



PROCEEDINGS

INTERNATIONAL CONFERENCE

SUPPLY AND DEMAND FOR HIGH – SKILLED LABOR IN EAST ASIAN COUNTRIES: CHALLENGES AND SOLUTIONS FOR HO CHI MINH CITY

Ho Chi Minh City, 29 June 2022



LỜI NÓI ĐẦU

Với nhiều nét tương đồng về các giá trị văn hóa, đồng thời cũng là thị trường với nền kinh tế phát triển hàng đầu trong khu vực Châu Á. Đông Á luôn được đánh giá là một thị trường lao động tiềm năng với nhiều cơ hội việc làm hấp dẫn, và có sức hút lớn đối với không chỉ riêng Việt Nam mà với nhiều quốc gia Châu Á khác. Sự bùng nổ của nền kinh tế chuyển đổi số cùng những khó khăn kéo dài do khủng hoảng kinh tế sau đại dịch Covid-19, khiến sự cạnh tranh về cung cầu thị trường lao động tại các quốc gia Đông Á ngày càng gia tăng. Đây vừa là cơ hội cũng là thách thức đặt ra đối với lực lượng lao động tại Việt Nam và cụ thể là tại Thành phố Hồ Chí Minh, cần thiết phải có những định hướng nâng cao năng lực cạnh tranh của nguồn nhân lực đáp ứng những yêu cầu và tiêu chuẩn khắt khe của thị trường Đông Á.

Bên cạnh đó, việc phát triển nhân lực lao động nói chung và nguồn nhân lực chất lượng cao tại Tp.HCM nói riêng về lâu dài mang lại nhiều lợi ích trong phát triển kinh tế và an sinh xã hội của đất nước.

Nhằm thu thập ý kiến của chuyên gia và doanh nghiệp; đồng thời trao đổi, làm rõ các chính sách, giải pháp và tham mưu cho các cơ quan Quản lý nhà nước, các tổ chức nghiên cứu khoa học, các doanh nghiệp của Việt Nam nâng cao và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao đáp ứng cho nhu cầu xuất khẩu lao động của Việt Nam nói chung và của Tp.HCM nói riêng sang thị trường các quốc gia Đông Á, Trường Đại học Văn Hiến phối hợp với Sở Lao động thương binh và xã hội TP.HCM tổ chức Hội thảo khoa học Quốc tế với chủ đề: “Cung và cầu lao động chất lượng cao cho thị trường các nước Đông Á: thách thức và giải pháp đối với thành phố Hồ Chí Minh”.

Với sự quan tâm nhiệt huyết của các chuyên gia, nhà khoa học, Ban Tổ chức đã nhận được 70 bài viết của quý nhà khoa học, quý giảng viên, các chuyên gia đến từ các trường Đại học, các cơ quan nghiên cứu, doanh nghiệp. Sau khi phản biện và biên tập, Ban Tổ chức đã tuyển chọn được 42 bài viết – sắp xếp theo nhóm nội dung được in trong Kỷ yếu này. Các bài viết thể hiện sự phong phú các nội dung mà Ban Tổ chức đề ra như

- Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao tại TP.HCM
- Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao đáp ứng nhu cầu thị trường lao động các quốc gia Đông Á
- Cung - cầu nguồn nhân lực chất lượng cao đối với nền kinh tế chuyển đổi số
- Phát triển đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao tại TP. HCM

Ban Tổ chức xin cảm ơn các nhà khoa học đã nhiệt tình tham gia đóng góp, viết bài để hội thảo được diễn ra một cách tốt đẹp và hy vọng những giá trị của các bài viết sẽ được ứng dụng hiệu quả vào thực tiễn cả trong việc hoạch định chính sách lẫn trong hoạt động đào tạo và huấn luyện nhằm nâng cao chất lượng lao động Việt Nam.

TS. Từ Minh Thiện
Hiệu trưởng
Trường Đại học Văn Hiến (VHU)

BAN TỔ CHỨC

TS. Từ Minh Thiện	Trường Đại học Văn Hiến	Trưởng ban
TS. Nguyễn Văn Lâm	Sở LĐ-TBXH TPHCM	Đồng Trưởng ban
PGS.TS. Nguyễn Minh Đức	Trường Đại học Văn Hiến	Phó Trưởng ban thường trực
ThS. Nguyễn Duy Cường	Trường Đại học Văn Hiến	Phó Trưởng ban
ThS. Đặng Minh Sự	Sở LĐ-TBXH TPHCM	Phó Trưởng ban
ThS. Nguyễn Thị Hưng Thanh	Trường Đại học Văn Hiến	Thư ký

BAN CHUYÊN MÔN

TS. Trần Anh Dũng	Khoa Kinh tế Quản trị, Trường Đại học Văn Hiến	Trưởng ban
PGS.TS. Nguyễn Huy Hoàng	Khoa Kế toán Tài chính, Trường Đại học Văn Hiến	Ủy viên
ThS. Chênh Cao Ngọc Linh	Khoa Đông Phương học, Trường Đại học Văn Hiến	Ủy viên
ThS. Nguyễn Thị Diệu Anh	Khoa Công nghệ thông tin, Trường Đại học Văn Hiến	Ủy viên
ThS. Đặng Minh Sự	Sở LĐ-TBXH TPHCM	Ủy viên
CN. Trần Lê Thanh Trúc	Sở LĐ-TBXH TPHCM	Ủy viên
ThS. Đoàn Văn Khoa	Sở LĐ-TBXH TPHCM	Ủy viên
ThS. Nguyễn Chí Thành	Sở LĐ-TBXH TPHCM	Ủy viên

MỤC LỤC

CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CÁC KHU CHẾ XUẤT – KHU CÔNG NGHIỆP TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH: THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP

Luu Ngọc Trinh, Trần Thị Huyền Thanh 9

THÁCH THỨC VÀ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN NHÂN LỰC LAO ĐỘNG CHẤT LƯỢNG CAO Ở THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Nguyễn Văn Trinh, Mai Nhật Tân..... 22

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC CỦA CÁC DOANH NGHIỆP DỊCH VỤ VỪA VÀ NHỎ TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH TRONG NỀN CÔNG NGHIỆP 4.0

Nguyễn Hà Thanh Bình..... 28

CƠ HỘI VÀ THÁCH THỨC TỪ BIẾN ĐỔI CƠ CẤU DÂN SỐ THEO TUỔI CỦA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Phạm Thị Bạch Tuyết 39

THỊ TRƯỜNG LAO ĐỘNG TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH: THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP

Trần Vũ Thùy Nga..... 49

THỊ TRƯỜNG LAO ĐỘNG CHẤT LƯỢNG CAO TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH TRƯỚC BỐI CẢNH CÁCH MẠNG CÔNG NGHIỆP 4.0

Lê Thị Mai Hương, Huỳnh Ánh Nga..... 58

THU HÚT VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC CHẤT LƯỢNG CAO TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH: THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP

Nguyễn Hoàng Nam..... 68

CHÍNH SÁCH KINH TẾ, CHÍNH SÁCH XÃ HỘI ĐỐI VỚI VẤN ĐỀ LAO ĐỘNG, VIỆC LÀM TẠI TP.HCM ĐẾN NĂM 2025

Cao Ngọc Thành, Nguyễn Anh Đào, Đào Thông Minh 78

TIẾP CẬN CHIẾN LƯỢC NGUỒN NHÂN LỰC CHẤT LƯỢNG CAO TRONG BỐI CẢNH HẬU THẢM HỌA TOÀN CẦU COVID-19

Hồ Cao Việt 85

THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP GIẢI QUYẾT QUAN HỆ CUNG – CẦU LAO ĐỘNG TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BÌNH DƯƠNG

Phạm Thị Hải Yến..... 99

PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG NGUỒN NHÂN LỰC NGÀNH LOGISTICS VIỆT NAM TRONG BỐI CẢNH HỘI NHẬP KINH TẾ KHU VỰC VÀ QUỐC TẾ

Đình Kiệt, Phước Minh Hiệp 109

HUMAN RESOURCE PLANNING REFORMS IN SOUTH KOREA:

IMPLICATIONS FOR HO CHI MINH CITY

Nguyễn Phan Thu Hằng, Lê Lan Hương 122

CUNG CẦU LAO ĐỘNG CHẤT LƯỢNG CAO CHO THỊ TRƯỜNG VIỆT NAM: THÁCH THỨC VÀ GIẢI PHÁP

Trần Hữu Ái, Lê Thị Mai Hương..... 132

IMPROVEMENT OF LABOR FORCE FOR THE EASTERN ASIA INVESTORS

Nguyen Thi Huyen Ngoc 139

XUẤT KHẨU LAO ĐỘNG CHẤT LƯỢNG CAO - CƠ HỘI VÀ THÁCH THỨC ĐỐI VỚI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Hoàng An Quốc..... 149

NHẬN DIỆN ĐỘNG LỰC PHÁT TRIỂN NHÂN LỰC DU LỊCH CHẤT LƯỢNG CAO Ở VIỆT NAM KHI THAM GIA VÀO THỊ TRƯỜNG LAO ĐỘNG QUỐC TẾ VÀ NHỮNG VẤN ĐỀ CẦN GIẢI QUYẾT

Phạm Xuân Hậu..... 160

XÂY DỰNG CHÍNH SÁCH NHẪM PHÁT TRIỂN LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG VIỆT NAM ĐÁP ỨNG YÊU CẦU NHÂN LỰC CAO CHO THỊ TRƯỜNG LAO ĐỘNG CÁC NƯỚC ĐÔNG Á

Võ Thị Hoài 173

TÌNH TRẠNG BẤT CÂN XỨNG THÔNG TIN TRONG HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ ĐƯA NGUỒN LAO ĐỘNG CHẤT LƯỢNG CAO ĐI LÀM VIỆC TẠI NHẬT BẢN - THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Huỳnh Hồ Đại Nghĩa, Nguyễn Lâm Trâm Anh..... 184

PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC CHẤT LƯỢNG CAO NGÀNH DU LỊCH THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH NHẪM ĐÁP ỨNG NHU CẦU DU LỊCH QUỐC TẾ TỪ CÁC QUỐC GIA ĐÔNG Á SAU DỊCH COVID-19

Đình Việt Phương..... 194

CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG LAO ĐỘNG VIỆT NAM NHẪM THU HÚT VỐN ĐẦU TƯ TRỰC TIẾP (FDI) TỪ CÁC NƯỚC ĐÔNG Á

Trần Thị Hòa 205

DỊCH CHUYỂN LAO ĐỘNG TỪ VIỆT NAM SANG NHẬT BẢN, ĐÀI LOAN, HÀN QUỐC (GIAI ĐOẠN 2017 – 2021)

Phạm Phương Mai, Mai Thị Hồng Đào, Trần Thanh Quân, Cao Thị Thanh Trúc..... 213

ĐỔI MỚI CÔNG NGHỆ VÀ ĐỔI MỚI SÁNG TẠO - THÁCH THỨC VÀ CÁC GIẢI PHÁP VỀ VẤN ĐỀ LAO ĐỘNG ĐỐI VỚI CÁC DOANH NGHIỆP TẠI TP. HCM TRONG BỐI CẢNH ĐẠI DỊCH COVID-19

Trần Anh Dũng 226

KINH TẾ SỐ, VỐN ĐẦU TƯ “RÒNG” VÀ LAO ĐỘNG CHẤT LƯỢNG CAO CHO THỊ TRƯỜNG ĐÔNG Á CỦA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH VÀ VIỆT NAM	
Nguyễn Hữu Lộc.....	237
THE ACTUAL SITUATION AND SOLUTIONS FOR DEVELOPING HIGH-QUALITY HUMAN RESOURCES IN THE DIGITAL TRANSFORMATION TREND IN HO CHI MINH CITY AT PRESENT	
Ho Thi Ha, Nguyen Thi Bach Tuyet, Nguyen Thuy Duy.....	250
CHẤT LƯỢNG NHÂN LỰC NGÀNH KINH TẾ TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH TRONG THỜI KỶ HỘI NHẬP QUỐC TẾ	
Dương Thị Mai Phương, Trâm Bích Lộc	259
GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN NHÂN LỰC DU LỊCH THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH TRONG XU THẾ CHUYỂN ĐỔI SỐ	
Dương Thị Loan, Phạm Xuân Hậu, Phùng Anh Kiên	270
CHUYỂN ĐỔI SỐ TRONG BỐI CẢNH CÁCH MẠNG CÔNG NGHIỆP 4.0 - GIẢI PHÁP TỐI ƯU HÓA GIÁO DỤC VIỆT NAM HỘI NHẬP GIÁO DỤC TOÀN CẦU	
Phạm Hữu Lộc, Đinh Văn Đệ, Lương Xuân Thịnh.....	281
CUNG ỨNG NGUỒN NHÂN LỰC CHẤT LƯỢNG CAO: GÓC NHÌN TỪ TRƯỜNG ĐẠI HỌC	
Từ Minh Thiện.....	292
HUMAN CAPITAL DEVELOPMENT IN EAST ASIA: AN EMPIRICAL IMPLICATION FOR VIETNAM’S EDUCATION AND TRAINING NEEDS	
Joseph Thean Chye Lee, Go You How.....	304
ĐÁNH GIÁ CÔNG TÁC QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC TRONG CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOÀI CÔNG LẬP TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH	
Phước Minh Hiệp, Vũ Hồng Điệp.....	315
THE NEEDS FOR JAPANESE-SPEAKING HUMAN RESOURCES IN VIETNAM/ JAPAN, AND LANGUAGE EDUCATION	
Matsuda Yukiyoshi	326
XUẤT KHẨU LAO ĐỘNG SANG NHẬT BẢN VÀ VIỆC NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC	
Lê Đăng Minh, Lưu Ngọc Trinh.....	334
PHÁT TRIỂN NGUỒN LỰC LAO ĐỘNG CHẤT LƯỢNG CAO TRONG LĨNH VỰC GIÁO DỤC NGHỀ NGHIỆP ĐÁP ỨNG YÊU CẦU CUỘC CÁCH MẠNG CÔNG NGHIỆP 4.0	
Bùi Văn Hồng, Đặng Minh Sự	347

XÂY DỰNG MÔ HÌNH “HỌC NGHỀ THEO CÁCH CỦA BẠN” DỰA TRÊN PHÂN TÍCH NĂNG LỰC CỐT LÕI CỦA NGHỀ NHẪM ĐÁP ỨNG NHU CẦU XÃ HỘI THỜI ĐẠI CÔNG NGHIỆP 4.0	
Nguyễn Văn Thắng.....	354
GIÁO DỤC ĐẠO ĐỨC CHO SINH VIÊN - NGUỒN NHÂN LỰC CHẤT LƯỢNG CAO - TRONG XU THẾ HỘI NHẬP CÁC NƯỚC ĐÔNG Á	
Đoàn Trọng Thiệu	367
ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC NGÀNH DU LỊCH TẠI TP.HỒ CHÍ MINH ĐÁP ỨNG TIÊU CHUẨN KHUNG NĂNG LỰC ĐÀO TẠO NGHỀ DU LỊCH TRONG ASEAN	
Lê Thị Mai Hương	374
PHÁT TRIỂN CUNG NHÂN LỰC CHẤT LƯỢNG CAO CHO THỊ TRƯỜNG CÁC NƯỚC ĐÔNG Á: THÁCH THỨC VÀ GIẢI PHÁP ĐỐI VỚI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH	
Vũ Thị Hà, Nguyễn Mạnh Thắng	382
A STUDY ON IMPACT OF ACCOUNTING EDUCATION ON IMPROVING THE QUALITY OF HUMAN RESOURCE ACCOUNTING	
Pham Ngoc Toan, Le Quang Man	395
DEVELOPING THE EDUCATED AND TRAINED HUMAN RESOURCES TO ENSURE WORKERS’ SUSTAINABLE LIVELIHOODS IN HO CHI MINH CITY ADAPTING TO THE FOURTH INDUSTRIAL REVOLUTION	
Nguyen Thi Bach Tuyet, Ho Thi Ha.....	408
OCCUPATIONAL CHANGES: THE CHALLENGES OF RETAINING THE SKILLED WORKERS IN THE TOURISM INDUSTRY IN HO CHI MINH CITY AFTER COVID-19	
Võ Hoàng Bắc.....	414
MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN CHUỖI CUNG ỨNG LAO ĐỘNG ỔN ĐỊNH SAU ĐẠI DỊCH COVID-19 TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH	
Phạm Anh Thắng	421
PHÂN TÍCH THỊ TRƯỜNG LAO ĐỘNG THÁCH THỨC VÀ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN NHÂN LỰC	
Trần Anh Tuấn.....	428
GIẢI PHÁP TẠO NGUỒN CUNG LAO ĐỘNG CHẤT LƯỢNG CAO	
Tô Đình Tuấn	437

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN NHÂN LỰC DU LỊCH THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH TRONG XU THẾ CHUYỂN ĐỔI SỐ

Solutions for tourism human resources development in Ho Chi Minh city of digital transformation trend

Dương Thị Loan, Phạm Xuân Hậu², Phùng Anh Kiên³

Tóm tắt

Mục đích: Bài báo này nhằm mục đích trình bày và phân tích thực trạng và đưa ra giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch tại thành phố Hồ Chí Minh trong xu thế chuyển đổi số.

Cách tiếp cận: Bài báo này dựa trên những hiểu biết sâu sắc từ ba thành viên đều đang công tác trong ngành Du lịch trên lĩnh vực đào tạo nguồn nhân lực du lịch tại trường Đại học để tìm ra những vấn đề chính trong phát triển nguồn nhân lực du lịch trong thời kỳ chuyển đổi số tại thành phố Hồ Chí Minh.

Kết quả: Bài viết đã trình bày thực trạng nguồn nhân lực du lịch tại Thành phố Hồ Chí Minh hiện nay, chỉ ra những yêu cầu đối với nguồn nhân lực du lịch Thành phố Hồ Chí Minh trong thời kỳ chuyển đổi số. Từ đó, đưa ra những giải pháp nhằm phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Thành phố Hồ Chí Minh trong xu thế chuyển đổi số này.

Ý nghĩa thực tiễn: Những người làm quy hoạch, dự báo về nguồn nhân lực du lịch của thành phố Hồ Chí Minh và các tỉnh thành khác có thể sử dụng những kết quả của bài viết này để làm căn cứ cho công tác quy hoạch và phát triển nguồn nhân lực ở địa phương mình một cách hiệu quả trong thời đại chuyển đổi số như hiện nay.

Giá trị: Bài viết nhằm nâng cao kiến thức về phát triển nguồn nhân lực du lịch trong xu thế chuyển đổi số hiện nay. Từ đó có những những chính sách phù hợp cho việc phát triển nhân lực du lịch phù hợp với xu thế chuyển đổi số.

Từ khóa: Thành phố Hồ Chí Minh, Nguồn nhân lực du lịch, chuyển đổi số, xu thế chuyển đổi số

Abstract

Purpose: This article aims to present and analyze the situation and provide solutions to develop tourism human resources in Ho Chi Minh City in the trend of digital transformation.

Approach: This article is based on insights from three members who are all working in the tourism industry in the field of training tourism human resources at the University to find out the main issues in the development of tourism human resources during the digital transformation period in Ho Chi Minh City.

Findings: The article presented the current situation of tourism human resources in Ho Chi Minh City, pointing out the requirements for tourism human resources in Ho

² Trường Đại học Văn Hiến.

³ Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm Tp.HCM.

Chi Minh City during the digital transformation period. Since then, to offer some solutions to develop tourism human resources in Ho Chi Minh City in this digital transformation trend.

Practical implications: *Those who make planning and forecasting about tourism human resources of Ho Chi Minh City and other provinces can use the results of this article to serve as a basis for the planning and development of human resources in their localities effectively in the current era of digital transformation.*

Value: *The article aims to improve knowledge about the development of tourism human resources in the current trend of digital transformation. Since then, there are appropriate policies for the development of tourism human resources in line with the trend of digital transformation.*

Keywords: *Ho Chi Minh City, Tourism human resources, digital transformation, digital transformation trend*

1. Đặt vấn đề

Trong thời gian qua nguồn nhân lực du lịch Việt Nam nói chung đã dần có những phát triển nhằm đáp ứng tốt hơn các yêu cầu cần thiết của ngành. Tuy nhiên, hiện nay ngành du lịch vẫn còn gặp nhiều vướng mắc trong việc nước ta đang trong quá trình chuyển đổi số của thế giới và Việt Nam. Điều này dẫn tới tình trạng nguồn nhân lực phát triển để bắt kịp theo xu thế chuyển đổi số chung toàn cầu. Trong những năm qua, Đảng và Nhà nước đã ban hành những chính sách và quy định nhằm tại nghị quyết số 08-QN/TW của Bộ Chính trị ban hành ngày 16/1/2017 đã nêu rõ định hướng: “*Phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn là định hướng chiến lược quan trọng để phát triển đất nước, tạo động lực thúc đẩy sự phát triển của các ngành, lĩnh vực khác*”, với định hướng trên cho thấy tầm quan trọng của ngành du lịch nói chung và nguồn nhân lực du lịch nói riêng là điều cần thiết và tất yếu. Hiện nay, nguồn nhân lực du lịch của nước ta hiện nay nếu xét về số lượng hiện nay có đủ để đáp ứng một phần nhu cầu cần thiết của ngành, tuy nhiên về chất lượng để đáp ứng được nhu cầu chuyển đổi số trong thời gian sắp tới thì còn rất nhiều hạn chế. Theo Tổng cục Du lịch, mỗi năm toàn ngành cần thêm gần 40.000 lao động nhưng lượng sinh viên chuyên ngành ra trường chỉ khoảng 15.000 người/năm, trong đó chỉ hơn 12% có trình độ cao đẳng, đại học trở lên. Điều này đã gây nên khó khăn cho các nhà tuyển dụng và các trường đào tạo, nguồn cung chưa đáp ứng được cầu. Vì vậy, cần phải tìm được những nguyên nhân khách quan và chủ quan, từ đó đề xuất những giải pháp phù hợp, nhằm phát huy thế mạnh, khắc phục hạn chế để phát triển TP. HCM trở thành điểm đến du lịch hàng đầu của Việt Nam. Những kết quả phân tích, đánh giá thực trạng về du lịch, nguồn nhân lực du lịch của tác giả, hy vọng sẽ chỉ ra đúng những mặt mạnh và hạn chế trong lĩnh vực phát triển của nhân lực du lịch, từ đó đưa ra những giải pháp phù hợp để phát triển nguồn nhân lực du lịch đáp ứng nhu cầu các hoạt động du lịch trên địa bàn TP. HCM, góp phần phát triển du lịch của nơi đây thành điểm đến hàng đầu với du khách trong nước và quốc tế trong xu thế chuyển đổi số như hiện nay.

2. Nội dung

2.1. Khái quát về Thành Phố Hồ Chí Minh

Thành phố Hồ Chí Minh là thành phố đông dân nhất, đồng thời cũng là trung tâm kinh tế, văn hóa, giáo dục, quan trọng của Việt Nam. TP. HCM có diện tích 2.098,7 km². Nằm ở tọa độ địa lý 10°22'13" - 11°22'17" vĩ độ Bắc và 106°01'25" - 107°01'10" kinh độ Đông. Phía bắc giáp Tây Ninh, Bình Dương, phía đông giáp Đồng Nai, phía nam giáp biển Đông và Tiền Giang, phía tây giáp Long An. Thổ nhưỡng: Đất của thành phố chủ yếu là phù sa cũ và phù sa mới tạo lập nên. Sông ngòi: Trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh có hàng trăm sông ngòi, kênh rạch nhưng sông lớn không nhiều, lớn nhất là sông Sài Gòn mà đoạn chảy qua thành phố dài 106km. Hệ thống đường sông từ thành phố Hồ Chí Minh lên miền Đông và xuống các tỉnh miền Tây, sang Cam-pu-chia đều thuận lợi. Thành phố có 15 km bờ biển. Khí hậu hai mùa rõ rệt, mùa mưa từ tháng 5 đến tháng 11, lượng mưa bình quân năm 1.979mm. Mùa khô từ tháng 12 đến tháng 4 năm sau. Nhiệt độ trung bình năm 27,55°C, không có mùa đông. Thành phố Hồ Chí Minh là đầu mối giao thông của cả miền Nam bao gồm đường sắt, đường bộ, đường thủy và đường không. Từ thành phố đi Hà Nội có quốc lộ 1A, đường sắt Thống nhất và quốc lộ 13 xuyên Đông Dương. Sân bay quốc tế Tân Sơn Nhất chỉ cách trung tâm thành phố 7km, là sân bay lớn nhất nước với hàng chục đường bay nội địa và quốc tế.

Theo đà phát triển của kinh tế, lượng người nhập cư đổ vào thành phố cũng ngày càng tăng, tính đến ngày 1/4/2019, dân số TP. HCM đạt hơn 8,99 triệu người trong năm 2021, trở thành địa phương đông dân nhất cả nước, tăng 1,8 triệu người so với năm 2009. Thành phố Hồ Chí Minh giữ vai trò đi đầu trong nền kinh tế Việt Nam và chiếm 0,6% diện tích và 8,34% dân số Việt Nam nhưng chiếm tới 20,5% tổng sản phẩm GDP, 27,9% giá trị sản xuất công nghiệp và 37,9% dự án nước ngoài.

Về định hướng phát triển du lịch của Thành Phố Hồ Chí Minh, thực hiện các quan điểm, chủ trương phát triển du lịch của Trung ương, TP. Hồ Chí Minh xác định đến năm 2030, ngành Du lịch Thành phố thực sự là ngành kinh tế mũi nhọn, tạo động lực thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội Thành phố và thúc đẩy mạnh mẽ sự phát triển của các ngành, lĩnh vực khác, có tính chuyên nghiệp, có hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật đồng bộ, hiện đại; sản phẩm du lịch có chất lượng cao, đa dạng, có thương hiệu, mang đậm bản sắc văn hóa dân tộc, cạnh tranh với các thành phố trong khu vực; đón 10 đến 11 triệu lượt khách du lịch quốc tế, 33 đến 35 triệu lượt khách trong nước; doanh thu từ khách du lịch đạt 165.000 đến 170.000 tỷ đồng; Phân đầu đưa TP. Hồ Chí Minh thuộc nhóm các thành phố có ngành Du lịch phát triển hàng đầu khu vực Đông Nam Á.

2.2. Thực trạng phát triển nhân lực Du lịch TP. HCM trong xu thế chuyển đổi số

2.2.1. Những động lực và nhu cầu đặt ra với phát triển nhân lực du lịch

* **Các nhân tố phát triển du lịch:** Trước hết phải kể đến là tài nguyên du lịch (gồm tài nguyên du lịch tự nhiên và tài nguyên du lịch văn hóa).

Về tài nguyên du lịch tự nhiên: Nổi bật là TP. HCM có hệ thống động thực vật khu vực thuộc Vùng cửa sông Cần Giờ có trên 137 loài cá thuộc 39 họ và 13 bộ, cùng hàng

trăm loài thủy sinh không xương sống, đặc biệt là các loài tôm và các loài nhuyễn thể hai mảnh vỏ. Vàm Sát là khu du lịch sinh thái với sân chim tự nhiên rộng 100 hecta và nhiều loài chim nước quý hiếm tại huyện Cần Giờ Ngoài ra, thành phố còn có khu Đầm Dơi, nơi tập trung hơn 100 con dơi quạ và khu bảo tồn động vật hoang dã. Ngày 21/01/2000, Rừng Sác Cần thuộc huyện Cần Giờ đã được Chương trình con người và sinh quyển MAB của UNESCO công nhận là khu rừng dự trữ sinh quyển đầu tiên của Việt Nam nằm trong mạng lưới các khu dự trữ sinh quyển của thế giới. Tháng 02/2003, Khu dịch Vàm Sát đã được tổ chức du lịch thế giới công nhận là một trong hai khu du lịch sinh thái phát triển bền vững của thế giới ở nước ta, ở đây có nhiều hoạt động du lịch thú vị như tham quan đầm dơi, đi thuyền trên sông, thăm sân chim, và trực tiếp chiêm ngưỡng nhiều động thực vật quý hiếm của Việt Nam. Năm 2012, Cần Giờ đã nhận giải thưởng Quality Cost Nature. Năm 2014, Cần Giờ của TP. HCM tiếp tục lọt vào top 100 các địa điểm du lịch bền vững nhất thế giới.

Về tài nguyên du lịch văn hóa: TP.HCM đang sở hữu một nguồn tài nguyên du lịch văn hóa đa dạng gồm: 234 tài nguyên văn hóa vật thể, 120 tài nguyên nhân tạo trong số 386 tài nguyên du lịch; hệ thống bảo tàng, di tích cách mạng phong phú, đa dạng; hệ thống đường sông trong lòng đô thị; nhiều khu sinh thái, nông thôn mới liền kề đô thị; văn hóa nghệ thuật, công nghiệp giải trí, văn hóa ẩm thực phát triển mạnh. Hiện nay Theo thống kê của Trung tâm Bảo tồn Di tích TPHCM, thành phố hiện có 172 di tích xếp hạng, 97 công trình địa điểm thuộc danh mục kiểm kê đây được cho là tiềm năng và lợi thế rất lớn để phát triển các sản phẩm du lịch đặc thù. Đa số các di sản hiện đang được khai thác phục vụ phát triển du lịch chủ yếu tập trung ở khu vực trung tâm thành phố, huyện Củ Chi và Cần Giờ. Các danh mục di tích đã xếp hạng trên địa bàn thành phố tập trung vào các loại hình: Khảo cổ, kiến trúc nghệ thuật và lịch sử; trong đó, loại hình kiến trúc nghệ thuật và lịch sử có tỷ lệ khá cân đối so với di tích khảo cổ hiện có của TP.HCM.

*** Sự phát triển nhanh-mạnh của du lịch:** Thành phố Hồ Chí Minh Với việc tận dụng thế mạnh về tài nguyên du lịch, kinh tế và cơ sở hạ tầng đã đạt được nhiều kết quả trong hoạt động phát triển du lịch. Bước đầu đã xây dựng được thương hiệu hình ảnh điểm đến du lịch hàng đầu, tạo việc làm cho nhiều lao động, góp phần không nhỏ vào việc phát triển kinh tế - xã hội chung của của cả nước.

Số lượng khách du lịch quốc tế giai đoạn 2015 - 2020 (Bảng 1) lượng khách du lịch quốc tế của nước ta có xu hướng tăng từ năm 2015 đến năm 2019 và giảm nhiều vào năm 2020 đạt 68.185.000 lượt, cùng thời điểm này TP. HCM đạt số lượng khách là 33.703.500 lượt. Trong đó năm 2015 đạt 4.600.000 lượt chiếm 57,9%; Năm 2016 đạt 5.200.000 lượt chiếm 52,0% so với cả nước; Năm 2017 là 6.389.000 lượt chiếm 49,4% cả nước; Năm 2018 đạt 7.595.000 lượt chiếm 49,0% cả nước; Năm 2019 là 8.619.000 lượt chiếm 47,9% của cả nước. Bước qua năm 2020, do tình hình dịch Covid diễn ra các nước trên thế giới hạn chế nhập cảnh và giới hạn thông thương qua lại nên lượng khách du lịch quốc tế giảm thời điểm này lượng khách tới TP. HCM chỉ đạt 1.300.000 lượt và chiếm tỷ trọng 34,2% so với cả nước.

Bảng 1. Số lượng khách du lịch quốc tế của TP.HCM so với cả nước giai đoạn 2015-2020

Năm	TP.HCM (lượt người)	Tỷ trọng TP.HCM/ cả nước(%)	Cả nước (lượt người)
2010	3.100.000	62,0	5.000.000
2015	4.600.000	57,9	7.943.700
2016	5.200.000	52,0	10.012.700
2017	6.389.500	49,4	12.922.200
2018	7.595.000	49,0	15.497.800
2019	8.619.000	47,9	18.008.600
2020	1.300.000	34,2	3.800.000

(Nguồn: tính toán từ số liệu PKT Sở DL TP.HCM, Tổng Cục Du lịch, 2021)

Số lượng khách du lịch nội địa, giai đoạn 2015-2020, lượng khách du lịch nội địa của nước ta có xu hướng tăng từ năm 2015 đến năm 2019, và giảm mạnh vào năm 2020 đạt 413.000.000 lượt; TP. HCM đạt 142.853.000 lượt, trong đó năm 2015 đạt 19.300.000 lượt chiếm 33,9% so với cả nước; Năm 2016 đạt 21.800.00 lượt chiếm 35,2%; Năm 2017 là 24.800.000 lượt chiếm 34,2% so với cả nước; Năm 2018 lượng khách cũng tăng ổn định ước đạt 29.000.000 lượt chiếm 36,3% cả nước và năm 2019 đánh dấu mức số lượng khách tăng cao với 32.770.00 lượt và chiếm 36,3% đây cũng là năm mà ngành du lịch của TP.HCM và cả nước có tổng lượng khách tương đối cao. Tuy nhiên, đến năm 2020 do tình hình dịch Covid diễn ra nên lượng khách du lịch nội địa trong cả nước giảm mạnh, trong đó lượng khách tới TP. HCM giảm còn 15.000.000 lượt và chỉ chiếm tỷ trọng 27% cả nước. Đây cũng là thời kỳ khó khăn của ngành du lịch khi dịch bệnh COVID 19 ngày càng lây lan nhanh, ảnh hưởng tới đời sống của người dân và các doanh nghiệp du lịch cả trong và ngoài nước.

Bảng 2. Số lượng khách du lịch nội địa của TP.HCM so với cả nước giai đoạn 2015-2020

Năm	TP.HCM (lượt người)	Tỷ trọng TP.HCM/ cả nước (%)	Cả nước (lượt người)
2010	7.327.000	26,2	28.000.000
2015	19.300.000	33,9	57.000.000
2016	21.800.000	35,2	62.000.000
2017	24.983.000	34,2	73.000.000
2018	29.000.000	36,3	80.000.000
2019	32.770.000	38,6	85.000.000
2020	15.000.000	27	56.000.000

(Nguồn: tính toán từ số liệu PKT Sở DL TP.HCM, Tổng Cục Du lịch, 2021)

Doanh thu từ hoạt động du lịch: Theo tính toán từ số liệu PKT sở Du Lịch TP. HCM và Tổng Cục Du lịch năm 2021 (Bảng 3), nếu tính từ giai đoạn 2015-2020 doanh thu từ hoạt động du lịch của TP. HCM là 592.329 nghìn tỷ, tăng dần qua các năm từ 2015 đến

2019 cụ thể: Năm 2015 đạt 94.671 nghìn tỷ đồng chiếm 26,6% so với cả nước; Năm 2016 đạt 103.000 nghìn tỷ đồng chiếm 24,7% cả nước; 2017 TP.HCM đạt doanh thu du lịch 115.978 nghìn tỷ đồng chiếm 21,4%; Năm 2018 doanh thu của thành phố đạt 138.663 nghìn tỷ đồng chiếm 21,8%; Năm 2019 đạt 140.017 nghìn tỷ đồng và chiếm 18,5% so với cả nước. Tuy nhiên, thời điểm năm 2020 do hoạt động du lịch bị ngưng trệ xảy ra cả trong và ngoài nước, dẫn tới doanh thu chỉ đạt 84 nghìn tỷ đồng chiếm 47,5% trong khi đó cả nước là 176.800 nghìn tỷ.

Bảng 3. Doanh thu du lịch của TP.HCM so với cả nước giai đoạn 2015-2020

Năm	TP.HCM (nghìn tỷ đồng)	Tỷ trọng TP.HCM/ cả nước (%)	Cả nước (nghìn tỷ đồng)
2010	41.000	42,7	96.000
2015	94.671	26,6	355.500
2016	103.000	24,7	417.200
2017	115.978	21,4	541.000
2018	138.663	21,8	637.000
2019	140.017	18,5	755.000
2020	84.000.	47,5	176.800

(Nguồn: tính toán từ số liệu PKT Sở DL TP.HCM, Tổng Cục Du lịch, 2021)

2.2.2. Thực trạng phát triển nhân lực du lịch tại TP. HCM

* **Ngành du lịch của TP.HCM chịu tác động của quá trình chuyển đổi số:** Trong thời gian qua, chuyển đổi số đang là vấn đề quan tâm của tất cả các nước trên thế giới trong đó có Việt Nam. Các cơ quan ban ngành đồng loạt tiến hành các kế hoạch để có hướng đi đúng đắn và áp dụng công nghệ thông tin mới vào ngành nghề mình đang hoạt động. Điều này, thể hiện rõ nhất trong thời kỳ dịch COVID-19 diễn ra và lan rộng trên cả nước, các ngành đang hoạt động bình thường bị ngưng trệ tạo ra sự khó khăn và thách thức cho các doanh nghiệp trong việc duy trì ngành nghề kinh doanh của mình. Ngành du lịch cũng không ngoại lệ, trước khi đại dịch diễn ra thì du lịch được xem là một ngành quan trọng và đóng góp rất nhiều vào nền kinh tế của đất nước. Việc tác động của chuyển đổi số cũng đã tác động mạnh mẽ vào ngành du lịch của TP.HCM, đòi hỏi các cơ quan ban ngành, các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn phải có sự thích ứng. Sự tác động đó được hiểu hiện thông qua một số biểu hiện như sau: **(i)** Các doanh nghiệp du lịch tại TP. HCM nhờ có chuyển đổi số mà họ có thể điều hành và quản lý doanh nghiệp, quảng bá các sản phẩm du lịch với cộng đồng khách du lịch quốc tế về các sản phẩm mới; **(ii)** Do quá trình chuyển đổi số diễn ra nên nguồn nhân lực lao động chưa thích ứng nhiều với khoa học kỹ thuật; **(iii)** Không chỉ các doanh nghiệp du lịch mà tại các điểm đến trên TP. HCM cũng đã dần định hình về chuyển đổi số, để mang tới cho khách hàng sự thuận tiện, an toàn cho du khách (mã QR, giới thiệu hiện vật); **(iv)** Khách hàng có thể phản ánh chất lượng dịch vụ du lịch thông qua các thiết bị thông minh để các nhà cung cấp dịch vụ có căn cứ hoàn thiện hơn về chất lượng. Với những tác động như trên có thể thấy tầm quan trọng của quá trình chuyển đổi số, và sự tác động của nó tới ngành du lịch nói chung,

TP.HCM nói riêng là điều cấp bách trong giai đoạn hiện nay, đòi hỏi các cơ quan ban ngành phải có các quy định và các chiến lược phù hợp với điều kiện thực tế.

* **Những yếu tố nền tảng tác động đến phát triển nhân lực du lịch:** (i) Dân số TP.HCM hiện tại đạt hơn 9 triệu người, trở thành nơi có dân số đông nhất cả nước, tăng 1.8 triệu người so với cùng kỳ năm 2009. Trong đó nam chiếm 48,7%, nữ 51,3%. Bên cạnh đó, dân số thành thị hiện tại chiếm 7.125.494 người, dân số nông thôn chiếm 1.867.589 người. Tuy nhiên, nếu tính thêm những người cư trú không đăng ký hộ khẩu thì dân số thực tế của TP.HCM khoảng hơn 14 triệu người. Hiện nay TP. Hồ Chí Minh là một trong những thành phố lớn và năng động nhất với nguồn lực lao động rất nhiều bởi cơ cấu dân số trẻ và nhiều nguồn lao động từ các tỉnh khác nhập cư.

Theo thống kê cho thấy số dân trong độ tuổi lao động tại TP.HCM (2020) hơn 3.6 triệu người, chiếm hơn 66% dân số. Trong đó chia theo 3 khu vực bao gồm: Tỷ lệ lao động tại khu vực I (nông, lâm, ngư nghiệp) giảm nhanh, 1979 (20,4%) đến năm 1989 còn (13,9%) và sụt mạnh năm 2002 (6,2%) người đang làm việc tại TP.HCM; Tỷ lệ lao động tại khu vực II (công nghiệp - xây dựng) cao và ổn định, năm 2021 có 965.291 lao động, chiếm 41,3%; Tỷ lệ lao động tại khu vực III (dịch vụ) tăng nhanh lần lượt năm 1979 (38,2%); 1989 (42,7%) và 2021(51,9%). Hiện nay, nếu tính trên dân số thì cứ 100 người của thành phố có khoảng 5 người có trình độ từ cao đẳng trở lên, điều đó đồng nghĩa với việc là tiềm năng về nguồn nhân lực phục vụ cho các ngành dịch vụ không ngừng tăng lên và đây cũng là cơ hội thuận lợi cho TP.HCM trong quá trình phát triển các ngành dịch vụ nói chung và Du lịch nói riêng trong xu thế chuyển đổi số nhanh chóng như hiện nay. Tuy nhiên bên cạnh đó cần có sự tập trung đầu tư và đào tạo đội ngũ nhân lực có chất lượng và đáp ứng được kịp thời xu thế toàn cầu. (ii) Cơ cấu nhân lực du lịch: Hiện nay, TP.HCM có 140.350 lao động trực tiếp trong ngành du lịch (chiếm 5% trong tổng số nguồn nhân lực của TP.HCM) trong đó 90% đã qua đào tạo (đại học chiếm 15%, 50% là trung cấp và cao đẳng, 25% là sơ cấp) và 10% dưới sơ cấp và chưa qua đào tạo. Theo đánh giá chung hiện nay của các chuyên gia và nhà tuyển dụng, chỉ khoảng 65% đến 70% nguồn nhân lực tốt nghiệp đáp ứng được nhu cầu của nhà tuyển dụng, chưa kể một tỷ lệ sinh viên được đào tạo ra trường nhưng lựa chọn làm việc trong các nhóm ngành kinh tế khác. Về số lượng hướng dẫn viên: có 7.200 hướng dẫn viên du lịch được cấp thẻ, trong đó hướng dẫn viên quốc tế chiếm tỷ lệ 46,86% với 3.374 người và hướng dẫn viên du lịch nội địa là 3.826 người. Xét theo phân ngành: ngành vui chơi, giải trí có tốc độ tăng lao động cao nhất, do việc hình thành nhiều khu vui chơi giải trí nên nhu cầu lao động làm việc cho ngành này tăng nhanh. Ngành khách sạn có tốc độ tăng thấp hơn so với các ngành còn lại. Ngành lữ hành có tốc độ tăng lao động khá cao 13,19%/năm, do những năm gần đây nhu cầu đi du lịch của người dân ngày càng tăng, một số thị trường khách được hình thành nên các hãng lữ hành có nhu cầu tuyển dụng thêm lao động. TP. Hồ Chí Minh có hệ thống các trường đại học, cao đẳng và trung cấp đào tạo về chuyên ngành Du lịch quy mô lớn, với 24 trường đại học, 20 trường cao đẳng và 19 trường trung cấp. Trung bình hàng năm, có khoảng hơn 12.000 người được đào tạo về nghề du lịch trong các bậc học, nhưng chỉ đáp ứng khoảng 60% nhu cầu lao động của ngành. Hiện Thành phố có

140.000 lao động trực tiếp trong ngành Du lịch, 15% có trình độ đại học, 50% trình độ cao đẳng, trung cấp, 5.400 hướng dẫn viên du lịch. **(ii)**. Nhu cầu về nhân lực du lịch: Theo thống kê của Trung tâm Dự báo nhu cầu nhân lực và Thị trường lao động TP. Hồ Chí Minh, nhu cầu nhân lực khối ngành Du lịch từ năm 2010 - 2020 chiếm 8% tổng số nhu cầu nhân lực (khoảng 21.600 người/năm). Mặc dù thời gian qua, công tác đào tạo nhân lực nguồn du lịch (NNLDL) được TP. Hồ Chí Minh quan tâm nhằm đáp ứng thực tiễn phát triển của ngành, song vẫn còn nhiều hạn chế, như: Cơ cấu, chỉ tiêu đào tạo chưa thật hợp lý giữa các loại hình, các nghề của ngành Du lịch; Nguồn nhân lực được đào tạo chưa thật sự đạt chuẩn; Một số cơ sở đào tạo chưa chú ý đến đào tạo nguồn nhân lực trình độ và chất lượng tay nghề cao; Chưa chú trọng đào tạo các nghiệp vụ chuyên sâu, chủ yếu đào tạo về nhân sự, nhân viên du lịch mà chưa chú trọng đào tạo về nhân lực quản lý của ngành. Bên cạnh đó, do sự hợp tác, liên kết giữa các doanh nghiệp và cơ sở đào tạo du lịch chưa đạt được hiệu quả cao, dẫn đến tình trạng NNLDL vừa thừa lại vừa thiếu. Mặt khác, trên địa bàn Thành phố chưa có trường đại học chuyên đào tạo về du lịch mà chỉ có các trường đại học, cao đẳng có đào tạo về ngành Du lịch nhưng không chuyên sâu, chưa đáp ứng yêu cầu của ngành, chưa gắn kết với nhu cầu của doanh nghiệp. Điều này ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo NNLDL và khả năng để đáp ứng trước xu thế chuyển đổi số hiện nay là rất nhỏ. **(iii)**. Những yêu cầu về nhân lực du lịch trong thời kỳ công nghệ số: Thứ nhất: về kiến thức chuyên sâu và hiểu được tầm quan trọng của chuyển đổi số, kiến thức vững vàng và phải cập nhật được các thông tin mới để có thể thích ứng với sự biến đổi để đáp ứng được các nhu cầu ngày càng cao của khách du lịch như hiện nay. Thứ hai, cần có các kỹ năng trong quá trình hoạt động nghề nghiệp, giỏi ngoại ngữ và có thái độ đúng đắn với sự chọn nghề của mình, và thái độ với khách du lịch trong quá trình trải nghiệm dịch vụ, vì đây là ngành dịch vụ. Thứ ba, cần làm chủ được công nghệ, vì thế, đội ngũ nhân viên trong ngành du lịch cần hiểu về các công nghệ có liên quan, cần biết sử dụng công nghệ để nâng cao hiệu quả trong công tác. Thứ tư, Trong quá trình tác nghiệp, phải vận dụng được các phương pháp khoa học, kỹ thuật công nghệ để có thể giảm sự tiêu hao thể lực, căng thẳng thần kinh; giúp du khách có được những trải nghiệm chất lượng cao và giàu cảm xúc đặc biệt cảm xúc tích cực lan tỏa và kéo dài sau mỗi chuyến đi.

* **Đánh giá chung về nhân lực du lịch:** Nhìn chung, NNLDL TP. Hồ Chí Minh chưa đáp ứng được nhu cầu phát triển của ngành về cả số lượng và chất lượng. Về số lượng, các cơ sở đào tạo của Thành phố mới đáp ứng được 60% nhu cầu. Về chất lượng, nguồn nhân lực được đào tạo còn yếu về ngoại ngữ, các kỹ năng và thiếu những kiến thức chuyên môn, chưa cập nhật kịp thời những kiến thức, hiểu biết về kinh tế - xã hội, văn hóa, lịch sử. Tỷ lệ lao động qua đào tạo của ngành còn thấp và chưa đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của khách du lịch, hơn nữa, hiện nay chưa có các chính sách và chiến lược thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao dẫn tới tình trạng một số nguồn nhân lực trong ngành này bỏ nghề và chuyển hướng qua các ngành nghề khác. Với sự chuyển biến của công nghệ thông tin và sự thay đổi nhanh chóng như hiện nay thì việc phải đối diện với sự cạnh tranh từ nguồn nhân lực của các nước trên thế giới và tình trạng nhân lực có chất lượng sẽ bị thu hút bởi các quốc gia nước ngoài trong thời gian tới là rất lớn.

Qua khảo sát, đánh giá, chất lượng NNLDL của Thành phố còn thấp và chưa đồng đều và chưa thật sự chuyên nghiệp trong ngành nghề của mình. Thực tế, các doanh nghiệp hoạt động trong ngành Du lịch còn thiếu lao động lành nghề, một bộ phận lao động chưa qua đào tạo nhưng lại có kinh nghiệm và thạo việc, trong khi việc tuyển dụng sinh viên vừa tốt nghiệp chưa đáp ứng ngay được nhu cầu, nhiều doanh nghiệp phải tổ chức bồi dưỡng, đào tạo lại dẫn tới tình trạng mất thời gian và tốn thêm các chi phí phát sinh. Trong những năm gần đây, dù tình hình đã được cải thiện, nhưng số lao động chưa qua đào tạo vẫn chiếm 10%. Tuy nhiên, việc chưa đảm bảo về chất lượng đào tạo đã gây những ảnh hưởng nhất định đến chất lượng dịch vụ du lịch và khả năng cạnh tranh nguồn lao động với các nước.

2.3. Giải pháp phát triển nhân lực du lịch tại TP. HCM trong xu thế chuyển đổi số

2.3.1. Xây dựng hoàn thiện cơ chế chính sách về phát triển nhân lực du lịch

Tiếp tục hoàn thiện hệ thống cơ chế, chính sách về phát triển nhân lực du lịch, tạo điều kiện thuận lợi thúc đẩy phát triển nguồn nhân lực du lịch của TP. HCM, bảo đảm nguồn nhân lực phải có chất lượng, hiệu quả, đáp ứng yêu cầu phát triển và hội nhập. Cải thiện điều kiện lao động và nâng cao chất lượng hoạt động doanh nghiệp du lịch. Hoàn thiện hệ thống nội quy, quy định về đạo đức người hoạt động du lịch, tăng cường kỷ luật lao động trong ngành du lịch, bố trí và phân công lao động hợp lý.

Cần hoàn thiện chế độ đãi ngộ, đánh giá và khen thưởng người lao động. Có chính sách hỗ trợ, nâng cao năng lực đào tạo của các cơ sở đào tạo nghề du lịch trong cả nước gắn với việc ứng dụng công nghệ tiên tiến trong công tác đào tạo. Bảo đảm hài hòa giữa chính sách tinh giản biên chế với chính sách tuyển dụng nguồn nhân lực chất lượng cao cho các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch các cấp. Hoàn thiện hệ thống hạ tầng công nghệ quốc gia, hạ tầng công nghệ trong ngành du lịch, tạo thuận lợi về điều kiện và môi trường làm việc cho người lao động; tăng cường khả năng tiếp cận và sử dụng công nghệ của người lao động trong công việc.

Tích cực triển khai thương mại điện tử, đẩy mạnh các loại hình kinh doanh trực tuyến, hình thành và thu hút sự tham gia của cộng đồng doanh nghiệp đối với hệ thống các sàn giao dịch du lịch điện tử; khuyến khích khách du lịch sử dụng các dịch vụ trực tuyến, các phần mềm, tiện ích thông minh trong hoạt động du lịch. Xây dựng chính sách tiền lương phù hợp, hoàn thiện chế độ tiền thưởng như vượt năng suất, sáng kiến, đổi mới sản phẩm Du lịch, chế độ chính sách xã hội như Bảo hiểm xã hội, Bảo hiểm y tế, an toàn lao động và kỷ luật lao động, chính sách hỗ trợ nhập cư đối với nhân lực du lịch. Cần tiếp tục xây dựng hoàn thiện các chính sách, thu hút nhân lực du lịch chất lượng cao đáp ứng nhu cầu đang thiếu.

2.3.2. Liên kết chặt chẽ giữa cơ sở đào tạo và doanh nghiệp du lịch

Trong tình hình nền kinh tế kế hoạch tập trung, đào tạo và sản xuất kinh doanh đều do nhà nước đầu tư ngân sách, đưa nhân lực về và cùng với đó là tiêu thụ sản phẩm sản xuất ra. Tuy nhiên, trong cơ chế thị trường như hiện nay thì các cơ sở đào tạo và các doanh nghiệp chính là 2 thành tố chính của thị trường lao động, cơ sở đào tạo đứng trên tư cách là bên cung cấp nguồn nhân lực và doanh nghiệp là bên cầu và sử dụng nhân lực

do các cơ sở đào tạo cung cấp. Hai cơ chế này có mối quan hệ mật thiết với nhau hay chúng ta còn gọi đó là quan hệ cung - cầu, bởi vậy cần có sự phối hợp chặt chẽ để điều tiết thị trường lao động và tạo ra những nhân lực có năng lực và phù hợp với xu thế chuyển đổi số như hiện nay. Ngoài ra, cần điều tiết thị trường lao động không để khủng hoảng thừa hoặc thiếu xảy ra, mặt khác cần trao đổi thông tin về nhu cầu nguồn nhân lực cũng như các yêu cầu về nhân sự mà bên doanh nghiệp đang thiếu. Các doanh nghiệp du lịch nên tham gia vào quá trình đào tạo và tổ chức đào tạo nhằm mục đích phối hợp với cơ sở đào tạo để có những nhân sự vừa vững kiến thức lý thuyết nhưng lại mạnh về thực hành và kỹ năng để đáp ứng tốt nhu cầu trong bối cảnh hiện nay.

2.3.3. Đổi mới công tác đào tạo nhân lực du lịch theo hướng đào tạo gắn liền với thực tế

Hiện nay nguồn nhân lực du lịch của TP. HCM cần phải tiếp tục đổi mới công tác đào tạo nhân lực du lịch theo hướng đào tạo gắn liền với thực tế và nhu cầu của người sử dụng lao động, đề cao việc học lý thuyết đi đôi với thực hành đối với sinh viên ngành du lịch. Đổi mới chương trình học và bám sát sâu vào kiến thức thực tế và tăng cường trải nghiệm, phương pháp và nâng cao chất lượng đào tạo tại các cơ sở đào tạo du lịch nhằm trang bị các kiến thức, kỹ năng cần thiết về du lịch trong bối cảnh mới, nhất là kiến thức về cách mạng công nghệ số. Tăng cường ứng dụng công nghệ vào ngành du lịch, những nội dung về nghề du lịch mới xuất hiện do tác động của cách mạng công nghệ số; đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ yêu cầu đổi mới đào tạo. Xây dựng cơ sở đào tạo một cách hệ thống gồm dạy nghề, đào tạo các cấp từ trung cấp đến đại học về du lịch. Thực hiện chuẩn hóa nhân lực du lịch theo bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam. Ngoài ra, cần có các kế hoạch đội ngũ nhân lực đi song song với nhu cầu còn thiếu, tránh tình trạng đào tạo tràn lan nhưng lại hạn chế về chất lượng và không đáp ứng được nhu cầu đang thiếu.

2.3.4. Hợp tác trong nước và quốc tế về đào tạo phát triển nguồn nhân lực

Đẩy mạnh hợp tác quốc tế về đào tạo nguồn nhân lực du lịch, tăng cường phối hợp liên ngành trong công tác đào tạo nhân lực nhằm nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng, phát triển nguồn nhân lực du lịch của TP. HCM theo định hướng lâu dài đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững trong bối cảnh chuyển đổi số và hội nhập. Ngoài ra, việc học tập và tham khảo kinh nghiệm phát triển du lịch nói chung và nguồn nhân lực du lịch nói riêng của một số quốc gia trên thế giới là điều cần làm cho giai đoạn hiện nay. Trong đó có kinh nghiệm về xã hội hóa việc đào tạo nhân lực ngành du lịch, cách quản lý, triển khai các chương trình, dự án trong du lịch, cách điều phối và quản lý để thật sự mang lại hiệu quả cao.

2.3.5. Xây dựng kế hoạch chiến lược thu hút nguồn nhân lực du lịch từ bên ngoài

Các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực du lịch cần có chính sách thu hút lao động có tay nghề, chuyên môn cao nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, chất lượng và dịch vụ du lịch để đáp ứng nhu cầu hội nhập kinh tế quốc tế. Ngoài ra các doanh nghiệp du lịch cần tạo môi trường làm việc tốt nhất cho nhân viên với các chế độ đãi ngộ cũng như có các chính sách phù hợp, nhằm hỗ trợ cho người lao động yên tâm công tác và gắn

bó lâu dài với doanh nghiệp tránh tình trạng nhảy việc và mất đi những lao động có tay nghề. Khuyến khích phát triển và hỗ trợ kinh phí cho hoạt động của các nghệ nhân, các hoạt động văn hóa cộng đồng, làng nghề truyền thống và các lễ hội văn hóa phục vụ du lịch. Tăng cường giáo dục, bồi dưỡng kiến thức giao tiếp, ứng xử cho nhân lực phục vụ ngành du lịch từ các khu, điểm du lịch.

3. Kết luận

Mặc dù đang chịu ảnh hưởng lớn từ đại dịch Covid-19, tuy nhiên ngành Du lịch vẫn được xem là ngành có vai trò quan trọng trong nền kinh tế. Cùng với những kết quả mà ngành du lịch đã đạt được trong thời gian qua thì vẫn còn đó những hạn chế cần khắc phục để đáp ứng yêu cầu của xu thế mới, xu thế chuyển đổi số. Sự ảnh hưởng của biến đổi số với ngành du lịch của TP.HCM, Nguồn nhân lực du lịch tham gia vào xu thế này ngoài có yêu cầu cao về chuyên môn và kỹ năng nghiệp vụ, phải giỏi ngoại ngữ thì yếu tố quan trọng đó là làm chủ được công nghệ thì mới tạo nên được thế cạnh tranh trong môi trường hoạt động trong ngành hiện nay. Bài viết đã chỉ ra được thực trạng nhân lực du lịch hiện nay tại thành phố Hồ Chí Minh, từ đó làm căn cứ đưa ra những giải pháp phù hợp nhằm phát triển được nguồn nhân lực du lịch thành phố đáp ứng được với xu thế chuyển đổi số hiện nay.

Tài liệu tham khảo

- Ban chấp hành Trung ương Đảng (2017), Nghị quyết 08-QĐ/TW về “*Phát triển du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn*”.
- Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2016). *Đề án tăng cường đào tạo theo nhu cầu xã hội lĩnh vực du lịch đến năm 2025, tầm nhìn đến 2030*.
- Phạm Xuân Hậu (2019). *Phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao ở Việt Nam trong bối cảnh hội nhập- sự lựa chọn những giải pháp phù hợp*” ISBN- 978-604-73-7107-5, NXB ĐHQG Thành Phố Hồ Chí Minh.
- Phạm Trung Lương (2016). *Đào tạo phát triển nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh hội nhập. Kỳ yếu Hội thảo Brexit và cộng đồng kinh tế ASEAN dưới góc nhìn hội nhập*. Trường Đại học Văn Hiến.
- Sở Du lịch TP. Hồ Chí Minh (2020). *Báo cáo số 1933/BC-SDL ngày 18 tháng 12 năm 2020 về Tình hình hoạt động du lịch năm 2020 và các nhiệm vụ trọng tâm năm 2021*.
- Thủ tướng Chính phủ (2011). *Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*.
- Lê Anh Tuấn (2019). *Chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch*.” ISBN- 978-604-73-7107-5. NXB ĐHQG Thành Phố Hồ Chí Minh.
- Ủy ban nhân dân TP. Hồ Chí Minh (2017). *Quyết định số 2955/QĐ-UBND ngày 8/6/2017 về triển khai Nghị quyết số 08-NQ/TW của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn. TP. Hồ Chí Minh*.