

NGHIÊN CỨU PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH CHẤT LƯỢNG CAO CỦA HÀ NỘI TRONG BỐI CẢNH HỘI NHẬP QUỐC TẾ

Trần Đức Hải
Sở Du lịch Hà Nội

Tóm tắt: Trong nhiều năm qua, ngành Du lịch Thủ đô đã có những cố gắng huy động cộng đồng, các thành phần kinh tế và sự hỗ trợ của Trung ương và quốc tế cho phát triển nguồn nhân lực du lịch, trong đó có nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao. Bên cạnh những kết quả đã đạt được, công tác phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao vẫn còn tồn tại một số hạn chế, đặc biệt là sự thiếu hụt về lượng và chất đối với lao động có tay nghề chuyên môn và năng lực quản lý trong ngành. Vì thế, một trong những thách thức cơ bản cho việc phát triển nhanh và bền vững của ngành Du lịch Hà Nội trong bối cảnh hội nhập quốc tế và cách mạng công nghiệp 4.0 là chú trọng đầu tư chiều sâu nhằm khai thác yếu tố con người, một mặt xích quan trọng đảm bảo sự phát triển bền vững của ngành. Nghiên cứu đề cập đến nội dung phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao, thực trạng và những yêu cầu đặt ra đối với phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao của Hà Nội trong bối cảnh hội nhập quốc tế.

Từ khóa: Du lịch Hà Nội, nhân lực du lịch chất lượng cao, hội nhập quốc tế.

*Nhận bài ngày: 10.3.2020; gửi phản biện, chỉnh sửa, duyệt đăng ngày 25.3.2020
Liên hệ tác giả: Trần Đức Hải. Email: haidhn.tranduc@gmail.com*

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Qua gần 20 năm đầu thế kỷ XXI, với nhiều biến động, cho chúng ta thấy đây là thế kỷ đầy ắp những thách thức và cơ hội lớn đan xen. Thế giới sẽ phải đối mặt với nền kinh tế toàn cầu hóa, viễn thông hoá, công nghệ thông tin, giao thông hiện đại, những bối cảnh và những nhu cầu mới. Du lịch do đó cũng phải biến đổi. Những yêu cầu mới của ngành du lịch buộc nguồn nhân lực du lịch, nhất là nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao, phải bước lên một "vũ đài" mới. Những người làm Du lịch cần phải nâng cao, cập nhật các tri thức mới, nắm chắc khoa học kỹ thuật liên quan đến ngành nghề, vững vàng về kiến thức chuyên môn, bộc lộ và phát huy được những tố chất của bản thân để tạo nên năng lực mới, nâng cao sức cạnh tranh trong môi trường hoạt động nghề nghiệp hiện nay.

Nghị quyết số 06 - NQ/TU của Thành ủy Hà Nội ngày 26/6/2016 về phát triển du lịch Thủ đô Hà Nội giai đoạn 2016 - 2020 và những năm tiếp theo xác định mục tiêu phát triển toàn diện du lịch Hà Nội cả về quy mô và chất lượng dịch vụ, đảm bảo tình bền vững. Đến năm 2020 du lịch Hà Nội thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, có tốc độ tăng trưởng cao, có tính chuyên nghiệp, hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật đồng bộ, hiện đại. Sản phẩm du lịch chất lượng cao, đa dạng, có thương hiệu, có sức cạnh tranh mang đậm bản sắc văn hóa dân tộc và thân thiện với môi trường, đưa Hà Nội trở thành điểm đến an toàn, thân thiện, hấp dẫn, xứng tầm là trung tâm du lịch lớn của cả nước và khu vực. Nghị quyết cũng xác định 1 trong 7 nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu để đạt được mục tiêu đề ra là đẩy mạnh công tác đào tạo, phát triển nguồn nhân lực, đặc biệt là chất lượng cao, đáp ứng yêu cầu về trình độ chuyên môn, ngoại ngữ, nhận thức chính trị, trách nhiệm công dân, ý thức, đạo đức nghề nghiệp, văn hóa giao tiếp tham gia hoạt động du lịch Thủ đô và hội nhập quốc tế....

Đối với phát triển nguồn nhân lực du lịch, nhất là nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao của Hà Nội, bên cạnh việc đảm bảo số lượng, cần đáp ứng yêu cầu về chất lượng (*cả kiến thức, thái độ nghề nghiệp phù hợp, kỹ năng quản lý điều hành, kỹ năng nghiệp vụ chuyên môn, kỹ năng ngoại ngữ*) và hợp lý về cơ cấu trong bối cảnh hội nhập quốc tế ngày một sâu, rộng, dưới tác động toàn diện, đa chiều của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 là hết sức cấp bách và cần thiết.

Nghiên cứu phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao của Hà Nội trong bối cảnh hội nhập quốc tế được thực hiện thông qua các cuộc điều tra xã hội học đối với các đơn vị sử dụng nhân lực du lịch chất lượng cao trên địa bàn, gồm: khách sạn, nhà hàng, công ty tổ chức sự kiện, doanh nghiệp lữ hành, điểm tham quan du lịch và lao động đang làm việc tại các đơn vị này; Phòng vấn chuyên sâu và điều tra xã hội học đối với các cơ sở đào tạo về du lịch, các nhà quản lý, chuyên gia trong ngành du lịch để đánh giá thực trạng và làm rõ hơn những yêu cầu cần thiết trong việc phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao của Hà Nội trong bối cảnh hội nhập quốc tế.

2. NỘI DUNG

2.1. Khái quát về phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao

2.1.1. Khái niệm

Nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao được hiểu là một bộ phận đặc biệt của nguồn nhân lực du lịch, bao gồm những người có trình độ học vấn từ cao đẳng trở lên, đảm nhiệm các chức danh quản lý nhà nước về du lịch (*là các cán bộ, công chức du lịch*); các chức danh hoạt động sự nghiệp du lịch (*các viên chức du lịch: Nghiên cứu viên du lịch; giáo viên, giảng viên du lịch*); các chức danh quản trị doanh nghiệp du lịch (*trưởng các bộ phận hoạt động kinh doanh du lịch trở lên*); các lao động lành nghề là những nghệ nhân và những nhân lực du lịch trực tiếp được xếp từ bậc 3 trở lên, đang làm việc trong các lĩnh vực của ngành Du lịch, có những đóng góp thiết thực và hiệu quả cho sự phát triển bền vững, có trách nhiệm của ngành Du lịch.

Phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao có thể hiểu là một phần của phát triển

nguồn nhân lực du lịch. là tổng thể các hình thức, phương pháp, chính sách và biện pháp nhằm hoàn thiện và nâng cao chất lượng cho nguồn nhân lực (*tri tuệ, thể chất và phẩm chất tâm lý - xã hội*) làm gia tăng số lượng và điều chỉnh cơ cấu nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao cho phù hợp với yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội và phát triển du lịch trong từng giai đoạn phát triển. Phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao bao hàm quá trình giáo dục nghề nghiệp du lịch, giáo dục đại học du lịch, bồi dưỡng về kiến thức chung liên quan đến nghề nghiệp, kiến thức nghề nghiệp, kỹ năng nghề nghiệp, văn hóa và sức khỏe nghề nghiệp, sử dụng và đãi ngộ nhân lực du lịch chất lượng cao.

2.1.2. Nội dung phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao

2.1.2.1. Phát triển quy mô

Số lượng nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao được quyết định bởi số lượng học sinh, sinh viên đang tham gia học các khóa đào tạo du lịch ở các cơ sở đào tạo và dạy nghề du lịch các cấp đào tạo, từ sơ cấp đến trung cấp, cao đẳng và đại học. Tuy nhiên, thực tế cho thấy, có rất nhiều người được đào tạo, dạy nghề về du lịch, nhưng khi ra trường họ lại làm việc tại một lĩnh vực khác, và ngược lại, nhiều lao động không được đào tạo, dạy nghề chuyên ngành du lịch, nhưng lại làm du lịch. Vì thế các thống kê về số lượng lao động du lịch thường xuyên thay đổi và khó kiểm soát.

Do đặc tính của ngành Du lịch là một ngành mang tính quốc tế cao và hoạt động không biên giới, vì thế một trong những biểu hiện của phát triển số lượng nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao là việc thu hút và sử dụng lao động quốc tế. Ở các quốc gia đang phát triển hoặc kém phát triển cả về kinh tế và du lịch, thì nhu cầu về nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao là rất lớn. Đa phần số lượng nguồn nhân lực du lịch quốc tế được thuê đảm nhận ở các vị trí quản lý, giám đốc, cán bộ điều hành, giám sát,...

2.1.2.2. Nâng cao chất lượng

Việc phát triển chất lượng nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao chủ yếu được đánh giá thông qua các tiêu chí về sức khỏe, trình độ học vấn, chuyên môn và các năng lực phẩm chất cá nhân. Đặc trưng của ngành Du lịch là làm việc trực tiếp với cường độ kéo dài, áp lực lao động cao, vì thế điều kiện được xem là tiên quyết của nhân lực du lịch chất lượng cao là sức khỏe, bao gồm cả thể lực và trí lực.

Phát triển chất lượng của nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao dựa trên sự phát triển tri thức của người lao động du lịch. Đây là yếu tố quyết định đánh giá khả năng thực hiện nhiệm vụ được giao có kết quả hay không. Phát triển chất lượng nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao có ý nghĩa quan trọng trong việc góp phần vào sự phát triển kinh tế, cải thiện trình độ dân trí và đáp ứng được yêu cầu của quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước và hội nhập quốc tế. Vì thế, việc đào tạo, dạy nghề và bồi dưỡng lực lượng nhân lực du lịch chất lượng cao phải được ưu tiên và thỏa mãn các tiêu chuẩn trình độ học vấn và trình độ chuyên môn và nghiệp vụ.

Chất lượng nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao cũng được đánh giá qua việc phân tích, đánh giá chất lượng đào tạo, dạy nghề của hệ thống các cơ sở đào tạo, dạy nghề và bồi

đường du lịch, bởi các yếu tố trong hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật của cơ sở đào tạo, dạy nghề du lịch có đảm bảo tốt cho công tác giảng dạy và học tập sẽ tạo tiền đề cho người học có kiến thức và kỹ năng vững vàng trước khi thực hiện các yêu cầu nghề nghiệp.

2.1.2.3. Hợp lý hóa cơ cấu

Bên cạnh định hướng phát triển số lượng, nâng cao chất lượng, thì định hướng về cơ cấu nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao cũng đóng vai trò quan trọng không kém. Để đảm bảo được tính hiệu quả kinh tế - xã hội thì cơ cấu đội ngũ nhân lực du lịch chất lượng cao theo trình độ và các cấp trong hệ thống giáo dục và đào tạo, dạy nghề du lịch, quản lý nhà nước, hoạt động sự nghiệp và kinh doanh du lịch cần phải xác định rõ. Điều này sẽ làm giảm thiểu sự mất cân bằng cung cầu lao động trên thị trường lao động du lịch, không gây lãng phí nguồn nhân lực của xã hội.

Cơ cấu nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao cũng góp phần phát triển chất lượng nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao. Cơ cấu nhân lực du lịch có thể được xác định độ tuổi, giới tính, theo lĩnh vực hoặc nghiệp vụ du lịch (*lễ tân, buồng, bàn, bếp, ...*), theo chức năng (*quản lý, lao động trực tiếp*), theo trình độ, theo không gian, vùng. Việc phân chia cơ cấu nhân lực du lịch chất lượng cao hợp lý là khi cơ cấu giữa các nhóm nhân lực du lịch chất lượng cao tương ứng với các ngành nghề, vị trí công việc và sự phù hợp của các nhóm nhân lực tương ứng với yêu cầu phát triển của doanh nghiệp, của không gian lãnh thổ du lịch, nhằm khai thác tối ưu nguồn lực doanh nghiệp và tài nguyên du lịch.

2.2. Thực trạng phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao của Hà Nội

2.2.1. Thực trạng giáo dục nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao

2.2.1.1. Hệ thống và quy mô giáo dục nghề nghiệp, giáo dục đại học du lịch

Xuất phát từ nhu cầu nhân lực ngày càng cao về số lượng và chất lượng nhằm đáp ứng yêu cầu phát triển của ngành du lịch, đồng thời thực hiện mục tiêu xây dựng Hà Nội là trung tâm đào tạo nguồn nhân lực du lịch không chỉ cho Hà Nội mà còn cho các địa phương trong cả nước. Được sự quan tâm của thành phố Hà Nội, trong thời gian vừa qua, số cơ sở giáo dục du lịch trên địa bàn Thành phố đã tăng lên nhanh chóng. Đến nay Thành phố đã có 38 cơ sở giáo dục nghề nghiệp du lịch và đại học du lịch ở các cấp trình độ từng bước hình thành hệ thống đào tạo nghiệp vụ du lịch từ sơ cấp đến đại học, cung cấp nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao cho Thủ đô và các địa phương trong cả nước.

2.2.1.2. Cơ sở vật chất kỹ thuật giáo dục nghề nghiệp và giáo dục đại học du lịch

Cùng với sự phát triển quy mô các cơ sở giáo dục du lịch các cấp, cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giáo dục du lịch cũng từng bước được đầu tư xây dựng mới và nâng cấp, tuy nhiên vẫn còn rất hạn chế so với nhu cầu. Phần lớn các cơ sở giáo dục đa ngành, đa lĩnh vực, du lịch là ngành đào tạo mới mở sau nên việc đầu tư cơ sở vật chất, đặc biệt là cơ sở thực hành mặc dù đã được quan tâm nhưng vẫn còn thiếu và lạc hậu, nên sinh viên học lý thuyết nhiều, cơ hội được thực hành rất ít, trong khi ngành Du lịch yêu cầu rất cao về kỹ năng nghề.

2.2.1.3. *Đội ngũ giáo viên, giảng viên*

Với sự gia tăng số lượng các cơ sở giáo dục nghề nghiệp và giáo dục đại học du lịch, đội ngũ giảng viên, giáo viên du lịch cũng được tăng lên cả về số lượng và chất lượng. Tuy nhiên, phương pháp dạy học còn chưa đổi mới, thuyết giảng độc thoại vẫn là chủ yếu. Nhiều giảng viên, giáo viên còn cứng nhắc và thiếu linh động trong phương pháp giảng dạy, chỉ đứng lại ở việc "hướng dẫn học viên thực hành nghiệp vụ một cách máy móc", chưa quan tâm đến việc "định hướng cho học viên phương pháp học thực hành có hiệu quả", từ đó không kích thích tính sáng tạo, người học luôn ở trạng thái "thầy chỉ đâu, trò học đấy". Chính phương pháp đào tạo như thế nên dẫn đến hệ quả là nhiều học viên trở nên nhàm chán trong học tập, khi tiếp xúc với công việc thực tế lại bị bế tắc trong xử lý tình huống.

2.2.1.4. *Chương trình, giáo trình giáo dục nghề nghiệp và giáo dục đại học du lịch*

Chương trình giáo dục du lịch có ý nghĩa quan trọng nhất, là thước đo về kiến thức, kỹ năng và thái độ của sinh viên tốt nghiệp các bậc học du lịch. Vì vậy, trong quá trình giáo dục du lịch, các trường đã quan tâm xây dựng chương trình giáo dục du lịch cho các ngành học và từng bước được rà soát, điều chỉnh. Tuy nhiên, chương trình giáo dục du lịch các trình độ còn bộc lộ một số điểm yếu kém như: Nội dung chương trình còn nhiều bất cập, nặng về lý thuyết, nhẹ về thực hành, chưa được cập nhật các kiến thức hiện đại, nên không theo kịp với thực tiễn trong nước và khu vực; Việc giáo dục du lịch chưa định hướng theo nhu cầu của thị trường. Sinh viên phải học nhiều học phần đại cương trong khi thời lượng dành cho chuyên môn quá ít, nên mức độ vận dụng kiến thức và kỹ năng nghề nghiệp học được trong trường vào công việc thực tế còn ít; Việc đào tạo kỹ năng sống ít được các cơ sở giáo dục du lịch các cấp quan tâm và chú trọng, tuy nó không liên quan trực tiếp đến thao tác chuyên môn nghiệp vụ, nhưng góp phần chuẩn hoá nhân cách, giúp người học có thái độ đúng đắn với công việc mình sẽ làm, là cơ sở hình thành đạo đức nghề nghiệp và tác phong trong công việc. Đây là yếu tố tạo ra giá trị tăng thêm trong phục vụ khách hàng.

2.2.2. *Thực trạng sử dụng và đãi ngộ nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao*

Những năm qua, Thành phố Hà Nội luôn xác định công tác phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao nói chung, trong đó có nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao, là nhiệm vụ quan trọng, thường xuyên của cả hệ thống chính trị và của toàn xã hội. Đến nay, mặc dù Thành phố chưa có các cơ chế, chính sách huy động, sử dụng và đãi ngộ nguồn nhân lực chất lượng cao cho riêng lĩnh vực du lịch, nhưng đã ban hành chung nhiều cơ chế chính sách khuyến khích đào tạo, quản lý, thu hút, đãi ngộ đội ngũ trí thức, cán bộ cơ quan nhà nước các cấp, cán bộ nghiên cứu khoa học, cán bộ quản lý giỏi và lao động lành nghề,... Những chính sách này đã tạo ra nhiều chuyển biến tích cực trong thu hút, đào tạo, bồi dưỡng nhân lực và đề cao vai trò, trách nhiệm của các cấp, các ngành và toàn xã hội đối với đội ngũ nhân lực chất lượng cao của Thành phố, trong đó có nhân lực du lịch. Ngoài cơ chế, chính sách thực hiện đối với các chức danh cán bộ, lãnh đạo quản lý và tuyển dụng, sử dụng công chức, viên chức được tiến hành đúng tiêu chuẩn, trình tự, thủ tục theo quy định

của Thủ tướng Chính phủ và các quy định tại các văn bản hướng dẫn của các Bộ, ngành liên quan; các đơn vị, cơ sở đào tạo hay doanh nghiệp du lịch cũng cần căn cứ tình hình thực tế để hình thành những cơ chế, chính sách riêng (*chế độ tuyển dụng, chế độ đãi ngộ, chế độ lương thưởng...*) nhằm thu hút nhân lực du lịch chất lượng cao cho chính đơn vị mình.

Đối với các doanh nghiệp du lịch, trong quá trình hoạt động kinh doanh, các chủ doanh nghiệp đều biết rõ nhân lực chất lượng cao đóng vai trò hết sức quan trọng để doanh nghiệp có thể tồn tại và phát triển, nên rất coi trọng công tác quản lý sử dụng và đãi ngộ. Nhiều doanh nghiệp đã làm tốt việc xây dựng trách nhiệm cụ thể cho từng vị trí công việc để đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ cho nhân viên trong doanh nghiệp. Một số doanh nghiệp đã căn cứ kết quả hoàn thành công việc được giao của nhân viên để tuyển chọn, phân công, chuyển, bổ nhiệm thăng tiến và lập kế hoạch đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ. Một số doanh nghiệp có những chính sách trả lương cho cán bộ công nhân viên một cách linh hoạt, tùy theo từng vị trí và tính chất công việc và làm tốt chế độ thưởng, phạt công khai theo hiệu quả kinh doanh, cụ thể:

Những người có đóng góp sáng kiến, tinh thần lao động tốt, những đề xuất tiết kiệm chi phí hoặc sáng kiến làm tăng doanh thu,... đều được khuyến khích, đánh giá và có thưởng bằng vật chất;

Đối với các trường hợp vi phạm kỷ luật lao động, làm tổn hại đến tài sản, đến doanh thu của doanh nghiệp thì đều bị xử phạt tùy theo mức độ từ cảnh cáo, khiển trách, bị phạt tiền hay buộc thôi việc;

Kết quả công tác khen thưởng, kỷ luật này đã có tác động kích thích tinh thần làm việc của nhân viên trong công việc, tìm tòi phát huy sáng kiến có lợi cho doanh nghiệp.

Kết quả điều tra cơ sở kinh doanh lưu trú, nhà hàng, doanh nghiệp lữ hành và điểm tham quan du lịch trên địa bàn Thành phố cho thấy, 100% doanh nghiệp, cơ sở thực hiện chính sách khen thưởng vật chất để khuyến khích lao động giỏi, hoàn thành suất sắc công việc được giao, khoảng 12% doanh nghiệp, cơ sở, ngoài việc thưởng vật chất còn cho đi tham quan du lịch ở trong và ngoài nước và khoảng 2% doanh nghiệp, cơ sở cử lao động chất lượng cao tham gia các lớp đào tạo nâng cao trình độ ở nước ngoài....

Tuy nhiên, bên cạnh những mặt làm được, các doanh nghiệp, các cơ sở du lịch của thành phố Hà Nội vẫn còn đứng trước những khó khăn, những mặt chưa làm được. Đó là: Công tác đào tạo nguồn nhân lực tại chỗ phục vụ kinh doanh chưa được doanh nghiệp quan tâm. Các doanh nghiệp chưa coi trọng việc tổ chức đào tạo, đào tạo lại kỹ năng nghiệp vụ chuyên môn, kỹ năng quảng bá, giới thiệu và bán sản phẩm, kỹ năng giao tiếp bằng tiếng nước ngoài cho cán bộ, nhân viên trong doanh nghiệp du lịch là công việc thường xuyên, liên tục để phát triển doanh nghiệp. Kết quả điều tra doanh nghiệp du lịch, điểm tham quan du lịch năm 2019 cho thấy, chỉ có khoảng 5% doanh nghiệp du lịch, điểm tham quan du lịch tự đứng ra tổ chức đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, nâng cao tay nghề cho lao động trong doanh nghiệp mình, mặc dù nhu cầu đào tạo trong doanh nghiệp rất lớn. Nguyên nhân chủ yếu, theo ý kiến của lãnh đạo các doanh nghiệp là chưa

có kế hoạch cụ thể nên chưa bố trí kinh phí cho đào tạo, bồi dưỡng nhân lực. Các doanh nghiệp chưa có sự ổn định về đội ngũ lao động du lịch làm việc tại các khách sạn, nhà hàng tư nhân có quy mô nhỏ. Lao động biến động thường xuyên do tính thời vụ trong kinh doanh du lịch. Chế độ tiền lương, tiền thưởng và kỷ luật lao động tại nhiều doanh nghiệp chưa có tác động khuyến khích người lao động thực hiện tốt nhiệm vụ. Chính sách tiền lương, thưởng chưa dựa trên sự đánh giá chính xác mức độ hoàn thành công việc của mỗi người; Nhận thức về việc làm, về nghề nghiệp của người lao động du lịch chưa đầy đủ; nhiều người chưa hiểu rõ các đặc trưng ngành nghề trước khi bước vào làm việc.

Những hạn chế trên đây đòi hỏi các doanh nghiệp du lịch trong thời gian tới cần phải khắc phục và vươn lên làm tốt các nội dung: Xây dựng cơ chế lương, thưởng linh hoạt để thu hút, giữ chân và phát huy vai trò nhân lực chất lượng cao của mình; Chú trọng hơn nữa công tác đào tạo và đào tạo lại thông qua tổ chức các lớp tập huấn ngắn hạn (*mời chuyên gia đầu ngành dạy*), cử cán bộ đi học trong và ngoài nước nhằm không ngừng nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực chất lượng cao tại doanh nghiệp; Có chính sách thích hợp nhằm tạo môi trường học tập thực tế cho sinh viên của các cơ sở giáo dục đại học và giáo dục nghề nghiệp du lịch trên địa bàn; tích cực hợp tác với các cơ sở giáo dục du lịch để hỗ trợ, tài trợ cho dự án phát triển nhân lực du lịch.

2.3. Những yêu cầu đặt ra cho nguồn nhân lực chất lượng cao và phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao của thành phố Hà Nội đến năm 2030

2.3.1. Hình thành cho được nguồn nhân lực du lịch, trước tiên là nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao, luôn nắm vững những tri thức mới

Phải hình thành cho được nguồn nhân lực du lịch, trước tiên là nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao, luôn nắm vững những tri thức mới, nhằm làm hài lòng du khách với những yêu cầu đa dạng, sản phẩm du lịch cần phải mang những màu sắc và nội dung phong phú, đậm nét Hà Nội. Vì vậy, nguồn nhân lực du lịch nói chung và nhân lực du lịch chất lượng cao của Hà Nội nói riêng phải *luôn nắm vững những tri thức mới*. Nếu nguồn nhân lực ngành Du lịch chỉ dừng ở trình độ tri thức du lịch vốn có thì không thể làm hài lòng Du khách - "thượng đế" trong lĩnh vực du lịch. Việc phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao của Hà Nội phải xây dựng cho được nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao có đủ năng lực, ngay từ khâu phục vụ. giới thiệu của người làm du lịch Hà Nội, phải làm cho du khách cảm thấy vui vẻ, thu lượm được nhiều điều thú vị, tăng tâm hiểu biết của du khách. Người làm Du lịch cần có thái độ thân thiện, khéo léo để du khách yêu mến, thân thiện với Thành phố và con người Hà Nội.

2.3.2. Nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao của thành phố Hà Nội cần có kiến thức nghề nghiệp, kỹ năng chuyên sâu, đáp ứng yêu cầu đa dạng của khách du lịch

Cần trang bị cho nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao của thành phố Hà Nội là những công dân có kiến thức nghề nghiệp, kỹ năng chuyên sâu, đáp ứng yêu cầu đa dạng của khách du lịch. Tri thức chuyên môn, kỹ năng và kinh nghiệm của đội ngũ quản lý nhà nước về du lịch, của nhân viên phục vụ là nhân tố quan trọng làm cho du khách có cảm

giác an toàn, được trân trọng, khẳng định đúng giá trị đáng cấp của họ, với khoản tiền mà họ bỏ ra và qua đó họ sẽ cảm nhận được giá trị của công việc mà những nhân viên Du lịch thực hiện, họ hài lòng với sản phẩm, dịch vụ du lịch mà họ đã mua và có trải nghiệm thú vị khi đến Thủ đô.

2.3.3. Nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao của Hà Nội cần có phương pháp làm du lịch - năng động, linh hoạt và đa dạng

Cần đào luyện cho nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao của Hà Nội phải có phương pháp làm du lịch năng động, linh hoạt và đa dạng là công việc quan trọng. Trong quá trình tác nghiệp, người làm du lịch phải vận dụng được các phương pháp khoa học, kỹ thuật công nghệ để có thể giảm thiểu tối đa việc tiêu hao thể lực, căng thẳng thần kinh; giúp du khách hiểu về mối quan hệ giữa du lịch và sự phát triển khoa học kỹ thuật cao, mang lại cho du khách cảm giác và trải nghiệm thời đại ở từng điểm du lịch trên địa bàn Thủ đô.

2.3.4. Tạo cho nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao của Hà Nội có sự khác biệt

Cần phải tạo cho nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao của Hà Nội sự khác biệt trong cá tính tiêu dùng, sinh hoạt của du khách và nhu cầu du lịch đa dạng của du khách để cung cấp sự phục vụ tương ứng, làm cho mỗi du khách đến Hà Nội có được tâm lý hài lòng nhất. Sự Việc phục vụ mang tính cá nhân hóa trong tiêu dùng là một xu thế tất yếu và ngày càng nổi rõ trong thế kỷ này, nhất là trong cuộc cách mạng công nghiệp 4.0. Để cung cấp sự nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao phục vụ du lịch đạt tiêu chuẩn hoá, quy phạm hoá và cá nhân hóa, kỹ năng và tố chất của công chức quản lý du lịch, viên chức du lịch và nhân viên phục vụ du lịch trên địa bàn Thủ đô phải không ngừng nâng cao và phải được chuẩn hoá một cách chính quy mang tầm khu vực và quốc tế.

2.3.5. Nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao của Hà Nội phải làm nòng cốt

Nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao của Hà Nội phải làm nòng cốt tạo được hình ảnh đẹp cho bản thân và công việc cũng như cho toàn thể đội ngũ nguồn nhân lực du lịch Hà Nội. Khách du lịch đến với Hà Nội không chỉ đơn thuần là tham quan một lần mà đến Hà Nội để khám phá và cảm thụ vẻ đẹp của Hà Nội ngàn năm văn hiến. Ranh giới cao hơn của du lịch là khát vọng, ngưỡng mộ theo đuổi những cái đẹp, cái hay, cái mới. Vì vậy, nguồn nhân lực du lịch Hà Nội, đặc biệt là nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao, cần phải tạo được hình ảnh đẹp cho bản thân và công việc. Họ phải là người biết tìm cái đẹp, cảm thụ cái đẹp, thể nghiệm cái đẹp; trở thành người thấu hiểu cái đẹp, để từ đó giúp du khách tăng cảm hứng trong du lịch khi tới Thủ đô Hà Nội, nâng cao phong vị cuộc sống của du khách sau mỗi chuyến tham quan, khám phá Hà Nội.

2.3.6. Nguồn nhân lực du lịch Hà Nội nhất thiết phải là nguồn nhân lực chất lượng cao

Nguồn nhân lực du lịch Hà Nội nhất thiết phải là nguồn nhân lực chất lượng cao. Việt Nam đã chính thức gia nhập tổ chức thương mại thế giới (WTO), là quốc gia thành viên của Cộng đồng ASEAN, có nghĩa là ngành Du lịch Việt Nam nói chung và ngành Du lịch Hà Nội nói riêng và những sản phẩm dịch vụ du lịch đang đứng trên một đường đua với quỹ

đạo tiêu chuẩn quốc tế. Vì thế, đội ngũ những người làm du lịch của Thủ đô nhất thiết phải là nhân lực chất lượng cao, có tinh thần học tập chăm chỉ, có khả năng tổng kết đúc rút kinh nghiệm thực tế, khai thác sáng tạo những cái mới, luôn biết hoàn thiện bản thân và kỹ năng, tinh thần phục vụ.

Các cơ sở giáo dục nghề nghiệp và giáo dục đại học du lịch trên địa bàn Hà Nội cần phải hướng tới mục tiêu, xây dựng những chương trình đào tạo, phương pháp giảng dạy phù hợp để cung cấp được cho ngành Du lịch Thủ đô những con người có kiến thức, kỹ năng và thái độ đạt chuẩn khu vực và quốc tế - đó là yêu cầu của thời đại.

3. KẾT LUẬN

Hà Nội là một trong hai trung tâm du lịch lớn nhất của cả nước, nơi có nguồn tài nguyên đa dạng, phong phú để phát triển các loại hình du lịch. Trong những năm qua, ngành Du lịch Hà Nội đã có những đóng góp tích cực vào sự phát triển kinh tế - xã hội bền vững của Thủ đô, của vùng kinh tế trọng điểm Bắc Bộ, của ngành Du lịch cả nước, của vùng du lịch Đồng bằng sông Hồng và Duyên hải Đông Bắc. Tuy nhiên, thực tế cho thấy ngành Du lịch Hà Nội vẫn chưa khai thác hiệu quả những tiềm năng, thế mạnh của mình như mong muốn. Những hạn chế bất cập đó do nhiều nguyên nhân, cả chủ quan và khách quan, song nguyên nhân chính vẫn là nguồn nhân lực du lịch của Hà Nội, nhất là nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao, còn một khoảng cách khá xa so với tiêu chí đặt ra đối với nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao. Đây cũng là thách thức không nhỏ đối với sự nghiệp phát triển du lịch Hà Nội. Để sớm đưa du lịch thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn và phát triển theo đúng mục tiêu đã đề ra, Hà Nội cần tập trung tiến hành những nhiệm vụ và giải pháp mang tính đột phá, trong đó phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao là một nhiệm vụ, giải pháp quan trọng cần sự vào cuộc của các cấp, các ngành và của toàn xã hội.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Phạm Minh Hạc (2001), *Nghiên cứu con người và nguồn nhân lực đi vào công nghiệp hoá, hiện đại hoá*. Nxb. Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
2. Đoàn Văn Khải (2005), *Nguồn nhân lực con người trong quá trình công nghiệp hoá, hiện đại hoá ở Việt Nam*. Nxb. Lý luận chính trị, Hà Nội.
3. Ngân hàng thế giới (2014), *Báo cáo phát triển Việt Nam 2014, Phát triển kỹ năng xây dựng lực lượng lao động cho một nền kinh tế thị trường hiện đại ở Việt Nam*.
4. Nguyễn Văn Lưu (2014), *Phát triển nguồn nhân lực yếu tố quyết định sự phát triển của ngành du lịch Việt Nam*. Nxb. Thông tấn.
5. Nguyễn Văn Lưu (2014), *Phát triển nguồn nhân lực du lịch - Yếu tố quyết định phát triển du lịch bền vững*. Nxb. Văn hóa - Thông tin.
6. Milkovich, G. T, Boudreau, W. T, & Milkovich, C. (1994). *Human resources management*. Burr Ridge, Ill.: Irwin. 7th edition.
7. Begg, D. K. H., Fischer, S. Dornbusch, R., & Ward, D. (1995), *Economics*. McGraw

Hill Education.

8. Bratton, J. & Gold, F. (2000). *Human resource management: theory and practice*. 2nd edition. Lawrence Erlbaum Associates, Inc. Publishers, USA.
9. World Bank (2002). *World Development Indicators*. Oxford. London.
10. Race, D. (2000). *Understanding entrepreneurial learning a question of how?* International Journal of Entrepreneurial Behaviour and Reseach. 6(3), 145-154.
11. Salas, E., & Bowers, C. J. A. (2001). *The science of training: A decade of progress*. Annual Review of Psychology, 52(1), 471- 499.

A RESEARCH ON HIGH QUALITY HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT OF HANOI TOURISM: THE CONCEPT OF INTERNATIONAL INTEGRATION

Abstract: The Capital Tourism has showed effort in mobilising the community, businesses, and the Central and the International aid to increase human resources in tourism, especially the high quality resources. Apart from the achievements, there still exists some limitations due to the lack of quantities and qualities of skilled workers and managers. Accordingly, one of the most challenging activities for the sustainable growth of Hanoi Tourism Industry regarding international intergration as well as the Industry Revolution 4.0 is focusing on in-depth investment strategies that take human as their priority. This article analyses the development of high quality human resources in tourism as well as clarifies the current situation and requirements for this issue in case of international intergration.

Keywords: Hanoi tourism, high quality human resources in tourism, international integration.