

M C L C

M C L C.....	i
DANH M C CÁC CH VI T T T.....	iv
DANH M C B NG.....	v
DANH M C S ,BI U ,H P.....	vi
PH N M U.....	1
CH NG 1. T NG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN C U VÀ PH NG PHÁP NGHIÊN C U.....	6
1.1. T ng quan tình hình nghiên c u liên quan n tài lu n án	6
1.1.1. T ng quan tình hình nghiên c u	6
1.1.2. M t s k t lu n rút ra và kho ng tr ng nghiên c u.....	18
1.2. Ph ng pháp nghiên c u.....	19
1.2.1. H ng ti p c n và ph ng pháp nghiên c u.....	19
1.2.2. Quy trình th c hi n tài	20
Ti u k t ch ng 1.....	25
CH NG 2. M T S C S LÝ LU N VÀ TH C TI N V PHÁT TRI N NHÂN L C C A DOANH NGHI P L HÀNH.....	26
2.1. Khái ni m, phân lo i và vai trò c a nhân l c	26
2.1.1. Khái ni m nhân l c.....	26
2.1.2. Phân lo i nhân l c	29
2.1.3. Vai trò c a nhân l c trong th i k h i nh p kinh t qu c t	30
2.2. Doanh nghi p l hành và nhân l c c a doanh nghi p l hành.....	31
2.2.1. Khái ni m doanh nghi p l hành	31
2.2.2. C c u t ch c c a doanh nghi p l hành.....	32
2.2.3. Phân lo i doanh nghi p l hành.....	34
2.2.4. Nhân l c c a doanh nghi p l hành	34
2.3. Phát tri n nhân l c c a doanh nghi p l hành	38
2.3.1. Khái ni m v phát tri n nhân l c	38
2.3.2. Yêu c u phát tri n nhân l c c a doanh nghi p l hành.....	41
2.3.3. N i dung phát tri n nhân l c	41

2.3.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nhân lực của doanh nghiệp lành.....	53
2.4. Kinh nghiệm phát triển nhân lực của các doanh nghiệp du lịch và bài học rút ra cho các doanh nghiệp lành vùng duyên hải Bắc Bộ	56
2.4.1. Kinh nghiệm phát triển nhân lực của các doanh nghiệp du lịch	56
2.4.2. Bài học rút ra cho các doanh nghiệp lành vùng duyên hải Bắc Bộ....	62
Ti u k t ch ng 2.....	66
CH NG 3. TH C TR NG PHÁT TRI N NHÂN L C C A CÁC DOANH NGHIỆP LÀNH VÙNG DUYN H I B C B	67
3.1. Khái quát tình hình phát triển của các doanh nghiệp lành vùng duyn h i B c B	67
3.1.1. Hoạt động các doanh nghiệp lành vùng duyên hải B c B	67
3.1.2. Hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp lành vùng duyên hải B c B	69
3.2. Phân tích thực trạng phát triển nhân lực của các doanh nghiệp lành hàng vùng duyên hải Bắc Bộ	73
3.2.1. Chất lượng nhân lực của các doanh nghiệp lành vùng duyên hải B c B	73
3.2.2. Phân tích nội dung phát triển nhân lực của các doanh nghiệp lành hàng vùng duyên hải Bắc Bộ	77
3.2.3. Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nhân lực của các doanh nghiệp lành vùng duyên hải Bắc Bộ	96
3.3. Đánh giá chung về phát triển nhân lực của các doanh nghiệp lành hàng vùng duyên hải Bắc Bộ	106
3.3.1. Ưu điểm và nguyên nhân	106
3.3.2. Hạn chế và nguyên nhân.....	108
Ti u k t ch ng 3.....	112
CHƯƠNG 4. GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NHẪM PHÁT TRIỂN NHÂN LỰC CỦA CÁC DOANH NGHIỆP LÀNH VÙNG DUYN H I B C B.....	113

4.1. B i c nh, nh ng c h i và thá ch th c, quan i m phát tri n nhân l c du l ch c a vùng duyên h i B c B	113
4.1.1. B i c nh phát tri n nhân l c du l ch các t nh khu v c duyên h i B c B	113
4.1.2. Nh ng c h i và thá ch th c i v i s phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B	121
4.1.3. Quan i m phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B	124
4.2. xu t m t s gi i pháp phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B	126
4.2.1. Nâng cao n ng l c qu n tr nhân l c c a doanh nghi p	126
4.2.2. y m nh ào t o, b i d ng nâng cao ch t l ng nhân l c	132
4.2.3. Hoàn thi n ho t ng qu n lý ào t o và phát tri n trong các doanh nghi p.....	134
4.2.4. Th c hi n ho t ng phát tri n ngh nghi p cho ng i lao ng.....	139
4.2.5. Hoàn thi n các ch ã ng , á nh giá và khen th ng ng i lao ng	142
4.2.6. Th c hi n chính sách thu hút và duy trì nh ng nhân viên gi i	145
4.2.7. Thông tin qu n lý nhân l c trong doanh nghi p.....	147
4.3. M t s ki n ngh	148
4.3.1. Ki n ngh v i B V n hóa, Th thao và Du l ch	148
4.3.2. Ki n ngh v i Hi p h i du l ch	149
4.3.3. Ki n ngh v i y ban nhân dân các t nh, thành ph vùng duyên h i B c B	149
4.3.4. Ki n ngh v i các c s ào t o du l ch	150
Ti u k t ch ng 4	151
K T LU N	152
DANH M C CÔNG TRÌNH NGHIÊN C U ã CÔNG B	154
DANH M C TÀI LI U THAM KH O	155
PH L C	160

DANH MỤC CÁC CHỮ VI TẮT

T vi t t t	Ti ng Anh	Ti ng Vi t
DHBB		Duyên h i B c B
DNLH		Doanh nghi p l hành
DNDL		Doanh nghi p du l ch
GD T		Giáo d c và ào t o
L TBXH		Lao ng - Th ng binh và Xã h i
NNL		Ngu n nhân l c
Nxb		Nhà xu t b n
QLNN		Qu n lí nhà n c
UBND		y ban nhân dân
VHTTDL		V n hoá, Th thao và Du l ch
TCDL		T ng c c Du l ch
APEC	Asia-Pacific Economic Cooperation	Di n àn H p tác Kinh t châu Á Thái Bình D ng
APSDEP	Asian and Pacific Skill Development Programme	Ch ng trình phát tri n k n ng Châu Á - Thái Bình D ng
EHDO	Organizations promoting employment and human resource development in Japan	T ch c xúc ti n vi c làm và phát tri n ngu n nhân l c Nh t B n
JVADA	Council encouraged the Japanese professional capacity	H i ng khuy n khích n ng l c ngh nghi p Nh t B n
JICA	The Japan International Cooperation Agency	C quan h p tác qu c t Nh t B n
GDP	Gross Domestic Product	T ng s n ph m qu c n i
UNWTO	World Tourism Organization of United Nations	T ch c du l ch th gi i
WTO	World Trade Organization	T ch c Th ng m i th gi i
VCTB	Vietnam Tourism Certification Board	H i ng c p ch ng ch nghi p v Du l ch Vi t Nam
VTOS	Vietnam Tourism Occupational Skills standards	Tiêu chu n k n ng ngh du l ch Vi t Nam

DANH MỤC BẢNG

Bảng	Tên bảng	Trang
Bảng 1.1	Số lượng các doanh nghiệp sản xuất hàng dệt may và chế biến da giày	23
Bảng 3.1	Số lượng khách du lịch nội địa các DNLH vùng ĐHBĐ từ năm 2010 - 2016	70
Bảng 3.2	Số lượng khách nội địa các DNLH vùng ĐHBĐ năm 2010 - 2016	71
Bảng 3.3	Doanh thu của các doanh nghiệp sản xuất hàng dệt may và chế biến da giày từ năm 2010 - 2016	73
Bảng 3.4	Quy mô nhân lực trong các doanh nghiệp sản xuất hàng dệt may và chế biến da giày giai đoạn 2010 - 2016	74
Bảng 3.5	Kiểm tra khảo sát và quy hoạch phát triển nhân lực của các doanh nghiệp sản xuất hàng dệt may và chế biến da giày	81
Bảng 3.6	Kiểm tra thực trạng kỹ thuật lao động và tuyển dụng tại các doanh nghiệp sản xuất hàng dệt may và chế biến da giày giai đoạn 2010 - 2016	82
Bảng 3.7	Kiểm tra khảo sát và công tác tuyển dụng nhân lực của các doanh nghiệp sản xuất hàng dệt may và chế biến da giày	83
Bảng 3.8	Các hình thức phát triển nhân viên qua kinh nghiệm công việc	87
Bảng 3.9	Kiểm tra khảo sát và đánh giá nhu cầu đào tạo, phát triển nhân lực của các DNLH vùng duyên hải Bắc Bộ	89
Bảng 3.10	Kiểm tra khảo sát và lập kế hoạch đào tạo nhân lực của các DNLH vùng duyên hải Bắc Bộ	90
Bảng 3.11	Đánh giá các hoạt động phát triển nghề nghiệp	94
Bảng 3.12	Đánh giá và ứng dụng kèm cặp, hướng dẫn	95
Bảng 3.13	Kiểm tra khảo sát và phương pháp nâng cao trình độ của cán bộ phụ trách phát triển nhân lực	100

DANH MỤC SỔ TÊN, BIÊN BẢN, HỢP

STT	Tên sổ, biên bản	Trang
S 1.1	Quy trình nghiên cứu tài	20
S 2.1	Các quyết định của doanh nghiệp	33
S 2.2	Quy trình hoạch định nhân lực	43
S 2.3	Quy trình tuyển dụng nhân lực	45
S 2.4	Hệ thống đãi ngộ nhân lực cho người lao động	50
Biên bản 1.1	Thống kê số phiếu khảo sát về cán bộ quản lý và nhân viên các DNLH vùng duyên hải Bắc Bộ phân theo địa phương	22
Biên bản 3.1	Số lượng các doanh nghiệp vùng duyên hải Bắc Bộ giai đoạn 2010 - 2016	68
Biên bản 3.2	Các thủ tục khách quan tại các DNLH vùng ĐHBĐ	72
Biên bản 3.3	Trình độ nhân lực của các doanh nghiệp vùng duyên hải Bắc Bộ	75
Biên bản 3.4	Các vấn đề lao động trong các DNLH vùng ĐHBĐ theo nhóm tuổi	78
Biên bản 3.5	Các vấn đề lao động trong các DNLH vùng ĐHBĐ theo ngành nghề chuyên môn	79
Biên bản 3.6	Kết quả khảo sát về chính sách đãi ngộ nhân lực của các doanh nghiệp vùng duyên hải Bắc Bộ	92
Hợp 1.1	Bổ sung quy định VLOS về việc làm	49

PH N M U

1. Tính cấp thiết của tài

Việc phát triển nguồn nhân lực ngày càng khng nh vai trò quyết định sự tng trng và phát triển kinh tế, văn hóa, xã hội. Nghị quyết 14 của Bộ Chính trị và Bộ Công nhân th X, l n th XI và l n th XII của Đảng Cộng sản Việt Nam đã xác định “phát triển mạnh mẽ khoa học và công nghệ, giáo dục và ào tạo; nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, đáp ứng yêu cầu công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước và phát triển kinh tế tri thức” và nội dung này đã được thể hiện trong Quyết định số 221/2005/Q - TTg ngày 09/9/2005 của Thủ tướng Chính phủ về việc xây dựng Chương trình quốc gia phát triển nhân lực năm 2020.

Du lịch là một ngành kinh tế tổng hợp, mang nội dung văn hóa sâu sắc, có tính liên ngành, liên vùng và xã hội hoá cao. Chất lượng của hoạt động du lịch phụ thuộc vào nhiều yếu tố như tiềm năng tài nguyên du lịch, chất lượng của hạ tầng cơ sở và chất lượng của ngành du lịch và khách du lịch, chính sách phát triển ngành du lịch của Nhà nước, tình hình an ninh chính trị xã hội, môi trường và hình thức của nền kinh tế Việc thúc đẩy hoạt động du lịch là quá trình sản xuất và tiêu thụ sản phẩm các dịch vụ du lịch diễn ra hàng ngày thông qua lao động phục vụ trực tiếp nên chất lượng của nguồn nhân lực trực tiếp quyết định chất lượng của sản phẩm và dịch vụ du lịch.

Phát triển du lịch nhanh và bền vững, thu hút đầu tư theo cách vận dụng quốc gia có ngành du lịch phát triển trong bối cảnh hiện nay phụ thuộc sâu và toàn diện là yêu cầu cấp bách đặt ra cho ngành du lịch Việt Nam. Điều này thể hiện rõ nét ở công nhân lao động chất lượng cao, số lượng, cơ cấu hợp lý, giảm ô nhiễm môi trường, nhân viên du lịch lành nghề, những nhà khoa học công nghệ du lịch tài năng, giỏi chuyên môn nghiệp vụ và có trách nhiệm cao. Phát triển nguồn nhân lực là nhiệm vụ cấp bách, và lâu dài quyết định tương lai phát triển của ngành du lịch.

Vùng duyên hải Bắc Bộ, gồm 5 tỉnh, thành phố là: Quảng Ninh, Hải Phòng, Thái Bình, Nam Định và Ninh Bình, có vị trí chiến lược quan trọng trong chiến lược phát triển du lịch Việt Nam. Trong những năm qua, cùng với các ngành kinh doanh du lịch trong nước, các doanh nghiệp du lịch của các địa phương vùng duyên hải Bắc Bộ có sự phát triển vượt bậc, thể hiện rõ nét: lượng khách du lịch đến vùng tăng nhanh trong đó du khách quốc tế chiếm 25,32%, khách du lịch nội địa chiếm 22,36% so với các năm trước. Một số tỉnh, thành phố trong vùng đã trở thành những trung

tâm du lịch lên các điểm và mang tầm quốc tế như: Quảng Ninh, Ninh Bình, Hải Phòng; đã góp phần thay đổi diện mạo của khu vực, hình thành nên nhiều khu du lịch nghỉ dưỡng cao cấp như: Cát Bà Sunrise - Hải Phòng, Tuần Châu, Vinpearl Resort Hải Long - Quảng Ninh, Emerald resort - Ninh Bình; đã tạo ra công việc cho lao động địa phương.

Cùng với tình trạng chung của các doanh nghiệp làm hành trên các điểm, nhân lực của các doanh nghiệp làm hành thuộc vùng duyên hải Bắc Bộ không theo kịp với tốc độ tăng trưởng du lịch. Theo số liệu thống kê của TCDL năm 2014, vùng duyên hải Bắc Bộ có 120 doanh nghiệp hoạt động kinh doanh làm hành, trong đó có 73 doanh nghiệp làm hành quốc tế và 47 doanh nghiệp làm hành nội địa. Nhân lực làm việc tại các doanh nghiệp này vẫn yếu và thiếu chuyên môn kỹ thuật, chưa đáp ứng yêu cầu công việc, lực lượng lao động qua đào tạo chiếm một phần nhỏ trong tổng số 40% so với tổng số lao động tại các doanh nghiệp làm hành. Trong số lao động qua đào tạo thì số lao động qua đào tạo chuyên môn kỹ thuật chiếm khoảng 20%, một lượng lớn lao động sơ đẳng thành thạo ngoại ngữ chuyên cao, đặc biệt là thi đấu nghiệp vụ viên sơ đẳng thành thạo tiếng Nhật, tiếng Hàn Quốc, tiếng Ý, tiếng Tây Ban Nha..., kỹ năng làm việc và tính chuyên nghiệp của nhân lực lao động chưa đáp ứng các tiêu chuẩn ngành du lịch của khu vực và quốc tế. Số lượng lao động tại các doanh nghiệp làm hành vùng duyên hải Bắc Bộ còn thiếu, các cơ sở còn bất hợp lý. Công tác quản lý nhân lực và phát triển nhân lực tại các doanh nghiệp làm hành còn nhiều bất cập: thiếu chính sách, quy hoạch, kế hoạch; thiếu nguồn đào tạo, bồi dưỡng nhân lực tại các doanh nghiệp chuyên gia giám sát kỹ thuật; chưa có các giải pháp tăng thu, có nhu cầu và tiêu chí đánh giá rõ ràng phát triển nhân lực tại các doanh nghiệp làm hành phục vụ mục tiêu phát triển du lịch của vùng và các điểm.

Đến năm 2020, ngành du lịch cần khoảng 870 nghìn lao động trực tiếp, tốc độ tăng trưởng trong giai đoạn 2016 - 2020 là 7,0%/năm. Đến năm 2020, nhu cầu nhân lực ngành Du lịch sẽ ngày càng tăng cả về số lượng và chất lượng vì các cơ sở phi hợp lý hiện theo yêu cầu đòi hỏi phát triển du lịch và xu hướng phát triển khoa học - công nghệ khi Việt Nam hội nhập quốc tế sâu và toàn diện trong tiến trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa và phát triển kinh tế thị trường. Nhân lực du lịch cho vùng duyên hải Bắc Bộ sẽ cần và phát triển mạnh mẽ ngành dịch vụ phát triển cao cấp hoạt động du lịch trên các địa bàn này.

Tóm tắt đánh giá, nhận xét trên nhằm mục đích cung cấp cơ sở và việc phát triển nhân lực của các doanh nghiệp làm hành đến năm 2020 tại vùng duyên hải Bắc Bộ, nghiên cứu sinh đã chọn vấn đề: **“Phát triển nhân lực của các doanh nghiệp**

l hành vùng duyên h i B c B ” làm tài lu n án v i mong mu n góp ph n gi i quy t c v m t lý lu n và th c ti n cho công tác phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B nói riêng và các doanh nghi p l hành Vi t Nam nói chung.

2. M c ích và nhi m v nghiên c u

M c ích nghiên c u: xu t m t s gi i pháp, ki n ngh góp ph n phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B giai o n n n m 2020, t m nhìn n n m 2030.

Nhi m v nghiên c u: th c hi n m c ích nghiên c u, tài có các nhi m v sau:

- H th ng hóa và làm rõ m t s v n lý lu n v nhân l c, nhân l c c a doanh nghi p l hành, phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành; nh ng nhân t nh h ng n vi c phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành;

- Phân tích th c tr ng phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B ; t ó rút ra ánh giá v th c tr ng phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B giai o n 2010-2016; ng th i ch ra các nguyên nhân c a k t qu ó là c s cho xu t các gi i pháp, ki n ngh phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B n n m 2020, t m nhìn n n m 2030;

- xu t m t s gi i pháp và ki n ngh nh m phát tri n nhân l c c a doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B n n m 2020, t m nhìn n n m 2030.

3. i t ng và ph m vi nghiên c u

i t ng nghiên c u: i t ng nghiên c u c a lu n án là nh ng v n lí lu n và th c ti n phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B .

Ph m vi nghiên c u:

V n i dung: T p trung làm rõ các khái ni m v nhân l c, phát tri n nhân l c c a doanh nghi p l hành, c i m, phân lo i nhân l c trong các doanh nghi p l hành t ó phân nh c các n i dung phát tri n nhân l c c a doanh nghi p l hành; các tiêu chí ánh giá phát tri n nhân l c và các nhân t nh h ng n phát tri n nhân l c c a doanh nghi p l hành. Nghiên c u kinh nghi m phát tri n nhân l c c a m t s doanh nghi p du l ch và bài h c rút ra cho các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B . Trên c s ó, phân tích, ánh giá th c tr ng phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c b , ch rõ các u i m,

h nhân ch và nguyên nhân c a chúng làm c s cho vi c xu t m t s gi i pháp, ki n ngh phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c b trong nh ng n m t i...

V không gian: Nghiên c u nhân l c c a các doanh nghi p l hành t i 5 t nh, thành ph ven bi n thu c vùng duyên h i B c B ó là: Qu ng Ninh, H i Phòng, Thái Bình, Nam nh và Ninh Bình.

V th i gian: Lu n án nghiên c u th c tr ng phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B trong giai o n t 2010 - 2016.

4. Nh ng óng góp m i c a lu n án

tài nghiên c u v phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B , lu n án s óng góp nh ng v n v lý lu n và th c ti n nh sau:

- *V lý lu n:* Lu n án ã h th ng hóa và v n d ng nh ng v n lý lu n liên quan n phát tri n ngu n nhân l c nói chung vào phát tri n nhân l c trong doanh nghi p l hành. C th ã phân tích rõ: khái ni m nhân l c, phân lo i nhân l c; Phát tri n nhân l c; c i m, yêu c u c a phát tri n nhân l c doanh nghi p l hành; N i dung phát tri n nhân l c c a doanh nghi p l hành; Các nhân t nh h ng n phát tri n nhân l c c a doanh nghi p l hành.

- *V th c ti n:* Qua kh o sát, lu n án ã xem xét và ánh giá t ng th v tình hình phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B trong nh ng n m g n ây, nh ng c h i và thách th c cho phát tri n nhân l c trong doanh nghi p l hành trong quá trình h i nh p kinh t . Lu n án ch ra nh ng i m m nh, i m y u c a vi c phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B hi n nay và tìm ra các nguyên nhân c a th c tr ng ó; ng th i xu t nh ng gi i pháp và ki n ngh nh m phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B .

K t qu nghiên c u c a lu n án hy v ng s là tài li u tham kh o b ích cho các doanh nghi p l hành trong c n c nói chung và doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B nói riêng th c hi n các bi n pháp qu n lý nh m phát tri n nhân l c trong doanh nghi p mình. Lu n án c ng là g i ý các nhà qu n lý tham kh o trong vi c xây d ng các chính sách nh m h tr ào t o và phát tri n nhân l c cho doanh nghi p l hành. H n n a, lu n án c ng cung c p thông tin các t ch c ào t o, t v n thi t k ch ng trình ào t o, h tr phát tri n nhân l c phù h p v i nhu c u c a các doanh nghi p l hành.

5. K t c u c a l u n á n

Ngoài ph n m u, k t l u n, danh m c công trình nghiên c u ã công b , danh m c tài li u tham kh o và ph l c, l u n á n có k t c u 4 ch ng g m:

Ch ng 1. T ng quan tình hình nghiên c u và ph ng pháp nghiên c u;

Ch ng 2. M t s c s lí lu n và th c ti n v phát tri n nhân l c c a doanh nghi p l hành;

Ch ng 3. Th c tr ng phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B ;

Ch ng 4. Gi i pháp và ki n ngh nh m phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B .

CHƯƠNG 1

TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

1.1. Tổng quan tình hình nghiên cứu liên quan đến tài liệu án

1.1.1. Tổng quan tình hình nghiên cứu

1.1.1.1. Các công trình nghiên cứu về nhân lực và phát triển nhân lực

Trong những năm qua,越南 phát triển nguồn nhân lực du lịch đã có nhiều công trình nghiên cứu của nhiều tác giả trong nước. Các công trình nghiên cứu như những nghiên cứu về quản lý và phát triển nguồn nhân lực, trong đó có nguồn nhân lực du lịch; những nghiên cứu về các nhân tố ảnh hưởng và giải pháp phát triển nhân lực trong ngành du lịch. Những nghiên cứu về lý thuyết khoa học mang tính tổng quan giải quyết những vấn đề về môi trường, bối cảnh phát triển nguồn nhân lực nói chung, những nghiên cứu về: Phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch có tính thực tiễn, còn nhiều khoảng trống về lý giải cụ thể. Các công trình nghiên cứu về lý giải những khía cạnh kinh tế nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu của thị trường và những vấn đề kinh tế trong nước; phần nào góp phần kích thích những tiếp thu các phương pháp kinh tế và quản lý nguồn nhân lực tiên tiến. Tuy nhiên, phần lớn các công trình nghiên cứu về nhân lực chung của việc phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam, chưa có công trình nghiên cứu chuyên sâu về phát triển nhân lực tại các doanh nghiệp hành vùng duyên hải Bắc Bộ trong bối cảnh Việt Nam gia nhập thị trường và phát triển nhân lực của các doanh nghiệp hành vùng duyên hải Bắc Bộ.

Việt Nam phát triển nhân lực đã có nhiều nghiên cứu trên những tạp chí về Việt Nam quan tâm, nghiên cứu và công bố trong các bài báo khoa học, giáo trình, tài liệu tham khảo:

- Raymond A. Noe (2002), *Employee training and development (Đào tạo và phát triển nhân viên)*, McGraw-Hill Companies, New York, NY. Cuốn sách là sự tổng hợp công trình nghiên cứu và đúc kết kinh nghiệm của tác giả qua 20 năm và được tái bản lần thứ 5. Nội dung cuốn sách gồm 5 phần, trong mỗi phần lại có những nghiên cứu khác nhau. Tác giả đã giải thích về tầm quan trọng của đào tạo và phát triển, các phương pháp đào tạo và phát triển, thiết kế các khóa đào tạo, tuyển dụng và các nhà quản lý tuyển dụng, tiếp tục đào tạo và phát triển... Cuốn sách là tài liệu cần thiết cho NCS khi nghiên cứu xu hướng chính sách phát triển và đào tạo nhân lực một cách hiệu quả nhất cho luận án.

- Jerry w. Gilley, Steven a. Eggland, and Ann Maycunich Gilley (2002). *Principles of human resource development (Nguyên nguyên lý - nguyên tắc v phát triển nguồn nhân lực)*. Nhóm tác giả cung cấp cho người nghiên cứu chung về phát triển nguồn nhân lực: khái niệm, nguyên tắc nhằm phát triển nhân lực có hiệu quả. Cuốn sách là một tài liệu cần thiết cho các nhà quản lý nhân lực trong việc đưa ra những chính sách phát triển cá nhân của công ty có thể trở thành một doanh nghiệp hàng đầu chuyên nghiệp.

- TS. Nguyễn Hữu Dũng về bài viết “*Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao trong sản nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước và hình thành kinh tế*” đăng trên Tạp chí Lý luận chính trị số 8 năm 2002, đã đưa ra quan niệm về nguồn nhân lực chất lượng cao, số liệu về thực trạng nguồn nhân lực chất lượng cao Việt Nam hiện nay, trong đó tác giả phân tích rõ ưu và nhược điểm của nguồn nhân lực trong thị trường kinh tế, trên cơ sở đó, xu hướng đổi mới pháp chế nhằm phát huy nguồn lực này nhằm đạt được trong thị trường mới. Bài viết đã sử dụng phương pháp so sánh tham chiếu giữa nguồn nhân lực của Việt Nam với các tiêu chuẩn nguồn nhân lực quốc tế. Bài báo đã phân tích cách chung nhất về việc phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao tại các ngành nghề và lĩnh vực.

- TS. Nguyễn Ngọc Hiền (2007), Giáo trình *Quản lý nhà nước về kinh tế, xã hội*, Nxb Khoa học và Kỹ thuật Hà Nội. Giáo trình dành toàn bộ chuyên đề 23 nói về vấn đề quản lý nguồn nhân lực xã hội. Những vấn đề chính được đề cập trong chương này gồm các khái niệm và thuật ngữ có liên quan đến quản lý nguồn nhân lực xã hội; cơ chế và chính sách phát triển nguồn nhân lực, quản lý nhà nước về nguồn nhân lực xã hội.

- GS.TS Bùi Văn Nhàn (2008), Giáo trình *Quản lý nguồn nhân lực xã hội*, Nxb Khoa học và Kỹ thuật Hà Nội. Giáo trình này có mục đích cung cấp kiến thức cơ bản về nguồn nhân lực xã hội và quản lý nguồn nhân lực xã hội, làm cơ sở phương pháp luận cho việc tham gia hoạch định và phân tích các chính sách về nguồn nhân lực xã hội. Những vấn đề liên quan trực tiếp đến tài liệu Luận án gồm: tầm quan trọng của nguồn nhân lực và những đặc điểm của nguồn nhân lực Việt Nam, phát triển nguồn nhân lực phục vụ sản nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa, sử dụng có hiệu quả nguồn nhân lực xã hội.

- Bài viết của GS.TS. Hoàng Văn Châu, Hữu Trưng, Trần Thị Ngọc (2009): “*Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao cho hình thành kinh tế - xã hội*” được đăng trên Tạp chí Kinh tế và Dự báo số 38. Bài viết chủ yếu đề cập đến những bất cập của thị trường lao động của Việt Nam sẽ tiếp tục thị trường và

khan hiếm nguồn nhân lực chất lượng cao tác động quản lý trở lên. Nguyên nhân của việc này là do các doanh nghiệp thiếu thông tin về thị trường lao động và chiến lược nhân lực để có cách tiếp cận đúng về việc các doanh nghiệp vào thị trường; nhiều doanh nghiệp chưa tích cực tham gia vào các chương trình đào tạo; các sinh viên đã không có nhu cầu học tập trong việc chuyển ngành, chuyển ngành nghề theo học. Tóm lại, tác giả đã xuất 10 giải pháp phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao trong thời gian tới. Các giải pháp tập trung chủ yếu vào việc nâng cao chất lượng đào tạo. Về bài viết này, tác giả đã đưa ra cách tiếp cận và góc nhìn hoàn toàn mới về công tác đào tạo phát triển nguồn nhân lực cấp quản lý, lãnh đạo.

- PGS.TS. Trần Xuân Cường - PGS.TS. Mai Quốc Chánh (2009), Giáo trình *Kinh tế nguồn nhân lực*, NXB Tài chính kinh tế quốc dân. Giáo trình tập trung nghiên cứu vấn đề ngành nghề kinh tế thuộc kinh tế vào lĩnh vực quản lý nguồn nhân lực; nghiên cứu về nhu cầu xu hướng thị trường việc làm, thu hút và tuyển dụng nguồn nhân lực; nghiên cứu về nhu cầu xu hướng phân công và hợp tác lao động để xây dựng các chính sách đào tạo và phát triển, các chính sách thị trường lao động cho người lao động, đồng thời các tác giả cũng đã nghiên cứu và xây dựng các nguyên tắc phương pháp kế hoạch hóa, hệ thống các chỉ tiêu đánh giá kết quả công việc thông qua nghiên cứu về năng suất lao động và các nhân tố tác động tới năng suất lao động, cách thức cơ chế công cho người lao động, chính sách tiền lương và chế độ đãi ngộ và đánh giá công nhân viên.

Do đó chung chung là ngành khoa học kinh tế nên giáo trình đã sử dụng các phương pháp nghiên cứu như phép biện chứng duy vật, phương pháp duy vật lịch sử, sử dụng các phương pháp thống kê, các phương pháp khoa học xã hội, các phương pháp thực nghiệm tâm sinh lý, phương pháp bảng cân đối, phương pháp phân tích cung cầu về việc làm và các thị trường lao động....

Giáo trình đã cập nhật những nội dung và kiến thức mới, là tài liệu tham khảo bổ ích cho những ngành công tác trong lĩnh vực tổ chức, quản lý nguồn nhân lực các cơ quan, doanh nghiệp đây là một trong những luận cứ khoa học để có thể tiếp thu và vận dụng những nội dung của các lý luận của luận án. Giáo trình chủ yếu đi sâu vào việc nghiên cứu một cách chung nhất những vấn đề liên quan đến phát triển nhân lực, cách thức tiến hành phát triển nhân lực trong các doanh nghiệp một cách tổng thể.

- TS. Bùi Văn Danh - MBA. Nguyễn Văn Dũng - ThS. Lê Quang Khôi (2011), Giáo trình *Quản trị nguồn nhân lực (Human Resource Management)*, NXB Phương Đông. Cuốn sách đề cập các vấn đề về quản trị nguồn nhân lực, quản trị con người hiện đại, hoạch định nguồn nhân lực chiến lược, phân tích

công vi c, tuy n d ng ngu n nhân l c, ào t o phát tri n ngu n nhân l c, ánh giá thành qu tr l ng và phúc l i, nh ng m i quan h t n t i trong công vi c. Các tác gi ã a ra các câu h i tr c nghi m và các tình hu ng b n c và các cá nhân quan tâm có m t cái nhìn bao quát nh t v qu n tr nhân l c nh : các quan ni m v qu n tr ngu n nhân l c, b y ph ng th c kh i d y s sáng t o và t n t y v i công vi c, ánh giá hi u qu ngu n nhân l c, các ph n c b n c a b n mô t công vi c, m i v n qu n tr nhân l c l u ý nhà qu n lý, m i bi n pháp ào t o nhân viên...T các ch trên giáo trình c ng ã a ra các tình hu ng ng i c tìm hi u nh : Mô t công vi c nhân viên ch m sóc khách hàng, luân chuy n công vi c, lo i hình ào t o quan tr ng...

Giáo trình xây d ng d a trên các ph ng pháp nh ph ng pháp xây d ng b ng h i, ph ng pháp tr c nghi m, ph ng pháp thu th p x lý thông tin. Giáo trình i sâu nghiên c u và c p n v n ngu n nhân l c nói chung c a xã h i.

- ình Phúc - Khánh Linh (2012), Giáo trình *Qu n lý nhân s*, Nxb Tài chính. Giáo trình t p trung nghiên c u và a ra các cách th c tr thành m t ng i lãnh o, m t nhà qu n lý thành công t vi c s p x p công vi c phù h p v i n ng l c c a nhân viên n khen th ng, k lu t ph i công b ng. Giáo trình c ng ã nghiên c u và a ra chi n l c, các ph ng pháp b i d ng nhân tài. c bi t, giáo trình còn c p n chân dung m t s nhà qu n lý tài ba và có danh ti ng trên th ng tr ng. D a trên c s lý lu n v nhân l c và qu n lý nhân l c nói chung, giáo trình ã t p trung i sâu nghiên c u v ngu n nhân l c qu n lý, nh ng t ch t c n có tr thành m t nhà qu n lý thành công và m t ng i lãnh o có tài. Cu n sách c ng ã c p n v n xây d ng v n hóa doanh nghi p, m t v n ang c xã h i và nh ng nhà làm kinh doanh quan tâm.

Giáo trình c xây d ng d a trên các ph ng pháp nh ph ng pháp phân tích thu th p thông tin, d li u, ph ng pháp so sánh, ánh giá t th c t a ra nh ng i m thành công c a các nhà qu n lý có danh ti ng. Giáo trình là tài li u tham kh o b ích cho nh ng ng i ang công tác trong l nh v c t ch c, qu n lý ngu n nhân l c có thêm nh ng kinh nghi m và ph ng pháp qu n lý và s d ng m t cách có hi u qu nhân viên. Tuy v y, giáo trình ch m i i sâu nghiên c u và c p n v n ngu n nhân l c là lãnh o qu n lý nói chung mà ch a có s phân tích và liên h n ngu n nhân l c lãnh o c a các ngành khác.

- PGS.TS. Nguy n Ng c Quân - ThS. Nguy n T n Th nh (2012), Giáo trình *Qu n lý ngu n nhân l c trong t ch c*, Nxb Giáo d c Vi t Nam. Giáo trình c xây d ng d a trên các ph ng pháp nh ph ng pháp phân tích thu th p thông tin, d li u,

phương pháp phỏng vấn, phương pháp quan sát và tham vấn ý kiến của các chuyên gia, phương pháp phân tích, xử lý số liệu. Cuốn sách đã đưa ra những kiến thức cần biết về quản trị nguồn nhân lực trong thị trường cạnh tranh hiện nay có tính hiện đại nhất hiện nay, các cách thức tổ chức trong lao động, bản mô tả công việc là một ví dụ làm có ý nghĩa có thể đánh giá chi tiết về công việc của người lao động mà hiện nay các doanh nghiệp cần quan tâm làm việc quản lý và sử dụng lao động tốt hơn.

Tác giả đưa ra những phương pháp và công cụ quản trị nhân lực mà giáo trình cung cấp, người học có thể vận dụng kinh nghiệm thực tiễn quản lý nguồn nhân lực trong tổ chức vào thực tiễn sản xuất kinh doanh của mình.

Giáo trình nghiên cứu về quản lý nguồn nhân lực trong tổ chức vào thực tiễn sản xuất kinh doanh còn chung cho tất cả các ngành và lĩnh vực của xã hội.

- TS. Chu Thị Thủy (2013), *Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao Việt Nam theo hướng và đổi mới*, Báo cáo khoa học tại Hội thảo khoa học quốc tế lần thứ 3 với chủ đề: Hình thức tổ chức: thành tựu và thách thức. Tác giả đã đưa ra một số lý luận về nguồn nhân lực, phát triển nguồn nhân lực, nguồn nhân lực chất lượng cao, phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao, tầm nhìn và vai trò phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao trong việc phát triển kinh tế - xã hội Việt Nam trong bối cảnh hiện tại. Tác giả còn nghiên cứu và đánh giá thực trạng nguồn nhân lực chất lượng cao tại Việt Nam về số lượng và chất lượng; những thách thức kinh nghiệm từ các nước phát triển nhân lực chất lượng cao trên thế giới; xu hướng đổi mới, xu hướng kinh tế có thể phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao tại Việt Nam tốt hơn.

Báo cáo khá sâu sắc đánh giá những mặt còn hạn chế của nhân lực trong các ngành và lĩnh vực thể trong giai đoạn hiện nay công nghiệp hóa, hiện đại hóa.

1.1.1.2. Các công trình nghiên cứu về nhân lực du lịch và phát triển nhân lực du lịch

Cùng với những tài liệu nghiên cứu về nhân lực nói chung, về phát triển nhân lực cho ngành du lịch cũng có nhiều tác giả, đã quan tâm, nghiên cứu và tìm kiếm những phương pháp nâng cao chất lượng cho đội ngũ nhân viên, người lao động trong ngành du lịch.

- Lê Thị Minh (1997), *Quản lý khách sạn hiện đại*, Viện Nghiên cứu phát triển Du lịch và Nhà Xuất bản Chính trị Quốc gia và xuất bản. Cuốn sách đã nghiên cứu chuyên sâu về cách thức tiếp cận mới trong công tác quản lý khách sạn, xây dựng mô hình quản lý tổ chức, quản lý về nhân lực trong các khách sạn cao cấp. Dùng phương pháp thống kê số liệu, phương pháp xử lý tài liệu thực tiễn, tham vấn ý

kinh doanh nhà quản lý, nhân viên làm việc trong ngành du lịch và marketing, công việc, nhu cầu và vị trí làm việc.

Toàn bộ chương XV (trang 1012 - trang 1042) nói về công tác bồi dưỡng, đào tạo và sát hạch. Nội dung về chính government, đào tạo vào nghề; bồi dưỡng kỹ năng phục vụ; bồi dưỡng, đào tạo ngoại ngữ; bồi dưỡng, đào tạo nghiệp vụ; quy định về khách sạn và thị trường phí bồi dưỡng, đào tạo.

Đây là tài liệu giúp cho nghiên cứu sinh có cách nhìn toàn diện hơn về phát triển nhân lực, đào tạo bồi dưỡng nhân lực trong khách sạn. Qua đó nghiên cứu sinh có những nhận thức toàn diện hơn khi nghiên cứu luận án.

- Hoque (2000), *Human Resource Management in the Hotel Industry: Strategy, Innovation and Performance* (Quản lý nhân lực trong ngành công nghiệp khách sạn: chiến lược, sáng tạo và hiệu quả). Tác giả sử dụng phương pháp duy vật biện chứng, phương pháp thu thập thông tin, nghiên cứu thực tế của hơn 200 khách sạn các loại hình, phân tích và mô tả các nhân tố, phân tích và mô tả các nhân tố góp phần làm sáng tỏ nội dung trong quản lý nhân lực ngành quản lý khách sạn.

Cuốn sách thể hiện những hướng chính của việc quản lý và ra quyết định trong ngành công nghiệp khách sạn và mối quan hệ giữa quản lý nguồn nhân lực và tổ chức nhân lực, các biện pháp quản trị các hoạt động kinh doanh.

- Một số bài viết khác nhìn nhận về phát triển nguồn nhân lực dưới những góc độ khác nhau: học giả quy định nội dung của “bài toán nguồn nhân lực” trên bình diện tổng quát (Nội dung về đào tạo trong du lịch, Trần Xuân Dũng, Báo Tuổi trẻ du lịch, số 25, 26) hoặc vị trí và vai trò của nhân lực (Xây dựng hình ảnh doanh nghiệp du lịch, Lưu Kim Thanh, Tạp chí Du lịch, số 01/2007; Kinh nghiệm đào tạo nhân lực cho du lịch Việt Nam từ các nước liên minh châu Âu, Nguyễn Văn Ính, Nguyễn Văn Mạnh, Tạp chí Du lịch Việt Nam, số 11/2000).

- Ông Nguyễn Minh - Văn Lê (2001), *Kinh tế du lịch và du lịch học*, NXB Trẻ. Giáo trình tập trung nghiên cứu một cách có hệ thống về hoạt động du lịch thị trường và phát triển của ngành du lịch, kết cấu của ngành du lịch, những biến đổi xã hội của ngành du lịch, khái quát về kinh tế du lịch và chính sách, chiến lược, quy hoạch phát triển của kinh tế du lịch, thị trường và đào tạo nhân tài cho ngành du lịch... Nhóm tác giả sử dụng phương pháp phân tích, thu thập, xử lý thông tin, phương pháp quan sát, đánh giá các ví dụ thực tiễn và tham

quan, du lịch tại Trung Quốc. Những tác giả cũng đề cập các công thức trong việc tính hiệu quả và lợi ích kinh tế vì môi trường và văn hóa du lịch.

Giáo trình cũng phân tích những vấn đề chung nhất trong xây dựng nội dung, cách thức đào tạo nhân lực trong ngành du lịch của Trung Quốc. Việt Nam và Trung Quốc có những điểm tương đồng về văn hóa những việc phát triển du lịch, kinh doanh du lịch có những điểm khác biệt trong việc sử dụng, đào tạo nhân lực.

Đây là một tài liệu tham khảo có giá trị về tài liệu án trong quá trình hình thành các bài pháp cho vấn đề đào tạo trong các doanh nghiệp.

- Kim C. Smith (2004), *Tourism Human Resource Development Strategies in British Columbia*, 8364 Aspenwood Place, Burnaby, BC, V5A 3V3. Cuốn sách nghiên cứu chuyên sâu về những vấn đề mang tính khách quan tác động bên ngoài vào công tác quản trị nhân lực trong ngành du lịch bằng những số liệu, chỉ ra các lý do thực tiễn, dự báo nhu cầu của ngành nghiên cứu trong du lịch, xuất hiện trong những năm tiếp theo về chất lượng nguồn nhân lực. Tác giả dùng phương pháp thống kê số liệu, phương pháp xử lý tài liệu thực tiễn trong việc phân tích so sánh số liệu tìm ra nguyên nhân các thất bại thực tiễn trong du lịch, dự báo thất nghiệp lao động, mất việc. Ngoài ra, tác giả còn tham vấn ý kiến của những nhà quản lý, nhân viên làm việc trong ngành du lịch về mất việc, công việc, nhu cầu về vị trí làm việc, thời gian làm/tổng thời gian; dự báo thất nghiệp; nhu cầu nghiên cứu, phân tích việc làm trong du lịch; Nguồn lao động; lực lượng lao động; Thông tin về mất việc; Ý kiến quản chúng về việc làm trong ngành du lịch, về tuyển dụng; Kỹ năng sử dụng và nâng cao nhân lực của nguồn nhân lực. Cuốn sách chia sâu vào nghiên cứu một cách có hệ thống quản trị nhân lực cho từng ngành kinh doanh cụ thể trong du lịch.

- PGS.TS. Phạm Trung Lương (2006), *Phát triển du lịch bền vững: Thách thức và những vấn đề đặt ra về việc nâng cao nhân lực và đào tạo nguồn nhân lực Việt Nam*, báo cáo khoa học tại Hội thảo nâng cao nhân lực và năng lực phát triển du lịch bền vững trong thời đại toàn cầu hóa. Bài viết đã tập trung phân tích thách thức phát triển du lịch Việt Nam, đó là tác giả đã có sự chi tiết về những nguyên nhân phát triển bền vững có thể chỉ ra những vấn đề, những khó khăn đặt ra cho du lịch Việt Nam khi phát triển du lịch theo mục tiêu bền vững. Những khó khăn đó, tác giả bài viết đã phân tích sự phát triển ngành du lịch theo hướng bền vững, nâng cao nhân lực xã hội về du lịch và các biện pháp quản lý về việc đào tạo phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam. Những bài pháp của báo cáo giúp cho quá trình nghiên cứu xuất phát pháp luật. Tuy

nhiên, báo cáo ch nghiên c u khái quát v th c tr ng và a ra gi i pháp v phát tri n du l ch theo h ng b n v ng Vi t Nam.

- Michael Boella & Steven Goss (2007), cu n sách “*Qu n lý ngu n nhân l c trong ngành công nghi p khách s n*” c biên d ch t cu n “Human Resource Management in the Hospitality”, trong khuôn kh D án Phát tri n ngu n nhân l c du l ch Vi t Nam. Cu n sách i sâu nghiên c u nh ng v n th c t trong công tác qu n lý nhân l c trong ngành công nghi p khách s n nh b i c nh l c l ng lao ng trong ngành khách s n c lao ng tr c ti p và lao ng gián ti p; th c tr ng c a vi c qu n lý ngu n nhân l c nh th nào, cách th c qu n lý nhân l c trong ngành khách s n c th nh : cung c p hi u qu ngu n nhân l c; phát tri n ngu n nhân l c nh th nào, l ng th ng, quan h lao ng, qu n lý nhân l c du l ch trong xu th hi n nay, t ó a ra nh ng mô hình, cách th c, ph ng pháp qu n lý nhân l c thích ng v i môi tr ng kinh doanh khách s n trong xu th hi n nay.

Tác gi ch y u v n d ng ph ng pháp x lý th ng kê x lý s li u, tham v n ý ki n chuyên gia có kinh nghi m làm vi c lâu n m trong ngành công nghi p khách s n. Ngoài ra b ng ph ng pháp tr i nghi m th c t trong công tác gi ng d y và qu n lý c a chính tác gi .

ây nh m t cu n c m nang ch d n cho các nhà qu n lý và các gi ng viên gi ng d y trong l nh v c du l ch khách s n có th tham kh o trong quá trình qu n lý và gi ng d y.

- TS. V c Minh (2007), ào t o ngu n nhân l c cho ngành du l ch Vi t Nam - Th c tr ng và gi i pháp, báo cáo khoa h c trong H i th o nghiên c u và ào t o du l ch Vi t Nam trong quá trình h i nh p qu c t . Tác gi nh n nh: các doanh nghi p du l ch trong th c t th ng thích tuy n lao ng ch a qua ào t o ho c tuy n nh ng nhân viên có trình ban u th p, làm bán th i gian (part-time)

ào t o l i theo mong mu n và yêu c u c a doanh nghi p. Tác gi c ng ã phân tích, ánh giá th c tr ng công tác ào t o ngu n nhân l c cho ngành du l ch trong h th ng các tr ng i h c, cao ng, trung h c chuyên nghi p và d y ngh , và ào t o t i các doanh nghi p du l ch. Trên c s th c tr ng ó, tác gi a ra m t s nhóm gi i pháp i v i các c s ào t o và i v i các doanh nghi p nh m m c ích phát tri n ngu n nhân l c cho ngành du l ch Vi t Nam, gi i pháp tác gi a ra r t sát v i th c t ào t o nhân l c du l ch hi n nay và là c n c lu n án có thêm nh ng gi i pháp v ào t o cho doanh nghi p l hành.

Nh ng n i dung nghiên c u c a báo cáo mang tính t ng th , v mô cho ngành du l ch và các doanh nghi p kinh doanh trong l nh v c du l ch t i Vi t Nam.

- TS. Hà Văn Siêu (2007), *S thích ứng của giáo dục và đào tạo với yêu cầu nhân lực du lịch*, báo cáo khoa học trong Hội thảo nghiên cứu và đào tạo du lịch Việt Nam trong quá trình hội nhập quốc tế. Trên cơ sở phân tích các yêu cầu về nguồn nhân lực du lịch: từ yêu cầu về số lượng nguồn nhân lực cho ngành du lịch ngày càng tăng và cơ cấu nhân lực thay đổi, cùng với những yêu cầu về chất lượng nguồn nhân lực du lịch về kiến thức chuyên môn nghiệp vụ và phẩm chất đạo đức, tác giả đã đề ra một số giải pháp nhằm nâng cao khả năng thích ứng của hệ thống giáo dục đào tạo trong những thay đổi về yêu cầu nguồn nhân lực du lịch có thể cung cấp nguồn lao động trong ngành du lịch có chất lượng về chuyên môn, nghiệp vụ và kiến thức.

Nghiên cứu trên là cơ sở khoa học giúp nghiên cứu sinh trong quá trình nghiên cứu về nhân lực tại các doanh nghiệp tại hành vùng duyên hải Bắc Bộ. Tuy nhiên, những giải pháp đề ra trong báo cáo chưa thể cho thấy ảnh hưởng trong thực tế.

- GS.TS. Nguyễn Văn Ính - PGS.TS. Trần Thị Minh Hòa (2008), Giáo trình *Kinh tế du lịch*, NXB Tài chính Kinh tế Quốc dân, trong đó các tác giả dành Chương 6 mô tả và phân tích về “Lao động trong du lịch” (tr. 119 - 166). Giáo trình đã mô tả một cách chi tiết về nguồn nhân lực du lịch; vai trò, chức năng của nhóm lao động chức năng quản lý nhà cung cấp du lịch và nhóm lao động chức năng sản xuất nghiệp vụ, nhóm lao động chức năng kinh doanh. Một số vấn đề nổi bật về nhu cầu quản lý phát triển nguồn nhân lực doanh nghiệp du lịch như: tuyển dụng và bố trí lao động; tổ chức hợp tác và phân công lao động trong doanh nghiệp; các thị trường lao động và chi phí tuyển dụng cho ngành lao động; thị trường kỹ thuật lao động; đào tạo và nâng cao trình độ chuyên môn; nâng cao đời sống nghề nghiệp; ảnh hưởng tác động của lao động và môi trường... được trình bày khá rõ ràng.

- Hội thảo quốc gia lần thứ nhất về đào tạo nguồn nhân lực ngành Du lịch theo nhu cầu xã hội được tổ chức vào tháng 3 năm 2008 tại thành phố Hồ Chí Minh với sự tham gia của Bộ Giáo dục và Đào tạo, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, các cơ sở đào tạo du lịch, các Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch, các doanh nghiệp du lịch. Mục tiêu của Hội thảo là các cơ sở đào tạo thay đổi hình thức tuyển dụng khách quan của doanh nghiệp, nhà tuyển dụng về chất lượng nguồn nhân lực qua đào tạo, số lượng thí sinh thi tuyển, chi phí tuyển dụng, chi phí đào tạo; nâng cao hiệu quả kinh doanh nghiệp, các nhà tuyển dụng cần đổi mới phong cách quản lý, hiệu quả hành động, cam kết cung ứng các dịch vụ hỗ trợ đào tạo, tạo môi trường thuận lợi cho sinh viên các trường thực hành, thực tập, làm quen với môi trường lao động nghề nghiệp; sau hội thảo các cơ sở đào tạo có sự chuyển biến mạnh mẽ hơn theo hướng triển khai đào tạo ngành nghề mới đáp ứng nhu cầu của doanh nghiệp và chuyển đổi mạnh mẽ

hoạt động thực tế của trường. Với mục tiêu như vậy, các bài tham luận và những vấn đề chính cần thảo luận ở Hội thảo này liên quan trực tiếp đến công tác đào tạo du lịch theo nhu cầu xã hội.

- Hội thảo quốc gia lần thứ 2 về đào tạo nguồn nhân lực ngành du lịch theo nhu cầu xã hội được tổ chức vào tháng 8 năm 2010 tại Hà Nội. Do có nhiều nhân tố mới xuất hiện, nhu cầu về nhân lực du lịch cũng có những thay đổi, nhất là sau khi kinh tế toàn cầu, nhu cầu du lịch hồi phục, đào tạo nhân lực ngành du lịch cũng phát sinh nhiều vấn đề. Hội thảo toàn quốc lần thứ 2 là đánh giá tình hình đào tạo nguồn nhân lực ngành du lịch theo nhu cầu xã hội từ sau Hội thảo lần 1, rà soát những thành tựu, mục tiêu và các giải pháp nhằm đào tạo nhân lực ngành du lịch theo nhu cầu xã hội trong bối cảnh mới.

- Trần Sơn Hải (2010), *Phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch khu vực duyên hải Nam Trung Bộ và Tây Nguyên*, Luận án Tiến sĩ, Học viện Chính trị - Hành chính quốc gia Hồ Chí Minh. Luận án đã phân tích, lập luận, làm sáng tỏ những nội dung cơ bản liên quan đến phát triển nguồn nhân lực du lịch; nội dung quản lý nhân lực và vai trò của phát triển nguồn nhân lực du lịch, bao gồm việc xây dựng ngành du lịch, chính sách, tổ chức và pháp lý phát triển nguồn nhân lực du lịch. Trong đó, luận án xuất sắc các nhóm giải pháp quản lý nhân lực và vai trò của phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch, nhóm giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực ngành du lịch tại khu vực nghiên cứu. Trong đó, các giải pháp xây dựng ngành du lịch phát triển nguồn nhân lực, đào tạo theo nhu cầu xã hội và tăng cường sự liên kết của các bên có liên quan là những nội dung then chốt trong phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch các tỉnh Duyên hải Nam Trung Bộ và Tây Nguyên.

- TS. Đặng Anh Hoàng, ThS. Trần Thị Tuyet (2013), *Nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực ngành Du lịch các trường cao đẳng nghề*, Báo cáo khoa học tại Hội thảo khoa học quốc tế lần thứ 3 về chủ đề: Hội nhập quốc tế - thành tựu và những vấn đề đặt ra. Nhóm tác giả đã nghiên cứu về vai trò và thực trạng nguồn nhân lực du lịch hiện nay, công tác đào tạo nguồn nhân lực ngành du lịch các trường cao đẳng nghề. Các tác giả đưa ra 6 giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực du lịch các trường nghề sau: thực hiện và cập nhật chương trình đào tạo phù hợp hiện tại; tăng cường thực hành cho sinh viên; nâng cao trình độ nghiệp vụ chuyên ngành du lịch; thực hiện chuẩn hóa mặt bằng nhân lực du lịch; phù hợp với các hướng tiêu chuẩn quốc tế; tổ chức kỳ thi tuyển sinh nên tổ chức riêng cho thí sinh trong

việc lựa chọn chuyên ngành du lịch dựa trên thực tiễn bản thân họ; coi trọng việc nâng cao trình độ ngoại ngữ cho sinh viên chuyên ngành Du lịch.

Đây là tài liệu quý, giúp cho việc nghiên cứu tài liệu án có cách tiếp cận thực tiễn công tác đào tạo tại các cơ sở đào tạo du lịch. Tuy nhiên, các tác giả mới đi sâu trong nghiên cứu nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại nhà trường, chưa có nghiên cứu các hình thức đào tạo khác nhau: Các đề án phát triển nguồn nhân lực, các hình thức đào tạo tại các doanh nghiệp, đào tạo tin học ngoài, đào tạo liên kết với các trường các trung tâm có uy tín trong khu vực và quốc tế. Các pháp chế và các chuyên ngành trong du lịch và nhóm nghiên cứu chưa đầy đủ.

Trong khuôn khổ hợp tác với các nước Châu Âu, Tổng cục Du lịch đã tiến hành đề án “*Phát triển nguồn nhân lực Du lịch Việt Nam*” (Mã số: VNM/B7-301/IB/97/0234). Mục tiêu chung của đề án nhằm nâng cao tiêu chuẩn và chất lượng nguồn nhân lực trong ngành du lịch Việt Nam, giúp Chính phủ và các doanh nghiệp du lịch có khả năng duy trì chất lượng và số lượng lao động sau khi đi kèm kết thúc.

Mục tiêu của đề án là: Xây dựng một cơ cấu tổ chức thị trường tiếp quản giá trị khai thác công nghệ mới của các doanh nghiệp du lịch theo hướng ngành công nghiệp; hình thành một bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề cho 13 nghề công nghệ trong du lịch và lĩnh vực, nâng cao trình độ, quản lý hình thức công nghệ tiếp quản; xây dựng, áp dụng và triển khai chương trình phát triển lao động viên công nghệ mới và kỹ năng nghề quan trọng; hỗ trợ phát triển một thị trường công nghệ mới khu vực nhằm tạo ra kỹ năng nghề mới và kỹ năng nghề chung các kỹ năng nghề của các quốc gia trong khu vực; tăng cường hợp tác khu vực trong lĩnh vực đào tạo du lịch; đào tạo cán bộ quản lý du lịch nhà nước và kỹ năng quản lý du lịch và các nội dung liên quan tới phát triển du lịch.

Đề án này dựa trên cơ sở chính là tập trung nghiên cứu đánh giá và các chương trình đào tạo nguồn nhân lực ngành du lịch tiếp quản giá trị và doanh nghiệp cho các lao động tiếp quản tại các doanh nghiệp du lịch.

1.1.1.3. Các công trình nghiên cứu về phát triển nhân lực du lịch trong doanh nghiệp hiện hành

- Đề án “*Phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam*” (Mã số: VNM/B7-301/IB/97/0234) là đề án nằm trong khuôn khổ hợp tác với các nước Châu Âu của Tổng cục Du lịch Việt Nam. Mục tiêu của đề án là: Xây dựng một cơ cấu tổ chức thị trường tiếp quản giá trị khai thác công nghệ mới của các doanh nghiệp du lịch theo hướng ngành công nghiệp; hình thành một bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề cho 13 nghề công nghệ trong Du lịch và Lĩnh vực, nâng cao

triển khai, quản lý hệ thống chính quyền; xây dựng, áp dụng và triển khai chương trình phát triển lao động viên công nhân kỹ thuật kỹ năng nghề nghiệp; hỗ trợ phát triển mặt hàng trình công nhân cho khu vực nông thôn; khuyến khích quá trình tiến bộ công nhân cùng các kỹ năng nghề nghiệp của các gia đình trong khu vực; tăng cường hợp tác khu vực trong lĩnh vực lao động dịch vụ; lao động cán bộ quản lý dịch vụ nhà ở và kỹ năng quản lý dịch vụ và các nội dung liên quan tới phát triển dịch vụ.

Như vậy dự án này dựa trên nghiên cứu đánh giá và các chương trình lao động nhân lực ngành dịch vụ gia đình và doanh nghiệp cho các lao động trẻ tại các doanh nghiệp dịch vụ.

- ThS. Lê Thị Hằng, luận văn thạc sĩ dịch vụ học trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn (Đại học Quốc gia Hà Nội): *Nguồn nhân lực và sự đổi mới nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp lớn hành trình chuyển đổi trên bàn Hà Nội trong thời kỳ hội nhập WTO*. Tác giả nghiên cứu phân tích lý luận và thực tiễn hành và nguồn nhân lực, nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp lớn hành trình chuyển đổi, tác động phân tích thực tiễn học tập các doanh nghiệp lớn hành và việc sử dụng nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp lớn hành trên bàn Hà Nội và 5 doanh nghiệp điển hình chuyển đổi. Xuất phát từ thực tiễn sử dụng nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp lớn hành chuyển đổi ngành thị trường tiêu phát triển dịch vụ Hà Nội và mục tiêu phát triển nguồn nhân lực dịch vụ Việt Nam và Hà Nội năm 2015, tác giả đưa ra 6 giải pháp cùng 3 khuyến nghị nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực dịch vụ trong các DN LH chuyển đổi. Tuy nhiên nghiên cứu của tác giả dựa trên phạm vi sử dụng nguồn nhân lực dịch vụ trong các doanh nghiệp lớn hành chuyển đổi, lo ngại các doanh nghiệp nhà nước và nghiên cứu về 5 doanh nghiệp lớn hành chuyển đổi điển hình trên bàn thành phố Hà Nội vẫn có nhiều hạn chế thu nhập cho hội nhập và phát triển ngành nhân lực dịch vụ.

- Peter Robinson (Trường Đại học Wolverhampton, Anh, xuất bản 2009), *Quản trị nhân lực và công nghiệp dịch vụ*. Cuốn sách đề cập trong quản lý dịch vụ gồm 7 chương, đề cập chủ yếu đến những vấn đề như: các lý luận quản lý, các cấu trúc, văn hóa tổ chức, mối quan hệ giữa các bộ phận và thực tiễn kinh doanh, những thách thức mà các nhà quản lý phải đối mặt; những vấn đề liên quan đến việc lập kế hoạch nghiệp vụ cho ngành lao động thông qua kế hoạch tuyển dụng, vai trò của công nhân kỹ thuật phát triển của doanh nghiệp dịch vụ, kinh nghiệm của công nhân là tài sản quan trọng nhất về mặt kinh doanh nhân lực và xem xét các chức năng quản lý nhân sự (HR) trong doanh nghiệp; mô hình thực tiễn, quy trình

quản lý và xây dựng chính sách hoạt động của doanh nghiệp du lịch, vai trò của quản lý trong kinh doanh; vai trò của tiếp thị và cung cấp dịch vụ du lịch.

Như vậy, giáo trình đã cập nhật nhân lực trong kinh doanh lữ hành và vai trò của nhân lực dịch vụ phát triển của ngành công nghiệp kinh doanh lữ hành, mặc dù óch là những phân tích và mô hình lý luận những công việc giúp cho các nhà kinh doanh du lịch nói chung và kinh doanh lữ hành nói riêng nhìn nhận và chú trọng việc phát triển nhân lực trong doanh nghiệp.

1.1.2. M t s k t lu n rút ra và kho ng tr ng nghiên c u

1.1.2.1. M t s k t lu n rút ra

Qua việc tổng quan các công trình nghiên cứu liên quan luận án, NCS đã khẳng định những vấn đề lý luận như: nhân lực, phát triển nhân lực, chính sách, yêu cầu và nội dung phát triển nhân lực của doanh nghiệp lữ hành của các nhà khoa học trong nước. Đây cũng là tiền đề cho những nghiên cứu tiếp theo của NCS trong chương 2, 3 và chương 4 của luận án.

Qua quá trình nghiên cứu các công trình của các tác giả cho thấy: các công trình nghiên cứu tuy đã triển khai theo logic hệ thống các lý luận, phân tích thực trạng, trên cơ sở xuất phát từ những giả pháp khách quan, nhưng vẫn có những thiếu sót như sau:

Một là, hầu hết các nghiên cứu đều tập trung phân tích, chính sách thực trạng của nhân lực và nhân lực du lịch nói chung của Việt Nam. Những nghiên cứu về mô hình lý luận và khái niệm nhân lực và nhân lực du lịch, các công trình đã phân tích thực trạng phát triển nhân lực, nhân lực du lịch, nhân lực du lịch chất lượng cao của Việt Nam trong bối cảnh hiện tại kinh tế, trong sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa, quản lý nguồn nhân lực trong ngành công nghiệp khách sạn.

Hai là, các giả pháp đưa ra còn mang tính vô mô, hoặc chỉ tập trung vào giả pháp ào tạo nhằm nâng cao chất lượng nhân lực. Trên cơ sở phân tích thực trạng phát triển nhân lực, nhân lực du lịch, chất lượng ào tạo nhân lực du lịch nói chung và chất lượng ào tạo nhân lực ngành du lịch các trình độ cao đẳng và đại học, các công trình đã đưa ra các giả pháp nhằm nâng cao hiệu quả trong ào tạo nhân lực du lịch. Những giả pháp đưa ra hầu hết đều tập trung vào việc nâng cao năng lực quản lý nhằm nâng cao chất lượng của các cơ sở ào tạo nhân lực du lịch.

Ba là, thực trạng nhân lực tại các doanh nghiệp lữ hành tại Việt Nam và giả pháp nâng cao chất lượng nhân lực tại các doanh nghiệp lữ hành còn chưa được cập nhật và nghiên cứu.

1.1.2.2. *Kho ng tr ng nghiên c u*

Nh v y, có th kh ng nh n th i i m hi n nay ch a có công trình nào nghiên c u v phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B . Hi n ang có m t “kho ng tr ng” c v m t lý lu n và th c ti n v phát tri n nhân l c c a doanh nghi p l hành trong vùng duyên h i B c B , c th bao g m các v n sau:

- H th ng hóa, k th a và v n d ng lý thuy t qu n tr nhân l c vào doanh nghi p l hành v i các khái ni m, c i m, yêu c u, n i dung và các y u t nh h ng t i phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành.

- Các kh o sát, ánh giá th c tr ng nhân l c t i các doanh nghi p l hành trên a bàn vùng duyên h i B c B .

- Các xu t có c s khoa h c và th c ti n v gi i pháp phát tri n nhân l c cho các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B .

có th hoàn thành c các kho ng tr ng nêu trên, NCS ã t ra nhi m v ph i tìm tòi, nghiên c u tr l i nh ng câu h i sau:

1. N i dung phát tri n nhân l c c a doanh nghi p l hành là gì? Các nhân t nào nh h ng n phát tri n nhân l c trong doanh nghi p l hành?
2. Th c tr ng phát tri n nhân l c trong các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B có gì b t c p và nguyên nhân do âu?
3. Nh ng quan i m nào phát tri n nhân l c trong các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B giai o n 2016 - 2020, 2020 - 2030?
4. Gi i pháp, ki n ngh nào c n tr i n khai th c hi n phát tri n nhân l c trong các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B áp ng c các yêu c u phát tri n du l ch theo chi n l c và các quy nh ã ra n n m 2020 t m nhìn 2030?

Trong quá trình nghiên c u và vi t lu n án, NCS có tham kh o, k th a m t s lý lu n v nhân l c, phân lo i nhân l c, c i m, yêu c u, n i dung, các nhân t nh h ng n phát tri n doanh nghi p l hành; các ph ng pháp nghiên c u c a các công trình ã công b nh m hoàn thi n, phát tri n và b sung cho các kho ng tr ng c n nghiên c u.

1.2. Ph ng pháp nghiên c u

1.2.1. H ng ti p c n và ph ng pháp nghiên c u

H ng ti p c n

tài lu n án c ti p c n nghiên c u d i góc chuyên ngành kinh doanh th ng m i. Vi c phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành nói chung, c a các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c b nói riêng ch y u là c a b n thân các doanh nghi p. Do v y, khung lý lu n v phát tri n nhân l c c a doanh nghi p l

hành c xây đ ng trên c s khung lý lu n chung v phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p, khi áp đ ng vào các doanh nghi p l hành c n thi t ph i tính n các c i m riêng c a các doanh nghi p l hành so v i các doanh nghi p khác v các yêu c u trình , k n ng ngh nghi p, c i m lao ng...

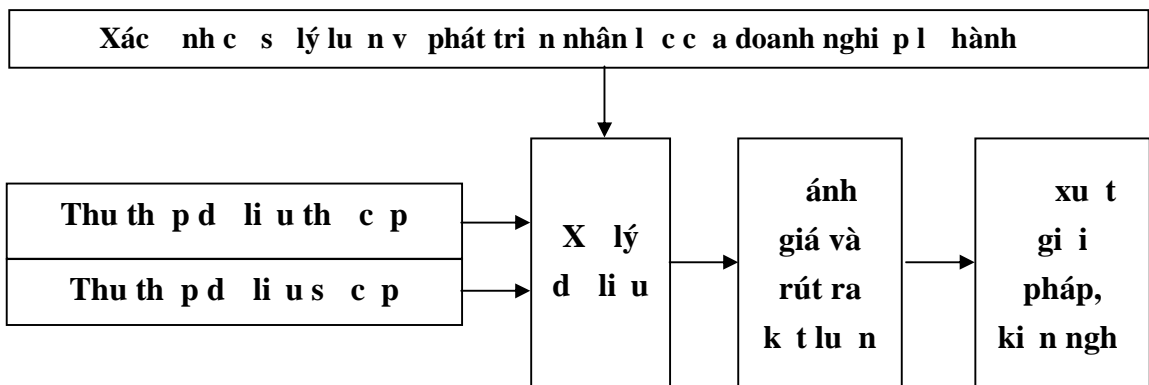
Các ph ng pháp nghiên c u

Ph ng pháp lu n: Trên c s ph ng pháp lu n duy v t bi n ch ng nghiên c u các hi n t ng kinh t - xã h i trong tr ng thái v n ng và có các m i liên h ch t ch v i nhau, NCS ã phân tích m t cách khách quan các v n nghiên c u nh : hi n tr ng c a vi c phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B , vai trò c a nhân l c t i các doanh nghi p l hành nói riêng và ngu n nhân l c du l ch nói chung i v i s phát tri n ngành du l ch c a vùng duyên h i B c B ; ph ng pháp lu n duy v t l ch s đ a trên các ph m trù khoa h c, các khái ni m, quan i m và s v n ng phát tri n c a kinh t - xã h i nghiên c u s phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành c a vùng duyên h i B c B .

M t s ph ng pháp nghiên c u c th : Trên c s ph ng pháp lu n duy v t bi n ch ng, ph ng pháp duy v t l ch s , tài s đ ng m t s ph ng pháp nghiên c u c th nh : ph ng pháp so sánh, t ng h p; ph ng pháp i u tra xã h i h c.

1.2.2. Quy trình th c hi n tài

Có th khái quát quy trình th c hi n tài nghiên c u theo s 1.1. d i ây (xem s 1.1):



S 1.1. Quy trình nghiên c u tài

Ngu n: NCS xây d ng

Quy trình th c hi n tài c b n theo các b c sau ây:

B c 1: Xác nh c s lý lu n v nh ng v n nghiên c u

B c này nghiên c u sinh ti n hành nghiên c u t ng quan m t s công trình nghiên c u có liên quan n tài lu n án trong n c và ngoài n c v phát tri n nhân l c, phân tích các công trình ó và rút ra m t s k t lu n v nh ng v n ã c nghiên c u mà lu n án có th k th a, nh ng v n ch a c nghiên c u ho c nghiên c u ch a y liên quan n phát tri n nhân l c nói chung và phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành nói riêng. T ó, NCS tìm ra kho ng tr ng c n ti p t c nghiên c u, xác nh m c ích, i t ng, ph m vi nghiên c u c a tài lu n án; h th ng hóa và a ra khung lý lu n chung cho phát tri n nhân l c và phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành đ a trên n n t ng c a phát tri n nhân l c nói chung. Trên c s ó, xác nh các tiêu chí ánh giá phát tri n nhân l c c a doanh nghi p l hành.

B c 2: Nghiên c u th c ti n, thu th p d li u th c p và s c p liên quan n nh ng v n nghiên c u

- Các d li u th c p c thu th p t các công trình khoa h c; các báo cáo, các s li u th ng kê ã c công b , các báo cáo t ng h p t các t ch c, c quan qu n lý có liên quan nh : B V n hóa, Th thao và Du l ch, T ng c c Du l ch Vi t Nam, Vi n chi n l c phát tri n du l ch, Báo cáo t ng k t ho t ng du l ch c a các S Du l ch, S V n hóa, Th thao và Du l ch các t nh, thành ph nh : H i Phòng, Qu ng Ninh, Nam nh, Thái Bình, Ninh Bình t n m 2010-2016; k t qu các nghiên c u tr c ây có liên quan ã c công b trên các t p chí khoa h c trong n c và qu c t ; báo cáo k t qu kinh doanh l hành c a các doanh nghi p c kh o sát giai o n 2010-2016; Quy ho ch phát tri n nhân l c du l ch Vi t Nam th i kỳ 2010 -2020, Quy ho ch phát tri n du l ch các t nh thành ph vùng duyên h i B c B , quy ho ch vùng duyên h i B c B , quy ho ch m ng l i các c s ào t o nhân l c du l ch. Ngoài ra m t s thông tin th c p c nghiên c u sinh thu th p t các trang web c a B VHTTDL, S Du l ch, S VHTTDL c a các t nh, thành ph thu c vùng duyên h i B c B . Ngu n d li u này c dùng phân tích, ánh giá khái quát tình hình, k t qu ho t ng kinh doanh, th c tr ng ngu n nhân l c c a các doanh nghi p l hành trong vùng nghiên c u, phân tích ch t l ng nhân l c, phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B trong ch ng 3, làm c n c a ra nh ng gi i pháp, k n ngh trong ch ng 4 c a lu n án.

- i v i d l i u s c p, NCS ti n hành thu th p d l i u b ng *Phi u kh o sát*. Trên c s xác nh m c tiêu kh o sát xã h i h c, NCS ã xác nh i t ng kh o sát, ph ng v n; th i gian và ph m vi kh o sát c th nh sau:

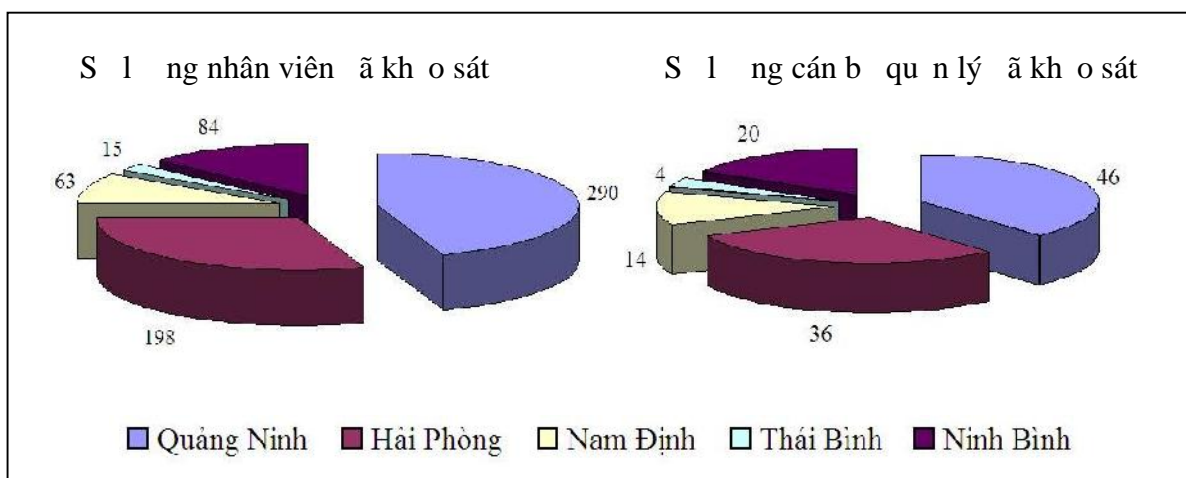
i t ng kh o sát : (1) ng i ph trách nhân s trong công ty g m: ch doanh nghi p/giám c công ty, phó giám c công ty, tr ng phòng nhân s ho c kiêm nhi m; (2) nhân viên làm vi c t i các doanh nghi p l hành.

M u Phi u kh o sát (*xem chi ti t Ph l c 1, Ph l c 2*).

Th i gian và ph m vi kh o sát: NCS ã l a ch n kh o sát các doanh nghi p l hành hi n ang ho t ng trên ph m vi 5 t nh, thành ph thu c vùng duyên h i B c B : Qu ng Ninh, H i Phòng, Nam nh, Thái Bình, Ninh Bình. Th i gian kh o sát t tháng 6/2014 n tháng 12/2015.

Ch n m u kh o sát: S l ng m u kh o sát là 120 doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B (trong ó có 73 doanh nghi p l hành qu c t , chi m 61%; 47 doanh nghi p l hành n i a, chi m 39%). M t s doanh nghi p do có quy mô quá nh , ho c m i thành l p trong 1 - 2 n m tr l i ây, ho c có m t s doanh nghi p kinh doanh a d ng các l nh v c trong ó ph n kinh doanh l hành chi m t tr ng khá nh nên không thu c i t ng kh o sát.

S l ng phi u kh o sát c th c hi n là 770 phi u trong ó i v i cán b qu n lý doanh nghi p là 120 phi u; i v i các nhân viên i v i cán b qu n lý doanh nghi p; i v i các nhân viên là 650 phi u (*xem bi u 1.1*)



Bi u 1.1. Th ng kê s phi u kh o sát v i cán b qu n lý và nhân viên các DNLH vùng duyên h i B c B phân theo a ph ng

Ngu n: K t qu kh o sát c a NCS

Quá trình khảo sát được thực hiện thành 4 giai đoạn chính:

Giai đoạn 1: *Thi t k và hoàn thi n phi u kh o sát, b ng h i*. Giai đoạn này được thực hiện từ tháng 2 đến tháng 5/2014, nghiên cứu sinh đã thi t k b ng h i dựa trên các nội dung của nghiên cứu và các tiêu chí đánh giá phát triển nhân lực của doanh nghiệp lành mạnh xây dựng ph n lý luận của tài luận án. Mục Phi u kh o sát, b ng h i s b sau ó xin ý kiến các nhà khoa học và các chuyên gia hoàn thi n. B ng h i đã được i u tra th t i m t s doanh nghiệp lành t i t nh Qu ng Ninh kiểm tra l i s chính xác và hợp lý và hoàn thi n tr c khi triển khai kh o sát trên di n r ng.

- Giai đoạn 2: *i u tra chính th c*. Giai đoạn này được thực hiện từ tháng 6/2014 đến hết tháng 12/2015. Mục ích chính của giai đoạn này là i u tra và thu thập các số liệu số của các doanh nghiệp lành vùng duyên hải Bắc Bộ trong mẫu khảo sát.

Bảng 1.1. Số lượng các doanh nghiệp lành vùng duyên hải Bắc Bộ đã khảo sát

STT	á i m kh o sát	S l ng (doanh nghi p)	DNLH Qu c t	DNLH N i a
1	Qu ng Ninh	46/83	40	6
2	H i Phòng	36/65	30	6
3	Nam nh	14/21	-	14
4	Thái Bình	4/12	-	4
5	Ninh Bình	20/25	3	17
T ng s :		120/206	73	47

Nguồn: Kết quả khảo sát của NCS

- Giai đoạn 3: *Phân tích s b k t qu kh o sát*. Giai đoạn này được thực hiện trong tháng 2 và 3/2016 nhằm đánh giá mức độ tin cậy và kiểm tra tính ng b của số liệu của ngành loại bỏ các kết quả khảo sát không phù hợp.

- Giai đoạn 4: *i u tra b sung*. Giai đoạn này được thực hiện trong hai tháng 5 và 6/2016 nhằm kiểm tra l i nh ng số liệu còn nghi ng và ng b hóa kết quả khảo sát.

B c 3: X lý d li u, k t lu n, xu t gi i pháp và ki n gh

Sau khi thu thập các dữ liệu số, thực p, NCS tiến hành xử lý dữ liệu thông qua các phương pháp như :

- *Phương pháp phân tích, tổng hợp*: Các số liệu thống kê hóa nhân sự và khái niệm nhân lực, phát triển nhân lực, chính sách, yêu cầu, nội dung của phát triển nhân lực tại các doanh nghiệp hành.

- *Phương pháp thống kê mô tả*: Các số liệu thống kê nhân sự nhân sự phát triển nhân lực trong doanh nghiệp hành, sắp xếp phân loại và xử lý thống kê số liệu thu thập, tổng số xây dựng các biểu đồ, số phân tích đánh giá hiện trạng và xác định nội dung đánh giá phát triển nhân lực của các doanh nghiệp hành vùng duyên hải Bắc Bộ.

Trên cơ sở các phương pháp nghiên cứu thống kê mô tả, phân tích, tổng hợp, NCS sử dụng các số liệu, biểu đồ thống kê tham chiếu và kỹ thuật phân tích bảng tính Excel để đưa ra các kết luận về thực trạng phát triển nhân lực của các doanh nghiệp hành vùng duyên hải Bắc Bộ.

Thông tin thu thập được sẽ tổng hợp, xử lý trên phần mềm Excel. Trên cơ sở các mô hình đánh giá trong 2 phụ lục (*phụ lục 1 và phụ lục 2*) thông qua phần mềm Excel tính ra mô hình trung bình của các câu hỏi. Những kết quả chính thức khảo sát phân tích, tổng hợp phần 3.2, chương 3 của tài liệu này. Dựa vào kết quả khảo sát, phỏng vấn và các dữ liệu thực tế thu thập được, NCS đánh giá thực trạng phát triển nhân lực của các doanh nghiệp hành vùng duyên hải Bắc Bộ theo nội dung và tiêu chí đánh giá phát triển nhân lực chương 2, cụ thể, đã chỉ ra những ưu điểm, hạn chế và nguyên nhân trong việc phát triển nhân lực của các doanh nghiệp hành vùng duyên hải Bắc Bộ từ năm 2010 - 2016 làm cơ sở cho xuất các giải pháp, khuyến nghị phát triển nhân lực của các doanh nghiệp hành vùng duyên hải Bắc Bộ từ năm 2020 tới năm 2030.

T i u k t c h n g 1

Trong chương 1 của luận án, NCS đã tổng quan tình hình nghiên cứu các công trình trong nước và nước ngoài có liên quan đến tài liệu này; Hình thức tiếp cận và phương pháp nghiên cứu sử dụng trong luận án; Quy trình thực hiện luận án.

Tổng quan các công trình nghiên cứu của các tác giả trong nước và nước ngoài cho phép rút ra: khái niệm nhân lực, tầm nhìn, yêu cầu và nội dung phát triển nhân lực để thực hiện các tác giả tiếp cận và nghiên cứu. Các công trình tập trung vào nghiên cứu về phát triển nhân lực phạm vi cấp quốc gia bàn bạc tại vùng, địa phương. Cho đến nay chưa có công trình nào nghiên cứu về phát triển nhân lực của các doanh nghiệp tại hành vùng duyên hải Bắc Bộ một cách toàn diện. Hiện đang có một “khảo sát” về mô hình lý luận và thực tiễn về phát triển nhân lực của doanh nghiệp tại hành vùng duyên hải Bắc Bộ cần tiếp tục làm rõ.

Trong chương 1 của luận án đã nêu các phương pháp nghiên cứu, các phương pháp thu thập và xử lý dữ liệu, trên cơ sở dữ liệu tiếp cận NCS sử dụng phần mềm Excel phân tích và đưa ra các giải pháp hoàn thiện.

CHƯƠNG 2

MÔ TẢ CÁC LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN NHÂN LỰC CÁ NHÂN TRONG DOANH NGHIỆP HÀNH

2.1. Khái niệm, phân loại và vai trò của nhân lực

2.1.1. Khái niệm nhân lực

Hiện nay có nhiều cách tiếp cận về nhân lực, do đó có nhiều góc độ tiếp cận khác nhau, các tác giả đã đưa ra những khái niệm khác nhau.

Theo tác giả Trần Kim Dung thì: “*Nhân lực là trình độ lành nghề, kỹ năng và năng lực thực có và những năng lực tiềm tàng của con người*” [7, Tr.3]. Góc độ này nói nhân lực là những gì mà con người có thể đem ra sử dụng để thực hiện những nhiệm vụ của xã hội và bản thân cá nhân và phát triển. Nói một cách tổng quát thì nhân lực chính là một nguồn lực kinh tế xã hội, coi con người như là một thành tố linh hoạt có thể tích lũy và khai thác các nguồn lực tự nhiên, xây dựng kinh tế xã hội, các tổ chức chính trị và thúc đẩy sự phát triển của một quốc gia.

Theo TS. Mai Thanh Lan và PGS.TS. Nguyễn Thị Minh Nhân thì nhân lực có tiếp cận hai phạm vi: nhân lực cá nhân và nhân lực là cá nhân:

“*Trong phạm vi cá nhân, nhân lực là một bộ phận của nguồn nhân lực xã hội. Nhân lực cá nhân là nguồn lực cá nhân toàn bộ cá nhân, nhân viên trong tổ chức có hoạt động trong mối quan hệ với các nguồn lực riêng của mình, có sự biến đổi khác biệt trong nguồn lực cá nhân thành nguồn lực cá nhân*”

Theo khía cạnh cá nhân con người, nhân lực cá nhân là nguồn lực cá nhân của con người mà nguồn lực này có thể là trí tuệ và trí lực. Trí lực chính là sức khỏe của thân thể, nó phụ thuộc vào sức vóc, tình trạng sức khỏe cá nhân con người, mức sống, thu nhập, chi tiêu, chi phí, chi phí làm việc và nghề nghiệp, chi phí... Trí lực cá nhân của con người còn tùy thuộc vào tư tưởng, thi gian công tác, kỹ năng... Trí lực chính là suy nghĩ, sự hiểu biết, sự tiếp thu kiến thức, tài năng, năng lực quan hệ, lòng tin, nhân cách... cá nhân con người” [19, Tr.15].

Như vậy, có thể hiểu nhân lực là toàn bộ những năng lực làm việc trong tổ chức hay doanh nghiệp, các trình độ, khai thác và sử dụng có hiệu quả những tiềm năng của doanh nghiệp [19, Tr.15].

Liên quan đến khái niệm nhân lực còn có khái niệm ngu nhân lực. Ngu nhân lực nói chung không chỉ bao gồm những người trong tuổi lao động mà còn bao gồm các nhà nông nghiệp ngoài tuổi lao động, là tổng thể các tiềm năng lao động của một nước hay một địa phương sẵn sàng tham gia một công việc lao động nào đó. Ngu nhân lực còn người cũng thể hiện thông qua số lượng dân cư, chất lượng con người (bao gồm thể lực, trí lực và năng lực phẩm chất), tức là không chỉ bao hàm số lượng, chất lượng, các nguồn nhân lực hiện tại, mà còn bao hàm các nguồn cung cấp nhân lực trong tương lai cả mặt tích cực, mặt địa phương, mặt quốc gia, khu vực và thế giới.

Theo PGS.TS. Nguyễn Tiệp thì: “Ngu nhân lực bao gồm toàn bộ dân cư có khả năng lao động” [36, Tr.7]. Khái niệm này chỉ ngu nhân lực với cách là ngu nhân cung cấp sức lao động cho xã hội. Hay theo PGS.TS. Trần Xuân Cường, PGS.TS. Mai Quốc Chánh thì: “Ngu nhân lực là ngu nhân lực con người có khả năng sáng tạo ra các hoạt động và tinh thần cho xã hội cũng biểu hiện ra là số lượng và chất lượng nhất định” [3, Tr. 12].

Ngu nhân lực được hình thành trên cơ sở các cá nhân có vai trò khác nhau và các liên kết với nhau theo những mục tiêu nhất định. Ngu nhân lực là toàn bộ vốn kiến thức, kỹ năng và sức người cần đưa vào công việc để tạo thành công.

Sự phân loại ngu nhân lực theo ngành nghề, lĩnh vực hoạt động (công nghiệp, nông nghiệp, dịch vụ) đang rất phức tạp hiện nay, nhưng khi chuyển sang nền kinh tế tri thức, cách phân loại lao động theo hướng tiếp cận công việc nghề nghiệp của người lao động sẽ phù hợp hơn. Loại lao động gồm lao động thông tin và lao động phi thông tin. Lao động thông tin lại được thành 2 loại: lao động trí thức và lao động dể dãi. Lao động phi thông tin được thành lao động sản xuất hàng hoá và lao động cung cấp dịch vụ. Lao động quản lý nằm giữa hai loại hình này. Như vậy, loại lao động phân thành 5 loại: lao động trí thức, lao động quản lý, lao động dể dãi, lao động cung cấp dịch vụ và lao động sản xuất hàng hoá. Mỗi loại lao động này có những đóng góp khác nhau vào việc tạo ra sản phẩm. Hàm lượng trí thức, trí tuệ cao hay thấp trong sản phẩm lao động phụ thuộc chủ yếu vào đóng góp của loại lao động trí thức, quản lý và phần nào của lao động dể dãi hiện tại. Loại lao động phi thông tin còn rất cao trong các loại lao động, do đó hàng hoá có thể trí tuệ thấp.

Tuy có nhiều cách hiểu khác nhau, nhưng các khái niệm về nhân lực được phân như sau:

Th nh t, nhân l c là m t ngu n l c c bi t: Trong ba y u t u vào c b n c a quá trình s n xu t: nhân l c (con ng i), tài l c (v n) và v t l c (c s v t ch t k thu t) thì nhân l c là y u t c bi t nh t, s c bi t này n m trong chính nhân t con ng i. B i khác v i nh ng v t vô tri vô giác, con ng i có ngôn ng , t duy, tình c m,...hình thành nên các m i quan h xã h i. H có t duy trong quá trình th c hi n các công vi c và có thái , ph n ng v i nh ng s v t, hi n t ng xung quanh.

Th hai, nhân l c là m t ngu n l c a d ng và ph c t p: M i con ng i dù v trí nào u là nh ng cá nhân hoàn toàn khác nhau. H có nh ng tính cách a d ng v i nh ng bi u hi n bên ngoài khác bi t tùy t ng hoàn c nh c th . Có ng i c i m , có ng i kín áo, có ng i hay suy ngh , có ng i thích hành ng... Thêm vào ó m i ng i l i s ng trong nh ng hoàn c nh riêng bi t hình thành n ng l c, quan i m, nhu c u, s thích.... a d ng khác nhau. M i con ng i u có th t n t i nh ng u i m và nh c i m riêng òi h i các cách th c ng x , ph ng pháp qu n tr phù h p khác nhau. Tr i qua th i gian, n ng l c, quan i m, nhu c u, s thích...c a nhân l c l i không ng ng thay i. S thay i này c n c t ch c hay doanh nghi p quan tâm có th s d ng hi u qu ngu n nhân l c

Th ba, nhân l c là m t ngu n l c có tính ch ng và sáng t o: Trong khi v n, c s v t ch t k thu t,... mang tính th ng thì nhân l c l i là ngu n l c mang tính ch ng và sáng t o. Nhân l c là ch th c a m i sáng t o. B ng ho t ng th c ti n trong s n xu t kinh doanh, con ng i ch ng sáng t o ra nh ng giá tr v t ch t và tinh th n. Con ng i t o ra công c lao ng và không ng ng c i ti n, phát minh ra các công c lao ng, ph ng th c s n xu t, kinh doanh m i. Con ng i ch ng khám phá ra các tài nguyên m i ch a c khai thác, s d ng và phát hi n ra nh ng tính m i c a nh ng đ ng tài nguyên ang s d ng ho c sáng t o ra các tài nguyên không có s n trong t nhiên nh m ph c v s n xu t, kinh doanh...

Th t , nhân l c là m t ngu n l c khó b t ch c và sao chép: Hi n nay, các y u t v v n, c s v t ch t k thu t các t ch c/doanh nghi p có th vay, mua, h c h i, sao chép t c m t m c t ng i nh nhau. Nh ng nhân l c l i là y u t khó b t ch c và sao chép c t b t k t ch c/doanh nghi p khác. B i v y tài nguyên nhân l c c ng chính là nhân t quan tr ng làm t ng giá tr c a t ch c/doanh nghi p. N ng l c c t l i c a i ng nhân l c c ng chính là u th hình thành nên n ng l c c nh tranh c t l i c a t ch c/doanh nghi p. Có th nói, n u các t ch c/doanh nghi p chú ý u t vào vi c xây d ng m t i ng nhân l c v ng m nh và gi v ng th ng hi u nhân l c c a mình thì s t o ra c l i th c nh tranh b n v ng, lâu dài và hi u qu .

Thẩm m, nhân lực là một nguên lực có tiềm năng vô hạn: Nguồn lực của con người bao gồm có thể lực và trí lực. Thể lực thường có hạn nhưng trong những trường hợp nhất định (thông qua rèn luyện, do yếu tố khác tác động...) lại có thể vượt qua những giới hạn thông thường mà con người không hề nghĩ tới. Còn trí lực là yếu tố phần ánh sáng của con người. Trí lực là “tài nguyên” quý giá và vô tận của con người. Sự hiểu biết của con người, sáng tạo và sự không bao giờ dừng lại và không có giới hạn. Bởi vậy nhân lực được coi là tiềm lực có tiềm năng vô tận.

2.1.2. Phân loại nhân lực

Trong quá trình sản xuất nhân lực, các tổ chức/doanh nghiệp thường phân loại nhân lực theo các tiêu chí khác nhau nhằm tối ưu hóa nguồn lực cho quá trình quản lý. Tùy theo tiêu chí phân loại mà nhân lực có thể bao gồm các loại sau:

(1). *Theo trình độ đào tạo:* Theo trình độ, nhân lực được phân thành 5 loại bao gồm: Nhân lực có trình độ sau đại học, nhân lực có trình độ đại học, nhân lực có trình độ cao đẳng, nhân lực có trình độ trung cấp, nhân lực có trình độ sơ cấp

(2). *Theo tình trạng đào tạo:* Theo tình trạng đào tạo, nhân lực trong tổ chức/doanh nghiệp bao gồm 2 loại là nhân lực đã qua đào tạo và nhân lực chưa qua đào tạo. Trong đó nhân lực đã qua đào tạo là nhân lực đã từng được đào tạo về mặt ngành nghề chuyên môn nào đó, còn nhân lực chưa qua đào tạo là nhân lực chưa từng được đào tạo về bất kỳ ngành nghề chuyên môn nào.

(3). *Theo kinh nghiệm:* Theo kinh nghiệm nhân lực được phân ra làm hai loại: Nhân lực đã có kinh nghiệm và nhân lực chưa có kinh nghiệm. Nhân lực đã có kinh nghiệm là những nhân lực có các kỹ năng và kỹ năng thực tiễn liên quan đến công việc do đã từng làm việc một thời gian tại vị trí khác nhau, còn nhân lực chưa có kinh nghiệm là những nhân lực chưa có kỹ năng và kỹ năng thực tiễn liên quan đến công việc do chưa từng có thời gian làm việc bất kỳ một vị trí công việc nào.

(4). *Theo loại hình lao động:* Theo loại hình lao động, nhân lực được chia ra làm hai loại là nhân lực thời vụ và nhân lực chính thức. Về vị trí nhân lực mà tổ chức tuyển, tổ chức/doanh nghiệp thường quy định thời gian làm việc như thế nào (tùy thuộc vào trình độ của nhân lực). Còn nhân lực chính thức lại bao gồm nhiều loại như: nhân lực có hợp đồng lao động thời vụ, nhân lực có hợp đồng lao động có xác định thời hạn, nhân lực có hợp đồng lao động không xác định thời hạn.

(5). *Theo tính chất lao động:* Theo tính chất lao động, nhân lực có thể phân chia thành hai loại bao gồm nhân lực trực tiếp và nhân lực gián tiếp. Nhân lực trực tiếp sản xuất, kinh doanh là những người trực tiếp tham gia vào quá trình sản xuất,

kinh doanh t o ra s n ph m, d ch v , k t qu công vi c c a h nh h ng tr c ti p n hi u qu s n xu t, kinh doanh c a t ch c/doanh nghi p. Nhân l c gián ti p là nh ng nhân l c không tr c ti p th c hi n ho t ng s n xu t, kinh doanh, mà ch y u là th c hi n các ho t ng qu n lý và h tr cho kh i nhân l c tr c ti p. T l nhân l c gián ti p/nhân l c tr c ti p c quy t nh tùy thu c vào quy mô và lo i hình doanh nghi p... là c s tính toán các ch tiêu nh n ng su t lao ng hay giúp t ch c/doanh nghi p ho ch nh các chi phí, chính sách liên quan n s d ng các nhóm lao ng này nh m góp ph n nâng cao hi u qu s d ng nhân l c.

2.1.3. Vai trò c a nhân l c trong th i k h i nh p kinh t qu c t

Trong m i quan h gi a nhân l c v i phát tri n kinh t thì nhân l c luôn luôn óng vai trò quy t nh i v i m i ho t ng kinh t . Vai trò c a nhân l c trong th i k h i nh p kinh t qu c t hi n nay c th hi n qua các m t sau:

M t là, nhân l c là ng l c phát tri n kinh t - xã h i: Cùng v i v n u t , khoa h c - công ngh , c s v t ch t k thu t, nhân l c là nhân t quy t nh n s thành công c a s nghi p i m i kinh t - xã h i. H n n a, nhân l c là nhân t quy t nh vi c s d ng và tái t o các ngu n l c khác. So v i các ngu n l c khác, nhân l c v i t hàng u là trí tu , ch t xám có u th n i b t ch s không b c n ki t n u bi t b i d ng, ào t o, khai thác và s d ng h p lý, còn các ngu n l c khác dù nhi u n âu c ng là là y u t có h n và ch phát huy c tác d ng khi k t h p v i nhân l c m t cách có hi u qu . Hi n nay, t n c ta ang trong ti n trình công nghi p hóa, hi n i hóa. Nhân l c là y u t quy t nh s thành công c a quá trình chuy n i c n b n t ho t ng th công sang s d ng lao ng c ào t o v i công ngh tiên ti n, hi n i nh m t o ra n ng su t lao ng cao.

Hai là, nhân l c là m c tiêu c a s phát tri n kinh t - xã h i: M c tiêu c a s phát tri n kinh t - xã h i là nh m h ng t i s ph c v nhu c u c a con ng i, c i thi n i s ng xã h i ngày càng v n minh, hi n i. Con ng i chính là l c l ng tiêu dùng c a c i v t ch t và tinh th n c a xã h i. Vì l ó, nhu c u tiêu dùng c a con ng i chính là nhân t có tác ng quy t ng t i vi c nh h ng s n xu t qua m i quan h cung - c u trên th tr ng. Khi nhu c u tiêu dùng m t lo i hàng hóa, d ch v nào ó gia t ng, l p t c thu hút lao ng c n thi t cung c p lo i hàng hóa, d ch v ó. Khi i s ng ngày càng c i thi n thì nhu c u c a con ng i v c v t ch t và tinh th n c ng ngày càng a d ng, phong phú và c p cao h n, ó chính là m c tiêu c a s phát tri n kinh t - xã h i.

Ba là, nhân lực, công bố là nhân lực chất lượng cao là ưu tiên quan trọng của quá trình hình thành kinh tế quốc tế: Quá trình hình thành nền kinh tế khu vực và quốc tế, nhân lực công bố là nhân lực chất lượng cao của Việt Nam đang trở thành nhiệm vụ thách thức lớn. Hình thành kinh tế quốc tế là sản phẩm kết quả nền kinh tế của mọi quốc gia vào các thành phần tác động kinh tế khu vực và toàn cầu trong đó các thành viên chủ yếu ràng buộc theo những quy định chung của các hiệp định. Như vậy, hình thành kinh tế quốc tế là quá trình các quốc gia thể hiện mô hình kinh tế mới. Hình thành kinh tế quốc tế tốt, sẽ phát triển nền kinh tế của nhân lực là yếu tố không thể thiếu. Nhân lực cần có thì không ngừng đáp ứng những đòi hỏi cao về chất lượng, kỹ năng mềm của ngành chuyên môn. Ngoài ra, sự đổi mới công nghệ là một yêu cầu thiết yếu mà nhân lực các quốc gia phải hướng tới trong hình thành kinh tế quốc tế hiện nay. Công bố trong xu thế hình thành, sẽ tranh giành các doanh nghiệp, các quốc gia càng trở nên gay gắt, thì nhân lực về mặt tri thức là nhân tố quan trọng để nên lợi thế tranh giành cho doanh nghiệp nói riêng và cho quốc gia nói chung.

2.2. Doanh nghiệp hành và nhân lực của doanh nghiệp hành

2.2.1. Khái niệm doanh nghiệp hành

Có nhiều quan niệm khác nhau về khái niệm doanh nghiệp hành (công ty hành) từ các góc nghiên cứu khác nhau. Một khác biệt thân thiết trong du lịch nói chung và hành du lịch nói riêng có nhiều biến đổi theo thời gian, mỗi giai đoạn phát triển, hoạt động hành du lịch luôn có những hình thức và nội dung mới.

Trong giai đoạn đầu, các doanh nghiệp hành chủ yếu tập trung vào các hoạt động trung gian, làm đại lý bán sản phẩm, dịch vụ của các nhà cung cấp như khách sạn, hãng hàng không, khi đó thì các doanh nghiệp hành (thực chất là các đại lý du lịch) chủ yếu nhận nhiệm vụ pháp nhân kinh doanh chủ yếu dưới hình thức là đại diện, đại lý của các nhà sản xuất, các nhà cung cấp như khách sạn, hãng hàng không, tàu biển... bán sản phẩm từ tay người tiêu dùng hàng tiêu dùng hàng tiêu dùng. Hiện nay, các đại lý du lịch vận hành và liên tục mở rộng phát triển.

Khi đã phát triển một mức độ cao hơn so với các ngành trung gian thuần túy, các doanh nghiệp hành đã tạo ra các sản phẩm của mình bằng cách tiếp cận các sản phẩm riêng lẻ như: dịch vụ khách sạn, vé máy bay, các phương tiện vận chuyển và các dịch vụ tham quan thành một sản phẩm (chương trình du lịch) hoàn chỉnh và bán cho khách du lịch với một mức giá gộp. Đây doanh nghiệp

l hành (DNLH) không chỉ để bán mà trở thành người mua sản phẩm của các nhà cung cấp du lịch.

Từ Việt Nam, theo Thông tư 715/TCĐL ngày 9/7/1994 của TCĐL hướng dẫn thực hiện nghị quyết 09/CP của Chính phủ về tổ chức và quản lý các doanh nghiệp du lịch thì “Doanh nghiệp l hành là *nhân vật có tư cách pháp nhân, hạch toán độc lập, được thành lập nhằm mục đích sinh lợi bằng việc giao dịch, ký kết các hợp đồng du lịch và tổ chức thực hiện các chương trình du lịch bán cho khách du lịch*” [40, Tr.1].

Tuy nhiên trong giai đoạn hiện nay, nhiều doanh nghiệp l hành có phạm vi hoạt động rộng lớn mang tính toàn cầu và trong hầu hết các lĩnh vực du lịch. Các doanh nghiệp l hành ngày nay thu hút các tập đoàn khách sạn, các hãng hàng không, tàu biển, ngân hàng, phục vụ khách du lịch của doanh nghiệp l hành và trở thành những tập đoàn kinh doanh du lịch có khả năng chi phối mạnh mẽ thị trường du lịch quốc tế. Trong giai đoạn này thì các doanh nghiệp l hành không chỉ là người bán (người phân phối), người mua sản phẩm của các nhà cung cấp du lịch, mà trở thành người sản xuất trực tiếp các sản phẩm du lịch. Do vậy, định nghĩa cũ về doanh nghiệp l hành cũng cần được sửa đổi là “*tổ chức kinh tế có tên riêng, có tài sản, có trụ sở văn phòng, được ký kinh doanh theo quy định của pháp luật nhằm mục đích thu lợi nhuận thông qua việc tổ chức xây dựng, bán và thực hiện các chương trình du lịch cho khách du lịch*” [25, Tr.51 - 52].

2.2.2. Cấu trúc của doanh nghiệp l hành

Cấu trúc của các nhà lãnh đạo doanh nghiệp phải hợp pháp và nhất quán cân bằng những mâu thuẫn cơ bản trong doanh nghiệp; phân chia quá trình sản xuất kinh doanh thành những nhóm nhỏ theo hướng chuyên môn hóa, tổ chức liên kết, phối hợp giữa các nhóm nhằm đảm bảo tính hiệu quả của doanh nghiệp.

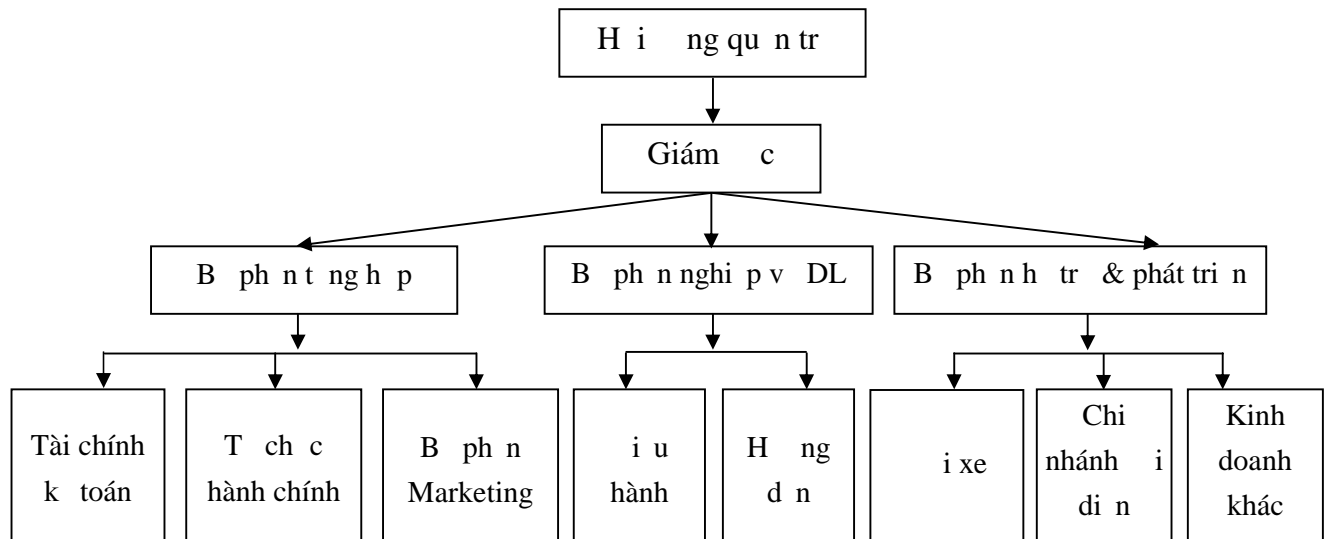
Sự phân chia trong cấu trúc của một DNLH được thể hiện theo ba hình thức cơ bản:

“Phân chia theo chi nhánh: là cách chia nhỏ doanh nghiệp thành các nhóm thành viên. Cách phân chia này dựa trên hai cơ sở. Thứ nhất, chức năng quản trị (nhân lực, marketing, tài chính). Thứ hai, các giai đoạn sản xuất (dây chuyền lắp ráp, kiểm tra kho vận) hoặc thị trường phục vụ (khách quốc tế, khách nội địa...);

Phân chia theo chi u d c: là cách d a vào các c p qu n lý trong doanh nghi p. M t doanh nghi p càng l n càng có nhi u c p qu n lý và ng c l i doanh nghi p càng nh càng có ít c p qu n lý;

Phân chia theo khu v c a lý, theo ph m vi ho t ng ho c nhu c u s n xu t kinh doanh c a doanh nghi p” [25, Tr. 66].

Các doanh nghi p l hành có mô hình c c u t ch c ph bi n nh trong s 2.1.



S 2.1. C c u t ch c c a doanh nghi p l hành

Ngu n: [25, Tr.72] và t ngh p c a NCS

H i ng qu n tr: Th ng t n t i các công ty c ph n v i ch c n ng là quy t nh nh ng v n quan tr ng nh t v ng l i, tri t lý kinh doanh c a doanh nghi p, b nh i m giám c ho c thuê giám c.

Giám c: Là ng i tr c t i p i u hành công vi c, ch u trách nhi m tr c t i p v i h i ng qu n tr v k t qu kinh doanh c a doanh nghi p.

B ph n nghi p v du l ch: Là b ph n c tr ng và quan tr ng nh t c a doanh nghi p l hành, th c hi n các ho t ng c b n v kinh doanh c a doanh nghi p, bao g m ba phòng là phòng marketing, phòng i u hành và phòng h ng d n.

B ph n t ng h p: B ph n tài chính - k toán, b ph n nhân s .

B ph n h tr và phát tri n: B ph n này c xác nh là t o ra các ngu n l c phát tri n c a doanh nghi p l hành. B ph n này v a ch ng b o m các d ch v u vào, th c hi n các khâu cho b ph n kinh doanh l hành v a m b o m r ng ph m vi l nh v c kinh doanh, a d ng hóa s n ph m c a doanh nghi p.

2.2.3. Phân loại doanh nghiệp hành

Tùy theo các tiêu chí khác nhau mà có cách phân loại doanh nghiệp hành khác nhau, cụ thể:

Căn cứ vào phạm vi hoạt động, có thể chia thành doanh nghiệp hành quốc tế, doanh nghiệp hành nội địa

Căn cứ vào các hình thức sở hữu có thể chia thành doanh nghiệp hành nhà nước, doanh nghiệp hành tư nhân, doanh nghiệp hành liên doanh...

Căn cứ vào nội dung, chức năng kinh doanh có thể chia thành các doanh nghiệp hành và các dịch vụ hành.

Theo nghiên cứu sinh, việc phân loại doanh nghiệp hành căn cứ vào Luật du lịch Việt Nam. Theo Luật du lịch Việt Nam (năm 2005) thì doanh nghiệp kinh doanh hành bao gồm doanh nghiệp kinh doanh hành nội địa và doanh nghiệp kinh doanh hành quốc tế.

Doanh nghiệp kinh doanh hành nội địa là doanh nghiệp du lịch có tổ chức pháp nhân, có đăng ký kinh doanh, xây dựng, quản lý, bán và tổ chức thực hiện các chương trình du lịch cho khách du lịch nội địa. Doanh nghiệp kinh doanh hành nội địa không kinh doanh hành quốc tế

Doanh nghiệp kinh doanh hành quốc tế là doanh nghiệp du lịch có tổ chức pháp nhân, có đăng ký kinh doanh, xây dựng, quản lý, bán và tổ chức thực hiện các chương trình du lịch cho khách du lịch quốc tế. Doanh nghiệp kinh doanh hành quốc tế kinh doanh hành nội địa.

2.2.4. Nhân lực của doanh nghiệp hành

2.2.4.1. Các nhiệm vụ của nhân lực trong doanh nghiệp hành

Nhân lực trong doanh nghiệp hành cần bố trí theo mô hình chuyên môn hóa cao: Việc tiêu dùng sản phẩm hành của khách du lịch là một quá trình, và chia theo từng giai đoạn có liên quan chặt chẽ với nhau. Sự gia tăng giá trị sản phẩm tour của mỗi giai đoạn phụ thuộc vào tính chuyên môn hóa và sự liên kết các giai đoạn này với nhau. Để tối ưu sự gia tăng giá trị sản phẩm hành, nhân lực trong doanh nghiệp hành cần phân theo các nghiệp vụ mang tính chuyên môn hóa cao bao gồm phát triển sản phẩm, marketing, vận hành và bán, quản lý và điều hành, hướng dẫn du lịch, quản lý và chi tiêu sản phẩm... Cần là, nhân viên vận hành và bán sản phẩm hành đòi hỏi lao động có kỹ năng giao tiếp hoàn hảo, kỹ năng rành, thông tin đáng tin cậy, phong phú và cập nhật thực tiễn giai đoạn giúp khách có cảm hứng và thoải mái, cần có sản phẩm tối ưu nhất và nhanh nhất. Nhân viên điều hành, hướng dẫn phải thực hiện công việc tổ chức thực hiện chương trình du

l ch, c coi là lao ng tr c ti p tham gia quá trình s n xu t s n ph m l hành, quy t nh s gia t ng giá tr t ng th s n ph m c a s n ph m l hành.

Nhân l c trong doanh nghi p l hành yêu c u cao v ki n th c chuyên môn, k thu t nghi p v : Nhân t con ng i là i u ki n quy t nh s thành công hay th t b i c a doanh nghi p trên th tr ng. Khác v i lo i hình kinh doanh khác, kinh doanh l hành òi h i ng i nhân viên ph i có ki n th c r ng trong nhi u l nh v c, có chuyên môn gi i, giao ti p gi i, có s c kh e t t, hình th c a nhìn, có ph m ch t tâm lý nhi t tình, h ng say, n ng ng, t duy sáng t o và c bi t là tinh th n trách nhi m cao. Nhân l c c trang b v n ki n th c sâu r ng trên t t c các l nh v c thu c khoa h c t nhiên và khoa h c xã h i. Ngo i ng c xác nh nh m t công c hành ngh c a h ng d n viên du l ch. Ngo i ng và tin h c c coi nh công c hành ngh c a nhân viên t v n và bán s n ph m l hành. Kh n ng thi t l p và duy trì các m i quan h xã h i, kh n ng t ch c i u hành c a các cán b qu n lý doanh nghi p là i u ki n quy t nh n hi u qu kinh doanh c a doanh nghi p, n v th c a doanh nghi p trên th tr ng. Do v y ng i nhân viên không ng ng trau d i ki n th c chuyên môn và rèn luy n các k n ng nghi p v bi n y u t vô hình thành y u t h u hình.

Nhân l c trong doanh nghi p l hành mang tính th i v cao: Tính th i v trong ho t ng kinh doanh l hành ch u s tác ng c a y u t t nhiên, y u t kinh t xã h i, tâm lý xã h i liên quan n khách du l ch. Do tính th i v mà c c u nhân l c c a doanh nghi p l hành luôn bi n i. Chính v du l ch doanh nghi p c n huy ng m t i ng nhân l c l n nh i u hành, h ng d n viên, nhân viên t v n du l ch,...nhi u khi làm gi m ch t l ng ph c v và gây khó kh n cho vi c t ch c qu n lý lao ng. Ngoài v , doanh nghi p l hành c n m t s l ng l n nhân viên phát tri n s n ph m, marketing, t v n và bán.

Nhân l c trong doanh nghi p l hành kh n ng c gi i hóa và t ng hóa th p: Xu t phát t c i m s n ph m c a doanh nghi p l hành ch y u là d ch v . Do v y, y u t con ng i óng vai trò ch y u trong quá trình s n xu t. Ho t ng s n xu t s n ph m c a doanh nghi p l h nh ch y u là ho t ng ph c v khách du l ch. Mà ho t ng này không th thay th b ng h th ng máy móc. H n n a, s n ph m l hành c t o ra theo m t quy trình mang tính t ng h p cao và r t a d ng nên kh n ng c gi i hóa, t ng hóa trong công vi c là r t th p. Tuy nhiên m t s công vi c có th s d ng các ph n m m qu n lý. C th là ph n m m qu n lý thông tin v i m n du l ch, khách du l ch, nhà cung c p d ch v du l ch, ph n m m tính giá, ng ký t ch , theo dõi k t qu bán hàng, qu n lý i u hành...

Nhân lực trong doanh nghiệp hành nghề dịch vụ cao và tinh thần và thái độ: Vì sự này xuất phát từ tính đặc thù là khách du lịch rất đa dạng về quốc tịch, dân tộc, thành phần xuất thân, thói quen tiêu dùng, tu dưỡng, giá trị, trình độ văn hóa, nghề nghiệp, khả năng thanh toán, đặc điểm tâm lý... Mỗi khách du lịch một yêu cầu, một mục đích khác nhau. Do vậy, nhân lực trong doanh nghiệp hành nghề dịch vụ khéo léo, linh hoạt, kiên trì, nhẫn nại trong quá trình phục vụ và xử lý các tình huống liên quan đến khách hàng. Một khác, nhân lực trong doanh nghiệp hành nghề dịch vụ luôn phải tận tâm trong từng thái độ sẵn sàng phục vụ khách, tận tâm và không gian làm việc không chật chội, tận tâm làm việc vào ngày nghỉ, ngày lễ, công tác dài ngày... Dịch vụ phải có sự thoải mái. Hơn nữa, phần lớn nhân lực trong doanh nghiệp hành nghề dịch vụ là những người trẻ tuổi, năng động, thích giao tiếp, thích giao tiếp với khách hàng, nên họ không dè dặt, không mặc cảm như những người khác.

2.2.4.2. *Đặc điểm riêng của từng nhóm nhân lực trong doanh nghiệp hành nghề*

Nhóm cán bộ quản lý: Đây là những người lao động trí óc, có vị trí quan trọng trong doanh nghiệp, có khả năng tổ chức, điều hành và có nhiệm vụ quản lý khác nhau. Người lãnh đạo trong doanh nghiệp có vai trò quan trọng trong kinh doanh và là người điều hòa các mối quan hệ, là tấm gương cho mọi người noi theo. Vị trí cách làm việc của nhà chuyên môn, người lãnh đạo là người tìm kiếm nhân tài, sử dụng người giỏi, tận tâm và điều hành công việc một cách trôi chảy, hiệu quả kinh doanh. Vị trí cách làm việc của nhà hoạt động xã hội, người lãnh đạo còn tham gia các hoạt động kinh tế - xã hội khác trong nội bộ và theo yêu cầu của xã hội, ngành và quốc gia (các tổ chức đoàn thể, các hiệp hội kinh tế, khoa học, kinh doanh, chính trị, văn hóa, thể thao...)

Nhóm nhân lực thu nhập các phòng, ban, bộ phận: Nhóm nhân lực này các bộ phận kế hoạch và phát triển, tài chính - kế toán, văn phòng, quản lý nhân sự... Nhiệm vụ chính của nhân lực thu nhập các bộ phận này là tận tâm, tận tâm toán kinh doanh, quản lý doanh nghiệp, quản lý lao động, quản lý các hoạt động kinh doanh, hoạch định quy mô và tổ chức phát triển doanh nghiệp. Đặc điểm nổi bật của nhóm này là có khả năng tổ chức, phân tích các vấn đề nảy sinh trong doanh nghiệp, giúp lãnh đạo đưa ra các quyết định quản lý. Vì vậy, nhóm này phải tận tâm theo đúng chuyên ngành, có kiến thức chuyên môn và kỹ năng kinh doanh du lịch, nên họ có khả năng thích nghi tốt, trung thực, tận tâm...

Nhóm nhân lực trực tiếp cung cấp dịch vụ cho khách

- Nhân viên đi u hành chng trình du lch: Nhóm nhân l c này giúp khách du lch có m t a i m du lch lý t ng v m i m t. Chính h là nh ng ng i làm công tác t n tr m t i n i mà khách du lch mu n n nh các nhà hàng, khách s n, khu ngh đ ng, bãi bi n... ây, nh ng ng i này s th a thu n cùng các nhà qu n lý i m du lch ó hai bên c ng i n m t quy t nh cu i cùng. Nh ng ng i làm ngh này s h tr c l c cho các h ng đ n viên du lch hoàn thành t t nhi m v c a mình. H là ng i lo toan t t c m i th t c hay m i ph ng án khách tham quan c tho i mái nh t v i chuy n i c a mình. Nhân viên đi u hành chng trình du lch là ng i nh n và tr l i email c a du khách; cung c p cho du khách nh ng thông tin c n thi t mà h quan tâm. Các nhân viên s c ti p xúc v i r t nhi u ng i n t nh ng vùng t khác nhau. B i v y, không ch v k n ng giao ti p, ng x mà v n v n hóa c a nh ng ng i làm công vi c này c ng t ng lên nhanh chóng theo th i gian và công vi c. Yêu c u c n có không ch là ngo i ng gi i, hình th c, ki n th c v v n hóa, l ch s , th tr ng, thanh toán qu c t , ón ti p và ph c v khách, thái nhã nh n, phong cách l ch s , nh nhànng...

- H ng đ n viên du lch: Nhóm này c xem là linh h n c a các chng trình du lch c a các doanh nghi p l hành. c i m c a nhóm là ph i có ki n th c v a lý, c nh quan, sinh h c, môi tr ng, l ch s dân t c, t n c c ng nh nh ng l nh v c khác nhau c a v n hóa (nh ng c tr ng, b n s c v n hóa dân t c, nh ng t ng ng và khác bi t v v n hoá ph ng ông và ph ng Tây, gi a các vùng v n hoá c a t n c, phong t c t p quán, l h i, ki n trúc, m thu t, tôn giáo truy n th ng và hi n i, sân kh u, âm nh c...) cùng v i ki n th c v dân t c h c, ô th h c và các ki n th c v du lch h c. ng th i, h ng đ n viên du lch ph i có hi u bi t v m t s nghi p v c th v qu n lý kinh t d dàng trong h ng đ n và th c hi n các h p ng, các quy nh v chi phí, thanh toán, tín đ ng... thu n l i, chính xác vì l i ích c a t t c nh ng bên có liên quan và phù h p v i quy nh c a pháp lu t. Ngoài ra h ng đ n viên ph i có b n l nh chính tr , lòng yêu ngh , t tôn dân t c và ph i n m v ng quan i m ng l i c a ng và Nhà n c ta, c bi t là ng l i i ngo i. H ng đ n viên du lch qu c t ph i có ki n th c v t n c, con ng i, nh ng c tr ng v n hoá ch y u, t p quán ng x - giao ti p... c a các qu c gia, các dân t c mà h ng đ n viên s đ ng ngôn ng c a h .Thông th ng, v i h ng đ n viên du lch qu c t ph i thông th o ít nh t m t ngo i ng và bi t m c giao ti p thông th ng m t ngo i ng n a. V i h ng đ n viên du lch Vi t Nam, nh ng ngo i ng th ng c s đ ng là: ti ng Anh, ti ng Pháp,

tiếng, tiếng Trung Quốc và tiếng Nhật. Ngoài ra hàng nghìn viên chức có sức khỏe tốt phục vụ công việc.

- Nhân viên bán sản phẩm dịch vụ du lịch: Nhóm này phải có khả năng tìm kiếm, tuyển dụng, thuyết phục khách hàng mua sản phẩm (đặc biệt khách lẻ) hoặc tiếp xúc và làm các bước nhằm làm vui khách lẻ như bán tour cho khách lẻ. Nếu khách hàng đồng ý mua chương trình du lịch thì triển khai việc bán vé hay ký hợp đồng. Có thể nói, nhân viên bán sản phẩm dịch vụ du lịch là một quá trình dài và khó khăn, người làm kinh doanh phải hiểu rõ về sản phẩm mình bán (bao gồm các tuyến điểm tham quan trong tour, các dịch vụ đi kèm như ăn uống, lưu trú, vận chuyển...) có thể giới thiệu và tuyển dụng cho khách. Trong suốt bán chương trình du lịch kiêm công việc marketing sản phẩm. Người bán sản phẩm du lịch tiếp nhận yêu cầu của khách hàng, tuyển dụng cho khách hàng về sản phẩm, tính giá, báo giá, theo dõi mối quan hệ với khách, chốt khách, chuyển giao tài hàng cho người hành trình dịch vụ. Kích thích hợp lý người khách hàng là công việc bán chương trình du lịch đã thành công. Nhóm nhân lực này cần phải có chuyên môn nghiệp vụ về du lịch, có kiến thức về lịch sử, địa lý, văn hóa. Ngoài ra, nhân viên bán sản phẩm dịch vụ du lịch cần có ngoại ngữ, vị trí tốt, khả năng bán hàng và khả năng đàm phán.

- Nhân viên vận chuyển du lịch: Đây là nhóm nhân lực vị trí lái xe, thuyền viên, người khiêng các phôi vận chuyển du khách đồng thời, người bốc, nhân viên phục vụ vận chuyển du lịch tại các doanh nghiệp kinh doanh lẻ lẻ. Nhóm này cần có những kỹ năng phục vụ khách du lịch như giao tiếp ngoại ngữ, phong tục tập quán các dân tộc, ngoại ngữ giao tiếp cần biết, tâm lý du lịch, sức bền bỉ... u...

2.3. Phát triển nhân lực của doanh nghiệp lẻ lẻ

2.3.1. Khái niệm và phát triển nhân lực

Phát triển theo cách hiểu thông thường là chỉ quá trình tăng tiến về mặt mặt chất lượng nội dung nội dung (mức độ phát triển hiện tại) trong một giai đoạn nhất định, bao gồm các bước tăng thêm về quy mô, chất lượng và các chủ thể mặt chất lượng nội dung.

Đã có nhiều nghiên cứu khác nhau về phát triển nhân lực của các học giả nổi tiếng như:

Mclagan cho rằng “*Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực là việc xác định, đánh giá và thông qua việc học giúp phát triển những kỹ năng cần thiết của công nhân, tạo điều kiện cho các cá nhân thực hiện tốt công việc hiện tại và tương lai*” [60, Tr.1]. Nghiên cứu này, khía cạnh đào tạo và phát triển đã nhấn mạnh.

Mc Lagan có một định nghĩa khác nhau mà họ thường dùng để nói về phát triển, phát triển kinh doanh, phát triển tổ chức như sau: “*phát triển nguồn nhân lực là vì các sản phẩm và dịch vụ mà tổ chức tạo ra, phát triển kinh doanh là vì phát triển tổ chức mà không làm vì các cá nhân và tổ chức*” [60, Tr.7].

Theo Nadler thì “*phát triển nguồn nhân lực là một chuỗi các hoạt động có tổ chức được tiến hành trong một thời gian nhất định và được thiết kế nhằm tạo ra những thay đổi về hành vi*” [61, Tr.5]. Định nghĩa này về phát triển nguồn nhân lực đi sâu vào tâm lý học, nó sẽ giúp cho người học thay đổi hành vi của mình.

Nadler và Wiggs có định nghĩa “*phát triển nguồn nhân lực là một hệ thống học toàn diện nhằm khuyến khích và hỗ trợ con người trong một tổ chức - hệ thống này bao gồm vì các hoạt động gián tiếp theo kinh nghiệm (theo lập luận, học mô phỏng, học theo hướng dẫn) và học trong phòng thí nghiệm hay học tích lũy vì lý do tồn tại của tổ chức*” [61, Tr.5]. Định nghĩa này về phát triển các cách học, học chính quy và không chính quy, học trong công việc... Còn tổ chức này có thể là một doanh nghiệp, công ty, ngành, cơ quan chính phủ, tổ chức phi lợi nhuận...

Kim C.Smith định nghĩa “*phát triển nguồn nhân lực bao gồm vì các thiết kế chương trình và lên kế hoạch thực hiện, trợ cấp và gián tiếp, có kèm theo cá nhân, tác động tích cực đến phát triển cá nhân, năng suất lao động và lợi nhuận của tổ chức*”. Định nghĩa này tập trung vào khía cạnh đào tạo, phát triển và thực hiện công việc có hướng dẫn học tập, có cấp tiền lương động và lợi nhuận. [59, Tr.1].

Gilley và England (2000) về định nghĩa: “*phát triển nhân lực là những hoạt động học tập được tổ chức sản phẩm trong phạm vi một tổ chức nhằm mục đích nâng cao hiệu quả phát triển cá nhân vì mục tiêu công việc, công việc cá nhân học công việc tồn tại*” [58, Tr.5] đã nêu lên phát triển nguồn nhân lực là phát triển cá nhân và phát triển tổ chức thông qua việc học tập có kế hoạch, có tổ chức.

Swanson (1995) đưa ra một định nghĩa khác như sau: “*phát triển nguồn nhân lực là quá trình phát triển và khám phá năng lực chuyên môn của con người thông qua hoạt động phát triển tổ chức và đào tạo phát triển nhân viên vì mục đích tăng hiệu suất hoạt động*” [67, Tr.208]. Định nghĩa này nhấn mạnh phát triển 2 mức độ chính trong phát triển nguồn nhân lực đó là phát triển tổ chức và đào tạo phát triển con người trong tổ chức.

Trên cơ sở những định nghĩa nêu trên về phát triển nguồn nhân lực, NCS quan niệm: Phát triển nhân lực chính là một quá trình phát triển về tổ chức (trách nhiệm của tổ chức trong phát triển kinh doanh, chuyên môn cho nhân lực) và vì

liên hệ với các cá nhân trong tổ chức và phát triển về các nhân lực của doanh nghiệp, tạo ra phát triển về số lượng và chất lượng nhân lực.

2.3.2. Yêu cầu phát triển nhân lực của doanh nghiệp hành

Về phát triển nhân lực của các doanh nghiệp hành phải có 3 yêu cầu cơ bản đó là yêu cầu về số lượng, yêu cầu về chất lượng và yêu cầu về cơ cấu.

Yêu cầu về số lượng: Nhân lực của các doanh nghiệp hành cần phải đáp ứng về mặt số lượng, phù hợp với quy hoạch nhân lực và quy mô kinh doanh của doanh nghiệp. Số lượng nhân lực không nhất thiết phải tăng lên hàng năm mà chỉ cần tăng phát triển nhân lực của DNLH, mà phải có bổ sung, sàng lọc phù hợp với nhu cầu sử dụng và các tiêu chí tuyển dụng do doanh nghiệp đưa ra.

Yêu cầu về chất lượng: chất lượng nhân lực của doanh nghiệp hành phải có về trí lực, thể lực và phẩm chất cơ bản:

- Yêu cầu về trí lực: Tất cả lao động trong doanh nghiệp hành phải có trình độ văn hóa phổ thông và phải có kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ có khả năng áp dụng các thành tựu khoa học và công nghệ tiên tiến trong hoạt động sản xuất kinh doanh, có khả năng nhận thức và nắm bắt các cơ hội kinh doanh.

Chất lượng nhân lực của DNLH cần phải được tiếp thông qua các kênh nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và giao tiếp hoàn thành các nhiệm vụ công việc có hiệu quả trong quá trình kinh doanh du lịch. Yêu cầu này quy định về mặt số lượng lao động có khả năng thực hiện tốt các nhiệm vụ cần thiết một cách tốt nhất và đạt được các tiêu chuẩn xác định hay không? Ngoài yếu tố nhân lực là kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ thì chất lượng nguồn nhân lực trong các DNLH còn đòi hỏi kiến thức giao tiếp, ngoại ngữ, phẩm chất chính trị, khả năng tiếp thu và áp dụng kỹ thuật, công nghệ tiên tiến và ý thức trách nhiệm với cộng đồng xã hội và môi trường. Chất lượng nhân lực đòi hỏi phải luôn luôn được cải thiện và nâng cao không chỉ nhằm đáp ứng nhu cầu của khách du lịch mà còn giúp cho các doanh nghiệp hành vùng duyên hải Bắc Bộ phát triển hoạt động kinh doanh trong nước và quốc tế. Đồng thời, yêu cầu nâng cao chất lượng nhân lực của doanh nghiệp hành còn góp phần vào sự phát triển kinh tế và cải thiện trình độ dân trí nước ta trong thế kỷ 21.

- Yêu cầu về thể lực: Đây là một yêu cầu quan trọng có thể làm tốt trong lĩnh vực hành có công việc lao động cao, đồng thời còn là điều kiện tiên quyết duy trì và phát triển trí lực, bồi dưỡng thể chất thành sức mạnh vật chất và tham gia vào lĩnh vực sản xuất xã hội.

- Yêu cầu về phẩm chất,操守: Nhân lực trong DNLH cần có phẩm chất cần lao trong môi trường xã hội công nghiệp phát triển, như tính kỷ luật, tính chính xác, tính chuyên sáng tạo. Bên cạnh đó đòi hỏi người lao động có lòng tâm,操守 nghề nghiệp, có ý thức trách nhiệm với khách hàng, doanh nghiệp và cộng đồng xã hội.

Yêu cầu về cơ cấu: Cơ cấu nguồn nhân lực trực tiếp chi tiêu là các người lao động trong các ngành nghề và các trình độ trong DNLH đòi hỏi phải có hệ thống phân bổ các người lao động theo yêu cầu phát triển của doanh nghiệp. Hỗ trợ các hoạt động như tuyển dụng, thi tuyển, bổ sung nhân lực làm mới, cho nghỉ việc, thôi việc, nghỉ hưu, thuyên chuyển các hoạt động nghiên cứu, giáo dục, đào tạo... của tác động đến trình độ lao động nhân lực của lao động tại doanh nghiệp, phù hợp với nhu cầu của thị trường nhân lực của ngành và doanh nghiệp. Bên cạnh đó thay đổi nào của thị trường sẽ làm thay đổi nguồn nhân lực và các dòng chảy của nhân lực và vì vậy thay đổi các yêu cầu về nhân lực của doanh nghiệp.

2.3.3. Nội dung phát triển nhân lực

2.3.3.1. Cơ cấu nhân lực của doanh nghiệp hiện hành

Nâng cao hiệu quả kinh doanh tại các DNLH thì cơ cấu nhân lực theo trình độ và các cấp trong hệ thống giáo dục, dạy nghề để phục vụ cho kinh doanh là hành động vai trò quan trọng. Vì vậy làm gì để đảm bảo cân bằng cung cầu trên thị trường lao động để phục vụ cho nhu cầu, không gây lãng phí nhân lực mà lại góp phần phát triển chất lượng nhân lực để phục vụ cho nhu cầu xã hội. Cơ cấu nhân lực cần xác định theo: địa vị địa lý, lĩnh vực hoạt động, ngành nghề chuyên môn, giới tính và tuổi.

Cơ cấu theo địa vị địa lý thể hiện sự phân bổ nhân lực địa lý giữa các địa phương, các địa vị địa lý. Sự phân bổ nhân lực địa lý hệ thống phân bổ các vùng, các địa phương trong các hệ thống phân bổ theo thời gian phát triển ngành kinh tế địa lý. Thực tế cho thấy, DNLH thường tập trung phát triển tại trung tâm địa lý, nơi có nhiều tài nguyên địa lý để khai thác và phụ thuộc nhiều vào trình độ phát triển địa lý. Vì vậy để hệ thống địa lý, cơ cấu và tổ chức thu hút địa lý cần phải có sự góp phần của nhân lực địa lý theo vùng, miền thay đổi theo chi tiêu hàng phù hợp với tiềm năng phát triển địa lý của các địa phương, vùng trong các cấp.

Cơ cấu theo lĩnh vực hoạt động, bao gồm khu vực quản lý nhân lực, sản xuất và khu vực kinh doanh. Nhân lực trong khu vực quản lý nhân lực cần phải có trình độ chuyên ngành địa lý, có trình độ cao so với các khu vực khác của ngành nghiên cứu, đào tạo, làm dự án phát triển địa lý, chuyên gia khoa học kỹ

thu t... Số lượng nhân lực quản lý nhà nước về du lịch lớn thể hiện tác động tích cực của hành, giám sát ngành thị trường, đặc biệt là các doanh nghiệp có ngành du lịch chuyên nghiệp.

Các chuyên gia ngành chuyên môn, các chuyên gia trong ngành du lịch nói chung và lĩnh vực nói riêng có nhiều khác biệt so với các ngành khác, do vậy, việc xác định nhu cầu nhân lực phù hợp theo trình độ đào tạo cần phải có tính hiệu quả kinh tế - xã hội cao hơn nữa, tránh tình trạng “thừa thớt, thiếu thốn”. Theo kinh nghiệm phát triển nhân lực du lịch của các nước EU (là các quốc gia có ngành du lịch phát triển, trong đó là những quốc gia du lịch Việt Nam) thì các chuyên gia theo trình độ nhân lực của ngành du lịch phù hợp là: nhân lực quản trị, giám sát trong doanh nghiệp du lịch chiếm 15% tổng nhân lực là hợp lý, tỷ lệ “thiếu/thừa” là 1/6, tỷ trọng nhân lực kỹ thuật lành nghề chiếm 85%. Nhân lực phục vụ chiếm tỷ lệ lớn trong nhân lực trực tiếp, đây là lĩnh vực trực tiếp phục vụ khách đòi hỏi phải có trình độ chuyên sâu và chuyên môn nghiệp vụ. Đặc biệt là lĩnh vực hướng dẫn du lịch có kỹ năng chuyên môn về du lịch, có hiểu biết rõ ràng về văn hóa, phong tục khách, có khả năng sử dụng ngoại ngữ thông thạo.

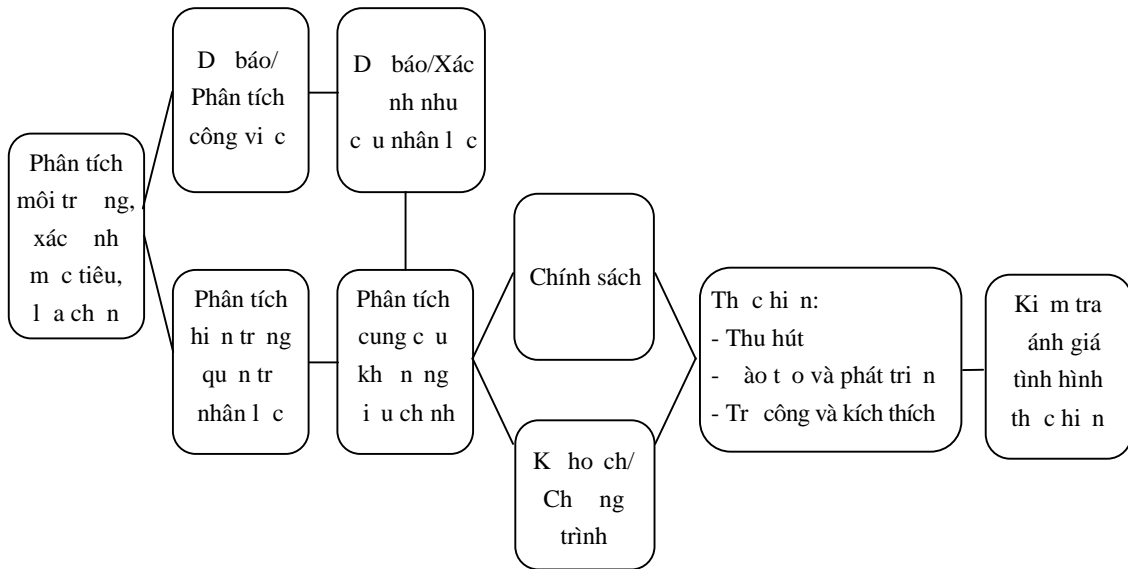
Các chuyên gia kỹ thuật, làm việc trong các thủ tục nghiệp vụ là dịch vụ, trong đó nhiều ngành đòi hỏi khéo léo và vận dụng công nghệ, đặc biệt là khéo léo và vận dụng công nghệ phần mềm. Vì vậy, trong DNLH nhân lực của các doanh nghiệp nên chú ý khách hàng, tận dụng kỹ thuật dịch vụ nhân sự hiện đại. Trong khi đó, hướng dẫn du lịch, kỹ thuật nghiệp vụ chuyên du lịch, nhân viên kinh doanh... lĩnh vực nhân lực phải có sức khỏe phù hợp với công việc áp lực và công việc cao, điều kiện nên thu hút nam nữ hiện nay. Tỷ trọng nhân lực nam cao hơn nam và xu hướng tăng là các chuyên gia ngành du lịch không chỉ Việt Nam mà còn nhiều nước trên thế giới. Do yêu cầu công việc thực tế, thì tỷ lệ này ở Việt Nam DNLH có xu hướng giảm dần.

Các chuyên gia trong toàn ngành thì các chuyên gia kỹ thuật có xu hướng giảm dần, không có biên độ lớn. Ngành du lịch có lực lượng nhân lực trực tiếp, nghiệp vụ, có khả năng tiếp cận kỹ năng, công nghệ mới. Nhân lực kỹ thuật và nhân lực chuyên môn làm việc của ngành du lịch kỹ thuật “vàng”, làm giảm gánh nặng nhiệm vụ phát triển ngành, các chuyên gia kỹ thuật, có khả năng chuyên gia kỹ thuật các lĩnh vực. Nếu xét theo lĩnh vực hoạt động, nhân lực quản lý nhà nước và hoạt động nghiệp vụ có kỹ thuật trung bình cao hơn kỹ thuật trung bình của nhân lực kỹ thuật kinh doanh. Nhân lực quản lý nhà nước có thể làm tốt khi ra trường cho nên lúc này, những chuyên gia lĩnh vực chuyên môn hướng dẫn viên du lịch thì gian làm việc

trung bình chỉ là 6 - 7 năm. Điều này gây trở ngại rất lớn đến chỉ số phát triển
 kinh nhân lực của DNLH, ảnh hưởng nghiêm trọng tới các hoạt động tạo
 nhân nâng cao năng lực cho đội ngũ nhân viên. Đồng thời, hiện tượng
 đang diễn ra là lao động đã qua đào tạo do thời gian làm việc ngắn. Điều này làm
 cho hệ thống luân chuyển lao động trong ngành rất lúng túng, bao gồm luân chuyển giữa các
 bộ phận và luân chuyển các doanh nghiệp và trong ngành ảnh hưởng nghiêm trọng
 của thị trường lao động.

2.3.3.2. *Đánh giá nhu cầu và quy hoạch phát triển nhân lực của doanh nghiệp*

Công tác đánh giá và quy hoạch phát triển nhân lực giúp DNLH xác định rõ
 phương cách giải pháp hiện tại và những thách thức trong tương lai về nhu cầu nhân lực của doanh
 nghiệp; chọn lựa những nhân tố các khó khăn và tìm các biện pháp nhằm đáp ứng
 nhu cầu nhân lực, đảm bảo yêu cầu về số lượng và chất lượng của doanh nghiệp
 hành. Đồng thời, hoạch định nhân lực giúp cho tổ chức thấy rõ hơn những hạn chế
 và các hạn chế của nguồn tài sản nhân lực mà tổ chức hiện có. Điều này có ý nghĩa quan
 trọng trong hoạch định các chỉ số kinh doanh. Nói cách khác, quy hoạch nhân
 lực không thể hiện một cách tách biệt mà phải kết nối một cách chặt chẽ
 với chỉ số phát triển của doanh nghiệp.



S 2.2. Quy trình hoạch định nhân lực

Nguồn: [22, Tr.66]

Quy trình quy hoạch nhân lực của doanh nghiệp nói chung và DNLH nói riêng
 thông thường bao gồm 5 bước cơ bản sau:

B c 1. Đ báo nhu c u nhân l c: đ báo c nhu c u nhân l c, doanh nghi p c n t n hành phân tích môi tr ng và các nhân t nh h ng.

B c 2. Phân tích th c tr ng nhân l c: Phân tích hi n tr ng qu n tr nhân l c nh m xác nh c các i m m nh, i m y u, nh ng khó kh n, thu n l i c a doanh nghi p.

B c 3. a ra quy t nh t ng ho c gi m nhân l c: Trên c s phân tích nhu c u nhân l c trong các k ho ch dài h n và nhân l c s n có, doanh nghi p s a ra các chính sách và m t s ch ng trình, k ho ch nhân l c nh m giúp doanh nghi p i u ch nh, thích nghi v i các yêu c u m i.

B c 4. L p k ho ch th c hi n: K tí p k ho ch nhân l c là m t ph ng ti n n gi n đ báo di n bi n nhân l c c a doanh nghi p, mà trong ó các nhà qu n lý nhân l c c tính s l ng lao ng s làm vi c trong k ho ch t ng lai có tính n s thay i (th ng ti n, thuy n chuy n hay v ngh h u...) k c khi có nh ng công vi c m i, công vi c có kh n ng thay i.

B c 5. ánh giá vi c th c hi n k ho ch: M c ích c a ánh giá là h ng đ n các ho t ng ho c nh nhân l c, xác nh các sai l ch gi a k ho ch và th c hi n, các nguyên nhân đ n n các sai l ch ó và a ra các bi n pháp hoàn thi n. Các ánh giá b ng nh l ng th ng có tính khách quan h n và giúp cho doanh nghi p th y c các sai l ch gi a k ho ch và th c hi n m t cách rõ ràng h n trong các l nh v c sau: s l ng và ch t l ng nhân viên; n ng su t lao ng; t l thuy n chuy n nhân viên, c bi t là nh ng nhân viên m i tuy n; chi tuy n đ ng i v i m t s nhân viên.

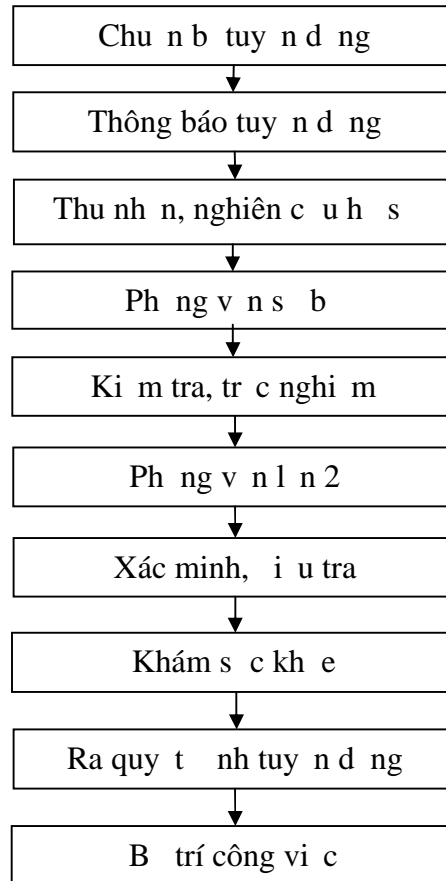
2.3.3.3. Công tác tuy n đ ng nhân l c

Tuy n đ ng nhân l c trong các doanh nghi p l hành là quá trình tìm ki m, thu hút và tuy n ch n ng viên t nhi u ngu n khác nhau đ a vào các yêu c u c a công vi c tìm ra nh ng ng viên phù h p theo các yêu c u t ra, m b o yêu c u v s l ng và ch t l ng theo úng yêu c u c a doanh nghi p l hành. M c tiêu c a tuy n đ ng nhân l c trong các doanh nghi p l hành là tuy n nhân viên có k n ng, ki n th c, n ng l c và ng c phù h p v i các òi h i c a công vi c và các m c tiêu dài h n c a các doanh nghi p l hành.

Hì n nay, các các doanh nghi p l hành u tuy n đ ng nhân viên t hai ngu n sau: Ngu n ng viên trong n i b c a các doanh nghi p l hành và ngu n tuy n đ ng bên ngoài doanh nghi p l hành. Vi c tuy n đ ng r t quan tr ng i v i các doanh

nghiệp hành nhằm tìm ra nhân lực có chất lượng cao. Do đó, các doanh nghiệp phải hành động chủ động trước chu đáo khâu tuyển dụng nhân lực công việc.

Quy trình tuyển dụng nhân lực có thể khái quát trong sơ đồ 2.3 như sau:



S 2.3. Quy trình tuyển dụng nhân lực

Nguồn: [22, Tr.99]

2.3.3.4. Công tác quản lý đào tạo và phát triển nhân lực của doanh nghiệp hành

Trên cơ sở nhu cầu và đặc điểm công việc phát triển nhân lực, các doanh nghiệp có những hình thức khác nhau cho việc đào tạo, tuyển dụng nhân lực của doanh nghiệp mình. Việc đào tạo, phát triển nhân lực của doanh nghiệp có thể thực hiện qua cao thì những quy hoạch nhân lực của doanh nghiệp theo các giai đoạn phù hợp với quy hoạch phát triển nhân lực của Việt Nam nói chung và của địa phương nói riêng, đồng thời phải vì sự phát triển, phù hợp với thực tiễn.

Có nhiều cách phân loại hình thức đào tạo nhân lực. Có thể phân loại theo số người, hay tách rời công việc trong đào tạo hoặc có thể phân theo các hình thức

ào t o truy n th ng và ào t o tr c tuy n. C ng có cách phân lo i theo ph ng pháp ào t o c a giáo viên và s tham gia c a h c viên nh : ph ng pháp trình bày qua bài gi ng, k thu t nghe nhìn, tình hu ng, óng vai, dùng th th o lu n linh ho t, th o lu n nhóm...

Sau ây là m t cách phân lo i các ph ng pháp ào t o: 1) *ào t o theo ki u ch d n công vi c (c m tay ch vi c)*: Quá trình ào t o b t u b ng s gi i thi u và gi i thích c a ng i d y v m c tiêu c a công vi c và ch d n t m , theo t ng b c v cách quan sát, trao i, h c h i và làm th cho t i khi thành th o; 2) *ào t o theo ki u d y ngh* : Ch ng trình ào t o b t u b ng vi c h c lý thuy t trên l p, sau ó các h c viên c a n làm vi c d i s h ng d n c a nhân viên ã có kinh nghi m làm vi c trong m t vài n m; c th c hi n các công vi c thu c nghi p v c n h c cho t i khi thành th o t t c các k n ng c a nghi p v ; 3) *Kèm c p và ch b o*: Ph ng pháp này th ng dùng giúp cho các cán b qu n lý và các nhân viên giám sát có th h c c các ki n th c, k n ng c n thi t cho công vi c tr c m t và công vi c cho t ng lai thông qua kèm c p, ch b o c a nh ng ng i qu n lý gi i h n. H c viên quan sát, ghi nh , h c t p và th c hi n công vi c theo cách ng i h ng d n ã ch d n. Ph ng pháp này c áp d ng ào t o cho i ng h ng d n viên, cán b qu n lý trong các doanh nghi p l hành. Quá trình ào t o di n ra nh sau: gi i thích cho h ng d n viên m i v toàn b công vi c; thao tác m u cách th c th c hi n công vi c; h ng d n viên làm th t ng b c m t; ki m tra, ánh giá các thao tác c a h ng d n viên, gi i thích cho h nh ng sai h ng th ng g p cách th c th c hi n t t h n; h ng d n viên t th c hi n toàn b công vi c và t h rút ra nh n xét cho b n thân. Khi ào t o các nhà qu n lý t ng lai, h c viên s làm vi c tr c t i p v i ng i mà h s thay th trong t ng lai. Ng i này có trách nhi m h ng d n cho h c viên cách th c gi i quy t t t c m i v n trong ph m vi trách nhi m. i u này giúp cho nhà qu n lý gi m b t c m t s trách nhi m. Ph ng pháp này th ng áp d ng ào t o các nhà qu n lý cao c p trong doanh nghi p.

phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành, theo các nhà chuyên môn có b n cách: giáo d c chính th c, ánh giá, kinh nghi m công vi c và các m i quan h cá nhân. Nhi u doanh nghi p s d ng k t h p các cách trên phát tri n nhân l c c a mình.

Qua phân tích các hình thức ào tạo và các hình thức phát triển có thể thấy một số hình thức cơ sở đang cho các mô hình ào tạo và phát triển như hình thức kèm cặp, chắp bó, hình thức luân chuyển công việc.

Sau khi đã lựa chọn hình thức ào tạo và phát triển, doanh nghiệp lập hành sếp trung cho công tác quản lý ào tạo và phát triển theo 4 nội dung:

(1) Phân tích, đánh giá nhu cầu ào tạo và phát triển: Nội dung này liên quan đến phân tích tổ chức, phân tích công việc và phân tích cá nhân.

Phân tích tổ chức: Xác định mức phù hợp của hoạt động ào tạo và phát triển so với chỉ tiêu phát triển của doanh nghiệp. Doanh nghiệp có các nguồn lực cho hoạt động ào tạo và phát triển không, cán bộ lãnh đạo và quản lý có năng lực cho các hoạt động ào tạo và phát triển không?

Phân tích công việc (còn gọi là phân tích nhiệm vụ, phân tích hoạt động): Xác định những nhiệm vụ quan trọng, và kỹ năng, kiến thức, và hành vi cần thiết trong ào tạo nâng cao năng lực có thể hoàn thành nhiệm vụ của họ.

Phân tích cá nhân (còn gọi là phân tích con người): Phân tích cá nhân người lao động về khả năng thực hiện công việc xác định: 1) Xác định yêu cầu kỹ năng thực hiện do thiếu kỹ năng, kiến thức, kinh nghiệm, do thiếu năng lực hay do thiếu công việc chấp hành lý; xác định những tiềm năng phát triển; 2) Xác định ai cần ào tạo, ai có thể phát triển; và 3) Xác định mức sẵn sàng của người lao động cho ào tạo, phát triển.

Khi các tiêu chuẩn cho nghề nghiệp (phân tích công việc) rất khác so với kỹ thuật hiện của người lao động (phân tích cá nhân), thì điều có nghĩa là đang tồn tại khoảng cách về kỹ thuật hiện công việc. Trong trường hợp này cần trả lời một số câu hỏi: có phải do người lao động thiếu kỹ năng, thái độ, hay do chấp hành không chấp hành lý, không có ý kiến đóng góp phù hợp của người quản lý trực tiếp hay là người lao động có những khó khăn... Những thông tin chi tiết này sẽ cần thiết để đánh giá nhu cầu ào tạo.

(2) Lập kế hoạch ào tạo và phát triển: Từ nhu cầu ào tạo, phát triển đã tìm ra được trên, DNLHC cần phân tích và sắp xếp nhu cầu ào tạo, phát triển theo thứ tự ưu tiên gần với nhu cầu của tổ chức trong việc lập kế hoạch ào tạo, phát triển. Một kế hoạch ào tạo, phát triển sẽ bao gồm những nội dung: mục tiêu ào tạo, nội dung ào tạo, các chương trình ào tạo cụ thể, thời gian dự kiến thực hiện, kinh phí và các nguồn lực cần thiết để bố trí cho kế hoạch đó thực hiện. Nội dung và phạm vi

t p c a các k ho ch ào t o và phát tri n s thay i theo quy mô c a t ng t ch c và vi c có b ph n chuyên trách th c hi n k ho ch qu n lý và phát tri n nhân l c hi u qu .

(3) T ch c th c hi n k ho ch ào t o và phát tri n: Nh ã phân tích, ào t o và phát tri n c n ph i d a trên nh ng gì mà nhà qu n lý mu n nhân viên c a mình ph i bi t, ào t o có hi u qu c n s n l c c a c hai bên, nhân viên ph i quy t tâm nâng cao kh n ng làm vi c và nhà qu n lý ph i t o i u ki n v m t th i gian và kinh phí nhân viên nâng cao kh n ng làm vi c và ph i ki m soát vi c h áp d ng các ki n th c ã h c c vào công vi c.

B ph n/ng i ph trách ào t o c n ph i h p v i các b ph n /phòng ban ch c n ng l a ch n úng i t ng c n ào t o và phát tri n, thông báo l ch ào t o và t o các i u ki n c n thi t h tham gia ào t o và phát tri n có hi u qu .

th c hi n ào t o và phát tri n trong công vi c có hi u qu thì b ph n này c ng ph i k t h p v i các b ph n trong doanh nghi p tìm ra nh ng nhà qu n lý, cán b có kinh nghi m và s n sàng th c hi n ào t o và phát tri n nhân viên. Trong tr ng h p t ch c khóa ào t o ngoài công vi c thì h c n giúp giám c tìm ki m các t ch c, cá nhân cung c p d ch v ào t o ch n n v cung c p ào t o phù h p nh t và ký k t h p ng. T i p theo, c n ph i k t h p v i giáo viên/ng i h ng d n trong vi c xây d ng ch ng trình ào t o/phát tri n có m c tiêu h c t p phù h p. Khi khóa h c di n ra c n m b o các i u ki n h u c n v l p h c, trang thi t b gi ng d y, b trí bàn gh phù h p v i ph ng pháp gi ng d y, n nh gi a gi h c...

Khi th c hi n các hình th c ào t o và phát tri n cho ng i lao ng - ng i ã tr ng thành, giáo viên/ng i hu n luy n và ng i t ch c c n hi u rõ nguyên t c h c t p c a ng i l n và áp d ng ph ng pháp ào t o phù h p trong i u ki n c a doanh nghi p. M i quá trình ào t o, phát tri n dù di n ra t i n i làm vi c hay ngoài n i làm vi c, u là các quá trình gi ng d y và h c t p do ó b t k hình th c ào t o nào, giáo viên c ng c n l u ý tuân th các nguyên t c c b n trong ào t o nh : nêu rõ l i ích khóa h c; n i dung khóa h c; s d ng nhi u ph ng pháp truy n t thông tin khác nhau; s tham d c a h c viên; công nh n và khuy n khích; cung c p thông tin ph n h i; ng d ng.

i v i doanh nghi p l hành vi c ánh giá nhân l c các v trí khác nhau c n d a vào B tiêu chu n ngh VTOS i v i ngh l hành (*Xem h p 1.1.*)

i v i b c 1 (Ch ng ch 1): ó là các công vi c trình c b n không yêu c u k n ng cao, nhân viên c n t c các yêu c u: 1) Làm c các công vi c n gi n và công vi c c a ngh có tính l p l i; 2) Hi u bi t và có ki n th c c b n m t ph m vi h p v ho t ng c a ngh trong m t s l nh v c, áp d ng c m t s ki n th c nh t nh khi th c hi n công vi c; 3) Có kh n ng ti p nh n, ghi chép và chuy n thông tin theo yêu c u, ch u m t ph n trách nhi m v k t qu công vi c, s n ph m c a mình.

i v i b c 2 (Ch ng ch 2): Nhân viên c n: 1) Làm c các công vi c n gi n, công vi c có tính l p l i và làm c m t s công vi c có tính ph c t p trong m t s tình hu ng khác nhau nh ng c n có s ch d n; 2) Hi u bi t và có ki n th c c b n v ho t ng c a ngh ; áp d ng c m t s ki n th c chuyên môn và có kh n ng a ra c m t s gi i pháp gi i quy t v n thông th ng khi th c hi n công vi c; 3) Có kh n ng suy xét, phán oán và gi i thích thông tin; có kh n ng làm vi c theo nhóm, trong m t s tr ng h p có kh n ng làm vi c c l p và ch u ph n l n trách nhi m i v i k t qu công vi c, s n ph m c a mình.

i v i b c 3 (Ch ng ch 3): ó là các công vi c k thu t òi h i k n ng/giám sát viên có tay ngh ho c tr ng nhóm thì nhân viên c n t các yêu c u nh sau: 1) Làm c ph n l n các công vi c c a ngh có tính ph c t p, công vi c có s l a ch n khác nhau và có kh n ng làm vi c c l p mà không c n có s ch d n; 2) Hi u bi t và có ki n th c c b n v lý thuy t c s , ki n th c chuyên môn c a ngh ; áp d ng c các ki n th c chuyên môn và có kh n ng nh n bi t v n d ng các ki n th c x lý, gi i quy t các v n thông th ng trong các tình hu ng khác nhau; 3) Có kh n ng nh n bi t, phân tích và ánh giá thông tin t nhi u ngu n khác nhau; có kh n ng h ng d n ng i khác trong t , nhóm; ch u trách nhi m i v i k t qu công vi c, s n ph m c a mình v ch t l ng theo tiêu chu n quy nh và ch u m t ph n trách nhi m i v i k t qu công vi c, s n ph m c a ng i khác trong t , nhóm.

i v i b c 4 (Ch ng ch /V n b ng 4): ó là các v trí qu n lý tr c ti p/ k thu t viên có tay ngh , c n t c yêu c u nh : 1) Làm c các công vi c c a ngh v i m c tính thông, thành th o và làm vi c c l p, t ch cao; 2) Hi u bi t r ng v lý thuy t c s và sâu v ki n th c chuyên môn trong nhi u l nh v c c a ngh ; có k n ng phân tích, ch n oán, thi t k , suy xét gi i quy t các v n v m t k thu t và yêu c u qu n lý trong ph m vi r ng; 3) Bi t phân tích, ánh giá thông tin và s d ng k t qu phân tích ánh giá a ra ý ki n, ki n ngh cho m c ích qu n lý và nghiên c u; có kh n ng qu n lý, i u hành c t , nhóm trong quá trình th c hi n công vi c; t ch u trách nhi m i v i k t qu công vi c, s n ph m do mình m nhi m v ch t l ng theo tiêu chu n quy nh và ch u trách nhi m m t ph n i v i k t qu công vi c, s n ph m c a t , nhóm.

ivibc5 (Chngch / Vnbng5): ó là nhng qu n lý t m trung trong doanh nghi pl hành, h c n m b o các yêu c u: 1) Có kh n ng th c hi n các nhi m v ngh nghi p m t cách thành th o, c l p và t ch ; 2) Hi u bi tr ng v lý thuy t c n b n và có ki n th c chuyên môn sâu v các l nh v c ngh nghi p khác nhau; n m c các k n ng phân tích, ph ng oán, thi t k và sáng t o khi gi i quy t v n v k thu t và qu n lý; 3) Bi t phân tích, ánh giá thông tin và t ng quát hóa a ra các quan i m, sáng ki n c a mình; qu n lý, i u hành t , nhóm trong th c hi n công vi c; t ch u trách nhi m i v i k t qu công vi c, s n ph m do mình m nhi m v ch t l ng và ch u trách nhi m v k t qu công vi c c a t , nhóm theo tiêu chu n quy nh và các thông s k thu t.

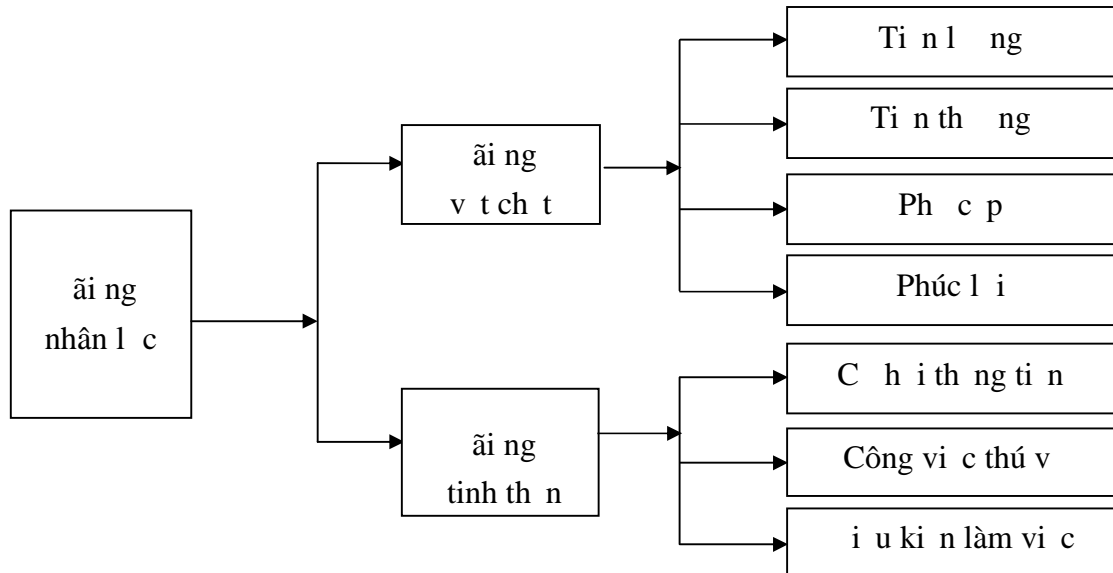
i v i trình ngo i ng , lao ng trong ngành Du l ch c n ph i có trình IELTS 5.5 ho c t ng ng.

H p 1.1. B tiêu chu n ngh VTOS i v i ngh l hành

(Ngu n: D án EU)

2.3.3.5. Ch ãi ng nhân l c c a doanh nghi pl hành

ãi ng nhân l c là vi c xây d ng và th c thi các chính sách tr công lao ng khuyn khích ng i lao ng ch ng, tích c c và sáng t o hoàn thành các công vi c c giao, duy trì và kéo dài s g n bó v i n i làm vi c. ãi ng nhân l c bao g m ãi ng v v t ch t và ãi ng v tinh th n (xem chi ti t s 2.4)



S 2.4. H th ng ãi ng nhân l c cho ng i lao d ng

Ngu n: [31, Tr.120]

(1). *Định nghĩa:*

- *Tiền lương*: Tiền lương là thước đo giá trị sức lao động, là động lực kích thích người lao động làm việc hàng ngày đúng với nguyên tắc làm việc hiệu quả cao thì số tiền lương cao. Vì vậy, khi xây dựng hệ thống tiền lương phải đảm bảo các yêu cầu: 1) Tiền lương phải trên cơ sở thỏa thuận giữa người lao động và người sử dụng lao động (cghi trong hợp đồng lao động); 2) Tuân thủ các quy định của Nhà nước về tiền lương; 3) Nâng cao năng suất và hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp lập hành; 4) Có sở hữu lý giải các bộ phận, các thành viên trong mô hình tổ chức lao động; 5) Đảm bảo tính công bằng, minh bạch, rõ ràng, dễ hiểu.

Các hình thức trả lương: 1) *Trả lương theo thời gian*: hình thức này thường dùng để trả lương cho các bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ; 2) *Trả lương theo trình độ, năng lực nhân viên*: khi doanh nghiệp lập hành muốn kích thích nhân viên nâng cao trình độ chuyên môn và vị trí quản lý nhân viên lãnh đạo các bộ phận, nhân viên kinh doanh...; 3) *Trả lương theo kết quả thực hiện công việc*: hình thức trả lương này có tác dụng kích thích, động viên nhân viên nỗ lực và vị trí quản lý doanh nghiệp lập hành, áp dụng hình thức này tại mô hình marketing, bán hàng trình độ cao.

- *Tiền thưởng*: Là một khoản thu nhập không thường xuyên mang tính chất bổ sung thêm vào tiền lương cho người lao động khi họ đạt được hiệu quả trong lao động. Người sử dụng lao động dùng tiền thưởng nhằm mục đích khuyến khích và động viên người lao động, nhằm tác động đến năng suất, thái độ, năng suất và hiệu quả làm việc của nhân viên. Các hình thức thưởng có thể sử dụng trong doanh nghiệp lập hành như: thưởng năng suất, chất lượng, tiết kiệm, sáng kiến, kết quả kinh doanh, ký kết hợp đồng, đảm bảo hoàn thành công việc, lòng trung thành và sự tận tâm với doanh nghiệp, thành tích cá nhân...

- *Các khoản phúc lợi và phúc lợi*: Các khoản phúc lợi và phúc lợi mà người lao động được hưởng phải dựa vào các quy định của pháp luật lao động, không tài chính của doanh nghiệp lập hành. Người lao động được hưởng các khoản phúc lợi như: phúc lợi trách nhiệm, nghỉ... và tất cả người lao động trong doanh nghiệp nói chung và trong doanh nghiệp lập hành nói riêng đều được hưởng các khoản phúc lợi như: bảo hiểm y tế, bảo hiểm xã hội, hưu trí, ốm đau, thai sản, tử tuất, tai nạn lao động, nghỉ phép, nghỉ lễ, quà tặng vào các dịp lễ tết...

(2). *Đi ng tinh th n*: Hi n nay, ngoài các y u t v t i n l ng, t i n th ng, ph c p, phúc l i, ng i lao ng còn c bi t quan tâm n các y u t v tinh th n nh c h i th ng t i n, i u ki n làm vi c, ng viên b ng các danh hi u, quan tâm n i s ng tinh th n, bi u đ ng, khen ng i, ghi công... t o s h ng say làm vi c, ng l c t bên trong giúp nhân viên g n bó h n v i doanh nghi p l hành.

Vì c khuy n khích, ãi ng ng i lao ng v m t v t ch t s tác ng l n t i hành vi lao ng, nh m hoàn thi n s th c hi n công vi c c a ng i lao ng, nâng cao n ng su t lao ng c a nhân viên. Ngày nay, v n này càng tr nên quan tr ng vì nhu c u t ng n ng su t và nâng cao kh n ng c nh tranh c a các doanh nghi p. Vì v y, xây d ng m t chi n l c khen th ng, ãi ng h p lí là m t v n quan tr ng trong qu n tr nhân l c c a t ch c doanh nghi p l hành. Mong mu n th ng t i n trong công vi c, có v trí t th n, thu nh p cao h n... u là nh ng nhu c u t t y u c a ng i lao ng mà trong ngành nào c ng có. Chính vì v y, các doanh nghi p l hành c n t o c h i cho nh ng ng i lao ng có chuyên môn, có n ng l c, có thành tích c v n lên nh ng v trí cao h n. i u này s góp ph n vào vi c phát tri n nhân l c c a doanh nghi p nói riêng và c a ngành du l ch nói chung. B i n u không cho h c h i c th ng t i n, c ng v trí t ng x ng v i trình , v i chuyên môn, v i thành tích c a h thì s bào mòn ý chí ph n u, v n lên và thui ch t kh n ng t duy, ý t ng sáng t o c a b n thân ng i lao ng.

2.3.3.6. *Trách nhi m c a doanh nghi p l hành trong phát tri n ngh nghi p cho ng i lao ng*

Ngoài vi c thi t l p và th c hi n các ho t ng cho quá trình b t t bên trong, các doanh nghi p có th giúp cho nhân viên c a mình phát tri n ngh nghi p thông qua các ch ng trình ho t ng v ngh nghi p nh :

Thi t l p h th ng thông báo v các v trí ngh nghi p: Là quá trình cung c p thông tin v các c h i ngh nghi p trong t ch c cho phép ng i lao ng xin làm ng viên cho các v trí ngh nghi p ó.

Phát tri n h th ng kèm c p/ch b o: Tìm c nh ng ng i phù h p s n sàng làm công vi c kèm c p/ h ng d n nhân viên giúp h phát tri n ngh nghi p. Tìm c nh ng ng viên có t i m n ng phát tri n, xây d ng c nh ng ch ng trình kèm c p hi u qu .

S d ng cán b qu n lý c p trung nh chuyên gia t v n ngh nghi p: Chuyên gia t v n ngh nghi p có nhi m v giúp nhân viên phân tích kh n ng, m i quan tâm c a h tìm c nh ng gi i pháp phù h p nh m phát tri n cá nhân phù

h p v i nhu c u phát tri n c a t ch c; Giúp h trong vi c xác nh m c tiêu ngh
nghỉ p và l p k ho ch hành ng c ng nh ng viên h th c hi n k ho ch này.

Th c hi n các cu c h i th o v ngh nghỉ p: H i th o ng viên ng i lao
ng có trách nhi m trong ngh nghỉ p c a h . Ng i tham gia s s t nh ngh a
v thành công ngh nghỉ p và t ó l p c k ho ch hành ng phù h p hoàn
thi n s l a ch n ngh nghỉ p hi n nay và phát tri n ngh nghỉ p c a mình.

L p k ho ch nhân l c: Là vi c phân tích, d óán nh ng thay i c a môi
tr ng và nhu c u kinh doanh c a t ch c a ra k ho ch cung c p nhân l c
phù h p nh t nh m th c hi n k ho ch kinh doanh c a t ch c.

K ho ch nhân l c là vi c m b o s l ng và ch t l ng lao ng (s c lao
ng) th c hi n các ho t ng c a doanh nghỉ p; là quá trình ánh giá, xác nh
nhu c u v ngu n nhân l c áp ng m c tiêu công vi c c a t ch c và xây d ng
các k ho ch lao ng áp ng các nhu c u ó.

2.3.4. Các nhân t nh h ng n phát tri n nhân l c c a doanh nghỉ p l hành

2.3.4.1. Nh ng nhân t bên trong doanh nghỉ p

(1). *Chi n l c, chính sách phát tri n nhân l c:* Chính sách phát tri n nhân
l c nêu rõ t i sao l i c n phát tri n nhân l c, n i dung c a phát tri n nhân l c là gì,
quy n l i, ngh a v c a ng i lao ng, ng i ch doanh nghỉ p trong phát tri n
nhân l c. Chính sách phát tri n nhân l c rõ ràng s khuy n khích ng i lao ng
h c t p làm vi c t t h n, và nó c ng ch rõ cam k t c n th c hi n phát tri n
nhân l c c a ng i ch doanh nghỉ p.

Doanh nghỉ p c n có chi n l c phát tri n nhân l c g n v i chi n l c/k
ho ch phát tri n kinh doanh c a doanh nghỉ p. Các ho t ng ào t o c n ph n ánh
t m nhn, chi n l c c a t ch c. Doanh nghỉ p c n có kh n ng phân tích quan h
rõ ràng gi a ào t o và phát tri n v i k t qu kinh doanh c a doanh nghỉ p, s phát
tri n c a t ch c.

(2). *S i m i công ngh và ng d ng công ngh thông tin trong ho t ng
kinh doanh và ho t ng qu n lý c a doanh nghỉ p:* Doanh nghỉ p áp d ng công
ngh m i òi h i ph i ào t o nhân viên n m b t c các k n ng m i, i u ó òi
h i doanh nghỉ p ph i luôn i m i trong qu n lý và ph i ào t o nhân viên. Nh
v y, doanh nghỉ p l hành s t c hi u qu t nhi u m t: luôn theo k p xu
h ng phát tri n công ngh , nhân viên có trình và n ng l c áp ng yêu c u phát
tri n du l ch c a th i i, t ó s giúp cho doanh nghỉ p nâng cao th ng hi u, uy
tín, t ng tr ng v doanh thu.

Ngoài ra, vì các phần tử và ứng dụng công nghệ thông tin sẽ giúp các doanh nghiệp cá nhân trong hoạt động kinh doanh, nên thị trường hiện nay đang có sự phát triển nhanh chóng về các khoa học kỹ thuật, ngành công nghệ thông tin đã có những tiến bộ vượt bậc, các làm việc và phân tích dữ liệu, kết nối mạng, bán và chăm sóc khách hàng qua mạng và mang lại hiệu quả kinh doanh cao mà không cần sự đầu tư quá nhiều nhân viên bán hàng, nên thị trường hiện nay thông minh và nhạy bén các ngành nghề kinh doanh trong công tác điều hành nhân lực.

(3). *Quan tâm, nhận thức tích cực của các doanh nghiệp về phát triển nhân lực*: Các doanh nghiệp nhận biết tầm quan trọng của phát triển nhân lực trong doanh nghiệp và mối quan hệ của nó với sự phát triển của doanh nghiệp. Hiện có kinh nghiệm tích cực về đào tạo và phát triển: đào tạo cần nhìn nhận là cần thiết tình hình kinh doanh và chi phí đào tạo sẽ được bù đắp. Hiện hiểu biết kỹ năng phân tích nhu cầu đào tạo và lập kế hoạch đào tạo. Hiện mong muốn thực hiện hoạt động đào tạo và không sợ nhân viên sẽ đào tạo sự nghiệp doanh nghiệp mình.

(4). *Khuyến khích tài chính*: Khuyến khích tài chính của doanh nghiệp cũng như hàng rào tiền nong thực hiện hoạt động đào tạo và phát triển nhân lực trong doanh nghiệp. Nhiều doanh nghiệp tuy đã nhận thức rõ sự cần thiết phải đào tạo nhân viên nhưng khuyến khích tài chính lại không cho phép hàng giờ để đi đào tạo các cơ sở đào tạo có uy tín hay thuê chuyên gia về đào tạo. Ngược lại, nhiều doanh nghiệp vì khi khuyến khích tài chính thì sẽ có sự khuyến khích nâng cao chất lượng nhân lực.

(5). *Bộ phận chuyên trách nhân lực*: Vì các chức năng bộ phận chuyên trách nhân lực là rất khác nhau tùy theo quy mô doanh nghiệp. Vì vậy doanh nghiệp nên có ít nhất 10 lao động thực hiện công việc kinh doanh kiêm nhiệm công tác nhân lực. Các doanh nghiệp có quy mô lao động lớn hơn thì tùy theo quy mô mà có một bộ phận chuyên trách thực hiện nhân sự. Hiện thực hiện chức năng về phát triển nhân lực như sau: 1) quy trình quá trình hoạt động có tính thực tế và quy trình hoạt động đánh giá kết quả thực hiện công việc; 2) trách nhiệm quy trình: lập kế hoạch, thực hiện, giám sát, đánh giá hoạt động phát triển nhân lực; 3) trách nhiệm trong việc lập kế hoạch dài hạn về phát triển nhân lực; 4) Khuyến khích hoạt động phát triển nhân lực trong doanh nghiệp.

(6). *Cơ sở dữ liệu quy trình nhân lực*: Vì các lưu trữ, các phần tử thông tin quy trình nhân lực một cách khoa học sẽ giúp nhân viên chuyên trách nhân lực tìm kiếm nhanh chóng, thuận tiện những thông tin cần thiết cho quy trình nhân lực nói chung và cho phát triển nhân lực nói riêng. Cần mở rộng những thông tin về nhân lực các dữ liệu bí mật.

2.3.4.2. *Những nhân tố bên ngoài doanh nghiệp*

(1). *Chính sách vĩ mô và sự hỗ trợ của nhà nước và các tổ chức quốc tế trong ào tạo và phát triển nguồn nhân lực cho doanh nghiệp lành mạnh:* Do tầm quan trọng của doanh nghiệp lành mạnh trong du lịch nói riêng, trong nền kinh tế nói chung và những khó khăn của bản thân doanh nghiệp lành mạnh, Chính phủ các nước cũng như Chính phủ Việt Nam đã đưa ra những chính sách vĩ mô, quy định luật pháp khuyến khích phát triển doanh nghiệp lành mạnh trong đó có phát triển nhân lực (ví dụ như sự ra đời của nghị quyết 08 đã mang lại những bước đột phá cho sự phát triển của ngành du lịch trong đó đặc biệt là những ngành phát triển ngành nhân lực du lịch chất lượng cao).

Hơn nữa, việc các nước đang phát triển như Việt Nam, bên cạnh hỗ trợ của Chính phủ, doanh nghiệp lành mạnh còn nhận được sự phát triển của các tổ chức quốc tế. Các hoạt động này rất đa dạng, từ hỗ trợ vốn, phát triển thị trường, nâng cao trình độ công nghệ, những hoạt động phát triển nhân lực.

(2). *Sự phát triển của hệ thống cung cấp dịch vụ phát triển kinh doanh:* Khi hệ thống cung cấp dịch vụ phát triển kinh doanh phát triển và các tổ chức cung cấp dịch vụ ào tạo sẵn sàng thi đấu các chương trình ào tạo phù hợp với nhu cầu của doanh nghiệp nhỏ thì doanh nghiệp lành mạnh sẽ dần tìm kiếm các tổ chức cung cấp dịch vụ ào tạo tốt trên thị trường để ào tạo nâng cao trình độ cho cán bộ quản lý hay người lao động. Nếu trên thị trường có nhiều tổ chức cung cấp dịch vụ ào tạo, tốt hơn cho doanh nghiệp lành mạnh thì sự thu hút lợi ích cho doanh nghiệp lành mạnh trong phát triển nhân lực và ngành sẽ dễ dàng.

(3). *ào tạo nghề và chất lượng ào tạo nghề:* Hệ thống trường dạy nghề, các sở dạy nghề có vai trò quan trọng vì các ào tạo và phát triển nhân lực như mà đáp ứng nhu cầu của DNLH nói riêng và của xã hội nói chung. Việc phát triển hệ thống các trường dạy nghề mà bao gồm các phòng chức năng nghề nghiệp mà thị trường lao động đang cần, mà bao gồm những lĩnh vực sau khi tốt nghiệp các chương trình dạy nghề có yêu cầu kỹ thuật và kỹ năng đáp ứng các yêu cầu sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp.

(4). *Thị trường lao động:* Thị trường lao động phát triển thì ngành dịch vụ doanh nghiệp dần dần tìm kiếm những nhân lực có trình độ, kỹ năng đáp ứng các nhu cầu sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp, nhân lực cũng dần dần tìm kiếm việc làm phù hợp với năng lực và sự nghiệp của mình. Sự phát triển của hệ thống thông tin thị trường lao động, của trung tâm giới thiệu việc làm sẽ là cơ sở để

giáo dục, đào tạo lao động và nâng cao tay nghề. Mối quan hệ giữa cung và cầu về nhân lực sẽ ảnh hưởng đến mức độ công tác cho nhân viên.

2.4. Kinh nghiệm phát triển nhân lực các doanh nghiệp du lịch và bài học rút ra cho các doanh nghiệp lữ hành vùng duyên hải Bắc Bộ

2.4.1. Kinh nghiệm phát triển nhân lực các doanh nghiệp du lịch

2.4.1.1. Tổng công ty Du lịch Hà Nội - HANOITOURIST

Tổng Công ty Du lịch Hà Nội được thành lập ngày 12/7/2004, trên cơ sở tập hợp các doanh nghiệp kinh doanh du lịch trên địa bàn thành phố Hà Nội với mục tiêu tập trung xây dựng một tổng công ty lớn, có thế mạnh, hoạt động đa ngành nghề, đa sở hữu, có sức cạnh tranh cao và hình thức kinh tế quốc tế hiện đại, phù hợp với yêu cầu phát triển của ngành du lịch và nền kinh tế Thủ đô.

Trên lĩnh vực lữ hành, 3 công ty lữ hành có uy tín và thế mạnh hàng đầu thuộc Tổng Công ty Du lịch Hà Nội, gồm có Công ty Hanoitourist lữ hành, Công ty HanoiToserco, và Công ty Thương Long GTC. Hanoitourist đã chi đầu tư vào các nhân viên thành viên chú trọng vào các thị trường trọng điểm Tây Âu, Nhật Bản, Hàn Quốc, Trung Quốc, Bắc Mỹ, ASEAN, Đông Âu; xây dựng và tổ chức nhiều tour hấp dẫn, đa dạng, phong phú với các tour kết hợp với lễ hội văn hóa, lịch sử, tâm linh, du lịch làng nghề, kết hợp du lịch nghỉ dưỡng.

Để thực hiện thành tựu trên, Hanoitourist đặc biệt chú trọng ý nghĩa công tác đào tạo, nâng cao chất lượng nhân lực, coi trọng giáo dục tinh thần của cán bộ nhân viên, duy trì tổ chức thường xuyên hàng năm các hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể thao, tích cực tham gia nhiều hoạt động nhân đạo, ngành “Quan tâm đến người nghèo”, ủng hộ vùng bị lũ lụt, cán bộ chiנס quố gia Tr ường Sa...

Theo thống kê hiện nay, đội ngũ nhân lực của tổng công ty có sự phát triển nhanh về số lượng và chất lượng. Tỷ lệ lao động có trình độ cao, bố trí ứng dụng, tỷ lệ lao động có trình độ cao, lao động có kinh nghiệm nghề nghiệp, có trình độ ngoại ngữ có xu hướng tăng. Nhân lực du lịch nhìn chung là phần trẻ (24 - 40 tuổi) chiếm 70% tổng số lao động của công ty. Nhân lực tập trung nhiều ở các ngành du lịch chiếm 68,98% trong đó có 16,66% tập trung nhiều ở các ngành và trên địa bàn, trung tâm nghề nghiệp chiếm 28,19%, số còn lại là số cấp và lao động phổ thông. Phần lớn trình độ ngoại ngữ tập trung ở các ngành B, số lao động có 2 ngoại ngữ chiếm khoảng 30%, có 40% tiếp xúc trực tiếp với khách quốc tế như ngành dịch vụ là tiếng Anh và Pháp.

phát triển, phục vụ các nhiệm vụ chính trị của quốc gia và thành phố, nhiệm vụ quản trị hàng đầu có tính quy tắc là phát triển nhân lực du lịch. Công ty sẽ xây dựng chương trình phát triển nhân lực như sau:

Chương trình hình thành công việc và phát triển nhân viên mới: tạo điều kiện cho nhân viên mới tìm hiểu về công ty, ý thức công việc, vai trò của mình và bổ nhiệm mình sẽ làm việc;

Chương trình đào tạo bồi dưỡng phát triển riêng nhân viên: Các công ty con nên theo dõi quá trình phát triển chuyên môn, nghiệp vụ và kỹ năng làm việc của nhân viên mới bổ nhiệm làm công việc cho họ để họ có thể thực hiện các chương trình đào tạo, bồi dưỡng. Cần nhắc lại chi phí đào tạo và hiệu quả sử dụng nhân viên sau đào tạo để lập kế hoạch đào tạo thích hợp với môi trường công việc;

Chương trình bổ trợ, thăng tiến: Ban lãnh đạo phải tạo môi trường bình đẳng khuyến khích nhân viên. Các tiêu chuẩn, điều kiện cần thiết về trình độ trí tuệ, tác phong công tác công khai. Nhân viên cần bổ trợ vào vị trí cao hơn phải là người giỏi hơn;

Hoàn thiện công tác tuyển dụng: Doanh nghiệp dựa trên các quy định, chính sách và tuyển dụng nhân lực quy định về tiêu chuẩn nhân viên của nhà nước, của ngành xây dựng các quy định, chính sách và tiêu chuẩn tuyển dụng phù hợp với điều kiện thực tế của doanh nghiệp. Mới bổ nhiệm trong doanh nghiệp đã có kế hoạch cho mình kế hoạch tuyển dụng kèm theo tiêu chuẩn cần vượt trình độ, kinh nghiệm, ngoại ngữ, sức khỏe, tuổi và hình thức. Mọi thông tin tuyển dụng, chi tiêu... cần công khai trên phương tiện thông tin đại chúng. Quá trình thi tuyển cần giám sát chặt chẽ và bố trí tính công bằng. Nhân viên trúng tuyển cần trải qua thời gian thử việc, ít nhất là hai tháng.

Nâng cao công tác đào tạo, bồi dưỡng nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Nâng cao tính chuyên nghiệp trong công tác đào tạo, bồi dưỡng thích hợp. Tăng cường sự liên kết, hợp tác với các cơ sở đào tạo: liên kết giữa doanh nghiệp và các cơ sở đào tạo nhằm phát triển mô hình đào tạo tại các doanh nghiệp theo nhu cầu thị trường. Khuyến khích, thu hút và tuyển dụng các nhân viên giỏi; liên kết chặt chẽ với các trường nghề, cao đẳng, đại học để tạo ra nguồn nhân lực thu hút các học viên, sinh viên giỏi thông qua các chương trình nhận sinh viên thực tập, thực hành nghề nghiệp...

Chức năng điều kiện lao động và nâng cao chất lượng môi trường làm việc trong doanh nghiệp du lịch như: Hoàn thiện công tác tổ chức phục vụ nhân viên làm việc theo yêu cầu của công việc, tạo ra môi trường thu hút nhân lực cho ngành du lịch. Xây dựng môi

tr ợng v n hóa doanh nghi p, t o ra nh ng d u n c tr ợng cho doanh nghi p nh tính dân ch , ý th c t p th , s quan tâm và cố ý th c trách nhi m v i nhau trong công vi c.

Hoàn thi n ch ãi ng , ánh giá và khen th ợng ng i lao ợng. Hoàn thi n công tác tỉ n l ợng c a doanh nghi p. Phát tri n các hình th c th ợng và ãi ng khác i v i ng i lao ợng nh th ợng cho nh ng nhân viên gi i thi u c khách n v i doanh nghi p. M c th ợng c xác nh b ng t l ph n tr m trên doanh thu t khách. Th ợng i v i nh ng nhân viên cung c p c các d ch v có ch t l ợng cho khách hàng nh c khách hàng khen ợng i, c các ợng nghi p tín nhi m và c ng i qu n lý tr c ti p xác nh n. M c th ợng c xác nh b ng t l ph n tr m trên m c l ợng th ợng c a ng i ó. Các hình th c ãi ng khác có tác ợng n ợng c và n ợng su t lao ợng nh các danh hi u khen th ợng, th m h i, ợng viên tinh th n c a lãnh o doanh nghi p i v i cá nhân và gia ình ng i lao ợng nhân d p hi u h , sinh nh t, l t t...

Hoàn thi n h th ợng n i quy và t ợng c ng k lu t lao ợng. Công ty ã c ng c và hoàn thi n n i quy lao ợng theo Ngh nh 41 CP ngày 6/7/1999 c a chính ph và theo các n i dung sau: các i u kho n tuyền d ợng, tr t t trong doanh nghi p, th i gian làm vi c và ngh ợng i, an toàn lao ợng và v sinh lao ợng, các quy nh bí m t kinh doanh, bí m t thông tin c a doanh nghi p, các quy nh v quy n l i c a nhân viên. Công ty c n quy nh rõ các i u kho n vi ph m n i quy lao ợng và hình th c k lu t i kèm. N i quy lao ợng, các i u kho n v k lu t lao ợng c n c doanh nghi p ph bi n r ng rãi cho toàn th nhân viên và x lý th t nghiêm minh m i tr ợng h p vi ph m. T ợng thu nh p mà nhân viên nh n c sau m i tháng làm vi c chia làm hai ph n: tỉ n l ợng và tỉ n th ợng. i v i nhân viên vi ph m k lu t, doanh nghi p s c t, tr tỉ n th ợng c a tháng ó tùy theo hình th c, m c vi ph m k lu t và hình th c k lu t i kèm.

2.4.1.2. T ợng công ty du l ch Sài Gòn (Saigontourist)

Công ty du l ch thành ph H Chí Minh (Saigontourist) c hình thành và i vào ho t ợng t n m 1975. n ngày 31/03/1999 theo quy t nh c a y ban nhân dân Thành ph H Chí Minh, T ợng Công ty Du l ch Sài Gòn c thành l p, bao g m nhi u n v thành viên, trong ó l y Công ty Du l ch thành ph H Chí Minh làm nòng c t. Saigontourist c T ợng c c Du l ch Vi t Nam ánh giá là m t trong nh ng doanh nghi p hàng u v l nh v c du l ch do nh ng óng góp tích c c trong s nghi p phát tri n ngành du l ch c n c v i nhi u mô hình d ch v nh : l u trú,

nhà hàng, lễ hành, vui chơi giải trí, thể thao, xu hướng khách, cửa hàng mini, văn phòng, xây dựng, đào tạo nghiệp vụ du lịch và khách sạn, sản xuất và chi phí... m...

Năm 2015 là năm có ý nghĩa quan trọng, năm cuối Tập Công ty tập trung cho thực hiện Nghị quyết chiến lược kinh doanh nhiệm kỳ 2010 - 2015, triển khai chiến lược “Thăng hoa - Hợp nhất - Phát triển” giai đoạn 2011 - 2015 thông qua các nhóm nhiệm vụ và giải pháp chính, đã đạt kết quả quan trọng, hoàn thành nhiệm vụ chính trị do Thành ủy và Ủy ban Nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh giao, cụ thể: **Vấn đề khách:** Tập Công ty đón tiếp phục vụ 2.220.015 lượt khách, tăng 8,4% so với năm 2014, giảm 1.543.203 lượt khách lưu trú và 676.812 lượt khách lễ hành. Công suất phòng bình quân khách sạn khách sạn khách sạn chiếm 62,5%; **doanh thu:** Tập Công ty toàn Tập Công ty thực hiện 17.101 tỷ đồng, tăng 11,7% so với năm 2014 và đạt 100% kế hoạch năm. Có kết quả nổi bật trên cùng với mục tiêu phát triển do Đảng và Nhà Nước giao cho Tập Công ty du lịch Sài Gòn cần chú trọng các vấn đề đa dạng hóa sản phẩm, dịch vụ; các chương trình “vì cộng đồng”; tiếp tục phát triển, ... Trong đó, công tác đào tạo nhân lực cho doanh nghiệp cần chú trọng và giải pháp cho mục tiêu này đã được Tập Công ty trình bày sau:

Tập Công ty tập trung đào tạo, bồi dưỡng nâng cao kỹ năng, trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho cán bộ quản lý các cấp và cho đội ngũ nhân viên của Tập Công ty, thông qua thực hiện các khóa đào tạo trong và ngoài nước: Chương trình seminar dành cho cán bộ quản lý cấp cao về “Chiến lược và phát triển bền vững của doanh nghiệp trong quá trình hội nhập tái cấu trúc doanh nghiệp Saigontourist”, Chương trình seminar “Phát triển bền vững của doanh nghiệp, xây dựng đội ngũ nhân tài thành tích cao”, chương trình đào tạo “Quản trị chung chuyên nghiệp theo mô hình Saigontourist Management Excellence”..., thực hiện thành công Hội thi thi đấu thể thao và văn nghệ Dreamteam Saigontourist 2015.

Tập Công ty triển khai nâng cao trình độ quản lý nhân sự tại văn phòng Tập Công ty và các đơn vị các phân hệ chi nhánh công, tính lương, bảo hiểm, đào tạo, tuyển dụng....

Tập Công ty cũng chú trọng quy hoạch đội ngũ cán bộ quản lý của công ty, đảm bảo số lượng nhân viên tại các bộ phận có một kế hoạch thực hiện tuyển dụng nhân lực, bố trí công việc cho ứng cử viên công nhân viên.

Tại các điểm tiếp xúc công tác đoàn, đoàn, đoàn, đoàn tiếp xúc cán bộ nhân viên trực tiếp phục vụ khách hàng.

Trường Trung cấp Du lịch - Khách sạn Saigontourist tiếp tục khuyến khích nhân viên hàng đầu trong việc đoàn tụ nhân lực tại TP.H Chí Minh và khu vực phía nam, trong năm 2015 đã tổ chức các khóa đoàn tụ cho 5.269 sinh viên, tăng 6% so kế hoạch năm.

2.4.1.3. Công ty Du lịch Vietravel

Công ty Du lịch Vietravel được thành lập năm 1995, tên gọi là Công ty Du lịch và Tiếp thị GTVT trực thuộc Bộ Giao thông Vận tải (Vietravel). Công ty ra đời trên cơ sở của Trung tâm Du lịch - Tiếp thị và Dịch vụ (Tracodi - Tourism) tại thành phố Hồ Chí Minh. Ra đời trong giai đoạn ngành du lịch Việt Nam bắt đầu phát triển sau khi khởi mìn kinh tế thị trường trung sang nền kinh tế thị trường theo mô hình xã hội chủ nghĩa. Cùng với phát triển kinh tế, hoạt động dịch vụ cốt lõi là du lịch bắt đầu quan tâm, tạo điều kiện cho các doanh nghiệp hành phát triển vượt bậc trong thời gian này. Vietravel thành lập hàng loạt các văn phòng đại diện tại thành phố Hồ Chí Minh, Hà Nội, Khánh Hòa, Bình Định và một số tỉnh khác trên toàn quốc. Hiện nay, Vietravel đã trở thành một trong những thương hiệu nổi bật trong lĩnh vực kinh doanh hành tại Việt Nam.

Tính đến năm 2015, Vietravel đã tiến hành tái cấu trúc mô hình hoạt động của Công ty gồm 06 công ty thành viên nhằm phát triển kinh doanh trong lĩnh vực du lịch theo hướng chuyên sâu. Công ty hoàn tất việc triển khai mạng lưới 11 văn phòng du lịch tại các thị trường trọng điểm trên thế giới như: Hoa Kỳ, Pháp, Hồng Kông, Malaysia, Thái Lan, Singapore, v.v... và hàng loạt thành phố trong 10 công ty du lịch hàng đầu khu vực Đông Nam Á với tổng số vốn đầu tư 500.000 - 600.000 lượt khách với doanh số trên 4.500 tỷ đồng. Công ty cũng đã ra mắt nhìn và mô hình phát triển dài hạn và vận mô cho giai đoạn 2015 - 2020, kế hoạch năm 2020 Vietravel phấn đấu đạt 1.000.000 khách và trở thành một trong 10 công ty du lịch hàng đầu châu Á. Đây là mục tiêu thách thức nghiêm túc và mục tiêu chung, Vietravel đã và đang hiện thực hóa những mục tiêu chiến lược của mình.

Để thực hiện thành tựu đó, trong hiện tại và tương lai Vietravel đã có kế hoạch chú trọng vào việc phát triển nguồn nhân lực của doanh nghiệp. Với toàn thể hơn 600 cán bộ, với trình độ chuyên nghiệp, nhân viên trong tất cả các chi nhánh trực thuộc Vietravel phấn đấu, quy tụ tâm huyết của công ty du lịch Vietravel

thành công ty du lịch hàng đầu thế giới Châu Á và trở thành Top 10 toàn hành hương khu vực Châu Á.

Theo số liệu thống kê năm 2015, tỷ lệ nhân viên của Vietravel có trình độ học vấn cao là 47%, trong đó tỷ lệ nhân viên có trình độ đại học chiếm 11%. Lao động có trình độ trung cấp chiếm 23%, còn lại là số công nhân trung cấp và bộ phận phục vụ vận chuyển, các bộ phận hành chính tổng hợp.

Với đội ngũ nhân viên trung bình 32 tuổi và 35 tuổi nam, nữ, môi trường làm việc chuyên nghiệp, hiện đại và cao.

Hàng năm, Công ty thường xuyên tổ chức các lớp bồi dưỡng, các khóa đào tạo nâng cao trình độ lao động. Trong đó hoạt động chính là hình thức chuyên nghiệp, gồm có hoạt động chính thức (thường dành cho nhân viên mới vào nghề) và phi chính thức, các thành viên trong suốt cuộc đời làm việc lao động thông qua kèm cặp và hướng dẫn của anh chị em và lãnh đạo để viên nhân viên có tay nghề chuyên nghiệp. Nội dung hoạt động phi chính thức rất rộng, mang tính chất dài hạn và các thành viên tích cực, theo các giai đoạn và có hệ thống.

Ngoài việc chú trọng công tác đào tạo, Công ty còn chú trọng xây dựng văn hóa doanh nghiệp. Mặc dù với thời gian hoạt động không lâu nhưng hiện đại hoạt động kinh doanh năng lực phát triển của công ty rất lớn, thành tích đáng kể, doanh nghiệp rất quan tâm nhân sự, chính sách của cán bộ công nhân viên. Xây dựng chính sách lương, thưởng, đãi ngộ rõ ràng, thu hút các lao động có trình độ cao theo thị trường chính sách đãi ngộ hợp lý để “giữ chân” công nhân lao động chất lượng cao gắn bó lâu dài với doanh nghiệp. Các biện pháp quản lý là nhân viên có năng lực, là tâm huyết và vận dụng chuyên môn khuyến khích tập thể, làm việc, có tinh thần ham học hỏi, cống hiến trong công việc.

Hoàn thiện hình thức đánh giá thành tích công việc, hàng năm Công ty tổ chức các cuộc thi nhằm tôn vinh, khuyến khích người tài, nhân viên có trình độ giỏi. Các thành viên kinh doanh, Vietravel tổ chức cuộc thi “tăng năng suất”. Đây là một hình thức nhằm đánh giá chất lượng nhân lực bộ phận kinh doanh, qua đó khen thưởng nhân viên hoàn thành tốt và khuyến khích tinh thần học tập, hoàn thiện mình.

Tăng cường hợp tác, liên kết với các cơ sở đào tạo du lịch để ưu tiên làm việc, học tập cho sinh viên. Hiện nay, Vietravel tuyển dụng và tiến hành bồi dưỡng, đào tạo nhân lực ngay từ khi sinh viên năm 2, 3; tổ chức môi trường làm việc thân thiện, và tạo cơ hội cho sinh viên học việc các thành viên kinh doanh và học hỏi kinh nghiệm chính thức của công ty. Ngoài ra, bộ phận doanh nghiệp cũng có ý kiến về chương trình đào tạo với các cơ sở đào tạo, tham gia giảng dạy môn

các chuyên viên chuyên ngành nhằm tạo mối quan hệ liên kết chặt chẽ với các trường đào tạo du lịch (giáo dục và cung ứng thị trường lao động lành mạnh) hàng tối ưu để tạo áp lực nhu cầu xã hội.

2.4.2. Bài học rút ra cho các doanh nghiệp ở hành vùng duyên hải Bắc Bộ

Từ kinh nghiệm phát triển nhân lực của một số doanh nghiệp du lịch trong nước nêu trên có thể rút ra một số bài học về những phát triển nhân lực của các doanh nghiệp ở hành vùng duyên hải Bắc Bộ như sau:

2.4.2.1. Tác động của công tác quy hoạch nhân lực đối với phát triển nhân lực tại doanh nghiệp

Du lịch là ngành kinh tế dịch vụ, chất lượng của nguồn nhân lực du lịch nói chung và nhân lực của các DNLH vùng duyên hải Bắc Bộ nói riêng giữ vai trò quyết định về chất lượng sản phẩm và dịch vụ du lịch, qua đó quyết định sự phát triển của ngành du lịch. Các doanh nghiệp ở hành vùng duyên hải Bắc Bộ cần tập trung công tác quy hoạch nhân lực và đào tạo nhân lực cho doanh nghiệp, coi đây như là kim chỉ nam cho hoạt động phát triển nhân lực tại các doanh nghiệp ở hành vùng. Công tác quy hoạch cần phải được xây dựng một cách bài bản khoa học, nội dung quy hoạch phải đáp ứng nhu cầu phát triển nhân lực của doanh nghiệp. Quy hoạch cần được báo cáo cho chính quyền kinh doanh của doanh nghiệp, đồng thời đưa ra các số liệu nhân lực cần tuyển mới, đào tạo lại, đào tạo mới. Quy hoạch nhân lực cần được phân tích đánh giá một cách toàn diện, kết quy hoạch vào trong bối cảnh hoạt động ngành du lịch hiện nay và hoạt động kinh doanh trong vùng, địa phương nhằm đưa ra những giải pháp phát triển nhân lực cho doanh nghiệp mình. Hàng năm doanh nghiệp cần có sự đánh giá một cách nghiêm túc tính khả thi của quy hoạch, kết quả việc thực hiện quy hoạch để ưu tiên cho phù hợp với thực tế của doanh nghiệp.

2.4.2.2. Tác động của liên kết giữa các trường đào tạo và doanh nghiệp trong việc phát triển nhân lực

Cần tuyên truyền sâu rộng tới các hai bên về công tác phối hợp, mục đích và lợi ích của việc phối hợp mang lại cho mỗi bên. Giúp toàn thể cán bộ, nhân viên giáo viên hai bên hiểu rõ rằng việc công tác phối hợp này có lợi ích gì cho cá nhân họ và cho bên nào tuyên truyền bên ngành nghề cụ thể chuyên môn của mình, hội thảo chuyên môn định kỳ, hội thảo khoa học, giao ban và tăng kết quả quan... Khi

các cán bộ nhân viên đã hiểu thấu đáo, chi tiết những sinh hoạt và giúp các sinh viên ào tạo và doanh nghiệp có thể thực hiện tốt công tác phối hợp.

Các sinh viên ào tạo và doanh nghiệp lựa chọn hành động cùng nhau thực hiện kế hoạch phối hợp thực tiễn nội dung cụ thể, rõ ràng minh bạch trong từng thời gian cụ thể. Làm rõ lợi ích đôi bên khi tham gia và mang lại lợi ích cho bên thứ 3 là gia đình người học, bản thân học sinh sinh viên, các cơ quan hữu quan, cộng đồng dân cư địa phương. Hai nội dung chính có bộ phận giám sát việc thực thi những nội dung phối hợp, kiểm tra giám sát việc thực hiện và sau mỗi một nội dung hợp tác, cần có sự thống nhất đánh giá rút kinh nghiệm khắc phục ngay những vấn đề còn chưa làm được. Các sinh viên ào tạo và doanh nghiệp lựa chọn giao cho một bộ phận chuyên trách của mình làm việc đó. Có sự thống nhất rõ ràng và minh bạch trong việc xây dựng kế hoạch phối hợp và phân bổ trách nhiệm cho cá nhân hoặc bộ phận chịu trách nhiệm quản lý công việc thì doanh nghiệp và các sinh viên ào tạo có thể hoàn toàn chấp nhận kế hoạch hợp tác, phân bổ kinh phí, sử dụng nguồn nhân lực khoa học, hợp lý.

Trong nội dung kế hoạch hợp tác giữa các sinh viên ào tạo và doanh nghiệp cần có một số nội dung quan trọng sau: xây dựng, đánh giá, thẩm định chương trình ào tạo; tham gia vào công tác ào tạo (*thực hành kiến nghị*); thẩm định chất lượng sinh viên sau khi ra trường; nghiên cứu khoa học. Khi hợp tác những nội dung này doanh nghiệp có thể lấy kinh nghiệm, phân bổ nội dung ào tạo mà doanh nghiệp mong muốn sinh viên cần học, ngoài ra qua quá trình tham gia công tác giảng dạy, trao đổi chuyên môn, sinh hoạt chuyên môn, nghiên cứu khoa học...

Các các sinh viên ào tạo cần có sự liên kết chặt chẽ với các cơ sở sinh viên đang làm việc tại các doanh nghiệp trong và ngoài tỉnh, chính thức là minh chứng cụ thể cho chất lượng ào tạo, quy mô và hình thức và tạo nên hiệu quả cho các sinh viên ào tạo. Doanh nghiệp cần có nội dung cụ thể liên kết với sinh viên này có thể hỗ trợ, hỗ trợ kinh phí và trao đổi với nhà trường quy mô cá nhân sinh viên mới, như cử người hướng dẫn và qua đó có thể trao đổi những mong muốn yêu cầu của doanh nghiệp với các sinh viên.

Các các sinh viên ào tạo nên có sự phối hợp tích cực và trách nhiệm với việc tuyển dụng nhân viên, tuyển dụng sinh viên các doanh nghiệp lựa chọn, khách sạn và các cơ sở kinh doanh du lịch. Cần có nội dung liên kết cho doanh nghiệp như: chuẩn bị hồ sơ cho doanh nghiệp tìm kiếm tuyển dụng sinh viên, tuyên truyền cho sinh

viên, yêu cầu sinh viên nghe và trao đổi thông tin. Hoạt động này giúp Các cơ sở đào tạo và du lịch có nguồn kinh phí nhất định bổ sung cho công tác đào tạo, sinh viên có cơ hội tìm việc làm ứng dụng chuyên ngành, cập nhật các thông tin mới phục vụ cho công việc học tập của mình ngay tại trường. Doanh nghiệp cần có sự hỗ trợ từ các cơ quan chức năng để tham gia tuyển dụng sinh viên làm việc qua các cơ sở của mình nhằm đảm bảo tâm huyết và đam mê của sinh viên, tuyển dụng nhân viên tốt.

Thường xuyên tổ chức hội thảo, tọa đàm, hội nghị, trao đổi thông tin giữa doanh nghiệp và nhà trường là một cách làm rất hiệu quả và cần thiết. Qua những hoạt động này, doanh nghiệp và nhà trường có thể nắm bắt được những thông tin, hướng đi trong công tác phát triển và mở rộng thị trường kinh doanh. Hai bên cần có sự phân công cụ thể cho mỗi phòng ban của mình và thực hiện nội dung phát triển mà không sự phụ thuộc lẫn nhau. Các nhà trường cần có chính sách và chế độ đãi ngộ hấp dẫn để thu hút nhân tài, không chỉ về mặt tài chính mà còn về mặt tinh thần.

2.4.2.3. Thành lập, sử dụng quỹ đầu tư mạo hiểm và phát triển nhân lực cho doanh nghiệp

Doanh nghiệp cần thành lập quỹ đầu tư mạo hiểm và phát triển nhân lực cho doanh nghiệp là một trong những yếu tố góp phần không nhỏ để thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao. Quỹ đầu tư mạo hiểm và phát triển nhân lực cho doanh nghiệp có thể trích 10% lợi nhuận của doanh nghiệp, nguồn kinh phí hỗ trợ từ ngân sách, nguồn lao động trực tiếp kinh phí đầu tư tùy theo tính chất khóa học phòng kế toán sẽ nhằm xác định kinh phí cho các khóa đào tạo. Do đó, kế toán trưởng và các nhà quản lý cần có sự cân nhắc kỹ lưỡng vì bộ phận này chi trả trên kế hoạch đầu tư do bộ phận phụ trách về công tác đào tạo trình lên.

Vì vậy, cần có sự đồng ý từ các cơ quan chức năng để thực hiện các khoản chi phí cho đào tạo một cách hợp lý. Khi thực hiện kế hoạch đầu tư không bỏ rơi vào tình trạng thất bại hay thất thu. Doanh nghiệp cần công khai các khoản chi phí đầu tư hàng năm. Chi phí cho các khóa đào tạo cần vào mục tiêu lâu dài để tính toán chính xác nhất kinh phí đầu tư cho từng năm và trong giai đoạn nhất định. Bên cạnh nguồn kinh phí nội bộ, Công ty nên thu hút nguồn tài trợ từ các đối tác và các tổ chức trong và ngoài nước góp vào quỹ đầu tư vì mục tiêu phát triển cùng phát

triển. Những thị trường này, vì có mối quan hệ liên kết chặt chẽ với các ngành sản xuất khác nhau, góp phần tiết kiệm chi phí.

2.4.2.4. Chuyển sang hình thức chuyên sâu, tăng cường khả năng thực hành, đào tạo theo nhu cầu xã hội

Do tác động mạnh mẽ của tiến bộ kỹ thuật và công nghệ trong bối cảnh hội nhập và toàn cầu hoá, các doanh nghiệp phải chuyển hình thức đào tạo từ truyền thống sang đào tạo chuyên sâu, chú trọng khả năng thực hành trong doanh nghiệp thực tế; nhu cầu đào tạo du lịch phải bám sát nhu cầu của thị trường lao động, cần tạo ra những yêu cầu kỹ năng nghề nghiệp cho từng vị trí công việc:

Nhóm giám sát (lãnh đạo, quản lý, nhà nghiên cứu, đào tạo...): Nhân lực chất lượng cao của nhóm giám sát phải đáp ứng các yêu cầu phải có tài trong lãnh đạo, quản lý, sáng tạo và biết cách giải quyết những vấn đề tài hay nói cách khác là biết cách nhân viên; phải có tâm trong thu phục lòng người, phát huy lòng yêu nghề, khả năng sáng tạo và sáng tạo; phải có tầm nhìn xu hướng vận động của ngành du lịch trong mối quan hệ với thị trường và vị trí của mình trong xã hội, để báo và có kế hoạch phát triển, vượt qua khó khăn.

Nhóm trợ lý (nhân viên tiếp xúc, thị trường, tiếp thị và bán hàng, trình độ chuyên môn, kỹ năng nhân viên): Phải nắm bắt các yêu cầu vận động của ngành nghề, khả năng sáng tạo, khả năng sáng tạo, phải hiểu công việc, biết vận dụng công nghệ tiên tiến phù hợp... và một yêu cầu rất quan trọng trong phục vụ du lịch, đó là trình độ ngoại ngữ, đặc biệt là ngoại ngữ chuyên ngành.

Trong ngành du lịch, có thể hình thành kinh nghiệm của Saigontourist hoặc mô hình đào tạo của Vietravel, là những công ty du lịch có nội dung đào tạo bồi dưỡng có kinh nghiệm, tốt nhất.

Ti u k t ch ng 2

Ch ng 2 ã t c các m c tiêu ra c th nh sau:

1. H th ng hóa m t s v n lý lu n v v nhân l c c th nh nhân l c, phát tri n nhân l c, doanh nghi p l hành. Ngoài ra, ch ng 2 còn c p n c i m lao ng trong c a các doanh nghi p l hành, trong ó có c p n c i m chung và c i m riêng c a t ng nhóm nhân l c.

2. a ra c nh ng yêu c u, n i dung và ánh giá c nh ng nhân t bên trong và bên ngoài doanh nghi p làm nh h ng n vi c phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành làm c s cho các phân tích, ánh giá th c tr ng và xu t m t s gi i pháp phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B ph n ch ng 3 và ch ng 4.

3. Nghiên c u m t s kinh nghi m v phát tri n nhân l c c a các công ty du l ch trong n c nh : T ng Công ty Du l ch Hà N i, T ng Công ty Du l ch Sài Gòn, Công ty Du l ch Vietravel. T nh ng kinh nghi m ó, ch ng 2 ã rút ra b n bài h c kinh nghi m phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành hành vùng duyên h i B c B c th nh t ng c ng công tác quy ho ch nhân l c i v i phát tri n nhân l c t i doanh nghi p; t ng c ng liên k t gi a c s ào t o và doanh nghi p trong vi c phát tri n nhân l c; thành l p, s d ng qu ào t o b i d ng và phát tri n nhân l c t i doanh nghi p l hành, chuy n sang h ng ào t o chuyên sâu; t ng c ng k n ng th c hành, ào t o theo nhu c u c a xã h i.

Nh ng bài h c nêu trên s là nh ng ti n nghiên c u sinh a ra nh ng gi i pháp c th mang tính ng d ng cao, giúp cho vi c phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B c thu n l i và t hi u qu cao.

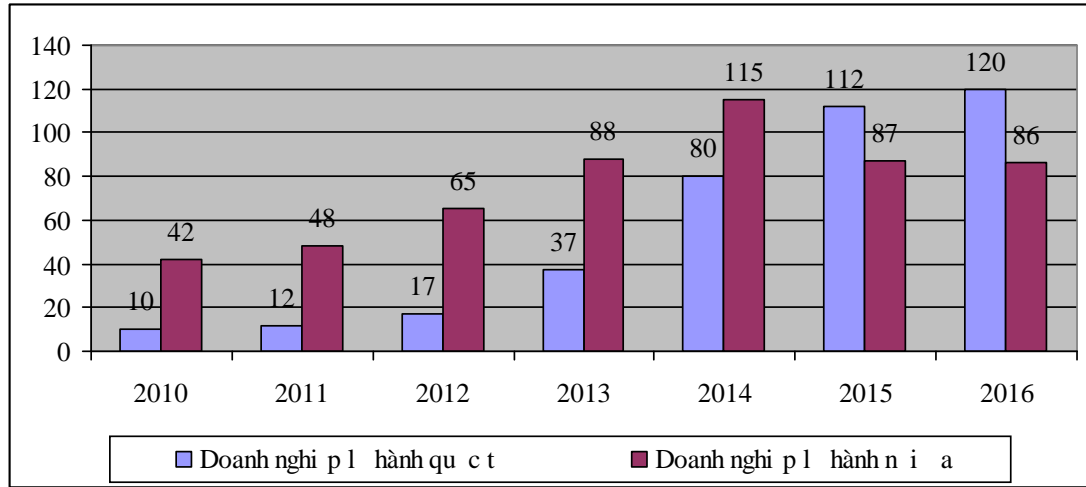
CHƯƠNG 3
THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN NHÂN LỰC
CÁC DOANH NGHIỆP LÃI HÀNH VÙNG DUYÊN HẢI BẮC B

3.1. Khái quát tình hình phát triển các doanh nghiệp lợi hành vùng duyên hải Bắc B

3.1.1. Hoạt động các doanh nghiệp kinh doanh lợi hành vùng duyên hải Bắc B

Trong những năm qua, số lượng các doanh nghiệp lợi hành trên các đảo đã phát triển nhanh cả về số lượng và quy mô hoạt động kinh doanh đã đáp ứng nhu cầu của khách du lịch trong thời kỳ hiện tại. Các đảo đã có thêm 150 doanh nghiệp lợi hành quản lý các phép, nâng tổng số doanh nghiệp lợi hành quản lý lên 1.455 doanh nghiệp lợi hành trong đó có 9 doanh nghiệp lợi hành nhà nước, 458 công ty cổ phần, 15 công ty liên doanh với nước ngoài, 945 công ty trách nhiệm hữu hạn và 20 doanh nghiệp lợi hành tư nhân. Ngoài ra còn hơn 10 nghìn doanh nghiệp lợi hành nghiệp tự do hoạt động trên khắp các đảo cùng với hơn 12.000 hộ dân viên quản lý hành nghề.

Cùng với xu hướng phát triển các đảo, doanh nghiệp lợi hành vùng duyên hải Bắc B có sự gia tăng về số lượng và chất lượng. Trong giai đoạn 2010 - 2016, số lượng các doanh nghiệp lợi hành vùng duyên hải Bắc B đã tăng lên tới 3,5 lần. Việc bãi bỏ giấy phép kinh doanh lợi hành nghiệp tự do có thể coi là nguyên nhân trực tiếp dẫn đến sự bùng nổ về số lượng các doanh nghiệp lợi hành trên các đảo. Mặt khác, đây cũng là kết quả của tăng trưởng kinh tế trong những năm liên tiếp của ngành du lịch vùng duyên hải Bắc B. Sự tăng trưởng khách nghiệp tự do vùng ĐHBB tăng nhanh cả về số lượng và chất lượng, đây là một bước phát triển tự nhiên của các doanh nghiệp lợi hành trước khi trở thành một doanh nghiệp lợi hành quản lý, hiện nay và phi lợi nhuận qua một thời kỳ kinh doanh lợi hành nghiệp tự do xây dựng nên các kinh doanh. Đó là lý do số lượng các doanh nghiệp lợi hành nghiệp tự do giảm từ năm 2014 và số lượng các doanh nghiệp lợi hành quản lý trong vùng tăng lên đáng kể hiện nay qua bảng số liệu thống kê về số lượng các doanh nghiệp lợi hành giai đoạn 2010 - 2016 (xem chi tiết trong *biểu đồ 3.1*)



Biểu đồ 3.1. Số lượng các doanh nghiệp p l hành vùng chuyên h i B c B giai o n 2010 - 2016

Nguồn: Tổng cục Du lịch và Sở VH-TTDL các tỉnh chuyên h i B c B, năm 2016

Theo số liệu thống kê của Tổng cục Du lịch, số lượng các doanh nghiệp p l hành qu c t trên địa bàn tăng lên 2,24 lần, năm 2013 chỉ có 37 doanh nghiệp p l hành qu c t, đến năm 2016 đã tăng lên 120 doanh nghiệp p l hành qu c t. Ngoài số doanh nghiệp p l hành qu c t có trụ sở chính tại các tỉnh chuyên h i B c B, còn có khá nhiều các chi nhánh và văn phòng của các doanh nghiệp p l hành trên các tỉnh khác.

Hệ thống các chi nhánh và văn phòng của các DNLH trên các tỉnh khác có vai trò quan trọng trong việc thu hút lượng khách du lịch nội địa và khách quốc tế vào vùng chuyên h i B c B. Phần lớn các doanh nghiệp p l hành trong vùng tập trung ở Quảng Ninh, Hải Phòng và tiếp theo là Ninh Bình - trung tâm phát triển du lịch của vùng. Tuy nhiên, các doanh nghiệp p l hành trong vùng này có quy mô nhỏ, manh mún, chủ yếu là các tỉnh Nam Ninh và Thái Bình số doanh nghiệp p l hành chủ yếu là các văn phòng văn phòng văn phòng. Các doanh nghiệp p l hành qu c t trong vùng chủ yếu là các văn phòng văn phòng văn phòng khách Trung Quốc, và họ tập trung vào khách có quy mô nhỏ và nhỏ. Bên cạnh đó, có nhiều chi nhánh doanh nghiệp p l hành uy tín tại các tỉnh chuyên h i B c B không chỉ là nguồn cung cấp khách vào vùng mà còn là cơ sở cho sự hợp tác giữa các doanh nghiệp p l hành trên địa bàn chuyên h i B c B với các doanh nghiệp p l hành trong các tỉnh khác.

Do những quy định về kinh doanh l hành qu c t, một số lượng khá lớn các doanh nghiệp p l hành đã được cấp giấy phép kinh doanh, mặc dù số lượng còn

h nhân ch. Các doanh nghiệp này đã góp phần đem lại nét mới trong kinh doanh và hành quản tại Việt Nam nói chung và trên địa bàn duyên hải Bắc Bộ nói riêng. Trước hết đó là sự tham gia của một số ngành khác nhau của các chuyên gia kinh doanh và hành nghiệp trong nước ngoài. Với kinh nghiệm, trình độ và những lợi thế khác, những chuyên gia nước ngoài đã đem lại sự cạnh tranh của các doanh nghiệp liên doanh và với các doanh nghiệp liên hành trong nước có quy mô nhỏ, những lợi thế cạnh tranh yếu vào một tình thế hết sức khó khăn, đặc biệt là trong các hoạt động kinh doanh, hoạt động marketing và đào tạo nhân lực. Tuy nhiên thông qua cạnh tranh, những cán bộ của các doanh nghiệp liên hành Việt Nam nói chung và vùng ĐHBĐ nói riêng trở nên thành và phần nào lý luận cân bằng. Các doanh nghiệp liên hành liên doanh thực sự là một bước phát triển mới trong hoạt động kinh doanh và hành tại Việt Nam và vùng duyên hải Bắc Bộ.

Qua hai thập kỷ đi và phát triển, số lượng các doanh nghiệp liên hành của vùng ĐHBĐ đã tăng lên nhanh chóng với mức độ thành phần và quy mô đa dạng. Mặc dù số lượng các doanh nghiệp liên hành quản lý hiện nay số lượng còn thấp nhưng nhìn chung so với tỉ lệ những năm trước của vùng ĐHBĐ, những thành tích tại vùng ĐHBĐ có số lượng rất lớn các doanh nghiệp liên hành nói chung và các công ty pháp nhân kinh doanh và hành quản.

3.1.2. Hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp liên hành vùng duyên hải Bắc Bộ

Vùng duyên hải Bắc Bộ có vị trí hết sức quan trọng trong chiến lược phát triển du lịch của Việt Nam. Trong những năm qua, cùng với các ngành kinh doanh du lịch trong nước, các doanh nghiệp liên hành vùng duyên hải Bắc Bộ có sự phát triển vượt bậc trong hoạt động kinh doanh. Hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp liên hành thể hiện qua: số lượng khách và doanh thu tăng trưởng trong thời gian qua.

(1). Về số lượng khách du lịch:

Khách du lịch quốc tế: Giai đoạn 2010 - 2016, mặc dù bùng nổ bệnh dịch khủng hoảng kinh tế toàn cầu và dịch bệnh Ebola song khách du lịch quốc tế do các doanh nghiệp liên hành quản lý ở vùng duyên hải Bắc Bộ hàng năm tăng trưởng trung bình 17,3%/năm. Thành tích khách quốc tế qua các năm vượt trội, tuy nhiên mức tăng năm 2011 so với năm 2010 đạt 25% nguyên nhân là do số lượng các doanh nghiệp liên hành năm 2011 tăng cao (xem chi tiết tại bảng 3.1).

B ng 3.1. S l ng khách qu c t t i các DNLH vùng DHBB t n m 2010-2016

n v : L t khách

Tên t nh/ Thành ph	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Qu ng Ninh	88.145	123.961	133.383	178.102	178.805	185.608	217.718
H i Phòng	72.459	78.322	109.774	116.525	155.607	167.135	196.049
Nam nh	-	-	-	-	-	-	-
Ninh Bình	1.200	1.500	2.000	2.145	2.157	3.127	3.668
Thái Bình	-	-	-	-	-	-	-
Vùng DHBB	161.804	203.783	245.157	296.772	336.569	355.870	417.435

Ngu n: T ng c c Du l ch và báo cáo các s Du l ch, VHTT&DL vùng DHBB, n m 2010-2016

Qua b ng s l u c ng cho th y, khách qu c t t p trung ch y u Qu ng Ninh, H i Phòng và Ninh Bình. Các t nh Thái Bình và Nam nh ch a có doanh nghi p l hành qu c t nên vi c ón khách qu c t do các doanh nghi p l hành Hà N i ho c do các doanh nghi p l hành qu c t các a ph ng khác a t i. T tr ng khách du l ch qu c t n vùng DHBB so v i c n c chi m kho ng 50%, i u này cho th y DHBB là m t trong nh ng trung tâm du l ch l n c a c n c. Tuy nhiên, k t qu th ng kê v s l ng khách qu c t do các doanh nghi p l hành trong vùng th c hi n qua các n m chi m t l r t nh . Nguyên nhân c b n là do quy mô doanh nghi p l hành nh , c s v t ch t, nhân l c không áp ng ón ti p oàn khách qu c t có quy mô l n, yêu c u cao v d ch v .

Các doanh nghi p l hành qu c t ch y u ón khách Trung Qu c, ài Loan, Hàn Qu c... s n ph m du l ch ch a áp ng thu hút và h p d n khách Nh t B n và Châu Âu. Ho t ng l hành g i khách ch y u là t p trung vào th tr ng ông Nam Á ho c t ch c cho khách du l ch trong n c qua c a kh u Móng Cái i tham quan Trung Qu c trong ngày. Tuy nhiên, ho t ng này m i ch có m t s các doanh nghi p l hành l n H i Phòng và Qu ng Ninh, ch ng trình du l ch ch a th c s h p d n, không có s khác bi t trong khi ó ph i c nh tranh v i doanh nghi p l hành l n có th ng hi u trung tâm Hà N i nên hi u qu kinh doanh ch a cao.

Khách n i a: Do tình hình kinh t chính tr xã h i n nh, i s ng c a nhân dân ngày càng nâng cao, ph ng ti n giao thông thu n ti n và phát tri n nên t n m 2010 - 2016 l ng khách du l ch n i a t i vùng duyên h i B c b t ng lên rõ r t do nhi u nguyên nhân nh : trong vùng có các nhi u i m n h p d n nh

v nh H Long, o Cát Bà, khu danh th ng Trng An m i c u t khai thác cùng i m tham quan di tích l ch s , tôn giáo. Ngoài ra, khi m c s ng và thu nh p c a ng i Vi t Nam c c i thi n, nhu c u i tham quan du l ch càng cao. S l ng khách n i a t i các doanh nghi p l hành trong giai o n t 2010 - 2016 c ng t ng lên nhanh chóng (*Xem chi ti t t i b ng 3.2*).

Bảng 3.2. Số lượng khách nội địa tại các DNLH vùng DHBB năm 2010 - 2016

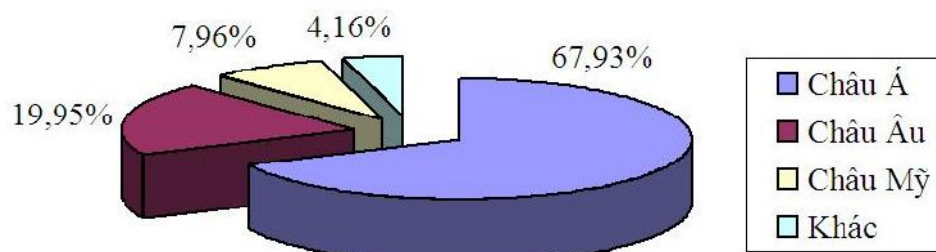
n v tính: L t khách

Tên t nh/ thành ph	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Qu ng Ninh	351.896	380.000	500.400	587.768	648.327	698.279	810.000
H i phòng	228.776	223.602	329.271	367.869	389.247	479.942	551.933
Nam nh	6.213	6.134	4.474	5.788	6.235	6.769	7.784
Ninh Bình	123.120	146.398	171.129	197.257	226.564	268.267	311.189
Thái Bình	6.187	6.866	9.726	10.231	10.879	11.238	16.443
Vùng DHBB	710.005	763.000	1.015.000	1.168.913	1.281.252	1.464.495	1.697.349

Ng u n: T ng c c Du l ch và báo cáo các s Du l ch, VHTT&DL vùng DHBB, n m 2010-2016

Trong giai o n 2010 - 2016, s l ng khách n i a do các doanh nghi p l hành DHBB ph c v t ng tr ng trung bình 15,9%/n m. Theo k t qu th ng kê các s VHTTDL các i ph ng DHBB n m 2016, s l ng khách n i a n vùng DHBB t 17.079.528 l t khách trong khi s l ng khách du l ch n i a do các doanh nghi p l hành th c hi n là 1.697.349 khách. K t qu này cho th y, s l ng khách du l ch n i a do các doanh nghi p l hành trong vùng th c hi n ch chỉ m x p x 10% trong t ng s l ng khách du l ch n i a n vùng DHBB. V n trên, t ra thách th c cho các doanh nghi p l hành khai thác th tr ng khách n i a, các nhà cung c p d ch v du l ch vùng DHBB c n n l c h n n a trong công tác ph c v khách c ng nh a d ng hóa s n ph m du l ch c a mình.

(2). *V c c u th tr ng khách du l ch c a các DNLH:* i v i th tr ng khách du l ch qu c t , các doanh nghi p l hành qu c t trong vùng DHBB th c hi n t p trung ch y u là th tr ng khách Châu Á chi m 67,93%, trong ó ch y u là khách Trung Qu c (31,7%), Hàn Qu c, Nh t B n và Indonesia. Ti p theo là th tr ng Châu Âu và Châu M và m t s th tr ng khác chi m t l r t nh (*xem chi ti t t i bi u 3.2*).



Biểu đồ 3.2. Cơ cấu thị trường khách quốc tế tại các DNLH vùng ĐHBĐ

Nguồn: Cơ cấu thị trường khách vùng ĐHBĐ, năm 2015

Trong đó, mức chi tiêu du lịch trung bình là chi tiêu trung bình 88%, mức chi tiêu trung bình, mức chi tiêu khác chi tiêu trung bình (theo số liệu thống kê năm 2015 của VHTTDL các địa phương chuyên ngành BCB). Thời gian lưu trú của khách do các doanh nghiệp tổ chức trong vùng trung bình 1,69 ngày với mức chi tiêu trung bình 2.977.000 VND/khách. Trong đó, chi tiêu chủ yếu cho lưu trú, ăn uống và tham quan; Các chi phí cho hoạt động vui chơi giải trí, mua sắm vẫn còn rất thấp. Đây là nguyên nhân chủ yếu dẫn đến thời gian lưu trú của khách du lịch quốc tế ở vùng ĐHBĐ vẫn còn thấp so với các vùng khác.

Thị trường khách du lịch nội địa do các doanh nghiệp tổ chức chủ yếu là khách tham quan, nghỉ dưỡng, lễ hội, thân nhân 81%. Khách công vụ chỉ chiếm 15% quan trọng vì loại khách này ngoài công vụ còn kết hợp tham quan du lịch chiếm 15%. Theo số liệu thống kê năm 2015 chi tiêu của khách du lịch nội địa trung bình 1.308.7000 VND/người/ngày trong đó lưu trú và ăn uống chiếm 75%, số còn lại là chi phí vận chuyển và các dịch vụ khác. Các chỉ tiêu bình quân ngày khách nội địa các DNLH Quảng Ninh là 1.659,4 VND, DNLH Hải Phòng là 1.036,8 VND, DNLH Thái Bình là 814,8 VND. Tổng doanh thu từ du lịch, các doanh nghiệp tổ chức phải dựa vào mức chi tiêu của khách vào việc mua sắm hàng lưu niệm, hàng hóa có giá trị, vui chơi, giải trí và các dịch vụ khác. Do đó cần đa dạng hóa sản phẩm và chất lượng hàng hóa lưu niệm, dịch vụ bổ sung, nâng cấp các cơ sở vui chơi giải trí.

(3) *V doanh thu của các DNLH*: Tổng doanh thu khách quốc tế và khách nội địa của các doanh nghiệp tổ chức vùng chuyên ngành BCB tăng dần hàng năm từ 140.052 tỷ đồng năm 2010 lên 443.718 tỷ đồng năm 2016.

Bảng 3.3. Doanh thu của các doanh nghiệp lữ hành vùng DHBB từ 2010 - 2016

Năm	Doanh thu thị trường khách quốc tế (tỷ đồng)	Doanh thu thị trường khách nội địa (tỷ đồng)	Tổng doanh thu (tỷ đồng)
2010	37.603	102.449	140.052
2011	48.250	134.036	182.286
2012	59.079	153.462	212.541
2013	72.338	175.703	248.041
2014	88.572	229.875	318.447
2015	108.449	263.191	371.640
2016	132.785	301.336	443.718

Nguồn: Báo cáo của Sở Du lịch, Sở VHTTDL vùng DHBB năm 2010-2016

Du lịch phát triển rất nhanh nhờ sự đóng góp của các doanh nghiệp lữ hành trong vùng. Các doanh nghiệp lữ hành đã góp phần tích cực vào việc nâng cao vị thế của ngành du lịch thông qua doanh thu của các doanh nghiệp lữ hành xuất phát qua các năm. Trong giai đoạn từ năm 2010 đến 2016 doanh thu của các DNLH tăng trung bình 21,7%/năm, trong đó doanh thu thị trường khách quốc tế tăng cao hơn tới 23,6%/năm.

Vị thế ngày càng vững chắc của các chính sách ưu tiên cho phát triển du lịch đã được xác định trong quy hoạch phát triển kinh tế xã hội vùng DHBB, các doanh nghiệp lữ hành sẽ có nhiều cơ hội kinh doanh cao hơn trong những năm tiếp theo. Tuy nhiên, so sánh với thị trường khách nội địa trong giai đoạn vừa qua có thể thấy các DNLH vùng duyên hải Bắc Bộ còn nhiều hạn chế về hoạt động kinh doanh, phát triển chất lượng dịch vụ và lợi ích của mình. Bên cạnh các DNLH cần nỗ lực hơn nữa trong việc thu hút khách du lịch quốc tế và nâng cao, đa dạng hóa các loại hình du lịch nhằm tăng mức chi tiêu của du khách, tăng thị trường doanh thu cho doanh nghiệp.

3.2. Phân tích thực trạng phát triển nhân lực của các doanh nghiệp lữ hành vùng duyên hải Bắc Bộ

3.2.1. Cơ cấu nhân lực của các doanh nghiệp lữ hành vùng duyên hải Bắc Bộ

3.2.1.1. Cơ cấu chung

Một trong những lợi thế ban đầu của các doanh nghiệp lữ hành trên địa bàn duyên hải Bắc Bộ là nhân lực có trình độ tốt, phần lớn có trình độ cao, kỹ thuật, đáp ứng nhu cầu đòi hỏi của ngành công việc như marketing, tổ chức và hành... Có những doanh

nghi p nh doanh nghi p Du l ch và D ch v H ng Gai, doanh nghi p C ph n Du l ch H Long, doanh nghi p Du l ch Duyên H i... s cán b có trình cao ng, i h c lên n 80%. Tu i i c a cán b t i các doanh nghi p này còn khá tr , nh ng r t nhi u trong s h ã ti p t c c ào t o v du l ch trình th c s , ti n s . Vùng duyên h i B c B c thiên nhiên u ãi v tài nguyên du l ch, có các l i th khác v kinh t xã h i so v i c n c, nên các doanh nghi p l hành qu c t trên a bàn t ng i thu n l i trong v i c tuy n ch n m t i ng nhân l c có ch t l ng cao. M t khác, trong nh ng n m g n ây, i ng h ng d n viên bán chuyên (có m t công v i c khác nh ng h ng d n là ngh th hai c a h), h ng d n viên t do (h ng d n viên chuyên nghi p nh ng không có biên ch chính th c t i b t k m t doanh nghi p nào) t i các t nh duyên h i B c B ngày càng ông o và có trình ngh nghi p t t h n. Ph n l n các doanh nghi p l hành u duy trì m t l ng h ng d n viên - c ng tác viên t ng i l n v a cho phép t i t ki m chi phí v a m b o ch t l ng s n ph m.

Th ng kê n m 2016, trong vùng DHBB có 206 doanh nghi p (n m 2016), v i 86 DNLH n i a và 120 DNLH qu c t . T ng s lao ng kho ng 2.335 ng i, trong ó: 70- 80% s lao ng trong các DNLH t p trung t i các t nh Qu ng Ninh, H i Phòng, Ninh Bình. Trong giai o n t 2010 n 2016 s l ng nhân l c t i các doanh nghi p l hành có s gia t ng (Xem chi ti t t i b ng 3.4).

B ng 3.4. Quy mô nhân l c trong các doanh nghi p l hành vùng DHBB giai o n 2010 – 2016

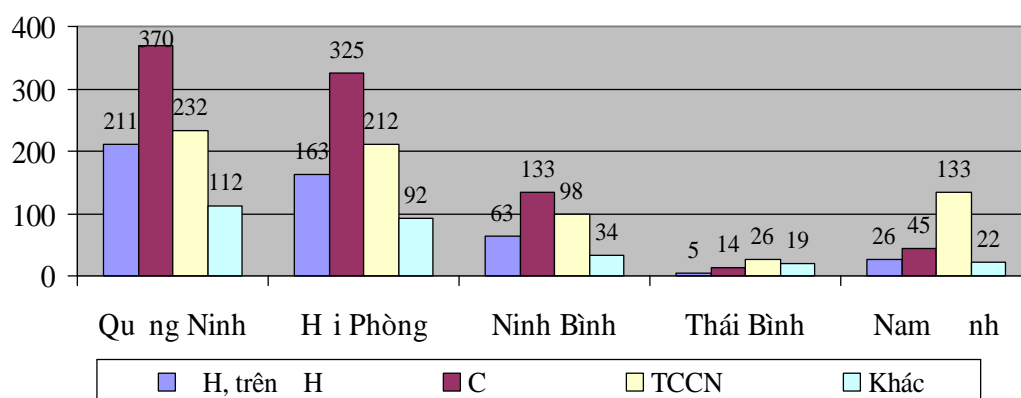
N m	Qu ng Ninh	H i Phòng	Ninh Bình	Thái Bình	Nam nh	T ng	T l T ng (%)
2010	426	362	150	28	102	1.068	1,00
2011	438	373	155	29	105	1.100	1,03
2012	467	407	169	32	115	1.190	1,08
2013	533	456	189	36	129	1.343	1,13
2014	666	570	236	45	162	1.679	1,25
2015	778	667	276	54	190	1.965	1,17
2016	925	792	328	64	226	2.335	1,19

Ngu n: S Du l ch, S VHTTDL vùng duyên h i B c B , n m 2010 - 2016

S phát tri n v s l ng nhân l c cùng v i s gia t ng v s l ng doanh nghi p l hành c a các t nh, thành ph ã ph n nào áp ng yêu c u v phát tri n du l ch trong vùng duyên h i B c B . S l ng nhân l c trong các doanh nghi p l hành 2010 t 1.068 ng i n n m 2016 s l ng này t 2.335 ng i t ng 2,19

l n. T l nhân l c t i các doanh nghi p l hành trong vùng t ng bình quân t x p x 14,2%/n m.

Theo k t qu th ng kê c a các s Du l ch, s VHTTDL vùng DHBB, n m 2016 có t i 467 ng i chi m 20% s nhân viên làm vi c trong các doanh nghi p l hành có trình i h c và trên i h c, 887 ng i có trình cao ng chi m 38%, 701 ng i có trình trung c p chi m 30% và c bi t ch có 12% s nhân viên có trình d i trung c p. Trình ào t o c a ng i lao ng t i các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B c minh ho c th trong bi u 3.3 d i ây:



Bi u 3.3. Trình ào t o nhân l c các doanh nghi p l hành vùng DHBB

Ngu n: S Du l ch, S VHTTDL vùng duyên h i B c B , n m 2016

B ng th ng kê trên c ng cho th y, trình nhân l c gi a các t nh không ng u nh Quang Ninh, Hai Phong ây là hai trung tâm du l ch l n c a vùng duyên h i B c B và c ng là hai m t xích quan tr ng trong tr c tam giác t ng tr ng kinh t Hà N i - Hai Phong - Quang Ninh cho nên nhân l c t i các doanh nghi p l hành ây có trình cao ng, i h c và trên i h c chi m t l cao h n so v i t l bình quân c a các t nh khác trong vùng duyên h i B c B . Trong khi ó, trình nhân l c các t nh Thái Bình, Nam nh thì ng c l i, s l ng nhân viên có trình t trung c p tr xu ng có t l cao h n. i u này ã th hi n m i quan h t l thu n gi a s phát tri n cu ngành du l ch và trình nhân l c c a i ng lao ng trong các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B . M t khác, trình nhân l c các b ph n nh th tr ng, i u hành và h ng d n có trình i h c chi m t l cao thu c v các t nh có ngành du l ch phát tri n lâu n m nh Quang Ninh, Hai Phong.

3.2.1.2. *c i m c a t ng nhóm nhân l c*

Nhóm lao ng là qu n lí: i ng cán b qu n lý c a các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B có trình ào t o cao, tu i trung bình t ng i tr . ây là i ng lao ng trí óc, có v trí quan tr ng trong doanh nghi p, có kh n ng t ng h p và phân tích t t ng th i có kh n ng thích nghi cao v i môi tr ng kinh doanh. Tuy nhiên, kinh nghi m công tác còn h n ch , ch a có quy ho ch ào t o nhân l c bài b n c bi t là công tác b i d ng cán b nên vi c xây d ng chi n l c doanh nghi p c ng nh a ra gi i pháp phát tri n dài h n c a cán b qu n lý còn h n ch . M t s giám c doanh nghi p l hành c a thành ph H i Phòng, t nh Qu ng Ninh trình cao ã t t nghi p th c s Qu n tr kinh doanh và th c s du l ch s d ng ngo i ng t t, tuy nhiên s l ng ch a nhi u.

Nhóm lao ng thu c các phòng, ban, b ph n: Nhóm nhân l c này các b ph n k ho ch u t và phát tri n, tài chính - k toán, v t t thi t b , qu n lý nhân s ...c a các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B ch y u là không c ào t o chuyên ngành v du l ch. T i m t s t nh nh Thái Bình, Nam nh quy mô doanh nghi p l hành nh , ngu n khách không n nh ti t ki m chi phí nhi u doanh nghi p l hành b trí m t nhân viên kiêm nhi u vi c.

Nhân viên i u hành ch ng trình du l ch, nhân viên v n chuy n du l ch, nhân viên bán s n ph m d ch v du l ch: Nhóm nhân l c này t i các doanh nghi p l hành vùng DHBB ch y u làm công vi c tay chân ít c ào ào v chuyên môn nghi p v v k n ng bán hàng, i u hành ch ng tình du l ch và k n ng giao tí p. Các doanh nghi p th ng chuy n vi c cho h ng d n viên n có thai ho c sau khi sinh làm i u hành ch ng trình du l ch và bán ch ng trình du l ch.

H ng d n viên du l ch: c xem là linh h n c a các ch ng trình du l ch c a các doanh nghi p l hành cho nên h ng d n viên c a các doanh nghi p vùng duyên h i B c B có nh ng c i m sau:

(1). *V s l ng:* Theo s li u c a S Du l ch, S VHTTDL vùng DHBB, tính n 2016 ã c p 1500 th cho h ng d n viên du l ch c a các doanh nghi p l hành và lao ng t do trên t ng s 7300 h ng d n viên c n c. Tính riêng n m 2015, các t nh DHBB có trên 734 h ng d n viên du l ch c c p th m i và c p l i, trong ó có 340 h ng d n viên qu c t và kho ng 394 h ng d n viên n i a.

(2). *V chuyên môn nghi p v :* Th i gian qua, do khách du l ch n vùng duyên h i B c B t ng nhanh, “ c bi t là khách t nh ng th tr ng nh Trung Qu c, Hàn Qu c, Nh t B n, trong khi s l ng h ng d n viên du l ch t ng r t

chỉ m, không áp dụng nhu cầu” [27, tr 85]. Theo số liệu thống kê của các Sở Du lịch, Sở VH TT & DL các tỉnh cho biết, tỷ lệ ngành hàng du lịch nội địa chiếm 32% còn lại của các hoạt động du lịch nội địa chiếm 68% của các ngành khác chuyển sang. Điều này phản ánh tính chất đa dạng và hiệu quả kinh doanh du lịch nói chung và hoạt động kinh doanh nội địa nói riêng.

(3). *Vị trí ngành nghề*: Theo số liệu của Sở Du lịch, Sở VH TT & DL vùng ĐHBH, tính năm 2016, ngành hàng du lịch nội địa chiếm tỷ trọng Trung Quốc các doanh nghiệp nội địa vùng duyên hải Bắc Bộ chiếm tỷ lệ cao nhất chiếm 75% do thị trường khai thác khách của vùng trong thời gian qua phần lớn là khách du lịch nội địa Trung Quốc. Hàng du lịch nội địa Anh chiếm 23% còn lại là ngành nghề khác chiếm 2%. Vùng duyên hải Bắc Bộ có rất ít hàng du lịch nội địa của ngành nghề là thị trường Nhật, thị trường Hàn, thị trường Ý... Do đó, khách du lịch sử dụng các ngôn ngữ này đi du lịch nội địa vùng duyên hải Bắc Bộ chủ yếu do các hàng du lịch nội địa Hà Nội hoặc thành phố Hồ Chí Minh hàng du lịch.

3.2.2. Phân tích nội dung phát triển nhân lực của các doanh nghiệp nội địa vùng duyên hải Bắc Bộ

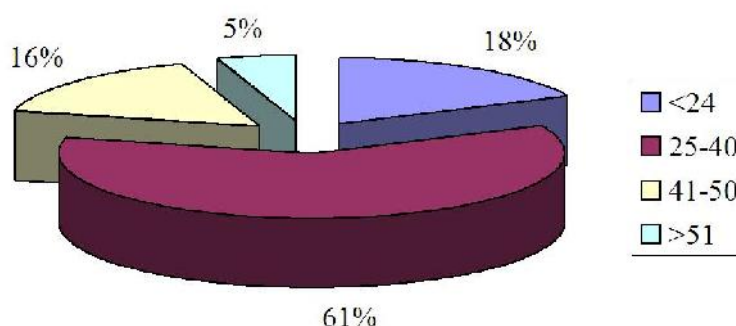
3.2.2.1. Cơ cấu nhân lực của các doanh nghiệp nội địa vùng duyên hải Bắc Bộ

(1). *Cơ cấu nhân lực*: Do cơ cấu của hoạt động kinh doanh nội địa sản xuất lao động trong các doanh nghiệp nội địa là lao động nam chiếm tỷ trọng cao. Một số các doanh nghiệp mới thành lập hoặc tách ra từ các doanh nghiệp nội địa thì lao động trung bình thấp hơn so với các doanh nghiệp nội địa hoạt động lâu năm. Qua báo cáo, thống kê thực tế của các Sở Du lịch, Sở VH TT & DL trong vùng duyên hải Bắc Bộ thì số lượng lao động của các doanh nghiệp nội địa của vùng duyên hải Bắc Bộ có tuổi trung bình của nam là 36 và tuổi trung bình của nữ là 32, còn một số các doanh nghiệp mới thành lập thì có tuổi trung bình của nam lao động thấp hơn, chỉ 27 tuổi nam và 26 tuổi nữ.

Do cơ cấu ngành nghề nội địa thì lao động nam và nữ trong du lịch nội địa phân bố tùy theo ngành nghề công việc. Tuổi lao động trong doanh nghiệp nội địa, cơ bản là lao động là hàng du lịch nội địa là nam giới. Tỷ lệ các doanh nghiệp nội địa vùng duyên hải Bắc Bộ, lao động nam chiếm tỷ trọng cao hơn và tuổi trung bình thấp. Do yêu cầu công việc đòi hỏi phải có sức khỏe, phải di chuyển, xa nhà thì ngành nghề nên không phù hợp với nữ giới. Theo số liệu thống kê của Cục Thống kê các tỉnh vùng ĐHBH cho thấy, số lượng nhân viên nam chiếm

60,5% trong tổng lao động của các DN LH hành trong vùng trong khi đó tỉ lệ này chỉ là 39,5% ở vùng khác.

(2). *Các chủ đầu tư:* Chủ đầu tư của các doanh nghiệp LH hành vùng duyên hải Bắc Bộ còn tương đối trẻ, chỉ tiêu này phù hợp với nhu cầu của lao động của ngành kinh doanh dịch vụ nói chung và ngành du lịch nói riêng - một ngành kinh tế năng động, đòi hỏi người lao động trẻ, năng động, có sức khỏe tốt. Các chủ đầu tư có độ tuổi từ 34, nhân lực trong doanh nghiệp LH hành vùng duyên hải Bắc Bộ từ 24 tuổi chỉ chiếm 18%, nhân lực có độ tuổi trên 51 tuổi chỉ chiếm 5% - đây là một thực tế đáng chú ý không phù hợp làm du lịch (Xem chi tiết biểu đồ 3.4).

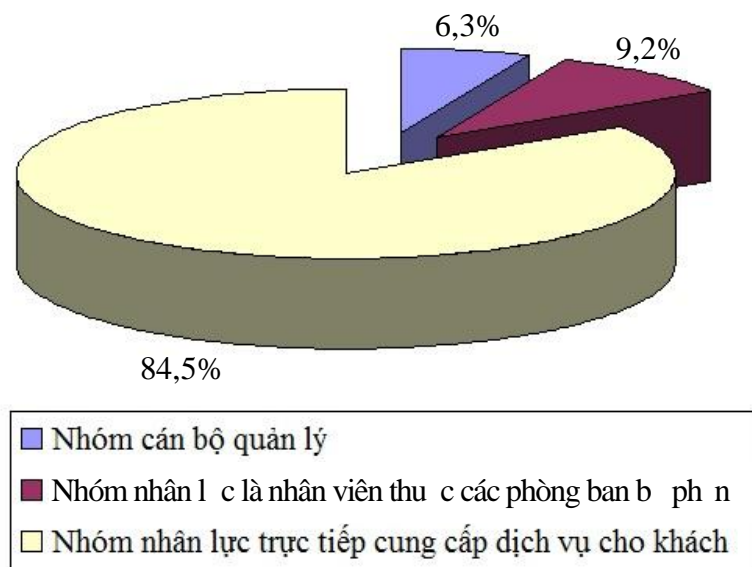


Biểu đồ 3.4. Cơ cấu tuổi lao động trong các DN LH vùng DHBB theo nhóm tuổi

Nguồn: Số liệu của Sở VHTTDL vùng DHBB năm 2016

Vấn đề về độ tuổi nhân viên nhóm tuổi từ 25 - 40 tuổi chiếm tỉ lệ cao nhất (61%), dưới 24 tuổi chỉ chiếm 18%, 41 - 50 tuổi chỉ chiếm 6%, trên 50 tuổi chỉ chiếm 5%. Chỉ tiêu này phản ánh chủ đầu tư hành nghề du lịch trẻ, có trình độ chuyên môn cao, có sức khỏe, sẵn sàng ứng phó với các yêu cầu công việc năng động, linh hoạt. Qua báo cáo, thống kê của các Sở Du lịch, Sở VHTTDL vùng duyên hải Bắc Bộ thì số lượng lao động của các DN LH trong vùng có độ tuổi trung bình của nam là 36 và độ tuổi trung bình của nữ là 32.

(3). *Các chủ đầu tư theo ngành nghề chuyên môn:* Chủ đầu tư của các doanh nghiệp LH hành nói chung và doanh nghiệp LH hành vùng DHBB nói riêng có trình độ khác biệt so với lao động trong các lĩnh vực khác. Vị trí công tác của nhân viên du lịch nên người nhân lực tham gia trong lĩnh vực du lịch nói chung và lĩnh vực nói riêng chủ yếu là lao động trẻ, có thể là người phục vụ khách du lịch. Theo kết quả thống kê của Sở Du lịch và Sở VHTTDL vùng DHBB năm 2016, cơ cấu ngành nghề chuyên môn của chủ đầu tư như sau:



Biểu đồ 3.5. Cơ cấu lao động trong các DNLH vùng DHBB theo ngành nghề chuyên môn

Nguồn: Số Duyệt, số VHTTDL vùng DHBB năm 2016

Kết quả thống kê cho thấy cơ cấu nhân lực tại các doanh nghiệp hành trong vùng tương đối phù hợp với cơ cấu nhân lực theo chuyên môn nghiệp vụ du lịch Việt Nam [12, Tr 67]. Với tỉ lệ “thực/th” là 1/6, tỉ lệ nhân lực trực tiếp cung cấp dịch vụ cho khách bao gồm: nhân viên tiếp hành, hướng dẫn viên, nhân viên bán sản phẩm dịch vụ du lịch và tiếp viên tham gia vận chuyển du lịch chiếm 84,5% tổng nhân lực trong các doanh nghiệp hành vùng DHBB, trong đó chủ yếu là trình độ cao cấp và trung cấp chiếm 70%. Nhân lực là hướng dẫn viên chiếm tỉ lệ lớn nhất, đây là tiếp viên khách có kiến thức chuyên môn nghiệp vụ du lịch, có kiến thức văn hóa riêng, khả năng giao tiếp với khách tốt và sử dụng thông thạo ngoại ngữ. Tuy nhiên, với các doanh nghiệp hành Quảng Ninh, Hải Phòng thì tỉ lệ nhân lực trực tiếp chiếm tỉ lệ cao hơn khoảng 86%. Nguyên nhân là do quy mô của các doanh nghiệp hành hai địa phương này có quy mô lớn hơn, hoạt động kinh doanh phát triển nên việc chuyên hóa lao động công nghệ phân công lao động chuyên nghiệp hơn. Với các doanh nghiệp hành Thái Bình, Nam Định có quy mô nhỏ, hoạt động chuyên nghiệp nên các cán bộ quản lý kiêm nhiệm nhiều vị trí, thực hiện các công việc của nhân viên tiếp hành hoặc hướng dẫn viên thậm chí là phụ trách tuyển dụng và quản lý cho ngành lao động. Chính vì vậy nhân lực trực tiếp chiếm tỉ lệ nhỏ hơn các địa phương Quảng Ninh, Hải Phòng.

Tổng thể, đội ngũ cán bộ quản lý và các phòng ban bộ phận như: kế toán tài chính, nhân sự, vận tải thị trường... của các doanh nghiệp địa phương Quảng Ninh, Hải Phòng, Ninh Bình chiếm 14%. Đội ngũ các doanh nghiệp Nam Ninh, Thái Bình thì còn số này khoảng 16%, cao hơn trung bình toàn vùng, song trình độ chuyên môn chưa phù hợp với yêu cầu nghiệp vụ của trình độ thị trường hiện nay của kinh doanh của DNLH. Đội ngũ trình độ của cán bộ quản lý và các phòng ban bộ phận của các doanh nghiệp địa phương Quảng Ninh, Hải Phòng có trình độ cao hơn, tỷ lệ các bộ quản lý trình độ cao và trên trình độ chiếm tỷ lệ gần 80% do đó thị trường kinh doanh cao.

Đánh giá chung về đội ngũ nhân lực địa phương trên cơ sở có sự trung bình thị trường và hướng dẫn chuyên nghiệp cao. Sự luân chuyển nhân lực này bao gồm luân chuyển trong cùng ngành và sang các ngành khác. Nhân lực trong lĩnh vực địa phương có sự chuyển động. Theo kết quả thống kê của các Sở Địa phương, Sở VHTTDL vùng ĐHBĐ thì đội ngũ nhân lực địa phương trung bình ở Quảng Ninh, Hải Phòng có ngành địa phương phát triển chiếm tỷ lệ 70% - 80%, do đó thị trường trung bình của các doanh nghiệp địa phương và nội địa. Tuy nhiên, do chưa hẳn ngành không thể đánh giá của các doanh nghiệp địa phương nội địa, có quy mô nhỏ lẻ và thiếu tính đồng nhất: Thái Bình, Nam Ninh, Ninh Bình dần dần di chuyển nhân lực sang các doanh nghiệp địa phương tại các địa phương có ngành địa phương phát triển hơn như Quảng Ninh, Hải Phòng. Các nhân lực theo ngành nghề chuyên môn phù hợp với yêu cầu của ngành song trình độ chuyên môn đội ngũ cán bộ quản lý các địa phương Nam Ninh, Thái Bình chưa cao.

3.2.2.2. Nhu cầu và quy hoạch nhân lực của các doanh nghiệp địa phương vùng duyên hải Bắc Bộ

Quy hoạch nhân lực địa phương vùng duyên hải Bắc Bộ đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt, dự báo nhu cầu nhân lực địa phương năm 2020 khoảng 4 triệu trong đó lao động trực tiếp khoảng 1,5 triệu. Hiện nay, địa phương duyên hải Bắc Bộ có khoảng 1,5 triệu lao động trong đó có trên 450 nghìn lao động trực tiếp và trên 1,05 triệu lao động gián tiếp. Còn trên cho thấy sự thiếu hụt nhân lực thị trường số vốn nhu cầu của phát triển của ngành. Hiện trạng về nhân lực tại các doanh nghiệp địa phương trong năm trong xu hướng chung của ngành. Trình độ nhân lực và thị trường sự thiếu hụt và yêu cầu nghiệp vụ chuyên môn, "Quy hoạch giáo dục và đào tạo vùng ĐHBĐ giai đoạn 2011 - 2015 và tầm nhìn năm 2020" đã đưa ra nhiệm vụ năm 2020, mức độ 60% lực lượng lao động trong địa phương cần đạt độ nghiệp vụ cao hơn.

Công tác quy hoạch nhân lực tại các doanh nghiệp công quan tâm nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển du lịch của vùng. Tuy nhiên, theo kết quả điều tra của nghiên cứu sinh tại các doanh nghiệp tại hành vùng duyên hải Bắc Bộ có 74% doanh nghiệp trên chỉ có công tác dự báo nhu cầu nhân lực và có quy hoạch phát triển nhân lực cho nhân viên. Kết quả điều tra được thể hiện bằng bảng 3.5.

Bảng 3.5. Kết quả khảo sát về quy hoạch phát triển nhân lực của các doanh nghiệp tại hành vùng duyên hải Bắc Bộ

n = 115

STT	Nội dung	Điểm trung bình	Chỉ số
1	Tính rõ ràng của quy hoạch	3,13	0,297
2	Nội dung của quy hoạch đáp ứng nhu cầu phát triển nhân lực của doanh nghiệp	4,17	0,384
3	Dự báo nhu cầu nhân lực	3,12	0,297
4	Phân tích, đánh giá thực trạng nhân lực	3,39	0,307
5	Lập kế hoạch thực hiện quy hoạch	3,21	0,399
6	Tính phù hợp của các giải pháp nhân sự thực hiện quy hoạch	3,01	0,296
7	Đánh giá việc thực hiện quy hoạch	3,15	0,398

Nguồn: Kết quả khảo sát của nghiên cứu sinh

Như xét về quy hoạch phát triển nhân lực trong các doanh nghiệp tại hành. Có thể nhận thấy sự khác nhau về việc đánh giá các chỉ tiêu quy hoạch. Nội dung của quy hoạch đáp ứng nhu cầu phát triển nhân lực của các doanh nghiệp đánh giá thấp, với điểm trung bình 4,17 và chỉ số 0,384.尤 ột phù hợp của các giải pháp nhân sự thực hiện quy hoạch (điểm trung bình 3,01 điểm) cũng như đánh giá việc thực hiện quy hoạch chưa tốt (điểm 3,15 điểm). Điều này giải thích về việc thiếu hụt giải pháp xác định nội dung quy hoạch ngắn hạn và việc thực hiện quy hoạch, đặc biệt là các ngành có ngành du lịch kém phát triển như Thái Bình, Nam Định (Chỉ số 0,398).

Mặt khác, các doanh nghiệp tại hành nội địa chủ yếu tập trung Nam Định và Thái Bình do hạn chế về quy mô và chất lượng nhân lực nên các doanh nghiệp không có chiến lược kinh doanh. Vì vậy, công tác dự báo nhu cầu nhân lực còn hạn chế. Theo các doanh nghiệp này thì cần vào nhu cầu thực tế tuyển dụng và đào tạo nhân viên chứ không có kế hoạch. Báo cáo của Sở Du lịch, Sở VH-TTDL

vùng DHBB công cho thị trường, vì quy hoạch nhân lực của các doanh nghiệp hành quyết định còn nhiều hạn chế. Các doanh nghiệp hành quyết định ở Quảng Ninh, Hải Phòng như công ty chế biến và du lịch quyết định ông B, Công ty TNHH Liên doanh Du lịch Quyết Hải Phòng có quy hoạch nhân lực định chính xác số vốn đầu tư phát triển của doanh nghiệp, công tác đào tạo, bồi dưỡng và quy hoạch chế độ đãi ngộ nhân lực phát triển nhân lực chất lượng của doanh nghiệp.

3.2.2.3. Công tác tuyển dụng nhân lực của các doanh nghiệp hành vùng duyên hải Bắc Bộ

Với việc, theo kết quả thống kê về nhân lực của các doanh nghiệp hành vùng DHBB tính đến năm 2016 là 2.335 người. Trong giai đoạn năm 2010 đến năm 2016 thì số lượng nhân lực tăng 1,19 lần. Số tăng lên về quy mô nhân lực là do yêu cầu phát triển của hoạt động kinh doanh hành. Ngoài số tăng lên về số lượng thì chất lượng nhân lực cũng có cải thiện đáng kể về trình độ có trình độ cao ngày càng tăng, đặc biệt là trình độ kỹ thuật và trên kỹ thuật (chiếm 20% tổng số lao động toàn vùng tính đến năm 2016). Có kết quả trên mặt phần lớn là do công tác tuyển dụng của các doanh nghiệp hành trong vùng ngày càng chú trọng. Số lượng nhân lực tuyển dụng đáp ứng yêu cầu của doanh nghiệp ngày càng tăng. Bảng số liệu sau thể hiện số lượng lao động tuyển dụng của các doanh nghiệp hành vùng DHBB từ năm 2010 – 2016:

Bảng 3.6. Kết quả thống kê số lượng lao động tuyển dụng của các doanh nghiệp hành vùng DHBB giai đoạn 2010 - 2016

Năm	Quảng Ninh	Hải Phòng	Ninh Bình	Thái Bình	Nam Định	Tổng
2010	9	7	3	2	3	24
2011	12	11	5	2	4	34
2012	29	34	14	3	10	90
2013	66	49	20	4	14	153
2014	133	114	47	9	33	336
2015	112	97	40	9	28	286
2016	147	125	52	10	36	370

Nguồn: Số liệu, số VHTTDL vùng duyên hải Bắc Bộ, năm 2010 - 2016

Theo kết quả thống kê, số lượng lao động tuyển dụng hàng năm phù hợp với vị trí công việc số lượng và quy mô của doanh nghiệp hành trong vùng. Trong đó, số lượng tuyển dụng hàng năm chủ yếu của các doanh nghiệp hành

nghi p l hành l n nh Qu ng Ninh, H i Phòng và Ninh Bình. Trung bình hàng n m toàn vùng tuy n d ng c 184 lao ng m b o yêu c u v s l ng nhân l c c a vùng.

V ngu n tuy n d ng nhân l c t i các doanh nghi p l hành vùng DHBB không c thông báo r ng mà ch y u thông qua b n bè, ng i thân. a s các doanh nghi p l hành Thái Bình, Nam nh ít chú tr ng vào khâu tuy n d ng nhân viên. Trong khi, các doanh nghi p l hành t i Qu ng Ninh và H i Phòng l i r t quan tâm n công tác tuy n d ng nhân viên. c bi t, t i các doanh nghi p l hành qu c t l n công tác tuy n d ng ch y u qua m ng và theo quy trình ch t ch .

K t qu kh o sát trong b ng 3.7 v công tác tuy n d ng t i các DNLH trong vùng cho th y vi c xác nh nhu c u tuy n d ng c th c hi n khá t t v i i m bình quân 3,96 và l ch chu n là 0,358. i m th p nh t là vi c ánh giá hi u qu cu công tác tuy n d ng v i i m bình quân là 3,62 l ch chu n 0,33, t c là các doanh nghi p l hành ch a th c hi n vi c ánh giá công tác tuy n d ng do tiêu chí tuy n d ng c a các doanh nghi p ch a rõ ràng, hình th c tuy n d ng còn h n ch nên ch a thu hút c ngu n nhân l c có ch t l ng cao trung tâm l n v các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B làm vi c. Ngu n nhân l c tuy n d ng c a các doanh nghi p l hành hi n nay ch y u là i ng lao ng c ào t o t i các a ph ng, h n ch v ngo i ng r t l n. Nguyên nhân d n n ch a thu hút c ngu n nhân l c có trình chuyên môn cao là do h n ch v công tác l p k ho ch tuy n d ng còn nhi u y u kém v i i m trung bình là 3,65 và l ch chu n là 0,326.

B ng 3.7. K t qu kh o sát v công tác tuy n d ng nhân l c c a các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B

n = 115

	Các ho t ng phát tri n ngh nghi p	i m trung bình	l ch chu n
1	Xác nh nhu c u tuy n d ng	3,96	0,358
2	K ho ch tuy n d ng	3,65	0,326
3	Tiêu chí tuy n d ng	3,84	0,345
4	Hình th c tuy n d ng	3,77	0,337
5	ánh giá công tác tuy n d ng	3,62	0,33

Ngu n: K t qu kh o sát c a nghiên c u sinh

Kết quả điều tra về vai trò của nhân viên tại các doanh nghiệp địa phương cho thấy, ảnh hưởng của công tác tuyển dụng của doanh nghiệp có một số điểm nổi bật với mức trung bình xếp 3.6 và chỉ số chuẩn là 0,32. Kết quả này hoàn toàn phù hợp với nhận định của quản lý doanh nghiệp, đồng thời cho thấy đây là một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kinh doanh địa phương như Nam Định, Thái Bình.

Khi nhắc đến các kênh thông tin doanh nghiệp địa phương tuyển dụng nhân viên thì kết quả trả lời từ các nhà quản lý và nhân viên như sau: 40% chọn phương án nhân viên của các doanh nghiệp địa phương khác. Việc sử dụng internet, quảng cáo trên các phương tiện truyền thông hiện nay đang trở nên phổ biến và hiệu quả. Thông tin tuyển dụng chủ yếu thông qua các nhân viên trong doanh nghiệp và các doanh nghiệp khác. Nguyên nhân này đến từ việc chuyển lao động từ các doanh nghiệp, do đó quản lý doanh nghiệp không chú trọng việc đào tạo nhân viên bổ sung nhân viên gần đó lâu dài về doanh nghiệp rất ít. Mặt khác, quan tâm các chi phí của doanh nghiệp nên nhiều doanh nghiệp có kinh nghiệm vào làm việc thì chi phí đào tạo. Đồng thời bản thân người nhân lực tại các doanh nghiệp này thường kiêm nhiệm nhiều công việc, sử dụng chủ yếu là người lao động viên công. Đây là một hạn chế rất lớn về việc thu hút người lao động trẻ, trình độ cao tham gia thị trường nhân lực cho việc phát triển địa phương vùng.

3.2.2.4. Công tác quản lý đào tạo và phát triển nhân lực của các doanh nghiệp địa phương vùng duyên hải Bắc Bộ

(1). Về hình thức đào tạo nhân lực trong doanh nghiệp địa phương vùng ĐHBĐ: Thực tế, người lao động trong các doanh nghiệp địa phương vùng duyên hải Bắc Bộ hiện nay còn thiếu hụt về chuyên môn, nghiệp vụ marketing địa phương còn hạn chế, thiếu hụt nhân lực kỹ thuật nhân sự đang cần người giỏi (Hàn Quốc, Thái Lan, Italia, Nhật Bản, Tây Ban Nha...), người lao động đi khách ra nước ngoài. Các kỹ thuật nhân sự hiện nay còn yếu về kỹ năng chuyên môn, kỹ năng giao tiếp với khách hàng, ngoại ngữ chuyên ngành kinh doanh giao tiếp với khách hàng... Do đó công tác đào tạo và phát triển nhân lực hiện nay cần quan trọng quy trình nhân sự thành công của các doanh nghiệp địa phương.

Theo báo cáo của các doanh nghiệp ở hành vùng DHBB, các khoản chi phí ào t o ngay trong công việc sẽ giúp doanh nghiệp giảm các chi phí ào t o và giảm chi phí nhân công lao động của doanh nghiệp sau khi ào t o. Theo kết quả khảo sát của nghiên cứu sinh viên 115 phiếu thu về các cán bộ quản lý thì các doanh nghiệp ở hành không chấp dụng mô hình ào t o mà kết hợp 2 mô hình ào t o của doanh nghiệp; hình ào t o qua kèm cấp nhân viên, hàng đầu là chủ yếu (xem chi tiết ở Phụ lục 3, Bảng 3.8) chiếm 65,2% tổng số lao động ào t o. Hình ào t o này tương thích với quy trình của doanh nghiệp ở hành của Việt Nam nói chung và của vùng DHBB nói riêng. Kết quả điều tra về nhân viên có 650 phiếu phát ra và 622 phiếu thu về cho thấy: hình ào t o qua kèm cấp, hàng đầu có tỷ lệ cao nhất chiếm 64%.

Ngoài ra, hình ào t o theo kiểu cầm tay chủ yếu, hay chủ yếu công việc của chiếm tỷ lệ không nhỏ trong quá trình ào t o của doanh nghiệp, kết quả điều tra về nhân viên và cán bộ quản lý là 51% và 54,7% (xem chi tiết ở Phụ lục 3, Bảng 3.8). Theo kết quả điều tra, đánh giá hình ào t o này áp dụng cho ngành lao động nông nghiệp đánh giá là hình ào t o có thích hợp. Các bất lợi về các doanh nghiệp như, kinh doanh ở hành nên thu các tác động có ngành du lịch của phát triển như Thái Bình và Nam Định.

Bên cạnh đó, hình ào t o theo kiểu học nghề không phải chiếm chiếm 20%. Hình ào t o theo cách, giờ ào t o theo các lập do của quản lý nhà nước về du lịch hoặc do dự án phát triển nhân lực du lịch của các địa phương. ào t o theo cách là các doanh nghiệp ở hành có nhu cầu ào t o hàng cho các khách cung cấp dịch vụ ào t o thì khóa ào t o theo nhu cầu riêng của mình. Hình ào t o này ít có thể hiện do sự hạn chế về tài chính của doanh nghiệp ở hành nên.

Nhìn xét chung về hình ào t o của các doanh nghiệp ở hành vùng DHBB cho thấy các doanh nghiệp thường áp dụng các hình ào t o của chiếm tỷ lệ lớn về thời gian và chi phí ào t o. Tuy nhiên, do hạn chế quy mô nên chi phí ào t o của cao, riêng nhân lực của các yêu cầu về trình độ khách có khả năng thanh toán cao.

(2). Về các hình ào t o phát triển nhân lực trong doanh nghiệp ở hành vùng duyên hải Bắc Bộ :

Phát triển nhân lực thông qua giáo dục chính thức: Kết quả nghiên cứu của tác giả cho thấy mô hình doanh nghiệp ở hành ít khi gửi cán bộ quản lý, nhân viên đi

ào tạo các lớp công nghệ và kỹ thuật chuyên gia về đào tạo và thực các khóa đào tạo theo sách. Một số doanh nghiệp có kỹ thuật nhân viên về đào tạo các khóa quản lý nhân viên, marketing du lịch cho các doanh nghiệp du lịch, quản lý doanh nghiệp, kỹ thuật chuyên môn nghiệp vụ. Thực tế thì chỉ có các doanh nghiệp lập hành quyết có quy mô lớn, hoạt động kinh doanh bài bản (Ví dụ như công ty Cổ phần du lịch nếm sao Tuần Châu, Công ty TNHH liên doanh du lịch quyết Hải Phòng) thì mới thực hiện phát triển nhân lực bằng cách cho nhân viên tham gia các khóa học, lớp tập huấn nghiệp vụ.

Phát triển nhân viên qua đánh giá thực hiện công việc: Các tài liệu báo cáo của DNLH vùng ĐHBĐ cho thấy phần lớn các doanh nghiệp lập hành đã thực hiện đánh giá kỹ thuật công việc so với mức tiêu chuẩn công lao động. Nhiều doanh nghiệp có trình độ công nghệ theo kỹ thuật phân loại lao động: việc phân loại A, B, C trình độ phần lớn là “mầm”, tuy nhiên các tiêu chí đánh giá chưa thực sự. Nhiều doanh nghiệp có bộ phận bán hàng là có tiêu chuẩn đánh giá sát nhất: đánh giá theo doanh số bán hàng. Công tác đánh giá của các doanh nghiệp lập hành nói chung là thực hiện chuyên nghiệp, chưa dùng các phương pháp khác nhau và chưa thông tin phần hành cho người đánh giá kỹ thuật đánh giá, kỹ thuật đánh giá không có sự đồng nhất. Đánh giá kỹ thuật thực hiện theo khối lượng công việc của giao dịch là số lượng giao dịch công, phí giao dịch hàng ngày, hàng tuần. Có một số doanh nghiệp lập hành quyết đã xây dựng các bộ chỉ số đánh giá kết quả kinh doanh như xu hướng tăng trưởng các tiêu chí về yếu tố số lượng, chất lượng công việc; và đã cung cấp thông tin phần hành để người quản lý xu hướng nhân viên kỹ thuật đánh giá.

Theo kết quả khảo sát của NCS, các doanh nghiệp lập hành về cơ bản đã có hình thức đánh giá kỹ thuật làm việc của người lao động chiếm 77.9%. Tuy nhiên, số lượng doanh nghiệp tham gia khảo sát không trả lời câu hỏi này chỉ chiếm 21%. Các doanh nghiệp khảo sát đều cho rằng hình thức đánh giá đã thực hiện tốt cho việc thu thập thông tin đánh giá và người đánh giá, chưa có kỹ thuật đánh giá, sai lầm hai khó khăn cần khắc phục là người lao động (chiếm 77,8% số người trả lời). Đây là một hạn chế phát triển người lao động, thúc đẩy việc học tập và phát triển các năng lực đánh giá và người đánh giá trong doanh nghiệp.

Việc áp dụng bộ tiêu chuẩn nghề VTOS trong việc đánh giá về chuyên môn nghiệp vụ của nhân viên trong doanh nghiệp lập hành chưa được áp dụng rộng rãi. Theo kết quả khảo sát của tác giả khi tiếp xúc với các quản lý doanh nghiệp lập hành về việc áp dụng tiêu chuẩn nghề VTOS thì hầu hết các doanh nghiệp đều chưa hề rõ về bộ tiêu chuẩn này. Một số doanh nghiệp có bộ tiêu chuẩn nghề nghiệp cho riêng mình áp dụng trong doanh nghiệp và cho rằng áp dụng bộ tiêu chuẩn này

thì cần phải bổ sung các tiêu chí để đánh giá cho từng vị trí công việc. Trong khi đó, các doanh nghiệp lựa chọn hành động sử dụng nhân viên là các tác viên, các nhân viên văn phòng kiêm nhiệm nhiều công việc nên việc đánh giá theo các tiêu chí để đánh giá vị trí công việc là rất khó. Một số ít doanh nghiệp lựa chọn cho rằng việc áp dụng tiêu chuẩn nghề nghiệp VTOS là rất tốt để phát triển nhân viên của doanh nghiệp (phát biểu của Phó Giám đốc công ty du thuyền Ông Dũng). Tóm lại, việc có một số ít doanh nghiệp áp dụng theo tiêu chuẩn nghề nghiệp VTOS, tập trung doanh nghiệp lựa chọn hành động có quy mô Quảng Ninh và Hải Phòng.

Phát triển nhân lực qua kinh nghiệm công việc: Thông qua việc thể hiện những nhiệm vụ khó khăn thách thức, nhân viên sẽ trưởng thành và đúc rút kinh nghiệm. Đây là hình thức đào tạo và phát triển khá phổ biến trong các doanh nghiệp lựa chọn hành động. Theo kết quả điều tra của tác giả, hình thức này có ưu điểm: “nhân viên tiếp thu và ứng dụng nhanh. Trong quá trình học sẽ có thể xử lý một phần công việc, gặp sai sót có thể học hỏi kỹ quy trình” (đánh giá của doanh nghiệp công nhân du lịch Hải Phòng). “Nó giúp người lao động hiểu và có cách thức hành động” - Doanh nghiệp CPTM và DVDL Hoa Sen Việt. Việc giao công việc để kiểm tra công ty kết hợp giám sát, kiểm tra nhân viên trong tình hình thể hiện công việc của nhân viên (Tập đoàn công nghệ Việt). Các hình thức phát triển nhân lực qua kinh nghiệm công việc được áp dụng phổ biến tại các doanh nghiệp lựa chọn hành động trong vùng hiện nay là: thể hiện luân chuyển công việc và thể hiện hỗ trợ hướng dẫn phát triển người lao động. Trong đó, hình thức thể hiện hỗ trợ, hướng dẫn phát triển người lao động được áp dụng khá phổ biến ở 91,7% doanh nghiệp lựa chọn hành động. Kết quả điều tra thể hiện chi tiết bảng 3.8.

Bảng 3.8. Các hình thức phát triển nhân viên qua kinh nghiệm công việc

STT	Các hình thức phát triển	đánh giá của CBQL		đánh giá của nhân viên	
		Số phiếu trả lời	Tỉ lệ (%)	Số phiếu trả lời	Tỉ lệ (%)
1	Thể hiện luân chuyển công việc đào tạo, phát triển cán bộ nhân viên	34	30	180	29
2	Thể hiện hỗ trợ, hướng dẫn phát triển người lao động	106	92	566	91

Nguồn: Kết quả khảo sát của nghiên cứu sinh

Luân chuyển công việc công làm thành hình thức phát triển nhân lực. Tuy nhiên, theo nghiên cứu khảo sát của NCS, hình thức luân chuyển công việc phát triển nhân viên công ít áp dụng trong lãnh vực duyên hải Bắc Bộ. Trong đó tập trung chủ yếu vào các doanh nghiệp lãnh vực áp dụng hình thức này. Điều này gây nhúng nhằng không nhận thức được tính cần thiết của lao động công nhân sản xuất trong doanh nghiệp.

Phát triển nhân viên qua các quan hệ cá nhân: Người lao động còn có thể phát triển các kiến thức và kỹ năng nghề nghiệp thông qua kèm cặp hoặc tham gia vào các thành viên có nhu cầu kinh nghiệm trong tổ chức thông qua kèm cặp hoặc tham gia vào các thành viên có kinh nghiệm hơn hoặc người quản lý. Kết quả thực nghiệm của nghiên cứu, cho thấy hình thức kèm cặp nhân viên khá phổ biến (tỉ lệ 63,3%). Hình thức này đòi hỏi người có kinh nghiệm sẵn sàng chia sẻ, hướng dẫn nhân viên thực hiện công việc. Các doanh nghiệp lãnh vực áp dụng hình thức này phù hợp vì tốn ít kinh phí. Tuy nhiên, người kèm cặp giao nhiệm vụ hướng dẫn thường quá bận rộn, chưa qua đào tạo về kỹ năng hướng dẫn và có tâm lý ngại nói chuyện với nhân viên trong quá trình hướng dẫn nên nhiều khi kết quả hướng dẫn không như mong đợi.

(3). *Phân tích, đánh giá nhu cầu đào tạo, phát triển nhân lực của các doanh nghiệp lãnh vực duyên hải Bắc Bộ:* Đánh giá nhu cầu đào tạo và phát triển là một nội dung quan trọng hàng đầu trong quản lý đào tạo và phát triển nhân lực trong các doanh nghiệp lãnh vực hành. Vì chỉ khi nhận thức được tầm quan trọng của hoạt động này và có phương pháp đánh giá phù hợp thì mới tìm ra được nhu cầu đào tạo và phát triển đúng cho doanh nghiệp.

Theo kết quả phỏng vấn trực tiếp cán bộ quản lý doanh nghiệp lãnh vực câu hỏi về việc “doanh nghiệp sẵn sàng kết quả đánh giá thực hiện công việc tìm ra nhu cầu đào tạo và phát triển cho cán bộ nhân viên” thì có tới 35,6% doanh nghiệp không sẵn sàng kết quả đánh giá thực hiện công việc tìm ra nhu cầu đào tạo và phát triển nhân lực cho doanh nghiệp. Kết quả dựa trên số phiếu điều tra phân tích, đánh giá nhu cầu đào tạo về mặt tiêu chí phát triển nhân lực của các DN LH vùng ĐHBĐ (xem chi tiết trong bảng 3.9)

Bảng 3.9. Kết quả khảo sát về đánh giá nhu cầu ào tạo, phát triển nhân lực của các DNLH vùng duyên hải Bắc Bộ

n = 115

STT	Nội dung	Điểm trung bình	Chỉ số
1	Phân tích kết quả thực hiện công việc của người lao động xác định nhu cầu ào tạo và phát triển	3,93	0,355
2	Thờ ơ và indifference trong việc lao động về các yêu cầu ào tạo, phát triển cá nhân	3,74	0,334
3	Phát hiện lỗi hình và nội dung ào tạo phù hợp nâng cao kết quả thực hiện công việc của người lao động	3,32	0,304

Nguồn: Kết quả khảo sát của nghiên cứu sinh

Vì kết quả thu thập được trong bài nghiên cứu của tác giả cho thấy, các doanh nghiệp đã phân tích kết quả thực hiện công việc của người lao động đánh giá nhu cầu ào tạo có điểm trung bình 3,93; chỉ số = 0,355. Điều này cho thấy một số doanh nghiệp thực hiện nội dung khác biệt, tuy nhiên vẫn có một số doanh nghiệp chưa (hoặc không) thực hiện đánh giá thực hiện công việc xác định nhu cầu ào tạo. Trong khi doanh nghiệp đã quan tâm đến việc thờ ơ, indifference trong nhân viên về các yêu cầu cần ào tạo và phát triển cá nhân người lao động. Theo kết quả khảo sát thì chỉ tiêu này có điểm trung bình = 3,74 có nghĩa là vẫn thờ ơ, indifference trong việc người lao động còn chưa phân biệt và sự khác biệt ý kiến người lao động cao 0,334. Việc phát hiện lỗi hình và nội dung ào tạo phù hợp nâng cao chất lượng ào tạo cho người lao động của các doanh nghiệp ít quan tâm hơn, vì điểm trung bình là 3,32 và chỉ số 0,304.

Theo số liệu báo cáo của các Sở Du lịch, Sở VHTTDL vùng ĐHBĐ cho thấy, phần lớn các doanh nghiệp đã hành động vào hình thức nội dung và hình thức ào tạo các nhân sự và áp dụng trong năm sau (chỉ 40,6% số doanh nghiệp) mà ít có sự tìm tòi, thay đổi nội dung qua các năm để nâng cao hiệu quả công tác ào tạo của doanh nghiệp chưa cao.

(4). *Lập kế hoạch ào tạo, phát triển nhân lực của các doanh nghiệp đã hành vùng duyên hải Bắc Bộ*: Nội dung tiếp theo của hoạt động quản lý ào tạo và phát

triển nhân lực của doanh nghiệp là hành lập kế hoạch đào tạo, phát triển nhân lực. Theo báo cáo thu thập từ các doanh nghiệp thì có 2/3 doanh nghiệp lập hành đã có kế hoạch đào tạo, gần 1/3 doanh nghiệp chưa có kế hoạch đào tạo, phát triển nhân lực. Kết quả khảo sát bảng 3.10 cho thấy vì các lập kế hoạch đào tạo phát triển nhân lực các doanh nghiệp thì mức trung bình 3,94 và lệch chuẩn là 0,6.

Việc phát hiện những nội dung và hình thức đào tạo cần thiết cho sự thành công của doanh nghiệp là rất quan trọng. Kết quả khảo sát của tác giả, cũng cho thấy rằng các doanh nghiệp đã thể hiện những nội dung này những khác biệt giữa các doanh nghiệp (mức bình quân = 3,98 và lệch chuẩn là 0,356).

Bảng 3.10. Kết quả khảo sát về lập kế hoạch đào tạo nhân lực của các DNLH vùng duyên hải Bắc Bộ

n = 115

STT	Nội dung	Mức Trung bình	Lệch chuẩn
1	Kế hoạch đào tạo	3,94	0,356
2	Phát hiện những nội dung và hình thức đào tạo quan trọng cho sự thành công của doanh nghiệp trong lập kế hoạch đào tạo	3,71	0,332
3	Lập kế hoạch đào tạo có quy hoạch đào tạo phù hợp cho doanh nghiệp	3,69	0,29
4	Lập kế hoạch thực hiện cho việc thể hiện đào tạo từ doanh nghiệp	3,67	0,28

Nguồn: Kết quả khảo sát của nghiên cứu sinh

Việc lập kế hoạch đào tạo cần có quy hoạch đào tạo phù hợp và kế hoạch thực hiện đào tạo là yêu cầu rất quan trọng. Kế hoạch có tính khả thi cao. Hơn nữa, những nội dung các DNLH vùng ĐHBĐ nhìn nhận là mình đã thể hiện, tuy nhiên cũng còn sự khác biệt lớn giữa các doanh nghiệp (mức bình quân = 3,67 và lệch chuẩn bằng 0,28).

Như vậy, kết quả khảo sát cho thấy rằng 2/3 số doanh nghiệp lập hành cũng ưu tiên nhất là lập kế hoạch đào tạo và có quy hoạch đào tạo, chủ yếu là doanh nghiệp lập hành quốc tế, hơn những lâu năm. Các doanh nghiệp này đã chú ý đến các kế hoạch đào tạo về quy hoạch đào tạo phù hợp và xây dựng lập kế hoạch đào tạo thực hiện. Việc lập kế hoạch đào tạo còn có những hạn chế về thể thức luận và nội dung thực tiễn.

nhu cầu tạo việc cá nhân nhân viên. Các doanh nghiệp không lập kế hoạch tạo việc là do không quan tâm đến việc lập kế hoạch tạo việc, không biết tầm quan trọng của hoạt động này, không hiểu rõ về kế hoạch tạo việc và họ không có kinh phí.

(5). *ánh giá thực tế hiện tại kế hoạch tạo việc và phát triển nhân lực của các doanh nghiệp ở hành vùng DHBB*: Theo kết quả báo cáo của Sở Du lịch, Sở VH-TTDL vùng DHBB năm 2016, các doanh nghiệp ở hành có quy mô lớn, các doanh nghiệp ở hành quy mô vừa nhỏ chủ yếu đang trình tạo việc, thực tế, trung bình có đến 50,4% doanh nghiệp có kế hoạch tạo việc cho lao động mới. Tuy nhiên,

Quảng Ninh và Hải Phòng thì tỷ lệ doanh nghiệp ở hành thực hiện kế hoạch tạo việc và phát triển nhân lực cao hơn lần lượt là 78,6% và 63,2%.

Việc khảo sát thực tế của NCS thì tỷ lệ doanh nghiệp không thực hiện kế hoạch tạo việc chỉ chiếm 2/3 hay 66% số DNLH không thực hiện kế hoạch tạo việc. Có nhiều nguyên nhân doanh nghiệp ở hành không thực hiện kế hoạch tạo việc, phần lớn nhất là nguyên nhân doanh nghiệp không có kinh phí tạo việc, người lao động không có thời gian nghỉ hè do doanh nghiệp không bố trí thời gian nghỉ hè trong giờ làm việc và doanh nghiệp không có người chuyên về hoạt động phát triển nhân lực. Khi thực hiện tạo việc thì việc phân bổ vốn các tổ chức bên ngoài trong thị trường nội dung, chương trình tạo việc còn hạn chế (điểm bình quân thấp nhất trong các chỉ tiêu (điểm TB = 3,67, lệch chuẩn = 0,453), có đến 38,5% số doanh nghiệp còn yếu về hoạt động này (điểm thấp nhất là 3). Hơn nữa, việc thị trường và phát triển tài liệu tạo việc còn nhiều bất cập (điểm TB = 3,74, lệch chuẩn = 0,45), có đến 37% số doanh nghiệp còn yếu về hoạt động này (điểm thấp nhất là 3).

Kết quả khảo sát của NCS cho thấy về việc hình thành doanh nghiệp có kế hoạch tạo việc chỉ chiếm 1/3 thì khuyến khích nhân viên chủ động tham gia tạo việc nâng cao trình độ, có thể hiện hình thức và hình thức tạo việc và phát triển cho cá nhân người lao động.

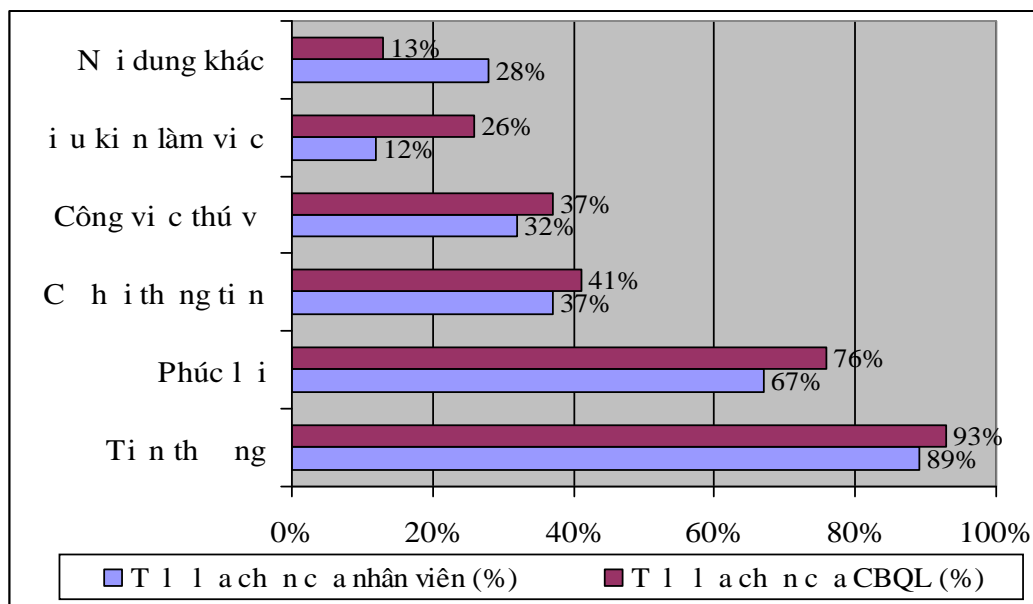
(6). *ánh giá hiệu quả hoạt động tạo việc và phát triển nhân lực của các doanh nghiệp ở hành vùng DHBB*: Phần lớn các doanh nghiệp đã nhận thức rõ vai trò của tạo việc và phát triển nhân lực nhân viên và phát triển doanh nghiệp “tạo việc và phát triển doanh nghiệp”, nhưng cho rằng việc đánh giá hiệu quả hoạt động tạo việc và phát triển nhân lực là một công việc không dễ dàng. Vì vậy, phần lớn các doanh nghiệp ở hành trong vùng không thực hiện đánh giá hiệu quả hoạt động tạo việc và phát triển nhân lực.

Kết quả điều tra thực tế tại bảng hệ thống kinh doanh phần lớn các doanh nghiệp không thực hiện đánh giá hiệu quả tạo việc do không có kế hoạch tạo việc

nên không thể thực hiện và kiểm tra đánh giá hiệu quả. Vì các doanh nghiệp có kế hoạch đào tạo phát triển nhân lực hiệu quả đánh giá hiệu quả đào tạo theo thứ tự giảm dần kiểm tra cuối khóa học, phiếu đánh giá của học viên học hiệu quả vì các phần bình luận như: sau khi đào tạo, thực hành, tham gia các công việc trình bày và chia sẻ kinh nghiệm, viết bài thu hoạch sau đào tạo (chiếm 66,3%). Bên cạnh đó, một số doanh nghiệp đã đánh giá nhân viên cấp dưới: đánh giá trên cơ sở hoàn thành công việc chuyên môn giao; kết quả làm việc sau khi tham gia đào tạo. Một số doanh nghiệp khác cho rằng nhân viên cấp dưới đánh giá kết quả học vào thời điểm là cảm thấy, chính vì vậy việc đánh giá sau đào tạo vẫn là một thách thức.

3.2.2.5. *Chiến lược nhân lực của các doanh nghiệp tại hành vùng duyên hải Bắc Bộ*

Hầu hết các doanh nghiệp tại hành vùng DHBB có chiến lược nhân lực trong doanh nghiệp bình thường xác định đây là yếu tố quan trọng thúc đẩy nhân viên làm việc hiệu quả hơn. Qua điều tra về các biện pháp quản lý và xử lý sự cố (trong biểu đồ 3.6), cho thấy hầu hết các doanh nghiệp đều có chiến lược nhân lực về việc nhân viên chỉ chiếm 95,6%. Tuy nhiên thực trạng các doanh nghiệp tại hành vùng DHBB về quy mô nhân sự, hoạt động kinh doanh chưa thực sự hiệu quả, nguồn khách không ổn định nên việc nhân sự hiện tại, công việc thứ yếu... còn hạn chế tới 50%.



Biểu đồ 3.6. Kết quả khảo sát về chính sách nhân lực của các doanh nghiệp tại hành vùng duyên hải Bắc Bộ

Nguồn: Kết quả khảo sát của nghiên cứu sinh

Các doanh nghiệp làm hành vùng duyên hải Bắc Bộ dùng kết hợp 2-3 hình thức đãi ngộ người lao động. Trong đó, hình thức đãi ngộ nhân lực mà phần lớn các doanh nghiệp lựa chọn là tiền thưởng và phúc lợi xã hội. Các yếu tố như: chính sách đãi ngộ tiền, công việc thú vị và thoải mái.

Chính sách đãi ngộ nhân viên và cán bộ quản lý về các chính sách có sự chênh lệch khác nhau. Nguyên nhân là do các chủ doanh nghiệp muốn nói tốt cho doanh nghiệp mình. Mâu thuẫn giá trị về đãi ngộ người lao động qua số liệu trên có thể thấy các doanh nghiệp làm hành vùng ĐHBĐ chưa có chính sách đãi ngộ cho người lao động thỏa đáng, chính vì vậy không kích thích được sự nhiệt tình, sáng tạo của nhân viên công bố là người nhân viên bán hàng trình độ cao, kỹ năng và hành động nhân viên du lịch. Các doanh nghiệp làm hành chủ yếu “giữ chân” người lao động gắn bó với doanh nghiệp. Mặc dù, thu nhập của người lao động trong lĩnh vực du lịch nói chung và làm hành nói riêng cao hơn so với các ngành kinh tế khác, thu nhập trung bình của người lao động trong các DNLT năm 2016 trong vùng là 8-10 triệu đồng/người/tháng. Nhưng thu nhập không ổn định theo mùa vụ và có sự chênh lệch khác nhau giữa các bộ phận và giữa các cấp bậc nên chưa thu hút được người nhân lực tham gia vào lĩnh vực làm hành. Các nhân viên có trình độ tốt thường gắn bó với doanh nghiệp trong thời gian ngắn và chuyển công việc khi có cơ hội tốt hơn hoặc tách ra thành lập doanh nghiệp riêng. Sự đổ vỡ này là do các doanh nghiệp mới chỉ sử dụng chính sách đãi ngộ vật chất mà chưa chú trọng tới chiến lược phát triển nhân lực lâu dài như: đãi ngộ tinh thần, tạo môi trường làm việc thuận lợi và chính sách đãi ngộ tiền cho người lao động.

3.2.2.6. Trách nhiệm của doanh nghiệp làm hành vùng duyên hải Bắc Bộ trong phát triển nghề nghiệp cho người lao động

Khả năng tiếp cận cơ hội phát triển nghề nghiệp còn khá hạn chế với các doanh nghiệp Việt Nam nói chung và công bố là với các doanh nghiệp làm hành vùng ĐHBĐ nói riêng. Trong các doanh nghiệp làm hành, phần lớn đi lên từ kinh tế tự nhân, kinh tế hộ gia đình nên có quy mô khá nhỏ nên hạn chế công tác phát triển nghề nghiệp cho nhân viên công bố. Qua khảo sát thấy người lao động trong các doanh nghiệp làm hành công bố là làm hành quản lý thường xuyên bị bỏ quên. Do tính mùa vụ trong du lịch nên các doanh nghiệp thường chỉ sử dụng một số lao động chính thức trong dịp nghỉ dài hạn. Phần lớn người lao động này thường nằm trong bộ phận hành chính tổng hợp, số còn lại giữ các vị trí chức năng bán hàng, tiếp khách, marketing.

Các người lao động trực tiếp của doanh nghiệp, nhất là nhân viên, nhân viên marketing của hoạt động kinh doanh làm hành hiện nay là người lao động thời vụ và thường

c g i là i ng c ng tác viên. ây là b t l i l n nh t i v i ho t ng qu n tr nhân l c c a các doanh nghi p l hành.

K t qu i u tra cho th y nhi u giám c có chia s m t khó kh n là nhi u cán b c a h sau m t th i gian làm có kinh nghi m là chuy n sang doanh nghi p khác ho c v l p doanh nghi p riêng kinh doanh t ng t nh doanh nghi p c a h . Chính vì v y, h không mu n th c hi n phát tri n ngh nghi p cho nhân viên c a mình. M t khác, nhi u ch doanh nghi p/giám c doanh nghi p không nh n th y c n th c hi n ho t ng này. Có r t ít ng i hi u t m quan tr ng c a k ho ch này và m i liên h c a nó v i chi n l c phát tri n doanh nghi p.

Phát tri n các ch ng trình kèm c p/h ng d n: Chính vì ch a nh n th y t m quan tr ng c a phát tri n nhân l c trong doanh nghi p, nên ph n l n ch doanh nghi p ch a có ch ng trình kèm c p h ng d n nhân viên m t cách ch ng và bài b n. H th ng giao nhi m v kèm c p nhân viên m i cho ng i có thâm niên, kinh nghi m h n, ch a có k ho ch, m c tiêu c th c n t c. B ng 3.10 d i ây t ng k t v ho t ng phát tri n ngh nghi p cho th y rõ v i c th c hi n các cu c h i th o ho c c v n ngh nghi p cho nhân viên còn ch a t t. Nhi u doanh nghi p ch a thi t l p các m c tiêu ngh nghi p cho nhân viên và ch a có k ho ch b nhi m cán b .

B ng 3.11. ánh giá c các ho t ng phát tri n ngh nghi p

Các ho t ng phát tri n ngh nghi p		ánh giá c a nhân viên	
		i m trung bình	l ch chu n
1	Th c hi n các cu c h i th o ho c c v n ngh nghi p cho nhân viên	3,52	0,316
2	Thi t l p các m c tiêu ngh nghi p c a doanh nghi p	3,65	0,26
3	Cung c p các thông tin ph n h i cho nhân viên bi t v n ng l c th c hi n công vi c và các kh n ng phát tri n ngh nghi p c a h	3,88	0,49
4	Có k ho ch b nhi m cán b	3,65	0,326
5	B nhi m cán b d a trên ánh giá n ng l c	3,83	0,44

Ngu n: K t qu kh o sát c a nghiên c u sinh

Số đông ý kiến cán bộ quản lý là người kèm cặp, hướng dẫn: Nghiên cứu thực tiễn cho thấy doanh nghiệp lập hành trình số đông ý kiến cán bộ quản lý, nhân viên lãnh đạo là người kèm cặp, hướng dẫn nhân viên mới vào nghề, công bố là người hướng dẫn viên. Theo nghiên cứu khảo sát về vị trí cán bộ quản lý thì người kèm cặp có ảnh hưởng đáng kể nhất (tỉ lệ trung bình = 3,96; lệch chuẩn = 0,588); họ có giám sát và xem xét ảnh hưởng của người lao động trong quá trình đào tạo (tỉ lệ trung bình = 3,92; lệch chuẩn = 0,352). Kết quả chung thu được về ảnh hưởng của nhân viên về các tiêu chí này (xem chi tiết trong bảng 3.12).

Bảng 3.12. Ảnh hưởng người kèm cặp, hướng dẫn

STT	Nội dung	Số phiếu trả lời	Giá trị trung bình	Lệch chuẩn
Ảnh hưởng của cán bộ quản lý				
1	Giám sát và xem xét ảnh hưởng của người lao động trong quá trình đào tạo	112	3,92	0,352
2	Người kèm cặp/hướng dẫn có kiến thức hướng dẫn nhân viên tốt	112	3,96	0,58
Ảnh hưởng của nhân viên				
1	Giám sát và xem xét ảnh hưởng của người lao động trong quá trình đào tạo	618	3,46	0,312
2	Người kèm cặp/hướng dẫn có kiến thức hướng dẫn nhân viên tốt	618	3,33	0,304

Nguồn: Kết quả khảo sát của nghiên cứu sinh

Khoahọc phát triển nhân lực: Phần lớn các doanh nghiệp lập hành trình có kế hoạch kinh doanh nên chú trọng xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực. Vì vậy tuy ngân sách, bổ sung thêm nhân lực thì ngân sách chi theo nhu cầu thực tế. Kết quả điều tra cũng cho thấy rằng các doanh nghiệp lập hành trình đã thể hiện công tác phát triển nghề nghiệp phù hợp cách không chính thức, họ nói về việc tìm kiếm nhân sự ngoài “làm thêm công việc” và “tuyển dụng”, “Người học giỏi và làm việc hiệu

quá s... c b... nhi m". Có m t s ít doanh nghi p l hành c ng ã chú ý phát tri n
ngh nghi p cho i ng qu n lý ch ch t. Tuy nhiên có nh ng doanh nghi p l
hành ch s d ng ng i bà con c a mình làm nh ng v trí ch ch t.

V n hóa khuy n khích ào t o và phát tri n: Khái ni m v n hóa doanh nghi p
còn t ng i m i v i doanh nghi p nói chung và doanh nghi p kinh doanh l hành
nói riêng. Th c t cho th y, do ch doanh nghi p ch a hi u bi t v xây d ng v n hóa
doanh nghi p và ch a th y t m quan tr ng c a xây d ng v n hóa doanh nghi p, nên
nhìn chung trong các doanh nghi p l hành th ng có v n hóa gia ình. ây là k t qu
c a tuy n d ng, s d ng và qu n lý nhân viên t h hàng, m i quan h thân thi t. Qua
k t qu kh o sát th c t c a tác gi cho th y ch doanh nghi p ch a quan tâm ào
t o, phát tri n nhân l c nên h ch a có ý th c xây d ng v n hóa h ng t i ào t o,
khuy n khích h c t p phát tri n. i u này nh h ng n ng l c làm vi c c a ng i
lao ng: không khuy n khích c nh ng ng i mong mu n h c t p, ho c t o ra v n
hóa h c t p mà ng i lao ng ng i h c t p nâng cao trình .

3.2.3. Phân tích các nhân t nh h ng n phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B

3.2.3.1. Nh ng nhân t bên trong doanh nghi p nh h ng n phát tri n nhân l c

(1). Chính sách và chi n l c phát tri n nhân l c

Các chính sách liên quan ào phát tri n nhân l c: Chính sách v ào t o và
phát tri n nhân l c là m t công c quan tr ng phát tri n nhân l c. Th t v y, ch
khi doanh nghi p có chính sách này rõ ràng thì công tác ào t o và phát tri n nhân
l c m i c quan tâm x ng áng và vi c l a ch n úng ng i i ào t o s c
xem xét k l ng h n. Theo k t qu kh o sát có n 52,6% ng i tr l i doanh
nghi p c a h không có chính sách b ng v n b n v ào t o và phát tri n. i v i
các doanh nghi p l hành có chính sách b ng v n b n v ào t o và phát tri n có
qui nh rõ ràng v vai trò, trách nhi m c a doanh nghi p trong ào t o và phát tri n
nhân l c, có tiêu chu n và qui trình l a ch n nhân viên i ào t o.

K t qu i u tra c ng ch ra r ng ph n l n các doanh nghi p ch a có chính
sách b ng v n b n h tr ào t o (chi m 51.7%). Tuy nhiên, m t s doanh nghi p
khác c ng ã sáng t o trong kh n ng c a mình khuy n khích ào t o và th c
hi n m t s chính sách nh sau:

Doanh nghi p tr kinh phí ào t o: Có doanh nghi p khuy n khích h c gi i,
tr h c phí 100% cho ng i h c gi i, tr 50% h c phí cho ng i k t qu trung bình.
Có doanh nghi p khuy n khích nhân viên gián ti p, ng i có thâm niên i h c: Tr

70% học phí khóa học nâng cao cho nhân viên gián tiếp, 30% học phí học bổng để học sinh hai cho người có thâm niên, có đóng góp cho doanh nghiệp.

Doanh nghiệp trả lương cho người khác: Trong thời gian nghỉ học người lao động được hưởng 100% lương, người khác vì công việc trả 70% lương. Có doanh nghiệp khuyến khích học sinh nâng cao theo cách học nguyên lý như là làm như học đi một tháng, như học trên một tháng thì chi trả một công việc thì ưu tiên của doanh nghiệp (cả lương cơ bản và lương chức danh). Khuyến khích nhân viên học bổng để học sinh hai: học xong bằng học sinh hai sẽ được trả lương 1,2 lần. Một số doanh nghiệp khác chọn tối ưu kỳ nghỉ trong thời gian cho người học cho người lao động hoặc có kế hoạch bổ nhiệm nhân sự sau khi được đào tạo làm việc tốt (doanh nghiệp công nhân dịch vụ và du lịch Hàng Gai, doanh nghiệp công nhân Dịch vụ và Du lịch Ninh Bình). Ngoài ra, để vì hình thức đào tạo tốt nhất, doanh nghiệp sẽ hành có chính sách khuyến khích trả thêm lương để khuyến khích kèm cặp, hướng dẫn.

Chỉ số phát triển nhân lực: Chỉ số phát triển nhân lực là chỉ số quan trọng doanh nghiệp thể hiện các mục tiêu cung cấp nhân lực với chất lượng và số lượng phù hợp cho tổ chức. Theo kết quả khảo sát các tác giả có hơn một phần ba doanh nghiệp (36,8%) không có chỉ số phát triển nhân lực bằng văn bản. Vậy thì sao doanh nghiệp lại không có và không nhận thấy cần có hoạt động chỉ số về phát triển nhân lực? Nguyên nhân chủ yếu là do doanh nghiệp không có kinh phí xây dựng, thực hiện và do chủ doanh nghiệp chưa nhận thức rõ tầm quan trọng của chỉ số phát triển nhân lực.

Kết quả điều tra cho thấy rằng chỉ số ít doanh nghiệp có chỉ số hoặc kế hoạch kinh doanh và chỉ số phát triển nhân lực. Có rất ít doanh nghiệp đã có các mục tiêu của doanh nghiệp và mục tiêu về phát triển nhân lực của doanh nghiệp. Một số ít doanh nghiệp trả lời rằng họ có chỉ số phát triển kinh doanh nhưng chưa có chỉ số phát triển nhân lực. Hình thức hiện hoạt động đào tạo và phát triển nhân lực rất khác nhau: “Tùy thuộc vào tình hình thực tế của nhu cầu mà có chính sách tuyển dụng và đào tạo” hoặc “các hoạt động đào tạo chủ yếu là dựa vào học viên làm theo thực tế công việc. Thực tế tay nghề làm việc tính lương” (như doanh nghiệp công nhân du lịch Hàng Hải Phòng còn cho biết nhiều khi họ làm theo cảm tính). Doanh nghiệp này thể hiện dựa trên mục tiêu cần thực hiện sau đó xem xét xem số lượng lao động ngành nghề trình độ có đáp ứng các mục tiêu hay không cần nhận tuyển mới. Như vậy nhân viên yêu cầu, tiến hành kèm cặp.

Một số doanh nghiệp sẽ hành quyết có quy mô lớn, hoạt động lâu năm đã có chỉ số phát triển nhân lực của họ thông qua cuộc thi tay nghề sao để vì nhân

viên bộ phận sale and marketing hay cụ thể dành riêng cho riêng họ. Các doanh nghiệp do hộ gia đình hoặc cá nhân hành nghề trong lĩnh vực sản xuất và kinh doanh dịch vụ du lịch thể thao và du lịch thể thao. Tuy nhiên, hoạt động này mới chỉ dừng lại ở các địa phương có ngành du lịch phát triển như Quảng Ninh và Hải Phòng, tập trung doanh nghiệp hành nghề. Vì vậy các doanh nghiệp hành nghề do quy mô nhỏ, hoạt động kinh doanh không bền vững thì không có chiến lược phát triển doanh nghiệp.

(2). *Tăng trưởng, đổi mới công nghệ và trình độ công nghệ thông tin*: Bảng 3.5 (phần 3) cho thấy các doanh nghiệp đã có sự thay đổi về kinh tế, kỹ thuật và công nghệ, riêng cán bộ nhân viên đã áp dụng tốt nhu cầu công việc (93% đồng ý về vấn đề này). Về doanh nghiệp có sự thay đổi về kỹ thuật, công nghệ là các nâng cao hiệu quả kinh doanh, đồng thời có những nhân viên về đào tạo phát triển riêng nhân viên. Về kỹ thuật khảo sát về các doanh nghiệp đã có sự thay đổi hiệu quả kinh tế kỹ thuật và công nghệ khuyến khích công tác đào tạo và phát triển của doanh nghiệp áp dụng yêu cầu của công việc.

Các ngành CNTT phổ biến trong kinh doanh hành nghề là phần mềm tin cậy thông tin, giới thiệu dịch vụ du lịch, các chương trình du lịch và các tiện ích khác liên quan đến khách hàng. Sự phát triển của công nghệ thông tin giúp cho các doanh nghiệp hành nghề quảng cáo, giới thiệu các sản phẩm dịch vụ và chương trình du lịch của mình tốt hơn, nâng cao hiệu quả kinh doanh. Các biệt, ngành trong kinh doanh và thương mại điện tử của các doanh nghiệp hành nghề áp dụng có vai trò hết sức quan trọng trong phát triển hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Tuy nhiên, áp dụng thành công thành tựu của CNTT trong kinh doanh hành nghề đòi hỏi riêng nhân lực phải có kiến thức chuyên ngành sâu, đồng thời phải am hiểu về công nghệ, quản trị kinh doanh, ngoại ngữ, ...

Xét về thực trạng ngành CNTT trong hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp hành nghề vùng ĐHBĐ còn mờ nhạt. Do quy mô doanh nghiệp nhỏ, riêng nhân lực của doanh nghiệp hành nghề còn thiếu kiến thức về công nghệ thông tin, kỹ năng sử dụng máy tính chưa thành thạo. Theo báo cáo của các Sở VH-TDL, S Du lịch các tỉnh vùng ĐHBĐ năm 2016, thì có đến 65,7% riêng nhân lực trong DNLH chưa có kỹ năng khai thác thông tin internet, giao dịch thương mại điện tử còn chưa chuyên nghiệp. Các doanh nghiệp hành nghề có website giới thiệu về các sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp mình, nhưng các thông tin quảng cáo còn chưa cập nhật. Riêng nhân lực của các DNLH chưa bắt đầu thói quen chú trọng thương mại truyền thống, đó là sử dụng giấy tờ. Vì vậy điều cần trao đổi thông tin

còn h n ch , lãng phí v n do v n ph i duy trì i ng lao ng nh c trong khi ó l i t n thêm kho n phí duy trì trang m ng kém hi u qu c a doanh nghi p.

(3). *Nh n th c c a ch doanh nghi p v phát tri n nhân l c*: K t qu kh o sát cho th y nhìn chung nh n th c c a ch doanh nghi p v phát tri n nhân l c còn có nhi u h n ch . Do ch a th y t m quan tr ng c a ho t ng này, nên ph n l n doanh nghi p không có chi n l c phát tri n nhân l c. M t khác, c ng do h n ch v nh n th c, ph n l n ch doanh nghi p s d ng ng i chuyên trách v phát tri n nhân l c không qua ào t o bài b n, h không xây d ng chính sách phát tri n nhân l c, không th c hi n phát tri n ngh nghi p cho ng i lao ng. Trong qu n lý ho t ng ào t o và phát tri n thì do không th y t m quan tr ng c a phát tri n nhân l c và không bi t n i dung c a ho t ng qu n lý ào t o và phát tri n nên ho t ng này còn nhi u b t c p nh ã nêu trên.

(4). *Kh n ng tài chính c a doanh nghi p*: Kh n ng tài chính c a doanh nghi p l hành nh h ng rõ r t n vi c th c hi n các ho t ng ào t o và phát tri n nhân l c. Trong ph n phân tích v tình hình t ch c th c hi n ho t ng ào t o và phát tri n ã nêu rõ nhi u doanh nghi p l hành không t ch c ào t o dù th y rõ nhu c u ào t o là do không có kinh phí. Do h n ch v tài chính nên vi c khuy n khích ho t ng ào t o và phát tri n c ng b nh h ng. Có kho ng 50% doanh nghi p thanh toán ti n ào t o cho ít h n 20% s nhân viên.

(5). *B ph n chuyên trách nhân l c*: C c u t ch c c a doanh nghi p là m t trong nh ng y u t có nh h ng n phát tri n nhân l c c a doanh nghi p. Ph n l n các doanh nghi p ã c phân chia thành các phòng/ ban/ b ph n chuyên môn c th , trong ó m t b ph n mà r t nhi u doanh nghi p u có: ó là tài chính, k toán, tài v . Nh ng b ph n t ch c nhân s hay t ch c - hành chính không ph i doanh nghi p nào c ng có. B ph n t ch c nhân s c a doanh nghi p là b ph n có trách nhi m v qu n tr nhân l c và phát tri n nhân l c, tuy nhiên nhi u doanh nghi p dù có b ph n này nh ng ch c n ng v phát tri n nhân l c không c quan tâm th c hi n. nh ng doanh nghi p l n, có th có phòng t ch c, nhân s riêng, nhi u doanh nghi p nh ch c n ng này c t trong phòng t ch c hành chính. Theo nh k t qu kh o sát b ph n t ch c nhân s ch có trong 14,0% doanh nghi p. S doanh nghi p ch a t ch c các b ph n chuyên môn riêng bi t chỉ m m t t l không nh (23,9%).

K t qu kh o sát c a nghiên c u sinh c ng ch ra r ng có n 84,7% doanh nghi p l hành vai trò và trách nhi m v phát tri n nhân l c thu c v giám c doanh nghi p, ch có 23,4% doanh nghi p thì vai trò này thu c v tr ng phòng

nhân sự, tuy nhiên cũng có 18% phòng chức năng nhân sự của các doanh nghiệp này. Một số ít các DNLH thì vai trò này thuộc các giám đốc, trưởng phòng nhân sự và trưởng phòng chức năng.

Tóm lại, từ phân tích trên cho thấy rằng phần lớn giám đốc/chief doanh nghiệp chịu trách nhiệm về phát triển nhân lực. Việc giám đốc kiêm nhiệm công tác khác là do các doanh nghiệp có quy mô nhỏ nên các doanh nghiệp không mua bất kỳ nhân sự chuyên trách và do sự tập trung quy nhân lực vào giám đốc/chief doanh nghiệp - người mua quy trình mới về việc trong doanh nghiệp. Do các giám đốc rất bận rộn với công việc kinh doanh và phải giám sát nhiều khâu trong quá trình kinh doanh, nên thời gian dành cho công tác phát triển nhân lực bị hạn chế. Đây cũng là điểm khác biệt của các doanh nghiệp có quy mô lớn, các doanh nghiệp lớn hành quyết và doanh nghiệp có quy mô nhỏ, các doanh nghiệp lớn hành nghiệp. Thông thường, nếu không có bộ phận nhân sự hoặc không có cán bộ chuyên trách nhân sự thì công tác này ít được chú ý.

Về trình độ của cán bộ phụ trách phát triển nhân lực thì rất ít người (15,5%) trình độ là cao đẳng hoặc trung cấp phát triển nhân lực, phần lớn (61,5%) trình độ là kỹ thuật hoặc là do tự làm và rút kinh nghiệm qua thực tế.

Bảng 3.13. Kết quả khảo sát về phương pháp nâng cao trình độ của cán bộ phụ trách phát triển nhân lực

n = 115

Phương pháp nâng cao trình độ của cán bộ nhân lực	Số phiếu trả lời	Tỉ lệ %
1. Học sách hoặc kinh nghiệm phát triển nhân lực từ các tổ chức khác	23	20
2. Tham quan hoặc học hỏi kinh nghiệm phát triển nhân lực từ các tổ chức khác	22	19,5
3. Có mối quan hệ với cán bộ làm công tác phát triển nhân lực của các tổ chức khác so sánh học tập	26	23
4. Tự làm và rút kinh nghiệm qua thực tế	70	61,5
5. Cao đẳng hoặc trung cấp PTNNL	18	15,5

Nguồn: Kết quả khảo sát của nghiên cứu sinh

Khi so sánh sự khác biệt giữa các tỉnh thành trong trình độ của cán bộ làm công tác phát triển nhân lực thì các tỉnh Ninh Bình, Nam Định, Thái Bình thì cán bộ phụ trách phát triển nhân lực có trình độ cao qua việc tự làm và rút kinh nghiệm thực tế cao

hơn các tỉnh có hoạt động du lịch phát triển như Quảng Ninh, Hải Phòng và Sóc Trăng. Các doanh nghiệp phát triển nguồn nhân lực Hải Phòng và Quảng Ninh cao hơn so với các tỉnh còn lại. Tuy nhiên các doanh nghiệp vẫn hành nghề bất hợp pháp, phân bổ cán bộ phụ trách phát triển nhân lực thường rút kinh nghiệm qua thực làm và không có đào tạo bài bản về chuyên ngành này, mà thường lấy người thân mình vào làm vị trí này cho đỡ thiếu hụt. Vì các cán bộ không có chuyên môn về quản lý nhân lực, công tác nhân sự làm mất cách tiếp cận, không bài bản, không áp dụng các yêu cầu công việc và trong nhiều trường hợp có thể gây nên những tranh chấp nhân sự khó giải quyết. Cán bộ làm công tác phát triển nhân lực tại doanh nghiệp vẫn hành nghề bất hợp pháp, thiếu bài bản về quản lý nhân sự. Tuy nhiên tỷ lệ cán bộ nhân sự có đào tạo bài bản về phát triển nhân lực chỉ chiếm 15,5%.

(6). *Cơ sở thông tin phát triển nhân lực*: Cơ sở thông tin phát triển nhân lực là một yếu tố quan trọng trong quản trị nhân lực, cung cấp thông tin nhân sự cho các bộ phận lãnh đạo, quản lý nhanh chóng, chính xác, kịp thời. Trong những thông tin có thông tin về quá trình đào tạo, kết quả đánh giá thực hiện công việc của người lao động, đây là những thông tin hữu ích cho phát triển nhân lực.

Tuy nhiên, theo kết quả khảo sát của NCS thì phần lớn các doanh nghiệp chưa có cơ sở thông tin quản lý nhân lực chuyên nghiệp và cập nhật. Chỉ có 33,4% doanh nghiệp thực hiện là có cơ sở thông tin quản lý nhân lực, thông tin cho nhà quản lý nhân lực, cập nhật và dễ dàng tiếp cận.

3.2.3.2. *Những nhân tố bên ngoài doanh nghiệp ảnh hưởng đến phát triển nhân lực*

(1). *Chính sách vĩ mô và sự hỗ trợ phát triển doanh nghiệp lý tưởng*:

Chính sách vĩ mô: Nhà nước đã có nhiều chính sách vĩ mô có tác động thúc đẩy, phát triển nhanh chóng các doanh nghiệp phát triển. Đó là sự công nhận của Hội nhập Việt Nam và thành phố kinh tế mới, những lợi ích mà các doanh nghiệp Việt Nam, các luật như Luật Doanh nghiệp năm 1999, Luật Doanh nghiệp năm 2005.

Bộ Luật Lao động là luật có những quy định quan trọng nhất về quản lý nhân lực trong doanh nghiệp. Nó cũng nhấn mạnh vào khía cạnh áp dụng yêu cầu của công việc và an toàn lao động. Luật doanh nghiệp (2006) đã quy định quyền và nghĩa vụ của doanh nghiệp trong hoạt động kinh doanh. Một nội dung đáng quan tâm là doanh nghiệp có nghĩa vụ phải cung cấp thông tin về ngành nghề, nhu cầu đào tạo và sự đóng góp của doanh nghiệp cho các quan chức nhà nước về dự kiến, tiếp nhận những ý kiến đóng góp tham quan, thực tiễn kinh nghiệm tại doanh nghiệp thông qua họp với các chuyên gia. Tuy nhiên, theo kết quả nghiên cứu

thì có trên 50% chi doanh nghiệp không hiểu về các luật thuế ngành kinh doanh của họ. Chính phủ cũng đã ban hành Nghị quyết hỗ trợ giúp phát triển hoạt động kinh doanh lành mạnh.

Bên cạnh đó, vì các Việt Nam gia nhập các tổ chức quốc tế như ASEAN, APEC, WTO đã tạo nhiều cơ hội và thách thức phát triển nhân lực. Nhà nước cũng đã có nhiều hoạt động tôn vinh các doanh nghiệp nói chung và lãnh đạo nói riêng, tôn vinh riêng Doanh nhân Việt Nam để khuyến khích phát triển hoạt động kinh doanh lành mạnh vùng ĐHBĐ. Bên cạnh sự hỗ trợ của Nhà nước, các tổ chức quốc tế cũng có rất nhiều chương trình hỗ trợ phát triển nâng cao năng lực cho doanh nghiệp lành mạnh với chủ đề là “chương trình phát triển năng lực du lịch có trách nhiệm vì môi trường và xã hội” do Liên minh Châu Âu tài trợ.

Các hỗ trợ phát triển doanh nghiệp lành mạnh đã góp phần quan trọng trong phát triển doanh nghiệp lành mạnh trong vùng duyên hải Bắc Bộ ven biển và cửa biển. Thông qua các chương trình này năng lực các doanh nghiệp cũng đã tăng lên. Chương trình phát triển du lịch của Liên minh Châu Âu có ảnh hưởng cao và nội dung và phương pháp rất tốt. Chương trình đã giúp tạo ra nâng cao năng lực của hàng nghìn chi doanh nghiệp và các nhà quản lý.

Tuy nhiên, trong hoạt động hỗ trợ phát triển doanh nghiệp lành mạnh thì các tổ chức hỗ trợ cần chú ý phối hợp trong hoạt động hỗ trợ tránh tình trạng doanh nghiệp nhận được nhiều hỗ trợ vì thế cần có chương trình riêng: có mối quan hệ giữa các đơn vị hỗ trợ khác nhau (trong nước và quốc tế) về quy mô doanh nghiệp. Quy mô doanh nghiệp quan trọng nhất là về mặt nhân lực hỗ trợ của Chính phủ.

Hỗ trợ tạo nhân lực của Chính phủ cho doanh nghiệp lành mạnh: Chương trình hỗ trợ tạo nguồn nhân lực cho các doanh nghiệp lành mạnh nói chung và lãnh đạo nói riêng từ năm 2020 tới năm 2030 sẽ thực hiện theo quy định của Thủ tướng Chính phủ. Thực hiện Quy định 143 của Thủ tướng Chính phủ, Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch đã phối hợp với Bộ Tài chính soạn ban hành các văn bản pháp quy hướng dẫn thực hiện chương trình hỗ trợ tạo nhân lực, tổ chức các hội nghị tập huấn nhằm hướng dẫn các địa phương tổ chức thực hiện chương trình tạo nguồn nhân lực theo quy định.

Bộ VHTTDL cũng đã chỉ đạo biên soạn và phát hành bộ tài liệu hỗ trợ bồi dưỡng của Chương trình hỗ trợ tạo nhân lực cho các doanh nghiệp lành mạnh. Bộ tài liệu bao gồm 26 chuyên đề cho chương trình phục vụ ba nội dung hỗ trợ tạo chính: kỹ năng doanh nghiệp, quản trị doanh nghiệp và hỗ trợ bán

đăng nâng cao năng lực cho giảng viên. Bên cạnh việc soạn thảo tài liệu, Bộ VHTTDL đã tổ chức kiểm tra khảo sát nhu cầu đào tạo của các doanh nghiệp hành và năng lực của các nhà cung cấp dịch vụ đào tạo và tổ chức triển khai xây dựng và thực hiện kế hoạch đào tạo hàng năm từ 2010 - 2015.

(2). *Sự phát triển của hệ thống cung cấp dịch vụ phát triển kinh doanh là hành:* Dịch vụ phát triển kinh doanh phát triển Việt Nam đã bước đầu phát triển. Trên thị trường ngày càng có nhiều tổ chức cung cấp dịch vụ đào tạo, từ văn phòng các trung tâm đào tạo của các Hiệp hội, hội, câu lạc bộ hành, nhiều công ty TNHH, công ty chuyên kinh doanh trong lĩnh vực đào tạo. Chương trình đào tạo của các dự án phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam do EU tài trợ hướng vào đào tạo nâng cao năng lực quản lý cho các doanh nghiệp du lịch cũng đã tìm kiếm các tổ chức cung cấp dịch vụ đào tạo sẵn sàng thực hiện đào tạo cho các doanh nghiệp du lịch nói chung và hành nói riêng với phương pháp giảng dạy hiện đại, lý thuyết hành làm trung tâm. Vì vậy các doanh nghiệp hành đã dành hàng triệu trong tìm kiếm các tổ chức cung cấp dịch vụ đào tạo trên thị trường. Tuy nhiên chi phí đào tạo của các tổ chức này thường là cao so với khả năng chi trả của các doanh nghiệp hành và nhiều tổ chức đào tạo chưa thực sự sẵn sàng thi đấu các chương trình đào tạo phù hợp với nhu cầu của doanh nghiệp hành. Mặt khác, dịch vụ phát triển kinh doanh thì còn chưa phát triển, ít có doanh nghiệp chuyên về lĩnh vực này, mà mới chú trọng vào đào tạo. Nguyên nhân một phần là do các tổ chức cung cấp dịch vụ này chưa có đội ngũ chuyên nghiệp, mặt khác các doanh nghiệp hành cũng chưa quen với sự đầu tư vào dịch vụ phát triển, chưa thực sự tin tưởng vào việc đầu tư vào dịch vụ phát triển có tác động phát triển tốt doanh nghiệp của mình.

(3). *Hệ thống các sở đào tạo du lịch và chính trị xã hội đào tạo là hành:* Nhìn chung, hệ thống các sở đào tạo du lịch vùng ĐHBĐ chủ yếu phát huy năng lực đào tạo những nhân sự. Dưới góc độ quản lý và giáo dục đào tạo và chuyên môn ngành, hệ thống các sở đào tạo du lịch còn chưa nhiều như hệ thống các trường quản lý hành. Hiện tại các sở đào tạo du lịch chủ yếu quản lý giảng dạy của Bộ Giáo dục và Đào tạo, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội (trực tiếp là Trường Cao đẳng Du lịch và Trường Cao đẳng Du lịch). Ngoài ra, các sở đào tạo du lịch còn trực tiếp thu hút nhân dân thông qua sự quản lý của các sở, ban, ngành. Các giáo viên giảng dạy bộ môn này đều có trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kinh nghiệm giảng dạy và kiến thức thực tiễn phong phú, tích cực học tập, bồi dưỡng nâng cao kiến thức, chuyên môn nghiệp vụ, phương pháp sư phạm và ngoại ngữ đáp ứng yêu cầu

các cơ chế kinh tế mới. Trong các Du lịch quan tâm nhiều công tác đào tạo bồi dưỡng giáo viên, nhất là giáo viên nông thôn các ngành đào tạo nhân lực ra công nhân. Ưu tiên cho đào tạo, bồi dưỡng giáo viên ưu tiên, tài trợ ngân sách nhà nước, tài trợ nước ngoài, kinh phí từ các cơ sở đào tạo.

Hiện nay, các cơ sở đào tạo nói chung và cơ sở đào tạo du lịch nói riêng có chương trình và giáo trình giảng dạy rất đa dạng, phong phú. Tuy nhiên, cơ quan quản lý nhà nước về đào tạo cần quan tâm quản lý chuyên ngành của xây dựng nghề tiêu chuẩn nghề chuyên môn làm căn cứ cho các cơ sở đào tạo xây dựng chương trình, giáo trình để nội dung đào tạo của các cơ sở không trùng lặp, không có quy chuẩn thi tuyển nội dung chương trình đào tạo chuyên ngành du lịch cho từng bậc học, từng ngành học. Do đó học sinh tốt nghiệp phải trải qua khó khăn thử thách học trình quản lý nào. Vì vậy bổ sung cập nhật kiến thức và phương pháp giảng dạy nghề thu nhập vào từng cơ sở đào tạo.

Như chúng ta đã biết ngành đào tạo nghề là hành nghề ngành nghề, tuy nhiên không vì thế mà học sinh tốt nghiệp phải trải qua kỳ thi kiểm tra. Học sinh tốt nghiệp phải học và trung học nghề để tiếp cận nghề nghiệp khi trong trường học nhiều sinh viên học nghề, cao đẳng. Do đó, trường học sinh nghề và trung cấp tìm kiếm việc làm ứng dụng nghề nghiệp cao hơn nhiều so với sinh viên học nghề. Hiện tại các trường đào tạo nghề du lịch đều có thể kết hợp học sinh, sinh viên ra trường tìm kiếm việc làm (80-90%). Nhưng trong thực tế, số lượng tìm kiếm việc làm ứng dụng chuyên môn của họ chỉ một phần không cao. Nhìn chung vẫn còn khoảng cách giữa yêu cầu của ngành sản xuất lao động và sản phẩm của các cơ sở đào tạo, nhất là bậc học nghề. Khoảng cách này sẽ thu hẹp nhanh nếu chỉ cần thay đổi, tạo ra sự đầu tư thích khách quan, nhất là sự đầu tư của các cơ sở đào tạo và bản thân học sinh, sinh viên.

Nhìn nhận qua, phần lớn các trường dạy nghề, cơ sở đào tạo về du lịch đều tích cực trong việc khắc phục khó khăn nâng cao chất lượng đào tạo thích ứng với cơ chế kinh tế mới và mở rộng đào tạo bồi dưỡng cho ngành nghề mới của lao động nông nghiệp, góp phần vào sự nghiệp phát triển du lịch. Tuy vậy, vẫn còn những bất cập về quy mô, cơ cấu và chất lượng và hiệu quả đào tạo, chưa đáp ứng nhu cầu ngày càng cao về nhân lực của công cuộc xây dựng quốc gia và phát triển du lịch bền vững và lâu dài. Phần lớn các trường dạy nghề về du lịch quy mô đào tạo nghề còn nhỏ bé; cơ sở vật chất, trang thiết bị đào tạo còn thiếu thốn, lạc hậu, chưa có môi trường sản phẩm, môi trường nghề nghiệp thu nhập. Chính sách của nhà nước và của

ngành và phát triển ào tốc lý thuyết đòi hỏi về mặt hành chính rõ ràng, chấp hành kỷ luật. Chương trình, giáo trình giảng dạy phần nhiều còn chép vớ, chắp vá, chắp vá, chắp vá bám sát và áp dụng yêu cầu yêu cầu sản xuất kinh doanh của ngành; giảng viên còn thi thố về số lượng, không giảng dạy chuyên môn nghiêm túc, phương pháp sư phạm và ngoại ngữ. Do đó dẫn đến trình độ chuyên môn, kỹ năng thực hành, phương pháp tự duy khoa học, trình độ ngoại ngữ của phần lớn học sinh, sinh viên du lịch khi ra trường chấp dụng yêu cầu đòi hỏi của ngành sản xuất lao động. Như vậy, hiện tượng ào tốc chấp hành cao, xuất phát từ chủ quan vọng mong muốn.

(4). *Thị trường lao động*: Trong những năm qua, cùng với sự khởi đầu kinh tế - xã hội, thị trường lao động Việt Nam nói chung và vùng ĐHBĐ nói riêng đã hình thành và tăng bước phát triển. Chỉ số lực dân số Việt Nam, Chương trình kế hoạch hóa gia đình của Nhà nước đã góp phần làm tăng sinh sản tự nhiên nhanh, dân số tăng nhanh về quy mô và chất lượng. Mặc dù vậy, quy mô dân số tăng và tăng cao nói chung và vùng ĐHBĐ về mặt cơ cấu nguồn cung lao động cho thị trường lao động: “hàng năm hàng triệu người đổ vào thị trường lao động”. Tuy nhiên, kỹ năng, tay nghề của người lao động này thấp, phần lớn là lao động chấp hành ào tốc nghề nên chấp dụng yêu cầu của thị trường lao động.

Cuộc lao động còn hạn chế so với cùng lao động. Tỷ lệ lao động nông nghiệp tự nhiên cao, tuy nhiên diện tích đất đai nông nghiệp thì không tăng lên, mà còn giảm đi do nhu cầu của công nghiệp hóa, đô thị hóa và sự phát triển của các khu vui chơi giải trí nên càng tạo ra sự ép buộc người quy tụ về làm cho nông dân mất ruộng. Khu vực kinh tế nhà nước càng phải thu hẹp do tình hình biên chế và nhu cầu doanh nghiệp làm nên kém hiệu quả nên thực hiện phân hóa, tự nhân hóa, nên số lượng lao động nông nghiệp thêm rớt hàng loạt. Khu vực kinh tế có vốn đầu tư nước ngoài tăng nhanh phát triển nhanh, nhờ đó ngành du lịch hàng hóa kinh tế thị trường toàn cầu năm 2008 cũng đã giảm tốc độ phát triển và thu hút lao động. Việt Nam, việc làm tạo ra chủ yếu khu vực lao động không kỹ thuật và khu vực kinh tế tự nhân trong đó có doanh nghiệp tự nhân. Hàng năm nước ta giảm quy tụ về làm cho khoảng 1,6 triệu lao động, tỷ lệ thất nghiệp thành thị có xu hướng giảm xuống. Về giá cả sản phẩm lao động thì tỉ lệ tăng, tỉ lệ công bố tuân theo nhu cầu thị trường. Tỉ lệ tăng, thu nhập phần lớn là sản phẩm hút của cuộc lao động, tuy nhiên theo phân tích phần trên, thu nhập trong doanh nghiệp tự nhân thị trường, thu nhập của lao động trong khu vực nhà nước, khu vực kinh tế nước ngoài nên doanh nghiệp tự nhân ngành tự nhiên giảm bớt lao động có kỹ năng nghề cao.

V h th ng thông tin giao d ch th tr ng lao ng: H th ng trung tâm gi i thi u vi c làm Vi t Nam ã phát tri n v s l ng và ch t l ng và óng vai trò quan tr ng trong vi c thu th p, x lý, cung c p thông tin th tr ng lao ng và t ch c các giao d ch vi c làm. C ng thông tin i n t v vi c làm ã tri n khai th t i vùng DHBB ã có nhi u t p oàn l n nh Công ty c ph n t p oàn FLC, t p oàn VinGroup, t p oàn SunGroup c ng ã góp ph n gi i quy t vi c làm cho nhi u ng i lao ng, ph n nhi u là lao ng có trình . Hàng n m, trong vùng DHBB, nhi u h i ch vi c làm c p t nh và hàng tr m phiên ch , sàn giao d ch vi c làm t i các trung tâm gi i thi u vi c làm, tr ng ngh , doanh nghi p” c t ch c, nh ng ch y u t p trung các trung tâm du l ch nh H i Phòng, Qu ng Ninh, Ninh Bình còn Thái Bình và Nam nh thì ch a th ng xuyên. M t khác ch doanh nghi p l hành vùng DHBB còn tuy n d ng lao ng ch y u qua m i quan h cá nhân và ch a có thói quen tìm ng i lao ng qua môi gi i ho c qu ng cáo tuy n d ng.

3.3. ánh giá chung v phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B

3.3.1. u i m và nguyên nhân

3.3.1.1. u i m

M t là, nhân l c t i các doanh nghi p l hành hi n t i ph n nào ã áp ng c yêu c u công vi c. a s lao ng ã ào t o nghi p v chuyên môn t i các c s ào t o t i trung ng và a ph ng, ng th i c tham gia các khóa ào t o t i các doanh nghi p. Lao ng có ý th c làm vi c, t trang b ki n th c và tích l y kinh nghi m trong công vi c. Lao ng t i các doanh nghi p l hành l n có ch t l ng khá cao v phong cách, tác phong, ý th c, thái ngh nghi p n k n ng th c hành, ki n th c, trình ngo i ng .

Hai là, ho t ng và tr ng thành trong c ch th tr ng, i ng qu n lý doanh nghi p có trình cao (80% t t nghi p i h c), n ng ng, có kh n ng n m b t nhu c u th tr ng và t ch c các d ch v em l i thu nh p cho doanh nghi p và óng góp cho xã h i và c ng ng. c bi t, t i các doanh nghi p l hành qu c t có quy mô l n, các doanh nghi p liên doanh i ng qu n lý có kh n ng làm vi c c ng cao, h i nh p c môi tr ng kinh doanh l hành qu c t , tích l y c kinh nghi m qu n lý hi n i, có nh ng t ch t c n thi t c a nhà qu n lý trong th i k h i nh p.

Ba là, i ng lao ng có tu i i trung bình tr , n ng ng, có kh n ng h c t p nâng cao trình chuyên môn và nghi p v , c c u ngành ngh t ng i phù

h p. Do ó, áp ng c yêu c u cao v áp l c công vi c nh th ng xuyên ph i công tác xa nhà, th i gian làm vi c không c nh (công vi c h ng đ n viên du l ch, thi t k ch ng trình du l ch, i u hành ch ng trình du l ch).

B n là, t i các doanh nghi p l hành vùng DHBB công tác ào t o m i, ào t o t i ch , b i đ ng, ào t o nâng cao ã c quan tâm chú ý. H th ng c s ào t o c UBND các t nh và thành ph trong vùng DHBB quan tâm u t và phát tri n v i s thành l p c a tr ng i h c m i trong vùng nh Tr ng i h c Hoa L (Ninh Bình), Tr ng i h c H Long (Qu ng Ninh). Công tác ào t o m i c t ng c ng k c v quy mô, ch t l ng và n ng l c ào t o. Công tác ào t o l i, b i đ ng nhân l c c doanh nghi p và các c s ào t o trong vùng DHBB chú tr ng h n và có nh ng hành ng c th thi t th c nh liên k t ph i h p ào t o, tuy n d ng vi c làm và nghiê n c u khoa h c. Các doanh nghi p l hành ã xác nh, phát tri n ho t ng kinh doanh ph i l y "con ng i làm trung tâm". M t s doanh nghi p l n ã có ch ng trình u t phát tri n nhân l c t i doanh nghi p c a mình. i ng lao ng có kinh nghi m ngh nghi p, có trình ngo i ng và thái nghiê n tíc trong công vi c ngày càng t ng lên v s l ng.

N m là, công tác qu n lý nhà n c i v i phát tri n nhân l c ngành du l ch nói chung và t i các doanh nghi p l hành vùng DHBB c c ng c , ki n toàn; các v n b n quy ph m pháp lu t v qu n lý nhân l c, giáo d c và ào t o c c th hoá m t b c theo yêu c u th c t c a doanh nghi p.

3.3.1.2. Nguyên nhân

Th nh t, b n thân nhân l c c a các doanh nghi p l hành trong vùng duyên h i B c B c n cù, n ng ng; t ng b c t ào t o và tham gia tích c c các khoá ào t o nghi p v , ngo i ng , tin h c và ki n th c pháp lu t qu c t hoàn thành nhi m v c a mình trong kinh doanh, h i nh p; thích ng nhanh v i c ch m i, phát huy sáng ki n, c i ti n k thu t, nâng cao hi u qu làm vi c; g n bó v i doanh nghi p, óng góp tích c c trong xây đ ng hình nh, th ng hi u, nâng cao s c c nh tranh và hi u qu kinh doanh, hoàn thành nhi m v c giao, c bi t là vi c kèm c p nhân l c m i tuy n d ng cùng làm vi c.

Th hai, công tác ào t o nhân l c du l ch c các c p, các ngành và a ph ng quan tâm h n, l c l ng gi ng viên, giáo viên và ào t o viên ã ch ng c p nh t ki n th c m i nâng cao n ng l c gi ng đ y; s ph i k t h p gi a các doanh nghi p l hành v i các c s ào t o du l ch, các đ án phát tri n ngu n nhân l c du l ch và các doanh nghi p du l ch có ch c n ng ào t o ã giúp cho ch t

lĩnh vực nhân lực của các doanh nghiệp để hành động cần vụ xã hội đáp ứng tốt nhu cầu của khách du lịch. Sự xuất hiện của nhà cung cấp cho các cơ sở du lịch trong giai đoạn trước đã bắt đầu phát huy hiệu quả.

Thứ ba, ngành du lịch của vùng duyên hải Bắc Bộ có sự phát triển khấm sức vì nhu cầu kinh doanh du lịch của các trung tâm du lịch có quy mô lớn như: các khu du lịch Tam Cốc - Bích Động, Chùa Bái Đính, Vịnh Hạ Long, Khu danh thắng Yên Tử, Tuần Châu, Cát Bà... có nâng cấp và trang thiết bị, có khách hàng cung cấp các dịch vụ du lịch chất lượng cao đã thu hút nhiều người dân địa phương, chuyên gia, kỹ thuật viên, chuyên gia hành nghề trong du lịch, thiết kế chuyên ngành du lịch và những người khác nhau có trình độ cao, trình độ ngoại ngữ và kỹ năng nghiệp vụ.

Thứ tư, công tác quản lý nhân lực và việc phát triển nhân lực du lịch nói chung và nhân lực trong các doanh nghiệp để hành động nói riêng cần được chú trọng, làm công tác quản lý phát triển nhân lực ngành du lịch trong các cơ quan quản lý ngành để bổ sung, nâng cao chất lượng và chuyên nghiệp; hình thành các chính sách phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch để hoàn thiện, tổ chức hành lang pháp lý thuận lợi cho phát triển nguồn nhân lực du lịch và nhân lực của các DNLH.

3.3.2. Nhân lực và nguyên nhân

3.3.2.1. Nhân lực

Bên cạnh những thành tựu mà ngành du lịch vùng ĐHBĐ đã đạt được trong phát triển nhân lực du lịch nói chung và phát triển nhân lực trong các doanh nghiệp để hành động nói riêng, còn một số những hạn chế nhất định, cụ thể:

Một là, hoạt động kinh doanh để hành động của các trung tâm có quy mô vừa và nhỏ, hiệu quả hoạt động kinh doanh chưa cao, chưa thu hút được khách hàng, nên chưa thu hút được nhân lực có trình độ chuyên môn, ngoại ngữ tốt và nghiệp vụ cao. Cán bộ quản lý các doanh nghiệp để hành động thiếu tính chuyên nghiệp và một số cán bộ chưa có trình độ chuyên môn nghiệp vụ. Công tác giáo dục nhân lực chủ yếu theo kinh nghiệm, giáo dục quy tắc vận hành theo vị trí, thiếu tính chuyên nghiệp.

Hai là, nhân lực của các DNLH nói riêng đã có những bước phát triển nhưng vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển nhanh và bền vững của ngành du lịch vùng duyên hải Bắc Bộ. Lực lượng lao động trong các doanh nghiệp để hành động vùng duyên hải Bắc Bộ có trình độ chuyên môn không đồng đều. Các địa phương Thái Bình, Nam Định, Ninh Bình nhân lực của các ngành khác chuyển sang, hạn chế về chuyên môn nghiệp vụ. Tỷ lệ lao động sơ đẳng thành thị ngoại ngữ như tiếng Nga, tiếng Nhật, tiếng Anh còn thấp, cần có biện pháp nâng cao

đ n viên bi t 2 ngo i ng ch a cao, có s chênh l ch khá l n v ch t l ng c a i ng lao ng trong các doanh nghi p l hành, s khác bi t không ch th hi n chuyên môn ào t o mà còn th hi n ý th c và thái làm vi c. T l lao ng chuy n t DNLH này n DNLH khác ho c chuy n ra kh i ngành có xu h ng t ng. Ch t l ng nhân l c trong các doanh nghi p l hành ch a áp ng c yêu c u phát tri n: ng i lao ng ch a c trang b y các k n ng và ki n th c c n thi t cho công vi c mà mình m nh n. Thi u các k n ng liên quan n công tác ph c v khách du l ch nh ki n th c v tâm lí c a du khách, k n ng giao ti p, ngo i ng , kh n ng x lí tình hu ng.

Ba là, nhu c u ào t o, b i d ng nhân l c c a các doanh nghi p l hành là r t l n song h th ng các c s ào t o ch a áp ng c nhu c u xã h i. C s v t ch t k thu t c a các c s ào t o nhân l c du l ch còn nghèo nàn, h n ch , ch p vá, ch có phòng h c lý thuy t là ch y u, có ít các c s th c hành. N ng l c ào t o c a các c s ào t o du l ch trong vùng duyên h i B c B còn h n ch , thi u tính c p nh t tiêu chu n ào t o trong khu v c và qu c t . Các c s ào t o du l ch trong vùng duyên h i B c B ch áp ng kho ng 40% nhu c u nhân l c, s còn l i các DNLH ph i thu hút t các c s ào t o nhân l c du l ch t i Hà N i. L c l ng giáo viên c a các tr ng, các c s ào t o còn quá ít; ch t l ng c a i ng gi ng viên, giáo viên không ng u, ph ng pháp gi ng d y ch a i m i, n ng v lý thuy t và thi u tính th c hành. Còn kho ng cách khá xa gi a nh ng ki n th c do các c s ào t o trang b cho ng i h c v i òi h i c a công vi c t i các doanh nghi p l hành. Ph n l n các doanh nghi p l hành v n ph i ào t o l i ng i lao ng tr c khi a vào s d ng. Tình tr ng “*ch y máu ch t xám*”, thi u nhà qu n lí gi i, h ng đ n viên, i u hành ch ng trình du l ch, thi t k ch ng trình du l ch và nhân viên th tr ng ang là m i lo l ng chung c a nhi u DNLH. Nhi u DNLH m i thành l p g p khó kh n trong công tác tuy n ch n nhân l c trong l nh v c l hành, có trình chuyên môn và trình ngo i ng t t do ó ch t l ng đ ch v du l ch cung c p cho khách ch a c c i thi n.

B n là, công tác qu n lý nhà n c (QLNN) v phát tri n nhân l c du l ch nói chung và phát tri n nhân l c t i các DNLH nói riêng m c ã c quan tâm, nh ng v n còn nhi u h n ch , b t c p. B máy QLNN v phát tri n nhân l c ngành du l ch ch a m nh c trung ng và a ph ng. S Du l ch, S VHTTDL th c hi n các ho t ng qu n lý và phát tri n nhân l c trên c s ki m tra giám sát s ho t ng c a các DNLH trên c s các v n b n pháp lý liên quan. Do vi c sáp nh p nên b ph n chuyên trách v công tác phát tri n nhân l c ngành DL g p nhi u

khó khăn. Vì ngành cán bộ làm công tác quản lý phát triển nhân lực ngành DL rất mỏng, chủ yếu làm việc kiêm nhiệm, nên lực lượng nhân viên nên ưu tiên và ưu tiên quản lý thị trường. Cần có những hướng chung cho công tác đào tạo, bồi dưỡng nhân lực ngành DL như những hướng cơ bản và cần có nên các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng nhân lực ngành DL hoạt động phát triển, chẳng hạn kiểm tra, thanh tra ngành xuyên. Thiệt hại các vấn đề như hướng dẫn các quan QLNN và giáo dục, đào tạo và các ngành du lịch và việc công tác đào tạo, bồi dưỡng nhân lực các doanh nghiệp lập hành; chẳng hạn ban hành kế hoạch và tổ chức các nhân viên các vấn đề như hướng dẫn và chỉ đạo ngành đào tạo, bồi dưỡng nhân lực ngành du lịch. Các doanh nghiệp lập hành cần có chính sách phát triển nhân lực các thị trường, do tính kinh tế chi phí và tính quy hoạch nhân lực cho doanh nghiệp.

Năm là, nhân lực vùng duyên hải Bắc Bộ cũng có biến động, những ngành có kinh nghiệm và nghề do tác động của khó khăn và thị trường không bám sát, vì vậy hiện nay ít nhiều những ngành nhân viên ngành khách sạn DNLH đã mất dần nhân viên kinh doanh và thị trường của ngành. Tình trạng cạnh tranh không lành mạnh giữa các nhân viên và thị trường xảy ra do họ còn quá coi trọng yếu tố lợi nhuận. Những lao động này thường khách sạn những người mua bán giá cao cũng có thể thu được lợi nhuận các dịch vụ mà người đi không lành mạnh thu lợi nhuận. Khi khách du lịch những người này, họ sẽ gặp phải những vấn đề như: phí dịch vụ nhân viên hàng hoá không tốt, giá trị dịch vụ hàng hoá mà khách phải trả giá cao hơn rất nhiều so với giá trị thực tế, những người khi mua các dịch vụ nhân viên và tìm hiểu thêm về các dịch vụ khác. Các doanh nghiệp sản xuất nhân lực cần có chính sách đãi ngộ xứng đáng mặc dù đây là một trong những công việc vất vả, vất vả, đó là những tâm lý không muốn bỏ nghề lâu dài. Vì vậy cần mong dành khoảng thời gian từ 3 - 5 năm để các ngành kinh tế xã hội nào đó chuyển sang ngành khác phù hợp hơn.

Sáu là: công tác thanh, kiểm tra, giám sát hoạt động của lao động trong các doanh nghiệp lập hành vùng duyên hải Bắc Bộ còn khá lỏng lẻo do tình trạng nhân viên không có thẻ nhân hành nghề trái phép, hoặc khách vào những khu vực cấm thu tiền bất chính. Nhân lực vùng duyên hải Bắc Bộ vẫn thiếu sâu sắc, mất mát cho riêng mình tham gia các hoạt động giao lưu, hợp tác kinh nghiệm. Nhân lực du lịch vùng duyên hải Bắc Bộ hiện nay vẫn chưa có các chính sách khác biệt và sự cạnh tranh riêng mình.

3.3.2.2. Nguyên nhân

Hình thức trong công tác phát triển nhân lực của các doanh nghiệp vùng duyên hải Bắc Bộ là do những nguyên nhân chủ yếu sau:

Ngành Du lịch vùng duyên hải Bắc Bộ còn non trẻ mới thành lập được 17 năm (1993). Những năm đầu thành lập, sự phát triển du lịch vùng duyên hải Bắc Bộ còn mang tính tự phát. Trong 10 năm gần đây ngành du lịch mới thức tỉnh Nhà nước quan tâm ưu tiên phát triển. Và tiếp đó, các tỉnh trong vùng duyên hải Bắc Bộ mới có ngành quy hoạch chuyên về lĩnh vực phát triển du lịch, mới bắt đầu xây dựng quy hoạch tổng thể phát triển du lịch của vùng duyên hải Bắc Bộ.

Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch còn thiếu thốn, các nhân tố tham gia vào hoạt động tạo nhân lực du lịch còn yếu và thiếu, sự chênh lệch về chất lượng tạo ra các cơ sở tạo ra khác nhau.

Chưa có chính sách và kế hoạch thể chế vào tạo phát triển nhân lực du lịch nói chung cũng như nhân lực vùng duyên hải Bắc Bộ nói riêng. Ngân sách hỗ trợ cho công tác tạo ra còn rất hạn chế và chi mang tính giải pháp tình thế.

Nhận thức về vấn đề phát triển nhân lực du lịch, về nhân lực của các doanh nghiệp địa phương vùng duyên hải Bắc Bộ chưa được quan tâm đúng với vị trí phát triển trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, nên chưa ưu tiên hàng đầu cho hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao. Chính sách thu hút nhân tài của các doanh nghiệp địa phương, cũng như của các Tỉnh vùng duyên hải Bắc Bộ tuy đã có nhưng chưa thực sự thu hút vì chế độ đãi ngộ còn thấp.

Đối với các doanh nghiệp địa phương vùng duyên hải Bắc Bộ về quy mô nhân lực chưa đủ dài hạn cho công tác quy hoạch phát triển nhân lực, kế hoạch phát triển nhân lực mang tính tự phát, ngắn hạn theo nhu cầu.

Loại hình nhân lực của các doanh nghiệp địa phương vùng duyên hải Bắc Bộ không có đào tạo liên tục, những người hành nghề trình độ du lịch, những chuyên viên có trình độ “nhảy việc” không chuyên tâm làm việc lâu dài cho một doanh nghiệp nào cả do chế độ đãi ngộ, chế độ đãi ngộ không có.

Mối quan hệ giữa các cơ sở tạo ra và doanh nghiệp địa phương hành sự dựa trên nhân lực du lịch chưa chặt chẽ nên công tác tạo ra chưa phù hợp với nhu cầu thực tế. Đây là vấn đề cần được quan tâm chú ý của các quan quản lý nhà nước về du lịch địa phương phát triển nhân lực của các doanh nghiệp địa phương vùng duyên hải Bắc Bộ sao cho phù hợp và hiệu quả với tình hình thực tiễn.

Ti u k t ch ng 3

Ch ng 3 ã c tri n khai nghi n c u và t c m t s k t qu nh sau:

Th nh t: khái quát v tình hình phát tri n c a các doanh nghi p l hành vùng DHBB. Trong ó, c p khái quát n h th ng các doanh nghi p l hành, tình hình ho t ng kinh doanh c a các doanh nghi p l hành vùng DHBB.

Th hai: th c tr ng phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành c a vùng DHBB c phân tích trên nhi u góc , làm rõ c i m c a t ng nhóm nhân l c, trình ào t o nhân l c. Trong ó t p trung vào ánh giá c c u nhân l c; ch t l ng nhân l c t i các doanh nghi p l hành c th nh : công tác tuy n d ng, công tác ào t o, b i d ng nhân l c và công tác qu n lí nhân l c, ch ãi ng và trách nhi m c a doanh nghi p trong phát tri n nhân l c t i các doanh nghi p l hành trên à bàn nghi n c u.

Th ba: ch ra nh ng u i m, nh ng v n b t c p và nguyên nhân c a nh ng h n ch là c s , ti n a ra nh ng ph ng h ng và gi i pháp phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành vùng DHBB tri n khai ch ng 4 c a Lu n án.

CHƯƠNG 4
GIỚI PHÁP VÀ KINH NGHĨA NHẢY PHÁT TRIỂN NHÂN LỰC
CÁC DOANH NGHIỆP VÀ HÀNH VÙNG CHUYÊN NGHIỆP

4.1. Bối cảnh, thách thức, quan niệm phát triển nhân lực du lịch của vùng chuyên nghiệp

4.1.1. Bối cảnh phát triển nhân lực du lịch các tỉnh khu vực chuyên nghiệp

4.1.1.1. Các yếu tố

Trên thế giới, cuộc cách mạng khoa học - công nghệ tiếp tục có những bước tiến nhảy vọt, thúc đẩy kinh tế thế giới phát triển, tác động tích cực các lĩnh vực và các nước, làm biến đổi nhanh chóng và sâu sắc môi trường sống và tinh thần của xã hội. Toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế diễn ra mạnh mẽ và sâu rộng hơn, cuốn hút tất cả các quốc gia, dân tộc tham gia trong tiến trình phát triển và phi cạnh tranh, vượt rào cản, vượt biên giới thách thức. Các yếu tố trên tác động ngày càng mạnh mẽ và sâu sắc phát triển kinh tế thế giới, mở ra triển vọng mới cho mọi nền kinh tế tham gia vào phân công lao động toàn cầu; đồng thời, mặt khác, kinh tế thế giới cũng tác động đến các nền kinh tế, nhiều hay ít tùy thuộc vào mức độ hội nhập và trình độ thích ứng của nền kinh tế mình. Hoạt động du lịch, hoạt động hành không nằm ngoài những tác động đó.

Phát triển du lịch gắn liền với việc xây dựng công nghiệp, xây dựng gia đình hạnh phúc là xu thế tất yếu. Các quốc gia đều nhận thức đầy đủ phát triển nguồn nhân lực công nghiệp làm mục tiêu trung tâm; thông qua du lịch cân bằng nhịp sống và nâng cao sức khỏe thể chất của người dân, giáo dục lòng yêu quê hương đất nước, nâng cao dân trí ngành du lịch của nhân lực mà ngành cần hiện nay.

Giao lưu và hội nhập quốc tế đang diễn ra thuận lợi và nhanh chóng, những cuộc tranh gay gắt bất ổn định địa phương và biến số văn hóa dân tộc. Quá trình giao lưu, hội nhập quốc tế có khả năng tạo ra những biến đổi lớn về diện mạo, cơ cấu, loại hình du lịch; đồng thời, sự bùng nổ của các phần mềm tin và công nghệ truyền thông, của công nghệ kỹ thuật số nên những tác động tích cực và tiêu cực của môi trường xã hội và công chúng, kéo theo tác động du lịch và sự phát triển nhân lực du lịch.

Toàn cầu hóa kinh tế ngày càng rộng và sâu, trong đó các hoạt động kinh tế liên kết giữa các quốc gia trở thành chuỗi giá trị toàn cầu. Các nước đều

mu n và bu c ph i tham gia sâu vào quá trình phân công lao ñng qu c t . tránh t t h u và c h ñng l i nhi u h n t k t qu toàn c u hoá và h i nh p qu c t em l i, các n c ph i tham gia vào chu i giá tr gia t ñng toàn c u. Trong m t “th gi i ph ñng”, “nh ñ n và ch t ch i h n”, m i qu c gia ñu có th t i p c n, tham gia tr c t i p vào các khâu, các chu i giá tr gia t ñng toàn c u n u có ngu n nhân l c c chu n b và ào t o t t. ãy là y u t c bi t quan tr ñng trong l nh v c du l ch vì t thân du l ch ã mang tính qu c t .

Quan h song ph ñng, a ph ñng gi a các qu c gia ngày càng sâu r ñng c trong kinh t , v n hóa, b o v môi tr ñng và c trong vi c phòng ch ñng các i d ch... thúc y s di chuy n lao ñng qu c t phát tri n m nh, trong ó có nhân l c trình cao t các n c phát tri n n các n c ñng phát tri n chi m gi nh ñng v trí then ch t v khoa h c - công ñng , qu n lý, kinh doanh. Các n c ñng phát tri n ph i phát tri n nhân l c ch ñng t i p c n tri th c, t i p nh n chuy n giao công ñng ñ n m b t và t i n t i làm ch ki n th c và công ñng , c nh tranh th ñng l i ngay t i th tr ñng trong n c; ñng th i chu n b nhân l c cho xu t kh u lao ñng, trong ó c bi t là xu t kh u d ch v , xu t kh u t i ch thông qua du l ch. ASEAN ã hình thành C ñng ñng ASEAN v i 3 tr c t chính tr an ninh, kinh t và v n hóa xã h i, s h p tác và liên k t gi a các n c trong kh i ASEAN và gi a ASEAN v i các i tác ngày m t ch t ch và toàn ñi n, quan h h p tác Á - Âu ngày càng phát tri n, s m b o cho s ñ n nh, an ninh và phát tri n kinh t thúc y du l ch phát tri n. Châu Á - Thái Bình D ñng v n là khu v c phát tri n ñng ñng, có vai trò ngày càng l n, nh t là trong l nh v c du k ch. áp ñng yêu c u ñm phán, ho ch ñnh chính sách chung ñn vi c t ch c th c hi n các cam k t, h n ch ñnh ñng r i ro, b t l i và thu l i nhi u h n t các quá trình h p tác du l ch ñi h i Vi t Nam ph i có nhân l c ch t l ñng cao.

S chuy n giao khoa h c k thu t và các công ñng m i t n i ñng ñng c u ra th c t c rút ñng n kho ñng cách v không gian và th i gian. H u h t th i gian s ñ ñng c a m i th trên lý thuy t ch còn t chín n m i hai tháng. Chính vi c phát tri n v t b c c a khoa h c k thu t và công ñng ã phá v hàng rào ñng n cách a gi i hành chính và các rào c n khác trong giao d ch c a con ñng i trên t t c các l nh v c gi a các qu c gia. T t c ã c i n t hóa, internet k t n i c th gi i l i v i nhau và theo ñ oán vào th k 21 h th ñng thông tin liên l c cá nhân c coi là m c tiêu cao nh t trong thông tin liên l c lý t ñng c a nhân lo i, s ñnh h ñng sâu s c ñn ph ñng th c s n xu t và sinh ho t c a loài ñng i, làm cho b t c

ng ười nào, bất kỳ ai cũng có thể xây dựng mối liên lạc với nhau. Phương pháp tổ chức công việc thay đổi (làm việc tại nhà và cùng một lúc phải hiện diện với nhau trên khắp thế giới). Điều này đã yêu cầu hoá các lĩnh vực các xã hội lên một thế kỷ mới, thế kỷ toàn cầu hoá và hình thành một xã hội sâu rộng và toàn diện, kể cả trong hoạt động phát triển nhân lực du lịch. Đây là yêu cầu và thách thức lớn đối với phát triển nhân lực ngành du lịch.

Nhu cầu hình thành một trong du lịch là tăng cường quan hệ phát triển, tiếp thu kinh nghiệm, xác lập vị thế trên thị trường quốc tế, phát triển du lịch và góp phần phát triển kinh tế, văn hóa, xã hội. Hình thành một trong du lịch sẽ theo các bước: 1) Tham gia các tổ chức quốc tế; 2) Thấu hiểu và áp dụng các tiến bộ của công nghệ thông tin; 3) Tăng cường toàn cầu hoá trong khai thác, bảo vệ và phát triển tài nguyên du lịch; 4) Áp dụng các tiêu chuẩn quốc tế trong phát triển ngành du lịch; 5) Ký kết các hiệp định hợp tác song phương và đa phương phát triển du lịch; 6) Cam kết và mở cửa thị trường du lịch. Hình thành một trong du lịch thành công, nhân lực ngành du lịch phải có tố chất tiên tiến, trình độ chuyên nghiệp cao, thích nghi nhanh; có thể di chuyển và tìm kiếm việc làm trong khu vực; khuyến khích tham gia chuyển vào quá trình phân công lao động quốc tế, mở rộng cho du lịch Việt Nam có vị trí xứng đáng trong chuỗi cung cấp dịch vụ du lịch có chất lượng cao khu vực và thế giới. Nhân lực du lịch Việt Nam cần sẵn sàng tham gia vào quá trình phân công lao động quốc tế trong hoạt động du lịch, trọng tâm là trong khu vực hoạt động du lịch nội địa phải hình thành tiêu chuẩn trình độ kiến thức cao khu vực và quốc tế và thích nghi nhanh.

Chu kỳ vòng đời của môi trường sản phẩm ngày càng ngắn lại, sản phẩm mới liên tục xuất hiện, khu vực dịch vụ phát triển nhanh và chi phí trên đơn vị giá trị gia tăng và việc làm. Các ngành, nghề bị liên tục, ngành nghề cũ nhanh chóng mất đi, nhiều ngành nghề mới nhanh chóng xuất hiện, yêu cầu kiến thức thay đổi thay cho kiến thức cũ. Tất cả những gì ứ đọng lại và kiến thức nhân lực phải không ngừng nâng lên và thay đổi xuyên suốt phù hợp và kịp thời với những cái mới do tiến bộ khoa học - công nghệ đem lại. Hoạt động sản xuất là yêu cầu bắt buộc đối với nhân lực tất cả các ngành nghề trong lĩnh vực du lịch. Du lịch Việt Nam muốn có thể thành tựu phát triển bền vững và có xu hướng vào loại các quốc gia có ngành du lịch tiên tiến phải hình thành có nhân lực du lịch chất lượng cao, nếu không sẽ bị tụt hậu và không thể tham gia vào chuỗi giá trị du lịch toàn cầu.

Những giá trị mà các sản phẩm du lịch có thể tìm thấy trên các giá trị văn hoá dân tộc (tính cổ áo, nguyên bản), giá trị thiên nhiên (tính nguyên sơ), giá trị sáng tạo và công nghệ cao (tính hiện đại) là những xu hướng lựa chọn trong nhu cầu du lịch. Cuộc tranh và phát triển trong du lịch sẽ chủ yếu dựa trên tính cổ áo và sáng tạo của sản phẩm, giá trị cổ áo của bản sắc văn hóa và chất lượng môi trường thay vì dựa vào văn vật như thời kỳ trước.

Vì các mặt mà thị trường lao động có sự dịch chuyển nhân lực du lịch giữa các ngành đòi hỏi phải nâng cao chất lượng nhân lực, yêu cầu quy trình nâng cao năng lực của nhân lực du lịch mà quốc gia. Mục tiêu nhân lực du lịch chất lượng cao cần phải chú trọng đầu tư vào cho phát triển nhân lực ngành du lịch. Vì vậy, cần nhận thức rõ vai trò, vị trí hàng đầu của giáo dục, đào tạo và khoa học, công nghệ; ý nghĩa của giáo dục, đào tạo và khoa học công nghệ có thể đáp ứng những nhu cầu và trình độ nhân lực cho sự phát triển du lịch nói riêng và các ngành nói chung.

Trong một nền kinh tế thị trường có cạnh tranh 21 thế kỷ, sự chuyển mình từ việc khai thác tài nguyên vật chất làm cơ sở sang việc khai thác nguồn lực trí tuệ làm cơ sở, thì ngay trên trái đất xu hướng phát triển du lịch cũng có những biến đổi sâu sắc. Nhu cầu hình thức du lịch mà xu hướng đáp ứng nhu cầu du lịch trở nên nghiêm túc, rõ ràng hơn. Du lịch chuyển dần từ kiểu “chỉ máy bay, tàu cao tốc xem hoa” sang nhu cầu hình thức du lịch vì việc đi du lịch nhanh và thú vị hơn thông thường; đi du lịch nhanh như việc đi cao tốc toàn thế giới, tàu siêu tốc gia tốc lớn, ô tô siêu tốc lan tràn khắp thế giới, máy bay chở khách siêu tốc bay khắp toàn cầu và tàu du lịch siêu tốc lên ngôi, những sự kiện du lịch cùng nhau cùng sống “thời gian” với thời gian là những điểm du lịch tuy ngắn, nhưng những điểm du lịch hiện đại. Những du lịch của mà quốc gia, từng điểm du lịch của toàn cầu hoá, liên kết chặt chẽ với mục tiêu cùng phát triển “thời gian” cùng có lợi và cùng phát triển. Xu hướng phát triển du lịch mà hiện tại 21 yêu cầu “chuyển mình” cao về việc khách du lịch và nhân lực du lịch. Nguồn nhân lực du lịch phải có chất lượng cao, văn hoá và phù hợp với các yêu cầu đòi hỏi “vượt chu kỳ thông thường” của “thời gian” trên thị trường du lịch.

4.1.1.2. Các yếu tố trong nước

Nước ta phải nỗ lực thoát ra khỏi tình trạng kém phát triển; nâng cao rõ rệt chỉ số năng suất và tinh thần của nhân dân, tổng sản phẩm quốc nội năm 2020 cần trở thành một nền công nghiệp theo hướng hiện đại, với cách làm và có những bước đột phá, và có những bước nhảy vọt. Chỉ số nhân dân số cần thiển cận về nhu cầu du lịch phát triển về văn hóa, lịch sử và cộng đồng. Vì thế nhân lực ngành du lịch cần phải thay đổi theo.

Hiện nay năm 2020, trên phạm vi cả nước và vùng ĐHBBS xây dựng và phát triển nhanh các khu công nghiệp cao, các khu kinh tế và nhiều khu công nghiệp, cùng với sự yểm trợ phát triển các ngành công nghiệp cơ bản, các ngành dịch vụ cơ bản và dịch vụ công nghệ cao cạnh tranh với các công ty nước ngoài; đô thị hóa cao, cuộc sống công nghiệp hình thành, tăng áp lực công việc, cần phải có sự cân bằng nhịp điệu cuộc sống, chất lượng sống kéo theo sự hình thành nhu cầu du lịch, đòi hỏi phải có chỉ số nhân lực du lịch có trình độ và kỹ năng cao đáp ứng.

Việt Nam là thành viên chính thức của WTO nên sẽ có rất nhiều tiềm năng kinh tế lớn, nhiều công ty xuyên quốc gia đổ vào các lĩnh vực, trong đó có lĩnh vực du lịch; ngược lại, các nhà đầu tư Việt Nam cũng sẽ triển khai nhiều lĩnh vực đầu tư du lịch ra nước ngoài. Nhu cầu nhân lực ngành du lịch sẽ trở nên rất lớn, sự di chuyển lao động du lịch từ nước ngoài vào nước ta và từ nước ta ra nước ngoài ngày càng tăng, cạnh tranh trên thị trường lao động du lịch gay gắt hơn. Điều này đòi hỏi phải nhanh chóng tạo ra nhân lực đáp ứng nhu cầu lao động, trong đó có một bộ phận nhân lực dịch vụ công nghệ cao đảm trách các công việc quản lý trong các doanh nghiệp du lịch có vốn đầu tư nước ngoài, cạnh tranh thế giới vì lao động du lịch là nguồn nhân lực ngoài thị trường Việt Nam và đi làm việc tại các cơ sở du lịch của Việt Nam nước ngoài.

Việc xây dựng nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa và đội ngũ cán bộ, công chức nhà nước giỏi, tinh thông về chuyên môn, phẩm chất đạo đức và lòng tâm huyết nghiên cứu, thực hiện xuất sắc vai trò thúc đẩy công cuộc đổi mới thành công trong giai đoạn hiện nay là nhiệm vụ quan trọng. Mục tiêu này cần phải thực hiện trong lĩnh vực du lịch nên đòi hỏi phải xây dựng đội ngũ nhân lực lãnh đạo, quản lý, nghiên cứu và hoạch định chính sách giỏi, tác động sâu sắc đến nghiên cứu phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch, nhất là cán bộ công chức hành chính, viên chức du lịch và liên quan đến du lịch.

Những thành tựu của công cụ kỹ thuật và quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa thực chất là các quan trọng thúc đẩy du lịch phát triển, những công nghệ mới ra đời thách thức. Những thành tựu quan trọng nhất trong quá trình hiện đại hóa thực chất là những tiến bộ kỹ thuật quan trọng cho sự nghiệp phát triển du lịch. Công nghiệp hóa, hiện đại hóa làm cho xã hội ngày càng tiến bộ và toàn diện; ô nhiễm làm cho kết cấu dân cư có bước thay đổi lớn. Sự thay đổi này sẽ dẫn đến những thay đổi về nếp sống, lối sống, tập tục, thói quen tiêu dùng... đòi hỏi phải có những giải pháp thích ứng nhằm gìn giữ và phát huy những truyền thống tốt đẹp vốn có của quê hương và di sản văn hóa, nâng cao thẩm mỹ, trí tuệ, tinh thần của nhân dân; những thành tựu phát triển kỹ thuật hiện đại, nhu cầu du lịch thích ứng với thị trường công nghiệp hóa, hiện đại hóa thực chất. Yếu tố này đòi hỏi nhân lực ngành du lịch phải đáp ứng.

Phát triển du lịch trong nền kinh tế thị trường xã hội chủ nghĩa làm cho những yếu tố tích cực của xã hội được phát huy, các hoạt động du lịch cùng với các dịch vụ khác nhau ngày càng trở nên đa dạng, đa dạng và phong phú hơn, những công nghệ mới như kỹ thuật, phần mềm. Mặt trái của cách thức thị trường tác động đến gia đình, các quan hệ xã hội, quan hệ công dân, quan hệ doanh nghiệp đòi hỏi sự hiện đại về công tác quản lý và tổ chức hoạt động du lịch nhằm bảo vệ phát triển du lịch đúng hướng, bền vững trong cách thức thị trường, cần có những nhân lực du lịch, nhất là nhân lực quản lý, nghiên cứu hoạch định chính sách, phù hợp.

Tín ngưỡng, tôn giáo là một thành tựu văn hóa, là nhu cầu tinh thần của một bộ phận nhân dân. Tín ngưỡng ngày càng phát triển, các hoạt động du lịch tâm linh ngày càng mở rộng và được công nhận trên bình diện rộng rãi. Các tôn giáo có xu hướng văn minh thu hút thêm tín đồ, một số tôn giáo xâm nhập vào nước ta. Các hoạt động tôn giáo, tín ngưỡng tác động tích cực và không tích cực, thuận lợi và nghịch cảnh đan xen đòi hỏi sự phân tích đúng đắn trong công tác tuyên truyền giáo dục, chính sách của Đảng và Nhà nước về tín ngưỡng, tôn giáo; ưu tiên bảo vệ truyền thống văn hóa dân tộc, chống việc lợi dụng tôn giáo, tín ngưỡng thông qua hoạt động du lịch. Yếu tố này tác động trực tiếp đến kinh tế, kinh nghiệm, nhất là kinh nghiệm của nhân lực du lịch.

Bên cạnh các yếu tố nêu trên, những nhân tố mang tính chuyên ngành như sự linh hoạt khách; các yếu tố và tiềm năng khách du lịch; những yếu tố như hình ảnh, tín hiệu công nghệ của nhân lực; xu hướng tranh chấp trên thị trường lao động du lịch, sự thay thế giữa các loại lao động khác nhau (lao động lành nghề, bán lành

ngh và lao động ph thông); xu hướng phân công nhân lực ngành du lịch (nhân lực bậc cao ngày càng chuyên sâu và chi m t tr ng nh , nhân lực k n ng b c th p và lao động k n ng s c p, qua truy n ngh t ng c s tuy t i và t tr ng); xu hướng di chuy n và chuy n đ ch c c u nhân lực t ng nhanh; xu hướng t ng u t ào t o nhân lực du lịch; xu hướng thích ng nhanh c a h th ng ào t o du lịch... tác ng nhi u m t n s l ng, ch t l ng, c c u nhân lực và phát tri n nhân lực du lịch, trong ó có nhân lực trong l nh v c l hành.

Nhìn chung, trong b i c nh tác ng riêng bi t ho c an xen c a các y u t nêu trên t ra nhi m v ph i y m nh phát tri n ngu n nhân lực ngành du lịch, có ch t l ng cao, v a có b n l nh chính tr , th m nhu n b n s c v n hóa, v a có n ng l c chuyên môn áp ng nhu c u xã h i hi n i và óng vai trò ch y u trong nâng cao ý th c dân t c, tinh th n trách nhi m và n ng l c c a các th h hi n nay và mai sau.

4.1.1.3. Các y u t n i t i c a vùng duyên h i B c B

Vùng duyên h i B c B có ti m n ng du lịch r t l n, c bi t t p trung các t nh thành ph Qu ng Ninh, H i Phòng, Ninh Bình. ây là vùng có c nh quan thiên nhiên l n, các vùng sinh thái bi n o, ven bi n di tích v n hóa l ch s , làng ngh truy n th ng. Trong vùng có các khu b o t n thiên nhiên và v n qu c gia nh v n qu c gia Cát Bà, Cúc Ph ng, khu b o t n Ba Mùn - Bái T Long, khu b o t n thiên nhiên v nh H Long, K Th ng, Xuân Th y, Yên T , Vân Long; 9 vùng t ng p m n, 2 khu b o t n bi n: o B ch Long V , o Cát Bà. Ti m n ng v du lịch, v n hóa, l ch s , là khu v c t p trung nhi u di tích v n hóa, l ch s , trong ó có nhi u di tích v n hóa, l ch s c x p h ng. Du lịch sinh thái bi n, o g n v i du lịch v n hóa, l ch s , l h i, du lịch các làng ngh châu th sông H ng và là các i m du lịch v tnh c a vùng Th ô Hà N i. H th ng tuy n du lịch là s liên k t gi a các trung tâm du lịch bi n o, các i m di tích v n hóa l ch s , l h i có giá tr c a vùng duyên h i B c B t o ra tuy n du lịch tuy n khép kín, a đ ng, liên t c.

Nhi u đ án c a nhà n c và các t p oàn l n trong n c và qu c t ang tri n khai u t xây đ ng m t s trung tâm du lịch c p qu c gia, qu c t . C p qu c gia g m Trà C , Cô Tô, Yên T , n Tr n (Nam nh) và các i m du lịch c p vùng. C p qu c t g m H Long, H i Phòng, Cát Bà, khu Tràng An, Hoa L , Ninh Bình.

T ch c không gian du lịch vùng DHBB g m: không gian trung tâm du lịch (thành ph H i Phòng, thành ph H Long, thành ph Thái Bình, thành ph Ninh Bình) là n i h i t các di tích l ch s , v n hóa l h i truy n th ng; vùng bi n o thiên nhiên k v H Long, Cát Bà, vùng thiên nhiên hang ng; Không gian du lịch

v tính: phát triển gắn với các đô thị trong vùng như thành phố Nam Định, thành phố Móng Cái, thành phố Thái Bình, vùng du lịch nghỉ mát Cồn Vành - Xuân Thủy.

Duyên hải Bắc Bộ có các vùng du lịch lớn như: vùng du lịch sinh thái biển ở: Hải Long - Cát Bà - Sầm Sơn; vùng du lịch sinh thái hang động, lịch sử văn hóa lịch sử; Tràng An, rừng quốc gia Cúc Phương, khu vực phố cổ nghìn năm tuổi nóng Canh Gà, khu nghỉ dưỡng Vân Long. Vùng có các di tích lịch sử văn hóa cấp quốc gia, các hang động thiên nhiên gắn liền với vùng rừng quốc gia Cúc Phương. Do vậy việc phát triển đô thị và công nghiệp vùng này cần phải có kiểm soát chặt chẽ để bảo đảm phát triển bền vững không phá vỡ cảnh quan thiên nhiên và hệ sinh thái ven biển; vùng du lịch văn hóa lịch sử Yên Tử, đền Nguyễn Bỉnh Khiêm, đền Trần và các di tích lịch sử văn hóa rải rác trong vùng; vùng du lịch tham quan thắng cảnh nổi tiếng nổi tiếng vùng Thôn Hồ Hà Nội.

Vùng ĐHBĐ phát triển theo hướng vùng đô thị đa cực, phân bố theo tuyến liên kết giữa không gian thành phố Hải Phòng - Hải Long là đô thị hạt nhân trung tâm vùng với các đô thị trung tâm thứ hai trên các trục không gian chính: trục không gian quốc lộ 18, trục không gian quốc lộ 10, trục không gian tuyến cao tốc ven biển vùng ĐHBĐ, trục không gian sông Tây Ninh vùng châu thổ sông Hồng với vùng Thôn Hồ Hà Nội, hành lang động H Chí Minh. Vùng ĐHBĐ có một đô thị hóa mạnh mẽ, giảm không gian các đô thị công nghiệp dịch vụ phát triển nhanh theo trục quốc lộ 5; không gian các đô thị du lịch, kinh tế; hình thành trục không gian ven biển. Vùng động lực phát triển kinh tế, công nghiệp, dịch vụ tập trung trên trục kinh tế Hải Phòng - Hải Long - Móng Cái; trong đó Hải Phòng - Hải Long là đô thị trung tâm vùng phát triển công nghiệp, công nghiệp, dịch vụ, du lịch.

Điểm góc du lịch, vùng ĐHBĐ nằm trong tam giác tăng trưởng kinh tế - du lịch Hà Nội - Hải Phòng - Quảng Ninh - Ninh Bình với các trung tâm biển động, gắn với các trung tâm trong khu vực và quốc tế. Chính vì vậy, phát triển du lịch vùng có ý nghĩa quan trọng với phát triển du lịch Việt Nam. Việc thực hiện theo các dự án du lịch thì khu vực duyên hải Bắc Bộ chỉ chiếm 6% trong tổng số nhân lực du lịch các cấp, trong đó nhân lực du lịch tập trung chủ yếu tại các trung tâm du lịch các vùng như Quảng Ninh và Hải Phòng.

Ngành Du lịch các tỉnh khu vực ĐHBĐ cần quan tâm chuyển đổi ngành xuyên các Thành phố, Thủ đô, Hải Phòng nhân dân, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trong khu vực; sự hỗ trợ, giúp đỡ của Ban chấp hành Nhà nước về du lịch; Bộ VHTTDL, Tổng cục Du lịch và các bộ, ngành Trung ương, sự phối hợp, hỗ trợ của

các ban, ngành trên địa bàn tỉnh. Ngành du lịch xác định là ngành kinh tế chủ chốt trong chiến lược phát triển kinh tế - xã hội giai đoạn 2025 tầm nhìn 2050 và một trong các trụ cột phát triển.

Một trong những nhiệm vụ trọng tâm là các tỉnh vùng ĐHBB cũng như, Chính phủ quan tâm đặc biệt, tạo điều kiện phát triển kinh tế - xã hội, trong đó có du lịch, thể hiện qua quy định số 865/QĐ-TTg, ngày 10 tháng 07 năm 2008 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Quy hoạch xây dựng vùng duyên hải Bắc Bộ năm 2025 và tầm nhìn năm 2050. Quy hoạch này sau khi được phê duyệt đã là cơ sở vững chắc triển khai các dự án đầu tư, thúc đẩy du lịch phát triển mạnh mẽ. Bên cạnh đó, Thủ tướng Nguyễn Xuân Phúc cũng đã chỉ đạo cho Quảng Ninh trong thời gian tới phải trở thành trung tâm kinh tế năng động của Bắc Bộ và cả nước, trung tâm giao lưu quốc tế, điểm đến cho nhà đầu tư, du khách, hàng hóa và những ý tưởng sáng tạo đột phá. Điều này sẽ góp phần tạo ra những lợi ích kinh tế xã hội phát triển cho các tỉnh khác trong vùng ĐHBB.

Tất cả các yếu tố về tài nguyên du lịch, về mặt kinh tế - xã hội, về chính sách đã tạo điều kiện thuận lợi cho việc phát triển nhân lực của vùng, mở rộng cơ hội việc làm cho người lao động du lịch giữa các tỉnh trong vùng, nâng cao chất lượng nhân lực du lịch của vùng ĐHBB nói riêng và du lịch Việt Nam nói chung.

4.1.2. Những thách thức và cơ hội phát triển nhân lực của các doanh nghiệp tại hành vùng duyên hải Bắc Bộ

Việt Nam tham gia vào Tổ chức Thương mại Thế giới (WTO) đã tạo ra nhiều cơ hội cho trên 94 triệu người dân và trên 64 triệu lao động trong đó 75% lao động trực tiếp vào một thị trường rộng lớn đó “tất cả vì con người và cộng đồng hội nhập con người”. “Một thị trường phẳng” mà các doanh nghiệp - chính phủ và cộng đồng người phải hợp tác vì sự thịnh vượng, hạnh phúc cho nhân dân. Du lịch là hoạt động phục vụ nhu cầu thiết yếu của con người, nó vừa phục vụ con người như vừa tạo ra những điều kiện (việc làm, thu nhập, ngành du lịch) cho con người trở thành khách hàng của mình. Chính vì vậy, nhiệm vụ cần phải coi phát triển du lịch là quốc sách. Nghị quyết của Đảng đã khẳng định “đưa du lịch trở thành một ngành kinh tế mũi nhọn” và đây cũng là quốc sách của Việt Nam trong quá trình hội nhập.

Thêm vào đó việc hình thành cộng đồng kinh tế ASEAN vào ngày 31/12/2015 với sự di chuyển lao động tự do trong các nước ASEAN và việc thực hiện thỏa thuận thương mại nội khối trong lĩnh vực du lịch (MRA-TP) đang tạo ra cơ hội, nhưng đồng thời là thách thức rất lớn trong việc di chuyển lao động du lịch của cả nước. Hiện nay

ng ngh a v i vi c du l ch Vi t Nam cùng v i ch t l ng d ch v c a nó ph i ng trong m t qu o tiêu chu n qu c t và có s c nh tranh c ng nh nhu c u ngày càng t ng v ngu n nhân l c, nh t là nhân l c du l ch ch t l ng cao c th a nh n r ng rãi trong khu v c. ây là m t c h i r t l n i v i ngành du l ch Vi t Nam nh ng c ng là thách th c không nh i v i các doanh nghi p l hành.

4.1.2.1. C h i

Vi c Vi t Nam gia nh p vào th tr ng qu c t c ng nh khu v c ã t o c h i m i cho các doanh nhân n c ngoài u t vào Vi t Nam b i n c ta có l i th v ngu n lao ng giá r d i dào, n n kinh t ang phát tri n nhanh và n nh. ây chính là c h i kinh doanh m i cho các th ng nhân và ch u t . ây c ng chính là i u ki n thu n l i các doanh nghi p l hành có th s d ng nhân l c tr , d i dào trên th tr ng lao ng c a vùng duyên h i B c B .

Nh ng n m qua c s quan tâm ch o c a ng và Nhà n c, s h tr c a các ban, ngành liên quan và n l c t thân c a toàn ngành, du l ch vùng duyên h i B c B ã có nh ng b c phát tri n m nh m và ang t ng b c h i nh p vào quá trình phát tri n c a du l ch th gi i. Vì th , du l ch c a vùng DHBB ngày càng c kh ng nh và nâng cao. D báo trong kho ng th i gian t 3 - 5 n m t i, các DNLH Vi t Nam nói chung và DNLH vùng duyên h i B c B nói riêng s có m t s c h i sau:

V i chính sách i m i c a nhà n c, n n kinh tr c a t n c ti p t c t ng tr ng m c cao, nhu c u du l ch c a ng i dân trong n c s t ng nhanh. Theo kinh nghi m c a các n c cho th y, “khi GDP tính trên u ng i t t i 800 - 1.000 USD thì dân c th ng n y sinh ng c i du l ch trong n c, khi t t i 4.000 - 10.000 USD s n y sinh ng c i du l ch n c ngoài, khi v t quá 10.000 USD s n y sinh ng c i du l ch v t Châu l c”. Th c t ã ch ng minh, trong nh ng n m qua s l ng khách du l ch n i a không ng ng t ng 17 tri u l t ng i/n m và s l ng ng i Vi t Nam i du l ch n c ngoài ã t kho ng 1 tri u l t ng i/n m. ây là m t th tr ng l n c a các doanh nghi p l hành Vi t Nam và duyên h i B c B . Trong cam k t v i WTO, nhà n c ch a cam k t l nh v c này cho các h ãng l hành n c ngoài t i p c n. ây là i u ki n thu n l i các doanh nghi p s d ng ngu n lao ng trong n c v i chi phí th p.

Khi các doanh nghi p l hành Vi t Nam tham gia th tr ng du l ch th gi i và khu v c s t o c h i cho các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B có m t th tr ng du l ch r ng l n v i 90% dân s toàn c u và v i 149 n c trên th

giới. Các nhà nghiên cứu khoa học về du lịch đã có kết luận “đâu có con người là có nhu cầu về du lịch”. Hình thức của Việt Nam trên thế giới ngày càng nâng cao và mở rộng, đặc biệt là hình thức nghỉ dưỡng du lịch Việt Nam tham gia vào các thị trường khu vực, châu lục và toàn cầu. Đây là cách thức chúng ta quản lý hình thức, giá trị nội dung tài nguyên du lịch nên bền vững trên thế giới. Do đó, các ngành liên quan cần thiết cho phát triển du lịch trong đó có ngành con người cần chú trọng đầu tư và khai thác một cách có hiệu quả nhất để nâng cao vị thế quản lý của ngành kinh tế mới.

Cùng với sự hội nhập kinh tế quốc tế, chính sách của nhà nước thực hiện cam kết với WTO, với ASEAN, với MRA - TP, các ngành có liên quan đến kinh doanh nội địa như: tài chính, ngân hàng, bảo hiểm, giao thông vận tải, văn hoá...v.v cần sớm có những cải tiến, tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp nội địa phát triển không chỉ về quy mô, phạm vi và lĩnh vực hoạt động mà còn về chất lượng phục vụ nhằm nâng cao thế cạnh tranh của du lịch Việt Nam và vùng ĐHBB nói riêng.

Trong thời gian tới sẽ có rất nhiều hãng lữ hành nội địa trên thế giới vào thị trường trong nước và thị trường liên doanh, liên kết đầu tư nhằm khai thác những tiềm năng và lợi thế của du lịch Việt Nam. Đây là một thách thức đối với các doanh nghiệp nội địa liên doanh, liên kết, hợp tác kinh doanh và thâm nhập thị trường nội địa hành quyết. Công việc nâng cao chất lượng lao động và sử dụng hiệu quả nguồn nhân lực của các doanh nghiệp nội địa.

4.1.2.2. Thách thức

Phấn đấu các doanh nghiệp nội địa (kể cả quốc tế và nội địa) đầu tư về quy mô, hình thức và nội dung, công nghệ thông tin, thiêu kinh doanh và kết nối ngành nội địa, chủ yếu là dịch vụ, lữ hành. Vì vậy, khi hình thức sản xuất khó khăn không chỉ ảnh hưởng đến thị trường mà còn liên doanh liên kết với các hãng lữ hành nước ngoài. Điều này là một thách thức lớn do chất lượng lao động trong các doanh nghiệp nội địa còn chưa theo kịp yêu cầu phát triển của ngành trong bối cảnh kinh tế mới. Trên thế giới các thị trường Nam Á và Thái Bình Dương có các DNLH quyết tâm, chính vì vậy, khi hình thức sản xuất vô cùng khó khăn các hãng tranh giành các DNLH khác.

Các yếu tố cho hoạt động lữ hành phát triển còn rất hạn chế. Đó là chính sách chưa thông thoáng, cơ sở hạ tầng kỹ thuật còn yếu kém đặc biệt là các cơ sở khách sạn “cung vào, cung ra cho khách”, các yếu tố xây dựng các loại hình du lịch và chuỗi trình du lịch như: xem gì, chơi gì, mua gì...v.v còn rất nghèo nàn. Đây

chính là tính thi đua trong quản lý và phát triển doanh nghiệp phát huy sức
khả năng, năng lực của người lao động trong lĩnh vực lịch hành.

S liên kết hợp tác giữa các doanh nghiệp lịch hành Việt Nam và DHBB trong
việc chi mô hình thu hút khách, sự hợp tác với các doanh nghiệp có liên
quan như “sản phẩm” như: Vận chuyển hành khách (hàng không, đường sắt, đường
biển), khách sạn, nhà hàng, các siêu thị, các làng nghề, các điểm tham quan...v.v
chính sách tốt, do đó sản phẩm mới, chất lượng thấp nên giá thành cao
không có sức cạnh tranh. Vì vậy nên hình thành quan hệ cung cầu lao động trên thị
trường du lịch, làm hạn chế phát triển nguồn nhân lực du lịch.

Đội ngũ cán bộ quản lý và nhân viên phần lớn không có lý luận về nghiệp vụ,
kỹ năng nghề nghiệp yếu kém, ngoại ngữ yếu, công nghệ thông tin hạn
chế. Nếu có kỹ năng nghề nghiệp và có ngoại ngữ thì họ sẽ thành lập doanh
nghiệp riêng hoặc sẽ làm thuê cho các công ty nước ngoài trong lĩnh vực này.

4.1.3. Quan điểm phát triển nhân lực của các doanh nghiệp lịch hành vùng duyên hải Bắc Bộ

*Một là, phát triển nhân lực cho doanh nghiệp lịch hành là cần thiết khách quan
và cần có chính quy định các pháp luật quan tâm thúc đẩy xuyên, liên tục:* Nhận rõ
vai trò của doanh nghiệp lịch hành trong nền kinh tế, Nhà nước đã có nhiều chủ
trương chính sách phát triển nhân lực ngành du lịch nói chung và nhân lực trong
các doanh nghiệp lịch hành nói riêng.

Trong thời gian tới khi Việt Nam tiếp tục thể hiện các cam kết của hội nhập
kinh tế, các doanh nghiệp lịch hành Việt Nam nói chung và DNLH vùng DHBB nói
riêng sẽ ngày càng phải cạnh tranh gay gắt hơn với doanh nghiệp nước ngoài nên họ
phải nâng cao năng lực cạnh tranh trong đó nâng cao năng lực của cán bộ và nhân
viên là rất quan trọng. Mặt khác, nhiều doanh nghiệp lịch hành mới thành lập và có
nhu cầu ào ạt. Chính vì vậy, vẫn có nhu cầu lớn về ào ạt nhân lực có chất lượng
cao đáp ứng yêu cầu của hội nhập kinh tế cho doanh nghiệp lịch hành và cần sự hỗ
trợ xuyên liên tục của Nhà nước.

Như vậy, Nhà nước đã hiểu rõ sự cần thiết khách quan phải tiếp tục hỗ trợ
phát triển nhân lực cho doanh nghiệp lịch hành trong kinh tế hội nhập. Cần có
nghiên cứu tìm hiểu nhu cầu ào ạt cho doanh nghiệp lịch hành Nhà nước có
những chính sách hỗ trợ và chương trình ào ạt phù hợp cho doanh nghiệp lịch
hành trong tương lai.

Trong ví c tí p t c h tr phát tri n ngu n nhân l c cho DNLH, Nhà n c c n chú tr ng phát tri n i ng doanh nhân. N ng l c c a i ng doanh nhân s quy t nh s thành công c a doanh nghi p và góp ph n t o ra nhi u công n vi c làm, óng góp vào s phát tri n kinh t . Vì v y, Nhà n c c n có nh ng chính sách và gi i pháp h tr vi c phát tri n i ng doanh nhân n ng ng, có b n l nh kinh doanh, có trình và hi u bi t, nh t là v kinh doanh th ng m i qu c t , bi t làm n minh b ch, bi t xây d ng và b o v th ng hi u, uy tín c a doanh nghi p.

Hai là, doanh nghi p l hành c n có s ph i h p ng b gi a các b , ngành, các t ch c trong t nh, các nhà u t , các doanh nghi p và ng i lao ng trong phát tri n nhân l c du l ch: Du l ch là m t ngành có s liên k t khá ch t ch v i các ngành khác. Chính vì v y nhân l c c a ngành du l ch nói chung c ng nh nhân l c c a doanh nghi p l hành nói riêng mu n phát tri n, nâng cao ch t l ng c n có s ph i k t h p ng b gi a các b , ngành, các doanh nghi p, các nhà u t và ng i lao ng.

Nhà n c c n có các chính sách h tr phát tri n doanh nghi p l hành, phát tri n nhân l c cho doanh nghi p l hành, t ch c các lo i hình và c c u ào t o h p lý: ào t o ngh , cán b k thu t, cán b qu n lý..., c bi t chú tr ng ào t o i ng ào t o viên “c ng” v i các k n ng ngh du l ch khác nhau.

Bên c nh s h tr c a Nhà n c, các doanh nghi p c n n ng ng n m b t c h i phát tri n kinh doanh và th c hi n phát tri n nhân l c áp ng nhu c u phát tri n doanh nghi p. Các doanh nghi p c n ánh giá úng nhu c u ào t o, phát tri n c a doanh nghi p mình. Doanh nghi p l hành c n th c hi n nh ng hình th c ào t o, phát tri n nhân l c phù h p v i nhu c u và kh n ng tài chính c a doanh nghi p và t o i u ki n ng i lao ng áp d ng nh ng i u ã h c vào công vi c th c t . M t khác, c n a ra nh ng chính sách khuy n khích ng i lao ng t giác, nhi t tình tham gia ào t o và t h c nâng cao n ng l c. Ch khi ng i lao ng ch ng h p tác v i doanh nghi p trong nâng cao n ng l c, phát tri n ngh nghi p cho b n thân thì công tác ào t o m i th t s có hi u qu .

Ba là, các gi i pháp phát tri n nhân l c trong doanh nghi p l hành c n thi t th c, d th c hi n và c th c hi n ng b : Nh phân tích ch ng 3, ph n l n doanh nghi p l hành không có ng i ph trách v nhân s c bi t là phát tri n ngu n nhân l c, giám c ch doanh nghi p kiêm luôn công tác này. Tuy nhiên, trình c a ch doanh nghi p, c ng nh cán b qu n lý trong doanh nghi p còn nhi u h n ch , ph n l n là không c ào t o bài b n v qu n tr nhân l c, nên các

gi i pháp cho các doanh nghi p v công tác phát tri n nhân l c cho doanh nghi p l hành c n ph i thi t th c, đ th c hi n áp ng yêu c u phát tri n doanh nghi p. M t khác các gi i pháp phát tri n nhân l c cho doanh nghi p l hành th ng có tác ng h tr l n nhau, vì v y vì c th c hi n ng b các gi i pháp là c n thi t có th phát tri n nhân l c m t cách hi u qu .

4.2. xu t m t s gi i pháp phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B

4.2.1. Nâng cao n ng l c qu n tr nhân l c c a doanh nghi p

Nhân l c là m t ngu n l c h t s c c n b n i v i ho t ng kinh doanh c a các doanh nghi p du l ch nói chung và các doanh nghi p l hành nói riêng. Trong i u ki n hi n nay, công tác qu n tr kinh doanh nói chung, qu n tr ngu n nhân l c c a doanh nghi p l hành nói riêng có vai trò r t quan tr ng i v i s thành công hay th t b i c a các doanh nghi p l hành. Vì t Nam nói chung và DNLH vùng duyên h i B c B nói riêng trên th tr ng th gi i.

4.2.1.1. Các nhà qu n lý doanh nghi p l hành c n t nâng cao nh n th c v vai trò c a mình trong PTNL

Giám c các doanh nghi p l hành có vai trò r t quan tr ng trong lãnh o doanh nghi p. ng tr c nh ng c h i th tr ng, doanh nghi p có phát tri n c hay không hoàn toàn ph thu c vào nh n th c, trình và quy t tâm c a nh ng ng i lãnh o doanh nghi p và b máy qu n lý. Tuy nhiên, dù nh n ra c nh ng c h i kinh doanh trên th tr ng, nh ng n u nhân l c trong doanh nghi p không trình áp ng yêu c u công vi c, c a th tr ng thì doanh nghi p c ng không th thành công. M t khác, nhi u ch DNLH v n còn quan ni m con ng i ch là m t y u t tham gia vào quá trình s n xu t, kinh doanh. Vì th , sau khi tuy n đ ng nhân s , h quan tâm nhi u n vi c s đ ng nhân l c. Quan ni m ó đ n n doanh nghi p không có nhu c u ào t o phát tri n ngu n l c c a mình, xem ào t o là thêm gánh n ng chi phí cho doanh nghi p, thay vào ó ch c n sa th i nhân viên không áp ng yêu c u và tuy n ng i m i.

Ng c l i, theo xu h ng phát tri n nhân l c hi n nay nhi u n c trên th gi i, ng i lao ng c xem là tài s n c a doanh nghi p. Vì th , ào t o phát tri n nhân l c ph i c coi là ho t ng u t ch không ph i là gánh n ng chi phí. Ho t ng ào t o và phát tri n có th giúp cho nhân viên hi u bi t sâu s c h n v m c tiêu và v n hoá c a doanh nghi p, giáo d c cho nhân viên có c s ng lòng v i doanh nghi p. Ho t ng ào t o và phát tri n còn giúp cho nhân viên hi u rõ h n

yêu cầu của công việc. Thông qua ào tạo và phát triển nhân lực, người lao động có thể nâng cao kiến thức, thay đổi quan niệm, thái độ và sẵn sàng góp phần vào cách hi hữu cho hoạt động của doanh nghiệp. ào tạo và phát triển nhân lực không chỉ giúp bù đắp thiếu hụt về chất lượng lao động, và nâng cấp nhân lực hiện có mà còn giúp thu hút nhân lực tiềm năng. Vì vậy chú trọng phát triển nhân viên, tìm ra những người có nhu cầu tiềm năng ào tạo, phát triển và bố trí hợp lý những vị trí cao hơn sẽ là sự đóng góp tinh thần của người lao động vào sự phát triển của công việc và công nghiệp hiện tại cho doanh nghiệp. Do không chú trọng yếu tố này, các doanh nghiệp sẽ hành động xảy ra khủng hoảng về nhân lực khi lượng khách du lịch tăng nhanh, khi yêu cầu của thị trường thay đổi. Vì vậy các doanh nghiệp sẽ hành động nhận thức được vai trò quan trọng của công tác phát triển nhân lực trong doanh nghiệp mình và dành thời gian và nguồn lực phù hợp đầu tư cho hoạt động này.

4.2.1.2. *Tôn trọng con người ở vị trí trung tâm*

Trong công tác quản lý và hành doanh nghiệp sẽ hành, yếu tố con người - những nhân viên của doanh nghiệp sẽ nhận được vị trí trung tâm trong sự nghiệp tác vụ khách hàng, nhà quản trị, và các nhà lãnh đạo, công nhân viên và các yếu tố môi trường kinh doanh. Do nhận thức được cách bao bọc và bảo vệ, người lao động trong các DNLH sẽ không ý thức được và công nhân viên sẽ tự nguyện phát huy tất cả những vai trò của mình trong các quan hệ nghiệp vụ trên khi nhận được sự chú trọng, hi hữu cho hoạt động kinh doanh của người lao động không cao.

Trong xu thế hiện nay và cạnh tranh hiện nay, các nhân viên trong các doanh nghiệp sẽ hành động cần có một môi trường làm việc tốt để hoàn thành công việc của mình trong môi trường cạnh tranh ngày càng khốc liệt. Vì vậy các nhà quản trị cần có những chính sách và khách du lịch. Những nhà quản trị cần có những chính sách để giúp nhân viên phát triển năng lực cá nhân, tham gia tích cực vào các chương trình thi đua, khuyến khích.

Doanh nghiệp cần phải không ngừng cung cấp các thông tin, tài liệu và tạo cơ hội cho nhân viên có cái nhìn tổng quát, toàn diện về tất cả quá trình và hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp, đồng thời giúp họ ý thức được vai trò và vị trí hiện tại của mình trong doanh nghiệp. Mọi người đều là chủ nhân của doanh nghiệp.

Hãy khuyến khích nhà quản trị cần phải tạo điều kiện thuận lợi nhất cho nhân viên tham gia một cách tích cực vào các chương trình phát triển của doanh nghiệp.

4.2.1.3. *Hoàn thiện công tác quy hoạch nhân lực*

Công tác dự báo và quy hoạch phát triển nhân lực giúp doanh nghiệp sẽ hành vùng ĐHBĐ xác định rõ những cách giải pháp hiện tại và những hướng đi tiếp theo về nhu cầu nhân lực của doanh nghiệp. Hoàn thiện công tác quy hoạch phát triển nhân

Lực lượng doanh nghiệp, phù hợp với yêu cầu hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp trong điều kiện hình thức hiện nay, các DNLH vùng ĐHBĐ cần nghiên cứu một số nội dung cơ bản sau: cần nghiên cứu các quy hoạch phát triển dài hạn của tỉnh, thành phố và mình hoạt động; nghiên cứu thị trường khách và chỉ số kinh doanh của doanh nghiệp trong những năm tiếp theo; dự báo các quy mô nhân lực cần cho doanh nghiệp làm cơ sở cho việc quy hoạch phát triển nhân lực của doanh nghiệp. Ngoài ra quy hoạch phát triển nhân lực cần rõ ràng về số lượng, trình độ, vị trí tuyển dụng. Nội dung quy hoạch phát triển nhân lực cần có sự phân tích đánh giá và đề ra thảo luận có tính nói chung trong doanh nghiệp. Quy hoạch phát triển nhân lực cần thể hiện sau một năm, doanh nghiệp cần có sự thống nhất đánh giá quy hoạch và điều chỉnh kịp thời theo yêu cầu thực tế.

4.2.1.4. Hoàn thiện công tác tuyển dụng

Công tác tuyển dụng có một vai trò đặc biệt quan trọng trong công tác quản lý nhân lực của doanh nghiệp lành mạnh. Đây là cơ sở giúp doanh nghiệp cải thiện chất lượng phát triển nhân lực trong thời kỳ dài hạn. Để hoàn thiện công tác này, các doanh nghiệp cần phải triển khai thực hiện các vấn đề cơ bản sau đây:

- Mọi DNLH phải dựa trên cơ sở các quy chế, chính sách về tuyển dụng lao động, quy định về tiêu chuẩn nhân viên của doanh nghiệp, quy định của nhà nước. Những tiêu chuẩn tuyển dụng phải phù hợp với điều kiện thực tế của doanh nghiệp.

- Mọi bộ phận trong doanh nghiệp cần hoạch định cho mình kế hoạch tuyển dụng kèm theo những tiêu chuẩn cơ bản về trình độ đào tạo, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kiến thức nghiệp vụ, trình độ ngoại ngữ, tuổi, sức khỏe, hình thức kinh nghiệm cho vị trí cần tuyển dụng.

- Mọi thông tin tuyển dụng, chi tiết ưu tiên... cần được thông báo công khai trên các phương tiện truyền thông đại chúng và trong thời gian dài (thường là 15-20 ngày trước khi tuyển).

- Quá trình thi tuyển cần được giám sát chặt chẽ, bảo đảm tính công bằng, chính xác, không coi thi, chấm thi vì lợi ích công bố kết quả.

- Người trúng tuyển cần được trải qua thời gian thử việc, ít nhất là 1 tháng với 85% mức lương đã công bố trước khi tuyển dụng chính thức. Trong thời gian tuyển dụng doanh nghiệp sẽ đào tạo, bổ sung nghiệp vụ cho nhân viên. Thời gian này cần tính là thời gian nhân viên tham gia chương trình đào tạo của doanh nghiệp.

- Trong thời gian thử việc mà bên có quy định hợp đồng thử việc không báo cách thông báo cho bên kia trước 24 giờ và không phải thử nghiệm nếu làm thử không đạt yêu cầu mà hai bên thỏa thuận.

- Sau thời gian thử việc, nhân viên mới được xét tuyển dụng với sự ràng buộc với nhân viên và DN bằng hợp đồng lao động theo quy định tại Điều 57, 58, 59 của Bộ Luật Lao động của CHXHCN Việt Nam. Quy định của nhân viên sau khi chấm dứt hợp đồng sẽ áp dụng quy định theo chế độ bảo hiểm xã hội và phải được chuyển vào thời gian mà nhân viên làm việc cho doanh nghiệp. Việc đóng bảo hiểm xã hội và các khoản bảo hiểm khác sẽ do nhân viên và doanh nghiệp cùng thực hiện theo luật định.

- Sản phẩm các tiêu chí về nội dung công việc theo biểu tiêu chuẩn nghề của VTOS (Xem chi tiết tại Phụ lục 8). Khi doanh nghiệp áp dụng biểu tiêu chuẩn nghề của VTOS vào việc đánh giá năng lực, hiệu quả làm việc của nhân lực trong quản lý các nhân viên khác thì đòi hỏi doanh nghiệp phải hành động phù hợp theo đúng quy trình đánh giá tuyển dụng, quá trình làm việc tại doanh nghiệp và hiệu quả công việc (đánh giá hiệu suất kinh doanh: quản lý, kinh doanh, khách hàng). Mục tiêu chính của việc này, mục tiêu doanh nghiệp phải hành động để phát triển nhân lực phù hợp cho từng vị trí: lãnh đạo (giám đốc, phó giám đốc), quản lý các phòng (marketing, tài vụ hành, kế toán...), nhân viên các phòng (tài vụ hành, kế toán, marketing...) bằng việc phân bổ các vị trí nhân viên và vị trí nhân viên làm việc nhằm mục đích nhân viên hoàn thành công việc theo đúng tiêu chuẩn áp dụng.

4.2.1.5. Hoàn thiện hệ thống quy định và thực hiện quy định luật lao động

Đây là một trong những vấn đề trọng tâm trong công tác quản trị nhân lực của DN có thể cung cấp cho khách hàng các dịch vụ hoàn hảo và có chất lượng cao. Để thực hiện vấn đề này, doanh nghiệp phải hành động như sau và triển khai một số giải pháp sau:

- Các quy định và hoàn thiện nội quy lao động theo Thông tư 15/2002/TT – BLDTBXH, Nghị định 64/2002/NĐ-CP ngày 19/6/2002 và một số các văn bản pháp luật khác về lao động. Việc thực hiện nay khi xây dựng hệ thống nội quy lao động, các doanh nghiệp phải hành động lưu ý các nội dung sau: 1) Các vị trí nhân viên tuyển dụng; 2) Trách nhiệm doanh nghiệp; 3) Thời gian làm việc và nghỉ ngơi; 4) An toàn lao động và vệ sinh lao động; 5) Các quy định về bí mật kinh doanh, bí mật thông tin doanh nghiệp; 6) Các quy định và quy định của ngành lao động.

- Kế hoạch lao động là một trong những nội dung quan trọng nhất của kế hoạch nhân sự quy hoạch của doanh nghiệp. Các doanh nghiệp phải hành. Việt Nam nói chung và vùng duyên hải Bắc Bộ nói riêng do nhu cầu vận hành công nghiệp nên theo kế hoạch duy trì nhân lực, vì vậy kế hoạch quy hoạch rõ các chỉ số nhân sự quy hoạch và hình thức kế hoạch kèm. Do đó, các DNLH cần phải quy hoạch rõ các chỉ số nhân sự và hình thức kế hoạch kèm.

- Nhân sự quy hoạch, các chỉ số nhân sự kế hoạch cần các DNLH phải bị ràng buộc cho toàn thể nhân viên và xử lý thật nghiêm minh mặt trình độ nhân sự.

- Hình thức quản trị cùng với trình độ các bộ phận phải chú trọng việc giám sát theo dõi mặt nhân sự của nhân viên, phát hiện kịp thời những hạn chế về nhân sự kế hoạch kế hoạch nhân sự, xử lý, và nâng cao ý thức tôn trọng kế hoạch của nhân viên.

- Trình độ nhân sự mà nhân viên cần nắm vững nên cần chia thành hai phần: tiến bộ và tiến thoái. Vì vậy nhân viên nhân sự kế hoạch doanh nghiệp phải cần, trình độ nhân sự của tháng đó tùy theo hình thức, mức độ nhân sự kế hoạch và hình thức kế hoạch kèm. Đây là một biện pháp hữu hiệu để nâng cao ý thức và giữ kế hoạch của nhân viên trong các doanh nghiệp phải hành hiện nay.

4.2.1.6. Xây dựng vận hành doanh nghiệp khuyến khích các nhân sự nâng cao trình độ nhân lực

Bắt đầu DNLH nào khi bước vào kinh doanh cần nắm vững những nhân viên làm việc hiệu quả, luôn hướng mình về công việc và trung thành với doanh nghiệp. Tuy nhiên, doanh nghiệp phải hành do nhu cầu của mình nhân sự sự vật chất, lương, phúc lợi... nên khó thu hút lao động có trình độ. Trên thực tế thì DNLH vận hành thu hút và giữ chân nhân lực lao động do xây dựng vận hành riêng, quan tâm lẫn nhau như gia đình. Vận hành doanh nghiệp phải hiểu rằng nhân sự trong nhân sự các thành viên trong công ty vận hành giá trị chung và có tác động giúp phân biệt giữa các nhân sự này với các nhân sự khác. Một khác vận hành doanh nghiệp cần đánh giá là một trong hai nhân tố có tác động lớn nhất nhân sự nâng cao nhân lực cạnh tranh của DN. Chính vì vậy, có các nhân sự nhân lực luôn phải nâng cao trình độ đáp ứng các yêu cầu phát triển, DN phải xây dựng vận hành khuyến khích nhân sự nâng cao trình độ nhân lực.

Vấn đề nhân sự gì nhân sự nhân sự nhân sự hình thành giá trị vận hành doanh nghiệp? Một tài liệu nghiên cứu về vận hành doanh nghiệp đã tìm ra “*Phương pháp nhân sự của doanh nghiệp là nhân tố có tác động quan trọng nhất trong việc hình thành giá trị vận hành doanh nghiệp*”. Như vậy xây dựng vận hành doanh nghiệp

nghe p khuy n khích h c t p nâng cao trình nhân l c, b n thân ch các doanh nghi p ph i là t m g ng sáng v tinh th n ham h c h i, c u th , phong cách qu n lý khuy n khích h c t p và phát tri n c a ch doanh nghi p s tác ng m nh nh t n v n hóa này. M t khác, ch các doanh nghi p c n a ra c t m nhìn và t duy chi n l c phát tri n doanh nghi p, c n làm cho t t c m i thành viên trong t ch c t cán b qu n lý, nhân viên v n phòng, nhân viên i u hành, nhân viên marketing, h ng d n viên...am hi u và cam k t th c hi n t t m c tiêu chi n l c c a t ch c. i u này s tác ng n v n hóa h p tác trong công vi c và i u ó s giúp doanh nghi p l hành phát tri n.

Doanh nghi p l hành c n b trí công vi c phù h p v i kh n ng, nguy n v ng c a nhân viên, i u này s giúp nhân viên phát huy n ng l c, s tr ng và t ng s hài lòng trong ngh nghi p. Vi c phân công rõ ràng nhi m v và trách nhi m c a m i ng i trong công vi c s giúp t ng c ng s h p tác và t o i u ki n thu n l i cho qu n lý.

Doanh nghi p c n xây d ng tinh th n làm vi c nhóm trong ó m i ng i lao ng làm vi c h p tác, chia s thông tin và kinh nghi m, h tr l n nhau, phát huy tính n ng ng, sáng t o c a cá nhân và t p th ng i lao ng công vi c. S ph i h p nh p nhàn gi a các b ph n, s hòa h p các nhân viên trong DN s giúp nâng cao n ng su t làm vi c c a doanh nghi p.

làm c i u ó c n t o ra m t môi tr ng giao ti p c i m trong các nhóm làm vi c, trong doanh nghi p. Hãy ra các nguyên t c không ch trích, không phê phán hay áp t tính cá nhân vào công vi c. Giám c doanh nghi p c n hoàn thi n các kênh giao ti p, truy n thông trong nhóm, trong doanh nghi p, quy nh th i gian, quy trình báo cáo và h i h p. Giám c doanh nghi p l hành, tr ng các b ph n c n là t m g ng v s chia s thông tin, kinh nghi m và tin t ng ng i khác trong quá trình làm vi c. H c n m b o quá trình trao i thông tin đi n ra thông su t, m i thông tin a ra u c các thành viên hi u, xác nh n và ph n h i th c hi n. Có nh v y s khuy n khích ng i lao ng chia s sáng ki n và óng góp ý ki n vào vi c v n hành doanh nghi p.

Doanh nghi p l hành c n t o ra v n hóa hi u h c thông qua vi c có chính sách ào t o phát tri n nhân l c, xây d ng và th c hi n k ho ch ào t o và phát tri n, h tr thêm chi phí h c t p c a nhân viên cho nh ng ng i h c t p k t qu khá gi i, có chính sách h tr cho nh ng ng i th c hi n ào t o kèm c p nhân viên m i, nhân viên có ti m n ng, b trí công vi c và thu nh p t t h n cho nh ng

ng ã h c nâng cao trình chuyên môn c a mình. Doanh nghi p nên t o nh ng c h i th ng tí n cho nhân viên, giúp h nh n ra nh ng c h i m i phát tri n ngh nghi p và th c hi n b nhi m cán b theo n ng l c.

Bên c nh vi c khuy n khích nhân viên h c t p nâng cao trình v chuyên môn nghi p v , ch DNLH c n t o i u ki n và nh h ng nhân viên h c t p v k n ng s d ng máy tính, k t n i m ng, tra c u thông tin và giao d ch trên m ng internet. M t nhân viên gi i ph i là ng i v a có chuyên môn, nghi p v gi i ng th i ph i bi t cách s d ng máy tính, bi t v n d ng công ngh thông tin vào quá trình làm vi c. ây chính là nh ng v n quan tr ng giúp doanh nghi p l hành ti t ki m c chi phí s d ng nhân l c, t ng hi u qu kinh doanh. th c hi n c v n này thì DNLH vùng duyên h i B c B c n ph i trang b y các thi t b nh máy tính, m ng internet, wifi n nh và u t ph n m m hi n i giúp cho quá trình làm vi c c a nhân viên và công tác qu n lí c a doanh nghi p c t i u nh t.

4.2.2. y m nh ào t o, b i d ng nâng cao ch t l ng nhân l c

4.2.2.1. Nâng cao tính ch ng trong công tác ào t o, b i d ng t i ch

Doanh nghi p l hành c n tích c c và ch ng h n trong công vi c ào t o, b i d ng ngay t i ch n ng cao h n n a k n ng ngh nghi p c a nhân viên. Tùy theo quy mô kinh doanh và c i m c a t ng i t ng lao ng c n c nâng cao k n ng mà doanh nghi p l a ch n hình th c ào t o, b i d ng t i ch thích h p. C n ph i phân lo i các i t ng c n ào t o, b i d ng có nh ng ch ng trình, ki n th c và các hình th c thích h p.

nâng cao ch t l ng d ch v c a doanh nghi p l hành, các doanh nghi p c n ph i xây d ng quy trình công ngh chu n ho c xây d ng ch t l ng d ch v theo tiêu chu n ánh giá c a ISO. Trên c s ó, m i ng i lao ng, m i b ph n ph i c h c t p, b i d ng và th c hi n theo quy trình, t ng c ng ki m tra, ki m soát ch t l ng. Do ó, công tác ào t o, b i d ng nhân viên ph i là nhi m v c t ra th ng xuyên trong ho t ng c a doanh nghi p.

Doanh nghi p l hành có th khuy n khích nhân viên trong vi c ào t o, b i d ng nâng cao trình , k n ng nghi p v , ngo i ng b ng cách h tr m t ph n kinh phí ho c toàn b kinh phí cho nhân viên có thành tích, k t qu h c t p khá gi i trong các khóa ào t o.

Doanh nghi p l hành c n khuy n khích các cán b qu n lí và nhân viên t h c, t b i d ng, h c trên sách báo và các ph ng ti n thông tin i chúng, h c b ng cách ph bi n kinh nghi m, tham quan, kh o sát, h c t th c t cu c s ng...

Các doanh nghiệp nên có chính sách khuyến khích invitement viên thành thạo thêm ngoại ngữ thứ 2, thứ 3... đặc biệt là tiếng của các nước có thị trường khách lớn của doanh nghiệp.

4.2.2.2. Tăng cường sự liên kết, hợp tác với các cơ sở đào tạo

Sự liên kết giữa doanh nghiệp và trường đại học là một hình thức hợp tác quan trọng nhằm phát triển mô hình đào tạo tại các doanh nghiệp theo nhu cầu thị trường.

Đây là mô hình đào tạo kết hợp giữa lý thuyết và thực tiễn, đáp ứng nhu cầu sử dụng của các doanh nghiệp.

Doanh nghiệp nên mở rộng quan hệ và gắn bó với các tổ chức đào tạo, các tổ chức nghiên cứu, các hiệp hội, các tập đoàn khách sạn, du lịch nội địa thu hút, tuyển chọn các nhân viên giỏi, tìm kiếm và tranh thủ các chuyên gia đào tạo cho invitement viên của doanh nghiệp.

Trong thời kỳ dài hạn có invitement nhân viên trẻ, giỏi chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ, tin học... các doanh nghiệp cần liên kết chặt chẽ với các trường nghề, trường cao đẳng, viện nghiên cứu và trường đại học để thu hút cho các học viên, sinh viên giỏi thông qua các chương trình nhận sinh viên thực tập, thực hành, bồi dưỡng tài năng trẻ... Đây là một biện pháp khá hiệu quả để nâng cao chất lượng nhân lực, đồng thời cũng cần thêm mối quan hệ của doanh nghiệp với các cơ sở đào tạo, góp phần giải quyết một phần nào xã hội quan trọng hiện nay đó là việc làm cho sinh viên sau khi tốt nghiệp.

Sự hợp tác giữa các doanh nghiệp và trường đại học, các cơ quan quản lý các cơ sở đào tạo nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và việc thực tiễn sinh động của du lịch vùng duyên hải Bắc Bộ. Thông qua sự gắn kết này với môi trường đào tạo invitement nhân viên nghiệp vụ invitement viên, invitement viên và có kinh nghiệm, và sự tham gia thực hành các kinh nghiệm nghiên cứu ngay từ khi còn ngồi trên ghế nhà trường. Đây cũng là invitement kiện các doanh nghiệp và nhà quản lý sử dụng lao động lựa chọn nhân lực phù hợp với yêu cầu hoạt động của mình. Học sinh, sinh viên vì thế sẽ được rèn luyện trong học tập, rèn luyện các kỹ năng và chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ và khả năng làm việc thực tế.

4.2.2.3. Thành lập quỹ đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nhân lực

Các doanh nghiệp cần thành lập quỹ đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nhân lực trong và ngoài doanh nghiệp.

Doanh nghiệp và trường đại học cần có chính sách đào tạo và sử dụng invitement nhân lực, đặc biệt là cán bộ quản lý kinh doanh một cách hợp lý. Mục đích sử dụng cán bộ

tr , c ào t o bài b n, có n ng l c qu n lý và i u hành. Th c t cho th y r ng, nhi u doanh nghi p ã m nh d n, ti p nh n, có chính sách ào t o, s d ng úng n thì sau vài n m công tác nhi u cán b tr có th tr thành nh ng h t nhân tích c c, nh ng tr c t c a doanh nghi p.

4.2.2.4. *T ng c ng ào t o v ngo i ng cho i ng nhân l c c a doanh nghi p l hành*

Du l ch Vi t Nam ngày càng h i nh p sâu, r ng vào n n kinh t th gi i và khu v c. Các doanh nghi p l hành Vi t Nam nói chung và các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B nói riêng ngày càng thu hút thêm s u t c ng nh s xu th i n c a các doanh nghi p l hành qu c t , trong khi ó i m y u c a nhân l c trong các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B khi h i nh p qu c t l i chính là kh n ng ngo i ng , c bi t trong i ng h ng d n viên du l ch. Chính vì v y, c n t p trung b i d ng, t ng c ng ào t o v ngo i ng cho nhân l c trong các doanh nghi p l hành. ào t o k n ng giao ti p các ngo i ng c b n, k n ng thuy t minh v các i m du l ch, v l ch s , v v n hóa b ng các th ti ng. Các doanh nghi p có th t ch c các h i thi h ng d n viên du l ch v i nhi u ngo i ng khác nhau ho c có th t ch c các cu c thi nghi p v thuy t minh v i các ngo i ng chính nh ti ng Anh, ti ng Trung t ng l ng, nâng b c.

i v i nhân viên các b ph n khác trong DNLH nh b ph n ch m sóc khách hàng, b ph n marketing... c n ph i t ch c các l p h c b i d ng ngo i ng thu n l i trong giao ti p v i khách du l ch, t v n, gi i áp th c m c cho khách.

4.2.3. *Hoàn thi n ho t ng qu n lý ào t o và phát tri n trong các doanh nghi p*

4.2.3.1. *Hoàn thi n công tác ánh giá nhu c u ào t o, phát tri n*

m b o ào t o và phát tri n úng ng i lao ng, cán b chuyên trách v nhân l c c a doanh nghi p l hành c n ph i h p v i các tr ng b ph n ánh giá úng nhu c u ào t o và phát tri n nhân l c cho doanh nghi p. Vi c ánh giá c n g n li n v i phân tích t ch c, v i m c tiêu, chi n l c phát tri n c a doanh nghi p có ngu n l c cho công tác này và có c s ng h c a cán b lãnh o, qu n lý các c p. ánh giá nhu c u ào t o, phát tri n c n g n v i phân tích công vi c và phân tích cá nhân ng i lao ng. Doanh nghi p c n ánh giá nhu c u ào t o hàng n m và ánh giá m t cách ch ng.

Thông th ng công tác ánh giá nhu c u ào t o s bao g m 6 b c n gi n sau:

B c 1. Chu n b : chu n b cho ánh giá nhu c u ào t o c n tìm hi u thông tin và tr l i các câu h i: K ho ch phát tri n doanh nghi p l hành? Chi n

l c ào t o? M c tiêu ào t o? Các t ch c cung c p d ch v ào t o? Kinh nghi m ào t o tr c ây c a doanh nghi p? Ph ng pháp ào t o đ ki n (các t ch c ào t o và gi ng viên)? Kinh phí và ngu n kinh phí ào t o? Lý l ch nhân viên và b n mô t công vi c ?.

B c 2. Xác nh kho ng cách v k t qu th c hi n công vi c: Xác nh rõ kho ng cách v k t qu th c hi n công vi c c a m i nhân viên s giúp xác nh ai hoàn thành t t công vi c, ai không hoàn thành t t. Kho ng cách này có th tính theo cách: ***Kho ng cách v k t qu th c hi n công vi c = k t qu th c hi n công vi c tiêu chu n - k t qu th c hi n công vi c th c hi n th c t***

B c 3. Phát hi n nguyên nhân c a kho ng cách ho c c h i: Nguyên nhân c a vi c t n t i kho ng cách v th c hi n công vi c trong nhân viên có th là: 1) *Do thi u ki n th c và k n ng*, nên nhân viên không bi t cách th c hi n công vi c c a mình, không có ki n th c th c hi n công vi c... và 2) *Do s thay i trong t ch c, do thi u ng l c lao ng, do t ch c công vi c ch a h p lý...* nên ng i lao ng có ki n th c và k n ng làm vi c, v n không hoàn thành t t công vi c.

B c 4. a ra các ph ng án gi i quy t v n : C n t ra m t lo i câu h i th m dò âu là nguyên nhân chính, ch ng h n nh : Nhân viên c m th y nh th nào v k t qu công vi c c a h ?; Nhân viên c khen th ng nh th nào khi h t c k t qu nh yêu c u?; Nhân viên có b ph t vì không t k t qu nh yêu c u?; Kh n ng c a nhân viên có phù h p v i công vi c c giao?

N u nguyên nhân là nhân viên thi u h t ki n th c, k n ng thì c n th c hi n m t ho c k t h p các gi i pháp sau: cung c p khóa ào t o ngoài công vi c, t o i u ki n th c hành, cung c p ý ki n ph n h i, n gi n hóa nhi m v , th c hi n h tr công vi c, th c hi n ào t o trong công vi c. Trong m t s tr ng h p có th ph i th c hi n thuy n chuy n nhân viên ho c ch m đ t h p ng lao ng n u ào t o v n không có hi u qu .

N u nguyên nhân ch y u do s thay i trong t ch c, do thi u ng l c lao ng, do t ch c công vi c ch a h p lý... thì gi i pháp cho nh ng v n này có th bao g m xây d ng k ho ch chi n l c, tái c c u t ch c, th c hi n qu n lý th c hi n công vi c, khuy n khích v t ch t và tinh th n, xây d ng nhóm làm vi c hi u qu ...

B c 5. Xác nh t m quan tr ng và th t u tiên cho các nhu c u ào t o: ánh giá các nhu c u ào t o trên c s xem xét: t m quan tr ng c a chúng i v i s phát tri n c a doanh nghi p l hành (m c tiêu t ch c, ch t l ng d ch v , ...), nhóm i t ng m c tiêu (th c t và h n ch), b n mô t công vi c và m c kh n

c p c a nhu c u ào t o i v i ho t ng kinh doanh c a doanh nghi p. M t nhu c u ào t o c xem là quan tr ng khi nó có nh h ng l n ho c n u không th c hi n thì gây ra h u qu áng k . Trong khi ó nhu c u ào t o kh n c p òi h i s th c hi n ngay l p t c..

B c 6. Quy t nh l a ch n ph ng án t i u v nhu c u ào t o: Khi l a ch n các gi i pháp c n tính n tính hi u qu c a các gi i pháp này trên các khía c nh: chi phí, l i ích thu c, s s n có c a ngu n l c... l a ch n gi i pháp t t nh t/hi u qu kinh t cao nh t. Sau ó vi t báo cáo v nhu c u ào t o.

4.2.3.2. Hoàn thi n công tác l p k ho ch ào t o, phát tri n

Theo nh phân tích trong th c tr ng, nhi u doanh nghi p l hành không l p k ho ch ào t o, phát tri n dù có th c hi n ánh giá nhu c u ào t o và phát tri n. Vì c l p k ho ch ào t o và phát tri n là r t c n thi t vì nó s giúp doanh nghi p ch ng trong th c hi n và giám sát th c hi n k ho ch ào t o. Sau khi xác nh th t u tiên nhu c u ào t o và phát tri n c n l p k ho ch ào t o và phát tri n.

Nên l p k ho ch thành b ng g m 9 c t: cho các n i dung sau: s th t ; tên các ch ng trình ào t o, phát tri n c th ; i t ng ào t o/phát tri n; s l ng h c viên; th i gian đ ki n th c hi n; dài khóa h c; ph ng pháp ào t o và phát tri n, kinh phí và trách nhi m th c hi n. Sau b ng tóm t t ó, nên có ph n nêu rõ m c tiêu ào t o, phát tri n cho m i khóa h c, ch ng trình ào t o và phát tri n, nêu lý do ch n ph ng pháp ào t o và phát tri n, giáo viên và các ngu n l c khác c n có k ho ch ó c th c hi n.

4.2.3.3. L a ch n hình th c ào t o, phát tri n

Khi l a ch n hình th c ào t o và phát tri n c n c n c vào: m c tiêu ào t o, phát tri n; i t ng ào t o, phát tri n; kinh phí; gi ng viên... Theo phân tích ch ng 3, nh ng hình th c ào t o và phát tri n sau là phù h p v i doanh nghi p l hành và c n th c hi n:

Hình th c ào t o cán b nhân viên: Hình th c ào t o kèm c p trong công vi c; ào t o ch ng trình nh h ng cho nhân viên m i. ây là hai hình th c ào t o mà doanh nghi p l hành c n t n d ng t i a vì ít t n kém và đ th c hi n. Bên c nh nh ng hình th c ào t o này, doanh nghi p l hành c ng c n c n nh c l a ch n m t s ch ng trình ào t o phù h p g i nh ng cán b lãnh o, qu n lý ch ch t theo h c. Vì c ào t o này s nâng cao n ng l c lãnh o, qu n lý cho h . Ngoài ra doanh nghi p l hành c n khuy n khích nhân viên t h c và h c qua công ngh hi n i nh internet ít b nh h ng b i th i gian làm vi c.

Hình thức phát triển cán bộ, nhân viên: Phát triển nhân viên qua thực hiện hình thức đánh giá nhân viên; phát triển nhân viên qua giao công việc; phát triển nhân viên qua học đôn đốc. Đối với ngành công việc mới, nhân viên cần học hỏi có kinh nghiệm sẵn sàng chia sẻ, học đôn đốc thực hiện công việc thì hiệu suất nhanh chóng học hỏi và phát triển năng lực. Các hình thức phát triển cán bộ nhân viên này rất phù hợp với doanh nghiệp nhỏ hành vì tiết kiệm chi phí.

Tuy nhiên khi thực hiện các hình thức đào tạo và phát triển này, cần biết là hình thức kèm cặp, học đôn đốc, doanh nghiệp nhỏ hành cần chú ý tạo điều kiện giao tiếp, khuyến khích kèm cặp, học đôn đốc cho đội ngũ cán bộ quản lý, nhân viên có kinh nghiệm về đào tạo, phát triển để thực hiện mong muốn.

4.2.3.4. *Tăng cường kỹ năng cá nhân cho đội ngũ nhân viên doanh nghiệp du lịch*

Hiện nay tình hình nhân lực không đáp ứng yêu cầu công việc sau khi tốt nghiệp, thu hẹp kho nguồn cách địa phương, cần đào tạo trong trường và thực tiễn, hình thức liên kết giữa doanh nghiệp du lịch nói chung và doanh nghiệp nhỏ hành nói riêng với các cơ sở đào tạo du lịch là mô hình đào tạo phù hợp với bối cảnh hiện nay, nhằm đáp ứng nhu cầu nguồn lao động mà bộ ngành về yêu cầu của doanh nghiệp nhỏ hành, cần thực hiện:

- Doanh nghiệp nhỏ hành cần có nguồn tài trợ cho các cơ sở đào tạo du lịch hiện tại, liên kết trong công tác giảng dạy và học tập, nâng cao chất lượng đào tạo.
- Phối hợp với các cơ sở đào tạo trong trường, đánh giá chất lượng trình độ đào tạo và đánh giá chất lượng đào tạo. Các chuyên gia từ các doanh nghiệp tham gia xây dựng chương trình đào tạo nhằm sát thực với yêu cầu thực tế, tham gia trực tiếp giảng dạy, truyền đạt những kinh nghiệm thực tế với học sinh - sinh viên tại các cơ sở đào tạo. Doanh nghiệp du lịch cần có thông tin phân tích về chất lượng nhân lực do nhà trường đào tạo.
- Doanh nghiệp du lịch và các cơ sở đào tạo cần thống nhất trình độ và áp dụng và áp dụng tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam VTOS phiên bản 2008 và 2013 (Viet Nam tourism occupational standards) với 10 lĩnh vực nghề của Dự án EU xây dựng nền tảng nghề nghiệp cho người học và nhân lực làm việc trong doanh nghiệp du lịch (*doanh nghiệp coi tiêu chuẩn VTOS là tiêu chí khi tuyển dụng vào doanh nghiệp*). VTOS được thiết kế thành các môn học, thành các công việc và phần việc, các Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội công nhận, là cơ sở pháp lý cho việc giảng dạy trong đào tạo. Tiêu chuẩn VTOS được xây

đang dựa trên tiêu chuẩn quốc tế và các chỉ số phù hợp với Việt Nam, các tiêu chuẩn khu vực ASEAN.

4.2.3.5. Hoàn thiện công tác đánh giá kết quả thực hiện công việc

Đánh giá kết quả công việc là một hình thức phát triển nhân viên và công nhân các đánh giá nhu cầu đào tạo. Kết quả đánh giá thực hiện công việc hỗ trợ công tác quản lý: Giúp người quản lý ra quyết định về việc thăng, luân chuyển, bổ nhiệm và phát triển nhân viên, thực hiện chuyển đổi và bổ nhiệm phù hợp. Kết quả đánh giá thực hiện công việc giúp người lao động thực hiện công việc tốt hơn: họ biết rõ mục tiêu công việc và có kế hoạch thực hiện mục tiêu; họ xác định các lĩnh vực cần cải thiện và đưa ra kế hoạch hoàn thiện và tăng năng suất làm việc cho nhân viên: họ sẵn lòng nhận trách nhiệm công việc mình làm và đánh giá nhìn nhận một cách chính xác.

Hoàn thiện công tác đánh giá thực hiện công việc các doanh nghiệp cần xây dựng tiêu chuẩn đánh giá rõ ràng, cụ thể, phù hợp, cần xây dựng quy trình đánh giá và chu kỳ đánh giá. Nội dung này cần thể hiện rõ trong văn bản và phải bền vững cho nhân viên hiểu và chấp nhận đánh giá như thế nào. Nên áp dụng các phương pháp đánh giá khác nhau: cho điểm theo thang đo, phương pháp ghi chép các sự kiện quan trọng, phương pháp so sánh cặp và quản lý bằng mục tiêu.

Doanh nghiệp phải hành động xuyên suốt bên mô hình công việc cho tất cả các vị trí công việc. Nội dung của bản mô hình công việc cần phù hợp với nhu cầu của tổ chức, chứ không phải vì nhân viên. Bản mô hình công việc là cơ sở quan trọng trong tuyển dụng, phân công công việc và đánh giá kết quả công việc của nhân viên.

Kết quả đánh giá công việc của các doanh nghiệp không chỉ trong trường hợp, bởi lao động mà còn cần đánh giá nhu cầu đào tạo, phát triển và bổ nhiệm. Qua đánh giá doanh nghiệp sẽ phát hiện những điểm yếu để đưa thành những cán bộ quản lý của mình. Công tác đánh giá thực sự có hiệu quả, lãnh đạo doanh nghiệp, thực hiện các bộ phận/các nhóm cần mở rộng đánh giá kết quả công việc của mình với các thành viên là công nhân, minh bạch.

Chỉ doanh nghiệp và cán bộ quản lý và nhân sự trong doanh nghiệp phải hành động thực hiện những đánh giá một cách hiệu quả. Một cuộc phỏng vấn đánh giá nhân viên thành công là cuộc trao đổi thông tin phản hồi, tìm ra nguyên nhân của những tồn tại và cho phép cấp trên và nhân viên cùng đi tìm ra cách thức giải quyết vấn đề.

Ng i qu n lý ph i xem xét ba m c ích c b n khi l p k ho ch ph ng v n ánh giá nhân viên: 1) Th o lu n m c hoàn thành công vi c c a nhân viên; 2) Giúp nhân viên xác nh các m c tiêu và xây d ng k ho ch c i thi n hi u qu công vi c cho l n ánh giá ti p theo; và 3) Th o lu n các cách th c t c m c tiêu ra, trong ó có c s h tr t ng i qu n lý và doanh nghi p.

Vi c t ch c ph ng v n ánh giá yêu c u ng i ánh giá ph i khôn khéo và kiên nh n. Ng i ánh giá ph i bi t t o c h i nhân viên c ánh giá trình bày quan i m c a mình. H ph i bi t cách khen, phê bình m t cách phù h p. Vi c khen nhân viên s phù h p khi có lý do chính áng khen nh ng có th s không có ý ngh a n u nhân viên ó không x ng áng c khen th ng. Khó có th phê bình nhân viên, th m chí có lý do chính áng phê bình. Khi phê bình nhân viên, ng i qu n lý ph i nh n m nh n các m t tích c c c a vi c hoàn thành công vi c, phê bình nh ng hành ng/vi c làm ó ch không ph i nhân viên ó, và h i xem nhân viên ó s làm cách nào thay i nh ng v n này nh m c i thi n tình hình. Ph ng v n ph i k t thúc b ng vi c a ra các k ho ch c th và th ng nh t gi a hai bên v vi c phát tri n nhân viên và v vi c th c hi n m u c i thi n hi u qu công vi c. Ng i qu n lý ph i m b o nh ng nhân viên có nhu c u ào t o s c ào t o, c h tr c n thi t c a doanh nghi p.

M t i u c n l u ý là trong quá trình ph ng v n ánh giá, ng i ánh giá ph i ch ng ghi chép và l ng nghe k t qu ánh giá và l u h s y . C n theo dõi sau ánh giá, nó giúp ng i qu n lý n m c tình hình th c hi n k ho ch c i thi n hi u qu công vi c, s ti n b c a nhân viên, ho c cung c p h tr khi c n thi t. Nên xem xét h s l u m b o ã có s c i thi n hi u qu công vi c c a nhân viên.

4.2.4. Th c hi n ho t ng phát tri n ngh nghi p cho ng i lao ng

Ph n l n các doanh nghi p l hành ch a có k ho ch phát tri n ngh nghi p cho nhân viên, h không nh n th y s c n thi t ph i có k ho ch này. Th c t cho th y doanh nghi p ch phát tri n t t khi có và th c hi n chi n l c phát tri n kinh doanh và có nhân l c n ng l c và cam k t th c hi n chi n l c phát tri n c a doanh nghi p. Vì v y, ch doanh nghi p ph i thay i nh n th c v PTNL. Ch doanh nghi p c n hi u rõ m i quan h ch t ch gi a phát tri n cá nhân và phát tri n t ch c: M t t ch c không th phát tri n n u ng i lao ng trong các v trí lãnh o và qu n lý không tâm huy t và không n ng l c.

Doanh nghiệp cần thực hiện công tác phát triển nghề nghiệp phù hợp cách chính thức vì nó sẽ nâng cao kỹ năng, khuyến khích tinh thần lao động. Doanh nghiệp cần lập kế hoạch bồi dưỡng nhân lực, có kế hoạch hợp tác với các cơ quan chức năng. Thông tin cho nhân viên xuất sắc là tốt cho chính doanh nghiệp mà nhân viên làm việc, duy trì sự gắn bó với công việc khi có sự thay đổi nhân sự.

Vì vậy, tổ chức cần chú ý thông tin cho nhân viên có thể giúp họ nhận ra những điểm cần phát triển nghề nghiệp, và cần những thách thức mới mà họ vẫn còn đang chờ đợi phía trước. Luân chuyển nhân viên sang những vị trí mới, vai trò mới còn giúp doanh nghiệp lập nên những thành tựu nhân sự cao cấp trong doanh nghiệp, tận dụng tối đa khả năng làm việc của nhân viên xuất sắc trong nội bộ doanh nghiệp.

Doanh nghiệp cần tạo điều kiện cho nhân viên tiếp xúc và trao đổi thêm kinh nghiệm nghề nghiệp khác ngoài công việc mà họ đang làm. Có những chuyên gia bên ngoài giúp họ có thể thông tin và phát triển nghề nghiệp như họ mong muốn.

Mặt khác, doanh nghiệp cần khuyến khích cá nhân có trách nhiệm trong phát triển nghề nghiệp của mình. Doanh nghiệp cần hướng dẫn họ cách đánh giá điểm mạnh, điểm yếu của cá nhân để đưa ra mục tiêu nghề nghiệp phù hợp và biết cách đạt được những mục tiêu đó. Doanh nghiệp cần đưa ra những mục tiêu cụ thể cho từng cá nhân để họ tập trung, nhóm làm việc. Điều này càng tăng lên sẽ giúp tác động đến các nhân viên trong nhóm, trong phòng ban, doanh nghiệp. Nhờ đó mà tinh thần toàn tập của các nhân viên, lòng trung thành của nhân viên với doanh nghiệp thêm gắn kết hơn.

Quá trình phát triển và sự đóng góp của nhân lực sẽ có hiệu quả lâu dài, các doanh nghiệp cần hành động quan tâm, đầu tư và xây dựng những chương trình xây dựng kế hoạch nhân sự cùng với các biện pháp, nhằm nâng cao hiệu quả sự đóng góp trong công việc, từng giai đoạn của doanh nghiệp.

Cần chú ý đến các vấn đề liên quan đến nhân viên, mục tiêu phát triển, tình hình kinh doanh, sự biến động của môi trường kinh doanh và các thách thức lao động mà mỗi doanh nghiệp xây dựng những chương trình phát triển nhân lực, phát triển nghề nghiệp phù hợp với doanh nghiệp mình, trong đó có các chương trình cụ thể sau:

4.2.4.1. Chương trình nâng cao công việc và phát triển nhân viên mới

Nâng cao năng lực hiện tại và cạnh tranh trên thị trường, các doanh nghiệp cần hành động có những công việc và phát triển nhân viên mới. Chương trình nhân sự cần áp dụng cho nhân viên mới bắt đầu làm việc tại doanh nghiệp

vị trí, vai trò của mình và bổ phận mình sẽ làm việc, đồng thời tích cực tham gia vào tổm t cách c b n h i các yêu c u t ra i v i m t nhân viên chính th c c a doanh nghi p.

Ch ng trình này c th c hi n không ch v i s i u ph i c a cán b qu n tr nhân s mà còn có s ph i h p, h tr tích c c và có hi u qu c a các nhân viên lâu n m trong quá trình giúp nhân viên m i ti p c n và hoàn thành các nhi m v c giao. Quá trình này v a th c hi n c m c tiêu c a ch ng trình, v a góp ph n xây d ng môi tr ng nhân ái, t ng tr giúp l n nhau trong công vi c. ó chính là i u ki n quan tr ng các công ty có th cung c p c các d ch v ng b v ch t l ng, m t yêu c u quan tr ng trong xu th h i nh p và c nh tranh trong l nh v c du l ch hi n nay.

4.2.4.2. Ch ng trình ào t o b i d ng phát tri n i ng nhân viên

M t chi n l c phát tri n con ng i úng n ph i luôn bi t quan tâm, u t và th c hi n có hi u qu vi c ào t o, b i d ng, phát tri n i ng nhân viên. Các doanh nghi p l hành hi n nay c n có nh ng bi n pháp th c hi n t t ch ng trình này nh m t o c h i áp ng nhu c u h c h i, rèn luy n nâng cao trình chuyên môn nghi p v , ngo i ng c a i ng nhân viên, g n nh ng nhu c u này v i các yêu c u chu n hóa v trình c a ng i lao ng trong xu th h i nh p khu v c và th gi i hi n nay, c bi t là t khi Vi t Nam gia nh p vào WTO, ASEAN và MRA - TP. C th :

- Các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B nên quan tâm theo dõi quá trình phát tri n chuyên môn, nghi p v và k n ng làm vi c c a nhân viên m i b ph n làm c s cho vi c ho ch nh, t ch c các ch ng trình ào t o, b i d ng.

- B ph n qu n lý nhân s c n ti n hành phân lo i các nhu c u ào t o, b i d ng nhân viên các b ph n nghi p v tùy theo c i m và lo i hình kinh doanh c a doanh nghi p, trên c s ó xem xét, l a ch n các hình th c ào t o, b i d ng thích h p.

- Ban qu n tr c n cân nh c m i quan h gi a chi phí ào t o và hi u qu s d ng nhân viên sau ào t o l p k ho ch ào t o, b i d ng.

- Các doanh nghi p nên có k ho ch luân chuy n nhân viên gi a các b ph n, c bi t i v i b ph n qu n lý ch t l ng, marketing, xúc ti n bán hàng, h ng d n viên, i u hành tour, nhân viên bán ch ng trình du l ch giúp cho cán b nhân viên trong doanh nghi p hi u bi t nhi u h n v công vi c c a nhau, hi u rõ

h nhân viên quá trình tạo ra dịch vụ, thực trạng, chất lượng, cơ sở vật chất kỹ thuật...

xuất các biện pháp kinh doanh, biện pháp quản trị có hiệu quả.

4.2.4.3. Chiến lược nhân lực, thực tiễn

Đây là một trong những vấn đề rất nhiều nhân viên quan tâm về mặt là nhân viên người trẻ tuổi, có năng lực. Trong khi đó, lao động trong các doanh nghiệp là hành phần lớn là lao động trẻ. Do đó các mục tiêu về thực tiễn sẽ trở thành những lợi ích mà, khuyến khích người lao động phấn đấu, rèn luyện phát triển năng lực cá nhân. Tuy nhiên, vì vậy, cần có các ban quản trị các doanh nghiệp thực hiện một cách có kế hoạch về các giải pháp cụ thể sau:

- Ban quản trị và lãnh đạo doanh nghiệp cần tạo lập môi trường làm việc bình đẳng, khuyến khích nhân viên thực hiện các biện pháp tham gia một cách tích cực vào chiến lược này.

- Các tiêu chuẩn, điều kiện cần thiết về trình độ kỹ thuật công tác cần có công bố một cách công khai trên toàn thể cán bộ công nhân viên trong doanh nghiệp.

- Nhân viên cần được đưa vào vị trí cao hơn phải là nhân viên giỏi hơn, có đóng góp lớn hơn cho doanh nghiệp trên cơ sở đánh giá của ban giám đốc, về mặt là qua sự bình chọn của chính tập thể người lao động của từng bộ phận mà bỏ phiếu khách quan và sự phê duyệt của toàn thể cán bộ công nhân viên trong doanh nghiệp.

- Ban giám đốc doanh nghiệp và từng bộ phận phải là người thể hiện các vai trò tích cực trong việc giúp nhân viên tham gia vào quá trình thực tiễn, bắt đầu. Một trong những biện pháp, một giám đốc giỏi không nên làm nhiệm vụ công giao mà còn phải là người biết tạo cơ hội, huấn luyện và chuẩn bị công việc thay thế cho mình trong các trường hợp cần thì thay thế xuất.

4.2.5. Hoàn thiện các chiến lược, đánh giá và khen thưởng người lao động

4.2.5.1. Hoàn thiện chiến lược đánh giá qua thực tiễn

Tiền lương là một công cụ khuyến khích mà quản lý doanh nghiệp có thể sử dụng khuyến khích người lao động làm việc có hiệu quả. Do đó, vì vậy hoàn thiện công tác tiền lương trong các doanh nghiệp là hành động có tác động tích cực đến người lao động và thái độ của người lao động trong quá trình phục vụ khách hàng một cách tận tâm và chất lượng dịch vụ cao.

Tiền lương quy định trên cơ sở lợi ích của người lao động, là một trong các lợi ích kinh tế mà các nhà quản lý doanh nghiệp cần quan tâm nâng cao trong sự hài hòa với các lợi ích kinh tế khác của nhà nước, của doanh nghiệp. Trên phương diện khác, tiền lương là một trong các loại chi phí cơ bản, chi phí lao động

mà các doanh nghiệp cần tìm kiếm thị trường kinh doanh cao. Vì quy tắc mâu thuẫn này, các doanh nghiệp phải hành động phi tập trung cá nhân sự lao động nhanh hơn tập trung cá nhân bình quân.

hoàn thiện công tác tín dụng trong doanh nghiệp, làm cho tín dụng thực sự là đòn bẩy kích thích lao động, công ty cần sử dụng nhân lực của mình một cách có hiệu quả nhất. Về các doanh nghiệp phải hành động chuyên nghiệp B cần ghi quy tắc các vấn đề sau:

- Ban quản trị phải biết các giá trị của lao động trong tổng lợi ích công việc, nắm bắt các thông tin về khung lương, mức thu nhập cho tổng lợi ích lao động đó, công việc đó trên thị trường lao động quy định mức lương, trả công lao động hợp lý, tùy theo tính chất công việc, quan hệ cung cầu lao động trên thị trường và chỉ số sản phẩm lao động nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp.

- Mọi doanh nghiệp cần lựa chọn hình thức trả lương, trả công cho hợp lý, và khuyến khích các lao động và đảm bảo các mục tiêu kinh doanh, phù hợp với quy mô, vị trí kinh doanh của doanh nghiệp cũng như đảm bảo các quy định của pháp luật về lương lao động và tín dụng. Hình thức trả lương hiện nay phù hợp nhất với các doanh nghiệp phải hành động theo doanh thu hoặc thu nhập. Hình thức trả lương này giúp cho tín dụng của lao động gắn với kết quả kinh doanh của doanh nghiệp. Tín dụng sẽ trở thành một lực thúc đẩy lao động phấn đấu theo các mục tiêu của doanh nghiệp. Vì vậy các doanh nghiệp duy trì hình thức trả lương theo thời gian và cấp bậc thì phần lương cố định (tín dụng) sẽ yếu tố chủ yếu có tác động kích thích lao động. Yếu tố này cần được chuyển hóa thành các hình thức lương theo chất lượng lao động, theo thâm niên, theo ý thức chấp hành kỷ luật lao động, theo thành tích xuất sắc....

- Các tín dụng về chất lượng lao động, mức lương lao động trong doanh nghiệp sau một thời gian làm việc (sau một tháng) thì cần đánh giá xếp loại theo các mức, ví dụ: tốt, khá, trung bình, chưa tốt, hoặc theo hình thức A, B, C. Số lượng các mức đánh giá và mức thưởng tùy thuộc vào tính chất phức tạp hay đơn giản của công việc (vấn đề đặt tiêu chuẩn kinh nghiệm quản trị hành đánh giá xếp loại).

4.2.5.2. *Thức hiện các hình thức thưởng và đãi ngộ khác với nhân viên*

Tín dụng thức chất là khoản tiền bổ sung cho tín dụng nhằm khuyến khích và thưởng về lương lao động, nhằm thu hút sự quan tâm của họ tới công việc, chất lượng và hiệu quả trong quá trình kinh doanh.

Ngoài kho n ti n th ng th ng xuyên t qu l ng i v i các doanh nghi p l hành ho c là hình th c tr l ng theo doanh thu hay khoán theo thu nh p, các doanh nghi p l hành c n linh ho t áp đ ng thêm nhi u hình th c ti n th ng khác nh m khuy n khích, ng viên, kích thích k p th i ng i lao ng. i v i các doanh nghi p l hành vi c khai thác c ngu n khách th ng xuyên có ý ngh a r t l n i v i s t n t i và phát tri n ho t ng c a doanh nghi p. Do v y các doanh nghi p c n áp đ ng hình th c th ng cho các nhân viên gi i thi u khách n ho c khoách i tour cho doanh nghi p. M c th ng xác nh b ng t l ph n tr m trên doanh thu t khách trong quá trình tiêu dùng c a các d ch v c a doanh nghi p.

Ch t l ng d ch v là y u t h t s c quan tr ng i v i các doanh nghi p l hành. Vì v y, cùng v i các bi n pháp nh m nâng cao ch t l ng d ch v , các doanh nghi p c n có nh ng hình th c khuy n khích v t ch t i v i nhân viên c khách hàng khen ng i, c các ng nghi p tín nhi m và c ng i qu n lý tr c ti p xác nh n. M c th ng c xác nh b ng t l ph n tr m trên m c ti n l ng thán g a ng i ó.

Ngoài ra các doanh nghi p l hành vùng DHBB c ng nên duy trì các hình th c th ng khác trong quá trình kinh doanh nh th ng cu i n m, cu i quý, th ng hoàn thành v t m c k ho ch kinh doanh, th ng sáng ki n, th ng ti t ki m...

Các hình th c ãi ng khác trong doanh nghi p c ng có tác ng n ng c làm vi c và n ng su t lao ng c a ng i lao ng nh ti n th ng, các ãi ng i v i ng i lao ng bao g m c v v t ch t l n tinh th n. ó là các danh hi u khen th ng, th m h i, ng viên tinh th n c a lãnh o doanh nghi p i v i cá nhân và gia ình ng i lao ng nhân đ p hi u h , sinh nh t, ngày l t t, m au, sinh , tai n n... Các k ngh h e, tr c p khó kh n, tr c p ào t o c ng là nh ng ãi ng có ý ngh a tích c c không ch kích thích ng i lao ng làm vi c t t h n mà còn làm cho h g n bó v i doanh nghi p.

4.2.5.3. C i thi n và nâng cao ch t l ng i u ki n, môi tr ng làm vi c trong doanh nghi p

V n s d ng lao ng không ch đ ng l i ch khai thác t i a n ng l c c a ng i lao ng, mà c n ph i chú ý t i các y u t tâm sinh lý, chi phí ng c , thái c a ng i lao ng trong quá trình làm vi c, t c là ph i t o i u ki n lao ng thu n l i và nâng cao ch t l ng môi tr ng làm vi c nh m gi m m c c ng th ng, m t m i, t o b u không khí ph n kh i trong doanh nghi p.

Nhân viên làm việc trong doanh nghiệp là hành trình phi chủ nghĩa áp dụng tâm lý. Thứ nhất, là áp dụng phía khách hàng trong nội dung và quá trình vận hành mong muốn và phong cách quán khác nhau trong quá trình du lịch đòi hỏi các nhân viên như hướng dẫn viên, đội hành trình du lịch phải hiểu rõ khách phải áp dụng, thỏa mãn các nhu cầu của khách. Thứ hai, là áp dụng thời gian làm việc và vị trí phân công tiếp xúc với khách như hướng dẫn viên. Họ hầu như không có giờ nghỉ, ngày nghỉ, đặc biệt là các ngày lễ, tết là thời điểm chủ yếu đi ra hoạt động du lịch nên khi nghỉ ngơi trong các doanh nghiệp thì phi làm việc và việc nâng cao và nâng cao năng suất sinh sản. Ngoài ra, nhân viên làm việc trong các doanh nghiệp là hành trình Việt Nam nói chung và vùng ĐHBĐ nói riêng còn phải áp dụng xã hội vận hành như một công việc và ngành nghề trong lĩnh vực này. Nhiệm vụ trong xã hội còn quan niệm lao động trong ngành du lịch hay hướng dẫn viên là làm công việc “hạ tầng” nghiệp khác và nhiệm vụ xã hội định nghiệp sinh trong ngành kinh doanh này làm gì mà nhiệm vụ, ý thức trách nhiệm và công việc của họ lao động.

Để thi nghiệm và nâng cao chất lượng môi trường làm việc, các doanh nghiệp là hành vùng ĐHBĐ cần phải:

- Hoàn thiện tổ chức tác động xã hội làm việc theo yêu cầu của công việc và tạo ra môi trường thu hút và tâm sinh lý cho người lao động.

- Tạo ra bầu không khí dân chủ, đồng trợ giúp lẫn nhau giữa những người quản lý, lãnh đạo và người lao động, giữa những người lao động với nhau người lao động cảm nhận được sự tôn trọng và phát huy tiềm năng của mình.

- Xây dựng môi trường văn hóa doanh nghiệp, tạo ra những điều kiện tốt cho DNLH như tính dân chủ, ý thức tập thể, sự quan tâm và có ý thức trách nhiệm với nhau trong công việc và trong cuộc sống của cán bộ nhân viên trong doanh nghiệp. Điều đó góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, và tạo ra sự gắn bó và ý thức trách nhiệm của người lao động với doanh nghiệp.

4.2.6. Thực hiện chính sách thu hút và duy trì nhân viên giỏi

Giữ chân nhân viên giỏi là thu hút và giữ chân khách hàng tốt. Doanh nghiệp không thể xây dựng kế hoạch chiến lược nếu không có những người sáng tạo. Chỉ cần một hay một số người sáng tạo trong doanh nghiệp không có những nhân viên có năng lực, sẽ thất bại. Tuy nhiên, thu hút và giữ chân nhân viên giỏi xuất sắc, cho doanh nghiệp cần hiểu rõ họ muốn làm việc như thế nào? Câu trả lời là: Những nhân viên giỏi như thế nào mà họ phát triển và hạnh phúc. Là một

ng i v i vai trò lãnh o b n s làm gì giúp h ? Hãy t o c h i cho h phát tri n và h c ng s giúp doanh nghi p b n phát tri n.

Vì v y các DNLD vùng DHBB c n thu hút ng i gi i b ng cách cung c p cho h c h i h c t p và t o cho h c h i phát tri n. Nhi u ch doanh nghi p không dám u t cho ng i gi i vì s h ra i ho c a ra nh ng i u ki n n bù ào t o n u ng i lao ng vi ph m h p ng.

gi chân c nh ng ng i gi i sau khi ã u t cho h v m t ào t o ó là nên t p trung nhi u vào vi c t o ra môi tr ng cho h ng d ng nh ng i u ã h c vào n i làm vi c và t o con ng phát tri n ngh nghi p cho h lâu dài h n là ch n thu n ràng bu c v v n tài chính gi a doanh nghi p và nhân viên v chi phí ào t o. Bên c nh ó doanh nghi p c n ph i có s cân i trong b trí công vi c không nên x y ra tình tr ng ch có m t nhân viên gi i n m nhi u công vi c. i u này s giúp cho nhân viên gi i có ng l c c nh tranh, h khó m c b nh “sao”. M t khác i ôi v i vi c xây d ng chính sách ãi ng nhân viên gi i ph i chú ý xây d ng v n hóa doanh nghi p, t o môi tr ng làm vi c thân thi n và chuyên nghi p, nhân viên gi i s th y doanh nghi p nh m t gia ình, trong ó có “bóng dáng” c a mình.

Các DNLH c n ph i sáng t o khi công nh n và th ng nhân viên, ph n th ng không nh t thi t ph i áng giá c gia tài nh ng ph i th t ý ngh a, tìm nh ng ph ng th c d áp d ng: ví d nh khen ng i h tr c toàn th doanh nghi p, ra m c tiêu phù h p, th ng kho n ti n th ng l n cho nhân viên khi h hoàn thành m c tiêu ó, nhân viên làm vi c theo m t l ch trình linh ho t. Vi c mang n cho m i ng i tinh th n làm ch là i u r t quan tr ng, nhi u doanh nghi p thành công trong vi c cho nhân viên n m gi c ph n c a doanh nghi p. Nh ng chính sách khen th ng và ghi nh n phù h p s làm nhân viên hài lòng và thu hút c nhân viên m i.

thu hút nhân viên gi i, các doanh nghi p không ph i áp d ng nh ng bi n pháp i phó nh t thi mà c n ph i có chi n l c (t thu hút, tuy n d ng, h i nh p n c ng tác). Khâu tuy n d ng chuyên nghi p c ng góp ph n lôi kéo và gi nhân viên gi i. ng th i s thi u chuyên nghi p và minh b ch trong tuy n d ng ã làm nhi u doanh nghi p m t nhân viên gi i ngay trong t m tay. ó nhân viên gi i, doanh nghi p l hành c n th c hi n thu hút ng viên t nhi u ngu n, tránh tình tr ng ch s d ng ng i nhà vì có nhi u h n ch . tuy n d ng t t, các DNLH c n ph i luôn tuy n d ng. Có nh v y doanh nghi p l hành m i có c h i có c nh ng ng viên gi i. Hãy tuy n d ng m t ng i ch ng t c mình có th ho t ng t t b t c th tr ng khách nào r i ào t o chuyên sâu cho h v s n ph m/ d ch v mà doanh nghi p ang kinh doanh. Th c t các DNLH thành l p nhanh nên không d tìm ng i, nh ng không vì th mà doanh nghi p tuy n d ng v i vàng.

Trong quá trình phỏng vấn có kiến nghị thêm dò và tìm hiểu về các thành viên. Cần đưa ra các câu hỏi xoay quanh giá trị cốt lõi và mục đích tồn tại của DN đánh giá sự phù hợp của thành viên với DN. Qua phỏng vấn ta có thể kiểm tra những mặt, kiến thức của thành viên, công nghệ bắt đầu mong muốn chào đón thêm những gì. Sau phỏng vấn, nhóm cán bộ quản lý của doanh nghiệp - những người tham gia phỏng vấn cần trao đổi với những thành viên và họ luận kết quả của những thành viên.

Sau tuyển dụng, chủ doanh nghiệp, người phụ trách tuyển dụng cần chú ý tổ chức tốt cho nhân viên ngay từ ngày đầu tiên. Vì ngày đầu tiên của nhân viên mới tổ chức cho toàn bộ thời gian làm việc sau này. Vì vậy cần lập một kế hoạch hòa nhập nhân viên mới vào văn hóa của doanh nghiệp. Tiếp đó, lập kế hoạch cho cuộc nói chuyện giữa quản lý trực tiếp và nhân viên mới sau vài tuần làm việc để nghe những nhận xét của nhân viên mới về những ưu, nhược điểm của doanh nghiệp. Đây cũng là cái nhìn mới về chủ doanh nghiệp của nhân viên.

Như vậy, quá trình tuyển dụng rất công phu của chủ doanh nghiệp. Tuy nhiên không phải bao giờ doanh nghiệp cũng chọn được người phù hợp dù đã thực hiện theo đúng quy trình tuyển dụng. Vì vậy trình độ chuyên gia tư vấn Steven cũng khuyên doanh nghiệp nên hành động hiệu quả nhất là nhanh chóng vì chủ doanh nghiệp nhân viên làm việc kém tức là chủ doanh nghiệp đang chấp nhận sự thất bại và thua lỗ của nhân viên xuất sắc.

4.2.7. Thông tin quản lý nhân lực trong doanh nghiệp

Theo phân tích chương 3, phần lớn doanh nghiệp hiện có cơ sở thông tin nhân sự nhưng không đầy đủ, cập nhật và đáng tin cậy. Vì vậy khi thực hiện các biện pháp quản lý và phát triển nhân lực còn gặp nhiều khó khăn. Mọi doanh nghiệp dù nhỏ cũng nên có thông tin nhân sự, quản lý nhân lực để lưu trữ, thông tin xuyên suốt và đáng tin cậy. Công việc lưu trữ hồ sơ nhân sự này cần thực hiện một cách khoa học và nên kết hợp với việc lưu trữ thông tin này trên máy vi tính.

Thông tin quản lý nhân lực cần không chỉ dừng lại ở mức quản lý nhân sự, như bản mô tả công việc, lý lịch, kết quả đánh giá thực hiện công việc, hay đánh giá nhu cầu đào tạo mà còn có các báo cáo cần thiết cho quản lý và phát triển nguồn nhân lực như tình hình đào tạo nhân viên, bảng nhân viên, bảng lương và năng suất lao động, báo cáo cho Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Tổng cục Du lịch, Sở VHTTDL, Sở Du lịch các tỉnh, thành.

Việc lưu trữ thông tin quản lý nhân lực giúp chủ doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận thông tin về nguồn nhân lực của mình để đưa ra các quyết định quản lý kịp thời; nó còn giúp cán bộ đưa ra các báo cáo về quản lý nhân lực đáp ứng nhu cầu của lãnh

o và bên ngoài. Mời người lao động cùng cấp bộ lý lịch phẩm chất của mình và danh sách ngành khoá đào tạo, phát triển mà mình đã tham gia cho cán bộ chuyên trách về nhân lực; trình bày phòng ban/phần công việc phẩm chất công việc của nhân viên mình và kết quả đánh giá nhân viên cho người chuyên trách về nhân lực hoặc phòng/ban phụ trách về nhân lực.

4.3. Mục tiêu kiến nghị

4.3.1. Kiến nghị về B V n hóa, Thể thao và Du lịch

- Bộ VHTTDL xuất dự Chính phủ có quy định ngân sách đầu tư cho nghiên cứu V n hóa, Thể thao và Du lịch theo mục tiêu ngành kinh tế của các tỉnh, của ngành nhằm mở cho ngành Du lịch có điều kiện phát triển với mục tiêu nâng cao hiệu suất lao động và hiệu quả hoạt động.

- Bộ VHTTDL phê duyệt dự B GD T quy định mục tiêu, chương trình, nội dung, giáo trình trong các cơ sở giáo dục và đào tạo du lịch; chế độ thi cử quy hoạch, kế hoạch, chính sách phát triển hệ thống trường đào tạo du lịch các cấp địa phương, cao đẳng và trung học chuyên nghiệp.

- Bộ VHTTDL cần có những chính sách phù hợp khuyến khích các cơ sở đào tạo trong nước có thể hợp tác chặt chẽ với các tác nhân nước ngoài trong công tác đào tạo nhân lực ngành du lịch. Quy hoạch mạng lưới cơ sở đào tạo, bố trí ngành du lịch bố trí nhân sự cần thiết giữa các cấp bộ đào tạo, ngành nghề và phân bổ hợp lý giữa các vùng miền trên cơ sở phê duyệt liên ngành và địa phương.

- Bộ VHTTDL phê duyệt dự Tổng cục D y nghề (Bộ L TBXH) xây dựng hệ thống trường dạy nghề du lịch trong hệ thống giáo dục quốc dân; thực hiện chính sách liên thông trong hệ thống đào tạo nghề và liên thông với các bậc đào tạo khác, tạo điều kiện cho người học nghề dễ dàng tiếp tục phát triển không ngừng trong tương lai; thực hiện xây dựng bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch quốc gia các cơ sở đào tạo và doanh nghiệp du lịch có công cụ đánh giá chất lượng nhân lực du lịch. Phê duyệt dự Tổng cục Du lịch thực hiện công tác đánh giá và dự báo nhu cầu lao động trong ngành du lịch, trên cơ sở đó xây dựng chương trình đào tạo nghề cho người lao động. Có chính sách hỗ trợ các doanh nghiệp có trách nhiệm đào tạo nghề cho người lao động, cho phép các cơ sở đào tạo nghề tự các doanh nghiệp được phép chiêu sinh đào tạo ngoài tiêu chuẩn Nhà nước, có thu phí theo quy định của Nhà nước và được miễn thuế dạy nghề. Tham mưu cho các cơ quan có thẩm quyền ban hành những chính sách khuyến khích học sinh học nghề để hỗ trợ việc thực hiện các chính sách khuyến khích phát triển lao động có kỹ thuật, công nhân lành nghề, bậc cao, làm thay đổi cơ cấu nhân lực hệ thống giá trị xã hội của công tác đào tạo nghề, các chính sách

u ãi i v i giáo viên d y ngh , nh t là v i nh ng ngh có tính c thù cao nh ngành Du l ch.

- B VHTTDL ti n hành rà soát t ng th các nhu c u v ào t o và b i d ng l c l ng lao ng trong ngành du l ch, h th ng các c s ào t o ngu n nhân l c ngành du l ch. Xây d ng Ch ng trình phát tri n ngu n nhân l c ngành du l ch c a c n c n n m 2020 làm c s các a ph ng, khu v c xây d ng ch ng trình phát tri n ngu n nhân l c ngành du l ch cho a ph ng, khu v c c a mình. H tr các c s ào t o du l ch trong c n c có i u ki n tham gia và h p tác v i các tr ng, vi n, các c s ào t o du l ch c a n c ngoài nh m m c ích giúp cho các c s ào t o trong n c có th trao i và h c t p kinh nghi m và t ng c ng n ng l c gi ng d y và h c t p trong ào t o du l ch. Xây d ng tiêu chu n ch c danh chuyên môn nghi p v c a các ngh trong ngành du l ch làm m c tiêu cho công tác ào t o; xu t v i Nhà n c cho m mã ng ch ào t o i h c du l ch và ban hành thang b ng l ng riêng cho lao ng trong ngành du l ch.

- u t kinh phí, kinh nghi m, công ngh , t o môi tr ng thu n l i cho công tác ào t o trên c s huy ng và s d ng hi u qu các ngu n l c trong và ngoài n c.

- Nâng cao s l ng, n ng l c i ng cán b qu n lý Nhà n c v l hành và cán b qu n lý t i các c s ào t o.

- Tiêu chu n hóa nhân l c trong l nh v c l hành c n c vào yêu c u th c t và phù h p v i tiêu chu n qu c t phù h p v i các quy nh v d ch v trong WTO.

4.3.2. Kĩ n gh v i Hi p h i du l ch

- Hi p h i du l ch Vi t Nam nghi n c u xu t thành l p Hi p h i du l ch t i m t s t nh vùng DHBB nh m phát huy h n n a vai trò c a Hi p h i du l ch trong vi c tham gia ho ch nh chính sách phát tri n du l ch và qu n lý phát tri n nhân l c ngành du l ch trong vùng.

- Hi p h i du l ch t i các t nh c n thành l p chi h i doanh nghi p l hành th ng xuyên có s trao i, h c h i kinh nghi m trong phát tri n và nâng cao ch t l ng nhân l c.

- Hi p h i du l ch các t nh vùng duyên h i B c B c n tham gia k t n i, liên k t v i Hi p h i du l ch Vi t Nam nh m ti p thu, h c h i kinh nghi m qu n lý, ào t o, phát tri n nhân l c du l ch nói chung và nhân l c làm vi c trong các doanh nghi p l hành nói riêng.

4.3.3. Kĩ n gh v i y ban nhân dân các t nh, thành ph vùng duyên h i B c B

- U ban Nhân dân các t nh, thành ph vùng DHBB nghi n c u xu t v i B n i v b sung l c l ng làm công tác qu n lý phát tri n nhân l c du l ch nói chung, nhân l c c a các DNLH nói riêng c a a ph ng mình; ng th i phát huy

h nhân và vai trò của các cơ quan quản lý nhà nước trong việc quản lý, phát triển nhân lực ngành du lịch.

- Ban hành văn bản chỉ đạo các cấp các ngành phối hợp với ngành Văn hoá, Thể thao và Du lịch của các tỉnh, thành phố trong việc phối hợp, hỗ trợ các DNLH và văn phòng phát triển nhân lực.

- Thành lập các trung tâm đào tạo chuyên ngành lễ tân - hướng dẫn, ngoại ngữ du lịch đạt tiêu chuẩn của khu vực và thế giới trên địa bàn của các tỉnh, thành phố vùng ĐHBB. Đồng thời, có chính sách thu hút các cơ sở đào tạo có uy tín của nước ngoài hợp tác đầu tư, hoặc liên kết đào tạo với các cơ sở đào tạo của các tỉnh, thành phố vùng ĐHBB. Tổng cục khuyến khích việc liên kết giữa các cơ sở đào tạo với du lịch với các DNLH nâng cao chất lượng đào tạo, đáp ứng nhu cầu nhân lực của DNLH vùng ĐHBB.

- Quan tâm bố trí ngân sách hỗ trợ việc trang thiết bị, ào tạo bồi dưỡng cho nhân lực du lịch, các cán bộ quản lý các doanh nghiệp hành nghề ào tạo và tổ chức gia phát triển và du lịch để kết hợp kinh nghiệm và cách thức làm du lịch của các nước.

4.3.4. Kỹ năng và các cơ sở ào tạo du lịch

- Nâng cao chất lượng giảng viên, giáo viên tại các cơ sở ào tạo, tổ chức hội thảo các ào tạo nước ngoài, tham gia các khóa ào tạo trong nước, mở các lớp bồi dưỡng ngoại ngữ, tin học.

- Tăng cường nội dung, phương pháp ào tạo theo hướng chuẩn hóa hiện đại hóa, áp dụng hệ thống tiêu chuẩn kỹ năng nghề trong ào tạo, ưu tiên thiết lập ào tạo ngoại ngữ, tiếng cơ sở nghề thực hành, các hoạt động thực tế, ứng dụng khoa học, công nghệ tiên tiến, phương tiện hiện đại trong giảng dạy.

- Giữ gìn quy mô và chất lượng ào tạo, chất lượng ào tạo là mối quan tâm hàng đầu.

- Tăng cường đầu tư cơ sở vật chất tốt chu đáo phục vụ cho công tác giảng dạy thực hành, tránh tình trạng dạy cơ sở vật chất không tốt chu đáo làm cho người học không cảm nhận được kỹ năng thực hành nghề nghiệp công việc.

- Mời các quan hệ ào tạo, quan hệ hợp tác quốc tế trong ào tạo: trao đổi chuyên gia, giáo viên, học viên.

- Coi trọng công tác đánh giá kết quả ào tạo, thường xuyên phối hợp với doanh nghiệp sản xuất lao động nhằm xác định nhu cầu thực tế của thị trường, làm cơ sở để lựa chọn nội dung chương trình, chính sách ào tạo.

Ti u k t ch ng 4

các gi i pháp phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B có c s , lu n án ã nghiên c u b i c nh, quan i m, nh ng c h i và thách th c v i phát tri n nhân l c du l ch c a các t nh khu v c duyên h i B c B trong m i liên h v i s phát tri n du l ch c a c n c, xu t nh ng nh h ng c b n phát tri n du l ch và nhân l c ngành du l ch c a khu v c n n m 2030.

ng th i c ng phân tích nh ng thu n l i, khó kh n, c h i và thách th c i v i vi c phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B a ra các gi i pháp pháp tri n phù h p v i i u ki n th c t h n.

Phát tri n nhân l c cho t n c nói chung và cho các doanh nghi p vùng duyên h i B c B v i m t a bàn nghiên c u luôn là v n khó, òi h i có nh ng gi i pháp ng b , m nh v i s tham gia c a nhi u c p nhi u ngành và các bên có liên quan. Chính vì v y NCS ã a ra b y gi i pháp c b n phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B .

Trong s các gi i pháp, c n u tiên th c hi n ngay gi i pháp xây d ng h Thông tin qu n lý nhân l c trong doanh nghi p. ây là gi i pháp có tính b n l vì h th ng c s d li u này không ch cho phép ánh giá toàn di n v nhân l c ngành du l ch mà còn là c s xây d ng chi n l c phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B và xu t các chính sách phát tri n phù h p.

Nh m t o hành lang pháp lý và i u ki n thu n l i cho vi c phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành t i các t nh, thành ph khu v c duyên h i B c B , lu n án xu t m t s ki n ngh c th i v i các c quan có liên quan, c bi t là các c quan qu n lý nhà n c Trung ng n a ph ng.

K T L U N

Ngành du lịch Việt Nam và trên thế giới hiện nay đang phát triển trong kỷ nguyên kinh tế tri thức, nền kinh tế hướng vào khai thác nguồn tài nguyên trí tuệ vô tận của con người nên việc nghiên cứu nguồn nhân lực càng trở nên cần thiết hơn lúc nào hết. Các doanh nghiệp phải hành động và vận hành theo dòng chảy của sự phát triển kinh tế xã hội, do đó nhân lực là một nhân tố quan trọng phát triển xã hội nói chung và các doanh nghiệp nói riêng. Tuy nhiên, số nhân lực bị mất mát cách mạng và có hệ thống lý luận và thực tiễn nhân lực của các doanh nghiệp phải hành vi các nét đặc trưng của một ngành dịch vụ trong kỷ nguyên phát triển mới khi Việt Nam hội nhập quốc tế ngày càng sâu và toàn diện còn chưa được nghiên cứu, tìm hiểu một cách kỹ lưỡng, rõ ràng.

Du lịch đang dần trở thành ngành nghề chủ chốt của mình là một ngành kinh tế quan trọng trong cơ cấu kinh tế của vùng duyên hải Bắc Bộ nói riêng và Việt Nam nói chung, là ngành thu hút một lượng lao động đáng kể trên địa bàn. Tuy nhiên thực trạng nhân lực của các doanh nghiệp phải hành động trên địa bàn vùng duyên hải Bắc Bộ còn nhiều hạn chế về số lượng, chất lượng và cơ cấu nên chưa đáp ứng yêu cầu phát triển của ngành trong xu thế hội nhập kinh tế quốc tế, đặc biệt là khi Việt Nam sẽ trở thành thành viên của Tổ chức Thương mại Thế giới WTO.

Vì vậy, nâng cao hiểu quả sản xuất và phát triển nhân lực của các doanh nghiệp phải hành động vùng duyên hải Bắc Bộ là một nhiệm vụ chủ yếu của các nhà quản lý và các nhà nghiên cứu thực tiễn hành động xuyên.

Hiện nay, việc phát triển nhân lực của các doanh nghiệp phải hành động vùng duyên hải Bắc Bộ chưa cao và chưa thể sản xuất được những loại hình kinh doanh và các thành phần kinh tế. Việc tìm kiếm các giải pháp nhân lực phát triển nhân lực của các doanh nghiệp phải hành động vùng duyên hải Bắc Bộ là một vấn đề đáng quan tâm không chỉ vì các doanh nghiệp mà còn vì các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch như: Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch, Sở Du lịch các tỉnh và thành phố vùng ĐHBĐ và Tổng cục Du lịch. Trên cơ sở đánh giá thực trạng sản xuất nhân lực của các doanh nghiệp phải hành động vùng ĐHBĐ, luận án sẽ tìm kiếm các giải pháp nghiên cứu là xuất phát điểm để thực hiện các giải pháp và các kiến nghị cần thiết nhằm góp phần phát triển nhân lực của các doanh nghiệp phải hành động vùng duyên hải Bắc Bộ.

Các kết quả nghiên cứu cơ bản mà luận án đã tổng kết bao gồm:

- Việc đánh giá công tác phát triển nhân lực của các doanh nghiệp hành là cần thiết nhằm làm rõ những đặc điểm và trong thực tiễn hiện nay của các công trình nghiên cứu về vấn đề này về lý luận và thực tiễn. Qua quá trình nghiên cứu khảo sát thực tế và tìm hiểu một số vấn đề lý luận cơ bản về nhân lực và việc phát triển nhân lực của các doanh nghiệp hành trong giai đoạn hiện nay, phân tích các đặc điểm của các doanh nghiệp hành hiện tại trong bối cảnh Việt Nam gia nhập WTO và hình thức ASEAN, trong thực tiễn MRA-TP.

- Trên cơ sở các số liệu và tài liệu thu thập được trong khoảng thời gian 7 năm (từ năm 2010 - 2016), luận án đã phân tích và đánh giá tình hình phát triển nhân lực của các doanh nghiệp vùng duyên hải Bắc Bộ.

- Về nội dung các lý luận về nhân lực và nhân lực du lịch, luận án đã đánh giá thực trạng phát triển nhân lực của các doanh nghiệp hành vùng duyên hải Bắc Bộ. Đồng thời luận án đã tìm hiểu các vấn đề cơ bản về nhân lực của các doanh nghiệp hành (qua các nội dung khảo sát). Trong nội dung đánh giá trên, luận án đã rút ra những kết luận có cơ sở khoa học và thực tiễn làm cơ sở xuất phát để đề xuất pháp luật phát triển nhân lực của doanh nghiệp hành vùng duyên hải Bắc Bộ.

- Luận án đã đề xuất một số giải pháp cơ bản theo mục tiêu nhằm phát triển nhân lực của các doanh nghiệp hành vùng duyên hải Bắc Bộ.

Luận án cũng đề cập đến một số kiến nghị về các ban ngành hữu quan, nhà quản lý nhà nước về du lịch, các cơ sở đào tạo nguồn nhân lực và các doanh nghiệp hành, nhằm hỗ trợ cho các doanh nghiệp hành phát triển nhân lực. Trong đó nhóm kiến nghị trên bao gồm những nội dung cần giải quyết những vướng mắc của các doanh nghiệp hành vùng duyên hải Bắc Bộ.

Như vậy, có thể thấy rằng Luận án đã tổng kết những thành tựu nghiên cứu của mình và góp phần làm sáng tỏ một số vấn đề về việc phát triển nhân lực của các doanh nghiệp hành vùng duyên hải Bắc Bộ trên cơ sở những lý luận thực tiễn và thực tiễn. Tuy nhiên do hạn chế về thời gian và khả năng nghiên cứu Luận án chỉ tập trung nghiên cứu, phân tích, đề xuất những giải pháp, kiến nghị về những nội dung cơ bản nhất, bước đầu nhằm góp phần phát triển nhân lực của các doanh nghiệp hành vùng duyên hải Bắc Bộ. Kính mong nhận được sự đóng góp ý kiến của các nhà khoa học và thực tiễn luận án hoàn thiện.

DANH MỤC CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU ỨNG DỤNG

1. Võ Văn Việt (2012), *Đào tạo nguồn nhân lực du lịch theo nhu cầu xã hội của các doanh nghiệp du lịch*, Tạp chí doanh nghiệp và hội nhập số tháng 7/2012, trang 98 - 99.
2. Võ Văn Việt (2012), *Quảng Ninh: Cần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực*, Tạp chí Tiêu chuẩn chất lượng số 13+14 tháng 7/2012, trang 60.
3. Võ Văn Việt (2016), *Bài toán nhân lực trong doanh nghiệp ở hành vùng duyên hải Bắc Bộ*, Tạp chí du lịch Việt Nam số 10/2016, trang 20 và 21.
4. Võ Văn Việt (2016), *Liên kết đào tạo nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao đáp ứng yêu cầu hội nhập*, báo cáo khoa học tại Hội thảo khoa học quốc gia về hội nhập và nguồn nhân lực chất lượng cao - Thực trạng và giải pháp do Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch tổ chức.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

I. Tài liệu tiếng Việt

1. Ngô Thị Ánh (2002), “*Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, nền tảng cho sự thành công trong doanh nghiệp*”, Tạp chí Phát triển kinh tế, Tháng 11/2002
2. Trần Xuân Cường, Mai Quốc Chánh (2008), *Giáo trình kinh tế nguồn nhân lực. Trường Đại học Kinh tế Quốc dân*. Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân
3. Mai Quốc Chánh, Trần Xuân Cường (2000), *Giáo trình kinh tế lao động*. Nhà xuất bản Lao động xã hội
4. Hoàng Văn Châu, Hữu Trường Trường Đại học Ngoại ngữ (2009), “*Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao cho hình thức kinh tế - văn hóa mới*”, Tạp chí kinh tế và xã hội, 38
5. Chương trình phát triển của Liên Hợp quốc, *Báo cáo phát triển con người 2001* (2001), NXB Chính trị Quốc gia, Hà Nội
6. Bùi Văn Danh - Nguyễn Văn Dũng (2011), *Giáo trình Quản trị nguồn nhân lực*, NXB Phương Đông
7. Trần Kim Dung (2005), *Quản trị nguồn nhân lực*, Nhà xuất bản Thế giới
8. Đoàn EU - Tổng cục Du lịch, *Biểu tiêu chuẩn ngành du lịch Việt Nam trong lưu hành du lịch và quản lý hành*, 2013
9. Nguyễn Huệ Dũng (2002), *Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao trong sản xuất công nghiệp hóa, hiện đại hóa nông nghiệp và hình thức mới*, Tạp chí Lý luận chính trị, 8
10. Nguyễn Văn Lâm, Nguyễn Ngọc Quân (2004), *Giáo trình Quản trị nhân lực*. Nhà xuất bản Lao động - xã hội
11. Nguyễn Văn Lĩnh, Trần Thị Minh Hòa (2008), *Giáo trình Kinh tế du lịch*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân
12. Trần Sơn Hải (2010), *Phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch khu vực duyên hải Nam Trung Bộ và Tây Nguyên*, Luận án tiến sĩ Quản lý hành chính công, Học viện chính trị - hành chính Quốc gia Hồ Chí Minh
13. Bùi Thị Thúy Hằng (2007), *Phát triển ngành du lịch Ninh Thuận*, Luận văn Thạc sĩ Du lịch học, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn Hà Nội

14. Nguyễn Ngọc Hải (2007), Giáo trình *Quản lý nhà nước về kinh tế, xã hội*, Nxb Khoa học và kỹ thuật Hà Nội
15. Lê Thị Hằng, *Nguồn nhân lực và sự đóng góp của nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp và hành vi cạnh tranh hóa trên địa bàn HN trong thị trường kinh tế WTO*, Luận văn Thạc sĩ Du lịch học, Trường Đại học Khoa học xã hội và nhân văn
16. Phạm Văn Hùng (2005), *Phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa Việt Nam trong quá trình hội nhập quốc tế*. Luận án Tiến sĩ, Trường Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội
17. Hội Khoa học Tâm lý - Giáo dục Việt Nam (2015), Kỷ yếu Hội thảo khoa học “*Tâm lý học - Giáo dục học trong phát triển kinh doanh du lịch và đào tạo nguồn nhân lực du lịch Việt Nam*”, Nha Trang - Khánh Hòa
18. Đặng Anh Hoàng, Trần Thị Tuyết (2013), *Nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực ngành Du lịch các trường cao đẳng nghề*, Báo cáo khoa học Hội thảo khoa học quốc tế lần thứ 3 về Việt Nam: Hội nhập quốc tế - thành tựu và những vấn đề đặt ra
19. Mai Thanh Lan, Nguyễn Thị Minh Nhàn (2016), Giáo trình *Quản trị nhân lực công nhân*, Trường Đại học Thương mại, Hà Nội
20. Lê Thị Mỹ Linh (2008), “*Kinh nghiệm quốc tế về phát triển nguồn nhân lực cho doanh nghiệp nhỏ và vừa*”, Tạp chí kinh tế và phát triển, số 3 số 4 tháng 4/2008, trang 24 - 27
21. Lê Thị Mỹ Linh (2003), “*Phát triển nguồn nhân lực cho các doanh nghiệp Việt Nam trong nền kinh tế thị trường - Thách thức và bài học kinh nghiệm*”, Tạp chí Kinh tế và Phát triển, số chuyên đề Việt Nam quản trị kinh doanh tháng 1/2003, trang 25 - 29
22. Đinh Phúc - Khánh Linh (2012), Giáo trình *Quản lý nhân sự*, Nxb Tài chính, Hà Nội
23. Nguyễn Thị Mai Linh (2007), *Phát triển nguồn nhân lực du lịch Quảng Ninh*, Luận văn Thạc sĩ Du lịch học, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Hà Nội
24. Phạm Trung Lương (2006), *Phát triển du lịch bền vững: Thách thức và những vấn đề đặt ra về việc nâng cao chất lượng và đào tạo nguồn nhân lực Việt Nam*, Báo cáo khoa học Hội thảo nâng cao chất lượng và năng lực phát triển du lịch bền vững trong thị trường toàn cầu hóa
25. Nguyễn Văn Mạnh, Nguyễn Hùng Cường (2006), Giáo trình *Quản trị kinh doanh và hành vi*, Nhà xuất bản Kinh tế Quốc dân, Hà Nội
26. Vũ Ngọc Minh (2007), *Đào tạo nguồn nhân lực cho ngành du lịch Việt Nam - Thách thức và giải pháp*, báo cáo khoa học trong Hội thảo nghiên cứu và đào tạo du lịch Việt Nam trong quá trình hội nhập quốc tế

27. Lê Bội Minh (1997), *Quản lý khách sạn hiện đại*, Nxb Chính trị quốc gia
28. Nguyễn Ngọc Minh - Nguyễn Lôi Đình, *Kinh tế du lịch và du lịch học*, Nxb trẻ
29. Bùi Văn Nhân (2006), *Quản lý và phát triển nguồn nhân lực xã hội*, Nhà xuất bản pháp luật
30. Phạm Thành Nghĩa, Võ Hoàng Ngân. (2004), *Quản lý nguồn nhân lực Việt Nam. Một số vấn đề lý luận và thực tiễn*, Nhà xuất bản khoa học xã hội
31. Văn Phúc (2010), *Giáo trình Quản lý nhân lực của doanh nghiệp*, Nxb Bách khoa Hà Nội
32. Nguyễn Ngọc Quân, Nguyễn Tấn Thành (2012), *Giáo trình Quản lý nguồn nhân lực trong tổ chức*, Nxb Giáo dục Việt Nam
33. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2005), *Lưu ý Du lịch Việt Nam*
34. Hà Văn Siêu (2007), *Sự thích ứng của giáo dục và đào tạo với yêu cầu nhân lực du lịch*, báo cáo khoa học trong Hội thảo nghiên cứu và đào tạo du lịch Việt Nam trong quá trình hội nhập quốc tế
35. Sở Du lịch, Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch các tỉnh vùng duyên hải Bắc Bộ, *Báo cáo tổng kết hoạt động du lịch các năm từ 2010 - 2016*
36. Nguyễn Tiến (2006). *Giáo trình kinh tế nhân lực*, Trường Đại học Lào Cai Xã hội, Nxb Lào Cai - Xã hội
37. Trần Văn Tùng, Lê Ái Lâm (1996), *Phát triển nguồn nhân lực: kinh nghiệm thực tiễn và thực tiễn nước ta*, Nxb Chính trị quốc gia
38. Chu Thị Thủy (2013), *Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao Việt Nam thực trạng và giải pháp*, Báo cáo khoa học tại Hội thảo khoa học quốc tế lần thứ 3 về đổi mới: Hội nhập quốc tế: thành tựu và thách thức
39. Tổng cục Du lịch Hà Nội (2009), *Báo cáo tổng hợp tình hình phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam năm 2015, tầm nhìn tới năm 2020*
40. Tổng cục Du lịch (1994), *Thông tư 715/TCDL (1994)*

II. Tài liệu tiếng Anh

41. American Society for Training and Development, *Careers in Training and Development*, ASTD Press, Alexandria, VA, 1990.
42. Alan Coetzer (2006). "Manager as learning facilitators in small manufacturing firms". *Journal of Small Business and Enterprise Development*. Vol. 13. No. 3, 2006

43. Anntoinette D. Lucia and Richard Lepsinger. “*The Art & Science of Competency Model: Pinpointing Critical Success Factors in Organisations*”. *HR Magazine*. Jan. 2000
44. Annette Kerr and Marilyn Mcdougall (1999). “The Small Business of Developing People”, *International Small Business Journal* 1999.
45. Banji Oyeleran-Oyeyinka (2004). “Learning, knowledge and skills: implications fro firm-level performance in african industry”, *International Journal of Technology Management and Sustainable Development*. Volume 3 number 2. Intellect Ltd 2004
46. Bernard Wynne, David Stringer. *A Competency Based Approach to Training and Development*.(1997). Pitman Publishing (London, UK).
47. Casen R & Marotas G. (1997). “*Education and training for manufacturing development*”, Skill Development for international Competitiveness, Martin Godfrey (Ed), Edward Elgar, UK
48. Cidi Wee (2009). *Linking Education and Training to Economic Development- The Singapore Experience* (presentation at The National Economics University. 6 March 2009)
49. C. Christopher Baughn, Johnson S. R. Cao, Linh Thi My Le, V.A. Lim and K.E. Neupert (2006). “*Normative, social and cognitive predictors of entrepreneurial interest in China, Vietnam and the Philippines* (page:57 - 77)”, *Journal of Developmental Entrepreneurship*. Vol 11, No. 1 (2006) 57-77. United States of America
50. C. Christopher Baughn, Victor A. Lim, Le Thi My Linh, Kent E. Neupert, and L. Shelton Woods (2004). *Identification of entrepreneurial opportunities in Asia. A look at the Philipppines and Vietnam in*Book: Opportunities Identification and Entrepreneurial Behavior. Edited by John E. Butler. (page: 191-218).Information Age Publishing Inc. United States of America
51. David J. Storey. (1994). *Understanding the small business sector*. Routledge 11 New Fetter Lane, London EC4P 4EE
52. David Rae. (2000). *Understanding entrepreneurial leaning: a question of how?*. International Journal of Entrepreneurial Behavior and Research. Vol 6. iss 3 pge 145
53. David Devins and Steven Johnson (2003). “Training and Development Activities in SMEs:Some Findings from an Evaluation of the ESF Objective 4 Programmes in Britain.” *International Small Business Journal* 2003; 21;213.

54. Esi Saru. (2007). "Organisational learning and HRD: how appropriate are they for small firm?". *Journal of European Industrial Training*. Vol. 31. No. 1,2007
55. Jerry w. Gilley, Steven a. Eggland, and Ann Maycunich Gilley (2002). *Principles of human resource development*. Perseus Publishing. Second edition.
56. Jim Stewart and Graham Beaver (2005). *HRD in Small Organisations Research and practice*. Routledge Publisher.
57. Hoque (2000), *Human Resource Management in the Hotel Industry: Strategy, Innovation and Performance*
58. Gilley (2000), *Organizational Learning, Performance and change* Cambridge, MA: Perseus.
59. Kim C.Smith (2004), *Tourism Human Resource Development Strategies in British Columbia*, 8364 Aspenwood Place, Burnaby, BC, V5A 3V3
60. 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.
61. Nadler, L. and Nadler (1989), Z. *Developing Human Resources*. Third Edition. San Francisco: Jossey - Bass Publishers.
62. P. Nick Blanchard, James W. Thacker (1999), *Effective training: systems, strategies, and practices*, Prentice Hall, United State of America.
63. Pat Mc Lagan. "Great Ideas Revisited". *Training & Development Journal*. Jan. 1996.
64. Peter Robinson (2009). "*Operations Management in the Travel Industry*", Wolverhampton University, England.
65. Raymon A. Noe, John R. Hollenbeck, Bary Gerhart and Patrick M. Wright (2008). *Human Resource Management-Gaining a Competitive Advantage*. McGraw. Hill International Edition.
66. Raymond A. Noe (2002), *Employee training and development*, McGraw-Hill Companies, New York, NY.
67. Swanson (1995), R.A, Human resource development: Performance is the key. *Human Resource Development Quarterly* 62, 207 - 213.

B NG PH L C

Ph l c 1: Phi u kh o sát dành cho cán b qu n lý c a các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B

Ph l c 2: Phi u kh o sát dành cho nhân viên c a các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B

Ph l c 3: K t qu kh o sát v phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B

Ph l c 4: Danh sách doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B c kh o sát

Ph l c 5: M ng l i c s ào t o, d y ngh du l ch quy mô h p t i Vi t Nam

Ph l c 6: M ng l i c s ào t o, d y ngh quy mô m r ng n n m 2020

Ph l c 7: Quy ho ch xây d ng vùng duyên h i B c B n n m 2025 và t m nhìn n n m 2050

Ph c l c 8: B tiêu chu n ngh c a VTOS (*Ch ng trình phát tri n n ng l c du l ch có trách nhi m v i môi tr ng và xã h i, do Liên minh Châu Âu tài tr*)

PHẦN I

PHIẾU KHẢO SÁT

(Phiếu dành cho cán bộ quản lý các doanh nghiệp tại hành vùng duyên hải Bắc Bộ)

Có thông tin phân tích và phát triển nhân lực của các doanh nghiệp tại hành vùng duyên hải Bắc Bộ. Trân trọng kính ông (bà) vui lòng trả lời các câu hỏi sau bằng cách đánh dấu (x) vào các ô trống. Ý kiến trả lời của ông (bà) sẽ đóng góp có ích duy nhất là thể hiện tài nghiên cứu và phát triển nhân lực của các doanh nghiệp tại hành vùng duyên hải Bắc Bộ.

Phần 1: Thông tin về doanh nghiệp của ông (bà)

1. Thời gian bắt đầu hoạt động (đánh dấu x vào lựa chọn của ông/bà)

Dưới 1 năm Từ 1 đến 3 năm

Từ 3 đến 5 năm Từ 5 năm trở lên

2. Loại hình kinh doanh hiện hành (đánh dấu x vào ô trống)

Nội địa Inbound

Outbound Cả hai trên

3. Số lượng nhân viên của doanh nghiệp

Trong đó: - Số lao động trực tiếp

- Số lao động gián tiếp

4. Trình độ của nhân viên

- Lao động nhàn :..... người

- Trung cấp :..... người

- Cao cấp :..... người

- Kỹ thuật :..... người

- Trên kỹ thuật :..... người

- Số lao động chuyên môn :..... người

Phần 2: Vấn đề đào tạo và phát triển nhân lực

5. Doanh nghiệp của ông (bà) có xây dựng quy hoạch phát triển nhân lực không? (đánh dấu x vào ô trống)

Có

Không

Nếu có xin vui lòng trả lời các câu hỏi sau (vì 5 là tốt nhất và 1 là kém nhất bằng cách đánh dấu x vào ô trả lời):

TT	Nội dung	Điểm đánh giá				
		1	2	3	4	5
1	Tính rõ ràng của quy hoạch					
2	Nội dung của quy hoạch đáp ứng nhu cầu phát triển nhân lực của doanh nghiệp					
3	Đáp ứng nhu cầu nhân lực					
4	Phân tích, đánh giá thực trạng nhân lực					
5	Lập kế hoạch thực hiện quy hoạch					
6	Tính phù hợp của các giải pháp nhân lực thực hiện quy hoạch					
7	Đánh giá việc thực hiện quy hoạch					

6. Ông (Bà) cho ý kiến đánh giá về việc tuyển dụng lao động từ doanh nghiệp theo các nội dung sau (vì 5 là tốt nhất và 1 là kém nhất bằng cách đánh dấu x vào ô trả lời):

TT	Nội dung	Điểm đánh giá				
		1	2	3	4	5
1	Xác định nhu cầu tuyển dụng					
2	Xây dựng kế hoạch tuyển dụng					
3	Xây dựng tiêu chí tuyển dụng					
4	Hình thức tuyển dụng					
5	Nhận xét chung về công tác tuyển dụng					

7. Doanh nghiệp của ông (bà) tuyển dụng từ những nguồn nào? (đánh dấu x vào những ô trả lời)

- Trung tâm giới thiệu việc làm
- Các cơ sở đào tạo
- Công nhân của các doanh nghiệp khác
- Nguồn khác

8. Doanh nghiệp của ông (bà) có thể xuyên tạc chào tوظيف doanh nghiệp không (đánh dấu x vào ô trả lời)

- Có
- Không

Nếu có tوظيف doanh nghiệp thì tوظيف theo hình thức nào?

- Đào tạo theo kỹ thuật nghề
- Đào tạo trong nhóm
- Đào tạo qua kèm cặp chỉ dẫn
- Phối hợp với các tوظيف bên ngoài
- Đào tạo chđn công việc (c m tay chđn vi c)

9. Doanh nghiệp của ông (bà) có văn bản quy định tiêu chuẩn đánh giá nhân viên không? (đánh dấu x vào ô trống)

Có

Không

- đánh giá của ông (bà) về văn bản quy định tiêu chuẩn đánh giá nhân viên (đánh dấu x vào ô trống)

Vì 5 điểm là tốt nhất, 1 điểm là kém nhất.

TT	Nội dung	Điểm đánh giá				
		1	2	3	4	5
1	Tính đầy đủ của quy định					
2	Rõ ràng, minh bạch					
3	Đầy đủ, dễ đánh giá					
4	Hệ thống đánh giá thể hiện công việc tốt có hướng dẫn cho viên chức hoặc người đánh giá và người được đánh giá (vấn đề về mục tiêu công việc, kết quả công việc, sai lầm, khó khăn và cải tiến công việc)					
5	Kết quả đánh giá thể hiện công việc thúc đẩy viên chức công nhân và phát triển các năng lực đánh giá và người được đánh giá trong doanh nghiệp					
6	Kết quả đánh giá thể hiện công việc nhằm tìm ra nhu cầu đào tạo và phát triển cho cán bộ/nhân viên					

10. Ông (bà) vui lòng đánh giá về kết quả thể hiện của từng hoạt động đào tạo, phát triển nhân lực trong doanh nghiệp bằng cách đánh dấu (x) vào ô trống.

Vì 5 điểm là tốt nhất và 1 điểm là kém nhất

TT	NỘI DUNG	ĐIỂM ĐÁNH GIÁ				
		1	2	3	4	5
	Xác định nhu cầu đào tạo và phát triển nhân lực					
1	Phân tích kết quả thể hiện công việc của người lao động xác định nhu cầu đào tạo					
2	Thỏa mãn và tiến trình thực hiện các yêu cầu đào tạo cá nhân và người lao động của doanh nghiệp					
3	Phát hiện lỗi hình và nội dung đào tạo phù hợp nâng cao kết quả thể hiện công việc của người lao động					
	Khoạch đào tạo nhân lực					
4	Phát hiện những nội dung và hình thức đào tạo quản lý cho sự thành công của doanh nghiệp					
5	Lập kế hoạch đào tạo có quy hoạch phù hợp cho doanh nghiệp					
6	Lập kế hoạch thực hiện cho viên chức thể hiện đào tạo tiến bộ doanh nghiệp					

7	Th c hi n ào t o và phát tri n					
8	Th c hi n ch ng trình nh h ng gi i thi u cho nhân viên m i					
9	Khuy n khích nhân viên ch ng t ào t o nâng cao trình					
10	H tr và h ng d n v ào t o và phát tri n cho cá nhân ng i lao ng					
11	Giám sát và xem xét ánh giá ti n b c a ng i lao ng trong quá trình ào t o					
12	Ng i kèm c p/ h ng d n có k n ng h ng d n nhân viên t t					
	Phát tri n ngh nghi p					
13	Th c hi n các cu c h i th o ho c c v n ngh nghi p cho nhân viên					
14	Thi t l p các m c tiêu ngh nghi p c a doanh nghi p					
15	Cung c p các thông tin ph n h i cho nhân viên bi t v n ng l c th c hi n công vi c và các kh n ng phát tri n ngh nghi p c a h					
16	Có k ho ch b nhi m cán b					
17	B nhi m cán b đ a trên ánh giá n ng l c					

11. Doanh nghi p c a ông (bà) có chính sách b ng v n b n v h tr ào t o không?
(ánh d u x vào ô tr l i)

Có Không

N u có, doanh nghi p c a ông (bà) l a ch n hình th c khuy n khích ào t o nào đ i ây

1. Doanh nghi p ch u kinh phí ào t o

Toàn b kinh phí M t ph n kinh phí

2. T o i u ki n v thi gian i h c

3. Có k ho ch b nhi m cho ng i c ào t o

4. Hình th c khuy n khích khác (Xin ghi rõ ình th c khuy n khích c th)

.....

12. Doanh nghi p c a ông (bà) có chi n l c v phát tri n nhân l c không?

Có Không

N u không có chi n l c phát tri n nhân l c thì do nguyên nhân nào đ i ây
(ánh d u x vào ô/nh ng ô tr l i)

Không có s thay i v kinh t , k thu t, công ngh và i ng cán b công nhân ch a áp ng t t nhu c u công vi c

Không có chi n l c phát tri n kinh doanh

Ch doanh nghi p không nh n th y s c n thi t

- Thi u s ng h c a cán b qu n lý
- Ng i lao ng không ng h
- Ch a bi t ánh giá nhu c u ào
- Không có kinh phí xây d ng và th c hi n
- Không nh nth y hi u qu c a u t cho ào t o và phát tri n
- Ch a có chính sách khuy n khích ng i lao ng h c t p và phát tri n
- Lý do khác (Xin ghi rõ):.....

13. ánh giá chung c a ông (bà) v hi u qu c a ho t ng ào t o và phát tri n nhân l c t i doanh nghi p: (ánh d u x vào ô tr l i)

- Cao Y u
- Khá t t Kém
- Trung bình Không có ý ki n ánh giá

14. Vai trò, trách nhi m v phát tri n ngu n nhân l c doanh nghi p c a ông (bà) ch y u thu c v ai? (ánh d u x vào ô tr l i)

- Giám c - ch doanh nghi p
- Tr ng phòng/cán b b ph n nhân s
- Tr ng phòng/b ph n ch c n ng
- Ng i lao ng
- Các t ch c ào t o/t v n bên ngoài
- Không có ai

15. Cán b ph trách phát tri n nhân l c có trình v phát tri n nhân l c (PTNL) qua: (ánh d u x vào ô/nh ng ô tr l i)

- c sách h c kinh nghi m PTNL t các t ch c khác
- Tham quan h c kinh nghi m PTNL t các t ch c khác
- Có m i quan h v i cán b làm công tác PTNL c a các t ch c khác so sánh và h c t p kinh nghi m
- T làm và rút kinh nghi m qua th c t
- c ào t o bài b n v PTNL

16. ánh giá c s đ li u thông tin nhân s c a doanh nghi p ông (bà): (ánh d u x vào ô tr l i)

- Có, nh ng không thông tin cho qu n lý nhân s
- Có, thông tin nh ng ch a c p nh t
- Có thông tin, c p nh t và đ ti p c n
- Không

17. Doanh nghi p ông (bà) th ng ch n n i dung ãi ng nhân l c nào đ i ây? (ánh d u x vào ô/nh ng ô tr l i)

- Ti n th ng
- Phúc l i
- C h i th ng ti n
- Công vi c thú v

i u ki n làm vi c

N i dung khác

18. Ông (bà) mong mu n có nh ng h tr g i t nhà n c, các t ch c qu c t trong công tác ào t o và phát tri n nhân l c phát tri n doanh nghi p? (*ch n nhi u nh t là 5 y u t ông/bà cho là quan tr ng nh t li t kê d i ây b ng cách ánh d u (X) vào tr c câu tr l i ó*)

T ch c các khóa ào t o t i doanh nghi p

So n th o và ban hành nh ng tài li u t h c cho doanh nhân

Có ch ng trình o t o t xa, tr c tuy n cho doanh nghi p

Cung c p thông tin v các khóa h c trên th tr ng

Có chính sách h tr v kinh phí ào t o cho doanh nghi p

Có chính sách khuy n khích h c t p su t i

Xây d ng h th ng ào t o ngh nghi p

Có chính sách khuy n khích doanh nghi p phát tri n hình th c ào t o trong công vi c

Chú tr ng ào t o i ng nhân viên lao ng tr c ti p

H tr tài chính (Xin ghi rõ) :

Khác (Xin ghi rõ):

Ph n 3: Thông tin chung v Doanh nghi p

1. Tên Doanh nghi p:

2. Lo i hình doanh nghi p:

3. a ch :

Ph n 4: Thông tin cá nhân ng i tr l i

1. H và tên:

2. Ch c v :

3. Tel:

Xin trân tr ng c m n Quý v ã b t chút th i gian hoàn thành m u phi u i u tra này. Thông tin liên quan n phi u này xin chuy n l i cho tác gi theo a ch sau:

- a ch : V V n Vi n - Khoa Du l ch, i h c H Long, Ph ng H ng H i, Thành Ph H Long, t nh Qu ng Ninh

Phi u s :

Ngày :

PHẦN 2

PHIẾU KHẢO SÁT

(Phiếu dành cho nhân viên của các doanh nghiệp lưu hành vùng duyên hải Bắc Bộ)

Có thông tin phân tích và phát triển nhân lực của các doanh nghiệp lưu hành vùng duyên hải Bắc Bộ, trân trọng kính anh (ch) vui lòng trả lời các câu hỏi sau bằng cách đánh dấu (x) vào các ô trống. Ý kiến trả lời của anh (ch) sẽ đóng góp một ích duy nhất là thể hiện tài nghiên cứu và phát triển nhân lực của các doanh nghiệp lưu hành vùng Duyên hải Bắc Bộ.

Phần 1: Thông tin về doanh nghiệp của anh (ch) đang làm việc

1. Thời gian bắt đầu hoạt động lưu hành của doanh nghiệp (đánh dấu x vào lựa chọn của anh/ch)

Dưới 1 năm Từ 1 đến 3 năm

Từ 3 đến 5 năm Từ 5 năm trở lên

2. Loại hình kinh doanh lưu hành (đánh dấu x vào ô trống)

Nội địa Inbound

Outbound Cả hai trên

3. Vị trí công việc hiện tại của anh/ch

4. Trình độ văn hóa của anh/ch (tính đến thời điểm hiện tại)

Sơ cấp Trung cấp

Cao cấp Chưa có

Trên cao cấp Chưa có cao cấp

5. Về chuyên môn nghiệp vụ

Chưa có nghiệp vụ Chưa có cao cấp nghiệp vụ

Phần 2: Về cao cấp và phát triển nhân lực

6. Anh (Ch) có biết về quy hoạch phát triển nhân lực của doanh nghiệp không? (đánh dấu x vào ô trống)

Có

Không

- Nếu biết về quy hoạch của anh (ch) vui lòng cho đánh giá về các nội dung sau:

(vấn đề 5 là tốt nhất và 1 là kém nhất)

TT	Nội dung	Đánh giá
----	----------	----------

		1	2	3	4	5
1	Quy hoạch các phân ngành lao động trong n.v					
2	Tính rõ ràng của quy hoạch					
3	Nội dung của quy hoạch đáp ứng nhu cầu phát triển nhân lực của doanh nghiệp					
4	Đảm bảo nhu cầu nhân lực					
5	Phân tích, đánh giá thực trạng nhân lực					
6	Lập kế hoạch thực hiện quy hoạch					
7	Tính phù hợp của các giải pháp nhân sự thực hiện quy hoạch					
8	Đánh giá việc thực hiện quy hoạch					

7. Doanh nghiệp của anh (chị) tuyển dụng qua những nguồn nào? (đánh dấu x vào những ô trống)

- Trung tâm giới thiệu việc làm
 Các cơ sở đào tạo
 Công viên của các doanh nghiệp khác
 Nguồn khác

8. Doanh nghiệp của anh (chị) có tổ chức đào tạo nội bộ doanh nghiệp không (đánh dấu x vào ô trống)

- Có Không

Nếu có tổ chức đào tạo nội bộ doanh nghiệp thì thực hiện theo hình thức nào?

- Đào tạo theo kỹ thuật nghề nghiệp Đào tạo trong nhóm
 Đào tạo qua kèm cặp chỉ dẫn Phối hợp với các tổ chức bên ngoài
 Đào tạo chuyên môn công việc (chuyên môn kỹ thuật)

9. Doanh nghiệp của anh (chị) có văn bản quy định tiêu chuẩn đánh giá nhân viên không? (đánh dấu x vào ô trống)

- Có Không

- Đánh giá của ông (bà) về văn bản quy định tiêu chuẩn đánh giá nhân viên (đánh dấu x vào ô trống)

Vì 5 điểm là tốt nhất, 1 điểm là kém nhất.

TT	Nội dung	Điểm đánh giá				
		1	2	3	4	5
1	Tính đầy đủ của quy định					
2	Rõ ràng, minh bạch					
3	Điêu khoản, đánh giá					
4	Hệ thống đánh giá thực hiện công việc tự động hóa cho việc thu thập thông tin đánh giá và nâng cao					

TT	N i dung	i m ánh giá				
		1	2	3	4	5
	c ánh giá (v ãnh ng m c tiêu c n t c, k t qu t c, sai l m, khó kh n và c i ti n c n có)					
5	K t qu ánh giá th c hi n công vi c thúc y vi c h c t p và phát tri n c a c ng i ánh giá và ng i c ánh giá trong doanh nghi p					
6	K t qu ánh giá th c hi n công vi c nh m tìm ra nhu c u ào t o và phát tri n cho cán b /nhân viên					

10. Anh (ch) vui lòng ánh giá v k t qu th c hi n c a t ng ho t ãng ào t o, phát tri n nhân l c trong doanh nghi p b ng cách ánh d u (x) vào ô tr l i.

V i 5 i m là t t nh t và l i m là kém nh t

TT	N I DUNG	I M ÁNH GIÁ				
		1	2	3	4	5
	Xác nh nhu c u ào t o và phát tri n nhân l c					
1	Phân tích k t qu th c hi n công vi c c a c ng i lao ãng xác nh nhu c u ào t o					
2	Th o lu n và i n th ng nh t v các yêu c u ào t o cá nhân v ãng i lao ãng c a doanh nghi p					
3	Phát hi n lo i hình và n i dung ào t o phù h p ãng ãng cao k t qu th c hi n công vi c c a c ng i lao ãng					
	K ho ch ào t o nhân l c					
4	Phát hi n nh ng n i dung và hình th c ào t o quan tr ãng cho s thành công c a doanh nghi p					
5	L p k ho ch ào t o có qu ào t o phù h p cho doanh nghi p					
6	L p k ho ch t ãng th cho vi c th c hi n ào t o t i doanh nghi p					
7	Th c hi n ào t o và phát tri n					
8	Th c hi n ch ãng trình nh h ãng gi i thi u cho nhân viên m i					
9	Khuy n khích nhân viên ch ãng t ào t o ãng ãng cao trình					
10	H tr và h ãng d n v ào t o và phát tri n cho cá nhân ãng i lao ãng					
11	Giám sát và xem xét ánh giá ti n b c a c ng i lao ãng trong quá trình ào t o					
12	Ng i kèm c p/ h ãng d n có k n ãng h ãng d n nhân viên t t					
	Phát tri n ãng ãng p					
13	Th c hi n các cu c h i th o ho c c v n ãng ãng p					

TT	NỘI DUNG	I M ÁNH GIÁ				
		1	2	3	4	5
	cho nhân viên					
14	Thi t l p các m c tiêu ngh nghi p c a doanh nghi p					
15	Cung c p các thông tin ph n h i cho nhân viên bi t v n ng l c th c hi n công vi c và các kh n ng phát tri n ngh nghi p c a h					
16	Có k ho ch b nhi m cán b					
17	B nhi m cán b đ a trên ánh giá n ng l c					

11. Doanh nghi p c a anh (ch) có chính sách b ng v n b n v h tr ào t o không?
(ánh d u x vào ô tr l i)

Có Không

N u có, doanh nghi p c a anh (ch) l a ch n hình th c khuy n khích ào t o nào d i ây

1. Doanh nghi p ch u kinh phí ào t o

Toàn b kinh phí M t ph n kinh phí

2. T o i u ki n v th i gian i h c

3. Có k ho ch b nhi m cho ng i c ào t o

4. Hình th c khuy n khích khác (Xin ghi rõ hình th c khuy n khích c th):

.....

12. Doanh nghi p c a anh (ch) có chi n l c v phát tri n nhân l c không?

Có Không

N u không có chi n l c phát tri n nhân l c thì nguyên nào d i ây (ánh d u x vào ô/nh ng ô tr l i)

Không có s thay i v kinh t , k thu t, công ngh và i ng cán b công nhân ch a áp ng t t nhu c u công vi c

Không có chi n l c phát tri n kinh doanh

Ch doanh nghi p không nh n th y s c n thi t

Thi u s ng h c a cán b qu n lý

Ng i lao ng không ng h

Không bi t ánh giá nhu c u ào t o

Không có kinh phí xây đ ng và th c hi n

Không nhìn th y hi u qu c a ut cho ào t o và phát tri n

Không có chính sách khuy n khích ng i lao ng h c t p và phát tri n

Lý do khác (Xin ghi rõ):.....

13. ánh giá chung c a anh (ch) v hi u qu c a ho t ng ào t o và phát tri n nhân l c t i doanh nghi p: (ánh d u x vào ô tr l i)

Cao Y u

Khá t t Kém

Trung bình Không có ý ki n ánh giá

14. Vai trò, trách nhiệm và phát triển nguồn nhân lực doanh nghiệp của anh (ch) chủ yếu thuộc về ai? (ánh dấu x vào ô trống)

- Giám đốc - chủ doanh nghiệp
- Trưởng phòng/cán bộ bộ phận nhân sự
- Trưởng phòng/bộ phận kế toán
- Người lao động
- Các tổ chức đào tạo/tư vấn bên ngoài
- Không có ai

15. Cán bộ phụ trách phát triển nhân lực có trình độ và phát triển nhân lực (PTNL) qua: (ánh dấu x vào ô/những ô trống)

- Các sách vở kinh nghiệm PTNL từ các tổ chức khác
- Tham quan học kinh nghiệm PTNL từ các tổ chức khác
- Có mối quan hệ với cán bộ làm công tác PTNL của các tổ chức khác so sánh và học tập kinh nghiệm
- Tự làm và rút kinh nghiệm qua thực tế
- Các báo tài liệu về PTNL

16. Doanh nghiệp anh (ch) thường chọn nội dung kiến thức nhân lực nào để dạy? (ánh dấu x vào ô/những ô trống)

- Kỹ năng
- Phúc lợi
- Chế độ đãi ngộ
- Công việc thú vị
- Điều kiện làm việc
- Nội dung khác

17. Anh (ch) mong muốn có những trợ giúp từ nhà nước, các tổ chức quốc tế trong công tác đào tạo và phát triển nhân lực phát triển doanh nghiệp? (chỉ nêu những nội dung là 5 yếu tố ông/bà cho là quan trọng nhất liệt kê để xây dựng cách đánh dấu (X) vào trong các câu trả lời)

- Tổ chức các khóa đào tạo nội doanh nghiệp
- Hỗ trợ và ban hành những tài liệu hướng dẫn cho doanh nhân
- Có chính sách ưu đãi, trợ cấp cho doanh nghiệp
- Cung cấp thông tin về các khóa học trên thị trường
- Có chính sách hỗ trợ kinh phí đào tạo cho doanh nghiệp
- Có chính sách khuyến khích học tập suốt đời
- Xây dựng hệ thống đào tạo nghề nghiệp
- Có chính sách khuyến khích doanh nghiệp phát triển hình thức đào tạo trong công việc
- Chú trọng đào tạo đội ngũ nhân viên lao động trẻ
- Hỗ trợ tài chính (Xin ghi rõ):
- Khác (Xin ghi rõ):

Phần 4: Thông tin cá nhân người trả lời

1. Họ và tên:.....
2. Chức vụ, bộ phận công tác:
3. Tel:.....

Xin trân trọng cảm ơn Quý vị đã bỏ chút thời gian hoàn thành mẫu phiếu này. Thông tin liên quan đến phiếu này xin chuyển lại cho tác giả theo địa chỉ sau:

- Địa chỉ: Viện Văn - Khoa Du lịch, Hồ Chí Minh Long, Phường Hưng Hải, Thành Phố Hồ Chí Minh, tỉnh Quảng Ninh

Phiếu :

Ngày :

PH L C 3
K T Q U K H O S Á T V P H Á T T R I N N H Â N L C D U L C H
T I C Á C D O A N H N G H I P L H À N H V Ò N G D U Y Ê N H I B C B

B ã ng 3.1. K t qu kh o s á t v quy ho ch phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B

n = 115

STT	N i dung	i m				
		1	2	3	4	5
1	Tính rõ ràng c a quy ho ch	12	27	31	24	21
2	N i dung c a quy ho ch áp ng nhu c u phát tri n nhân l c c a doanh nghi p	3	3	11	53	45
3	D báo nhu c u nhân l c	12	16	47	26	14
4	Phân tích, ánh giá th c tr ng nhân l c	9	14	34	39	19
5	L p k ho ch th c hi n quy ho ch	11	15	41	35	13
6	Tính phù h p c a các gi i pháp nh m th c hi n quy ho ch	10	16	63	15	11
7	ánh giá vi c th c hi n quy ho ch	10	13	61	12	19

B ã ng 3.2. K t qu kh o s á t v công tác tuy n d ng nhân l c c a các doanh nghi p l hành vùng duyên h i B c B

n = 115

Các ho t ã ng phát tri n ngh nghi p		i m				
		1	2	3	4	5
1	Xác ã nh nhu c u tuy n d ng	5	7	13	53	37
2	K ho ch tuy n d ng	7	10	21	55	22
3	Tiêu chí tuy n d ng	7	7	31	22	48
4	Hình th c tuy n d ng	4	11	29	35	36
5	ánh giá công tác tuy n d ng	6	4	42	39	24

Bảng 3.3. Kết quả khảo sát về đánh giá nhu cầu đào tạo, phát triển nhân lực của các DNLH vùng duyên hải Bắc Bộ

n = 115

STT	Nội dung	Điểm				
		1	2	3	4	5
1	Phân tích kết quả thực hiện công việc của người lao động xác định nhu cầu đào tạo và phát triển	5	6	15	55	34
2	Tho luận và tiến hành phỏng vấn người lao động về các yêu cầu đào tạo, phát triển cá nhân	6	8	12	73	16
3	Phát hiện lỗi hệ thống và nội dung đào tạo phù hợp nâng cao kết quả thực hiện công việc của người lao động	9	14	32	51	9

Bảng 3.4. Kết quả khảo sát về lập kế hoạch đào tạo nhân lực của các DNLH vùng duyên hải Bắc Bộ

n = 115

STT	Nội dung	Điểm				
		1	2	3	4	5
1	Kế hoạch đào tạo	5	8	13	52	37
2	Phát hiện những nội dung và hình thức đào tạo quan trọng cho sự thành công của doanh nghiệp trong lập kế hoạch đào tạo	6	9	25	47	28
3	Lập kế hoạch đào tạo có quy hoạch phù hợp cho doanh nghiệp	7	9	21	54	24
4	Lập kế hoạch training cho vị trí thực hiện đào tạo tại doanh nghiệp	9	7	21	54	24

Bảng 3.5. Đánh giá các hoạt động phát triển doanh nghiệp

Các hoạt động phát triển doanh nghiệp		Điểm				
		1	2	3	4	5
1	Thực hiện các cuộc họp định kỳ với nhân viên doanh nghiệp	8	11	25	55	16
2	Thiết lập các mục tiêu doanh nghiệp của doanh nghiệp	8	11	19	52	25
3	Cung cấp các thông tin chính xác cho nhân viên về tình hình công việc và các khuyến khích phát triển doanh nghiệp của họ	9	6	12	51	37

Các hoạt động phát triển nghề nghiệp		Điểm				
		1	2	3	4	5
4	Có kế hoạch bồi dưỡng cán bộ	6	11	21	56	21
5	Bồi dưỡng cán bộ dựa trên đánh giá năng lực	6	12	13	48	36

Bảng 3.6. Đánh giá về công tác bồi dưỡng cán bộ

STT	Nội dung	Số phiếu trả lời	Điểm				
			1	2	3	4	5
Đánh giá công tác quản lý							
1	Giám sát và xem xét đánh giá tiến bộ của người lao động trong quá trình đào tạo	112	4	5	16	58	29
2	Ngồi kèm cấp/ hướng dẫn có kỹ năng hướng dẫn nhân viên tốt	112	6	8	15	38	45
Đánh giá công tác nhân viên							
1	Giám sát và xem xét đánh giá tiến bộ của người lao động trong quá trình đào tạo	618	43	69	168	235	103
2	Ngồi kèm cấp/ hướng dẫn có kỹ năng hướng dẫn nhân viên tốt	618	58	89	150	230	91

Bảng 3.7. Cơ cấu lao động tại các doanh nghiệp hành vùng duyên hải Bắc Bộ

TT	Duyên hải Bắc Bộ	Tổng (ng i)	Số lao động trực tiếp (ng i)		Số lao động gián tiếp (ng i)	
			Số lượng	Tỉ lệ (%)	Số lượng	Tỉ lệ (%)
1	Quảng Ninh	925	583	63	342	37
2	Hải Phòng	792	537	68	255	32
3	Ninh Bình	328	184	56	144	44
4	Thái Bình	64	22	34	42	66
5	Nam Định	226	88	39	138	61

**B ng 3.8. ánh giá quy ho ch phát tri n nhân l c c a các doanh nghi p l
hành vùng duyên h i B c B**

n v tính: %

STT	N i dung	i m 1	i m 2	i m 3	i m 4	i m 5	T ng
1	Tính rõ ràng c a quy ho ch	6	11	15	45	24	100
2	N i dung c a quy ho ch áp ng nhu c u phát tri n nhân l c c a doanh nghi p	4	9	12	47	18	100
3	D báo nhu c u nhân l c	5	7	14	39	35	100
4	Phân tích, ánh giá th c tr ng nhân l c	4	8	13	41	34	100
5	L p k ho ch th c hi n quy ho ch	3	7	11	42	37	100
6	Tính phù h p c a các gi i pháp nh m th c hi n quy ho ch	7	12	23	39	15	100
7	ánh giá vi c th c hi n quy ho ch	5	15	34	24	22	100

**B ng 3.9. K t qu kh o sát v th c hi n các hình th c ào t o t i doanh
nghi p l hành vùng duyên h i B c B**

n v tính: %

STT	Các hình th c ào t o	ánh giá c a nhân viên		ánh giá c a CBQL	
		S phi u l a ch n	T l (%)	S phi u l a ch n	T l (%)
1	ào t o theo ki u h c ngh	131	21	25	21,7
2	ào t o qua kèm c p, h ng d n	398	64	75	65,2
3	ào t o trong nhóm: trình bày, h i h p, h i th o không chính th c	196	31,5	37	32
4	Ph i h p v i các t ch c ào t o bên ngoài t ch c các khóa ào t o tr c tí p cho cán b nhân viên	199	32	38	33
5	ào t o theo ki u ch d n công vi c (c m tay ch vi c)	317	51	63	54,7

**Bảng 3.10. Kết quả khảo sát chính sách đãi ngộ nhân lực của doanh nghiệp
ở hành vùng duyên hải Bắc Bộ**

n v tính: %

STT	Các hình thức phát triển	ánh giá của nhân viên		ánh giá của cán bộ quản lý	
		Sophisticated (tr 1 i)	T 1 (%)	Sophisticated (tr 1 i)	T 1 (%)
1	Tiền thưởng	553	89	45	93
2	Phúc lợi	416	67	110	76
3	Chế độ nghỉ ngơi	230	37	47	41
4	Công việc thú vị	199	32	50	37
5	Điều kiện làm việc	75	12	30	26
6	Nội dung khác	17	28	15	13

Bảng 3.11. Kết quả khảo sát nguyên nhân doanh nghiệp ở hành vùng duyên hải Bắc Bộ không có chính sách phát triển nhân lực

n v tính: %

Nguyên nhân không có chính sách phát triển nguồn nhân lực		ng ý	Không ng ý
1	Không có sự thay đổi về kinh tế, kỹ thuật, công nghệ và đội ngũ cán bộ nhân viên chuyên nghiệp và kỹ thuật công việc	7	93
2	Chi phí doanh nghiệp không nên thay đổi	13	87
3	Không có kinh phí xây dựng và thực hiện	20	80
4	Không nhìn thấy hiệu quả đầu tư cho đào tạo và phát triển	7	93

Nguồn: Kết quả khảo sát của nghiên cứu sinh

PH L C 4

DANH SÁCH DOANH NGHIỆP L HÀNH C KH O SÁT

TT	Tên doanh nghiệp	Địa chỉ	Hình thức sở hữu
	H i Phòng		
1	Công ty Cổ phần Văn hóa và Du lịch H i Phòng	S 6 Cù Chính Lan, H ng Bàng	C ph n
2	Công ty TNHH M t thành viên Du lịch Dịch vụ Công oàn H i Phòng	S 12 H Sen, Lê Chân	TNHH
3	Chi nhánh Công ty Du lịch và tiếp thị Giao thông Văn hóa (Viet Travel) - H i Phòng	S 3 à N ng, Qu n Ngô Quy n	Nhà n c
4	Chi nhánh Công ty Cổ phần Thương mại - Xây dựng Vinashin tại H i Phòng	S 138 Lê Lai, Ngô Quy n	Nhà n c
5	Công ty Cổ phần Hàng Nh t	S 37D H Lý, H ng Bàng	C ph n
6	Công ty Cổ phần Phát triển Qu c t C u Long	T ng Tr t, tòa nhà Sholega, 275 Lê ch Tray, Ngô Quy n	TNHH
7	Công ty TNHH Xuân Khánh	Xóm Trung, Ph ng ng Giang, Qu n Ngô Quy n	TNHH
8	Công ty TNHH Liên doanh Du lịch Qu c t H i Phòng	Khu III, Qu n S n	TNHH
9	Công ty Cổ phần Du lịch và Thể thao Tây Ái	S 1F Minh Khai, Qu n H ng Bàng	C ph n
10	Công ty Cổ phần Du lịch và Thương mại Lạc H ng	S 81 i n Biên Ph , H ng Bàng	C ph n
11	Công ty Cổ phần u t và Phát triển Du lịch H i Phòng (Hai Phong Travel)	S 28 lý T Tr ng, Qu n H ng Bàng	C ph n
12	Công ty TNHH Thiên Bách	S 18 Tr n H ng o, H ng Bàng	TNHH
13	Chi nhánh Công ty TNHH M t thành viên u t Thương mại và Du lịch Thương L i	S 10/2/47 Ph ng L u, H i An	TNHH
14	Công ty Cổ phần Thương mại Văn hóa và Du lịch Hoàng Anh	S 83 B ch ng, H ng Bàng	C ph n

TT	Tên doanh nghiệp	Địa chỉ	Hình thức sở hữu
15	Công ty Cổ phần Thương mại Du lịch Rồng Việt	Tầng 3, Số 1 Khu phố, Hưng Bàn	Cổ phần
16	Công ty Du lịch Hoa Phượng	Số 2 Trần Quang Khải, Hưng Bàn	Nhà nước
17	Công ty Cổ phần Du lịch Dịch vụ Du lịch Hải Phòng	Số 40A Phố Trần Quang Khải, Quận Hưng Bàn	Cổ phần
18	Công ty Cổ phần Du lịch và Thương mại Hải Phòng	Số 2G Trần Hưng Đạo, Hưng Bàn	Cổ phần
19	Công ty Du lịch Dịch vụ Thái Bình Dương	Số 2G Hoàng Văn Thụ, Hưng Bàn	Nhà nước
20	Công ty TNHH Thương mại và Dịch vụ Du lịch Long Huy	Tầng 5, Số 22 Lý Thường Kiệt, Hưng Bàn	TNHH
21	Công ty TNHH Mặt thành viên Du lịch Dịch vụ Công đoàn Hải Phòng	Số 12 Hồ Sen, Lê Chân	TNHH
22	Chi nhánh Công ty TNHH Mặt thành viên Dịch vụ Lữ hành (Sai Gon Tourist tại Hải Phòng)	Số 13 Hồ Xuân Hương - Minh Khai - Hưng Bàn	TNHH
23	Công ty Cổ phần Thương mại và Du lịch Thị trấn Nguyễn	20/27 Hoàng Quý - Hồ Nam - Lê Chân	Cổ phần
24	Công ty Cổ phần Khách sạn Du lịch Hải Phòng	20 Lê Hồng Hành, Q. Hưng Bàn	Cổ phần
25	Công ty Cổ phần Du lịch và Thương mại Song Nguyễn	Số 6 Nguyễn Trãi, Phố Máy Tơ, Quận Ngô Quyền	Cổ phần
26	Công ty Cổ phần Du lịch và Thương mại Xuyên Á	2 Phan Đình Phùng - Hưng Bàn	Cổ phần
27	Công ty Cổ phần Du lịch và Thương mại Đông Nam Á	Số 18 Cành Huệ - Lãm Hà - Kiến An	Cổ phần
28	Công ty Cổ phần Du lịch Sơn	Khu II - Phố Văn Hiến - Sơn	Cổ phần
29	Công ty Cổ phần Quốc tế Alo	Số 243 Nguyễn Văn Linh - Kênh Dương - Lê Chân	Cổ phần
Quảng Ninh			
30	Công ty Cổ phần DL và TM Entity	Khu phố C, Bãi Cháy, Hải Long	Cổ phần
31	Công ty TNHH Du lịch Hải Lâm Sa	20, Đoàn Kết, Phố Trần Phú, Móng Cái	TNHH
32	Công ty Cổ phần Du lịch và XNK Hải Hà	Số 35 Nguyễn Văn Cội, T. 2, Khu 1, P. Hải Hà	Cổ phần
33	Công ty CP Cung ứng tàu biển Quảng Ninh	Số 2, Khu phố Hải Long, P. Bãi Cháy	Cổ phần

TT	Tên doanh nghiệp	Địa chỉ	Hình thức sở hữu
34	Công ty Cổ phần Du lịch H Long	Số 1, Ngõ H Long, Bãi Cháy, HL	Cổ phần
35	Công ty TNHH Đăng Yến	Số 26, Xuân Diệu, P.Trần Phú, Móng Cái	TNHH
36	Công ty Cổ phần Du lịch Ông Đăng	Số nhà 6, Ngõ Lê Thánh Tông, HL	Cổ phần
37	Công ty TNHH Du lịch Việt - Pháp	Nhà B8, T 8, khu 8, Phường Hải, H Long	TNHH
38	Công ty TNHH MTV Duyên Hải Quảng Ninh	Tổ 2, khách sạn Hữu Nghị, Hòa Lạc Móng Cái	TNHH
39	Công ty Cổ phần Sản xuất và Thương mại Than Ông Bí	Ngõ Trần Văn, Ông Bí	Cổ phần
40	Công ty Cổ phần Thương mại Dịch vụ và Du lịch Cao Su	P.Ninh Đăng, Móng Cái	Cổ phần
41	Công ty TNHH Mặt thành viên Dịch vụ Lữ hành Thiên Cung	Tổ 20, khu 2, P. Cao Xanh, HL	TNHH
42	Công ty Cổ phần TM&DL Quốc tế H Long	Tổ 8, khu 4, P. Bãi Cháy, H Long	Cổ phần
43	Công ty Cổ phần Xuất và Phát triển Du lịch Bắc Luân	Số 20, Lê Thị Hoàng Giám, P. Trần Phú, Móng Cái	Cổ phần
44	Công ty TNHH MTV Khách sạn Du lịch Công Đoàn H Long	P. Bãi Cháy, H Long	TNHH
45	Công ty TNHH TM&DL Trần Sơn Móng Cái	Số 08, Ngõ Triệu Đăng, P. Trần Phú	TNHH
46	Công ty TNHH MTV Thương mại và Lữ hành Quốc tế Quảng Ninh	Số 14, tổ 4, khu 4, P. Bãi Cháy, H Long	TNHH
47	Công ty CP Du lịch Quảng Ninh	Ngõ H Long, Bãi Cháy, H Long	Cổ phần
48	Công ty TNHH Xuất và phát triển Du lịch An Thái	Phòng 80401, Trung tâm Thương mại Việt Trung, số 11 Hòa Bình, Trần Phú, Móng Cái	TNHH
49	Công ty TNHH Du lịch Quốc tế Ông Bắc	Tổ 3 Khu 1B, Phường Hải Hải, TP H Long	TNHH
50	Công ty Cổ phần Du lịch và XNK Văn Thành	Số 8, Ngõ Hữu Nghị, P.Trần Phú, Móng Cái	Cổ phần
51	Công ty Cổ phần VTB và XNK Quảng Ninh	Số 9, Bờ Boan, H Long	Cổ phần
52	Công ty TNHH Văn tế TM XNK Mai Thành Hải	Tổ 6, khu 6, phường Yên Kiêu, HL	TNHH
53	Công ty TNHH Thương mại và Du lịch Miền Long	Khu 4, số 11 Hòa Bình, Trần Phú, Móng Cái	TNHH

TT	Tên doanh nghiệp	Địa chỉ	Hình thức sở hữu
54	Công ty TNHH Âu Lạc Quảng Ninh	Phường Tuần Châu, Hải Long	TNHH
55	Công ty TNHH MTV Du lịch & Thương mại Lạc Trừng Giang	Số 128B Đường Hùng Vương, Ka Long, Móng Cái	TNHH
56	Công ty CP Du lịch và Thương mại Than Việt	78 Trần Hưng Đạo, Hải Long	Cá nhân
57	Công ty CP Du lịch và DV Móng Cái Quảng Ninh	Đường Hùng Vương, Phường Trần Phú, Móng Cái.	Cá nhân
58	Công ty TNHH DL & TM Việt Hưng	P203, tầng 2, khách sạn Promexco, 13 Đường Hòa Bình, Phường Trần Phú, Móng Cái	TNHH
59	Công ty Cá nhân Du thuyền Việt sóng Hải Long	Tổ 6 khu 6, phường Bãi Cháy, thành phố Hải Long	Cá nhân
60	Công ty TNHH MTV Du lịch Dịch vụ Hải Âu	35 Nguyễn Du, Hải Long	TNHH
61	Công ty Cá nhân Thiên Ý	Tổ 5, khu 9A, khu DL Đường Hùng Vương, phường Bãi Cháy, Hải Long	Cá nhân
62	Công ty Cá nhân Khách sạn Hải Âu	Đường Hải Long, Bãi Cháy, Hải Long	Cá nhân
63	Công ty Cá nhân Du thuyền Nam sao Tuần Châu	Phường Tuần Châu, Hải Long	Cá nhân
64	Công ty CP Du lịch và Thương mại Hải Long Cruises	Tổ 2, khu 5, Bãi Cháy, Hải Long	Cá nhân
65	Công ty TNHH MTV Du lịch và thương mại quốc tế Hải Ninh	97 Hòa Lạc, Móng Cái	TNHH
66	Công ty TNHH Du lịch VIETNAM PRIVATE TOURS	Tổ 5, khu 4, Yên Kiêu, Hải Long	TNHH
67	Công ty TNHH MTV Thương mại và Du lịch Phúc Sơn	Phòng 206, số 64, Đường Thương mại, phường Trần Phú, thành phố Móng Cái	TNHH
68	Công ty TNHH MTV Du lịch Nam Phong	Công viên quốc tế Hoàng Gia, Bãi Cháy, Hải Long	TNHH
69	Công ty CP Chính Hoàng Hải Phát	Khu 7, Hải Yên, Móng Cái	Cá nhân
70	Công ty CP Thương mại và Du lịch quốc tế Hùng Anh	30 Văn Trũ, Trần Phú, Móng Cái	Cá nhân
71	Công ty CP Đầu tư phát triển du lịch quốc tế Thăng Lôi	297 Đường Hùng Vương, tổ 6, khu 5, Bãi Cháy, Hải Long	Cá nhân

TT	Tên doanh nghiệp	Địa chỉ	Hình thức sở hữu
72	Công ty CP Du lịch Quốc tế H Long Holidays	Số 44, tầng 3, khu 8, phường Hưng Hải, H Long	Cá nhân
73	Công ty TNHH AQUA Tour	Tổ 4, khu 1, phường Cao Xanh, H Long	TNHH
74	Công ty CP Du lịch Quốc tế Asian	Số 26 Bùi Thị Xuân, Hưng Hải, H Long	Cá nhân
Ninh Bình			
75	Công ty cổ phần dịch vụ du lịch Ninh Bình	Số 50, phường Lý Thường Kiệt, Phúc Ninh, Phúc Thành	Cá nhân
76	Công ty TNHH MTV dịch vụ du lịch Nam Khánh	Xã Gia Lập, huyện Gia Viễn	TNHH
77	Công ty cổ phần dịch vụ du lịch M H ãng	Phường Phúc Chính 2, Nam Thành	Cá nhân
78	Công ty cổ phần dịch vụ du lịch Âu Lạc	Số 50, phường Phạm Hưng Thái, phường Vân Giang	Cá nhân
79	Công ty du lịch và thám hiểm Thiên Lạc	Lạc Vân, Nho Quan	Nhà nước
80	Công ty TNHH du lịch Hà Trang	Số nhà 37, ngõ 7, phường 2, phường Phong, phường Nam Bình	TNHH
81	Công ty TNHH MTV Sao Việt	Số 9, phường Lương Văn Thiệu	TNHH
82	Công ty TNHH MTV ô tô du lịch Hiên Hưng	Số 6, ngõ 18, phường Minh Tân, phường Khánh Trung, Tân Thành	TNHH
83	Công ty cổ phần dịch vụ du lịch thám hiểm Doanh Sinh	Khu du lịch sinh thái Thung Nham, Ninh Hải, Hoa Lư	Cá nhân
84	Công ty TNHH thám hiểm & phát triển du lịch VIP	Số 569, phường Khánh Tân, Ninh Khánh	TNHH
85	Công ty lữ hànhניה Việt Nam (Khách sạn Việt Nam)	phường Ngô Gia Tự, Nam Bình	Nhà nước
86	Công ty cổ phần du lịch và thám hiểm VIET TODAY	Số 3, phường Trưng Hân Siêu, phường Phúc Trung, phường Phúc Thành	Cá nhân
87	Công ty TNHH MTV thám hiểm và du lịch Sông Vân	Số 3, Hoàng Hoa Thám	TNHH
88	Công ty TNHH MTV thám hiểm và du lịch Ninh Bình green tour	Số nhà 9, ngõ 44, phường Phúc Hải, phường Phúc Thành	TNHH

TT	Tên doanh nghiệp	Địa chỉ	Hình thức sở hữu
89	Doanh nghiệp tư nhân Hoàng Sơn	Số 1, Đường Trần Tú, phường Ninh Khánh	Tư nhân
90	Công ty TNHH MTV phát triển dịch vụ du lịch Cao Sơn	Xóm 4, xã Gia Sinh, huyện Gia Viễn	TNHH
91	Công ty TNHH xuất và phát triển dịch vụ và du lịch N Hoàng	Thôn Anh Trì, xã Quê Lũ, huyện Nho Quan	TNHH
92	Công ty TNHH MTV xuất nhập khẩu và dịch vụ Hải Giang	Đường Ngô Gia Tự, phường Tân Lai, Ninh Phong	TNHH
93	Công ty TNHH MTV Phương Quỳnh	Đường 26, ngõ 89, Đường Lê Hồng Phong, Ông Thành	TNHH
94	Công ty TNHH dịch vụ thu nhập và du lịch Tre Việt (Chi nhánh Tre Việt tours)	Số 259, Đường Trần Hưng Đạo, phường Ông Thành	TNHH
Thái Bình			TNHH
95	Công ty TNHH Trang Long	Số 17 Phan Bội Châu	TNHH
96	Công ty TNHH DL Thương mại Khám Phá Miền	Số 10 - Trần Thái Tông	TNHH
97	Công ty TNHH Thương mại và du lịch Hoàng Chúc	Số 464 - Long Hưng	TNHH
98	Công ty TNHH DL và TM Sao Việt Travel	Thôn Chũ Trung - Ông Hoàng - Tiên Hải	TNHH
99	Công ty CP TM và DV DL Hoa Sen Việt	Số 7 ngõ 387 Lê Quý Đôn	Cá nhân
100	Công ty TNHH DL và TM Thái Bình Travel	Số 326 - Long Hưng	TNHH
101	Công ty TNHH sinh thái và văn hóa DL Trường Thuần	Xã Bách Thuận - Tân	TNHH
102	Công ty TNHH Hoàng Quang Thái Bình	Xóm 7 - Trung Nghĩa - Ông Hòa	TNHH
Nam Định			
103	Công ty cá nhân du lịch Tasco	Số 20 Đường Nguyễn Huệ	Cá nhân
104	Công ty du lịch và thương mại Sơn Hà (Sơn Hà Tuor)	217 Trần Nhân Tông	Nhà nước
105	Công ty CP TM- DL Hoà Bình	75 Nguyễn Huệ	Cá nhân
106	Công ty TNHH Du lịch Công Đoàn Nam Định	121 Lê Hồng Phong	TNHH

TT	Tên doanh nghiệp	Địa chỉ	Hình thức sở hữu
107	Công ty cổ phần du lịch Nam Ninh	151 Nguyễn Du	Cổ phần
108	Công ty TNHH Hoàng Việt	Tổ 3 Miền Tây - Phường Lạc Hải	TNHH
109	Công ty TNHH du lịch Tân Việt	Số 11 (Tổ 1) - Phường Mễ Trì Chi - Phường Thành Nhượng	TNHH
110	Công ty TNHH du lịch Minh Kháng	73 Đường Yên Kiêu- Khu đô thị Hòa Vượng	TNHH
111	Công ty CP Khách sạn Sơn Nam	26 Lê Hoàng Phong	Cổ phần
112	Công ty TNHH TM & DV DL Nguyễn Chí Việt	187 Nguyễn Du	TNHH
113	Công ty CP TM & DL Thiên Ân	27 Trần Hưng Ninh	Cổ phần
114	Công ty CP du lịch và TM ASEAN	67 Hoàng Văn Thụ	Cổ phần
115	Công ty Du lịch Lạc Việt	103 Đường Kênh - Phường Cầu Bàng	Nhà nước
116	Công ty CP TM & DL Hoàng Hưng	Lô 15 Khu đô thị mới Hòa Vượng	Cổ phần
117	Công ty CP TM & DL Thiên Trường Travel	282 Trần Biên	Cổ phần
118	Công ty TNHH MTV Thương mại & Du lịch quốc tế Phú Hưng	26K3 - TT Liễu Giai - Huyện Nghĩa Hưng	TNHH
119	Công ty TNHH MTV-TMDV&DL Trần Khoa	3/100 Đường Trần Hưng Đạo 16 phường Lạc Việt	TNHH
120	Công ty TNHH MTV Thiên Trường Tours	473 Trần Hưng Đạo	TNHH

PH L C 5
M NG L I C S ÀO T O, D Y NGH DU L CH
QUY MÔ H P T I VI T NAM

S TT	Tên c s ào t o, d y ngh du l ch	Nâng c p, thành l p m i	Ch qu n
Vùng 1. Trung du và mi n núi phía B c			
1.	Tr ng i h c V n hóa Ngh thu t và Du l ch Vi t B c	Nâng c p	B VHTTDL
2.	Tr ng i h c V n hóa Ngh thu t và Du l ch Tây B c	Nâng c p	B VHTTDL
3.	Tr ng Trung c p V n hóa Ngh thu t V nh Phúc	-	S VHTTDL t nh V nh Phúc
4.	Tr ng Trung c p V n hóa Ngh thu t Phú Th	-	S VHTTDL t nh Phú Th
5.	Tr ng Cao ng V n hóa Ngh thu t và Du l ch Yên Bái	-	UBND t nh Yên Bái
6.	Tr ng Cao ng V n hóa Ngh thu t và Du l ch Lào Cai	Nâng c p	UBND t nh Lào Cai
7.	Tr ng Trung c p V n hóa Ngh thu t S n La	-	S VHTTDL t nh S n La
8.	Tr ng Trung c p V n hóa, Th thao và Du l ch B c Giang	-	S VHTTDL t nh B c Giang
9.	Tr ng Trung c p V n hóa Ngh thu t L ng S n	-	S VHTTDL t nh L ng S n
10.	Tr ng Cao ng V n hóa Ngh thu t và Du l ch H Long (hi n nay là Tr ng i h c H Long)	-	UBND t nh Qu ng Ninh
Vùng 2. ng b ng sông H ng			
11.	Tr ng i h c V n hoá Hà N i	-	B VHTTDL
12.	Tr ng i h c Du l ch Hà N i	Nâng c p	B VHTTDL
13.	Tr ng K s th c hành ngh Du l ch và D ch v H i Phòng	Nâng c p	B VHTTDL
14.	Tr ng B i d ng cán b qu n lý VHTTDL	-	B VHTTDL
15.	Tr ng Cao ng V n hoá Ngh thu t Thái Bình	-	UBND t nh Thái Bình

Vùng 3. B c Trung B và Duyên h i mi n Trung			
16.	Tr ñng Cao ñng ngh Du l ch Hu	-	B VHTTDL
17.	Tr ñng Cao ñng ngh Du l ch à N ñng	-	B VHTTDL
18.	Tr ñng Cao ñng ngh Du l ch Nha Trang	Nâng c p	B VHTTDL
19.	Tr ñng i h c V n hoá, Th thao và Du l ch Thanh Hoá	-	UBND t nh Thanh Hóa
20.	Tr ñng i h c V n hoá, Th thao và Du l ch Ngh An	Nâng c p	UBND t nh Ngh An
21.	Vi n ào t o Du l ch và D ch v (Thu c tr ñng i h c Công nghi p Vinh)	Thành l p m i	T th c
22.	Tr ñng Cao ñng V n hóa, Th thao và Du l ch Nguy n Du	-	UBND t nh Hà T nh
23.	Tr ñng Trung c p V n hóa ngh thu t và Du l ch Qu ñng Nam	-	S VHTTDL t nh Qu ñng Nam
24.	Tr ñng Cao ñng V n hóa ngh thu t và Du l ch Nha Trang	-	UBND t nh Khánh Hòa
25.	Tr ñng i h c V n hóa Ngh thu t và Du l ch à N ñng	Thành l p m i	UBND Thành ph à N ñng
26.	Tr ñng Cao ñng ngh Du l ch Bình Thu n	Thành l p m i	UBND t nh Bình Thu n
Vùng 4. Tây Nguyên			
27.	Tr ñng Cao ñng Du l ch à L t	Nâng c p	B VHTTDL
28.	Tr ñng Trung c p V n hóa ngh thu t Gia Lai	-	S VHTTDL t nh Gia Lai
29.	Tr ñng Cao ñng V n hóa ngh thu t k L k	-	S VHTTDL t nh k L k
30.	Tr ñng i h c V n hóa Ngh thu t và Du l ch Tây Nguyên	Thành l p m i	UBND t nh k L k
Vùng 5. ông Nam B			
31.	Tr ñng i h c Du l ch Thành ph H Chí Minh	Thành l p m i	B VHTTDL
32.	Tr ñng Cao ñng ngh Du l ch V ñng Tàu	-	B VHTTDL
33.	Tr ñng i h c V n hoá thành ph H Chí Minh	-	B VHTTDL
34.	Tr ñng Trung c p V n hóa ngh thu t và Du l ch Bình D ñng	-	S VHTTDL Bình D ñng
35.	Tr ñng Cao ñng V n hóa ngh thu t thành ph H Chí Minh	-	B Giáo d c và ào t o
36.	Tr ñng Cao ñng V n hóa ngh thu t và Du l ch Sài Gòn	-	B Giáo d c và ào t o

37.	Tr ñng Cao ñng ngh Du l ch Sài Gòn	-	B L TBXH
38.	Tr ñng Trung c p Du l ch và Khách s n Saigontourist	-	T ñng doanh nghi p Du l ch SG Tourist
Vùng 6. ñng b ñng Sông C u Long			
39.	Tr ñng Cao ñng ngh Du l ch C n Th	Nâng c p	B VHTTDL
40.	Tr ñng Trung c p V n hóa ngh thu t C n Th	-	S VHTTDL TP. C n Th
41.	Tr ñng Trung c p V n hóa ngh thu t Sóc Tr ñng	-	S VHTTDL t nh Sóc Tr ñng
42.	Tr ñng Trung c p V n hóa ngh thu t B c Liêu	-	S VHTTDL t nh B c Liêu
43.	Tr ñng Trung c p V n hóa ngh thu t Cà Mau	-	S VHTTDL t nh Cà Mau
44.	Tr ñng ñi h c V n hóa Ngh thu t C u Long	Thành l p m i	UBND Thành ph C n Th
45.	Tr ñng Trung c p ngh Du l ch Kiên Giang	Thành l p m i	UBND t nh Kiên Giang
M ñng l i c s ào t o, d y ngh du l ch quy mô h p c a c n c g m: 45 c s ào t o (11 tr ñng ñi h c; 20 tr ñng cao ñng; 14 tr ñng trung c p)			

Ngu n: B V n hoá, Th thao và Du l ch

PH L C 6
M NG L I C S ÀO T O, D Y NGH DU L CH QUY
MÔ M R NG N N M 2020

Vùng	Tên c s tham gia ào t o, d y ngh , hu n luy n và b i d ng du l ch
<p>Vùng 1 <i>Trung du và mi n núi phía B c</i></p>	<p>Cao ng S ph m Hòa Bình; Cao ng V n hóa ngh thu t Tây B c; Cao ng S n La; Cao ng Kinh t - K thu t i n Biên; Cao ng S ph m i n Biên; Trung c p Kinh t -K thu t</p> <p>Cao ng V n hóa ngh thu t và Du l ch Yên Bái; Cao ng hóa ch t; Cao ng ngh Kinh t - K thu t Phú Th ; i h c Kinh t và qu n tr kinh doanh; Cao ng th ng m i và du l ch; Cao ng Công nghi p th c ph m; Cao ng Th ng m i và Du l ch; Cao ng V n hóa ngh thu t Vi t B c; Cao ng S ph m L ng S n; Trung c p Kinh t L ng S n; Trung c p V n hóa ngh thu t L ng S n; Trung c p V n hóa th thao và du l ch B c Giang.</p> <p>Vùng này có 18 c s ào t o, d y ngh du l ch (1 tr ng i h c, 13 tr ng cao ng, 4 tr ng trung c p)</p>
<p>Vùng 2 <i>ng b ng sông H ng</i></p>	<p>Cao ng Ngo i ng - Công ngh Vi t Nh t; Trung c p Bách khoa B c Ninh; Trung c p Kinh t - K thu t Á Châu; Trung c p Kinh t -K thu t th ng m i s l; Trung c p V n hóa -Ngh thu t B c Ninh; Trung c p ngh Sông C u; Trung c p ngh Âu L c; Cao ng K thu t khách s n và du l ch; Cao ng Công nghi p Sao ; Cao ng K thu t khách s n và du l ch; i h c H i Phòng; i h c Dân l p H i Phòng; Cao ng công ngh Viettronics; Cao ng C ng ng H i Phòng; Trung c p Công ngh H i Phòng; Trung c p Nghi p v và công ngh H i Phòng; Cao ng ngh Du l ch và D ch v H i Phòng (D ki n nâng c p thành Tr ng i h c ngh Du l ch ho c Tr ng K s th c hành Du l ch); Cao ng C ng ng H i Phòng; Cao ng Công nghi p và xây d ng; Cao ng V n hóa ngh thu t và du l ch H long; Doanh nghi p C ph n khách s n du l ch Qu ng Ninh; Doanh nghi p c ph n L c Vi t; Trung tâm Gi i thi u vi c làm H i Liên hi p Ph n ; i h c Khoa h c Xã h i và Nhân v n; i h c Công nghi p Hà N i; i h c Hà N i; i h c Kinh t Qu c dân; i h c Ngo i Th ng; i h c Th ng m i; i h c v n hóa Hà N i; Vi n i h c M Hà N i; i h c dân l p ông ô; i h c dân l p Ph ng ông; i h c i Nam; i h c kinh doanh và công ngh Hà N i; i h c Thành ô; Cao ng công nghi p Vi t Hung; Cao ng Du l ch Hà N i (D ki n nâng c p thành Tr ng i h c Du l ch); Cao ng kinh t k thu t th ng m i; Cao ng ngh thu t Hà N i; Cao ng S ph m Trung ng; Cao ng tài nguyên và môi tr ng Hà N i; Cao ng th ng m i và du l ch Hà N i; Cao ng S</p>

	<p>ph m Hà N i; Cao ng kinh t k thu t Hà N i; i h c Thành Tây; Cao ng công nghi p Vi t-H ng; Cao ng Kinh t -K thu t th ng m i; Cao ng bách ngh Tây Hà; Cao ng Kinh t - K thu t Hà N i; Cao ng S ph m Trung ng; Trung c p bách ngh Hà N i; Trung c p công ngh Anhstanh; Trung c p công ngh Hà N i; Trung c p công ngh và kinh t ; Trung c p công ngh và qu n tr ông ô; Trung c p công ngh và qu n tr kinh doanh Hà N i; Trung c p Kinh t - Công ngh Nguy n B nh Khiêm; Trung c p kinh t du l ch Hoa S a; Trung c p Kinh t - K thu t B c Th ng Long; Trung c p Kinh t - K thu t Quang Trung; Trung c p Kinh t - K thu t Th ng Long; Trung c p Kinh t - K thu t Th ng m i; Trung c p nông nghi p Hà N i; Trung c p Tin h c - Tài chính k toán Hà N i; Trung c p t ng h p Hà N i; Cao ng th ng m i và du l ch Hà N i; Tr ng Cao ng Kinh t K thu t Th ng m i; Tr ng Trung c p ngh n u n và nghi p v khách s n Hà N i; Tr ng Trung c p T th c d y ngh Du l ch Hà N i; Tr ng Trung c p ngh dân l p K thu t T ng h p; Tr ng Trung c p ngh K thu t và nghi p v du l ch Quang Minh; Tr ng trung c p ngh t th c nhân l c Qu c t ; Tr ng Trung c p ngh T th c ASEAN; Tr ng ào t o ngh Vi t Nam - Korea; Trung tâm D y ngh Qu n Hoàn Ki m; Trung tâm D y ngh Qu n Ba ình; Trung tâm D y ngh Qu n ng a; Trung tâm D y ngh nhân o T&T; Tr ng Trung h c Th ng m i - Du l ch Hà N i; Tr ng Trung c p T th c Kinh t Du l ch Hoa S a; Tr ng Trung c p T th c Kinh t k thu t Quang Trung; Tr ng Trung c p dân l p Công ngh và kinh t i ngo i; Tr ng Trung h c t th c kinh t công ngh Nguy n B nh Khiêm; Trung tâm giáo d c th ng xuyên Thanh Xuân; Trung tâm DVVL 20-10; Trung tâm DVVL thanh niên Hà N i; Trung tâm DVVL Công oàn Hà N i; L p D y ngh Doanh nghi p du l ch Hà N i; Trung tâm ào t o KD HARTFORD (Vi t Nam); Trung tâm Gi i thi u vi c làm s l Hà N i; Chi nhánh Doanh nghi p TNHH Giáo d c và ào t o Kinh ô t i Hà N i; Cao ng Bách khoa H ng Yên; i h c Chu V n An; Trung c p Công ngh và kinh t Vi t - Hàn; i h c Dân l p L ng Th Vinh; i h c Hoa L Ninh Bình; Cao ng S ph m Thái Bình; Tr ng Trung c p ngh Kinh t - K thu t Công nghi p; Trung c p V n hóa ngh thu t V nh Phúc; Cao ng Công nghi p Sao .</p> <p>Vùng này có 104 c s ào t o, d y ngh du l ch (11 tr ng i h c, 39 tr ng cao ng, 39 tr ng trung c p và 15 doanh nghi p, trung tâm d y ngh)</p>
<p>Vùng 3 B c Trung B và Duyên h i</p>	<p>Trung c p Th ng m i Trung ng 5; Tr ng trung c p ngh Th ng m i - Du l ch; Trung tâm Giáo d c th ng xuyên và D y ngh th xã S m S n; L p d y ngh Doanh nghi p C ph n n u ng D Lan; L p d y ngh Doanh</p>

<p><i>mi n Trung</i></p>	<p> nghi p th ng m i du l ch H ng Lúa; i h c Vinh; Cao ng S ph m Ngh An; Cao ng V n hóa ngh thu t Ngh An; Cao ng Hoan Châu; Trung c p du l ch Mi n Trung; Trung c p Kinh t k thu t công ngh Vi t- Anh; Trung c p Kinh t k thu t H ng Lam; Tr ng Trung c p ngh Kinh t - K thu t s 1; Tr ng Cao ng ngh Du l ch - Th ng m i; Tr ng Cao ng ngh Du l ch - Th ng m i Ngh An; Tr ng Trung c p t th c Du l ch Mi n Trung; Tr ng Trung c p t th c Du l ch Mi n Trung; Trung tâm h ng nghi p - d y ngh huy n Qu Châu; i h c Hà T nh; Trung c p V n hóa ngh thu t Hà T nh; Tr ng trung c p ngh Ph m D ng; Trung tâm K thu t t ng h p, H ng nghi p và D y ngh K Anh; Trung tâm K thu t t ng h p, H ng nghi p và D y ngh Th ch Hà; Trung tâm K thu t t ng h p, H ng nghi p và D y ngh Th xã H ng L nh; Trung tâm K thu t t ng h p, H ng nghi p và D y ngh Nghi Xuân; Trung tâm K thu t t ng h p, H ng nghi p và D y ngh c Th ; Trung tâm K thu t t ng h p, H ng nghi p và D y ngh H ng S n; Trung tâm K thu t t ng h p, H ng nghi p và D y ngh H ng Khê; Trung tâm K thu t t ng h p, H ng nghi p và D y ngh V Quang; Trung c p ngh s 9; Trung c p Mai L nh Qu ng Tr ; i h c Hu ; Tr ng Cao ng ngh Du l ch Hu ; Trung tâm K thu t t ng h p, H ng nghi p và D y ngh Thành N i; i h c kinh t ; i h c ngo i ng ; i h c S ph m; i h c dân l p Duy Tân; i h c ông Á; Cao ng Kinh t - K ho ch à N ng; Cao ng Th ng m i; Cao ng Bách khoa à N ng; Cao ng Công ngh và kinh doanh Vi t Ti n; Cao ng ông du à N ng; Cao ng c trí à N ng; Cao ng L c Vi t; Trung c p Kinh t k thu t Mi n Trung; Trung c p K thu t- nghi p v Th ng Long; Trung c p K thu t-nghi p v Vi t Á; Trung c p V n hóa ngh thu t à N ng; Tr ng Cao ng ngh Hoàng Di u; Tr ng Trung c p ngh Vi t Úc; Trung tâm d ch v vi c làm Ph n TP à N ng; Trung tâm Xúc ti n du l ch; Phân hi u Tr ng Cao ng ngh Vi t M - à N ng; Cao ng Công k ngh ông Á; Cao ng Ph ng ông - Qu ng Nam; Trung c p Kinh t - K thu t Qu ng ông; i h c Qu ng Nam; Trung c p ngh B c Qu ng Nam; Cao ng K thu t - Công ngh Qu ng Ngãi; Trung c p Kinh t k thu t Bình nh; Trung c p V n hóa ngh thu t Bình nh; Cao ng Bình nh; Cao ng Công nghi p Tuy Hòa; i h c Nha Trang; i h c Thái Bình D ng; Cao ng S ph m Trung ng Nha Trang; Cao ng S ph m Nha Trang; Trung c p du l ch Nha Trang; Cao ng S ph m Trung ng - Nha Trang; Trung c p Kinh t - K thu t Tr n i Ngh a; Cao ng V n hóa ngh thu t và du l ch Nha Trang; Tr ng Cao ng ngh Nha Trang; Tr ng Cao ng ngh Qu c t Nam Vi t; Tr ng Trung c p ngh </p>
--------------------------	--

	<p>Cam Ranh; Tr ờng trung c ập ngh ệ V ạn Ninh; i ệt h ọc Phan Thi ết; Cao ờng c ập ngh ệ Bình Thu ận; Tr ờng Cao ờng ngh ệ Du ịch Bình Thu ận.</p> <p>Vùng này có 80 c ả s ả ào t ả o, d ả y ngh ệ du ịch (11 tr ờng i ệt h ọc, 30 tr ờng cao ờng, 25 tr ờng trung c ập và 14 doanh nghi ệp, trung tâm d ả y ngh ệ)</p>
<p>Vùng 4 <i>Tây Nguyên</i></p>	<p>Cao ờng S ả ph ả m Kon Tum; Trung c ập V ạn hóa - ngh ệ thu ết Gia Lai; Trung c ập kinh t ả công ngh ệ Tây Nguyên; Trung c ập kinh t ả k ả thu ết Ph ảng Nam; i ệt h ọc à L ả t; Cao ờng S ả ph ả m à L ả t; i ệt h ọc Yersin à L ả t; Trung c ập Du ịch à L ả t (Nâng c ập thành Tr ờng Cao ờng ngh ệ Du ịch à L ả t); Trung c ập Kinh t ả - K ả thu ết Qu ả c Vi ết; Cao ờng Kinh t ả - K ả thu ết Lâm ảng; Tr ờng Cao ờng ngh ệ à L ả t.</p> <p>Vùng này có 11 c ả s ả ào t ả o, d ả y ngh ệ du ịch (2 tr ờng i ệt h ọc, 4 tr ờng cao ờng và 5 tr ờng trung c ập)</p>
<p>Vùng 5 <i>ờng Nam B</i></p>	<p>i ệt h ọc Bà R ả a - V ảng Tàu; Tr ờng Cao ờng ngh ệ Du ịch V ảng Tàu; i ệt h ọc Bình D ảng; Trung c ập V ạn hóa ngh ệ thu ết và du ịch Bình D ảng; i ệt h ọc L ả c H ảng; Cao ờng S ả ph ả m ảng Nai; Cao ờng Công ngh ệ k ả thu ết ảng Nai; Trung c ập Công ngh ệ Tin h ọc -Vi ết thông ảng Nai; i ệt h ọc khoa h ọc xã h ả i và nh ản v ản; Trung tâm ào t ả o qu ả c t ả; H ọc vi ết hàng không Vi ết Nam; i ệt h ọc Tài chính - Marketing; i ệt h ọc Công nghi ệp TP. H ả Chí Minh; i ệt h ọc Kinh t ả TP. H ả Chí Minh; i ệt h ọc Sài Gòn; i ệt h ọc V ạn hóa TP. H ả Chí Minh; i ệt h ọc Du ịch TP. H ả Chí Minh; i ệt h ọc Qu ả c t ả H ảng B ảng; i ệt h ọc Hùng v ảng TP. H ả Chí Minh; i ệt h ọc K ả thu ết công ngh ệ TP. H ả Chí Minh; i ệt h ọc Ngo ả i ảng - Tin h ọc TP. H ả Chí Minh; i ệt h ọc V ản hi ết; i ệt h ọc Dân l ả p V ản Lang; i ệt h ọc Hoa Sen; i ệt h ọc Qu ả c t ả Sài Gòn; Cao ờng Công nghi ệp th ả c ph ả m TP. H ả Chí Minh; Cao ờng Kinh t ả i ảng ả; Cao ờng B ảch Vi ết; Cao ờng K ả thu ết công ngh ệ V ản Xu ản; Cao ờng Kinh t ả công ngh ệ TP. H ả Chí Minh; Cao ờng V ạn hóa ngh ệ thu ết và du ịch Sài Gòn; Cao ờng Công nghi ệp th ả c ph ả m TP. H ả Chí Minh; Cao ờng Kinh t ả - k ả thu ết M ải ản Nam; Cao ờng Nguy ản T ả t Thành; Cao ờng V ạn hóa ngh ệ thu ết và du ịch Sài Gòn; i ệt h ọc Tôn ả c Th ảng; Trung c ập Âu-Vi ết; Trung c ập Du ịch và kh ảch s ản Saigontourist; Trung c ập ờng D ảng; Trung c ập Kinh t ả công ngh ệ i ả Vi ết; Trung c ập Kinh t ả k ả thu ết Sài Gòn; Trung c ập Kinh t ả k ả thu ết Tây Nam Á; Trung c ập K ả thu ết và nghi ệp v ả Nam Sài Gòn; Trung c ập Mai Linh; Trung c ập Ph ảng ờng; Trung c ập Ph ảng Nam; Trung c ập Tây B ảc; Trung c ập Tây Sài Gòn; Trung c ập Tin h ọc kinh t ả Sài Gòn; Trung c ập T ả th ả c Kinh t ả công ngh ệ Gia ảnh; Trung c ập T ả th ả c kinh t ả và du ịch Tân Thanh; Trung c ập T ả th ả c Kinh t ả k ả thu ết Tân Vi ết; Trung c ập T ả th ả c t ảng h ả p ờng Nam Á; Trung c ập V ản T ảng; Trung c ập Vi ết Khoa; Cao ờng Công ngh ệ Th ả c; Cao ờng Kinh t ả TP. H ả Chí Minh; Cao ờng</p>

	<p>V n hóa ngh thu t TP. H Chí Minh; Tr ng Trung c p ngh Nhân l c Qu c t ; Tr ng Cao ng Kinh t i ngo i; Tr ng Cao ng Công ngh th c ph m; Trung tâm d y ngh Qu n 2; Trung tâm d y ngh Qu n 11; Trung tâm d y ngh Qu n 12; Tr ng Trung h c Du L ch và Khách s n; Trung tâm K thu t t ng h p và D y ngh Lê Th H ng G m; Tr ng Nghi p v nhà hàng TP. H Chí Minh; C s D y ngh H ng D ng; Tr ng Nghi p v Du l ch Sài Gòn; Tr ng D y ngh Th thao và Du l ch Vi t Giao; Tr ng D y ngh Du l ch và th thao Qu c t .</p> <p>Vùng này có 69 c s ào t o, d y ngh du l ch (19 tr ng i h c, 18 tr ng cao ng, 24 tr ng trung c p và 8 trung tâm d y ngh)</p>
<p>Vùng 6 <i>ng b ng Sông C u Long</i></p>	<p>i h c An Giang; Cao ng B n Tre; Trung c p V n hóa ngh thu t B n Tre; Trung c p V n hóa ngh thu t B c Liêu; Trung c p V n hóa th thao và du l ch Cà Mau; i h c C n Th ; i h c Tây ô; Cao ng C n Th ; Trung c p Du l ch C n Th (Nâng c p thành tr ng Cao ng ngh Du l ch C n Th); Trung c p Bách ngh C n Th ; Trung c p V n hóa ngh thu t C n Th ; i h c ng Tháp; i h c Võ Tr ng To n; Cao ng S ph m Kiên Giang; Cao ng Kinh t - k thu t Kiên Giang; Trung c p ngh Du l ch Kiên Giang (Sau s nâng c p lên thành Tr ng Cao ng ngh Du l ch Kiên Giang); i h c Kinh t công nghi p Long An; Cao ng Kinh t - k thu t Ti n Giang; Trung c p V n hóa ngh thu t Ti n Giang; i h c Ti n Giang; i h c Trà Vinh; Cao ng S ph m Trà Vinh; i h c Dân l p C u Long; Cao ng S ph m V nh Long.</p> <p>Vùng này có 22 c s ào t o, d y ngh du l ch (9 tr ng i h c, 5 tr ng cao ng và 8 tr ng trung c p)</p>
<p>M ng l i c s ào t o, d y ngh du l ch quy mô m r ng c a c n c g m: 304 c s ào t o, d y ngh , hu n luy n và b i d ng du l ch (53 tr ng i h c, 109 tr ng cao ng, 105 tr ng trung c p và 37 trung tâm, doanh nghi p, l p ào t o, d y ngh)</p>	

Ng u n: B V n hoá, Th thao và Du l ch

PH L C 7
QUY HO CH XÂY D NG VÙNG DUYÊN H I B C B
NN M 2025 VÀ T M NHÌN NN M 2050

(Quy t nh s 865/Q -TTG c a Th t ng Chính ph : V vi c phê duy t Quy ho ch
xây d ng vùng Duyên h i B c b n n m 2025 và t m nhìn n n m 2050)

1. M c tiêu phát tri n

Phát huy m i ti m n ng l i th phát tri n Vùng Duyên h i B c B thành vùng kinh t t ng h p (công nghi p, du l ch và d ch v ...) có vai trò quan tr ng trong s nghi p phát tri n kinh t - xã h i c a c n c, c bi t là chi n l c kinh t bi n Vi t Nam. Phát huy vai trò vùng c a ngõ h ng bi n c a mi n B c Vi t Nam trên c s xây d ng h th ng h t ng k thu t di n r ng c p vùng, t o i u ki n thu n l i phát tri n kinh t và b o v môi tr ng, k t h p phát tri n kinh t v i qu c phòng an ninh, b o m phát tri n b n v ng cho toàn Vùng.

2. T m nhìn n n m 2050

n n m 2050 Vùng Duyên h i B c B là vùng kinh t quan tr ng t m qu c gia và qu c t , có v th nh h ng c bi t v i Vùng Th ô Hà N i, vùng kinh t Nam Trung Qu c và vành ai kinh t v nh B c B , là m t vùng tr ng i m c a chi n l c bi n Vi t Nam. Là khu v c phát tri n n ng ng, có môi tr ng u t thu n l i, ch t l ng s ng ô th nông thôn cao. ng th i là trung tâm v n hóa – l ch s , ào t o ngu n nhân l c và là trung tâm du l ch l n c a c n c.

3. Ph m vi l p quy ho ch

Ph m vi l p quy ho ch c a Vùng Duyên h i B c B bao g m toàn b ranh gi i hành chính thành ph H i Phòng và 4 t nh: Qu ng Ninh, Thái Bình, Nam nh và Ninh Bình v i di n tích t nhiên kho ng 12.005,93 km². Ph m vi nghiên c u bao g m Vùng ng b ng sông H ng, Vùng kinh t tr ng i m B c B và các khu v c liên quan n phát tri n không gian kinh t - xã h i c a Vùng trong T m nhìn h ng t i 2050.

4. D báo dân s

a) Dân s toàn vùng:

- Hi n tr ng dân s toàn vùng n m 2005: kho ng 7,6 tri u ng i;
- D ki n n n m 2015: 8,3 – 8,65 tri u ng i.
- D ki n n n m 2025: 8,7 - 9,0 tri u ng i.

b) Dân s ô th :

- Dân s ô th toàn vùng n m 2005: kho ng 1,86 tri u ng i;
- D ki n n n m 2015: kho ng 2,5 – 2,8 tri u ng i;
- D ki n n n m 2025: kho ng 4,5 - 5,0 tri u ng i;

c) T l ô th hóa:

- Năm 2005: 24,54% (toàn quốc 27,12%);
- Dự kiến năm 2015 tăng 38 – 42%;
- Dự kiến năm 2025 tăng khoảng 55 – 60,0%.

5. Quy hoạch sử dụng đất

- Hiện trạng diện tích đất tự nhiên toàn Vùng Duyên hải Bắc Bộ là 12.005,93 km² (1.200.593 ha);

- Dự kiến năm 2015 đất xây dựng đô thị khoảng 40.280 – 45.100 ha chiếm 3,75% diện tích đất tự nhiên, bình quân 135 – 160 m²/người; đất công nghiệp khoảng 20.500 – 27.500 ha chiếm 2,29% diện tích đất tự nhiên; đất xây dựng các khu dân cư nông thôn khoảng 57.000 – 65.000 ha;

- Dự kiến năm 2025 đất xây dựng đô thị khoảng 72.500 – 78.500 ha, chiếm 6,54% diện tích đất tự nhiên, bình quân 130 – 150m²/người; đất xây dựng công nghiệp khoảng 44.000 – 53.000 ha, chiếm 4,42% diện tích đất tự nhiên; đất xây dựng các khu dân cư nông thôn khoảng 34.700 – 35.000 ha.

6. Hình thức phát triển không gian vùng

a) Các hình thức chính phát triển Vùng Duyên hải Bắc Bộ :

- Vùng Duyên hải Bắc Bộ phát triển theo hướng vùng đô thị đặc biệt, phân bố theo tuyến liên kết giữa không gian thành phố Hải Phòng – Hải Long là đô thị hạt nhân trung tâm vùng với các đô thị trung tâm thứ hai trên cơ sở các trục không gian chính: trục không gian quốc lộ 18, trục không gian quốc lộ 10, trục không gian tuyến cao tốc ven biển Vùng Duyên hải Bắc Bộ, trục không gian sông Tây Ninh và vùng châu thổ sông Hồng với Vùng Thủ đô Hà Nội, hành lang kinh tế Hải Chí Minh;

- Vùng đô thị hóa mạnh bao gồm không gian các đô thị công nghiệp dịch vụ phát triển nhanh theo trục: quốc lộ 5; không gian các đô thị du lịch, kinh tế; hình thành trục không gian ven biển;

- Vùng nông thôn phát triển kinh tế, công nghiệp, dịch vụ tập trung trên trục kinh tế Hải Phòng – Hải Long – Móng Cái. Trong đó Hải Phòng – Hải Long là đô thị trung tâm vùng phát triển công nghiệp, công nghệ, dịch vụ, du lịch;

- Các đô thị trung tâm thứ hai phát triển các quy mô và chức năng đô thị với vị trí đầu mối hạ tầng xã hội – kết nối giao thông phát triển công nghiệp – dịch vụ phát triển cân đối, hài hòa với các đô thị trung tâm. Trong đó Nam Định, Móng Cái là đô thị trung tâm cấp vùng;

- Các đô thị trung bình, nhỏ, cấp huyện phát triển gắn với các vùng nông nghiệp, công nghiệp, tiểu thủ công nghiệp và dịch vụ nông nghiệp thu hút lao động;

- B o v nh ng vùng t nhiên bao g m các khu v c th p kèm theo l u v c sông, vùng thoát l , vùng các tuy n ê bi n các vùng c nh quan r ng qu c gia, các khu v c đ tr sinh quy n, di tích l ch s v n hóa và các vùng nông nghi p.

b) T ch c phát tri n không gian Vùng Duyên h i B c B :

Không gian Vùng Duyên h i B c B c t ch c thành 2 vùng: vùng ô th h t nhân và vùng phát tri n i tr ng.

- Vùng ô th h t nhân: thành ph H i Phòng – H Long n i k t phát tri n thành vùng ô th h t nhân là ng l c phát tri n Vùng Duyên h i B c B và kh ng nh vai trò c p qu c gia qu c t v i các d ch v : th ng m i, du l ch, c ng bi n, công nghi p trong m i liên k t v i Vùng Th ô Hà N i và các trung tâm phân vùng;

- Vùng phát tri n i tr ng: g m 2 phân vùng. Trong ó các ô th t nh l óng vai trò h t nhân phát tri n.

+ Phân vùng phía B c: không gian liên k t phát tri n theo qu c l 18 và ng cao t c Hà N i – H Long – Móng Cái g m các ô th phân b theo d i: ông Tri u – M o Khê – Uông Bí – C m Ph - Tiên Yên – m Hà – Qu ng Hà – Móng Cái và khu kinh t Vân n. Là trung tâm công nghi p: luy n kim, n ng l ng, óng tàu, d ch v , c ng bi n, khai thác m và trung tâm d ch v du l ch qu c gia, qu c t v i đi s n v nh H Long và v nh Bái T Long;

+ Phân vùng phía Nam: g m 3 t nh Thái Bình, Nam nh, Ninh Bình. Không gian vùng theo d i ven bi n k t h p cùng nông nghi p châu th sông H ng. Không gian c liên k t theo tr c qu c l 10 và ng cao t c ven bi n. Trung tâm phân vùng là thành ph Nam nh (phát tri n thành trung tâm vùng Nam sông H ng) và ô th trung tâm t nh Thái Bình, Ninh Bình. Phát tri n các ô th ven bi n: Diêm i n, Ti n H i, H i Th nh, Phát Di m; phát tri n các ô th m i khu v c có ti m n ng phát tri n: Hùng Th ng, Ngô ng, Qu t Lâm, C n, R ng ông g n v i các khu b o t n thiên nhiên và r ng qu c gia Cúc Ph ng, khu Tràng An. Phân vùng b o m yêu c u an ninh l ng th c, phát tri n công nghi p óng tàu, ch bi n th y, h i s n, nông s n, trung tâm v n hóa – giáo d c ào t o d ch v ô th và trung tâm du l ch qu c gia.

c) Phát tri n h th ng dân c , ô th và d ch v h t ng xã h i:

B o m s phát tri n theo h ng b n v ng v i nguyên t c t ng b c, t p trung t i các trung tâm ô th và vùng xung quanh, ti t ki m t ai, u t các d ch v h t ng, nâng cao ch t l ng d ch v t o s c hút v d ch v h t ng, nhà và vi c làm cho các ô th trong vùng.

- H th ng ô th c phân nh sau:

+ Các thành ph c p vùng và phân vùng: v i s liên k t 2 ô th l n trong vùng (H i Phòng và H Long) là trung tâm t ng h p d ch v ho t ng kinh t bi n c a B c B , ng th i là c a ngõ chính ra bi n c a 2 hành lang kinh t v i phía Nam Trung

Quảng, là ô thị hàng bí n g n v i công nghi p – d ch v c ng bí n, d ch v th ng m i, tài chính ngân hàng, d ch v du l ch, trung tâm y t , giáo d c và ào t o;

+ Ô thị c p phân vùng và vùng t nh g m các thành ph : Móng Cái (Trung tâm phân vùng phía B c), Nam nh (trung tâm vùng Nam ng b ng sông H ng); Thái Bình, Ninh Bình là trung tâm hành chính chính tr c a t nh, là h t nhân phát tri n c a các t nh, phát tri n theo h ng thúc y các ch c n ng chuyên ngành, u t xây d ng h t ng xã h i – k thu t g n các vùng công nghi p và d ch v ô th , thu hút lao ng và phát tri n các công trình l n c a vùng;

+ Các ô thị chuyên ngành ch y u g n li n các khu du l ch, khu kinh t , khu công nghi p cao nh Vân n, Cát Bà, S n, Cát H i, Tràng An v.v....

+ Các ô thị , th tr n, huy n l là trung tâm hành chính chính tr c p huy n, trung tâm công nghi p v a và nh , d ch v dân c nông nghi p, thúc y công nghi p hóa, hi n i hóa nông nghi p nông thôn, phát tri n các ngh th công, d ch v th ng m i, d ch v nông nghi p, nâng cao ch t l ng d ch v công c ng và h th ng h t ng nông thôn.

d) T ch c không gian công nghi p Vùng Duyên h i B c B :

Hình thành các khu v c công nghi p chính trong vùng theo h ng b trí không gian phát tri n toàn vùng trên c s t n d ng các l i th c a vùng và c a t ng a ph ng, bao g m:

- Vùng ô thị h t nhân:

+ Phát tri n các ngành công nghi p ch o; phát tri n công nghi p công ngh cao: óng tàu, s n xu t v t li u, xây d ng, luy n kim, i n n ng, c khí i n t , ch bí n th y, h i s n .v.v....

+ Các khu công nghi p n m trong trung tâm n i ô c a thành ph c n c rà soát a ra kh i trung tâm ô th .

- Các vùng i tr ng:

+ Vùng công nghi p ng 18: phát tri n công nghi p n ng l ng, v t li u xây d ng, khai thác và ch bí n khoáng s n, c khí. Phát tri n tr c không gian công nghi p – ô th theo hành lang kinh t Côn Minh – H Long và phát tri n theo h ng H Long – Móng Cái;

+ Khu công nghi p ô th g n v i ng cao t c ven bí n: công nghi p nh , công nghi p ch bí n l ng th c th c ph m, công nghi p s n xu t hàng tiêu dùng, d ch v s n xu t nông nghi p;

+ Vùng công nghi p g n v i ô th Thái Bình, Nam nh, Ninh Bình: phát tri n các ngành công nghi p nh , công nghi p i n t , c khí nh , s n xu t hàng tiêu dùng và ch bí n l ng th c th c ph m. Vùng công nghi p v t li u xây d ng Ninh Bình c n c ki m soát b o m phát tri n theo quy ho ch.

- Vùng tr ng i m công nghi p:

Vùng trung tâm công nghiệp phía Vùng Duyên hải Bắc Bộ tập trung chủ yếu khu vực Hải Phòng và Quảng Ninh tạo thành hành lang kinh tế dọc vùng kinh tế ven biển quốc gia 5, quốc gia 18, quốc gia 10 và Vùng Thủ đô Hà Nội thành hành lang đô thị mới với các đô thị trung tâm phát triển và công nghiệp – đô thị dịch vụ xen kẽ trên toàn trục hình thành mặt vùng phát triển ngành cho Vùng Duyên hải Bắc Bộ.

Trong các khu công nghiệp tập trung, khu công nghiệp công nghệ cao phát triển nhanh tiến xây dựng theo quy hoạch đưa vào hoạt động. Trục trung tâm tập trung tổ chức thu hút đầu tư, chính sách thu hút đầu tư trong và ngoài nước tập trung các khu công nghiệp hiện có. rà soát quy hoạch xây dựng các khu công nghiệp toàn vùng nhằm bảo vệ môi trường phát triển bền vững, cân bằng môi trường. Quy hoạch bố trí dân cư và các công trình hạ tầng kỹ thuật xã hội phục vụ khu công nghiệp.

) Tổ chức không gian du lịch vùng:

- Tiềm năng du lịch vùng:

Vùng Duyên hải Bắc Bộ có tiềm năng du lịch rất lớn, đặc biệt tập trung các thành phố Quảng Ninh, Hải Phòng, Ninh Bình, đây là vùng có cảnh quan thiên nhiên đẹp, các vùng sinh thái biển đảo, ven biển di tích văn hóa lịch sử, làng nghề truyền thống. Trong vùng có các khu bảo tồn thiên nhiên và văn hóa gia: văn hóa gia Cát Bà, Cúc Phương, khu bảo tồn Ba Mùn – Bái Tử Long, khu bảo tồn thiên nhiên ven biển Hải Long, Khe Trôi, Xuân Thủy, Yên Tử, Vân Long; 9 vùng thắng cảnh, 2 khu bảo tồn biển: đảo Bạch Long Vĩ, đảo Cát Bà. Tiềm năng văn hóa, lịch sử, là khu vực tập trung nhiều di tích văn hóa, lịch sử, trong đó có nhiều di tích văn hóa, lịch sử đặc biệt.

+ Du lịch sinh thái biển, đảo gắn với du lịch văn hóa lịch sử lịch sử, du lịch các làng nghề nông nghiệp châu thổ sông Hồng và là các điểm du lịch ven biển của Vùng Thủ đô Hà Nội.

+ Hệ thống tuyến du lịch là sự liên kết giữa các trung tâm du lịch biển đảo, các điểm di tích văn hóa lịch sử, lịch sử có giá trị của Vùng Duyên hải Bắc Bộ tạo ra tuyến du lịch tuyến khép kín, đa dạng, liên tục.

+ Lựa chọn đầu tư xây dựng một số trung tâm du lịch cấp quốc gia, quốc tế. Cấp quốc gia gồm: Trà Cổ, Cô Tô, Yên Tử, Yên Tử (Nam Ninh) và các điểm du lịch cấp vùng. Cấp quốc tế gồm: Hải Long, Hải Phòng, Cát Bà, khu Tràng An, Hoa Lư, Ninh Bình.

- Tổ chức không gian du lịch Vùng Duyên hải Bắc Bộ:

+ Không gian trung tâm du lịch: thành phố Hải Phòng, thành phố Hải Long, thành phố Thái Bình, thành phố Ninh Bình là những điểm di tích lịch sử, văn hóa lịch sử truyền thống; vùng biển đảo thiên nhiên đẹp Hải Long, Cát Bà, vùng thiên nhiên hang động;

+ Không gian du lịch vùng: phát triển gắn với các đô thị trong vùng như thành phố Nam Định, thành phố Móng Cái, thành phố Thái Bình, vùng du lịch nghỉ mát Côn Đảo – Xuân Thủy;

- Các vùng du lịch lớn:

+ Vùng du lịch sinh thái biển: Hải Phòng – Cát Bà – Sầm Sơn;

+ Vùng du lịch sinh thái hang động, lịch sử văn hóa lịch sử; Tràng An, rừng quốc gia Cúc Phương, khu vực phồn thịnh cổ xưa nóng Canh Gà, khu nghỉ mát Vân Long. Vùng có các di tích lịch sử văn hóa cấp quốc gia, các hang động thiên nhiên gắn liền với vùng rừng quốc gia Cúc Phương. Do vậy việc phát triển đô thị và công nghiệp ở vùng này cần phải có kế hoạch tổng thể để bảo vệ môi trường phát triển bền vững không phá vỡ cảnh quan thiên nhiên và hệ sinh thái vùng;

+ Vùng du lịch văn hóa lịch sử Yên Tử, đền Nguyễn Bỉnh Khiêm, đền Trần và các di tích lịch sử văn hóa rải rác trong vùng; vùng du lịch tham quan thắng cảnh nổi tiếng ở vùng du lịch Vùng Thủ đô Hà Nội.

e) Tổ chức ngành phát triển hạ tầng dịch vụ xã hội:

- Tổ chức hạ tầng dịch vụ thương mại, y tế, thể dục thể thao:

+ Xây dựng các trung tâm thương mại, với vai trò phát triển lưu lượng du lịch phân phối hàng hóa trong Vùng tại các thành phố Hải Phòng, Quảng Ninh, Ninh Bình;

+ Xây dựng trung tâm y tế chất lượng cao cấp Vùng tại thành phố Hải Phòng, thành phố Nam Định, chú trọng đầu tư cho các bệnh viện chuyên ngành tại Thủ đô Hà Nội;

+ Xây dựng các trung tâm thể dục, thể thao cấp Vùng tại thành phố Hải Phòng, Nam Định.

- Tổ chức hạ tầng giao thông:

+ Tổ chức 3 trung tâm giao thông của Vùng là: Hải Phòng, Nam Định, Hải Phòng. Trong đó thành phố Hải Phòng là trung tâm chính của trung tâm, nhằm tạo ra một nhân lực cho quốc gia và vùng đồng bằng sông Hồng. Hiện tại toàn vùng có 20 triệu người dân và cao tốc các loại. Dự kiến phát triển thêm 15 triệu người dân, cao tốc đáp ứng nhu cầu giao thông nhân lực cho vùng;

+ Quy mô các trường công lập từ 10.000 đến 12.000 sinh viên, trường dân lập từ 6.000 đến 10.000 sinh viên, cao đẳng công nghệ 3.000 đến 5.000 sinh viên;

+ Việc phân bổ hạ tầng giao thông các trường trong vùng tạo thêm nhân lực cho các đô thị phát triển, nhằm đáp ứng nhu cầu chuyển đổi kinh tế trong Vùng. Các trường giao thông cần ưu tiên phát triển lên các sân giao thông, khu sinh viên, gắn mô hình liên kết với dịch vụ đô thị, công nghiệp hiện đại.

7. Những ngành phát triển hạ tầng hạ tầng kỹ thuật

a) Giao thông:

Phát triển hệ thống giao thông vùng: đường bộ, đường sắt, đường thủy, đường hàng không theo hướng hiện đại, hoàn chỉnh, nhằm kết nối một cách đường bộ, thu nhập lợi ích của các địa phương, giữa vùng với các vùng lân cận và các tỉnh phía Nam Trung Quốc, làm công cụ thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của các tỉnh trong vùng

- Đường ô tô

+ Xây dựng mới các tuyến đường cao tốc quan trọng, nối trung tâm Vùng Duyên hải Bắc Bộ với Vùng Thủ đô Hà Nội:

. Đường cao tốc Hà Nội – Hải Phòng;

. Đường cao tốc Nội Bài – Hải Long – Móng Cái;

. Đường cao tốc Bắc – Nam;

. Đường cao tốc ven biển (theo Nghị quyết số 09/NQ-TW ngày 09 tháng 02 năm 2007 của Ban Chấp hành Trung ương và chỉ đạo của Ủy ban Việt Nam tầm nhìn năm 2020).

+ Cải tạo, nâng cấp quốc lộ, tỉnh lộ:

. Hoàn thiện việc xây dựng đường gom dọc tuyến quốc lộ 5, nhằm bảo đảm an toàn giao thông, đạt tiêu chuẩn cấp I đường bộ;

. Cải tạo, nâng cấp các quốc lộ thuộc hệ thống vành đai phía Bắc: quốc lộ 4B thuộc vành đai I, quốc lộ 279 thuộc vành đai II, quốc lộ 37 thuộc vành đai III;

. Cải tạo nâng cấp quốc lộ 10 ở tỉnh Quảng Ninh và Nghệ An (Thanh Hóa).

Xây dựng và hoàn chỉnh hệ thống đường gom dọc quốc lộ 10;

. Cải tạo nâng cấp các quốc lộ 12B, 39, 21B, 37, 18C;

. Nâng cấp mở rộng tỉnh lộ quan trọng lên quốc lộ, đảm bảo tuyến huyết mạch tỉnh, cấp tuyến hoc m mở rộng tuyến mới như khu vực các tỉnh miền núi tiêu chuẩn cấp III, IV, ...

+ Xây mới quốc lộ, tỉnh lộ:

. Xây dựng mới quốc lộ 21A theo tiêu chuẩn cấp I đường bộ;

. Xây dựng mới tuyến đường nối Nam Định – Hà Nam – Hải Dương (tuyến thành phố Nam Định và Hòa Mỹ và quốc lộ 39), Nam Định – Lâm Thao – Thiên Tôn và quốc lộ 10, tuyến đường H Chí Minh và tuyến đường nút giao Liên Tuyến (Phước Lý – Hà Nam) và sông Hồng và tỉnh lộ 217 của tỉnh Thái Bình và quốc lộ 10;

. Hoàn chỉnh tuyến đường vành đai biên giới, đường tuần tra trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh theo dự án đường biên giới do Bộ Quốc phòng đang triển khai;

. Xây dựng mở rộng tuyến đường kết nối thuận tiện hàng hóa các tỉnh Thái Bình và Nam Định với Vùng Thủ đô.

- Đường sắt

+ Đường sắt quốc gia:

. Xây dựng mới các tuyến đường sắt quốc gia (theo tiêu chuẩn đường 1,435 m) đáp ứng nhu cầu vận tải hàng hóa;

- . Tuyến đường sắt cao tốc Bắc – Nam;
- . Đường sắt cao tốc Hà Nội – Hải Phòng và các cảng biển quốc tế Hải Phòng;
- . Đường sắt chuyên song song với quốc lộ 4B tại Lạng Sơn và Quảng Ninh tiếp cận với Cầu Mĩ Châu theo tiêu chuẩn 1,435 m (theo Quyết định số 1151/QĐ-TTg ngày 30 tháng 8 năm 2004 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt quy hoạch chung xây dựng vùng biên giới Việt - Trung (năm 2020)).

+ Đường sắt nội vùng:

- . Xây dựng mới tuyến đường sắt Hải Long - Móng Cái;
- . Tuyến đường sắt Duyên hải nội Nam Ninh - Thái Bình - Hải Phòng - Quảng Ninh;
- . Nâng cấp các tuyến đường hiện có vào các cảng biển quy hoạch như đường sắt Bắc – Nam, đường sắt Hà Nội – Hải Phòng, đường sắt Kép – Bãi Cháy; xây dựng mới tuyến Yên Viên – Phú Lũng – Bãi Cháy và xây dựng mới sân bay, các ngành nhánh nội vùng, khu công nghiệp, khu kinh tế và kết nối với các tuyến hiện tại.

+ Hệ thống các công trình phục vụ đường sắt:

- . Nâng cấp, cải tạo hệ thống nhà ga trong vùng nhằm đáp ứng nhu cầu lâu dài;
- . Nâng cấp các nút giao giữa đường sắt và các tuyến quốc lộ thành nút giao khác cấp. Các tuyến đường sắt đi qua đô thị lớn cần xây dựng trên cao tránh xung đột giao thông trong khu vực đô thị.

- Đường thủy

+ Đường biển:

- . Xây dựng cảng biển quốc tế Hải Phòng có thể tiếp nhận tàu từ 30.000 DWT – 80.000 DWT;

- . Xây dựng mới cảng chuyên dùng Hải Hà phục vụ cho công nghiệp nặng và nông nghiệp;

- . Cải tạo nâng cấp cảng than Cẩm Phả, cảng Hòn Nét phục vụ cho ngành công nghiệp khai khoáng;

- . Xây dựng các bến còn lại các cảng Cái Lân, Vĩnh Yên;

- . Xây dựng mới cảng hành khách quốc tế Hòn Gai;

- . Nghiên cứu di dời cảng xe đạp B12 về khu vực hạ lưu sông Chanh;

- . Cảng Hải Phòng: duy trì luồng vào cảng Hải Phòng cho tàu 10.000 DWT và 20.000 DWT ra vào;

- . Di chuyển cảng Hoàng Diệu xây dựng đô thị và cảng hành khách quốc tế;

- . Luồng tàu vào khu vực Hải Phòng: ưu tiên mở luồng Nam Triệu vào cảng Hải Phòng, luồng chính vào cảng là luồng Lạch Huyện qua kênh Hà Nam.

- . Xây dựng cảng và Trung tâm hậu cần tìm kiếm cứu nạn.

+ Các cảng địa phương

. Nâng cấp cảng biển các cảng hiện có như cảng Mĩ Chùa, Vũng Hoa, Vũng Gia, Cái Răng, Dân Tiến, biển Công (Quảng Ninh), cảng Diêm Điền (Thái Bình), cảng Hải Thạch (Nam Định) phục vụ phát triển kinh tế địa phương, có thể tiếp nhận tàu từ 1.000 DWT – 2000 DWT. Ngoài ra cần ưu tiên cho phép có thể xuất cảng một số khu vực cảng sông (Nam Định) tiếp nhận tàu trọng tải lớn phục vụ cho khu công nghiệp VINASHIN.

+ Cảng sông:

. Cảng biển, hoàn thiện các tuyến vận tải thủy chính: sông Bắc, sông Bạch Đằng, sông Cấm, sông Lạch Tray, sông Vũng Úc, sông Thái Bình, sông Lục, sông Trà Lý, sông Hồng, sông Ninh Cấm, sông Ái ...;

. Cảng biển, nạo vét hạ tầng các cửa sông như Cửa Cấm, Cửa Nam Triều, Cửa Lạch Giang, Cửa Vũng Úc, Cửa Ái ...;

. Xây dựng cảng biển Nam Định, cảng Tân Triều trên sông Hồng;

. Cảng biển xây dựng hạ tầng các cảng sông quốc gia bao gồm: các cảng thu gom và phân phối than, cảng Nam Định và cảng Ninh Phúc ...;

. Cảng biển xây dựng hạ tầng cảng, bến bãi địa phương và các cảng chuyên dùng khác;

. Nghiên cứu và quy hoạch chính trị các cửa sông to lớn phục vụ cho giao thông thủy nội địa các tuyến sông nội địa.

+ Các cảng tiềm năng và cảng cửa ngõ cửa khu vực phía Bắc (giai đoạn 2010 – 2025):

. Quy hoạch cảng tiềm năng Cửa Mỏ Phả Lại: là cảng chuyên dùng phục vụ cho công nghiệp khai khoáng, công nghiệp vận tải xây dựng cho tàu trọng tải 30.000 DWT hoặc lớn hơn.

- Cảng hàng không

+ Nâng cấp cảng hàng không Cát Bi trở thành cảng hàng không quốc tế đầu tiên cho sân bay quốc tế Nội Bài;

+ Duy trì, nâng cấp sân bay quân sự Kiên An;

+ Xây dựng mới sân bay Vân Cấn (Quảng Ninh);

+ Xây dựng các sân bay taxi tại các địa phương thích hợp phục vụ du lịch, cứu hộ, cứu nạn, kinh tế nông nghiệp ... (tại Bắc Ninh Long Việt, Bắc Ninh Cô Tô, Bắc Ninh Cát Bà, Sơn Tây, Tiên Hưng, Nghệ An Hưng, Giao Thủy, Trà An ...).

Giao thông đô thị và nông thôn

- Giao thông đô thị

+ Các chỉ tiêu:

. Quy mô đất dành cho giao thông đô thị phải từ 20 – 25% tổng diện tích đất xây dựng thành phố;

. Mật độ bình quân mạng giao thông tại khu vực trung tâm 6 – 8 km/km², các khu vực khác 3 – 5 km/km².

+ Tách hệ thống giao thông ô tô:

. Xây dựng các tuyến cao tốc ra vào thành phố trung tâm Vùng, các nút giao cắt l p th t i các giao lộ;

. Xây dựng các tuyến tránh ô tô, hình thành vành đai tim ts thành phố có các trục quan trọng qua. Xây dựng các bến xe khách phục vụ l i, du lịch;

. Nâng cấp hệ thống giao thông nội ô các ô tô trong vùng. Lựa chọn phương thức vận tải công cộng phù hợp vận tải ô tô (tàu điện bánh hơi, tàu điện bánh sắt, metro, xe bus ...);

. Nghiên cứu ưu tiên xây dựng các công trình ngầm giao thông ô tô mới cách hợp lý và hiệu quả cho từng khu vực.

- Giao thông nông thôn

+ Nâng cấp mạng lưới hệ thống giao thông nông thôn nội liên vùng lưới giao thông quốc gia. Cắt các nút giao thông, xây dựng trạm giao cắt khác mức và các trục quốc lộ đảm bảo an toàn cho người tham gia giao thông;

+ Tập trung xây dựng hệ thống liên thôn, xã tạo thành mạng lưới giao thông nông thôn liên hoàn các thôn, xã, bảo đảm 100% các hệ thống giao thông theo tiêu chuẩn hệ thống giao thông nông thôn, đáp ứng yêu cầu cơ giới hóa sản xuất nông nghiệp nông thôn;

+ Kiên cố hóa hệ thống các cầu, cống đạt tiêu chuẩn kỹ thuật.

b) Chuẩn bị kỹ thuật:

- Công tác nền:

+ Tôn trọng địa hình tự nhiên, san nền kỹ thuật phù hợp với các khu vực có địa hình (khu vực Quảng Ninh, Ninh Bình);

+ Tìm các giải pháp tiêu thoát nước tự nhiên kết hợp với các nguồn tài nguyên nước đáp ứng nhu cầu sản xuất cho nông nghiệp, công nghiệp, ô tô nhằm bảo đảm thúc đẩy phát triển bền vững;

+ Lựa chọn cao độ phù hợp cho từng ô tô, đảm bảo dân cư nông thôn, các khu vực nông thôn, ven biển, đáp ứng yêu cầu giao thông, thoát nước bảo đảm không ngập úng, ngập lụt do thiên tai;

+ Tăng cường quản lý hiện trạng nền biển dâng cao do nhiệt đới ẩm trái đất nóng lên.

- Thoát nước mưa:

+ Chuẩn mực lưới cống tại các thành phố, thị xã từ 100 – 140 m³/ha xây dựng;

+ Chuẩn mực tại các thị trấn từ 80 – 100 m³/ha xây dựng;

+ Về nguyên tắc, nên xây dựng hệ thống thoát nước mưa và hệ thống thoát nước thải riêng biệt;

+ Các ô th c i t o, nâng c p ho c xây m i, tùy theo i u k i n c th có th s d ng h th ng thoát n c chung ho c riêng. M ng l i phân b u trên di n tích xây d ng ô th , thoát n c nhanh, tránh l t c c b , b o m v sinh môi tr ng.

- Các công trình th y l i:

+ Xây d ng h th ng phân l , ch m l t u ngu n, xây d ng h ch a, h th ng p tràn nh m ng n m n và tr n c các khu v c h l u;

+ T ng c ng công tác tr ng và qu n lý r ng u ngu n ch ng xói l , t ng che ph r ng phòng h .

- Các công trình phòng, ch ng bão l :

+ C ng c và nâng c p h th ng ê bi n, b o m an toàn phòng, ch ng gió bão t c p 9 n c p 12, tri u trung bình t n su t 5%;

+ T ng c ng tr ng r ng ng p m n, r ng b o h ven bi n, b o m phòng, ch ng bão l , ch ng xói mòn do xâm th c c a bi n.

c) nh h ng c p i n:

- Ph t i i n:

Ph t i i n Vùng Duyên h i B c B các giai o n là:

+ t u: 11.400 MW (giai o n 2008 – 2015);

+ t hai: 13.400 MW (giai o n 2015 – 2025).

- nh h ng c p i n:

+ Ngu n i n hi n có: các nhà máy nhi t i n Uông Bí công su t 105 MW, Ph L i công su t 1.200 MW, Ninh Bình công su t 100 MW; nhà máy th y i n Hòa Bình công su t 1.920 MW;

+ Ngu n i n d ki n: nhà máy nhi t i n H i Hà công su t 2.400 MW, Mông D ng công su t 1.200 MW, C m Ph công su t 600 MW, Cái Bang công su t 1.200 MW, M o Khê công su t 1.200 MW, nhi t i n H i Phòng 1 và 2 công su t 1.200 MW, nhi t i n H i Phòng 3 công su t 2.400 MW, nhi t i n Thái Bình công su t 1.800 MW, nhi t i n Nam nh công su t 1.200 MW.

+ ng dây truy n t i: phát tri n l i i n u n i v i h th ng i n qu c gia khai thác có hi u qu các công trình th y i n và nhi t i n. Xây d ng l i i n 500 KV Sóc S n i Qu ng Ninh, nhánh r i tr m 500 KV H i Phòng và các l i 220 KV cùng các tr m 500 KV, 220 KV trên a bàn các t nh trong vùng;

+ S d ng các ngu n n ng l ng khác: nghiên c u phát tri n ngu n n ng l ng m t tr i, n ng l ng gió và các ngu n n ng l ng khác nh m áp ng nhu c u c a nhân dân các vùng sâu, vùng xa, các vùng h i o;

+ nh h ng c p i n: n n m 2015, 100% dân c ô th c c p i n sinh ho t; 100% s xã, thôn, b n c s d ng l i i n qu c gia, ngo i tr o Cô Tô, o

B ch Long V ... s d ng i n b ng các c m máy phát diesel, n ng l ng gió và n ng l ng m t tr i.

- C p n c:

B o v ngu n n c, duy trì c i thi n ngu n n c hi n có, m r ng và t ng c ng dung l ng các h ch a n c trong vùng, tìm ki m và phát hi n các ngu n n c m i nh m b o m có ngu n n c đ tr an toàn và b n v ng.

- Ngu n n c m t:

Ngu n n c m t c l y t h th ng sông H ng và h th ng sông Thái Bình thông qua sông ào, sông Trà Lý, sông a , sông R , sông Giá. Khu v c phía B c (Qu ng Ninh) ngu n n c c l y t sông Ka Long, sông Tiên Yên và h Yên L p, h Cao Vân ...

- Ngu n n c ng m:

Ngu n n c ng m trong vùng b h n ch và nhi m m n. Ch khai thác n c ng m i v i khu v c n m xa ngu n n c m t (khu v c nông thôn, h i o).

- nh h ng c p n c:

+ n n m 2015: 95% dân t i các thành ph , th xã và 85% s dân t i các th tr n c c p n c s ch sinh ho t;

+ n n m 2025: 100% dân t i các thành ph , th xã và 95% s dân t i các th tr n c c p n c s ch sinh ho t;

+ Các i m dân c nông thôn, t l c p n c s ch 85 – 95%.

d) Thoát n c b n và v sinh môi tr ng:

- Thoát n c th i sinh ho t:

+ N c th i sinh ho t t i các thành ph và th xã, th tr n ph i c x lý tr c khi x ra môi tr ng. Giai o n u k t h p v i các h th ng sông h s n có x lý vi sinh. Giai o n lâu dài, xây d ng các nhà máy x lý n c th i cho th xã, th tr n t tiêu chu n lo i B (TCVN 5942 – 1995). T i các th t và các c m dân c nông thôn, n c th i c x lý b ng ph ng pháp t làm s ch.

- N c th i công nghi p:

+ N c th i công nghi p c a các nhà máy xí nghi p xây d ng phân tán c x lý c c b t tiêu chu n B (TCVN 5945 – 1995). N c th i c a các khu công nghi p t p trung ph i c x lý t i tr m x lý n c th i công nghi p t tiêu chu n B tr c khi x ra môi tr ng.

- Thu gom và x lý ch t th i r n:

+ Ch t th i r n sinh ho t: xây d ng khu x lý ch t th i r n c p vùng t nh có nhà máy ch b i n phân h u c t i các ô th l n ho c vùng liên ô th . T i các th xã, th tr n s d ng bãi chôn l p h p v sinh;

+ Ch t th i r n công nghi p: c phân lo i t i ngu n x lý và tái ch . Ch t th i công nghi p nguy h i c a v x lý t i khu x lý c p vùng liên t nh.

- Ngh a trang:

+ Xây d ng ngh a trang c p vùng t nh khu v c g n ô th h t nhân c a t nh. Các th t , c m dân c t p trung, khu v c nông thôn, xây d ng các ngh a trang riêng phù h p v i quy mô dân s , b trí xa dân c , ngu n n c, quy mô ngh a trang ô th kho ng 2,5 – 15 ha, các xã kho ng 0,5 – 1 ha.

) nh h ng b o v môi tr ng:

- Xây d ng h th ng qu n lý môi tr ng vùng, g n v i vi c qu n lý, phòng tránh ô nhi m ngu n n c các l u v c sông trong vùng và các vùng khác;

- B o v môi tr ng bi n: các gi i quy t ch ng suy thoái môi tr ng do xói l , b i t , b o v h sinh thái, r ng ng p m n c a sông ven bi n. B o v a d ng sinh h c: h sinh thái bi n, sinh thái r ng và sinh thái vùng ng b ng ven bi n;

- Có k ho ch và bi n pháp i phó v i tai bi n, th m h a và r i ro môi tr ng.

8. nh h ng phát tri n nông nghi p nông thôn.

- Chuy n d ch m nh c c u kinh t nông nghi p nông thôn theo h ng s n xu t hàng hóa, phát tri n nông nghi p công ngh cao, nông nghi p sinh thái s ch;

- Hình thành các vùng s n xu t lúa rau, hoa, cây c nh, ch n nuôi l n, bò s a, gia c m ... có quy mô thích h p ch t l ng cao ph c v xu t kh u và tiêu dùng n i a nh m nâng cao giá tr s n ph m trên n v di n tích;

- Phát tri n ngh ti u th công nghi p, các c m công nghi p làng ngh nâng cao tinh x o, m u mã c a s n ph m b o m yêu c u xu t kh u và ph c v cho du l ch.

- t t c ng c nâng c p h th ng ê i u, h th ng th y l i và khuy n nông;

- Phát tri n nuôi tr ng th y, h i s n t các vùng có l i th và i u ki n cho phép ánh b t xa b . Hình thành các trung tâm ch bi n th y, h i s n;

- Phát tri n lâm nghi p toàn di n v i 3 lo i r ng: r ng c d ng, r ng phòng h và r ng s n xu t. C ng c phát tri n h th ng r ng phòng h ven bi n;

- Xây d ng mô hình nông thôn m i theo h ng công nghi p hóa, hi n i hóa, gi gìn b n s c v n hóa làng xóm Vi t Nam.

9. Qu c phòng, an ninh

n nh các c s qu c phòng, an ninh trên toàn vùng. Quy ho ch t ng th h th ng qu c phòng, an ninh b o m hài hòa gi a phát tri n kinh t v i b o v T qu c. c bi t là vùng biên gi i t li n và h i o.

10. Các ch ng trình d án u tiên

t ng b c th c hi n Quy ho ch xây d ng Vùng Duyên h i B c B có hi u qu , giai o n u c n t p trung vào các ch ng trình, d án sau:

a) H t ng xã h i:

- Xây dựng trung tâm hội nghị hội thảo quốc tế của Vùng tại Hải Phòng;
- Xây dựng các cơ sở giáo dục, y tế, trung học công nghiệp, dạy nghề tại các tỉnh trong vùng;
- Xây dựng các bệnh viện cấp Vùng tại Hải Phòng và cấp khu vực tại các tỉnh trong vùng;
- Xây dựng hệ thống các công trình thủy lợi miền núi tại các tỉnh trong vùng;
- Rà soát, điều chỉnh các quy hoạch đô thị, công nghiệp không phù hợp với quy hoạch vùng tại các tỉnh trong vùng;
- Khu du lịch hang động Tràng An tại tỉnh Ninh Bình;
- Xây dựng các trung tâm thể thao cấp Vùng tại Hải Phòng, cấp khu vực tại Nam Định, Ninh Bình;
- Ưu tiên xây dựng các khu du lịch Trà Cú, Vân Cù, Cát Bà, Sơn Động, Ninh Châu, Chùa Keo, Cổ Lũy, Côn Lũ – Côn Vành, Côn Thôn, Quất Lâm, Cúc Phương, Vân Long, Yên Tử, Yên Trại, Cố đô Hoa Lư... tại Quảng Ninh, Hải Phòng, Thái Bình, Nam Định, Ninh Bình.

b) Hỗ trợ kết thúc:

- Giao thông:
 - + Ưu tiên xây dựng hoàn chỉnh tuyến đường cao tốc Hà Nội – Hải Phòng và cầu Vĩnh Thịnh – Cát Hải;
 - + Ưu tiên xây dựng tuyến đường cao tốc Hà Nội – Hải Phòng – Móng Cái;
 - + Xây dựng cảng cá nông thôn Hải Phòng;
 - + Khảo sát và lập dự án tuyến đường cao tốc ven biển qua các tỉnh trong vùng;
 - + Nâng cấp quốc lộ 39 từ Diêm Điền đến Hải Phòng và Yên Tử tại Thái Bình;
 - + Nâng cấp tuyến đường 21 từ Nam Định đến Phả Lại và cầu Nam Định – Tỉnh lộ Long Thành tại Nam Định;
 - + Làm mới tuyến đường Nam Định – Lâm – Nho Quan tại Nam Định, Ninh Bình;
 - + Hoàn thiện đường cao tốc quốc lộ 1 tại Ninh Bình;
 - + Nâng cấp quốc lộ 10 cầu Ninh Bình – Phát Diệm tại Ninh Bình;
 - + Nâng cấp sân bay Cát Bi, Hải Phòng;
 - + Xây mới sân bay Vân Cù tại Quảng Ninh;
 - + Xây dựng tuyến đường sắt Hải Phòng – cảng quốc tế Hải Phòng;
 - + Nâng cấp cảng Diêm Điền tại Thái Bình;
 - + Nâng cấp đường 12B từ Phát Diệm đến đường Hồ Chí Minh.
 - + Hoàn thiện cảng và Trung tâm dịch vụ hàng hóa cầu tìm kiếm cầu nối.
- Cấp nước:
 - + Xây dựng nhà máy nước liên vùng tại Yên Hưng – Quảng Ninh;
 - + Xây dựng mới và nâng cấp các nhà máy nước vùng tỉnh.

- C p i n:

+ Hoàn thi n và xây d ng các nhà máy nhi t i n t i Qu ng Ninh, H i Phòng, Thái Bình, Nam nh, Ninh Bình.

- Thoát n c th i và v sinh môi tr ng:

+ Xây d ng các khu x lý rác th i t p trung c a các t nh;

+ Xây d ng khu x lý rác th i c h i liên vùng t i Qu ng Ninh;

+ Ngh a trang sinh thái;

+ Ngh a trang nhân dân c p vùng t nh.

- B o v môi tr ng:

+ X lý môi tr ng các khu khai thác m ;

+ Xây d ng ch ng trình giám sát môi tr ng i v i các vùng ô th và các khu công nghi p l n.

c) H t ng kinh t :

+ Hoàn thi n các khu công nghi p t i các trung tâm vùng t nh t i Qu ng Ninh, H i Phòng, Thái Bình, Nam nh, Ninh Bình;

+ Xây d ng khu công nghi p c ng H i Hà t i Qu ng Ninh;

+ Xây d ng khu kinh t Vân n t i Qu ng Ninh;

+ Xây d ng khu kinh t liên t nh Qu ng Ninh – H i Phòng;

+ Xây d ng khu công nghi p c ng sông V n Úc, c u Ki n t i H i Phòng;

+ Xây d ng khu công ngh cao B c sông C m t i H i Phòng;

+ Hoàn thi n trung tâm h u c n ngh cá Cát Bà, B ch Long V t i H i Phòng;

+ Hoàn thi n và xây d ng khu công nghi p c ng Th nh Long t i Nam nh;

+ Hoàn thi n h th ng các nhà máy xi m ng t i Qu ng Ninh, H i Phòng, Ninh Bình.

PH L C 8

B TIÊU CHU N NGH VTOS

(Ch ng trình phát tri n n ng l c du l ch có trách nhi m v i môi tr ng và xã h i,
do Liên minh Châu Âu tài tr)

B c 1 (Ch ng ch 1): Các công vi c trình c b n không yêu c u k n ng cao.

- a. Làm c các công vi c n gi n và công vi c c a ngh có tính l p l i;
- b. Hi u bi t và có ki n th c c b n m t ph m vi h p v ho t ng c a ngh trong m t s l nh v c, áp d ng c m t s ki n th c nh t nh khi th c hi n công vi c;
- c. Có kh n ng ti p nh n, ghi chép và chuy n thông tin theo yêu c u, ch u m t ph n trách nhi m i v i k t qu công vi c, s n ph m c a mình.

B c 2 (Ch ng ch 2): Các công vi c bán k n ng.

- a. Làm c các công vi c n gi n, công vi c có tính l p l i và làm c m t s công vi c có tính ph c t p trong m t s tình hu ng khác nhau nh ng c n có s ch d n;
- b. Hi u bi t và có ki n th c c b n v ho t ng c a ngh ; áp d ng c m t s ki n th c chuyên môn và có kh n ng a ra c m t s gi i pháp gi i quy t v n thông th ng khi th c hi n công vi c;
- c. Có kh n ng suy xét, phán oán và gi i thích thông tin; có kh n ng làm vi c theo nhóm, trong m t s tr ng h p có kh n ng làm vi c c l p và ch u ph n l n trách nhi m i v i k t qu công vi c, s n ph m c a mình.

B c 3 (Ch ng ch 3): Các công vi c k thu t òi h i k n ng/giám sát viên có tay ngh ho c tr ng nhóm.

- a. Làm c ph n l n các công vi c c a ngh có tính ph c t p, công vi c có s l a ch n khác nhau và có kh n ng làm vi c c l p mà không c n có s ch d n;
- b. Hi u bi t và có ki n th c c b n v lý thuy t c s , ki n th c chuyên môn c a ngh ; áp d ng c các ki n th c chuyên môn và có kh n ng nh n bi t v n d ng các ki n th c x lý, gi i quy t các v n thông th ng trong các tình hu ng khác nhau;
- c. Có kh n ng nh n bi t, phân tích và ánh giá thông tin t nhi u ngu n khác nhau; có kh n ng h ng d n ng i khác trong t , nhóm; ch u trách nhi m i v i k t qu công vi c, s n ph m c a mình v ch t l ng theo tiêu chu n quy nh và ch u m t ph n trách nhi m i v i k t qu công vi c, s n ph m c a ng i khác trong t , nhóm.

B c 4 (Ch ng ch /V n b ng 4): Các v trí qu n lý tr c ti p/ k thu t viên có tay ngh .

- a. Làm c các công vi c c a ngh v i m c tinh thông, thành th o và làm vi c c l p, t ch cao;

b. Hiểu biết rộng về lý thuyết cơ sở và sâu về kiến thức chuyên môn trong nhiều lĩnh vực đa ngành; có khả năng phân tích, chẩn đoán, thi thố, suy xét kỹ lưỡng quy trình các vấn đề lâm sàng và yêu cầu quản lý trong phạm vi rộng;

c. Biết phân tích, đánh giá thông tin và sử dụng kỹ thuật phân tích đánh giá để đưa ra ý kiến, kiến nghị cho các ích quản lý và nghiên cứu; có khả năng quản lý, điều hành tốt, nhóm trong quá trình thực hiện công việc; thực hiện trách nhiệm điều trị và kỹ thuật công việc, sẵn sàng đảm nhận nhiệm vụ bất kỳ theo tiêu chuẩn quy định và chịu trách nhiệm một phần điều trị và kỹ thuật công việc, sẵn sàng cộng tác, nhóm.

Bậc 5 (Chung / Vốn 5): Quản lý trung.

a. Có khả năng thực hiện các nhiệm vụ nghề nghiệp một cách thành thạo, độc lập và tốt;

b. Hiểu biết rộng về lý thuyết cơ bản và có kiến thức chuyên môn sâu về các lĩnh vực nghề nghiệp khác nhau; nắm vững các kỹ năng phân tích, phê phán, thi thố và sáng tạo khi giải quyết vấn đề lâm sàng và quản lý;

c. Biết phân tích, đánh giá thông tin và tổng quát hóa để đưa ra các quan điểm, sáng kiến cá nhân; quản lý, điều hành tốt, nhóm trong thực hiện công việc; thực hiện trách nhiệm điều trị và kỹ thuật công việc, sẵn sàng đảm nhận nhiệm vụ bất kỳ và chịu trách nhiệm về kỹ thuật công việc cá nhân, nhóm theo tiêu chuẩn quy định và các thông số lâm sàng.

Điều kiện trình độ ngoại ngữ, lao động trong ngành Du lịch cần phải có trình độ IELTS 5.5 hoặc tương đương.