

TỔNG QUAN VỀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH VÙNG CHIẾN KHU VIỆT BẮC

Nguyễn Thị Lan, Nguyễn Tất Thắng, Bùi Thị Nga, Hồ Ngọc Ninh, Nguyễn Hùng Anh*

Học viện Nông nghiệp Việt Nam

*Tác giả liên hệ: nghunganh@vnua.edu.vn

Ngày nhận bài: 27.04.2024

Ngày chấp nhận đăng: 28.11.2024

TÓM TẮT

Dưới bối cảnh hội nhập thị trường và chuyển dịch sang nền kinh tế số thì nguồn nhân lực trở thành động lực chủ yếu cho sự phát triển ngành du lịch. Các nghiên cứu trước đây cho thấy, nhân lực du lịch đang là thách thức đáng kể cho việc phát triển du lịch các tỉnh vùng Chiến khu Việt Bắc nhằm nâng cao mức sống và bảo tồn các giá trị văn hóa lịch sử đặc sắc. Dựa trên cơ sở các nguồn tài liệu thứ cấp, nghiên cứu này đánh giá hiện trạng nguồn nhân lực du lịch và đề xuất một số giải pháp phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch tại các tỉnh vùng Chiến khu Việt Bắc. Hệ thống giải pháp bao gồm: Hoàn thiện cơ chế, chính sách về phát triển du lịch và nguồn nhân lực chất lượng cao; Nâng cao hiệu quả công tác dự báo, quy hoạch, bảo đảm cân bằng quan hệ cung-cầu nguồn nhân lực phục vụ phát triển du lịch; Đầu tư, nâng cao năng lực cho các cơ sở đào tạo nguồn nhân lực ngành du lịch; Tạo nguồn nhân lực du lịch từ sớm, từ xa; Tăng cường công tác liên kết vùng trong đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch; Ứng dụng công nghệ tiên tiến để nâng cao hiệu suất lao động cho nhân lực ngành du lịch.

Từ khóa: Chiến khu Việt Bắc, du lịch, nguồn nhân lực.

Developing Human Resources for Tourism in the Viet Bac Interzone

ABSTRACT

Human resources have emerged as a critical driving force as the tourism market integrates and transitions towards a digital economy. Previous research has highlighted the challenges faced by the tourism human resources in the Viet Bac Interzone for enhancing living standards and preserving unique historical and cultural values. Based on the secondary sources, this study evaluates the current state of human resources for tourism and outlines strategic solutions for the development within the region. The proposed framework includes several key initiatives: refining mechanisms and policies for tourism development and high-quality human resources, enhancing the effectiveness of forecasting and planning, ensuring a balance between the supply and demand of tourism human resources, boosting investment, and enhancing the capabilities of institutions training tourism human resources, fostering early and far-reaching development of tourism human resources, strengthening regional collaborations in training and development to elevate the quality of tourism human resources, and implementing advanced technology to enhance the productivity of tourism human resources.

Keywords: Viet Bac Interzone, tourism, human resource.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Chiến lược Phát triển Du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn 2030 đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt tại Quyết định số 2473/QĐ-TTg, ngày 30/12/2011. Theo đó, Du lịch Việt Nam được phân chia thành 7 vùng du lịch, trong đó Chiến khu Việt Bắc (CKVB) là khu vực gồm 6 tỉnh: Cao Bằng, Bắc Kạn, Lạng Sơn, Hà Giang, Tuyên Quang, Thái Nguyên

(Nguyễn Trùng Khánh, 2022; Trần Thị Hoa Ry, 2022; Bảo Trân, 2022). Với bề dày truyền thống lịch sử hào hùng, CKVB lưu giữ hệ thống hơn 1.000 di tích cùng với các địa danh gắn liền với cách mạng Việt Nam trong giai đoạn kháng chiến chống Pháp, có giá trị ý nghĩa nhân văn sâu sắc (Nguyễn Đức Hiệp, 2013; Nguyễn Quốc Hưng & cs., 2024; Y Thanh Hà Niê Kđăm, 2022; Trần Thị Hoa Ry, 2022; Bảo Trân, 2022). Mặt khác, CKVB cũng là nơi hội tụ, giao thoa văn

hóa của nhiều đồng bào dân tộc thiểu số sinh sống lâu đời với các phong tục, tập quán, lễ hội, ẩm thực, nghề thủ công truyền thống. Nơi đây có cảnh quan thiên nhiên tươi đẹp, hệ sinh thái đa dạng với những điểm tham quan nổi tiếng như Công viên địa chất Non nước Cao Bằng, Công viên địa chất toàn cầu Cao nguyên đá Đồi Văn (Hà Giang), hồ Ba Bể (Bắc Kạn), núi Mẫu Sơn (Lạng Sơn), hồ Núi Cốc (Thái Nguyên), danh thắng quốc gia đặc biệt Na Hang - Lâm Bình (Tuyên Quang), được đánh giá có sức hấp dẫn đặc biệt đối với khách du lịch cả trong nước và quốc tế (Y Thanh Hà Niê Kđăm, 2022). Chính vì sở hữu những thế mạnh về tài nguyên du lịch vượt trội, du lịch CKVB trong những năm gần đây đã có những bước phát triển mạnh mẽ, thu hút đông đảo các đoàn khách tham quan các di tích lịch sử, cách mạng, tại các điểm du lịch (Nguyễn Trùng Khánh, 2022; Trần Thị Hoa Ry, 2022). Theo báo cáo của Cục Du lịch Quốc gia, sự phát triển này còn thấp so với tiềm năng và yêu cầu hiện nay, chủ yếu dựa vào khai thác những tiềm năng sản phẩm du lịch sẵn có là chính, thiếu sự phối hợp giữa các địa phương trong vùng theo một chiến lược chung, chưa đào tạo được nguồn nhân lực du lịch mang tính chuyên nghiệp đặc thù, liên kết ngang thiếu hiệu quả trong quản lý và phát triển nguồn nhân lực du lịch. Đây là những “điểm nghẽn”, “rào cản” cần được tháo gỡ để du lịch các tỉnh CKVB phát triển mạnh mẽ hơn trong thời gian tới. Đặc biệt, sau khi có Nghị quyết 08 của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, tỉnh ủy các tỉnh vùng CKVB đã ban hành nghị quyết về phát triển du lịch nhằm nâng tầm ngành du lịch ở mỗi địa phương tương xứng với tiềm năng thế mạnh (Nguyễn Quốc Hưng & cs., 2024). Trong đó, thách thức đặt ra là nguồn nhân lực du lịch CKVB phải có chất lượng cao, đa dạng, có thương hiệu, mang đậm bản sắc văn hóa dân tộc, có khả năng thích ứng nhanh và năng động với sự thay đổi của hội nhập thị trường du lịch (Nguyễn Thị Mai Hoa, 2023).

Nhiều nghiên cứu trong và ngoài nước cho thấy nguồn nhân lực đóng vai trò rất quan trọng trong sự thành công, phát triển và bền vững lâu

dài của ngành du lịch (Bùi Thị Thu Vân, 2017; Nguyễn Thùy Dung & cs., 2022; Ernawati & cs., 2022; Lê Thị Lệ, 2019; Shokhan & cs., 2022). Tuy nhiên, một nghịch lý hiện nay trong ngành du lịch Việt Nam là đội ngũ lao động mất cân đối cả về trình độ, ngành nghề đào tạo, và cơ cấu vùng miền (Trần Thị Hiền & cs., 2020; Nguyễn Thị Mai Hoa, 2023). Tình trạng thừa lao động quản lý, thiếu lao động thừa hành, thừa lao động với các ngành kinh tế khác nhưng thiếu lao động có nghiệp vụ du lịch, và phần lớn lực lượng lao động có trình độ lại chỉ tập trung ở các khu vực trung tâm đô thị (Nguyễn Thùy Dung & cs., 2022; Trần Thị Hiền & cs., 2020). Tương tự, có thể nhận thấy tại các tỉnh CKVB, nguồn nhân lực du lịch còn thiếu về mặt số lượng, đa số các bộ phận còn yếu về chuyên môn, thiếu kỹ năng mềm và chưa được rèn luyện, tu dưỡng về phẩm chất, phong cách (Nguyễn Thị Mai Hoa, 2023). Hơn nữa, chất lượng nguồn nhân lực do các cơ sở đào tạo cung cấp cho thị trường lao động du lịch khu vực các tỉnh CKVB vẫn chưa đáp ứng được các yêu cầu của các doanh nghiệp du lịch, và của khách du lịch trong nước và quốc tế (Nguyễn Hùng Anh & cs., 2023; Y Thanh Hà Niê Kđăm, 2022). Xuất phát từ những vấn đề cấp bách nêu trên, bài viết này tổng hợp các kết quả nghiên cứu có liên quan nhằm phân tích vai trò của nguồn nhân lực đối với sự phát triển của du lịch, đánh giá hiện trạng nhân lực phục vụ du lịch các tỉnh CKVB, và thảo luận một số giải pháp đổi mới và phát triển nguồn nhân lực có trình độ cao, có năng lực, ý thức và đạo đức nghề nghiệp đáp ứng các hoạt động du lịch đang được định hướng tại CKVB trong thời gian tới. Trên thực tế, không có nhiều các nghiên cứu trước đây thảo luận tổng thể về chủ đề phát triển nguồn nhân lực trên phạm vi 6 tỉnh vùng CKVB.

2. KHÁI NIỆM, ĐẶC ĐIỂM VÀ VAI TRÒ CỦA NGUỒN NHÂN LỰC ĐỐI VỚI SỰ PHÁT TRIỂN DU LỊCH VÙNG CHIẾN KHU VIỆT BẮC

Nguồn nhân lực du lịch là tất cả các khía cạnh của con người hỗ trợ các hoạt động du lịch hữu hình và vô hình nhằm đáp ứng nhu cầu và tạo ra sự hài lòng của khách du lịch, đồng thời

có tác động tích cực đến nền kinh tế, phúc lợi, bảo tồn môi trường và văn hóa tại một khu du lịch (Baum & cs., 2016). Đối với những khu vực miền núi như CKVB, lao động du lịch có vai trò rất quan trọng đối với tăng trưởng kinh tế, bảo tồn văn hóa và phát triển xã hội, đóng góp đáng kể vào GDP, tạo cơ hội việc làm đa dạng và tạo ra thu nhập ngoại hối cho địa phương (Nguyễn Hùng Anh & cs., 2023; Baum, 2007; Pirvu & cs., 2008). Trong quá trình như vậy, với vai trò là đại sứ văn hóa, nhân lực du lịch giúp thúc đẩy trao đổi và hiểu biết văn hóa (Baum, 2007; Kapur, 2018). Qua nhiều năm, các chính sách và kế hoạch chiến lược phát triển du lịch của Chính phủ nhiều quốc gia đều thừa nhận tầm quan trọng của nhân lực du lịch trong thu hút đầu tư và đảm bảo tăng trưởng lâu dài của ngành (Baum, 2007; Bhandari, 2022; Chourasia & cs., 2023; Nguyễn Thùy Dung & cs., 2022). Nhìn chung, lao động du lịch rất cần thiết cho khả năng phục hồi kinh tế và sức sống văn hóa, khiến ngành này trở thành nền tảng cho sự phát triển vùng và liên vùng (Nguyễn Hùng Anh & cs., 2023).

Du lịch là một ngành dịch vụ, yêu cầu tính chuyên nghiệp, tính kịp thời, tính đáp ứng và tính phục vụ rất cao. Để có thể thỏa mãn được các nhu cầu của du khách, đòi hỏi nguồn nhân lực phục vụ phải đảm bảo cả về số lượng, chất lượng và cơ cấu (Ernawati & cs., 2022; Trần Thị Hiền & cs., 2020). Nguồn nhân lực du lịch tham gia vào quá trình phát triển du lịch không chỉ có lao động trực tiếp, mà còn cả lực lượng lao động gián tiếp (Shokhan & cs., 2022). Nhân lực trực tiếp là những người làm việc trong các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch, các đơn vị sự nghiệp du lịch, các doanh nghiệp, cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch. Nguồn nhân lực gián tiếp là bộ phận nhân lực làm việc trong các ngành, các quá trình liên quan đến hoạt động du lịch như văn hóa, hải quan, giao thông, xuất nhập cảnh, nông nghiệp, công nghiệp, thương mại, dịch vụ công cộng, môi trường, bưu chính viễn thông, cộng đồng dân cư... Như vậy, vùng CKVB cần đảm bảo nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch bao gồm cả lực lượng lao động trực tiếp và lao động gián tiếp thể hiện thông qua số lượng,

chất lượng (thể lực, trí lực, tâm lực) và cơ cấu lao động của ngành (Bùi Thị Thu Vân, 2017; Nguyễn Quốc Hưng & cs., 2024).

Nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch ở vùng CKVB khá đa dạng, trong đó, chủ yếu là nhân lực thực hiện hoạt động dịch vụ, phục vụ các nhu cầu của khách du lịch như: di chuyển, lưu trú, trải nghiệm và các hoạt động khác. Một số nhóm nhân lực có tính chuyên môn hóa cao với các hoạt động phục vụ du lịch thường có tính độc lập tương đối như hướng dẫn viên du lịch, điều hành tour, marketing, tuyên truyền quảng cáo, lễ tân khách sạn, nhân viên pha chế, đầu bếp. Đây là những công việc đòi hỏi về trình độ kỹ thuật và nghiệp vụ chuyên môn. Đặc thù của nghề cũng yêu cầu có khả năng giao tiếp tốt, ứng phó linh hoạt, có thể đáp ứng các nhu cầu khác nhau của các nhóm khách có văn hoá, sở thích khác nhau. Họ cũng là những người có sức khỏe tốt, chịu được áp lực về thời gian, sự di chuyển liên tục giữa các địa bàn, chịu sự thay đổi về thời tiết, khí hậu... (Nguyễn Hùng Anh & cs., 2023; Bùi Thị Thu Vân, 2017; Nguyễn Thị Mai Hoa, 2023). Đối tượng lao động này làm việc ở các bộ phận khác nhau nhưng nằm trong một hệ thống dây chuyền của quá trình cung ứng dịch vụ tới khách hàng. Theo báo cáo hàng năm của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch các tỉnh vùng CKVB, nhu cầu về số lượng nhân lực và thời gian làm việc của nhân lực phục vụ du lịch phụ thuộc vào thời gian và nhu cầu tiêu dùng của khách. Ở một số lĩnh vực như dịch vụ khách sạn, công tác phục vụ khách hàng có thể toàn thời gian. Đối với hướng dẫn viên, nhân viên điều hành tour, lái xe, thời gian làm việc không liên tục do phụ thuộc vào thời gian đến và đi của du khách. Vào thời điểm của các kỳ nghỉ lễ, là khoảng thời gian nhiều khách du lịch đến thăm các điểm du lịch tại vùng CKVB, nhu cầu dịch vụ nhiều, đôi khi dẫn tới tình trạng quá tải, nguồn nhân lực phải làm việc liên tục và đôi khi phải làm thêm giờ. Thậm chí, các doanh nghiệp còn phải huy động thêm lực lượng lao động thời vụ hỗ trợ nguồn nhân lực thường xuyên. Tại một số thời điểm lượng du khách vắng thăm thắp, nguồn nhân lực ít việc làm, có thể phải làm thêm các công việc bổ sung khác để

gia tăng thu nhập (Bùi Thị Thu Vân, 2017; Nguyễn Thị Mai Hoa, 2023).

Nguồn nhân lực đóng vai trò quyết định cho việc phát triển kinh tế - xã hội của vùng CKVB, của từng tỉnh trong vùng cũng như sự phát triển của ngành du lịch thông qua mức độ đóng góp vào GDP địa phương. Bên cạnh việc khai thác các tài nguyên thiên nhiên, văn hoá, lịch sử của địa phương phục vụ du lịch, đây cũng là nhân tố cơ bản tạo ra giá trị gia tăng trong các hàng hóa và dịch vụ phục vụ du khách (Trần Thị Hiền & cs., 2020). Theo số liệu của Tổng cục Thống kê năm 2023, nguồn nhân lực đóng góp đáng kể vào doanh thu của ngành du lịch trong vùng CKVB. Ngoại trừ Lạng Sơn, doanh thu từ du lịch của các tỉnh CKVB tăng liên tục từ năm 2010 cho đến khi đại dịch Covid-19. Trong đó, Hà Giang và Thái Nguyên là hai tỉnh có mức doanh thu cao nhất và có xu hướng tăng đều theo thời gian. Đặc biệt, mặc dù bị ảnh hưởng của đại dịch Covid-19, năm 2022 tỉnh Thái Nguyên vẫn tạo ra bước đột phá khi doanh thu đạt mức 170,77 tỷ đồng, mức cao nhất trong tất cả các tỉnh, và gần bằng tổng doanh thu của 6 năm trước đó cộng lại, gấp 6,4 lần tổng doanh thu của 5 tỉnh còn lại vùng CKVB. Doanh thu du lịch lữ hành của tỉnh Lạng Sơn có xu thế giảm từ năm 2012 đến năm 2020, sau đó lại có sự bứt phá và tăng lên trong giai đoạn từ năm 2020 đến nay và vươn lên vị trí thứ 2 trong toàn vùng, chỉ sau Thái Nguyên. Hà Giang là tỉnh bị ảnh hưởng nặng nề nhất bởi đại dịch Covid-19 khi doanh thu giảm mạnh từ năm 2019 đến 2021 và hiện nay mới đang trong quá trình phục hồi (Nguyễn Hùng Anh & cs., 2023; Tổng cục Thống kê, 2023).

3. HIỆN TRẠNG NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH VÙNG CHIẾN KHU VIỆT BẮC

Đối với ngành du lịch, số lượng nhân lực được trang bị đầy đủ kiến thức, kỹ năng cần thiết đóng vai trò quan trọng trong việc xây dựng, nâng cao và hoàn thiện các sản phẩm du lịch cũng như dịch vụ du lịch (Baum, 2007; Bhandari, 2022). Tại Cao Bằng, trong vòng 05 năm từ 2016 cho đến 2020, toàn tỉnh có trên

2.200 người lao động trực tiếp tại các khu, tuyến, điểm du lịch, cơ sở kinh doanh, dịch vụ ăn uống, lữ hành, vận chuyển khách du lịch, tăng 127,7% so với năm 2016 (Hình 1). Trong đó, hơn 500 người được đào tạo về kỹ năng, nghiệp vụ du lịch, chiếm 25% tổng số nhân lực. Số lượng lao động có khả năng sử dụng ngoại ngữ giao tiếp với du khách khoảng hơn 80 người, chiếm hơn 3,5% tổng số nhân lực. Qua số liệu thống kê của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch (VHTT&DL) Cao Bằng cho thấy nguồn nhân lực du lịch của Cao Bằng còn nhiều bất cập. Chất lượng nguồn nhân lực du lịch còn thấp cả về năng lực quản lý, nghiệp vụ chuyên môn và năng lực sử dụng ngoại ngữ, chưa tương ứng với yêu cầu phát triển của ngành. Nhân lực ở các khách sạn, nhà hàng và các cơ sở lưu trú vẫn đang trong tình trạng thiếu lao động lành nghề, phổ biến nhất là các cơ sở lưu trú, nhà hàng nhỏ, lao động không đúng chuyên ngành, phần đông là lao động phổ thông và qua truyền nghề, huấn luyện tại chỗ. Kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ, tính chuyên nghiệp của lao động thấp, trình độ ngoại ngữ chuyên ngành rất yếu. Một số nhân viên thực hiện nghiệp vụ vẫn còn nhiều thiếu sót, tinh thần thái độ phục vụ chưa thật sự chu đáo, thân thiện, nhiệt tình, với kỹ năng giao tiếp còn hạn chế. Kỹ năng thuyết trình, dẫn chương trình không thuyết phục, thiếu kỹ năng tổ chức sự kiện và nhất là kỹ năng hoạt náo du lịch (Nguyễn Thị Mai Hoa, 2023; Phạm Thị Vân Anh & Nguyễn Thị Phương Nga, 2021).

Tại Bắc Kạn, Phòng Quản lý Du lịch (Sở VHTT&DL) cho biết, trên địa bàn tỉnh có gần 1.000 lao động làm việc trong lĩnh vực du lịch, trong đó tập trung chủ yếu hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch (chiếm khoảng 55%), số còn lại làm việc trong các khu, điểm du lịch, nhà hàng, các doanh nghiệp lữ hành và cán bộ quản lý nhà nước về du lịch. Trong số gần 1.000 người đang làm việc trong lĩnh vực này, lực lượng lao động phổ thông chưa qua đào tạo chiếm tỷ lệ cao (khoảng 70%), tập trung chủ yếu tại các thôn, bản phát triển du lịch cộng đồng và các hộ kinh doanh cơ sở lưu trú, nhà hàng tư nhân. Số lao động có trình độ đại học và trên đại học chiếm tỷ lệ thấp (khoảng 20%). Trong khi đó, đội ngũ cán

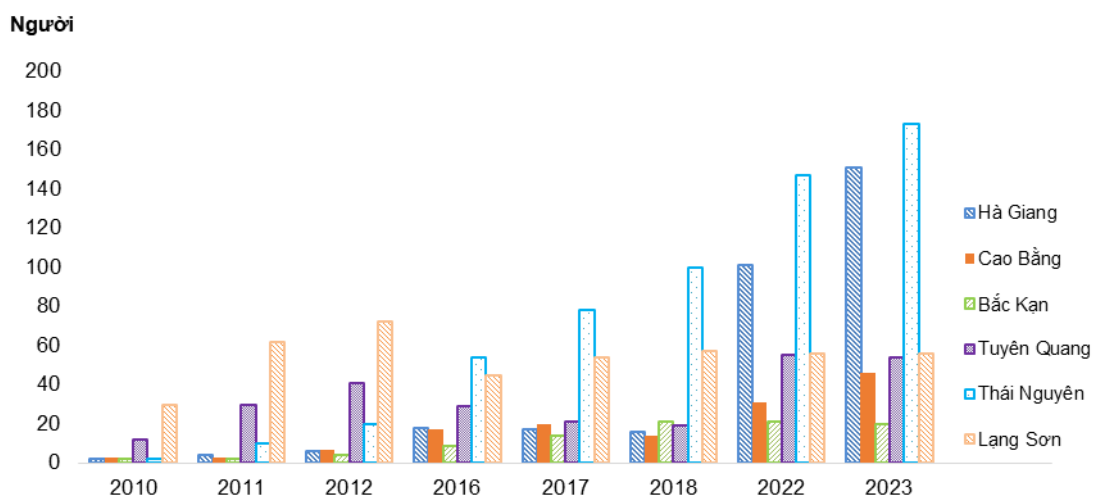
bộ, công chức làm công tác quản lý nhà nước về du lịch có khoảng 30 người, nhưng đa số không được đào tạo chuyên sâu về du lịch. Đội ngũ cán bộ quản trị du lịch chủ yếu là cán bộ quản lý kiêm nhiệm và số lượng cán bộ rất hạn chế (Bảng 2). Riêng về trình độ ngoại ngữ, nhìn chung nguồn nhân lực chưa đáp ứng được nhu cầu, số lao động biết sử dụng ngoại ngữ (Anh, Pháp, Đức, Trung Quốc, Nga) rất thấp. Tính đến thời điểm hiện nay, Sở VH TT&DL Bắc Kạn đã cấp mới, cấp đổi 20 thẻ hướng dẫn viên du

lịch, trong đó 14 thẻ hướng dẫn viên quốc tế, 06 thẻ hướng dẫn viên nội địa (Hình 2 & Bảng 1). Các hướng dẫn viên chủ yếu làm việc tại các doanh nghiệp lữ hành ngoài tỉnh. Cũng theo đánh giá của Phòng Quản lý Du lịch, nguồn nhân lực du lịch thiếu về số lượng và yếu về chất lượng ảnh hưởng khá nhiều đến việc quảng bá tiềm năng, khai thác lợi thế về du lịch của tỉnh Bắc Kạn (Nguyễn Hùng Anh & cs., 2023; Nguyễn Thị Mai Hoa, 2023; Mai Thị Phượng & cs., 2024).



Nguồn: Sở VH TT&DL các tỉnh CKVB (2022)

Hình 1. Nhân lực du lịch vùng CKVB giai đoạn 2016-2021 và dự báo 2025-2030



Nguồn: Sở VH TT&DL các tỉnh CKVB (2022).

Hình 2. Số lượng lao động được cấp thẻ HDV tại vùng CKVB

Bảng 1. Số lượng hướng dẫn viên vùng CKVB

Tỉnh	Số lượng	Trong đó		
		HDV nội địa	HDV quốc tế	HDV tại điểm
Cao Bằng	31	18	13	0
Bắc Kạn	21	5	9	7
Lạng Sơn	56	3	51	2
Hà Giang	101	16	3	82
Tuyên Quang	55	16	16	23
Thái Nguyên	147	90	32	25
Tổng số	411	148	124	139

Nguồn: Cục DLQG, Sổ VHTT&DL 6 tỉnh vùng CKVB (2022).

Theo số liệu thống kê của Sở VHTT&DL tỉnh Lạng Sơn, toàn tỉnh hiện có hơn 3.500 lao động liên quan đến lĩnh vực du lịch như: tại các cơ quan quản lý Nhà nước, cơ sở đào tạo ngành du lịch, hệ thống các doanh nghiệp đóng trên địa bàn tỉnh, người dân địa phương tham gia vào hoạt động du lịch. Trong đó, số lượng nhân lực ở các cơ sở lưu trú chiếm 40%. Những năm qua, ngành VHTT&DL Lạng Sơn thường xuyên tổ chức tuyên truyền, đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng nâng cao kỹ năng nghiệp vụ cho nhân viên, lao động làm việc tại các nhà hàng, khách sạn, nhà nghỉ, home stay. Theo đó, từ năm 2016 đến nay, toàn tỉnh đã đào tạo được hơn 3.400 lượt lao động trong lĩnh vực du lịch; tổ chức bồi dưỡng, tập huấn được 42 lớp với 2.000 học viên; tổ chức 5 lớp tập huấn về du lịch cộng đồng cho 500 học viên là người dân làm du lịch homestay tại hai huyện Bắc Sơn, Hữu Lũng. Các lớp tập huấn tập trung vào một số nội dung chủ yếu như: nghiệp vụ hướng dẫn viên, thuyết minh viên; nghiệp vụ thuyết minh viên tại điểm; nghiệp vụ du lịch cộng đồng; nghiệp vụ lễ tân, buồng, bàn... Đặc biệt, Sở VHTT&DL đã mời các chuyên gia hàng đầu đến tập huấn, hướng dẫn, thay đổi tư duy về cách làm du lịch từ việc quản lý, ứng xử với tài nguyên, tổ chức kinh doanh cho đến phục vụ và giao tiếp với khách du lịch. Tiêu biểu, từ đầu năm 2021 đến nay, Sở VHTT&DL đã phối hợp với Sở Nội vụ mời các chuyên gia đến từ Hàn Quốc bồi dưỡng kiến thức về đánh thức tiềm năng phát triển kinh tế địa phương-du lịch văn hóa sinh thái cho 50 người là các cán bộ công tác trong ngành du lịch

tỉnh và chủ các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành. Đối với nguồn nhân lực tại các cơ sở lưu trú trên địa bàn, sở đã mời các chuyên gia đào tạo du lịch đầu ngành của Tập đoàn VinGroup trực tiếp giảng dạy và hướng dẫn hơn 150 người làm thực hành và ứng dụng các kiến thức quan trọng về bồi dưỡng nghiệp vụ lễ tân, buồng, bàn năm 2021 theo đúng tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (Nguyễn Hùng Anh & cs., 2023; Ngọc Hiếu & Tuyết Mai, 2021).

Tại Thái Nguyên, theo số liệu thống kê từ Sở VHTT&DL, đến tháng 9/2021 địa phương có 17 doanh nghiệp kinh doanh lữ hành (trong đó có 9 doanh nghiệp lữ hành quốc tế và 8 doanh nghiệp lữ hành nội địa), 450 cơ sở lưu trú với số lượng trên 6.000 phòng, trên 100 nhà hàng có sức chứa lớn, nhiều nhà hàng chất lượng cao có quy mô phục vụ đoàn 1.000 khách. Trong giai đoạn 2015-2019, các chỉ tiêu về du lịch tại Thái Nguyên có mức tăng trưởng năm sau cao hơn năm trước, trong đó tăng trưởng về khách du lịch quốc tế đạt 6%/năm, khách du lịch nội địa tăng 15%/năm, thu nhập từ dịch vụ du lịch từng bước được nâng cao, giải quyết việc làm cho khoảng 3.500 lao động. Trong công tác đào tạo, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch, Hiệp hội Du lịch Thái Nguyên đã tích cực phối hợp cùng Sở VHTT&DL Thái Nguyên tổ chức các lớp tập huấn nghiệp vụ cho các cơ sở kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh. Nhìn chung, Hiệp hội Du lịch Thái Nguyên đã và đang trở thành cầu nối giữa cơ quan quản lý nhà nước với doanh nghiệp trong việc lắng nghe và phản ánh tâm tư, nguyện vọng của các doanh nghiệp du lịch (Hoàng Thị Kim Khánh & Bùi Thị Thanh Vân, 2019).

Bảng 2. Số lượng cán bộ quản lý du lịch tại các Sở VH TT&DL vùng CKVB

Tỉnh	Số lượng cán bộ	Trình độ đào tạo	
		Đại học trở lên	Khác
Lạng Sơn	6	6	0
Cao Bằng	5	5	0
Hà Giang	5	3	2
Bắc Kạn	8	8	0
Thái Nguyên	5	5	0
Tuyên Quang	6	6	0
Tổng	35	33	2

Nguồn: Cục DLQG, Sở VH TT&DL 6 tỉnh vùng CKVB (2022).

Tại Tuyên Quang, theo báo cáo của Sở VH TT&DL, hiện nay, toàn tỉnh có gần 3.000 cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc trong ngành du lịch, trong đó, nhân lực có trình độ đại học, cao đẳng về chuyên ngành du lịch rất ít, chủ yếu được đào tạo từ các chuyên ngành khác. Nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Tuyên Quang khá dồi dào, nhất là nhân lực bản địa, năng động, sáng tạo tuy nhiên chưa được đào tạo một cách bài bản, chuyên sâu kỹ năng, kiến thức về du lịch. Một số ý kiến khác cho rằng nhân lực du lịch hiện nay tại Tuyên Quang chủ yếu là lực lượng lao động tại các hộ gia đình làm du lịch cộng đồng homestay. Nhân lực du lịch của tỉnh am hiểu về phong tục, văn hóa, thông thạo địa hình là thế mạnh nổi bật tuy nhiên chỉ có rất ít người đã có chứng chỉ được đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ du lịch. Hàng năm, Tuyên Quang đều tổ chức các lớp bồi dưỡng, tập huấn về nghiệp vụ du lịch cho nhân lực du lịch của tỉnh, hỗ trợ lực lượng lao động ngành du lịch đi học tập kinh nghiệm ở các tỉnh bạn. Tuy nhiên đó mới chỉ là những lớp bồi dưỡng, tập huấn kỹ năng cơ bản, chưa thực sự có quy mô bài bản và hệ thống. Trong khi đó, tâm lý e dè, ngại giao tiếp với khách du lịch và những kỹ năng du lịch cần thiết như kỹ năng hướng dẫn viên, ẩm thực, phục vụ bàn... gần như chưa được trang bị đầy đủ (Nguyễn Hùng Anh & cs., 2023; Nguyễn Thị Mai Hoa, 2023).

Tại Hà Giang, lao động trực tiếp trong ngành du lịch Hà Giang có số lượng không lớn. Năm 2015 lực lượng lao động trong ngành du lịch Hà Giang chỉ có 1075 người, chiếm một tỷ lệ không đáng kể (0,2%) trong tổng số lao động trong các ngành nghề của tỉnh. Tuy nhiên, ngoài lực lượng lao động du lịch được thống kê, còn có một lượng lớn lao động gián tiếp và lao động theo mùa không được thống kê đầy đủ, đặc biệt tại các làng văn hóa du lịch cộng đồng. Những con số thống kê cho thấy, mặc dù số lượng lao động ngành du lịch có tăng trong giai đoạn 2009-2015 nhưng vẫn chứng minh một thực tế là nguồn nhân lực của ngành du lịch tỉnh Hà Giang còn thiếu. Hiện nay, nguồn nhân lực hoạt động trên lĩnh vực du lịch của tỉnh khoảng trên 9.000 người. Trong đó, trình độ từ đại học trở lên là 120 người, cao đẳng, trung cấp 405 người, đào tạo khác 940 người và chưa qua đào tạo là 7.575 người. Tuy tăng về số lượng, nhưng chất lượng nguồn nhân lực vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu do lao động hoạt động trong lĩnh vực du lịch hiện nay còn ở trình độ thấp, đa số chưa được đào tạo cơ bản, chủ yếu mới qua tập huấn và bồi dưỡng ngắn hạn. Lực lượng lao động có chuyên môn, nghiệp vụ, tay nghề cao chưa nhiều, tính chuyên nghiệp chưa cao, đặc biệt yếu về trình độ ngoại ngữ và công nghệ thông tin, trong khi đây là những yếu tố giúp tăng khả năng cạnh tranh, thu hút du khách đến thăm quan, nghỉ dưỡng (Bùi Thị Thu Vân, 2017; Lê Hải & Nguyễn Huyền, 2020).

4. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH VÙNG CHIẾN KHU VIỆT BẮC

4.1. Nền tảng chính sách

Theo Nghị quyết số 08-NQ/TW ngày 16/01/2017 của Bộ Chính trị Về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn đã xác định mục tiêu: “Đến năm 2020, ngành Du lịch cơ bản trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, tạo động lực thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội”. Do đó, cần phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch vùng CKVB hướng tới tính bền vững, phục vụ việc bảo tồn và phát huy các di sản văn hoá và các giá trị truyền thống tốt đẹp của dân tộc (Nguyễn Quốc Hưng & cs., 2024; Nguyễn Trùng Khánh, 2022).

4.2. Chiến lược và quy hoạch tổng thể

Vùng CKVB, gồm các tỉnh thuộc vùng Đông Bắc, là một tiểu khu trong khu vực du lịch Trung du và miền núi Bắc Bộ. Các chiến lược phát triển và quy hoạch tổng thể đến năm 2020 và tầm nhìn đến 2030 đã được thiết lập nhằm biến khu vực này thành một trong ba cực phát triển du lịch: Tây Bắc - Đông Bắc - Đồng bằng sông Hồng. Trọng tâm là phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao để xây dựng và cung cấp các sản phẩm du lịch đặc trưng, như du lịch về nguồn, du lịch nghiên cứu hệ sinh thái, du lịch chữa lành, và du lịch thương mại cửa khẩu (Trần Thị Hoa Ry, 2023).

4.3. Chương trình hành động và chính sách hỗ trợ

Nghị quyết 11-NQ/TW ngày 10/02/2022 của Bộ Chính trị và Chương trình hành động phát triển du lịch giai đoạn 2021-2025 (theo Quyết định 2292/QĐ-BVHTTDL) đã được thiết kế và cụ thể hóa các chính sách hỗ trợ phát triển nguồn nhân lực du lịch vùng CKVB từ Đại hội XIII của Đảng và Chính phủ. Một mục tiêu quan trọng được thiết lập là đạt tỉ lệ lao động qua đào tạo 65-70% với 35-40% có bằng cấp chứng chỉ đến năm 2030. Bộ VHTT&DL cũng đã phát triển Đề án “Phát triển nguồn nhân lực du

lịch chất lượng cao của Việt Nam đến năm 2025” nhằm mục đích nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch (Nguyễn Quốc Hưng & cs., 2024). Các địa phương trong vùng CKVB cần xây dựng, tập huấn, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực chất lượng về du lịch phù hợp với trình độ đạt chuẩn quốc gia và khu vực. Cụ thể, theo nội dung của Nghị quyết 96/NQ-CP ngày 1/8/2022, nguồn nhân lực du lịch vùng CKVB cần mang tính chuyên nghiệp cao, thành thực năng lực vận hành trong các cơ sở lưu trú, phát triển kỹ năng nghề nghiệp và kỹ năng giao tiếp, marketing online, hiểu biết sâu rộng về văn hóa địa phương, đáp ứng trình độ ngoại ngữ và sử dụng công nghệ thông tin thành thạo.

4.4. Triển vọng và định hướng trong tương lai

Để phát triển được nguồn nhân lực phục vụ du lịch cho toàn vùng, không chỉ dựa vào định hướng chung của Đảng và Nhà nước, các cơ quan ban ngành mà mỗi địa phương trong vùng CKVB cũng cần có định hướng chiến lược phù hợp để phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch một cách phù hợp với địa phương và trong mối tương quan với quy hoạch phát triển du lịch cấp vùng (Mai Văn Bình, 2024). Theo đó, đến năm 2025, dự kiến phát triển tổng số 52.300 người trong ngành du lịch, và con số này dự kiến tăng lên 86.400 người vào năm 2030. Nhu cầu nhân lực sẽ tập trung nhiều nhất tại các tỉnh như Tuyên Quang, Hà Giang, Cao Bằng và Lạng Sơn (Hình 1).

5. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH VÙNG CHIẾN KHU VIỆT BẮC

5.1. Hoàn thiện cơ chế, chính sách về phát triển du lịch và nguồn nhân lực chất lượng cao

UBND các tỉnh vùng CKVB cần rà soát và cập nhật các quy định pháp lý để phù hợp với bối cảnh phát triển mới. Chính sách cần được thiết kế để khuyến khích đầu tư vào cơ sở hạ tầng du lịch, cải thiện chất lượng đào tạo nguồn

nhân lực, và tăng cường liên kết giữa các cơ quan quản lý, doanh nghiệp và cơ sở giáo dục. Bên cạnh đó, các thể chế chính sách cần tập trung vào việc thiết lập các chương trình đào tạo chuyên sâu, tập trung vào việc nâng cao kỹ năng và kiến thức cho người lao động trong ngành du lịch, đồng thời áp dụng công nghệ hiện đại trong quá trình đào tạo. Việc liên kết giữa trường đại học, cao đẳng, và trung cấp nghề với doanh nghiệp du lịch sẽ giúp sinh viên có cơ hội thực tập và làm việc thực tế, từ đó tăng cường kết nối giữa lý thuyết và thực tiễn. Ngoài ra, chính sách phát triển nguồn nhân lực tập trung cải thiện điều kiện lao động, tạo môi trường làm việc tích cực và an toàn cho người lao động, nhằm thu hút và giữ chân nhân tài trong ngành (Lê Quang Đăng, 2023). Cuối cùng, chính sách ưu đãi về thuế và hỗ trợ tài chính cũng nên được cung cấp để khuyến khích các hoạt động đầu tư vào ngành du lịch tại khu vực này (Nguyễn Trùng Khánh, 2023).

5.2. Nâng cao hiệu quả công tác dự báo, quy hoạch, bảo đảm cân bằng quan hệ cung-cầu nguồn nhân lực phục vụ phát triển du lịch

Để đảm bảo phát triển bền vững ngành du lịch, việc dự báo và quy hoạch nguồn nhân lực cần được tiến hành một cách bài bản và chi tiết. Công tác này bao gồm việc rà soát, điều tra, thống kê và phân tích nguồn nhân lực hiện có trong ngành du lịch. Từ đó, xác định nhu cầu phát triển nhân lực theo quy hoạch ngành du lịch của từng khu vực và địa phương nhằm làm cơ sở cho việc xác định nhu cầu đào tạo, xây dựng kế hoạch và lộ trình đào tạo, bồi dưỡng ở từng giai đoạn. Ngoài ra, việc đánh giá thực trạng nguồn nhân lực du lịch của mỗi tỉnh cũng như năng lực của hệ thống cơ sở đào tạo nhân lực ngành du lịch trong và ngoài khu vực CKVB là yếu tố then chốt. Cần xác định số lượng vị trí việc làm theo quy hoạch phát triển ngành du lịch ở từng tỉnh, dự báo nhu cầu cơ cấu và chất lượng nguồn nhân lực từng địa phương để đảm bảo phát triển nguồn nhân lực du lịch một cách phù hợp và hiệu quả. Cuối cùng, việc rà soát và xác định nhu cầu phát triển nhân lực theo quy

hoạch ngành du lịch của vùng và từng địa phương cũng cần được thực hiện thường xuyên. Việc này giúp xác định rõ nhu cầu về số lượng, cơ cấu vị trí việc làm cho từng khâu và chất lượng nguồn nhân lực của vùng và của từng địa phương, từ đó có thể lập kế hoạch và lộ trình cụ thể trong phát triển nguồn nhân lực du lịch cho vùng, đảm bảo cung cấp đủ nhân lực chất lượng cao phục vụ cho sự phát triển của ngành du lịch (Bùi Thị Thu Vân, 2017).

5.3. Đầu tư, nâng cao năng lực cho các cơ sở đào tạo nguồn nhân lực ngành du lịch

Việc đầu tư và nâng cao năng lực cho các cơ sở đào tạo nguồn nhân lực ngành du lịch là yếu tố then chốt để thúc đẩy sự phát triển của ngành này tại các tỉnh Việt Bắc. Đầu tiên, cần tiến hành rà soát và đánh giá năng lực đào tạo cũng như mạng lưới của các trường đại học, cao đẳng, trung cấp nghề, và các trung tâm giáo dục nghề nghiệp có liên quan đến đào tạo nhân lực cho ngành du lịch và các ngành cung ứng dịch vụ phục vụ khách du lịch trên địa bàn các tỉnh CKVB. Tiếp theo, cần xây dựng và quy hoạch mạng lưới cơ sở đào tạo nguồn nhân lực trong giai đoạn từ năm 2021 đến 2030 và có tầm nhìn đến năm 2045, đảm bảo sự cân đối và hợp lý trong toàn khu vực. Điều này bao gồm việc điều chỉnh và tổ chức lại mạng lưới các hệ thống trường đại học, cao đẳng, trung cấp nghề, và các trung tâm giáo dục nghề nghiệp không chỉ tại CKVB mà còn ở các tỉnh, thành phố khác. Mục tiêu là thúc đẩy sự trao đổi thông tin về lĩnh vực đào tạo, hợp tác trong nghiên cứu khoa học, trao đổi giáo viên và học sinh, cũng như các chương trình đào tạo giữa các cơ sở giáo dục. Ngoài ra, việc kết nối và hình thành một mạng lưới các trường đào tạo về du lịch giữa các tỉnh CKVB và các khu vực khác cũng rất quan trọng, góp phần thực hiện mục tiêu nâng cao chất lượng đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực, từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ và phát triển bền vững ngành du lịch tại khu vực.

5.4. Tạo nguồn nhân lực du lịch từ sớm, từ xa

Việc tạo nguồn nhân lực du lịch từ sớm, từ xa đòi hỏi một chiến lược dài hạn và bền vững,

bắt đầu từ việc giáo dục và chuẩn bị cho học sinh phổ thông. Để nâng cao chất lượng nhân lực lao động nói chung và nhân lực lĩnh vực du lịch nói riêng, cần thiết phải tích hợp các kỹ năng phát triển du lịch và chương trình học địa phương vào nội dung giảng dạy, giúp học sinh tiếp cận và hiểu biết các phương thức làm du lịch địa phương từ sớm. Điều này không chỉ giúp họ định hướng lựa chọn nghề nghiệp phù hợp mà còn chuẩn bị nguồn nhân lực chất lượng cao cho ngành du lịch trong tương lai. Cần thực hiện đổi mới chương trình giáo dục phổ thông bằng cách đưa vào định hướng nghề nghiệp, bao gồm lĩnh vực du lịch, ngay từ khi học sinh còn ngồi trên ghế nhà trường. Phương thức đào tạo có thể chia thành hai hướng chính: học nghề và tiếp tục đào tạo lên các bậc học cao hơn. Việc lồng ghép hướng nghiệp vào chương trình giáo dục trung học phổ thông và tăng cường liên kết giữa các cơ sở đào tạo nghề với các trường đại học trong vùng sẽ góp phần đảm bảo một nguồn nhân lực du lịch dồi dào và chất lượng cao. Bên cạnh đó, việc nâng cao chất lượng dạy và học tiếng dân tộc, ngoại ngữ tại các địa phương trong các trường trung học, đặc biệt là các mô hình hướng nghiệp tại các trường Phổ thông dân tộc nội trú là hết sức quan trọng. Các mô hình tiêu biểu trong đào tạo và hướng nghiệp cho học sinh về nghề du lịch cần được nhân rộng, nhằm chuẩn bị một cách bài bản cho thế hệ tương lai tham gia vào ngành du lịch, góp phần vào sự phát triển chung của ngành (Nguyễn Trung Khánh, 2022).

5.5. Tăng cường công tác liên kết vùng trong đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch

Việc tăng cường liên kết vùng trong đào tạo và bồi dưỡng nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch là một bước tiến quan trọng trong chiến lược phát triển du lịch bền vững. Sự liên kết chặt chẽ giữa các tỉnh trong vùng CKVB cùng với Tây Bắc và các vùng phụ cận sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho việc cung ứng, điều tiết và chia sẻ nguồn nhân lực, nhất là trong các giai đoạn cao điểm của mùa du lịch. Điều này không chỉ giúp đáp ứng nhu cầu nhân lực tăng cao một cách nhanh chóng và hiệu quả mà còn thúc đẩy

sự phát triển kinh tế và xã hội cho toàn vùng. Sự liên kết này cần được thực hiện thông qua các chương trình đào tạo chuyên biệt, hội thảo, sáng kiến hợp tác giữa các trường đại học, viện nghiên cứu và doanh nghiệp du lịch. Bên cạnh đó, việc thiết lập một mạng lưới thông tin chia sẻ giữa các địa phương về nhu cầu và nguồn cung nhân lực cũng sẽ góp phần tăng cường hiệu quả của các hoạt động đào tạo và phát triển nhân lực. Điều này không chỉ nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch mà còn góp phần quan trọng trong việc xây dựng thương hiệu du lịch đặc trưng cho từng khu vực, qua đó nâng cao vị thế du lịch của vùng CKVB (Mai Văn Bình, 2024).

5.6. Ứng dụng công nghệ tiên tiến để nâng cao hiệu suất lao động cho nhân lực ngành du lịch

Việc ứng dụng công nghệ tiên tiến để nâng cao hiệu suất lao động cho nhân lực ngành du lịch đang trở thành một yếu tố then chốt trong bối cảnh cuộc cách mạng công nghệ số hiện nay. Cuộc cách mạng này không chỉ bổ sung thêm tiêu chí về “chất lượng cao” cho nhân lực trong mọi ngành, lĩnh vực mà còn đòi hỏi trình độ và kỹ năng sử dụng thành thạo công nghệ thông tin và truyền thông. Để thực hiện điều này, việc tăng cường tập huấn, bồi dưỡng và đào tạo lại cho nguồn nhân lực du lịch là cần thiết, nhằm trang bị kiến thức và kỹ năng về công nghệ số. Các tổ chức cần định kỳ hàng năm tổ chức các hội nghị và hội thảo về cách mạng công nghệ số trong ngành du lịch để nâng cao nhận thức và đổi mới tư duy cho toàn thể lực lượng lao động trong ngành. Qua đó, không chỉ thúc đẩy sự sẵn sàng nắm bắt, tiếp nhận và sử dụng hiệu quả các công nghệ mới, mà còn đảm bảo rằng nhân lực du lịch có thể ứng phó linh hoạt và hiệu quả với các yêu cầu và thách thức mà thị trường du lịch ngày càng biến động đặt ra (Nguyễn Hùng Anh & cs., 2023; Lê Quang Đăng, 2023).

6. KẾT LUẬN

Các tỉnh CKVB đang phải đối mặt với vấn đề về lao động đạt chuẩn trong ngành du lịch. Nếu không có các giải pháp thay đổi phù hợp thì

sẽ đi ngược lại với khát vọng trở thành điểm đến du lịch hàng đầu trong thập niên tới và chắc chắn làm xói mòn giá trị tiềm năng đang mang lại. Để duy trì tăng trưởng du lịch, CKVB cần phải đáp ứng được kỳ vọng của du khách về các dịch vụ tiện nghi và dịch vụ đạt tiêu chuẩn. Việc phát triển cơ sở vật chất không hề dễ dàng nhưng việc vận hành và duy trì đạt tiêu chuẩn chất lượng lại khó hơn. Do vậy, UBND các tỉnh CKVB nên phối hợp với các bộ, ngành liên quan đề xuất chính sách hỗ trợ doanh nghiệp để thu hút lực lượng lao động và hỗ trợ đào tạo. UBND các tỉnh CKVB cần chỉ đạo phát triển mạng lưới chuyên gia ở tất cả ngành nghề trong du lịch tổ chức nội dung và chương trình đào tạo theo hướng chuyển đổi số.

Nghiên cứu này tổng hợp những quan điểm và minh chứng thực tiễn trong các nghiên cứu trước đây làm cơ sở cho việc đề xuất 06 nhóm giải pháp phát triển nguồn nhân lực cho các tỉnh vùng CKVB. Những giải pháp này tập trung vào các nội dung: Hoàn thiện cơ chế, chính sách về phát triển nguồn nhân lực; Công tác dự báo và quy hoạch nhân lực phục vụ phát triển du lịch; Đầu tư, nâng cao năng lực cho các cơ sở đào tạo; Tạo nguồn cung nhân lực du lịch; Tăng cường công tác liên kết vùng trong đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch; Ứng dụng công nghệ tiên tiến để nâng cao hiệu suất lao động. Kết quả nghiên cứu chủ yếu dựa trên nguồn thông tin thứ cấp, do đó hướng nghiên cứu trong tương lai cần tập trung bổ sung hệ thống số liệu thống kê bao gồm nhiều lát cắt khác nhau trong phân tích thực trạng nguồn nhân lực du lịch dựa trên chức năng, nhiệm vụ, đặc điểm ngành nghề, và các đặc điểm nhân khẩu học, kinh tế xã hội của các nhóm nguồn nhân lực du lịch khác nhau. Giải pháp phát triển nguồn nhân lực cũng cần thiết đồng bộ với nội dung trong chương trình mục tiêu phát triển kinh tế, xã hội, và môi trường khác của các địa phương trong vùng CKVB.

LỜI CẢM ƠN

Kết quả nghiên cứu thuộc Đề tài khoa học cấp Nhà nước “Liên kết phát triển du lịch Chiến

khù Việt Bắc” (Mã số: ĐTDL.CN-129/21) được sử dụng trong bài viết này.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Nguyễn Hùng Anh, Bùi Thị Nga, Nguyễn Thị Trang Nhung, Nguyễn Thị Lan, Nguyễn Tất Thắng & Hồ Ngọc Ninh (2023). Đề xuất giải pháp phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch tại các tỉnh chiến khu Việt Bắc. Bài tham luận tại Hội thảo “Đánh giá hiện trạng, tiềm năng, thế mạnh sản phẩm du lịch đặc thù của Thái Nguyên và các tỉnh Chiến khu Việt Bắc”. UBND tỉnh Thái Nguyên. Thái Nguyên.
- Baum Tom (2007). Human Resources in Tourism: Still Waiting for Change. *Tourism Management*. 50: 1383-1399. doi:10.1016/j.tourman.2007.04.005
- Baum Tom, Anna Kralj, Richard Robinson N.S. & Solnet David J. (2016). Tourism workforce research: A review, taxonomy and agenda. *Annals of Tourism Research*. 60: 1-22. doi.org/10.1016/j.annals.2016.04.003
- Arjun Bhandari (2022). Role of Human Resource in Quality Enhancement of Tourism Service in Pokhara. *Janapriya Journal of Interdisciplinary Studies*. 11: 133-138. doi:10.3126/jjis.v11i1.51627
- Mai Văn Bình (2024). Giải pháp về liên kết giữa các tỉnh trong vùng chiến khu Việt Bắc nhằm phát triển du lịch. Bài tham luận tại Hội thảo “Liên kết phát triển du lịch Bắc Kạn và chiến khu Việt Bắc”. UBND tỉnh Bắc Kạn.
- Bùi Thị Thu Vân (2017). Đào tạo nguồn nhân lực du lịch tỉnh Hà Giang: Thực trạng và đề xuất một số giải pháp. *Tạp chí Giáo dục*. 397(1): 13.
- Chourasia Sarthak, Avishi Shrivastava & Lokeshver Jodhana (2023). Addressing the Challenges and Approach for Human Resource Management in Tourism & Hospitality Industry. 1: 13-18.
- Lê Quang Đăng (2023). Định hướng và giải pháp phát triển bền vững du lịch vùng Chiến khu Việt Bắc. Bài tham luận tại Hội thảo “Đánh giá hiện trạng, tiềm năng, thế mạnh, sản phẩm du lịch đặc thù của tỉnh Thái Nguyên và các tỉnh Chiến khu Việt Bắc”. UBND tỉnh Thái Nguyên.
- Nguyễn Thùy Dung, Nguyễn Thị Thu Nga & Nguyễn Thị Xuân Hương (2022). Đào tạo nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh hội nhập quốc tế. *Tạp chí Khoa học và Công nghệ Lâm nghiệp*. tr. 98-106.
- Ernawati Ni, Arjana I., Puspita Ni, Voda Mihai & Hazra Samrat (2022). Human resource development for rural tourism: a green tourism approach. *International Journal of Green Tourism Research and Applications*. 4: 50-57. doi:10.31940/ijogtra.v4i2.50-57.

- Lê Hải & Nguyễn Huyền (2020). Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch. Truy cập từ <https://baohagiang.vn/van-hoa/202012/tang-cuong-dao-tao-boi-duong-nguon-nhan-luc-du-lich-769989/ngay> 06/11/2024.
- Trần Thị Hiền, Hòa Hữu Cường, Nguyễn Thị Phương Loan, Đỗ Thị Nang, Lê Hoàng Anh & Nguyễn Quang Sáng (2020). Human Resources for Tourism and Travel Business in Vietnam. *Business and Economic Research*. 10: 63. doi:10.5296/ber.v10i4.17929
- Nguyễn Đức Hiệp (2013). Việt Bắc - Lịch sử và con người. Nghiên cứu lịch sử. Truy cập từ <https://nghiencuulichsu.com/2013/01/18/viet-bac-lich-su-va-con-nguoi/> ngày 08/10/2024.
- Ngọc Hiếu & Tuyết Mai (2021). Chú trọng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch. Truy cập từ <https://baolangson.vn/chu-trong-nang-cao-chat-luong-nguon-nhan-luc-du-lich-1418346.html/ngay> 03/11/2024.
- Nguyễn Thị Mai Hoa (2023). Một số ý kiến về cơ cấu, chất lượng, tiềm năng và giải pháp phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch tại Tuyên Quang và các tỉnh Chiến khu Việt Bắc. Bài tham luận tại Hội thảo “Tiềm năng, nguồn lực và hiện trạng liên kết phát triển du lịch các tỉnh khu vực Chiến khu Việt Bắc”. UBND tỉnh Tuyên Quang. Tuyên Quang.
- Nguyễn Quốc Hưng, Lê Quang Đăng & Mai Thị Phương (2024). Định hướng phát triển du lịch Chiến khu Việt Bắc. *Tạp chí Khoa học và Công nghệ*. 13.
- Y Thanh Hà Niê Kđăm (2022). Liên kết phát triển du lịch gắn với bảo tồn, phát huy các giá trị văn hóa, lịch sử cách mạng giữa các tỉnh thuộc vùng Chiến khu Việt Bắc. *Tạp chí Cộng sản*.
- Tổng cục Thống kê (2023). Niên giám thống kê 2023. Nhà xuất bản thống kê: Nhà xuất bản thống kê. Truy cập từ <https://www.gso.gov.vn/du-lieu-va-so-lieu-thong-ke/2024/06/nien-giam-thong-ke-2023/ngay> 01/11/2024.
- Hoàng Thị Kim Khánh & Bùi Thị Thanh Vân (2019). Some solutions to improve training quality of tourism human resources in training and educational institutions in thai nguyen province. *TNU Journal of Science and Technology*. ISSN: 1859-2171. 199(06): 111-118.
- Nguyễn Trung Khánh (2022). Khai thác, phát huy các giá trị văn hóa, lịch sử cách mạng Chiến khu Việt Bắc để phát triển du lịch. Bài tham luận tại Hội thảo “Liên kết phát triển du lịch gắn với bảo tồn, phát huy các giá trị văn hóa, lịch sử cách mạng chiến khu Việt Bắc”. Tòa nhà Quốc Hội. Hà Nội.
- Nguyễn Trung Khánh (2023). Giải pháp hoàn thiện cơ chế chính sách và liên kết phát triển du lịch Chiến khu Việt Bắc. Bài tham luận tại Hội thảo “Tiềm năng, nguồn lực và hiện trạng liên kết phát triển du lịch các tỉnh khu vực Chiến khu Việt Bắc”, UBND tỉnh Tuyên Quang.
- Lê Thị Lệ (2019). Đào tạo nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao trong xu thế hội nhập và cuộc cách mạng công nghiệp 4.0. *Tạp chí Khí tượng Thủy văn*. tr. 76-85.
- Mai Thị Phương, Nguyễn Hùng Anh, Nguyễn Tất Thắng & Hồ Ngọc Ninh (2024). Thực trạng và giải pháp về đào tạo, phát triển nguồn nhân lực du lịch Chiến khu Việt Bắc: Nghiên cứu tại tỉnh Bắc Kạn. Hội thảo “Liên kết phát triển du lịch bắc kạn và Chiến khu Việt Bắc”. UBND tỉnh Bắc Kạn.
- Pirvu Ramona, Roxana Badircea & Gheorhe Pirvu (2008). Human resource management in the tourism industry. *Horticulture*. 65: 1843-5254.
- Trần Thị Hoa Ry (2022). Báo cáo đề dẫn hội thảo. Hội thảo “Liên kết phát triển du lịch gắn với bảo tồn, phát huy các giá trị văn hóa, lịch sử cách mạng chiến khu Việt Bắc”. Truy cập từ <https://quochoi.vn/UserControls/Publishing/News/BinhLuan/pFormPrint.aspx?UrlListProcess=/hoido-ngdantoc/content/tintuc/Lists/News&ItemID=501/ngay> 25/10/2024.
- Trần Thị Hoa Ry (2023). Thực trạng và giải pháp bảo tồn, phát huy giá trị văn hoá truyền thống tốt đẹp của đồng bào dân tộc thiểu số gắn với phát triển du lịch vùng Chiến khu Việt Bắc. Hội thảo “Tiềm năng, nguồn lực và hiện trạng liên kết phát triển du lịch các tỉnh Chiến khu Việt Bắc”. UBND tỉnh Tuyên Quang.
- Shokhan R., Mutaliyeva L. & Baitenova L. (2022). Human resources in the sphere of tourism. *Bulletin of Turan University*. pp. 211-219. doi:10.46914/1562-2959-2022-1-2-211-219.
- Phạm Thị Vân Anh & Nguyễn Thị Phương Nga (2021). Đánh giá thực trạng phát triển du lịch tỉnh Cao Bằng giai đoạn 2010-2017. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Sư phạm Hà Nội*. doi:10.18173/2354-1067.2019-0016.
- Bảo Trân (2022). Liên kết, hợp tác phát triển du lịch góp phần bảo tồn, phát huy giá trị văn hóa truyền thống tốt đẹp của các dân tộc thiểu số. Truy cập từ <https://toquoc.vn/lien-ket-hop-tac-phat-trien-du-lich-gop-phan-bao-ton-phat-huy-gia-tri-van-hoa-truyen-thong-tot-dep-cua-cac-dan-toc-thieu-so-20220805091334948.htm/ngay> 26/10/2024.