách du lịch nội địa và 12,13% khách du lịch quốc tế. Trong khi đó, cơ cấu khách du lịch đến Việt Nam năm 2019 là 17,48% khách du lịch quốc tế đến và 82,52% là khách du lịch nội địa. Như vậy, tuy lượng khách du lịch quốc tế đến Ninh Bình cao hơn so với các tỉnh lân cận nhưng so với mức trung bình của cả nước thì tỉ lệ này thấp hơn khá nhiều. Do ảnh hưởng của dịch COVID-19, năm 2020 và 2021, lượng khách du lịch quốc tế đến Ninh Bình giảm sâu, đỉnh điểm chiếm dưới 2%. Năm 2022, du lịch Ninh Bình đã có bước phục hồi mạnh mẽ, toàn tỉnh đã đón trên 3,7 triệu lượt khách, doanh thu đạt trên 3.200 tỷ đồng (số lượng khách bằng 1/2 năm 2019 nhưng doanh thu đã tăng gấp 2 lần), trong đó khách quốc tế đạt trên 101 nghìn người. Tỷ lệ khách du lịch quốc tế đến Ninh Bình tăng từ 1,32% năm 2021 lên 6,92% năm 2023.



**Biểu đồ 3.1. Cơ cấu khách du lịch Ninh Bình giai đoạn 2019-2023**

(Nguồn: Sở Du lịch Ninh Bình)

Xét cơ cấu nguồn khách phân theo quốc tịch năm 2019, khách quốc tế đến Ninh Bình từ Châu Á chiếm tỷ trọng lớn nhất (65,9%), nhiều nhất là từ Trung Quốc (26,3%), Đài Loan (12,7%), Hàn Quốc (11%), Nhật Bản (10,7%). Lượng khách Trung Quốc lớn do Ninh Bình có lượng chuyên gia và công nhân làm việc ở các khu công nghiệp lớn và giao thông giữa các cửa khẩu của Trung Quốc đến Ninh Bình rất

thuận tiện. Cảnh quan và điều kiện sinh thái ở khu du lịch Tràng An và khu du lịch sinh thái đất ngập nước Vân Long rất thu hút khách Hàn Quốc. Ninh Bình cũng có lượng chuyên gia đang làm việc tại khu Hyundai Thành Công, đây là điều kiện để kết hợp giữa thăm thân và du lịch của các gia đình người Hàn Quốc. Với những điều kiện tự nhiên và văn hóa đặc sắc Ninh Bình là điểm đến du lịch và ưa thích của khách Châu Âu (chiếm 15,7% năm 2019), đặc biệt là từ nước Đức (4,5%), Pháp (3,6%), Anh (3,6%). Với đối tượng khách đến từ Bắc Mỹ thì khách đến từ nước Mỹ tăng đều qua các năm, chiếm một tỷ trọng lớn trong tổng nguồn khách vào năm 2019 đạt 7,8%. Nguyên nhân là trong chiến tranh, công chúng Mỹ biết nhiều đến Việt Nam nói chung và Ninh Bình nói riêng. Bên cạnh đó, lượng khách Việt kiều đang sinh sống tại Mỹ rất đông. Trong các năm gần đây quan hệ kinh tế, thương mại và hàng không giữa Việt Nam - Hoa Kỳ được cải thiện rất đáng kể. Mục đích của phần lớn khách du lịch quốc tế đến Ninh Bình là tham quan danh lam thắng cảnh, nghiên cứu, sinh thái, tìm hiểu văn hóa bản địa.

Giai đoạn 2015 - 2023, du lịch nội địa tương đối ổn định. Thời điểm trước dịch COVID-19, nguồn khách nội địa đến du lịch Ninh Bình chủ yếu từ các tỉnh, thành phố: Hà Nội, Hải Phòng, Quảng Ninh, Thành phố Hồ Chí Minh, Thanh Hóa, Nghệ An. Từ năm 2022 đến nay, nguồn khách từ các tỉnh, thành phố miền Trung, Tây Nguyên với mục đích nghỉ dưỡng cao cấp, chăm sóc sức khỏe đang có xu hướng tăng dần. Khách du lịch nội địa ngày càng tham gia nhiều hơn các hoạt động du lịch, gia tăng nhu cầu và mức chi tiêu. Nếu phân theo thời gian và mục đích chính của chuyến đi thì thị trường du lịch nội địa của Ninh Bình tập trung chính vào: khách đi nghỉ lễ, Tết; khách du lịch cuối tuần; khách đi nghỉ hè; khách du lịch công vụ. Các sản phẩm du lịch văn hóa tâm linh, du lịch sinh thái, du lịch cuối tuần... đang là thế mạnh của Ninh Bình đối với khách du lịch nội địa.

*- Tổng thu từ du lịch và tỷ trọng đóng góp của ngành du lịch trong GRDP*

Cùng với sự gia tăng về số lượng khách du lịch, tổng thu từ du lịch của tỉnh Ninh Bình có mức tăng cao trong giai đoạn 2015 - 2019, trung bình tăng 27 %/năm. Năm 2019, tổng thu du lịch đạt 3.671 tỷ đồng, tăng gấp 2,58 lần so với năm 2015, vượt mục tiêu đề ra 22,4%. Dịch bệnh ảnh hưởng nên năm 2020, công suất buồng bình quân chỉ đạt 25 - 30%, tổng thu từ du lịch của tỉnh giảm một nửa, chỉ còn 1.583 tỷ đồng. Năm 2021, doanh thu du lịch đạt 935 tỷ đồng. Năm 2022, doanh thu đạt 3.207 tỷ đồng, gấp 4,6 lần so với năm 2021. Năm 2023, tổng doanh thu du lịch đạt trên 6.516 tỷ đồng,

cao nhất từ trước đến nay, gấp gần 1,8 lần so với năm 2019, đạt 156,52% so với kế hoạch phát triển kinh tế xã hội năm 2023, trong đó: lĩnh vực nhà hàng đạt trên 3.143,6 tỷ đồng; lĩnh vực lưu trú đạt trên 704,1 tỷ đồng; bán hàng hóa, quà lưu niệm đạt trên 544,2 tỷ đồng; lĩnh vực vận chuyển đạt trên 438,2 tỷ đồng; các dịch vụ khác doanh thu đạt trên 693,6 tỷ đồng.

Sự đóng góp của ngành du lịch trong cơ cấu kinh tế của địa phương trong thời gian qua cũng không ngừng tăng tiến. Giá trị gia tăng ngành du lịch của tỉnh năm 2010 mới đạt khoảng 410 tỷ đồng (tương đương 18,6 triệu USD) chiếm 2,12% GRDP chung của tỉnh, đến năm 2021 đã tăng lên 681.988 tỷ đồng (tương đương 29,2 triệu USD) đạt 4,5 % GRDP chung của tỉnh. Mặc dù chỉ số tuyệt đối còn thấp nhưng với tốc độ tăng trưởng như hiện nay, có thể thấy triển vọng phát triển du lịch Ninh Bình trở thành ngành kinh tế mũi nhọn là hoàn toàn có cơ sở.

Giai đoạn 2010 - 2019, khách du lịch quốc tế đến Ninh Bình tăng gần gấp đôi, từ 600.000 lượt lên gần 1,1 triệu lượt, chiếm 6% tổng số khách quốc tế đến Việt Nam. Khách du lịch nội địa tăng từ 861.000 lượt năm 2010 lên gần 7,3 triệu lượt năm 2019, chiếm 8,6% tổng số khách du lịch nội địa của cả nước. Tuy nhiên, tổng doanh thu từ du lịch của Ninh Bình năm 2019 đạt 3,7 nghìn tỷ đồng, chỉ chiếm 0,5% tổng doanh thu từ du lịch của Việt Nam, thể hiện khả năng thu hút chi tiêu của Ninh Bình còn thấp so với mặt bằng chung của cả nước. Năm 2019, khi chưa xảy ra COVID-19, doanh thu từ du lịch cũng chỉ chiếm 4,5% GRDP, hiệu quả kinh tế du lịch mang lại chưa tương xứng với tiềm năng, thế mạnh du lịch của tỉnh. Tổng giá trị đóng góp của ngành du lịch vào cơ cấu kinh tế của tỉnh khiêm tốn là do phần lớn lượng khách đến tham quan du lịch đi trong ngày hoặc lưu trú lại với thời gian ngắn và mức chi tiêu hạn chế.

Số lượng khách du lịch đến Ninh Bình lớn, có mức tăng trưởng tương đối tốt nhưng lượng khách lưu trú và thời gian lưu trú không cao. Năm 2022, trong tổng số 3.854.889 khách du lịch nội địa đến Ninh Bình có 796.573 khách có lưu trú, chiếm 20,7%. Ngày lưu trú trung bình của khách du lịch đến Ninh Bình thấp, dao động trong khoảng 1,5 - 2,0 ngày. Nguyên nhân là do Ninh Bình ở gần Hà Nội, giao thông đi lại thuận tiện nên khách thường lựa chọn lưu trú ở Hà Nội- nơi có điều kiện về dịch vụ tốt hơn, trong khi sản phẩm du lịch của Ninh Bình còn đơn điệu, chưa có nhiều dịch vụ bổ sung hấp dẫn khách lưu lại dài ngày.

**Bảng 3.4. Doanh thu du lịch của tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2019 – 2023***Đơn vị tính: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	2019	2020	2021	2022	2023
<i>Tổng doanh thu</i>	3.671.051	1.583.275	681.988	3.148.386	6.516.289
<i>Trong đó:</i>					
- Lưu trú	666.509	320.964	153.413	520.457	704.134
- Nhà hàng	1.378.047	605.823	256.461	1.408.300	3.143.627
- Vận chuyển	519.455	217.791	93.385	421.398	992.442
- Vé tham quan	240.302	104.879	42.709	195.845	
- Hàng lưu niệm	548.847	187.628	73.251	337.355	544.220
- Các dịch vụ khác	317.891	146.184	62.769	324.236	1.131.866

*(Nguồn: Cục Thống kê tỉnh Ninh Bình)*

Về chi tiêu bình quân, theo Cục Thống kê Ninh Bình, chi tiêu bình quân 1 ngày của khách du lịch quốc tế cao nhất là năm 2019 với 1.620.000 đồng/ngày/khách, còn chi tiêu bình quân 1 ngày của khách nội địa năm 2019 là 1.000.000 đồng/ngày/khách. Trong khi đó, theo Tổng cục Thống kê Việt Nam, chi tiêu bình quân 1 ngày của khách du lịch quốc tế đến Việt Nam là 96 USD/ngày/khách (tương đương 2.224.200 đồng/ngày/khách), còn chi tiêu bình quân 1 ngày của khách nội địa là 1.122.800 đồng/ngày/khách. Như vậy mức chi tiêu bình quân của khách du lịch đến Ninh Bình thấp hơn so với mức chi tiêu trung bình trong cả nước.

Chi tiêu của khách chủ yếu dành cho các nhu cầu thiết yếu ăn, nghỉ, di chuyển và mua sắm hàng hóa, một số đồ thủ công mỹ nghệ, đồ lưu niệm. Với thời gian lưu trú thấp, du khách rất khó có thể trải nghiệm được nhiều điểm du lịch hấp dẫn và tăng mức chi tiêu cho mỗi lần đến Ninh Bình. Cũng chính vì vậy, mặc dù lượng khách du lịch liên tục tăng nhưng mức thu lợi trên mỗi du khách còn thấp so với một số địa phương khác trong nước, đóng góp của ngành du lịch vào thu nhập chung của tỉnh theo đó chưa cao. Điều này đã phản ánh đúng về hạn chế trong phát triển du lịch của tỉnh Ninh Bình khi sản phẩm phụ trợ cho du lịch còn thiếu về số lượng và chất lượng. Các dịch vụ bổ sung, khu vui, chơi giải trí cần được tập trung đầu tư để có sản phẩm du lịch chất lượng cao, kéo dài thời gian lưu trú của du khách và tăng mức chi tiêu của khách du lịch.

**Bảng 3.5. Thống kê chỉ tiêu bình quân của khách du lịch đến Ninh Bình giai đoạn 2019 – 2021**

TT	Chỉ tiêu	Đ.V.T	2019	2020	2021
<b>I</b>	<b>Khách nội địa</b>				
1	Bình quân một lượt khách	Triệu đồng	1,62	1,84	1,75
2	Bình quân một ngày khách	Triệu đồng	1,00	0,98	0,93
<b>II</b>	<b>Khách quốc tế</b>				
1	Bình quân một lượt khách	Triệu đồng	2,71	2,68	2,76
2	Bình quân một ngày khách	Triệu đồng	1,62	1,59	1,42

(Nguồn: Niên giám Thống kê Ninh Bình)

### 3.1.2. Tình hình phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình

**Bảng 3.6. Nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2019 – 2023**

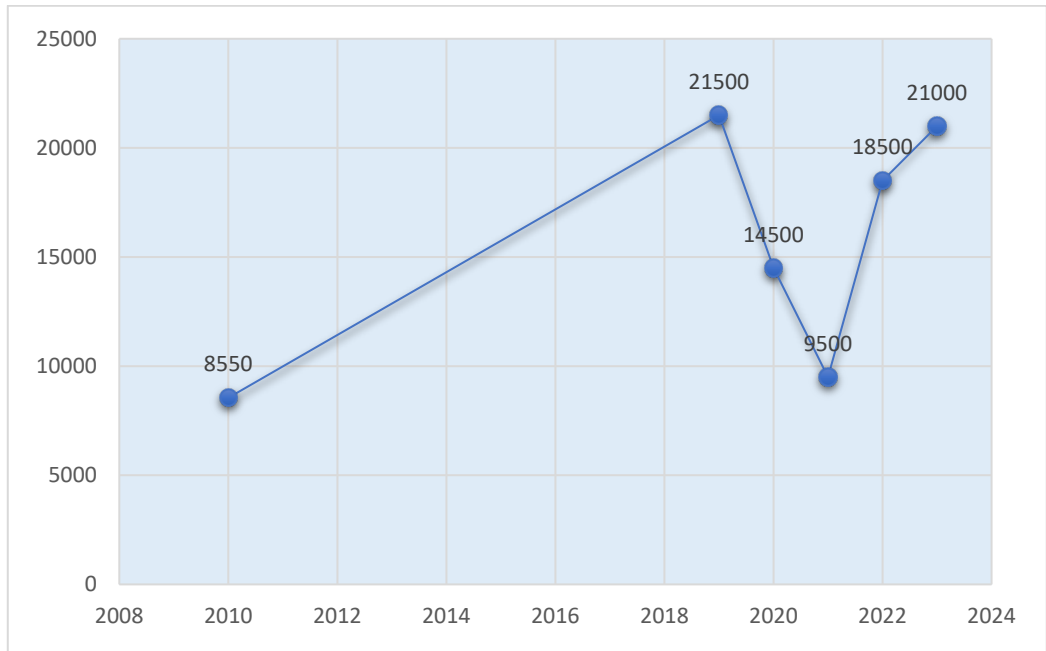
TT	Chỉ tiêu	2019	2020	2021	2022	2023
1	<b>Tổng số nhân lực du lịch</b>	21.500	14.500	9.500	18.500	21.000
	<i>Trực tiếp</i>	5.600 (26%)	4.000 (27.6%)	2.500 (26.3%)		
	<i>Gián tiếp</i>	15.900 (74%)	10.500 (72.4%)	7.000 (73.7%)		
2	<b>Lao động theo phân ngành dịch vụ</b>					
	<i>Lưu trú</i>	6.300 (29.3%)	3.765 (25.9%)	3.789 (39.9%)		
	<i>Lữ hành</i>	160 (0.74%)	130 (0.89%)	80 (0.84%)		
	<i>Vận chuyển</i>	2.680 (12,5%)	2.310 (15.9%)	1.540 (16.2%)		
	<i>Dịch vụ khác</i>	12.360 (57.5%)	8.395 (57.9%)	4.091 (43.06%)		
3	<b>Lao động theo trình độ</b>					



	<i>Sau đại học</i>	280 (1.3%)	270 (1.9%)	260 (2.73%)		
	<i>Cao đẳng/Đại học</i>	2.595 (12.1%)	2.320 (16%)	1.500 (15.8%)		
	<i>Trung cấp/đào tạo nghề</i>	6.800 (31.6%)	6.100 (42.1%)	5.200 (54.7%)		
	<i>THPT</i>	11.825 (55%)	5.810 (40%)	2.540 (26.77%)		
<b>4</b>	<b>Lao động theo thời gian công tác</b>					
	<i>&lt;1 năm</i>	1.480 (6.9%)	395 (2.7%)	150 (1.6%)		
	<i>1-5 năm</i>	5.595 (26%)	3.670 (25.3%)	2.055 (21.6%)		
	<i>&gt;5 năm</i>	14.425 (67.1%)	10.435 (72%)	7.295 (76.8%)		

(Nguồn: Sở Du lịch Ninh Bình)

Số lượng khách du lịch đến với Ninh Bình ngày càng tăng, thúc đẩy sự phát triển của các đơn vị kinh doanh du lịch, nhu cầu nhân lực trong ngành du lịch vì thế cũng tăng theo. Năm 2010 tổng số lao động du lịch là 8.550 người, đến năm 2019 con số này tăng lên 21.500 người, tăng gấp 2,5 lần trong vòng 10 năm, tuy nhiên vẫn chưa đáp ứng đủ về mặt số lượng. Số lao động trực tiếp bình quân một buồng lưu trú ở Ninh Bình năm 2019 là 5.600 người / 8.508 buồng, gần 0,66 người/buồng, trong khi mức trung bình của cả nước là 1,5 - 1,6 người/buồng. COVID-19 tràn tới, số lao động du lịch sụt giảm mạnh, đỉnh điểm chỉ còn 9.500 người vào cuối năm 2021. Cùng với tốc độ phục hồi mạnh mẽ của hoạt động du lịch, số lao động du lịch Ninh Bình tăng nhanh trở lại, đạt mức 18.500 người (năm 2022) và 21.000 người (năm 2023), xấp xỉ số lao động du lịch trước thời điểm bùng phát dịch bệnh. Trong khi đó, dự báo nhu cầu sử dụng nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình vào năm 2030 cần 43.700 người. Nhu cầu nhân lực gấp hơn 2 lần khả năng cung ứng nguồn lao động du lịch hiện tại.



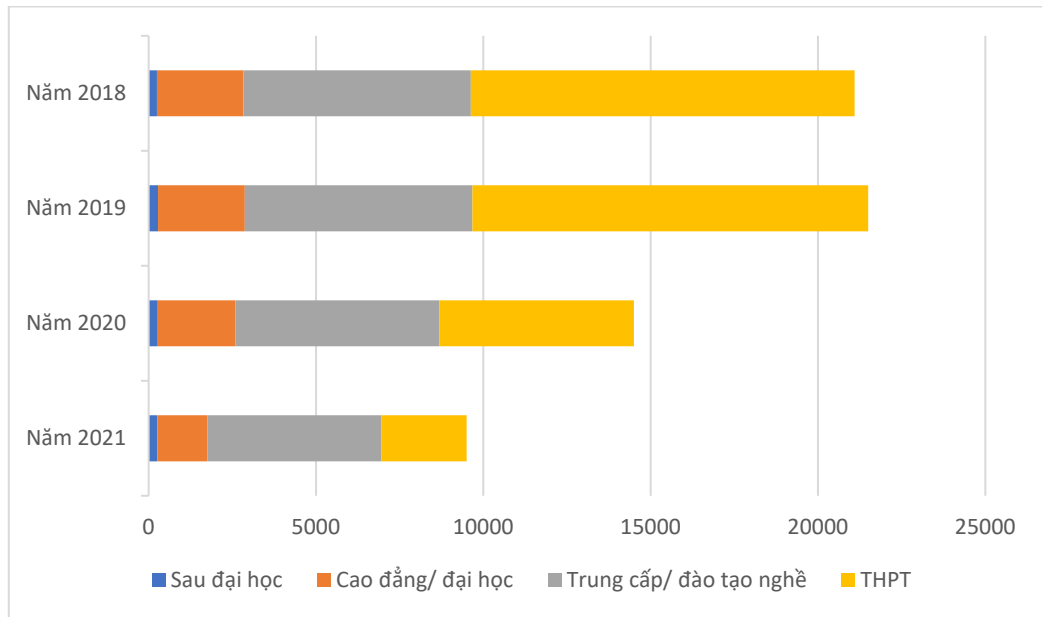
**Biểu đồ 3.2. Nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2019 – 2023**

(Nguồn: Theo Sở Du lịch Ninh Bình)

Giai đoạn trước COVID-19, số lượng lao động có trình độ đại học, cao đẳng, trung cấp cũng như số lao động được đào tạo nghề du lịch tại Ninh Bình tăng trưởng đều đặn qua các năm. Tính từ năm 2008 là 605 người, năm 2012 là 1.276 người, đến năm 2019 đạt 9.675 người. Giai đoạn bị ảnh hưởng của COVID-19, mặc dù số lao động được đào tạo sụt giảm về mặt số lượng nhưng cơ cấu lao động du lịch theo trình độ được cải thiện đáng kể. Tỷ trọng lao động tốt nghiệp trung học phổ thông ngày càng thu hẹp từ 55% năm 2019 xuống 24,43% năm 2022 phản ánh sự nâng cấp về trình độ của đội ngũ lao động du lịch. Tuy nhiên, trong tổng số NNLDL thì trên 70% là chưa qua đào tạo hoặc đã được đào tạo từ trung cấp trở xuống, số nhân lực qua đào tạo cao đẳng, đại học và sau đại học chỉ chiếm chưa đầy 30%. Chất lượng lao động phản ánh qua trình độ đào tạo đã được nâng cấp nhưng số lượng lao động trình độ cao còn chưa nhiều, chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển.

Về cơ cấu NNLDL, lao động gián tiếp luôn chiếm tỷ trọng lớn trên 70%, trong khi lao động trực tiếp chưa đầy 30% và tỷ lệ này ổn định trong cả giai đoạn 2018 - 2023. Lao động có thời gian công tác dưới 1 năm luôn giữ tỷ trọng thấp nhất và có xu hướng sụt giảm, từ 6,9% năm 2019 giảm còn 1,6% năm 2021, phản ánh số lượng lao động mới gia nhập thị trường du lịch rất hạn chế, nguy cơ không đáp ứng đủ đội

ngũ kế cận trong thời gian tới. Tỷ lệ lao động chuyển từ doanh nghiệp du lịch này đến doanh nghiệp du lịch khác hoặc chuyển ra khỏi ngành có xu hướng tăng.



**Biểu đồ 3.3. Nhân lực du lịch phân Ninh Bình phân theo trình độ giai đoạn 2019 – 2021**

(Nguồn: Theo Sở Du lịch Ninh Bình)

Tổng kết lại, những năm gần đây, tốc độ phục hồi phát triển của ngành du lịch Ninh Bình là khá cao, điều này đòi hỏi lượng và chất của đội ngũ nhân lực phục vụ ngành du lịch tỉnh phải tăng trưởng. Sự gia tăng số lượng, chất lượng và sự chuyển biến tích cực về cơ cấu nhân lực du lịch đã và đang tạo nguồn lực hết sức quan trọng thúc đẩy sự phát triển ngành du lịch trên địa bàn tỉnh. Tuy nhiên, số lượng nhân lực tăng còn chậm, chưa đáp ứng đủ nhu cầu. Chất lượng nhân lực còn nhiều hạn chế cả về chuyên môn và trình độ ngoại ngữ, đặc biệt thiếu nguồn nhân lực được đào tạo bài bản, lao động trình độ cao, chuyên môn sâu, đội ngũ quản lý cấp cao. Cơ cấu nhân lực bất hợp lý trên nhiều phương diện, đặc biệt tỷ trọng lao động được đào tạo ở trình độ đại học còn quá thấp trong khi lao động chưa qua đào tạo sơ cấp quá cao. Nạn “chảy máu nhân lực” là mối nguy cơ đối với các doanh nghiệp du lịch Ninh Bình nếu cơ chế tạo động lực làm việc không đủ mạnh. Vấn đề nhân lực du lịch đã và đang đặt ra nhiều khó khăn cho CQQLNN, cho hoạt động kinh doanh du lịch, cho công tác đào tạo trong giai đoạn phục hồi và phát triển du lịch.

### **3.2. Kết quả phân tích thực trạng quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình**

### ***3.2.1. Mục tiêu và chủ thể quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình***

#### ***\* Mục tiêu***

Trong báo cáo kết quả thực hiện Nghị quyết Đại hội Đảng ủy tỉnh Ninh Bình khóa XXI (nhiệm kỳ 2015 – 2020), thời điểm trước khi bùng phát COVID-19, mục tiêu PTNNLDL tới năm 2025 được xác định như sau:

Về số lượng nhân lực du lịch, năm 2025, toàn tỉnh dự kiến có 32.000 lao động, trong đó 12.000 lao động trực tiếp. (Mục tiêu này sau COVID-19 được điều chỉnh về mức 23.000 lao động trở lên, trong đó có trên 9.200 lao động trực tiếp).

Về chất lượng nhân lực du lịch, đến năm 2025, trên 80% nhân viên làm việc trong các cơ sở dịch vụ du lịch được đào tạo, bồi dưỡng nghề, trình độ ngoại ngữ, kiến thức du lịch; 80% cán bộ, quản lý có năng lực quản lý đáp ứng nhu cầu phát triển.

Xác định phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn là định hướng chiến lược quan trọng của tỉnh Ninh Bình, Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh đã ban hành Nghị quyết số 07-NQ/TU ngày 29/10/2021 về phát triển du lịch Ninh Bình giai đoạn 2021 - 2030, định hướng đến năm 2045, trong đó đề ra nhiệm vụ cơ cấu lại nguồn nhân lực theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại.

#### ***\* Chủ thể quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình***

Năm 2007, UBND tỉnh Ninh Bình đã thành lập Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch với chức năng tham mưu giúp UBND tỉnh thực hiện chức năng QLNN trong lĩnh vực văn hóa, thể thao và du lịch. Đến cuối năm 2016, UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 30/2016/QĐ-UBND ngày 18/11/2016 về việc ban hành quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Du lịch. Sở Du lịch hiện tại được tổ chức thành 4 phòng chức năng (Phòng Quản lý du lịch, Phòng Kế hoạch và Phát triển du lịch, Thanh tra, Văn phòng) và 2 đơn vị sự nghiệp công lập (Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch, Ban Quản lý Quần thể danh thắng Tràng An). Các phòng chuyên môn của sở có chức năng nhiệm vụ: tham mưu về phổ biến pháp luật về du lịch; xây dựng những VBQPPL về quản lý trong lĩnh vực du lịch; quản lý các doanh nghiệp lữ hành, lưu trú, khu điểm du lịch, quy hoạch và phát triển tài nguyên du lịch, công tác xúc tiến du lịch, quản lý và bảo vệ di sản quần thể danh thắng Tràng An.

Lãnh đạo sở có 01 giám đốc và 02 phó giám đốc, 12 lãnh đạo cấp phòng và đơn vị. Tổng số nhân lực của Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình tính đến cuối năm 2023 là 105 người, trong đó có 01 tiến sĩ, 31 thạc sĩ, 68 cử nhân đại học, 02 cử nhân cao đẳng và 01 tốt nghiệp trung cấp. Đội ngũ cán bộ quản lý nhà nước được đào tạo về chuyên ngành du lịch chiếm trên 65%, còn lại gần 35% chuyển từ những lĩnh vực khác sang. Trong những năm qua, sở thường xuyên cử cán bộ, viên chức tham gia các chương trình đào tạo bồi dưỡng, nâng cao kiến thức về lý luận chính trị, chuyên môn, nghiệp vụ, ngoại ngữ nên năng lực công tác của cán bộ, viên chức trong ngành từng bước được nâng lên, cơ bản đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ.

UBND cấp huyện, thành phố và UBND cấp xã có chức năng, nhiệm vụ QLNN về du lịch trên phạm vi cấp huyện, thành phố, xã, phường, thị trấn. Trên địa bàn tỉnh trước thời điểm 1/1/2025, có 8 huyện thị, mỗi huyện thị thành lập phòng văn hóa - thông tin với 1 cán bộ và 1 chuyên viên quản lý theo dõi về du lịch. Phòng VH TT chịu sự chỉ đạo trực tiếp của UBND huyện / thành phố và sự chỉ đạo, kiểm tra, hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ du lịch của Sở Du lịch. Cán bộ QLNN về du lịch ở cấp huyện, thành phố đa số không được đào tạo về chuyên ngành du lịch mà từ những lĩnh vực khác chuyển sang nên việc triển khai công tác QLNN về du lịch tuyến huyện gặp nhiều khó khăn.

### **3.2.2. Các nội dung quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình**

#### **3.2.2.1. Xây dựng quy hoạch, kế hoạch phát triển nguồn nhân lực du lịch**

Với quan điểm phát triển du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn, du lịch là trụ cột quan trọng nhất mang tính điều hướng, dẫn dắt các ngành, lĩnh vực phát triển theo hướng xanh, bền vững, công tác quy hoạch du lịch được tỉnh Ninh Bình đặc biệt chú trọng, triển khai rất sớm và liên tục được rà soát, điều chỉnh, bổ sung theo từng giai đoạn.

Ngay từ những năm 1995, tỉnh Ninh Bình là tỉnh đầu tiên phối hợp với Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch lập quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Ninh Bình thời kỳ 1996 - 2010. Đến năm 2007 Ninh Bình tiếp tục thực hiện điều chỉnh quy hoạch tổng thể phát triển du lịch đến năm 2015. Ngày 30/8/2018 UBND tỉnh Ninh Bình đã ban hành Quyết định số 1124/QĐ-UBND về việc phê duyệt Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch tỉnh Ninh Bình đến năm 2025, định hướng đến năm 2030. Quy hoạch đã đề ra các giải pháp về đào tạo PTNNLDL, bao gồm: Nghiên cứu, xây

dựng chính sách đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao chất lượng chuyên môn (đặc biệt là về quản lý quy hoạch, quản lý và thẩm định các dự án du lịch, quản lý và bảo vệ môi trường, về xúc tiến quảng bá du lịch...) đối với các cán bộ QLNN về du lịch; Có chính sách hỗ trợ cán bộ nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ. Tập huấn nâng cao nhận thức cho cộng đồng dân cư về ứng xử văn hóa, văn minh du lịch.

Đề triển khai, hướng dẫn, thực hiện một cách có hiệu quả xuống các huyện, thành phố trên địa bàn tỉnh. UBND tỉnh đã giao cho Sở Du lịch là cơ quan tham mưu, giúp việc cho UBND tỉnh trong lĩnh vực du lịch công bố quy hoạch phát triển du lịch Ninh Bình đến năm 2030 với các nội dung: Phát triển các sản phẩm du lịch gắn liền với tiềm năng, tài nguyên du lịch; tiếp tục tạo ra sự đột phá sản phẩm du lịch để trở thành điểm đến hấp dẫn du khách, chú trọng xây dựng sản phẩm du lịch sinh thái và du lịch cộng đồng mang tính bền vững. Và 8 giải pháp chiến lược để thực hiện quy hoạch như: Công tác tổ chức; QLNN; cơ chế chính sách; về nguồn vốn; chính sách phát triển sản phẩm du lịch; phát triển thị trường và xúc tiến quảng bá du lịch; đào tạo, phát triển nguồn nhân lực; hợp tác quốc tế về du lịch.

Sở Du lịch đã triển khai việc công bố quy hoạch trên các phương tiện thông tin đại chúng để nhân dân và các nhà đầu tư du lịch biết, giám sát; Tập trung xây dựng quy hoạch chi tiết tại các điểm, khu du lịch và công bố rộng rãi; Tiến hành xây dựng các quy hoạch chi tiết, cắm mốc để bảo vệ đất đai và tài nguyên du lịch. Có kế hoạch xúc tiến, kêu gọi các nhà đầu tư, các dự án có tầm cỡ tại các khu du lịch đã có quy hoạch chi tiết và giám sát việc triển khai thực hiện theo quy hoạch được phê duyệt.

Trên cơ sở quy hoạch tổng thể phát triển du lịch của tỉnh, hầu hết các địa phương trên địa bàn tỉnh Ninh Bình đã xây dựng các quy hoạch chi tiết cho phát triển du lịch của địa phương như: Huyện Nho Quan đã lập Quy hoạch tổng thể phát triển KTXH đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 và hoàn thành Đồ án Quy hoạch xây dựng vùng huyện đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2050 được UBND tỉnh phê duyệt tại Quyết định số 418/QĐ-UBND ngày 9/5/2022 trong đó chủ yếu tập trung vào các dự án quy hoạch bảo tồn văn hóa bản sắc dân tộc cộng đồng ở các khu du lịch sinh thái và thương mại dịch vụ tại Thung Pát, Thung Bương thuộc thôn Sấm 1, Sấm 2, xã Cúc Phương; Huyện Hoa Lư cũng đã xây dựng Quy hoạch phát triển thương mại, phát triển các làng nghề thủ công truyền thống trong khu di sản gắn với phát triển du lịch. Huyện Gia Viễn đã ban hành Nghị quyết số 44/NQ-HĐND ngày

30/12/2021 thông qua nhiệm vụ Quy hoạch chung đô thị Vân Long huyện Gia Viễn, xây dựng Kế hoạch phát triển du lịch huyện Gia Viễn năm 2025, tầm nhìn đến năm 2030, xây dựng quy hoạch chung xã Gia Hưng giai đoạn 2021-2030 và dự thảo đồ án quy hoạch chi tiết xây dựng khu du lịch kênh Gà xã Gia Thịnh. Huyện Kim Sơn cũng đã xây dựng Đề án số 04/ĐA-UBND ngày 30/12/2011 về khai thác phát triển tiềm năng du lịch của huyện đến năm 2020, định hướng phát triển đến năm 2030 trong đó chủ yếu tập trung vào quy hoạch các làng nghề thủ công gắn với phát triển du lịch.

Đồng thời với việc xây dựng quy hoạch, tỉnh Ninh Bình cũng ban hành các kế hoạch, chương trình, đề án phát triển du lịch: Kế hoạch số 07-KH/UBND ngày 17/7/2009 của UBND tỉnh về triển khai thực hiện Nghị quyết số 15-NQ/TU ngày 13/7/2009 của Tỉnh ủy về đẩy mạnh phát triển du lịch; Kế hoạch số 19-KH/UBND ngày 09/03/2017 của UBND tỉnh về thực hiện Nghị quyết số 02-NQ/TU ngày 17/8/2016 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh về bảo tồn, phát huy giá trị Di sản Văn hóa và Thiên nhiên Thế giới Quần thể Danh thắng Tràng An trong phát triển du lịch, giai đoạn 2016 - 2020; Kế hoạch số 83/KH-UBND ngày 14/8/2017 của UBND tỉnh về thực hiện 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; Kế hoạch số 101/KH-UBND ngày 14/8/2019 của UBND tỉnh Ninh Bình về việc thực hiện Đề án Cơ cấu lại ngành du lịch phát triển đáp ứng trở thành ngành kinh tế mũi nhọn; Kế hoạch số 107/KH-UBND về việc thực hiện Kết luận số 07-KL/TU ngày 12/5/2021 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy tiếp tục thực hiện Nghị quyết số 02-NQ/TU ngày 17/08/2016 của Ban chấp hành Đảng bộ tỉnh về bảo tồn và phát huy giá trị di sản văn hóa và thiên nhiên thế giới Quần thể danh thắng Tràng An; Chương trình hành động số 07-CTr/TU ngày 22/6/2021 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh thực hiện Nghị quyết Đại hội đại biểu lần thứ XIII của Đảng và Nghị quyết Đại hội đại biểu Đảng bộ tỉnh lần thứ XXII, nhiệm kỳ 2020-2025; Kế hoạch số 180/KH-UBND ngày 29/10/2021 của UBND tỉnh về phục hồi và phát triển hoạt động du lịch những tháng cuối năm 2021 và năm 2022 với các lộ trình đón khách đảm bảo an toàn, linh hoạt thích ứng với đại dịch COVID-19; Kế hoạch số 48/KH-UBND ngày 14/3/2022 của UBND tỉnh về việc mở cửa đón khách du lịch quốc tế đến Ninh Bình (Ninh Bình là tỉnh có kế hoạch mở cửa đón khách du lịch sớm nhất cả nước)... Kế hoạch số 23/KH-UBND ngày 14/3/2017 về PTNNL tỉnh Ninh Bình đến năm 2020, định hướng đến năm 2030, xác định rõ mục đích: *“Triển khai đồng bộ, kịp thời, hiệu quả các nhiệm vụ và giải pháp nhằm nâng*

cao chất lượng nguồn nhân lực của tỉnh; đảm bảo đủ số lượng, chất lượng, cơ cấu hợp lý, có phẩm chất đạo đức tốt, bản lĩnh chính trị vững vàng, trình độ chuyên môn cao, có khả năng vận dụng, áp dụng các quy định của pháp luật vào thực tiễn đạt hiệu quả, chất lượng cao”, nhấn mạnh “Phấn đấu đến năm 2030, chất lượng nguồn nhân lực được đào tạo đạt mức trung bình khá so với cả nước”. Giải pháp trọng tâm được xác định bao gồm: Tăng cường sự lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy Đảng, chính quyền các cấp về PTNNL; Thực hiện công tác quy hoạch về PTNNL theo nhu cầu của xã hội; Nâng cao hiệu quả QLNN về PTNNL; Tăng cường đầu tư ngân sách và đổi mới cơ chế chính sách cho PTNNL; Đẩy mạnh xã hội hóa trong lĩnh vực đào tạo nguồn nhân lực; Tăng cường hợp tác quốc tế để đẩy nhanh PTNNL... Đề án phát triển du lịch tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2021-2030, định hướng đến 2045 xác định phát triển, nâng cao chất lượng>NNLDDL là 1 trong 8 giải pháp trọng tâm, tạo động lực phát triển ngành du lịch. Cụ thể: Nghiên cứu, đề xuất thành lập quỹ hỗ trợ phát triển du lịch của tỉnh; Phát triển, nâng cao chất lượng>NNLDDL (Tuyên truyền, giáo dục cộng đồng dân cư về phát triển du lịch, gắn với bảo vệ và phát huy giá trị di sản, nhất là di sản văn hóa và thiên nhiên thế giới Quần thể danh thắng Tràng An); Tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng về kỹ năng nghề du lịch theo tiêu chuẩn Bộ kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (VTOS) cho các lao động khu, điểm du lịch, các đơn vị kinh doanh du lịch; Xây dựng và thực hiện kế hoạch đưa giáo dục du lịch, văn hóa du lịch vào hệ thống giáo dục địa phương. Tổ chức các chương trình học tập ngoại khóa tại các khu, điểm du lịch trong tỉnh; Tạo môi trường, điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp và cộng đồng phát triển du lịch (Tổ chức các hoạt động tuyên truyền cho người dân về ứng xử văn minh, văn hóa du lịch, thân thiện hiếu khách, để xây dựng thương hiệu du lịch an toàn, thân thiện, hấp dẫn. Tổ chức các hoạt động giáo dục hướng nghiệp về du lịch)...

Việc lập các quy hoạch và triển khai các kế hoạch phát triển du lịch tại các huyện, thành phố trên địa bàn tỉnh Ninh Bình cho thấy sự chủ động trong hoạt động QLNN của CQĐP các cấp, tạo cơ sở để các huyện, thành phố quản lý, đầu tư và kiểm soát những hoạt động phát triển du lịch. Tuy nhiên, cũng như các địa phương khác tại Việt Nam, tỉnh Ninh Bình chưa có quy hoạch, kế hoạch riêng về PT>NNLDDL, những nội dung về PT>NNLDDL thường được lồng ghép trong quy hoạch tổng thể, kế hoạch phát triển du lịch của tỉnh. Mục tiêu về số lượng nguồn nhân lực nêu trong quy hoạch thiếu tính thực tế, chỉ tiêu đề ra quá cao trong khi nguồn cung khan hiếm.

Kết quả phỏng vấn chuyên gia là các cán bộ quản lý ngành du lịch tỉnh Ninh



Bình cho biết: công tác quy hoạch triển khai tiến độ còn chậm so với kế hoạch đã đề ra, quy hoạch không sát với thực tế và triển khai thực hiện đôi khi không đúng với những nội dung đã được duyệt. Nguyên nhân chủ yếu là do không huy động được các nguồn lực phục vụ phát triển về nguồn vốn, nhân lực; công tác giám sát thực hiện quy hoạch đôi khi còn bị buông lỏng, quy hoạch du lịch còn lệ thuộc vào quy hoạch của ngành khác, đặc biệt là quy hoạch đất đai.

### *3.2.2.2. Xây dựng và ban hành chính sách, văn bản quy phạm pháp luật về phát triển nguồn nhân lực du lịch*

Trong những năm qua, Tỉnh ủy, HĐND, UBND tỉnh Ninh Bình đã ban hành khá nhiều nghị quyết, quyết định, chương trình... nhằm thúc đẩy sự phát triển du lịch Ninh Bình, trong đó có nguồn nhân lực. Năm 2001, Tỉnh ủy Ninh Bình ban hành Nghị quyết số 03-NQ/TU là nghị quyết đầu tiên về phát triển du lịch, xác định phát triển du lịch là một trong những nhiệm vụ trọng tâm của tỉnh. Năm 2009, Tỉnh ủy Ninh Bình tiếp tục ban hành Nghị quyết số 15-NQ/TU về phát triển du lịch đến năm 2020, định hướng đến năm 2030 và Kế hoạch số 07/KH-UBND ngày 17/7/2009 của UBND tỉnh Ninh Bình về thực hiện Nghị quyết số 15-NQ/TU đã giao rõ nhiệm vụ cho các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố trên địa bàn tỉnh nhiệm vụ để triển khai thực hiện nghị quyết như: Đầu tư phát triển hạ tầng du lịch và xây dựng các sản phẩm du lịch; Tăng cường công tác quản lý nhà nước về du lịch (xây dựng cơ chế quản lý và mô hình quản lý các khu du lịch lớn của tỉnh; xây dựng các quy chế quản lý, khai thác tài nguyên du lịch; thành lập Hiệp hội du lịch Ninh Bình và các hiệp hội nghề du lịch); Phát triển thị trường, đẩy mạnh quảng bá và xúc tiến du lịch (xây dựng đề án quảng bá du lịch; tổ chức chương trình famtrip; tham gia các hội chợ du lịch trong nước và quốc tế...); Chuẩn hóa nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho phát triển du lịch, huy động các nguồn lực về tài chính cho phát triển du lịch (tổ chức các lớp bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho người lao động, tuyên truyền giáo dục cộng đồng dân cư cho phát triển du lịch...). Nghị quyết số 15-NQ/TU với nhiều định hướng, giải pháp quan trọng xác định phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, đã đánh dấu bước ngoặt tạo đà cho du lịch phát triển mạnh mẽ khi có sự quan tâm, vào cuộc của cả hệ thống chính trị, các tầng lớp nhân dân và doanh nghiệp trong tỉnh trong sự nghiệp phát triển du lịch.

Để tiếp tục duy trì tốc độ tăng trưởng kinh tế cao và bền vững, đưa kinh tế du lịch vào thời kỳ tăng tốc, phát triển kinh tế du lịch thực sự là ngành kinh tế mũi nhọn,

xây dựng và hoàn thiện chính sách, khuyến khích các thành phần kinh tế, phát triển đồng bộ các ngành dịch vụ, đặc biệt là dịch vụ du lịch, ngày 04/8/2016, Ban Thường vụ Tỉnh ủy đã ban hành Quyết định số 313-QĐ/TU về việc thành lập Ban Chỉ đạo thực hiện Chương trình phát triển các lĩnh vực dịch vụ, du lịch tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2015 - 2020 và Kết luận số 03-KL/TU ngày 26/6/2017 xác định rõ những mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp phát triển của tỉnh nhằm đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch trong thời gian tới.

Đại hội đại biểu Đảng bộ tỉnh lần thứ XXII, nhiệm kỳ 2020 - 2025 (tháng 10/2020) tiếp tục khẳng định: *“Phát triển mạnh ngành dịch vụ theo hướng có trọng tâm, trọng điểm; đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, trở thành trung tâm du lịch của vùng đồng bằng sông Hồng và của cả nước. Tập trung đầu tư và thu hút đầu tư, đặc biệt là các nhà đầu tư chiến lược cho phát triển du lịch, đa dạng hóa các sản phẩm du lịch; hoàn thiện các dự án hạ tầng du lịch trọng điểm.”*

Ngày 29/10/2021 Ban Chấp hành Đảng bộ Tỉnh đã ban hành Nghị quyết số 07-NQ/TU của về PTDL Ninh Bình giai đoạn 2021-2030, định hướng đến năm 2045 một lần nữa khẳng định: *“Phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn là định hướng chiến lược quan trọng của tỉnh; là trách nhiệm của cả hệ thống chính trị, các cấp, các ngành và toàn xã hội, có sự lãnh đạo, chỉ đạo chặt chẽ, thống nhất của cấp ủy đảng, sự quản lý thống nhất của chính quyền các cấp. Phấn đấu đưa Ninh Bình trở thành một trong các trung tâm du lịch của cả nước và khu vực”*. Nội dung của Nghị quyết số 07 đã xác định rõ việc phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn là định hướng chiến lược quan trọng của tỉnh; là trách nhiệm của cả hệ thống chính trị, các cấp, các ngành và toàn xã hội, có sự lãnh đạo, chỉ đạo chặt chẽ, thống nhất của cấp ủy đảng, sự quản lý thống nhất của chính quyền các cấp. Nghị quyết số 07 cũng đã đề xuất ra các nhiệm vụ giải pháp để phát triển du lịch như: Quy hoạch phát triển du lịch theo hướng xanh, bền vững; Đầu tư phát triển kết cấu hạ tầng và cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch; Phát triển sản phẩm, dịch vụ du lịch gắn với các giá trị lịch sử, văn hóa của của tỉnh; Tăng cường xúc tiến, quảng bá và phát triển thương hiệu du lịch; Phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch; Đổi mới nhận thức, tư duy và tăng cường sự lãnh đạo của cấp ủy, đảng, chính quyền các cấp về phát triển du lịch; Tăng cường hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước về du lịch. Điểm mới trong Nghị quyết số 07-NQ/TU là đã tập trung quan tâm việc tạo môi trường, điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp và cộng đồng phát triển du lịch thông qua việc hoàn thiện các cơ

chế, chính sách phù hợp, thúc đẩy cho phát triển du lịch để trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của tỉnh. Xây dựng và triển khai thực hiện các cơ chế, chính sách ưu đãi, hỗ trợ phát triển du lịch, kịp thời hỗ trợ, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc cho các doanh nghiệp, nhà đầu tư vào lĩnh vực du lịch; thường xuyên tổ chức gặp gỡ, đối thoại và giải quyết khó khăn cho các doanh nghiệp, cá nhân tham gia phát triển du lịch. Tạo điều kiện thuận lợi để người dân trực tiếp tham gia kinh doanh và hưởng lợi từ du lịch; có chính sách hỗ trợ khởi nghiệp kinh doanh du lịch, phát triển du lịch cộng đồng, du lịch nông nghiệp. Nâng cao vai trò của cộng đồng, xây dựng môi trường du lịch văn minh, thân thiện.

Ngay sau khi Luật Du lịch, Bộ Quy tắc ứng xử trong hoạt động du lịch, các nghị quyết của Tỉnh ủy, HĐND tỉnh, các kế hoạch và văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh về lĩnh vực du lịch được ban hành, Sở Du lịch đã triển khai tới cán bộ, công chức, viên chức ngành du lịch, các đơn vị kinh doanh du lịch, UBND các huyện thành phố, các xã, phường thị trấn có khu, điểm du lịch thông qua đa dạng các hình thức: ban hành văn bản hướng dẫn thực hiện đăng tải trên website của ngành; các bảng nội quy tại khu điểm du lịch; triển khai tuyên truyền thông qua các hội nghị, các lớp tập huấn, bồi dưỡng về du lịch; các hội nghị của Ban Tuyên giáo, Ban Dân vận Tỉnh ủy, Hội Nông dân tỉnh, Hội Phụ nữ, Đoàn Thanh niên và các địa phương; qua các tin bài, phóng sự, chuyên mục trên báo, đài, truyền hình, in tờ rơi, tập gấp, tổ chức các cuộc thi... Sở Du lịch cũng phối hợp với các cục, vụ, viện thuộc Bộ VHTTDL tổ chức hội nghị tuyên truyền phổ biến các văn bản pháp luật liên quan đến du lịch và tuyên truyền thông qua lồng ghép vào các hoạt động thanh tra.

Trong những năm gần đây, tỉnh Ninh Bình đã ban hành một số chính sách quan trọng nhằm PTNNLDL. Quy chế tổ chức tuyển dụng công chức trên địa bàn tỉnh Ninh Bình ban hành kèm theo Quyết định số 16/2024/QĐ-UBND ngày 26 tháng 1 năm 2024. Sở Du lịch xây dựng kế hoạch tuyển dụng dựa trên thực trạng biên chế, chỉ tiêu tuyển dụng được UBND tỉnh Ninh Bình giao, với mục tiêu “*Tuyển dụng, bổ sung vào đội ngũ những người có phẩm chất đạo đức, có trình độ chuyên môn nghiệp vụ tốt, đảm bảo tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp, vị trí việc làm cần tuyển đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ công việc được giao*”. Ưu tiên tuyển dụng sinh viên tốt nghiệp đại học loại xuất sắc, người có trình độ thạc sĩ trở lên. Kế hoạch tuyển dụng được đăng trên Báo Ninh Bình, Đài Phát thanh và Truyền hình Ninh Bình; đăng tải trên trang thông tin điện tử của Sở Du lịch; đồng thời được niêm yết tại trụ sở cơ quan Sở Du lịch.

Thực hiện Nghị định số 140/2017/NĐ-CP ngày 05/12/2017 của Chính phủ, UBND tỉnh ban hành Kế hoạch 02/KH-UBND ngày 10/1/2019 về chính sách thu hút, tạo nguồn cán bộ từ sinh viên tốt nghiệp xuất sắc, cán bộ khoa học trẻ để tạo nguồn cán bộ trong lĩnh vực công tác của các cơ quan nhà nước từ cấp tỉnh đến cấp huyện và các đơn vị sự nghiệp công lập của Nhà nước trên địa bàn tỉnh. Các giải pháp căn bản được xác định bao gồm: 1) Nâng cao nhận thức về thu hút và trọng dụng sinh viên xuất sắc, cán bộ khoa học trẻ trong các cơ quan hành chính nhà nước và các đơn vị sự nghiệp công lập; 2) Sử dụng nguồn sinh viên xuất sắc, cán bộ khoa học trẻ đảm bảo phù hợp với tình hình thực tế; 3) Thực hiện tốt chính sách về tiền lương và các chế độ đãi ngộ khác đối với người có tài năng; 4) Xây dựng các tiêu chí đánh giá gắn với kết quả công tác, sản phẩm tạo ra, hiệu quả hoạt động công vụ; quy trình sàng lọc công chức có tài năng cụ thể, gắn với nhiệm vụ, vị trí công việc được giao. Việc đề bạt, bổ nhiệm người có tài vào các vị trí lãnh đạo, quản lý tương xứng với tài năng.

Mặc dù không có chính sách đào tạo, bồi dưỡng riêng cho NNLDL, song trong Quy chế đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức tỉnh Ninh Bình được ban hành kèm theo Quyết định số 42/2019/QĐ-UBND ngày 30 tháng 10 năm 2019 cũng bao hàm đối tượng lao động QLNN về du lịch. Nội dung, mức chi, mức hỗ trợ dành cho công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức tỉnh Ninh Bình được thể hiện trong quy định ban hành kèm theo Nghị quyết số 25/2019/NQ-HĐND ngày 12/7/2019. Về đào tạo giai đoạn 2021 - 2025, Ninh Bình tập trung đào tạo trình độ trung cấp, cao đẳng, đại học cho cán bộ, công chức cấp xã, trong đó ưu tiên cán bộ, công chức cấp xã là người dân tộc thiểu số hoặc công tác tại các xã miền núi, vùng sâu, vùng xa, vùng dân tộc thiểu số, vùng có điều kiện KTXH đặc biệt khó khăn để đáp ứng yêu cầu chuẩn hóa về trình độ; đào tạo trình độ sau đại học phù hợp với vị trí việc làm của cán bộ, công chức, viên chức, đảm bảo theo quy hoạch và yêu cầu xây dựng, PTNNL của cơ quan, đơn vị, địa phương. Đồng thời, khuyến khích cán bộ, công chức, viên chức tự học đại học, sau đại học để nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ. Về bồi dưỡng giai đoạn 2021 - 2025, Ninh Bình tập trung bồi dưỡng trình độ lý luận chính trị theo tiêu chuẩn quy định cho cán bộ, lãnh đạo, quản lý các cấp; cho công chức, viên chức và cán bộ, công chức cấp xã; cập nhật nội dung các văn kiện, nghị quyết, đường lối của Đảng; cập nhật, nâng cao trình độ lý luận chính trị theo quy định; bồi dưỡng kiến thức quản lý nhà nước theo tiêu chuẩn ngạch công chức, bồi dưỡng theo tiêu chuẩn hạng chức danh nghề nghiệp viên chức; tiêu chuẩn

các chức vụ lãnh đạo, quản lý (lãnh đạo, quản lý cấp sở, cấp huyện, cấp phòng và tương đương); bồi dưỡng, cập nhật kiến thức, kỹ năng chuyên ngành; bồi dưỡng theo yêu cầu vị trí việc làm. Bên cạnh đó, tỉnh tiến hành bồi dưỡng ngoại ngữ theo Kế hoạch số 14/KH-UBND ngày 14/02/2020 của UBND tỉnh Ninh Bình thực hiện Đề án “Chương trình quốc gia về học tập ngoại ngữ cho cán bộ, công chức, viên chức giai đoạn 2019 - 2030” trên địa bàn tỉnh Ninh Bình; bồi dưỡng tin học theo chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin ban hành kèm theo Thông tư số 03/2014/TT-BTTTT ngày 11/3/2014 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông; bồi dưỡng nâng cao kiến thức, kỹ năng ứng dụng xây dựng, vận hành chính quyền điện tử, chuyển đổi số đáp ứng yêu cầu thực hiện Nghị quyết số 01-NQ/TU ngày 20/4/2021 của Ban chấp hành Đảng bộ tỉnh về xây dựng chính quyền điện tử, chuyển đổi số đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.

Về đào tạo, bồi dưỡng NNLDL, theo nghị quyết số 105/2023/NQ-HĐND “Quy định một số chính sách hỗ trợ phát triển du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2023 - 2030”, các hoạt động được tỉnh hỗ trợ bao gồm: Xúc tiến quảng bá du lịch, xây dựng sản phẩm du lịch, xây dựng và sửa chữa homestay, đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch. Tỉnh hỗ trợ 90% chi phí tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ, kiến thức du lịch trên địa bàn, không quá 50 triệu đồng/lớp, hỗ trợ tối đa 2 lớp/năm cho mỗi cá nhân, tổ chức; hỗ trợ 4.500.000 đồng/người tham gia khóa đào tạo nghề du lịch tổ chức trên địa bàn tỉnh từ 3 tháng trở lên... Tỉnh cũng hỗ trợ trực tiếp cho các hộ dân làm du lịch thông qua hình thức: Hỗ trợ tham gia các chương trình xúc tiến du lịch trong và ngoài nước với mức hỗ trợ từ 30-50 triệu đồng/lần tham gia; Hỗ trợ cho các hộ dân đầu tư xây dựng hoặc nâng cấp cải tạo nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê (homestay) với mức hỗ trợ là 100 triệu khi xây mới và nâng cấp, tu sửa lại là 50 triệu đồng; Hỗ trợ thành lập và duy trì hoạt động của các đội văn nghệ, câu lạc bộ văn nghệ quần chúng với mức từ 30-50 triệu đồng; Hỗ trợ bảo tồn và phát huy các giá trị di sản trong Quần thể danh thắng Tràng An như: Hỗ trợ tu sửa các nhà truyền thống có tuổi đời 50 năm trở lên hay xây mới nhà (theo khung mẫu thiết kế) trong vùng lõi Di sản Tràng An với mức hỗ trợ là 100 triệu/1 công trình; Hỗ trợ trang thiết bị như: đệm, màn, ga, gối, chăn, thùng rác, biển ứng xử văn minh du lịch... cho các hộ gia đình kinh doanh homestay và cấp phát áo phao, phao tròn miễn phí cho các khu, điểm du lịch.

Bên cạnh đó, căn cứ các chính sách ưu đãi đầu tư của Nhà nước, UBND tỉnh

Ninh Bình đã ban hành các văn bản về thu hút đầu tư như Quyết định số 126/2002/QĐ-UB về việc ban hành một số chính sách ưu đãi đầu tư nước ngoài trên địa bàn tỉnh Ninh Bình và Quyết định số 129/2002/QĐ-UB về việc ban hành một số chính sách ưu đãi đầu tư đối với dự án đầu tư theo Luật Khuyến khích đầu tư trong nước trên địa bàn tỉnh Ninh Bình, trong đó có một số điều khoản ưu đãi nếu sử dụng lao động địa phương. Cụ thể: Giảm 50-70% tiền sử dụng đất khi thực hiện chuyển đổi mục đích sử dụng đất sang đất chuyên dùng đối với các dự án đầu tư vào ngành nghề ưu đãi đầu tư của Nhà nước hoặc của tỉnh phù hợp với quy hoạch (ngoài khu công nghiệp, khu du lịch đã quy hoạch), có sử dụng số lao động bình quân trong năm đạt từ 50 lao động trở lên, đầu tư vào địa bàn có điều kiện kinh tế xã hội khó khăn hoặc đặc biệt khó khăn. Nhà đầu tư nước ngoài tự tổ chức đào tạo nghề lần đầu cho lao động có hộ khẩu thường trú tại tỉnh Ninh Bình được hỗ trợ 30% kinh phí đào tạo đối với lao động phổ thông, hỗ trợ 50% kinh phí đào tạo nghề từ bậc 2 trở lên theo dự án đào tạo nghề được cơ quan chức năng phê duyệt. Ngoài ra, theo Quyết định số 87/2004/QĐ-UB ngày 18/5/2004 của UBND tỉnh thì doanh nghiệp gửi lao động đi học nghề trong nước với số lượng từ 10 lao động trở lên/năm và thời gian đào tạo từ 1 tháng trở lên được hỗ trợ kinh phí đào tạo với mức từ 90.000 đến 200.000 đồng/người/tháng tùy theo ngành nghề, thời gian đào tạo và tối đa không quá 24 tháng.

### *3.2.2.3. Tổ chức triển khai thực hiện phát triển nguồn nhân lực du lịch*

\* Tổ chức bộ máy quản lý nhà nước

Bộ máy QLNN về du lịch của tỉnh Ninh Bình tương tự như các địa phương khác trong cả nước, bao gồm các cơ quan và tổ chức trong một hệ thống chung nhằm thực hiện các chức năng của QLNN về du lịch và được tổ chức theo mô hình trực tuyến, cao nhất là UBND tỉnh, tiếp đó là Sở Du lịch và 8 phòng văn hóa và thông tin ở cấp huyện, thành phố trực thuộc tỉnh.

Bên cạnh việc thành lập Sở Du lịch nhằm tham mưu giúp UBND tỉnh quản lý hoạt động nhà nước về du lịch thì UBND tỉnh còn thành lập Ban chỉ đạo Nhà nước về du lịch của tỉnh do một Phó Chủ tịch UBND tỉnh làm trưởng ban. Thông qua Ban chỉ đạo Nhà nước về du lịch nhằm chỉ đạo việc phối hợp hoạt động của các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố trong việc xây dựng và tổ chức triển khai thực hiện có hiệu quả các chương trình phát triển du lịch trong từng thời kỳ, phù hợp với mục tiêu phát triển KTXH của địa phương; nghiên cứu đề xuất các giải pháp, cơ chế,

chính sách phát triển du lịch, các chương trình, kế hoạch cụ thể về phát triển du lịch; giải quyết các vướng mắc có liên quan đến chính sách, pháp luật của Nhà nước về phát triển du lịch vượt quá thẩm quyền của các cơ quan, đơn vị... Ngoài ra, theo ngành dọc thì các cơ quan QLNN về du lịch tỉnh còn chịu sự quản lý và chi phối của Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam và Bộ VHTTDL.

Với cơ cấu tổ chức như vậy, mỗi cơ quan tùy từng cấp sẽ được quy định chức năng cụ thể và mọi quyết định quản lý của cấp dưới sẽ phải thông qua cấp trên và tuân theo những văn bản luật và các quy định của cơ quan cấp trên.

Bộ máy QLNN về du lịch tỉnh Ninh Bình đang từng bước được hoàn thiện và nâng cao hiệu lực thông qua việc thực hiện tinh giản biên chế, bố trí cán bộ có năng lực, trình độ đảm nhận các vị trí chủ chốt và tăng cường phối kết hợp giữa các cấp, các cơ quan, ban ngành, đoàn thể.

Chức năng, nhiệm vụ, cũng như cơ chế phối hợp giữa Sở Du lịch và các sở ban ngành hữu quan được thể hiện trong Kế hoạch số 82/KH-UBND ngày 25/4/2022 về việc tổ chức bồi dưỡng NNLĐL trên địa bàn tỉnh. Cụ thể:

- Sở Du lịch là cơ quan đầu mối thực hiện theo dõi, đôn đốc triển khai thực hiện kế hoạch có hiệu quả. Tổ chức các chương trình đào tạo bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch theo kế hoạch. Kiểm tra các cơ sở kinh doanh du lịch trong việc thực hiện các quy định của nhà nước về tiêu chuẩn, trình độ chuyên môn nghiệp vụ của cán bộ quản lý, nhân viên phục vụ.

- Sở Nội vụ: Phối hợp với Sở Du lịch và các cơ quan có liên quan tổ chức các lớp bồi dưỡng quản lý nhà nước về du lịch. Thực hiện công tác thanh tra, kiểm tra hoạt động bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức theo thẩm quyền.

- Sở Tài chính: Căn cứ khả năng ngân sách, tham mưu cho UBND tỉnh bố trí kinh phí để thực hiện kế hoạch theo quy định.

- Sở Giáo dục và Đào tạo: Tổ chức lồng ghép hoạt động tư vấn hướng nghiệp, tư vấn nghề nghiệp và khởi nghiệp cho học sinh, học viên về các ngành nghề đào tạo du lịch trên địa bàn.

- Sở Lao động - Thương binh và Xã hội: Phối hợp với Sở Du lịch và các đơn vị có liên quan tổ chức các lớp bồi dưỡng nghề du lịch. Thông tin tuyên truyền kế hoạch đến các tổ chức, cá nhân, lĩnh vực đơn vị quản lý để tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng.

- UBND các huyện, thành phố: Chỉ đạo đơn vị trực thuộc, UBND các xã xây dựng kế hoạch đào tạo bồi dưỡng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch trên địa bàn. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến rộng rãi đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và nhân dân trên địa bàn tỉnh về giá trị, hiệu quả kinh tế do ngành du lịch mang lại nhằm nâng cao nhận thức của các cấp, các ngành và nhân dân trên địa bàn về phát triển du lịch. Phối hợp với Sở Du lịch tổ chức các lớp đào tạo, bồi dưỡng theo kế hoạch.

- Trường Đại học Hoa Lư: Phối hợp với Sở Du lịch tổ chức bồi dưỡng NNLDL đảm bảo đáp ứng số lượng, chất lượng, đúng quy định của pháp luật. Nghiên cứu và ứng dụng khoa học - công nghệ vào giảng dạy đáp ứng yêu cầu PTNNLDL của tỉnh.

- Hiệp hội Du lịch tỉnh Ninh Bình: giữ vai trò là cầu nối liên kết, hỗ trợ các doanh nghiệp trong công tác bồi dưỡng NNLDL. Vận động các hội viên, doanh nghiệp cử cán bộ quản lý, nhân viên hoạt động trong lĩnh vực du lịch tham gia các chương trình, lớp bồi dưỡng NNLDL trên địa bàn tỉnh.

Tổ chức bộ máy QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình đã được thực hiện theo đúng quy định hiện hành, các nội dung QLNN về PTNNLDL được thực hiện theo phân cấp QLNN, quy chế phối hợp cũng như trách nhiệm trong công tác QLNN về PTNNLDL được quy định tương đối rõ ràng. Tuy nhiên trên thực tế, theo ý kiến phản ánh của các cán bộ QLNN về du lịch, công tác phối kết hợp giữa các sở, cơ quan, ban ngành trong một số hoạt động cụ thể thiếu chặt chẽ nên hiệu quả đưa lại chưa như mong muốn. Cơ quan được giao chủ trì nhiệm vụ chưa thực sự chủ động trong việc liên hệ trực tiếp với các cơ quan liên quan, do đó hầu như toàn bộ các lĩnh vực công việc UBND tỉnh phải ban hành văn bản giao nhiệm vụ cụ thể cho từng cơ quan.

\* Tổ chức thực thi hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch

Thực hiện kế hoạch số 45/KH-UBND ngày 17/12/2008 về đào tạo nguồn nhân lực cho các cơ sở lưu trú trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2009 - 2015, Trường Đại học Hoa Lư phối hợp với Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội tổ chức đào tạo các khóa trung cấp du lịch cho khoảng 1.000 học viên với tổng kinh phí 8,9 tỷ đồng. Ngoài hỗ trợ về kinh phí đầu tư trang thiết bị cho 3 phòng học thực hành, tỉnh còn hỗ trợ 7 triệu đồng học phí cho mỗi người học. Mặc dù, được sự hỗ trợ về cơ sở vật chất kỹ thuật, học viên khi tham gia khóa học được hỗ trợ học phí, song thực tế, kết quả chỉ đào tạo được 335 lao động nghề trung cấp du lịch, đạt 33% mục tiêu đề ra.

Nhằm nâng cao chất lượng NNLDL, Sở Du lịch thường xuyên phối hợp với



các sở, ngành đơn vị liên quan, UBND huyện, thành phố tổ chức các chương trình tập huấn, bồi dưỡng về nghiệp vụ cho cán bộ, nhân viên ngành du lịch về ngoại ngữ; kỹ năng quản lý cơ sở lưu trú; kỹ năng nghề du lịch (buồng, bàn, bar, lễ tân, hướng dẫn di sản...); cũng như thường xuyên tổ chức các chương trình tập huấn nâng cao nhận thức và giáo dục cộng đồng về phát triển du lịch, về phát triển du lịch bền vững, du lịch có trách nhiệm, ứng xử văn hóa, văn minh trong hoạt động du lịch. Tiêu biểu: năm 2019, Sở Du lịch phối hợp với Trung tâm cứu hộ linh trưởng nguy cấp (EPRC) của Vườn quốc gia Cúc Phương và doanh nghiệp xây dựng Xuân Trường tổ chức 2 lớp về bảo tồn đa dạng sinh học cho 60 học viên làm bảo vệ và lái đò tại khu du lịch sinh thái Tràng An; tổ chức hội nghị tập huấn cho 120 cán bộ chủ chốt các xã Gia Sinh, Gia Trung, Gia Tiên (huyện Gia Viễn) về công tác quản lý, bảo tồn và phát huy giá trị Di sản Văn hóa Thiên nhiên Thế giới Tràng An; phối hợp với Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn Hà Nội tổ chức 3 lớp bồi dưỡng nghiệp vụ du lịch cho 355 lái đò và lái xe điện tại Khu du lịch sinh thái Tràng An và Khu du lịch văn hóa tâm linh chùa Bái Đính; đẩy mạnh học tập, nâng cao trình độ ngoại ngữ, giao tiếp, thái độ phục vụ với người nước ngoài của cán bộ y tế Bệnh viện Đa khoa tỉnh. Năm 2021, Sở Du lịch phối hợp với Văn phòng UNESCO Hà Nội tổ chức 2 khóa tập huấn kinh doanh bền vững cho các chủ sở hữu, quản lý các doanh nghiệp kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình; phối hợp với Trường Đại học Hoa Lư tổ chức dạy tiếng Anh trực tuyến cho 23 hướng dẫn viên và 17 lao động du lịch. Ngành du lịch thường xuyên tổ chức các hội thi nghề như thi nấu ăn giỏi, thi nghiệp vụ lễ tân, thi nghiệp vụ hướng dẫn du lịch... nhằm tôn vinh, phát hiện, đánh giá chất lượng nhân lực và đào tạo nhân lực ngành du lịch. Giai đoạn 2009 - 2021, Sở Du lịch đã tổ chức 105 lớp bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho hơn 10.500 lượt học viên và hơn 18.000 lượt người tham gia hoạt động du lịch. Đối tượng bồi dưỡng có sự mở rộng, trao cơ hội phát triển chuyên môn nghề nghiệp cho đông đảo người lao động và cộng đồng dân cư địa phương tham gia hoạt động du lịch. Về nội dung bồi dưỡng, tập trung nâng cao kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ cơ bản và khả năng giao tiếp bằng ngoại ngữ... cho một số đối tượng phù hợp.

Góp phần hỗ trợ người lao động ứng phó với ảnh hưởng của đại dịch COVID-19, Sở Du lịch đã hướng dẫn hồ sơ, trình UBND tỉnh hỗ trợ 106 hướng dẫn viên du lịch gặp khó khăn với tổng số tiền là 393.260.000 VNĐ và hàng ngàn lượt lao động du lịch được hỗ trợ ngừng việc theo quy định.

Sau 5 tháng triển khai nghị quyết số 105/2023/NQ-HĐND “Quy định một số

chính sách hỗ trợ phát triển du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2023-2030”, chỉ có 7 đơn vị thuộc 2 nhóm chính sách được nhận hỗ trợ với tổng mức hỗ trợ là hơn 100 triệu đồng.

Trả lời phỏng vấn về thực trạng thực thi các hoạt động PTNNL DL trên địa bàn tỉnh Ninh Bình, ý kiến của các chuyên gia tương đối thống nhất: Thực tế tỉnh Ninh Bình mới chỉ xây dựng được một số chính sách hỗ trợ phát triển du lịch chung, thiếu các chính sách PTNNL DL cụ thể. Những chính sách riêng, đặc thù, đãi ngộ, thu hút NNL DL chất lượng cao; chính sách khuyến khích người học tham gia đào tạo du lịch; chính sách khuyến khích đầu tư phát triển đào tạo NNL DL mà trọng tâm là phát triển cơ sở đào tạo du lịch được quan tâm bước đầu nhưng chưa rõ nét và chưa thực sự tạo được chuyển biến trong PTNNL DL. Chưa ban hành chính sách sử dụng nguồn nhân lực du lịch qua đào tạo. Việc tuyển dụng, sử dụng, đãi ngộ phụ thuộc vào chính sách riêng của từng doanh nghiệp và do doanh nghiệp quyết định, dẫn đến có sự cạnh tranh không lành mạnh trong tuyển dụng lao động du lịch. Công tác tuyển dụng vào CQQLNN được thực hiện công khai, song tiêu chuẩn tuyển dụng nặng nề về bằng cấp, hình thức thi tuyển chậm đổi mới. Chính sách đãi ngộ chưa đủ mạnh để giữ chân lao động cũng như lôi cuốn lực lượng lao động du lịch chất lượng cao từ các địa phương lân cận hay từ các ngành nghề kinh tế khác chuyển sang. Việc thu hút nhân tài từ các nơi khác về rất khó khăn, hầu như không có kết quả. Số lượng NNL DL được thu hút, tuyển dụng mới còn rất thấp so với nhu cầu thực tế.

#### *3.2.2.4. Thanh tra, kiểm tra, giám sát thực hiện phát triển nguồn nhân lực du lịch*

Tại Ninh Bình, cơ quan trực tiếp thực hiện chức năng giám sát thực hiện các nghị quyết liên quan đến PTNNL DL tỉnh là Thường trực HĐND, các ban của HĐND và các vị đại biểu HĐND tỉnh Ninh Bình; chức năng thanh tra, kiểm tra và xử lý sai phạm, khiếu nại về PTNNL DL là Thanh tra tỉnh Ninh Bình. Tùy theo nội dung thanh tra, Sở Du lịch sẽ phối hợp với các sở ban ngành liên quan (Sở Nội vụ, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Công an tỉnh Ninh Bình...) thực hiện theo Nghị quyết 35/NQ-CP về phối hợp liên ngành trong thanh tra, kiểm tra, đó là “*Quy định mục tiêu và nguyên tắc về công tác thanh tra, kiểm tra cần đảm bảo mục tiêu ngăn chặn, phát hiện và xử lý vi phạm, đồng thời hỗ trợ, hướng dẫn doanh nghiệp tuân thủ các quy định của pháp luật. Thực hiện thanh tra, kiểm tra theo đúng quy định của pháp luật (không quá 1 lần/năm); kết hợp thanh kiểm tra liên ngành nhiều nội dung trong một đợt thanh tra, kiểm tra, trừ trường hợp thanh tra, kiểm tra đột*

*xuất khi có dấu hiệu vi phạm pháp luật rõ ràng như các trường hợp có đơn thư khiếu nại, phát hiện sai phạm, ý kiến phản ánh”.*

Kết quả phỏng vấn cán bộ làm nhiệm vụ thanh tra, giám sát của Sở Du lịch, Sở Lao động- Thương binh Xã hội, Ban Văn hóa- Xã hội thuộc HĐND tỉnh cho biết: Từ năm 2019 đến năm 2023, Sở Du lịch tiến hành 19 cuộc thanh tra, kiểm tra chuyên ngành đối với 523 cá nhân, tổ chức kinh doanh dịch vụ du lịch (410 cơ sở lưu trú; 53 doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành; 29 hướng dẫn viên; 31 khu, điểm du lịch); phối hợp với Thanh tra Bộ VH-TT-DL tiến hành thanh tra 08 đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn tỉnh (05 cơ sở lưu trú, 03 khu, điểm du lịch). Nội dung thanh tra chủ yếu tập trung vào sự chấp hành những quy định pháp luật trong hoạt động du lịch các thủ tục pháp lý liên quan thực hiện theo các quy định pháp luật (Luật Du lịch 2017, Nghị định 168/2017/NĐ-CP, Thông tư 06/2017/TT-BVHTTDL). Qua công tác kiểm tra đã phát hiện, nhắc nhở, chấn chỉnh và lập biên bản xử phạt hành chính 46 tổ chức, cá nhân với số tiền là 122.050.000 đồng nộp kho bạc nhà nước tỉnh.

Đối với việc PTNNLDL, Sở Du lịch mới thực hiện kiểm tra, đánh giá khía cạnh sử dụng lao động qua đào tạo ở một số vị trí đã có quy định của nhà nước như lĩnh vực điều hành chương trình du lịch và hướng dẫn du lịch, kinh doanh lưu trú đối với cơ sở lưu trú xếp hạng sao. Từ kết quả kiểm tra về điều kiện hoạt động kinh doanh lưu trú, ăn uống (nguồn nhân lực qua đào tạo du lịch đối với cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú, ăn uống), kinh doanh lữ hành (chứng chỉ hành nghề điều hành chương trình du lịch, hướng dẫn du lịch), Sở Du lịch kịp thời phát hiện những hạn chế về điều kiện trình độ chuyên môn của NNLDL tại doanh nghiệp, đề xuất các khóa đào tạo bồi dưỡng phù hợp.

Hàng năm, thanh tra Sở Lao động - Thương binh và Xã hội thực hiện hoạt động thanh tra, kiểm tra chuyên ngành về lĩnh vực lao động, trong đó có nội dung về chấp hành pháp luật về lao động, trách nhiệm của chủ sử dụng lao động thực hiện việc tạo điều kiện cho người lao động được đào tạo, bồi dưỡng nâng cao tay nghề, trong đó đã chỉ rõ, một số doanh nghiệp đã quan tâm đến đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực làm việc cho người lao động ở cả vị trí lao động trực tiếp và cán bộ quản lý. Tuy nhiên chưa có nhiều hoạt động thanh tra, kiểm tra công tác PTNNLDL trên địa bàn tỉnh Ninh Bình.

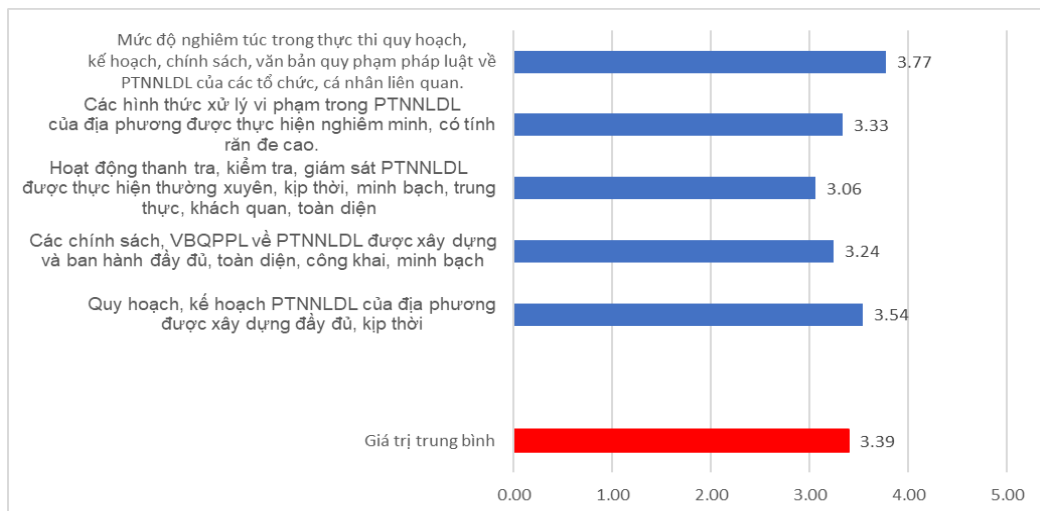
Ban Văn hóa - Xã hội thuộc HĐND tỉnh là đơn vị thực hiện giám sát một số nội dung về lĩnh vực văn hóa xã hội, trong đó có một số nội dung liên quan đến

PTNNL, tuy nhiên chưa thực hiện giám sát chuyên đề về PTNNLDL, do đó chưa có đánh giá cụ thể chuyên sâu về PTNNLDL trên địa bàn tỉnh.

### 3.2.3. Các tiêu chí đánh giá quản lý nhà nước đối với phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình

#### 3.2.3.1. Tính hiệu lực

Kết quả khảo sát điều tra của NCS về “*Hiệu lực QLNN về PTNNLDL ở Ninh Bình*” cho thấy, giá trị trung bình được đánh giá ở mức điểm là 3,39/5,0 điểm với ý nghĩa là “Khá”. Trong đó, thang đo nhận mức đánh giá “Trung bình” là: “Các chính sách, VBQPPL về PTNNLDL được xây dựng và ban hành đầy đủ, toàn diện, công khai, minh bạch”; “Hoạt động thanh tra, kiểm tra, giám sát PTNNLDL được thực hiện thường xuyên, kịp thời, minh bạch, trung thực, khách quan, toàn diện”; “Các hình thức xử lý vi phạm trong PTNNLDL của địa phương được thực hiện nghiêm minh, có tính răn đe cao”. Nội dung “Quy hoạch, kế hoạch PTNNLDL của địa phương được xây dựng đầy đủ, kịp thời” và “Mức độ nghiêm túc trong thực thi quy hoạch, kế hoạch, chính sách, văn bản quy phạm pháp luật về PTNNLDL của các tổ chức, cá nhân liên quan” được đánh giá ở mức độ “Khá”.



**Biểu đồ 3.4. Kết quả đánh giá hiệu lực QLNN về PTNNLDL ở Ninh Bình**

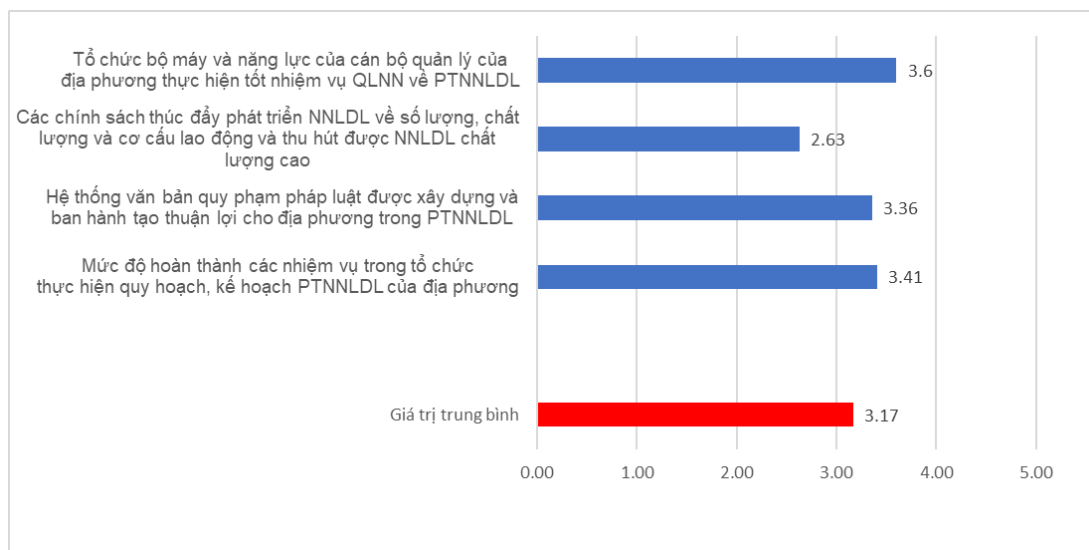
(Nguồn: Kết quả khảo sát của NCS)

Ninh Bình chưa có nhiều VBQPPL liên quan đến PTNNLDL và chưa hình thành hệ thống chính sách PTNNLDL. Các nội dung liên quan đến PTNNLDL thường được lồng ghép trong các văn bản chỉ đạo chung. Chính vì vậy mà các tiêu chí này được đánh giá ở mức trung bình. Mức độ nghiêm túc trong thực thi các quy định, luật pháp của các tổ chức, cá nhân tham gia vào hoạt động du lịch được đánh

giá tốt. Điều này thống nhất với số lượng nhỏ các vụ vi phạm liên quan đến việc sử dụng nhân lực du lịch xảy ra trên địa bàn. Nhiều khách thể khảo sát cho rằng hoạt động thanh tra, kiểm tra liên quan đến nội dung PTNNLDDL trên địa bàn tỉnh Ninh Bình mang nặng tính hình thức. Xử lý các vi phạm bằng phương pháp hành chính nên tính răn đe thấp. Mặc dù các cuộc thanh tra, kiểm tra đã có kết luận nhưng những sai sót, bấp cập trong hoạt động này ít được sửa chữa, khắc phục.

### 3.2.3.2. Tính hiệu quả

Hiệu quả của công tác QLNN về PTNNLDDL tỉnh Ninh Bình được phản ánh qua một số chỉ tiêu mang tính định lượng. Nếu không bị gián đoạn bởi COVID-19, số lượng lao động du lịch của Ninh Bình đang trên đà tăng trưởng mạnh mẽ và đều đặn. Tổng số lao động du lịch tăng gấp 2,5 lần trong vòng 10 năm từ năm 2010 đến năm 2019. Tỷ trọng lao động tốt nghiệp trung học phổ thông ngày càng được thu hẹp, từ 55% năm 2019 xuống 24,43% năm 2022, minh chứng cho sự nâng cấp về trình độ đào tạo của đội ngũ lao động du lịch...



**Biểu đồ 3.5. Kết quả đánh giá hiệu quả QLNN về PTNNLDDL ở Ninh Bình**

(Nguồn: Kết quả khảo sát của NCS)

Kết quả khảo sát các chỉ tiêu định tính về “*Hiệu quả QLNN về PTNNLDDL ở Ninh Bình*” cho thấy, giá trị trung bình được đánh giá ở mức điểm 3,17/5,0 điểm với ý nghĩa là “Trung bình”. Trong đó, 2 thang đo nhận mức đánh giá “Khá” là: “Mức độ hoàn thành các nhiệm vụ trong tổ chức thực hiện quy hoạch, kế hoạch PTNNLDDL của địa phương” và “Tổ chức bộ máy và năng lực của cán bộ quản lý của địa phương thực hiện tốt nhiệm vụ QLNN về PTNNLDDL”. Các nội dung “Hệ thống văn bản quy

phạm pháp luật được xây dựng và ban hành tạo thuận lợi cho địa phương trong PTNNLDL”; “Các chính sách thúc đẩy phát triển NNLDL về số lượng, chất lượng và cơ cấu lao động và thu hút được NNLDL chất lượng cao”; “Hoạt động thanh tra, kiểm tra, giám sát PTNNLDL kịp thời phát hiện sai sót và bất cập”; “Có xu hướng giảm các vi phạm trong PTNNLDL của địa phương” đạt mức độ đánh giá “Trung bình”. “Công tác phối hợp giữa các cấp, các ngành trong QLNN về PTNNLDL trên địa bàn tỉnh đáp ứng yêu cầu” nhận được mức đánh giá “Yếu”.

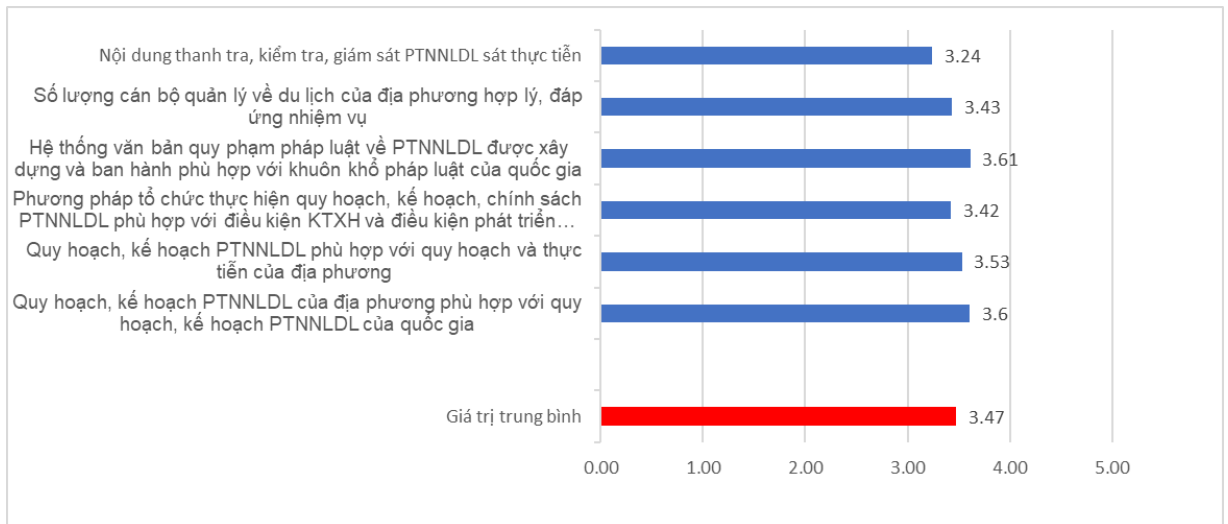
Các chính sách đào tạo bồi dưỡng mà trọng tâm là phát triển cơ sở đào tạo du lịch, khuyến khích người học tham gia đào tạo du lịch, một số chính sách riêng trong đãi ngộ, thu hút nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao đã được chính quyền Ninh Bình quan tâm bước đầu song chưa rõ nét và chưa thực sự tạo được chuyển biến trong PTNNLDL. Các mức hỗ trợ cho người lao động hay mức ưu đãi dành cho các tổ chức có sử dụng lao động địa phương đều rất “khiêm tốn”, cộng thêm thủ tục hành chính xét duyệt rườm rà nên chưa tạo được động lực thu hút, hiệu quả tác động không mạnh mẽ. Trong công tác QLNN, có vận dụng nhiều phương pháp nhưng phương pháp giáo dục chưa thường xuyên liên tục, phương pháp kinh tế chưa hiệu quả, phương pháp hành chính thiếu linh hoạt. Hạn chế lớn nhất có lẽ là do công tác phối hợp giữa các cấp, các ngành trong QLNN về PTNNLDL chưa tốt. Cho nên mặc dù có sự tăng trưởng về mặt số liệu nhưng hiệu quả của các hoạt động QLNN về PTNNLDL Ninh Bình chỉ được đánh giá ở mức độ trung bình khá.

Khía cạnh được đánh giá hiệu quả cao là khâu tổ chức bộ máy QLNN về du lịch. Ninh Bình đã tiến hành phân cấp quản lý và ban hành quy chế phối kết hợp. Đội ngũ làm công tác quản lý nhà nước từng bước được bổ sung, chuẩn hóa và nâng cao chất lượng.

### **3.2.3.3. Tính phù hợp**

Kết quả khảo sát cho thấy các thang đo của tính phù hợp có giá trị trung bình trong khoảng từ 3.24 đến 3.61. Giá trị trung bình của tiêu chí đạt mức “Khá” với điểm số 3.47/5 điểm. Nội dung “Hệ thống VBQPPL về PTNNLDL được xây dựng và ban hành phù hợp với khuôn khổ pháp luật của quốc gia”, “Quy hoạch, kế hoạch PTNNLDL của địa phương phù hợp với quy hoạch, kế hoạch PTNNLDL của quốc gia” được đánh giá cao nhất trong tất cả các thang đo, với GTTB là 3,60 - 3,61 điểm. Một biểu hiện nhận mức đánh giá “trung bình” là “Nội dung thanh tra, kiểm tra, giám sát PTNNLDL sát thực tiễn”.

Trên cơ sở chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển du lịch của quốc gia, các quy định của Nhà nước về phát triển nguồn nhân lực, tỉnh Ninh Bình cụ thể hóa khá tốt thông qua việc ban hành các văn bản hướng dẫn thực hiện, các chính sách thích hợp với điều kiện kinh tế (nguồn lực đầu tư), đặc điểm dân cư và thị trường lao động của địa phương, đảm bảo sự phù hợp cao về mặt nội dung. Tuy nhiên, phương pháp QLNN về PTNNLDL cần linh hoạt, đổi mới, sáng tạo cho phù hợp hơn với các đối tượng quản lý khác nhau. Nội dung thanh tra, kiểm tra, giám sát hàng năm cần điều chỉnh cho phù hợp với bối cảnh có nhiều đổi thay.



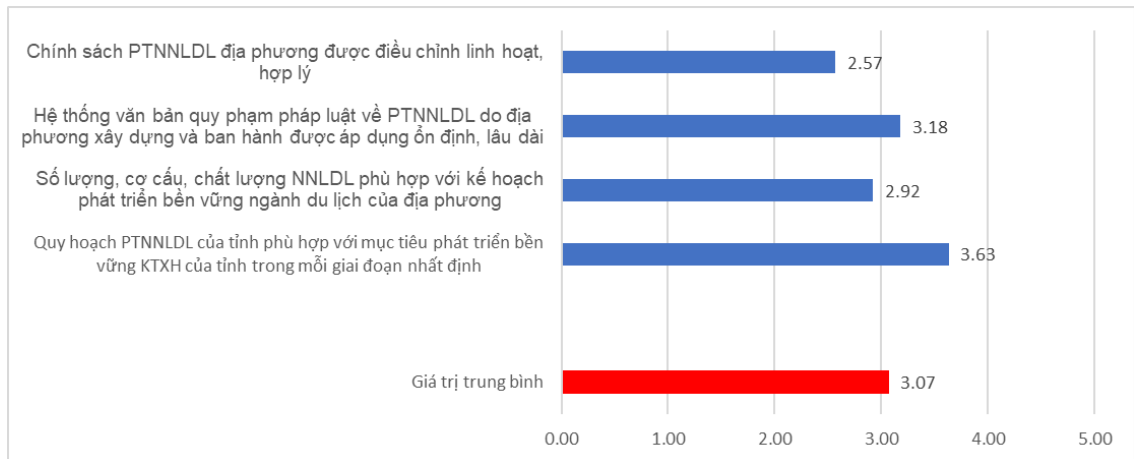
**Biểu đồ 3.6. Kết quả đánh giá tính phù hợp của QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình**

(Nguồn: Kết quả khảo sát của NCS)

#### 3.2.3.4. Tính bền vững

Kết quả khảo sát của nghiên cứu sinh về tính bền vững trong QLNN đối với PTNNLDL Ninh Bình chỉ ra rằng giá trị trung bình được đánh giá ở mức “trung bình” với điểm số 3.07/5,0 điểm. Các biểu hiện nhận mức đánh giá “Yếu” bao gồm: “Chính sách PTNNLDL địa phương được điều chỉnh linh hoạt, hợp lý”, “Số lượng, cơ cấu, chất lượng NNLDL phù hợp với kế hoạch phát triển bền vững ngành du lịch của địa phương”. Các thang đo còn lại đạt mức đánh giá “Trung bình” là: “Quy hoạch PTNNLDL của tỉnh phù hợp với mục tiêu phát triển bền vững KTXH của tỉnh trong mỗi giai đoạn nhất định”, “Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về PTNNLDL do địa phương xây dựng và ban hành được áp dụng ổn định, lâu dài”.

Các hoạt động PTNNLDL của tỉnh Ninh Bình tiềm ẩn nguy cơ thiếu bền vững trên tất cả các khía cạnh về số lượng, cơ cấu, đặc biệt là chất lượng NNLDL. Nhu cầu sử dụng lao động du lịch rất lớn trong khi nguồn cung cấp tại chỗ hạn hẹp. Doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh phần lớn có quy mô nhỏ hoặc các hộ kinh doanh cá thể chủ yếu sử dụng lao động phổ thông, lao động thời vụ thiếu và yếu về kỹ năng chuyên môn. Muốn hỗ trợ các cơ sở đào tạo du lịch trên địa bàn tỉnh, mở rộng quy mô các khóa bồi dưỡng hay ban hành chính sách riêng, đặc thù để đãi ngộ hay thu hút nhân lực du lịch... cần nguồn lực tài chính dồi dào. Trong khi thực tế, ngân sách nhà nước dành cho hạng mục PTNNLDL rất hạn chế và chậm đổi mới cơ chế phân bổ. Chính sách PTNNLDL của địa phương kém linh hoạt và chưa đủ sức mạnh thu hút hay tạo động lực cho người lao động. Vấn đề nhân lực du lịch luôn là “bài toán khó” cho chính quyền tỉnh Ninh Bình trong giai đoạn hiện tại và tương lai.

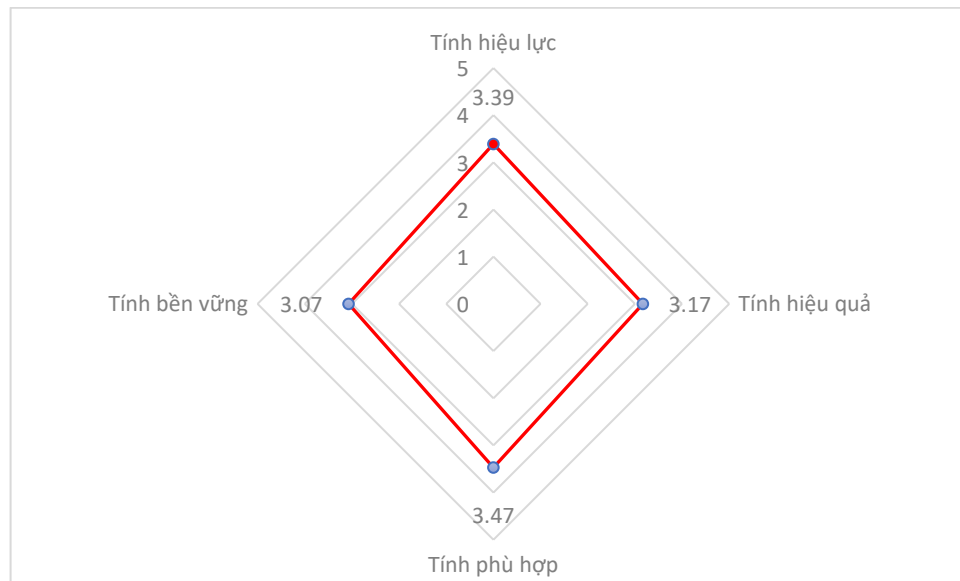


**Biểu đồ 3.7. Kết quả đánh giá tính bền vững của QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình**

(Nguồn: Kết quả khảo sát của NCS)

\* Như vậy, giá trị trung bình của 4 tiêu chí tính hiệu lực, tính hiệu quả, tính phù hợp và tính bền vững trong QLNN đối với PTNNLDL tỉnh Ninh Bình lần lượt là 3,39 điểm, 3,17 điểm, 3,47 điểm, 3,07 điểm, chủ yếu nhận được mức đánh giá “Trung bình”. Tổng hợp đánh giá thực trạng QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình theo 4 tiêu chí với 22 thang đo, kết quả cho thấy các hoạt động PTNNLDL của tỉnh Ninh Bình mặc dù đã thu được những thành công nhất định nhưng đó mới chỉ là những kết quả bước đầu, chưa thực sự bền vững, thiếu hiệu quả và chưa đảm bảo tính hiệu lực.





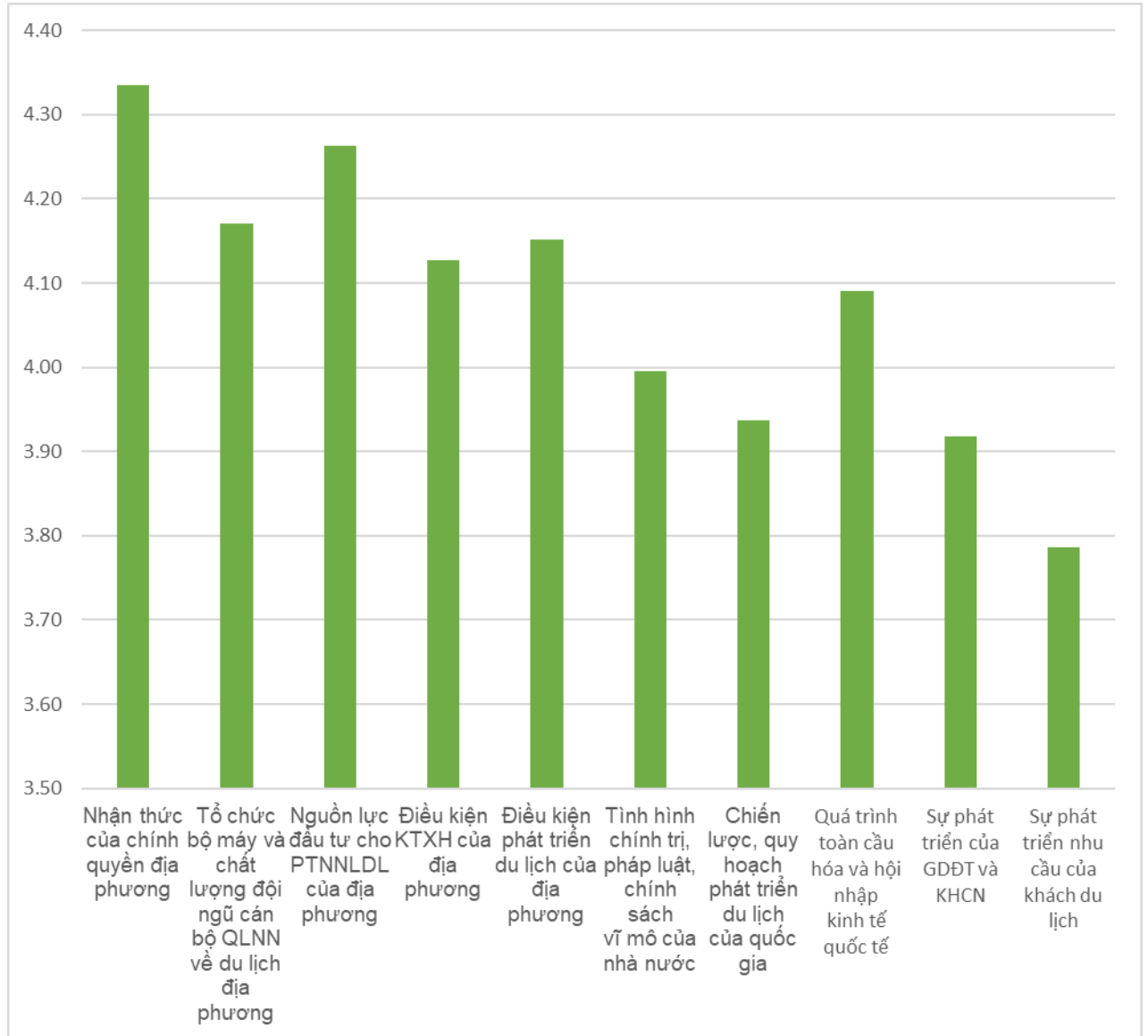
**Biểu đồ 3.8. Tổng hợp kết quả đánh giá QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình**  
(Nguồn: Kết quả khảo sát của NCS)

Ở một vài thang đo, kết quả khảo sát của 2 nhóm đối tượng cán bộ, chuyên viên các CQQLNN và lãnh đạo doanh nghiệp du lịch có sự khác biệt lớn, phản ánh cách nhìn đa chiều của các đối tượng về cùng một vấn đề. Khi đánh giá về “Mức độ nghiêm túc trong thực thi quy hoạch, kế hoạch, chính sách, văn bản quy phạm pháp luật về PTNNLDL của các tổ chức, cá nhân liên quan” 94,5% đại diện doanh nghiệp lựa chọn “đồng ý” và “rất đồng ý”. Trong khi 99,7% đại diện cơ quan QLNN không cho rằng như vậy. Khi đánh giá về số lượng cán bộ quản lý về du lịch của địa phương thì 83,7% đại diện doanh nghiệp cho rằng “hợp lý, đáp ứng nhiệm vụ” nhưng có đến 76,5% đại diện CQQLNN không đồng tình vì họ cho rằng thiếu số lượng cán bộ QLNN về du lịch ở tuyến huyện và khá phổ biến tình trạng một chuyên viên kiêm nhiệm nhiều nhiệm vụ.

### 3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình

Căn cứ kết quả khảo sát 417 người đại diện cho các CQQLNN và đại diện doanh nghiệp du lịch về mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình, xếp theo mức độ quan trọng giảm dần có: 1) Nhận thức của chính quyền địa phương; 2) Nguồn lực đầu tư cho PTNNLDL của địa phương; 3) Tổ chức bộ máy và chất lượng đội ngũ cán bộ QLNN về du lịch địa phương; 4) Điều kiện phát triển du lịch của địa phương; 5) Điều kiện kinh tế, xã hội

của địa phương; 6) Quá trình toàn cầu hóa và hội nhập kinh tế quốc tế; 7) Tình hình chính trị, pháp luật, chính sách vĩ mô của nhà nước; 8) Chiến lược, quy hoạch phát triển du lịch của quốc gia; 9) Sự phát triển của giáo dục đào tạo và khoa học công nghệ; 10) Sự phát triển nhu cầu của khách du lịch.



**Biểu đồ 3.9. Mức độ ảnh hưởng của các nhân tố tới QLNN về PTNNLDL Ninh Bình**

(Nguồn: Kết quả khảo sát của NCS)

### 1) Nhận thức của chính quyền địa phương

Trong mỗi giai đoạn phát triển, nhận định về tiềm năng, thế mạnh phát triển du lịch, các nhiệm kỳ Đại hội Đảng bộ tỉnh luôn xác định du lịch là lĩnh vực ưu tiên,

cần khơi thông để tạo động lực thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của địa phương. Khi tái lập tỉnh năm 1992, Ninh Bình là một tỉnh rất khó khăn với diện tích nhỏ, cơ sở hạ tầng, vật chất thiếu thốn, nền kinh tế nông nghiệp là chủ yếu, nhưng đất đai, thổ nhưỡng, thủy văn không thuận lợi; công nghiệp chủ yếu là khai thác đá vôi, sản xuất vật liệu xây dựng. Chỉ sau hơn một nhiệm kỳ, tỉnh đã có chuyển hướng chiến lược phát triển kinh tế từ “nâu” sang “xanh”, chuyển từ công nghiệp vật liệu xây dựng sang phát triển du lịch. Đến năm 2010, tỉnh thu hẹp dự án sản xuất xi măng, hạn chế cấp phép mới khai thác khoáng sản, đẩy mạnh chăm sóc, phục hồi rừng. Nhiều dự án phát triển du lịch sinh thái, dịch vụ du lịch, dự án công nghiệp công nghệ cao, thân thiện môi trường đã được ưu tiên thu hút và tập trung triển khai có hiệu quả. Nhờ vậy, sau 15 năm đã hình thành nhiều khu, điểm du lịch nổi tiếng mang tầm cỡ quốc gia và quốc tế như Quần thể danh thắng Tràng An với các khu du lịch: Tràng An, Tam Cốc - Bích Động, Bái Đính...

Từ năm 2001 đến nay, Tỉnh ủy Ninh Bình đã ban hành 04 nghị quyết chuyên đề về phát triển du lịch: Nghị quyết số 03-NQ/TU ngày 18/12/2001 về phát triển du lịch đến 2010; Nghị quyết số 15-NQ/TU ngày 13/7/2009 về phát triển du lịch đến năm 2020, định hướng đến năm 2030; Nghị quyết số 02-NQ/TU ngày 17/8/2016 về bảo tồn, phát huy giá trị Di sản thế giới danh thắng Tràng An trong phát triển du lịch giai đoạn 2016-2020. Gần đây nhất là Nghị quyết số 07-NQ/TU ngày 29/10/2021 về phát triển du lịch Ninh Bình giai đoạn 2021-2030, định hướng đến 2045 nhằm cụ thể hóa Nghị quyết Đại hội đại biểu Đảng bộ tỉnh lần thứ XXII (nhiệm kỳ 2020 - 2025), trong đó xác định bước chuyển chiến lược phát triển từ "chiều rộng" sang "chiều sâu", chú trọng nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ du lịch theo hướng chuyên nghiệp nhằm phát triển Ninh Bình trở thành trung tâm du lịch của vùng và cả nước.

Tỉnh ủy, HĐND, UBND tỉnh sớm ban hành nhiều chủ trương, chính sách tạo môi trường pháp lý cho công tác quản lý hoạt động du lịch, trong đó có nhiều quyết sách mạnh dạn và đột phá, là yếu tố then chốt thu hút mọi nguồn lực trong và ngoài nước cho đầu tư phát triển du lịch. Các nghị quyết được ban hành là đòi hỏi của thực tiễn, thể hiện quyết tâm chính trị rất lớn của tỉnh nhằm phát triển du lịch trở thành một ngành kinh tế mũi nhọn, thông qua nhìn nhận khả năng đóng góp của du lịch vào nền KTXH.

## ***2) Nguồn lực đầu tư cho phát triển nguồn nhân lực du lịch của địa phương***

Nguồn lực đầu tư cho PTNNLDL của Ninh Bình chung tình trạng như các địa phương trong cả nước, chủ yếu lấy từ nguồn ngân sách với định mức rất hạn chế. Ngân sách tỉnh cấp cho Sở Du lịch hàng năm là khoản ngân sách dùng chung cho tất cả các hoạt động về du lịch, chưa phân định một khoản dành riêng cho hoạt động PTNNLDL. Cách thức hình thành ngân sách là do UBND tỉnh phân bổ hàng năm cho các đơn vị trực thuộc, chưa áp dụng cách tính theo tỷ lệ % trên doanh thu du lịch hoặc theo mục tiêu, nhiệm vụ PTNNLDL. Nguồn ngân sách để PTNNLDL chỉ cho phép thực hiện một số hoạt động đào tạo, bồi dưỡng nhân lực. Giai đoạn 2020 - 2025, tỉnh đầu tư 740 triệu đồng cho hoạt động đào tạo, nâng cao kiến thức cho các đối tượng tham gia hoạt động trực tiếp trong ngành du lịch.

Tỉnh chưa thu hút được các nguồn lực đầu tư khác ngoài nhà nước tham gia PTNNLDL. Doanh nghiệp du lịch tại Ninh Bình chủ yếu có quy mô nhỏ. Những áp lực, khó khăn, hạn chế về tài chính khiến phần lớn doanh nghiệp chưa quan tâm và đầu tư thỏa đáng cho việc đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực. Mức sống của người dân Ninh Bình vẫn còn ở ngưỡng thấp, gây khó khăn trong tổ chức đào tạo, huấn luyện nghề.

Thiếu nguồn lực đầu tư cho PTNNLDL là thách thức lớn cho Ninh Bình trong việc nâng cao chất lượng NNLDL.

### ***3) Tổ chức bộ máy và chất lượng đội ngũ cán bộ quản lý nhà nước về du lịch địa phương***

Tổ chức bộ máy và chất lượng đội ngũ QLNN về du lịch của tỉnh Ninh Bình ngày càng được kiện toàn. Khi tái lập tỉnh vào tháng 4 năm 1992, Ninh Bình chỉ có một đơn vị làm du lịch là Công ty Du lịch Ninh Bình. Đến năm 1995 mới có quyết định thành lập Sở Du lịch với gần 10 cán bộ, nhân viên. Năm 2016, sau khi phân tách cơ quan chuyên trách du lịch ra khỏi Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch Ninh Bình, các hoạt động QLNN về du lịch có sự độc lập, chủ động. Cán bộ quản lý tập trung chuyên môn, phân cấp trong đội ngũ rõ ràng hơn, thuận lợi hơn cho doanh nghiệp khi thực hiện các thủ tục liên quan. Đội ngũ cán bộ làm việc tại các phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Sở Du lịch với trên 100 người, 97% có trình độ đại học và trên đại học là nguồn lực quan trọng có tác động tích cực đến công tác QLNN về PTNNLDL của Ninh Bình.

Ninh Bình hiện nay đã trang bị đầy đủ các thiết bị phục vụ quản lý như hệ thống mạng internet, phần mềm quản lý, máy tính, máy in... Nhờ vào các phương tiện quản lý này mà công tác QLNN đối với hoạt động du lịch hiệu quả hơn.

#### ***4) Điều kiện phát triển du lịch của địa phương***

Ninh Bình là vùng đất có nhiều tiềm năng nổi trội có thể phát triển mạnh du lịch trở thành ngành kinh tế chủ lực của địa phương. Ninh Bình là 1 trong 3 tỉnh, thành phố thuộc vùng đồng bằng sông Hồng (cùng thành phố Hà Nội và tỉnh Quảng Ninh) và 1 trong 8 tỉnh, thành phố trong cả nước có di sản thế giới. Ninh Bình là nơi duy nhất trong cả nước và khu vực Đông Nam Á sở hữu di sản kép, được tổ chức UNESCO ghi danh, đó là Di sản Văn hoá và Thiên nhiên Thế giới Tràng An. Mảnh đất Ninh Bình “gánh vác” những sứ mệnh lịch sử đặc biệt trong tiến trình dựng nước và giữ nước, từng là kinh đô của nhà nước phong kiến trung ương tập quyền đầu tiên của Việt Nam, gắn liền với 3 triều đại: Nhà Đinh, Nhà Tiền Lê và Nhà Lý. Đây là những lợi thế để Ninh Bình tạo ra các sản phẩm du lịch mang tính đặc thù, khác biệt và đẳng cấp thế giới mà không phải địa phương nào cũng có được. Thương hiệu du lịch Ninh Bình đã được định vị và khẳng định trên nhiều thị trường khách du lịch. Năm 2022, tạp chí du lịch hàng đầu thế giới Time Out (Anh) bình chọn là danh thắng hoang sơ như đá quý ở Đông Nam Á nhưng vẫn chưa được nhiều du khách nước ngoài biết tới. Năm 2023, Ninh Bình được bình chọn điểm đến nghỉ dưỡng dành cho gia đình tốt nhất thế giới. Vườn Quốc gia Cúc Phương 4 liên tiếp (2019 - 2022) được công nhận là công viên quốc gia hàng đầu Châu Á. Khu bảo tồn Vân Long được trao bằng công nhận khu Ramsar của Việt Nam...

Ninh Bình nằm trên các tuyến giao thông quan trọng, cùng với sự phát triển nhanh chóng về mặt đô thị của thành phố Ninh Bình, với lợi thế là có Khu du lịch quốc gia Tràng An, Khu du lịch Tam Cốc - Bích Động... nên đã được Chính phủ quan tâm hỗ trợ đầu tư kết cấu hạ tầng, đặc biệt là hệ thống giao thông.

Tỉnh Ninh Bình tích cực đầu tư, hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch về số lượng và chất lượng. Tính đến hết năm 2023, tỉnh đã cấp giấy chứng nhận đầu tư cho gần 100 dự án đầu tư vào lĩnh vực du lịch, với số vốn hơn 20 ngàn tỷ đồng. Nhiều dự án đã hoàn thành đưa vào khai thác sử dụng phục vụ khách du lịch có hiệu quả, tiêu biểu như: Khu nghỉ dưỡng Emerald Tam Cốc, khu phố cổ Hoa Lư, Minawa KenhGa resort, Vedana resort, Cuc Phương rersort and spa, khách sạn Hoàng Sơn, khách sạn Yên Nhi, khách sạn Hidden Charm, sân golf Tràng An, dự án tổ hợp sân

golf Hồ Yên Thắng với mức đầu tư là 4.558 tỷ đồng, khách sạn Legend (khách sạn 5 sao đầu tiên của tỉnh); các trung tâm mua sắm, vui chơi giải trí khác... đã tạo định hướng phát triển CSVCKT du lịch đồng bộ, hiện đại và tạo nên một diện mạo mới, vị thế mới cho du lịch Ninh Bình.

### ***5) Điều kiện kinh tế, xã hội của địa phương***

Từ một nền kinh tế lạc hậu khi tái lập tỉnh, kinh tế Ninh Bình sau 30 năm đã có mức tăng trưởng khá cao. Theo đánh giá trong báo cáo chính trị Đại hội Đảng bộ tỉnh lần thứ XXI, tốc độ tăng trưởng GDP bình quân giai đoạn 2015 - 2020 đạt 11,7%. Các chính sách ưu đãi, thu hút đầu tư đã và đang phát huy tác dụng, nhiều doanh nghiệp cả trong và nước ngoài, các thành phần kinh tế đến đầu tư. Trên cơ sở xác định du lịch là ngành kinh tế mũi nhọn, dẫn dắt các ngành kinh tế khác tỉnh đã hoạch định các chính sách phát triển kinh tế theo 3 mũi nhọn là: Thu hút đầu tư vào lĩnh vực công nghiệp sạch, công nghệ cao và bảo vệ tài nguyên môi trường, trong đó chú trọng phát triển công nghiệp hỗ trợ ngành công nghiệp sản xuất lắp ráp ô tô; Phát triển nông nghiệp theo hướng đặc sản và đặc hữu nhằm gia tăng giá trị canh tác trên 1 ha, phục vụ sản phẩm cho du lịch và nội tiêu; thu hút các dịch vụ, thương mại phục vụ cho du lịch phát triển theo hướng xanh và bền vững. Cơ cấu kinh tế chuyển dịch theo hướng tăng tỉ trọng các dịch vụ. Sự phát triển kinh tế thị trường, hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng sâu rộng, cùng với tình hình kinh tế chính trị ổn định đã tạo điều kiện đưa các dòng khách đến Ninh Bình ngày càng tăng, đưa Ninh Bình vào tốp các tỉnh có du lịch phát triển, bứt phá vượt nhiều tỉnh trong khu vực đồng bằng sông Hồng.

Tỉnh Ninh Bình có cơ cấu dân số trẻ, lại nằm ở vị trí giao thoa giữa các vùng miền trong cả nước, liền kề với các trung tâm giáo dục, đào tạo, dạy nghề lớn như Hà Nội, Hải Phòng, Nam Định... Cùng với truyền thống hiếu học nên nguồn lao động của Ninh Bình khá dồi dào và có chất lượng. Tổng số lao động từ 15 tuổi trở lên đang làm việc trong nền kinh tế năm 2023 là 489.300 người, chia ra: Lao động ngành nông, lâm nghiệp và thủy sản 76.500 người; lao động ngành công nghiệp, xây dựng 232.500 người; lao động ngành dịch vụ 180.300 người. Nguồn lao động của Ninh Bình được đào tạo tương đối cơ bản, ngày càng được bổ sung lực lượng lao động trẻ có kiến thức văn hóa và trình độ chuyên môn, có khả năng tiếp thu các tiến bộ khoa học kỹ thuật, đáp ứng yêu cầu của công cuộc đổi mới KTXH trên địa bàn tỉnh.

### ***6) Các yếu tố khác***

*- Quá trình toàn cầu hóa và hội nhập kinh tế quốc tế*

Theo kết quả nghiên cứu của Viện Nghiên cứu và Phát triển Du lịch Việt Nam, lao động trong ngành du lịch hiện nay ở nước ta về cơ bản đáp ứng được nhu cầu của ngành dịch vụ nói chung. Tuy nhiên, so với yêu cầu của hội nhập, phát triển, cạnh tranh trên thế giới, đặc biệt trong khu vực dịch vụ cao cấp, nhân lực Việt Nam chưa đáp ứng được yêu cầu vì “rào cản” ngoại ngữ và thiếu kỹ năng quản trị toàn cầu, quản trị chuỗi giá trị đặc thù của ngành. Toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế đem đến cơ hội dịch chuyển lao động du lịch giữa các quốc gia, tạo điều kiện cho nhiều lao động nước ngoài đến Việt Nam làm việc, đưa tới cho nhân lực du lịch Việt Nam cơ hội học hỏi, nâng cao chất lượng. Mặt khác, lao động Việt Nam có nguy cơ bị cạnh tranh việc làm ngay trên đất nước mình bởi nhân lực từ các nước ASEAN như Thái Lan, Philippine và Malaysia.

*- Tình hình chính trị, pháp luật, chính sách vĩ mô của Nhà nước*

Chính sách “đổi mới, mở cửa và hội nhập” của Đảng và Nhà nước tiếp tục phát huy có hiệu quả, đã tạo điều kiện thuận lợi cho kinh tế đối ngoại, trong đó có du lịch phát triển. Nghị quyết số 08-NQ/TW ngày 16/01/2017 của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn đã khẳng định “*Phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của đất nước*”, “*Tập trung mọi nguồn lực để phát triển du lịch*”. Nhờ vậy, ngành du lịch đã và đang được quan tâm đầu tư phát triển và ban hành nhiều chính sách nhằm khuyến khích thu hút các nhà đầu tư cũng như khách du lịch đến Việt Nam được thuận lợi.

Việt Nam có chế độ chính trị ổn định, hòa bình, an ninh, đồng thời là điểm du lịch còn mới lạ trên bản đồ du lịch thế giới và được hấp dẫn bởi các nguồn tài nguyên du lịch đa dạng và phong phú, con người Việt Nam luôn mến khách. Đây là những điều kiện đặc biệt quan trọng để du lịch Việt Nam phát triển.

Đảng và Nhà nước xác định giáo dục là quốc sách hàng đầu, được thể chế hóa trong Luật Giáo dục, Luật Dạy nghề và các chính sách ưu tiên, khuyến khích, hỗ trợ phát triển nhân lực nói chung và nhân lực du lịch nói riêng. Cơ chế, chính sách, pháp luật của Nhà nước nói chung, cơ chế, chính sách, pháp luật về hoạt động du lịch nói riêng, nhất là Luật Du lịch và các văn bản hướng dẫn thực hiện ngày càng hoàn thiện, tạo điều kiện thuận lợi cho công tác QLNN về du lịch.

*- Chiến lược, quy hoạch phát triển du lịch của quốc gia*

Nhà nước hiện giữ vai trò định hướng phát triển và điều tiết đối với PTNNL thông qua việc ban hành các chiến lược, quy hoạch, kế hoạch và chương trình về PTNNL trên bình diện cả nước, từng ngành và địa phương. Bộ VHTTDL đã cụ thể hóa kế hoạch và quy hoạch PTNNLDL qua các văn bản: Chiến lược phát triển du lịch đến năm 2030 và Quy hoạch phát triển nhân lực ngành du lịch giai đoạn 2011- 2020.

Ngày 22/01/2020, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 147/QĐ- TTg phê duyệt *Chiến lược phát triển du lịch đến năm 2030* thể hiện rõ quan điểm, mục tiêu và đường hướng phát triển của ngành du lịch trong tương lai. PTNNLDL được xác định là 1 trong 9 giải pháp quan trọng và là 1 trong những nhóm nhiệm vụ trọng tâm, cụ thể: “1) *Phát triển nguồn nhân lực du lịch theo cơ cấu hợp lý, bảo đảm số lượng, chất lượng, cân đối về cơ cấu ngành nghề và trình độ đào tạo, đáp ứng yêu cầu cạnh tranh, hội nhập; có chính sách khuyến khích thúc đẩy phát triển nguồn nhân lực và thị trường lao động toàn diện, nâng cao chất lượng nhân lực du lịch cả về quản lý nhà nước, quản trị doanh nghiệp và kỹ năng nghề du lịch, chú trọng đào tạo nhân lực quản lý cấp cao và lao động lành nghề.* 2) *Đa dạng các hình thức đào tạo; đẩy mạnh xã hội hóa, khuyến khích doanh nghiệp tham gia đào tạo nhân lực du lịch; chú trọng đào tạo kỹ năng nghề và kỹ năng mềm cho lực lượng lao động trực tiếp phục vụ du lịch, đặc biệt là đội ngũ hướng dẫn viên, thuyết minh viên du lịch tại điểm; tổ chức đào tạo, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng cho cộng đồng dân cư tham gia kinh doanh du lịch và góp phần quảng bá điểm đến, hình ảnh du lịch của địa phương.* 3) *Tăng cường năng lực các cơ sở đào tạo, trường đào tạo nghề du lịch chất lượng cao tại các khu vực động lực phát triển du lịch.*”

Chiến lược cùng với Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030; 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 là cơ sở pháp lý quan trọng để Ninh Bình xây dựng quy hoạch tổng thể phát triển du lịch tại địa phương.

Ngày 29/9/2011, Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã phê duyệt *Quy hoạch phát triển nhân lực ngành du lịch giai đoạn 2011 - 2020*. Đây là bước đi quan trọng thực hiện *Chiến lược phát triển nhân lực quốc gia đến năm 2020* trong lĩnh vực du lịch, làm cơ sở cho việc xây dựng kế hoạch PTNNLDL 5 năm và hàng năm. Hiện tại, chưa ban hành quy hoạch phát triển nhân lực ngành du lịch cho giai đoạn tiếp theo.



Liên quan đến PTNNLDL, các văn bản về tiêu chuẩn nghề, kỹ năng nghề... đã được Tổng cục dạy nghề thuộc Bộ Lao động Thương binh và Xã hội phối hợp với Bộ VHTTDL xây dựng ban hành, tuy nhiên trong một số nội dung còn chưa theo kịp yêu cầu thực tiễn, các văn bản đơn lẻ, chưa kết nối thành hệ thống tiêu chuẩn cho nghề du lịch làm tham chiếu trong PTNNLDL.

Việc nhà nước ban hành thiếu hay chậm ban hành chiến lược, quy hoạch, kế hoạch dài hạn, quy định, tiêu chuẩn về PTNNLDL trên quy mô toàn quốc dẫn đến các địa phương (trong đó có Ninh Bình) gặp khó khăn, lúng túng, thụ động trong việc xây dựng và triển khai các văn bản này ở cấp tỉnh.

*- Sự phát triển của giáo dục đào tạo và khoa học công nghệ*

Theo báo cáo của Liên chi hội đào tạo du lịch Việt Nam, tính đến thời điểm giữa năm 2024, cả nước hiện có 195 cơ sở đào tạo du lịch gồm: 65 trường đại học có các khoa du lịch; 55 trường cao đẳng (có 10 trường cao đẳng chuyên đào tạo du lịch, trong đó có 8 trường trực thuộc Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch); 71 trường trung cấp và 4 trung tâm đào tạo nghề. Hai cơ sở đào tạo trực thuộc doanh nghiệp là Trường Cao đẳng nghề khách sạn du lịch quốc tế Imperial đào tạo theo mô hình Hotel School và Trường Trung cấp du lịch - khách sạn Saigontourist thuộc Tổng công ty Du lịch Sài Gòn.

Các cơ sở đào tạo du lịch hiện nay theo loại hình sở hữu có công lập và ngoài công lập, đầu tư trong nước và các cơ sở có vốn đầu tư nước ngoài. Hình thức tổ chức đào tạo chính quy và không chính quy, các hệ ngắn hạn và dài hạn. Số lượng các chương trình đào tạo gồm 55 ngành, 123 chuyên ngành, nghề du lịch và liên quan đến du lịch, trong đó có 2 ngành/ngành trình độ thạc sĩ và 1 mã ngành đào tạo tiến sĩ.

Về lực lượng giảng viên, hiện nay cả nước có khoảng trên 2.000 giáo viên, giảng viên du lịch và cán bộ quản lý, phục vụ đào tạo các cấp (giáo viên, giảng viên du lịch chiếm khoảng 73%, cán bộ quản lý, phục vụ đào tạo chiếm khoảng 27%) và 2.579 đào tạo viên du lịch (đã có chứng chỉ đào tạo của Hội đồng cấp chứng chỉ du lịch Việt Nam). Giảng viên, giáo viên cơ hữu là 1.400 người, chiếm khoảng 70% và giảng viên thỉnh giảng là 600 lượt người, chiếm 30%. Giáo viên, giảng viên ở độ tuổi dưới 30 tuổi chiếm khoảng 29% và ở độ tuổi từ 31 - 50 tuổi chiếm 60%. Hầu hết các giảng viên, giáo viên đều biết ngoại ngữ (có khoảng 100 người biết 2 ngoại ngữ trở lên) và tin học. Trong số giảng viên, giáo viên du lịch có 2 giáo sư, 11 phó giáo sư, 36 tiến sĩ, 210 thạc sĩ và 5 chuyên gia, nghệ nhân. Các cơ

sở đào tạo du lịch trong toàn quốc đã chủ động xây dựng chương trình, giáo trình đào tạo phục vụ nhu cầu thực tiễn.

Sự phát triển mạnh mẽ của khoa học công nghệ có những tác động không nhỏ trong lĩnh vực giải quyết việc làm, đặc biệt là đối với ngành sử dụng nhiều lao động như du lịch. Khi tự động hóa thay thế con người trong nhiều lĩnh vực của nền kinh tế, người lao động chắc chắn sẽ phải thích ứng nhanh với sự thay đổi của sản xuất nếu không sẽ bị đào thải và thất nghiệp. Và điều này không chỉ đe dọa việc làm của những lao động trình độ thấp mà ngay cả lao động có kỹ năng bậc trung (trung cấp, cao đẳng) cũng sẽ bị ảnh hưởng, nếu như họ không được trang bị những kỹ năng mới. Lao động du lịch cần an hiểu về công nghệ thông tin để ứng dụng công nghệ cao vào kinh doanh du lịch, nâng cao khả năng thích ứng với công việc. Trong thời kỳ Cách mạng 4.0, các phương thức hoạt động kinh tế có sự thay đổi khi các hoạt động trao đổi hàng hóa, dịch vụ giữa cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp chủ yếu dựa trên ứng dụng công nghệ số. Để thích ứng với nền kinh tế chuyển đổi sang kinh tế số, các cơ quan QLNN cũng phải đổi mới mô hình và cách thức áp dụng công nghệ số trong quản lý.

*- Sự phát triển nhu cầu của khách du lịch*

Kinh tế xã hội ngày càng phát triển, đời sống vật chất của người dân cũng ngày càng được nâng cao, nhu cầu đi du lịch cũng nhờ đó mà phát triển hơn. Cùng với xu thế đi du lịch nhiều lần trong năm thì khách du lịch ngày càng có nhu cầu nhiều hơn với các dịch vụ thuộc nhóm dịch vụ bổ sung. Tham quan, nghỉ dưỡng, vui chơi, giải trí vẫn là xu hướng chính của đa số thị trường khách, song nhiều nhu cầu mới sẽ hình thành, đặc biệt là nhu cầu trải nghiệm hướng tới những giá trị mới được thiết lập trên cơ sở giá trị văn hoá truyền thống (tính khác biệt, đặc sắc, nguyên bản), giá trị tự nhiên (tính nguyên sơ, độc đáo), giá trị sáng tạo và công nghệ cao (tính hiện đại, tiện nghi). Sau COVID - 19, khách du lịch trên thế giới có xu hướng yêu cầu cao hơn về mức độ an toàn, chất lượng của điểm đến cũng như các sản phẩm du lịch; chi tiêu tiết kiệm hơn; ưu tiên các điểm đến gần và các chuyến đi ngắn ngày, du lịch chữa bệnh và chăm sóc sức khỏe ngày càng phổ biến. Nhu cầu du lịch không chỉ ngày càng đa dạng mà còn đòi hỏi chất lượng sản phẩm, dịch vụ rất khắt khe đặt ra yêu cầu cao đối với nhân lực du lịch cần đào tạo. Nhiều kỹ năng hiếm, ngôn ngữ hiếm yêu cầu cần đáp ứng trong thời gian ngắn hạn là rất khó khăn, dẫn tới hiện tượng giành giật nhân lực khi xuất hiện sản phẩm mới hay thị trường mới.

### 3.4. Tổng hợp, đánh giá chung về quản lý nhà nước đối với phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình

#### 3.4.1. Thành công và nguyên nhân

##### \* Thành công:

Trong giai đoạn vừa qua, tuy còn không ít khó khăn trong quá trình QLNN trong lĩnh vực du lịch của tỉnh Ninh Bình, nhưng bước đầu cũng đã có những chuyển biến tích cực. Ninh Bình trở thành điểm sáng trên bản đồ du lịch Việt Nam khi nhiều năm liên tiếp nằm trong nhóm 10 điểm đến hàng đầu và có lượng khách đến cao nhất cả nước, nhiều năm liền Ninh Bình được các tạp chí, chuyên trang du lịch quốc tế bình chọn trong nhóm điểm đến hấp dẫn hàng đầu của Việt Nam và khu vực. Góp phần quan trọng tạo nên thành tích đó là nhờ quan điểm chỉ đạo và những quyết sách đúng đắn, kịp thời của chính quyền địa phương về công tác PTNNLDL. Cụ thể:

*Thứ nhất*, tỉnh Ninh Bình sớm chú trọng xây dựng quy hoạch và kế hoạch tổng thể về phát triển du lịch của tỉnh qua các giai đoạn, trong đó có đề cập đến một số nội dung về PTNNLDL.

*Thứ hai*, hệ thống văn bản QLNN về PTNNLDL dần được xây dựng hoàn thiện, được phổ biến, tổ chức thực hiện và kiểm tra việc thực hiện, tạo khuôn khổ pháp lý thuận lợi cho các bên tham gia phát triển nhân lực ngành du lịch.

*Thứ ba*, tổ chức bộ máy QLNN đối với PTNNLDL dần kiện toàn. Đội ngũ làm công tác quản lý PTNNLDL trong các cơ quan quản lý từng bước được bổ sung, chuẩn hóa và nâng cao chất lượng. Quy định và cơ chế phối hợp, liên kết giữa các CQQLNN được xây dựng tương đối rõ ràng.

*Thứ tư*, tỉnh Ninh Bình đã chú trọng việc xây dựng các chính sách, đề án hỗ trợ phát triển du lịch, một số quy định về PTNNLDL cơ bản phù hợp với chính sách chung của cả nước và điều kiện của địa phương. Các sở, ban, ngành, các cơ quan đoàn thể có liên quan đã tích cực phối hợp triển khai các quy định của nhà nước về hoạt động quản lý PTNNL, thực hiện bước đầu có hiệu quả những chính sách PTNNL nói chung và PTNNLDL nói riêng ở địa phương.

*Thứ năm*, công tác đào tạo mới được tăng cường kể cả về quy mô, chất lượng và năng lực đào tạo. Hệ thống các cơ sở đào tạo (Đại học Hoa Lư, Trường Trung cấp Kinh tế Kỹ thuật và Du lịch tỉnh Ninh Bình, Trường Trung cấp Kinh tế - Kỹ thuật Công đoàn Ninh Bình...) đã có sự phát triển với nhiều ngành nghề đào tạo phục vụ cho du lịch. Đội ngũ giáo viên được đào tạo bài bản, chương trình giáo trình được

chuẩn hoá, tiệm cận dần với tiêu chuẩn của các nước có du lịch phát triển. Công tác đào tạo lại, bồi dưỡng nhân lực được quan tâm đầu tư. Hoạt động liên kết đào tạo, bồi dưỡng nhân lực du lịch có nhiều chuyển biến.

*Thứ sáu*, việc thanh tra, kiểm tra, giám sát và xử lý các vi phạm trong các hoạt động PTNNLDL được thực hiện thường xuyên, liên tục và đảm bảo theo quy định, góp phần hướng dẫn, đôn đốc, nhắc nhở và chấn chỉnh việc chấp hành các quy định của nhà nước trong PTNNLDL.

#### **\* Nguyên nhân của thành công**

Xuyên suốt các giai đoạn phát triển, trên cơ sở nhận định về tiềm năng, thế mạnh phát triển du lịch, các nhiệm kỳ Đại hội Đảng bộ tỉnh Ninh Bình luôn xác định du lịch là lĩnh vực ưu tiên, cần khơi thông để tạo động lực thúc đẩy phát triển kinh tế xã hội của địa phương. Tỉnh ủy, HĐND, UBND tỉnh sớm ban hành nhiều nghị quyết, quyết định, chương trình... tạo điều kiện thuận lợi cho công tác quản lý hoạt động du lịch và là kim chỉ nam cho công tác QLNN về PTNNLDL

Sự chủ động và tích cực của tỉnh Ninh Bình được thể hiện trong việc cụ thể hóa các chủ trương, chính sách chung của Đảng và Nhà nước về PTDL nói chung và PTNNLDL nói riêng; ban hành các đề án, kế hoạch, nghị quyết chính sách và các văn bản có liên quan khác nhằm quản lý tốt hoạt động PTNNLDL trên địa bàn tỉnh.

Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình và UBND các cấp đã có sự nỗ lực rất lớn để hoàn thành các nhiệm vụ, vai trò về QLNN đối với PTNNLDL. Phần lớn cán bộ QLNN về du lịch có trình độ đại học và trên đại học. Đây là đội ngũ có trình độ cao, có vai trò rất quan trọng trong việc xây dựng chiến lược phát triển du lịch của Ninh Bình, tham mưu cho các cấp ủy đảng, chính quyền trong việc đề ra chính sách, đường lối phát triển du lịch bền vững và có hiệu quả, đồng thời hướng dẫn, giúp đỡ và tạo điều kiện cho các doanh nghiệp du lịch kinh doanh có hiệu quả, kiểm tra, giám sát các tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp kinh doanh du lịch trong việc thực hiện các quy định của nhà nước về hoạt động kinh doanh du lịch.

Bên cạnh đó, cơ chế, chính sách, pháp luật của Nhà nước nói chung, cơ chế, chính sách, pháp luật về hoạt động du lịch nói riêng, nhất là Luật Du lịch và các văn bản hướng dẫn thực hiện ngày càng hoàn thiện, tạo điều kiện thuận lợi cho công tác QLNN về du lịch. Ngành du lịch Ninh Bình luôn nhận được sự quan tâm của Đảng, Nhà nước, của Tỉnh ủy, UBND tỉnh trong việc chú trọng đầu tư xây dựng hoàn thiện hệ thống CSHT, CSVCKT. Bên cạnh đó, thành công cũng đến từ sự đồng lòng chung

tay góp sức của các tổ chức, cá nhân và người dân địa phương trong việc chuẩn hóa chất lượng đội ngũ người lao động.

### 3.4.2. Hạn chế và nguyên nhân

#### \* Hạn chế

Bên cạnh những kết quả tích cực đã đạt được, trong quá trình QLNN đối với PTNNLDL tại tỉnh Ninh Bình vẫn còn bộc lộ một số những hạn chế nhất định.

*Thứ nhất*, việc xây dựng quy hoạch, kế hoạch PTNNLDL nằm trong hệ thống quy hoạch, kế hoạch phát triển du lịch nói chung. Chưa có quy hoạch, kế hoạch riêng về PTNNLDL. Quy hoạch chi tiết phát triển du lịch của một số huyện thiếu các định hướng, mục tiêu PTNNLDL hoặc chậm điều chỉnh các định hướng, mục tiêu cụ thể về PTNNLDL để thích hợp với tình hình thực tiễn. Công tác tổ chức, triển khai thực hiện quy hoạch, đề án phát triển du lịch chậm tiến độ. Còn tình trạng chông chéo giữa quản lý theo ngành và quản lý theo lãnh thổ khiến nảy sinh nhiều bất cập.

*Thứ hai*, thiếu hệ thống văn bản liên quan đến PTNNLDL. Chưa có hệ thống văn bản pháp quy liên quan đến việc đánh giá chất lượng nguồn nhân lực du lịch, làm hạn chế đến việc xác định mục tiêu, phương hướng trong PTNNLDL. Hoạt động tuyên truyền và phổ biến chính sách, pháp luật về du lịch đến tổ chức, cá nhân tham gia vào hoạt động du lịch tuy đã được triển khai thực hiện nhưng nội dung, phương thức, phương pháp tuyên truyền nghèo nàn, đơn điệu, hiệu quả tuyên truyền vì thế còn hạn chế.

*Thứ ba*, chính sách đào tạo bồi dưỡng NNLDL thiếu tính khuyến khích. Mặc dù đã được quan tâm nhưng ngân sách tỉnh dành cho đào tạo bồi dưỡng NNLDL còn rất khiêm tốn. Thực tiễn giáo dục đại học du lịch và giáo dục nghề nghiệp du lịch của tỉnh Ninh Bình chưa đáp ứng được yêu cầu của thị trường về quy mô đào tạo cũng như chất lượng đào tạo. Các khóa bồi dưỡng ngắn hạn chủ yếu tập trung cải thiện kỹ năng, nghiệp vụ, kỹ thuật cơ bản, ít các khóa học chuyên sâu như nâng cao kỹ năng quản lý, trình độ ngoại ngữ, tin học trong thời đại số. Một số khoá bồi dưỡng cán bộ, công chức thiên về coi trọng chứng chỉ, nhằm mục tiêu “xoá nợ”, để có đủ chứng chỉ xét bổ nhiệm vào ngạch, nâng lương, nâng ngạch, chưa vì mục tiêu nâng cao trình độ. Giáo dục, hướng dẫn cộng đồng làm du lịch chưa được thực hiện một cách bài bản và thường xuyên. Vai trò của các hiệp hội, tổ chức nghề nghiệp chưa được phát huy trong các hoạt động PTNNLDL.

*Thứ tư*, Ninh Bình chưa ban hành chính sách sử dụng nguồn nhân lực du lịch qua đào tạo. Việc tuyển dụng, sử dụng, đãi ngộ là chính sách riêng của từng doanh nghiệp. Chính sách ưu đãi chưa đủ mạnh để lôi cuốn LLLĐ du lịch chất lượng cao từ các địa phương lân cận hay từ các ngành nghề kinh tế khác chuyển sang.

*Thứ năm*, công tác quy hoạch đào tạo, sử dụng cán bộ QLNN về du lịch của tỉnh, nhất là đội ngũ cán bộ kế cận, tuy có được quan tâm nhưng chưa thường xuyên. Đội ngũ cán bộ quản lý du lịch cấp cơ sở thiếu và yếu về chuyên môn. Chưa có bộ máy quản lý riêng dành cho việc quản lý hoạt động du lịch ở cấp huyện, cấp xã. Việc phối kết hợp giữa các cấp, các ngành, các địa phương, đơn vị trong công tác PTNNLĐL đôi lúc chưa thực sự chặt chẽ.

*Thứ sáu*, thiếu hệ thống cơ sở dữ liệu đầy đủ và có tính liên tục về NNLĐL của địa phương. Công tác điều tra, đánh giá, dự báo nhân lực du lịch chưa được tiến hành một cách định kỳ. Chưa hình thành một tổ chức hay cá nhân chịu trách nhiệm thu thập, xây dựng hệ thống thông tin về cung - cầu nhân lực trên địa bàn.

*Thứ bảy*, quá trình thanh tra, kiểm tra, giám sát đôi khi còn buông lỏng, ngại va chạm, có lúc còn thiếu sự phối hợp giữa các cấp, các ngành trong quá trình thanh kiểm tra và xử lý vi phạm.

#### **\* Nguyên nhân của hạn chế**

Một số cấp ủy Đảng và chính quyền trong tỉnh chưa coi trọng và quan tâm đúng mức đến công tác QLNN đối với PTNNLĐL trên địa bàn, nhận thức về vị trí của du lịch trong phát triển KTXH của địa phương còn hạn chế nên nhiều nơi, nhiều đơn vị trong tỉnh còn tư tưởng trông chờ kinh phí cấp phát, chưa chủ động tìm tòi, đề xuất phương hướng, giải pháp tháo gỡ khó khăn.

Cơ cấu bộ máy QLNN về du lịch của tỉnh Ninh Bình không ít lần thay đổi tách nhập, thiếu tính ổn định, gây khó khăn cho việc thực hiện chức năng nhiệm vụ quản lý, điều động bố trí cán bộ phù hợp với từng vị trí việc làm, phân công lại nhiệm vụ chuyên môn cho đúng với phòng ban đơn vị đó. Trình độ của cán bộ công chức, viên chức và người lao động làm công tác QLNN về du lịch được đào tạo bài bản đúng chuyên môn nghiệp vụ về du lịch còn hạn chế và phân bố chưa đồng đều. Số người được đào tạo đúng chuyên ngành mới chủ yếu được tập trung ở cấp tỉnh, thừa thớt dưới cấp huyện và cấp xã. Biên chế công chức QLNN về du lịch hạn hẹp trong khi khối lượng công việc tương đối nhiều, dẫn đến tình trạng một người phải kiêm nhiệm nhiều vị trí việc làm, ảnh hưởng đến hiệu quả và chất lượng công việc.

Các cơ sở đào tạo du lịch trên địa bàn tỉnh chưa phát huy được vai trò chủ đạo trong việc PTNNLDL. Số lượng các cơ sở đào tạo du lịch ở cả ba cấp đại học, cao đẳng, trung học chuyên nghiệp tại Ninh Bình và các tỉnh lân cận còn ít mà tập trung chủ yếu ở Hà Nội. Một thực tế tồn tại phổ biến nhiều năm qua là học sinh người Ninh Bình không “mặn mà” với việc học đại học tại địa phương và sau khi tốt nghiệp đại học ở nơi khác không quay về làm việc tỉnh nhà mà lựa chọn lập nghiệp tại các thành phố lớn - nơi có mức thu nhập và các điều kiện sống tốt hơn. Đại học Hoa Lư mới chỉ đào tạo một số ít chuyên ngành về du lịch với số lượng học viên ít ỏi. Cơ sở vật chất kỹ thuật của phần lớn các cơ sở đào tạo nguồn nhân lực du lịch còn nghèo nàn, chủ yếu là các phòng học lý thuyết, có ít các cơ sở thực hành. Lực lượng giảng viên, giáo viên cơ hữu của các trường mỏng, năng lực của đội ngũ không đồng đều, phương pháp giảng dạy nặng về lý thuyết và những vấn đề hàn lâm. Thiếu sự liên kết chặt chẽ giữa cơ sở đào tạo và doanh nghiệp sử dụng lao động. Chưa huy động được nhiều kinh nghiệm hay công nghệ của tổ chức, cá nhân, nhất là các chuyên gia và tổ chức đào tạo trong và ngoài nước. Về công tác đào tạo lại và bồi dưỡng, số lượng lao động và người dân có nhu cầu rất lớn trong khi nguồn ngân sách có hạn nên buộc phải giới hạn số học viên.

Công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát hoạt động thực thi chính sách PTNNLDL chưa đạt được kết quả như kỳ vọng vì thiếu các văn bản pháp quy, bộ máy QLNN về du lịch chưa có đủ nhân lực, tài chính để thực hiện tốt công tác này. Ngoài ra, cơ chế, chính sách, pháp luật liên quan đến phát triển kinh tế nói chung và phát triển du lịch nói riêng có mặt chậm sửa đổi, chưa đồng bộ, thiếu nhất quán và thiếu thông thoáng, việc ban hành các văn bản hướng dẫn thực hiện Luật Du lịch còn chậm, chưa kịp thời, gây khó khăn cho hoạt động QLNN về du lịch ở các địa phương. Mặt khác, du lịch là ngành kinh tế tổng hợp, có tính liên ngành, liên vùng và xã hội hóa cao, QLNN trong lĩnh vực du lịch vì vậy liên quan đến nhiều cấp, nhiều ngành, nhiều lĩnh vực khác nhau. Việc nhà nước ban hành chậm, thiếu chiến lược, quy hoạch, quy định, tiêu chuẩn về PTNNLDL hoặc chưa cụ thể hóa đối với đặc điểm của từng địa phương trên cả nước dẫn đến các tỉnh gặp khó khăn, lúng túng trong triển khai thực hiện và xử lý các vi phạm. Nền kinh tế nước ta phát triển chưa cao, trình độ khoa học công nghệ còn rất hạn chế. Đây là thách thức lớn đối với hoạt động quản lý, điều hành của Nhà nước về kinh tế nói chung và QLNN về PTNNLDL nói riêng trong bối cảnh hội nhập quốc tế sâu rộng.

Đầu tư cho PTNNLDL chưa thực sự được quan tâm kể từ góc độ nhà nước cho tới doanh nghiệp. Nguồn lực đầu tư cho PTNNLDL chủ yếu từ ngân sách nhà nước với định mức thấp, cơ chế cấp ngân sách chậm đổi mới. Thiếu cơ chế, chính sách tạo động lực về mặt kinh tế nhằm khuyến khích các thành phần kinh tế tham gia vào công tác PTNNLDL để huy động được các nguồn lực ngoài ngân sách. Doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh phần lớn có quy mô nhỏ, chưa quan tâm hoặc không có điều kiện đầu tư cho công tác đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực, hầu hết chưa xây dựng chiến lược PTNNL trong dài hạn cũng như ngắn hạn. Nhiều doanh nghiệp tuyển dụng lao động phổ thông vào làm việc, chưa được đào tạo kỹ năng nghề, nhưng không quan tâm đào tạo tại chỗ.

### **Tiểu kết chương 3**

Với mục tiêu đánh giá thực trạng QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình trong giai đoạn 2019 - 2023, tác giả đã tiến hành đánh giá qua 4 nội dung của QLNN về PTNNLDL và thông qua 4 tiêu chí với 22 thang đo. Kết quả cho thấy những năm gần đây công tác QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình đã đạt được một số thành công nhất định tuy nhiên mới đạt được mức độ trung bình về tính hiệu lực, tính hiệu quả, tính bền vững với nhiều bất cập nổi cộm. Các nhân tố ảnh hưởng mạnh mẽ đến QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình bao gồm: 1) Nhận thức của chính quyền địa phương; 2) Nguồn lực đầu tư cho PTNNLDL của địa phương; 3) Tổ chức bộ máy và chất lượng đội ngũ cán bộ QLNN về du lịch địa phương; 4) Điều kiện phát triển du lịch của địa phương; 5) Điều kiện kinh tế, xã hội của địa phương; 6) Các nhân tố khác. Nguyên nhân của những hạn chế trong QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình chủ yếu là do nguồn lực đầu tư cho PTNNLDL chưa thỏa đáng, bắt nguồn từ nhận thức chưa đầy đủ đến sự phối hợp chưa thường xuyên giữa các cấp, các ngành trong công tác PTNNLDL... Các kết quả nghiên cứu của chương 3 sẽ làm cơ sở cho việc xác định định hướng và đưa ra các giải pháp phù hợp nhằm hoàn thiện công tác QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình trong chương 4 của luận án.



## **CHƯƠNG 4. GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ HOÀN THIỆN CÔNG TÁC QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH TỈNH NINH BÌNH**

### **4.1. Quan điểm, mục tiêu và định hướng phát triển du lịch Ninh Bình đến năm 2030**

#### ***4.1.1. Quan điểm phát triển du lịch***

Theo Nghị quyết số 07-NQ/TU ngày 29/10/2021 của Ban Chấp hành Đảng bộ Tỉnh về phát triển du lịch Ninh Bình giai đoạn 2021-2030, định hướng đến năm 2045 đã xác định phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn là định hướng chiến lược quan trọng của tỉnh; là trách nhiệm của cả hệ thống chính trị, các cấp, các ngành và toàn xã hội, có sự lãnh đạo, chỉ đạo chặt chẽ, thống nhất của cấp ủy đảng, sự quản lý thống nhất của chính quyền các cấp. Phấn đấu đưa Ninh Bình trở thành một trong các trung tâm du lịch của cả nước và khu vực; ưu tiên phát triển du lịch chất lượng cao, bền vững theo hướng “tăng trưởng xanh” góp phần quan trọng thúc đẩy phát triển KTXH, hình thành cơ cấu kinh tế hiện đại.

Phát triển du lịch phải phù hợp với những định hướng của nghị quyết số 08-NQ/TW ngày 16/01/2017 của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030, Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh lần thứ XXII. Chú trọng bảo tồn và phát huy giá trị di tích lịch sử văn hóa và truyền thống tốt đẹp của dân tộc, của cố đô Hoa Lư tạo ra những sản phẩm du lịch đặc thù, hấp dẫn, chất lượng cao, mang thương hiệu du lịch Ninh Bình. Phát triển đồng thời cả du lịch nội địa và quốc tế, trong đó chú trọng đến phân khúc khách du lịch có nhu cầu sử dụng dịch vụ cao cấp.

Chú trọng đổi mới, sáng tạo, đẩy mạnh xã hội hóa, liên kết, huy động và sử dụng hiệu quả mọi nguồn lực để phát triển du lịch trong bối cảnh hội nhập quốc tế và cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư. Phát huy mạnh mẽ vai trò động lực của doanh nghiệp, giải quyết tốt vấn đề lao động, việc làm, an sinh xã hội và đảm bảo hài hòa giữa lợi ích của nhà nước, doanh nghiệp và người dân địa phương tại các khu vực phát triển du lịch; chủ động, linh hoạt trong ứng phó với diễn biến phức tạp của thiên tai, dịch bệnh và biến đổi khí hậu.

#### ***4.1.2. Mục tiêu phát triển du lịch***

*\* Mục tiêu chung*

Giai đoạn đến năm 2025: Chuyển đổi mô hình hoạt động du lịch và các loại hình dịch vụ kinh doanh du lịch, sản phẩm du lịch để thích ứng với thị trường mới, bối cảnh mới hậu COVID-19. Linh hoạt sáng tạo để tìm các giải pháp khôi phục hoạt động du lịch sau ảnh hưởng nghiêm trọng của dịch bệnh Covid-19. Xây dựng nền tảng cho ngành công nghiệp văn hóa để bảo tồn, phát huy hiệu quả, bền vững các giá trị di sản thiên nhiên - văn hóa, tạo ra chuỗi giá trị toàn diện, thu hút nhu cầu đa dạng của khách du lịch. Thu hút đầu tư phát triển kết cấu hạ tầng du lịch.

Giai đoạn 2026 - 2030: Ninh Bình phấn đấu trở thành một trong những trung tâm du lịch của cả nước, trung tâm du lịch văn hóa hàng đầu Việt Nam. Du lịch thực sự là ngành kinh tế mũi nhọn đầu tàu tạo động lực cho sự phát triển của các ngành liên quan. Tạo bước đột phá phát triển toàn diện cả về phạm vi, quy mô và chất lượng dịch vụ.

Tầm nhìn đến năm 2050: Ninh Bình phấn đấu trở thành điểm du lịch nổi tiếng thế giới với thương hiệu có sức cạnh tranh cao ở khu vực Châu Á. Là trung tâm du lịch quốc tế với hệ thống kết cấu hạ tầng du lịch hiện đại, đồng bộ ở tầm quốc tế.

*\* Mục tiêu cụ thể*

**Bảng 4.1. Mục tiêu phát triển du lịch của tỉnh Ninh Bình đến năm 2030**

Năm	Lượng khách DL (Ngàn lượt)		Thu nhập từ DL (Tỷ đồng)	Tổng giá trị đóng góp GDP DL (%)	Lao động ngành DL (Người)
	Nội địa	Quốc tế			
2025	7.000	1.000	8.000	6,5	23.000
2030	10.000	2.000	8.660	8	43.700

(Nguồn: Sở Du lịch Ninh Bình)

#### 4.1.3. Định hướng phát triển du lịch

Để đạt được các mục tiêu đã đề ra, trong thời gian tới, việc phát triển du lịch tỉnh Ninh Bình được xác định theo các định hướng trọng tâm sau:

*\* Định hướng sản phẩm du lịch*

Nhằm xây dựng các sản phẩm du lịch có chất lượng, coi chất lượng của các sản phẩm du lịch, dịch vụ du lịch là lợi thế cạnh tranh trong tương lai so với các tỉnh lân cận và các đối thủ cạnh tranh; Phát triển đa dạng các loại hình du lịch mới như: du lịch MICE, du lịch mạo hiểm, du lịch cộng đồng, nông thôn (gắn với trải nghiệm nông nghiệp), du lịch biển, du lịch du thuyền trên sông, du lịch vui chơi giải trí, du lịch giáo dục... Khai thác, phát triển mạnh các giá trị văn hóa ẩm thực đặc sắc của

tỉnh. Đặc biệt, chú trọng phát triển các sản phẩm, dịch vụ phát triển kinh tế ban đêm.

Liên kết tạo ra sản phẩm du lịch ngành, liên vùng, liên kết theo loại hình chuyên đề, chú trọng liên kết phát triển kết nối khu di tích Quốc gia đặc biệt Cố đô Hoa Lư và Di sản văn hóa và thiên nhiên thế giới Quần thể danh thắng Tràng An.

*\* Định hướng phát triển các phân khu, tuyến, trung tâm dịch vụ du lịch*

Để thực hiện mục tiêu phát triển Ninh Bình trở thành một trong những trung du lịch của cả nước, cần ưu tiên nguồn lực tập trung đầu tư, xây dựng và phát triển 03 khu, 03 tuyến, 1 trung tâm dịch vụ du lịch chính mang tính đột phá chiến lược của du lịch tỉnh Ninh Bình nhằm tạo động lực thu hút khách, định vị hình ảnh, thương hiệu cho du lịch Ninh Bình đồng thời từng bước mở rộng, đa dạng hóa sản phẩm trên cơ sở lan tỏa tới các không gian du lịch còn lại, tạo nên các tuyến du lịch đan xen và liên kết trong tỉnh và liên vùng.

*\* Định hướng bảo tồn di tích lịch sử, di sản văn hóa và thiên nhiên*

Tập trung bảo tồn, phát huy giá trị di sản văn hóa, di tích và danh thắng trong khu vực Di sản văn hóa và thiên nhiên thế giới Quần thể danh thắng Tràng An. Bảo tồn, cải tạo không gian kiến trúc cảnh quan và tôn vinh các giá trị văn hóa, lịch sử truyền thống của di tích Quốc gia đặc biệt Cố đô Hoa Lư, các cụm di tích lịch sử - văn hóa khác trên địa bàn tỉnh.

*\* Định hướng về môi trường du lịch*

Xây dựng và giữ gìn môi trường du lịch, chú trọng có các biện pháp hiệu quả và đồng bộ để giữ gìn môi trường di sản, môi trường an ninh trật tự, an toàn tại các cơ sở dịch vụ phục vụ khách du lịch. Nâng cao nhận thức bảo vệ môi trường du lịch trong cộng đồng; lấy cộng đồng dân cư là nhân tố trọng tâm, quan trọng trong phát triển du lịch, hướng đến mỗi người dân là một hướng dẫn viên, đại sứ du lịch để khẳng định thương hiệu điểm đến tỉnh Ninh Bình an toàn - hấp dẫn và thân thiện.

*\* Định hướng về chất lượng dịch vụ - nguồn nhân lực*

Tổ chức triển khai 10 bộ tiêu chí chuẩn chuyên nghiệp trong hoạt động du lịch và phục vụ khách du lịch; hỗ trợ doanh nghiệp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thông qua các chương trình đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ và ngoại ngữ hàng năm.

Tổ chức các hội thi tay nghề giỏi, chia sẻ kinh nghiệm chuyên môn. Phối hợp, liên kết chặt chẽ với các cơ sở đào tạo du lịch để đào tạo và đào tạo lại sinh viên, người lao động.

Nghiên cứu đề xuất các chính sách thu hút chuyên gia, nhà quản lý giỏi, có tay nghề và kinh nghiệm trong và ngoài nước đến làm việc, phục vụ yêu cầu phát triển du lịch.

#### **4.2. Cơ hội và thách thức đối với phát triển nguồn nhân lực du lịch Ninh Bình**

Các vấn đề xã hội gây áp lực lớn đến phát triển kinh tế xã hội, như già hóa dân số, chênh lệch giàu nghèo và trình độ phát triển, những vấn đề của đô thị hoá... Thiên tai, dịch bệnh, biến đổi khí hậu, nước biển dâng ngày càng nhanh với cường độ mạnh, khó lường, đặc biệt đại dịch COVID-19 ảnh hưởng tiêu cực, kéo dài đến những năm đầu của kế hoạch 5 năm 2021-2025 đặt ra yêu cầu không chỉ hóa giải các nguy cơ, vượt qua khó khăn, thách thức mà còn phải tích cực, chủ động trước vận hội mới, thời cơ mới khi cấu trúc kinh tế thế giới, quản trị toàn cầu được định hình lại, phương thức sản xuất, kinh doanh, tiêu dùng và đời sống xã hội thay đổi sau đại dịch; những thách thức về khai thác, sử dụng hiệu quả, bền vững nước, tài nguyên, đất đai và xử lý ô nhiễm môi trường sẽ tác động nặng nề đến phát triển kinh tế xã hội, trong đó có hoạt động du lịch và PTNNLDL. Nhiệm vụ bảo vệ độc lập, chủ quyền, bảo đảm an ninh quốc gia còn gặp nhiều khó khăn, thách thức. Tình hình an ninh chính trị, trật tự, an toàn xã hội trên một số địa bàn còn diễn biến phức tạp.

Bối cảnh chung, bối cảnh du lịch trên thế giới và trong nước cũng chính là hoàn cảnh tác động rất mạnh, đưa đến cơ hội và nhiều thách thức đối với công tác PTNNLDL, trong đó có NNLDL tỉnh Ninh Bình. Cụ thể:

*Thứ nhất*, cách mạng công nghiệp 4.0 với ngày càng nhiều tiến bộ về công nghệ làm thay đổi nhanh chóng khoa học công nghệ quản lý, văn hóa và thói quen con người, cách dạy, cách học và cách nghĩ về PTNNL, trong đó có NNLDL.

*Thứ hai*, biến đổi khí hậu làm ảnh hưởng KTXH, việc làm, dịch chuyển lao động do sụt lún, ngập mặn, hạn hán, nóng lên, nước biển dâng... đặt thêm nhiệm vụ cho PTNNLDL là làm sao có thể thích ứng với biến đổi khí hậu đối với tất cả các chủ thể tham gia.

*Thứ ba*, thực hiện xóa đói giảm nghèo ở khắp nơi để giảm khoảng cách thu nhập, giảm khoảng cách giàu nghèo và hỗ trợ người dân khó khăn, đòi hỏi nguồn nhân lực du lịch phải biết và xác định rõ trách nhiệm của mình trong thực hiện mục tiêu thiên niên khi hoạt động du lịch.

*Thứ tư*, toàn cầu hóa, khu vực hóa tạo ra sự hội nhập quốc tế về lao động; sự công nhận lẫn nhau về năng lực nghề nghiệp tạo ra sự chuyển dịch lao động trong

nước và quốc tế. Việt Nam trở thành thành viên chính thức của WTO, tham gia thị trường lao động tự do ASEAN đã tạo điều kiện cho nhiều lao động nước ngoài đến Việt Nam làm việc, góp phần bù đắp thiếu hụt lực lượng lao động cho ngành du lịch hiện nay ở nước ta, đặc biệt là lao động chất lượng cao. Ngoài ra, hội nhập kinh tế quốc tế đồng nghĩa với việc chúng ta sẽ tiếp cận được nền giáo dục đào tạo và công nghệ tiên tiến từ đó tạo nền tảng cho sự nghiệp đẩy mạnh công cuộc cải cách giáo dục hướng tới các chuẩn mực quốc tế. Đây chính là cơ hội mà chúng ta cần phải tận dụng để phát triển, nâng cao chất lượng nguồn cung lao động cho ngành du lịch.

*Thứ năm*, những cuộc khủng hoảng gây bất ngờ, như khủng hoảng tài chính, dịch bệnh COVID-19 và các dịch bệnh khác đã và đang gây ra thách thức, cũng chính là phép thử đối với NNLDL và PTNNL DL.

*Thứ sáu*, chiến tranh thương mại và công nghệ, xung đột Nga - Ucraina buộc các doanh nghiệp du lịch phải thay đổi cơ cấu đầu tư, dịch chuyển công nghệ, thương mại trong du lịch. Đây là yêu cầu phải vượt qua trong quá trình PTNNL DL.

*Thứ bảy*, biến đổi nhân khẩu học, sau cơ cấu dân số vàng sẽ là cơ cấu dân số già và bình đẳng giới. Bối cảnh này tác động sâu sắc đến PTNNL DL cả về quy mô, chất lượng và cơ cấu.

Nắm bắt được các xu thế vận động nêu trên, để phát triển du lịch sớm trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, Đảng và Nhà nước Việt Nam cũng rất quan tâm đến PTNNL DL. Các chủ trương, chính sách liên quan đã được ban hành và thực hiện đạt được những kết quả đáng ghi nhận. Nhờ thế đã tạo ra nguồn lực, bối cảnh thuận lợi cho PTNNL DL. Các quan điểm về PTNNL DL cũng đã được thể hiện rất rõ trong các nghị quyết của Đảng và quyết định, văn bản pháp luật của Nhà nước. Để tăng cường phát triển du lịch, ngay từ những năm 80 của thế kỷ trước, NNLDL đã được quan tâm tập trung phát triển để đáp ứng với tình hình phát triển du lịch.

Đặc biệt, Nghị quyết số 08-NQ/TW ngày 16 tháng 1 năm 2017 của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, trong 8 nhiệm vụ, có 1 nội dung quan trọng đối với việc PTNNL DL. Những chính sách mang tính nguồn lực cho PTNNL DL đã được Nghị quyết chỉ rõ: 1) Nhà nước có chính sách thu hút đầu tư cho đào tạo nguồn nhân lực du lịch; tăng cường năng lực cho các cơ sở đào tạo du lịch cả về cơ sở vật chất kỹ thuật, nội dung; chương trình và đội ngũ giáo viên. 2) Đẩy mạnh xã hội hóa và hợp tác quốc tế, thu hút nguồn lực phát triển nguồn nhân lực PTNNL DL; Đa dạng hóa các hình thức đào tạo du lịch. 3) Đẩy mạnh ứng dụng khoa

học - công nghệ tiên tiến trong đào tạo, bồi dưỡng, PTNNLDL và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cả về quản lý nhà nước, quản trị doanh nghiệp.

Năm 2017, để tăng cường PTNNLDL, Chính phủ và Thủ tướng Chính phủ chỉ đạo cơ chế đặc thù trong đào tạo, PTNNLDL thông báo số 469/TB-VPCP ngày 16 tháng 10 năm 2017 của Văn phòng Chính phủ.

Trong Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày ngày 18 tháng 5 năm 2023 của Chính phủ về nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu đẩy nhanh phục hồi, tăng tốc phát triển du lịch hiệu quả, bền vững đã đề ra 7 giải pháp, trong đó giải pháp giải pháp số 6 đã xác định phải nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực với các biện pháp rất cụ thể.

### **4.3. Quan điểm, mục tiêu và định hướng phát triển nguồn nhân lực du lịch Ninh Bình**

#### **4.3.1. Quan điểm phát triển nguồn nhân lực du lịch**

*1) Phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình trên cơ sở quan điểm, đường lối, chính sách của Đảng, Nhà nước và kế hoạch của Tỉnh ủy, Ủy ban Nhân dân tỉnh Ninh Bình về phát triển du lịch*

Đường lối, phát triển ngành du lịch giữ vị trí mở đường, có tác dụng trực tiếp thúc đẩy hoặc kìm hãm quá trình phát triển du lịch của một quốc gia hay một địa phương. Ở nước ta, các nghị quyết đại hội Đảng đều nhấn mạnh đến việc phát triển du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn, tương xứng với tiềm năng của đất nước. Cụ thể như Điều 5 Luật Du lịch Việt Nam năm 2017 đã quy định rõ: “*Nhà nước có chính sách huy động mọi nguồn lực cho phát triển du lịch để bảo đảm du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của đất nước*” và các quy định cụ thể chính sách phát triển du lịch. Đường lối, của Đảng và chính sách của Nhà nước thể hiện trong việc: xây dựng chiến lược phát triển du lịch đất nước; tiến hành quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam đến 2010, 2020, định hướng đến năm 2030 và hệ thống các quy hoạch chi tiết; tiến hành đầu tư nâng cấp xây dựng khu du lịch trong cả nước; đa dạng hóa các loại hình doanh nghiệp du lịch; đẩy mạnh công tác bồi dưỡng, đào tạo đội ngũ người lao động phục vụ cho du lịch;... và ban hành và cụ thể hóa các văn bản pháp luật ngày càng thông thoáng để tạo điều kiện thuận lợi cho du lịch phát triển.

Các Nghị quyết số 03-NQ/TU ngày 18/12/2001 và số 15-NQ/TU ngày 13/07/2009 của Ban Chấp hành Đảng bộ Tỉnh Ninh Bình (Khóa XIV và khóa XIX)

đã chỉ rõ quan điểm, mục tiêu, nhiệm vụ và các giải pháp cơ bản để phát triển du lịch Ninh Bình đến 2010, 2020 và định hướng đến 2030. Để thực hiện Nghị quyết số 15-NQ/TU của Tỉnh ủy về việc phát triển du lịch Ninh Bình đến 2020, định hướng đến 2030, Kế hoạch số 07/KH-UBND ngày 17/7/2009 của UBND tỉnh đã xác định rõ mục đích, yêu cầu như sau: *“Nâng cao nhận thức của các cấp, các ngành, các doanh nghiệp và các tầng lớp nhân dân về vai trò phát triển du lịch đối với sự phát triển KTXH của tỉnh, từ đó huy động, phát huy sự tham gia giúp sức của các cấp, các ngành, các doanh nghiệp và các tầng lớp nhân dân xây dựng lao động sớm trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của tỉnh; Tập trung đào tạo, chuẩn hóa nguồn nhân lực phục vụ du lịch; Tăng cường công tác quản lý nhà nước về du lịch; quảng bá, xúc tiến du lịch; cải cách thủ tục hành chính, tạo điều kiện và cơ hội cho doanh nghiệp và các nhà đầu tư tham gia phát triển du lịch”*.

Nghị quyết số 12-NQ/BCSD ngày 15/02/2017 của Ban Cán sự đảng UBND tỉnh Ninh Bình về việc tăng cường công tác quản lý nhà nước về du lịch và quy hoạch, khai thác có hiệu quả toàn diện về du lịch ngang tầm với tiềm năng thế mạnh để du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn như chủ trương đề ra. Để thực hiện Nghị quyết số 12-NQ/BCSD, UBND tỉnh đã ban hành Kế hoạch số 18/KH-UBND ngày 08/3/2017 để chỉ đạo các cấp, các ngành phải có kế hoạch, tổ chức thực hiện các nhiệm vụ được giao. Theo đó, nhấn mạnh yêu cầu *“Phát triển du lịch bền vững theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại, hiệu quả để du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn và chiếm tỷ trọng ngày càng cao trong cơ cấu kinh tế của tỉnh”*. Để đạt được yêu cầu đó, kế hoạch chỉ rõ các nhiệm vụ cụ thể, trong đó *“Từng bước chuẩn hóa và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch: Tiếp tục tổ chức các lớp bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho lao động trong ngành du lịch, trước mắt tập trung vào các nghề: lễ tân, buồng, bàn, kỹ thuật chế biến món ăn, hướng dẫn viên du lịch tại điểm. Đẩy mạnh hoạt động liên kết, đa dạng hóa hình thức đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch; khuyến khích xã hội hóa trong hoạt động đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch”*.

Nghị quyết số 12/NQ-HĐND của hội đồng nhân dân tỉnh Ninh Bình (Khóa XIV, kỳ họp thứ 8) về việc thông qua Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch tỉnh Ninh Bình đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 nêu rõ quan điểm, mục tiêu, định hướng và các giải pháp phát triển du lịch tỉnh Ninh Bình đến năm

2025, định hướng đến năm 2030, nhấn mạnh vai trò của xây dựng đội ngũ người lao động phục vụ cho du lịch trong thời kỳ hội nhập.

Những chủ trương, đường lối, của Đảng, Nhà nước, của Tỉnh ủy, UBND tỉnh Ninh Bình là cơ sở pháp lý, là nguồn lực quan trọng cho phát triển du lịch cũng như cho định hướng các giải pháp phát triển nhân lực tại các DNDL tỉnh Ninh Bình đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 đạt được tính khả thi và hiệu quả. Vì vậy, những chủ trương, đường lối, của Đảng, Nhà nước, của Tỉnh ủy, UBND tỉnh Ninh Bình phải được vận dụng, soi sáng và là kim chỉ nam xuyên suốt trong việc xây dựng các giải pháp phát triển nhân lực tại các DNDL tỉnh Ninh Bình đến năm 2025, định hướng đến năm 2030. Đồng thời, phát triển nhân lực ở các DNDL tỉnh Ninh Bình đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 phải phù hợp và tổng thể đồng bộ với chiến lược, kế hoạch của ngành, của từng địa phương.

*2) Phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình dựa trên nhu cầu nhân lực của ngành, doanh nghiệp, thị trường, xã hội và gắn với yêu cầu hội nhập quốc tế*

Định hướng của tỉnh Ninh Bình phát triển du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn của tỉnh, theo đó nhu cầu nhân lực của các ngành, của địa phương và của doanh nghiệp cũng có những thay đổi theo tăng dần tỷ trọng nhân lực ngành du lịch. Đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch gắn với phát triển kinh tế, xã hội, đặc điểm của tỉnh và của cả nước; phải gắn với yêu cầu hội nhập quốc tế, xây dựng một bộ phận nguồn nhân lực chất lượng cao.

*3) Phát triển nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình đáp ứng yêu cầu phát triển con người toàn diện*

Phát triển về nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình toàn diện về: Thể lực (tình trạng sức khỏe của con người, biểu hiện ở sự phát triển bình thường, có năng lực lao động); Trí lực (năng lực trí tuệ, khả năng nhận thức và tư duy mang tính sáng tạo thích ứng với xã hội của con người); Tâm lực (những giá trị chuẩn mực đạo đức, phẩm chất tốt đẹp và sự hoàn thiện nhân cách của con người). Ngạn ngữ Pháp có câu: “*Một trí tuệ minh mẫn chỉ có trong một thân thể cường tráng*”. Nâng cao thể lực nhân lực bằng cách thường xuyên chăm lo sức khỏe cho người lao động; xây dựng môi trường và điều kiện làm việc thuận lợi, đảm bảo an toàn; có chế độ thời gian làm việc nghỉ ngơi hợp lý; nâng cao các chính sách đãi ngộ cho người lao động thoải mái, yên tâm khi làm việc; tuyên truyền, hướng dẫn người lao động tích cực trong



việc rèn luyện thể lực. Về trí lực, hội nhập kinh tế quốc tế, khoa học và công nghệ phát triển mạnh với các công nghệ tiên tiến, hiện đại, cần thiết tăng cường đào tạo bồi dưỡng nhân lực về trình độ văn hóa và trình độ chuyên môn. Về tâm lực, đạo đức, tác phong hay tính chuyên nghiệp phải trau dồi, bồi dưỡng hàng ngày. Có cơ chế khuyến khích người lao động tự hoàn thiện đạo đức của bản thân, lối sống, tác phong làm việc để tạo nên tính chuyên nghiệp trong thực hiện công việc.

#### **4.3.2. Mục tiêu phát triển nguồn nhân lực du lịch**

Hiện số lao động trực tiếp bình quân một buồng lưu trú ở tỉnh Ninh Bình còn rất thấp vì các dịch vụ du lịch còn nghèo nàn, chưa đa dạng và phong phú, chất lượng còn thấp, nhiều cơ sở lưu trú quy mô nhỏ, chủ yếu theo hình thức homestay... Năm 2019, chỉ tiêu này chỉ đạt xấp xỉ 0,66 lao động trực tiếp/1 buồng lưu trú (5.600 lao động trực tiếp/8.508 buồng lưu trú).

Trong những năm tới, với định hướng phát triển và đa dạng hóa các dịch vụ du lịch bổ sung, nâng cao chất lượng các sản phẩm và dịch vụ du lịch... nên số lượng lao động trực tiếp bình quân trên một buồng lưu trú sẽ tăng lên. Căn cứ nhu cầu lao động tính bình quân trên một buồng lưu trú của cả nước là 1,5 - 1,6 lao động trực tiếp/buồng lưu trú, và mỗi lao động trực tiếp tương ứng với 1,5 - 2,0 lao động gián tiếp. Như vậy, căn cứ vào các chỉ tiêu trên, nhu cầu lao động cho toàn ngành du lịch tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2021 - 2030, định hướng đến năm 2045 được trình bày trong bảng sau:

**Bảng 4.2. Dự báo nhu cầu lao động du lịch tỉnh Ninh Bình  
giai đoạn 2025 – 2030, định hướng đến năm 2045**

<b>Loại lao động</b>	<b>2025</b>	<b>2030</b>	<b>2035</b>	<b>2040</b>	<b>2045</b>
Lao động trực tiếp	9.200	15.600	23.100	43.400	67.500
Lao động gián tiếp	13.800	28.100	41.600	78.100	121.500
<b>Tổng cộng</b>	<b>23.000</b>	<b>43.700</b>	<b>64.700</b>	<b>121.500</b>	<b>188.000</b>
Số lao động trực tiếp/buồng lưu trú	1,0	1,2	1,3	1,4	1,5

(Nguồn: Sở Du lịch Ninh Bình)

Trong báo cáo kết quả thực hiện Nghị quyết Đại hội Đảng ủy tỉnh Ninh Bình khóa XXI (nhiệm kỳ 2015 - 2020), mục tiêu phát triển chất lượng nguồn nhân lực du lịch được xác định: Đến năm 2025, trên 80% nhân viên làm việc trong các cơ sở dịch vụ du lịch được đào tạo, bồi dưỡng nghề, trình độ ngoại ngữ, kiến thức du lịch; 80% cán bộ, quản lý có năng lực quản lý đáp ứng nhu cầu phát triển.

Nghị quyết số 07-NQ/TU ngày 29/10/2021 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh về phát triển du lịch Ninh Bình giai đoạn 2021 - 2030, định hướng đến năm 2045 đề ra mục tiêu “*cơ cấu lại nguồn nhân lực theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại*”.

#### **4.3.3. Định hướng phát triển nguồn nhân lực du lịch**

Để thực hiện mục tiêu xây dựng được đội ngũ nhân lực du lịch của tỉnh không những đủ về số lượng mà còn đảm bảo chất lượng, đáp ứng yêu cầu tăng trưởng nhanh và bền vững của ngành du lịch, tỉnh Ninh Bình cần quan tâm chỉ đạo và triển khai PTNNLDL theo định hướng sau:

1) Phát triển nguồn nhân lực là hướng ưu tiên đặc biệt nhằm tạo bước phát triển đột phá, bởi nguồn nhân lực du lịch là yếu tố quyết định đến sự nghiệp phát triển du lịch trong thời đại mới, nguồn lực của mọi nguồn lực nhằm thực hiện thành công các mục tiêu của chiến lược phát triển KTXH; phương hướng, mục tiêu, nhiệm vụ xây dựng, phát triển Ninh Bình mà Nghị quyết Đại hội đại biểu lần thứ XXII Đảng bộ tỉnh Ninh Bình đã thông qua.

2) Phát triển nguồn nhân lực đáp ứng mục tiêu chiến lược ngành du lịch theo từng thời kỳ, phù hợp với quy hoạch phát triển, đảm bảo số lượng, chất lượng, thích ứng với nhu cầu phát triển du lịch và chuyển dịch cơ cấu kinh tế xã hội.

3) Phát triển nguồn nhân lực phải đảm bảo tính hài hòa về cơ cấu và cân đối nhân lực có tính đến đặc thù của địa bàn. Coi trọng đào tạo nghề; quan tâm hơn đào tạo truyền nghề, đào tạo tại chỗ; ưu tiên phát triển nhân lực bậc cao, có kỹ năng phục vụ trực tiếp.

4) Phát triển nguồn nhân lực du lịch hiện có đồng thời chú ý phát triển nguồn nhân lực kế cận. Nghĩa là, thường xuyên phải bám sát nhu cầu thị trường lao động, nắm bắt kịp thời sự thay đổi cơ cấu ngành nghề và trình độ đào tạo để đảm bảo cân đối cung, cầu nguồn nhân lực cho các ngành, các thành phần kinh tế, các khu vực trong quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa cấp tỉnh.

5) Phát triển nguồn nhân lực du lịch đáp ứng yêu cầu quốc tế, từng bước đạt những tiêu chuẩn chung và được thừa nhận trong khu vực và thế giới, tạo tiền đề cho tự do di chuyển lao động quốc tế, thông qua việc đào tạo nguồn nhân lực du lịch có chất lượng cao, tại các cơ sở đào tạo được đầu tư phát triển hiện đại.

#### **4.3.4. Quan điểm hoàn thiện quản lý nhà nước đối với phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình**

1) *Đảm bảo nguyên tắc kết hợp quản lý theo ngành và quản lý theo lãnh thổ*

Cũng như các ngành kinh tế khác, du lịch được tổ chức quản lý theo ngành với cơ quan QLNN cấp trung ương là Bộ VHTTDL tiếp đó ở cấp địa phương là Sở Du lịch (cấp tỉnh), Phòng Văn hóa - Thông tin (cấp huyện). PTDL trước hết phải chịu sự QLNN theo ngành dọc, đứng đầu là Bộ VHTTDL nhưng thuộc địa phương nào thì phải chịu sự quản lý của chính quyền địa phương nơi đó về một số nội dung theo quy định.

Việc kết hợp quản lý theo ngành và theo lãnh thổ nhằm đảm bảo PTNNLDL phù hợp với chủ trương, chính sách phát triển kinh tế xã hội và các điều kiện đặc thù của địa phương, đặc biệt trong điều kiện ngành du lịch lại là một ngành kinh tế tổng hợp với sự tham gia của nhiều ngành kinh tế khác nhau, cần có một cơ quan điều phối nhằm đem lại hiệu quả.

### *2) Đảm bảo nguyên tắc thống nhất lãnh đạo chính trị và kinh tế*

Phát triển kinh tế nói chung, du lịch nói riêng luôn phải đảm bảo cùng hướng với chính trị để đảm bảo thúc đẩy sự phát triển. Phát triển du lịch phải phải phù hợp với đường lối, chủ trương phát triển kinh tế mà Đảng đề ra và được chính quyền địa phương cụ thể hóa thành kế hoạch phát triển KTXH trong từng giai đoạn. Trong quá trình phát triển, khi đề ra chính sách PTNNLDL và khi giải quyết những vấn đề phát sinh cần dựa trên quan điểm chính trị đúng đắn mà trước hết là quan điểm hài hòa về lợi ích giữa các thành phần tham gia. Mặt khác, phát triển kinh tế du lịch, bao gồm PTNNLDL, sẽ có tác động đến ổn định chính trị, củng cố niềm tin vào chế độ.

### *3) Đảm bảo nguyên tắc pháp chế xã hội chủ nghĩa*

Nguyên tắc pháp chế xã hội chủ nghĩa là một trong những nguyên tắc cơ bản của pháp luật xã hội chủ nghĩa, được hiểu là chế độ tuân thủ nghiêm chỉnh, chính xác hiến pháp và luật của mọi chủ thể của các quan hệ pháp luật. Đây cũng là nguyên tắc cơ bản trong tổ chức và hoạt động của bộ máy QLNN các cấp. Theo đó, trong quản lý PTNNLDL, cần phải xây dựng và hoàn chỉnh các văn bản pháp luật theo thẩm quyền; giáo dục pháp luật cho toàn dân; xử lý nghiêm minh mọi hành vi vi phạm.

### *4) Đảm bảo tính hiệu lực, hiệu quả, công bằng*

Đảm bảo hiệu lực thể hiện ở việc cơ quan QLNN của địa phương cấp tỉnh ban hành chính sách PTNNLDL phải được thực thi và đạt được mục tiêu trong thực tiễn. Đảm bảo hiệu quả kinh tế thể hiện ở kết quả đầu ra phải nhỏ hơn chi phí bỏ ra xây dựng và thực thi chính sách PTNNLDL, phải dựa trên huy động được đầu vào với

chi phí thấp nhất. Tính công bằng được thể hiện ở việc phân phối lợi ích từ việc PTNNLDL cho các đối tượng, các nhóm lợi ích liên quan trong xã hội.

*5) Quan điểm hiệu quả và tiết kiệm*

Mục tiêu của nguyên tắc “hiệu quả và tiết kiệm” là nhằm đạt được hiệu quả PTNNLDL ở mức cao nhất trong điều kiện giới hạn nhất định. Theo đó, cần phải có đường lối chính sách PTNNLDL đúng đắn, khoa học; tăng cường áp dụng tiến bộ khoa học công nghệ; tận dụng nhân lực địa phương; tăng cường đào tạo tại chỗ và khuyến khích tự học...

*6) Quan điểm mở rộng hợp tác cùng phát triển*

Trong điều kiện các nguồn lực hiện có của địa phương còn hạn chế thì việc mở rộng hợp tác trong PTNNLDL có ý nghĩa rất quan trọng. Các hoạt động hợp tác bao gồm hợp tác với các đối tác trong và ngoài nước để tạo dựng hệ thống cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật có quy mô và chất lượng phục vụ đào tạo du lịch, tài trợ và chuyển giao kinh nghiệm, công nghệ tiên tiến. Hợp tác sẽ giúp cho các địa phương có đủ nguồn lực, khai thác được tiềm năng, đồng thời khắc phục được các hạn chế trong quá trình PTNNLDL.

**4.4. Giải pháp hoàn thiện quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình**

Hệ thống giải pháp nhằm hoàn thiện QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình được đề xuất dựa vào các căn cứ: Căn cứ vào quan điểm, mục tiêu, định hướng phát triển du lịch tỉnh Ninh Bình đến năm 2030; Cơ hội, thách thức, quan điểm hoàn thiện QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình; Căn cứ vào thực trạng QLNN về PTNNLDL, trên cơ sở xác định được những hạn chế và nguyên nhân dẫn đến hạn chế; Kết hợp với những bài học kinh nghiệm của một số địa phương trong và ngoài nước; Tham khảo ý kiến chuyên gia.

**4.4.1. Bổ sung, điều chỉnh quy hoạch, kế hoạch phát triển nguồn nhân lực du lịch**

Thực trạng nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình còn nhiều bất cập, hạn chế, mặc dù do nhiều nguyên nhân, nhưng bắt nguồn từ việc ngành du lịch Ninh Bình chưa có giải pháp đồng bộ trong quy hoạch, kế hoạch cả trước mắt cũng như lâu dài cho PTNNLDL một cách tổng thể. Vì vậy, xây dựng quy hoạch và kế hoạch PTNNLDL yêu cầu cấp thiết hiện nay. Theo ý kiến chuyên gia đây là giải pháp cơ bản, lâu dài, có vị trí quan trọng nhưng cũng mang tính đột phá quyết định đến nâng cao chất lượng NNLDL tỉnh Ninh Bình.

Để thực hiện tốt công tác này, tỉnh Ninh Bình cần:

- Xác định rõ mục tiêu của quy hoạch

- Yêu cầu của quy hoạch: Quán triệt những nội dung chủ yếu của Chiến lược phát triển nhân lực của tỉnh đến năm 2025, định hướng đến năm 2030. Phân tích và làm rõ mục tiêu, phương hướng nhiệm vụ, giải pháp.

- Thống kê, phân tích, đánh giá hiện trạng nhân lực du lịch về số lượng nhân lực; về chất lượng nhân lực và mức độ đáp ứng nhu cầu lao động thực tế (sử dụng tại địa phương, trong nước và yêu cầu làm việc ở nước ngoài, yêu cầu hội nhập quốc tế); về cơ cấu nhân lực theo lĩnh vực, ngành nghề, độ tuổi, giới tính, công việc và tình hình đáp ứng yêu cầu phát triển theo vùng, miền...

- Nội dung của quy hoạch tập trung giải quyết các vấn đề sau: 1) Đánh giá hiện trạng ngành du lịch và nhân lực du lịch tại các DNDL trên địa bàn tỉnh: Hiện trạng về quy mô nhân lực; Chất lượng nhân lực (Trình độ văn hóa và trình độ đào tạo; Trình độ ngoại ngữ và tin học); Cơ cấu nhân lực (Theo địa giới du lịch; Theo lĩnh vực hoạt động; Theo ngành nghề chuyên môn; Theo giới tính và độ tuổi). 2) Đánh giá hiện trạng đào tạo, bồi dưỡng nhân lực; PTNNLDL; 3) Đánh giá hiện trạng quản lý nhà nước về PTNNLDL; 4) Xác định phương hướng, nhiệm vụ, yêu cầu của quy hoạch; 5) Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến PTNNLDL; 6) Dự nhu cầu nhân lực ngành du lịch đến 2030 (Dự báo khái quát; Dự báo cụ thể về số lượng, chất lượng, cơ cấu nhân lực); 7) Xây dựng các giải pháp tổng thể và chi tiết; 8) Chỉ rõ các nhiệm vụ, các chương trình, dự án, cơ chế chính sách về phát triển nguồn nhân lực du lịch.

Quy hoạch PTNNLDL của tỉnh phải phù hợp với quy hoạch kinh tế xã hội, quy hoạch du lịch vùng và cả nước, dự báo xu thế phát triển du lịch trong nước và khu vực, tầm nhìn phải xa, rộng đặt trong mối quan hệ với các ngành kinh tế và môi trường tự nhiên, xã hội, phù hợp định hướng, chiến lược phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của tỉnh. Các huyện, thành phố trên địa bàn tỉnh cần có quy hoạch, kế hoạch, đề án cụ thể về PTNNLDL cho địa phương mình.

Quy hoạch cũng nên được xem là một quá trình chứ không chỉ dừng lại ở giai đoạn lập đề án quy hoạch. Quá trình đó còn bao gồm cả giai đoạn thực hiện quy hoạch, thu thập và lưu trữ dữ liệu, phân tích các thông tin phản hồi, điều chỉnh bổ sung quy hoạch và cuối cùng là đánh giá, tổng kết quy hoạch.

#### **4.4.2. Rà soát, sửa đổi, bổ sung văn bản quy phạm pháp luật, chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch**

##### *1) Về văn bản quy phạm pháp luật về phát triển nguồn nhân lực du lịch*

Hệ thống văn bản pháp luật về du lịch của tỉnh Ninh Bình bao gồm hệ thống văn bản của các cơ quan QLNN về du lịch của tỉnh ban hành theo thẩm quyền nhằm hướng dẫn thực hiện Luật Du lịch và văn bản dưới luật như quyết định, nghị định, thông tư, nghị quyết, chỉ thị về lĩnh vực du lịch do các cơ quan QLNN cấp trung ương ban hành. Yêu cầu đối với hệ thống VBQPPL về du lịch cấp tỉnh là phải được ban hành đầy đủ, đồng bộ, kịp thời nhằm đem lại hiệu quả cao nhất. Hệ thống văn bản pháp luật về du lịch tỉnh Ninh Bình hiện tại còn bỏ ngỏ nhiều vấn đề quản lý về PTNNLDL.

Trong xu thế hội nhập, do yêu cầu phát triển, cơ cấu ngành nghề du lịch sẽ thay đổi và xuất hiện những nghề mới như quản trị và phục vụ giải trí, thể thao, hội nghị, sự kiện; nghề tiếp thị, quảng bá, xúc tiến du lịch; quản lý và phục vụ bãi cắm trại; quản lý khu du lịch. Cùng với đó, với những đặc thù du lịch của tỉnh Ninh Bình là phát triển du lịch sinh thái và du lịch tâm linh sẽ hình thành nhiều vị trí công việc. Vì vậy, CQQLNN về du lịch tỉnh Ninh Bình nên xây dựng chức danh, tiêu chuẩn nghiệp vụ cho lao động trong ngành du lịch. Doanh nghiệp du lịch tỉnh Ninh Bình có thể căn cứ vào đó để nhận xét, đánh giá, bố trí, tuyển chọn và thu hút lao động. Khi xây dựng vị trí việc làm và tiêu chuẩn nghề nghiệp của ngành du lịch, Ninh Bình cần phải đảm bảo được các vấn đề sau: Cần thống nhất cách nhìn nhận và đưa ra định nghĩa, đặc điểm của lao động cho ngành du lịch một cách rõ ràng; đặc biệt với ngành nghề mới xuất hiện. Xây dựng và mô tả rõ ràng bảng danh mục chức danh nghề nghiệp, bao gồm: Tên và hạng của chức danh nghề nghiệp; Nhiệm vụ công việc; Tiêu chuẩn về trình độ, năng lực, chuyên môn nghiệp vụ, phẩm chất đạo đức; Các vấn đề về nâng hạng nghề nghiệp. Quy định rõ chức trách, nhiệm vụ và yêu cầu cụ thể với mỗi chức danh. Về phẩm chất chính trị, đạo đức, yêu cầu người làm du lịch phải thấm nhuần nguyên tắc thể hiện trong hoạt động du lịch là: dân tộc, văn minh, an ninh và kinh tế; phải hiểu biết chủ trương, đường lối chính sách của Đảng và Nhà nước, của địa phương. Về kiến thức cần có của người lao động: đối với từng lao động tương ứng đòi hỏi những yêu cầu trình độ khác nhau, tương ứng với từng hệ đào tạo khác nhau. Để có thể phục vụ được khách du lịch tốt nhất, hiệu quả cao đòi hỏi lao động trong kinh doanh du lịch phải được đào tạo một cách

chu đáo, có khả năng giao tiếp, có kiến thức tâm lý, văn hóa du lịch, kiến thức về kinh doanh du lịch và đặc biệt là thông thạo hơn 1 ngoại ngữ. Tiêu chuẩn về chức danh ngành du lịch cần phải chú ý đến thể lực, thể hình cho nhân lực. Đối với một số nghề đòi hỏi lao động phải có thể hình đẹp, cân đối, lời ăn tiếng nói phải có sức hấp dẫn, lời cuốn như lao động thuộc nghề lễ tân, hướng dẫn viên du lịch.

Tiếp tục tuyên truyền, phổ biến các VBQPPL về du lịch, trong đó bao gồm văn bản về PTNNLDDL; tuyên dương, nhân rộng các điển hình tốt trong hoạt động du lịch ở các địa phương thông qua các buổi trao đổi kinh nghiệm, xây dựng kế hoạch triển khai... Phát huy vai trò của UBND các cấp trong việc vận động, tuyên truyền nâng cao nhận thức người dân về PTNNLDDL.

## *2) Về chính sách thu hút, tuyển dụng, sử dụng nguồn nhân lực du lịch*

Để hoạt động thu hút, tuyển dụng, bố trí và sử dụng NNLDDL đạt được mục tiêu và yêu cầu đề ra, các cơ quan QLNN phải tập trung vào các hoạt động trọng tâm như: (1) Chỉ đạo xây dựng đề án vị trí việc làm. (2) Dự báo nhu cầu. (3) Xác định nguồn thu hút, tuyển dụng. (4) Thiết kế và thực hiện quy trình thu hút, tuyển dụng khoa học và đúng quy định. Tuân thủ các nguyên tắc thu hút, tuyển dụng bao gồm: Đúng người, đúng việc, đúng thời điểm, đúng với vị trí việc làm. Đảm bảo tính khoa học, công bằng, công khai, minh bạch, khách quan và đúng pháp luật trong tuyển dụng. (5) Bố trí và sử dụng NNLDDL một cách phù hợp. Đây thực chất là hoạt động bố trí, sắp xếp, bổ nhiệm, đề bạt, luân chuyển, điều động, biệt phái NNLDDL dựa trên nguyên tắc: Phù hợp với những khả năng, thế mạnh của nguồn nhân lực; Phải đảm bảo logic hiệu suất; đảm bảo logic tâm lý; Phải trừ tính trước những biến động liên quan đặc biệt phải đảm bảo khoa học, khách quan, phù hợp giữa năng lực trình độ chuyên môn, kỹ năng giải quyết công việc với vị trí việc làm, lĩnh vực chuyên môn và chuyên khoa. Ngoài ra, cũng phải đảm bảo tính cân đối theo chuyên môn, lĩnh vực, giới tính, thành phần dân tộc, năng lực, trình độ. Bố trí, sử dụng phải có kế hoạch, quy hoạch, để thực hiện tốt công tác này các nhà quản lý cần phải chủ động, thường xuyên, qua đó giúp cho việc khai thác và sử dụng nguồn nhân lực chủ động, hiệu quả, đáp ứng được những yêu cầu của thực tiễn chức năng, nhiệm vụ của đơn vị.

Ban hành chính sách sử dụng lao động du lịch qua đào tạo hướng tới nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch, đặc biệt là những nhóm dịch vụ bắt buộc phải sử dụng lao động qua đào tạo (các dịch vụ như lưu trú, ăn uống, lễ hành hướng dẫn du lịch); tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh trong tuyển dụng, sử dụng lao động du lịch.

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

### 3) Về chính sách đào tạo bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch

Để phục vụ nhu cầu phát triển du lịch cũng như QLNN đối với PTNNLDL, vấn đề chất lượng nhân lực du lịch luôn được quan tâm hàng đầu. Để đáp ứng nhu cầu lao động của ngành du lịch, đào tạo, phát triển nguồn nhân lực cần được quan tâm, chú trọng. Trong thời gian qua, vấn đề đào tạo, nâng cao chất lượng lao động du lịch tại Ninh Bình Bình đã được quan tâm đầu tư nhưng kết quả đạt được vẫn chưa đạt như kỳ vọng và chưa tạo ra được điều kiện vững chắc cho sự phát triển của du lịch tỉnh. Tuy vậy, vấn đề đào tạo và phát triển nhân lực không thể giải quyết một cách tức thời được mà cần có thời gian nhất định để có thể thay đổi và đạt đến trình độ mong muốn.

Quan điểm chỉ đạo của tỉnh là chuẩn hóa và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực bằng việc tổ chức triển khai 10 bộ tiêu chí chuẩn chuyên nghiệp trong hoạt động du lịch và phục vụ khách du lịch; thông qua các chương trình đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn hàng năm; tổ chức các hội thi tay nghề giỏi, chia sẻ kinh nghiệm chuyên môn....

Trước mắt, tỉnh cần tập trung nguồn lực để thực hiện đào tạo, nâng cao trình độ đội ngũ nhân lực hiện có, đồng thời tuyển dụng bổ sung đội ngũ quản lý du lịch cho Sở Du lịch do đội ngũ hiện tại mỏng so với nhu cầu phát triển. Để thực hiện việc này, Sở Du lịch chịu trách nhiệm tham mưu cho UBND tỉnh lập dự báo nhu cầu lao động về cơ cấu, số lượng, chất lượng để đảm bảo đáp ứng cho nhu cầu phát triển du lịch của tỉnh Ninh Bình trong thời gian tới. Từ đó, tạo cơ sở để xây dựng và triển khai kế hoạch tuyển dụng bổ sung, đào tạo bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch. Đối tượng đào tạo bao gồm cả đội ngũ cán bộ đang làm việc tại các cơ quan QLNN về du lịch, các doanh nghiệp du lịch và cả người dân địa phương về cách thức quản lý và cách thức làm du lịch hiệu quả.

Sở Lao động - Thương binh và Xã hội tham mưu cho UBND tỉnh xây dựng và triển khai kế hoạch đào tạo nghề nghiệp trên địa bàn tỉnh, trong đó chú trọng đào



tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch, từng bước nâng cao tỷ lệ lao động trong lĩnh vực du lịch đã qua đào tạo; đáp ứng nhu cầu xã hội, gắn kết giữa đào tạo với sử dụng lao động trong ngành du lịch. Chủ trì, phối hợp thực hiện chính sách hỗ trợ tổ chức đào tạo nhóm ngành nghề du lịch, khách sạn; bồi dưỡng kỹ năng thực hành nghề cho lực lượng lao động đang hoạt động trong lĩnh vực du lịch, góp phần tăng cường số lượng, tính chuyên nghiệp và hợp lý hóa cơ cấu nhân lực du lịch trên địa bàn tỉnh. Tập trung hỗ trợ đào tạo nguồn nhân lực cho các điểm du lịch cộng đồng, mở các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ: bếp, buồng, lễ tân, hướng dẫn viên du lịch để nâng cao chất lượng đón tiếp phục vụ khách du lịch.

Các đơn vị, doanh nghiệp, hộ kinh doanh du lịch chủ động đầu tư thực hiện những mô hình kinh doanh mới, mở rộng quy mô phù hợp với đề án cơ cấu lại ngành du lịch của tỉnh. Tích cực nâng cao kiến thức, công nghệ và chất lượng dịch vụ du lịch, tham gia các sự kiện du lịch của địa phương và quốc gia. Đầu tư cho đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch; xây dựng nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật, đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ để phục vụ nhu cầu ngày càng cao của du khách.

Về hình thức đào tạo bồi dưỡng, đối với đội ngũ cán bộ QLNN về du lịch, có thể yêu cầu tham gia học tập, nâng cao kiến thức quản lý du lịch tại các cơ sở đào tạo chuyên nghiệp như các trường cao đẳng, đại học có chương trình đào tạo phù hợp hoặc mời chuyên gia về cơ sở để giảng dạy. Đào tạo cho cán bộ quản lý, cần đào tạo một cách bài bản để họ có thể hiểu được bản chất vấn đề, các kiến thức nền tảng để có thể vận dụng một cách linh hoạt trong thực tế công việc. Đối với đối tượng doanh nghiệp kinh doanh du lịch, người dân địa phương có tham gia vào hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch thì cần tiếp tục mở các lớp tập huấn tại cộng đồng. Với đối tượng này, đào tạo cần phải thực hiện mang tính chất lâu dài và ngắt quãng chứ không thể thực hiện liền mạch trong thời gian ngắn do sự khác biệt về nhận thức và nhu cầu học tập không giống đối tượng là cán bộ trong cơ quan QLNN về du lịch. Nội dung đào tạo với đối tượng này thường là các nghiệp vụ thực tế, giúp họ thực hiện công việc phục vụ khách du lịch đối tượng này thường là các nghiệp vụ thực tế, giúp họ thực hiện công việc phục vụ khách một cách bài bản và chuyên nghiệp, không nhất thiết phải đào tạo lý thuyết. Như vậy, để bám sát nhất với mục đích đào tạo, người thực hiện đào tạo có thể là các chuyên gia trong ngành du lịch nhưng cũng sẽ rất phù hợp và hiệu quả

nếu sử dụng chính những người dân đã làm du lịch thành công đến từ những địa phương khác để có thể chia sẻ những thông tin, kiến thức thực tế sát thực và hiệu quả.

Đồng thời với việc đào tạo, nâng cao năng lực của đội ngũ nhân lực du lịch hiện có, tỉnh cần có kế hoạch phát triển đội ngũ nhân lực phục vụ cho sự phát triển lâu dài của tỉnh. Để làm được như vậy, tỉnh cần có chính sách hỗ trợ đầu tư nâng cao năng lực cho các cơ sở giáo dục nghề nghiệp có đào tạo nhóm ngành nghề du lịch trên địa bàn tỉnh; mở rộng hình thức đào tạo huy động các thành phần trong xã hội tham gia phát triển nguồn nhân lực du lịch, chú trọng thu hút các nghệ nhân, người có tay nghề chuyên môn cao. Tăng cường liên doanh liên kết với các cơ sở đào tạo uy tín trong nước và quốc tế. Khuyến khích các doanh nghiệp đầu tư cho đào tạo nghề du lịch. Bên cạnh đó, tỉnh cần có chính sách thu hút nhân lực du lịch chất lượng cao, được đào tạo bài bản, chẳng hạn dành chế độ ưu tiên cho con em nhân dân trong tỉnh đã được đào tạo bài bản về du lịch về công tác tại tỉnh hoặc thực hiện đặt hàng nhân sự với các cơ sở đào tạo chuyên ngành du lịch trong tỉnh, cấp học bổng và có những ràng buộc nhất định về việc sử dụng nhân sự sau khi ra trường. Xây dựng và thực hiện kế hoạch đưa giáo dục du lịch, văn hóa du lịch vào hệ thống giáo dục địa phương. Tổ chức các chương trình học tập ngoại khóa tại các khu, điểm du lịch trong tỉnh. Tổ chức các hoạt động giáo dục hướng nghiệp về du lịch.

Bên cạnh đó, Hiệp hội Du lịch tỉnh cần thực hiện vai trò kết nối giữa các doanh nghiệp du lịch với các trường đào tạo du lịch để gia tăng hiệu quả hợp tác nhà trường - doanh nghiệp trong việc đào tạo thực tế cho sinh viên, vừa đảm bảo trách nhiệm doanh nghiệp với xã hội, vừa hỗ trợ đào tạo đáp ứng nhu cầu thực tế và đồng thời cũng giúp doanh nghiệp có được nguồn lao động chất lượng cao nhằm phục vụ phát triển du lịch của tỉnh.

#### *4) Về chính sách đãi ngộ nguồn nhân lực du lịch*

Trong kinh doanh du lịch, trả lương cho người lao động chính là các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch. Tuy nhiên trong góc độ quản lý vĩ mô, nhà nước không thể để cho việc trả lương người lao động mặc sức biến động, nhất là khi Nhà nước phải bảo vệ lợi ích của đông đảo người lao động và nhằm khuyến khích, thu hút người lao động hăng say làm việc với hiệu quả kinh tế thực sự. Nhà nước quản lý tiền lương bằng cách quy định mức tiền lương tối thiểu trong từng thời kỳ đã được luật định, thông qua các văn bản pháp quy của Nhà nước. Đó là căn cứ xác định mức tiền lương tối thiểu trong các hợp đồng lao động giữa người

lao động và người sử dụng lao động. Bên cạnh đó, Nhà nước cũng có các chính sách quy định về mức lương tối thiểu cho người lao động cũng như chế độ, thời gian làm việc, nghỉ ngơi của người lao động làm việc ở các doanh nghiệp có vốn nước ngoài,... Ngoài quy định mức lương tối thiểu, Nhà nước cũng công bố thang, bảng lương để các doanh nghiệp làm cơ sở tính lương cũng như các chế độ khác của người lao động. Trong đó, mỗi doanh nghiệp cần lựa chọn hình thức trả lương, trả công hợp lý, vừa khuyến khích được người lao động vừa đảm bảo các mục tiêu, điều kiện kinh doanh, phù hợp với quy mô của doanh nghiệp cũng như đảm bảo các quy định của pháp luật đối với người lao động về tiền công, tiền lương. Hình thức trả lương hiện nay là theo kết quả công việc được giao, hoặc trả theo ngày công, theo sản phẩm gắn với kết quả kinh doanh của các doanh nghiệp du lịch.

Các chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ phải kết hợp hài hòa, linh hoạt giữa chính sách về đãi ngộ vật chất và đãi ngộ tinh thần. Cụ thể là các chính sách tạo mới nhiều công ăn việc làm, đảm bảo hỗ trợ cho các đối tượng trong xã hội, ở các vùng, các ngành cần thiết cho phát triển chung trong toàn xã hội như: chính sách quy hoạch lao động nữ; các chính sách đãi ngộ cho người lao động như chế độ bảo hiểm, nhà cửa; tổ chức các cuộc thi tay nghề hàng năm (thi “lễ tân giỏi”, “hướng dẫn viên giỏi”,...) hoặc có thể phong tặng danh hiệu “nghệ nhân nấu ăn”... Từ đó người lao động mới gắn bó với doanh nghiệp, tự giác làm việc với năng suất cao.

#### ***4.4.3. Kiện toàn bộ máy tổ chức và tăng cường nguồn lực đầu tư cho quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch***

*1) Kiện toàn bộ máy quản lý nhà nước về du lịch đảm bảo đủ về nhân lực và năng lực quản lý*

Trước hết, cần nâng cao năng lực của các phòng chuyên môn, các đơn vị trực thuộc Sở Du lịch để tăng cường công tác tham mưu QLNN về du lịch trên địa bàn. Phân công bộ phận và nhân sự chuyên trách về PTNNLDL. Đổi mới phương thức và phương pháp quản lý theo hướng quản lý vĩ mô thông qua định hướng, luật pháp, chính sách và cơ chế kinh tế xã hội; đồng thời xóa bỏ các hành vi, phương thức, phương pháp can thiệp sâu vào các hoạt động của doanh nghiệp du lịch.

Tăng cường hiệu quả phối hợp trong hoạt động QLNN về PTNNLDL giữa các ngành, giữa các địa phương trên địa bàn tỉnh thông qua việc ban hành quy chế phối hợp. Việc ban hành quy chế này nhằm quy định các nguyên tắc phối hợp, nội dung phối hợp và trách nhiệm phối hợp của các cơ quan chức năng trong PTNNLDL trên

địa bàn tỉnh. Đối tượng áp dụng là các sở, ban, ngành của tỉnh, UBND các huyện, thành phố có liên quan trong việc PTNNLDDL trên địa bàn tỉnh, đảm bảo nguyên tắc phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, đồng thời tạo điều kiện hỗ trợ tốt nhất cho hoạt động PTNNLDDL. Tăng cường phối hợp giữa các cơ quan quản lý ngay từ khâu lập kế hoạch; phối hợp giữa quản lý ngành và quản lý theo lãnh thổ một cách thường xuyên, chặt chẽ, hạn chế tối đa việc quản lý chồng chéo, rời rạc.

Nâng cao vai trò, trách nhiệm của Ban Chỉ đạo phát triển du lịch địa phương và phát huy vai trò của Hiệp hội Du lịch tỉnh, các tổ chức xã hội - nghề nghiệp trong công tác phát triển nguồn nhân lực du lịch.

Đối với đội ngũ cán bộ quản lý, khâu tuyển dụng nên thực hiện thông qua thi tuyển, có chính sách thu hút chuyên gia đầu ngành, thu hút sinh viên tốt nghiệp đại học loại giỏi, cán bộ có học vị thạc sĩ, tiến sĩ, thông qua nâng cấp, nâng bậc để tuyển chọn. Có cơ chế kỷ luật, loại bỏ những công chức không đủ tiêu chuẩn năng lực và phẩm chất hoàn thành chức năng nhiệm vụ được phân công. Tăng cường bồi dưỡng nâng cao kiến thức pháp luật, cập nhật kiến thức chuyên môn, nâng cao khả năng ngoại ngữ, kỹ năng tin học cho cán bộ làm công tác quản lý du lịch. Có chính sách hỗ trợ cán bộ nâng cao trình độ đào tạo cả ở trong và ngoài nước để đáp ứng yêu cầu của công tác quản lý phát triển du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình trong xu thế hội nhập toàn cầu.

## *2) Huy động các nguồn lực tài chính đảm bảo yêu cầu phát triển nguồn nhân lực du lịch*

Hàng năm ngân sách tỉnh cân đối, bố trí đủ kinh phí cho công tác PTNNLDDL; tập trung đầu tư một cách đồng bộ, có trọng điểm, trọng tâm; ưu tiên ngân sách cho việc quy hoạch, lập kế hoạch PTNNLDDL và đầu tư cho đào tạo, bồi dưỡng NNLDDL.

Huy động vốn từ nguồn tích lũy trong tỉnh thông qua việc thu thuế và thu phí từ ngành du lịch. Đồng thời khuyến khích các thành phần kinh tế tham gia vào hoạt động du lịch dưới nhiều hình thức khác nhau, thúc đẩy xã hội hóa đầu tư vào PTNNLDDL.

Đẩy mạnh xã hội hóa để tăng cường huy động các nguồn vốn cho phát triển nhân lực du lịch. Huy động nguồn lực từ các doanh nghiệp du lịch và tổ chức: Pháp lý hóa trách nhiệm của doanh nghiệp đối với sự phát triển của nhân lực du lịch, đồng thời tạo điều kiện thuận lợi và có cơ chế, chính sách mạnh mẽ khuyến khích các doanh nghiệp thuộc tất cả các thành phần kinh tế tăng đầu tư kinh phí để xây dựng, phát

triển hệ thống đào tạo trong doanh nghiệp nhằm trực tiếp đào tạo nhân lực phù hợp với nhu cầu của doanh nghiệp hoặc tăng nguồn kinh phí của doanh nghiệp cho đào tạo nhân lực. Mở rộng hình thức đào tạo nhân lực theo đơn đặt hàng của doanh nghiệp.

Tranh thủ sự hỗ trợ từ các bộ, ngành trung ương, nhất là Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch để thực hiện việc lồng ghép các chương trình du lịch của tỉnh cùng với các chương trình du lịch của quốc gia, các dự án có liên quan đến PTNNLDL.

Đối với việc huy động các nguồn lực nước ngoài: Tăng cường thu hút các nguồn vốn nước ngoài và sử dụng có hiệu quả các nguồn vốn ODA, FDI, viện trợ của các tổ chức, cá nhân nước ngoài để PTNNLDL. Tập trung các nguồn vốn ODA, FDI, WB để xây dựng các cơ sở đào tạo về du lịch (trường đại học, trường dạy nghề) đạt trình độ quốc tế.

#### ***4.4.4. Tăng cường thanh tra, kiểm tra, giám sát thực hiện phát triển nguồn nhân lực du lịch***

Công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát các hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh là một nhiệm vụ mà các cơ quan QLNN liên quan đều phải thực hiện theo chức năng, quyền hạn của mình. Thực hiện tốt công tác thanh kiểm tra, giám sát chặt chẽ các hoạt động du lịch trên địa bàn sẽ giúp cho công tác QLNN của các cấp, ngành có biện pháp chỉ đạo, điều hành, giải quyết các vấn đề được kịp thời. Kiểm tra, giám sát một mặt phát hiện những sai phạm để kịp thời chấn chỉnh, khắc phục; mặt khác cũng phát hiện được những tổ chức, cá nhân có nhiều cách làm hay, hoạt động có hiệu quả để khen thưởng kịp thời và nhân rộng nhân tố mới. Do vậy, cần thay đổi quan niệm là chỉ kiểm tra khi có dấu hiệu vi phạm, mà thay vào đó, coi đây là một phần của quy trình thường xuyên mà các cơ quan quản lý cần thực hiện.

Trong thời gian tới, công tác này nên tập trung vào các vấn đề chính sau: Về nội dung, công tác kiểm tra bao gồm việc xác minh việc thực hiện các chính sách, quy định của Nhà nước và tỉnh có liên quan đến hoạt động PTNNLDL; kiểm tra, giám sát nguồn lực đầu vào và đầu ra của hoạt động PTNNLDL. Về kế hoạch, công tác kiểm tra được thực hiện theo kế hoạch được xây dựng và phối hợp giữa các cơ quan QLNN các cấp, trong đó bao gồm kế hoạch kiểm tra cụ thể liên quan đến hoạt động PTNNLDL.

Trong quy trình QLNN về PTNNLDL nên bổ sung khâu đánh giá PTNNLDL. Đánh giá thực chất là việc so sánh giữa kết quả đạt được với mục tiêu PTNNLDL đã đề ra của địa phương. Thông qua đánh giá, cơ quan QLNN có thể nhìn nhận và xem

xét kỹ lại quá trình thu hút, tuyển dụng; đào tạo bồi dưỡng; đãi ngộ>NNLDDL từ đó có những kết luận khách quan về những kết quả đạt được, những tồn tại, hạn chế và chỉ ra được những nguyên nhân dẫn đến tồn tại, hạn chế đó. Công tác đánh giá thường tập trung vào vấn đề về số lượng, chất lượng>NNLDDL; đánh giá về cơ cấu>NNLDDL; đánh giá về cung cầu>NNLDDL (tiềm năng và nhu cầu tương lai về>NNLDDL) đã đạt được từ việc triển khai các hoạt động PT>NNLDDL. Cần dựa trên các tiêu chuẩn đánh giá phải đo lường được, phản ánh được mục tiêu, phù hợp với đối tượng đánh giá.

Thực hiện chế độ báo cáo, tổng hợp và lưu giữ số liệu về PT>NNLDDL. Tiến hành sơ kết, tổng kết những kết quả đạt được tại mỗi chương trình để đúc rút những bài học kinh nghiệm trên cơ sở đó có những điều chỉnh kịp thời cho giai đoạn tiếp theo.

#### **4.5. Một số kiến nghị**

##### **4.5.1. Kiến nghị Chính phủ**

Ngành du lịch ngày càng nhận được sự quan tâm sâu sắc của Đảng, Nhà nước và toàn xã hội; dần từng bước khẳng định được vị thế quan trọng trong nền kinh tế quốc dân. Tuy nhiên, bên cạnh đó vẫn còn những tồn tại, hạn chế về>NNLDDL mà nguyên nhân không chỉ bắt nguồn từ các nhân tố chủ quan. Vì vậy, trong thời gian tới, kiến nghị với Chính phủ:

Bảo đảm được sự lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành tập trung thống nhất từ trung ương đến địa phương thông qua hệ thống văn bản pháp quy, thông tư hướng dẫn và hệ thống kiểm tra, thanh tra trong mối quan hệ trên dưới, ngang dọc về công tác QL>NNLDDL về PT>NNLDDL.

Thực hiện chính sách khuyến khích xã hội hóa, thu hút các nguồn lực cả trong và ngoài nước đầu tư PT>NNLDDL.

Tích cực triển khai thực hiện có hiệu quả các hiệp định hợp tác song phương và đa phương đã ký kết.

Tăng cường áp dụng hệ thống các tiêu chuẩn ngành; hình thành hệ thống kiểm định, đánh giá và quản lý chất lượng>NNLDDL.

Đẩy mạnh nghiên cứu và ứng dụng khoa học, công nghệ tiên tiến vào hoạt động quản lý, kinh doanh du lịch và đào tạo nhân lực du lịch.

Xem xét cho phép thành lập trường đại học du lịch để nâng cao chất lượng nhân lực theo hướng chuyên nghiệp.

##### **4.5.2. Kiến nghị Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch**

Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành liên quan và UBND tỉnh / thành phố trực thuộc trung ương tổ chức triển khai thực hiện *Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030 tầm nhìn đến năm 2045*; hướng dẫn, kiểm tra, tổng hợp tình hình thực hiện chiến lược định kỳ báo cáo của Thủ tướng Chính phủ. Hoạch định chiến lược phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam. Triển khai và đẩy nhanh việc thực hiện *Quy hoạch phát triển nhân lực ngành du lịch thời kỳ 2021 - 2030*. Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình, Bộ Giáo dục và Đào tạo, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội có trách nhiệm phối hợp với Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch thực hiện các mục tiêu của *Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045*; *Quy hoạch phát triển nhân lực Việt Nam giai đoạn 2021 - 2030* đảm bảo tính thống nhất, đồng bộ với việc thực hiện kế hoạch phát triển KTXH của ngành, địa phương.

Tạo môi trường thuận lợi cho PTNNLDL bằng việc: Hoàn thiện thể chế, cơ chế, chính sách và nâng cao năng lực QLNN về PTNNLDL. Rà soát, sửa đổi, bổ sung và hoàn chỉnh những nội dung quy định của Luật Du lịch và hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về PTNNLDL. Hoàn thiện tổ chức bộ máy QLNN về du lịch từ trung ương tới địa phương, nhất là các vụ chức năng, các cơ quan làm nhiệm vụ trực tiếp về phát triển nguồn nhân lực du lịch. Tiến hành tổng điều tra NNLDL trong toàn quốc một cách đầy đủ, nghiêm túc và bài bản để nắm vững các thông số về nguồn nhân lực du lịch và biết được thực trạng của NNLDL. Xây dựng và ban hành khung trình độ quốc gia, thể hiện cấu trúc và những đặc trưng chính của các trình độ của một quốc gia. Khung trình độ quốc gia thể hiện mức độ và tiêu chuẩn đầu ra của mỗi trình độ hoặc văn bằng, chứng chỉ đạt được. Đây là khung quy định về trình độ nhằm phục vụ lợi ích của người học, người lao động, người sử dụng lao động. Khung trình độ quốc gia nhằm thúc đẩy hợp tác đào tạo, dạy nghề và việc làm giữa các quốc gia trên cơ sở công nhận văn bằng, chứng chỉ của nhau; hình thành cơ chế đảm bảo chất lượng gắn với việc công nhận văn bằng, chứng chỉ và trình độ tương ứng để có lòng tin vào giá trị của văn bằng, chứng chỉ du lịch. Trên cơ sở đó cần xây dựng và ban hành hệ thống tiêu chuẩn chức danh ngành du lịch làm cơ sở cho công tác đào tạo, dạy nghề du lịch và sử dụng nhân lực du lịch. Bên cạnh việc xây dựng tiêu chuẩn kỹ năng nghề, cần thực hiện chuẩn hóa nhân lực du lịch, phù hợp với các hệ thống tiêu chuẩn quốc tế tạo để điều kiện cho hội nhập quốc tế về lao động trong du lịch.

Phát triển mạng lưới cơ sở đào tạo, bồi dưỡng về du lịch đảm bảo liên kết chặt chẽ và cân đối giữa các bậc đào tạo, ngành nghề đào tạo và phân bố vùng, miền hợp lý phù hợp với chiến lược phát triển du lịch quốc gia. Xây dựng, công bố và thực hiện chuẩn trường để nâng cao năng lực đào tạo, bồi dưỡng du lịch. Xây dựng và tập huấn triển khai quy trình đào tạo lại, bồi dưỡng, huấn luyện nâng cao năng lực lao động của nhân lực ngành du lịch và xây dựng chương trình khung đào tạo lại, dạy nghề lại, huấn luyện và bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ chuyên môn, ngoại ngữ cho nhân lực trong các doanh nghiệp du lịch. tổ chức bồi dưỡng kiến thức quản lý nhà nước về du lịch cho cán bộ, công chức quản lý nhà nước về du lịch, viên chức hoạt động sự nghiệp về du lịch và liên quan đến du lịch của các ngành, các cấp trong toàn quốc.

Đẩy mạnh ứng dụng khoa học công nghệ tiên tiến vào công tác nghiên cứu, thống kê phục vụ đào tạo, bồi dưỡng nhân lực ngành du lịch.

Tăng cường huy động và sử dụng hiệu quả các nguồn lực (tài chính, công nghệ, công sức và kinh nghiệm) trong và ngoài nước cho PTNNLDDL.

#### **Tiểu kết chương 4**

Để các giải pháp hoàn thiện QLNN về PTNNLDDL tỉnh Ninh Bình có cơ sở, luận án đã nghiên cứu bối cảnh, quan điểm, những cơ hội và thách thức với PTNNLDDL Ninh Bình trong mối liên hệ với sự phát triển du lịch của cả nước, đề xuất những định hướng cơ bản phát triển du lịch và NNLDDL Ninh Bình năm 2030. Đồng thời cũng phân tích những thuận lợi, khó khăn, nguyên nhân của những hạn chế để đưa ra các giải pháp pháp triển phù hợp với điều kiện thực tế.

Trong số các giải pháp, cần ưu tiên thực hiện ngay giải pháp xây dựng quy hoạch, kế hoạch PTNNLDDL, bổ sung các chính sách PTNNLDDL, huy động các nguồn lực tài chính đảm bảo yêu cầu PTNNLDDL...

Nhằm tạo hành lang pháp lý và điều kiện thuận lợi cho QLNN về PTNNLDDL tỉnh Ninh Bình, luận án đề xuất một số kiến nghị cụ thể đối với các cơ quan có liên quan, đặc biệt là các cơ quan quản lý nhà nước cấp trung ương.



## KẾT LUẬN

Chủ tịch Hồ Chí Minh sinh thời đã khẳng định: “*Vô luận việc gì, đều do người làm ra, và từ nhỏ đến to, từ gần đến xa, đều thế cả*”. Thủ tướng Lý Quang Diệu từng phân tích: “*Không có con người giỏi, không có tổ chức mạnh. Không có tổ chức mạnh, không có nền kinh tế vững chắc*.” Những phát biểu mang tính tổng kết này đã khẳng định vị trí quan trọng đặc biệt của nguồn nhân lực đối với mỗi lãnh thổ, mỗi ngành nghề, mỗi tổ chức. Du lịch là ngành dịch vụ nên yếu tố con người đóng vai trò rất quan trọng, chất lượng nhân lực du lịch là yếu tố sống còn đối với sự phát triển du lịch quốc gia, địa phương. Trong bối cảnh ngành du lịch Việt Nam nói chung và Ninh Bình nói riêng đang phục hồi và phát triển mạnh mẽ sau đại dịch COVID-19, việc đảm bảo nguồn nhân lực chất lượng cao là yếu tố then chốt để nâng cao chất lượng dịch vụ và duy trì lợi thế cạnh tranh. Sự gia tăng nhanh chóng về số lượng du khách (cả nội địa và quốc tế) đặt ra yêu cầu cấp bách về>NNLDDL đáp ứng được nhu cầu đa dạng của thị trường, đồng thời thích ứng với các xu hướng phát triển mới của ngành.

Ninh Bình là địa phương có lợi thế nổi bật trong phát triển du lịch song thực tế phát triển chưa tương xứng với tiềm năng. Tình trạng này do nhiều nguyên nhân, nhưng nổi bật là vì chưa có>NNLDDL đủ về số lượng, đảm bảo về chất lượng và hợp lý về cơ cấu. Trong khi đó, theo Nghị quyết số 07-NQ/TU ngày 29/10/2021 của Ban Chấp hành Đảng bộ Tỉnh về phát triển du lịch Ninh Bình giai đoạn 2021-2030, định hướng đến năm 2045 đã xác định phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn là định hướng chiến lược quan trọng của tỉnh. Để hoàn thành mục tiêu này, ngành du lịch Ninh Bình cần xây dựng được đội ngũ nhân lực hùng mạnh, chuyên nghiệp, muốn vậy phải cải tiến mạnh mẽ công tác QLNN về PT>NNLDDL. Những nghiên cứu nhằm tăng cường QLNN đối với PT>NNLDDL của tỉnh Ninh Bình vì vậy mà trở nên cần thiết trong bối cảnh hiện nay.

Trên cơ sở xác định rõ mục tiêu nghiên cứu là đề xuất hệ thống giải pháp nhằm hoàn thiện QLNN về PT>NNLDDL tỉnh Ninh Bình, luận án đã hoàn thành các nhiệm vụ nghiên cứu và đạt được một số kết quả mới có giá trị khoa học và thực tiễn. Về lý luận, luận án góp phần làm sáng tỏ cơ sở lý luận về QLNN đối với PT>NNLDDL của địa phương cấp tỉnh, một lĩnh vực còn ít được nghiên cứu chuyên sâu. Việc xác định các nội dung, nhân tố ảnh hưởng, thiết lập bộ tiêu chí đánh giá QLNN về PT>NNLDDL của địa phương cấp tỉnh và triển khai đánh giá thực trạng QLNN về PT>NNLDDL tại một địa phương cụ thể như Ninh Bình là một bước tiến quan trọng trong việc xây

dựng một khung lý thuyết hoàn chỉnh hơn về vấn đề này. Ngoài ra, luận án còn bổ sung các kết quả khảo sát thực tiễn, làm phong phú thêm các luận cứ khoa học về PTNNLDD.

Về ý nghĩa thực tiễn, luận án cung cấp những bằng chứng xác đáng về thực trạng QLNN về PTNNLDD tại tỉnh Ninh Bình, đánh giá được thực trạng QLNN về PTNNLDD tỉnh Ninh Bình một cách toàn diện theo hiện trạng nội hàm QLNN và các tiêu chí đã xác định. Trên cơ sở kinh nghiệm trong nước, quốc tế và thực trạng phát triển tại Ninh Bình, luận án đưa ra các giải pháp và kiến nghị cụ thể, có tính khả thi, phù hợp với điều kiện thực tế và định hướng phát triển của tỉnh. Các giải pháp và kiến nghị này sẽ là tài liệu tham khảo quan trọng cho các nhà quản lý, hoạch định chính sách, và các tổ chức, cá nhân hoạt động trong ngành du lịch tỉnh Ninh Bình, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ, thu hút và giữ chân du khách, thúc đẩy phát triển kinh tế xã hội của tỉnh.

Bên cạnh những kết quả đã đạt được, đề tài còn một số hạn chế chủ yếu như:

1) QLNN về PTNNLDD là một lĩnh vực phức tạp, liên quan đến chính quyền các cấp, nhiều sở, ban, ngành trong tỉnh. Nghiên cứu sinh tập trung tìm hiểu và đánh giá các hoạt động QLNN của tỉnh Ninh Bình, đặc biệt là Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình với nhiệm vụ là cơ quan tham mưu, giúp việc cho UBND tỉnh về lĩnh vực du lịch. Luận án chưa làm rõ vai trò cũng như sự phối hợp của các sở, ban, ngành và chính quyền các cấp trong công tác PTNNLDD trên địa bàn tỉnh.

2) Về nội dung QLNN về PTNNLDD, nghiên cứu sinh đã dựa trên cơ sở tổng quan các công trình đi trước, Luật Du lịch, kết quả phỏng vấn chuyên gia để xác định các nội dung song QLNN về PTNNLDD có phạm trù rộng, vì vậy luận án mới chỉ tập trung nghiên cứu 4 nhóm nội dung: Xây dựng quy hoạch, kế hoạch PTNNLDD; Xây dựng và ban hành chính sách, văn bản quy phạm pháp luật về PTNNLDD; Tổ chức triển khai thực hiện PTNNLDD; Thanh tra, kiểm tra, giám sát thực hiện PTNNLDD.

3) Khi xây dựng khung lý thuyết về QLNN về PTNNLDD, luận án tập trung nghiên cứu về nội dung, tiêu chí đánh giá, nhân tố ảnh hưởng; chưa đề cập nhiều đến phương pháp, công cụ quản lý của chính quyền cấp tỉnh trong PTNNLDD.

4) Về phương pháp nghiên cứu, phỏng vấn chuyên gia là phương pháp phù hợp với đề tài song quy mô mẫu còn hạn chế (tổng số 25 chuyên gia) nên kết quả nghiên cứu mới chỉ đáp ứng yêu cầu cơ bản của đề tài.

Trong điều kiện cho phép, nghiên cứu sinh sẽ tiếp tục nghiên cứu theo định hướng: 1) Làm rõ vai trò, sự phối hợp của các sở, ban, ngành và chính quyền các cấp trong QLNN về PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh; 2) Mở rộng nội dung nghiên cứu QLNN về PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh; 3) Làm rõ phương pháp, công cụ QLNN về PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh; 4) Tăng cường số lượng chuyên gia phỏng vấn để thu nhận được các thông tin đa chiều, toàn diện và khách quan hơn.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

### \* Tiếng Việt

1. Trần Phương Anh (2012), *Phát triển nguồn nhân lực ở vùng kinh tế trọng điểm Bắc Bộ nước ta*, Luận án tiến sĩ, Học viện Khoa học Xã hội, Hà Nội.
2. Phan Tuấn Anh (2024), *Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao ngành công nghiệp cho vùng Đông Nam Bộ trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế*, Luận án tiến sĩ, Học viện Khoa học Xã hội, Hà Nội.
3. Lê Thị Bình (2022), *Quản lý nhà nước của tỉnh Thanh Hóa đối với phát triển du lịch bền vững*, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Thương mại, Hà Nội.
4. Nguyễn Thế Bình (2009), *Nguồn nhân lực để phát triển du lịch Ninh Bình: Thực trạng và giải pháp*, Đề tài nghiên cứu cấp tỉnh, Ninh Bình.
5. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2011), *Chiến lược phát triển nguồn nhân lực văn hóa, thể thao và du lịch Việt Nam giai đoạn 2011 - 2020*.
6. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2020), *Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030*.
7. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2024), *Quy hoạch hệ thống du lịch thời kỳ 2021 - 2030, tầm nhìn đến năm 2045*.
8. Trần Xuân Cầu và Mai Quốc Chánh (2012), *Giáo trình Kinh tế nguồn nhân lực*, Nxb Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
9. Chương trình phát triển của Liên Hợp Quốc (2001), *Báo cáo phát triển con người 2001*, Nxb Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
10. Cục Thống kê Ninh Bình (2016-2023), *Niên giám Thống kê tỉnh Ninh Bình các năm từ năm 2015 đến năm 2022*, Nxb Thống kê, Hà Nội.
11. Cục Thống kê Ninh Bình (2023), *Báo cáo tình hình hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh tháng Mười hai năm 2023*, Ninh Bình.
12. Cục Thống kê Ninh Bình (2023), *Báo cáo tình hình kinh tế - xã hội tỉnh Ninh Bình năm 2023*, Ninh Bình.
13. Nguyễn Mạnh Cường (2015), *Vai trò của chính quyền địa phương cấp tỉnh trong phát triển du lịch bền vững tỉnh Ninh Bình*, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
14. Nguyễn Văn Dung (2011), *Giáo trình Quản trị nguồn nhân lực*, Nxb Phương Đông, Hà Nội.
- Trần Kim Dung (2010), *Giáo trình Quản trị nguồn nhân lực*, NXB Thống kê, Hà Nội.

15. Nguyễn Anh Dũng (2018), *Phát triển bền vững du lịch Ninh Bình trong điều kiện hiện nay*, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Thương mại, Hà Nội.
16. Đại học Hoa Lư, *Đề án tuyển sinh trình độ đại học, trình độ cao đẳng*, năm 2020, năm 2021, năm 2022, năm 2023, Ninh Bình.
17. Lê Thị Hồng Điệp (2010), *Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao để hình thành nền kinh tế tri thức ở Việt Nam*, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội.
18. Nguyễn Văn Điềm và Nguyễn Ngọc Quân (2012), *Giáo trình Quản trị nhân lực*, Nxb Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
19. Nguyễn Văn Đính và Trần Thị Minh Hòa (2008), *Giáo trình Kinh tế du lịch*, Nxb Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
20. Nguyễn Minh Đức (2007), *Quản lý nhà nước đối với hoạt động thương mại, du lịch tỉnh Sơn La trong quá trình công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước*, Luận án tiến sĩ, Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh.
21. Lê Thanh Hà (2009), *Giáo trình Quản trị nhân lực*, Nxb Lao động - Xã hội, Hà Nội.
22. Phạm Thanh Hải (2016), *Phát triển nguồn nhân lực cho các khu công nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2011-2020*, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Ngoại thương, Hà Nội.
23. Trần Sơn Hải (2011), *Phát triển nguồn nhân lực du lịch khu vực duyên hải Nam Trung Bộ và Tây Nguyên*, Luận án tiến sĩ, Học viện Hành chính Quốc gia, Hà Nội.
24. Dương Hồng Hạnh (2022), *Giải pháp marketing địa phương nhằm phát triển du lịch của tỉnh Ninh Bình*, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Thương mại, Hà Nội.
25. Nguyễn Phan Thu Hằng (2017), *Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao tại Tập đoàn Dầu khí Việt Nam đến năm 2025*, Luận án tiến sĩ, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.
26. Trần Thị Bích Hằng và Nguyễn Quốc Khánh (2014), “Phát triển nguồn nhân lực ngành kinh doanh du lịch tỉnh Quảng Bình - Thực trạng và những vấn đề đặt ra”, *Tạp chí Khoa học Thương mại*, số 74 + 75, tr.57 - 66.
27. 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, Học viện Tài chính, Hà Nội.

28. Hiệp hội Đào tạo Du lịch Việt Nam, Sở Du lịch Tỉnh Quảng Ninh và Trường Đại học Hạ Long (2017), *Kỷ yếu hội thảo khoa học “Phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao ở các tỉnh phía Bắc”*, Quảng Ninh.
29. 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, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
39. Hội đồng Nhân dân tỉnh Ninh Bình (2023), *Nghị quyết số 105/2023/NQ-HĐND, ngày 12/7/2023 về việc ban hành quy định một số chính sách hỗ trợ phát triển du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2023-2030*, Ninh Bình.
31. Nguyễn Diệu Hồng (2016), *Phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch ở Thành Phố Huế, Tỉnh Thừa Thiên Huế*, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội.
32. Nguyễn Duy Hùng và Vũ Văn Phúc (2012), *Phát triển nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập quốc tế*, Nxb Chính trị quốc gia - Sự thật, Hà Nội.
33. Nguyễn Mạnh Hùng (2019), *Phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ*, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Thương mại, Hà Nội.
34. Hoàng Xuân Huy (2022), “Kinh nghiệm phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao trong giai cấp công nhân ở Nhật Bản và Hàn Quốc”, *Tạp chí Quản lý nhà nước*, số 319.
35. Đỗ Thị Hương (2023), *Vai trò của chính quyền địa phương đối với phát triển du lịch cộng đồng tại tỉnh Ninh Bình*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội.
36. Vũ Lan Hương (2022), *Quản lý nhà nước đối với phát triển du lịch của tỉnh Hòa Bình*, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Thương mại, Hà Nội.
37. Lê Văn Kỳ (2018), *Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao ngành công nghiệp của tỉnh Thanh Hóa*, Luận án tiến sĩ, Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh.
38. Mai Thanh Lan và Nguyễn Thị Minh Nhàn (2016), *Quản trị nhân lực căn bản*, Trường Đại học Thương mại, Hà Nội.
39. Lê Thị Ái Lâm (2003), *Phát triển nguồn nhân lực thông qua giáo dục và đào tạo - Kinh nghiệm Đông Á*, Trung tâm Khoa học Xã hội và Nhân văn Quốc gia – Viện Kinh tế Thế giới, Nxb Khoa học Xã hội, Hà Nội.

40. Lê Thị Mỹ Linh (2009), *Phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp nhỏ và vừa ở Việt Nam trong quá trình hội nhập kinh tế*, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
41. Phùng Thị Mỹ Linh (2015), *Chính sách và giải pháp của tỉnh Nam Định đối với phát triển nguồn nhân lực giám đốc doanh nghiệp nhỏ và vừa*, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Thương mại, Hà Nội.
42. 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, Viện Nghiên cứu Chiến lược, Chính sách Công thương, Hà Nội.
43. Phạm Trung Lương (2000), *Cơ sở khoa học và giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam*, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp nhà nước, Hà Nội.
44. Nguyễn Văn Lưu (2014), *Phát triển nguồn nhân lực - Yếu tố quyết định sự phát triển của Du lịch Việt Nam*, Nxb Thông tấn, Hà Nội.
45. Nguyễn Văn Lưu (2023), *Giáo trình Quản trị nguồn nhân lực du lịch*, Nxb Tài chính, Hà Nội.
46. Bùi Văn Mạnh (2022), “Giải pháp phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Ninh Bình trong giai đoạn phục hồi du lịch”, *Kỷ yếu Hội thảo Liên kết đào tạo du lịch trong bối cảnh thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch COVID-19*, Trường Đại học Thủy Lợi, Hà Nội.
47. Phạm Thành Nghị (2009), “Kinh nghiệm phát triển nguồn nhân lực ở những quốc gia và vùng lãnh thổ Đông Á”, *Tạp chí Nghiên cứu Con người*, số 2 (41).
48. Đồng Ngọc Minh, Vương Lôì Đình (2000), *Kinh tế Du Lịch và Du lịch học*, Nxb Trẻ, Thành phố Hồ Chí Minh.
49. Vũ Đức Minh (2004), “Một số giải pháp nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực của các doanh nghiệp du lịch nhà nước trên địa bàn thành phố Hà Nội trong tiến trình hội nhập khu vực và thế giới”, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Thương mại, Hà Nội.
50. Vũ Đức Minh và Dương Hồng Hạnh (2015), “Đào tạo và phát triển nhân lực ngành Du lịch trong giai đoạn đến năm 2020”, *Kỷ yếu Hội thảo du lịch quốc tế Toàn cầu hóa du lịch và địa phương hóa du lịch*, Thành phố Hồ Chí Minh.
51. Trần Hữu Nam (2011), *Một số vấn đề lý luận về kinh tế học du lịch*, Nxb Hà Nội.
52. Nguyễn Thị Thu Ngọc (2016), “Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ngành Du lịch - Giải pháp nhằm phát triển du lịch bền vững”, *Kỷ yếu hội thảo khoa học quốc tế*

*Phát triển du lịch bền vững: Vai trò của Nhà nước, doanh nghiệp và cơ sở đào tạo*, Nxb Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.

53. Liên chi Hội Đào tạo Du lịch Việt Nam (2024), *Kỷ yếu hội thảo khoa học quốc tế Đào tạo và sử dụng nguồn nhân lực du lịch chuẩn quốc tế trong giai đoạn hiện nay*, Nxb Đại học Quốc gia Hà Nội.

54. Nguyễn Hồng Phú (2018), *Quản lý nhà nước về đầu tư phát triển nhà ở khu đô thị ở Việt Nam*, Luận án tiến sĩ, Viện Nghiên cứu Quản lý Kinh tế Trung ương, Hà Nội.

55. Lê Văn Phục (2019), “Kinh nghiệm phát triển du lịch của một số nước trong khu vực và gợi ý cho Việt Nam”, *Tạp chí Khoa học và Công nghệ Việt Nam*, số 61 (4).

Hồ Đức Phước (2010), *Hoàn thiện quản lý nhà nước đối với cơ sở hạ tầng đô thị du lịch Việt Nam*, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.

56. Ngô Nguyễn Hiệp Phước (2018), *Quản lý nhà nước về du lịch trên địa bàn thành phố Cần Thơ trong hội nhập quốc tế*, Luận án tiến sĩ, Học viện Hành chính Quốc gia Hồ Chí Minh.

57. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2005), *Luật Du lịch*, Nxb Chính trị Quốc gia, Hà Nội.

58. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2017), *Luật Du lịch*, Nxb Chính trị Quốc gia, Hà Nội.

59. Nguyễn Thị Hoàng Quyên (2021), *Phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang*, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Duy Tân, Đà Nẵng.

60. Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình (2019), *Báo cáo tóm tắt kết quả việc thực hiện chính sách, pháp luật về phát triển du lịch giai đoạn 2010 - 2018*, Ninh Bình.

61. Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình (2020), *Báo cáo kết quả thực hiện kế hoạch phát triển du lịch 5 năm giai đoạn 2016 – 2020, Kế hoạch phát triển du lịch 5 năm 2021 - 2025*, Ninh Bình.

62. Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình (2022), *Báo cáo số 81/BC-SDL, ngày 20/10/2022 về thực trạng nguồn nhân lực du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình*, Ninh Bình.

63. Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình (2023), *Báo cáo tổng kết 10 năm thực hiện Chỉ thị số 29-CT/TW của Ban Bí thư khóa XI về việc đẩy mạnh công tác an toàn lao động, vệ sinh lao động trong thời kỳ công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập quốc tế*, Ninh Bình.



64. Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình (2023), *Báo cáo kết quả thực hiện công tác năm 2023 và phương hướng, nhiệm vụ trọng tâm năm 2024*, Ninh Bình.
65. Sở Nội vụ tỉnh Ninh Bình (2023), *Thông báo chỉ tiêu biên chế công chức, số lượng người làm việc (viên chức) và hợp đồng lao động năm 2023*, Ninh Bình.
66. Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình (2024), *Báo cáo tình hình khách du lịch giai đoạn từ năm 2019 đến nay*, Ninh Bình.
67. Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình (2024), *Báo cáo kết quả thực hiện công tác năm 2024, phương hướng, nhiệm vụ trọng tâm năm 2025*, Ninh Bình.
68. Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình (2024), *Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, viên chức năm 2025*, Ninh Bình.
69. Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình (2024), *Kế hoạch tuyển dụng viên chức vào làm việc tại các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình năm 2024*, Ninh Bình.
70. Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình (2024), *Biểu thống kê thực trạng số lượng, chất lượng đội ngũ cán bộ, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý tính đến thời điểm 15/6/2024*, Ninh Bình.
71. Huỳnh Văn Tánh (2021), *Vấn đề phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch ở Đồng bằng Sông Cửu Long hiện nay*, Luận án tiến sĩ, Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh.
72. Nguyễn Thị Tâm (2018), *Quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng*, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Thương mại, Hà Nội.
73. Phạm Hồng Thái, “Hiến pháp năm 2013 về chính quyền địa phương và việc ban hành Luật Tổ chức chính quyền địa phương”, *Tạp chí Tổ chức nhà nước*, số tháng 01/2015.
74. Trịnh Đăng Thanh (2004), *Quản lý nhà nước bằng pháp luật đối với hoạt động du lịch ở Việt Nam hiện nay*, Luận án tiến sĩ, Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh.
75. Nguyễn Sỹ Thành (2024), *Quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực vận tải hàng không Việt Nam trong bối cảnh hội nhập quốc tế*, Luận án tiến sĩ, Viện Nghiên cứu Quản lý Kinh tế Trung ương, Hà Nội.
76. Huỳnh Quốc Thắng (2016), “Đào tạo và xây dựng nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao trong bối cảnh hội nhập”, *Hội thảo khoa học Phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao đáp ứng nhu cầu xã hội trong thời kỳ hội nhập ASEAN*, tr.48-57.

77. Tô Ngọc Thịnh (2023), “*Tăng cường quản lý nhà nước nhằm phát triển du lịch bền vững trên địa bàn tỉnh Ninh Bình*”, Tạp chí Quản lý nhà nước.
78. Nguyễn Thị Thục, Bùi Thị Hậu (2021), “*Đào tạo nguồn nhân lực du lịch chuẩn quốc tế đáp ứng sự phát triển du lịch của Thanh Hóa*”, *Kỷ yếu hội thảo Du lịch Việt Nam phục hồi và phát triển*, Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch, Hà Nội.
79. Lê Đức Thọ (2019), “*Nguồn nhân lực du lịch với sự phát triển du lịch bền vững ở tỉnh Quảng Bình hiện nay*”, *Tạp chí Phát triển bền vững Vùng*, quyển 9, số 1 (3/2019).
80. Phạm Đức Tiến (2016), *Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao trong quá trình Việt Nam hội nhập quốc tế*, Luận án tiến sĩ, Đại học Quốc gia Hà Nội.
81. Tỉnh ủy Ninh Bình (2009), *Nghị quyết số 15-NQ/TU, ngày 13/7/2009 về phát triển du lịch Ninh Bình giai đoạn 2021-2030, định hướng đến 2045*, Ninh Bình.
82. Tỉnh ủy Ninh Bình (2021), *Nghị quyết số 07-NQ/TU, ngày 29/10/2021 về phát triển du lịch Ninh Bình giai đoạn 2021-2030, định hướng đến 2045*, Ninh Bình.
83. Nguyễn Tiệp (2005), *Giáo trình Nguồn nhân lực*, Nxb Lao động Xã hội, Hà Nội.
84. Trần Văn Trung (2015), *Chính sách phát triển nguồn nhân lực trẻ vùng Tây Bắc Việt Nam hiện nay*, Luận án tiến sĩ, Học viện Hành chính Quốc gia, Hà Nội.
85. Nguyễn Anh Tú (2015), *Quản lý nhà nước đối với hoạt động xuất bản ở Việt Nam*, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
86. Nguyễn Thị Tú (2018), *Quản lý nhà nước đối với phát triển du lịch tâm linh ở Việt Nam*, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ, Hà Nội.
87. Đào Anh Tuấn (2013), *Quản lý nhà nước về thương mại điện tử*, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
88. Lương Chiêu Tuấn (2019), *Nhân lực tại các doanh nghiệp du lịch ở tỉnh Ninh Bình trong hội nhập quốc tế*, Luận án tiến sĩ, Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh, Hà Nội.
89. Ngô Minh Tuấn (2013), *Quản lý nhà nước đối với phát triển NNL ở Việt Nam: Vấn đề và giải pháp*, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ, Viện Nghiên cứu Quản lý Kinh tế Trung ương.
90. Phương Hữu Tùng (2018), *Đổi mới quản lý nhà nước với phát triển nguồn nhân lực của ngành than Việt Nam*, Luận án tiến sĩ, Viện Nghiên cứu Quản lý Kinh tế Trung ương, Hà Nội.

91. Bùi Thị Ánh Tuyết (2020), *Quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực y tế trình độ cao tại Sơn La*, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Thương mại, Hà Nội.
92. Nguyễn Thị Ánh Tuyết (2020), *Vai trò của nhà nước đối với phát triển du lịch Việt Nam sau khi hình thành Cộng đồng Kinh tế ASEAN (AEC)*, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
93. Nguyễn Hoàng Tú (2016), *Quản lý nhà nước địa phương đối với phát triển du lịch bền vững trên địa bàn các tỉnh miền Trung - Việt Nam*, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Thương mại, Hà Nội.
94. UBND tỉnh Ninh Bình (2017), *Kế hoạch số 23/KH-UBND, ngày 14/3/2017 triển khai thực hiện nghị quyết số 06-NQ/TU ngày 28 tháng 12 năm 2016 của Ban chấp hành Đảng bộ tỉnh về phát triển nguồn nhân lực tỉnh Ninh Bình đến năm 2020, định hướng đến năm 2030*, Ninh Bình.
95. UBND tỉnh Ninh Bình (2018), *Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch tỉnh Ninh Bình đến năm 2025, định hướng đến năm 2030*, Ninh Bình.
96. UBND tỉnh Ninh Bình (2019), *Kế hoạch số 02/KH-UBND, ngày 10/01/2019 thực hiện Nghị định số 140/2017/NĐ-CP, ngày 05/12/2017 của Chính phủ về chính sách thu hút, tạo nguồn cán bộ từ sinh viên tốt nghiệp xuất sắc, cán bộ khoa học trẻ*, Ninh Bình.
97. UBND tỉnh Ninh Bình (2021), *Đề án phát triển du lịch tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2021 - 2030, định hướng đến năm 2045*, Ninh Bình.
98. UBND tỉnh Ninh Bình (2021), *Quyết định số 17/2021/QĐ-UBND ngày 22 tháng 6 năm 2021 Quy định cơ cấu tổ chức của Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình*, Ninh Bình.
99. UBND tỉnh Ninh Bình (2022), *Quyết định số 24/2022/QĐ-UBND ngày 08 tháng 7 năm 2022 Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình*, Ninh Bình.
100. UBND tỉnh Ninh Bình (2022), *Kế hoạch tổ chức bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch trên địa bàn tỉnh năm 2022*, Ninh Bình.
101. UBND tỉnh Ninh Bình (2023), *Báo cáo việc thực hiện chính sách, pháp luật trong lĩnh vực di sản văn hóa, du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình*, Ninh Bình.
102. UBND tỉnh Ninh Bình (2024), *Quyết định số 16/2024/QĐ-UBND ngày 26 tháng 01 năm 2024 ban hành Quy chế tổ chức tuyển dụng công chức cấp xã trên địa bàn tỉnh Ninh Bình*, Ninh Bình.
103. Viện Khoa học Giáo dục (2006), *Những vấn đề lý luận cơ bản về phát triển nguồn nhân lực ở Việt Nam*, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ, Mã số B2006-37-02TĐ.

104. Viện Nghiên cứu Quản lý Kinh tế Trung ương (2014), *Quản lý nhà nước đối với phát triển nguồn nhân lực ở Việt Nam: Vấn đề và giải pháp*, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ.
105. Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch (2023), *Kỷ yếu hội thảo Nguồn nhân lực du lịch Việt Nam trong bối cảnh mới - thách thức và triển vọng*, Hà Nội.
106. Vũ Văn Viện (2017), *Phát triển nhân lực của các doanh nghiệp lữ hành vùng duyên hải Bắc Bộ*, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Thương mại, Hà Nội.
107. Vũ Văn Viện (2021), “Phát triển nguồn nhân lực du lịch đáp ứng yêu cầu để Quảng Ninh trở thành trung tâm du lịch kết nối khu vực và quốc tế”, *Kỷ yếu Hội thảo Du lịch Việt Nam phục hồi và phát triển*, Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch.
108. Nguyễn Tấn Vinh (2008), *Hoàn thiện quản lý nhà nước về du lịch trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng*, Luận án tiến sĩ, Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
109. Nguyễn Thanh Vũ (2015), *Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực của các doanh nghiệp may tỉnh Tiền Giang*, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.

\* Tiếng Anh

110. Ardahaey Fateme Tohidly (2012), “Human Resources Empowerment and Its Role in the Sustainable Tourism”, *Asian Social Science*, Vol. 8, No. 1.
111. Baum Tom (1994), “National tourism policies: implementing the human resourcedimension”, *Tourism Management*, Volume 15, Issue 4.
112. Baum Tom (1995), “The Role of the Public Sector in the Development and Implementation of Human Resource Policies in Tourism”, *Tourism Recreation Research*, Vol. 20, issue 2, pp.1995: 25-31.
113. Baum Tom (2002), “Skills and training for the hospitality sector: a review of issues”, *Journal of Vocational Education and Training*, Vol 54, issue 3, pp.343-3.
114. Baum Tom (2015), “Human resources in tourism: Still waiting for change? – A 2015 reprise”, *Tourism Management*, Volume 50.
115. Denny G. Rutherford, Michael J. O’Fallon (2009), *Quản lý và vận hành khách sạn*, Dự án Phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam tổ chức biên dịch, Nxb Lao động.
116. Dennis Nickson (2013), *Quản trị nguồn nhân lực du lịch*, Nxb Routledge, London.

117. Gamage Aruna S. (2016), “The Role of Human Resource Management in Developing Tourism Industry in Sri Lanka: A proposed conceptual framework”, *Sri Lankan Journal of Human Resource Management*, Vol.6, No.1.
118. Gilley (2000), *Organizational Learning, Performance and change*, Cambridge, MA: Perseus.
119. Girish Prayag và Sameer Hosany (2015), “Human resource development in hotel industry of Mauritius: myth or reality”, *Current Issues in Tourism*, P.249 - 266
120. Graham J., Amos B., Plumptre T. (2003), *Governance principles for protected areas in the 21<sup>st</sup> century*, Ottawa, ON: Institute on Governance.
121. ILO (2001), *Tourism - Human Resource Development, Employment and Globalization in The Hotel, Catering and Tourism Sector*, Geneva: International Labour Office.
122. Jack D. Ninemeier and David K. Hayes (1973), *Human resource Management in the Hospitality Industry*, John Wiley & Sons, Inc.
123. Lee, K., & Kim, J. (2017), “Human Resource Development in the Korean Tourism Industry: A Case Study of Icheon, Gyeonggi Province”, *Journal of Tourism Research & Hospitality*, 5(3), 123-137
124. Li, Y. (2018), “Tourism Human Resource Development in Yunnan Province, China: A Study on the Challenges and Policy Implications”, *Journal of Tourism and Hospitality Management*.
125. Mayaka Melphon & John S. Akama (2007), “Systems approach to tourism training and education: The Kenyan case study”, *Tourism Management*, Volume 28, Issue 1.
126. McLagan (1983), P.A. Systems Model 2000: Matching Systems theory to future HRD Issues. In D.B. Gradous, (Ed), *Systems theory applied to human resource development*, Alexandria, VA: ASTD Press. P.61 - 90.
127. Michael J. Boella, Steven Goss - Turner (2008), *Quản lý nguồn nhân lực trong ngành công nghiệp khách sạn*, Dự án Phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam tổ chức biên dịch, Nxb Giao thông Vận tải.
128. Nadler, L. and Nadler (1989), *Z. Developing Human Resources*, Third Edition. San Francisco: Jossey - Bass Publishers.

129. Park, S. (2019), "Tourism Industry Development and Local Government's Role in Human Resource Management: The Case of Icheon", *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 24(1), 65-78.
130. Raymon A. Noe, John R. Hollenbeck, Bary Gerhart and Patrick M. Wright (2008), *Human Resource Management-Gaining a Competitive Advantage*, McGraw. Hill International Edition.
131. S.Medlik (1995), *Managing Tourism*, Butterworth - Heinemann Ltd.
132. Soh, Juliana Kheng Mei (2008), "Human Resource Development in the Tourism Sector in Asia", *The Berkeley Electronic Press*.
133. Swanson (1995), *Human resource development: Performance is the key*, Human Resource Development Quarterly 62, P.207 - 213.
134. Xu, J., & Zhou, X. (2020), "The Role of Local Governments in Tourism Human Resource Development: A Case Study of Yunnan Province", *Asian Journal of Tourism Research*.
135. Xu Xeng (2015), "State management for business travel activities in China", Retrieved May 12, 2019, <<http://en.people.cn>>.
136. Y. Chitra Rekha, C.S.Saiprasad Reddy (2013), *Human resource development in tourism sector*.

**DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH KHOA HỌC ĐÃ CÔNG BỐ  
CÓ LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI LUẬN ÁN CỦA NGHIÊN CỨU SINH**

<b>Các bài báo đăng trên tạp chí khoa học, công trình nghiên cứu</b>				
<i>STT</i>	<i>Năm công bố</i>	<i>Tên bài báo, tên các công trình khoa học đã nghiên cứu</i>	<i>Tên, số tạp chí đã công bố, tên sách, mã số đề tài</i>	<i>Mức độ tham gia</i>
1	2024	Enhancing Vietnam's tourism human resources to meet the requirements of the post-COVID-19 tourism recovery period	The 2 <sup>nd</sup> International Conference on Economics 2024, June 8 <sup>th</sup> 2024, ISBN (Vol.2): 978-604-346-313-2, p.1435 - 1442	Tác giả
2	2024	Kinh nghiệm quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch của các địa phương và bài học vận dụng cho tỉnh Ninh Bình	Tạp chí Kinh tế và Dự báo, số 16, tháng 8/2024, trang 218 - 221, ISSN: 1859-4972	Tác giả
3	2024	Quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình: Thực trạng và giải pháp định hướng	Tạp chí Kinh tế và Dự báo, số 18, tháng 9/2024, trang 173 - 176, ISSN: 1859-4972	Tác giả
4	2024	Phát huy vai trò của chính quyền tỉnh Ninh Bình trong công tác quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch	Tạp chí Kinh tế và Dự báo, số 20, tháng 10/2024, trang 243 - 246, ISSN: 1859-4972	Tác giả

## **DANH MỤC PHỤ LỤC**

Phụ lục 1. Danh sách và thông tin về chuyên gia

Phụ lục 2a. Mẫu xin ý kiến chuyên gia

Phụ lục 2b. Mẫu phỏng vấn chuyên gia

Phụ lục 3a. Kết quả xin ý kiến chuyên gia về tiêu chí và thang đo đánh giá QLNN về PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh

Phụ lục 3b. Tổng hợp ý kiến chuyên gia về trọng số giữa các tiêu chí đánh giá QLNN về PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh

Phụ lục 4. Phiếu khảo sát thực trạng hoạt động QLNN đối với PTNNLDL tỉnh Ninh Bình

Phụ lục 5. Tổng hợp kết quả khảo sát đánh giá thực trạng QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình

Phụ lục 6. Tổng hợp kết quả khảo sát đánh giá nhân tố ảnh hưởng đến thực trạng QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình



**Phụ lục 1**  
**DANH SÁCH VÀ THÔNG TIN VỀ CHUYÊN GIA**

<b>TT</b>	<b>Họ tên</b>	<b>Giới tính</b>	<b>Học hàm, học vị</b>	<b>Đơn vị công tác</b>	<b>Kinh nghiệm</b>	<b>Xin ý kiến về khung lý thuyết của đề tài</b>	<b>Phỏng vấn về địa bàn nghiên cứu</b>
1	CG1	Nam	TS	Văn phòng Quốc hội Việt Nam	27 năm	x	
2	CG2	Nam	PGS.TS	Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch	32 năm	x	x
3	CG3	Nữ	TS	Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam	30 năm	x	
4	CG4	Nữ	ThS	Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam	21 năm	x	x
5	CG5	Nam	TS	Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch	34 năm	x	x
6	CG6	Nam	ThS	Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch	15 năm	x	
7	CG7	Nam	PGS.TS	Liên chi hội Đào tạo Du lịch Việt Nam	22 năm	x	x
8	CG8	Nam	TS	Trường Đại học Thương mại	16 năm	x	x
9	CG9	Nam	PGS.TS	Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn	40 năm	x	x
10	CG10	Nữ	TS	Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn	20 năm	x	x
11	CG11	Nữ	TS	Học viện Hành chính Quốc gia	21 năm	x	
12	CG12	Nam	PGS.TS	Trường Đại học Kinh tế Quốc dân	38 năm	x	
13	CG13	Nữ	TS	Trường Đại học Kinh tế Quốc dân	24 năm	x	x

14	CG14	Nam	TS	Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình (Ban Giám đốc)	25 năm	x	x
15	CG15	Nam	ThS	Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình (Lãnh đạo Phòng Quản lý nhà nước)	18 năm	x	x
16	CG16	Nữ	ThS	Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình (Lãnh đạo Phòng Quản lý nhà nước)	20 năm		x
17	CG17	Nam	ThS	Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình (Lãnh đạo Phòng Thanh tra)	19 năm		x
18	CG18	Nam	CN	Phòng Văn hóa-Thông tin Thành phố Ninh Bình	22 năm		x
19	CG19	Nữ	CN	Hiệp hội Du lịch Ninh Bình	40 năm		x
20	CG20	Nữ	ThS	Trường Đại học Hoa Lư	17 năm		x
21	CG21	Nam	ThS	HĐND tỉnh Ninh Bình (Ban Văn hóa - Xã hội)	22 năm		x
22	CG22	Nam	ThS	Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Ninh Bình	24 năm		x
23	CG23	Nữ	ThS	Sở Nội vụ tỉnh Ninh Bình	19 năm		x
24	CG24	Nam	CN	Sở Tài chính tỉnh Ninh Bình	27 năm		x
25	CG25	Nữ	CN	Sở Lao động-Thương binh Xã hội tỉnh Ninh Bình	22 năm		x
<b>Tổng số:</b>						<b>15</b>	<b>20</b>

## Phụ lục 2a

### Mẫu xin ý kiến chuyên gia

Tôi là nghiên cứu sinh chuyên ngành Quản lý kinh tế thuộc Trường Đại học Thương mại. Tôi đang thực hiện đề tài luận án tiến sĩ: “*Quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình*”, có một số nội dung trong nghiên cứu cần được tham vấn các chuyên gia để kết quả nghiên cứu có ý nghĩa cao hơn cả về lý luận và thực tiễn. Cuộc phỏng vấn này chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu khoa học và được ghi âm, ghi chép đầy đủ; từ đó làm cơ sở để xác định các yếu tố cấu thành và khung nghiên cứu QLNN về PTNNLDL cho địa phương cấp tỉnh.

#### **Thông tin người được xin ý kiến:**

Họ và tên: ..... Giới tính:.....

Cơ quan công tác: .....

Chức vụ: ..... Trình độ học vấn:.....

Kinh nghiệm công tác:.....

#### **Câu hỏi xin ý kiến**

1. Theo Ông/Bà hoạt động QLNN về PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh bao gồm những nội dung nào?

2. Chủ thể QLNN về PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh bao gồm những cơ quan, tổ chức nào? Chức năng, nhiệm vụ cụ thể của từng cơ quan, tổ chức?

3. Theo Ông/Bà để đánh giá QLNN về PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh cần căn cứ vào các tiêu chí nào? Ông/Bà vui lòng cho ý kiến về bộ tiêu chí đánh giá QLNN về PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh mà nghiên cứu sinh đề xuất. Ông/ Bà có đồng ý với các tiêu chí đánh giá QLNN về PTNNLDL bao gồm: tính hiệu lực, tính hiệu quả, tính phù hợp, tính bền vững? Theo Ông/Bà trọng số giữa các tiêu chí đánh giá là như thế nào? Các thang đo trong từng tiêu chí đánh giá đã phù hợp hay chưa? Theo Ông/ Bà có cần bổ sung tiêu chí hay thang đo khác nữa không?

4. Theo Ông/Bà các nhân tố nào ảnh hưởng đến QLNN về PTNNL của địa phương cấp tỉnh và mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố?

5. Nếu lựa chọn nghiên cứu kinh nghiệm của một số địa phương (trong và ngoài nước) có điều kiện phát triển tương đối tương đồng với Ninh Bình và đã có những thành công nhất định trong công tác QLNN về PTNNLDL thì Ông/Bà sẽ chọn địa phương nào? Lý do lựa chọn là gì?

**Xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ của Ông (Bà)!**

**Phụ lục 2b**  
**Mẫu phỏng vấn chuyên gia**

**Kính chào Ông/Bà!**

Tôi là nghiên cứu sinh chuyên ngành Quản lý kinh tế thuộc Trường Đại học Thương mại với đề tài luận án “*Quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình*”. Để làm giàu thêm thông tin thực tiễn, có giá trị cho việc hoàn thành luận án tiến sĩ của mình, tôi rất mong nhận được những ý kiến của Ông/Bà về một số nội dung. Cuộc phỏng vấn này chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu khoa học và được ghi âm, ghi chép đầy đủ; từ đó làm cơ sở để đánh giá thực trạng và đề xuất giải pháp hoàn thiện QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình.

**Thông tin người được phỏng vấn:**

Họ và tên: ..... Giới tính:.....

Cơ quan công tác: .....

Chức vụ: ..... Trình độ học vấn:.....

Kinh nghiệm công tác:.....

**Nội dung phỏng vấn:**

1. Ông/ Bà hãy khái quát tình hình phát triển du lịch tỉnh Ninh Bình những năm gần đây và làm rõ đặc điểm NNLĐL tỉnh Ninh Bình về quy mô, về chất lượng, cơ cấu.

2. Ông/Bà hãy đánh giá QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình theo từng nội dung (xây dựng quy hoạch, kế hoạch PTNNLDL; xây dựng và ban hành chính sách, văn bản quy phạm pháp luật về PTNNLDL; tổ chức thực hiện PTNNLDL; thanh tra, kiểm tra, giám sát thực hiện PTNNLDL)

3. Ông/Bà hãy đánh giá QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình theo từng tiêu chí (tính hiệu lực, tính hiệu quả, tính phù hợp, tính bền vững)

4. Ông/Bà hãy đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình.

5. Thành công trong công tác quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình theo Ông/Bà là gì? Nguyên nhân của những thành công đó.

6. Hạn chế trong công tác quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình theo Ông/Bà là gì? Nguyên nhân của những hạn chế đó.

7. Ông/Bà vui lòng cho biết quan điểm, định hướng, mục tiêu phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình đến năm 2030.

8. Cơ hội và thách thức đối với Ninh Bình trong công tác QLNN về PTNNL du lịch là gì?

9. Để hoàn thiện công tác QLNN về PTNNLDL, theo Ông/Bà, tỉnh Ninh Bình nên tập trung thực hiện những giải pháp nào?

10. Ông/Bà có kiến nghị, đề xuất gì đối với Chính phủ, Bộ Văn hóa Thể thao và Du

lịch, các bộ, ban, ngành hữu quan để nâng cao hơn nữa hiệu quả công tác QLNN và PTNNLĐL tỉnh Ninh Bình?

**Xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ của Ông (Bà)!**

**Phụ lục 3a**

**Kết quả xin ý kiến chuyên gia về tiêu chí và thang đo đánh giá  
QLNN về PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh**

<b>Mã hóa</b>	<b>Tiêu chí và thang đo đánh giá</b>	<b>Đồng ý</b>	<b>Không đồng ý</b>	<b>Ý kiến bổ sung</b>
	<b>Tính hiệu lực:</b> Hiệu lực QLNN của địa phương cấp tỉnh đối với PTNNLDL chỉ mức độ tuân thủ pháp luật, chấp hành mọi chỉ đạo từ các cơ quan QLNN của các chủ thể tham gia hoạt động du lịch; đồng thời, biểu hiện mức độ hiện thực hóa quyền lực của các CQQLNN về du lịch cấp tỉnh và uy tín của các cơ quan này đối với các chủ thể tham gia hoạt động du lịch.	15/15	0/15	
HL1	<i>Quy hoạch, kế hoạch PTNNLDL của địa phương được xây dựng đầy đủ, kịp thời</i>	15/15	0/15	
HL2	<i>Các chính sách, văn bản quy phạm pháp luật liên quan về PTNNLDL được xây dựng và ban hành đầy đủ, toàn diện, công khai, minh bạch</i>	15/15	0/15	
HL3	<i>Hoạt động thanh tra, kiểm tra, giám sát PTNNLDL được thực hiện thường xuyên, kịp thời, minh bạch, trung thực, khách quan, toàn diện</i>	15/15	0/15	
HL4	<i>Các hình thức xử lý vi phạm trong PTNNLDL của địa phương được thực hiện nghiêm minh, có tính răn đe cao.</i>	15/15	0/15	
HL5	<i>Mức độ nghiêm túc trong thực thi quy hoạch, kế hoạch, chính sách, văn bản quy phạm pháp luật về PTNNLDL của các tổ chức, cá nhân liên quan.</i>	15/15	0/15	
	<b>Tính hiệu quả:</b> Hiệu quả QLNN là kết quả quản lý, điều hành của bộ máy nhà nước đạt được trong tương quan với chi phí bỏ ra. Hiệu quả của QLNN cao khi hoạt động QLNN hoàn thành được mục tiêu đề ra với chi phí thấp nhất hoặc QLNN đạt được kết quả tăng trưởng trong khi chi phí về nguồn lực gần như không đổi qua các năm.	15/15	0/15	Hiệu quả QLNN bao gồm hiệu quả kinh tế, hiệu quả chính trị, hiệu quả xã hội. Hiệu quả của QLNN cao khi đạt được kết quả tăng trưởng trong khi chi phí về nguồn lực gần như không đổi qua các năm.

HQ1	Mức độ hoàn thành các nhiệm vụ trong tổ chức thực hiện quy hoạch, kế hoạch PTNNLDL của địa phương	15/15	0/15	
HQ2	Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật được xây dựng và ban hành tạo thuận lợi cho địa phương trong PTNNLDL	15/15	0/15	
HQ3	Các chính sách thúc đẩy phát triển NNLDL về số lượng, chất lượng và cơ cấu lao động và thu hút được NNLDL chất lượng cao	15/15	0/15	
HQ4	Tổ chức bộ máy và năng lực của cán bộ quản lý của địa phương thực hiện tốt nhiệm vụ QLNN về PTNNLDL	15/15	0/15	
HQ5	Công tác phối hợp giữa các cấp, các ngành trong QLNN về PTNNLDL trên địa bàn tỉnh đáp ứng yêu cầu	15/15	0/15	
HQ6	Hoạt động thanh tra, kiểm tra, giám sát PTNNLDL kịp thời phát hiện sai sót và bắt cập.	15/15	0/15	
HQ7	Có xu hướng giảm các vi phạm trong PTNNLDL của địa phương.	12/15	3/15	
<b>Tính phù hợp:</b> Tính phù hợp của QLNN đối với PTNNLDL ở địa phương cấp tỉnh là tiêu chí đánh giá tính thích hợp, khả thi của QLNN của CQĐP cấp tỉnh trong công tác hoạch định, tổ chức thực hiện, kiểm tra giám sát các hoạt động PTNNLDL đảm bảo phù hợp với các điều kiện vốn có của tỉnh.		15/15	0/15	QLNN về PTNNLDL của tỉnh phải đảm bảo phù hợp về cả nội dung tác động và phương thức tác động.
PH1	Quy hoạch, kế hoạch PTNNLDL của địa phương phù hợp với quy hoạch, kế hoạch PTNNLDL của quốc gia	15/15	0/15	
PH2	Quy hoạch, kế hoạch PTNNLDL phù hợp với quy hoạch và thực tiễn của địa phương	15/15	0/15	
PH3	Phương pháp tổ chức thực hiện quy hoạch, kế hoạch, chính sách PTNNLDL phù hợp với điều kiện kinh tế xã hội và điều kiện phát triển du lịch của địa phương			Ý kiến bổ sung của chuyên gia

PH4	<i>Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về PTNNLDL được xây dựng và ban hành phù hợp với khuôn khổ pháp luật của quốc gia</i>	15/15	0/15	
PH5	<i>Số lượng cán bộ quản lý về du lịch của địa phương hợp lý, đáp ứng nhiệm vụ</i>	13/15	2/15	
PH6	<i>Hoạt động thanh tra, kiểm tra, giám sát, xử lý sai phạm trong PTNNLDL sát thực tiễn</i>	15/15	0/15	Nên sửa thành: “Nội dung thanh tra, kiểm tra, giám sát PTNNLDL sát thực tiễn”
<b>Tính bền vững:</b> Tính bền vững phản ánh khả năng duy trì các chỉ tiêu hiệu quả QLNN về PTNNLDL ở địa phương, khả năng áp dụng lâu dài của các chính sách, quy định, quyết định, kế hoạch... của CQĐP cấp tỉnh trong PTNNLDL của địa phương.		15/15	0/15	
BV1	<i>Quy hoạch PTNNLDL của tỉnh phù hợp với mục tiêu phát triển bền vững kinh tế xã hội của tỉnh trong mỗi giai đoạn nhất định</i>			Ý kiến bổ sung của chuyên gia
BV2	<i>Số lượng, cơ cấu, chất lượng NNLDL phù hợp với kế hoạch phát triển bền vững ngành du lịch của địa phương</i>	15/15	0/15	
BV3	<i>Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về PTNNLDL do địa phương xây dựng và ban hành được áp dụng ổn định, lâu dài</i>	15/15	0/15	
BV4	<i>Chính sách PTNNLDL địa phương được điều chỉnh linh hoạt, hợp lý</i>			Ý kiến bổ sung của chuyên gia



**Phụ lục 3b**  
**Tổng hợp ý kiến chuyên gia về trọng số giữa các tiêu chí đánh giá**  
**QLNN về PTNNLDL của địa phương cấp tỉnh**

(Ghi chú: CG1- chuyên gia 1, tổng số có 15 chuyên gia được hỏi ý kiến về vấn đề này. Mức độ quan trọng của tiêu chí đánh giá được quy ước: quan trọng nhất – 4 điểm, quan trọng thứ hai – 3 điểm, quan trọng thứ ba – 2 điểm, quan trọng thứ tư – 1 điểm)

<b>Tiêu chí</b>	<b>CG 1</b>	<b>CG 2</b>	<b>CG 3</b>	<b>CG 4</b>	<b>CG 5</b>	<b>CG 6</b>	<b>CG 7</b>	<b>CG 8</b>	<b>CG 9</b>	<b>CG 10</b>	<b>CG 11</b>	<b>CG 12</b>	<b>CG 13</b>	<b>CG 14</b>	<b>CG 15</b>	<b>Tổng điểm</b>	<b>Mức độ quan trọng</b>
<i>Tính hiệu lực</i>	1	1	2	1	4	3	1	2	4	2	4	1	1	3	1	<b>31</b>	<b>TƯ</b>
<i>Tính hiệu quả</i>	2	3	4	2	3	4	2	1	1	1	2	2	4	4	2	<b>37</b>	<b>BA</b>
<i>Tính phù hợp</i>	4	4	1	3	1	2	3	4	3	4	1	3	2	2	3	<b>40</b>	<b>NHÌ</b>
<i>Tính bền vững</i>	3	2	3	4	2	1	4	3	2	3	3	4	3	1	4	<b>42</b>	<b>NHÁT</b>

**Phụ lục 4**  
**PHIẾU KHẢO SÁT**  
**THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI**  
**PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH TỈNH NINH BÌNH**  
*(Đối với chuyên viên cơ quan quản lý nhà nước và lãnh đạo doanh nghiệp*  
*du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình)*

Kính chào Anh/Chị!

Tôi là Mai Hiên, nghiên cứu sinh của Trường Đại học Thương Mại, hiện nay tôi đang thực hiện đề tài “**Quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch Ninh Bình**” với mục đích nhằm nắm bắt thực trạng quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình.

**Cấu trúc bảng hỏi:** Bảng hỏi được thiết kế gồm 02 phần:

Phần 1: Thông tin chung của người trả lời

Phần 2: Đánh giá thực trạng quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình

**Cách thức trả lời:** Anh/Chị trả lời bằng cách đánh dấu X vào ô thích hợp.

**Cam kết bảo mật thông tin:** Các thông tin mà Anh/Chị cung cấp sẽ được giữ bí mật tuyệt đối và chỉ sử dụng duy nhất cho mục đích nghiên cứu của đề tài.

**Phần 1: THÔNG TIN CHUNG**

1. Họ và tên: .....
2. Cơ quan công tác:.....
3. Chức danh: .....
4. Nhiệm vụ đảm nhiệm: .....
5. Thâm niên công tác: .....
6. Trình độ chuyên môn: .....

**Phần 2:**

**ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ PHÁT TRIỂN**  
**NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH TỈNH NINH BÌNH**

Anh/Chị vui lòng đánh giá những nhận định được viết dưới dạng câu trần thuật dưới đây và lựa chọn phương án trả lời phù hợp nhất với thực tế ở tỉnh Ninh Bình. Các ý kiến đều có giá trị trong nghiên cứu như nhau và chỉ nhằm mục đích thống kê.

Mức đánh giá có giá trị từ 1 đến 5, trong đó: 1 = Rất không đồng ý; 2 = Không đồng ý; 3 = Trung lập; 4 = Đồng ý; 5 = Rất đồng ý.

Các nội dung như sau:

1. Đánh giá kết quả đạt được của quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình theo các tiêu chí.

Mã hóa	Tiêu chí đánh giá	Mức độ đánh giá				
		1	2	3	4	5
<b>HL</b>	<b>Tính hiệu lực</b>					
HL1	Quy hoạch, kế hoạch PTNNLDL của địa phương được xây dựng đầy đủ, kịp thời					
HL2	Các chính sách, văn bản quy phạm pháp luật liên quan về PTNNLDL được xây dựng và ban hành đầy đủ, toàn diện, công khai, minh bạch					
HL3	Hoạt động thanh tra, kiểm tra, giám sát PTNNLDL được thực hiện thường xuyên, kịp thời, minh bạch, trung thực, khách quan, toàn diện					
HL4	Các hình thức xử lý vi phạm trong PTNNLDL của địa phương được thực hiện nghiêm minh, có tính răn đe cao.					
HL5	Mức độ nghiêm túc trong thực thi quy hoạch, kế hoạch, chính sách, văn bản quy phạm pháp luật về PTNNLDL của các tổ chức, cá nhân liên quan.					
<b>HQ</b>	<b>Tính hiệu quả</b>					
HQ1	Mức độ hoàn thành các nhiệm vụ trong tổ chức thực hiện quy hoạch, kế hoạch PTNNLDL của địa phương					
HQ2	Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật được xây dựng và ban hành tạo thuận lợi cho địa phương trong PTNNLDL					
HQ3	Các chính sách thúc đẩy phát triển NNLĐL về số lượng, chất lượng và cơ cấu lao động và thu hút được NNLĐL chất lượng cao					
HQ4	Tổ chức bộ máy và năng lực của cán bộ quản lý của địa phương thực hiện tốt nhiệm vụ QLNN về PTNNLDL					
HQ5	Công tác phối hợp giữa các cấp, các ngành trong QLNN về PTNNLDL trên địa bàn tỉnh đáp ứng yêu cầu					
HQ6	Hoạt động thanh tra, kiểm tra, giám sát PTNNLDL kịp thời phát hiện sai sót và bất cập.					

HQ7	Có xu hướng giảm các vi phạm trong PTNNLDL của địa phương.					
<b>PH</b>	<b>Tính phù hợp</b>					
PH1	Quy hoạch, kế hoạch PTNNLDL của địa phương phù hợp với quy hoạch, kế hoạch PTNNLDL của quốc gia					
PH2	Quy hoạch, kế hoạch PTNNLDL phù hợp với quy hoạch và thực tiễn của địa phương					
PH3	Phương pháp tổ chức thực hiện quy hoạch, kế hoạch, chính sách PTNNLDL phù hợp với điều kiện kinh tế xã hội và điều kiện phát triển du lịch của địa phương					
PH4	Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về PTNNLDL được xây dựng và ban hành phù hợp với khuôn khổ pháp luật của quốc gia					
PH5	Số lượng cán bộ quản lý về du lịch của địa phương hợp lý, đáp ứng nhiệm vụ					
PH6	Nội dung thanh tra, kiểm tra, giám sát, PTNNLDL sát thực tiễn					
<b>BV</b>	<b>Tính bền vững</b>					
BV1	Số lượng, cơ cấu, chất lượng NNLDL phù hợp với kế hoạch phát triển bền vững ngành du lịch của địa phương					
BV2	Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về PTNNLDL do địa phương xây dựng và ban hành được áp dụng ổn định, lâu dài					
BV3	Chính sách PTNNLDL địa phương được điều chỉnh linh hoạt, hợp lý					

*2. Đánh giá về nhân tố ảnh hưởng đến thực trạng quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình*

Mã hóa	Nhân tố ảnh hưởng	Mức độ đánh giá				
		1	2	3	4	5
AH1	Nhận thức của chính quyền địa phương					
AH2	Tổ chức bộ máy và chất lượng đội ngũ cán bộ quản lý nhà nước về du lịch địa phương					

AH3	Nguồn lực đầu tư cho phát triển nguồn nhân lực du lịch của địa phương					
AH4	Điều kiện kinh tế, xã hội của địa phương					
AH5	Điều kiện phát triển du lịch của địa phương					
AH6	Tình hình chính trị, pháp luật, chính sách vĩ mô của nhà nước					
AH7	Chiến lược, quy hoạch phát triển du lịch của quốc gia					
AH8	Quá trình toàn cầu hóa và hội nhập kinh tế quốc tế					
AH9	Sự phát triển của giáo dục đào tạo và khoa học công nghệ					
AH10	Sự phát triển nhu cầu của khách du lịch					

3. Đánh giá về các hạn chế của quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình

Mã hóa	Hạn chế của QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình	Mức độ đánh giá				
		1	2	3	4	5
HC1	Chưa có quy hoạch, kế hoạch riêng về PTNNLDL					
HC2	Nội dung, phương thức, phương pháp tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về du lịch nghèo nàn, đơn điệu, hiệu quả thấp.					
HC3	Chính sách đào tạo bồi dưỡng NNLDL thiếu tính khuyến khích. Chưa ban hành chính sách sử dụng nguồn nhân lực du lịch qua đào tạo. Chính sách ưu đãi chưa đủ mạnh để lôi cuốn lực lượng lao động du lịch chất lượng cao từ các địa phương hay từ các ngành nghề khác chuyển sang.					
HC4	Đội ngũ cán bộ quản lý nhà nước về du lịch cấp cơ sở thiếu và yếu về chuyên môn.					
HC5	Nguồn lực đầu tư cho PTNNLDL chủ yếu từ ngân sách nhà nước với định mức thấp.					

HC6	Quá trình thanh tra, kiểm tra, giám sát đôi khi còn buông lỏng, ngại va chạm, có lúc còn thiếu sự phối hợp giữa các cấp, các ngành trong quá trình xử lý vi phạm.					
-----	---	--	--	--	--	--

Hạn chế khác:

.....  
 .....  
 .....

4. Ý kiến về nguyên nhân của hạn chế trong quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình

Mã hóa	Nguyên nhân của hạn chế của QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình	Mức độ đánh giá				
		1	2	3	4	5
NN1	Chưa có quy hoạch, kế hoạch riêng về PTNNLDL					
NN2	Nội dung, phương thức, phương pháp tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về du lịch nghèo nàn, đơn điệu, hiệu quả thấp.					
NN3	Chính sách đào tạo bồi dưỡng NNLDL thiếu tính khuyến khích. Chưa ban hành chính sách sử dụng nguồn nhân lực du lịch qua đào tạo. Chính sách ưu đãi chưa đủ mạnh để lôi cuốn lực lượng lao động du lịch chất lượng cao từ các địa phương hay từ các ngành nghề khác chuyển sang.					
NN4	Đội ngũ cán bộ quản lý nhà nước về du lịch cấp cơ sở thiếu và yếu về chuyên môn.					
NN5	Nguồn lực đầu tư cho PTNNLDL chủ yếu từ ngân sách nhà nước với định mức thấp.					

Nguyên nhân khác:

.....  
 .....  
 .....

5. Ý kiến về định hướng giải pháp hoàn thiện quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Ninh Bình

Mã hóa	Định hướng giải pháp	Mức độ đánh giá				
		1	2	3	4	5
ĐH1	Chưa có quy hoạch, kế hoạch riêng về PTNNLDL					

ĐH2	Nội dung, phương thức, phương pháp tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về du lịch nghèo nàn, đơn điệu, hiệu quả thấp.					
ĐH3	Chính sách đào tạo bồi dưỡng NNLDL thiếu tính khuyến khích. Chưa ban hành chính sách sử dụng nguồn nhân lực du lịch qua đào tạo. Chính sách ưu đãi chưa đủ mạnh để lôi cuốn lực lượng lao động du lịch chất lượng cao từ các địa phương hay từ các ngành nghề khác chuyển sang.					
ĐH4	Đội ngũ cán bộ quản lý nhà nước về du lịch cấp cơ sở thiếu và yếu về chuyên môn.					
ĐH5	Nguồn lực đầu tư cho PTNNLDL chủ yếu từ ngân sách nhà nước với định mức thấp.					

*Giải pháp khác:*

.....

.....

.....

***Xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ của Anh/Chị!***

**Phụ lục 5**

**Tổng hợp kết quả khảo sát đánh giá thực trạng QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình**

Tiêu chí	Rất không đồng ý		Không đồng ý		Trung lập		Đồng ý		Rất đồng ý		GTT B của thang đo	Mức độ đạt	GTT B của tiêu chí
	Đại diện CQQLN N	Đại diện doanh nghiệp	Đại diện CQQLN N	Đại diện doanh nghiệp	Đại diện CQQLN N	Đại diện doanh nghiệp	Đại diện CQQLN N	Đại diện doanh nghiệp	Đại diện CQQLN N	Đại diện doanh nghiệp			
<b>Tính hiệu lực</b>													
Quy hoạch, kế hoạch PTNNLDL của địa phương được xây dựng đầy đủ, kịp thời	0	0	0	0	18	77	57	221	10	34	3.54	Khá	3.39
Các chính sách, VBQPPL liên quan về PTNNLDL được xây dựng và ban hành đầy đủ, toàn diện, công khai, minh bạch	0	0	0	45	27	98	42	177	16	12	3.24	Trung bình	
Hoạt động thanh tra, kiểm tra, giám sát PTNNLDL được thực hiện thường xuyên, kịp thời, minh bạch, trung thực, khách quan, toàn diện	0	2	0	30	18	234	24	62	43	4	3.06	Trung bình	
Các hình thức xử lý vi phạm trong PTNNLDL của địa phương được thực hiện nghiêm minh, có tính răn đe cao.	1	0	19	14	38	115	27	128	0	75	3.33	Trung bình	
Mức độ nghiêm túc trong thực thi quy hoạch, kế hoạch, chính sách, văn bản quy phạm pháp luật về PTNNLDL của các tổ chức, cá nhân liên quan.	0	0	13	0	47	18	16	178	9	136	3.77	Khá	
<b>Tính hiệu quả</b>													
Mức độ hoàn thành các nhiệm vụ trong tổ chức thực hiện quy hoạch, kế hoạch PTNNLDL của địa phương	0	0	0	0	4	215	27	63	54	54	3.41	Khá	3.17
Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật được xây dựng và ban hành tạo thuận lợi cho địa phương trong PTNNLDL	0	0	0	0	5	186	35	134	45	12	3.36	Trung bình	
Các chính sách thúc đẩy phát triển NNLDL về số lượng, chất lượng và cơ cấu lao động và thu hút được NNLDL chất lượng cao	3	33	12	54	32	235	2	3	36	7	2.63	Trung bình	
Tổ chức bộ máy và năng lực của cán bộ quản lý của địa phương thực hiện tốt nhiệm vụ QLNN về PTNNLDL	0	0	0	0	11	76	31	234	43	22	3.60	Khá	



Công tác phối hợp giữa các cấp, các ngành trong QLNN về PTNNLDL trên địa bàn tỉnh đáp ứng yêu cầu	8	44	17	59	36	174	24	55	0	0	2.52	Yếu	
Hoạt động thanh tra, kiểm tra, giám sát PTNNLDL kịp thời phát hiện sai sót và bắt cấp.	0	0	0	0	8	168	65	132	12	32	3.36	Trung bình	
Có xu hướng giảm các vi phạm trong PTNNLDL của địa phương.	0	0	3	0	31	165	29	133	22	34	3.33	Trung bình	
<b>Tính phù hợp</b>													
Quy hoạch, kế hoạch PTNNLDL của địa phương phù hợp với quy hoạch, kế hoạch PTNNLDL của quốc gia	0	0	0	0	12	86	67	178	6	68	3.60	Khá	3.47
Quy hoạch, kế hoạch PTNNLDL phù hợp với quy hoạch và thực tiễn của địa phương	0	0	0	0	24	132	43	115	18	85	3.53	Khá	
Phương pháp tổ chức thực hiện quy hoạch, kế hoạch, chính sách PTNNLDL phù hợp với điều kiện kinh tế xã hội và điều kiện phát triển du lịch của địa phương	0	0	0	0	34	168	31	87	20	77	3.42	Khá	
Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về PTNNLDL được xây dựng và ban hành phù hợp với khuôn khổ pháp luật của quốc gia	0	0	0	0	27	55	44	227	14	50	3.61	Khá	
Số lượng cán bộ quản lý về du lịch của địa phương hợp lý, đáp ứng nhiệm vụ	0	0	27	0	38	54	17	236	3	42	3.43	Khá	
Nội dung thanh tra, kiểm tra, giám sát, xử lý sai phạm trong PTNNLDL sát thực tiễn	0	0	8	29	43	145	21	97	13	61	3.24	Trung bình	
<b>Tính bền vững</b>													
Quy hoạch PTNNLDL của tỉnh phù hợp với mục tiêu phát triển bền vững KTXH của tỉnh trong mỗi giai đoạn nhất định	0	0	0	0	37	77	21	179	27	76	3.63	Khá	3.07
Số lượng, cơ cấu, chất lượng NNLDL phù hợp với kế hoạch phát triển bền vững ngành du lịch của địa phương	7	0	12	104	44	99	21	67	1	62	2.92	Trung bình	

Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về PTNNLDL do địa phương xây dựng và ban hành được áp dụng ổn định, lâu dài	0	0	0	0	57	207	19	86	9	39	<b>3.18</b>	<b>Trung bình</b>
Chính sách PTNNLDL địa phương được điều chỉnh linh hoạt, hợp lý	0	57	2	87	38	124	27	63	18	1	<b>2.57</b>	<b>Yếu</b>

**Phụ lục 6**

**Tổng hợp kết quả khảo sát đánh giá nhân tố ảnh hưởng đến thực trạng QLNN về PTNNLDL tỉnh Ninh Bình**

STT	Nhân tố ảnh hưởng	Không ảnh hưởng	Ít ảnh hưởng	Ảnh hưởng trung bình	Khá ảnh hưởng	Rất ảnh hưởng	Giá trị trung bình	Xếp hạng
1	Nhận thức của chính quyền địa phương	0	0	0	277	140	4.34	1
2	Tổ chức bộ máy và chất lượng đội ngũ cán bộ QLNN về du lịch địa phương	0	0	0	346	71	4.17	3
3	Nguồn lực đầu tư cho PTNNLDL của địa phương	0	0	0	307	110	4.26	2
4	Điều kiện kinh tế, xã hội của địa phương	0	0	54	256	107	4.13	5
5	Điều kiện phát triển du lịch của địa phương	0	0	0	354	63	4.15	4
6	Tình hình chính trị, pháp luật, chính sách vĩ mô của nhà nước	0	0	41	337	39	4.00	7
7	Chiến lược, quy hoạch phát triển du lịch của quốc gia	0	0	41	361	15	3.94	8
8	Quá trình toàn cầu hóa và hội nhập kinh tế quốc tế	0	0	0	379	38	4.09	6
9	Sự phát triển của giáo dục đào tạo và khoa học công nghệ	0	0	62	327	28	3.92	9
10	Sự phát triển nhu cầu của khách du lịch	0	0	98	310	9	3.79	10

