

**HỌC VIỆN CHÍNH TRỊ - HÀNH CHÍNH QUỐC GIA HỒ CHÍ MINH**  
**HỌC VIỆN HÀNH CHÍNH**

**Phát triển nguồn nhân lực ngành Du lịch khu vực  
đuyên hải Nam Trung Bộ và Tây Nguyên**

**Trần Sơn Hải**

Chuyên ngành: Quản lý hành chính Công

Mã số: 62 34 82 01

Người hướng dẫn 1: GS. TS. Nguyễn Hữu Khiển

Người hướng dẫn 2: PGS. TS. Trang Thị Tuyết

**2010**

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài luận án:

Kể từ sau cuộc chiến tranh Thế giới lần thứ 2, Du lịch trên phạm vi toàn cầu đã phát triển nhanh chóng và trở thành một hiện tượng xã hội phổ biến, ngành Du lịch thế giới có tốc độ tăng trưởng cao hơn so với nhiều ngành kinh tế khác. Du lịch được coi là ngành kinh tế quan trọng giúp các nước đang phát triển đẩy nhanh mục tiêu phát triển kinh tế, xóa đói giảm nghèo và cải thiện đời sống cho người dân. Du lịch góp phần tạo ra hàng triệu cơ hội việc làm trực tiếp hay gián tiếp đối với các ngành có liên quan khác như vận tải, tài chính, nông nghiệp... Trong thời đại toàn cầu hóa, Du lịch đang trở thành nhịp cầu kết nối, giải quyết những bất đồng về ngôn ngữ, văn hóa và tôn giáo của các dân tộc trên toàn thế giới.

Tại Việt Nam, Du lịch đã được Đảng và Chính phủ xác định là ngành kinh tế mũi nhọn. Du lịch Việt Nam đã góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế trong nhiều năm qua. Năm 2001, Việt Nam mới thu hút được khoảng 2,3 triệu lượt khách quốc tế, thì đến năm 2008, con số này đã đạt 4,25 triệu lượt khách. Việt Nam hiện được xếp hạng thứ 8 trong 10 nước dẫn đầu về tốc độ tăng trưởng du lịch. Dự kiến năm 2010, du lịch Việt Nam đón khoảng 4,5 – 4,6 triệu lượt khách du lịch quốc tế, phục vụ 28 triệu lượt khách du lịch nội địa, thu nhập du lịch đạt khoảng 80 ngàn tỷ đồng.

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. Chất lượng của hoạt động du lịch phụ thuộc vào nhiều yếu tố như tiềm năng tài nguyên du lịch, chất lượng của hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật ngành Du lịch và kết cấu hạ tầng, chính sách phát triển ngành Du lịch của Nhà nước, tình hình an ninh chính trị của đất nước, mức độ mở cửa và hội nhập của nền kinh tế. Ngoài ra, 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 chuyển 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.

Phát triển du lịch nhanh và bền vững, thu hẹp dần khoảng cách với những quốc gia có ngành Du lịch phát triển trong bối cảnh hội nhập quốc tế sâu và toàn diện là yêu cầu cấp bách đặt ra cho ngành Du lịch Việt Nam. Điều này chỉ có thể thực hiện được nếu chúng ta có đội ngũ lao động chất lượng cao, số lượng đủ, cơ cấu hợp lý gồm đông đảo những nhà quản lý, những nhân viên du lịch lành nghề, những nhà khoa học công nghệ du lịch tài năng, giỏi chuyên môn nghiệp vụ, tháo vát và có trách nhiệm cao. Phát triển nguồn nhân lực là nhiệm vụ vừa cấp bách, vừa lâu dài quyết định tương lai phát triển của ngành Du lịch.

Khu vực duyên hải Nam Trung Bộ (DHNTB) và Tây Nguyên bao gồm 5 tỉnh duyên hải (Bình Định, Phú Yên Khánh Hoà, Ninh Thuận và Bình Thuận) và 5 tỉnh Tây Nguyên (Kon Tum, Gia Lai, Đắk Lắk, Đắk Nông và Lâm Đồng). Khu vực này có một vị trí hết sức quan trọng trong chiến lược phát triển du lịch của Việt Nam, không chỉ có tiềm năng tài nguyên rất phong phú, đa dạng, có giá trị, có thể phát triển các loại hình và sản phẩm du lịch đa dạng chất lượng cao, đáp ứng được nhu cầu của cả khách du lịch trong nước và quốc tế; khu vực này còn có vị trí địa, chính trị hết sức thuận lợi để kết nối, phát triển du lịch với các vùng miền trong cả nước và với các nước trong khu vực Đông Nam Á.

Trong những năm qua, ngành Du lịch các tỉnh khu vực DHNTB và Tây Nguyên có sự phát triển khởi sắc. Lượng khách du lịch đến khu vực tăng nhanh, năm sau cao hơn năm trước, đến năm 2009 lượng khách du lịch của

khu vực chiếm 6,7% tổng lượng khách du lịch quốc tế và 12% tổng lượng khách du lịch nội địa của cả nước. Thu nhập du lịch của khu vực đạt gần 7.500 tỷ đồng với tốc độ tăng trưởng về thu nhập của giai đoạn 2001 – 2009 đạt bình quân 26,5%/ năm. Du lịch phát triển đã góp phần thay đổi diện mạo của khu vực, hình thành nên nhiều khu du lịch nghỉ dưỡng cao cấp, tạo nhiều công ăn việc làm cho lao động địa phương; nhiều địa danh du lịch như Nha Trang, Phan Thiết, Đà Lạt đã trở thành những điểm du lịch nổi tiếng không chỉ trong nước mà cả quốc tế và thu hút ngày càng nhiều khách du lịch quốc tế. Du lịch đã tạo ra một trong những nguồn thu ngoại tệ lớn và đóng góp ngày càng nhiều cho ngân sách, nhiều tỉnh trong khu vực đã xác định Du lịch là ngành kinh tế số 1 của địa phương mình và chú trọng đầu tư để phát triển du lịch.

Bên cạnh những thành công, ngành Du lịch **các tỉnh** khu vực DHNTB & Tây Nguyên cũng còn có khá nhiều bất cập như hạ tầng du lịch yếu kém, hạn chế khả năng tiếp cận của khách du lịch đến các khu điểm du lịch; sản phẩm du lịch còn đơn điệu, chất lượng của dịch vụ chưa cao, giá cả chưa tương xứng với chất lượng; tài nguyên du lịch bị khai thác một cách lãng phí, môi trường du lịch nhiều nơi bị xuống cấp nghiêm trọng; du lịch phát triển thiên về chiều rộng theo hướng khai thác cạn kiệt tài nguyên và nguồn nhân lực giá rẻ, làm ảnh hưởng đến sự phát triển bền vững của ngành Du lịch. Vấn đề này có nhiều nguyên nhân nhưng một trong những nguyên nhân gây tác động mạnh nhất chính là chất lượng của nguồn nhân lực ngành Du lịch **các tỉnh** khu vực DHNTB và Tây Nguyên chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển, thể hiện ở chỗ nguồn nhân lực ngành Du lịch vừa yếu vừa thiếu ở những khâu then chốt, chưa đáp ứng yêu cầu công việc; tỷ lệ lao động được đào tạo còn chiếm tỷ lệ khiêm tốn trong tổng số lao động ngành Du lịch, trong số lao động được đào tạo thì số lao động được đào tạo đúng chuyên môn du lịch còn thấp,

lao động sử dụng thành thạo ngoại ngữ còn ít; kỹ năng làm việc và tính chuyên nghiệp của đội ngũ lao động chưa cao.

Để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ngành Du lịch của **các tỉnh** khu vực **đuyên hải Nam Trung Bộ** và Tây Nguyên đưa ngành Du lịch phát triển tương xứng với tiềm năng và lợi thế so sánh, cần thiết phải có nghiên cứu toàn diện để từ đó đề ra những giải pháp đồng bộ phát triển nguồn nhân lực ngành Du lịch.

Từ những đánh giá, nhìn nhận như trên, nhằm tăng cường hiệu quả cho việc hoạch định chính sách và xây dựng phát triển nguồn nhân lực ngành Du lịch đến năm 2020 cho **các tỉnh** khu vực **đuyên hải Nam Trung Bộ** và Tây Nguyên, tôi đã chọn đề tài: ***“Phát triển nguồn nhân lực ngành Du lịch khu vực **đuyên hải Nam Trung Bộ** và Tây Nguyên”*** để thực hiện Luận án chuyên ngành Quản lý hành chính công, với mong muốn góp phần nhỏ bé vào việc giải quyết bức xúc về cả lý luận và thực tiễn cho công tác phát triển nguồn nhân lực ngành Du lịch nói chung và công tác phát triển nguồn nhân lực ngành Du lịch **các tỉnh** khu vực **đuyên hải Nam Trung Bộ** và Tây Nguyên nói riêng, qua đó thúc đẩy ngành Du lịch của khu vực phát triển.

## **2. Mục đích nghiên cứu**

Trên cơ sở nghiên cứu lý luận và khảo sát, tổng kết thực tiễn, Luận án đề xuất giải pháp góp phần phát triển nguồn nhân lực ngành Du lịch, đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch đến năm 2020 của các tỉnh khu vực DHNTB và Tây Nguyên.

## **3. Nhiệm vụ nghiên cứu**

- Hệ thống hoá chọn lọc, có phát triển những khái niệm và vấn đề lý luận về phát triển nguồn nhân lực ngành Du lịch, hình thành cơ sở lý luận cho việc nghiên cứu luận án.

- Phân tích thực trạng nguồn nhân lực ngành Du lịch về số lượng, chất lượng, cơ cấu và quản lý phát triển nguồn nhân lực ngành Du lịch **các tỉnh** khu vực DHNTB và Tây Nguyên.

- Đề xuất một số giải pháp chủ yếu phát triển nguồn nhân lực ngành Du lịch **các tỉnh** khu vực DHNTB và Tây Nguyên đến năm 2020.

#### **4. Đối tượng nghiên cứu**

Luận án tập trung nghiên cứu **phát triển** nguồn nhân lực ngành Du lịch trong hệ thống cơ quan quản lý nhà nước về du lịch và các đơn vị kinh doanh du lịch ở **các tỉnh** khu vực DHNTB và Tây Nguyên.

#### **5. Phạm vi nghiên cứu**

- *Về nội dung*: Nghiên cứu những vấn đề về cơ sở lý luận và thực tiễn phát triển nhân lực ngành Du lịch nhằm đề xuất một số giải pháp phát triển nguồn nhân lực ngành Du lịch.

- *Về không gian*: **Phạm vi nghiên cứu là các tỉnh thuộc** khu vực DHNTB (Bình Định, Phú Yên, Khánh Hòa, Ninh Thuận, Bình Thuận) và Tây Nguyên (Kon Tum, Gia Lai, Đắk Lắk, Đắk Nông, Lâm Đồng).

- *Về thời gian*:

+ Các số liệu phục vụ đánh giá thực trạng nguồn nhân lực ngành Du lịch trên địa bàn **các tỉnh** khu vực DHNTB và Tây Nguyên: sử dụng các số liệu từ năm 2001 đến 2009;

+ Phần định hướng và các giải pháp phát triển nguồn nhân lực ngành Du lịch: phục vụ cho giai đoạn đến năm 2015 và 2020.

#### **6. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu:**

- *Phương pháp luận*: Luận án sử dụng phương pháp luận duy vật biện chứng và duy vật lịch sử để nghiên cứu nguồn nhân lực ngành Du lịch trong mối quan hệ tương quan với hệ thống chính sách phát triển nguồn lực tổng thể, hoạt động du lịch với các hoạt động kinh tế - xã hội, và dân sự... quan hệ

giữa khai thác tự nhiên, bảo tồn tự nhiên bền vững với năng lực của con người.

- *Phương pháp nghiên cứu:* Luận án lựa chọn phương pháp tiếp cận, nghiên cứu dưới góc độ Quản lý hành chính Công. Với cách tiếp cận này những phương pháp chủ yếu được sử dụng gồm:

- + Phương pháp tiếp cận hệ thống,
- + Phương pháp phân tích và tổng hợp,
- + Phương pháp điều tra khảo sát và điều tra xã hội học,
- + Phương pháp chuyên gia.

Ngoài ra, Luận án còn kế thừa các công trình nghiên cứu, các số liệu thống kê và các tài liệu có liên quan.

## **7. Một số điểm mới của Luận án**

- Luận án là công trình nghiên cứu chuyên sâu đầu tiên về vấn đề phát triển nguồn nhân lực ngành Du lịch trên địa bàn thuộc 5 tỉnh ĐHN TB và 5 tỉnh Tây Nguyên bằng cách tiếp cận liên ngành giữa phương pháp luận nghiên cứu phát triển nguồn nhân lực, phương pháp luận nghiên cứu phát triển ngành du lịch, và phương pháp luận nghiên cứu phát triển vùng của khoa học vùng (Regional Science). Trong bối cảnh Đảng và Nhà nước chủ trương phát triển đất nước thông qua phát triển vùng, điển hình là ba vùng kinh tế trọng điểm Bắc – Trung - Nam, thì việc kết hợp giữa phát triển ngành và phát triển vùng là đặc biệt có ý nghĩa mới đối với chiến lược quản lý hành chính công trong tương lai gần của đất nước.

- Làm sáng tỏ một số nội dung cơ bản liên quan đến phát triển nguồn nhân lực ngành Du lịch như khái niệm, các đặc điểm đặc trưng của nguồn nhân lực ngành Du lịch, cơ cấu lao động, nội dung quản lý nhà nước đối với phát triển nguồn nhân lực ngành Du lịch.

- Lần đầu tiên tiến hành điều tra khảo sát và điều tra xã hội học trên địa bàn của cả 10 tỉnh thuộc khu vực ĐHN TB và Tây Nguyên, sử dụng các kết

quả điều tra xã hội học làm minh chứng cho các nhận định, đánh giá, làm tăng thêm cơ sở pháp lý và giá trị thực tiễn về phát triển nguồn nhân lực ngành Du lịch **các tỉnh** khu vực DHNTB và Tây Nguyên;

- Đề xuất hệ thống các giải pháp đồng bộ nhằm phát triển nguồn nhân lực ngành Du lịch tại khu vực khảo sát; đồng thời đề xuất những kiến nghị cụ thể đối với các bên có liên quan đến phát triển nguồn nhân lực ngành Du lịch như Bộ Giáo dục và Đào tạo, Tổng cục Dạy nghề - Bộ Lao động, Thương Binh và Xã hội, Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch, UBND các tỉnh trong khu vực để các giải pháp có tính khả thi, mang lại hiệu quả như mong muốn.

## **8. Bộ cục Luận án**

Ngoài phần mở đầu, tổng quan tình hình nghiên cứu, kết luận và kiến nghị, danh mục tài liệu tham khảo và phụ lục, luận án có kết cấu 3 chương gồm:

Chương 1. Cơ sở lý luận và một số kinh nghiệm phát triển nguồn nhân lực ngành Du lịch.

Chương 2. Thực trạng phát triển nguồn nhân lực ngành Du lịch **các tỉnh** khu vực **đuyên hải** Nam Trung Bộ và Tây Nguyên giai đoạn 2001 -2009.

Chương 3. Một số giải pháp phát triển nguồn nhân lực ngành Du lịch **các tỉnh** khu vực **đuyên hải** Nam Trung Bộ và Tây Nguyên.

## **TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU**

### **1 Tình hình nghiên cứu trong nước:**

Trong những năm qua, vấn đề phát triển nguồn nhân lực ngành Du lịch đã có nhiều công trình nghiên cứu của nhiều tác giả đề cập. Các công trình nghiên cứu đều nhấn mạnh về tầm quan trọng của phát triển nguồn nhân lực, trong đó có nguồn nhân lực ngành Du lịch; đồng thời đưa ra những kiến nghị khoa học về các định hướng và giải pháp đối với vấn đề này. Nhiều nội dung đã khẳng định về lý thuyết khoa học mang tính tổng quan giải quyết những



vấn đề ở tầm vĩ mô, đặc biệt đối với phát triển nguồn nhân lực nói chung, đồng thời cũng cho thấy những vấn đề phát triển nguồn nhân lực ngành Du lịch có tính đặc thù, còn nhiều khoảng trống cần lý giải kịp thời. Các công trình cũng đã đề cập và lý giải những vấn đề về kinh tế nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu của hội nhập quốc tế và đổi mới sâu rộng của nền kinh tế trong nước. Các công trình cũng đã phân nào cập nhật kiến thức hiện đại, tiếp thu các phương pháp kinh tế và quản lý nguồn nhân lực tiên tiến.

### *1.1. Các công trình nghiên cứu dưới dạng các báo cáo khoa học, các bài viết đăng trên các báo, tạp chí*

Có khá nhiều báo cáo khoa học, các bài viết đăng trên các báo, tạp chí đề cập đến những vấn đề liên quan đến phát triển nguồn nhân lực.

- Bài viết của GS. TS. Hoàng Văn Châu, Hiệu trưởng trường Đại Học Ngoại thương đăng trên Tạp chí kinh tế đối ngoại số 38/2009: “Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao cho hội nhập kinh tế - vấn đề cấp bách sau khủng hoảng”. Nội dung chủ yếu đề cập đến những bất cập của thị trường lao động của nước ta. Tác giả nhận định thị trường lao động Việt Nam sẽ tiếp tục thiếu hụt và khan hiếm nguồn nhân lực cao cấp quản lý trở lên. Sau khi cuộc khủng hoảng tài chính qua đi, khi các doanh nghiệp tiến hành tái cấu trúc và nhu cầu nhân lực có chất lượng cao tăng lên thì chắc chắn sự mất cân đối cung - cầu trên thị trường lao động sẽ diễn ra ngày càng trầm trọng hơn nếu như Việt Nam không có những biện pháp hữu hiệu giải quyết vấn đề này. Nguyên nhân của việc này là do các doanh nghiệp thiếu thông tin về thị trường lao động và chưa tiếp cận một cách hiệu quả được với các dịch vụ đào tạo; nhiều doanh nghiệp chưa tích cực tham gia vào các chương trình đào tạo; các sinh viên đã không được định hướng tốt trong việc chọn trường, chọn ngành nghề theo học. Từ đó tác giả đã đề xuất 10 giải pháp phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao trong thời gian tới. các giải pháp tập trung chủ yếu vào việc nâng cao chất lượng đào tạo .

- Suy nghĩ về phát triển nguồn nhân lực ở nước ta [www.viet-studies.info/NguyenTrung/NTrung\\_GiaoDuc.htm](http://www.viet-studies.info/NguyenTrung/NTrung_GiaoDuc.htm). (Tác giả: Nguyễn Trung, cựu Đại sứ Việt Nam tại Thái Lan).

Nghiên cứu về nguồn nhân lực, tác giả cho rằng cần phải nhìn nhận nguồn nhân lực bao gồm tất cả mọi người thuộc mọi tầng lớp xã hội và nghề nghiệp khác nhau, mọi địa vị xã hội từ thấp nhất đến cao nhất - kể từ người làm nghề lao động đơn giản nhất, nông dân, công nhân, người làm công việc chuyên môn, người làm khoa học, người làm nhiệm vụ quản lý, nhà kinh doanh, người chủ doanh nghiệp, giới nghệ sỹ, người hoạch định chính sách, quản lý đất nước... Tất cả đều nằm trong tổng thể của cộng đồng xã hội, từng người đều phải được đào tạo, phát triển và có điều kiện để tự phát triển. Với cách tiếp cận này, tác giả đã coi vấn đề phát triển nguồn nhân lực thực chất là ngày càng làm tốt hơn việc giải phóng con người. Điều này đòi hỏi cùng một lúc đặt ra hai yêu cầu: tập trung trí tuệ và nguồn lực cho phát triển nguồn nhân lực và thường xuyên đổi mới, cải thiện môi trường chính trị, kinh tế, văn hoá, xã hội, giữ gìn môi trường tự nhiên của quốc gia.

Chất lượng của công tác giảng dạy ở nước ta được tác giả đánh giá thông qua chương trình giảng dạy, người dạy, chất lượng nhà trường. Trong bài viết này tác giả cung cấp cho người đọc thông tin đáng chú ý về chất lượng đào tạo ở nước ta thông qua đánh giá của các chủ doanh nghiệp Việt Nam đối với những lao động được đào tạo qua các cơ sở đào tạo trong nước: (a) họ phải đào tạo lại hầu hết mọi người ở mọi cấp bậc – học nghề, đại học, sau đại học - mà họ nhận vào doanh nghiệp của mình, (b) họ không tin tưởng vào hệ thống đại học và các viện nghiên cứu của trong nước, vì chất lượng giảng dạy thấp; nội dung thấp và lạc hậu; khả năng nghiên cứu nghèo nàn; sách vở và thiết bị đều thiếu, không đồng bộ, cũ kỹ, rất yếu về ngoại ngữ, năng lực tổ chức và quản lý thấp...