

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

HỌC VIỆN CHÍNH TRỊ QUỐC GIA

HỒ CHÍ MINH

HỌC VIỆN BÁO CHÍ VÀ TUYÊN TRUYỀN

HOÀNG THỊ HUỆ

PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC PHỤC VỤ
NGÀNH DU LỊCH BIỂN TỈNH QUẢNG NINH HIỆN NAY

LUẬN ÁN TIẾN SĨ TRIẾT HỌC

HÀ NỘI, 2026

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

HỌC VIỆN CHÍNH TRỊ QUỐC GIA

HỒ CHÍ MINH

HỌC VIỆN BÁO CHÍ VÀ TUYÊN TRUYỀN

HOÀNG THỊ HUỆ

PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC PHỤC VỤ
NGÀNH DU LỊCH BIỂN TỈNH QUẢNG NINH HIỆN NAY

Ngành: Triết học

Mã số: 92 29 001

LUẬN ÁN TIẾN SĨ TRIẾT HỌC

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: 1. PGS, TS. Đỗ Minh Hợp
2. TS. Nguyễn Thị Ngọc

HÀ NỘI, 2026

LỜI CAM ĐOAN

Tôi cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi, dưới sự hướng dẫn của PGS,TS. Đỗ Minh Hợp và TS. Nguyễn Thị Ngọc. Các số liệu, tài liệu tham khảo dùng trong luận án có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng, đảm bảo khách quan.

Hà Nội, ngày tháng năm 2026

Tác giả

Hoàng Thị Huệ

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU.....	1
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI.....	7
1.1. Các công trình nghiên cứu vấn đề lý luận về nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển ở Việt Nam nói chung, tỉnh Quảng Ninh nói riêng	7
1.2. Các công trình đề cập đến thực trạng phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển tỉnh Quảng Ninh.....	21
1.3. Các công trình đề cập đến giải pháp phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển tỉnh Quảng Ninh.....	26
1.4. Khái quát các công trình liên quan đến đề tài luận án đã tổng quan và những vấn đề luận án tiếp tục nghiên cứu	32
CHƯƠNG 2: NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC PHỤC VỤ NGÀNH DU LỊCH BIỂN TỈNH QUẢNG NINH HIỆN NAY	39
2.1. Quan niệm về phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển.....	39
2.2. Nội dung phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển tỉnh Quảng Ninh.....	66
2.3. Chủ thể, phương thức và các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển tỉnh Quảng Ninh	72
CHƯƠNG 3: PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC PHỤC VỤ NGÀNH DU LỊCH BIỂN TỈNH QUẢNG NINH - THỰC TRẠNG VÀ NHỮNG VẤN ĐỀ ĐẶT RA.....	93
3.1. Thực trạng phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển ở tỉnh Quảng Ninh hiện nay	93
3.2. Nguyên nhân của những thành tựu, hạn chế và những vấn đề đặt ra trong phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển tỉnh Quảng Ninh.....	112
CHƯƠNG 4: QUAN ĐIỂM VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC PHỤC VỤ NGÀNH DU LỊCH BIỂN TỈNH QUẢNG NINH TRONG THỜI GIAN TỚI.....	128
4.1. Quan điểm về phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển tỉnh Quảng Ninh thời gian tới	128
4.2. Một số giải pháp về phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển tỉnh Quảng Ninh trong thời gian tới	139
KẾT LUẬN.....	160
DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH KHOA HỌC ĐÃ CÔNG BỐ LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI.....	162
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	163

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh đất nước bước vào kỷ nguyên mới - kỷ nguyên vươn mình của dân tộc, Đảng và Nhà nước ta luôn quán triệt sâu sắc quan điểm: Con người là trung tâm, là chủ thể, là nguồn lực quan trọng nhất và là mục tiêu của sự phát triển. Chiến lược phát triển kinh tế - xã hội đã xác định phát triển nguồn nhân lực, đặc biệt là nguồn nhân lực chất lượng cao, là một trong ba khâu đột phá chiến lược. Điều này khẳng định rằng, sự thành bại của sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa không chỉ phụ thuộc vào vốn hay công nghệ, mà quyết định bởi năng lực và phẩm chất của con người. Đại hội XIV xác định nguồn nhân lực chất lượng cao là nền tảng, là động lực quan trọng để hiện thực hoá khát vọng phát triển đất nước, là điều kiện tiên quyết để thúc đẩy đổi mới sáng tạo và phát triển lực lượng sản xuất mới. Trong giai đoạn hiện nay với sự phát triển như vũ bão của khoa học và công nghệ, các nước ngày càng chú ý nhiều hơn đến phát triển nguồn nhân lực, nhất là nguồn nhân lực chất lượng cao. Nguồn nhân lực, nhất là nguồn nhân lực chất lượng cao đã trở thành lợi thế cạnh tranh của nhiều nước trên thế giới. Trong hệ thống các nguồn lực phát triển, nguồn nhân lực luôn được xem là nguồn lực nội sinh năng động và quan trọng nhất có ý nghĩa quyết định đối với việc phát huy các nguồn lực phát triển khác.

Du lịch biển không chỉ là thế mạnh mà còn là mũi nhọn trong chiến lược phát triển kinh tế biển của Việt Nam. Trong đó, nguồn nhân lực được ví như "linh hồn" của dịch vụ, là yếu tố trực tiếp tạo ra giá trị gia tăng, hình ảnh và sức cạnh tranh cho ngành. Nguồn nhân lực du lịch biển có vai trò quan trọng, quyết định sự thành công và phát triển bền vững của ngành du lịch biển, là yếu tố quyết định đến chất lượng dịch vụ, tạo ra những sản phẩm du lịch có giá trị cao, tạo nên giá trị, hình ảnh và sức cạnh tranh của ngành. Đối

với ngành du lịch biển - một ngành dịch vụ có tính đặc thù cao về sự tương tác giữa người với người - vai trò của nguồn nhân lực không chỉ dừng lại ở yếu tố lao động mà còn là yếu tố quyết định sự thành bại của toàn hệ thống. Nguồn nhân lực du lịch biển không chỉ là công cụ sản xuất mà còn là chủ thể sáng tạo. Trong mối quan hệ biện chứng giữa con người và tự nhiên, con người thông qua hoạt động du lịch đã biến tài nguyên biển, biến những hòn đảo vô tri thành những giá trị văn hóa - kinh tế sống động. Vì vậy, đầu tư vào con người chính là đầu tư cho sự phát triển bền vững và nhân văn nhất.

Quảng Ninh là một tỉnh ven biển miền Bắc Việt Nam, có đường bờ biển dài hơn 250 km, diện tích vùng biển khoảng 6.000 km² và nhiều hòn đảo, vịnh đẹp. Vịnh Hạ Long được UNESCO công nhận là di sản thiên nhiên thế giới, được bình chọn là một trong bảy kỳ quan thiên nhiên thế giới mới, là điểm du lịch nổi tiếng không những thu hút du khách trong nước mà còn từ khắp nơi trên thế giới. Ngành du lịch đã đóng góp một phần đáng kể vào GDP của tỉnh Quảng Ninh, đóng góp tích cực vào tăng trưởng kinh tế. Du lịch đã tạo ra hàng chục nghìn việc làm trực tiếp và gián tiếp cho người dân trong tỉnh, thúc đẩy sự phát triển của các ngành nghề truyền thống như thủ công mỹ nghệ, nuôi trồng thủy hải sản, cơ sở hạ tầng phục vụ cho du lịch như sân bay, đường cao tốc, các cơ sở lưu trú, hệ thống khách sạn, khu nghỉ dưỡng và các cơ sở dịch vụ vui chơi giải trí được phát triển theo để phục vụ nhu cầu ngày càng cao của du khách trong nước và quốc tế. Ngành du lịch biển Quảng Ninh còn là đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy giao lưu, quảng bá văn hóa, con người Việt Nam ra thế giới, nâng cao vị thế chính trị - xã hội của tỉnh trong nước cũng như quốc tế.

Một trong những hạn chế cho sự phát triển của du lịch biển của tỉnh Quảng Ninh là nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển còn thiếu về số lượng so với nhu cầu tăng trưởng của ngành, nhất là sau đại dịch COVID-19; về chất lượng cũng còn nhiều hạn chế cần khắc phục như thiếu kỹ năng

chuyên môn và ngoại ngữ, không được đào tạo bài bản, dẫn đến hạn chế trong việc cung cấp dịch vụ chất lượng cao; việc phân bố nguồn nhân lực du lịch biển cũng chưa được hợp lý, tập trung chủ yếu ở những khu du lịch nổi tiếng, trong khi các khu vực khác, nhất là những khu vực mới thiếu hụt nhân sự có chất lượng. Trong khi đó, du lịch biển là một trong những loại hình du lịch có tốc độ phát triển nhanh chóng.

Do đó, để thực hiện được mục tiêu đề ra và đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của du khách, tỉnh Quảng Ninh nói chung và ngành du lịch tỉnh nói riêng cần phải có chiến lược phát triển nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu phát triển của du lịch biển. Để giải quyết những vấn đề trên, tác giả lựa chọn “***Phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển tỉnh Quảng Ninh hiện nay***” làm đề tài nghiên cứu cho luận án tiến sĩ Triết học của mình.

2. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

2.1. Mục đích nghiên cứu

Trên cơ sở phân tích và làm rõ một số vấn đề lý luận và thực tiễn, khảo sát thực trạng nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển của tỉnh Quảng Ninh, luận án đề xuất một số giải pháp để tiếp tục phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển tỉnh Quảng Ninh trong thời gian tới.

2.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

Để đạt được mục đích trên, luận án tập trung làm rõ một số nội dung sau:

Thứ nhất, tổng quan tình hình nghiên cứu có liên quan đến nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển tỉnh Quảng Ninh.

Thứ hai, phân tích, làm rõ một số vấn đề lý luận và thực tiễn về phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển tỉnh Quảng Ninh hiện nay.

Thứ ba, phân tích, làm rõ thực trạng của nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển tỉnh Quảng Ninh hiện nay.

Thứ tư, đề xuất một số giải pháp tiếp tục phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển tỉnh Quảng Ninh trong thời gian tới.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của luận án là phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển tỉnh Quảng Ninh hiện nay.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

- Về nội dung: Luận án nghiên cứu các nội dung cơ bản của phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển, bao gồm phát triển về số lượng, chất lượng và cơ cấu nguồn nhân lực.

- Về thời gian: Luận án tập trung nghiên cứu vấn đề phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển ở tỉnh Quảng Ninh từ năm 2020 đến nay và đề xuất giải pháp đến năm 2030, tầm nhìn 2045

- Về không gian: Luận án tập trung nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển của tỉnh Quảng Ninh.

4. Cơ sở lý luận và phương pháp nghiên cứu

4.1. Cơ sở lý luận

Luận án dựa trên cơ sở lý luận của chủ nghĩa Mác-Lê nin, tư tưởng Hồ Chí Minh và chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước về phát triển nguồn nhân lực và phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển và lý luận đổi mới Việt Nam trong sự nghiệp xây dựng chủ nghĩa xã hội hiện nay.

4.2. Phương pháp nghiên cứu

- Luận án sử dụng phương pháp luận của chủ nghĩa Mác-Lênin là chủ nghĩa duy vật biện chứng và chủ nghĩa duy vật lịch sử; quan điểm, chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước về phát triển nguồn nhân lực nói chung và phát triển nguồn nhân lực du lịch biển nói riêng.

- Phương pháp lịch sử và logic: sử dụng để phân tích các tài liệu, dữ liệu liên quan đến số liệu thống kê lực lượng lao động ngành du lịch qua các năm; số liệu về nguồn nhân lực đào tạo tại các cơ sở đào tạo qua các năm.

- Phương pháp tổng hợp và phân tích: được sử dụng để tổng quan tình hình nghiên cứu đến đề tài luận án; đưa ra những đánh giá khái quát các công trình nghiên cứu và đưa ra những vấn đề luận án cần tiếp tục nghiên cứu. Phương pháp tổng hợp và phân tích cũng được sử dụng để phân tích thực trạng việc phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển tỉnh Quảng Ninh và những vấn đề đặt ra.

5. Đóng góp mới của luận án

Luận án có một số đóng góp quan trọng như sau:

Thứ nhất, luận án góp phần làm rõ hơn những vấn đề lý luận về nguồn nhân lực, phát triển nguồn nhân lực, phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển; những yếu tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển tỉnh Quảng Ninh hiện nay.

- *Thứ hai*, luận án tập trung phân tích, đánh giá thực trạng phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển tỉnh Quảng Ninh; trên cơ sở đánh giá những thành tựu, hạn chế; nguyên nhân của những thành tựu, hạn chế và những vấn đề đặt ra đối với phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển tỉnh Quảng Ninh hiện nay.

- *Thứ ba*, luận án đề xuất một số quan điểm và giải pháp nhằm phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển tỉnh Quảng Ninh trong thời gian tới.

6. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của đề tài

6.1. Ý nghĩa lý luận

Luận án góp phần bổ sung hệ thống lý luận về phát triển con người trong ngành du lịch biển dưới góc độ triết học, nhất là làm rõ khái niệm “nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển” dưới góc độ triết học. Luận án cũng đưa ra được một khung phân tích hệ thống các tiêu chí về năng lực, phẩm chất, đạo đức nghề nghiệp... của nhân lực du lịch biển. Qua đó, luận án làm sáng tỏ mối quan hệ giữa nhân tố chủ quan và điều kiện khách quan trong việc chuyển hóa tài nguyên thiên nhiên thành các giá trị văn hóa - kinh tế, góp

phần làm phong phú thêm lý luận của triết học xã hội về vai trò của con người trong kỷ nguyên vươn mình của dân tộc.

6.2. Ý nghĩa thực tiễn

Kết quả nghiên cứu của luận án có thể là nguồn tài liệu quan trọng giúp các cơ quản lý nhà nước tại Quảng Ninh có cái nhìn hệ thống, khách quan về thực trạng nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển của tỉnh; từ đó, có những điều chỉnh chính sách về phát triển nguồn nhân lực.

Kết quả nghiên cứu của luận án có thể là tài liệu tham khảo vào việc xây dựng chương trình đào tạo tại các cơ sở giáo dục nghề nghiệp và các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh nhằm nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển.

Kết quả nghiên cứu của luận án không những có ý nghĩa riêng với Quảng Ninh mà còn trở thành tài liệu tham khảo thực tiễn cho các địa phương có ngành du lịch biển có thể vận dụng những giải pháp của luận án để giải quyết những vấn đề phát triển nguồn nhân lực du biển của mình.

7. Kết cấu của luận án

Ngoài phần mở đầu, kết luận và danh mục tài liệu tham khảo, nội dung của luận án được chia thành 4 chương và 12 tiết.

CHƯƠNG 1

TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI

1.1. Các công trình nghiên cứu vấn đề lý luận về nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển ở Việt Nam nói chung, tỉnh Quảng Ninh nói riêng

Phạm Minh Hạc (2001), trong cuốn sách *“Nghiên cứu con người và nguồn nhân lực đi vào công nghiệp hóa, hiện đại hóa”* [33]. Tác giả đã đi sâu làm rõ mối quan hệ giữa giáo dục và đào tạo, sử dụng với việc phát triển nguồn nhân lực; từ sự phân tích đó, tác giả đưa ra một số phương hướng và giải pháp để phát triển toàn diện con người và nguồn nhân lực ở Việt Nam trong giai đoạn hiện nay.

Bùi Văn Nhơn (2004), *“Quản lý và phát triển nguồn nhân lực xã hội”* [81]. Trong cuốn sách, tác giả đã tập trung làm rõ về một số vấn đề cơ bản về nguồn nhân lực như: khái niệm, đặc điểm, phát triển và sử dụng có hiệu quả nguồn nhân lực; tổ chức tiền lương và bảo hiểm xã hội; phân bố dân cư và nguồn nhân lực xã hội... Cuốn sách cũng đề cập đến các khái niệm như: nguồn nhân lực xã hội, nguồn nhân lực doanh nghiệp; làm rõ vai trò của nguồn nhân lực trong sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước trong giai đoạn hiện nay.

Nguyễn Văn Mạnh (2007), *“Đào tạo nguồn nhân lực bậc đại học cho ngành Du lịch”* [76], trong bài báo, tác giả đã phân tích làm rõ về thực trạng trình độ chuyên môn, khả năng thực hành của sinh viên ngành quản trị du lịch và khách sạn bậc đại học ở Việt Nam sau khi ra trường. Bài báo cũng đã nêu lên một số phương hướng và giải pháp để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch đối với các chủ thể như Bộ Giáo dục và Đào tạo, các cơ sở, công ty kinh doanh du lịch...

Nguyễn Văn Lưu (2007), “*Để người thầy phát huy được vai trò quyết định chất lượng đào tạo phát triển nguồn nhân lực du lịch*”, [59], trên cơ sở nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch của một số quốc gia như: Thái Lan, Đức, Ireland, Nhật Bản, tác giả Nguyễn Văn Lưu đã rút ra một số bài học kinh nghiệm và vận dụng nó vào thực tiễn phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch ở Việt Nam. Kinh nghiệm của Thái Lan cho thấy sự hiệu quả của các chương trình, dự án phát triển nguồn nhân lực của ngành du lịch với việc hợp tác giữa Chính phủ và tư nhân. Còn với kinh nghiệm thực trong quá trình phát triển nguồn nhân lực du lịch của Nhật Bản cho thấy, “việc phát triển nguồn nhân lực được tiến hành từ dễ đến khó, từ đơn giản đến phức tạp, từ đào tạo, dạy nghề du lịch cơ bản đến ứng dụng, thực hiện một cách liên tục và phù hợp với các nhóm người lao động du lịch”; Phát triển nguồn nhân lực du lịch được thực hiện trong một hệ thống gồm các hình thức đào tạo: đào tạo công, đào tạo doanh nghiệp và tự đào tạo.

Nghiên cứu của Dennis Nickson “*Human resource management for the hospitality and tourism industries*”, Elsevier Linacre House, Jordan Hill, Oxford, USA năm 2007 [122], nghiên cứu chỉ ra rằng giáo dục ngày càng mang tính quốc tế làm cho việc quản lý nguồn nhân lực du lịch của các nước gặp nhiều khó khăn, phức tạp. Theo tác giả, những nội dung chủ yếu của quản lý nguồn nhân lực du lịch của mỗi quốc gia có thể đề cập đến ở những nội dung như: nghiên cứu thị trường lao động du lịch, xây dựng, phát triển nguồn nhân lực du lịch, tuyển dụng, bố trí, sử dụng lao động... Tác giả chú trọng đến vấn đề đào tạo nguồn nhân lực du lịch trong giai đoạn hiện nay, trong đó, đưa ra các bước của chương trình đào tạo như: đánh giá nhu cầu, xây dựng kế hoạch, xác định mục tiêu, thiết kế chương trình, xác định phương pháp, thực hiện đào tạo, đánh giá kết quả, thực hiện kế hoạch tiếp theo.

Lương Đình Hải (2009), *“Trách nhiệm đào tạo nguồn nhân lực trong điều kiện kinh tế thị trường Việt Nam hiện nay”* [34]. Trong bài viết, tác giả đã làm rõ vai trò quan trọng của nguồn nhân lực trong giai đoạn hiện nay; trong đó, nguồn nhân lực chất lượng cao bao gồm: trí thức - chính khách - doanh nhân đây là lực lượng lao động quan trọng, quyết định đến sự phát triển của mỗi quốc gia, do đó, cần có chiến lược xây dựng và phát triển nguồn nhân lực, nhất là nguồn nhân lực chất lượng cao ở Việt Nam hiện nay.

Trong bài viết của tác giả Nguyễn Thị Quỳnh Hương (2013). *“Phát triển nguồn nhân lực du lịch - giải pháp nâng cao năng lực cạnh tranh của điểm đến Quảng Ninh”* [52], tác giả đã làm rõ cơ sở lý luận của việc phát triển nguồn nhân lực du lịch để nâng cao năng lực cạnh tranh của điểm đến Quảng Ninh bằng việc làm rõ một số khái niệm cơ bản như: nguồn nhân lực; nguồn nhân lực du lịch; phát triển nguồn nhân lực du lịch; đồng thời, chỉ ra các phương pháp được tác giả sử dụng để nghiên cứu vấn đề phát triển nguồn nhân lực, trong đó, tác giả sử dụng chủ yếu các phương pháp tổng hợp, phân tích số liệu, phương pháp so sánh để nghiên cứu về thực trạng, tình hình phát triển nguồn nhân lực du lịch của Quảng Ninh. Trên cơ sở đó, tác giả đi phân tích thực trạng nguồn nhân lực du lịch Quảng Ninh; từ đó, đưa ra các kết luận về những thành tựu đạt được và những hạn chế còn tồn tại. Tác giả đã nêu lên một số giải pháp và kiến nghị để phát triển nguồn nhân lực du lịch nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh của du lịch Quảng Ninh.

Trong bài viết của tác giả Đoàn Xuân Thủy (2013), *“Những vấn đề đặt ra đối với việc đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao ở nước ta hiện nay”* [96], tác giả đã chỉ ra những đặc điểm con người Việt Nam theo góc độ nguồn nhân lực và chỉ ra những hạn chế, tồn tại đối với đào tạo nhân lực chất lượng cao ở Việt Nam hiện nay. Tác giả cho rằng, nguồn nhân lực ở

Việt Nam hiện nay là dồi dào và trẻ; tuy nhiên, tỷ lệ lao động qua đào tạo còn thấp, chủ yếu là lao động chưa qua đào tạo, hoặc đào tạo ngắn hạn chưa có chứng chỉ; còn nhiều bất cập trong phân bố lao động qua đào tạo như tập trung chủ yếu ở những vùng trung tâm, thành phố lớn, mặc dù có nhiều thay đổi song vẫn còn tụt hậu so với các nước trong khu vực và trên thế giới. Tác giả cũng chỉ ra những bất cập trong đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao ở Việt Nam như chất lượng thực sự chưa cao, chưa đáp ứng yêu cầu trong giai đoạn hiện nay, sự phân bố lao động chất lượng cao cũng chưa hợp lý, khu vực doanh nghiệp, kinh doanh, dịch vụ còn thiếu, chủ yếu tập trung trong các đơn vị, tổ chức của nhà nước.

Tác giả Ngô Trung Hà (2017): “*Khung năng lực trong đào tạo nhân lực du lịch*” [32], trong bài viết, tác giả đã đưa ra khung năng lực đối với lao động du lịch ở nước ta hiện nay theo Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam (VTOS), theo Tiêu chuẩn chung trong ASEAN về nghề du lịch (ACCSTP) và theo Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia 2017. Theo tác giả: khung năng lực sẽ giúp các cơ sở giáo dục, đào tạo có cái nhìn khái quát, xác định được những vấn đề cơ bản, cốt lõi trong xây dựng chương trình đào tạo phù hợp, từ đó, có sản phẩm đầu ra là các sinh viên được trang bị những kỹ năng, kiến thức đáp ứng nhu cầu của các cơ sở sử dụng lao động.

Trần Thị Kim Anh (2018) trong bài viết “*Kinh nghiệm phát triển nhân lực du lịch của một số quốc gia*” [3]. Thông qua nghiên cứu của mình tác giả Trần Thị Kim Anh cho rằng việc phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch là một vấn đề trọng tâm của nhiều quốc gia, bởi chất lượng nguồn nhân lực sẽ quyết định năng lực, vị thế và khả năng cạnh tranh của quốc gia trong việc phát triển ngành du lịch. Kinh nghiệm của các nước như: Thái Lan, Singapore, Nhật Bản là các nước khá thành công trong việc phát triển du lịch. Qua nghiên cứu các quốc gia này, tác giả đã rút ra một số bài học kinh nghiệm cho Việt Nam: một là tập trung điều chỉnh, tăng

cường công tác quản lý nhà nước, hai là cần phải xác định đào tạo du lịch phải gắn với thực tế, đào tạo nghề là chính, ba là tổ chức hệ thống đào tạo du lịch phù hợp với yêu cầu hội nhập.

Tác giả Nguyễn Văn Đính (2018): “Nâng cao chất lượng nhân lực du lịch Việt Nam đáp ứng hội nhập cộng đồng kinh tế ASEAN” [28], trong bài viết, tác giả đã chỉ ra thực trạng nguồn nhân lực du lịch Việt Nam, đồng thời chỉ ra các điều kiện để du lịch Việt Nam hội nhập với du lịch của khối ASEAN. Qua phân tích thực trạng nguồn nhân lực du lịch Việt Nam, tác giả đã nêu lên một số giải pháp góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch, đóng góp vào phát triển kinh tế nói chung và du lịch nói riêng trong quá trình hội nhập quốc tế của Việt Nam hiện nay. Tác giả cũng nêu lên vai trò, tầm quan trọng của việc đào tạo, nâng cao chất lượng đào tạo góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch.

Cuốn sách của Nguyễn Văn Khánh (chủ biên, 2018), “*Nguồn lực trí tuệ Việt Nam - lịch sử, hiện trạng và triển vọng*” [57]. Cuốn sách là công trình nghiên cứu công phu của tập thể các nhà khoa học đầu ngành Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội. Cuốn sách đã khái quát quá trình xây dựng và phát triển nguồn lực trí tuệ Việt Nam qua các giai đoạn lịch sử khác nhau, làm rõ được những điểm mạnh, tích cực cả những hạn chế, tồn tại trong việc xây dựng và phát triển nguồn lực trí tuệ, từ đó, đưa ra những phương hướng và giải pháp để phát triển nguồn lực trí tuệ Việt Nam trong giai đoạn hiện nay.

Bogdan Sofronov (2018), “*The development of the travel and tourism industry in the world*” (*Sự phát triển của ngành du lịch trên thế giới*) [124]. Tác giả cho rằng du lịch là ngành có đóng góp cao vào tăng trưởng kinh tế, giải quyết việc làm cho lao động, thúc đẩy sự phát triển xã hội. Trên thế giới có hàng trăm triệu người lao động trong ngành du lịch, ở một số quốc gia ngành du lịch chiếm tỉ lệ cao và gần như là lĩnh vực duy nhất.

Vì thế góp phần tạo ra các nền kinh tế vững bền. Kinh doanh du lịch và lữ hành là lĩnh vực đa dạng, có hàng triệu doanh nghiệp, cơ sở kinh doanh từ các thương hiệu toàn cầu đến các cơ sở kinh doanh du lịch nhỏ lẻ, do đó, ngành du lịch và lữ hành có vị trí, vai trò quan trọng trong xã hội, được các chính phủ các nước quan tâm.

Camilleri, M. A. (2018), *The Tourism Industry: An Overview. In Travel Marketing, Tourism Economics and the Airline Product*, Chapter 1, Cham, Switzerland: Springer Nature [118]. Theo nghiên cứu, du lịch biển tạo ra công ăn, việc làm, thu nhập cho lao động địa phương, phát triển hạ tầng cơ sở của địa phương. Du lịch biển đã góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của địa phương, góp phần vào phát triển kinh tế xanh, bền vững. Một số địa phương chuyển đổi mô hình tăng trưởng bằng cách giảm bớt các ngành công nghiệp, nông nghiệp gây ô nhiễm môi trường, phát triển kinh tế du lịch sẽ góp phần xanh hoá nền kinh tế.

Lê Chí Công (chủ biên, 2020), *“Phát triển nguồn nhân lực du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập quốc tế”* [11]. Các tác giả đã chỉ ra thực trạng của việc phát triển nhân lực du lịch của tỉnh Khánh Hòa còn nhiều hạn chế, nhất là nhân lực du lịch chất lượng cao, điều này gây nên ảnh hưởng tiêu cực đối với sự phát triển nhanh và bền vững của du lịch tỉnh Khánh Hòa trong giai đoạn hiện nay, nhất là trong bối cảnh hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng. Các tác giả đã nêu lên vai trò, tầm quan trọng của việc nghiên cứu về vai trò và ảnh hưởng của các nhân tố đến việc phát triển nguồn nhân lực du lịch cho tỉnh Khánh Hòa; đồng thời, tác giả cũng phân tích mức độ tác động của các nhóm nhân tố như: nhóm nhân tố thuộc môi trường quốc tế; nhóm nhân tố thuộc môi trường quốc gia; nhóm nhân tố thuộc môi trường địa phương; và chỉ ra nhóm nhân tố nào có ảnh hưởng quyết định đến số lượng và chất lượng nguồn nhân lực du lịch đó là nhóm nhân tố thuộc môi trường địa phương. Trên cơ sở đó, các tác giả trình bày

những luận cứ khoa học và thực tiễn về phát triển nguồn nhân lực du lịch; đưa ra một số giải pháp đảm bảo nhân lực về số lượng, cơ cấu và chất lượng phục vụ cho phát triển bền vững ngành du lịch Khánh Hoà trong bối cảnh hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng.

Hoàng Thị Huê - Lê Thanh Tùng (2020), “*Liên kết nhà trường và doanh nghiệp trong đào tạo, phát triển nguồn nhân lực du lịch ở trường Đại học Hải Phòng*”, [46]. Trong bài viết các tác giả đề nêu lên tầm quan trọng của việc phát triển nguồn nhân lực du lịch trong việc nâng cao chất lượng, tạo ra cơ cấu hợp lý, trình độ chuyên môn cao, đủ sức cạnh tranh bởi tính chuyên nghiệp và hội nhập quốc tế; từ đó, nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch trong bối cảnh cách mạng công nghiệp lần thứ tư. Các tác giả đã nêu lên những yêu cầu cần thiết đối với việc liên kết giữa nhà trường với doanh nghiệp trong việc đào tạo nguồn nhân lực du lịch; nguồn nhân lực du lịch được ví như tài sản vàng của các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch. Trong giai đoạn của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư và hội nhập quốc tế thì yêu cầu phải thay đổi toàn diện về trình độ chuyên môn, kỹ năng mềm, văn hóa nghề... cần được nâng lên tầm cao mới. Do đó, cần phải có sự liên kết giữa nhà trường - cơ sở đào tạo với doanh nghiệp - đơn vị sử dụng lao động. Các tác giả cũng đi vào phân tích thực trạng của việc liên kết giữa Trường Đại học Hải Phòng với các doanh nghiệp du lịch. Trên cơ sở đó, các tác giả đưa ra những giải pháp để tăng cường việc liên kết giữa cơ sở đào tạo và doanh nghiệp du lịch trong việc đào tạo nguồn nhân lực du lịch.

Huỳnh Trường Huy (Chủ biên, 2021), “*Năng lực nguồn nhân lực du lịch Đồng bằng sông Cửu Long: Lý thuyết và thực tiễn*” [48]. Các tác giả đã tổng quan lý thuyết về nguồn nhân lực, phân tích thực trạng phát triển nguồn nhân lực du lịch của vùng và cung cấp những bằng chứng khoa học từ các cuộc khảo sát thực hiện trong giai đoạn 2017-2020 về năng lực

nguồn nhân lực trong từng lĩnh vực của ngành du lịch các địa phương trong vùng. Theo các tác giả, phát triển nguồn nhân lực du lịch có tính then chốt trong phát triển du lịch vùng và quốc gia. Trên cơ sở phân tích thực trạng phát triển của ngành du lịch và thực trạng nguồn nhân lực khu vực đồng bằng sông Cửu Long; từ đó, chỉ ra những thách thức tồn tại của nguồn nhân lực du lịch đồng bằng sông Cửu Long. Các tác giả cũng phân tích đặc điểm nguồn nhân lực du lịch và thực trạng đào tạo nguồn nhân lực du lịch tại vùng đồng bằng sông Cửu Long. Các tác giả đã nêu lên cơ sở lý luận và thực tiễn để nghiên cứu năng lực nguồn nhân lực du lịch; đồng thời các tác giả còn đi sâu, làm rõ năng lực nhân lực du lịch của từng loại hình du lịch như: khách sạn - nhà hàng; lễ hành - điểm đến du lịch. Cuốn sách còn đi sâu vào phân tích các chính sách về phát triển du lịch và nguồn nhân lực du lịch của vùng đồng bằng sông Cửu Long. Trên cơ sở đó, các tác giả đưa ra các giải pháp nâng cao năng lực nguồn nhân lực du lịch vùng đồng bằng sông Cửu Long.

Lê Thị Thanh Huyền (2021), *“Phát triển nhân lực du lịch tại Đà Nẵng đến năm 2030”* [49]. Cuốn sách nghiên cứu trực tiếp lực lượng lao động đang tham gia hoạt động trong ngành du lịch tại Đà Nẵng ở nhiều khía cạnh, cung cấp những thông tin, số liệu cụ thể về sự phát triển của lĩnh vực này như: số lượng lao động theo giới tính, độ tuổi, trình độ chuyên môn; dự báo nhu cầu tuyển dụng,... Đồng thời, cuốn sách cũng đã phân tích các ưu điểm, chỉ ra những điểm tồn tại và đưa ra một số kiến nghị nhằm phát triển nhân lực du lịch - nhân tố quan trọng góp phần phát triển ngành du lịch Đà Nẵng lên một nấc thang mới vào giữa thế kỷ XXI.

Lê Thị Lệ (2021), *“Giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực du lịch Việt Nam thích ứng với tình hình mới”* [61]. Trong bài viết tác giả đã phân tích những thời cơ và thách thức của nguồn nhân lực Việt Nam trong xu thế hội nhập quốc tế; tác giả đã phân tích thực trạng

nguồn nhân lực du lịch ở nước ta về số lượng, chất lượng, cơ cấu; đồng thời, tác giả cũng chỉ ra những khó khăn, hạn chế, bất cập của nguồn nhân lực du lịch Việt Nam chưa đáp ứng được yêu cầu thực tiễn, sự thiếu hụt nguồn nhân lực du lịch do tác động của đại dịch Covid - 19. Trên cơ sở đó, tác giả đã đưa ra những giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo nhân lực du lịch thích ứng với tình hình mới với những giải pháp cơ bản như: rà soát tổng thể chính sách và thực trạng nguồn nhân lực du lịch, có chính sách khuyến khích, thu hút nhân lực du lịch quay trở lại với nghề sau đại dịch Covid - 19; khuyến khích các cơ sở đào tạo đa dạng hóa các loại hình đào tạo nhân lực du lịch, chủ động liên kết với các doanh nghiệp, khảo sát, phân tích mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của sinh viên tốt nghiệp nhóm ngành du lịch, thay đổi toàn diện mục tiêu, chương trình, hình thức đào tạo theo chuẩn của khu vực và quốc tế; phát triển nguồn nhân lực du lịch với năng lực số cao, biết ứng dụng những thành tựu của cách mạng công nghiệp lần thứ tư vào trong các hoạt động du lịch; tăng cường năng lực ngoại ngữ, kỹ năng, văn hóa nghề nghiệp và các kỹ năng mềm khác.

Nguyễn Thị Tùng Lâm (2022), *“Phát triển nguồn nhân lực Việt Nam trong điều kiện của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4”* [60]. Tác giả đã làm những vấn đề lý luận và thực tiễn về nguồn nhân lực và phát triển nguồn nhân lực trong tổ chức, các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp du lịch. Qua đó, phân tích, đánh giá thực trạng và các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực trong các cơ sở, công ty kinh doanh du lịch ở Quảng Ngãi. Đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp du lịch ở Quảng Ngãi đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2030.

Đại học Sài Gòn (2023), *“Kỷ yếu Hội thảo quốc gia: Đào tạo nguồn nhân lực trình độ quốc tế ngành Du lịch - Hiện trạng và giải pháp”* [15]. Tham luận của các tác giả đã đi sâu vào 3 nội dung: những nhân tố tác

động đến ngành dịch vụ du lịch của Thành phố Hồ Chí Minh; công tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch của Thành phố Hồ Chí Minh và Việt Nam hiện nay; giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực du lịch của Thành phố Hồ Chí Minh.

Nguyễn Đức Quyền (2023), *“Một số vấn đề lý luận và thực tiễn về phát triển nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa ở Việt Nam hiện nay”* [89]. Các tác giả đã giới thiệu lý luận chung về phát triển nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa, đồng thời cũng phân tích thực trạng và những yêu cầu đặt ra đối với vấn đề phát triển nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu của sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước hiện nay.

Phạm Thị Trâm - Lê Hồng Ngọc (2023), *“Phát triển du lịch biển tại vùng ven biển ở Việt Nam hiện nay”* [173]. Theo các tác giả bài báo du lịch là ngành kinh tế có vai trò quan trọng, đóng góp vào sự phát triển kinh tế - xã hội chung của cả nước. Việt Nam là quốc gia có bờ biển dài, do đó, chúng ta có nhiều tiềm năng để phát triển du lịch biển, trong định hướng chung phát triển Việt Nam là quốc gia hướng biển, cần phải chú trọng đến kinh tế biển nói chung và du lịch biển nói riêng; trong đó, coi du lịch biển trở thành một ngành kinh tế mũi nhọn, đóng góp vào sự phát triển kinh tế - xã hội của cả nước nói chung và từng địa phương nói riêng. Các tác giả đánh giá tiềm năng, thế mạnh và những kết quả đạt được trong khai thác các tài nguyên cả về thiên nhiên, lịch sử, văn hóa, con người để phục vụ phát triển du lịch biển; các tác giả cũng đưa ra những khó khăn, hạn chế của phát triển du lịch biển; từ đó, các tác giả đã đưa ra một số giải pháp để phát triển du lịch ven biển.

Đặng Nguyên (2024), *“Nâng cao chất lượng nhân lực du lịch - Bài 1: Thách thức trước yêu cầu của tình hình mới”* [157]. Theo tác giả phát triển nhân lực, đặc biệt là nhân lực có chất lượng cao đang là thách thức đối với

du lịch Việt Nam trước yêu cầu của tình hình mới. Để xây dựng và phát triển du lịch Việt Nam một cách bền vững cần có một chiến lược phát triển nguồn nhân lực đúng đắn và hợp lý trong bối cảnh toàn cầu hoá hiện nay. Tác giả còn phân tích thực trạng chất lượng nguồn nhân lực du lịch của Việt Nam còn thấp, năng suất lao động trong ngành du lịch và khách sạn so với một số nước trong khu vực và trên thế giới như Singapore, Nhật Bản, Malaysia có khoảng cách khá xa, lại bị cạnh tranh bởi nhân lực từ các nước trong khối ASEAN như Thái Lan, Philippines, Malaysia... Nhân lực du lịch của nước ta hiện nay thiếu về số lượng, yếu về chuyên môn nghiệp vụ, do đó dẫn đến chất lượng phục vụ du lịch nước ta còn thấp. Chương trình đào tạo nhân lực du lịch chưa thống nhất, chưa cập nhật, chưa đáp ứng nhu cầu của xã hội, chất lượng đội ngũ giảng viên còn thấp, cơ sở vật chất phục vụ cho giảng dạy và học tập Du lịch còn thiếu thốn. Do đó, cần phải có những chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch đạt chuẩn quốc tế, các cơ sở đào tạo cần đào tạo, bồi dưỡng học sinh, sinh viên các cấp đạt trình độ chuẩn quốc tế.

Nguyễn Văn Hùng (2024), “*Phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hoá*”[46]. Tác giả đã tiến hành xây dựng khung lý thuyết cho việc phát triển nguồn nhân lực du lịch, đồng thời đã mô hình hoá các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch tại tỉnh Thanh Hoá. Tác giả cũng đã đi đánh giá thực trạng phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Thanh Hoá giai đoạn 2016 - 2023 và mức độ ảnh hưởng của các nhân tố tới phát triển nguồn nhân lực du lịch Thanh Hoá giai đoạn qua. Từ đó, đề xuất một số giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch Thanh Hoá trong giai đoạn đến 2030.

Tác giả Phạm Văn Bền (2024), “*Phát triển du lịch bền vững tại tỉnh Quảng Ninh*” [130], trong bài viết, tác giả đã đi vào phân tích làm rõ một số khái niệm, trong đó có khái niệm du lịch; đồng thời tác giả đi đề cập đến

một số giải pháp phát triển du lịch bền vững của tỉnh Quảng Ninh trong đó có đề cập đến xây dựng và phát triển nguồn nhân lực cho du lịch, nhất là đội ngũ cán bộ quản lý du lịch có năng lực phù hợp với nhu cầu quản lý và phát triển du lịch trong tiến trình hội nhập quốc tế hiện nay.

Trần Thị Tùng Lâm, Nguyễn Văn Khánh (2024), “*Trường Đại học - nơi đào tạo nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao dưới tác động của kỷ nguyên số*” [61], theo các tác giả, ngành du lịch Việt Nam đang đứng trước những thách thức lớn về nhiều mặt; trong đó, thách thức lớn nhất là về nguồn nhân lực du lịch. Theo các tác giả, nguồn nhân lực du lịch có vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch Việt Nam. Trong thời gian qua, nguồn nhân lực du lịch đã đạt được một số thành tựu trong đào tạo, bồi dưỡng, phát triển; tuy nhiên, vẫn còn nhiều tồn tại, hạn chế, bất cập làm cho nguồn nhân lực du lịch chưa đáp ứng được yêu cầu chất lượng dịch vụ ngày càng cao của du lịch. Theo các tác giả, các trường đại học đào tạo các chuyên ngành du lịch có vai trò vô cùng quan trọng để cung cấp một nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao, góp phần hiện thực hóa mục tiêu đưa du lịch Việt Nam trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, kinh tế xanh và phát triển bền vững trong kỷ nguyên chuyển đổi số và hội nhập quốc tế. Trên cơ sở phân tích thực trạng của việc đào tạo nguồn nhân lực du lịch chất lượng tại cơ sở đào tạo là các trường đại học; các tác giả đã nêu lên những vấn đề đặt ra trong đào tạo nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao hiện nay; từ đó, các tác giả đã đưa ra một số kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng đào tạo ngành du lịch trong bối cảnh hiện nay.

Phạm Hoàng Khánh Linh (2024) “Vai trò của giáo dục - đào tạo trong phát triển nguồn nhân lực bền vững” [63], trong bài viết tác giả đã nêu lên vai trò cần thiết của việc có được một nguồn nhân lực bền vững; bởi vì, phát triển nguồn nhân lực bền vững được xem là yếu tố quan trọng hàng đầu để đảm bảo cho nền kinh tế phát triển nhanh, bền vững trong xu

hướng hội nhập quốc tế hiện nay. Tác giả đã đi vào làm rõ một số khái niệm: nguồn nhân lực, phát triển nguồn nhân lực, phát triển nguồn nhân lực bền vững; tác giả cũng phân tích thực trạng của việc phát triển nguồn nhân lực ở Việt Nam trên những mặt về quản lý nhà nước, hệ thống văn bản, chính sách, pháp luật của Chính phủ... tác giả cũng chỉ ra những hạn chế, yếu kém, thiếu hụt của nguồn nhân lực, nhất là nguồn nhân lực có chất lượng cao đang trở thành lực cản, làm giảm tốc độ phát triển kinh tế - xã hội của nước ta. Trên cơ sở đó, tác giả đã nêu lên năm vai trò của giáo dục - đào tạo trong phát triển nguồn nhân lực bền vững, trong đó, nhấn mạnh đến vai trò quyết định của giáo dục - đào tạo trong việc tạo ra nguồn nhân lực có chất lượng về trí tuệ, thể lực đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội ở Việt Nam hiện nay.

Nguyễn Văn Hoàn (2025), *“Phát triển nguồn nhân lực, đột phá chất lượng phát triển đất nước”*[147]. Trong bài viết, trước hết tác giả làm rõ cơ sở lý luận của việc phát triển nguồn nhân lực, đó chính là quan điểm của chủ nghĩa Mác-Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh và Đảng ta về nhân lực và phát triển nguồn nhân lực. Đồng thời, tác giả phân tích vai trò của các chủ thể trong phát triển nguồn nhân lực đáp ứng sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước; các chủ thể đó bao gồm: Đảng, Nhà nước; các đơn vị, tổ chức và các doanh nghiệp thực hiện việc đào tạo, bồi dưỡng và sử dụng nguồn nhân lực. Tác giả đã phân tích làm rõ vai trò của nguồn nhân lực đối với sự phát triển quốc gia; đồng thời chỉ ra phát triển nguồn nhân lực là quá trình phát triển con người về mọi mặt, có phẩm chất, kỹ năng, kiến thức, trình độ, đáp ứng được yêu cầu của thực tiễn. Phát triển nguồn nhân lực là yếu tố cơ bản, quyết định mục tiêu phát triển nhanh và bền vững đất nước. Tác giả đã đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển nguồn nhân lực, đáp ứng yêu cầu của cách mạng công nghiệp 4.0 hiện nay.

Mai Thị Huệ (2025), “*Nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực du lịch Việt Nam trong cuộc cách mạng công nghiệp 4.0*” [150]. Theo tác giả du lịch là ngành kinh tế dịch vụ tổng hợp có tính liên ngành, liên vùng, xã hội hóa và hội nhập quốc tế cao, mang đậm tính văn hóa và dân tộc. Sản phẩm du lịch có tính đặc thù cao chủ yếu là dịch vụ du lịch, quá trình sản xuất, bán và tiêu dùng sản phẩm thường diễn ra cùng thời điểm; trong đó nhân lực du lịch đóng vai trò trung tâm, là nhân tố chủ đạo để cung cấp sản phẩm du lịch. Do đó, nguồn nhân lực du lịch là nguồn lực quan trọng nhất. Từ nhận định trên, tác giả đã đi phân tích làm rõ một số khái niệm cơ bản như: nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao; một số tiêu chí của nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao. Tác giả cũng đi vào phân tích tác động của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư đến du lịch Việt Nam. Từ đó, tác giả đưa ra một số giải pháp để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch như: giải pháp đào tạo tại các cơ sở đào tạo và doanh nghiệp; giải pháp về thể chế, chính sách.

Trong bài viết của tác giả Trần Tuyên (2025), “*Hợp tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch giữa nhà trường và doanh nghiệp du lịch quốc tế: Bài học kinh nghiệm và hàm ý cho Việt Nam*” [109], tác giả đã đề cập đến xu hướng quốc tế hóa giáo dục trên thế giới trong giai đoạn hiện nay, việc hợp tác đào tạo giữa nhà trường và các doanh nghiệp du lịch quốc tế trở thành một trong những giải pháp quan trọng để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch ở Việt Nam hiện nay. Tác giả đi nghiên cứu một số mô hình hợp tác quốc tế trong việc phối hợp giữa cơ sở đào tạo và các doanh nghiệp; từ đó, chỉ ra những mặt tích cực trong việc nâng cao chất lượng đào tạo nhân lực du lịch như: trong thiết kế chương trình đào tạo gắn lý luận với thực tiễn; nâng cao năng lực đào tạo, nghiên cứu và phát triển đội ngũ giảng viên; giúp cho nguồn nhân lực du lịch nâng cao năng lực tư duy phản biện và phản biện xã hội. Tác giả cũng đi phân tích thực trạng của

việc hợp tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch giữa các cơ sở đào tạo và doanh nghiệp quốc tế tại Việt Nam; trên cơ sở đó, tác giả đã rút ra bốn bài học kinh nghiệm có giá trị định hướng cho các mô hình hợp tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch gồm: việc tích hợp trải nghiệm thực tiễn một cách có cấu trúc vào chương trình đào tạo là yếu tố cốt lõi giúp sinh viên phát triển năng lực nghề nghiệp thực tế; sự tham gia sâu rộng và có trách nhiệm của doanh nghiệp trong toàn bộ quá trình đào tạo là yếu tố quyết định tính thực tiễn và tính thị trường của chương trình học; xây dựng mối quan hệ đối tác bền vững giữa cơ sở đào tạo và doanh nghiệp quốc tế là nền tảng để đảm bảo tính ổn định và hiệu quả dài hạn của mô hình hợp tác; việc định hướng chương trình đào tạo theo chuẩn quốc tế và phát triển kỹ năng toàn cầu là xu thế tất yếu trong giáo dục và đào tạo nguồn nhân lực du lịch. Từ đó, tác giả đưa ra một số đề xuất về chính sách cho các nhà trường, các cơ sở đào tạo nguồn nhân lực du lịch ở Việt Nam hiện nay.

1.2. Các công trình đề cập đến thực trạng phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển tỉnh Quảng Ninh

Phan Hằng (2020), “*Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch: Nỗ lực của doanh nghiệp*” [145]. Theo tác giả Quảng Ninh với nguồn tài nguyên phong phú và sự tập trung đầu tư đồng bộ, có trọng điểm nên du lịch Quảng Ninh có tốc độ phát triển nhanh chóng góp phần tăng nguồn thu cho ngân sách và giải quyết việc làm cho lao động trong tỉnh. Ngược lại để phát triển du lịch ngày càng chuyên nghiệp hơn, Quảng Ninh phải giải bài toán về phát triển nguồn nhân lực cho du lịch Quảng Ninh. Tác giả đi làm rõ một số thực trạng về sự phát triển nhanh chóng của các cơ sở lưu trú, khách sạn... đòi hỏi một nguồn nhân lực rất lớn; tuy nhiên, nguồn nhân lực có đào tạo để đáp ứng được hết cho các khách sạn mới này thì sự thiếu hụt cũng khá lớn. Mặc dù các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch của tỉnh đều ưu tiên sử dụng lãnh đạo địa phương. Các doanh nghiệp thường ưu

tiên tuyển dụng lao động đã qua đào tạo; đồng thời trong quá trình sử dụng rất chú trọng đến công tác đào tạo lại dưới nhiều hình thức khác nhau.

Bài báo của tác giả Hoàng Quỳnh (2022), “*Quảng Ninh: Phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch*” [162]. Tác giả đã phân tích thực trạng nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Quảng Ninh sau đại dịch Covid-19, số lượng lao động trực tiếp giảm từ 26.000 xuống còn khoảng 16.000 do ảnh hưởng của dịch bệnh, phần lớn lao động bỏ việc là những người có chuyên môn, nghiệp vụ và ngoại ngữ hiện đã có việc ổn định tại các nhà máy, xí nghiệp, khu công nghiệp... Đồng thời tác giả cũng nêu lên một số hoạt động của các đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch thực hiện các giải pháp nhằm chủ động, tăng cường tuyển dụng, tận dụng tối đa nguồn lao động sẵn có, kết hợp với tăng cường đào tạo. Ngành Du lịch cũng đầu tư, bố trí ngân sách thoả đáng, đẩy mạnh công tác xã hội hoá trong tổ chức, thực hiện đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao cho ngành Du lịch.

Hương Giang (2022), “*Thành phố Cẩm Phả phát triển nhiều sản phẩm du lịch mới, góp phần chuyển dịch cơ cấu kinh tế từ “nâu” sang “xanh”*” [141]. Theo tác giả chỉ ra những thế mạnh của Thành phố Cẩm Phả về du lịch do thiên nhiên ban tặng như vịnh Bái Tử Long, khu đảo Vũng Đục cùng động Hang Hanh dài 1.300m, chạy xuyên suốt dãy núi đá Quang Hanh ra tới biển hay đường bờ biển dài trên 70km, rất thuận lợi để phát triển du lịch. Quang Hanh được thiên nhiên ưu đãi với nguồn nước khoáng nóng tự nhiên, có nhiệt độ cao, tỷ lệ Brom chiếm tới 49% tổng độ khoáng, nằm trong top 3 địa điểm có tỉ lệ khoáng Brom cao trên thế giới, giúp Quang Hanh có tiềm năng khai thác các khu nghỉ dưỡng tắm khoáng chất lượng cao trong khu vực và trên toàn thế giới. Bên cạnh đó, sự hỗ trợ của hạ tầng giao thông đồng bộ như đường bao biển Hạ Long - Cẩm Phả, cao tốc Hạ Long - Vân Đồn góp phần hoàn thiện, đáp ứng nhu cầu và thu hút lượng khách du lịch đến thành phố Cẩm Phả. Việc phát triển ngành du lịch

biển giúp Cẩm Phả chuyển dịch cơ cấu kinh tế từ “nâu” sang “xanh”, đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, đóng góp lớn vào ngân sách của Thành phố. Cẩm Phả cũng đã xây dựng cho mình các Đề án phát triển du lịch tổng thể giai đoạn 2020-2030, định hướng đến năm 2050 để hiện thực hoá những mục tiêu trên.

Linh Vũ (2022), “Huyện Hải Hà: Nhiều hoạt động du lịch, dịch vụ hấp dẫn du khách” [176]. Tác giả đã phân tích những tiềm năng, thế mạnh về du lịch của huyện Hải Hà, mặc dù là huyện còn nhiều khó khăn, kết cấu hạ tầng còn nhiều hạn chế, giao thông vận chuyển khách du lịch còn khó khăn, chưa có nhiều sản phẩm du lịch độc đáo để thu hút khách du lịch, tuy nhiên, trong thời gian qua, lượng khách du lịch đến với huyện Hải Hà ngày càng tăng, do đó, huyện đã tổ chức nhiều sự kiện, chuỗi hoạt động để thu hút đông đảo du khách đến với địa phương; tiếp tục đầu tư về cơ sở lưu trú, ăn uống, vui chơi tại các điểm du lịch, phấn đấu đưa Hải Hà trở thành một điểm du lịch hấp dẫn đối với du khách trong và ngoài nước.

Bài viết của tác giả Hải Ngân (2023), “Quảng Ninh: Gỡ điểm nghẽn về nguồn nhân lực du lịch” [155]. Tác giả đã đề cập đến thực trạng lao động du lịch của tỉnh Quảng Ninh năm 2022 sau đại dịch Covid-19, trong khi theo dự báo, đến năm 2025, nhu cầu nhân lực du lịch trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh sẽ lên tới 84.787 người. Đây là con số đáng báo động về tình trạng “lệch pha” nguồn nhân lực cho ngành du lịch địa phương này khi số lượng tour du lịch cùng nhu cầu lưu trú của khách đang tăng vọt sau đại dịch COVID-19. Quảng Ninh đang đứng trước một thách thức rất lớn đó là sự thiếu hụt nguồn nhân lực cho ngành du lịch, nhất là nhân lực chất lượng cao, có chuyên môn sâu, chuyên nghiệp. Tác giả cũng cho biết các cơ sở đào tạo, giáo dục nghề nghiệp trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh đã và đang tập trung tăng quy mô tuyển sinh, nâng cao chất lượng đào tạo nhóm ngành nghề này. Từ đó, tác giả đã nêu lên một số giải pháp trong việc thực hiện

đào tạo nghề du lịch như hỗ trợ sinh viên học tại các trường cao đẳng hoặc trung cấp du lịch sẽ được tính hỗ trợ từ 40-50% mức lương cơ sở/người/tháng.

Phan Thanh Vĩnh (2023), “Phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Quảng Ngãi trong bối cảnh thực hiện MRA-TP” [116]. Trong bài viết, tác giả đã tập trung làm rõ nguồn nhân lực du lịch, thực trạng nguồn nhân lực du lịch và những vấn đề đặt ra đối với việc phát triển nguồn nhân lực du lịch ở Quảng Ngãi trong bối cảnh thực hiện MRA-TP. Theo tác giả, với nguồn nhân lực thiếu về số lượng, yếu về chất lượng sẽ kìm hãm sự phát triển nhanh, bền vững của du lịch Quảng Ngãi. Từ đó, tác giả đề xuất 9 khuyến nghị với mong muốn sẽ góp phần giải quyết vấn đề nguồn nhân lực du lịch của Quảng Ngãi ở hiện tại và trong tương lai.

Dương Hà (2024), “Phát triển nguồn nhân lực du lịch chuyên nghiệp” [142]. Tác giả cho rằng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực được xác định là một trong những nhiệm vụ quan trọng để phát triển ngành du lịch của tỉnh Quảng Ninh; để đáp ứng yêu cầu của nhu cầu về nguồn nhân lực du lịch, các cơ sở đào tạo, giáo dục dạy nghề của tỉnh Quảng Ninh tập trung tăng quy mô tuyển sinh và nâng cao chất lượng đào tạo các chuyên ngành cung cấp nhân lực cho ngành du lịch như các trường Cao đẳng Việt - Hàn Quảng Ninh; trường Đại học Hạ Long... tỉnh Quảng Ninh cũng đã có nhiều chính sách thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao về làm việc tại trường Đại học Hạ Long; có chế độ chính sách ưu đãi đối với sinh viên các ngành du lịch và dịch vụ. Sở Du lịch tỉnh Quảng Ninh cũng có kế hoạch đánh giá thực trạng nguồn nhân lực du lịch của tỉnh về cơ cấu, trình độ, kỹ năng...

Đỗ Hùng (2025), “Liên kết đào tạo nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao” [150]. Tác giả đã đi sâu vào phân tích những vấn đề trong liên kết đào tạo giữa cơ sở đào tạo và doanh nghiệp sử dụng lao động; nó đã giúp cho sinh viên hòa nhập nhanh chóng với công việc sau khi tốt nghiệp;

từ đó, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Quảng Ninh. Trường Đại học Hạ Long đã tiến hành xây dựng các chương trình đào tạo chuyên nghiệp, tiệm cận chuẩn quốc tế; sinh viên được trang bị kiến thức nền tảng vững vàng; đồng thời, trong quá trình học tập được thực hành, trải nghiệm công việc qua các kỳ thực tập giúp cho sinh viên thích nghi nhanh chóng với công việc sau khi tốt nghiệp.

Tác giả Trần Thanh (2025) trong bài viết “Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch” [166] đã phân tích vai trò của ngành du lịch là kinh tế mũi nhọn của tỉnh Quảng Ninh; đồng thời giữ vai trò quan trọng trong cơ cấu kinh tế của tỉnh với mục tiêu phát triển xanh, nhanh, bền vững. Theo tác giả, với sự phát triển nhanh chóng của du lịch tỉnh Quảng Ninh, nhất là từ sau đại dịch Covid-19. Quy mô hoạt động du lịch mở rộng nhanh chóng dẫn đến sự phát triển của hệ thống cơ sở phục vụ du lịch như cơ sở lưu trú, lữ hành, hệ thống tàu du lịch, các khu phức hợp vui chơi, giải trí. Trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt giữa các điểm đến du lịch, vai trò của nguồn nhân lực chất lượng cao giữ vai trò quan trọng trong việc nâng cao trải nghiệm, giữ chân du khách. Tác giả cũng nêu lên quan điểm của tỉnh Quảng Ninh về công tác đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực theo hướng chuẩn hóa, gắn liền với nhu cầu về nguồn nhân lực ở các vị trí, việc làm khác nhau. Tỉnh Quảng Ninh cũng xây dựng các chương trình đào tạo theo hướng tập trung đúng các đối tượng, nội dung phù hợp với nhu cầu qua đó nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch theo các phân khúc thị trường khách khác nhau. Tác giả cũng phân tích mạng lưới đào tạo nguồn nhân lực du lịch của tỉnh, nơi cung cấp nguồn nhân lực du lịch cho tỉnh; trong đó, đề cập đến vai trò nòng cốt của trường Đại học Hạ Long.

Tác giả Tiên Dũng (2026), trong bài viết “Quảng Ninh hướng tới mục tiêu trở thành trung tâm du lịch quốc tế” [136], tác giả phân tích quá trình Quảng Ninh chuyển đổi sự chuyển đổi mô hình nhận diện chủ yếu từ tham

quan vịnh Hạ Long sang mô hình “một hành trình - đa trải nghiệm”, tác giả cho rằng các sản phẩm du lịch từ biển đảo, nghỉ dưỡng cao cấp, du lịch tàu biển là những sản phẩm chủ lực, vịnh Hạ Long vẫn là nơi thu hút du khách trong nước và quốc tế. Tác giả đã chỉ ra những lợi thế cạnh tranh của du lịch Quảng Ninh nhờ hệ thống hạ tầng giao thông toàn diện, hiện đại kết nối trong khu vực và quốc tế. Tác giả cho rằng Quảng Ninh còn nhiều dư địa để phát triển du lịch như sự kết nối vịnh Hạ Long và vịnh Lan Hạ, kết nối hai địa phương có thế mạnh về du lịch biển. Tác giả cũng chỉ ra thách thức về nguồn nhân lực đối với du lịch Quảng Ninh khi lượng du khách quốc tế tăng nhanh trong những năm gần đây; từ đó, cho rằng Quảng Ninh cần có những chính sách để phát triển nguồn nhân lực du lịch đáp ứng sự phát triển này.

1.3. Các công trình đề cập đến giải pháp phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển tỉnh Quảng Ninh

Ngô Trung Hà (2011), “Đẩy mạnh liên kết giữa nhà trường và doanh nghiệp hướng tới đảm bảo chất lượng đào tạo nguồn nhân lực”, *Tạp chí Giáo dục*, số 263 [31]. Trong bài viết tác giả đã phân tích thực trạng của việc đào tạo và sử dụng nguồn nhân lực ngành du lịch vẫn còn có những bất cập, mất cân đối giữa cung và cầu về đào tạo trên các mặt quy mô, cơ cấu và chất lượng. Tình trạng các cơ sở đào tạo chủ yếu dựa trên các nguồn lực sẵn có để xây dựng chương trình, thu hút người học, chưa gắn bó chặt chẽ với nhu cầu về nguồn nhân lực du lịch của xã hội. Do đó, để nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực du lịch cần phải có sự liên kết chặt chẽ giữa cơ sở đào tạo nguồn nhân lực và các doanh nghiệp sử dụng lao động ngành du lịch.

Nguyễn Văn Lưu (2014), “Phát triển nguồn nhân lực yếu tố quyết định sự phát triển của ngành du lịch Việt Nam” [70], trong cuốn sách, tác giả đã đi sâu làm rõ một số vấn đề lý luận chung về nguồn nhân lực, các

đặc điểm cơ bản của lao động ngành du lịch; vấn đề phát triển nguồn lao động cho ngành du lịch trong giai đoạn hiện nay; thực trạng phát triển nguồn nhân lực của ngành du lịch trong giai đoạn hiện nay; từ đó, tác giả đưa ra một số phương hướng, mục tiêu phát triển nguồn nhân lực cho ngành du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn 2030; đồng thời đưa ra một số giải pháp chủ yếu để đẩy mạnh phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch và những dự án ưu tiên trong phát triển nguồn nhân lực du lịch giai đoạn tới. Đặc biệt, tác giả đã phân nhóm nguồn nhân lực theo ngành nghề, theo không gian hoạt động và phục vụ, theo dạng thức của mối liên hệ với khách. Tác giả cũng đã phân tích về vai trò, nhiệm vụ của nguồn nhân lực ngành du lịch trong sáng tạo văn hóa, trong phát triển lực lượng sản xuất, trong lãnh đạo và quản lý đất nước. Bên cạnh đó, công trình đã nghiên cứu về đặc điểm lao động của nhân lực du lịch: chủ yếu là hoạt động dịch vụ, có tính chuyên môn hóa cao, phụ thuộc vào thời gian và đặc điểm tiêu dùng của du khách, cường độ làm việc tuy không cao nhưng liên tục và chịu áp lực tâm lý lớn và môi trường phức tạp...

Phạm Văn Long (2023), *“Giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Hải Phòng”* [66]. Luận án đã phân tích, làm rõ những vấn đề cơ bản về lý luận và kinh nghiệm thực tiễn về phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các công ty, cơ sở kinh doanh du lịch; trên cơ sở đánh giá nguồn nhân lực du lịch của đơn vị kinh doanh du lịch trên địa bàn thành phố Hải Phòng; phân tích nguyên nhân của thành công và hạn chế trong phát triển nguồn du lịch thành phố Hải Phòng giai đoạn 2017 - 2021; tác giả đã đưa ra một số định hướng và giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch cho doanh nghiệp thành phố Hải Phòng đến năm 2030.

Hà Phong (2022), *“Phát huy thế mạnh du lịch biển đảo, làm mới sản phẩm du lịch ở Cô Tô”* [160]. Tác giả đã đề cập đến chiến lược khai thác

thế mạnh du lịch biển đảo của tỉnh Quảng Ninh, trong đó có huyện Cô Tô với nhiều tiềm năng để phát triển kinh tế biển, du lịch và dịch vụ biển; Cô Tô có đa dạng sinh học, nhiều hệ sinh thái điển hình của vùng biển nhiệt đới, rừng nguyên sinh, bãi biển đẹp... Tác giả đã đánh giá những việc đã làm được và một số tồn tại trong phát triển du lịch biển, từ đó, tác giả đưa ra một số giải pháp để làm mới sản phẩm du lịch, tăng sức hấp dẫn của Cô Tô đối với du khách trong và ngoài nước.

Hà Thanh, (2023), “Quảng Ninh phát huy các giá trị văn hóa, con người, tạo nguồn lực phát triển nhanh, bền vững” [164]. Tác giả đã phân tích về vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên, kinh tế, xã hội của Quảng Ninh, nhất là sự đa dạng về địa hình biển đảo, tạo nên cho Quảng Ninh không gian tự nhiên kỳ vĩ, độc đáo, là nền tảng tạo nên Di sản thiên nhiên Thế giới Vịnh Hạ Long, quần đảo Cô Tô, bãi tắm Trà Cổ, vườn quốc gia Bái Tử Long... Ngoài ra, Quảng Ninh còn có nhiều di tích - lịch sử văn hóa quan trọng như: di tích lịch sử Bạch Đằng, về Chủ tịch Hồ Chí Minh, thương cảng Vân Đồn, và một số di tích thời kỳ kháng chiến chống Pháp và Mỹ... Tỉnh Quảng Ninh xác định phát triển văn hóa, con người Quảng Ninh trở thành nguồn lực quan trọng để xây dựng và phát triển Quảng Ninh nhanh, xanh và bền vững.

Phương Anh (2023), “Đến năm 2030 phát triển du lịch Quảng Ninh trở thành ngành kinh tế mũi nhọn và bền vững” [129]. Trên cơ sở phân tích mục tiêu mục tiêu chiến lược của tỉnh Quảng Ninh là đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn và bền vững vào năm 2030, đồng thời khẳng định vai trò là trung tâm du lịch kết nối khu vực và quốc tế. Để đạt được mục tiêu này, Quảng Ninh đã và đang đạt được những kết quả ấn tượng nhờ vào việc đa dạng hóa, số hóa sản phẩm du lịch và phát triển du lịch theo hướng tăng trưởng xanh và bền vững gắn với bảo tồn và phát huy các giá trị văn hóa truyền thống, đảm bảo quốc phòng, an ninh. Xây dựng và phát triển du

lịch của Quảng Ninh theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại, nâng cao chất lượng các sản phẩm du lịch đạt đẳng cấp quốc tế. Huy động mọi nguồn lực xã hội trong đầu tư, phát triển du lịch biển, chú trọng tới việc liên kết chặt chẽ với các địa phương trong vùng Đồng bằng sông Hồng và các trung tâm du lịch lớn (đặc biệt là Hà Nội).

Bùi Thị Bích (2024), “Nguồn nhân lực trong phát triển kinh tế di sản tỉnh Quảng Ninh” [130]. Theo tác giả Quảng Ninh có nhiều di sản, di tích lịch sử, văn hóa, danh lam thắng cảnh rất phong phú và đa dạng. Đặc biệt có Vịnh Hạ Long là di sản thiên nhiên thế giới; quần thể di tích và danh thắng Yên Tử - Vĩnh Nghiêm - Côn Sơn, Kiếp Bạc đang trình UNESCO xét công nhận di sản thế giới. Đây được coi là tiềm năng rất lớn để Quảng Ninh phát triển du lịch di sản. Với thế mạnh đó, Quảng Ninh sẽ trở thành điểm đến thu hút tổ chức các sự kiện văn hóa, thể thao cấp quốc gia, quốc tế. Quảng Ninh đã thực hiện việc xây dựng và phát triển nguồn nhân lực phục vụ cho việc phát triển kinh tế di sản trong các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập, nhất là đội ngũ cán bộ, công nhân viên chức thuộc làm việc trong ngành văn hóa, du lịch. Đội ngũ này ngày càng tăng về số lượng và chất lượng; trình độ chuyên môn, nghiệp vụ ngày càng được nâng lên. Tác giả cũng đề cập đến một số hạn chế của nguồn nhân lực trong ngành văn hóa, du lịch; từ đó, tác giả đưa ra 9 giải pháp nhằm khắc phục những tồn tại, hạn chế để phát triển nhanh nguồn nhân lực chất lượng cao phục vụ phát triển kinh tế di sản.

Bình Dương (2024), “Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng cho yêu cầu phát triển của ngành du lịch Bà Rịa - Vũng Tàu” [136]. Tác giả đã đánh giá tiềm năng du lịch về văn hoá, tâm linh, đặc biệt là di tích lịch sử quốc gia đặc biệt Nhà tù Côn Đảo... với vị trí địa lý nằm ở cửa ngõ hướng ra Biển Đông, khí hậu thuận lợi, dễ dàng kết nối với Thành phố Hồ Chí Minh và các địa phương khác, nhất là khi sân bay Long Thành hoàn

thiện và đi vào hoạt động. Tác giả cũng đánh giá thực trạng của nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch hiện nay của Bà Rịa - Vũng Tàu còn yếu và thiếu, không đồng bộ về cơ cấu ngành, nghề, trình độ đào tạo, cơ cấu quản lý... tỉnh có 3 cơ sở đào tạo nhân lực cho ngành du lịch. Do đó, để đưa ra chiến lược phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu đến năm 2025, định hướng năm 2030 cần phải thực hiện một loạt các nhóm giải pháp về nâng cao nhận thức của các cấp chính quyền; phát hiện, thu hút nguồn nhân lực du chất lượng cao; đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ...

Nguyễn Dung (2025), “Quảng Ninh: phát triển nguồn nhân lực chất lượng chất lượng cao” [134]. Theo tác giả, để thực hiện Nghị quyết Đảng hội Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh lần thứ XV, nhiệm kỳ 2020 -2025 đã định hướng đến năm 2030 “Xây dựng, phát triển Quảng Ninh là tỉnh kiểu mẫu giàu đẹp, văn minh, hiện đại; là một trong những trung tâm phát triển năng động, toàn diện, trung tâm du lịch quốc tế...”. Tỉnh Quảng Ninh ngoài việc đầu tư hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật đồng bộ, đã rất quan tâm đến xây dựng nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao, coi đây là nội dung trọng tâm để xây dựng và phát triển ngành du lịch theo hướng chuyên nghiệp, đẳng cấp. Tác giả cũng đã phân tích hệ thống các giải pháp để nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực du lịch từ các chủ thể khác nhau như: các cấp, các ngành, địa phương, cơ sở giáo dục và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh. Các giải pháp chủ yếu được thực hiện là: đẩy mạnh đào tạo nguồn nhân lực du lịch tại các cơ sở giáo dục; tích cực thực hiện công tác xã hội hóa trong đào tạo nguồn nhân lực, thực hiện các lớp đào tạo cả ở trong và ngoài nước; tăng cường các lớp bồi dưỡng của các đơn vị, doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh; tổ chức các hội thi kỹ năng nghề; đầu tư ngân sách thỏa đáng cho phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao cho tỉnh.

Nguyễn Thị Song Hà (2025), “*Phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Quảng Ninh trong bối cảnh chuyển đổi số*” [143]. Trong bài viết, tác giả đã nêu lên vai trò của du lịch tỉnh Quảng Ninh đối với sự phát triển kinh tế - xã hội của đất nước nói chung và của tỉnh Quảng Ninh nói riêng. Với nhiều chính sách đúng đắn đã giúp cho du lịch Quảng Ninh phát triển với tốc độ cao, đưa Quảng Ninh trở thành điểm đến hấp dẫn đối với không chỉ du khách trong nước, mà còn cả đối với du khách quốc tế. Tuy nhiên, theo tác giả trong bối cảnh hội nhập quốc tế sâu rộng vào khu vực và quốc tế, và tác động mạnh mẽ của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 nhân lực du lịch của Quảng Ninh vẫn còn có những hạn chế, tồn tại cần khắc phục. Tác giả đi phân tích thực trạng nguồn nhân lực du lịch tỉnh Quảng Ninh theo 3 nhóm là: nhân lực quản lý nhà nước về du lịch; nhân lực sự nghiệp; nhân lực kinh doanh; đồng thời tác giả chỉ ra những hạn chế trong nguồn nhân lực du lịch tỉnh Quảng Ninh như: số lượng lao động chất lượng cao và được đào tạo đúng chuyên ngành chiếm tỉ lệ còn thấp; cơ cấu lao động trong ngành du lịch chưa đồng bộ, nhân lực du lịch có chất lượng cao còn ít, chủ yếu là lao động phổ thông; thiếu nhân lực chất lượng cao trong lĩnh vực xây dựng, hoạch định chiến lược, quảng bá, kết nối và triển khai các hoạt động đối với du lịch chất lượng cao... Từ đó, tác giả đưa ra một số giải pháp nhằm phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Quảng Ninh đáp ứng quá trình chuyển đổi số trong thời gian tới.

Vũ Việt Phương (2025), “*Phát triển du lịch biển - hướng đi bền vững cho kinh tế biển xanh ở Việt Nam*” [162]. Trong bài viết, tác giả đã phân tích tiềm năng, thực trạng và định hướng phát triển các mô hình du lịch biển ở Việt Nam trong giai đoạn hiện nay. Tác giả đã chỉ ra những hạn chế trong phát triển du lịch biển, trong đó có đề cập đến hạn chế trong nguồn nhân lực du lịch biển là: còn yếu, thiếu nhân viên có kỹ năng chuyên môn, ngoại ngữ và nghiệp vụ phục vụ du khách quốc tế, nhất là tại các

điểm du lịch mới nổi. Từ đó, tác giả đưa ra giải pháp về đào tạo, phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao cho du lịch biển. Đẩy mạnh đào tạo nghề chuyên ngành du lịch biển, đặc biệt là kỹ năng giao tiếp quốc tế, quản lý khách sạn, hướng dẫn viên chuyên sâu về biển. Tăng cường hợp tác với các trường đại học, tổ chức quốc tế để nâng cao năng lực và chuẩn hóa chất lượng nhân sự ngành.

Tác giả Cao Thị Thu Trà (2025) trong bài viết “*Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh lãnh đạo phát triển nguồn nhân lực du lịch 2010 - 2020*” [101], đã phân tích chủ trương và chỉ đạo của Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh trên cơ sở Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh lần thứ XIII (10 -2010) đã xác định nội dung chủ yếu là tập trung thực hiện cải cách hành chính, đào tạo nguồn nhân lực và bảo vệ môi trường. Tỉnh cũng đã có Nghị quyết số 15 - NQ/TU, ngày 9 - 6 - 2014 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh về đẩy mạnh cải cách hành chính và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao tỉnh Quảng Ninh đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030. Chủ trương lãnh đạo của tỉnh là đưa Quảng Ninh trở thành địa phương đi đầu cả nước về phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao, nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp của lực lượng lao động. Để thực hiện mục tiêu đó, tác giả đã đưa ra một số giải pháp cho ngành du lịch Quảng Ninh cần thực hiện để Quảng Ninh đạt được những mục tiêu mà Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh đã đề ra. Tác giả cũng đưa ra và phân tích một số kết quả và kinh nghiệm về công tác quy hoạch, cơ chế phát triển nguồn nhân lực du lịch; công tác đào tạo, bồi dưỡng, phát triển nguồn nhân lực du lịch; nguồn nhân lực du lịch Quảng Ninh có những thay đổi tích cực cả về số lượng và chất lượng.

1.4. Khái quát các công trình liên quan đến đề tài luận án đã tổng quan và những vấn đề luận án tiếp tục nghiên cứu

1.4.1. Khái quát các công trình nghiên cứu liên quan đến đề tài luận án

Qua việc hệ thống những công trình liên quan đến đề tài luận án,

nghiên cứu sinh nhận thấy những nghiên cứu trên đã chỉ ra nhiều khía cạnh mà luận án cần nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển ở tỉnh Quảng Ninh hiện nay. Những kết quả nghiên cứu đó là cơ sở và có ý nghĩa quan trọng đối với những vấn đề mà luận án cần tập trung, nghiên cứu và giải quyết các vấn đề đặt ra với việc phát triển nguồn nhân lực du lịch phục vụ du lịch biển ở tỉnh Quảng Ninh hiện nay. Từ những công trình nghiên cứu được đề cập ở trên, có thể rút ra mấy nội dung sau:

Thứ nhất, những công trình nghiên cứu vấn đề lý luận về nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển ở Việt Nam nói chung, tỉnh Quảng Ninh nói riêng

Các đề tài, luận án, công trình nghiên cứu khoa học dù cách tiếp cận của các tác giả có khác nhau nhưng đều đã chỉ ra được những vấn đề lý luận về chung về nguồn nhân lực, phát triển nguồn nhân lực như: làm rõ được các khái niệm về nguồn nhân lực, phát triển nguồn nhân lực, mối quan hệ giữa giáo dục và đào tạo; nội dung đào tạo và phát triển nguồn nhân lực. Các tác giả cũng đã phân tích, làm rõ và khẳng định vai trò, tầm quan trọng của nguồn nhân lực và phát triển nguồn nhân lực đến sự phát triển chung của đất nước.

Những nghiên cứu này là tài liệu tham khảo để tác giả làm rõ các khái niệm liên quan đến đề tài của luận án như: nguồn nhân lực; phát triển nguồn nhân lực; phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển và xây dựng hệ thống lý luận phục vụ nghiên cứu đề tài.

Thứ hai, những công trình nghiên cứu đề cập đến thực trạng phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển tỉnh Quảng Ninh

Những công trình nghiên cứu liên quan đến nội dung này đã cung cấp một cách tổng thể, tương đối đầy đủ, toàn diện các vấn đề của phát triển nguồn nhân lực du lịch biển ở Việt Nam. Các công trình nghiên cứu đã làm rõ được vai trò của nguồn nhân lực du lịch đối với việc phát triển kinh tế - xã hội của địa phương cũng như của đất nước; đưa ra được các

luận cứ khoa học và thực tiễn về phát triển nguồn nhân lực du lịch; làm rõ được thực trạng phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển; đồng thời, phân tích được những nguyên nhân của tồn tại và hạn chế đó; từ đó, đưa ra được phương hướng và giải pháp để khắc phục những tồn tại và hạn chế đó.

Những công trình này là tài liệu tham khảo để tác giả nghiên cứu các vấn đề của phát triển nguồn nhân lực du lịch biển, trong đó có vấn đề về phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển ở tỉnh Quảng Ninh hiện nay.

Thứ ba, những công trình nghiên cứu liên quan đến phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển ở tỉnh Quảng Ninh

Các công trình nghiên cứu trên đã cung cấp một cách tương đối đầy đủ, toàn diện các vấn đề về nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển ở tỉnh Quảng Ninh. Các công trình nghiên cứu cũng đã làm rõ được những tiềm năng, thế mạnh về du lịch biển của tỉnh Quảng Ninh; thực trạng của nguồn nhân lực du lịch biển của tỉnh Quảng Ninh; các công trình nghiên cứu cũng đưa ra được thực trạng của các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng nhân lực du lịch biển của tỉnh Quảng Ninh và đưa ra được giải pháp để phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển ở tỉnh Quảng Ninh.

Tuy nhiên, có ít công trình đề cập đến phương hướng hay định hướng phát triển nguồn nhân lực du lịch biển nói chung và phát triển nguồn nhân lực du lịch biển ở tỉnh Quảng Ninh nói riêng để làm cơ sở xây dựng hệ thống giải pháp. Các công trình trên là tài liệu tham khảo để tác giả đưa ra định hướng và một số giải pháp có tính khả thi, phù hợp với tình hình thực tế của Quảng Ninh với việc phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển ở tỉnh Quảng Ninh hiện nay.

1.4.2. Những vấn đề luận án tiếp tục nghiên cứu

Trên cơ sở tổng quan các công trình nghiên cứu các công trình liên

quan đến đề tài của luận án, tác giả luận án nhận thấy có nhiều công trình nghiên cứu về vấn đề phát triển nguồn nhân lực; phát triển nguồn nhân lực du lịch và phát triển nguồn nhân lực du lịch biển. Tuy nhiên, tác giả nhận thấy một số vấn đề sau còn chưa được làm rõ, phân tích sâu:

Thứ nhất, các khái niệm liên quan dù được tiếp cận ở nhiều góc độ khác nhau, phân tích một cách toàn diện, sâu sắc, nhưng ít có công trình đề cập trực tiếp đến vấn đề phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển ở tỉnh Quảng Ninh hiện nay, có sự khác biệt về phạm vi, đối tượng nghiên cứu khác nhau. Các công trình đó chủ yếu đưa ra những khái niệm chung của vấn đề phát triển nguồn nhân lực du lịch biển, hoặc có thể gắn với một địa phương không phải là Quảng Ninh. Do đó, trên cơ sở kế thừa những nghiên cứu của các nhà khoa học đi trước, tác giả sẽ tập trung vào xây dựng các khái niệm công cụ phù hợp với đề tài của luận án là phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển ở tỉnh Quảng Ninh hiện nay.

Thứ hai, các nghiên cứu về thực trạng nguồn nhân lực du lịch biển ở tỉnh Quảng Ninh hiện nay còn chưa đầy đủ, các số liệu chưa sát với thực tế, chưa có công trình đi sâu vào nghiên cứu một cách toàn diện, bao quát các vấn đề về phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển ở tỉnh Quảng Ninh hiện nay. Trên cơ sở những kết quả nghiên cứu đã có, tác giả sẽ nghiên cứu, bổ sung những vấn đề còn thiếu để có cái nhìn tổng thể, toàn diện, chi tiết về thực trạng việc phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển ở tỉnh Quảng Ninh hiện nay. Trên cơ sở đó, tác giả tìm ra những vấn đề cần giải quyết trong quá trình thực hiện phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển ở tỉnh Quảng Ninh.

Thứ ba, trên cơ sở kế thừa có chọn lọc những kết quả nghiên cứu của các nhà khoa học đi trước, gắn với tình hình thực tế về phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển ở tỉnh Quảng Ninh hiện nay, tác giả đưa ra một số quan điểm và hệ thống các giải pháp nhằm nâng cao chất

lượng, hiệu quả của phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển ở tỉnh Quảng Ninh hiện nay phù hợp với thực trạng về nguồn nhân lực du lịch biển ở tỉnh Quảng Ninh, gắn với những yêu cầu mới về nhân lực du lịch biển ở Quảng Ninh, cũng như của Việt Nam và trên thế giới, có tính đến những tác động của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư; đồng thời, có tính đến mục tiêu phát triển của xanh, bền vững của tỉnh Quảng Ninh trong thời gian tới.

Tiểu kết chương 1

Nguồn nhân lực luôn là vấn đề quan trọng trong sự phát triển kinh tế-xã hội nói chung và trong phát triển du lịch biển nói riêng. Các vấn đề liên quan đến việc phát triển nguồn nhân lực phục vụ cho du lịch biển được các nhà khoa học quan tâm, nghiên cứu; đã có rất nhiều sách, bài báo, hội thảo khoa học, đề tài khoa học, công trình nghiên cứu tiếp cận dưới nhiều góc độ khác nhau; những nghiên cứu đó đề cập đến những vấn đề chung về lý luận cho việc phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển như làm rõ các khái niệm về nguồn nhân lực; du lịch; du lịch biển; nguồn nhân lực du lịch biển và một số khái niệm có liên quan. Các tác giả cũng đã đi sâu vào nghiên cứu, phân tích những nhân tố tác động, ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch biển; đồng thời cũng tiến hành nghiên cứu, phân tích, làm rõ thực trạng của nguồn nhân lực du lịch và nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển nói chung và ở tỉnh Quảng Ninh nói riêng trên các mặt về số lượng, chất lượng, cơ cấu của nguồn nhân lực du lịch biển. Đồng thời, các tác giả cũng đã chỉ ra được những thành tựu đạt được, những hạn chế, tồn tại và những vấn đề đặt ra trong quá trình phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển. Các công trình nghiên cứu đó cũng đưa ra được quan điểm, phương hướng và một số hệ thống các giải pháp để nâng cao chất lượng phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển với các nội dung chính như: giải pháp đối với cơ quan quản lý du lịch; giải pháp đối với các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch biển; giải pháp đối với cơ chế, chính sách trong thu hút, sử dụng, đãi ngộ nhân lực du lịch biển, nhất là nguồn nhân lực du lịch biển chất lượng cao; giải pháp về phát triển nguồn nhân lực du lịch biển gắn với quá trình chuyển đổi số, thích ứng với những yêu cầu mới của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư.

Nhìn tổng thể, những công trình này đã làm rõ được những vấn đề lý

luận và thực tiễn và đưa ra được phương hướng và giải pháp để phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển. Tuy nhiên, cho đến nay chưa có công trình khoa học nào trực tiếp nghiên cứu, đi sâu phân tích làm rõ vấn đề này một cách có hệ thống, toàn diện dưới góc nhìn của Triết học, chưa có công trình nghiên cứu nào về phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển trực tiếp tại Quảng Ninh, nhất là trong giai đoạn phục hồi nhanh chóng của du lịch Quảng Ninh sau đại dịch Covid-19, trong đó, vấn đề về nguồn nhân lực phục vụ du lịch là một trong những vấn đề nổi bật cần giải quyết để đáp ứng nhu cầu phát triển nhanh chóng của ngành du lịch, nhất là du lịch biển ở tỉnh Quảng Ninh. Do vậy, nghiên cứu sinh nhận thấy đề tài của mình không trùng lặp với bất kỳ công trình khoa học nào đã được công bố. Những công trình nghiên cứu liên quan đến đề tài đã được tổng thuật trên đây sẽ cung cấp nhiều dữ liệu, số liệu cần thiết để nghiên cứu sinh tiếp thu, kế thừa trong quá trình thực hiện luận án.

CHƯƠNG 2

NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC PHỤC VỤ NGÀNH DU LỊCH BIỂN TỈNH QUẢNG NINH HIỆN NAY

2.1. Quan niệm về phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển

2.1.1. Nguồn nhân lực và nguồn nhân lực du lịch biển

2.1.1.1. Quan niệm về nguồn nhân lực

Quan điểm của chủ nghĩa Mác-Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh và Đảng Cộng sản Việt Nam về nguồn nhân lực và phát triển nguồn nhân lực

Chủ nghĩa Mác-Lênin đã đưa ra những quan điểm khoa học về con người và phát triển con người. Theo quan điểm của chủ nghĩa Mác-Lênin thì ở bất cứ thời đại nào thì con người luôn đóng vai trò trung tâm, là nhân tố chủ yếu quyết định sự phát triển của xã hội. Theo quan điểm của chủ nghĩa Mác - Lênin, lực lượng sản xuất là sự kết hợp giữa người lao động và tư liệu sản xuất nhằm tạo ra của cải vật chất phục vụ đời sống xã hội, là yếu tố quyết định sự phát triển của hình thái kinh tế - xã hội. Các nhà kinh điển của chủ nghĩa Mác-Lênin đã đưa ra những quan niệm sâu sắc về con người, trong đó nhấn mạnh hai mặt sinh học và xã hội của con người, hai mặt này có mối quan hệ biện chứng tác động qua lại và nâng tầm nhau lên.

Con người là một thực thể xã hội. Bản chất xã hội của con người được thể hiện trong hoạt động, mà trước hết là hoạt động lao động sản xuất ra của cải vật chất. Mác coi hoạt động lao động là hành vi lịch sử đầu tiên, nhờ đó con người tách ra khỏi thế giới động vật. Từ hoạt động lao động sản xuất, con người đã chuyển hóa sức mạnh của tự nhiên thành sức mạnh của mình bằng việc chế tạo công cụ lao động, cải tạo đối tượng lao động theo nhu cầu. Song, con người chỉ tồn tại với tư cách là người trong mối quan hệ với con người, với cộng đồng, với thế giới xung quanh. Các mối quan

hệ xã hội của con người được hình thành trong quá trình tham gia các hoạt động thực tiễn, tham gia vào đời sống xã hội. Đến lượt mình, tổng hòa các mối quan hệ ấy lại quy định bản chất xã hội của con người. Như vậy, quan hệ xã hội là yếu tố cấu thành, là đặc trưng bản chất của con người. Đó là bản chất xã hội dựa trên cơ sở thực thể tự nhiên.

Mỗi giai đoạn phát triển của lịch sử xã hội đều có những yêu cầu đặc thù đối với con người tồn tại trong xã hội đó. Sự phát triển của con người là điều kiện cho sự phát triển tự do và toàn diện của xã hội. Hoạt động thực tiễn của con người là cơ sở hiện thực của nhân cách dựa trên những tiền đề tự nhiên. Mặt khác, hoạt động của con người tạo ra những mối quan hệ xã hội - nền tảng của nhân cách. Con người càng tham gia hoạt động xã hội tích cực bao nhiêu thì bản thân càng hoàn thiện bấy nhiêu, do vậy, cần phải tạo điều kiện để mỗi người được tham gia vào cái chung (xã hội hóa) và khẳng định được cái riêng (cá thể hóa), nghĩa là làm cho con người thực sự trở thành sản phẩm của xã hội, đồng thời là chủ thể của xã hội.

Từ những phân tích của chủ nghĩa Mác về con người, có thể khẳng định, sự phát triển của xã hội không phải do bất kỳ một lực lượng siêu nhiên nào quy định, chi phối, mà chính con người đã sáng tạo nên lịch sử của mình, con người là trung tâm của sự phát triển:

Thứ nhất, con người là chủ thể của xã hội, là động lực của sự phát triển. Thông qua hoạt động thực tiễn, con người khẳng định vai trò của mình đối với sự phát triển của xã hội. Trên cơ sở thực tiễn, nhận thức của con người về hiện thực khách quan ngày càng đầy đủ hơn, sâu sắc hơn, tiếp cận gần hơn với bản chất của khách thể bằng cách sáng tạo hệ thống những khái niệm, phạm trù và sử dụng nó như một phương tiện để nhận thức thế giới. Trên cơ sở vận dụng những hiểu biết về thế giới vào hoạt động thực tiễn, con người tác động vào giới tự nhiên và từng bước cải tạo giới tự nhiên nhằm đáp ứng nhu cầu của mình. Trong quá trình tác động vào giới

tự nhiên, con người ngày càng phát triển toàn diện về thể chất, trí tuệ, tình cảm, tâm lý, thực sự là một thực thể thống nhất giữa cái tự nhiên - sinh học với cái xã hội - văn hóa.

Thứ hai, con người là chủ thể sáng tạo lịch sử. Con người là chủ thể của các quan hệ kinh tế - xã hội và mọi giá trị tinh thần. Sự phát triển của xã hội được quyết định bởi sự phát triển của lực lượng sản xuất. Là một thành tố của lực lượng sản xuất, con người vừa là chủ thể sáng tạo và “tiêu dùng” sản phẩm, vừa là nguồn lực đặc biệt của quá trình sản xuất. Trong quá trình con người tiến hành sản xuất vật chất, xã hội loài người đã không ngừng biến đổi từ hình thái kinh tế - xã hội này sang hình thái kinh tế - xã hội khác.

Thứ ba, trong sự tiến bộ và phát triển của xã hội, nhân tố con người là nguồn lực quan trọng nhất. Có thể khẳng định, các nguồn lực khác chỉ thực sự phát huy giá trị khi được con người quản lý và sử dụng hiệu quả. Trong điều kiện cách mạng khoa học và công nghệ đang phát triển mạnh mẽ, lao động trí tuệ đóng vai trò quyết định đối với năng suất và chất lượng lao động. Do đó, con người trở thành nguồn lực nội sinh quan trọng nhất đối với sự phát triển bền vững của mỗi quốc gia, dân tộc.

Xuất phát từ hiện thực khách quan, trên nền tảng của chủ nghĩa Mác - Lênin, từ khi đổi mới đến nay, Đảng ta luôn coi con người là trung tâm của phát triển và coi việc phát huy nhân tố con người là một trong những nhiệm vụ chiến lược. Do đó, Đảng ta đã có nhiều quan điểm, chủ trương đúng đắn để phát huy nhân tố con người. Quan điểm, chủ trương đó ngày càng hoàn thiện hơn qua mỗi kỳ Đại hội.

Đại hội VI (1986) đánh dấu bước ngoặt trong nhận thức của Đảng về con người và phát huy nhân tố con người. Điều này được thể hiện rõ qua quan điểm: “mục tiêu và động lực chính của sự phát triển là vì con người, do con người, trước hết là người lao động. Đó cũng là quan điểm về sự

thống nhất giữa mục tiêu của chính sách kinh tế và chính sách xã hội - tất cả vì con người” [16; tr.11]. Quan điểm này không chỉ cho thấy mục tiêu giải phóng con người mà còn cho thấy vị trí trung tâm của con người trong sự phát triển kinh tế - xã hội của đất nước. Đảng ta khẳng định, cơ sở chủ yếu và nguồn gốc sâu xa tạo nên sức mạnh là quần chúng nhân dân, cách mạng là sự nghiệp của quần chúng nhân dân, quần chúng nhân dân là người tạo nên lịch sử. “Sự quan tâm đến con người và thái độ tôn trọng lẫn nhau phải trở thành một tiêu chuẩn đạo đức trong mọi hoạt động kinh tế, văn hóa, xã hội, nhất là trong các dịch vụ phục vụ đông đảo nhân dân” [17; tr.89]. Như vậy, trong quan điểm của Đảng, con người vừa là mục tiêu, vừa là động lực phát triển đất nước.

Đại hội VII (1991) tiếp tục tinh thần đổi mới của Đại hội VI, khẳng định mục tiêu “phát huy ngày càng tốt hơn quyền làm chủ và năng lực sáng tạo của nhân dân trên các lĩnh vực chính trị, kinh tế, văn hóa, xã hội” [18; tr.54]. Từ đó, các chính sách kinh tế đều nhằm mục tiêu phát huy sức mạnh của nhân tố con người và vì con người.

Tại Đại hội VIII (1996), Đảng ta tiếp tục khẳng định quan điểm: “phát huy nguồn lực to lớn của con người Việt Nam là nhân tố quyết định thắng lợi của công cuộc công nghiệp hóa, hiện đại hóa” [19, tr.21]. Để xác lập, củng cố và nâng cao vị thế làm chủ của người lao động trong nền sản xuất xã hội, Đảng chủ trương tiếp tục đổi mới, đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa vì mục tiêu dân giàu, nước mạnh, xã hội công bằng, văn minh. Trong đó, nhân tố con người đóng vai trò quan trọng hàng đầu. Chủ trương phát triển con người được thể hiện trên các mặt: trí tuệ, đạo đức, thể chất, năng lực sáng tạo...

Đại hội IX (2001) của Đảng xác định, cần tạo chuyển biến căn bản, toàn diện trong phát triển nguồn nhân lực, trọng tâm là giáo dục và đào tạo, khoa học và công nghệ. Vấn đề bồi dưỡng thế hệ trẻ được đặt ra khá cụ thể

dựa trên các tiêu chí: có tinh thần yêu nước, yêu quê hương, gia đình; có lòng tự tôn dân tộc, vì lý tưởng xã hội chủ nghĩa, có lòng nhân ái, ý thức tôn trọng pháp luật, tinh thần hiếu học, ý chí tiến thủ lập nghiệp... Đại hội IX đã đề ra nhiệm vụ: “Nâng cao năng lực và tạo cơ hội cho mọi người đều có thể phát huy hết tài năng, tham gia vào quá trình phát triển và thụ hưởng thành quả phát triển” [20; tr.163].

Đại hội X (2006) nhấn mạnh: “Phát huy nội lực trước hết là phát huy nguồn lực con người, nguồn lực của toàn dân tộc, khai thác có hiệu quả nguồn tài nguyên thiên nhiên và sử dụng tốt nhất các nguồn lực của Nhà nước” [21; tr. 179].

Đại hội XI (2011) khẳng định, phải phát huy tối đa nhân tố con người; nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao là một trong những yếu tố quyết định sự phát triển nhanh và bền vững của đất nước. Do đó, phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao được Đại hội XI coi là một trong ba khâu đột phá trong thực hiện mục tiêu phát triển đất nước. Đại hội XI không chỉ quan tâm phát triển con người Việt Nam toàn diện “về trí tuệ, đạo đức, thể chất, năng lực sáng tạo, ý thức công dân, tuân thủ pháp luật” [22; tr. 105] mà còn chú ý đến những nhân tố tạo điều kiện để phát triển toàn diện con người: nâng cao sức sản xuất, tăng năng suất lao động, nâng cao đời sống của người dân...

Đại hội XII (2016) đề ra nhiệm vụ: “Xây dựng con người Việt Nam phát triển toàn diện phải trở thành mục tiêu của chiến lược phát triển. Đúc kết và xây dựng hệ giá trị văn hóa và hệ giá trị chuẩn mực của con người Việt Nam thời kỳ công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập quốc tế; tạo môi trường và điều kiện để phát triển về nhân cách, đạo đức, trí tuệ, năng lực sáng tạo, thể chất, tâm hồn, trách nhiệm xã hội, nghĩa vụ công dân, ý thức tuân thủ pháp luật” [23; tr. 126-127]. Trên cơ sở đó, Đại hội đề ra nhiệm vụ phát huy vai trò của con người Việt Nam, từ công nhân, nông

dân, trí thức đến thanh niên, phụ nữ, cựu chiến binh, người Việt Nam ở nước ngoài...

Đại hội XIII của Đảng (2021) yêu cầu nghiên cứu, xác định và triển khai xây dựng *hệ giá trị quốc gia, hệ giá trị văn hóa và chuẩn mực con người Việt Nam* gắn với *giữ gìn, phát triển hệ giá trị gia đình Việt Nam* trong thời kỳ mới. Theo đó, cần khai thác và phát huy cao nhất các giá trị tốt đẹp, bền vững của văn hóa, con người và gia đình Việt Nam. Nghiên cứu, xây dựng hệ giá trị quốc gia, hệ giá trị, chuẩn mực văn hóa và con người Việt Nam trong sự nghiệp Đổi mới và hội nhập quốc tế. Đại hội XIII của Đảng xác định: “Lấy giá trị văn hóa, con người Việt Nam làm nền tảng, sức mạnh nội sinh quan trọng bảo đảm sự phát triển bền vững” [24, tr. 25]. Đại hội XIII của Đảng xác định, phát triển nhanh và bền vững đất nước dựa chủ yếu vào việc phát huy tối đa nhân tố con người; lấy con người là trung tâm, mục tiêu và động lực phát triển quan trọng nhất của đất nước. Vì vậy, “Xây dựng con người Việt Nam phát triển toàn diện, gắn kết chặt chẽ, hài hòa giữa giá trị truyền thống và giá trị hiện đại” [24; tr. 143] là nhiệm vụ quan trọng hàng đầu.

Đại hội XIV (2026), tiếp tục quan điểm về phát triển nguồn nhân lực trong các kỳ Đại hội trước; đồng thời nhấn mạnh đến việc ưu tiên phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao đáp ứng yêu cầu của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 trong bối cảnh chuyển đổi số, kinh tế số, cạnh tranh và hội nhập quốc tế, khắc phục những hạn chế của con người Việt Nam; xây dựng con người Việt Nam thời đại mới; phát triển nguồn lực con người, phát triển văn hóa thực sự trở thành nền tảng, sức mạnh nội sinh, động lực to lớn cho sự phát triển nhanh, bền vững đất nước.

Các quan điểm hiện nay về nguồn nhân lực

Khái niệm “nguồn nhân lực” hay còn gọi “nguồn lực con người” (Human Resource) bắt đầu được sử dụng vào những năm 70 của thế kỷ

trước. Hiện nay, khái niệm này bao hàm vị trí, vai trò của con người trong quá trình phát triển. Khái niệm “nguồn nhân lực” du nhập vào Việt Nam vào đầu những năm 90 của thế kỷ XX.

Phạm Minh Hạc quan niệm “nguồn nhân lực cần phải hiểu là tổng thể các tiềm năng lao động của một nước hay một địa phương sẵn sàng tham gia một công việc nào đó” [33, tr.15]. Nguyễn Văn Điềm và Nguyễn Ngọc Quân cho rằng: “Nguồn nhân lực của một tổ chức bao gồm tất cả những người lao động làm việc trong tổ chức đó, còn nhân lực được hiểu là nguồn lực của mỗi con người mà nguồn lực này có thể lực và trí lực” [26, tr.8]. Trần Xuân Cầu, Mai Quốc Chánh khẳng định: “Nguồn nhân lực là tổng hợp các cá nhân những con người cụ thể tham gia vào quá trình lao động, là tổng thể các yếu tố về thể chất và tinh thần được huy động vào quá trình lao động” [9, tr. 32].

Trên cơ sở coi nguồn lực con người là tổng hoà các yếu tố vật chất và tinh thần tạo nên tiềm năng thế mạnh của các tổ chức, nên có thể coi nguồn lực con người là nguồn nhân lực có khả năng tham gia vào quá trình phát triển của tổ chức, vùng, quốc gia và đóng góp vào sự phát triển kinh tế - xã hội của tổ chức, vùng, quốc gia và thế giới.

Như vậy, do đứng trên các góc độ nghiên cứu khác nhau, nên quan niệm về nguồn nhân lực còn có sự khác nhau, có thể kể nên một số quan niệm như sau:

Thứ nhất, nguồn nhân lực được coi là một trong các nguồn lực phát triển của xã hội; nguồn lực này được đặt trong mối quan hệ với các nguồn lực phát triển khác như: nguồn lực tài chính, tiền tệ; nguồn lực tài nguyên thiên nhiên, vị trí địa lý, nguồn lực khoa học, công nghệ... Đây là những nguồn lực cần thiết để một quốc gia, vùng lãnh thổ, địa phương, tổ chức... huy động vào để thực hiện quá trình sản xuất ra của cải vật chất và tinh thần. Trong các nguồn lực này, mỗi nguồn lực đều có một vị trí, vai trò

khác nhau, mỗi nguồn lực đều đem lại những lợi thế nhất định đóng góp vào sự phát triển chung; các quốc gia, vùng lãnh thổ, địa phương hay tổ chức... có sự khác nhau về vai trò của mỗi nguồn lực cho sự phát triển, nhưng đều có điểm chung khi nói đến vai trò quan trọng của nguồn nhân lực đối với sự phát triển, nhất là trong mối quan hệ với các nguồn lực khác, thông qua hoạt động sáng tạo của con người, những nguồn lực khác sẽ được hiện thực hoá sức mạnh của mình.

Nguồn lực con người có một vị trí quan trọng, nó là nguồn lực có thể coi là vô hạn, càng sử dụng, càng phát huy thì càng làm tăng lên. Để phát triển kinh tế - xã hội của một tổ chức, một địa phương, một vùng, một quốc gia thì cần phải có rất nhiều nguồn lực khác nhau, có nguồn lực nội sinh, ngoại sinh, có nguồn lực về tài nguyên, tài chính, vị trí địa lý... Trong đó, nguồn lực con người đóng vai trò trung tâm, then chốt, là nguồn lực quý giá nhất, các nguồn lực khác thường có giới hạn, có khả năng cạn kiệt, không thể tái tạo và nếu không có nguồn lực con người thì các nguồn lực trên cũng không thể huy động vào sản xuất, phát triển kinh tế - xã hội. Trong cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, với sự phát triển nhanh chóng của trí tuệ nhân tạo AI, thì vai trò của nguồn lực con người ngày càng có ý nghĩa quyết định đối với sự phát triển chung của xã hội, quyết định đến năng suất, chất lượng, hiệu quả của sự phát triển kinh tế - xã hội.

Thứ hai, có thể hiểu nguồn nhân lực là tổng thể toàn bộ các yếu tố thuộc cả về thể chất, tinh thần, năng lực, khả năng của con người có thể tham gia vào hoạt động sản xuất ra của cải vật chất và tinh thần cho xã hội. UNDP (Cơ quan Phát triển của Liên hợp quốc), cho rằng: “Nguồn nhân lực là tất cả những kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm, năng lực và tính sáng tạo của con người có quan hệ tới sự phát triển của mỗi cá nhân và của đất nước”[126, tr6]. Như vậy, theo quan niệm của UNDP nguồn nhân lực chủ yếu là những yếu tố về chất lượng nguồn nhân lực, bao gồm cả những yếu

tổ là tiềm năng, thế mạnh của nguồn nhân lực. Điều này phù hợp với phương thức quản lý mới và được nhiều nhà nghiên cứu sử dụng, nguồn nhân lực luôn là lực lượng sản xuất hàng đầu, là yếu quyết định nhất đến sự phát triển của lực lượng sản xuất; yếu tố quyết định đến năng suất, chất lượng, hiệu quả của sản xuất. Con người được coi là một loại vốn, một thành tố cơ bản, tất yếu của quá trình sản xuất và kinh doanh, quan niệm này xem xét nguồn nhân lực chủ yếu ở phương diện chất lượng con người và vai trò, sức mạnh của nó đối với sự phát triển xã hội. Nguồn lực con người cũng còn được xem là tiềm năng về lao động ở một giai đoạn nhất định của tổ chức, địa phương, vùng, quốc gia. Như vậy, ta có thể thấy nguồn lực con người có thể hiểu là nguồn sức lao động của mỗi tổ chức, địa phương, vùng, quốc gia có thể tham gia vào hoạt động sản xuất, kinh doanh ra của cải cho xã hội; cũng có thể nguồn nhân lực được đo bằng số người đang trong độ tuổi lao động có thể tham gia lao động, hoặc cũng có thể được xem là toàn bộ những người có thể tham gia vào quá trình lao động, phát triển kinh tế - xã hội của địa phương, vùng, quốc gia.

Trong quan niệm của mình thì ILO (Tổ chức Lao động quốc tế) cho rằng: nguồn nhân lực chính là toàn bộ số người trong độ tuổi và họ có thể tham gia vào quá trình sản xuất. Như vậy, nguồn nhân lực chính là nguồn cung cấp sức lao động, nguồn lực con người cho sản xuất và phát triển kinh tế - xã hội. Nguồn nhân lực cũng có thể hiểu là tiềm năng về lao động mà toàn bộ những người có khả năng lao động tham gia vào quá trình lao động.

Khi bàn về nguồn lực con người với tư cách là một cộng đồng người cụ thể và xác định gồm ba yếu tố cơ bản: số lượng, chất lượng nguồn nhân lực và cơ cấu nguồn nhân lực.

Thứ nhất, về số lượng nguồn nhân lực

Trong khi nghiên cứu dưới góc độ số lượng nguồn nhân lực, các nhà nghiên cứu thường chú ý đến những vấn đề như: *nguồn nhân lực trong độ*

tuổi lao động: bao gồm toàn bộ những người nằm trong độ tuổi lao động và có khả năng lao động, điều này khác nhau ở mỗi quốc gia và được quy định trong luật pháp. Việc quy định độ tuổi lao động dựa trên giới hạn về tâm lý- sinh lý mà theo đó con người có đủ điều kiện và khả năng để tiến hành quá trình lao động. Việc quy định khác nhau ở các quốc gia, do nhiều yếu tố tác động, trong đó, quan trọng nhất là tình trạng của dân số, cơ cấu dân số như dân số trước độ tuổi lao động, dân số trong độ tuổi lao động và dân số sau độ tuổi lao động. Sự thay đổi về giới hạn độ tuổi lao động còn phụ thuộc vào các điều kiện kinh tế - xã hội, chăm sóc y tế, tuổi thọ bình quân, điều kiện sống. Trên thế giới, ở các nước phát triển với điều kiện sống tốt, tuổi thọ bình quân cao, thường có xu hướng quy định giới hạn trên trong khoảng 60 tuổi trở xuống để người lao động có thời gian nghỉ ngơi, chăm sóc bản thân khi lớn tuổi; tuy nhiên, trong những năm gần đây, do sự già hoá dân số dẫn đến thiếu hụt lao động, một số nước đã phải nâng giới hạn trên của độ tuổi lao động nhằm đáp ứng nhu cầu về lao động, việc làm. Hệ thống giáo dục, đào tạo, dạy nghề cũng có ảnh hưởng đến nguồn nhân lực, nhất là độ tuổi giới hạn dưới khi bước vào độ tuổi lao động; do đó, nhà nước có thể tác động đến nguồn nhân lực thông qua các quy định của pháp luật về giới hạn độ tuổi lao động; và có thể thay đổi để phù hợp với thực tiễn của đất nước. Ở Việt Nam, Bộ Luật lao động năm 2019 quy định độ tuổi bắt đầu tham gia lực lượng lao động là đủ 15 tuổi, so với trước đó là 16 tuổi. Trên thế giới, mức độ phổ biến là quy định trong khoảng từ 15-16 tuổi, chỉ có một số ít quốc gia quy định 14-15 tuổi như Ai Cập, Braxin. Về giới hạn trên của độ tuổi lao động, hay là độ tuổi nghỉ hưu, trước đây ở nước ta quy định nam là 60 tuổi, nữ 55 tuổi, thay đổi từ năm 2021, nam là 60 tuổi 3 tháng, mỗi năm sau tăng 3 tháng cho đến khi đủ 62 tuổi; nữ là 55 tuổi 4 tháng, mỗi năm sau tăng 4 tháng cho đến đủ 60 tuổi. Trong thực tế, dân số trong độ tuổi lao động không phải tất cả đều tham gia lao động, có

những người không tham gia các hoạt động sản xuất do nhiều lý do khác nhau; dân số trong độ tuổi lao động là thành phần chủ yếu, cốt lõi của nguồn nhân lực, cũng là cơ sở để đánh giá cơ cấu dân số của mỗi vùng, quốc gia.

Các nước phát triển thường có xu hướng dân số già, do tuổi thọ bình quân cao do hệ thống chăm sóc y tế phát triển, điều kiện sống được nâng cao; đồng thời còn do tỉ lệ sinh thấp, xu hướng sinh ít con. Ở các nước đang phát triển thì thường có dân số trẻ, tỉ lệ sinh cao, tuổi thọ bình quân thấp hơn so với các nước phát triển. Dựa trên cơ cấu dân số trong tương quan giữa ba nhóm chính là trước độ tuổi lao động, trong độ tuổi lao động và sau độ tuổi lao động, người ta có thể chia ra là nước có dân số trẻ, dân số vàng và dân số già. Trong đó, cơ cấu dân số vàng là thời điểm tốt nhất để phát triển kinh tế - xã hội của mỗi quốc gia.

Tuy nhiên, trong nguồn nhân lực trong độ tuổi lao động không phải ai cũng tham gia lao động, cũng như những người trên độ tuổi lao động cũng có thể tiếp tục lao động; do đó, chúng ta cần chú ý đến *nguồn nhân lực tham gia hoạt động kinh tế*: còn được gọi là lực lượng lao động, là bộ phận năng động nhất của nguồn nhân lực.

Để xác định nguồn nhân lực của một địa phương, một quốc gia người ta thường căn cứ vào số người trong độ tuổi lao động đang có việc làm; những người ngoài độ tuổi lao động nhưng vẫn đang làm việc; những người đang ở độ tuổi lao động chưa có việc làm và đang đi tìm việc. Do có sự tham gia của những người hết độ tuổi lao động vào các hoạt động kinh tế, và có một số lao động đang thất nghiệp cho nên nguồn nhân lực trong độ tuổi lao động không trùng với nguồn nhân lực tham gia hoạt động sản xuất, kinh doanh.

Trong nguồn nhân lực còn có một bộ phận được gọi là *nguồn nhân lực dự trữ*: đây là một bộ phận trong nguồn nhân lực nói chung, nhưng vì

các lý do khác nhau chưa tham gia vào hoạt động sản xuất, kinh doanh, bộ phận này có thể huy động nếu cần thiết. Bộ phận này bao gồm những người trong độ tuổi lao động nhưng vẫn đang tiếp tục học tập ở các cấp của giáo dục - đào tạo, bao gồm cả những lớp bồi dưỡng ngắn hạn; bộ phận lao động đang thực hiện các công việc nội trợ tại các gia đình, chiếm tỉ lệ lớn là lao động nữ, lực lượng này cũng có thể huy động để tham gia vào lực lượng lao động; một bộ phận nữa là những người trong độ tuổi lao động nhưng không có nhu cầu tìm việc làm; ngoài ra còn có một số nhóm người khác như bộ đội mới ra quân, quân đội...

Thứ hai, về chất lượng nguồn nhân lực

Chất lượng nguồn nhân lực là tổng hoà các phẩm chất về trí tuệ, trình độ chuyên môn, sức khoẻ thể chất, tinh thần, trình độ học vấn, đạo đức, lối sống ... của nguồn nhân lực. Chất lượng nguồn nhân lực thể hiện chủ yếu qua các yếu tố sau:

Yếu tố thứ nhất là trí lực được hiểu là năng lực trí tuệ của con người bao gồm khả năng nhận thức và tư duy, hiểu biết thế giới và đưa ra các giải pháp để giải quyết vấn đề, khả năng ghi nhớ, sự tập trung và chú ý không bị tác động của yếu tố bên ngoài. Trí tuệ của con người có ảnh hưởng quyết định đối với quá trình hoạt động sản xuất, nó là yếu tố quyết định đối với sản xuất với năng suất, chất lượng và hiệu quả cao. Trong nguồn nhân lực, thì trí tuệ là yếu tố quan trọng nhất, do đó, phải tìm mọi cách để trí tuệ được bộc lộ và phát huy vào trong hoạt động sản xuất, kinh doanh. Trí lực bao gồm các yếu tố về chuyên môn, kỹ thuật, kỹ năng lao động, kỹ năng thực hành... Lao động có chuyên môn, kỹ thuật là những người lao động đã qua đào tạo, được cấp chứng chỉ nghề, đã tốt nghiệp các bậc từ trung cấp trở lên.

Yếu tố thứ hai là thể lực: là khả năng của cơ thể thực hiện các hoạt động thể chất bình thường của con người, nếu trí lực là sức khoẻ của não

bộ thì thể lực là nền tảng sức mạnh của cơ thể, trong đó các yếu tố cốt lõi cấu thành nền thể lực là: sức bền, khả năng duy trì một hoạt động thể chất trong thời gian dài; sức mạnh của cơ bắp; sự dẻo dai; tốc độ... Đây là những yếu tố nền tảng để tạo nên người lao động có đầy đủ điều kiện để đáp ứng được những yêu cầu về thể lực trong môi trường làm việc với cường độ lao động ngày càng tăng. Thể lực là nền tảng, cơ sở vật chất để phát huy trí lực, trí tuệ của con người phải được xuất phát một cơ thể khỏe mạnh. Sức khỏe thể chất là sự cường tráng, năng lực lao động chân tay; còn sức khỏe tinh thần nhấn mạnh đến khả năng hoạt động linh hoạt của hệ thống thần kinh, có khả năng biến sức mạnh trí lực trở thành hoạt động trong thực tiễn. Do đó, sức khỏe của con người bao gồm cả sự khỏe mạnh cả về thể chất và tinh thần chứ không đơn thuần là không có bệnh tật. Trong xã hội hiện nay, trí lực đóng vai trò quan trọng trong phát triển nguồn lực con người, đồng thời phải có được một thể lực khỏe mạnh. Do đó, phải quan tâm đến việc chăm sóc sức khỏe của nhân dân, quan tâm đến hệ thống y tế, dinh dưỡng, thể dục thể thao để nâng cao sức khỏe, tầm vóc, thể lực của người Việt Nam.

Yếu tố thứ ba là tâm lực: tâm lực có thể hiểu là năng lực làm chủ cảm xúc, niềm tin, đạo đức và ý chí trong hoạt động thực tiễn, đối với người lao động đó là tác phong, ý thức kỷ luật trong lao động, có ý thức tự giác lao động, sự chuyên tâm đối với công việc, khả năng sáng tạo trong công việc, thích ứng nhanh với những thay đổi nhanh chóng của công việc. Đạo đức, thẩm mỹ giúp con người sử dụng trí tuệ của mình vào những việc có ích cho xã hội, vì sự phát triển của xã hội; trong mỗi con người, tình cảm, lý tưởng đúng đắn, cao đẹp cũng là động lực, sức mạnh tinh thần giúp con người thực hiện được những việc tưởng chừng khó khăn, phức tạp, không thể thực hiện được. Do đó, cần quan tâm phát triển con người không

những về thể lực mà còn phải chú trọng đến giáo dục đạo đức, thẩm mỹ, lối sống cao đẹp.

Ba yếu tố trí lực, thể lực, tâm lực tác động qua lại trong mỗi quan hệ biện chứng tạo nên sức mạnh của mỗi con người, thể lực được coi là nền tảng, là cơ sở vật chất để trí lực, tâm lực có điều kiện phát huy; trí lực thì coi như là kim chỉ nam cho hoạt động của con người, do nắm vững được quy luật, nhận biết được đúng sai, nhận diện được cảm xúc, tìm ra lý tưởng sống đúng đắn, hiểu biết được cơ thể để có chế độ ăn uống, nghỉ ngơi, luyện tập thể dục, thể thao đúng đắn nâng cao sức mạnh thể chất. Tâm lực lại được coi là “động cơ”, là nguồn năng lượng nội tại, quyết định mục đích và sự bền bỉ của cả thể chất và trí tuệ, giúp con người có ý chí mạnh mẽ vượt qua mọi khó khăn vất vả trong cuộc sống và trong công việc. Trạng thái tốt nhất của con người là sự cân bằng của ba yếu tố thể hiện qua Thân khoẻ - Tâm an - Trí sáng.

Từ những phân tích trên, ta có thể hiểu chất lượng *nguồn lực con người* là tổng thể các yếu tố thể lực, trí lực, tâm lực trong mỗi con người tạo nên sức mạnh của con người, cộng đồng người; sức mạnh này có thể huy động vào quá trình hoạt động sản xuất, kinh doanh, phát triển kinh tế - xã hội.

Thứ ba, về cơ cấu nguồn nhân lực: Cơ cấu nhân lực là yếu tố không thể thiếu khi xem xét đánh giá về nguồn nhân lực; cơ cấu nguồn nhân lực là cách thức phân bổ, tổ chức và quản lý lực lượng lao động trong một tổ chức, doanh nghiệp hoặc quốc gia. Cơ cấu này thể hiện sự phân chia công việc, kỹ năng, trình độ, và các yếu tố khác liên quan đến lực lượng lao động. Một cơ cấu nguồn nhân lực hiệu quả sẽ giúp tối ưu hóa khả năng làm việc và sự phát triển của tổ chức. Cơ cấu nguồn nhân lực có thể được phân loại theo các cách thức khác nhau tùy thuộc vào mục đích, yêu cầu của tổ chức, doanh nghiệp, địa phương hoặc quốc gia. Trong thực tế, khi nghiên

cứu nguồn nhân lực, chúng ta thường phân chia theo những yếu tố chủ yếu sau: chia theo lứa tuổi, giới tính, ngành, lĩnh vực...

2.1.1.2. Nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển

Theo Luật Du lịch Việt Nam (2017) thì: “Du lịch là các hoạt động có liên quan đến chuyển đi của con người ngoài nơi cư trú thường xuyên trong thời gian không quá 01 năm liên tục nhằm đáp ứng nhu cầu tham quan, nghỉ dưỡng, giải trí, tìm hiểu, khám phá tài nguyên du lịch hoặc kết hợp với mục đích hợp pháp khác” (Khoản 1, Điều 3) [68]. Du lịch có thể diễn ra trong thời gian ngắn hoặc dài, và không liên quan đến việc tham gia vào các hoạt động lao động, sản xuất. Du lịch không chỉ mang lại lợi ích cho cá nhân như thư giãn, mở rộng kiến thức, mà còn đóng góp quan trọng vào nền kinh tế của quốc gia thông qua việc phát triển ngành công nghiệp du lịch. Du lịch có thể được phân thành nhiều loại hình khác nhau, chẳng hạn như: *Du lịch nghỉ dưỡng*: Mục đích chính là thư giãn và phục hồi sức khỏe. *Du lịch văn hóa*: Khám phá các di tích lịch sử, các phong tục, tập quán, và nét văn hóa đặc trưng của một vùng miền. *Du lịch sinh thái*: Tìm hiểu về thiên nhiên, động thực vật và bảo vệ môi trường. *Du lịch mạo hiểm*: Tham gia vào các hoạt động thử thách, như leo núi, thám hiểm rừng sâu, hoặc lặn biển. *Du lịch công tác*: Đi công tác, tham dự hội nghị, gặp gỡ đối tác kinh doanh hoặc thảo luận chuyên môn.

Nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch được hiểu là toàn bộ lực lượng lao động đang làm việc hoặc đang tìm kiếm việc làm trong lĩnh vực du lịch. Nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch gồm nhân lực du lịch trực tiếp hay gián tiếp tham gia vào các hoạt động phục vụ du lịch. Bộ phận nhân lực trực tiếp là những người đang trực tiếp lao động tại các cơ sở du lịch, khách sạn, khu nghỉ dưỡng, nhà hàng, các công ty kinh doanh về du lịch... còn những người không trực tiếp phục vụ khách du lịch nhưng thực hiện các công việc để hỗ trợ cho các nhân lực trực tiếp thì được gọi là nhân

lực gián tiếp, có thể kể đến lực lượng lao động tại các cơ quan quản lý, hành chính tại các công ty du lịch, các cơ quan của Nhà nước về quản lý du lịch... Nguồn nhân lực du lịch thường mang những đặc điểm chủ yếu sau:

Một là, tính chuyên môn hóa cao: Ngành du lịch đòi hỏi nhân lực có kiến thức và kỹ năng chuyên môn sâu rộng, từ nghiệp vụ hướng dẫn viên, quản lý khách sạn, nhà hàng, đến các kỹ năng mềm như giao tiếp, ngoại ngữ. Mỗi vị trí công việc trong ngành du lịch đều có những yêu cầu riêng biệt, đòi hỏi người lao động phải được đào tạo bài bản. Sự khéo léo, thuần thục trong công việc, có những kỹ năng trở thành nghệ thuật thể hiện tính chuyên môn hoá cao; từ đó, giúp nâng cao chất lượng các dịch vụ du lịch, thu hút được khách du lịch, tạo ra hiệu quả trong các hoạt động kinh doanh với năng suất, chất lượng, hiệu quả cao.

Hai là, tỷ lệ lao động trẻ và lao động nữ cao: Ngành du lịch thu hút đông đảo lao động trẻ, năng động và sáng tạo. Phụ nữ cũng chiếm tỷ lệ lớn trong lực lượng lao động phục vụ ngành du lịch, đặc biệt là trong các lĩnh vực dịch vụ khách hàng, lễ tân, và quản lý sự kiện. Trong ngành du lịch, nhiều bộ phận đòi hỏi có độ tuổi thấp như: lễ tân, nhân viên phục vụ, hướng dẫn viên du lịch... Nữ giới có ưu thế trong ngành du lịch, do đó, nhân lực nữ chiếm tỉ lệ cao trong lao động của ngành.

Ba là, tính thời vụ cao: Lượng khách du lịch thường biến động theo mùa, dẫn đến sự thay đổi về nhu cầu lao động. Nhiều vị trí công việc trong ngành du lịch có tính thời vụ, đòi hỏi người lao động phải linh hoạt và có khả năng thích ứng cao. Không những thế, lao động du lịch có một đặc thù rõ nét đó là diễn ra ở tất cả các ngày trong năm, nhất là trong những dịp lễ, tết, cuối tuần... khi mà các ngành nghề khác được nghỉ thì ngành du lịch lại là khoảng thời gian mà cường độ làm việc cao hơn cả. Thời gian tiến hành cung cấp dịch vụ du lịch thường là cả ngày, do đó, về mặt thời gian,

lao động trong ngành du lịch phải chia thành các ca làm việc khác nhau để có thể đáp ứng yêu cầu mọi lúc, mọi nơi của khách du lịch.

Bốn là, có kỹ năng mềm: Ngoài kiến thức chuyên môn, nhân lực du lịch cần có các kỹ năng mềm như giao tiếp, xử lý tình huống, làm việc nhóm, và khả năng ngoại ngữ; sự thân thiện, nhiệt tình và khả năng tạo ấn tượng tốt với khách hàng là những yếu tố quan trọng. Nhất là những bộ phận làm việc trực tiếp với khách hàng như lễ tân, phục vụ buồng, bàn, hướng dẫn viên du lịch... phải làm việc với khách du lịch gồm nhiều đối tượng khác nhau, trong đó, có cả những người khó tính, kỹ tính, luôn muốn được phục vụ tốt nhất, cao nhất.

Năm là, tính đa dạng về văn hóa: Ngành du lịch là nơi giao thoa của nhiều nền văn hóa khác nhau. Nhân lực du lịch cần có sự hiểu biết và tôn trọng đối với sự đa dạng văn hóa, đồng thời có khả năng giao tiếp và làm việc với khách hàng từ nhiều quốc gia và vùng lãnh thổ.

Sáu là, có trình độ ngoại ngữ: Ngoại ngữ là một yêu cầu quan trọng trong ngành du lịch, đặc biệt là tiếng Anh. Nhân lực phục vụ ngành du lịch cần có khả năng giao tiếp ngoại ngữ tốt để phục vụ khách hàng quốc tế. Trong giai đoạn hiện nay, với sự phát triển nhanh chóng của thị trường du khách quốc tế, do đó, thông thạo ngoại ngữ để giao tiếp, phục vụ tốt đối với du khách quốc tế là yêu cầu cấp thiết đối với nhân lực du lịch.

Bảy là, thiếu về số lượng và chất lượng: Hiện nay, ngành du lịch Việt Nam đang đối mặt với tình trạng thiếu hụt nguồn nhân lực, đặc biệt là nhân lực có trình độ chuyên môn cao và kỹ năng ngoại ngữ tốt. Trong giai đoạn dịch bệnh Covid-19 khi mà đóng cửa với du khách quốc tế, giãn cách xã hội được thiết lập khiến cho một bộ phận nhân lực du lịch phải chuyển sang ngành nghề khác để làm việc càng khiến cho việc thiếu hụt nhân lực du lịch trầm trọng hơn khi dịch bệnh đã được khống chế, nhu cầu du lịch tăng cao sau dịch để bù đắp thời gian dài không được thoả mãn nhu cầu du

lịch của người dân. Nhìn chung, chất lượng đào tạo nhân lực du lịch chưa đáp ứng được nhu cầu thực tế của thị trường; số lượng các cơ sở đào tạo du lịch chưa đáp ứng yêu cầu của thị trường du lịch, chương trình, giáo trình, cơ sở vật chất còn thiếu thốn, chưa sát với thực tế biến đổi nhanh chóng của thị trường du lịch.

Du lịch biển là một bộ phận của du lịch nói chung, có thể hiểu du lịch biển là một lĩnh vực thuộc du lịch nói chung; trong đó các hoạt động du lịch gắn với tài nguyên biển; trong đó, tài nguyên biển có thể được hiểu là toàn bộ không gian, mặt nước, lòng biển và đáy biển, hệ sinh thái động thực vật trong lòng biển, kể cả những đảo nằm trên biển. Như vậy, có thể *du lịch biển được hiểu là lĩnh vực của du lịch nói chung, cung cấp cho du khách các dịch vụ về di chuyển, ăn nghỉ, và các sản phẩm du lịch từ đặc điểm tự nhiên của các bãi biển và đặc điểm văn hoá của địa phương đáp ứng nhu cầu tham quan, nghỉ ngơi, thể thao, giải trí ở biển của du khách.*

Du lịch biển có đặc trưng rất riêng:

Thứ nhất, du lịch biển gắn liền với tài nguyên biển; các bãi biển đẹp, cảnh quan hấp dẫn là yếu tố quan trọng để thu hút khách du lịch tìm đến. Do đó, các địa phương cần quan tâm tới việc quy hoạch, xây dựng những bãi biển đẹp về quang cảnh, sạch về vệ sinh, môi trường, bảo vệ môi trường biển, môi trường thiên nhiên gắn với biển.

Thứ hai, du lịch biển mang tính mùa vụ ở miền Bắc và một số tỉnh miền Trung. Đây là các khu vực mà thời tiết chia thành các mùa tương đối rõ rệt, có mùa Đông tương đối lạnh, không thích hợp với các hoạt động trên biển, nhất là tắm biển. Đây là mùa thấp điểm của các hoạt động du lịch gắn với biển đảo, mùa mưa bão, diễn biến thất thường của thời tiết cũng ảnh hưởng đến du lịch biển. Hoạt động du lịch biển chủ yếu vào mùa hè, đây là thời gian cao điểm của mùa du lịch biển, thời gian nắng nóng, học sinh, sinh viên được nghỉ hè nên nhu cầu du lịch biển, nghỉ dưỡng tăng cao. Tính

mùa vụ có tác động đến du lịch biển, các cơ sở kinh doanh thường quá tải vào cao điểm trong năm, nhưng hoạt động cầm chừng trong thời gian thấp điểm; điều này gây khó khăn không nhỏ đối với nhân lực hoạt động trong lĩnh vực du lịch.

Thứ ba, để ngành du lịch biển hoạt động được cần có sự phối hợp, hỗ trợ của nhiều ngành, lĩnh vực khác nhau như các cơ sở vật chất về giao thông, dịch vụ du lịch, môi trường, cảnh quan đô thị, hệ thống nhà hàng, khách sạn, trung tâm thương mại, khu vui chơi, công viên... đây là những điều kiện quan trọng để các hoạt động kinh doanh du lịch biển diễn ra một cách thuận lợi, tạo sự hấp dẫn đối với du khách, tạo nên sự hấp dẫn chung về du lịch, không chỉ là du lịch biển đơn thuần. Do đó, để ngành du lịch biển nói riêng và du lịch nói chung phát triển cần có sự phối hợp đồng bộ của nhiều bộ, ban, ngành, các chủ thể cùng tham gia nhằm mang lại cho du khách những trải nghiệm tốt nhất, dịch vụ tốt nhất, hài lòng nhất.

Thứ tư, phải bảo vệ được môi trường sinh thái, nguồn tài nguyên biển gắn với du lịch biển, vì các hoạt động này gắn với việc khai thác tài nguyên biển; tác động trực tiếp đến môi trường sinh thái của biển như nước biển, các rặng san hô, hệ sinh thái ven biển. Do đó, cần phải có chiến lược và kế hoạch khai thác gắn liền với ý thức giữ gìn, bảo vệ tài nguyên biển, đảm bảo cho du lịch biển được phát triển bền vững, lâu dài.

Như vậy, có thể hiểu *nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển* là toàn bộ lực lượng lao động trực tiếp và gián tiếp tham gia vào quá trình khai thác, quản lý, tổ chức và cung ứng các dịch vụ du lịch gắn với không gian biển, đảo và ven biển. Lực lượng này bao gồm: quản lý du lịch; hướng dẫn viên; nhân lực khách sạn; nhân lực vận tải biển du lịch; nhân lực dịch vụ vui chơi giải trí biển; nhân lực bảo tồn tài nguyên du lịch biển; nhân lực số phục vụ du lịch biển thông minh; nhân viên tổ chức tour, cứu hộ, lái thuyền, hay các chuyên gia môi trường biển... Họ đóng vai trò quan trọng

trong việc phát triển và duy trì các hoạt động du lịch bền vững tại các khu vực biển, đảm bảo mang lại trải nghiệm tốt nhất cho du khách. Lực lượng lao động này tham gia vào các hoạt động của du lịch biển, có mặt ở tất cả các khâu, quá trình của hoạt động du lịch gắn với biển; hơn nữa họ cần phải được đào tạo bài bản về cả kỹ năng nghề nghiệp lẫn kiến thức về bảo vệ môi trường biển, văn hóa địa phương và các quy định pháp lý liên quan đến hoạt động du lịch.

2.1.2. Phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển - khái niệm và vai trò

2.1.2.1. Phát triển nguồn nhân lực

Theo quan niệm Triết học thì phát triển bao hàm tiến hoá và cách mạng; trong đó, tiến hoá là một sự tăng lên từ từ, tuần tự những biến đổi về số lượng; cách mạng là một sự thay đổi đột ngột, căn bản và về chất lượng. Chủ nghĩa duy vật biện chứng cho rằng sự vận động có hai hình thức: tiến hoá và cách mạng. Những sự biến đổi khó trông thấy, ngấm ngầm, liên tục, về số lượng đều tiến hành bằng cách tiến hoá; những sự biến đổi ấy chuẩn bị cho những sự biến đổi căn bản, về chất lượng và có tính chất cách mạng, đó là những sự biến đổi tiến hành bằng những bước nhảy vọt. Cho nên phải có sự phát triển không những là sự biến đổi về số lượng, mà còn là sự biến đổi bằng những bước nhảy vọt, cách mạng, gián đoạn, như một sự chuyển hoá từ lượng thành chất lượng. Vì vậy, người ta không thể tách tiến hoá ra khỏi cách mạng, tiến hoá và cách mạng liên hệ khăng khít. Sự phát triển chân chính là sự thống nhất của tiến hoá và cách mạng” [120, tr. 843]. Tiến hoá chuẩn bị cho cách mạng và tạo cho cách mạng một cơ sở thuận lợi, còn cách mạng thì hoàn thành sự tiến hoá và góp phần vào tác dụng sau này của tiến hoá. Phát triển là khái niệm để chỉ quá trình tiến triển, mở rộng hoặc cải thiện một điều gì đó theo hướng tích cực, nhằm cải thiện hoặc nâng cao một lĩnh vực, một tổ chức, hoặc một cá nhân. Khái niệm này thường được

sử dụng để mô tả sự gia tăng về quy mô, chất lượng; thực hiện các cải tiến để tăng tính hiệu quả, chất lượng hoặc tăng sự hài lòng; cũng có thể là đổi mới nhờ việc áp dụng công nghệ hoặc phương pháp mới, ý tưởng mới... nhờ đó tạo ra sự thay đổi theo hướng tiến bộ.

Tuỳ vào góc độ nghiên cứu, mục đích nghiên cứu mà các nhà khoa đưa ra các khái niệm khác nhau về phát triển nguồn nhân lực; quan niệm phổ biến nhất coi phát triển nguồn nhân lực chính là quá trình từ số lượng ít, chất lượng thấp chuyển biến thành số lượng nhiều, chất lượng cao, biến đổi từ thấp đến cao của trình độ. Phát triển nguồn nhân lực còn bao hàm cả sự biến đổi theo chiều hướng tiến bộ của cơ cấu nguồn nhân lực. UNESCO đưa ra quan niệm: phát triển nguồn nhân lực chính là làm cho toàn bộ sự lành nghề của dân cư luôn đáp ứng được yêu cầu của sự phát triển của mỗi quốc gia.

Như vậy, có thể hiểu *phát triển nguồn nhân lực* chính là quá trình nâng cao, ngày càng hoàn thiện cả ba yếu tố về thể lực, trí lực, tâm lực, cơ cấu của nguồn nhân lực, phát triển kỹ năng nhận thức, trình độ tay nghề, chuyên môn, nghiệp vụ, sức sáng tạo và tính năng động xã hội của con người. Như vậy, phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển không chỉ là tăng số lượng lao động. Mà là quá trình: nâng cao nhân lực nghề nghiệp; nâng cao trình độ văn hóa; nâng cao kỹ năng số; nâng cao năng lực hội nhập; hoàn thiện phẩm chất nghề nghiệp. Do đó, phải quan tâm phát triển các tiêu chí của mỗi con người như tầm vóc, chiều cao, cân nặng, sự bền bỉ, dẻo dai...; phát triển về trình độ học vấn, chuyên môn, kỹ năng, kỹ thuật, sự lành nghề của người lao động; phát triển về phẩm chất, thái độ, tinh thần trách nhiệm với lao động, tính năng động, tích cực, chủ động, sáng tạo trong công việc của người lao động.

Thực chất việc phát triển nguồn lực con người là các hoạt động nhằm nâng cao một cách toàn diện cả về thể lực, trí lực và tâm lực; khả năng nắm bắt và vận dụng kiến thức để nâng cao tay nghề, tính năng động xã hội và

sức sáng tạo của con người. Phát triển nguồn nhân lực còn bao hàm việc phát triển quy mô nguồn nhân lực, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, tạo ra cơ cấu nguồn nhân lực một cách hợp lý đáp ứng yêu cầu phát triển của mỗi quốc gia trong một giai đoạn phát triển nhất định. Trong đó, chú trọng đến việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực với các yếu tố về trình độ tay nghề, chuyên môn, nghiệp vụ, tính linh hoạt, năng động xã hội, trang bị các kỹ năng mềm. Cơ cấu nguồn nhân lực là mối quan hệ tỷ lệ giữa các thành phần cấu thành nên tổng thể nguồn nhân lực, sự phát triển không chỉ là sự gia tăng đơn thuần về số lượng, mà là sự tối ưu hoá giữa các bộ phận để tạo ra sức mạnh tổng hợp lớn nhất. Dưới góc độ triết học, cơ cấu chính là hình thức tổ chức của nguồn nhân lực. Khi hình thức (cơ cấu nguồn nhân lực) phù hợp với nội dung (mục tiêu phát triển kinh tế), nó sẽ trở thành động lực thúc đẩy hệ thống đi lên. Ở chiều ngược lại, khi cơ cấu bất hợp lý sẽ trở thành lực cản, gây lãng phí nguồn lực xã hội. Trong khi phát triển nguồn nhân lực dưới góc độ cơ cấu nguồn nhân lực, cần chú ý đến cơ cấu về trình độ đào tạo, cơ cấu ngành nghề, cơ cấu theo độ tuổi và giới tính, cơ cấu theo vùng lãnh thổ và cơ cấu theo khu vực công - tư - hộ kinh doanh cá thể...

Như vậy, có thể thấy phát triển nguồn nhân lực bao gồm các hoạt động chính sau:

Một là, giáo dục nghề là trang bị cho người lao động những kiến thức cơ bản, cần thiết để làm việc, thực hiện các yêu cầu trong lao động, sản xuất. Giáo dục là nền tảng để người lao động có thể làm việc và tiếp thu những kiến thức mới, nâng cao trong lao động, sản xuất của mình.

Hai là, đào tạo là các hoạt động giúp người lao động nắm vững nghiệp vụ, chuyên môn, kỹ năng, nâng cao trình độ để áp dụng vào công việc, hoạt động đào tạo thường hướng tới chuyên môn hoá, sát với thực tế yêu cầu công việc của đơn vị, tổ chức, doanh nghiệp với các ngành nghề, lĩnh vực khác nhau.

Ba là, sự kết hợp giữa giáo dục và đào tạo giúp phát triển nguồn nhân lực trong hiện tại và cả trong tương lai. Giáo dục, đào tạo cung cấp cơ sở cả lý luận và thực tiễn, cũng như các kỹ năng mềm giúp họ thích ứng nhanh chóng với những biến đổi của công việc, hay dễ dàng thay đổi công việc hoàn toàn mới.

Bốn là, xây dựng cơ cấu nguồn nhân lực một cách hợp lý, phù hợp với quy luật khách quan và yêu cầu thực tiễn của nền kinh tế trong từng giai đoạn phát triển cụ thể.

2.1.2.2. Phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển ở tỉnh Quảng Ninh

Phát triển nguồn nhân lực du lịch chính là phải làm sao để sử dụng có hiệu quả, phát huy tối đa tiềm năng, thế mạnh của nguồn nhân lực du lịch, phải tạo ra một môi trường sống, làm việc trong sạch, dân chủ, công bằng để người lao động tận tâm, tận lực cống hiến sức lực và tài năng của mình cho phát triển ngành du lịch biển.

Như vậy, có thể hiểu *phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển* ở tỉnh Quảng Ninh là quá trình nâng cao chất lượng, số lượng và cơ cấu lao động trong ngành du lịch biển tỉnh Quảng Ninh, nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của du khách và cải thiện dịch vụ du lịch biển. Điều này bao gồm việc tăng cường giáo dục, đào tạo, nâng cao kỹ năng, kiến thức chuyên môn cho người lao động, cũng như thu hút và giữ chân nhân tài trong ngành. Ngày càng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển đáp ứng yêu cầu của sự phát triển du lịch biển trong những năm tới; đây là quá trình vận động liên tục trên tất cả các mặt của nguồn nhân lực du lịch biển, giúp họ có điều kiện, cơ hội được đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao kiến thức, kỹ năng và bổ sung kinh nghiệm để đáp ứng nhu cầu công việc, gia tăng năng suất và cải thiện hiệu quả công việc trong tương lai.

2.1.3. Đặc điểm và vai trò của nguồn nhân lực du lịch biển ở Quảng Ninh

2.1.3.1. Đặc điểm của nguồn nhân lực du lịch biển ở Quảng Ninh

Quảng Ninh là một tỉnh nằm ở vùng Đông Bắc của nước ta, có vị trí địa lý thuận lợi, nơi tiếp giáp với các trung tâm kinh tế lớn của cả nước và Trung Quốc, Quảng Ninh trở thành cửa ngõ liên kết, thông thương, giao thông về kinh tế trong và ngoài nước. Những nhân tố đó làm cho nhân lực du lịch biển ở Quảng Ninh có những đặc điểm sau:

Một là, nhân lực du lịch biển phải có năng lực bảo tồn di sản

Vịnh Hạ Long không chỉ là biểu tượng thương hiệu mà còn là không gian sinh tồn, không gian phát triển sản phẩm du lịch cốt lõi của tỉnh. Do đó, nhân lực du lịch biển tại đây mang những đặc thù rất riêng, vừa chịu áp lực từ các tiêu chuẩn quốc tế, vừa mang trọng trách bảo tồn di sản. Nhân lực du lịch biển của tỉnh phải có ý thức và kiến thức về bảo tồn môi trường sinh thái và giá trị địa chất, họ chính là những “đại sứ di sản”. Nhân lực du lịch biển của tỉnh không những nắm vững những cảnh đẹp mà còn phải có kiến thức sâu sắc về giá trị đa dạng sinh học, văn hóa làng chài cổ, lịch sử kiến tạo địa chất triệu năm của vịnh.

Hai là, nhân lực du lịch biển gắn với kinh tế biển tổng hợp

Do đặc thù của tỉnh Quảng Ninh, không những có kinh tế biển mà còn gắn với kinh tế cửa khẩu, kinh tế biên, logistics, vận tải biển... cho nên nhân lực nhân lực du lịch biển của tỉnh phải được đặt trong không gian kinh tế biển tổng hợp; lực lượng lao động du lịch biển không còn gói gọn trong các kỹ năng dịch vụ thuần túy, mà họ còn trở thành cầu nối, là mắt xích quan trọng liên kết với các ngành kinh tế biển khác. Do đó, nhân lực du lịch biển đòi hỏi phải sở hữu các kỹ năng có thể tích hợp hoặc dịch chuyển giữa các khối ngành như đội ngũ thuyền trưởng, máy trưởng, thủy thủ trên các tàu du lịch, du thuyền quốc tế, hay tàu cao tốc ra đảo đòi hỏi phải có bằng cấp, chứng chỉ và kỹ năng vận hành an toàn hàng hải tương

đương với nhân lực ngành vận tải biển. Nhân lực du lịch biển là người tiêu thụ và nâng cao giá trị cho sản phẩm của các ngành kinh tế biển song hành như du lịch gắn với chế biến thủy hải sản...

Ba là, nhân lực du lịch biển Quảng Ninh gắn với du lịch quốc tế quy mô lớn

Mở rộng thị trường du lịch, hướng tới các thị trường quốc tế và phân khúc khách hàng hạng sang là hướng phát triển tất yếu của du lịch biển tỉnh Quảng Ninh, liên tục trong những năm qua, Quảng Ninh liên tiếp đón tiếp các siêu du thuyền 5 sao với hàng ngàn khách du lịch, các đoàn khách MICE quốc tế với số lượng hàng ngàn người. Điều này đòi hỏi nguồn nhân lực du lịch biển Quảng Ninh phải có năng lực ngôn ngữ đa dạng và giao tiếp liên văn hóa. Sự hiểu biết về liên văn hóa đòi hỏi nhân lực du lịch phải am hiểu sâu sắc về phong tục, tôn giáo, thói quen ăn uống, thực phẩm Halal của khách Đạo Hồi; Kosher của khách Do Thái... Khi phục vụ quy mô lớn, đòi hỏi nhân lực du lịch biển phải có tính đồng bộ, chuyên nghiệp được đặt lên hàng đầu. Khách quốc tế đòi hỏi dịch vụ chất lượng cao

Bốn là, nhân lực du lịch không chỉ phục vụ du lịch mà còn góp phần xây dựng hình ảnh và vị thế của Quảng Ninh

Với chiến lược phát triển Quảng Ninh thành trung tâm du lịch kết nối khu vực và thế giới. Do đó, nhân lực ngành du lịch biển không những chỉ phục vụ du lịch biển mà còn hướng tới việc xây dựng hình ảnh, quảng bá cảnh đẹp, văn hóa, con người, định vị thương hiệu du lịch biển Quảng Ninh trên bản đồ du lịch quốc tế. Nhân lực du lịch biển tỉnh Quảng Ninh mang trọng trách lớn, mang những giá trị về cảnh quan, con người, địa chất, văn hóa đến với du khách quốc tế giúp Quảng Ninh khẳng định vị thế một điểm đến hiện đại, hội nhập và an toàn. Nhân lực du lịch biển Quảng Ninh là lực lượng đại sứ quảng bá thương hiệu, có vai trò quyết định trong việc chuyển

hóa các tiềm năng tài nguyên thiên nhiên thành uy tín, thương hiệu và vị thế chiến lược của tỉnh Quảng Ninh trên bản đồ quốc tế.

Năm là, nhân lực nhân lực biển Quảng Ninh còn là góp phần giữ vững chủ quyền quốc gia, bảo vệ an ninh và trật tự biên giới trên biển

Trong không gian kinh tế biển tổng hợp, nhân lực du lịch biển Quảng Ninh (nhất là tại các vùng biển đảo tiền tiêu như Cô Tô, Quan Lạn, Minh Châu, hay vùng biên giới Móng Cái) còn mang một sứ mệnh đặc biệt. Mỗi con tàu du lịch, mỗi hướng dẫn viên, mỗi thuyền trưởng hoạt động trên biển là một "mắt thần" phối hợp cùng các lực lượng biên phòng, hải quân để giữ gìn an ninh trật tự, an toàn hàng hải. Sự hiện diện một cách văn minh, tự tin của nhân lực du lịch trên các vùng biển đảo khẳng định mạnh mẽ vị thế chủ quyền và sự bình yên của vùng biển cửa ngõ Đông Bắc tổ quốc. Nhân lực du lịch biển Quảng Ninh không những là một người giỏi chuyên môn, kỹ năng, nghiệp vụ chuyên nghiệp mà còn phải là những người có tinh thần cảnh giác, nhanh chóng, kịp thời phát hiện hiện tượng bất thường, sẵn sàng bảo vệ vững chắc chủ quyền thiêng liêng của tổ quốc.

2.1.3.2. Vai trò của nguồn nhân lực du lịch biển ở Quảng Ninh

Vai trò của phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển ở tỉnh Quảng Ninh được thể hiện ở một số nội dung cơ bản sau:

Một là, đối với tăng trưởng kinh tế du lịch

Phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển góp phần vào phát triển kinh tế - xã hội chung của đất nước. Nhân lực du lịch biển không chỉ phục vụ cho các hoạt động du lịch mà còn góp phần trực tiếp vào phát triển kinh tế - xã hội của địa phương. Khi nguồn nhân lực được đào tạo bài bản, sẽ giúp nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ, từ đó thu hút nhiều khách du lịch và tăng trưởng doanh thu. Việc tạo ra nhiều cơ hội việc làm trong ngành du lịch biển sẽ có tác động lan toả đến các ngành nghề kinh doanh khác như các hoạt động giải trí, mua sắm, vận tải... Từ đó, tác động

tích cực đến đời sống cộng đồng địa phương. Hơn nữa, với chủ trương phát triển du lịch là ngành kinh tế mũi nhọn của Quảng Ninh, các sản phẩm du lịch ngày càng đa dạng, phong phú. Do đó, cần có một nguồn nhân lực đủ về số lượng, có chất lượng ngày càng cao và cơ cấu hợp lý để ngày càng có nhiều sản phẩm du lịch mới lạ, độc đáo, hấp dẫn... là cơ sở để thu hút du khách đến với Quảng Ninh.

Hai là, nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch

Phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển là yếu tố quan trọng để nâng cao dịch vụ du lịch biển chất lượng cao; với việc thu nhập của người dân ngày càng tăng cao, nhu cầu có được dịch vụ du lịch biển chất lượng cao cũng tăng theo. Do đó, có nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển có trình độ cao, lực lượng dồi dào sẽ đảm bảo cung cấp các dịch vụ chất lượng, từ hướng dẫn viên, nhân viên khách sạn, đến các dịch vụ giải trí và ẩm thực. Việc phát triển nguồn nhân lực sáng tạo có thể giúp các điểm đến biển trở nên hấp dẫn hơn và duy trì được sự thu hút lâu dài đối với du khách.

Ba là, phát triển du lịch bền vững

Trong chiến lược phát triển chuyển từ mô hình kinh tế từ “nâu” sang “xanh” của Quảng Ninh hiện nay, du lịch biển đóng vai trò mũi nhọn. Nhân lực du lịch biển không chỉ là người cung cấp các dịch vụ du lịch mà còn là lực lượng trực tiếp thực thi, gìn giữ và lan tỏa các giá trị bền vững. Môi trường biển đảo rất nhạy cảm trước tác động của con người, nhân lực du lịch biển là những người ở tuyến đầu quản lý và giám thiêu các tác động tiêu cực này. Đội ngũ thuyền viên, hướng dẫn viên, nhân viên cứu hộ và nhân viên Ban quản lý vịnh hoạt động hàng ngày trên mặt nước đóng vai trò như những "mắt thần" kịp thời phát hiện, xử lý hoặc báo cáo các hành vi xâm hại cảnh quan, đổ rác thải trộm hoặc đánh bắt hải sản trái phép. Du lịch bền vững chỉ thành công khi có sự hợp tác từ phía du khách, nhân lực

du lịch chính là những người định hình hành vi của khách hàng trong suốt chuyến đi.

Bốn là, xây dựng thương hiệu du lịch Quảng Ninh

Thương hiệu du lịch của một điểm đến không chỉ được xây dựng bằng những chiến dịch quảng bá rầm rộ hay hệ thống hạ tầng nghìn tỷ, mà cốt lõi nằm ở trải nghiệm thực tế của du khách. Trong hành trình đó, nhân lực du lịch Quảng Ninh chính là "điểm chạm" sống động nhất, biến những tài nguyên thiên nhiên vô giá như Vịnh Hạ Long, Yên Tử, Cô Tô trở thành một thương hiệu có vị thế vững chắc trên bản đồ quốc tế. Nhân lực du lịch biển chính là người hiện thực hóa thông điệp của Quảng Ninh về một điểm đến: An toàn, thân thiện, đẳng cấp và giàu trải nghiệm. Nhân lực du lịch biển Quảng Ninh còn đóng vai trò là “đại sứ văn hóa”, truyền tải những giá trị, bản sắc của Quảng Ninh đến với du khách trong và ngoài nước.

2.2. Nội dung phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển tỉnh Quảng Ninh

2.2.1. Phát triển số lượng nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển tỉnh Quảng Ninh

Phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển về số lượng để đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của nhân lực du lịch biển. Dưới góc độ triết học, sự phát triển về số lượng (lượng) là điều kiện cần để tạo ra sự thay đổi về chất lượng (chất). Một ngành du lịch biển đẳng cấp quốc tế như Quảng Ninh không thể vận hành nếu thiếu một số lượng lao động đủ lớn để bao phủ toàn bộ hạ tầng dịch vụ. Tuy nhiên, việc phát triển số lượng phải luôn đi đôi với định hướng cơ cấu để tránh tình trạng phát triển nóng nhưng kém hiệu quả. Mục tiêu của tỉnh giai đoạn 2025 - 2030 du lịch Quảng Ninh trở thành trung tâm du lịch kết nối khu vực và quốc tế, lượng khách du lịch tăng lên đáng kể, các cơ sở lưu trú và kinh doanh dịch vụ du lịch tăng lên, các dịch vụ phụ trợ, dịch vụ bổ sung ngày càng nhiều, nhu cầu lao động

cũng tăng lên mạnh mẽ. Quảng Ninh có tốc độ tăng trưởng du lịch rất nhanh; do đó, cần tập trung nghiên cứu dự báo nhu cầu nhân lực dựa trên chiến lược phát triển kinh tế - xã hội nói chung và phát triển du lịch biển nói riêng. Trên cơ sở quy hoạch phát triển du lịch của tỉnh, cần xác định số lượng nhân lực dựa trên tốc độ tăng trưởng du lịch dự kiến, số lượng buồng phòng khách sạn, du thuyền, các khu vui chơi giải trí, các bãi tắm... Xác định rõ các nguồn cung nhân lực phục vụ du lịch biển trong thời gian tới, trước hết, cần khai thác nguồn lao động tại chỗ, lao động là người địa phương, nhất là các vùng du lịch biển đảo; cùng với đó tăng cường đa dạng nguồn cung lao động từ các địa phương lân cận và cả nguồn lao động từ các nước trong khu vực và trên thế giới. Mở rộng quy mô và mạng lưới đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển. Tỉnh cần có kế hoạch phối hợp, liên kết các cơ sở đào tạo và bồi dưỡng với các doanh nghiệp, cơ sở kinh doanh sử dụng nhân lực du lịch biển, khuyến khích các trường đại học, cao đẳng trên địa bàn tỉnh mở rộng chỉ tiêu tuyển sinh các ngành liên quan đến du lịch biển. Trong phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển về số lượng không những chỉ quan tâm đến số lượng lao động được bổ sung mà quan trọng hơn là phải giữ chân được người lao động hiện có, vì họ là những người có kinh nghiệm, có trình độ, quen với phong cách, cường độ làm việc trong lĩnh vực du lịch biển.

2.2.2. Phát triển chất lượng nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển tỉnh Quảng Ninh

Phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển về chất lượng, Phát triển nguồn nhân lực về mặt chất lượng là cốt lõi của việc nâng cao giá trị gia tăng và sức cạnh tranh cho ngành du lịch biển tỉnh Quảng Ninh. Nếu số lượng là "điều kiện cần" để vận hành bộ máy, thì chất lượng chính là "điều kiện đủ" để tạo nên đẳng cấp và sự bền vững trong phát triển ngành du lịch biển. Yêu cầu nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển

không chỉ để nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của du khách mà còn để tăng giá trị của các sản phẩm du lịch, nhất là du lịch biển nhằm hướng tới phân khúc khách hàng cao cấp cả trong và ngoài nước. Để phát triển chất lượng nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển tỉnh Quảng Ninh cần thực hiện những nội dung sau:

Một là, nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ

Trình độ chuyên môn nghiệp vụ là yếu tố cơ bản để tạo ra người lao động có chất lượng cao. Trong đó, lao động qua đào tạo là yếu tố bắt buộc để người lao động có nền tảng kiến thức chung và kiến thức chuyên ngành, chuyên sâu. Nhân lực ngành du lịch biển cần am hiểu sâu sắc về địa lý, lịch sử, văn hóa, phong tục tập quán, ẩm thực, tâm lý du khách của từng loại thị trường, từng phân khúc khách hàng; am hiểu các vấn đề về quy định xuất nhập cảnh, thủ tục visa, bảo hiểm du lịch, an toàn hàng hải, quy định về bảo tồn di sản, bảo vệ môi trường. Trình độ chuyên môn nghiệp vụ là nền tảng quan trọng để người lao động nhanh chóng tiếp thu, nắm bắt những thay đổi nhanh chóng trong ngành du lịch biển.

Hai là, nâng cao năng lực ngoại ngữ và hội nhập quốc tế

Đối với nhân lực ngành du lịch biển, năng lực ngoại ngữ và hội nhập quốc tế không chỉ là công cụ giao tiếp mà còn là điều kiện tiên quyết để vận hành các chuỗi dịch vụ cao cấp, đảm bảo an toàn hàng hải và nâng tầm vị thế thương hiệu điểm đến trên bản đồ toàn cầu. Do đặc thù môi trường làm việc trên sóng nước, hải đảo và giao thoa với kinh tế biển tổng hợp, quá trình nâng cao năng lực này cần đặc biệt quan tâm đến phát triển năng lực giao tiếp liên văn hóa để phục vụ các thị trường quốc tế đặc thù. Ngôn ngữ cũng cần được đa dạng hóa, thay vì chỉ độc tôn tiếng Anh; bên cạnh tiếng Anh là ngôn ngữ bắt buộc, cần tập trung đào tạo các ngôn ngữ của các thị trường khách du lịch biển chủ lực như: tiếng Trung, tiếng Hàn, tiếng Nhật, tiếng Nga, tiếng Pháp... Hội nhập quốc tế đối với nhân lực du

lịch biển hiện nay cần phải tiếp cận với những chuẩn mực trong du lịch biển của thế giới, nhất là các khung tiêu chuẩn được quốc tế công nhận.

Ba là, nâng cao năng lực số và khả năng thích ứng chuyển đổi số

Trong sự phát triển nhanh chóng của công nghệ số hiện nay, nhân lực du lịch phục vụ ngành du lịch biển cần phải nâng cao năng lực số và khả năng thích ứng chuyển đổi số. Năng lực số và chuyển đổi số có tác động sâu sắc đến các quá trình thực hiện các sản phẩm du lịch, từ các chiến dịch quảng bá, phương thức thực hiện các chiến dịch truyền thông, hình thức thể hiện... Trong việc phát triển du lịch theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại hóa không thể không nắm bắt và sử dụng thành thạo các phần mềm quản lý quốc tế, hệ thống soát vé thông minh, hệ thống check-in sinh trắc học... Nhân lực ngành du lịch biển cần phải sử dụng thành thạo các công cụ dịch thuật và chatbot di động để thuận tiện trong giao tiếp đa ngôn ngữ. Biết sử dụng các phần mềm hỗ trợ cho việc dự báo lượng khách trên dữ liệu lịch sử để điều phối nhân sự, chuẩn bị nhu yếu phẩm, nước ngọt, nhất là đối với các tuyến đảo xa như Cô Tô, Vân Đồn nhằm giảm thiểu sự lãng phí và quá tải hệ thống. Chuyển đổi số trong du lịch biển không nằm ở việc mua sắm phần mềm đắt tiền, mà nằm ở năng lực làm chủ công nghệ của con người. Khi nhân lực du lịch biển được trang bị "tư duy số" và "kỹ năng số" sắc bén, họ sẽ biến những rào cản về khoảng cách địa lý bãi biển, hải đảo thành một mạng lưới dịch vụ kết nối không giới hạn, đem lại trải nghiệm mượt mà nhất cho du khách.

Bốn là, nâng cao phẩm chất nghề nghiệp và văn hóa du lịch biển

Bên cạnh trình độ chuyên môn và năng lực số, phẩm chất nghề nghiệp và văn hóa du lịch chính là "chân kiềng" quyết định sự thành bại của một điểm đến. Đối với ngành du lịch biển, nơi người lao động thường xuyên làm việc trong môi trường tập trung đông người, không gian sinh thái nhạy cảm và chịu áp lực lớn từ tính mùa vụ, việc bồi dưỡng các giá trị

đạo đức và ứng xử văn minh lại càng trở nên cấp thiết. Xây dựng tư duy phục vụ từ tâm cho nhân lực du lịch biển, chuyển từ tư duy “bán dịch vụ” sang “trao giá trị, trao trải nghiệm”. Xây dựng đạo đức nghề nghiệp và văn hóa kinh doanh lành mạnh; không phân biệt đối xử giữa các nhóm, phân khúc khách du lịch khác nhau. Nâng cao tính trung thực và trách nhiệm của nhân lực du lịch biển, nhất là đối với tài sản của du khách. Thực hiện đúng cam kết trong hợp đồng cung cấp dịch vụ du lịch đã ký với khách hàng. Nếu kiến thức và kỹ năng là phương tiện giúp nhân lực du lịch biển làm việc, thì phẩm chất và văn hóa chính là neo giữ lòng tin của du khách. Một điểm đến có bãi biển đẹp, du thuyền sang đến mấy cũng sẽ bị lãng quên nếu thiếu đi những con người phục vụ có tâm, ứng xử văn minh và giàu lòng hiếu khách.

Năm là, nâng cao năng lực bảo tồn tài nguyên, môi trường và di sản biển

Nâng cao năng lực bảo tồn tài nguyên, môi trường và di sản biển cho nhân lực du lịch biển là nhiệm vụ trọng tâm nhằm đảm bảo sự sống còn và tính bền vững của các điểm đến. Đặc biệt, đối với các trung tâm du lịch biển lớn như Quảng Ninh với Di sản thiên nhiên thế giới Vịnh Hạ Long, lực lượng lao động tại đây không chỉ làm nhiệm vụ dịch vụ kinh tế, mà phải trở thành những "chiến sĩ" bảo vệ và đại sứ di sản ở tuyến đầu. Do đó, nhân lực du lịch biển tỉnh Quảng Ninh cần phải có hệ thống tri thức về tài nguyên, di sản biển; nhất là khoa học về di sản. Nhân lực du lịch biển cần được bồi dưỡng, giáo dục kiến thức về bảo tồn di sản; đồng thời phải khéo léo trong việc hướng dẫn du khách thực hiện các hành vi bảo tồn di sản, tránh những tác động xấu đến di sản. Nâng cao năng lực bảo tồn tài nguyên, môi trường và di sản biển cho nhân lực du lịch biển là quá trình dịch chuyển từ hành động mang tính phong trào sang kỹ năng nghiệp vụ chuẩn mực. Khi mỗi người lao động tự ý thức mình là một mảnh ghép bảo

vệ hệ sinh thái, giá trị thương hiệu của điểm đến biển đảo sẽ không ngừng gia tăng và được gìn giữ vẹn nguyên cho các thế hệ mai sau.

2.2.3. Phát triển cơ cấu nguồn nhân lực

Phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển xét trên góc độ cơ cấu là quá trình điều chỉnh, tối ưu hóa các mối quan hệ tỷ lệ giữa các thành phần cấu thành đội ngũ lao động. Một cơ cấu hợp lý sẽ tạo ra sự cân bằng, giúp hệ thống ngành du lịch biển vận hành trơn tru và phát huy tối đa các nguồn lực tự nhiên, hạ tầng sẵn có. Trước hết cần quan tâm đến cơ cấu theo trình độ đào tạo, đây là yếu tố cốt lõi của chất lượng nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển, phản ánh trí tuệ và kỹ năng của toàn ngành. Đảm bảo tỷ lệ cân đối giữa các nhóm trình độ: quản lý chiến lược (Đại học, sau đại học), đội ngũ kỹ thuật viên trung cấp và lực lượng lao động trực tiếp có tay nghề. Xu hướng ngày càng tăng tỷ lệ lao động qua đào tạo chuyên ngành, chuyển dịch từ lao động tự phát, lao động phổ thông sang lao động được đào tạo bài bản về nghiệp vụ du lịch, khách sạn và kinh tế biển. Trong phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển theo cơ cấu, cần chú trọng đến cơ cấu theo ngành nghề và vị trí việc làm. Du lịch biển là ngành kinh tế tổng hợp, do đó cơ cấu ngành nghề phải đa dạng và có sự kết nối chặt chẽ. Sự cân bằng giữa các mảng dịch vụ: Phân bổ hợp lý nhân lực giữa các nhóm: Lưu trú (khách sạn, resort), Lữ hành, Vận tải biển (du thuyền, tàu khách), và Giải trí (thể thao nước, cứu hộ). Phát triển nhân lực cho các ngành mới: Chú trọng tăng tỷ trọng nhân lực cho các loại hình du lịch biển hiện đại như du lịch MICE, du lịch sinh thái biển, và quản trị du thuyền cao cấp. Nhân lực hỗ trợ: Không chỉ có nhân viên trực tiếp, cơ cấu cần tính đến đội ngũ bảo trì hạ tầng biển, chuyên gia môi trường và marketing kỹ thuật số. Cơ cấu nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển còn được phân chia theo địa bàn, các điểm du lịch; do đó, cần phân bổ một cách hợp lý nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển tránh tình trạng tập trung quá đông tại các

khu du lịch lớn, trong khi các điểm du lịch xa, nhất là ở các đảo lại thiếu hụt nhân lực chất lượng. Quan tâm đến việc phát triển cơ cấu nhân lực phục vụ du lịch biển tại chỗ thông qua việc đào tạo, chuyển đổi nghề nghiệp cho cộng đồng dân cư ở các đảo, ven biển... xây dựng cơ chế, chính sách để luân chuyển nhân lực giữa các địa phương để hỗ trợ nhau trong mùa cao điểm du lịch biển. Do đặc thù của du lịch biển, trong phát triển cơ cấu nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển cần quan tâm đến cơ cấu theo độ tuổi và giới tính. Trong phát triển cơ cấu cần đáp ứng những yêu cầu sau: trẻ hoá đội ngũ nhân lực phục vụ ngành du lịch biển nhất là nhân lực phục vụ cho các hoạt động thể thao, hướng dẫn trên tàu đòi hỏi sức khoẻ và sự nhanh nhẹn, do đó, cần duy trì tỷ trọng lao động trẻ phù hợp. Đồng thời, tận dụng kinh nghiệm, giữ chân đội ngũ chuyên gia, quản lý giàu kinh nghiệm để làm nhiệm vụ dẫn dắt và đào tạo thế hệ kế cận. Phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển về cơ cấu là một quá trình tái thiết lập các tỷ lệ chiến lược. Khi các thành phần nhân lực được đặt đúng vị trí với tỷ lệ phù hợp, toàn bộ hệ thống du lịch biển sẽ tạo ra một sức mạnh cộng hưởng, biến tiềm năng biển đảo thành lợi thế cạnh tranh quốc tế. Một cơ cấu hợp lý giúp giảm thiểu lãng phí nguồn lực, tránh tình trạng "thừa thầy thiếu thợ" hoặc thừa nhân lực ở vùng này nhưng thiếu ở vùng khác.

2.3. Chủ thể, phương thức và các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển tỉnh Quảng Ninh

2.3.1. Chủ thể phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển tỉnh Quảng Ninh

Để thực hiện mục tiêu phát triển ngành du lịch biển của tỉnh Quảng Ninh, cần xác định rõ các chủ thể tham gia vào quá trình này, từ đó làm rõ, vị trí, vai trò của các chủ thể trong quá trình thực hiện phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển ở tỉnh Quảng Ninh hiện nay.

Thứ nhất, đó là các cấp uỷ, tổ chức đảng, và hệ thống chính trị là cơ quan lãnh đạo cao nhất, có trách nhiệm đưa ra các định hướng chiến lược, mục tiêu và nhiệm vụ phát triển du lịch cho toàn tỉnh. Ban hành các nghị quyết, chính sách, và tạo cơ chế phối hợp giữa các cấp, ngành để huy động nguồn lực. Vai trò này bao gồm việc xây dựng chiến lược dài hạn, ưu tiên phát triển du lịch theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại, có bản sắc văn hóa riêng biệt, và đảm bảo tính bền vững. Theo Nghị quyết số 20 - NQ/TW của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh đã xác định mục tiêu, nhiệm vụ trong thời gian tới là phải phát triển du lịch theo hướng trở thành ngành dịch vụ tổng hợp, hiện đại ngày càng chiếm vị trí quan trọng trong nền kinh tế; trở thành ngành kinh tế mũi nhọn gắn với chính sách phát triển bền vững; tập chung xây dựng kế hoạch, chương trình, đầu tư có trọng điểm các lĩnh vực cụ thể của kinh tế biển nói chung và du lịch biển nói riêng; phát triển hệ thống các sản phẩm du lịch biển với các sản phẩm du lịch khác, liên kết với hệ thống nhà hàng, siêu thị, khách sạn, resort, chăm sóc sức khỏe, dịch vụ y tế. Tạo sự kết nối chặt chẽ giữa các cơ sở đào tạo nhân lực du lịch với các công ty du lịch, các cơ sở kinh doanh du lịch; tăng cường số hoá các hoạt động trong lĩnh vực du lịch. [100, tr4].

Thứ hai, đó là các cấp chính quyền địa phương, các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch đóng vai trò định hướng, xây dựng chiến lược, quy hoạch phát triển nguồn nhân lực du lịch biển; đồng thời, họ cũng là người đề ra các chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch biển. Trong đó, vai trò quan trọng của Sở Du lịch tỉnh Quảng Ninh trong việc xây dựng quy hoạch, chiến lược phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển, đề ra các giải pháp để thực hiện kế hoạch, chiến lược đó. Đặc biệt là đưa ra được các chính sách để hỗ trợ đầu tư cho đào tạo, phát triển nguồn nhân lực du lịch biển. Thực hiện việc phối hợp giữa các chủ thể khác để đảm bảo sự thống nhất và có hiệu quả trong phát triển nguồn nhân lực; tiến hành kiểm

tra, giám sát quá trình thực hiện các kế hoạch, chiến lược phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển. Tham gia vào các liên kết, hợp tác vùng, quốc tế trong phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển.

Thứ ba, các cơ sở đào tạo, dạy nghề về du lịch trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh. Các trường đại học, cao đẳng, trung cấp dạy nghề v.v. của tỉnh Quảng Ninh đóng vai trò quan trọng trong việc tạo nguồn, cung cấp nhân lực du lịch biển có trình độ, kỹ năng, tay nghề đáp ứng nhu cầu của thị trường lao động. Các chủ thể này cần luôn luôn đổi mới, nâng cao chất lượng về chương trình đào tạo, chất lượng giảng dạy, đội ngũ giảng viên, các chuyên gia, các nhà quản lý từ doanh nghiệp tham gia vào quá trình đào tạo. Không ngừng đầu tư, nâng cấp trang thiết bị dạy học, nghiên cứu, thực hành đi đôi với đa dạng hoá, linh hoạt các hình thức đào tạo cho phù hợp với đặc thù của ngành du lịch, nhất là liên kết với doanh nghiệp du lịch để sinh viên có cơ hội thực tập, kiến tập trong quá trình đào tạo và làm việc sau khi hoàn thành chương trình đào tạo.

Thứ tư, các công ty du lịch biển, đây là chủ thể sử dụng trực tiếp lao động, có vai trò quyết định trong việc đào tạo lại, đào tạo tại chỗ và nâng cao chất lượng nhân lực. Các doanh nghiệp du lịch biển cần xác định rõ nhu cầu về số lượng, chất lượng, kỹ năng của nhân lực du lịch biển của mình, từ đó, đề xuất với các cơ sở đào tạo xây dựng chương trình đào tạo, phương thức đào tạo thích hợp để đáp ứng nhu cầu của mình. Đồng thời, các doanh nghiệp cũng có thể tham gia vào quá trình đào tạo, tiếp nhận sinh viên đến thực tập, tạo môi trường thực tế để người học vận dụng lý thuyết được học tại nhà trường vào thực tế hoạt động nghề nghiệp. Các doanh nghiệp còn đóng vai trò quan trọng trong việc thực hiện các khóa đào tạo, nâng cao kỹ năng nghề nghiệp, ngoại ngữ, thái độ phục vụ... cho chính các lao động của mình. Doanh nghiệp còn có thể đưa ra các chính sách như lương thưởng, phúc lợi hấp dẫn để thu hút, giữ chân lao động,

nhất là lao động có trình độ tay nghề cao, tạo động lực cho người lao động tích cực đóng góp hết khả năng, tận tụy, trung thành cho doanh nghiệp.

Thứ năm, chủ thể chính là bản thân những người lao động, họ chính là chủ thể trực tiếp tham gia vào các hoạt động du lịch, quyết định chất lượng phục vụ. Để không ngừng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch biển, bản thân người lao động phải tích cực, chủ động nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, ngoại ngữ, lịch sử, văn hóa, các kỹ năng mềm v.v để đáp ứng ngày càng tốt hơn yêu cầu của công việc. Nâng cao ý thức trách nhiệm, thái độ phục vụ chuyên nghiệp, văn minh, thân thiện; chủ động nắm bắt xu thế phát triển mới của du lịch biển, ứng dụng khoa học công nghệ vào quá trình tự đào tạo hoặc quá trình làm việc của mình.

2.3.2. Phương thức phát triển nguồn nhân lực du lịch biển tỉnh Quảng Ninh

Để thực hiện các nội dung trong việc phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển ở tỉnh Quảng Ninh hiện nay, cần thực hiện theo các phương thức chủ yếu sau:

Một là, phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển thông qua giáo dục, đào tạo

Hoàn thiện chương trình đào tạo phù hợp với nhu cầu thực tế du lịch biển của tỉnh Quảng Ninh. Chương trình đào tạo không những cập nhật thường xuyên, bám sát nhu cầu của thị trường du lịch biển của tỉnh mà còn phải phù hợp với đặc thù về văn hóa, con người, sản phẩm du lịch biển đặc trưng của tỉnh Quảng Ninh như: du lịch tàu biển, du lịch sinh thái biển v.v. Tiếp tục đổi mới phương thức đào tạo, tăng cường thực hành, thực tế, tăng thời gian thực hành, thực tập tại các cơ sở du lịch trên địa bàn tỉnh. Tạo điều kiện cho sinh viên tham gia phục vụ các sự kiện du lịch lớn của tỉnh. Để có một kế hoạch phát triển nguồn nhân lực đúng đắn, điều cốt lõi là phải dự báo đúng, trúng nhu cầu và xu hướng biến đổi của thị trường lao

động du lịch biển; do đó, các cơ sở đào tạo cần có dự báo về nhu cầu của thị trường, nắm vững được xu hướng, nhu cầu của thị trường từ đó có kế hoạch đào tạo nguồn nhân lực theo yêu cầu của doanh nghiệp và thị trường cần. Đổi mới chương trình, phương pháp và nâng cao chất lượng đào tạo tại các cơ sở đào tạo du lịch của tỉnh, tăng cường thực hành nghề, cập nhật những xu hướng mới nhất của thị trường du lịch, bảo đảm nguồn nhân lực được đào tạo có đủ trình độ, kỹ năng, phẩm chất để đáp ứng các vị trí việc làm của các đơn vị sử dụng lao động. Tập trung đào tạo những ngành, lĩnh vực có nhu cầu cao trong giai đoạn hiện nay, đáp ứng yêu cầu bức thiết của thị trường nhân lực du lịch biển. Tiếp tục cụ thể hóa, tiêu chuẩn hoá các phẩm chất cần có của một lao động ngành du lịch biển, bám sát các tiêu chuẩn quốc tế, trong nước và thực tiễn của Quảng Ninh. Cân đối tỷ lệ đào tạo theo bậc và ngành nghề. Để đảm bảo đáp ứng nhu cầu về nguồn nhân lực du lịch một cách đúng đắn, phù hợp với từng giai đoạn nhất định, cần có sự phối kết hợp giữa các địa phương và các trường đại học, các cơ sở đào tạo nghề để đưa ra kế hoạch, chương trình đào tạo phù hợp.

Đa dạng hoá các mô hình đào tạo kết hợp cả truyền thống và hiện đại; chú trọng trang bị những kiến thức cơ bản, nắm vững chuyên môn ngành nghề, có khả năng thích ứng với nhiều lĩnh vực, có thể nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ thông qua các khóa bồi dưỡng, chương trình ngắn hạn. Chú trọng đến các khóa học, đào tạo ngắn hạn, tập trung trang bị những kỹ năng thiết yếu trong ngành du lịch như các nghiệp vụ khách sạn, nhà hàng, hướng dẫn viên, trang bị các kỹ năng mềm trong dịch vụ lễ tân, phục vụ khách hàng. Tăng cường sự gắn kết giữa nhà trường và doanh nghiệp nhằm thu hẹp khoảng cách giữa lý thuyết và thực tiễn, đảm bảo sinh viên ra trường đáp ứng ngay được yêu cầu của công việc mà không cần phải bồi dưỡng, đào tạo lại. Các cơ sở đào tạo cần thường xuyên tham khảo ý kiến từ các doanh nghiệp du lịch biển lớn (khách sạn, khu

ngỉ dưỡng, công ty du thuyền) để điều chỉnh, cập nhật nội dung chương trình học sao cho phù hợp với xu hướng và công nghệ mới. Cùng doanh nghiệp đồng xây dựng các mô hình đào tạo chuyên biệt về nghiệp vụ du lịch tàu biển, quản lý an toàn trên biển, du lịch sinh thái Vịnh Hạ Long... Bên cạnh chuyên môn, đặc biệt nhấn mạnh đào tạo các kỹ năng mềm như giao tiếp, xử lý tình huống, làm việc nhóm, thái độ phục vụ chuyên nghiệp và khả năng giao tiếp ngoại ngữ (tiếng Anh, tiếng Trung, tiếng Hàn...) do lượng khách quốc tế đến Quảng Ninh ngày càng tăng. Có chính sách để phát triển đội ngũ nhân lực chất lượng cao, thu hút các chuyên gia trong nước và quốc tế có kinh nghiệm về phát triển du lịch biển, đào tạo đội ngũ quản lý cấp cao, đáp ứng yêu cầu của phân khúc cao cấp trong du lịch biển; có năng lực quản lý trong các địa điểm du lịch, các khách sạn, nhà hàng đẳng cấp quốc tế. Để tăng nhanh năng lực cung cấp nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển của tỉnh Quảng Ninh, cần thực hiện đa dạng hoá các hình thức đào tạo bao gồm cả các hình thức chính quy, các khóa bồi dưỡng ngắn hạn, đào tạo tại chỗ v.v.

Để chuẩn hoá chương trình đào tạo nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển, cần bám sát bộ tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam VTOS 2013. Chương trình đào tạo cần có tư duy đổi mới, hiện đại, cách tiếp cận phù hợp với xu thế hiện nay trong đào tạo nguồn nhân lực cho du lịch biển.

Bộ Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam VTOS 213 có sự tương đồng về cấu trúc và nội dung với bộ Tiêu chuẩn chung về nghề du lịch của hiệp hội các nước Đông Nam Á, đây là một bộ tiêu chuẩn được xây dựng theo hướng chú trọng tiếp cận năng lực và được toàn bộ các nước thành viên hiệp hội Đông Nam Á phê chuẩn và thực hiện nhằm thực hiện việc thừa nhận lẫn nhau giữa các nước về nghề du lịch. Bộ Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam VTOS 2013 được xây dựng theo hướng tiếp cận năng lực, chú trọng vào hệ thống năng lực cần có ở mỗi người học - những người sẽ lao

động trong lĩnh vực du lịch. Người học được trang bị kiến thức không chỉ thuộc lòng, mà quan trọng hơn phải biết vận dụng trong công việc thực tiễn của lĩnh vực mình đào tạo một cách sâu sắc chứ không đơn thuần chỉ có biết và hiểu.

Ưu tiên đào tạo nhân lực cho các chuyên ngành liên quan trực tiếp đến du lịch biển: Vận hành tàu du lịch, An toàn hàng hải, Quản lý bến cảng du lịch, Hướng dẫn viên du lịch biển, Lặn biển, và các kỹ năng cứu hộ. Đây là những ngành nghề mà hiện nay Quảng Ninh vẫn còn đang thiếu về nhân lực và còn hạn chế trong năng lực chuyên môn.

Tập trung đào tạo chuyên sâu cho đội ngũ cán bộ quản lý về du lịch biển, điều này có vị trí quan trọng để đảm bảo khả năng lãnh đạo chiến lược, quản lý bền vững và nâng cao năng lực cạnh tranh quốc tế của ngành du lịch tỉnh Quảng Ninh. Trong đó, cần tập trung vào những nội dung chủ yếu sau: Quản trị chiến lược và lãnh đạo đổi mới; đào tạo cán bộ quản lý phải vượt ra khỏi các nghiệp vụ thông thường, tập trung vào tư duy chiến lược và dẫn dắt sự thay đổi. Đào tạo đội ngũ cán bộ quản lý không chỉ nắm vững các quy hoạch cấp quốc gia và của tỉnh mà còn phải có khả năng cụ thể hoá thành các kế hoạch hành động chi tiết cho du lịch biển. Người cán bộ quản lý du lịch phải có được kỹ năng phân tích thị trường, dự báo xu hướng du lịch biển toàn cầu như du lịch MICE (loại loại hình du lịch kết hợp công tác và giải trí, là viết tắt của Meeting (hội họp), Incentive (khen thưởng), Conference (hội nghị/hội thảo) và Exhibition (triển lãm)).

Hai là, phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển thông qua chính sách đãi ngộ, môi trường làm việc, thu hút sử dụng nguồn nhân lực du lịch phục vụ du lịch biển

Tỉnh cần tiếp tục hoàn thiện cơ chế, chính sách thu hút nhân tài, hỗ trợ tài chính như: cho vay ưu đãi, cung cấp học bổng v.v cho những sinh viên theo học ngành du lịch nói chung và du lịch biển nói riêng. Xây dựng

chính sách tín dụng ưu đãi cho sinh viên du lịch có hoàn cảnh khó khăn và sinh viên du lịch chất lượng cao nói riêng cho phù hợp với đặc thù của từng đối tượng. Du lịch là ngành kinh tế mũi nhọn của tỉnh, có vai trò quan trọng đối với phát triển kinh tế của tỉnh, do đó, sinh viên theo học các chuyên ngành du lịch chất lượng cao như: Quản trị Du lịch và Khách sạn cần được hưởng các ưu đãi tín dụng cao hơn so với những sinh viên có hoàn cảnh khó khăn. Việc thiếu đi một gói ưu đãi tín dụng cạnh tranh làm giảm khả năng thu hút học sinh giỏi, những người có khả năng trở thành nhân tài lãnh đạo trong tương lai, vào ngành du lịch.

Hoàn thiện các chính sách ưu đãi về lương, thưởng, cơ hội thăng tiến, môi trường làm việc để thu hút và giữ chân các lao động có trình độ chuyên môn, kỹ năng, kinh nghiệm cao; để họ yên tâm công tác, làm việc cống hiến cho sự phát triển du lịch biển của tỉnh Quảng Ninh. Thu hút nhân tài tinh hoa, chuyên gia quốc tế và người Việt Nam ưu tú từ nước ngoài về nước là yếu tố quyết định để phát triển du lịch ở Việt Nam nói chung và của tỉnh Quảng Ninh nói riêng. Điều này đòi hỏi các cơ chế đãi ngộ phải mang tính cạnh tranh quốc tế, vượt ra khỏi các khuôn khổ hành chính truyền thống. Kinh nghiệm quốc tế, đặc biệt là từ Singapore, cho thấy việc thu hút nhân tài dựa trên năng lực và khả năng đóng góp vào sự phát triển là yếu tố then chốt, Singapore áp dụng chính sách trả lương cao, tương xứng với giá trị chất xám, không phân biệt quốc tịch. Mục tiêu của chính sách này là hạn chế tham nhũng, trao quyền cho các lãnh đạo, động viên khuyến khích họ cống hiến hết sức lực, tài năng của mình để xây dựng, hoạch định chính sách. Nếu Quảng Ninh muốn thu hút nhân tài lãnh đạo và chuyên gia hàng đầu về du lịch (ví dụ: các nhà hoạch định chính sách du lịch thông minh, giáo sư giảng dạy Quản trị Du lịch), cần phải tách biệt khung lương của các vị trí quản lý chiến lược du lịch (công và tư) khỏi khung lương hành chính công truyền thống [154]. Nghiên cứu, tiếp tục

hoàn thiện chính sách thuế thu nhập cá nhân để thu hút các chuyên gia giỏi trên thế giới; nên có ưu đãi về thuế thu nhập cá nhân cho các chuyên gia nước ngoài làm việc dài hạn trong các dự án du lịch chiến lược, du lịch thông minh và các chương trình đào tạo chuẩn quốc tế vào diện được hưởng ưu đãi miễn/giảm thuế thu nhập cá nhân trong thời gian 3-5 năm. Đối tượng bao gồm Giám đốc vận hành khách sạn/khu nghỉ dưỡng 5 sao quốc tế, chuyên gia quy hoạch điểm đến, và nhà khoa học dữ liệu du lịch... Cung cấp các gói hỗ trợ toàn diện (ưu đãi thuế thu nhập cá nhân, hỗ trợ nhà ở, visa đặc biệt) cho các nhân tài du lịch người Việt Nam đang làm việc ở nước ngoài. Điều này nhằm khuyến khích họ về nước giảng dạy hoặc quản lý các dự án du lịch lớn, tận dụng tri thức, kinh nghiệm và mạng lưới quốc tế của họ. Biệt đãi người tài không chưa đủ, mà cần tạo niềm tin ở nơi họ. Đối với nhân tài thì ngoài tiền lương, thưởng thì họ cũng cần được cống hiến cho xã hội, được xã hội tôn vinh, thừa nhận. Với người tài thì nhu cầu để nâng cao trình độ, được tham gia vào các dự án, khóa học nâng cao trình độ, trao đổi học tập chuyên môn, nghiệp vụ, kinh nghiệm cả ở trong và ngoài nước; xây dựng hệ thống công nghệ thông tin, cơ sở làm việc khoa học, tiện nghi, hiện đại để phát huy tốt nhất tài năng của họ.

Đảm bảo môi trường làm việc an toàn, lành mạnh, có chế độ phúc lợi tốt để người lao động yên tâm gắn bó với nghề. Việc hoàn thiện chính sách và cơ chế là một trụ cột không thể thiếu để phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển một cách bền vững và hiệu quả. Cần tiếp tục nghiên cứu, hoàn thiện cơ chế, chính sách liên kết giữa “ba nhà” trong phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển: Nhà nước - Doanh nghiệp - Cơ sở đào tạo; các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch mà trực tiếp là Sở Du lịch Quảng Ninh phối hợp với các doanh nghiệp kinh doanh du lịch biển để nghiên cứu, xác định nhu cầu nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển, xu hướng phát triển từ đó có kế hoạch đặt hàng các cơ sở đào tạo và chất

lượng nhân lực theo yêu cầu của mình. Một hệ thống chính sách, cơ chế tốt sẽ tạo ra môi trường thuận lợi, khuyến khích sự đầu tư vào con người và đảm bảo sự phát triển hài hòa giữa các bên liên quan.

Ba là, phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển gắn với tăng cường hợp tác vùng, liên kết vùng và quốc tế trong phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển

Quảng Ninh giữ vị trí chiến lược trong bản đồ phát triển du lịch quốc gia, được xác định nằm trong vùng du lịch Đồng bằng sông Hồng và duyên hải Đông Bắc, đồng thời là một phần của vùng kinh tế trọng điểm phía Bắc. Vị trí địa lý và tiềm năng du lịch biển, đặc biệt là Vịnh Hạ Long - Di sản Thiên nhiên thế giới, đã định hình Quảng Ninh trở thành điểm đến tâm cỡ toàn cầu. Chiến lược phát triển du lịch của tỉnh Quảng Ninh theo Quyết định số 1169/QĐ-UBND (ngày 17/4/2025), xác định phát triển ngành du lịch Quảng Ninh trở thành một trong những trung tâm du lịch hàng đầu của cả nước, điểm kết nối, hợp tác du lịch của khu vực và thế giới đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045. Sự chuyển dịch này không chỉ tập trung vào tăng trưởng số lượng mà còn hướng tới tăng trưởng xanh và kinh tế tuần hoàn [114, tr.23]. Tỉnh cần xây dựng cơ chế hợp tác nội địa của Quảng Ninh tập trung vào việc tạo cầu nối vững chắc giữa giáo dục và thị trường lao động, đặc biệt thông qua sự phối hợp giữa cơ sở đào tạo, Nhà nước và các tập đoàn kinh tế tư nhân. Để thực hiện nghị quyết về phát triển kinh tế tư nhân, trong giai đoạn hiện nay các cơ sở đào tạo trọng điểm trên địa bàn tỉnh đang đẩy mạnh thực hiện chủ trương liên kết đào tạo mục tiêu là cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao. Trường Đại học Hạ Long đóng vai trò trung tâm, đưa nhóm ngành Du lịch - Dịch vụ trở thành một trong ba nhóm ngành đào tạo thế mạnh, cung cấp NNL chất lượng cao cho ngành du lịch và tạo động lực tăng trưởng kinh tế cho tỉnh. Liên kết quốc tế là trụ cột để

Quảng Ninh nâng cao tiêu chuẩn nguồn nhân lực từ cấp độ khu vực lên cấp độ toàn cầu, đáp ứng yêu cầu của du lịch biển cao cấp và MICE quốc tế. Quảng Ninh đã thể hiện vai trò là thành viên tích cực trong khu vực ASEAN. Tỉnh là địa điểm tổ chức Hội nghị hợp tác phát triển du lịch ASEAN (2016), nơi các đại biểu thảo luận về việc triển khai Thỏa thuận về nghề du lịch trong ASEAN (ATPS). Việc tham gia này giúp nguồn nhân lực du lịch Quảng Ninh tiếp cận với các tiêu chuẩn nghề nghiệp khu vực, từ đó nâng cao khả năng cạnh tranh du lịch ASEAN. Ngoài ra, Quảng Ninh còn hưởng lợi từ hợp tác giữa ASEAN và các đối tác thị trường nguồn quan trọng. Các đối tác như Nhật Bản, Hàn Quốc, Trung Quốc, và Nga đã hỗ trợ đào tạo ngoại ngữ và đặc tính khách du lịch cho cán bộ quản lý và hướng dẫn viên. Đặc biệt, Nga đã hỗ trợ đào tạo tiếng Nga, nhận diện khách Nga là đối tượng khách chi tiêu cao và là thị trường quan trọng cần đẩy mạnh xúc tiến. Tỉnh cần tiếp tục thực hiện các dự án hợp tác song phương và chuyển giao kỹ thuật quản lý du lịch. Dự án EU về Du lịch có trách nhiệm: Dự án Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội, do Liên minh Châu Âu tài trợ (2011-2015), đã hỗ trợ Quảng Ninh trong việc xây dựng quy hoạch tổng thể, "Kế hoạch quản lý điểm đến," và các chương trình đào tạo du lịch. Chuyển giao Quy trình và Tiêu chuẩn bền vững: Các chuyên gia quốc tế từ Dự án EU đã cung cấp tư vấn và tập huấn nâng cao năng lực cho đội ngũ cán bộ quản lý nhà nước (Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Ninh, Ban quản lý Vịnh Hạ Long) và quan trọng là nhân viên phục vụ trên tàu du lịch. Tỉnh cùng các cơ sở đào tạo cần mở rộng liên kết đào tạo chuyên sâu với các trường đại học hàng đầu thế giới trong các lĩnh vực quản trị khách sạn cao cấp, MICE, và y tế du lịch... sẽ là rào cản lớn nhất. Mặc dù Quảng Ninh khuyến khích liên

kết đào tạo với nước ngoài , mức độ sâu rộng của các chương trình này trong các lĩnh vực chuyên môn hóa cao vẫn cần được tăng cường.

Tăng cường hợp tác quốc tế là một trụ cột quan trọng trong chiến lược phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển, mang lại nhiều lợi ích to lớn từ việc học hỏi kinh nghiệm, tiếp cận công nghệ, đến mở rộng thị trường và nâng cao vị thế. Các cơ sở đào tạo, dạy nghề tăng cường hợp tác với các trường đại học, các tổ chức có kinh nghiệm phát triển du lịch biển để trao đổi, chuyển giao các chương trình đào tạo, giáo trình chuẩn quốc tế, đặc biệt là ở một số lĩnh vực thế mạnh của du lịch biển Quảng Ninh như: quản lý du thuyền, lặn biển, du lịch sinh thái biển, an toàn hàng hải du lịch v.v. Hợp tác quốc tế còn giúp cho Quảng Ninh có thể thu hút được nguồn nhân lực du lịch của các quốc gia khác, nhất là những chuyên gia, quản lý cao cấp ở một số lĩnh vực, cơ sở du lịch biển mà Quảng Ninh còn thiếu. Thực hiện việc trao đổi nghiệp vụ, thực tập ở các cơ sở nước ngoài để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch biển của tỉnh.

Quảng Ninh đặt mục tiêu đến năm 2030 trở thành tỉnh có ngành du lịch phát triển với tốc độ cao, bền vững, dựa trên trụ cột là những sản phẩm, dịch vụ du lịch đẳng cấp cao, ngang tầm thế giới, trở thành trung tâm kết nối khu vực và thế giới về du lịch, nhất là các sản phẩm du lịch biển, xây dựng thương hiệu sản phẩm du lịch nổi tiếng, có sức hấp dẫn và khả năng cạnh tranh cao trên thị trường du lịch quốc tế. Xây dựng các quan hệ hợp tác song phương, đa phương, tích cực tham gia các hoạt động của các tổ chức du lịch quốc tế như: Hiệp hội Du lịch quốc tế (UNWTO), Hiệp hội Du lịch Châu Á- Thái Bình Dương (PATA). Tăng cường liên kết trong vùng, đặc biệt là những tỉnh có ngành Du lịch phát triển như Hải Phòng, Ninh Bình để thúc đẩy du lịch phát triển, đồng thời trao đổi, học tập phát triển nguồn nhân lực du lịch. Hợp tác với các trường đào tạo, các viện

ngiên cứu để xây dựng, phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao cho du lịch biển.

2.3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến việc phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển tỉnh Quảng Ninh hiện nay

2.3.3.1. Điều kiện kinh tế - xã hội tỉnh Quảng Ninh

Quảng Ninh là một tỉnh nằm ở vùng Đông Bắc nước ta, nơi là địa bàn chiến lược về kinh tế, chính trị, quốc phòng, cách Hà Nội khoảng 120 km. Quảng Ninh là một trong các tỉnh thành ở nước ta có chung đường biên giới với Trung Quốc và tỉnh duy nhất trên cả nước có chung không những đường biên giới bên bộ mà còn cả đường biên giới trên biển. Do nằm ở vị trí địa lý thuận lợi, nơi tiếp giáp với các trung tâm kinh tế lớn của cả nước và Trung Quốc, Quảng Ninh trở thành cửa ngõ liên kết, thông thương, giao thông về kinh tế trong và ngoài nước. Quảng Ninh là tỉnh có tiềm năng và lợi thế lớn về tài nguyên biển, không những có đường biển dài mà còn có nhiều đảo, nhiều rặng san hô đẹp là lợi thế quan trọng để thu hút du khách đến với du lịch biển của tỉnh. Ngoài ra, do ven biển của tỉnh có nhiều vịnh, có điều kiện thuận lợi để phát triển du lịch biển. Như vậy, có thể thấy Quảng Ninh là tỉnh có điều kiện tự nhiên đa dạng, phong phú, có nhiều cơ sở thuận lợi để phát triển ngành du lịch nói chung và du lịch biển nói riêng. Đây cũng là thuận lợi đồng thời cũng là khó khăn đối với nguồn nhân lực của tỉnh trong bối cảnh phát triển du lịch theo hướng xanh, bền vững có tốc độ cao; vừa có cơ sở để hấp thụ nguồn nhân lực du lịch biển được đào tạo, dễ giải quyết được bài toán việc làm, đồng thời cũng gây áp lực cho hệ thống giáo dục, đào tạo trong việc tăng quy mô đào tạo, đổi mới chương trình, phương pháp để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao về trình độ chuyên môn, kỹ năng mềm của nhân lực du lịch biển. Đây cũng là cơ sở

quan trọng để tỉnh Quảng Ninh xây dựng chiến lược phát triển du lịch biển nói chung và nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển nói riêng.

2.3.3.2. Hệ thống giáo dục - đào tạo nhân lực du lịch biển

Hệ thống giáo dục - đào tạo: sự phát triển của đội ngũ nhân lực du lịch nói chung và du lịch biển nói riêng phụ thuộc rất lớn vào hệ thống đào tạo, dạy nghề về du lịch. Chỉ có một hệ thống giáo dục - đào tạo có chất lượng thì mới cung cấp cho xã hội nguồn nhân lực có chất lượng, có trình độ. Ở đây, hệ thống này không những các cơ sở giáo dục, đào tạo, dạy nghề của tỉnh Quảng Ninh, mà còn ở các tỉnh, thành phố khác trong cả nước, nhất là các tỉnh lân cận; trong đó, các cơ sở đào tạo về du lịch địa phương là nguồn cung cấp nhân lực trực tiếp cho ngành du lịch địa phương nói chung và du lịch biển nói riêng. Hiện nay, đào tạo nhân lực cho du lịch chủ yếu do các trường Đại học Hạ Long, trường Cao đẳng Việt - Hàn Quảng Ninh thực hiện. Trong đó, chủ yếu đào tạo các chuyên ngành như Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành; Quản trị khách sạn; Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống; Du lịch và dịch vụ hàng không. Chương trình sau đại học có đào tạo trình độ thạc sĩ ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành. Trường Cao đẳng Việt - Hàn Quảng Ninh đào tạo các chuyên ngành: Hướng dẫn du lịch; Quản trị khách sạn; Kỹ thuật chế biến món ăn.

2.3.3.3. Chiến lược, chính sách phát triển du lịch biển của Tỉnh

Các chính sách về phát triển du lịch nói chung và về phát triển nguồn nhân lực du lịch biển nói riêng của quốc gia, của tỉnh Quảng Ninh và từng địa phương trong tỉnh. Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Du lịch và một số cơ quan quản lý nhà nước về du lịch chịu trách nhiệm lên kế hoạch, triển khai, giám sát các chiến lược, chương trình phát triển nguồn nhân lực du lịch nói chung và nguồn nhân lực du lịch biển nói riêng. Tỉnh tiến hành đồng bộ các chính sách về giáo dục, đào tạo, các chính sách cho người lao động... đều có tác động trực tiếp đến nguồn nhân lực. Chính sách phát triển du lịch của

quốc gia quyết định xu thế, nhịp độ phát triển của du lịch, qua đó tác động đến chính sách đào tạo, phát triển nguồn nhân lực du lịch. Muốn có được chiến lược phát triển du lịch bền vững, tỉnh Quảng Ninh cần nắm bắt được nhu cầu du khách và xu hướng phát triển ngành du lịch: nắm vững được nhu cầu của du khách, phân tầng được nhu cầu của du khách là cơ sở quan trọng để ngành du lịch cung cấp các dịch vụ đáp ứng một cách tốt nhất mong muốn của khách du lịch, điều này có vai trò quyết định chất lượng dịch vụ mà các công ty du lịch mang đến cho khách hàng của mình. Xu thế phát triển của du lịch làm thay đổi nhu cầu về chất lượng các sản phẩm du lịch, sự thuận tiện, nhanh chóng của hệ thống giao thông giúp du khách tiết kiệm được thời gian, tiền bạc cho các chuyến du lịch, tạo nên xu thế muốn đến nhiều điểm trong một chuyến du lịch, đồng thời giảm thời gian tại một điểm du lịch; tăng số lượng các chuyến đi du lịch trong một năm.

2.3.3.4. Khoa học - công nghệ chuyển đổi số, hội nhập quốc tế và thị trường lao động

Sự phát triển nhanh chóng, thuận tiện của chuyển đổi số, giá rẻ của công nghệ, thông tin, truyền thông, trí tuệ nhân tạo đã làm thay đổi căn bản hoạt động của các cơ sở, công ty du lịch. Cơ cấu tổ chức, cách thức vận hành, thông tin, quảng cáo, kênh bán hàng, bán các sản phẩm du lịch thay đổi rất lớn so với trước kia. Sự thay đổi này đòi hỏi nguồn nhân lực cũng phải được đào tạo, trang bị những kiến thức, kỹ năng cơ bản để thích ứng với những thay đổi trong cách thức quản lý, vận hành các cơ sở, công ty du lịch. Người lao động cần được cung cấp, trang bị nhiều kiến thức, kỹ năng hơn so với trước đây, để có thể đáp ứng được yêu cầu mới và những thay đổi nhanh chóng của công việc.

Quá trình hội nhập quốc tế mà Việt Nam là một trong những quốc gia tích cực chủ động tham gia quá trình này, điều này sẽ tạo cho Quảng Ninh một cơ hội lớn trong phát triển giáo dục, đào tạo phát triển nguồn

nhân lực du lịch biển thông qua quá trình hội nhập quốc tế; cùng với đó, Quảng Ninh cũng có cơ hội thu hút nhân lực du lịch biển, nhất là nhân lực du lịch biển chất lượng cao thông qua hội nhập vào khu vực cũng như trên thế giới. Tỉnh Quảng Ninh đang trở thành điểm đến hấp dẫn các nhà đầu tư trong và ngoài nước với các dự án kinh doanh có mức đầu tư và quy mô lớn. Như vậy, nguồn nhân lực sẽ ngày càng nâng cao năng lực, kỹ năng nhờ vào sự quản lý và đầu tư trong đào tạo đáp ứng cho nhu cầu của các đơn vị này. Đồng thời, trong bối cảnh Tỉnh còn thiếu nguồn nhân lực có đủ trình độ chuyên môn kỹ thuật, tay nghề, chất lượng cao, các công ty quốc tế sẽ thu hút được nguồn nhân lực từ các tỉnh lân cận, kể cả lao động quốc tế đến làm việc, đây là giải pháp hiệu quả bù đắp tình trạng thiếu hụt nguồn nhân lực này của tỉnh Quảng Ninh hiện tại và trong giai đoạn sắp tới.

Đối với thị trường lao động ngành du lịch: ngành du lịch là một trong những ngành có sự phát triển nhanh chóng của thị trường lao động, những dự báo, thông tin về nhu cầu của thị trường lao động được cung cấp rõ ràng, nhanh chóng, cập nhật sẽ là cơ sở quan trọng đối với việc xây dựng kế hoạch, chương trình đào tạo nguồn nhân lực du lịch có chất lượng, hiệu quả cao. Trong bối cảnh toàn cầu hoá hiện nay, thị trường lao động du lịch mở rộng ra không chỉ bó hẹp trong phạm vi quốc gia, mà còn mở rộng ra trên khu vực và thế giới. Dẫn đến sự cạnh tranh gay gắt giữa lao động trong nước và lao động quốc tế, nhất là cạnh tranh trong nhóm nhân lực chất lượng cao trong ngành du lịch như các nhóm quản lý, trong các khách sạn cao cấp... Toàn cầu hoá cũng dẫn đến việc cạnh tranh gay gắt giữa các địa phương, các doanh nghiệp du lịch trên thế giới với nhau.

2.3.3.5. Đặc điểm tài nguyên biển, đảo và di sản văn hóa của Quảng Ninh

Quảng Ninh là tỉnh có địa hình đa dạng, bao gồm cả vùng biển, đồng bằng, miền núi, hải đảo... Vùng biển và hải đảo: Quảng Ninh có biển và hải đảo rất độc đáo, kỳ vĩ, với hơn hai nghìn hòn đảo trải dài theo đường

biển hơn 250km, được chia thành nhiều lớp và diện tích khác nhau như đảo Cái Bàu, Bản Sen, đảo Cô Tô, Bái Tử Long... Ngoài ra, vùng ven biển và hải đảo Quảng Ninh còn có những bãi bồi phù sa, bãi cát trắng tạo nên những bãi tắm đẹp, lý tưởng như Trà Cổ, Cô Tô, Cái Chiên, Quan Lạn, Minh Châu, Ngọc Vũng... tạo điều kiện thuận lợi để khai thác, phát triển các khu, điểm du lịch biển cao cấp hấp dẫn du khách. Trong đó, nổi bật nhất là Vịnh Hạ Long - viên ngọc quý của du lịch biển Việt Nam, là điểm đến lý tưởng đối với du khách trong và ngoài nước. Không chỉ nổi tiếng với Vịnh Hạ Long - di sản thiên nhiên thế giới được UNESCO 3 lần vinh danh, nơi đây còn sở hữu hàng loạt trải nghiệm hấp dẫn: bãi biển xanh ngọc, hệ thống hang động kỳ vĩ và nền văn hóa đậm đà bản sắc. Quảng Ninh là tỉnh có nhiều lễ hội truyền thống nổi tiếng có giá trị văn hóa, du lịch cao bao gồm nhiều loại hình từ lễ hội truyền thống, nghệ thuật trình diễn dân gian, mới đây Quảng Ninh xây dựng một lễ hội truyền thống mới, thu hút được lượng lớn khách du lịch trong và ngoài nước tham gia đó là lễ hội văn hóa đường phố được tổ chức hàng năm Carnival Hạ Long, thường mở đầu cho mùa du lịch biển Hạ Long. Quảng Ninh vùng đất có bề dày văn hoá lâu đời, mang đậm truyền thống, tập tục người dân bản địa giàu bản sắc, với hàng trăm di tích văn hoá, lịch sử được công nhận. Trong đó nổi bật như Khu di tích Quốc gia đặc biệt Yên Tử; Khu di tích lịch sử nhà Trần tại Đông Triều, di tích đền cửa Ông, di tích lịch sử Bạch Đằng... Đặc biệt là nền văn hoá Soi Nhụ, vào thời kỳ các văn hoá Hoà Bình, Bắc Sơn, khoảng 18.000 năm về trước, đây là cơ sở hình thành văn hoá tiến bộ mới tại Cái Bèo và nền văn hoá Hạ Long gắn với truyền thống riêng, truyền thống văn hoá biển trong tiền sử Việt Nam. Những yếu tố thuận lợi về văn hoá nêu trên tạo điều kiện Quảng Ninh xây dựng các sản phẩm du lịch văn hoá, lịch sử thu hút khách du lịch.

2.3.3.6. Nhận thức của bản thân nhân lực du lịch biển

Sự phát triển chất lượng của nguồn nhân lực du lịch bị quy định bởi chính nhận thức của nhân lực du lịch. Khi họ có được mục tiêu, động lực rõ ràng, cùng với sự yêu thích, niềm đam mê với công việc thì sẽ rất dễ dàng trong việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch. Nhận thức của nhân lực du lịch giữ vai trò quan trọng trong việc phát triển về mặt chất lượng. Khi nhân lực du lịch xác định rõ được mục tiêu nghề nghiệp, yêu và đam mê nghề du lịch tại cơ sở kinh doanh du lịch khi đó việc phát triển chất lượng đội ngũ này sẽ dễ dàng và thuận lợi hơn nhiều. Nếu nhân lực du lịch biển có động lực tích cực, họ sẽ hăng say, cố gắng trong học tập, trau dồi kiến thức, kỹ năng, chuyên môn, nghiệp vụ để hoàn thiện mình làm cơ sở để thăng tiến trong công việc. Trong xu thế hội nhập và cạnh tranh ngày càng gay gắt của nhân lực du lịch, nhất là nhân lực du lịch ngày càng có tính quốc tế, đồng thời du khách ngày càng có nhu cầu chất lượng dịch vụ cao hơn, do đó, người lao động phải không ngừng học hỏi, nâng cao trình độ, kỹ năng, ngoại ngữ, tri thức. Du khách ngày nay có xu hướng khắt khe, đòi hỏi cao ở chất lượng dịch vụ du lịch, đặc biệt là du khách quốc tế, do đó, cần đào tạo được một đội ngũ nhân lực có kiến thức chuyên sâu, ngoại ngữ tốt, có kỹ năng mềm, am hiểu văn hoá, lịch sử... Trong đó, một trong những nhu cầu, khát vọng của việc phát triển nhân lực du lịch đó là có cơ hội được nâng cao thu nhập, có cơ hội thăng tiến trong nghề nghiệp; đây có thể xem là nhân tố chính tác động đến nhu cầu, khát vọng phát triển nghề nghiệp của người lao động; ngoài ra, đó có thể là để đáp ứng yêu cầu mới của công việc, chuyển sang vị trí tốt hơn hoặc có thể tự kinh doanh du lịch. Hiện nay, có nhiều người lao động có ý thức tự học, chủ động tham gia khóa đào tạo, bồi dưỡng, đặc biệt trong môi trường doanh nghiệp chuyên nghiệp. Tuy nhiên, vẫn còn một bộ phận lao động phổ thông chưa nhận

thức được tầm quan trọng của việc học tập suốt đời, hoặc gặp khó khăn về thời gian, tài chính và điều kiện tiếp cận đào tạo, bồi dưỡng.

Du lịch là ngành dịch vụ đặc thù, trong đó vai trò trung tâm của con người trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ, hình ảnh điểm đến và khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp, có nhiều ý kiến cho rằng: “du lịch là ngành dịch vụ - con người là yếu tố quyết định”. Khi nhận thức được rõ vai trò, vị trí của việc phát triển nguồn nhân lực du lịch biển là yếu tố quan trọng trong chiến lược phát triển của các doanh nghiệp, cơ quan quản lý du lịch. Nhận thức đúng sẽ dẫn đến hành động đúng, từ đó dẫn tới việc quan tâm đầu tư vào đào tạo và phát triển nguồn nhân lực; đồng thời, tạo môi trường làm việc tốt, khuyến khích sự phát triển cá nhân và nghề nghiệp của nhân viên, giúp họ gắn bó lâu dài với ngành. Chỉ có như vậy mới giúp nhân lực du lịch biển tận tâm, tận lực để phát triển bản thân, nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng, phẩm chất nghề nghiệp, văn hóa ngành nghề để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao về chất lượng dịch vụ du lịch trong xu hướng phát triển nhanh chóng của du lịch biển ở tỉnh Quảng Ninh trong giai đoạn hiện nay.

Tiểu kết chương 2

Trên cơ sở vận dụng thể giới quan và phương pháp luận của chủ nghĩa Duy vật biện chứng, Chương 2 đã hệ thống hóa và làm sâu sắc những vấn đề lý luận về nguồn nhân lực và phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển tại tỉnh Quảng Ninh. Có thể rút ra một số luận điểm mang tính khái quát sau:

Thứ nhất, khẳng định vị thế chủ thể của nguồn nhân lực trong lực lượng sản xuất. Nguồn nhân lực du lịch biển không chỉ đơn thuần là một yếu tố của quá trình lao động mà là thành tố năng động nhất, đóng vai trò quyết định trong hệ thống lực lượng sản xuất ngành du lịch. Khác với các nguồn lực "tĩnh" như vốn hay tài nguyên, con người với tư cách là chủ thể mang tính "động", thông qua hoạt động có mục đích đã chuyển hóa những tiềm năng tự nhiên của biển đảo thành các giá trị vật chất và tinh thần cho xã hội.

Thứ hai, xác lập mô hình phát triển toàn diện con người qua bộ ba "Trí lực - Thể lực - Tâm lực". Chất lượng nguồn nhân lực là sự thống nhất biện chứng giữa sức mạnh thể chất, năng lực trí tuệ và đạo đức, niềm tin. Sự phát triển nguồn nhân lực chính là quá trình vận động không ngừng nhằm tối ưu hóa sự cân bằng giữa sức khỏe, trí tuệ và đạo đức; hướng tới việc giải phóng và phát huy tối đa năng lực sáng tạo của người lao động trong môi trường kinh tế biển đặc thù.

Thứ ba, làm sáng tỏ mối quan hệ giữa "Lượng" và "Chất" trong sự vận động của cơ cấu nhân lực phục vụ ngành du lịch biển. Phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển không chỉ là sự gia tăng về quy mô (tích lũy về lượng) mà phải dẫn đến những "bước nhảy" về chất lượng chuyên môn và sự hợp lý trong cơ cấu. Một cơ cấu nhân lực tối ưu - được tổ chức chặt chẽ theo trình độ, ngành nghề và vùng lãnh thổ - chính là "hình thức" phù hợp để thúc đẩy "nội dung" là kinh tế biển Quảng Ninh vươn tới đẳng cấp quốc tế.

Thứ tư, xác định tính chỉnh thể trong hệ thống chủ thể và phương thức phát triển. Quá trình phát triển nguồn nhân lực là kết quả của sự tương tác đa chiều giữa hệ thống chính trị, Nhà nước, cơ sở đào tạo, doanh nghiệp và bản thân người lao động (chủ thể tự vận động). Sự kết hợp hài hòa giữa giáo dục - đào tạo, chính sách đãi ngộ và hợp tác quốc tế tạo thành sức mạnh tổng hợp để tháo gỡ những "nút thắt" về thiếu hụt nhân lực trong kỷ nguyên kinh tế tri thức và Cách mạng công nghiệp 4.0.

Cuối cùng, nhận diện các nhân tố tác động từ góc độ khách quan và chủ quan đến sự phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển. Sự phát triển này luôn chịu sự quy định của các quy luật toàn cầu hóa, sự thay đổi của thị trường lao động đồng thời phụ thuộc vào tư duy chiến lược, ý chí và khát vọng vươn lên của các cấp quản lý và người lao động tại địa phương.

CHƯƠNG 3

PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC PHỤC VỤ NGÀNH DU LỊCH BIỂN TỈNH QUẢNG NINH - THỰC TRẠNG VÀ NHỮNG VẤN ĐỀ ĐẶT RA

3.1. Thực trạng phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển ở tỉnh Quảng Ninh hiện nay

3.1.1. Những thành tựu đạt được trong phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển ở tỉnh Quảng Ninh

3.1.1.1. Những thành tựu đạt được về số lượng phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển tỉnh Quảng Ninh

Việc phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển ở tỉnh Quảng Ninh hiện nay đã đạt được nhiều thành tựu đáng ghi nhận, đáp ứng nhu cầu phục hồi mạnh mẽ của du lịch tỉnh Quảng Ninh sau đại dịch Covid-19. Nếu như năm 2021, toàn tỉnh chỉ đón hơn 4,38 triệu lượt khách thì năm 2022 đã tăng lên 11,6 triệu lượt, trong đó khách quốc tế đạt hơn 304.000 lượt. Đà tăng trưởng tiếp tục được duy trì trong các năm sau. Năm 2023, Quảng Ninh đón 15,56 triệu lượt khách, tổng thu từ du lịch đạt 33.400 tỷ đồng, đóng góp 7,62% GRDP. Năm 2024, đánh dấu lần đầu tiên ngành Du lịch tỉnh vượt mốc 19 triệu lượt khách, tổng thu đạt trên 46.550 tỷ đồng, đóng góp gần 9,64% GRDP. Kết thúc năm 2025, du lịch Quảng Ninh xác lập dấu mốc mới với 21,28 triệu lượt khách, tổng doanh thu đạt khoảng 57.000 tỷ đồng, tăng 22% so với năm trước[150]. Sự tăng trưởng nhanh về quy mô và doanh thu đã kéo theo nhu cầu lớn về lao động trong toàn bộ chuỗi giá trị du lịch, từ quản lý nhà nước, đào tạo, nghiên cứu đến khối doanh nghiệp và các dịch vụ trực tiếp tại điểm đến. Những thành tựu này góp phần đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, có đóng góp quan trọng vào tăng trưởng kinh tế của tỉnh Quảng Ninh.

Để xây dựng và phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển, tỉnh Quảng Ninh đã rất quan tâm tới việc đầu tư cơ sở vật chất và thực hiện chính

sách thu hút nhân tài cho các cơ sở đào tạo, giáo dục, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch trên địa bàn tỉnh. Tăng cường đầu tư trang thiết bị kỹ thuật phục vụ đào tạo, thực hành nghề để nâng cao năng lực thực hành, kỹ năng nghề cho sinh viên. Mở rộng và tăng thêm các chuyên ngành đào tạo, bồi dưỡng về nguồn nhân lực du lịch; đa dạng hoá các hình thức liên kết giữa cơ sở đào tạo, giáo dục, bồi dưỡng với các đơn vị sử dụng nguồn nhân lực du lịch; tăng cường các lớp bồi dưỡng ngắn ngày để trang bị và cập nhật kiến thức cho đội ngũ lao động sẵn có. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch mở nhiều lớp bồi dưỡng cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch, liên kết tham gia các khóa bồi dưỡng chuyên môn với các nước, nhất là Trung Quốc nơi có tỉ lệ khách đến với Quảng Ninh ở mức cao. Công tác đào tạo bồi dưỡng, phát triển nguồn nhân lực du lịch ở tỉnh Quảng Ninh còn gắn với yêu cầu chuyển đổi số trong du lịch, một đòi hỏi tất yếu trong xu thế phát triển của du lịch trong giai đoạn hiện nay đã nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực phục vụ du lịch biển.

Các cơ sở đào tạo trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh như Đại học Hạ Long, trường Cao đẳng Việt - Hàn Quảng Ninh... ngày càng mở rộng quy mô đào tạo nhân lực cho ngành du lịch nói chung và du lịch biển nói riêng. Trường Đại học Hạ Long hiện nay có 3 chuyên ngành đào tạo về du lịch là: Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành; Quản trị Nhà hàng và Dịch vụ Ăn uống; Quản trị khách sạn. Trường Cao đẳng Việt - Hàn Quảng Ninh đào tạo ngành Hướng dẫn du lịch, quản trị khách sạn và kỹ thuật chế biến món ăn. Chương trình đào tạo của các ngành này được xây dựng và cập nhật theo xu hướng du lịch trong nước và quốc tế. Tăng cường đi thực địa cả trong và ngoài nước, chú trọng đến kỹ năng giao tiếp hiệu quả bằng song ngữ, có cơ hội trực tiếp tham gia và tổ chức các sự kiện văn hoá trong nước và quốc tế. Để tiến hành đổi mới phương thức đào tạo, nhất là liên kết giữa cung - cầu trong thị trường nhân lực lao động du lịch biển, trường Đại học Hạ Long đã thực hiện việc liên kết với hơn 50 công ty, tập đoàn lớn hoạt động trong các lĩnh vực du lịch, dịch vụ

du lịch biển tạo điều kiện thuận lợi để sinh viên có thể thực tập và tìm kiếm việc làm cho sinh viên sau khi ra trường. Điển hình là các doanh nghiệp: Vingroup, Sun Group... 100% sinh viên tốt nghiệp có việc làm trong 6 tháng, trong đó trên 75% làm việc đúng ngành được đào tạo [142]. Nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển tỉnh Quảng Ninh có sự phát triển nhanh chóng, đáp ứng tốt yêu cầu nhân lực du lịch biển trong sự tăng trưởng mạnh mẽ của du lịch Quảng Ninh trong những năm qua, nhất là 4 tháng đầu năm 2026.

Ngoài ra, các doanh nghiệp du lịch trong tỉnh còn chủ động xây dựng mạng lưới nguồn nhân lực quốc tế, để nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng nhu cầu phục vụ du khách, nhất là khách nước ngoài. Tại du thuyền Ambassador, có khoảng 10 nhân viên là người nước ngoài, được đào tạo bài bản và chuyên nghiệp. Theo ông Phạm Thanh Chiến, Chủ tịch Hội đồng quản trị, Giám đốc Công ty cổ phần Hạ Long Pacific, để đảm bảo chất lượng dịch vụ đẳng cấp tương xứng với dòng khách chất lượng cao, nhân lực của Hạ Long Pacific được tuyển dụng từ nhiều quốc gia, đảm bảo trình độ ngoại ngữ, nghiệp vụ, đáp ứng tiêu chuẩn dịch vụ cao cấp. Bên cạnh đó, đơn vị cũng tăng cường phối hợp với các cơ sở giáo dục, tạo điều kiện thuận lợi để học viên, sinh viên lên tàu thực tập, đào tạo trực tiếp trong môi trường thực tiễn. Từ đó giúp các học viên được thực tập kỹ năng nghiệp vụ, cũng như được rèn luyện kỹ năng mềm trong giao tiếp, ứng xử [142]. Trường Đại học Hạ Long thường xuyên mời các chuyên gia là giám đốc, quản lý, điều hành, đầu bếp, trưởng các bộ phận trong doanh nghiệp du lịch giảng dạy cho sinh viên và tham gia vào các khâu khác trong quy trình đào tạo, vì vậy, sinh viên có môi trường thực hành rất sớm, ngay từ năm hai đã được tiếp cận với các doanh nghiệp du lịch. Trường Đại học Hạ Long, phía nhà trường cũng đã kiểm định thành công 2 chương trình đào tạo ngành du lịch gồm: ngành Quản trị khách sạn, Quản trị dịch nhà hàng và dịch vụ ăn uống. Ngoài ra, khoa Du lịch của trường cũng đã thiết kế, trình Bộ Giáo dục và Đào tạo chương trình đào tạo Thạc sĩ ngành

Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành. Ngành này đã được kiểm định và Bộ Giáo dục và Đào tạo thông qua cho phép tuyển sinh năm 2023.

Sự phát triển về số lượng nhân lực phục vụ ngành du lịch biển còn do sự quan tâm của Tỉnh Quảng Ninh; nhìn tổng thể, chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch biển của tỉnh Quảng Ninh trong thời gian qua là đúng đắn, phù hợp với mục tiêu, phương hướng phát triển kinh tế - xã hội của Quảng Ninh, cả về phương thức, giải pháp trong giáo dục - đào tạo, bồi dưỡng gắn với phát triển nguồn nhân lực du lịch, góp phần quan trọng vào sự phát triển kinh tế - xã hội chung của tỉnh. Điều này đã làm thay đổi cả về số lượng và chất lượng nguồn nhân lực của tỉnh, đặc biệt là nâng cao kiến thức, kinh nghiệm, kỹ năng của đội ngũ nhân lực của các doanh nghiệp; góp phần vào việc thúc đẩy phát triển các ngành kinh tế của tỉnh, nhất là du lịch. Nhìn tổng thể nguồn nhân lực tỉnh Quảng Ninh nói chung có sự phát triển toàn diện cả ở khu vực tư như, sản xuất kinh doanh, dịch vụ, công chức, viên chức quản lý nhà nước, chất lượng không ngừng tăng lên so với mặt bằng chung của cả nước, trở thành nhân tố đột phá đưa Quảng Ninh thành tỉnh có chỉ số cạnh tranh cấp Tỉnh và tốc độ tăng trưởng kinh tế đứng đầu cả nước. Năng suất lao động xã hội bình quân tăng 11,1%; nền kinh tế Quảng Ninh đã chuyển dịch theo hướng “tăng trưởng xanh” thay cho “tăng trưởng nâu” và tăng tỷ lệ các ngành có giá trị gia tăng lớn bằng cách tăng cơ cấu công nghiệp và dịch vụ đồng thời giảm dần đóng góp của các ngành khai khoáng và nông - lâm nghiệp - thủy sản. Trong đó, du lịch đóng góp một phần không nhỏ vào phát triển chung của cả tỉnh. Tỷ lệ lao động qua đào tạo của ngành du lịch tăng lên, trong đó lao động có bằng cấp, chứng chỉ có tỷ lệ so với cả nước. Đặc biệt là ở nhân lực thuộc quản lý nhà nước về du lịch, được tiêu chuẩn hoá theo vị trí công việc, tỷ lệ cán bộ công chức, viên chức có trình độ đại học và trên đại học chiếm tỷ lệ cao trên 90% năm 2024. Đây là những điều kiện thuận lợi về

nguồn nhân lực để Quảng Ninh thực hiện các chiến lược phát triển kinh tế - xã hội của mình

3.1.1.2. Những thành tựu đạt được về phát triển chất lượng nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển tỉnh Quảng Ninh hiện nay

Chất lượng nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Quảng Ninh, của tỉnh đã có những chuyển biến tích cực. Tỷ lệ lao động có trình độ đại học và sau đại học tăng từ mức rất thấp trong giai đoạn 2015-2020 lên trên 7% trong giai đoạn 2020-2025; số hướng dẫn viên được cấp chứng chỉ hành nghề tăng; lao động chưa qua đào tạo giảm dần. Tỷ lệ nhân lực phục vụ ngành du lịch biển qua đào tạo có trình độ chuyên môn của Quảng Ninh cao hơn so với trung bình của cả nước; điều này cho thấy những thành tựu đạt được trong việc phát triển về chất lượng nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển. Đây là một trong những lợi thế quan trọng để Quảng Ninh phát triển các mô hình du lịch, các sản phẩm du lịch nghỉ dưỡng, du lịch biển chất lượng cao. Tỉnh cũng bước đầu thu hút được một số chuyên gia, lao động quốc tế có kinh nghiệm quản lý và vận hành các cơ sở du lịch cao cấp, góp phần nâng chuẩn dịch vụ theo hướng tiệm cận quốc tế. Các cơ sở đào tạo như trường Cao đẳng Việt - Hàn Quảng Ninh đã nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực du lịch bằng nhiều cách thức, trước tiên cần nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của giảng viên và hoàn thiện khung chương trình đào tạo. Hiện phía nhà trường đã và đang tập trung nâng cao trình độ chuyên môn đối với đội ngũ giảng viên thông qua đào tạo mới, đào tạo lại và bồi dưỡng, trau dồi kinh nghiệm dạy nghề, kinh nghiệm thực tiễn tại doanh nghiệp. Các khung chương trình đào tạo được giảng viên của khoa tiến hành sửa chữa, hoàn thiện phù hợp với chuẩn đầu ra để học sinh, sinh viên sau khi ra trường đáp ứng tốt nhu cầu doanh nghiệp. Nhà trường chú trọng đào tạo theo hướng ứng dụng, tăng cường thực hành, thực tập và kết nối doanh nghiệp thông qua các chương trình thực tập tại doanh nghiệp, diễn đàn ngày hội việc làm và hợp tác đào tạo - tuyển dụng.

Cách làm này góp phần thu hẹp khoảng cách giữa đào tạo và sử dụng lao động, nâng cao khả năng thích ứng nghề nghiệp của sinh viên sau tốt nghiệp. Cùng với đào tạo chính quy, công tác bồi dưỡng, cập nhật kiến thức và kỹ năng cho lao động đang làm việc trong ngành du lịch cũng được chú trọng. Đây là yêu cầu tất yếu trong bối cảnh sản phẩm du lịch liên tục đổi mới, thị trường khách ngày càng đa dạng, đặc biệt là sự gia tăng của khách quốc tế và các phân khúc có yêu cầu cao về chất lượng dịch vụ.

Các doanh nghiệp, đơn vị kinh doanh du lịch cũng đóng góp rất lớn trong việc phát triển chất lượng nguồn nhân lực du lịch biển. Do nhận thức đúng đắn vai trò của nguồn nhân lực du lịch trong hoạt động của đơn vị, doanh nghiệp du lịch cho nên các đơn vị, doanh nghiệp đã chú trọng công tác đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ thường xuyên cho nhân viên của mình. Các doanh nghiệp đã nhận thức rõ ràng rằng: để có được dịch vụ chất lượng cao, cần phải xây dựng được một đội ngũ nhân lực chuyên nghiệp, từ trình độ chuyên môn, kinh nghiệm thực tế đến tinh thần, thái độ làm việc. Hiện nay, các doanh nghiệp thường tổ chức các lớp đào tạo tập trung tại chỗ bằng cách các chuyên gia, người giàu kinh nghiệm thực tiễn về tập huấn trực tiếp tại đơn vị, giao nhân viên có kinh nghiệm lâu năm hướng dẫn, kèm cặp cho nhân viên mới. Bên cạnh đó, khuyến khích nhân viên tự học, trau dồi trình độ ngoại ngữ để tự tin giao tiếp với du khách nước ngoài. Một số đơn vị kinh doanh khách sạn có sử dụng khá nhiều nguồn lao động phổ thông, chất lượng đội ngũ này còn nhiều hạn chế do đó, các đơn vị này tăng cường phối hợp với các cơ sở giáo dục, tạo điều kiện thuận lợi để cho học sinh, học viên đến khách sạn thực tập, đào tạo trực tiếp trong môi trường thực tiễn. Từ đó, giúp các học viên được thực tập kỹ năng nghiệp vụ cũng như được rèn luyện kỹ năng mềm trong giao tiếp, ứng xử. Sở Du lịch tỉnh Quảng Ninh hàng năm đứng ra phối hợp với các đơn vị tăng cường tổ chức các cuộc thi kỹ năng nghề như: Hội thi Đầu bếp, Hội thi bàn, bartender, buồng và lễ tân... Qua đó,

tạo cơ hội để đội ngũ các doanh nghiệp, nhà hàng, khách sạn trên địa bàn tỉnh giao lưu, học hỏi, chia sẻ kinh nghiệm, hoàn thiện kỹ năng nghề.

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch biển có sự đóng góp không nhỏ từ chính bản thân người lao động; trong những năm qua cùng với sự phát triển nhanh chóng của ngành du lịch của tỉnh, và nhu cầu tăng cao đối với lao động du lịch biển, do đó; người lao động nhận thức được việc cần phải nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, khả năng ngoại ngữ, kỹ năng mềm... nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của thị trường lao động, nâng cao sức cạnh tranh của bản thân người lao động trong việc tìm kiếm các công việc có thu nhập ngày càng cao hơn. Không những họ tích cực tham gia các khóa bồi dưỡng, đào tạo ngắn hạn do nhà nước, các tổ chức phi chính phủ, các cơ sở đào tạo... để nâng cao nghiệp vụ, chuyên môn mà còn tích cực học tập nâng cao trình độ ngoại ngữ, đáp ứng yêu cầu về ngoại ngữ khi thị trường khách quốc tế đến Quảng Ninh ngày càng tăng.

Tỉnh cũng rất quan tâm đến việc xây dựng và phát triển nguồn nhân lực du lịch biển, trong Quyết định số 2256/QĐ-UBND ngày 08/08/2023 về phê duyệt Đề án phục hồi và phát triển bền vững ngành du lịch Quảng Ninh đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 đã đưa ra giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch chuyên nghiệp bằng nhiều cách thức khác nhau như: hỗ trợ doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh có cơ chế thu hút lại lực lượng lao động du lịch chuyên nghiệp đã rời khỏi các cơ sở kinh doanh du lịch trong thời gian diễn ra dịch bệnh COVID-19; tập trung phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao, xây dựng quy trình đào tạo, bồi dưỡng nhân lực du lịch chuyên nghiệp, tăng cường hợp tác với các tổ chức quốc tế, doanh nghiệp đối tác ở nước ngoài tham gia hỗ trợ đào tạo nhân lực chất lượng cao cho Quảng Ninh; dành gói tài chính hỗ trợ tổ chức các khóa đào tạo và đào tạo lại cho đội ngũ quản lý và nhân viên trực tiếp làm việc trong các cơ sở dịch vụ du lịch [111]

Năm 2025, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã tổ chức 02 khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch quốc tế và nội địa với 242 học viên, đồng thời cử đoàn hướng dẫn viên tham gia khóa bồi dưỡng chuyên môn tại Quảng Tây (Trung Quốc) nhằm nâng cao kỹ năng nghề và năng lực hội nhập. Đến nay, đội ngũ hướng dẫn viên du lịch trên địa bàn tỉnh có 2.898 người, tăng 1.088 người so với năm 2024, phản ánh sự gia tăng nhanh về quy mô lực lượng làm nghề, đồng thời đặt ra yêu cầu về chuẩn hóa chất lượng, chuẩn mực hành nghề và quản lý đội ngũ [166]. Bên cạnh đó, công tác bồi dưỡng cho lao động tại cơ sở cũng được đẩy mạnh. Năm 2025, tỉnh đã tổ chức 05 lớp tập huấn nâng cao nhận thức về du lịch sinh thái, du lịch cộng đồng cho hơn 700 học viên tại các địa phương, góp phần trang bị kiến thức, kỹ năng cho lực lượng lao động trực tiếp tham gia phát triển sản phẩm du lịch bền vững.

Một điểm nổi bật trong công tác phát triển nguồn nhân lực du lịch thời gian qua là việc từng bước gắn đào tạo, bồi dưỡng với yêu cầu chuyển đổi số trong du lịch. Các mô hình du lịch thông minh, nền tảng số, hệ thống dữ liệu và ứng dụng công nghệ trong quản lý, bán sản phẩm, chăm sóc khách hàng đang làm thay đổi phương thức hoạt động của ngành. Điều này đòi hỏi lực lượng lao động du lịch không chỉ giỏi nghiệp vụ truyền thống, mà còn phải có kỹ năng số và khả năng ứng dụng công nghệ trong thực hành nghề nghiệp. Năm 2025, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã tổ chức 05 lớp tập huấn chuyển đổi số trong du lịch với hơn 800 học viên, góp phần nâng cao năng lực ứng dụng công nghệ thông tin trong doanh nghiệp và cơ sở du lịch [166].

Song song với kỹ năng số, nâng cao năng lực ngoại ngữ và giao tiếp liên văn hóa tiếp tục được chú trọng nhằm đáp ứng yêu cầu mở rộng thị trường khách quốc tế, phục vụ các đoàn khách tàu biển, khách du lịch kết hợp hội nghị, hội thảo (MICE) và các loại hình du lịch có yêu cầu cao về chất lượng dịch vụ. Khi nguồn nhân lực du lịch được đào tạo, bồi dưỡng và chuẩn hóa một cách bài bản, gắn với yêu cầu thực tiễn và xu hướng phát triển,

Quảng Ninh sẽ có thêm nền tảng vững chắc để phát triển du lịch theo chiều sâu, nâng cao chất lượng dịch vụ và khẳng định vị thế trên bản đồ du lịch trong nước và quốc tế.

Như vậy, nhờ có những chủ trương, chính sách kịp thời và nguồn lực đầu tư thoả đáng đã giải quyết một cách đúng đắn những vấn đề của thực tiễn đề ra, chất lượng nguồn nhân lực nói chung và nguồn nhân lực du lịch biển nói riêng của tỉnh Quảng Ninh ngày càng được nâng cao. Tỷ lệ lao động qua đào tạo tăng hàng năm, tỷ lệ lao động qua đào tạo ước đạt 87%, đạt 100% kế hoạch năm 2024, tăng 0,54% so với năm 2023; tạo việc làm tăng thêm ước đạt 32,22 nghìn lượt lao động, đạt 107,4% kế hoạch năm 2024; tổng số người tham gia bảo hiểm xã hội ước thực hiện là 301.760 người, chiếm tỷ lệ 47,55% lao động trong độ tuổi, tăng 12.711 người (4,39%), đạt 101,13% kế hoạch năm 2024; toàn tỉnh giảm 238 hộ nghèo, bằng 96,7% kế hoạch năm 2024; giảm 1.826 hộ cận nghèo, bằng 119% kế hoạch năm. Cùng với đó, công tác tuyển sinh đào tạo nghề nghiệp mới cho khoảng 40.000 người. Trong đó, trình độ đào tạo cao đẳng và trình độ trung cấp khoảng 7.000 người, trình độ đào tạo sơ cấp và đào tạo thường xuyên khoảng 33.000 người; hỗ trợ đào tạo trình độ sơ cấp, đào tạo dưới 3 tháng theo Quyết định số 46/2015/QĐ-TTg ngày 28/9/2015 của Chính phủ là 1.175 người [139]. Với những thành tựu đó đã giúp cho Quảng Ninh có tốc độ tăng trưởng du lịch cao liên tục, tăng cường đóng góp của du lịch vào GRDP của tỉnh, du lịch Quảng Ninh tiếp tục khẳng định là ngành kinh tế mũi nhọn, động lực thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội nhanh, bền vững, khẳng định vai trò trung tâm du lịch kết nối khu vực và thế giới, trọng điểm du lịch hàng đầu của quốc gia.

3.1.1.3. Những thành tựu đạt được về phát triển cơ cấu nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển tỉnh Quảng Ninh

Cơ cấu lực lượng lao động, đến năm 2023, toàn ngành Du lịch tạo việc làm cho khoảng 48.600 lao động, trong đó hơn 26.800 lao động trực tiếp.

Hiện trung bình mỗi năm, ngành Du lịch thu hút thêm khoảng 2.000-4.000 lao động mới. Trong đó: Lao động tập trung chủ yếu ở lĩnh vực ăn uống (26%), mua sắm du lịch (23%), vận tải (20%), trong khi lĩnh vực phục vụ tham quan chỉ chiếm khoảng 8%; lưu trú và vui chơi giải trí, mỗi lĩnh vực chỉ khoảng 5%. Cơ cấu này cho thấy sự thiếu hụt đáng kể lao động ở các khâu tạo giá trị gia tăng cao, đòi hỏi trình độ chuyên môn và kỹ năng tổng hợp [150].

Cơ cấu ngành nghề ngày càng đa dạng; cơ cấu theo tính chất lao động đang có sự chuyển biến với việc tăng nhanh và chiếm tỷ trọng lớn số lượng lao động trực tiếp; lao động gián tiếp và thời vụ vẫn chiếm một tỉ lệ đáng kể do tính chất mùa vụ của du lịch biển. Tuy nhiên, với chiến lược phát triển “du lịch bốn mùa” của tỉnh đã từng bước giảm dần khoảng cách này bằng cách gia tăng lao động dài hạn thông qua các sản phẩm du lịch trong năm. Về cơ cấu theo không gian địa lý, nhân lực nhân lực biển tập trung ở các vùng trọng điểm như: Hạ Long - Vân Đồn - Móng Cái. Hiện nay, các vùng này đã được mở rộng ra một số địa phương của tỉnh như Hải Hà, Tiên Yên, Vĩnh Thục. Về cơ cấu theo trình độ chuyên môn và kỹ năng: lao động quản lý và kỹ thuật cao có sự gia tăng đáng kể nhờ việc tuyển dụng nhân sự quốc tế hoặc các nhân sự cao cấp được đào tạo bài bản từ các thành phố lớn về vận hành các cơ sở 5 sao. Lao động qua đào tạo phần lớn đã được chuẩn hóa qua trường lớp và ngày tăng lên.

Để phát triển cơ cấu nhân lực du lịch biển, nhất là nhân lực du lịch biển chất lượng cao, thì việc thu hút nhân lực du lịch biển từ các địa phương khác trong nước và nhân lực du lịch quốc tế cũng được tỉnh Quảng Ninh quan tâm. Trên cơ sở các chủ trương chính sách của Tỉnh ủy, Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh, các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch định hướng phát triển Quảng Ninh trở thành một trong những tâm du lịch hàng đầu của cả nước, trong khu vực và trên thế giới, là cửa ngõ hợp tác, kết nối du lịch với khu vực và quốc tế. Các cơ sở đào tạo về nhân lực du lịch nói chung và du lịch biển

nói riêng đã tích cực mở rộng hợp tác quốc tế trong việc xây dựng chương trình, mời các chuyên gia, các nhà quản lý của các trường đại học, công ty du lịch lớn trên thế giới trực tiếp tham gia giảng dạy, hướng dẫn thực hành cho sinh viên. Quảng Ninh cũng tích cực tham gia các tổ chức Du lịch của ASEAN cũng như liên kết với Liên minh châu Âu trong việc hỗ trợ quy hoạch, đào tạo nguồn nhân lực du lịch biển, Tỉnh Quảng Ninh cùng với các cơ sở đào tạo như Đại học Hạ Long, trường Cao đẳng Việt - Hàn Quảng Ninh mở rộng liên kết đào tạo chuyên sâu với các trường đại học hàng đầu thế giới trong các lĩnh vực quản trị khách sạn cao cấp, MICE, y tế du lịch... Liên kết với Trung Quốc trong việc mở các tour xuyên biên giới như Du lịch xuyên biên giới Hoàn Mô - Đông Hưng, doanh nghiệp Crystal Holidays (Everland Group) ký kết đưa khách Hàn đến Vân Đồn; Sun Group hợp tác với Hilton phát triển khu nghỉ dưỡng Yoko Onsen - nhân lực quốc tế được tham gia đào tạo. Tháng 12/2025, Quảng Ninh hợp tác cùng Viindoo tổ chức khóa đào tạo áp dụng AI cho doanh nghiệp du lịch, thúc đẩy năng lực số hóa, cải thiện trải nghiệm khách quốc tế. Xác định liên kết du lịch là nhiệm vụ quan trọng, ngành Du lịch Quảng Ninh đã tích cực tổ chức, tham gia các chương trình xúc tiến, quảng bá nhằm giới thiệu thương hiệu du lịch Quảng Ninh, khai thác tối đa tiềm năng du lịch đa dạng và hạ tầng giao thông đồng bộ, sẵn có cũng như xây dựng các gói sản phẩm liên vùng để thu hút du khách. Việc tổ chức thành công chương trình “Ngày Lễ hành Việt Nam 2025” lần thứ nhất diễn ra từ ngày 20-23/11/2025 tại tỉnh Quảng Ninh đã tạo sân chơi cho các doanh nghiệp kinh doanh du lịch của tỉnh tham gia gặp gỡ, kết nối, giới thiệu sản phẩm một cách trực tiếp, thực tiễn và nhanh chóng. Với sự tham gia của khoảng 520 đơn vị du lịch trong và ngoài nước đến Quảng Ninh, hàng nghìn hợp đồng giao dịch đã được thực hiện; thông qua chương trình các cơ sở đào tạo nhân lực du lịch, các đơn vị kinh doanh du lịch biển có cơ hội gặp gỡ các đối tác mới, tiềm năng. Về việc phát triển du lịch quốc tế, kết nối du lịch của

tỉnh với các nước trong khu vực và trên thế giới, Quảng Ninh đã tiến hành các hành động cụ thể để kết nối du lịch của tỉnh với 3 tỉnh Bắc Lào; liên kết với tỉnh Quảng Tây của Trung quốc thông qua hội nghị trực tuyến về du lịch giữa tỉnh Quảng Ninh, Việt Nam với tỉnh Quảng Tây (Trung Quốc); đồng thời tiến hành các hoạt động nhằm triển khai quan hệ hợp tác trong khuôn khổ Liên minh du lịch liên khu vực Đông Á (EATOF)...

Như vậy, liên kết vùng, hợp tác quốc tế đã giúp Quảng Ninh không những thúc đẩy tăng trưởng du lịch biển mà còn giúp phát triển nguồn nhân lực du lịch biển, góp phần vào mục tiêu chung của tỉnh.

3.1.2. Những hạn chế trong phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển tỉnh Quảng Ninh

3.1.2.1. Hạn chế phát triển số lượng nguồn nhân lực du lịch biển tỉnh Quảng Ninh hiện nay

Nguồn nhân lực được đào tạo, giáo dục nghề nghiệp chưa đáp ứng yêu cầu của doanh nghiệp và thị trường lao động. Số lượng lao động được đào tạo tăng lên rõ rệt nhưng chất lượng còn hạn chế (tỷ lệ lao động chưa qua đào tạo nghề còn cao (30,5%). Mặc dù tỷ lệ giáo dục nghề nghiệp sau tốt nghiệp có việc làm đạt ở mức cao, nhưng số lao động tự tạo việc làm chỉ chiếm trên 54%, số còn lại chưa đáp ứng nhu cầu của thị trường lao động [110, tr. 175]. Do sự phục hồi và phát triển nhanh chóng của du lịch Quảng Ninh sau đại dịch Covid-19, nhu cầu nhân lực du lịch biển tăng nhanh, dẫn đến sự thiếu hụt về số lượng nhân lực phục vụ ngành du lịch biển trong những thời điểm nhất định, nhất là trong mùa du lịch cao điểm. Trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh, năng lực đào tạo nhân lực du lịch trình độ cao của các cơ sở đào tạo về du lịch của tỉnh Quảng Ninh còn rất hạn chế; chưa thể chủ động cung ứng lao động chất lượng cao phục vụ phát triển du lịch của tỉnh. Hiện nay, ngoài trường Đại học Hạ Long là một trong những cơ sở chính đào tạo nhân lực cho ngành du lịch của tỉnh có một số chuyên ngành như: quản trị khách sạn, quản trị dịch vụ du

lịch và lễ hành, quản trị dịch vụ nhà hàng và ăn uống thông qua các dự án hỗ trợ từ Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Đồng thời, Quảng Ninh có vị trí địa lý xa Thủ đô hơn các địa phương khác trong vùng đồng bằng sông Hồng nên khó cạnh tranh hơn trong việc thu hút nhân lực du lịch cho địa phương. Thực tế cho thấy Hà Nội là trung tâm đào tạo nguồn nhân lực phục vụ du lịch nói chung và du lịch biển nói riêng; tuy nhiên, sinh viên khi ra trường thường có xu hướng ở lại Hà Nội, nơi dễ tìm được việc làm và có thu nhập cũng như điều kiện sống tốt hơn. Trong những năm gần đây, với sự phát triển kinh tế - xã hội duy trì ổn định với tốc độ cao, hạ tầng cơ sở được xây dựng và hoàn thiện, đời sống vật chất và tinh thần của nhân dân trong tỉnh được nâng cao đã từng bước khắc phục được hạn chế này. Việc khuyến khích doanh nghiệp đầu tư, tham gia vào lĩnh vực giáo dục, đào tạo và dạy nghề còn gặp khó khăn. Mặc dù tỉnh cũng đã có cơ chế, chính sách nhằm thu hút các doanh nghiệp tham gia vào lĩnh vực dạy nghề, nhưng doanh nghiệp chỉ quan tâm nhiều đến đào tạo lại cho người lao động bằng các khóa ngắn hạn theo nhu cầu, mà chưa đặt hàng đào tạo lao động từ các cơ sở dạy nghề. Việc đào tạo nâng cao năng lực cho doanh nghiệp thời gian qua gặp khó khăn. Do các quy định của Trung ương ban hành đã hạn chế khả năng tổ chức, cũng như tiếp cận các khóa đào tạo, bồi dưỡng của doanh nghiệp. Điều này sẽ làm cản trở quá trình nâng cao trình độ nhân lực của doanh nghiệp và hạn chế khả năng phát triển của doanh nghiệp hiện nay. Nguồn nhân lực được đào tạo, giáo dục nghề nghiệp chưa đáp ứng yêu cầu của doanh nghiệp và thị trường lao động. Số lượng lao động được đào tạo tăng lên rõ rệt nhưng chất lượng còn hạn chế (tỷ lệ lao động chưa qua đào tạo nghề còn cao (30,5%). Mặc dù tỷ lệ giáo dục nghề nghiệp sau tốt nghiệp có việc làm đạt ở mức cao, nhưng số lao động tự tạo việc làm chỉ chiếm trên 54%, số còn lại chưa đáp ứng nhu cầu của thị trường lao động [110].

3.1.2.2. Hạn chế về phát triển chất lượng nguồn nhân lực du lịch biển tỉnh Quảng Ninh hiện nay

Chất lượng nguồn nhân lực du lịch biển tỉnh Quảng Ninh chưa đáp ứng tốt yêu cầu của sự phát triển du lịch biển; nhất là sự tăng trưởng cao của phân khúc khách quốc tế đến với Quảng Ninh hiện nay. Hạn chế về ngôn ngữ đối với đội ngũ nhân lực du lịch biển không những thể hiện qua giao tiếp mà còn thể hiện sự thiếu hiểu biết sâu sắc về văn hóa, tính cách, con người của du khách quốc tế như: không hiểu sâu về quy tắc ăn uống Halal của khách Trung Đông, thói quen giao tiếp tinh tế của khách Nhật, hay kỳ vọng về sự riêng tư của khách Âu Mỹ... Khả năng sử dụng kỹ năng số trong quản trị và marketing của nhân sự du lịch địa phương còn yếu, chưa nắm bắt kịp thời xu hướng du lịch thông minh trên thế giới hiện nay. Nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển từ các cơ sở đào tạo, giáo dục chưa bắt kịp với yêu cầu của thực tiễn công việc, nhất là tại các khách sạn 5 sao, các khu nghỉ dưỡng cao cấp.

Các doanh nghiệp, cơ sở kinh doanh du lịch biển tỉnh Quảng Ninh hiện nay vẫn còn một số hạn chế cần khắc phục trong việc phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển, đó là chưa có một kế hoạch cụ thể, dài hạn trong phát triển nguồn nhân lực cho đơn vị, chất lượng nguồn nhân lực trong đơn vị chưa đồng đều, thiếu hụt nhân lực chất lượng cao, trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ và ngoại ngữ của một bộ phận lao động chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển của ngành du lịch, đặc biệt là mục tiêu trở thành trung tâm du lịch quốc tế. Chế độ đãi ngộ, mức lương chưa cạnh tranh, chưa tương xứng với áp lực công việc, thời gian làm việc và chi phí sinh hoạt tại các khu du lịch trọng điểm; chế độ phúc lợi, bảo hiểm và cơ hội thăng tiến chưa rõ ràng hoặc không đủ sức hấp dẫn người lao động, thiếu các chính sách đãi ngộ cao để thu hút nhân lực chất lượng cao hoặc các chuyên gia. Trong công tác đào tạo bồi dưỡng nội bộ cũng còn nhiều hạn chế do thiếu ngân sách đào tạo, thiếu đội ngũ đào tạo nội bộ, thời gian đào tạo. Một số đơn vị còn hạn

chế về môi trường làm việc, thiếu tính chuyên nghiệp, mang tính mùa vụ, áp lực cao trong mùa cao điểm du lịch biển, thiếu hợp tác sâu rộng với các cơ sở đào tạo, thiếu sự chia sẻ kinh nghiệm dẫn đến sự không đồng nhất giữa kiến thức được học và nhu cầu thực tế của công việc.

Nhân lực du lịch biển còn có nhiều hạn chế về trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, số lượng chưa qua đào tạo hoặc đào tạo ngắn ngày không có chứng chỉ còn chiếm tỉ lệ cao, chỉ phù hợp với các loại hình lao động thủ công và dịch vụ bình dân, năng suất thấp, không đáp ứng được yêu cầu đổi mới công nghệ và chuyên môn kỹ thuật cao của du khách quốc tế. Sau đại dịch COVID-19, hàng vạn lao động du lịch đã chuyển hẳn sang nghề khác, khiến nhiều doanh nghiệp gặp khó khăn trong việc tuyển dụng lại nhân viên có kinh nghiệm khi du lịch phục hồi. Về kỹ năng chuyên môn và khả năng ngoại ngữ của nhân lực du lịch biển cũng còn nhiều hạn chế, thiếu các kỹ năng đặc thù nhất là ở các vị trí đòi hỏi tay nghề cao như quản lý khách sạn, hướng dẫn viên chuyên nghiệp, hay kỹ thuật viên dịch vụ cao cấp. Rào cản ngoại ngữ và giao tiếp: Một bộ phận lớn công chức, viên chức và nhân viên du lịch hạn chế về ngoại ngữ và kỹ năng giao tiếp quốc tế, làm giảm khả năng cung cấp dịch vụ cho khách quốc tế và giảm tính chuyên nghiệp của ngành. Chậm thích ứng với chuyển đổi số: Nhiều lao động chậm thích ứng, chậm đổi mới với xu hướng công nghệ 4.0 và chuyển đổi số trong du lịch. Hạn chế về thu nhập và tính ổn định: Mức lương không hấp dẫn, mức lương trong ngành du lịch tại Quảng Ninh vẫn còn thấp so với các ngành nghề khác có thu nhập ổn định hơn (ví dụ: các khu công nghiệp), đặc biệt trong giai đoạn du lịch bị ảnh hưởng, thu nhập của người lao động trở nên phập phồng, chỉ làm việc công nhật khi có khách. Tình trạng "nhảy việc" của nhân viên lành nghề diễn ra phổ biến giữa các cơ sở du lịch trong tỉnh và giữa tỉnh với tỉnh bạn, gây khó khăn cho doanh nghiệp trong việc duy trì ổn định và tích lũy kinh nghiệm; công

việc du lịch có tính mùa vụ cao, dẫn đến sự thiếu ổn định về việc làm và thu nhập, khiến lao động khó gắn bó lâu dài.

Việc nâng cao chất lượng đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển, các cơ sở đào tạo trên địa bàn tỉnh đã có nhiều cố gắng trong việc đổi mới chương trình, phương pháp để nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng nhân lực cho du lịch biển, tuy nhiên, vẫn còn một số hạn chế cần tiếp tục khắc phục trong thời gian tới như: hệ thống đào tạo chưa đáp ứng được nhu cầu của thị trường lao động du lịch biển, nhất là một số lĩnh vực phân khúc cao cấp, vẫn còn tình trạng đào tạo dựa trên năng lực hiện có chứ không phải dựa vào nhu cầu của thị trường. Việc điều tra, khảo sát nắm bắt nhu cầu của thị trường nhân lực du lịch biển chưa được quan tâm đúng mức, dẫn đến nguồn nhân lực du lịch biển được đào tạo vừa “thiếu” lại vừa “thừa” chưa đạt được hiệu quả như mong muốn. Việc đào tạo ngoại ngữ, kỹ năng mềm vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của du khách, nhất là khi số lượng du khách quốc tế tăng nhanh trong thời gian gần đây. Việc áp dụng và tuân thủ các chuẩn mực nghề quốc gia và quốc tế như Bộ Tiêu chuẩn VTOS tại một số cơ sở đào tạo chưa đầy đủ, thiếu đội ngũ giảng viên có kinh nghiệm thực tế sâu rộng trong ngành du lịch biển, ảnh hưởng đến chất lượng truyền đạt và hướng dẫn kỹ năng thực hành. Như vậy, nhìn chung việc nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực du lịch biển đang ở giai đoạn chuyển mình nhưng còn chậm và chưa triệt để. Mặc dù có nhiều nỗ lực về mặt chính sách và mở rộng quy mô, nhưng các rào cản về chất lượng đầu ra, sự thiếu gắn kết giữa đào tạo và thực tiễn, cùng với tính không ổn định của việc làm vẫn là những vấn đề cốt lõi cần được khắc phục để đáp ứng mục tiêu phát triển du lịch biển quốc tế.

Việc hoàn thiện cơ chế, chính sách thu hút nhân tài, cơ chế chính sách đã có nhiều đổi mới, thông thoáng hơn, chính sách hỗ trợ tài chính có sự hấp dẫn, thu hút được một lượng lớn nhân lực chất lượng cao; tuy nhiên, số

lượng nhân lực chất lượng cao có trình độ thạc sĩ, đại học loại giỏi trở lên vẫn chưa thu hút được nhiều; cơ chế chính sách vẫn còn thiếu, chưa đầy đủ, chưa đồng bộ do đó, chưa đủ sức hấp dẫn những nhân lực chất lượng cao vào ngành du lịch nói chung và du lịch biển nói riêng. Hơn nữa, cơ chế phối hợp trong vấn đề quản lý nguồn nhân lực giữa các cấp còn hạn chế, Sở Du lịch và các ban ngành hiện gặp khó khăn trong việc quản lý nhân sự của ngành mình tại các địa phương, đặc biệt là việc thu thập, xử lý dữ liệu về quy hoạch nguồn nhân lực cho các ngành, lĩnh vực trên địa bàn toàn tỉnh. Các chính sách thu hút nhân tài của tỉnh phát huy tác dụng tích cực trong giai đoạn đầu, tuy nhiên, trong giai đoạn hiện nay nó vẫn chưa đủ sức hấp dẫn để thu hút các chuyên gia, nhà khoa học, nhà quản lý hàng đầu đến làm việc, công hiến cho sự phát triển của Quảng Ninh nói chung và ngành du lịch biển nói riêng; sự hấp dẫn về tài chính chưa cao, môi trường làm việc, cơ hội phát triển, thăng tiến trong nghề chưa rõ ràng, do đó, chưa thu hút được nhiều nhân tài đến tỉnh.

3.1.2.3. Hạn chế về phát triển cơ cấu nguồn nhân lực du lịch biển tỉnh Quảng Ninh hiện nay

Sự thiếu hụt về cơ cấu, số lượng lao động, tình trạng khát nhân lực mùa cao điểm vẫn xảy ra; mặc dù có nhiều biện pháp để tăng cường nguồn cung nhân lực phục vụ du lịch biển; tuy nhiên, do nhiều yếu tố trong đó có đặc trưng của ngành du lịch có tính mùa vụ, có thời kỳ cao điểm như mùa hè, hoặc các kỳ lễ hội như lễ hội Carnival Hạ Long diễn ra vào cuối tháng 4, đầu tháng 5 năm 2026; số lượng du khách đổ về Quảng Ninh quá lớn gây nên tình trạng thiếu nhân viên trầm trọng, nhiều cơ sở du lịch buộc phải sử dụng lao động thời vụ chưa qua đào tạo. Về cơ cấu có sự mất cân đối về trình độ: phần lớn lao động tập trung ở các vị trí sơ cấp như buồng phòng, bàn, bảo vệ. Sự phân bổ không đồng đều nhân lực du lịch biển cũng là một hạn chế; do quá tập trung vào trung tâm du lịch là thành phố Hạ Long, trong khi các vùng biển đầy tiềm năng như Cô Tô, Vân Đồn, Móng Cái... lại gặp khó khăn trong việc

thu hút và giữ chân nhân sự chuyên nghiệp do hạ tầng xã hội và dịch vụ đi kèm chưa đồng bộ.

Không những thiếu nguồn nhân lực lao động phổ thông hoặc trình độ thấp mà tỉnh Quảng Ninh còn thiếu nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao giúp hoạch định, quảng bá, kết nối và triển khai các hoạt động dịch vụ cũng như để đáp ứng nhu cầu dịch vụ du lịch đẳng cấp. Quảng Ninh chưa thực sự là điểm đến hấp dẫn lao động du lịch từ các địa phương khác, trong khi lao động du lịch của tỉnh lại có xu hướng rời đến các điểm đến đông khách du lịch khác. Bản thân lực lượng lao động được coi là có chất lượng cao cũng còn nhiều bất cập, nhất là trong quản lý khách sạn, nhà hàng cao cấp... biểu hiện chủ yếu như: những người lao động đã qua đào tạo, có bằng cấp và trình độ chuyên môn kỹ thuật nhưng không đáp ứng được yêu cầu của công việc tương ứng với trình độ đào tạo, năng suất và hiệu quả lao động thấp vẫn được xem là nhân lực có chất lượng cao; những người không qua trường lớp đào tạo nào, nhưng có khả năng đặc biệt, đáp ứng được những yêu cầu phức tạp của công việc lại không được tính là lao động chất lượng cao; cán bộ, công chức, viên chức trong khu vực quản lý nhà nước tuy đã được phổ cập về bằng cấp lý luận chính trị và chuyên môn với trình độ cao hơn nhưng một bộ phận còn có hạn chế về năng lực nghiên cứu phát triển, đổi mới, năng động, sáng tạo, dám nghĩ, dám làm, dám chịu trách nhiệm.

Chưa có sự liên kết trong đào tạo nguồn nhân lực giữa ngành du lịch với các ngành khác có tác dụng hỗ trợ lẫn nhau để phát triển ngành du lịch; đóng góp chung vào sự phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh nói chung. Các chủ trương, chính sách đưa ra chủ yếu tập trung vào cơ cấu nhân lực, trình độ và kỹ năng của người lao động trong từng ngành, từng lĩnh vực. Do đó, cần có những chính sách đào tạo, phát triển nguồn nhân lực chung cho toàn tỉnh, nhất là những ngành, lĩnh vực có tác dụng hỗ trợ phát triển ngành du lịch như công nghệ thông tin, truyền thông trong quy hoạch, quảng bá và điều hành du lịch;

nhất là trong giai đoạn hiện nay việc quảng bá hình ảnh qua các nền tảng mạng xã hội, hay đặt phòng, đặt tour trực tuyến, qua các ứng dụng trên điện thoại thông minh ngày càng trở nên phổ biến. Đồng thời, để phục vụ tốt hơn, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của du khách về thực phẩm an toàn, chất lượng do đó, phải phát triển được lĩnh vực nông nghiệp, hải sản. Những sản phẩm phục vụ du lịch khác như đồ lưu niệm, thủ công mỹ nghệ cũng cần được phát triển để tăng doanh thu từ các loại hình dịch vụ du lịch.

Để phát triển cơ cấu nguồn nhân lực du lịch biển theo hướng tích cực, thì việc tăng cường hợp tác vùng, liên vùng và quốc tế là vô cùng quan trọng, nhất là Quảng Ninh là một trong những tỉnh có tốc độ phát triển du lịch cao, lượng du khách quốc tế tăng nhanh qua các năm đòi hỏi phải có sự hợp tác vùng, khu vực và quốc tế trong phát triển nguồn nhân lực du lịch biển, nhất là nguồn nhân lực chất lượng cao nhằm đáp ứng yêu cầu sự phát triển nhanh chóng ngành du lịch biển. Tuy nhiên, nguồn nhân lực du lịch biển còn yếu và thiếu, do sự phát triển nhanh chóng của du lịch trong những năm vừa qua, nhất là sau đại dịch Covid-19, nhu cầu du lịch của du khách trong và ngoài nước tăng cao; hơn nữa, do trong thời gian dịch bệnh một số lượng lớn lao động ngành du lịch chuyển dịch sang các ngành, lĩnh vực khác, do đó, gây ra sự thiếu hụt lực lượng lao động khi ngành du lịch phục hồi sau đại dịch. Sự thiếu hụt này diễn ra ở hầu hết các nhóm lao động khác nhau trong ngành, từ vị trí cao như tổng quản lý đến các những công việc như bồi bàn, dọn phòng... Đây là tình trạng chung của các doanh nghiệp hoạt động trong ngành Du lịch. Với sự phát triển nhanh chóng của Du lịch hiện nay, cùng với những chính sách về thị thực, nhập cảnh, thông thoáng về thủ tục nhập cảnh với khách du lịch Trung Quốc, hệ thống đường sắt cao tốc nối Quảng Ninh với các tỉnh khác trong cả nước và với Trung Quốc sẽ đẩy tốc độ phát triển du lịch của tỉnh trong những năm tới ở mức cao. Do đó, việc thiếu hụt nguồn

nhân lực du lịch sẽ làm chậm nhịp độ phát triển của du lịch, không đón đầu được cơ hội tăng trưởng của ngành.

Không những thiếu nguồn nhân lực lao động phổ thông hoặc trình độ thấp mà tỉnh Quảng Ninh còn thiếu nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao giúp hoạch định, quảng bá, kết nối và triển khai các hoạt động dịch vụ cũng như để đáp ứng nhu cầu dịch vụ du lịch đẳng cấp. Quảng Ninh chưa thực sự là điểm đến hấp dẫn lao động du lịch từ các địa phương khác, trong khi lao động du lịch của tỉnh lại có xu hướng rời đến các điểm đến đông khách du lịch khác. Bản thân lực lượng lao động được coi là có chất lượng cao cũng còn nhiều bất cập, nhất là trong quản lý khách sạn, nhà hàng cao cấp... biểu hiện chủ yếu như: những người lao động đã qua đào tạo, có bằng cấp và trình độ chuyên môn kỹ thuật nhưng không đáp ứng được yêu cầu của công việc tương ứng với trình độ đào tạo, năng suất và hiệu quả lao động thấp vẫn được xem là nhân lực có chất lượng cao; những người không qua trường lớp đào tạo nào, nhưng có khả năng đặc biệt, đáp ứng được những yêu cầu phức tạp của công việc lại không được tính là lao động chất lượng cao; cán bộ, công chức, viên chức trong khu vực quản lý nhà nước tuy đã được phổ cập về bằng cấp lý luận chính trị và chuyên môn với trình độ cao hơn nhưng một bộ phận còn có hạn chế về năng lực nghiên cứu phát triển, đổi mới, năng động, sáng tạo, dám nghĩ, dám làm, dám chịu trách nhiệm.

3.2. Nguyên nhân của những thành tựu, hạn chế và những vấn đề đặt ra trong phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển tỉnh Quảng Ninh

3.2.1. Nguyên nhân của những thành tựu và hạn chế

3.2.1.1. Nguyên nhân từ các chủ thể

Những thành tựu đạt được trong phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển tỉnh Quảng Ninh trước hết là sự lãnh đạo của Tỉnh ủy, Ủy ban nhân dân tỉnh, các cấp, các ngành trong việc xây dựng và phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển. Quán triệt và triển khai Nghị quyết Đại hội XIII của

Đảng; đồng thời, cụ thể hoá Nghị quyết Đại hội XV của Đảng bộ tỉnh, định hướng phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn vào năm 2030, Quảng Ninh đã cụ thể hoá bằng các đề án, chương trình trọng điểm, kế hoạch... Tỉnh Quảng Ninh đã ban hành nhiều chính sách ưu tiên phát triển du lịch nói chung và phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển nói riêng. Có chính sách đầu tư cho các cơ sở giáo dục, đào tạo, bồi dưỡng nhân lực du lịch biển; có các chính sách ưu đãi, hỗ trợ cho các tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch, có chính sách về thị thực, đi lại, cư trú cho nhân lực du lịch chất lượng cao từ các nước trong khu vực và trên thế giới. Tỉnh Quảng Ninh còn chú trọng phát triển liên kết vùng trong đào tạo nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển; có chính sách hỗ trợ người học theo học các chương trình đào tạo nhân lực du lịch.

Các cơ sở kinh doanh du lịch quan tâm đến việc đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ người lao động của mình; tổ chức các lớp, các khóa bồi dưỡng nâng cao tay nghề, chuyên môn, thực hành nghề cho người lao động của mình. Các cơ sở kinh doanh du lịch còn thực hiện liên kết với các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng để tăng cường tính liên kết giữa nơi cung cấp và nơi sử dụng nhân lực phục vụ du lịch biển; nâng cao năng lực thực hành nghề của người học. Trong đó, có vai trò rất lớn của các tập đoàn kinh doanh du lịch lớn trong nước và quốc tế. Các thương hiệu nổi tiếng thường có hệ thống đào tạo nội bộ; các tập đoàn lớn này thường có các học viện đào tạo riêng hoặc quy trình huấn luyện nghiệp vụ chuẩn hóa, giúp hình thành đội ngũ lao động có tác phong công nghiệp và kỹ năng thực chiến cao.

3.2.1.2. Nguyên nhân từ phương thức

Như vậy, nhìn tổng thể sự phát triển của nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển ở tỉnh Quảng Ninh trong những năm gần đây mặc dù được tỉnh Quảng Ninh quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo, có nhiều chủ trương, chính sách, nguồn lực để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của nhân lực du lịch, nhất là

trong giai đoạn chuyển đổi từ nền kinh tế nâu sang nền kinh tế xanh của tỉnh, tuy nhiên, trong thực tế việc phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển ở tỉnh Quảng Ninh còn bộc lộ nhiều hạn chế, yếu kém, bất cập ở tất cả các khâu, các lĩnh vực, các bộ phận.

Đi sâu vào nghiên cứu có thể chỉ ra những nguyên nhân cơ bản của những hạn chế này là:

Thứ nhất, việc quy hoạch phát triển nguồn nhân lực chưa hoàn thiện và còn nhiều bất cập. Việc quy hoạch phát triển nguồn nhân lực phục vụ cho du lịch nói chung và du lịch biển nói riêng chưa gắn kết với kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh, chưa chi tiết, cụ thể cho từng nhóm nhân lực khác nhau. Đặc biệt là quy hoạch, đào tạo, phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của du lịch trong tỉnh. Thiếu cơ sở dữ liệu, cơ sở dữ liệu chưa có sự đồng bộ và thiếu hụt nguồn lực để thu thập, phân tích dữ liệu phục vụ hoạch định và lập kế hoạch phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh. Thiếu sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận liên quan trong việc hoạch định và phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển của tỉnh, trong đó có vai trò của Sở Du lịch, các cơ quan lý nhà nước khác về du lịch.

Thứ hai, cơ chế, chính sách phát triển nguồn nhân lực chưa thực sự hoàn thiện và thiếu tính cạnh tranh cao. Để đáp ứng ngày càng cao nhu cầu về nguồn nhân lực được đào tạo, có chất lượng cao trong lĩnh vực du lịch thì cơ chế, chính sách về phát triển nguồn nhân lực ngày càng phải hoàn thiện, sát với thực tế và có tính cạnh tranh cao. Tỉnh Quảng Ninh đã có nhiều chính sách đột phá, có nhiều ưu đãi để thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao về tỉnh làm việc như hỗ trợ về tài chính, nơi ở... tuy nhiên, còn thiếu tính cạnh tranh về môi trường làm việc, đặc biệt là môi trường học thuật so với các trung tâm kinh tế lớn như Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh, dẫn đến việc khó giữ chân nguồn nhân lực chất lượng cao. Việc đưa cán bộ, công chức đi

đào tạo dài hạn nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ ở nước ngoài thực hiện rất khó khăn do nhiều nguyên nhân cả từ phía chủ trương, chính sách đến bản thân công chức, viên chức.

Thứ ba, hệ thống đào tạo, giáo dục, dạy nghề về du lịch của tỉnh còn nhiều hạn chế, bất cập trong việc phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển. Mặc dù được sự quan tâm, đầu tư của tỉnh Quảng Ninh về cả con người, cơ sở vật chất, chính sách để nâng cao chất lượng giáo dục, đào tạo; tuy nhiên, hệ thống đào tạo của tỉnh chưa đáp ứng được nhu cầu về nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển của tỉnh. Điều này được thể hiện ở một số khía cạnh như: đào tạo chưa đáp ứng được yêu cầu của thị trường lao động ở các nhóm lao động khác nhau, dẫn đến tình trạng chỗ thừa, chỗ thiếu, các cơ sở đào tạo chủ yếu dựa trên cái mình có, chứ không phải cái thị trường lao động, xã hội cần; trong giáo dục, đào tạo thiếu sự liên kết giữa ba nhà trong phát triển nguồn nhân lực của tỉnh Quảng Ninh trên lĩnh vực du lịch biển; thiếu việc nghiên cứu, tìm hiểu, phân tích thị trường lao động để nắm bắt chính xác nhu cầu nhân lực du lịch ở các nhóm công việc khác nhau từ đó mới có kế hoạch đào tạo đúng đắn, có hiệu quả cho các cơ sở đào tạo.

Thứ tư, các cơ sở, công ty kinh doanh du lịch chưa nhận thức đúng vai trò của nguồn nhân lực trong sự phát triển chung của đơn vị. Do đặc điểm nhân lực du lịch có tính chất thời vụ, do đó, đôi khi để nhanh chóng đáp ứng nhu cầu cấp thiết về nhân lực nên các đơn vị, cơ sở kinh doanh du lịch phải tuyển chọn những lao động chưa đáp ứng được yêu cầu của công việc, chủ yếu là lao động phổ thông, chưa qua đào tạo; hoặc chỉ thông qua các khóa đào tạo ngắn hạn; hay cầm tay chỉ việc là chính. Các doanh nghiệp, đơn vị kinh doanh du lịch chưa có kế hoạch cụ thể, dài hơi để phát triển nguồn nhân lực của mình để nắm bắt được xu thế phát triển của thị trường du lịch; đáp ứng nhu cầu phát triển ngày càng đa dạng, phong phú và yêu cầu cao của du khách trong và ngoài nước.

3.2.1.3. Nguyên nhân từ các nhân tố tác động

Sự phát triển của nguồn nhân lực phục vụ du lịch của Quảng Ninh xuất phát từ sự phát triển nhanh chóng của Du lịch Quảng Ninh trong những năm qua. Quảng Ninh có một vị trí địa lý thuận lợi, có đường biên giới với Trung Quốc, có cả rừng, biển và nhiều danh lam thắng cảnh nổi tiếng trên thế giới; trong đó nổi bật là Vịnh Hạ Long, Vịnh Bái Tử Long; có các đảo đẹp có giá trị cao về du lịch biển như Vân Đồn, Quan Lạn, Cô Tô, Vĩnh Thực... Những điều kiện tự nhiên thuận lợi đã giúp ngành du lịch biển có sự phát triển với tốc độ cao trong nhiều năm. Sự kết nối của các tuyến đường cao tốc với Hà Nội, Hải Phòng cũng là những thuận lợi rất lớn để tăng số lượng du khách đến với Quảng Ninh. Tỉnh Quảng Ninh có các chiến lược về phát triển du lịch biển, coi đây là một trong những trụ cột quan trọng để kinh tế Quảng Ninh chuyển từ “nâu” sang “xanh”; từ đó, tỉnh Quảng Ninh xây dựng chiến lược xây dựng nguồn nhân lực du lịch biển cho mình. Để chủ động trong việc đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch biển cho tỉnh, Quảng Ninh đã có nhiều chủ trương, chính sách quan trọng trong việc thu hút nhân tài về làm việc cho các cơ sở giáo dục, đào tạo của tỉnh, trong đó trọng tâm là trường Đại học Hạ Long và trường Cao đẳng Việt - Hàn Quảng Ninh, mở rộng quy mô đào tạo, và các chuyên ngành phục vụ ngành du lịch biển.

Có được những thành tựu trong phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển là do Quảng Ninh đã chú trọng đến chuyển đổi số, công nghệ thông tin, truyền thông vào hoạt động của các cơ sở hoạt động trong lĩnh vực du lịch nói chung và du lịch biển nói riêng. Sự thích ứng với những thay đổi lớn của thời đại số đã giúp cho các cơ sở, công ty du lịch phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển cho mình bằng cách ứng dụng các phương thức hiện đại, sử dụng trí tuệ nhân tạo trong quảng bá, truyền thông, bán các sản phẩm du lịch của mình. Tuy nhiên, với sự phát triển nhanh chóng của ngành du lịch biển, nhất là phân khúc thị trường du lịch cao cấp, các khách sạn 5 sao, khu

Resort cao cấp, du thuyền đẳng cấp 5 sao cần nguồn nhân lực chất lượng cao mà nguồn trong nước chưa đáp ứng được; do đó, các cơ sở, công ty du lịch phải thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao từ nước ngoài để bổ sung sự thiếu hụt đó. Điều này sẽ giúp cho nguồn nhân lực trong nước có điều kiện để giao lưu, học hỏi từ các quản lý cao cấp từ các nước trong khu vực và quốc tế.

Về nguyên nhân bản thân của nhân lực ngành du lịch biển, với tốc độ phát triển cao của ngành du lịch biển, mang lại việc làm, lợi ích cho bản thân và gia đình họ. Mang lại thu nhập ổn định, do đó, họ tự nhận thức được phải nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng mềm, ngoại ngữ... để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của sự phát triển du lịch biển. Nhận thức rõ được điều đó là động lực quan trọng để nhân lực phục vụ ngành du lịch biển yêu nghề và gắn bó lâu dài với nghề; người lao động sẽ toàn tâm, toàn ý trong việc phát triển, nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng nghề nghiệp của mình để đáp ứng ngày càng cao nhu cầu nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch.

3.2.2. Những vấn đề đặt ra trong quá trình phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển tỉnh Quảng Ninh hiện nay

Với mục tiêu đến năm 2030, xây dựng Quảng Ninh trở thành tỉnh dịch vụ, công nghiệp hiện đại, phát triển kinh tế số dựa trên khoa học công nghệ và nguồn nhân lực chất lượng cao, là trung tâm du lịch quốc tế, là một trong những cực tăng trưởng của miền Bắc; việc phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển tỉnh Quảng Ninh đứng trước những yêu cầu cấp bách nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế du lịch biển, đưa du lịch Quảng Ninh đóng góp quan trọng vào phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh. Việc xác định rõ những vấn đề đang đặt ra làm cơ sở để đưa ra những giải pháp đúng đắn để phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển tỉnh Quảng Ninh thời gian tới.

3.2.2.1. Mâu thuẫn giữa yêu cầu phát triển nhanh du lịch biển chất lượng cao với chất lượng nguồn nhân lực chưa tương xứng

Trong bối cảnh ngành du lịch của Việt Nam nói chung và của tỉnh Quảng Ninh nói riêng đang phục hồi và có tốc độ phát triển nhanh trong giai đoạn hiện nay, nhất là sau đại dịch Covid-19, số lượng du khách trong nước và nhất là du khách nước ngoài đến với Quảng Ninh tăng nhanh; cùng với chủ trương chuyển đổi mô hình từ kinh tế xanh sang kinh tế nâu của tỉnh; nhiều mô hình du lịch mới như du lịch thông minh, du lịch xanh, du lịch trải nghiệm... đòi hỏi phải phát triển một nguồn nhân lực đủ về số lượng, có chất lượng ngày càng cao đáp ứng nhu cầu ngày càng cao và đa dạng của du khách. Sau đại dịch Covid-19, giai đoạn 2022-2023, Du lịch của tỉnh đã có sự phục hồi và phát triển mạnh mẽ. Theo thống kê năm 2022, tổng số lượt du khách đến với tỉnh Quảng Ninh ước đạt 11,6 triệu lượt (tăng 164,6% so với năm 2021), trong đó lượt du khách quốc tế ước đạt hơn 300 nghìn lượt. Trong năm 2023, tổng lượng du khách ước đạt 15,5 triệu lượt (tăng 11% so với năm 2019), trong đó khách quốc tế ước đạt gần 2,1 triệu lượt.

Về số lượng vấn đề đặt ra là cần phát triển đủ nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu của du lịch trong giai đoạn hiện nay và xu hướng phát triển của du lịch trong những năm tiếp theo. Theo thống kê của Sở Du lịch, trước khi dịch bùng phát, du lịch Quảng Ninh có khoảng 63.000 lao động, trong đó có 26.000 lao động trực tiếp. Qua kết quả khảo sát, sau đại dịch lao động trực tiếp du lịch Quảng Ninh còn khoảng 16.000, như vậy gần 10.000 người đã bỏ việc. Phần lớn lao động bỏ việc là những người có chuyên môn, nghiệp vụ và ngoại ngữ hiện đã có việc ổn định tại các nhà máy, xí nghiệp, khu công nghiệp... Trung bình mỗi năm, ngành Du lịch của tỉnh thu hút thêm khoảng 4.000 lao động mới. Sau đại dịch Covid-19, ngành Du lịch tỉnh phục hồi ấn tượng, duy trì nguồn nhân lực ổn định và tạo ra khoảng 50.000 việc làm vào

năm 2023, tập trung chủ yếu ở các lĩnh vực như dịch vụ ăn uống, mua sắm du lịch, vận tải, phục vụ tham quan, lưu trú và các lĩnh vực khác.

Phấn đấu đến năm 2030, Quảng Ninh đón tối thiểu 28,5 triệu lượt du khách, trong đó khoảng 8 triệu lượt khách quốc tế; tổng thu từ du lịch dự kiến đạt trên 82.000 tỷ đồng, tạo việc làm cho 255.000 lao động, trong đó có 110.000 lao động trực tiếp. Do đó, để hoàn thành kế hoạch đặt ra tỉnh cần tập trung phát triển nguồn nhân lực du lịch đáp ứng nhu cầu phát triển về số lượng lao động trực tiếp cũng như lao động gián tiếp trong ngành du lịch.

Về chất lượng, trước nhu cầu ngày càng cao của du khách trong nước cũng như du khách quốc tế về du lịch chất lượng cao, dịch vụ đẳng cấp, chuyên nghiệp, sản phẩm du lịch mới, lạ... thì vấn đề nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch đang đặt ra nhiều vấn đề cần giải quyết. Tình trạng của du lịch Việt Nam nói chung và của tỉnh Quảng Ninh nói riêng thì không thiếu lao động phổ thông, thậm chí có thể nói là thừa, nhưng thiếu trầm trọng người quản lý giỏi, lao động có kỹ năng chuyên môn cao, ngoại ngữ tốt, đáp ứng được tiêu chuẩn quốc tế. Trước hết, cần nâng cao tỉ lệ lao động qua đào tạo chuyên môn nghiệp vụ, có bằng cấp, chứng chỉ, giảm tỉ lệ lao động phổ thông, lao động chưa qua đào tạo. Nâng cao trình độ ngoại ngữ cho nguồn nhân lực du lịch, đây là vấn đề quan trọng trong phát triển du lịch, nhất là tỉnh Quảng Ninh khi mà số lượng du khách nước ngoài chiếm tỉ lệ cao trong tổng số du khách đến với Quảng Ninh; đồng thời, theo dự báo thì tỉ lệ tăng trưởng thị trường du khách nước ngoài sẽ tiếp tục tăng cao trong những năm tới. Quảng Ninh trong những năm vừa qua đã tiếp đón nhiều du thuyền quốc tế với số lượng khách du lịch đông đảo ghé thăm; do đó, tiếp tục nâng cao trình độ ngoại ngữ, hiểu biết về văn hóa, con người các nước trên thế giới, nhất là với những nước có tỉ lệ du khách đến với Quảng Ninh cao. Đối với nguồn nhân lực làm công tác quản lý nhà nước về du lịch cũng đặt ra vấn đề cần

nâng cao chất lượng, cần được cập nhật, đào tạo thường xuyên các kỹ năng mới trong quản lý và phục vụ du lịch, bao gồm cả ngoại ngữ, văn hóa ứng xử quốc tế và quán triệt giai đoạn phát triển kinh tế xanh, bền vững của tỉnh Quảng Ninh. Nguồn nhân lực chất lượng cao về du lịch ở tỉnh Quảng Ninh hiện nay cũng còn thiếu về số lượng, chất lượng chưa có; do đó, trong thời gian tới cần có những giải pháp để phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao trong ngành du lịch, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao về chất lượng dịch vụ du lịch của du khách trong và ngoài nước.

Như vậy, mặc dù đã có nhiều chủ trương, chính sách, giải pháp để phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển ở tỉnh Quảng Ninh, nhưng thực tế song số lượng và trình độ nhân lực du lịch của tỉnh chưa thật sự tương xứng với tiềm năng, tốc độ phát triển cũng như những định hướng tương lai của tỉnh. Nguồn nhân lực du lịch của tỉnh vẫn còn có những hạn chế về trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng mềm, trình độ ngoại ngữ, khả năng giao tiếp, tinh thần thái độ phục vụ... vẫn là những rào cản trong công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực hiện nay.

3.2.2.2. Mâu thuẫn giữa yêu cầu hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng với năng lực ngoại ngữ và kỹ năng nghề nghiệp còn hạn chế

Quảng Ninh có vị trí địa lý thuận lợi, có chung đường biên giới với Trung Quốc, lại có vịnh Hạ Long - di sản thiên nhiên thế giới; vịnh Bái Tử Long với những cảnh đẹp say mê du khách trong và ngoài nước. Quảng Ninh đặt mục tiêu phấn đấu đưa tỉnh trở thành trung tâm du lịch của khu vực và quốc tế. Tỉnh Quảng Ninh đã có các chương trình quảng bá hình ảnh, du lịch Quảng Ninh ra thị trường quốc tế. Trong những năm qua, nhất là sau đại dịch Covid - 19, số lượng du khách quốc tế đến với Quảng Ninh ngày càng đông, với tốc độ tăng cao. Với hạ tầng đồng bộ và hiện đại được xây dựng như đường cao tốc kết nối Móng Cái - Hạ Long để đón du khách Trung Quốc; sân

bay Vân Đồn, cảng tàu khách quốc tế Hạ Long rất thuận lợi cho việc đón các đoàn du khách quốc tế đến với Quảng Ninh. Số lượng khách du lịch quốc tế đến với vịnh Hạ Long chiếm tỉ trọng lớn trong tổng số lượng du khách. Khách nước ngoài chủ yếu đến từ các quốc gia, khu vực: Hàn Quốc, Ấn Độ, châu Âu, châu Mỹ... Đáng chú ý, khách Hàn Quốc, Ấn Độ và Malaysia tăng đột biến. Các điểm đến được nhiều du khách quốc tế lựa chọn, như: Động Thiên Cung, Hòn Gà Chọi, Hang Đầu Gỗ, Đảo Ti Tốp, Hang Luồn, Hang Ba Hang... Để mang đến trải nghiệm đa dạng cho du khách, từ đầu năm đến nay, hàng loạt sản phẩm du lịch mới độc đáo đã ra mắt trên vịnh Hạ Long. Điểm nhấn là thông tuyến kết nối giữa vịnh Hạ Long và vịnh Lan Hạ - bước đi chiến lược, mở rộng không gian du lịch liên vùng giữa tỉnh Quảng Ninh và thành phố Hải Phòng. Tuy nhiên, do sự phát triển quá nhanh chóng của lượng du khách quốc tế làm cho nguồn nhân lực du lịch biển chưa phát triển theo kịp cả về số lượng và chất lượng. Việc đào tạo nguồn nhân lực du lịch ở các cơ sở đào tạo hiện nay vẫn còn nhiều hạn chế về năng lực ngoại ngữ, người học chủ yếu được dạy ngoại ngữ theo tư duy cũ, thiếu kỹ năng trong giao tiếp, đàm phán, ngoại ngữ chuyên ngành du lịch, thiếu được thực hành thường xuyên và dung lượng môn học còn khiêm tốn trong chương trình đào tạo toàn khóa. Hơn nữa, du khách rất đa dạng về ngôn ngữ, điều đó gây nhiều khó khăn cho nhân lực du lịch biển không những thành thạo một ngoại ngữ chính, thường là tiếng Anh thì còn phải biết thêm ít nhất một ngoại ngữ nữa. Kỹ năng nghề của nhân lực du lịch được đào tạo trong các cơ sở cũng còn nhiều hạn chế, chưa đáp ứng được sự phát triển nhanh chóng của các dịch vụ du lịch chất lượng cao. Các cơ sở đào tạo thiếu hụt trang thiết bị thực hành hiện đại, giảng viên giỏi lý thuyết nhưng thiếu kinh nghiệm cọ xát thực tế tại các cơ sở kinh doanh du lịch. Chương trình học thiếu tích hợp các kỹ năng mềm cốt lõi như: kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng làm việc nhóm, trí tuệ cảm xúc EQ, tư duy dịch vụ, khiến lao động khi ra làm việc bị thụ động, thiếu sự tinh tế.

Mâu thuẫn này không phải là lỗi của riêng ai, mà là hệ quả của một chuỗi đứt gãy hệ thống: Tốc độ phát triển du lịch quá nhanh - Nhà trường đào tạo quá chậm - Doanh nghiệp chưa thích ứng kịp - và nhân lực du lịch chưa đủ nỗ lực.

3.2.3. Mâu thuẫn giữa yêu cầu nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển với thực trạng hệ thống cơ sở đào tạo, bồi dưỡng của tỉnh Quảng Ninh hiện nay

Để phát triển được nguồn nhân lực phục vụ cho du lịch biển ở tỉnh Quảng Ninh hiện nay thì vấn đề đào tạo nguồn nhân lực là một vấn đề then chốt. Hiện nay trước yêu cầu cao của sự phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển thì hệ thống giáo dục, đào tạo, dạy nghề về du lịch biển của tỉnh chưa đáp ứng được yêu cầu cả về số lượng lẫn chất lượng. Hệ thống cơ sở vật chất học tập, thực hành, nghiên cứu khoa học còn nhiều hạn chế, bất cập, chưa sát với thực tiễn của du lịch hiện nay, nhất là phân khúc du lịch chất lượng cao, đào tạo nhân lực du lịch cho các khách sạn năm sao, các du thuyền quốc tế sang trọng, đẳng cấp. Chương trình đào tạo, kiến thức, kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ chưa sát với nhu cầu và thực tiễn phát triển nhanh chóng của ngành du lịch hiện nay. Trong giáo dục, đào tạo nguồn nhân lực du lịch chưa có sự phối hợp nhịp nhàng, hiệu quả giữa nhà nước, nhà trường và các doanh nghiệp để xây dựng, đào tạo, phát triển được một nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu về phát triển du lịch của tỉnh Quảng Ninh, nhất là với chủ trương của tỉnh chuyển từ nền kinh tế nâu sang nền kinh tế xanh trong giai đoạn hiện nay. Sự phối hợp giữa cơ sở đào tạo với các doanh nghiệp sử dụng lao động du lịch mặc dù có xu hướng phát triển trong thời gian gần đây, tuy nhiên, nó còn nhiều hạn chế về thời gian, cách thức liên kết, số lượng các doanh nghiệp tham gia vào việc liên kết còn hạn chế về số lượng so với tổng thể các doanh nghiệp kinh doanh trên lĩnh vực du lịch. Hiện nay, vẫn đang thiếu các chương trình đào tạo bài bản, đạt các cấp bậc trình độ, tiêu chuẩn quốc tế, sinh viên ra trường có đủ khả năng làm việc ở cả môi trường doanh

nghiệp trong nước và trong các tập đoàn quốc tế. Việc ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) trong giáo dục, đào tạo cũng chưa được quan tâm đúng mức, đây là xu hướng giáo dục, đào tạo khách quan, xu hướng phát triển cao trong thời gian tới; AI sẽ giúp nhà trường, doanh nghiệp tối ưu hoá việc giảng dạy ngoại ngữ, xây dựng mô hình thực hành ảo và nâng cao trải nghiệm học tập cho sinh viên. Các doanh nghiệp, đơn vị kinh doanh du lịch chưa quan tâm đúng mức đến việc đào tạo và đào tạo lại, nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên của mình. Do yêu cầu vừa có tính cường độ cao, vừa có tính thời vụ do đó, các doanh nghiệp, đơn vị kinh doanh du lịch gặp khó khăn trong việc tổ chức các lớp bồi dưỡng, huấn luyện nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng làm việc, tinh thần, thái độ làm việc trong lĩnh vực của mình.

Để không ngừng nâng cao số lượng cũng như chất lượng trong đào tạo nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển ở tỉnh Quảng Ninh hiện nay, một trong những vấn đề đặt ra là đào tạo được nguồn nhân lực chất lượng cao, đặt tiêu chuẩn quốc tế trước hết để đáp ứng yêu cầu của những đơn vị, tổ chức quốc tế kinh doanh về du lịch trên địa bàn tỉnh, đồng thời, không ngừng nâng cao chất lượng của các đơn vị trong nước, hướng tới phát triển các sản phẩm du lịch mang tầm quốc tế

Trong liên kết đào tạo nguồn nhân lực du lịch cho tỉnh Quảng Ninh, vấn đề về liên kết với các địa phương lân cận để xây dựng, phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển chưa được quan tâm đúng mức. Do đó, trong thời gian tới cần có những chính sách cụ thể, thiết thực để liên kết với các cơ sở giáo dục, đào tạo ở các tỉnh như: Hải Phòng, Hải Dương, Bắc Giang, Lạng Sơn và tỉnh Quảng Tây của Trung Quốc nhằm cung cấp nguồn nhân lực phục vụ du lịch cho tỉnh Quảng Ninh, khắc phục tình trạng thiếu hụt nhân lực cho du lịch biển, nhất là nguồn nhân lực chất lượng cao.

3.2.4. Mâu thuẫn giữa chính sách thu hút đầu tư, nhân lực, chế độ đãi ngộ cho nhân lực du lịch biển với nhu cầu của nguồn nhân lực chất lượng cao hiện nay

Trong những năm tới, với tốc độ phát triển nhanh chóng của du lịch của tỉnh Quảng Ninh, cùng với thực trạng của nguồn nhân lực du lịch biển trên địa bàn tỉnh đặt ra vấn đề để phát triển, cung cấp đầy đủ đáp ứng nhu cầu về nguồn nhân lực du lịch cho tỉnh, ngoài việc phát huy nội lực về nhân lực, giáo dục đào tạo của tỉnh Quảng Ninh thì việc cần thiết và quan trọng là tiếp tục thực hiện và đổi mới chính sách thu hút nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển từ bên ngoài về với tỉnh Quảng Ninh, nhất là nguồn nhân lực chất lượng cao. Thực tế ở Quảng Ninh cho thấy nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển không chỉ có ở trong nước mà còn có sự tham gia của nguồn nhân lực quốc tế để đáp ứng một số vị trí, đơn vị du lịch đạt chuẩn quốc tế. Việc thu hút nguồn nhân lực từ các địa phương khác còn gặp một số rào cản cần phải khắc phục như môi trường làm việc, tính cạnh tranh, môi trường học thuật nhất là với nguồn nhân lực chất lượng cao; chính sách thu hút nhân tài, nguồn lực chất lượng cao cần được đổi mới cho phù hợp với sự phát triển năng động hiện nay của ngành du lịch, không chỉ là những ưu đãi về tài chính, mà cần có những chính sách đồng bộ, có sức hút mạnh mẽ đối với lao động ngoài tỉnh, nhất là nguồn nhân lực chất lượng cao. Thực tế cho thấy nguồn nhân lực tại chỗ không thể đáp ứng nhu cầu phát triển nhanh chóng về tốc độ, ngày càng cao về chất lượng dịch vụ trong ngành du lịch. Về lượng có thể thấy mặc dù tỷ lệ sinh của Quảng Ninh trong hơn 10 năm qua ở mức 1.44%/năm, cao hơn mức trung bình của cả nước là 1.14%/năm nhưng do tỷ suất di cư thuần luôn âm cộng với tốc độ tăng nhu cầu lao động cho du lịch phát triển nhanh hơn tốc độ tăng nhân lực nên tỉnh luôn phải đối mặt với tình trạng thiếu hụt lao động trong các ngành kinh tế nói chung và ngành du lịch nói riêng. Về chất có thể thấy cơ cấu chưa hợp lý trong ngành du lịch, đặc biệt

là thiếu hụt về nguồn nhân lực chất lượng cao, trong khi nguồn lao động phổ thông lại dồi dào. Trong định hướng chiến lược phát triển kinh xanh, kinh tế tuần hoàn, kinh tế chia sẻ của tỉnh Quảng Ninh trong giai đoạn hiện nay thì ngành du lịch sẽ là một trong những ngành mũi nhọn được quan tâm, ưu tiên đầu tư phát triển; do đó, để chiến lược đó thành công, đi vào thực tiễn đóng góp vào sự phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh Quảng Ninh, thì cần đổi mới chính sách đầu tư, thu hút nhân lực cho ngành du lịch, nâng cao chất lượng của nguồn nhân lực du lịch biển của tỉnh.

Tiểu kết chương 3

Du lịch được xác định trở thành ngành kinh tế mũi nhọn trong quá trình chuyển dịch từ nền “kinh tế nâu” sang nền “kinh tế xanh, bền vững” của tỉnh Quảng Ninh; để thực hiện được mục tiêu đó, phải phát triển đồng bộ ngành du lịch tỉnh Quảng Ninh; trong đó, phát triển nguồn nhân lực du lịch nói chung và phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển nói riêng được xác định là một trong những khâu đột phá chiến lược trong phát triển ngành du lịch tỉnh Quảng Ninh. Xây dựng và phát triển một nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển đủ về số lượng, cao về chất lượng, hợp lý về cơ cấu là một trong những nhiệm vụ có vai trò quan trọng, quyết định việc thực hiện thắng lợi chiến lược chuyển dịch cơ cấu phát triển kinh tế của tỉnh Quảng Ninh từ “nâu” sang “xanh, bền vững”. Những khó khăn của du lịch Quảng Ninh dưới tác động của đại dịch Covid-19; khi mà một số lượng lớn nhân lực du lịch, trong đó có không ít nhân lực có trình độ cao chuyển sang các lĩnh vực khác do các hoạt động du lịch bị hạn chế gây nên tình trạng thiếu hụt nghiêm trọng nguồn nhân lực phục vụ du lịch sau khi hết dịch, các hoạt động du lịch trở lại bình thường. Giai đoạn sau dịch bệnh chứng kiến sự phục hồi nhanh chóng của du lịch cả nước nói chung và tỉnh Quảng Ninh nói riêng - tốc độ tăng trưởng ở mức cao và duy trì đều đặn qua các năm với tốc độ năm sau cao hơn năm trước; từ đó, đòi hỏi nhanh chóng phục hồi, phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển của tỉnh đáp ứng cho nhu cầu tăng trưởng nhanh chóng của ngành du lịch về số lượng, đồng thời, không ngừng nâng cao về chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của du khách trong nước và quốc tế về dịch vụ du lịch sang trọng, đẳng cấp. Nhận thức rõ vai trò, tầm quan trọng của việc xây dựng, phát triển nguồn nhân lực du lịch biển ở tỉnh Quảng Ninh, các cấp, các ngành đã chủ động, tích cực, có nhiều chủ trương, chính sách, giải pháp tích cực để nhanh chóng phát triển lực lượng lao động đáp ứng nhu cầu phát triển của ngành du lịch tỉnh Quảng

Ninh. Thành tựu trong phát triển du lịch biển tỉnh Quảng Ninh những năm vừa qua có đóng góp rất lớn từ nguồn nhân lực du lịch biển; tuy nhiên, bên cạnh những thành tựu đạt được trong quá trình phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển vẫn còn có những hạn chế do nhiều nguyên nhân khách quan và chủ quan; việc phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển của tỉnh vẫn còn nhiều bất cập, chưa đáp ứng được yêu cầu của sự phát triển nhanh chóng của ngành du lịch, cũng như xu hướng biến đổi về nhu cầu của du lịch. Những hạn chế đó có ở tất cả các khâu, các lĩnh vực trong việc phát triển nguồn nhân lực du lịch biển, do đó, trong thời gian tới cần có những giải pháp để nhanh chóng khắc phục những hạn chế còn tồn tại, giải quyết tốt những vấn đề đang đặt ra trong quá trình phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển ở tỉnh Quảng Ninh trong giai đoạn hiện nay.

CHƯƠNG 4

QUAN ĐIỂM VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC PHỤC VỤ NGÀNH DU LỊCH BIỂN TỈNH QUẢNG NINH TRONG THỜI GIAN TỚI

4.1. Quan điểm về phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển tỉnh Quảng Ninh thời gian tới

Để hoàn thành mục tiêu phát triển đến năm 2030, Quảng Ninh có tốc độ tăng trưởng du lịch cao và bền vững, dựa trên phát triển mạnh mẽ các sản phẩm, dịch vụ du lịch đẳng cấp quốc tế; trở thành trung tâm du lịch kết nối khu vực và trên thế giới, địa bàn trọng điểm du lịch, giải trí và nghỉ dưỡng cao cấp hàng đầu quốc gia với hệ thống cơ sở vật chất thực sự đồng bộ, hiện đại, đẳng cấp vượt trội; có hệ thống sản phẩm du lịch đa dạng, đặc sắc, chất lượng cao, thương hiệu mạnh, có sức hấp dẫn và cạnh tranh toàn cầu. Và đến năm 2045 đưa Quảng Ninh trở thành một trong những trung tâm du lịch kết nối toàn cầu, điểm đến hàng đầu thế giới dựa trên định vị thương hiệu vịnh Hạ Long - vịnh Bái Tử Long là thiên đường cảnh quan và sự phát triển hài hòa giữa các hệ sinh thái kinh tế - xã hội - môi trường với chất lượng cuộc sống người dân và môi sinh đạt chuẩn quốc tế thì khâu đột phá chất lượng quan trọng là phải phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển. Do đó, trong thời gian tới để phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển cần quán triệt những quan điểm sau:

Một là, phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển phải được xem là khâu đột phá chiến lược trong phát triển du lịch biển Quảng Ninh

Quảng Ninh đang trong quá trình thực hiện việc chuyển đổi mô hình tăng trưởng, từ nền kinh tế “nâu” sang nền kinh tế “xanh”, với định hướng phát triển bền vững, bảo vệ môi trường sinh thái. Điều này đòi hỏi Quảng Ninh phải có nguồn nhân lực du lịch biển có chất lượng cao, có kỹ năng mềm và khả năng ngoại ngữ cao, có sự am hiểu về công nghệ số, chuyển đổi

số. Tỉnh Ủy, Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh thường xuyên chỉ đạo Ủy ban nhân dân và các cấp, các ngành, nhất là ngành du lịch của tỉnh, tập trung phát triển tối đa những tiềm năng, thế mạnh của mình, tận dụng mọi nguồn lực của xã hội để phát triển kinh tế - xã hội nhanh, bền vững. Tỉnh luôn quán triệt trong cả chỉ đạo lẫn thực hiện chủ trương phát triển nguồn nhân lực, đặc biệt là nguồn nhân lực du lịch biển là khâu đột phá chiến lược quan trọng để phát triển du lịch, làm cho du lịch trở thành trụ cột đóng góp quan trọng vào sự phát triển của tỉnh. Chủ trương đó đã được tỉnh Quảng Ninh triển khai đến toàn bộ hệ thống chính trị, cán bộ, đảng viên và quần chúng nhân dân; đặc biệt là các cấp lãnh đạo của các cơ quan, đơn vị liên quan đến nguồn nhân lực và du lịch biển. Hiện nay, Quảng Ninh là một trong những tỉnh dẫn đầu cả nước về hạ tầng giao thông kết nối trong nước và quốc tế, tỉnh rất quan tâm đến đầu tư hệ thống đường cao tốc kết nối với các tỉnh trong khu vực, kết nối đường bộ với Trung Quốc nhờ cao tốc Hạ Long - Móng Cái; đường hàng không có sân bay Vân Đồn; đường thủy có Cảng tàu khách quốc tế Hạ Long. Kết hợp với nguồn tài nguyên biển bao gồm các vịnh, bãi biển, hang động, hệ thống du thuyền sang trọng, Quảng Ninh có rất nhiều cơ hội để phát triển du lịch biển; có thể nói hệ thống hạ tầng đã sẵn sàng, muốn tăng tốc phát triển du lịch biển cần coi phát triển nguồn nhân lực du lịch biển là khâu đột phá chiến lược. Nếu không nâng cấp được nguồn nhân lực du lịch biển đáp ứng được những yêu cầu ngày càng cao của du khách, không cung cấp được cho thị trường những nhân lực du lịch biển không những đủ về số lượng mà còn phải có chất lượng cao thì nguồn lực đầu tư vào hạ tầng, cùng những tiềm năng, thế mạnh về du lịch biển không thể phát huy được. Một du thuyền sang trọng không thể mang lại trải nghiệm đẳng cấp nếu người nhân viên phục vụ không biết cách rót vang đúng chuẩn, không thể giao tiếp tiếng Anh tinh tế, hoặc thiếu kỹ năng xử lý tình huống khẩn cấp trên biển. Đầu tư vào con người lúc này là cách duy nhất để "đồng bộ hóa"

chất lượng hệ thống. Coi phát triển nhân lực là khâu đột phá đồng nghĩa với việc Quảng Ninh chấp nhận dịch chuyển từ chiến lược cạnh tranh bằng giá rẻ, bằng những tài nguyên sẵn có sang cạnh tranh bằng chất lượng dịch vụ con người. Đây là con đường duy nhất để xây dựng một thương hiệu du lịch biển vững bền, đẳng cấp quốc tế, phải coi quan điểm *“phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển là khâu đột phá chiến lược trong phát triển du lịch biển Quảng Ninh”* không đơn thuần chỉ là một khẩu hiệu, mà là phải là một chủ trương thấm nhuần trong mỗi cán bộ, đảng viên, nhân dân tỉnh Quảng Ninh.

Hai là, phát triển nguồn nhân lực phải gắn với đặc thù của du lịch biển tỉnh Quảng Ninh và yêu cầu phát triển bền vững

Tỉnh Quảng Ninh được thiên nhiên ban cho lợi thế để phát triển du lịch biển, vịnh Hạ Long được UNESCO nhiều lần công nhận là di sản thiên nhiên của Thế giới; vịnh có hàng ngàn đảo lớn nhỏ, cùng với những hang động kỳ vĩ là cực nam châm thu hút du khách trong nước và quốc tế đến với Quảng Ninh. Vịnh Bái Tử Long với hàng ngàn đảo đá vôi hoang sơ, tuyệt đẹp, những bãi tắm biển với làn nước trong xanh, các làng chài cổ mang đến những trải nghiệm nghỉ dưỡng yên tĩnh và đầy cảm xúc. Hơn nữa, Quảng Ninh sở hữu hệ thống tàu du lịch, du thuyền sang trọng, đẳng cấp; có cả những tour trải nghiệm nghỉ đêm trên biển rất thu hút du khách ở phân khúc cao cấp; đây là những “khách sạn nổi” di chuyển trên mặt biển. Chiến lược phát triển chuyển đổi từ kinh tế “nâu” sang kinh tế “xanh” được tỉnh xác định là nhiệm vụ trọng tâm trong chiến lược phát triển kinh tế - xã hội của Quảng Ninh, chuyển đổi từ khai thác tài nguyên khoáng sản sang thành tỉnh có cơ cấu kinh tế dịch vụ, công nghiệp, là trung tâm du lịch chất lượng cao của khu vực, bảo tồn và phát huy bền vững các giá trị của di sản - kỳ quan thiên nhiên thế giới Vịnh Hạ Long và các khu danh thắng, di tích lịch. Từ những đặc thù riêng có của Quảng Ninh, trong phát triển nguồn nhân lực cần chú ý xây dựng nguồn nhân lực du lịch biển phải thích ứng với những đặc

thù đó. Như vậy, ngoài những kiến thức về chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng của một nhân lực du lịch biển, thì nhân lực du lịch biển ở Quảng Ninh cần phải được trang bị những kỹ năng đặc thù, thích ứng với các loại hình du lịch biển của tỉnh. Có thể thấy, hệ thống các thuyền du lịch, nhất là các du thuyền nghỉ dưỡng sang trọng đòi hỏi nhân lực du lịch biển có nhiều kiến thức, kỹ năng hơn hẳn nhân lực du lịch biển thông thường. Nhân lực làm việc tại các du thuyền nghỉ dưỡng phải được trang bị đa dạng các loại kỹ năng như một người nhân viên phục vụ bàn hay lễ tân trên du thuyền, trước khi biết rót rượu Wine đúng cách, phải là một nhân viên cứu hộ thành thục. Họ phải thuộc lòng bản đồ an toàn tàu, thành thạo kỹ năng phòng cháy chữa cháy, sơ cấp cứu, và xử lý sự cố đông lốc trên biển. Họ là những người phải làm việc nhiều ngày trên biển, trong môi trường khép kín, chật hẹp; đồng thời phải phục vụ một lượng lớn du khách ở phân khúc cao cấp, đòi hỏi chất lượng dịch vụ cao, nhất là các du khách quốc tế. Do đó, cần có các chương trình đào tạo, bồi dưỡng riêng biệt cho nhân lực làm việc trên các du thuyền nhằm tạo ra một nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu cao của dịch vụ. Để phát triển kinh tế theo hướng xanh, thì du lịch biển Quảng Ninh cần bảo vệ môi trường biển, bảo vệ quang cảnh các làng chài cổ, bảo vệ các rạn san hô ở Cô Tô, Vân Đồn... làm được điều đó, quan trọng nhất chính là vai trò của nhân lực du lịch biển, họ chính là người thực hiện việc bảo tồn, đồng thời hướng dẫn khách du lịch có ý thức với môi trường, mỗi nhân lực du lịch biển phải là một đại sứ môi trường, am hiểu về hệ sinh thái biển đảo Quảng Ninh, không chỉ là để giới thiệu với du khách trong và ngoài nước, mà còn là để bảo vệ các di sản đó một cách đúng đắn, khoa học nhất. Để bảo vệ hệ sinh thái vịnh, các đảo trên vịnh đòi hỏi nhân lực du lịch biển phải nắm rõ và tuân thủ nghiêm ngặt các quy định về giảm thiểu rác thải nhựa đại dương, phân loại rác trên tàu du lịch, sử dụng năng lượng tiết kiệm và vận hành hệ thống xử lý nước thải đạt chuẩn trước khi xả ra vịnh. Hiện nay, du lịch Quảng

Ninh phát triển theo hướng du lịch bốn mùa chứ không chỉ đơn thuần khai thác vào mùa hè; chuyển từ mô hình “điểm đến mùa hè” sang hệ sinh thái trải nghiệm quanh năm; với du lịch tâm linh mùa xuân, biển đảo nghỉ dưỡng mùa hè, du lịch sinh thái và di sản mùa thu, kinh tế đêm và chăm sóc sức khỏe mùa đông. Do đó, đòi hỏi nhân lực du lịch biển cần có thêm những kỹ năng, kiến thức khác để có thể tham gia vào phát triển du lịch nói chung của Quảng Ninh. Với sự đa dạng của các hình thức du lịch biển trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh, trong phát triển nguồn nhân lực du lịch biển cần chú ý đến những yêu cầu đặc thù tại các địa phương của tỉnh: cần nguồn nhân lực cấp cao, quản trị chiến lược, giỏi công nghệ và ngoại ngữ để vận hành các siêu tổ hợp, cảng quốc tế, du thuyền cao cấp; tại Vân Đồn, Cô Tô, Mũi Mối thì cần lực lượng lao động bản địa được "tri thức hóa", có kỹ năng làm du lịch sinh thái, du lịch cộng đồng (homestay), bảo tồn trải nghiệm bản địa nguyên sơ nhưng vẫn bảo đảm tính an toàn và vệ sinh chuẩn mực. Trong một số vụ việc xảy ra với tàu du lịch trên vịnh Hạ Long những năm qua, đòi hỏi nhân lực du lịch biển phải có được năng lực quản trị rủi ro, phán đoán được các hiện tượng bất thường của khí hậu, thời tiết, kỹ năng sơ tán du khách khẩn cấp khi có bão lớn, cứu nạn, cứu hộ khi cần thiết. Phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển Quảng Ninh không thể áp dụng công thức chung của các vùng biển khác. Sự khác biệt của Vịnh di sản, tính chất mùa vụ của khí hậu miền Bắc và yêu cầu khắt khe về bảo tồn sinh thái bắt buộc Quảng Ninh phải xây dựng một hệ quy chiếu đào tạo riêng biệt: "Giỏi nghiệp vụ biển - Thành thạo ngoại ngữ - Chuẩn hóa an toàn - Sâu sắc tư duy xanh". Đây chính là nền tảng để du lịch biển Quảng Ninh phát triển bứt phá và bền vững.

Ba là, phát triển nguồn nhân lực phải đảm bảo sự thống nhất giữa nâng cao chất lượng chuyên môn với phát triển phẩm chất nghề nghiệp và văn hóa du lịch.

Trong thời gian gần đây, Quảng Ninh liên tục đón những du khách siêu giàu trên thế giới, khẳng định vị thế và sức hấp dẫn ngày càng lớn của du lịch phân khúc sang trọng; không chỉ là nơi tổ chức những đám cưới xa hoa của tỉ phú Ấn Độ, Quảng Ninh còn là nơi thu hút các khách du lịch thuộc giới thượng lưu đến nghỉ dưỡng, tham quan, khám phá. Xu hướng phát triển của du lịch hiện nay là đòi hỏi ngày càng cao về chất lượng dịch vụ du lịch, không chỉ là đối với du khách quốc tế mà cả du khách trong nước. Điều này đòi hỏi phải phát triển được một nguồn nhân lực du lịch biển không những có chuyên môn cao, mà còn phải được trang bị đầy đủ phẩm chất nghề nghiệp và văn hóa du lịch. Nhân lực du lịch biển trước hết phải là người có kiến thức chuyên môn vững vàng, có kiến thức về tổ chức và hoạt động của ngành du lịch; sự vận động và xu hướng phát triển của thị trường du lịch trong và ngoài nước; nắm bắt được nhu cầu, mong muốn và hành vi của du khách; hiểu rõ pháp luật trong và ngoài nước về lĩnh vực du lịch; là người nắm vững kiến thức về các lĩnh vực quản trị du lịch, khách sạn, truyền thông và phát triển các sản phẩm du lịch. Đồng thời, nhân lực du lịch biển phải được đào tạo về kỹ năng nghề: kỹ năng giao tiếp và phục vụ khách hàng: là ngành kinh tế dịch vụ với đặc trưng là sự giao tiếp giữa con người với con người; do đó, nhân lực du lịch phải biết cách tạo ấn tượng với du khách và có kỹ năng xử lý tình huống, giao tiếp linh hoạt, tinh tế với khách hàng trong nước và quốc tế. Về năng lực ngoại ngữ: nhân lực du lịch biển phải thành thạo ít nhất một ngoại ngữ, đặc biệt là tiếng Anh để đáp ứng nhu cầu hội nhập, hiểu biết và có thêm một ngoại ngữ nữa cũng là yêu cầu của nhân lực du lịch biển đáp ứng sự phát triển đa dạng của thị trường du lịch quốc tế hiện nay. Trong thời đại của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư, nhân lực du lịch còn phải có được năng lực về kỹ năng công nghệ số: họ phải nắm vững và sử dụng thành thạo các nền tảng công nghệ hỗ trợ quản lý, vận hành du lịch như phần mềm đặt phòng, trí tuệ nhân tạo, big data... Kỹ

năng làm việc nhóm và giải quyết vấn đề là yêu cầu bắt buộc phải có đối với nhân lực du lịch biển, khả năng phối hợp, làm việc theo nhóm hiệu quả, linh hoạt xử lý các tình huống phát sinh trong ngành du lịch biển với nhiều biến động liên quan đến khí hậu, thời tiết, những rủi ro khi hoạt động trên biển... Du lịch là ngành dịch vụ có cường độ làm việc cao, áp lực lớn và nhiều cảm xúc. Phẩm chất nghề nghiệp chính là nền tảng giúp nhân du lịch biển giữ vững tiêu chuẩn hành vi, tạo ra sự tin tưởng tuyệt đối cho du khách. Với đặc thù du lịch gắn với biển đảo, do đó, nhân lực du lịch phải có được tinh thần cảnh giác và tuân thủ kỷ luật về an toàn hàng hải, khi có sự cố xảy ra phải là điểm tựa tâm lý cho du khách. Họ phải là người có tinh thần tận tâm trong phục vụ và tinh tế trong giao tiếp; du lịch biển của Quảng Ninh gắn liền với các di sản thiên nhiên, do đó, nhân lực du lịch biển phải có ý thức trong bảo tồn hệ sinh thái biển đảo, khéo léo trong nhắc nhở du khách tuân thủ các quy định về bảo vệ môi trường; coi việc bảo vệ môi trường, bảo vệ di sản không chỉ là trách nhiệm chung, mà đó cũng là bảo vệ môi trường làm việc của mình. Du lịch biển đảo thường có tính chất khép kín về dịch vụ, do đó, cần tuân thủ chặt chẽ các quy định về giá cả, chất lượng dịch vụ như đã cam kết với khách hàng. Đối với du khách quốc tế, nhân lực du lịch biển cần có phẩm chất nghề nghiệp thể hiện ở việc tôn trọng tuyệt đối phong tục, tín ngưỡng, thói quen ăn uống của các dòng khách khác nhau như: phục vụ món ăn Halal cho khách Hồi giáo, tôn trọng không gian riêng tư của khách Âu - Mỹ. Thể hiện rõ sự bình đẳng trong phục vụ, không được phân biệt đối xử giữa khách nội địa và khách quốc tế, khách chi tiêu cao hay khách du lịch ba-lô; mọi du khách đến với biển đảo đều phải được đón tiếp bằng sự hiếu khách chu đáo như nhau. Sự thống nhất giữa chất lượng chuyên môn - phẩm chất nghề nghiệp - văn hóa du lịch chính là chìa khóa để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch biển ở Quảng Ninh hiện nay. Đây là hướng đi duy nhất để xây dựng một ngành du lịch phát triển bứt phá, bền vững và

nâng tầm giá trị thương hiệu du lịch biển của tỉnh Quảng Ninh trong kỷ nguyên phát triển mới của đất nước.

Bốn là, phát triển nguồn nhân lực phải đặt trong bối cảnh chuyển đổi số và hội nhập quốc tế

Chuyển đổi số là quá trình tích hợp công nghệ số vào các lĩnh vực kinh tế, chính trị, văn hóa, xã hội nhằm thay đổi căn bản cách thức quản lý, vận hành đem lại hiệu quả và những giá trị mới. Tại Việt Nam, khái niệm Chuyển đổi số được hiểu theo nghĩa là quá trình thay đổi từ mô hình doanh nghiệp truyền thống sang doanh nghiệp số bằng cách áp dụng công nghệ mới như dữ liệu lớn (Big Data), Internet vạn vật (IoT), điện toán đám mây (cloud computing)... nhằm thay đổi phương thức điều hành, lãnh đạo, quy trình làm việc, văn hóa công ty. Hội nhập quốc tế là quá trình một quốc gia tham gia và gắn kết nền kinh tế, chính trị, văn hóa của mình với thế giới; là sự mở rộng hợp tác toàn diện thương mại, đầu tư, an ninh, văn hóa với cộng đồng quốc tế, tuân thủ các luật chơi chung, đây là động lực quan trọng để đưa đất nước phát triển nhanh, bền vững. Hội nhập quốc tế mở ra cơ hội cho du lịch biển Quảng Ninh đón các dòng khách đa quốc gia, các tập đoàn du thuyền 5 sao và các chuỗi resort toàn cầu; chuyển đổi số cung cấp các công cụ kết nối không biên giới. Du lịch biển là ngành mang tính toàn cầu hóa cao nhất và cũng là ngành chịu sự tác động sâu sắc nhất bởi làn sóng công nghệ. Trong bối cảnh đó, nguồn nhân lực không còn đơn thuần là lực lượng lao động thực thi. Phát triển nguồn nhân lực du lịch biển ở tỉnh Quảng Ninh không thể không đặt trong bối cảnh chuyển đổi số và hội nhập quốc tế sâu rộng ở Việt Nam hiện nay. Từ thực tế đó, đòi hỏi trong phát triển nguồn nhân lực du lịch biển hiện nay cần phải chú trọng trang bị những năng lực chuyển đổi số như: kỹ năng vận hành công nghệ chuyên ngành, sử dụng thành thạo các nền tảng quản trị du lịch thông minh, ứng dụng công nghệ số vào vận hành, quảng bá, truyền thông các sản phẩm du lịch; nhân lực du lịch

biển, nhất là trên các tàu du lịch trên vịnh Hạ Long hoặc các du thuyền hiện đại phải làm chủ các phần mềm quản lý hải trình, hệ thống định vị cứu hộ bằng vệ tinh, kiểm soát năng lượng xanh trên tàu biển và hệ thống check-in tự động tại cảng tàu khách quốc tế; khai thác và sử dụng có hiệu quả dữ liệu về xu hướng, nhu cầu, khả năng tài chính... của du khách; có khả năng thích ứng với những biến đổi nhanh chóng của công nghệ; phải có tư duy linh hoạt, thoát khỏi lối mòn làm việc trước đây, mạnh dạn tận dụng sức mạnh của chuyển đổi số vào trong công việc của nhân lực du lịch biển. Với sự phát triển nhanh chóng của thị trường du khách quốc tế đến với Quảng Ninh, nhất là phân khúc cao cấp của du lịch biển, nghỉ dưỡng. Nhân lực du lịch biển cần được tiêu chuẩn hóa theo tiêu chuẩn không những trong nước mà phải hướng tới các tiêu chuẩn quốc tế, VTOS (Vietnam Tourism Occupational Skills Standards) ... Tiêu chuẩn nghề Du lịch ASEAN - MRA-TP, các chứng chỉ quản trị quốc tế như PMP (Project Management Professional), Six Sigma, Nhân lực du lịch biển phải có được các bằng cấp, chứng chỉ có giá trị dịch chuyển lao động quốc tế. Trong bối cảnh chuyển đổi số và hội nhập quốc tế, ngành du lịch biển đòi hỏi ở mức độ cao hơn về năng lực ngoại ngữ, không những chỉ dừng lại ở tiếng Anh mà còn phải có các ngoại ngữ khác như tiếng Trung, Nga, Hàn, Nhật .. để phát triển và mở rộng thị trường khách du lịch. Đồng thời, nhân lực du lịch biển phải có sự hiểu biết và nhạy bén về liên văn hóa, có khả năng thấu hiểu, tôn trọng và thích ứng nhanh với các hành vi, tín ngưỡng, phong tục của đồng nghiệp và khách hàng quốc tế. Nhân lực du lịch biển phải có sự am hiểu về những quy định, thông lệ và luật pháp quốc tế về du lịch, các cam kết phát triển bền vững trong lĩnh vực du lịch. Đặt phát triển nhân lực vào bối cảnh chuyển đổi số và hội nhập quốc tế là yêu cầu bắt buộc trong quá trình phát triển du lịch biển ở Quảng Ninh hiện nay. Công nghệ là công cụ, hội nhập là sân chơi, và con người là năng lực cạnh tranh cốt lõi. Thành công chỉ có được khi chúng

ta chủ động "tri thức hóa - số hóa - quốc tế hóa" nguồn nhân lực của mình sớm nhất, chất lượng, hiệu quả nhất.

Năm là, phát triển nguồn nhân lực du lịch biển là trách nhiệm chung của Nhà nước, doanh nghiệp, cơ sở đào tạo, cộng đồng và chính người lao động

Trong bối cảnh cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư hiện nay, nguồn nhân lực là tài sản vô cùng quý giá của doanh nghiệp, địa phương, quốc gia; là yếu tố quan trọng để nâng cao vị thế, năng lực cạnh tranh của quốc gia. Quảng Ninh đang hướng tới sự phát triển kinh tế xanh, với du lịch là mũi nhọn phát triển của tỉnh; muốn thực hiện được điều đó, phải huy động mọi nguồn lực trong xã hội vào phát triển kinh tế - xã hội, trong đó yếu tố con người nắm vai trò quan trọng nhất, có tính quyết định đến sự thành công hay thất bại của chiến lược phát triển đó. Du lịch biển là lĩnh vực mũi nhọn trong tổng thể du lịch của Quảng Ninh, chiếm vị trí chủ yếu trong thu hút du khách trong và ngoài nước đến với Quảng Ninh; do đó, phải phát triển được một nguồn nhân lực du lịch biển với chất lượng cao, có phẩm chất nghề nghiệp tốt. Để thực hiện điều đó, phải có sự vào cuộc đồng bộ của Nhà nước, doanh nghiệp, cơ sở đào tạo, cộng đồng và chính bản thân người lao động. Nhà nước đóng vai trò định hướng, tạo môi trường, chính sách để phát triển nguồn nhân lực du lịch biển; Nhà nước quy hoạch chiến lược phát triển nguồn nhân lực du lịch biển gắn với quy hoạch phát triển kinh tế - xã hội; ban hành các chủ trương, chính sách, hoàn thiện thể chế, pháp luật. Tỉnh Quảng Ninh cần xây dựng chiến lược phát triển nguồn nhân lực du lịch biển trong tổng thể phát triển nguồn nhân lực cho phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh; đồng thời cần có các chính sách ưu đãi về thuế, vốn cho đào tạo, bồi dưỡng, sử dụng nguồn nhân lực du lịch biển.

Cơ sở đào tạo là nơi trang bị các kiến thức chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ, phẩm chất, đạo đức nghề nghiệp cho nguồn nhân lực du lịch biển; khâu quyết định để tạo ra nguồn nhân lực du lịch biển có chất lượng, đáp

ứng nhu cầu ngày càng cao của thị trường du lịch biển. Cần quán triệt quan điểm đào tạo nguồn nhân lực là đào tạo cái mà thị trường và doanh nghiệp đang cần, chứ không phải đào tạo cái mà mình có. Tiếp tục đổi mới chương trình, giáo trình theo tiêu chuẩn quốc tế, hướng vào các kiến thức, kỹ năng về chuyển đổi số, ngoại ngữ và tăng cường thời gian thực tập, thực hành nghề.

Để phát triển nguồn nhân lực du lịch biển cần có sự vào cuộc của cả cộng đồng; chiến lược phát triển nguồn nhân lực du lịch biển phải được quán triệt trong cộng đồng, tạo ra sự đồng thuận trong việc xây dựng một nguồn nhân lực du lịch biển có chất lượng ngày càng cao; đồng thời cộng đồng là nơi nuôi dưỡng và cung cấp nhân lực du lịch biển tại chỗ, thực tế thì hầu hết lực lượng lao động trực tiếp trong du lịch biển như người chèo đò, thuyền viên, nhân viên nhà hàng, hướng dẫn viên điểm đến, chủ homestay... đều xuất thân từ chính cộng đồng dân cư ven biển hoặc ở các làng chài cổ, nhất là các điểm du lịch đảo của Quảng Ninh. Tại những vùng chuyển đổi sang làm kinh tế du lịch, cần quan tâm đào tạo, bồi dưỡng những lao động tại vùng đó, chuyển đổi họ thành nhân lực du lịch biển. Cộng đồng địa phương đóng vai trò như một "màng lọc" đạo đức. Nếu một vài cá nhân nhân lực du lịch có hành vi gian lận, "chặt chém", chèo kéo du khách hay xả rác phá hoại môi trường biển, chính cộng đồng sẽ là bên lên tiếng điều chỉnh, vì họ hiểu rằng hành vi của cá nhân đó sẽ làm ảnh hưởng đến cộng đồng làm du lịch, đến uy tín thương hiệu du lịch của địa phương.

Bản thân người lao động trong lĩnh vực du lịch biển cũng phải ý thức được việc nâng cao tinh thần học tập, kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng nghề và luôn có ý thức vươn lên, hoàn thiện bản thân mình nhằm đáp ứng ngày càng cao nhu cầu của thị trường du lịch biển. Trong kỷ nguyên chuyển đổi số, người lao động phải có tư duy học tập suốt đời, chủ động trau dồi ngoại ngữ, kỹ năng số, phẩm chất nghề nghiệp và kỷ luật lao động. Trong ngành du lịch biển - một môi trường biến động nhanh, giàu tính cạnh

tranh và chịu ảnh hưởng trực tiếp bởi làn sóng chuyển đổi số lần hội nhập; nếu bản thân người lao động không có ý thức vươn lên thì có thể dẫn đến bị cạnh tranh bởi nguồn lao động không chỉ ở trong nước mà còn ở trong khu vực và trên thế giới. Nhân lực du lịch biển cần phải tự mình rèn luyện thể lực, tính kiên nhẫn, khả năng chịu đựng áp lực khi làm việc trong không gian khép kín của du thuyền/đảo xa dài ngày; luôn giữ tinh thần cảnh giác, tuân thủ nghiêm ngặt quy trình an toàn hàng hải, cứu hộ cứu nạn mà không cần ai giám sát. Dù Nhà nước có chính sách tốt đến đâu, doanh nghiệp đổ bao nhiêu tiền đầu tư hay cơ sở đào tạo có giáo trình hay thế nào, tất cả chỉ là cơ hội ngoại cảnh. Chính thái độ cầu tiến, lòng tự trọng nghề nghiệp và sự nỗ lực không ngừng nghỉ của mỗi cá nhân người lao động mới là thứ biến cơ hội đó thành năng lực thực sự, quyết định vị thế và sức hút của toàn bộ ngành du lịch biển.

4.2. Một số giải pháp về phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển tỉnh Quảng Ninh trong thời gian tới

Đề Quảng Ninh phát triển kinh tế-xã hội và đảm bảo an ninh quốc phòng, đến năm 2030 trở thành một trong những trung tâm phát triển năng động, toàn diện, trung tâm du lịch quốc tế, trung tâm kinh tế biển và năm 2045 là tỉnh dịch vụ, công nghiệp hiện đại, vùng đô thị lớn mang tầm khu vực và quốc tế một trong những đầu tàu thúc đẩy phát triển kinh tế quốc gia với động lực tăng trưởng chính là dịch vụ, du lịch, đổi mới sáng tạo, có cơ sở kinh tế vững chắc, có sức cạnh tranh cao thì việc chuyển đổi phương thức phát triển từ kinh tế nâu sang kinh tế xanh là tất yếu để có thể bảo tồn và phát huy bền vững các giá trị của Di sản - Kỳ quan thiên nhiên thế giới vịnh Hạ Long, các khu danh thắng, di tích văn hóa - lịch sử, bảo vệ môi trường sinh thái trong lành chính là linh hồn trong phát triển của Quảng Ninh. Trong bối cảnh đó, ngành du lịch tỉnh Quảng Ninh cần phải trở thành một động lực mạnh mẽ đóng góp vào sự phát triển kinh tế - xã hội nói chung của tỉnh, đồng thời phải trở thành một trong những trung tâm du lịch hàng đầu cả

nước và của khu vực Đông Nam Á và trên thế giới. Trong đó dịch vụ du lịch phát triển theo hướng chuyên nghiệp, xây dựng một hệ thống cơ sở hạ tầng du lịch đồng bộ, thông minh, hiện đại và hình thành các điểm du lịch có quy mô lớn, đẳng cấp cao, mới lạ và hấp dẫn du khách; với một sự đa dạng và phong phú trong các loại hình sản phẩm du lịch đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng, vừa có sự hiện diện của những thương hiệu, sản phẩm du lịch chất lượng cao, mang đặc thù bản sắc riêng của Quảng Ninh, xây dựng các thương hiệu và sản phẩm du lịch có khả năng cạnh tranh tốt với những địa phương khác trong nước và khu vực. Tuy nhiên, số lượng, chất lượng nguồn nhân lực du lịch biển còn nhiều bất cập, là một trong những điểm nghẽn của sự phát triển của du lịch biển nói riêng và của ngành du lịch Quảng Ninh nói chung. Để thực hiện được mục tiêu đó, cần thực hiện đồng bộ các giải pháp phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển tỉnh Quảng Ninh trong thời gian tới như sau:

4.2.1. Hoàn thiện chiến lược, quy hoạch và chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch biển của tỉnh Quảng Ninh

Trong thời gian qua, trên cơ sở các cơ chế, chính sách của Đảng và Nhà nước về đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ cho nguồn nhân lực, cùng với các chính sách thu hút, trọng dụng và đãi ngộ nhân tài luôn được Đảng và Nhà nước quan tâm, chú trọng. Nhìn chung, các cơ chế chính sách phát hiện, thu hút, bồi dưỡng, trọng dụng và đãi ngộ xứng đáng đối với người có tài năng của Việt Nam. Trên cơ sở đó, tỉnh Quảng Ninh đã ban hành nhiều cơ chế, chính sách phát triển nguồn nhân lực, chính sách sử dụng, đãi ngộ thu hút nhân lực, khuyến khích, thúc đẩy xã hội hóa đối với các hoạt động trong lĩnh vực giáo dục, y tế, văn hóa, thể thao như: Quyết định số 293/QĐ-UBND ngày 30/01/2015 “Về việc phê duyệt Đề án đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao chất lượng và phát triển toàn diện nguồn nhân lực Tỉnh Quảng Ninh đến năm 2020”; Quyết định số 2704/QĐ-UBND ngày 17/11/2014 “Về việc phê

duyet Quy hoạch phát triển nhân lực Tỉnh Quảng Ninh đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030”; Quyết định số 3427/2014/QĐ-UBND ngày 31/12/2014 “Về việc quy định chính sách thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao về làm việc tại trường Đại học Hạ Long”. Những cơ chế, chính sách này đã có ý nghĩa thiết thực đối với phát triển nguồn nhân lực, cũng như đối với phát triển kinh tế - xã hội của Tỉnh thời gian qua. Tuy nhiên, vẫn còn một số điểm nghẽn, bất cập trong phát triển nguồn nhân lực du lịch biển; vì vậy, trong thời gian tới, cần tiếp tục hoàn thiện chiến lược, quy hoạch và chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch biển. Việc phát triển nguồn nhân lực phục vụ cho du lịch ở tỉnh Quảng Ninh hiện nay là nhiệm vụ quan trọng của cả hệ thống chính trị, trong đó có vai trò to lớn của Sở Du lịch; do đó, cần phải thực hiện đồng bộ các giải pháp về chính sách phát triển nhân lực; thu hút đầu tư và thu hút nhân lực phục vụ du lịch biển ở tỉnh Quảng Ninh hiện nay.

Về xây dựng chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch biển cần thiết phải quy hoạch và định hướng phát triển nhân lực du lịch biển: Tỉnh Quảng Ninh cần có quy hoạch chi tiết về nhu cầu nhân lực cho từng loại hình du lịch biển (nghỉ dưỡng, thể thao biển, tham quan Vịnh, du lịch cộng đồng ven biển...) theo từng giai đoạn. Xác định rõ các vị trí, ngành nghề ưu tiên cần đào tạo chuyên sâu. Ban hành chính sách hỗ trợ đào tạo nghề đặc thù: Xây dựng và triển khai các chính sách hỗ trợ tài chính (học bổng, vay vốn ưu đãi) cho người học các ngành nghề liên quan trực tiếp đến du lịch biển như thuyền viên du lịch chất lượng cao, hướng dẫn viên du lịch biển, chuyên viên quản lý hoạt động trên biển, kỹ thuật viên các môn thể thao biển, nhân viên cứu hộ... Chính sách khuyến khích doanh nghiệp đào tạo tại chỗ: Đưa ra các ưu đãi về thuế hoặc hỗ trợ tài chính (trích từ Quỹ hỗ trợ phát triển du lịch tỉnh) cho các doanh nghiệp du lịch biển tổ chức đào tạo, bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ, kỹ năng mềm, ngoại ngữ và kiến thức về an toàn, môi trường biển cho người lao động.

4.2.2. Đổi mới căn bản hoạt động đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch biển

Các cơ sở giáo dục, đào tạo như Đại học Hạ Long, Cao đẳng Việt Hàn... giữ vai trò quan trọng trong đào tạo nguồn nhân lực nói chung và nguồn nhân lực phục vụ du lịch của tỉnh Quảng Ninh nói riêng. Trong những năm qua hệ thống giáo dục, đào tạo, dạy nghề của Quảng Ninh đã có đóng góp to lớn vào việc đào tạo một số lượng lớn lao động cung cấp cho các ngành nghề trong đó có ngành Du lịch. Với tốc độ phát triển nhanh chóng của ngành Du lịch, cùng với chủ trương chuyển đổi từ nền kinh tế nâu sang nền kinh tế xanh với trọng tâm là phát triển Du lịch thì yêu cầu đặt ra là phải tăng số lượng lao động qua đào tạo của ngành du lịch; đồng thời không ngừng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của tỉnh.

Tiếp tục thực hiện các giải pháp thu hút học sinh, sinh viên học nghề du lịch; nâng cao chất lượng giảng dạy và học tập, đặc biệt là kỹ năng nghề; bố trí sinh viên tham gia phục vụ các hội nghị, hội thảo, sự kiện, thực tập tại các doanh nghiệp du lịch vào thời vụ du lịch, thời điểm đông khách đảm bảo đúng chuyên ngành được học để giúp sinh viên dễ tiếp cận. Hệ thống giáo dục, đào tạo, dạy nghề về du lịch của tỉnh cần mở rộng và đa dạng hoá các chương trình đào tạo để thu hút ngày càng đông số lượng học sinh, sinh viên theo học ngành Du lịch. Những giải pháp đưa ra là cần tăng cường số lượng và quy mô các trường, trung tâm đào tạo du lịch: Đầu tư vào xây dựng cơ sở vật chất hiện đại, trang thiết bị tiên tiến cho các cơ sở đào tạo; tiếp tục mở rộng các loại hình đào tạo: Bên cạnh các chương trình chính quy, cần phát triển các khóa đào tạo ngắn hạn, đào tạo nghề, đào tạo trực tuyến (e-learning) để thu hút nhiều đối tượng tham gia, thích ứng tốt nhất với nhu cầu của người học; đa dạng hóa các chuyên ngành đào tạo: Không chỉ tập trung vào các nghiệp vụ truyền thống như lễ tân, buồng phòng, nhà hàng, hướng dẫn viên, mà còn phát triển các chuyên ngành mới như quản lý sự kiện,

marketing du lịch, du lịch cộng đồng, du lịch sinh thái, quản lý điểm đến thông minh. Đây cũng là những xu hướng của du lịch trong thời gian tới, nắm bắt được xu hướng, chủ động tạo nguồn nhân lực đón đầu xu hướng sẽ là điều kiện quan trọng để phát huy hơn nữa nguồn nhân lực cho du lịch; liên kết với các trường quốc tế: Hợp tác với các trường đại học, cao đẳng có uy tín trên thế giới để trao đổi sinh viên, giảng viên, và học hỏi kinh nghiệm đào tạo tiên tiến. Để nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực phục vụ du lịch của tỉnh, các cơ sở đào tạo, giáo dục, dạy nghề của tỉnh Quảng Ninh cần phải thực hiện một số giải pháp căn bản sau:

Một là, đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất nhà trường, đồng bộ hoá và hiện đại hoá hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giảng dạy, thí nghiệm và thực hành. Đầu tư xây dựng cơ sở thực hành như xưởng trường, khách sạn trường... tranh thủ nguồn tài trợ của EU và Luxembourg trong dự án đào tạo phát triển nhân lực du lịch.

Hai là, về chương trình đào tạo, nhìn chung chương trình đào tạo du lịch có sự khác nhau giữa các cơ sở đào tạo, chủ yếu các chương trình này thiên về trang bị lý thuyết, ít quan tâm đến trau dồi kỹ năng nghề; do đó, chỉ tạo đội ngũ “thợ” chưa thể tạo ra những người quản lý giỏi, có cơ sở đào tạo tỉ lệ thực hành rất thấp dẫn đến kỹ năng nghề của sinh viên ra trường yếu. Do đó, trong chương trình đào tạo của mình, các cơ sở đào tạo tùy theo năng lực của mình khi xây dựng nội dung, chương trình đào tạo cần chú trọng tăng cường các học phần thực tập nghề nghiệp. Trong những năm tới cần tăng cường sự phối hợp giữa nhà trường và doanh nghiệp trong đào tạo nguồn nhân lực cho du lịch, có cơ chế khuyến khích các doanh nghiệp đặt hàng các cơ sở đào tạo về nhân lực cho mình. Doanh nghiệp tham gia vào quá trình đào tạo: Mời các chuyên gia, nhà quản lý từ doanh nghiệp tham gia giảng dạy, chia sẻ kinh nghiệm thực tế tại các trường. Cùng xây dựng các dự án, đề tài nghiên cứu gắn liền với nhu cầu của doanh nghiệp. Phát triển các

chương trình đào tạo theo đặt hàng: Các trường chủ động phối hợp với doanh nghiệp để thiết kế và triển khai các khóa đào tạo đáp ứng trực tiếp nhu cầu về số lượng và chất lượng nhân lực của doanh nghiệp. Hiện nay, trường Đại học Hạ Long có khoảng trên 40 doanh nghiệp lớn và nhỏ có liên kết về đào tạo nguồn nhân lực, là nơi để sinh viên có thể thực tập, thực hành từ rất sớm, ngay từ năm thứ hai đã có thể tiếp cận với các doanh nghiệp du lịch. Trong thời gian tới, ngoài hai chương trình đào tạo là Quản trị khách sạn; Quản trị dịch vụ nhà hàng và dịch vụ ăn uống đã kiểm định thành công, trường Đại học Hạ Long nói riêng và các cơ sở đào tạo nguồn nhân lực phục vụ du lịch của tỉnh Quảng Ninh nói chung cần tiếp tục tiến hành kiểm định chất lượng các chuyên ngành đào tạo của mình để chuẩn hoá, nâng cao hơn nữa chất lượng đào tạo của mình. Đối với Nhà nước, cần có cả chính sách của Nhà nước hỗ trợ để khuyến khích các doanh nghiệp liên kết với cơ sở đào tạo để đào tạo nguồn nhân lực theo đơn đặt hàng của mình. Đồng thời, các cơ quan quản lý nhà nước cũng cần khẳng định vai trò của mình trong liên kết “ba nhà” trong phát triển nguồn nhân lực du lịch cho tỉnh. Các cơ quan quản lý nhà nước, nổi bật là vai trò của Sở Du lịch xây dựng kế hoạch, chiến lược phát triển nguồn nhân lực du lịch cho tỉnh, từ đó, phối hợp với các cơ sở đào tạo, các doanh nghiệp kinh doanh du lịch để hiện thực hoá chiến lược, kế hoạch đó. Cần đổi mới chương trình đào tạo du lịch, tăng cường các học phần cung cấp các kiến thức, kỹ năng cần thiết để khắc phục tình trạng lao động ngành du lịch hiện nay còn thiếu tính chuyên nghiệp và các kỹ năng mềm; đổi mới chương trình đào tạo để phù hợp hơn với đặc thù của ngành du lịch là ngành dịch vụ có tính phục vụ cao, mang đến niềm vui, sự thư giãn cho con người, những yêu cầu, quy tắc về thái độ ứng xử, tính chuyên nghiệp trong phong cách làm việc, giữ gìn hình ảnh... đang ngày càng được đề cao, trở thành những tiêu chí để đánh giá chất lượng nguồn nhân lực du lịch.

Ba là, về đội ngũ giảng viên trong các ngành đào tạo du lịch; mặc dù tỉnh Quảng Ninh có chính sách ưu đãi rất tốt để thu hút nhân tài, nguồn nhân lực chất lượng cao để tăng cường đội ngũ giảng viên tại các trường đại học, cao đẳng trong tỉnh, nhất là những người có học hàm, học vị cao; tuy vậy, đội ngũ giảng viên của các khoa đào tạo về du lịch vẫn còn thiếu, chưa đồng đều về trình độ; một tỉ lệ không nhỏ giảng viên giảng dạy về du lịch được đào tạo từ các ngành khác, cơ bản là từ các khối ngành Văn hóa, Xã hội, Sư phạm hoặc Quản trị kinh doanh. Việc giảng dạy về du lịch chủ yếu dựa vào vốn kiến thức tự học, tổng hợp từ nhiều nguồn và từ kinh nghiệm của các giảng viên. Đồng thời, các trường còn mời giảng viên thỉnh giảng từ các khách sạn, công ty lữ hành... tham gia giảng dạy về du lịch. Do đó, trong những năm tới phải kiện toàn đội ngũ giảng viên giảng dạy về du lịch, chuẩn hoá đội ngũ giảng viên, nâng cao chất lượng giảng viên bằng cách đưa đi đào tạo nâng cao trình độ, học hàm, học vị đúng với chuyên môn mà mình giảng dạy. Tăng cường liên kết các cơ sở đào tạo về du lịch trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh với nhau và liên kết với các cơ sở đào tạo ở các địa phương khác để nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên giảng dạy về du lịch, có như vậy mới góp phần nâng cao chất lượng của giảng viên, sinh viên, học viên.

Bốn là, đẩy mạnh ứng dụng khoa học công nghệ về chuyển đổi số trong giảng dạy du lịch; các cơ sở đào tạo, nhà trường cần trang bị kiến thức, kỹ năng về ứng dụng công nghệ cho nhân lực du lịch; các kỹ năng để sử dụng thành thạo các phần mềm quản lý du lịch, hệ thống đặt phòng trực tuyến, công cụ digital marketing và các nền tảng mạng xã hội mới. Đây là những xu hướng mới của Du lịch hiện nay, người lao động nếu không có kiến thức, kỹ năng về lĩnh vực này sẽ dễ bị tụt hậu trong cạnh tranh giữa các doanh nghiệp trong nước và nhất là các doanh nghiệp nước ngoài.

4.2.3. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực theo hướng chuyên nghiệp hóa, số hóa và quốc tế hóa

Trong 6 tháng đầu năm 2026, du lịch tỉnh Quảng Ninh đón trên 12,4 triệu lượt khách, trong đó khách quốc tế đạt hơn 2,6 triệu lượt; doanh thu du lịch đạt gần 35.200 tỉ đồng, tăng 21% so với cùng kỳ năm 2025. Trong đó, tốc độ tăng doanh thu cao hơn nhiều so với tốc độ tăng trưởng số lượt khách; điều đó cho thấy cơ cấu thị trường đang dịch chuyển theo hướng tích cực khi lượng khách quốc tế và phân khúc khách hàng cao cấp, có mức chi tiêu cao ngày càng tăng lên [164]. Điều này cho thấy xu hướng phát triển của ngành du lịch Quảng Ninh nói chung, và du lịch biển Quảng Ninh nói riêng có yêu cầu ngày càng cao về chất lượng dịch vụ, cơ sở lưu trú, nghỉ dưỡng. Từ đó, cho thấy cần phải tăng cường các giải pháp để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực theo hướng chuyên nghiệp hóa, số hóa và quốc tế hóa để đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của du lịch biển tỉnh Quảng Ninh. Chuyên nghiệp hóa nguồn nhân lực du lịch biển cần được hiểu là một quá trình tiêu chuẩn hóa, hệ thống hóa và kỷ luật hóa toàn bộ năng lực, hành vi và tư duy của nhân lực du lịch biển. Muốn thực hiện điều đó, phải có hệ thống đo lường cho nhân lực du lịch biển; trên cơ sở các bộ tiêu chuẩn đã được công nhận như VTOS (Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam), MRA-TP (Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau trong ASEAN về nghề du lịch) tỉnh Quảng Ninh cần xây dựng được bộ tiêu chuẩn cho nhân lực du lịch biển của tỉnh, trong đó kế thừa các bộ tiêu chuẩn đã có kết hợp với yêu cầu của du lịch biển Quảng Ninh, nhất là gắn với bảo vệ di sản, với xu hướng phát triển kinh tế xanh của tỉnh. Cần cụ thể hóa các tiêu chuẩn thành các bảng mô tả công việc và khung năng lực chi tiết cho từng vị trí trong ngành du lịch biển như: Quản lý du thuyền, lễ tân resort, nhân viên buồng, bàn, hướng dẫn viên, thuyền viên... Hướng tới việc đánh giá, cấp chứng chỉ hành nghề cho nhân lực du lịch biển, chỉ có lao động đạt chuẩn mới được cấp chứng chỉ hành nghề.

Để đáp ứng yêu cầu của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư và du lịch thông minh, yêu cầu có được nguồn nhân lực du lịch biển với năng lực số cao là yêu cầu bắt buộc, giúp cho bộ máy nhân sự du lịch vận hành với tốc độ cao, sự chính xác và khả năng tạo ra những đột phá về giá trị gia tăng. Trong bối cảnh Cách mạng Công nghiệp 4.0 và du lịch thông minh, nguồn nhân lực du lịch biển tỉnh Quảng Ninh phải nâng cao năng lực số thể hiện qua việc họ được trang bị kiến thức và biết sử dụng các công cụ số để thực hiện các công việc của mình. Ở nhân lực du lịch cấp cao, quản lý thì năng lực số thể hiện ở tư duy quản trị dựa trên dữ liệu lớn về hành vi, xu hướng của du khách để đưa ra các quyết định kinh doanh, thiết kế tour và dự báo biến động nhân sự; biết sử dụng các công cụ số để tiếp thị và bán hàng trực tuyến, và chiến lược Digital Marketing quốc tế. Đối với lao động trực tiếp và phổ thông, năng lực số thể hiện ở việc sử dụng thành thạo các phần mềm quản lý lưu trú, hệ thống POS, phần mềm đặt vé, check -in tự động và các phương thức thanh toán không dùng tiền mặt; biết làm chủ công nghệ hỗ trợ dịch vụ; làm chủ các công nghệ hỗ trợ dịch vụ: hướng dẫn khách sử dụng hệ thống thuyết minh tự động, các ứng dụng du lịch thông minh, và sử dụng các công cụ dịch thuật AI để giao tiếp đa ngôn ngữ với du khách quốc tế mà không bị rào cản tiếng Anh hay các ngôn ngữ hiếm.

Du khách quốc tế đến với du lịch biển Quảng Ninh ngày càng đông, trong đó phân khúc cao cấp cũng có bước tăng trưởng ấn tượng, trong bối cảnh hội nhập sâu rộng, quốc tế hóa nguồn nhân lực không chỉ đơn thuần là việc "biết nói tiếng Anh", mà là một quá trình tiêu chuẩn hóa năng lực theo chuẩn toàn cầu, đa dạng hóa ngôn ngữ và văn hóa, và hội nhập thị trường lao động quốc tế. Xu hướng hợp tác và cạnh tranh với các tập đoàn du lịch toàn cầu yêu cầu lực lượng lao động nội địa phải đạt được những bằng cấp tiêu chuẩn quốc tế; trong đó, chú ý có sự đồng bộ, tương thích của khung tiêu chuẩn nhân lực du lịch biển với khung nghề du lịch theo tiêu chuẩn quốc tế.

Nhân lực du lịch biển Quảng Ninh phải nắm vững và có tư duy tuân thủ các tiêu chuẩn và cam kết quốc tế; phải hiểu và tuân thủ các quy định quốc tế về bảo vệ môi trường đại dương (MARPOL), Công ước lao động hàng hải (MLC), các mục tiêu phát triển bền vững (ESG), và tiêu chuẩn bảo vệ dữ liệu cá nhân du khách (GDPR).

4.2.4. Xây dựng và phát triển văn hóa nghề nghiệp của nguồn nhân lực du lịch biển

Nếu kỹ năng chuyên môn, nghiệp vụ của nhân lực du lịch biển được coi là "phần cứng" giúp vận hành công việc, kỹ năng số và ngoại ngữ là "công cụ kết nối", thì văn hóa nghề nghiệp chính là "phần mềm" và "hệ điều hành" quyết định thái độ, hành vi và đẳng cấp của dịch vụ. Ngành du lịch biển có nơi làm việc đặc thù gắn với biển, đảo, du thuyền, không gian khép kín, áp lực cao nếu không có văn hóa nghề nghiệp điều chỉnh hành vi của nhân lực du lịch thì dễ dẫn đến những hành động làm ảnh hưởng đến trải nghiệm của du khách. Do đó, nguồn nhân lực du lịch phải có xây dựng và phát triển văn hóa nghề nghiệp, coi đó là yếu tố then chốt để tăng chất lượng dịch vụ, mang đến thái độ, tình cảm tốt đẹp đến với du khách. Du lịch biển Quảng Ninh gắn với các di sản thiên nhiên, cùng yêu cầu bảo vệ môi trường; vì vậy, nhân lực du lịch biển cần được trang bị những giá trị cốt lõi của văn hóa nghề nghiệp, khi thực hiện công việc cần chú ý đến những nội dung sau:

Một là, an toàn là trên hết, đối với nghề biển, an toàn là giá trị văn hóa cao nhất. Mọi hành vi tuân thủ quy trình hàng hải, phòng cháy chữa cháy, cứu hộ phải trở thành phản xạ tự nhiên của nhân viên. Thực hiện nghiêm túc các quy trình từ trang phục, tác phong, diện mạo đến kỹ năng thao tác nghiệp vụ, đảm bảo chất lượng dịch vụ đồng nhất. Tôn trọng thời gian của khách hàng và đồng nghiệp; chuẩn bị chu đáo trước mọi hành trình, ca làm việc. Trong thời gian qua, đã xảy ra một số sự cố mất an toàn về hoạt động của tàu thuyền, gây những tâm lý lo ngại cho du khách; do đó, cần tiếp tục

thắt chặt kỷ luật, an toàn trong các hoạt động du lịch trên biển, tạo cảm giác an toàn, thoải mái cho du khách, xây dựng thương hiệu điểm đến an toàn, văn minh.

Hai là, nhân lực phục vụ ngành du lịch biển phải có tinh thần tận tâm và tinh tế, trong khi thực hiện công việc cần phục vụ bằng sự tử tế, nụ cười chân thành, nhạy bén với nhu cầu ngầm của du khách, biết quan sát, lắng nghe và lắng đọng để mang lại trải nghiệm vượt sự kỳ vọng; nhất là những loại hình du lịch biển trong không gian khép kín như của du thuyền. Coi công việc phục vụ, hướng dẫn, chăm sóc du khách là một sứ mệnh vinh quang - sứ mệnh kết nối và quảng bá văn hóa, di sản của Quảng Ninh. Xây dựng cơ chế động viên và vinh danh những nhân viên có những hành động tận tâm giúp đỡ du khách, lấy sự hài lòng và phản hồi tốt của du khách làm tiêu chí đánh giá nhân viên. Các doanh nghiệp du lịch muốn có những nhân viên tận tâm, tận lực cống hiến sức lực, trí tuệ, tình cảm cho mình thì cũng cần có những chính sách đãi ngộ thỏa đáng đối với người lao động của mình, tạo dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, hài hòa, tôn trọng người lao động.

Ba là, nhân lực phục vụ ngành du lịch biển của tỉnh Quảng Ninh phải có ý thức bảo vệ hệ sinh thái, môi trường biển, đảo; nâng cao trách nhiệm bảo vệ di sản; hướng dẫn du khách bảo vệ môi trường biển, đảo, không xả rác thải nhựa xuống đại dương, xâm hại san hô và tàn phá hệ sinh thái biển. Tích cực bảo tồn, tôn trọng và truyền tải đúng đắn các giá trị văn hóa, lịch sử truyền thống; không thương mại hóa làm xô lệch di sản. Hợp tác, giúp đỡ đồng nghiệp và chia sẻ sinh kế với cộng đồng địa phương, cùng nhau xây dựng môi trường du lịch văn minh, bền vững. Tỉnh Quảng Ninh sở hữu di sản thiên nhiên thế giới Vịnh Hạ Long cùng hàng loạt hệ sinh thái biển đảo vô giá như: Vịnh Bái Tử Long, Cô Tô, Quan Lạn - Minh Châu. Vì vậy, ý thức bảo vệ hệ sinh thái, môi trường và trách nhiệm bảo vệ di sản không chỉ

là tiêu chuẩn đạo đức mà còn là hành động để bảo vệ nghề nghiệp, thu nhập của nguồn nhân lực du lịch tại đây. Nhân lực du lịch biển cần có cách thức truyền đạt những quy định về không rác thải nhựa trên Vịnh Hạ Long và các tuyến du lịch biển đảo một cách tinh tế, không gây khó chịu cho du khách khi truyền đạt những quy định về du lịch trên biển.

Bốn là, nhân lực phục vụ ngành du lịch biển tỉnh Quảng Ninh cần phải nâng cao sự trung thực và liêm chính: để du lịch biển Quảng Ninh được phát triển bền vững, tạo ra uy tín, thương hiệu và đem lại trải nghiệm tốt cho du khách; mỗi nhân lực du lịch cần xây dựng văn hóa du lịch, tạo ra môi trường du lịch minh bạch về giá cả, không chặt chém, không chèo kéo, bảo vệ tài sản và sự riêng tư của du khách. Niêm yết và bán đúng giá, công khai giá cả các dịch vụ tham quan, lưu trú, nghỉ dưỡng, hải sản... không được có phân biệt đối xử giữa khách trong nước và khách quốc tế; không nâng giá bất hợp lý vào mùa cao điểm. Cung cấp đúng và đủ chất lượng dịch vụ như đã cam kết trong hợp đồng. Chủ động trong việc trả lại tài sản thất lạc của du khách do bỏ quên, rơi rớt trong khi sử dụng các dịch vụ du lịch biển; bảo vệ tài sản, sự an toàn và quyền riêng tư của du khách.

4.2.5. Tăng cường liên kết giữa Nhà nước, doanh nghiệp, cơ sở đào tạo và cộng đồng địa phương trong phát triển nguồn nhân lực

Để phát triển nguồn nhân lực du lịch biển cho tỉnh Quảng Ninh trong những năm tới, cần có sự vào cuộc của chính quyền, doanh nghiệp, các cơ sở đào tạo và cộng đồng địa phương. Thực tế cho thấy sự liên kết này vẫn còn nhiều bất cập, hạn chế cần khắc phục. Nhà nước ban hành chủ trương, chính sách nhưng thiếu cơ chế thúc đẩy; nhà trường đào tạo cái mình có chứ không phải cái thị trường, doanh nghiệp cần; doanh nghiệp thì thiếu nhân lực nhưng ngại bỏ chi phí để đào tạo, bồi dưỡng; cộng đồng địa phương thì bị đẩy ra ngoài chuỗi giá trị. Tỉnh Quảng Ninh cần tạo môi trường thuận lợi để cho các sinh viên học tập, khởi nghiệp, sáng tạo và phát triển, cơ sở đào

tạo thực hiện việc đào tạo ra nguồn nhân lực với những phẩm chất, kỹ năng, chuyên môn đáp ứng được với nhu cầu của doanh nghiệp, của thị trường nhân lực du lịch biển. Doanh nghiệp cần tham gia vào quá trình xây dựng chương trình, giảng dạy, thực hành của sinh viên; hướng tới đặt hàng nhân lực du lịch cho các cơ sở đào tạo. Trong bối cảnh tốc độ tăng trưởng cao của du lịch Quảng Ninh nói chung, và du lịch biển nói riêng cần thiết phải phát triển được một nguồn nhân lực phục vụ du lịch đủ về số lượng, và phải nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phục vụ du lịch về mọi mặt. Việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch đang trở thành vấn đề cấp thiết để du lịch Quảng Ninh phát triển bền vững và khẳng định thương hiệu, uy tín, vị thế trong nước cũng như trên trường quốc tế. Thực trạng hiện nay của nguồn nhân lực du lịch biển tỉnh Quảng Ninh cho thấy còn nhiều hạn chế, đặc biệt là về kỹ năng mềm, chuyên môn, ngoại ngữ và khả năng ứng dụng công nghệ, chưa đáp ứng kịp tốc độ tăng trưởng và sự đa dạng của thị trường du lịch. Do đó, cần phải có những giải pháp toàn diện để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển của tỉnh Quảng Ninh. Trước hết, trong giáo dục, đào tạo cần đổi mới chương trình cho sát với thực tiễn hoạt động du lịch theo hướng phát huy tư duy sáng tạo, tăng thời gian thực hành, đào tạo tập trung vào những nội dung, kỹ năng mà doanh nghiệp và xã hội cần có ở người lao động. Tiếp tục thực hiện việc liên kết với các cơ sở đào tạo chuyên ngành về du lịch mở các lớp đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho lao động trong lĩnh vực du lịch. Quan tâm đến việc hình thành liên kết “3 nhà” gồm nhà nước, nhà trường, nhà doanh nghiệp, vừa tạo điều kiện cho học sinh, sinh viên có điều kiện thực tiễn để được trực tiếp đưa các kiến thức đã học vào trong các hoạt động du lịch trong thực tiễn, tăng cường bồi dưỡng nghiệp vụ trực tiếp, thường xuyên, vừa là dịp tuyển chọn nhân lực chất lượng, vừa tạo cơ hội việc làm cho sinh viên sau khi tốt nghiệp. Từ đó, đảm bảo chất lượng nguồn nhân lực có trình

độ tương xứng với yêu cầu phát triển ngày càng chuyên nghiệp của ngành du lịch. Quan tâm phát triển đội ngũ lao động trong ngành du lịch của các đơn vị, tổ chức kinh doanh du lịch là nhiệm vụ thường xuyên, liên tục; các đơn vị, tổ chức kinh doanh du lịch có kế hoạch để bồi dưỡng, đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng mềm, tinh thần, thái độ làm việc và khả năng ngoại ngữ cho người lao động. Do tính chất mùa vụ của ngành Du lịch nên có thể vào thời gian nhàn rỗi, các đơn vị, tổ chức kinh doanh du lịch nên tiến hành các lớp bồi dưỡng, đào tạo nâng cao chuyên môn, nghiệp vụ cho người lao động của mình. Nhà nước và doanh nghiệp kinh doanh du lịch cần tăng cường ngân sách đầu tư cho việc nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực du lịch của mình; điều này không những tăng tính cạnh tranh của doanh nghiệp, khẳng định thương hiệu, nâng cao chất lượng dịch vụ của mình mà nó còn đóng góp quan trọng vào việc phát triển của doanh nghiệp. Trong xu hướng phát triển hiện nay của Du lịch cần quan tâm tới việc nâng cao trình độ ứng dụng công nghệ cho người lao động, nhất là các kỹ năng cần thiết để sử dụng thành thạo các phần mềm quản lý du lịch, hệ thống đặt phòng trực tuyến, công cụ marketing số và các nền tảng công nghệ mới. Doanh nghiệp cần có chính sách thiết thực để khuyến khích đổi mới sáng tạo: Tạo môi trường khuyến khích người lao động tìm tòi, ứng dụng các giải pháp công nghệ để nâng cao hiệu quả công việc và chất lượng dịch vụ. Xây dựng và phát triển hệ thống tiêu chuẩn nghề du lịch cho nguồn nhân lực du lịch là một trong những giải pháp quan trọng để chuẩn hoá lực lượng lao động trong ngành du lịch, các tiêu chuẩn này còn phải hướng đến phù hợp với tiêu chuẩn của lao động trong ngành Du lịch của khu vực và trên thế giới nhằm xây dựng một nguồn nhân lực đạt tiêu chuẩn quốc tế cho ngành Du lịch tỉnh Quảng Ninh. Việc triển khai hiệu quả các giải pháp trên cần sự phối hợp chặt chẽ giữa các Sở, Ban, Ngành của tỉnh Quảng Ninh, các cơ sở đào tạo, Hiệp hội Du lịch và cộng đồng doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh.

Chỉ khi nguồn nhân lực du lịch biển Quảng Ninh được phát triển cả về lượng và chất, du lịch biển của tỉnh mới có thể cất cánh, đáp ứng yêu cầu của thị trường và mang lại sự hài lòng cao nhất cho du khách.

4.2.6. Tạo môi trường làm việc và phát triển nghề hấp dẫn nhằm thu hút và giữ chân nhân lực chất lượng cao

Để đáp ứng yêu cầu phát triển nhanh chóng của du lịch tỉnh Quảng Ninh trong giai đoạn hiện nay, nhất là từ sau khi đại dịch Covid-19 kết thúc; tốc độ tăng trưởng du lịch của tỉnh luôn ở mức độ cao, đòi hỏi phải quan tâm đến việc phát triển nguồn nhân lực phục vụ cho du lịch nói chung và du lịch biển nói riêng. Hiện nay, ngành Du lịch tỉnh Quảng Ninh tạo ra khoảng 54.000 việc làm và mỗi năm thu hút thêm khoảng 4.000 đến 5000 lao động mới. Trong chiến lược phát triển của tỉnh, đến năm 2030 Quảng Ninh phấn đấu đón tối thiểu 28,5 triệu lượt khách du lịch, trong đó khoảng 8 triệu lượt khách quốc tế; tổng thu từ du lịch dự kiến đạt trên 82.000 tỷ đồng, tạo việc làm cho 255.000 lao động, trong đó có 110.000 lao động trực tiếp [Xem 97]. Như vậy, trong 5 năm tới mỗi năm ngành Du lịch Quảng Ninh cần có trên 10.000 lao động mới trong ngành du lịch, gấp hơn hai lần so với thời gian qua. Do đó, cần có chính sách tạo nguồn về nhân lực du lịch, thu hút nguồn nhân lực từ các ngành khác, lực lượng lao động trẻ mới bước vào độ tuổi lao động. Cần tiếp tục đổi mới, thực hiện đồng bộ các giải pháp để tăng cường thu hút lực lượng lao động cho ngành du lịch, Sở Du lịch sẽ tiếp tục thu hút lao động tuyển dụng ngành du lịch thông qua kết nối trực tuyến, ngày hội việc làm tại các địa phương, kết nối doanh nghiệp du lịch với các cơ sở đào tạo để các doanh nghiệp đặt hàng theo nhu cầu.

Để thu hút ngày càng nhiều hơn người lao động tham gia vào ngành Du lịch, các cơ sở giáo dục, đào tạo, dạy nghề tăng cường công tác tư vấn, hướng nghiệp, tuyển sinh với các ngành nghề đào tạo cho du lịch, mở rộng địa bàn thu hút học sinh, sinh viên không những trong địa bàn tỉnh mà còn

mở rộng ra các tỉnh lân cận nhằm thu hút nhiều hơn nữa nhân lực cho ngành du lịch. Các cơ sở giáo dục, đào tạo, dạy nghề cần chủ động, tích cực hơn nữa các buổi giới thiệu về ngành du lịch tại các trường phổ thông, trung cấp và cao đẳng để thu hút học sinh, sinh viên. Tăng cường quảng bá, xây dựng hình ảnh hấp dẫn về nghề nghiệp trong ngành du lịch; Sử dụng các kênh truyền thông hiện đại: Mạng xã hội (Facebook, Instagram, TikTok, YouTube), website chuyên ngành, blog du lịch, podcast để chia sẻ những câu chuyện thú vị, hình ảnh đẹp về ngành du lịch và những người làm trong ngành; tổ chức các chiến dịch truyền thông về cơ hội việc làm đa dạng, môi trường làm việc năng động, khả năng phát triển bản thân và đóng góp cho xã hội mà ngành Du lịch đem lại; hợp tác với người nổi tiếng, KOLs (Key Opinion Leaders): Mời những người có ảnh hưởng chia sẻ về trải nghiệm tích cực của họ với ngành du lịch hoặc các khóa học nghề du lịch. Tổ chức các sự kiện mở: Ngày hội hướng nghiệp du lịch, workshop trải nghiệm các nghiệp vụ du lịch (pha chế, làm bánh, hướng dẫn viên thử tài), talkshow với những người thành công trong ngành. Tôn vinh những người làm nghề du lịch bằng cách chia sẻ câu chuyện thành công: Giới thiệu những cá nhân đã thành công và có đóng góp trong ngành du lịch để truyền cảm hứng; tổ chức các giải thưởng, cuộc thi: Vinh danh những người làm nghề giỏi, sáng tạo; nâng cao vị thế xã hội của nghề du lịch: Khẳng định vai trò quan trọng của ngành trong phát triển kinh tế và văn hóa. Nhấn mạnh vai trò quan trọng của ngành Du lịch trong chiến lược phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh Quảng Ninh, là trọng tâm của chiến lược chuyển dịch từ nền kinh tế nâu truyền thống của Quảng Ninh sang nền kinh tế xanh, phát triển bền vững, phù hợp với xu thế phát triển và lợi ích của nhân dân, của cộng đồng.

Tiếp tục hoàn thiện chính sách, cơ chế phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao theo hướng đột phá, cạnh tranh và thị trường, tạo môi trường làm việc tốt để giữ chân nhân tài, chuyên gia trong ngành du lịch. Về thu hút đầu

tư để phát triển nguồn nhân lực, tỉnh Quảng Ninh cần thực hiện những chính sách ưu đãi về tiền thuê đất, tiền thuế, thủ tục hành chính, cung cấp hạ tầng cơ sở... Cho các nhà đầu tư, nhất là các nhà đầu tư vào các cơ sở đào tạo nhân lực cho du lịch; kêu gọi đầu tư xây dựng, nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị hiện đại cho các trường cao đẳng, trung cấp, trung tâm dạy nghề du lịch trên địa bàn tỉnh, đặc biệt là các mô hình đào tạo gắn liền với thực tiễn (phòng thực hành khách sạn, nhà hàng, mô hình tàu du lịch, bể bơi huấn luyện cứu hộ...). Từ đó, nâng cao năng lực đào tạo nhân lực cho du lịch biển của tỉnh Quảng Ninh.

Khuyến khích đầu tư vào các dự án du lịch biển cao cấp: Thu hút các nhà đầu tư chiến lược phát triển các khu nghỉ dưỡng, bến du thuyền, các loại hình du lịch biển cao cấp đòi hỏi nguồn nhân lực có chuyên môn cao, từ đó tạo ra nhu cầu và động lực để nâng cao chất lượng lao động địa phương. Có chính sách ưu đãi để thu hút doanh nghiệp đầu tư xây dựng trung tâm đào tạo nghề biển chuyên biệt (lặn biển, thể thao nước, vận hành tàu du lịch,...) tại các khu du lịch như Bãi Cháy, Vân Đồn, Cô Tô. Đầu tư vào hạ tầng số và công nghệ trong du lịch: Khuyến khích đầu tư vào các nền tảng công nghệ quản lý du lịch, ứng dụng di động, hệ thống thông tin hỗ trợ du khách... đòi hỏi nguồn nhân lực có kỹ năng số, thúc đẩy quá trình chuyển đổi số trong ngành. Hỗ trợ doanh nghiệp đầu tư vào công nghệ đào tạo: Có cơ chế khuyến khích doanh nghiệp ứng dụng công nghệ (E-learning, mô phỏng thực tế ảo...) vào công tác đào tạo nội bộ. Việc thu hút các nhà đầu tư này không những nâng cao chất lượng và đa dạng hoá các sản phẩm du lịch của tỉnh Quảng Ninh, mà còn tạo ra nhu cầu về lao động du lịch cho tỉnh; nâng cao tỉ lệ đóng góp của Du lịch vào tổng thu ngân sách của tỉnh Quảng Ninh; thực hiện thắng lợi đường lối phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh với trụ cột kinh tế xanh, phát triển bền vững là ngành du lịch.

Về thu hút nguồn nhân lực, nhất là nhân lực chất lượng cao về du lịch

cho tỉnh Quảng Ninh, tiếp tục chính sách thu hút nguồn nhân lực cho du lịch, nhất là nguồn nhân lực chất lượng cao, các chuyên gia giỏi, nhà quản lý giàu kinh nghiệm trong lĩnh vực du lịch biển từ các địa phương khác hoặc quốc tế đến làm việc tại Quảng Ninh bằng các chính sách ưu đãi không những về tài chính mà còn về môi trường làm việc, cơ hội thăng tiến, môi trường sống... Xây dựng cơ chế, chính sách để thu hút và giữ chân những người lao động có trình độ chuyên môn cao, kỹ năng giỏi và kinh nghiệm làm việc quốc tế vào làm việc trong ngành du lịch của tỉnh Quảng Ninh. Tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền hướng nghiệp với mục tiêu hướng tới không chỉ là nguồn nhân lực trong tỉnh mà còn các tỉnh lân cận nhằm xây dựng một nguồn nhân lực dồi dào bổ sung cho nguồn nhân lực trong tỉnh trước yêu cầu phát triển nhanh chóng về nhân lực cho ngành du lịch. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, hướng nghiệp: Tăng cường quảng bá về tiềm năng phát triển của ngành du lịch biển Quảng Ninh và cơ hội việc làm hấp dẫn trong lĩnh vực này tại các trường phổ thông, trung tâm hướng nghiệp và trên các phương tiện truyền thông. Tổ chức các ngày hội việc làm chuyên ngành du lịch biển: Định kỳ tổ chức các sự kiện kết nối trực tiếp giữa các doanh nghiệp du lịch biển với người lao động, sinh viên sắp tốt nghiệp và các ứng viên tiềm năng. Xây dựng các chương trình "Đại sứ du lịch biển Quảng Ninh": Tuyển chọn và đào tạo những người trẻ địa phương có tố chất, đam mê với du lịch biển để trở thành những người giới thiệu, quảng bá và là lực lượng nòng cốt cho ngành. Phát triển du lịch cộng đồng gắn với đào tạo: Hỗ trợ, đào tạo kỹ năng làm du lịch cho cộng đồng dân cư tại các vùng ven biển, hải đảo để họ có thể tham gia vào chuỗi cung ứng dịch vụ du lịch, tạo thêm nguồn nhân lực tại chỗ.

Về chế độ đãi ngộ, để ngành du lịch hấp dẫn đối với nguồn nhân lực không chỉ trong tỉnh mà còn ở địa phương khác; ngành du lịch phải thực hiện chính sách ưu đãi về chế độ đãi ngộ đối với người lao động trong ngành

du lịch. Các giải pháp chủ yếu được thực hiện là: Xây dựng khung lương, thưởng cạnh tranh: Khuyến khích doanh nghiệp áp dụng chính sách lương, thưởng hấp dẫn, công bằng, dựa trên năng lực và hiệu quả công việc, đặc biệt đối với các vị trí đòi hỏi kỹ năng cao và kinh nghiệm. Đảm bảo các chế độ phúc lợi đầy đủ: Tuân thủ và thực hiện tốt các quy định về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp. Cung cấp thêm các chế độ phúc lợi khác như hỗ trợ ăn ở, đi lại, khám sức khỏe định kỳ, nghỉ phép hợp lý. Thiết lập lộ trình thăng tiến rõ ràng: Xây dựng và công khai các cơ hội phát triển nghề nghiệp, thăng tiến trong công việc để người lao động có động lực phấn đấu và gắn bó lâu dài với ngành. Chú trọng môi trường làm việc và văn hóa doanh nghiệp: Tạo dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, an toàn, thân thiện, đoàn kết. Xây dựng văn hóa doanh nghiệp đề cao sự tôn trọng, khuyến khích sáng tạo và ghi nhận đóng góp của người lao động. Tổ chức các hoạt động gắn kết, nâng cao đời sống tinh thần: Quan tâm đến đời sống vật chất và tinh thần của người lao động thông qua các hoạt động teambuilding, văn hóa, thể thao, du lịch cho nhân viên.

Tiểu kết chương 4

Trên cơ sở khung lý luận và phân tích thực trạng của phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển tỉnh Quảng Ninh. Đồng thời, nghiên cứu phân tích sâu sắc bối cảnh quốc tế, trong nước tác động đến việc phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển. Sự dịch chuyển trọng tâm quyền lực toàn cầu sang khu vực châu Á - Thái Bình Dương, sự bùng nổ của Cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư và xu thế "toàn cầu hóa có chọn lọc" vừa tạo ra vận hội, vừa đặt ra những thách thức khách quan đối với sự phát triển con người. Đặc biệt, trước những tác động của biến đổi khí hậu và yêu cầu chuyển đổi từ "kinh tế nâu" sang "kinh tế xanh", việc phát triển nguồn nhân lực du lịch biển không còn là một lựa chọn đơn thuần mà là một tất yếu khách quan để đảm bảo sự tồn tại và hưng thịnh của ngành du lịch tỉnh Quảng Ninh trong kỷ nguyên số. Nhiệm vụ phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển là sự nghiệp của toàn bộ hệ thống chính trị, trong đó việc nâng cao nhận thức của các cấp uỷ Đảng, chính quyền, doanh nghiệp và chính người lao động là giải pháp tiên quyết. Để khơi thông nguồn lực, tỉnh cần thực hiện các chính sách "đòn bẩy" như ưu đãi tín dụng, biệt đãi nhân tài và tạo lập môi trường làm việc cạnh tranh quốc tế nhằm thu hút đội ngũ chuyên gia tinh hoa và giữ chân lao động lành nghề. Để thực hiện hoá chiến lược phát triển du lịch của tỉnh Quảng Ninh, cần đẩy mạnh đổi mới nội dung và phương thức đào tạo, coi đây là một trong những giải pháp then chốt trong việc tái cấu trúc hệ thống đào tạo theo hướng tiếp cận năng lực, gắn kết chặt chẽ mô hình "ba nhà" (Nhà nước - Nhà trường - Nhà doanh nghiệp). Việc chuẩn hóa chất lượng theo các tiêu chuẩn quốc tế (VTOS, ASEAN), tăng cường kỹ năng số và ngoại ngữ, cùng với việc đa dạng hóa các chuyên ngành mới (quản lý du thuyền, du lịch MICE, du lịch sinh thái) là con đường ngắn nhất để nâng tầm vị thế nhân lực du lịch biển Quảng Ninh trên bản đồ quốc tế. Để thu hút

nhanh nguồn nhân lực nhất là nguồn nhân lực chất lượng cao của ngành du lịch biển, cần đẩy mạnh liên kết vùng và hội nhập quốc tế như một động lực ngoại sinh quan trọng. Trong một thế giới phẳng, phát triển nguồn nhân lực không thể khép kín trong không gian địa phương. Việc mở rộng hợp tác với các trung tâm đào tạo lớn trong nước và các tổ chức du lịch uy tín trên thế giới sẽ giúp Quảng Ninh tiếp cận nhanh chóng với tinh hoa tri thức, công nghệ quản trị hiện đại và chuyển giao kỹ thuật chuyên sâu. Để đạt được mục tiêu phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển mà tỉnh Quảng Ninh đã đề ra cần thực hiện đồng bộ các giải pháp trên; chỉ có như vậy Quảng Ninh mới có được một nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển đủ về số lượng, đáp ứng được yêu cầu về chất lượng và hợp lý về cơ cấu.

KẾT LUẬN

Theo quan điểm của chủ nghĩa Mác-Lênin con người là yếu tố quan trọng nhất của lực lượng sản xuất. Trong hệ thống các nguồn lực cho phát triển kinh tế - xã hội, thì nguồn nhân lực là nguồn lực nội sinh, năng động nhất, đóng vai trò quyết định chất lượng và hiệu quả của quá trình sản xuất vật chất và tinh thần. Đối với ngành du lịch biển - một lĩnh vực đòi hỏi sự tương tác cao giữa người với người - nguồn nhân lực không chỉ là lực lượng sản xuất mà còn là “linh hồn” kiến tạo giá trị di sản và sức cạnh tranh cho điểm đến. Trên góc độ triết học, phát triển nguồn nhân lực thực chất là quá trình nâng cao toàn diện cả về thể lực, trí lực và tâm lực; là quá trình tác động qua lại của mối quan hệ biện chứng giữa số lượng và chất lượng nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển; đặc biệt còn xem xét việc phát triển nguồn nhân lực dưới góc độ cơ cấu.

Với mục tiêu đến năm 2030, xây dựng Quảng Ninh trở thành tỉnh dịch vụ, công nghiệp hiện đại, phát triển kinh tế số dựa trên khoa học công nghệ và nguồn nhân lực chất lượng cao, là trung tâm du lịch quốc tế, là một trong những cực tăng trưởng của miền Bắc... chuyển đổi thành công mô hình phát triển từ nền kinh tế nâu sang nền kinh tế xanh thì Du lịch phải trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của tỉnh, đóng góp tỉ lệ ngày càng cao vào GRDP của tỉnh. Trong giai đoạn hiện nay, sự phát triển của du lịch biển Quảng Ninh đang diễn ra trong bối cảnh cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư và xu thế chuyển dịch trọng tâm quyền lực kinh tế toàn cầu. Thực tiễn tại địa phương cho thấy sự “lệch pha” gay gắt giữa nhu cầu tăng trưởng nhanh sau đại dịch COVID-19 và thực trạng nguồn nhân lực còn thiếu hụt về quy mô, hạn chế về kỹ năng số và ngoại ngữ. Đây chính là mâu thuẫn biện chứng giữa yêu cầu khách quan của nền kinh tế hiện đại và năng lực chủ quan của đội ngũ lao động hiện nay cần phải giải quyết. Để hiện thực hoá mục tiêu ấy, một trong những nhiệm vụ quan trọng là phải phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành

du lịch biển của tỉnh, nhất là nguồn nhân lực chất lượng cao là một khâu đột phá chiến lược quyết định nhằm thực hiện đổi mới mô hình tăng trưởng, tái cấu trúc nền kinh tế và phát triển kinh tế xã hội tỉnh Quảng Ninh giai đoạn mới nói chung và ngành Du lịch nói riêng. Do đó, trên cơ sở thực trạng của nguồn nhân lực du lịch biển của tỉnh Quảng Ninh, cần thực hiện đồng bộ một loạt các giải pháp từ các cơ quan quản lý Nhà nước về du lịch, các cơ sở giáo dục, đào tạo, dạy nghề đến các doanh nghiệp, đơn vị, tổ chức kinh doanh du lịch và cả những người dân. Có như vậy mới phát triển được một nguồn nhân lực đáp ứng đủ số lượng và chất lượng ngày càng cao về nhân lực cho ngành du lịch biển của tỉnh Quảng Ninh. Góp phần đẩy nhanh tốc độ phát triển của kinh tế - xã hội của tỉnh Quảng Ninh nói chung và của ngành Du lịch tỉnh Quảng Ninh nói riêng.

Phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển tỉnh Quảng Ninh không chỉ là giải pháp kinh tế thuần túy mà là một nhiệm vụ chính trị - xã hội mang tính chiến lược dài hạn. Khi nguồn nhân lực được phát triển toàn diện về cả tầm vóc và tư duy, Quảng Ninh sẽ có đủ điểm tựa để chuyển đổi thành công từ nền kinh tế “nâu” sang “xanh”, đóng góp xứng đáng vào công cuộc vươn mình của dân tộc trong giai đoạn lịch sử mới.

DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH KHOA HỌC ĐÃ CÔNG BỐ LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI

1. Hoàng Thị Huệ (2025), Một số giải pháp phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển ở tỉnh Quảng Ninh, *Tạp chí Công sản điện tử*,
<https://www.tapchiconsan.org.vn/web/guest/kinh-te/-/2018/1120402/mot-so-giai-phap-phat-trien-nguon-nhan-luc-phuc-vu-du-lich-bien-o-tinh-quang-ninh.aspx>
2. Hoàng Thị Huệ (2025), Phát triển du lịch biển ở Việt Nam - tiềm năng và thách thức, *Tạp chí Công sản điện tử*,
https://tapchiconsan.org.vn/web/guest/nam-dinh/-/2018/1177402/view_content

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

I. Tài liệu tiếng Việt

1. Hoàng Anh (2022), *Xây dựng con người Việt Nam theo Di chúc của Chủ tịch Hồ Chí Minh*, Nxb. Chính trị quốc gia Sự thật, Hà Nội
2. Đào Ngọc Anh (2019), “Cách mạng công nghiệp 4.0 và những vấn đề đặt ra đối với đào tạo nguồn nhân lực du lịch”, *Tạp chí Khoa học và Công nghệ trường Đại học Hùng Vương*, Tập 16, số 3, tr.70 - 71
3. Trần Thị Kim Anh (2018), “Kinh nghiệm phát triển nhân lực du lịch của một số quốc gia”, *Tạp chí Du lịch*, số 11
4. Trần Xuân Ảnh (2011), *Thị trường du lịch Quảng Ninh trong hội nhập kinh tế quốc tế*, Luận án tiến sĩ
5. Bộ Chính trị (2017), Nghị quyết của Bộ chính trị về “*Phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn*”, Hà Nội, ngày 16 tháng 01 năm 2017.
6. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2011), *Quy hoạch phát triển nguồn nhân lực du lịch giai đoạn 2011-2020*, Hà Nội
7. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2015), *Kỷ yếu Hội thảo Phát triển du lịch Việt Nam trong thời kỳ mới*, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Hà Nội.
8. Nguyễn Thị Hồng Cẩm (2022), “Ứng dụng công nghệ thông tin trong phát triển du lịch thông minh tại tỉnh Khánh Hòa”, *Tạp chí Công thương*, số 17, tháng 7, tr.160-164
9. Trần Xuân Cầu, Mai Quốc Chánh (2008), *Giáo trình Kinh tế nhân lực*, Nxb. Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội
10. Phan Công Chính (2020), *An ninh kinh tế biển trên vùng biển, đảo Tây Nam - Những vấn đề lý luận và thực tiễn*, Nxb. Công an nhân dân, Hà Nội
11. Lê Chí Công (chủ biên, 2020), *Phát triển nguồn nhân lực du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập quốc tế*, Nxb. Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.

12. Cục Thống kê tỉnh Quảng Ninh (2023), Niên giám thống kê (tóm tắt) tỉnh Quảng Ninh năm 2022, Nxb. Thống Kê
13. Cục Thống kê tỉnh Quảng Ninh (2024), *Thông cáo báo chí về tình hình kinh tế - xã hội năm 2024*
14. Đoàn Mạnh Cường (2022), *Phát triển sản phẩm của điểm đến du lịch Quảng Ninh - Việt Nam*, Luận án tiến sĩ kinh tế, chuyên ngành Kinh doanh thương mại, Trường đại học Thương mại, Hà Nội
15. Đại học Sài Gòn (2023): *Kỷ yếu Hội thảo quốc gia: Đào tạo nguồn nhân lực trình độ quốc tế ngành Du lịch - Hiện trạng và giải pháp*, Nxb. Lao động, Thành phố Hồ Chí Minh
16. Đảng Cộng sản Việt Nam (2007): *Văn kiện Đảng toàn tập*, tập 51, Nxb. Chính trị quốc gia, Hà Nội, tr.44
17. Đảng Cộng sản Việt Nam (1987): *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ VI*, Nxb. Sự thật, Hà Nội
18. Đảng Cộng sản Việt Nam (1991): *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ VII*, Nxb. Sự thật, Hà Nội
19. Đảng Cộng sản Việt Nam (1996): *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ VIII*, Nxb. Chính trị quốc gia, Hà Nội
20. Đảng Cộng sản Việt Nam (2001): *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ IX*, Nxb. Chính trị quốc gia, Hà Nội
21. Đảng Cộng sản Việt Nam (2006): *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ X*, Nxb. Chính trị quốc gia, Hà Nội
22. Đảng Cộng sản Việt Nam (2011): *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XI*, Nxb. Chính trị quốc gia Sự thật, Hà Nội
23. Đảng Cộng sản Việt Nam (2016): *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XII*, Nxb. Chính trị quốc gia Sự thật, Hà Nội
24. Đảng Cộng sản Việt Nam (2021): *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIII*, tập 1, Nxb. Chính trị quốc gia Sự thật, Hà Nội

25. Lê Quang Đăng (2019), *Cách mạng công nghiệp 4.0 và tiến trình phát triển du lịch thông minh tại Việt Nam*, Viện nghiên cứu phát triển du lịch
26. Nguyễn Văn Điềm, Nguyễn Ngọc Quân (2004), *Giáo trình Quản trị nhân lực*, Nxb. Lao động - Xã hội, Hà Nội.
27. Nguyễn Văn Đính, Trần Minh Hòa, *Giáo trình Kinh tế Du lịch*, NXB Lao động - Xã hội, Hà Nội, năm 2009.
28. Nguyễn Văn Đính (2018), “Nâng cao chất lượng nhân lực du lịch Việt Nam đáp ứng hội nhập cộng đồng kinh tế ASEAN”, *Tạp chí Du lịch*, số 11
29. Lê Thanh Hà (Chủ biên, 2012), *Giáo trình Quản trị nhân lực, tập 1*, Nxb. Lao động - xã hội, Hà Nội
30. Lê Thanh Hà (Chủ biên, 2012), *Giáo trình Quản trị nhân lực, tập 2*, Nxb. Lao động - xã hội, Hà Nội
31. Ngô Trung Hà (2011), “Đẩy mạnh liên kết giữa nhà trường và doanh nghiệp hướng tới đảm bảo chất lượng đào tạo nguồn nhân lực”, *Tạp chí Giáo dục*, số 263
32. Ngô Trung Hà (2017), “Khung năng lực trong đào tạo nhân lực du lịch”, *Tạp chí Khoa học - Trường Đại học Sư phạm thành phố Hồ Chí Minh*, Tập 14, số 11
33. Phạm Minh Hạc (2001), *Nghiên cứu con người và nguồn nhân lực đi vào công nghiệp hóa, hiện đại hóa*, Nxb. Chính trị quốc gia, Hà Nội
34. Lương Đình Hải (2009), “Trách nhiệm đào tạo nguồn nhân lực trong điều kiện kinh tế thị trường Việt Nam hiện nay”, *Tạp chí Triết học*, số 6
35. Nguyễn Thị Hồng Hải (2018), *Phát triển du lịch thành phố Hải Phòng trong liên kết vùng Đồng bằng sông Hồng và duyên hải Đông Bắc*, Luận án Tiến sĩ Địa lí học, Viện Chiến lược phát triển, Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Hà Nội

36. Trần Sơn Hải (2011), *Phát triển nguồn nhân lực du lịch khu vực duyên hải Nam Trung Bộ và Tây Nguyên*. Luận án tiến sĩ
37. Mã Thị Hạnh (2023), “Quan điểm của Đại hội XIII về phát triển nguồn nhân lực và một số hạn chế trong phát triển nguồn nhân lực ở Việt Nam hiện nay”, *Tạp chí Giáo dục và Xã hội*
38. Phùng Thị Hạnh, Nguyễn Tá Nam (2022), “Phát triển du lịch thông minh - cơ hội và thách thức đối với du lịch Việt Nam”, *Tạp chí Khoa học*, số 58, tr.71-80
39. Vũ Thị Hạnh (2012), *Đánh giá tiềm năng tự nhiên phục vụ phát triển du lịch bền vững khu vực ven biển và các đảo tỉnh Quảng Ninh*. Luận án tiến sĩ
40. Nguyễn Thị Hoài (2018), “Giải pháp phát triển du lịch biển Nam Định”, *Tạp chí Kinh tế châu Á - Thái Bình Dương*
41. Trần Thị Minh Hòa (2013), “Hoàn thiện mối quan hệ giữa các bên liên quan nhằm phát triển hoạt động du lịch tại Việt Nam”, *Tạp chí Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn*, 29(3), tr.19-28.
42. Nguyễn Chu Hồi (2019), *Chiến lược bảo vệ chủ quyền biển, đảo và phát triển bền vững kinh tế biển Việt Nam*, Nxb. Chính trị quốc gia Sự thật, Hà Nội
43. Nguyễn Chu Hồi (chủ biên, 2020), *Kinh tế biển xanh: Các vấn đề và cách tiếp cận cho Việt Nam*, Nxb. Chính trị quốc gia Sự thật, Hà Nội
44. Nguyễn Chu Hồi (2021), *Tài nguyên, môi trường và chủ quyền biển, đảo Việt Nam*, Nxb. Chính trị quốc gia Sự thật, Hà Nội.
45. Hội đồng nhân dân tỉnh Quảng Ninh, Nghị quyết số 35/2021/NQ-HĐND về việc quy định chính sách thu hút, đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao tại trường Đại học Hạ Long, trường Cao đẳng Việt - Hàn Quảng Ninh và trường Cao đẳng Y tế Quảng Ninh giai đoạn 2021-2025

46. Hoàng Thị Huê - Lê Thanh Tùng (2020), “Liên kết nhà trường và doanh nghiệp trong đào tạo, phát triển nguồn nhân lực du lịch ở trường Đại học Hải Phòng”, *Tạp chí Công Thương*, số 5 tháng 3/2020
47. Nguyễn Văn Hùng (2024), *Phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thanh Hoá*. Luận án tiến sĩ
48. Huỳnh Trường Huy (chủ biên, 2021), “*Năng lực nguồn nhân lực du lịch Đồng bằng sông Cửu Long: Lý thuyết và thực tiễn*”, Nxb. Đại Học Cần Thơ, Cần Thơ.
49. Lê Thị Thanh Huyền (2021), *Phát triển nhân lực du lịch tại Đà Nẵng đến năm 2030*, Nxb. Chính trị quốc gia, Hà Nội
50. Nguyễn Thị Lan Hương (2005), *Đổi mới kế hoạch hóa nguồn nhân lực trong điều kiện chuyển sang nền kinh tế thị trường*, Luận án tiến sĩ kinh tế, trường Đại học Kinh tế quốc dân Hà Nội.
51. Vũ Lan Hương (2022), *Quản lý nhà nước đối với phát triển du lịch của tỉnh Hòa Bình*, Luận án Tiến sĩ Kinh tế, chuyên ngành Quản lý kinh tế, Trường đại học Thương Mại, Hà Nội.
52. Nguyễn Thị Quỳnh Hương (2013), “Phát triển nguồn nhân lực du lịch, giải pháp nâng cao năng lực cạnh tranh của điểm đến Quảng Ninh”, *Tạp chí Khoa học Thương mại*, số 53 + 54/2013
53. Nguyễn Thị Quỳnh Hương (2018), *Nâng cao năng lực cạnh tranh của điểm đến du lịch Hạ Long, Quảng Ninh - Việt Nam*, Luận án Tiến sĩ Kinh tế, Trường đại học Thương Mại, Hà Nội.
54. Vũ Tuấn Hưng, Nguyễn Danh Nam, Uông Thị Ngọc Lan (2021), “Phát triển bền vững du lịch biển thành phố đảo Phú Quốc, tỉnh Kiên Giang”, *Tạp chí Khoa học xã hội*, 8(276)
55. Đoàn Văn Khái (2020), *Nguồn lực con người trong quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước*, Luận án tiến sĩ

56. Đoàn Văn Khải (2020), *Nguồn lực con người trong quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước*, Nxb. Lý luận chính trị, Hà Nội
57. Nguyễn Văn Khánh (chủ biên, 2018), *Nguồn lực trí tuệ Việt Nam: lịch sử, hiện trạng và triển vọng*, Nxb. Đại học quốc gia, Hà Nội.
58. Nguyễn Quốc Khánh, Lương Nguyễn Duy Thông (2020), “Một số định hướng nâng cao hiệu quả liên kết đào tạo giữa trường đại học với doanh nghiệp”, *Tạp chí khoa học Đại học Đồng Tháp*, số 42
59. Phạm Hồng Lâm (2018), *Phát huy thế mạnh biển đảo Việt Nam trong hoạt động thể thao và du lịch*, Nxb. Thể thao và du lịch, Hà Nội.
60. Nguyễn Thị Tùng Lâm (2022), *Phát triển nguồn nhân lực Việt Nam trong điều kiện của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4*. Luận án tiến sĩ
61. Trần Thị Tùng Lâm, Nguyễn Văn Khánh (2024), “Trường Đại học - nơi đào tạo nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao dưới tác động của kỷ nguyên số”, *Tạp chí Giáo dục và Xã hội*, số tháng 11/2024
62. Lê Thị Lệ (2021), “Giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực du lịch Việt Nam thích ứng với tình hình mới”, *Tạp chí khoa học Đại học Thủ Dầu Một*
63. Phạm Hoàng Khánh Linh (2024), “Vai trò của giáo dục - đào tạo trong phát triển nguồn nhân lực bền vững”, *Tạp chí Quản lý giáo dục*, số 16/2024
64. Phạm Thị Thùy Linh (2020), “Du lịch thông minh - Xu hướng phát triển tất yếu của ngành Du lịch Việt Nam”, *Tạp chí Công Thương*, số 7 tháng 4 năm 2020
65. Trần Văn Long (2017), “Chuẩn hoá đội ngũ giáo viên dạy nghề”, *Tạp chí Du lịch*, số 11
66. Phạm Văn Long (2023), “Giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Hải Phòng”, Luận án tiến sĩ

67. Nguyễn Hữu Long (2010), *Giáo trình phát triển nguồn nhân lực*, Nxb. Đại Học Sư phạm, Hà Nội
68. Luật Du lịch Việt Nam (2017)
69. Luật Lao động 2019
59. Nguyễn Văn Lưu (2007), “Đề người thầy phát huy được vai trò quyết định chất lượng đào tạo phát triển nguồn nhân lực du lịch”, *Tạp chí Du lịch Việt Nam*, số 11
70. Nguyễn Văn Lưu (2014), *Phát triển nguồn nhân lực yếu tố quyết định sự phát triển của ngành du lịch Việt Nam*, Nxb. Thể thao và Du lịch
71. Nguyễn Văn Lưu (chủ biên, 2023), *Giáo trình Quản trị nguồn nhân lực du lịch*, Nxb. Tài chính, Hà Nội
72. Hồ Thị Thanh Ly (2022), “Giải pháp nâng cao hiệu quả hợp tác giữa trường Đại học Quảng Nam và các doanh nghiệp Du lịch”, *Tạp chí khoa học Đại học Đồng Tháp*
73. Lương Công Lý (2014), *Giáo dục - đào tạo với việc phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao ở Việt Nam hiện nay*, Luận án tiến sĩ Triết học
74. Lương Công Lý và các cộng sự (2016), *Phát huy vai trò của giáo dục - đào tạo với việc phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao ở Việt Nam hiện nay*, Nxb. Chính trị quốc gia, Hà Nội
75. C. Mác và Ph.Ăngghen (1995), *Toàn tập*, tập 3, Nxb. Chính trị quốc gia, Hà Nội
76. Nguyễn Văn Mạnh (2007), “Đào tạo nguồn nhân lực bậc đại học cho ngành Du lịch”, *Tạp chí Du lịch Việt Nam*, số 11
77. Nguyễn Hoài Nam (2017), *Phát triển du lịch biển Hải Phòng theo hướng bền vững trong điều kiện hội nhập quốc tế, sách chuyên khảo*, Nxb. Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.

78. Lê Tuấn Ngọc (2016), *Phát triển nguồn lực con người trong sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa ở các tỉnh miền núi phía Bắc nước ta hiện nay*, Luận án tiến sĩ
79. Phạm Trọng Lê Nghĩa (2011), “Phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao thời hội nhập”, *Tạp chí Văn hóa đương đại*, số 328
80. Nguyễn Xuân Nhàn (2016), Quản lý của chính quyền địa phương cấp tỉnh với phát triển du lịch bền vững, Bài viết Kỷ yếu Hội thảo khoa học quốc tế “*Phát triển du lịch bền vững khu vực duyên hải Nam Trung Bộ*”, Đà Nẵng, tháng 07/2016.
81. Bùi Văn Nhơn (2004), *Quản lý và phát triển nguồn nhân lực xã hội*, Nxb. Tư pháp, Hà Nội
82. Nguyễn Hồng Nhung (2023), *Liên kết kinh tế trong phát triển du lịch ở tỉnh Vĩnh Phúc*, Luận án Tiến sĩ, chuyên ngành Kinh tế chính trị, Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh, Hà Nội
83. Vũ Văn Phúc, Nguyễn Duy Hùng (chủ biên, 2012), *Phát triển nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập quốc tế*, Nxb. Chính trị quốc gia, Hà Nội
84. Lê Văn Phục (2019) “Kinh nghiệm phát triển du lịch của một số nước trong khu vực và gợi ý cho Việt Nam”, *Tạp chí Khoa học và Công nghệ*, số 61
85. Nguyễn Hoàng Phương (2017), *Phát triển du lịch Đồng bằng sông Cửu Long trong hội nhập quốc tế*, Luận án Tiến sĩ Kinh tế, trường Đại học Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh, Hồ Chí Minh.
86. Nguyễn Thị Minh Phượng, Thái Thị Kim Oanh (2020), *Liên kết phát triển du lịch liên tỉnh miền Trung Việt Nam: Lý luận và thực tiễn*, Nxb. Chính trị quốc gia Sự thật, Hà Nội.
87. Quốc hội (2017), *Luật Du lịch*, Luật số: 09/2017/QH14, Hà Nội, ngày 19 tháng 6

88. Hồ sĩ Quý (2007), *Con người và phát triển con người*, Nxb. Giáo dục, Hà Nội
89. Nguyễn Đức Quyền (chủ biên, 2023), *Một số vấn đề lý luận và thực tiễn về phát triển nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa ở Việt Nam hiện nay*, Nxb. Khoa học xã hội.
90. Ngô Lực Tài (2012), *Kinh tế biển Việt Nam trên đường phát triển và hội nhập*, Nxb. Tổng hợp thành phố Hồ Chí Minh
91. Phạm Văn Tân (2017), *Phát triển nguồn lực con người đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa ở thành phố Hà Nội hiện nay*, Luận án tiến sĩ
92. Tạ Ngọc Tấn (2012), *Phát triển giáo dục và đào tạo nguồn nhân lực, nhân tài, Một số kinh nghiệm của thế giới*, Nxb. Chính trị quốc gia, Hà Nội
93. Nguyễn Văn Thành, Fredmund, Nam Nguyễn (2022), *Quy hoạch không gian biển - Mục tiêu phát triển kinh tế xanh, bền vững (Mô hình bờ Tây Vịnh Bắc Bộ)*, Nxb. Chính trị quốc gia Sự thật, Hà Nội
94. Huỳnh Quốc Thắng (2013) “Tổng quan về đào tạo, xây dựng nguồn nhân lực du lịch Việt Nam và ở Đồng bằng sông Cửu Long” tại Kỳ yếu hội thảo “*Thực trạng và giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch Đồng bằng sông Cửu Long*”
95. Trương Trí Thông (2019), “Các nhân tố thu hút du khách đến du lịch biển đảo ở huyện Kiên Hải, tỉnh Kiên Giang”, *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*, 55(4C), tr. 113-122.
96. Đoàn Xuân Thủy (2013), “Những vấn đề đặt ra đối với việc đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao ở nước ta hiện nay”, *Tạp chí Nghiên cứu Đông Bắc Á*, số 8

97. Thủ tướng Chính phủ (2011), Quyết định số 2473/QĐ-TTg (ngày 30/12/2011) phê duyệt “*Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020 tầm nhìn đến năm 2030*”, Hà Nội.
98. Thủ tướng Chính phủ (2020), Quyết định số 147/QĐ-TTg Phê duyệt *Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030*, Hà Nội, ngày 22 tháng 01 năm 2020.
99. Nguyễn Hữu Tiệp (2010), *Giáo trình nguồn nhân lực*, Nxb. Lao động - xã hội, Hà Nội
100. Tỉnh uỷ Quảng Ninh (2023), Nghị Quyết số 20 - NQ/TU về phương hướng, nhiệm vụ năm 2024
101. Cao Thị Thu Trà (2025), “Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh lãnh đạo phát triển nguồn nhân lực du lịch 2010-2020”, *Tạp chí Lịch sử Đảng*, tháng 8 -2025
102. Phạm Hương Trang (2022), *Động tạo giá trị thương hiệu điểm đến Việt Nam*, Luận án tiến sĩ du lịch, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Hà Nội
103. Trung tâm Nghiên cứu phát triển nguồn nhân lực, viện phát triển giáo dục (2002), *Từ chiến lược phát triển giáo dục đến chính sách phát triển nguồn nhân lực*, Nxb. Giáo dục, Hà Nội
104. Trường Đại học Bà Rịa - Vũng Tàu (2018), *Kỷ yếu Hội thảo khoa học “Phát triển du lịch trong cách mạng công nghiệp 4.0”*, Nxb. Đại học quốc gia, thành phố Hồ Chí Minh
105. Trường Đại học Sài Gòn (2009), *Kỷ yếu Hội thảo khoa học quốc gia “Đào tạo nguồn nhân lực ngành văn hóa - du lịch trong xu thế hội nhập và phát triển”*, TP. Hồ Chí Minh
102. Trường Cao đẳng Cần Thơ (2017), *Kỷ yếu hội thảo khoa học “Cần Thơ - Điểm đến du lịch Đồng bằng sông Cửu Long”*, Cần Thơ

106. Trường Đại Học Văn hiến - Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2019), *Phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam trong bối cảnh hội nhập*, Nxb. Đại học quốc gia TP. Hồ Chí Minh, Hồ Chí Minh
107. Nguyễn Thành Trung (2015), *Xây dựng nguồn lực con người Việt Nam trong hoạt động quản lý nghiên cứu khoa học nhằm phát triển khoa học và công nghệ thời kỳ đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa*. Luận án tiến sĩ
108. Nguyễn Thị Tùng (2014), *Vấn đề phát triển nguồn lực con người trong quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa ở tỉnh Nghệ An hiện nay*, Luận án tiến sĩ
109. Trần Tuyên (2025), “Hợp tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch giữa nhà trường và doanh nghiệp du lịch quốc tế: Bài học kinh nghiệm và hàm ý cho Việt Nam, *Tạp chí Khoa học và Công nghệ - Đại học Đà Nẵng*
110. Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh (2021), *Đề án phát triển nguồn nhân lực tỉnh Quảng Ninh đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2030*
111. Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh (2023), Quyết định số 2256/QĐ-UBND, Phê duyệt Đề án phục hồi và phát triển bền vững ngành du lịch Quảng Ninh đến năm 2025, định hướng đến năm 2030
112. Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh (2024), Quyết định số 1061/QĐ-UBND, Phê duyệt Đề án Phát triển nguồn nhân lực tỉnh Quảng Ninh đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2030
113. Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh , Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2025), Đề án Phát triển Quảng Ninh trở thành trung tâm du lịch kết nối khu vực và thế giới đến năm 2030, tầm nhìn 2045
114. Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh (2025), Quyết định số 1169/QĐ-UBND, Phê duyệt Đề án Phát triển Quảng Ninh trở thành trung tâm du lịch kết nối khu vực và thế giới đến năm 2030, tầm nhìn 2045

115. Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch (2019), “Xu hướng phát triển của du lịch thế giới và tác động đối với du lịch Việt Nam”, *Kỷ yếu Hội thảo khoa học*, Hà Nội
116. Viện Ngôn ngữ học (Hoàng Phê chủ biên, 2003), *Từ điển tiếng Việt*, Nxb. Đà Nẵng
117. Phan Thanh Vịnh (2023), “Phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Quảng Ngãi trong bối cảnh thực hiện MRA-TP”, *Tạp chí Công Thương*, số 16

II. Tài liệu tiếng Anh

118. Camilleri, M. A. (2018), *The Tourism Industry: An Overview. In Travel Marketing, Tourism Economics and the Airline Product*, Chapter 1, Cham, Switzerland: Springer Nature
119. Marija Džopalić¹, Jovan Zubović, Ivana Domazet, (2009), Human resource management – Developing force of tourist industry.
120. M. Rô-Den-Tan và P. I-U-Đin (chủ biên, 1976), *Từ điển triết học*, Nxb Sự Thật, Hà Nội
121. Božena Krce Miočić, Mili Razović, Tomislav Klarin, (2016), Management of sustainable tourism destination through stakeholder cooperation, *Management*, Vol. 21, 2016, 2, pp. 99-120
122. Dennis Nickson, (2007), *Human resource management for the hospitality and tourism industries*, Elsevier Linacre House, Jordan Hill, Oxford, USA
123. Alejandro D. Ramos, Pablo S. Jimenez, Bernardina Algieri, Antonio Aquino, Julius Arnegger, Esteban Ruiz Ballesteros, Ludger Brenner (2008), *Tourism Development: Economics, Management and Strategy*, Publisher: Nova Science Pub Inc, Year: 2008, ISBN: 1604568534, 9781604568530.

124. Bogdan Sofronov (2018), *The development of the travel and tourism industry in the world*, Annals of Spiru Haret University Economic Series 18(4):123-137.

125. Juliana Kheng Mei Soh Ms (2008), “Human resource development in the Tourism sector in Asia”, Perspectives in Asian Leisure and Tourism, (Vol.1, Issue 1, Article 7)

126. UNDP (2000), *World Development Indicators*, London, Oxford, pp.422

III. Các Website

127. Thế An (2024), “Quảng Ninh tạo đà phát triển kinh tế từ liên kết vùng”, <https://thoibaotaichinhvietnam.vn/quang-ninh-tao-da-phat-trien-kinh-te-tu-lien-ket-vung-151655.html>

128. Diệp Anh (2023), “Phát triển du lịch xanh, du lịch có trách nhiệm là xu hướng tất yếu”, <https://baochinhphu.vn/phat-trien-du-lich-xanh-du-lich-co-trach-nhiem-la-xu-the-tat-yeu-10223111720523429.htm>

129. Phương Anh (2023), “Đến năm 2030, phát triển du lịch Quảng Ninh trở thành ngành kinh tế mũi nhọn và bền vững”, <https://www.tapchiconsan.org.vn/web/guest/gop-y-du-thao-cac-van-kien-trinh-dai-hoi-xiii-cua-dang/-/2018/829412/den-nam-2030%2C-phat-trien-du-lich-quang-ninh-tro-thanh-nganh-kinh-te--mui-nhon-va-ben-vung.aspx>

130. Phạm Văn Bền (2024), “Phát triển du lịch bền vững tại tỉnh Quảng Ninh”, *Tạp chí Nghiên cứu kinh tế - tài chính Online*

131. <https://nghienccuu.tapchikinhtetaichinh.vn/phat-trien-du-lich-ben-vung-tai-tinh-quang-ninh-80850.html>

132. Bùi Thị Bích (2024), “Nguồn nhân lực trong phát triển kinh tế di sản tỉnh Quảng Ninh”, *Tạp chí Cộng sản điện tử*, <https://www.tapchiconsan.org.vn/web/guest/hoi-thao-quang-ninh/->

[/2018/1026202/nguon-nhan-luc-trong-phat-trien-kinh-te-di-san-tinh-quang-ninh.aspx](https://2018/1026202/nguon-nhan-luc-trong-phat-trien-kinh-te-di-san-tinh-quang-ninh.aspx)

133. Bảo Bình (2025), “Phát triển du lịch bền vững trên Vịnh Bái Tử Long”,
<https://vietnamtourism.gov.vn/post/61738>
134. Nguyễn Dung (2025), “Quảng Ninh phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao”, trang thông tin điện tử Cục du lịch quốc gia Việt Nam <https://vietnamtourism.gov.vn/post/35034>
135. Nguyễn Văn Dũng (2024), “Phát triển nguồn nhân lực du lịch trên địa bàn thành phố Hà Nội”,
<https://www.quanlynhanuoc.vn/2024/10/28/phat-trien-nguon-nhan-luc-du-lich-tren-dia-ban-thanh-pho-ha-noi/>
136. Tiến Dũng (2026), “Quảng Ninh hướng tới mục tiêu trở thành trung tâm du lịch quốc tế”, *Báo Tài chính - Đầu tư online*
<https://baodautu.vn/quang-ninh-huong-toi-muc-tieu-tro-thanh-trung-tam-du-lich-quoc-te-d619604.html>
137. Bình Dương (2024), “Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng cho yêu cầu phát triển của ngành du lịch Bà Rịa - Vũng Tàu”,
<https://www.tapchicongsan.org.vn/web/guest/chi-tiet-tim-kiem/-/2018/985002/nang-cao-chat-luong-nguon-nhan-luc-%C4%91ap-ung-cho-yeu-cau-phat-trien-cua-nganh-du-lich-ba-ria---vung-tau.aspx>
138. Nguyễn Đình Đáp - Đoàn Thị Hồng Hạnh (2021), “Phát triển bền vững kinh tế biển Việt Nam dựa trên nền tảng kinh tế biển xanh”,
<https://www.tapchicongsan.org.vn/web/guest/kinh-te/-/2018/824310/phat-trien-ben-vung-kinh-te-bien-viet-nam-dua-tren-nen-tang-kinh-te-bien-xanh.aspx>

139. Minh Đức (2024), “Năm 2024: Tỷ lệ lao động qua đào tạo ước đạt 87%”, <https://baoquangninh.vn/nam-2024-ty-le-lao-dong-qua-dao-cao-uc-dat-87-3336788.html>
140. Trọng Đức (2023), “Liên kết để phát triển du lịch”, <https://nld.com.vn/ha-noi/lien-ket-de-phat-trien-du-lich-2023022319463447.htm>
141. Hương Giang (2022), “Thành phố Cẩm Phả phát triển nhiều sản phẩm du lịch mới, góp phần chuyển dịch cơ cấu kinh tế từ “nâu” sang “xanh””, <https://www.tapchicongsan.org.vn/web/guest/gop-y-du-thao-cac-van-kien-trinh-dai-hoi-xiii-cua-dang-/2018/826231/thanh-pho-cam-pha-phat-trien-nhieu-san-pham-du-lich-moi%2C-gop-phan--chuyen-dich-co-cau-kinh-te-tu-%E2%80%9Cnau%E2%80%9D-sang-%E2%80%9Cxanh%E2%80%9D.aspx>
142. Dương Hà (2024), “Phát triển nguồn nhân lực du lịch chuyên nghiệp”, <https://baoquangninh.vn/giai-phap-phat-trien-nguon-nhan-luc-du-lich-chuyen-nghiep-3285081.html>
143. Nguyễn Thị Song Hà (2025), “Phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Quảng Ninh trong bối cảnh chuyển đổi số”, *Tạp chí Cộng sản điện tử* <https://hssk.tapchicongsan.org.vn/phat-trien-nguon-nhan-luc-du-lich-tinh-quang-ninh-trong-boi-can-ah-chuyen-doi-so-4612.html>
144. Thu Hà (2024), “Liên kết các địa phương để phát triển du lịch”, <https://vietnamtourism.gov.vn/post/57877>
145. Phan Hằng (2020), “Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch: Nỗ lực của doanh nghiệp”, *Báo Quảng Ninh điện tử*, <https://baoquangninh.vn/nang-cao-chat-luong-nguon-nhan-luc-du-lich-no-luc-cua-doanh-nghiep-2496095.html>

146. Phan Hằng (2019), “Du lịch Quảng Ninh “về đích” các mục tiêu năm 2019”, <https://vietnamtourism.gov.vn/post/30860>
147. Nguyễn Văn Hoàn (2025), “Phát triển nguồn nhân lực, đột phá chất lượng phát triển đất nước”, <https://lyluanchinhtri.vn/phat-trien-nguon-nhan-luc-dot-pha-chien-luoc-phat-trien-dat-nuoc-6876.html>
148. Thu Hồng (2016), “Xu hướng phát triển của Du lịch thế giới đến năm 2030”, <https://baophapluat.vn/xu-huong-phat-trien-cua-du-lich-the-gioi-den-nam-2030-post222056.html>
149. Nguyễn Huế (2025), “Xây dựng trung tâm du lịch kết nối khu vực và quốc tế”, <https://vietnamtourism.gov.vn/post/61936>
150. Mai Thị Huệ (2025) “Nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực du lịch Việt Nam trong cuộc cách mạng công nghiệp 4.0”, *Tạp chí nghiên cứu công nghiệp và thương mại*
<https://vioit.vn/nang-cao-chat-luong-dao-tao-nguon-nhan-luc-du-lich-viet-nam-trong-cuoc-cach-mang-cong-nghiep-40.html>
151. Đỗ Hùng (2025), “Liên kết đào tạo nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao”, *Báo điện tử Quảng Ninh*
<https://baoquangninh.vn/lien-ket-dao-tao-nguon-nhan-luc-du-lich-chat-luong-cao-3372145.html>
152. Hà Lê (2023), “Tỉ suất tử vong sơ sinh ở Việt Nam ở mức cao”, <https://laodong.vn/suc-khoe/ti-suat-tu-vong-so-sinh-o-viet-nam-o-muc-cao-1243847.laod>
153. Hoàng Nga (2026), “Phát triển nhân lực du lịch trong kỷ nguyên số”, <https://baoquangninh.vn/phat-trien-nhan-luc-du-lich-trong-ky-nguyen-so-3395496.html>
154. Hà Minh (2008) “Chính sách thu hút nhân tài của Singapo: Bài bản và chuyên nghiệp”, [https://dantri.com.vn/giao-duc/chinh-sach-thu-hut-](https://dantri.com.vn/giao-duc/chinh-sach-thu-hut)

nhan-tai-cua-singapore-bai-ban-va-chuyen-nghiep-1201265806.htm

155. Hải Ngân (2023), “Quảng Ninh: Gỡ điểm nghẽn về nguồn nhân lực du lịch”, <https://diendandoanhnghiep.vn/quang-ninh-go-diem-nghen-ve-nguon-nhan-luc-du-lich-10060309.html>
156. Hoàng Thị Ngân và cộng sự (2025), “Chính sách thu hút nhân tài trong khu vực công của một số nước châu Á, gợi mở cho Việt Nam hiện nay”, <https://www.tapchicongsan.org.vn/web/guest/nghien-cu/-/2018/1102502/chinh-sach-thu-hut-nhan-tai-trong-khu-vuc-cong-cua-mot-so-nuoc-chau-a%2C-goi-mo-cho-viet-nam-hien-nay.aspx>
157. Đăng Nguyên (2024), “Nâng cao chất lượng nhân lực du lịch - Bài 1: Thách thức trước yêu cầu của tình hình mới”, <https://bvhttdl.gov.vn/nang-cao-chat-luong-nhan-luc-du-lich-bai-1-thach-thuc-truoc-yeu-cau-cua-tinh-hinh-moi-20240427071506484.htm>
158. Hân Nguyễn (2023), “Quảng Ninh phấn đấu trở thành trung tâm kết nối vùng đồng bằng sông Hồng”, <https://dcs.nhandan.vn/kinh-te/quang-ninh-phan-dau-tro-thanh-trung-tam-ket-noi-vung-dong-bang-song-hong-631566.html>
159. Bùi Thị Nhẹ (2022), “Xu hướng du lịch chính của giới trẻ Việt Nam hiện nay”, https://itdr.org.vn/nghien_cuu/xu-huong-du-lich-chinh-cua-gioi-tre-viet-nam-hien-nay/
160. Hà Phong (2022), “Phát huy thế mạnh du lịch biển đảo, làm mới sản phẩm du lịch ở Cô Tô”, <https://www.tapchicongsan.org.vn/web/guest/nghien-cu/-/2018/826351/phat-huy-the-manh-du-lich-bien-dao%2C-lam-moi-san-pham-du-lich-o-co-to.aspx>

161. Hà Phong (2025), “Nâng tầm du lịch vịnh Hạ Long - Bái Tử Long”,
<https://vietnamtourism.gov.vn/post/61811>
162. Vũ Việt Phương (2025), “Phát triển du lịch biển - hướng đi bền vững cho kinh tế biển xanh ở Việt Nam”, *Tạp chí Kinh tế - Tài chính điện tử*
<https://tapchikinhtetaichinh.vn/phat-trien-du-lich-bien-huong-di-ben-vung-cho-kinh-te-bien-xanh-o-viet-nam-127183.html>
163. Hoàng Quỳnh (2022), “Quảng Ninh: Phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch”, *<https://vietnamtourism.gov.vn/post/40569>*
164. Hoàng Quỳnh (2026), “Du lịch Quảng Ninh tăng tốc bút phá nửa cuối năm”, *Báo Quảng Ninh điện tử*
<https://baoquangninh.vn/du-lich-quang-ninh-tang-toc-but-pha-nua-cuoi-nam-3415917.html>
165. Thanh Tân - Quỳnh Nga, (2023), “Quảng Ninh phát huy các giá trị văn hóa, con người, tạo nguồn lực phát triển nhanh, bền vững”,
<https://baodautu.vn/quang-ninh-phat-huy-cac-gia-tri-van-hoa-con-nguoi-tao-nguon-luc-phat-trien-nhanh-ben-vung-d199406.html>
166. Trần Thanh (2025), “Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch”,
<https://baoquangninh.vn/nang-cao-chat-luong-nguon-nhan-luc-du-lich-3390755.html>
167. Đỗ Phú Thọ - Hồ Quang Phương (2018), “Bài 2: Thực trạng phát triển kinh tế biển và những vấn đề đặt ra”, *<https://www.qdnd.vn/kinh-te/cac-van-de/bai-2-thuc-trang-phat-trien-kinh-te-bien-va-nhung-van-de-dat-ra-550823>*
168. Quang Thọ (2026), “Quảng Ninh khẳng định vị thế cực tăng trưởng phía Bắc”, *<https://nhandan.vn/quang-ninh-khang-dinh-vi-the-cuc-tang-truong-phia-bac-post939965.html>*

169. Nguyễn Thơm (2024), “Nâng cao chất lượng nhân lực du lịch”,
<https://baoquangninh.vn/nang-cao-chat-luong-nguon-nhan-luc-du-lich-2502965.html>
170. Thông tin dân số (2024), “Dân số Quảng Ninh”, <https://danso.info/dan-so-quang-ninh/>
171. Mạnh Tiến, “Nhiều cơ hội việc làm ngành Du lịch”,
<https://baoquangninh.vn/nhieu-co-hoi-viec-lam-nganh-du-lich-3352588.html>
172. Thanh Trà (2020), “Phát triển nguồn nhân lực du lịch - bài 2: Những đột phá trong đào tạo”, <https://vietnamtourism.gov.vn/post/31293>
173. Phạm Thị Trâm - Lê Hồng Ngọc (2023), “Phát triển du lịch biển tại vùng ven biển ở Việt Nam hiện nay”,
<https://www.tapchiconsan.org.vn/web/guest/kinh-te/-/2018/827014/phet-trien-du-lich-bien-tai-vung-ven-bien-o-viet-nam-hien-nay.aspx>
174. Trường Đại Học Văn hiến - Khoa Du lịch (2024), “Một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch ở nước ta hiện nay”,
<https://dl.vhu.edu.vn/vi/ngghien-cuu-trao-doi/mot-so-giai-phap-nang-cao-chat-luong-nguon-nhan-luc-du-lich-o-nuoc-ta-hien-nay>
175. Mạnh Tường (2024), “Quảng Ninh phát triển liên kết vùng”,
<https://baoquangninh.vn/quang-ninh-day-manh-phet-trien-lien-ket-vung-3285442.html>
176. Linh Vũ (2022), “Huyện Hải Hà: Nhiều hoạt động du lịch, dịch vụ hấp dẫn du khách”, <https://www.tapchiconsan.org.vn/web/guest/gop-y-du-thao-cac-van-kien-trinh-dai-hoi-xiii-cua-dang/-/2018/826225/huyen-hai-ha--nhieu-hoat-dong-du-lich%2C-dich-vu-hap-dan-du-khach.aspx>