

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**  
**ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

---

**VÕ CHIÊU PHÚC**

**PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC**  
**DU LỊCH TỈNH BÌNH ĐỊNH**

**Chuyên ngành: Kinh tế phát triển**  
**Mã số: 60.31.05**

**TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Đà Nẵng – 2014**

Công trình được hoàn thành tại  
**ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

**Người hướng dẫn khoa học: PGS. TS. VÕ XUÂN TIẾN**

**Phản biện 1: PGS. TS. Nguyễn Mạnh Toàn**

**Phản biện 2: TS. Đoàn Hồng Lê**

Luận văn đã được bảo vệ trước Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp Thạc sĩ Kinh tế họp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày 23 tháng 01 năm 2014.

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

- Trung tâm thông tin học liệu – Đại học Đà Nẵng
- Thư viện Trường Đại học Kinh tế – Đại học Đà Nẵng

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Du lịch là một ngành kinh tế tổng hợp, mang nội dung văn hóa sâu sắc, có tính liên ngành liên vùng và xã hội hoá cao. Với đặc thù của hoạt động du lịch là khách du lịch muốn thụ hưởng các sản phẩm và dịch vụ du lịch thì phải thực hiện chuyến đi đến những điểm cung cấp dịch vụ, quá trình sản xuất và tiêu thụ sản phẩm các dịch vụ du lịch diễn ra đồng thời, thông qua đội ngũ lao động phục vụ trực tiếp, nên chất lượng của nguồn nhân lực ảnh hưởng trực tiếp, quyết định đến chất lượng của sản phẩm và dịch vụ du lịch. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ngành Du lịch là vấn đề mang tính sống còn đối với sự phát triển du lịch của mỗi quốc gia, vùng miền.

Hoạt động du lịch gần đây ở tỉnh Bình Định còn kém so với các tỉnh trong cả nước và hầu như chưa vươn ra được để so sánh với du lịch quốc tế. Một trong những nguyên nhân chính là đội ngũ nguồn nhân lực có trình độ chuyên ngành về du lịch chưa được đào tạo, phát triển đúng mức. Vì vậy việc phát triển nguồn nhân lực là một trong những yêu cầu cấp thiết mà du lịch tỉnh Bình Định cần phải quan tâm và đó là lý do tôi chọn đề tài “***Phát triển nguồn nhân lực Du lịch tỉnh Bình Định***” làm luận văn tốt nghiệp.

### 2. Mục tiêu nghiên cứu

- Hệ thống hóa các vấn đề liên quan đến phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Bình Định.

- Phân tích thực trạng hoạt động du lịch tỉnh Bình Định trong thời gian qua.

- Đề xuất một số giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Bình Định trong thời gian sắp tới.

### 3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

**a. Đối tượng nghiên cứu:** Đối tượng nghiên cứu của đề tài là các vấn đề lý luận và thực tiễn liên quan đến việc phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch tại tỉnh Bình Định.

**b. Phạm vi nghiên cứu**

- Về nội dung: tập trung nghiên cứu các vấn đề liên quan đến công tác phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch.

- Về không gian: các nội dung của đề tài được nghiên cứu tại tỉnh Bình Định.

- Về thời gian: giải pháp đề xuất của đề tài có ý nghĩa trong 5 năm tới.

**4. Phương pháp nghiên cứu**

Để thực hiện mục tiêu nghiên cứu trên, đề tài sử dụng các phương pháp sau:

- Phương pháp phân tích thực chứng, phương pháp phân tích chuẩn tắc.

- Phương pháp khảo sát.

- Phương pháp phân tích, so sánh, tổng hợp.

- Các phương pháp khác....

**5. Bố cục đề tài**

Ngoài phần mục lục, tài liệu tham khảo luận văn được chia làm 3 chương như sau:

- Chương 1: Một số vấn đề lý luận về phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Bình Định

- Chương 2: Thực trạng phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Bình Định trong thời gian qua

- Chương 3: Một số giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Bình Định trong thời gian tới.

**6. Tổng quan về tài liệu nghiên cứu**

## CHƯƠNG 1

### MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC

#### 1.1. KHÁI QUÁT VỀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC

##### 1.1.1. Một số khái niệm

###### *a. Nhân lực*

Nhân lực được hiểu là nguồn lực của mỗi con người mà nguồn lực này gồm có thể lực, trí lực và nhân cách.

Nhân lực được hiểu là toàn bộ các khả năng về thể lực và trí lực của con người được vận dụng trong quá trình lao động sản xuất. Nó được xem là sức lao động của con người – một nguồn lực đáng giá nhất trong các yếu tố sản xuất của các ngành, địa phương.

###### *b. Nguồn nhân lực*

*Nguồn nhân lực là tổng thể các tiềm năng của những con người trong tổ chức (trước hết và cơ bản nhất là tiềm năng lao động), gồm: thể lực, trí lực, nhân cách nhằm đáp ứng mục tiêu phát triển kinh tế xã hội của ngành, địa phương.*

###### *c. Phát triển nguồn nhân lực*

Thực chất phát triển nguồn nhân lực là tạo ra sự thay đổi mạnh mẽ về chất lượng của nguồn nhân lực theo hướng tiến bộ. Nói cách khác, phát triển nguồn nhân lực là làm gia tăng đáng kể chất lượng của nguồn nhân lực nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao nhiệm vụ chính trị, kinh tế xã hội của các ngành, địa phương và nhu cầu của người lao động.

*Phát triển nguồn nhân lực là một tổng thể các cách thức, biện pháp làm gia tăng đáng kể chất lượng của nguồn nhân lực nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của các ngành, địa phương cũng như nền kinh tế và nhu cầu của người lao động.*

### **1.1.2. Ý nghĩa phát triển nguồn nhân lực**

- Đáp ứng yêu cầu công việc của ngành, địa phương hay nói cách khác đáp ứng nhu cầu tồn tại và phát triển của ngành, của địa phương.

- Nâng cao tính ổn định và năng động của doanh nghiệp. Tạo điều kiện cho áp dụng tiến bộ kỹ thuật và quản lý vào doanh nghiệp.

- Giảm bớt sự giám sát vì người lao động được đào tạo là người có khả năng tự giám sát công việc.

- Giảm bớt tai nạn lao động do người lao động nắm vững các nghiệp vụ hơn.

- Nâng cao tính ổn định và năng động hơn cho sự phát triển kinh tế, xã hội.

## **1.2. NỘI DUNG PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC**

### **1.2.1. Cơ cấu nguồn nhân lực**

Cơ cấu NNL được hiểu là tổng thể các mối quan hệ tương tác giữa các bộ phận NNL trong tổng NNL và được biểu hiện thông qua các thành phần, tỷ lệ nhất định. Đây là khái niệm phản ánh số lượng và vai trò các bộ phận hợp thành tổng NNL cùng mối quan hệ tương tác về thành phần, tỷ lệ giữa các bộ phận ấy trong tổng NNL.

Việc xác định cơ cấu nguồn nhân lực rất quan trọng, bởi lẽ nhiệm vụ, mục tiêu chiến lược của tổ chức chỉ có thể được thực hiện thắng lợi khi cơ cấu nguồn nhân lực được xác định đúng đắn và phù hợp. Giảm tránh được tình trạng thiếu và thừa nhân lực cũng như xác định được vai trò của từng loại nhân lực nhằm phát huy hết tiềm năng vốn có và tránh lãng phí.

Các tiêu chí đánh giá cơ cấu nguồn nhân lực bao gồm:

- Cơ cấu nguồn nhân lực theo ngành nghề đào tạo.

- Cơ cấu nguồn nhân lực theo lãnh thổ, đơn vị.
- Cơ cấu nguồn nhân lực theo độ tuổi, giới tính.

Như vậy, xác định cơ cấu nguồn nhân lực du lịch là xác lập mối quan hệ lao động hợp lý giữa du lịch và các ngành khác của nền kinh tế, và trong nội bộ ngành du lịch, phù hợp với mục tiêu và chiến lược phát triển ngành du lịch và của cả nền kinh tế.

### **1.2.2. Nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho nguồn nhân lực**

Theo nghĩa hẹp, trình độ chuyên môn nghiệp vụ của người lao động được hiểu là cấp bậc đào tạo hay trình độ chuyên môn được đào tạo để người lao động thực hiện các nhiệm vụ cụ thể do tổ chức phân công.

Việc nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ nguồn nhân lực thực chất là quá trình nâng cao trình độ học vấn và trình độ đào tạo cho nguồn nhân lực, thông qua hoạt động giáo dục và đào tạo làm nền tảng để người lao động phát triển kỹ năng và nhận thức trong lao động sáng tạo, hiệu quả.

Các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển kiến thức chuyên môn:

- Số lượng người lao động được đào tạo và từng nhóm ngành nghề hàng năm.
- Sự gia tăng của số người được đào tạo và từng nhóm ngành nghề qua các năm.
- Tốc độ phát triển của trình độ đào tạo và từng nhóm ngành nghề qua các năm.
- Cơ cấu NNL theo trình độ chuyên môn, nghiệp vụ.
- Biến động của cơ cấu nguồn nhân lực theo trình độ đào tạo qua các năm.

### **1.2.3. Nâng cao trình độ kỹ năng cho nguồn nhân lực**

Kỹ năng nghề nghiệp là sự hiểu biết và trình độ thành thạo tay nghề và những kinh nghiệm, mức độ tinh xảo trong việc thực hiện các công việc. Sự rèn luyện, tích lũy kinh nghiệm thực tiễn, sẽ giúp con người nâng cao trình độ kỹ năng nghề.

Phát triển kỹ năng của người lao động là làm gia tăng sự khéo léo, sự thuần thục và sự nhuần nhuyễn; là nâng cao khả năng của người lao động trên nhiều khía cạnh để đáp ứng các yêu cầu cao hơn trong hoạt động nghề nghiệp hiện tại hoặc để trang bị kỹ năng mới cho việc thay đổi công việc trong tương lai.

Phải gia tăng kỹ năng của người lao động vì kỹ năng chính là yêu cầu quá trình lao động trong tổ chức hay một cách tổng quát là từ nhu cầu của xã hội.

- Có thể nâng cao kỹ năng của NNL bằng cách:

+ Đào tạo: Cử hoặc khuyến khích người lao động đi học, tham gia các cuộc seminar của các hiệp hội kinh doanh, các nhà kinh doanh nước ngoài; tổ chức các lớp học ngắn hạn đào tạo kỹ năng do những chuyên gia có kinh nghiệm trong và ngoài nước đảm nhiệm...

+ Tự đào tạo: Tạo điều kiện và môi trường cho người lao động ứng dụng kỹ năng, tích lũy kinh nghiệm thực tiễn...

Một số tiêu chí đánh giá trình độ kỹ năng nguồn nhân lực:

- Các kỹ năng cần có của người lao động
- Sự gia tăng của các loại kỹ năng hàng năm
- Trình độ thành thạo của các kỹ năng.

#### **1.2.4. Phát triển trình độ nhận thức cho người lao động**

*Nâng cao trình độ nhận thức là quá trình làm tăng mức độ sự hiểu biết về chính trị, xã hội, tính tự giác, tính kỷ luật, thái độ, tác phong lao động, tinh thần trách nhiệm, tính thích ứng... trong hoạt động sản xuất kinh doanh của người lao động*



Nhận thức của người lao động được coi là một trong các tiêu chí để đánh giá trình độ phát triển nguồn nhân lực của các ngành, địa phương.

Nâng cao nhận thức người lao động sẽ giúp các ngành, địa phương nâng cao năng suất và hiệu quả lao động.

Tiêu chí phản ánh nhận thức của người lao động là hành vi và thái độ của người lao động.

Để nâng cao nhận thức các ngành, địa phương cần phải:

+ Tiến hành công tác đào tạo.

+ Sử dụng các chính sách động viên, kích thích tính tự giác, tính kỷ luật, tinh thần trách nhiệm, thái độ làm việc... của người lao động.

Bên cạnh đó, bản thân người lao động cũng cần phải luôn không ngừng rèn luyện và học hỏi để nâng cao nhận thức.

### **1.2.5. Nâng cao động lực thúc đẩy nguồn nhân lực**

Các ngành có thể sử dụng nhiều biện pháp khác nhau để nâng cao động lực thúc đẩy cho người lao động, cụ thể như sau:

#### ***a. Công tác tiền lương***

Tiền lương được hiểu là số tiền mà người sử dụng lao động trả cho người lao động khi họ hoàn thành công việc theo chức năng, nhiệm vụ được pháp luật quy định hoặc được hai bên thỏa thuận trong hợp đồng lao động.

#### ***b. Các yếu tố tinh thần***

Dùng lợi ích tinh thần để nâng cao tính tích cực, khả năng làm việc của người lao động.

Yếu tố tinh thần là những yếu tố thuộc về tâm lý của con người và không thể định lượng được như: khen ngợi, động viên, tuyên dương, ...

### *c. Cải thiện điều kiện làm việc*

Điều kiện làm việc là tập hợp các yếu tố của môi trường lao động có tác động lên trạng thái chức năng của cơ thể con người, khả năng làm việc, thái độ lao động, sức khỏe, quá trình tái sản xuất sức lao động và hiệu quả lao động của họ trong hiện tại cũng như lâu dài.

### *d. Sự thăng tiến hợp lý*

Thăng tiến có nghĩa là đạt được một vị trí cao hơn trong tập thể. Người được thăng tiến sẽ có được sự thừa nhận, sự quý nể của nhiều người.

Sự thăng tiến hợp lý sẽ tạo động lực phấn đấu cho người lao động, bởi lẽ mọi người lao động đều có tinh thần cầu tiến.

### *e. Thay đổi vị trí làm việc*

Thay đổi vị trí làm việc có nghĩa là đặt người lao động vào những vị trí công việc mới, khác hẳn so với những công việc đang làm.

## **1.3. ĐẶC ĐIỂM NGÀNH DU LỊCH TÁC ĐỘNG ĐẾN PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC**

**1.3.1. Tính chất trẻ trung, năng động:** kinh tế - xã hội không ngừng phát triển nên chất lượng sống của con người cũng ngày một nâng cao, các nhu cầu về thưởng thức, hưởng thụ ngày càng đa dạng và phong phú. Để phục vụ tốt các yêu cầu này đòi hỏi nguồn nhân lực du lịch phải có tính năng động, sáng tạo và độ linh hoạt cao.

**1.3.2. Tính thời vụ:** tính thời vụ trong du lịch là những biến động lặp đi lặp lại theo chu kỳ thời gian của cung và cầu du lịch diễn ra dưới tác động của một số nhân tố xác định như thời tiết, khí hậu, loại hình du lịch.

**1.3.3. Văn hóa theo vùng miền:** mỗi dân tộc trong nước ứng với mỗi vùng miền khác nhau mang nền văn hóa vùng miền

khác nhau tạo nên sự đa dạng bản sắc dân tộc. Do vậy, ngành du lịch mỗi nơi sẽ mang tính văn hóa, tập quán vùng miền và đòi hỏi nguồn nhân lực phục vụ trong lĩnh vực du lịch khi đào tạo không được bỏ qua yếu tố này.

#### **1.4. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUÁ TRÌNH PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC**

##### **1.4.1. Nhân tố kinh tế**

- Trình độ phát triển kinh tế.
- Trình độ phát triển du lịch.
- Tình hình thị trường lao động và cạnh tranh.
- Các chính sách kinh tế - xã hội của Nhà nước.
- Các quy định luật pháp của Nhà nước về lĩnh vực lao động.

##### **1.4.2. Nhân tố xã hội**

- Yếu tố dân số, lực lượng lao động.
- Môi trường văn hóa.
- Các chính sách kinh tế - xã hội.

##### **1.4.3. Một số nhân tố khác**

- Chiến lược, mục tiêu kinh doanh của doanh nghiệp.
- Nhân tố quản lý.
- Văn hóa doanh nghiệp.

## **CHƯƠNG 2**

### **THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC**

#### **DU LỊCH TỈNH BÌNH ĐỊNH**

#### **2.1. ĐẶC ĐIỂM TỰ NHIÊN, KINH TẾ, XÃ HỘI BÌNH ĐỊNH ẢNH HƯỞNG ĐẾN PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC NGÀNH DU LỊCH**

### 2.1.1. Các đặc điểm tự nhiên

- a. Vị trí địa lý
- b. Khí hậu
- c. Các nguồn tài nguyên

### 2.1.2. Đặc điểm xã hội

- a. Nguồn nhân lực

**Bảng 2.1. Dân số và nguồn lao động tỉnh Bình Định qua các năm 2006-2012**

Đơn vị: Người

Năm	Dân số	Nguồn lao động	Lao động có việc làm	Số lao động thất nghiệp
2006	1.480.000	962.000	875.420	86.580
2007	1.482.000	967.876	885.606	82.270
2008	1.485.000	976.039	897.955	78.084
2009	1.488.000	984.162	909.365	74.797
2010	1.493.000	992.911	923.407	69.504
2011	1.496.000	1.015.000	855.565	159.435
2012	1.497.000	1.095.000	832.225	262.775

(Nguồn: Kết quả điều tra cục lao động năm 2012)

Qua bảng 2.1, chúng ta thấy nguồn lao động Bình Định rất dồi dào, tỷ lệ trong độ tuổi lao động và số lao động đang làm việc trong nền kinh tế tương đối lớn là điều kiện thuận lợi về nguồn lao động.

b. **Hệ thống y tế:** công tác chăm sóc và bảo vệ sức khỏe của người dân đã và đang được cải thiện, công tác phòng bệnh ngày càng được quan tâm kịp thời và đúng lúc.

c. **Tiềm năng du lịch:** tài nguyên du lịch của Bình Định ngày càng phong phú và đa dạng, bao gồm cả núi, hồ, biển, các di tích lịch sử văn hóa, các lễ hội có sức hấp dẫn.

### 2.1.3. Đặc điểm kinh tế

Mặc dù chịu ảnh hưởng của tình hình suy thoái kinh tế thế giới

nhưng kinh tế thời kỳ 2006 - 2010 của tỉnh liên tục tăng, năm sau cao hơn năm trước. Tổng sản phẩm địa phương (GDP) tăng bình quân 10,7%/năm.

#### **2.1.4. Tình hình phát triển du lịch Bình Định trong thời gian qua**

Có thể nói ngành du lịch Bình Định trong năm 2012 đã có những thành công nhất định.

**Bảng 2.2. Khách du lịch đến Bình Định thời kỳ 2007 – 2012**

*Đơn vị: lượt khách*

Năm	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Khách quốc tế	42.000	57.120	57.000	70.000	94.138	120.747
Khách nội địa	518.700	656.880	719.000	930.000	1.082.362	1.341.567
Tổng số	560.700	714.000	776.000	1.000.000	1.176.500	1.462.314

*(Nguồn Niên Giám thống kê tỉnh Bình Định)*

Phát triển du lịch tại tỉnh Bình Định đang ngày càng lớn mạnh, thu hút rất nhiều khách nội địa cũng như khách nước ngoài. So với các tỉnh lân cận: Quảng Ngãi, Kon Tum,... thì Bình Định có chỉ số phát triển du lịch cao hơn. Bảng số liệu 2.3 dưới đây cho chúng ta thấy được điều đó.

**Bảng 2.3. Doanh thu du lịch Bình Định từ năm 2006– 2012**

*DVT: triệu đồng*

Chỉ tiêu	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Tổng số	90.000	110.000	142.500	189.000	214.538	260.000	320.000	474.000
Doanh thu lưu trú	25000	33814	44520	54186	61.361	77.125	83.200	142.000
Doanh thu ăn uống	29000	39292	53584	72034	78.491	89.046	92.025	189.025
Doanh thu bán hàng và các dịch vụ khác	27000	27866	32250	45911	52.636	63.543	75.005	94.975
Doanh thu vận chuyển, lữ hành	9000	9028	12182	16869	22.050	30.286	42.035	48.000

*(Nguồn: Sở VH TT & DL tỉnh Bình Định)*

Thông qua bảng số liệu 2.3 ta thấy doanh thu du lịch tỉnh Bình Định tăng đều qua các năm và giai đoạn 2010-2012 tăng vượt bậc hơn so với các năm trước. Vì thế nhu cầu cung cấp nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch ngày càng tăng, đặc biệt là nguồn nhân lực có kinh qua đào tạo.

## **2.2. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH BÌNH ĐỊNH THỜI GIAN QUA**

### **2.2.1. Thực trạng về cơ cấu nguồn nhân lực du lịch tỉnh Bình Định**

Thời gian qua, nguồn nhân lực kinh doanh du lịch có sự phát triển nhanh về số lượng và chất lượng, tỷ lệ lao động trực tiếp và gián tiếp qua đào tạo ngày càng tăng. Điều này được chứng minh rõ hơn qua bảng số liệu 2.4 sau:

***Bảng 2.4. Lao động trong ngành du lịch Bình Định thời kỳ 2000 – 2012***

*Đơn vị tính: Người*

TT	Hạng mục	2000	2008	2009	2010	2011	2012
1	Lao động trực tiếp	553	694	1.380	1.457	2.232	2.500
2	Lao động gián tiếp	1.217	1.537	3.036	3.205	4.910	5.500
3	Tổng số lao động	1.770	2.231	4.416	4.662	7.142	8.000

*(Nguồn: Sở VH TT & DL tỉnh Bình Định)*

Qua bảng số liệu 2.4 trên, ta nhận thấy nguồn lao động trực tiếp ngày một tăng lên: năm 2011 tăng 53% so với năm 2010, năm 2012 tăng 12% so với năm 2011, nguồn nhân lực đang dần cân bằng giữa lao động gián tiếp và lao động trực tiếp.

Cơ cấu của NNL thay đổi còn được biểu hiện thông qua sự thay đổi của các loại lao động cụ thể. Biểu 2.5 sau là một minh họa.

**Bảng 2.5 . Lao động hoạt động du lịch thường xuyên tại Bình Định**

*qua các năm 2007-2012*

*Đơn vị: lao động*

T T	Phân nhóm	Lao động hoạt động du lịch thường xuyên tại địa phương trong các năm					
		2007	2008	2009	2010	2011	2012
1	Lao động trong các cơ sở lưu trú du lịch	1.320	1.659	1.880	2.162	2.190	2300
2	Lao động trong các doanh nghiệp lữ hành, vận chuyển khách du lịch	170	175	192	211	211	250
3	Lao động trong các khu du lịch, điểm du lịch	100	120	150	220	220	230
4	Lao động khác	-	-	-	-	-	-

*(Nguồn: Sở VHTT&DL tỉnh Bình Định)*

Thông qua bảng số liệu 2.5, có thể nhận thấy lao động trong các cơ sở lưu trú du lịch tăng lên qua các năm: năm 2010 tăng 1,15% so với năm 2009, năm 2011 tăng 1.3% so với năm 2010, năm 2012 tăng 5.3% so với năm 2011,...Nhu vậy, năm 2012 lượng lao động trong lĩnh vực lưu trú tăng lên nhiều hơn so với các giai đoạn trước, điều này cho thấy khách du lịch đến với Bình Định nhiều hơn so với nhu cầu phòng ốc ngày một phát triển hơn. Lao động trong lĩnh vực lữ hành và lao động trong các khu du lịch cũng tăng nhưng giữ mức độ tăng chậm, chưa nhận thức được nhu cầu di chuyển theo tour của khách du lịch, đi đây đó trong và ngoài tỉnh thành.

**2.2.2. Trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của nguồn nhân lực**

Đội ngũ nguồn nhân lực hoạt động trong lĩnh vực du lịch trên địa bàn tỉnh hiện nay đã có sự chuyển biến rõ rệt, đổi mới, nâng cao về trình độ chuyên môn nghiệp vụ từng bước đáp ứng yêu cầu hoạt động kinh doanh du lịch theo cơ chế thị trường. Hiện tại, ngày càng

có nhiều doanh nghiệp liên doanh trong nước và nước ngoài như: Life Resort, Khách sạn Sài Gòn - Quy Nhơn... đã áp dụng mô hình quản trị nguồn nhân lực tiên tiến, làm tốt các khâu tuyển chọn, đào tạo bồi dưỡng, sử dụng nguồn nhân lực có đội ngũ lao động có chất lượng khá, được đào tạo bài bản, chính quy, thái độ nghề nghiệp nghiêm túc, kiến thức, kỹ năng nghiệp vụ khá chuyên nghiệp, đáp ứng tốt yêu cầu của công việc.

Về trình độ ngoại ngữ, ngoại trừ một số lao động tốt nghiệp chuyên ngành ngoại ngữ, phần lớn còn lại có trình độ ngoại ngữ tương đương bằng A, B tiếng Anh. Số lao động có 02 ngoại ngữ trở lên chỉ chiếm khoảng 4% tổng số lao động trong ngành. Đa số lao động đều biết sử dụng vi tính cho công việc (2.120 người, chiếm 95%). Cụ thể những điều trên thông qua bảng số liệu 2.6 dưới đây:

**Bảng 2.6. Thực trạng lao động du lịch tỉnh Bình Định giai đoạn 2006-2012**

TT	Chi tiêu	2009	2010	2011	2012	Tăng trưởng
1	Lao động trực tiếp làm du lịch	1.320	1.659	1.890	2.289	19%
	Trình độ Cao đẳng, ĐH, trên ĐH	681	858	951	1.469	23%
	Trình độ trung cấp và sơ cấp nghề	400	501	589	573	18%
	Trình độ đào tạo khác	239	300	340	247	11%
	Trong đó: khả năng giao tiếp 1 trong 3 ngoại ngữ: Anh, Pháp, Trung	739	896	983	1.373	26%
2	Số lao động gián tiếp làm du lịch	2.620	2.810	2.850	3.050	19%

*Nguồn: Sở VH TT & DL tỉnh Bình Định)*



Bảng số liệu 2.6, cho ta thấy số lao động được đào tạo qua các năm tăng dần. Cao nhất là nguồn nhân lực lao động trực tiếp trong ngành du lịch được đào tạo từ hệ Cao đẳng, Đại học và trên Đại học tăng trưởng 23%, khả năng giao tiếp ngoại ngữ tăng trưởng 26%. Trình độ trung cấp, sơ cấp tăng trưởng 18%. Điều này thể hiện rõ trình độ chuyên môn nghiệp vụ của nguồn nhân lực du lịch được cải thiện rõ rệt.

Tuy nhiên, so với một số điểm du lịch khác ở nước ta, sự phát triển du lịch ở Bình Định chưa tương xứng với tiềm năng, thế mạnh của tỉnh.

### **2.2.3. Trình độ kỹ năng của nguồn nhân lực du lịch**

Trong thời gian qua, kỹ năng nguồn nhân lực du lịch đặc biệt là đội ngũ trực tiếp phục vụ khách hàng đã được tinh và các doanh nghiệp đặc biệt chú trọng, nhất là các kỹ năng cần thiết và cơ bản nhất phải có của đội ngũ nhân lực hoạt động trực tiếp trong ngành du lịch.

Các kỹ năng phục vụ trong ngành du lịch đã được đào tạo huấn luyện như: kỹ năng giao tiếp 80%, kỹ năng xử lý tình huống đạt 80%, kỹ năng giao tiếp ngoại ngữ đạt 75%, kỹ năng nghiệp vụ du lịch đạt 70%, kỹ năng chăm sóc khách hàng đạt 60%, phản ánh sự nỗ lực cố gắng vươn lên của nguồn nhân lực du lịch tỉnh Bình Định.

Nguồn nhân lực du lịch tỉnh Bình Định có tính năng động chưa cao, kỹ năng ngoại ngữ mức độ trung bình gây ảnh hưởng không nhỏ đến việc học tập, giao tiếp với khách hàng, hay học hỏi những điều hiện đại, công nghệ mới.

Với thực trạng như trên, nếu trong thời gian tới Bình Định

không có chiến lược đột phá về đào tạo nguồn nhân lực du lịch thì nguồn nhân lực du lịch chỉ ở mức trung bình, chưa thể phát triển du lịch mạnh và khai thác tất cả các tiềm năng du lịch trong toàn tỉnh.

#### **2.2.4. Trình độ nhận thức của nguồn nhân lực**

Nhận thức đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ra tính tích cực, nâng cao năng suất và hiệu quả lao động.

Đại đa số nguồn nhân lực du lịch tỉnh Bình Định đã nhận thức được tầm quan trọng của ngành du lịch, xem du lịch là một ngành nghề hướng tới cái đẹp, cái hoàn mỹ, phải chịu thương chịu khó, kiên nhẫn, luôn đặt khách hàng lên hàng đầu,...nên đã có thái độ làm việc tích cực và đúng đắn.

Một bộ phận dân số không đánh giá cao người hoạt động trong ngành du lịch, xem hoạt động kinh doanh du lịch như một công việc kiếm tiền chứ không phải là nghề, thiếu sự yêu nghề, thiếu tâm huyết và sẵn sàng từ bỏ khi có công việc tốt hơn.

#### **2.2.5. Nâng cao động lực thúc đẩy nguồn nhân lực**

Trong thời gian qua, tỉnh Bình Định đã có những chính sách, chế độ dành cho đội ngũ lao động hoạt động trong ngành du lịch tiêu biểu như: chế độ tiền lương, chính sách đi học nơi khác về phát triển tỉnh nhà,... Bên cạnh tiền lương cơ bản, các doanh nghiệp du lịch trong tỉnh nói riêng và toàn tỉnh nói chung đã có những hỗ trợ khác nhằm tăng thu nhập cho nhân viên, cho người lao động như: tiền phụ cấp, tiền thưởng,...

Các doanh nghiệp kinh doanh du lịch nói riêng và ngành du lịch nói chung tại tỉnh Bình Định đã có nhiều chế độ đãi ngộ: bảo hiểm, chế độ ăn uống theo giờ giấc, hỗ trợ tiền xăng xe đi lại,...tạo động lực cho người lao động có mục đích làm việc để làm việc tốt hơn, có điều kiện được đầu tư tâm huyết vào công việc hơn.

Tuy nhiên việc xây dựng các chính sách còn ở mức hạn chế, chưa thật sự thu hút được đội ngũ lao động tâm huyết với nghề, sẵn sàng hy sinh vì nghề nghiệp,...

### **2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH BÌNH ĐỊNH**

#### **2.3.1. Thành công và hạn chế**

##### **a. Thành công**

- Số lượng>NNL du lịch tăng lên qua các năm, cả về lao động trực tiếp và lao động gián tiếp.

- Đội ngũ nguồn nhân lực hoạt động trong lĩnh vực du lịch trên địa bàn tỉnh hiện nay đã có sự chuyển biến rõ rệt, đổi mới, nâng cao về trình độ chuyên môn nghiệp vụ.

- Có nhiều khách sạn lớn, quy mô, nên học viên theo học ở trường có cơ hội được gửi đi thực tập nhằm có sơ hội sát với thực tế, tự tìm hiểu kinh nghiệm để làm việc hiệu quả hơn về sau.

- Trình độ ngoại ngữ cho lao động trong lĩnh vực du lịch ngày càng được cải thiện. Đa số lao động đều biết sử dụng vì tính cho công việc.

- Các kỹ năng phục vụ trong ngành du lịch đã được đào tạo và huấn luyện.

- Đa số lao động đã nhận thức được tầm quan trọng của ngành du lịch, Nhận thức được tính chất của người làm du lịch là phải chịu thương chịu khó, kiên nhẫn, luôn đặt khách hàng lên hàng đầu,...đã có thái độ làm việc tích cực, làm việc hết sức mình và mang lại hiệu quả công việc cao hơn.

- Các cơ quan, doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực du lịch từng bước cải thiện chế độ, chính sách, đãi ngộ,...cho lực lượng lao động. Tạo môi trường lao động chuyên nghiệp, an toàn.

### ***b. Hạn chế***

- Tỷ lệ tăng về NNL chưa phù hợp tương đối so với tỷ lệ tăng của khách du lịch. Chưa có sự ổn định cao về đội ngũ lao động trực tiếp phục vụ du lịch.

- Công tác đào tạo còn nhiều vấn đề bất cập cần giải quyết.

- Sau khi được thực tập và sau khi tốt nghiệp ra trường, mỗi sinh viên có những cách nhìn nhận khác nhau về ngành du lịch.

- Đội ngũ nhân lực vẫn còn hạn chế ngoại ngữ dẫn đến sự giao tiếp thiếu tự tin và hiệu quả thấp.

- Một số kỹ năng như: ứng phó tình huống, kỹ năng giới thiệu sản phẩm, dịch vụ một cách chuyên nghiệp chưa được áp dụng nhiều, chưa phát huy đúng tối đa năng lực vốn có.

- Nhận thức sai lệch của một số nhân lực xem nghề du lịch như một công việc kiếm tiền không phải là nghề, thiếu tâm huyết và sẵn sàng từ bỏ.

- Văn hóa trong tổ chức là một yếu tố rất quan trọng để tạo nên sự văn minh, lịch sự đối của ngành nghề, địa phương trong ánh mắt của du khách thế nhưng xây dựng văn hóa trong tổ chức chưa được chú trọng và phát triển.

#### **2.3.2. Nguyên nhân của các hạn chế**

- Các đơn vị, doanh nghiệp cũng như hoạt động ngành du lịch chưa có dự báo được số lượng cần thiết cũng như kế hoạch nhân sự phù hợp với xu thế phát triển của nền kinh tế.

- Kinh phí đầu tư xây dựng cơ sở vật chất và hỗ trợ đào tạo còn hạn chế dẫn đến tình trạng chất lượng đào tạo chưa cao.

- Tiêu chuẩn về ngành nghề trong lĩnh vực du lịch tại các khách sạn, các đơn vị kinh doanh du lịch chưa đồng bộ, nên sau khi tốt nghiệp mỗi sinh viên có một cách làm, cách suy nghĩ khác nhau.

- Đào tạo ngoại ngữ đa phần là giáo viên trong tỉnh, có trình độ nhưng kinh nghiệm ít, chưa có kinh nghiệm tạo những tình huống nâng cao trong giao tiếp, môi trường thể hiện còn ít, làm cho học viên chán nản, thiếu tự tin.

- Chưa chú trọng đến đào tạo các kỹ năng mềm, các kỹ năng quan trọng cần có của một người hoạt động du lịch nhằm tạo ấn tượng tốt và thu hút du khách.

- Công tác quảng bá, tuyên truyền về ngành du lịch còn hạn chế. Một số lao động có điểm xuất phát thấp, suy nghĩ lạc hậu bảo thủ nên có suy nghĩ xấu về ngành du lịch.

- Xây dựng văn hóa trong tổ chức là một vấn đề mới đối với các địa phương trong tỉnh, nên chưa nhận thức được tầm quan trọng cũng như sức ảnh hưởng lớn của văn hóa doanh nghiệp.

### **CHƯƠNG 3**

## **GIẢI PHÁP ĐỂ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH BÌNH ĐỊNH TRONG THỜI GIAN TỚI**

### **3.1. CĂN CỨ ĐỂ XÁC ĐỊNH GIẢI PHÁP**

#### **3.1.1. Chiến lược phát triển kinh tế chính trị xã hội Bình Định**

#### **3.1.2. Chiến lược phát triển du lịch tỉnh Bình Định**

##### ***a. Mục tiêu chung***

##### ***b. Mục tiêu cụ thể***

#### **3.1.3. Các yêu cầu khi phát triển nguồn nhân lực**

- Đảm bảo cung cấp đủ nguồn nhân lực cho ngành du lịch phù hợp với mô hình kinh doanh và nhu cầu nhân lực.

- Thực hiện tuyển dụng và sử dụng nhân lực ngành du lịch theo đúng năng lực chuyên môn để có thể phát huy tốt năng lực của

nguồn nhân lực trong quá trình làm việc.

- Nâng cao chất lượng, hiệu quả và tính năng động của cơ sở đào tạo nhân lực ngành du lịch.

- Đặc biệt quan tâm đến chính sách đãi ngộ, chính sách thu hút phù hợp để phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch: lương, phụ cấp,...

### **3.2. CÁC GIẢI PHÁP**

#### **3.2.1. Hoàn thiện cơ cấu nguồn nhân lực, hoạch định nguồn nhân lực du lịch**

Việc tăng cường số lượng lao động trong ngành du lịch là cấp bách và cần thiết. Theo đó, cần tiến hành các nội dung sau:

- Có chính sách cụ thể để thu hút nhân tài từ các khách sạn lớn trong nước và đặc biệt là người tài ở Bình Định đang làm ở nơi khác.

- Có biện pháp hữu hiệu để tuyển dụng, thu hút học sinh tốt nghiệp từ các trường đại học, cao đẳng về làm việc tại tỉnh Bình Định. Đội ngũ nhân viên trẻ trung năng động, nhiệt tình sẽ mang lại hiệu quả công việc cao hơn với nhiều sự sáng tạo mới.

- Về lâu dài phải xác định kế hoạch và chuẩn bị nhân sự cho từng loại công việc cụ thể của từng dự án, nhằm chủ động nguồn nhân lực khi hoàn thành dự án. Và sự chuẩn bị này giúp cho hiệu quả hoạt động cao hơn và tận dụng được mọi nguồn lực có thể.

- Mỗi doanh nghiệp khách sạn, khu du lịch đều phải có kế hoạch thu hút và bồi dưỡng nhân viên của mình để phù hợp với sự phát triển từng ngày của của đơn vị cũng như đáp ứng đúng nhu cầu của ngành du lịch đề ra.

**Bảng 3.1. Mục tiêu phát triển lao động du lịch tỉnh Bình Định đến năm 2020**

*Đơn vị: người*

TT	Hạng mục	2010	2015	2020	Tốc độ tăng trưởng (%)	
					2010-2015	2015-2020
1	Lao động trực tiếp	2.289	4.500	8.500	14,47	14,02
2	Lao động gián tiếp	3.050	7.500	12.000	19,72	14,68
3	Tổng số lao động	5.339	12.000	20.500	17,58	14,4

*(Nguồn: Sở VH TT & DL tỉnh Bình Định)*

Thông qua bảng số liệu 3.1, ta thấy mục tiêu về lao động, việc làm: đào tạo nghề và tạo việc làm cho người lao động đến năm 2020 giải quyết việc làm cho 20.500 lao động ngành du lịch, tốc độ tăng trưởng lao động là 14.4%/năm (giai đoạn 2010-2020).

### **3.2.2. Nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho nguồn nhân lực**

Nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực ngành du lịch là vấn đề đầu tiên, chiếm nội dung và vị thế cực kỳ quan trọng không chỉ các cơ sở đào tạo, của ngành du lịch mà là của toàn xã hội.

Để đảm bảo nâng cao chất lượng nguồn lao động cần phải tiến hành điều tra, thống kê phân tích lao động trực tiếp nhằm đáp ứng tốt nhu cầu nguồn nhân lực phục vụ du lịch tại chỗ. Căn cứ tiêu chuẩn định mức lao động của ngành du lịch xây dựng kế hoạch lộ trình đào tạo nguồn nhân lực du lịch trong giai đoạn 2010-2015 và tầm nhìn đến 2020.

Chú trọng việc đào tạo ngoại ngữ, trước tiên là tiếng Anh cho những người lao động trong ngành du lịch đặc biệt là đối với đội ngũ lao động trực tiếp.

Các doanh nghiệp trong tỉnh nên có kế hoạch phối hợp với các trường chuyên môn nghiệp vụ để tổ chức các lớp đào tạo, bồi dưỡng về công tác quản lý khách sạn, nghiệp vụ buồng, bàn, bếp, lễ tân,...

Hàng năm thành phố nên bố trí nguồn ngân sách hỗ trợ cho công tác đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ làm công tác du lịch, tổ chức các cuộc thi nâng cao tay nghề, tăng cường đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật cho các cơ sở đào tạo nghề, tăng cường đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật cho các cơ sở đào tạo của tỉnh Bình Định.

Đầu tư kinh phí cho hoạt động đào tạo nhân lực nói chung và nhân lực du lịch nói riêng. Hàng năm thành phố nên bố trí nguồn ngân sách hỗ trợ cho công tác đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ làm công tác du lịch, tổ chức các cuộc thi nâng cao tay nghề, tăng cường đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật cho các cơ sở đào tạo nghề, tăng cường đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật cho các cơ sở đào tạo của tỉnh Bình Định.

### **3.2.3. Nâng cao trình độ kỹ năng của nguồn nhân lực**

Tổ chức phổ biến và tập huấn những tình huống thường gặp trong quá trình làm việc để giúp nhân viên nâng cao kỹ năng nghề nghiệp, chủ động xử lý tình huống, chăm sóc khách hàng chu đáo nhằm hoàn thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch nói chung và nơi đang công tác nói riêng.

Hàng tháng, hàng năm tại các tổ chức du lịch mở các lớp tập huấn nhằm huấn luyện cho lực lượng lao động trong ngành du lịch ôn luyện lại kiến thức cũng như nâng cao sự tinh tế trong các tình huống.

Khắc phục tình trạng kỹ năng yếu, cần phải xác định đào tạo cho nhân lực một cách cơ bản ở trình độ trung cấp, hoặc ít nhất phải thường xuyên tập huấn cho nhân viên tại mỗi đơn vị về các kỹ năng.



### **3.2.4. Phát triển trình độ nhận thức của nguồn nhân lực**

Nâng cao công tác tuyên truyền về lợi ích và sự phát triển mạnh mẽ của ngành du lịch nhằm hướng nguồn nhân lực có nhận thức đúng đắn để thực hiện công việc có tâm huyết và tốt hơn.

Nâng cao nhận thức của các cấp, các ngành và các tầng lớp nhân dân về vị trí, vai trò, nhiệm vụ và sự cần thiết phải phát triển du lịch cũng như đóng góp, tác động tích cực của ngành du lịch đối với phát triển kinh tế xã hội của tỉnh.

Tổ chức các chương trình tuyên truyền giáo dục nhận thức cộng đồng về vai trò, vị trí của du lịch tại khu vực trọng điểm phát triển du lịch.

Mở các lớp đào tạo văn minh du lịch tại các khu điểm du lịch để đào tạo nâng cao nhận thức về văn minh du lịch cho các cấp chính quyền và nhân dân địa phương nhằm góp phần làm trong sạch môi trường du lịch tại các khu điểm du lịch.

Tuyên truyền và giáo dục ý thức cộng đồng cho người trực tiếp tham gia các hoạt động liên quan đến du lịch tại các khu, điểm du lịch theo quy hoạch của tỉnh về văn hóa giao tiếp, thái độ ân cần, niềm nở, tạo ấn tượng tốt đẹp với du khách, giữ gìn môi trường du lịch xanh, sạch đẹp tạo vẻ mỹ quang tại điểm du lịch.

### **3.2.5. Nâng cao động lực thúc đẩy nguồn nhân lực**

Xây dựng kế hoạch tuyển chọn, cử các cán bộ trẻ đi học tập tại các cơ sở đào tạo chuyên ngành du lịch ở trong và ngoài nước để sử dụng trong lâu dài và có những chính sách đãi ngộ hợp lý đối với lực lượng nguồn nhân lực này

Mở rộng giao lưu hợp tác đào tạo và nghiên cứu khoa học với các tổ chức quốc tế.

Để có được nhân lực du lịch bổ sung với chỉ tiêu và kế hoạch

đề ra thì tỉnh cần có chính sách đãi ngộ thỏa đáng và xem đây là một trong những khâu quan trọng về phát triển nguồn nhân lực.

- Mục tiêu của giải pháp: thu hút được đội ngũ lao động có chất lượng, sử dụng có hiệu quả lực lượng lao động.

- Nội dung của giải pháp

- + Hoàn thiện cơ chế tuyển dụng.

- + Sử dụng lao động hợp lý.

- + Hoàn thiện chế độ đãi ngộ, đánh giá và khen thưởng người lao động.

- + Chế độ thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao.

- + Có kế hoạch tuyển chọn, cử các cán bộ trẻ đi học tập tại các cơ sở đào tạo chuyên ngành du lịch ở trong và ngoài.

- + Mở rộng giao lưu hợp tác đào tạo và nghiên cứu khoa học với các tổ chức quốc tế.

## **KẾT LUẬN**

Tỉnh Bình Định đang trên đà mở cửa và đang có cơ hội lớn về phát triển du lịch. Việc mở rộng về quy mô song hành cùng việc nâng cao chất lượng nhân lực ngành du lịch là điều mà tỉnh Bình Định đã và đang hết sức quan tâm. Tuy nhiên tỉnh Bình Định vẫn chưa tận dụng và phát huy tối đa tiềm năng nhân lực du lịch hiện có, chưa đáp ứng sự mong đợi của ngành du lịch tỉnh nhà.

Luận văn đã góp phần làm rõ thêm cơ sở lý luận của phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch. Từ đó phân tích làm rõ thực trạng việc phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Bình Định. Căn cứ vào chiến lược phát triển kinh tế xã hội, các đề án về phát triển nguồn nhân lực du lịch tại tỉnh Bình Định, đề ra một số giải pháp phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch.