

## GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH TẠI THÀNH PHỐ LONG XUYỀN, TỈNH AN GIANG

Trần Thị Thúy An, Phan Thị Thảo Nguyên, Trần Minh Hải, Lê Hoàng Long  
Trường Đại học Cửu Long  
Nguyễn Thị Thanh Hội  
Trường Đại học Công nghệ TP. Hồ Chí Minh

**Tóm tắt:** Bài viết đi sâu vào phân tích thực trạng nguồn nhân lực du lịch tại thành phố Long Xuyên, tỉnh An Giang, một địa phương giàu tiềm năng du lịch nhưng đang đối mặt với những thách thức về chất lượng đội ngũ lao động. Qua việc đánh giá số lượng, trình độ chuyên môn, kỹ năng và thái độ phục vụ, bài viết chỉ ra những điểm mạnh và hạn chế hiện tại. Đồng thời, bối cảnh phát triển của ngành du lịch cũng được xem xét để làm rõ các cơ hội và thách thức. Trên cơ sở đó, bài viết đề xuất một loạt các giải pháp chiến lược và cụ thể nhằm nâng cao chất lượng và số lượng nguồn nhân lực du lịch, bao gồm các biện pháp về nhận thức, đào tạo, chính sách đãi ngộ, hợp tác và ứng dụng công nghệ. Mục tiêu cuối cùng là phát triển một đội ngũ lao động du lịch chuyên nghiệp, đáp ứng nhu cầu của du khách, khai thác hiệu quả tiềm năng du lịch và đảm bảo sự phát triển bền vững cho ngành du lịch Long Xuyên. Bài viết này mang đến những gợi ý giá trị cho các nhà quản lý, doanh nghiệp và cơ sở đào tạo trong việc xây dựng chiến lược phát triển nguồn nhân lực du lịch tại địa phương.

**Từ khóa:** Phát triển nguồn nhân lực, du lịch, Long Xuyên, An Giang, giải pháp

## SOLUTIONS FOR DEVELOPING TOURISM HUMAN RESOURCES IN LONG XUYEN CITY, AN GIANG PROVINCE

Tran Thi Thuy An, Phan Thi Thao Nguyen, Tran Minh Hai, Le Hoang Long  
Cuu Long University  
Nguyen Thi Thanh Hoi  
Ho Chi Minh City University of Technology

**Abstract:** This article provides an in-depth analysis of the current state of tourism human resources in Long Xuyen City, An Giang Province—a locality with rich tourism potential but facing challenges in workforce quality. By assessing aspects such as workforce quantity, professional qualifications, skills, and service attitudes, the article identifies both strengths and limitations. It also considers the broader context of tourism development to highlight opportunities and challenges in the field. Based on this analysis, the article proposes a series of strategic and specific solutions to enhance both the quality and quantity of the tourism workforce. These include raising awareness, improving training, offering better incentives, fostering cooperation, and applying technology. The ultimate goal is to build a professional tourism workforce capable of meeting visitor demands, effectively leveraging the area's tourism potential, and ensuring sustainable development for the tourism industry in Long Xuyen. This article offers valuable recommendations for policymakers, businesses, and educational institutions in formulating strategies for local tourism human resource development.

**Keywords:** Human resource development, tourism, Long Xuyen, An Giang, solutions

Nhận bài: 15/03/2025

Phản biện: 20/04/2025

Duyệt đăng: 24/04/2025

### I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong bối cảnh ngành du lịch Việt Nam đang chứng kiến sự tăng trưởng vượt bậc và ngày càng hội nhập sâu rộng vào mạng lưới du lịch toàn cầu, thành phố Long Xuyên, thuộc tỉnh An Giang, nổi lên như một điểm đến đầy hứa hẹn với nguồn tài nguyên du lịch đa dạng và phong phú. Vùng đất này sở hữu những tiềm năng to lớn để phát triển nhiều loại hình du lịch đặc sắc, từ du lịch sinh thái khám phá vẻ đẹp tự nhiên, du lịch văn hóa lịch sử tìm hiểu những giá trị truyền thống, đến du lịch tâm linh hướng về những di tích linh thiêng và du lịch cộng đồng trải nghiệm cuộc sống địa phương. Tuy nhiên, đằng sau những cơ hội phát triển đầy triển vọng, ngành du lịch Long Xuyên đang phải đối mặt với không ít thách thức, trong đó vấn đề về nguồn nhân lực nổi lên như một yếu tố then chốt cần được giải quyết.

Thực tế cho thấy, lực lượng lao động đang hoạt động trong lĩnh vực du lịch của thành phố vẫn còn tồn tại nhiều hạn chế đáng lưu ý, cả về số lượng lẫn chất lượng. Số lượng nhân lực chưa đáp ứng đủ nhu cầu, đặc biệt trong các mùa cao điểm du lịch khi lượng khách tăng đột biến. Về mặt chất lượng, trình độ chuyên môn và kỹ năng nghiệp vụ của một bộ phận không nhỏ người lao động còn yếu, đặc biệt là các kỹ năng mềm như giao tiếp, ứng xử với khách du lịch, khả năng ngoại ngữ, cũng như kiến thức chuyên sâu về văn hóa địa phương và nghiệp vụ quản lý du lịch hiện đại. Bên cạnh đó, nhận thức về vai trò quan trọng của ngành du lịch và ý thức trách nhiệm trong công việc của một số bộ phận lao động cũng cần được nâng cao. Công tác đào tạo và bồi dưỡng nguồn

nhân lực du lịch chưa được đầu tư một cách bài bản và hiệu quả, đồng thời chưa có sự liên kết chặt chẽ giữa các cơ sở đào tạo và các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực du lịch. Thêm vào đó, các cơ chế chính sách đãi ngộ dành cho người lao động trong ngành du lịch hiện tại chưa đủ sức hấp dẫn để thu hút và giữ chân nhân tài, dẫn đến tình trạng thiếu hụt lao động có chất lượng và nguy cơ chuyển dịch lao động sang các ngành nghề khác.

Chính vì vậy, việc tiến hành nghiên cứu sâu rộng và đề xuất các giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch một cách toàn diện và hiệu quả trở thành một yêu cầu cấp thiết, nhằm khai thác tối đa tiềm năng du lịch vốn có, nâng cao năng lực cạnh tranh của điểm đến Long Xuyên và đảm bảo sự phát triển bền vững cho ngành du lịch trong tương lai. Nghiên cứu này được thực hiện với mục tiêu chính là giải quyết vấn đề quan trọng này.

## **II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU**

### **2.1. Thực trạng nguồn nhân lực du lịch tại thành phố Long Xuyên, tỉnh An Giang**

Thành phố Long Xuyên tự hào sở hữu một kho tàng tài nguyên du lịch phong phú và đa dạng, tạo điều kiện thuận lợi cho việc hình thành và phát triển nhiều loại hình du lịch hấp dẫn. Từ những cảnh quan thiên nhiên tươi đẹp, hệ sinh thái đặc trưng của vùng sông nước, đến những di tích lịch sử văn hóa mang đậm dấu ấn thời gian, những lễ hội truyền thống đặc sắc và bản sắc văn hóa cộng đồng độc đáo, tất cả đã tạo nên sức hút riêng biệt cho Long Xuyên. Nhờ vào những lợi thế này, thành phố có tiềm năng lớn để phát triển du lịch sinh thái gắn với sông nước và miệt vườn, du lịch văn hóa lịch sử khám phá các di tích và lễ hội truyền thống, du lịch tâm linh hướng đến các ngôi chùa và đền miếu linh thiêng, và du lịch cộng đồng mang đến những trải nghiệm chân thực về cuộc sống và văn hóa của người dân địa phương. Tuy nhiên, khi nhìn nhận một cách khách quan vào thực trạng nguồn nhân lực du lịch của thành phố hiện nay, có thể thấy rõ những hạn chế đang kìm hãm sự phát triển toàn diện của ngành.

Về mặt số lượng, lực lượng lao động trực tiếp tham gia vào các hoạt động du lịch như hướng dẫn viên, nhân viên phục vụ tại các cơ sở lưu trú, nhà hàng, khu vui chơi giải trí, cũng như lực lượng lao động gián tiếp hỗ trợ ngành du lịch như nhân viên quản lý, marketing, vận chuyển... vẫn còn khá mỏng so với nhu cầu thực tế, đặc biệt là trong các mùa cao điểm du lịch khi lượng khách đổ về tăng đột biến. Tình trạng này dẫn đến tình trạng

quá tải, ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ và trải nghiệm của du khách. Về mặt chất lượng, trình độ chuyên môn và kỹ năng nghiệp vụ của một bộ phận không nhỏ người lao động trong ngành du lịch còn chưa đáp ứng được yêu cầu ngày càng cao của thị trường và du khách. Cụ thể, các kỹ năng mềm như kỹ năng giao tiếp hiệu quả, kỹ năng ứng xử chuyên nghiệp với khách du lịch đến từ nhiều nền văn hóa khác nhau, khả năng giải quyết tình huống linh hoạt, cũng như khả năng ngoại ngữ, đặc biệt là tiếng Anh và các ngôn ngữ phổ biến khác, còn nhiều hạn chế.

Bên cạnh đó, kiến thức về văn hóa lịch sử địa phương, các sản phẩm du lịch đặc trưng của Long Xuyên và An Giang, cũng như nghiệp vụ quản lý du lịch hiện đại, kỹ năng marketing và quảng bá du lịch còn chưa được trang bị đầy đủ. Thêm vào đó, nhận thức về tầm quan trọng của ngành du lịch đối với sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương và ý thức trách nhiệm, tinh thần phục vụ tận tâm của một số bộ phận lao động còn cần được nâng cao. Công tác đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch trên địa bàn thành phố chưa được đầu tư một cách bài bản và có hệ thống, các chương trình đào tạo đôi khi còn mang tính hình thức, chưa sát với nhu cầu thực tế của doanh nghiệp và thị trường.

Sự liên kết giữa các cơ sở đào tạo (trường nghề, trung tâm dạy nghề) và các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực du lịch còn lỏng lẻo, dẫn đến tình trạng sinh viên ra trường khó tìm được việc làm phù hợp và doanh nghiệp khó tuyển dụng được nhân lực có chất lượng.

Cuối cùng, các cơ chế chính sách đãi ngộ dành cho người lao động trong ngành du lịch hiện tại chưa đủ sức hấp dẫn để thu hút và giữ chân những nhân lực có trình độ và kinh nghiệm. Mức lương và các chế độ phúc lợi khác đôi khi còn thấp so với các ngành nghề khác, môi trường làm việc có thể còn nhiều áp lực, ít cơ hội thăng tiến, dẫn đến tình trạng chảy máu chất xám và sự chuyển dịch lao động sang các ngành nghề khác ổn định và có thu nhập tốt hơn. Tất cả những hạn chế này đang tạo ra những rào cản không nhỏ cho sự phát triển bền vững của ngành du lịch Long Xuyên.

### **2.2. Giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch tại thành phố Long Xuyên, tỉnh An Giang**

*Thứ nhất*, nâng cao nhận thức và định hướng phát triển nguồn nhân lực du lịch. Đây là bước khởi đầu quan trọng để tạo ra sự đồng thuận và cam kết của các cấp chính quyền, doanh nghiệp

và cộng đồng về tầm quan trọng của việc phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao cho ngành du lịch. Cần tăng cường công tác tuyên truyền, thông qua các phương tiện truyền thông đại chúng, hội thảo, diễn đàn, để nâng cao nhận thức về vai trò then chốt của nguồn nhân lực được đào tạo bài bản đối với sự phát triển bền vững và khả năng cạnh tranh của ngành du lịch Long Xuyên. Đồng thời, cần xây dựng một chiến lược và quy hoạch phát triển nguồn nhân lực du lịch một cách dài hạn, trung hạn và ngắn hạn, phải được tích hợp và đồng bộ với quy hoạch phát triển chung của ngành du lịch tỉnh An Giang và thành phố Long Xuyên. Chiến lược này cần xác định rõ mục tiêu cụ thể về số lượng, chất lượng, cơ cấu ngành nghề của lực lượng lao động du lịch trong từng giai đoạn, cũng như các giải pháp và nguồn lực cần thiết để đạt được các mục tiêu đó.

*Thứ hai*, đổi mới và nâng cao chất lượng đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch. Đây là yếu tố then chốt để nâng cao trình độ chuyên môn và kỹ năng nghiệp vụ cho người lao động trong ngành. Cần tiến hành rà soát, đánh giá một cách nghiêm túc và cập nhật chương trình đào tạo du lịch tại tất cả các cơ sở đào tạo trên địa bàn thành phố, từ các trường nghề, trung cấp, cao đẳng đến các trung tâm dạy nghề ngắn hạn. Chương trình đào tạo cần đảm bảo tính thực tiễn cao, gắn liền với nhu cầu thực tế của thị trường lao động và xu hướng phát triển của ngành du lịch trong nước và quốc tế. Cần tăng cường sự liên kết chặt chẽ giữa các cơ sở đào tạo với các doanh nghiệp du lịch trong quá trình xây dựng chương trình đào tạo, tổ chức các hoạt động thực tập, kiến tập, tạo điều kiện cho sinh viên được tiếp xúc với môi trường làm việc thực tế và học hỏi kinh nghiệm từ những người làm nghề. Đặc biệt, cần chú trọng đào tạo và phát triển các kỹ năng mềm thiết yếu cho người lao động du lịch, như kỹ năng giao tiếp hiệu quả, kỹ năng ứng xử chuyên nghiệp và linh hoạt trong mọi tình huống, kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng giải quyết vấn đề, cũng như khả năng ngoại ngữ, đặc biệt là tiếng Anh và các ngôn ngữ khác có lượng khách du lịch lớn đến Long Xuyên. Bên cạnh đó, cần tăng cường đào tạo kiến thức về văn hóa lịch sử địa phương, các sản phẩm du lịch đặc trưng của Long Xuyên và An Giang, cũng như các nghiệp vụ chuyên môn như nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ phục vụ nhà hàng khách sạn, nghiệp vụ quản lý du lịch, marketing và quảng bá du lịch hiện đại. Đồng

thời, cần đẩy mạnh các hình thức đào tạo ngắn hạn, các khóa bồi dưỡng nghiệp vụ thường xuyên, các lớp tập huấn chuyên đề cho đội ngũ lao động hiện đang làm việc trong ngành du lịch, nhằm cập nhật kiến thức mới, nâng cao kỹ năng và thái độ phục vụ chuyên nghiệp.

*Thứ ba*, hoàn thiện cơ chế chính sách đãi ngộ và thu hút nguồn nhân lực du lịch. Để thu hút và giữ chân những nhân lực có chất lượng cao, cần xây dựng và triển khai một hệ thống các chính sách đãi ngộ hấp dẫn và cạnh tranh. Điều này bao gồm việc xây dựng và điều chỉnh các chính sách về tiền lương, tiền thưởng, các khoản phụ cấp, chế độ bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế và các chế độ phúc lợi khác một cách công bằng và xứng đáng với năng lực và đóng góp của người lao động. Cần có các chính sách ưu đãi đặc biệt đối với những lao động có trình độ chuyên môn cao, lao động có kinh nghiệm lâu năm trong ngành, và những người làm việc trong các lĩnh vực du lịch đặc thù hoặc vùng sâu vùng xa. Bên cạnh đó, cần tạo dựng một môi trường làm việc chuyên nghiệp, thân thiện, cởi mở và có nhiều cơ hội thăng tiến trong nghề nghiệp cho người lao động. Các doanh nghiệp du lịch cần chú trọng xây dựng văn hóa doanh nghiệp tích cực, tạo điều kiện cho người lao động được phát huy hết khả năng sáng tạo và đóng góp vào sự phát triển chung của doanh nghiệp. Đồng thời, cần có các biện pháp hỗ trợ về nhà ở, đi lại và các điều kiện sống khác cho người lao động, đặc biệt là những người đến từ các địa phương khác.

*Thứ tư*, tăng cường hợp tác giữa các bên liên quan. Sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch, các cơ sở đào tạo, các doanh nghiệp du lịch, các tổ chức xã hội nghề nghiệp, các chuyên gia trong lĩnh vực du lịch và cộng đồng địa phương là yếu tố then chốt để phát triển nguồn nhân lực du lịch một cách hiệu quả và bền vững. Các cơ quan quản lý nhà nước cần đóng vai trò định hướng, xây dựng các chính sách hỗ trợ, tạo hành lang pháp lý thuận lợi cho công tác phát triển nguồn nhân lực, đồng thời tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện các chính sách và quy định liên quan. Các doanh nghiệp du lịch cần chủ động tham gia vào quá trình xây dựng tiêu chuẩn nghề, cung cấp thông tin về nhu cầu nhân lực và phối hợp với các cơ sở đào tạo trong việc xây dựng chương trình đào tạo và tổ chức thực tập cho sinh viên. Các tổ chức xã hội nghề nghiệp có thể đóng vai trò là cầu nối giữa người lao động và doanh nghiệp, tổ chức các hoạt

động bồi dưỡng nghiệp vụ, chia sẻ kinh nghiệm và bảo vệ quyền lợi của người lao động. Cộng đồng địa phương cũng cần được nâng cao nhận thức về vai trò của mình trong việc phát triển du lịch bền vững và cung cấp nguồn nhân lực địa phương cho ngành du lịch.

*Thứ năm*, ứng dụng khoa học công nghệ trong quản lý và phát triển nguồn nhân lực du lịch. Trong bối cảnh cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 đang diễn ra mạnh mẽ, việc ứng dụng khoa học công nghệ vào quản lý và phát triển nguồn nhân lực du lịch là một xu hướng tất yếu. Cần xây dựng và vận hành một hệ thống thông tin toàn diện về nguồn nhân lực du lịch trên địa bàn thành phố, bao gồm cơ sở dữ liệu về thông tin cá nhân, trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ, kinh nghiệm làm việc của người lao động, cũng như thông tin về nhu cầu tuyển dụng của các doanh nghiệp du lịch và thông tin về các cơ sở đào tạo du lịch. Ứng dụng các nền tảng trực tuyến và công nghệ số trong công tác tuyển dụng, đào tạo từ xa (e-learning), quản lý hồ sơ nhân sự, đánh giá năng lực và hiệu suất làm việc của nhân viên. Sử dụng các công cụ phân tích dữ liệu để dự báo nhu cầu nhân lực trong tương lai và đưa ra các quyết định phù hợp trong công tác đào tạo và tuyển dụng.

### III. KẾT LUẬN

Việc phát triển một nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao đóng vai trò then chốt trong việc hiện thực hóa tiềm năng du lịch phong phú của thành phố Long Xuyên, tỉnh An Giang và đảm bảo sự tăng trưởng bền vững cho ngành kinh tế

quan trọng này. Những thách thức hiện tại về số lượng, trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ và thái độ phục vụ của đội ngũ lao động đòi hỏi sự quan tâm và hành động quyết liệt từ các cấp chính quyền, các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực du lịch, các cơ sở đào tạo và toàn thể cộng đồng. Việc triển khai một cách đồng bộ và hiệu quả các giải pháp đã được đề xuất, từ việc nâng cao nhận thức về tầm quan trọng của nguồn nhân lực du lịch, đổi mới và nâng cao chất lượng đào tạo và bồi dưỡng, hoàn thiện cơ chế chính sách đãi ngộ để thu hút và giữ chân nhân tài, tăng cường sự hợp tác chặt chẽ giữa các bên liên quan, cho đến việc ứng dụng mạnh mẽ khoa học công nghệ vào quản lý và phát triển nguồn nhân lực, sẽ tạo ra những chuyển biến tích cực. Một đội ngũ lao động du lịch được đào tạo bài bản, có kỹ năng chuyên môn vững vàng, tinh thần phục vụ tận tâm và khả năng thích ứng linh hoạt với những thay đổi của thị trường sẽ là nền tảng vững chắc để nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch, mang đến những trải nghiệm tốt đẹp cho du khách, tăng cường khả năng cạnh tranh của điểm đến Long Xuyên trên bản đồ du lịch trong nước và quốc tế, và cuối cùng là góp phần quan trọng vào sự phát triển kinh tế - xã hội toàn diện và bền vững của thành phố và tỉnh An Giang trong tương lai. Sự đầu tư vào phát triển nguồn nhân lực du lịch không chỉ là một chi phí mà là một sự đầu tư chiến lược mang lại lợi ích lâu dài và bền vững cho sự thịnh vượng của ngành du lịch Long Xuyên.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Trần Thị Thúy An (2025), Giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch tại thành phố Long Xuyên, tỉnh An Giang.
- [2] Trần Sơn Hải (2010), “Phát triển nguồn nhân lực du lịch khu vực duyên hải Nam Trung Bộ và Tây Nguyên”, Luận án Tiến sĩ kinh tế, Học viện Hành chính Quốc gia, Hà Nội.
- [3] Nguyễn Mạnh Hùng (2019) “Phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ”, Luận án Tiến sĩ Quản lý kinh tế, Đại học Thương mại.
- [4] UBND tỉnh An Giang (2014), *Quy hoạch tổng thể phát triển ngành du lịch An Giang thời kỳ 2014 – 2020, tầm nhìn đến năm 2030*