

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

TÓM TẮT LUẬN ÁN TIẾN SĨ TRIẾT HỌC

HÀ NỘI, 2026

Luận án được hoàn thành tại Học viện Báo chí và Tuyên truyền

**Người hướng dẫn khoa học: PGS,TS ĐỖ MINH HỢP
TS. NGUYỄN THỊ NGỌ**

Phản biện 1:

Phản biện 2:.....

*Luận án được bảo vệ tại Hội đồng chấm luận án Học viện Báo chí và Tuyên truyền
- Hà Nội, vào hồi ngày tháng , 2026*

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

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 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 bổ 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 quan 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

Qua khảo sát các công trình nghiên cứu về nguồn nhân lực, phát triển nguồn nhân lực có liên quan trực tiếp đến đề tài, đã góp phần gợi mở ở phương diện cơ sở lý luận cho tác giả luận án nghiên cứu. Các công trình đã bàn đến những vấn đề cơ bản về nguồn nhân lực, phát triển nguồn nhân lực du lịch biển như: khái niệm, đặc điểm, cơ cấu, các dạng của nguồn nhân lực. Với nhiều góc độ, phạm vi nghiên cứu khác nhau đã giúp tác giả có cái nhìn toàn diện về vấn đề nguồn nhân lực, phát triển nguồn nhân lực du lịch biển.

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

Các công trình nghiên cứu về thực trạng phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển tỉnh Quảng Ninh; các tác giả đã phân tích phân tích thực trạng, chỉ ra những thành tựu đạt được trong việc phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển của tỉnh Quảng Ninh; đồng thời, cũng chỉ ra những tồn tại, hạn chế của nguồn nhân lực du lịch biển, xu hướng phát triển, yêu cầu về nguồn nhân lực du lịch trong giai đoạn hiện nay.

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

Các tác giả đã đề xuất một số giải pháp để phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch biển tỉnh Quảng Ninh; trong đó có đề cập đến các giải pháp đến từ phía quản lý nhà nước; giải pháp từ phía các cơ sở đào tạo nguồn nhân lực du lịch biển; các giải pháp đến từ phía các cơ sở, đơn vị kinh doanh du lịch biển và chính bản thân người lao động.

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

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.

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.

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.

1.4.2. Những vấn đề luận án tiếp tục nghiên cứu

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.

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.

Thứ ba, tác giả tập trung vào việc xây dựng 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.

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 liên quan, nghiên cứu 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 phục vụ ngành du lịch biển nói chung và ở tỉnh Quảng Ninh nói riêng, chỉ ra được những thành tựu đạt được, những hạn chế 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 phương hướng và một số hệ thống giải pháp để nâng cao chất lượng phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển. 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.

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. 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.

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.*

2.1.1.2. Nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển

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.

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

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.

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

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

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

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

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

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.

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.

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.

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.

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.

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

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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

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.

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.

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

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.

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.

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. 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. 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.

Tiểu kết chương 2

Trên cơ sở vận dụng thế 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

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

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. 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.

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.

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 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.

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

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 lữ 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.

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. 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.

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

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. 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.

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. Tỉnh đã 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.

3.2.1.2. Nguyên nhân từ phương thức

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.

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.

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.

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. 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... 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.

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 ngành.

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

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

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. 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

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.

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

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.

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 của tỉnh Quảng Ninh; do đó, phát triển

nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch biển là một trong những nhiệm vụ có vai trò quan trọng, quyết định việc thực hiện thắng lợi chiến lược đó. Những khó khăn sau dịch bệnh 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; 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; tuy nhiên, 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 hạn chế, 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

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

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.

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

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.

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

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.

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

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.

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

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.

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

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

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.

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

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.

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.

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.

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

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. 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. 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.

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.

KẾT LUẬN

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