NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH ĐẢM BẢO CHO SỰ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG DU LỊCH HÀ TĨNH

Nguyễn Viết Chính
Trường Đại học Hà Tĩnh

Tóm tắt: *Du lịch Hà Tĩnh phát triển bền vững thì cần có sự đóng góp của nhiều yếu tố, trong đó phải kể đến yếu tố quan trọng hàng đầu là nguồn nhân lực du lịch. Nguồn nhân lực du lịch không chỉ tạo ra các sản phẩm du lịch mà còn nâng cao, quảng bá chất lượng sản phẩm dịch vụ du lịch nhằm thu hút được du khách. Từ đó, kết quả hoạt động kinh doanh du lịch được tạo nên để đảm bảo cho du lịch Hà Tĩnh phát triển bền vững. Thông qua việc nghiên cứu sự phát triển du lịch, thực trạng nguồn nhân lực du lịch Hà Tĩnh, bài viết rút ra các đánh giá, nhận xét, từ đó đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch, góp phần thúc đẩy phát triển bền vững du lịch Hà Tĩnh.*

Từ khóa*: Du lịch; Nguồn nhân lực; Đào tạo; Khách sạn; Lữ hành.*

IMPROVING THE QUALITY OF TRAINING FOR TOURISM HUMAN RESOURCES ENSURES TOURISM DEVELOPMENT IN A SUSTAINABLE WAY IN HA TINH PROVINCE

Abstract: *Ha Tinh tourism development in a sustainable way requires the contribution of many factors, including the most important factor mentioned is the tourism human resources. The tourism human resources not only creates tourism products but also enhances and promotes the quality of tourism products and services to attract tourists. Since then, the results of tourism business have been created to ensure tourism development in a sustainable way in Ha Tinh province. Through the study of the development of tourism, human resource situation of tourism human resources in Ha Tinh province, the article draws the reviews, comments, from which proposed measures to improve quality of tourism human resources contribute to promoting tourism development in a sustainable way in Ha Tinh province.*

Keywords: *Tourism; Human Resources, Training; Hotel; Travel*

Nhận bài: 26/09/2026 *Phản biện: 29/10/2026* *Duyệt đăng: 02/11/2026*

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Nguồn nhân lực du lịch đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ, năng lực cạnh tranh và thúc đẩy phát triển du lịch bền vững. Trong bối cảnh hội nhập quốc tế, đặc biệt khi Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau về nghề du lịch trong ASEAN (MRA-TP) tạo điều kiện dịch chuyển lao động giữa các quốc gia thành viên, yêu cầu nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực du lịch ngày càng trở nên cấp thiết.

Tại Hà Tĩnh, du lịch được định hướng phát triển thành ngành kinh tế quan trọng, tiến tới ngành kinh tế mũi nhọn, tập trung vào du lịch biển, văn hóa – lịch sử và sinh thái (Quyết định số 2145/QĐ-UBND, 2013; Nghị quyết số 02-NQ/TU, 2017). Theo quy hoạch phát triển du lịch của tỉnh, nhu cầu lao động du lịch được dự báo tăng từ 18.300 người năm 2020 lên 42.300 người năm 2030, trong đó lao động trực tiếp tăng từ 6.100 lên 14.100 người. Tuy nhiên, nguồn nhân lực du lịch địa phương còn hạn chế về trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề và năng lực ngoại ngữ, chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu phát triển.

Xuất phát từ thực tiễn trên, bài viết tập trung phân tích thực trạng nguồn nhân lực du lịch tại các cơ sở lưu trú, nhà hàng và doanh nghiệp lữ hành ở Hà Tĩnh; xác định những hạn chế, nguyên nhân và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực, góp phần thúc đẩy phát triển du lịch bền vững tại địa phương.

II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1. Thực trạng nguồn nhân lực du lịch tại Hà Tĩnh

2.1.1. Khái quát về nguồn nhân lực du lịch tại Hà Tĩnh

Theo số liệu của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Hà Tĩnh, tính đến cuối năm 2025, toàn tỉnh có 312 khách sạn và nhà nghỉ với 6.694 phòng và 2.327 nhân viên. Trong đó, có 2 khách sạn 5 sao, 3 khách sạn 4 sao, 8 khách sạn 3 sao, 23 khách sạn 2 sao và 41 khách sạn 1 sao. Ngoài ra, tỉnh có 27 công ty và đại lý lữ hành, trong đó có 9 công ty lữ hành quốc tế; cùng 20 di tích lịch sử, khu du lịch và vườn quốc gia.

2.1.2. Cơ cấu và chất lượng nguồn nhân lực tại các cơ sở lưu trú, nhà hàng

Theo kết quả khảo sát của tác giả tại 15 khách sạn được xếp hạng tốt nhất ở Hà Tĩnh vào cuối năm 2025, cơ cấu và chất lượng nguồn nhân lực được thể hiện qua các phương diện sau:

a) Cơ cấu lao động theo giới tính

Tổng số lao động được khảo sát là 996 người, trong đó có 345 lao động nam (34,6%) và 651 lao động nữ (65,4%). Kết quả cho thấy lao động nữ chiếm tỷ lệ cao hơn lao động nam tại các cơ sở được khảo sát.

Về phân bố theo bộ phận, lao động tập trung chủ yếu ở bộ phận nhà hàng (254 người, chiếm 25,5%), tiếp đến là nhóm lao động thuộc các bộ phận khác (195 người, chiếm 19,6%), buồng phòng (180 người, chiếm 18,1%), bếp (156 người, chiếm 15,7%), quản lý (89 người, chiếm 8,9%), lễ tân (87 người, chiếm 8,7%) và bar (35 người, chiếm 3,5%).

b) Cơ cấu lao động theo độ tuổi

Theo số liệu khảo sát về độ tuổi, nhóm lao động từ 18–30 tuổi có 350 người (46,1%), nhóm 31–45 tuổi có 270 người (35,5%) và nhóm 46–60 tuổi có 140 người (18,4%). Kết quả cho thấy lao động trẻ chiếm tỷ lệ cao; một bộ phận được đào tạo bài bản, có sức khỏe tốt và năng động trong công việc. Tuy nhiên, kinh nghiệm nghề nghiệp của nhóm lao động này còn hạn chế so với những lao động có thâm niên công tác.

c) Trình độ chuyên môn và trình độ đào tạo

Bảng 1. Cơ cấu lao động theo chuyên môn và trình độ đào tạo của bộ phận quản lý và lễ tân

B.P	Bộ phận quản lý				Bộ phận lễ tân			
	Chung		Đại học		Chung		Đại học	
Du lịch	45	50,6%	21	24,4%	43	49,4%	26	37,1%
Lữ hành	5	5,6%	3	3,5%	10	11,5%	3	4,3%
N.Khác	39	43,8%	36	41,9%	34	39,1%	12	17,1%
Tổng	89	100%	60	69,8%	87	100%	41	58,6%

Kết quả khảo sát tại 15 khách sạn (Bảng 1) cho thấy 69,8% nhân viên quản lý có trình độ đại học, trong đó 27,9% được đào tạo về du lịch và lữ hành. Đối với bộ phận lễ tân, tỷ lệ nhân viên có trình độ đại học đạt 58,6%, trong đó 41,4% có chuyên môn về du lịch và lữ hành. Kết quả phản ánh những hạn chế về trình độ đào tạo chuyên ngành tại hai bộ phận, ảnh hưởng đến hoạt động quản lý, chất lượng dịch vụ và hiệu quả kinh doanh khách sạn.

d) Trình độ ngoại ngữ

Bảng 2. Trình độ ngoại ngữ của lao động tại bộ phận quản lý và lễ tân

B.P	Bộ phận Quản lý				Bộ phận Lễ tân			
	Chung		ĐH+CĐ		Chung		ĐH+CĐ	
Ngoại ngữ	60	67,4%	35	40,6%	62	71,3%	36	42,9%
Trung	4	4,5%	2	2,3%	3	3,4%	3	4,3%
Khác	0	0%	0	0%	2	2,3%	2	2,9%
Không có	25	28,1%			20	23%		
Tổng	89	100%	37	43,1%	87	100%	41	58,6%

Theo Bảng 2, tỷ lệ nhân viên sử dụng tiếng Anh tại bộ phận quản lý và lễ tân lần lượt đạt 67,4% và 71,3%; tỷ lệ có trình độ đại học, cao đẳng về ngoại ngữ tương ứng là 40,6% và 42,9%. Trong khi đó, số lao động sử dụng tiếng Trung còn ít, các ngoại ngữ khác, đặc biệt là tiếng Lào và tiếng Thái, chưa phổ biến. Thực trạng này tạo ra những hạn chế trong việc đáp ứng nhu cầu phục vụ khách du lịch quốc tế, nhất là khách đến từ Lào và Thái Lan.

e) Trình độ kỹ năng nghề của nhân viên

Kết quả khảo sát cho thấy trình độ kỹ năng nghề tại các bộ phận bar, bếp và buồng còn hạn chế. Cụ thể, tỷ lệ nhân viên được ghi nhận theo các bậc kỹ năng tại bộ phận bar đạt 16%, bộ phận bếp đạt 87,6%, trong đó 40,6% đạt bậc kỹ năng cao (bậc 5–7), và bộ phận buồng đạt 39,4%.

Tại bộ phận nhà hàng, trong tổng số 234 nhân viên, có 176 người được đào tạo chuyên môn về du lịch và khách sạn (75,2%), 9 người được đào tạo về lữ hành (3,9%) và 52 người chưa qua đào tạo chuyên ngành (22,2%). Không có nhân viên nào được xếp loại tay nghề cao.

Nhìn chung, kết quả khảo sát tại 15 khách sạn cho thấy nguồn nhân lực còn hạn chế về chuyên môn, ngoại ngữ và kỹ năng nghề, chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu nâng cao chất lượng dịch vụ và phát triển du lịch tại Hà Tĩnh.

2.1.3. Chất lượng nguồn nhân lực tại các doanh nghiệp lữ hành

Tính đến cuối năm 2025, Hà Tĩnh có 27 công ty và đại lý lữ hành, trong đó có 6 công ty và 1 trung tâm lữ hành hoạt động thường xuyên; một số doanh nghiệp chủ yếu kinh doanh các dịch vụ khác. Bên cạnh đó, tỉnh có 20 di tích lịch sử, khu du lịch sinh thái, vườn quốc gia và khu du lịch ven biển. Trên cơ sở khảo sát 6 công ty du lịch hoạt động tương đối thường xuyên vào cuối năm 2025, tác giả tổng hợp kết quả về nguồn nhân lực tại Bảng 3.

Bảng 3. Thực trạng nguồn nhân lực tại các doanh nghiệp lữ hành được khảo sát

	SỐ CBNV			QL		ĐH TOUR		HDV			
	Nam	Nữ	18-45	Lữ hành	Ngoại ngữ	Lữ hành	Ngoại ngữ	Lữ hành	Ngoại ngữ	Quốc tế	Nội địa
SL	18	21	39	8	5	8		15	6	6	11
%	46,2	53,9	100	12,8	15,6	20,5		38,5	15,4	15,4	28,2

Kết quả khảo sát cho thấy các doanh nghiệp lữ hành tại Hà Tĩnh có quy mô nhỏ, với khoảng 4–18 nhân viên/doanh nghiệp; trong đó, Công ty Cổ phần Du lịch Hà Tĩnh có quy mô lớn nhất (18 người). Chất lượng nguồn nhân lực còn hạn chế, với 8 người (20,5%) được đào tạo chuyên môn về du lịch và 6 người (15,4%) có khả năng sử dụng ngoại ngữ, chủ yếu là tiếng Anh. Số hướng dẫn viên du lịch là 11 người (28,2%), trong đó có 6 hướng dẫn viên quốc tế (15,4%).

Do hạn chế về nhân lực chuyên môn, một số doanh nghiệp còn phụ thuộc vào hướng dẫn viên thuê ngoài, đặc biệt trong hoạt động lữ hành quốc tế, ảnh hưởng đến tính chủ động trong kinh doanh và khả năng mở rộng thị trường. Tuy nhiên, lực lượng lao động trẻ, với 100% nhân viên trong độ tuổi 20–45, là điều kiện thuận lợi để các doanh nghiệp tăng cường đào tạo, bồi dưỡng và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

2.1.4. Đánh giá chung về thực trạng và nguyên nhân hạn chế

Kết quả khảo sát cho thấy nguồn nhân lực du lịch Hà Tĩnh còn hạn chế về quy mô, trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề và năng lực ngoại ngữ, chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu phát triển du lịch của địa phương. Những hạn chế này xuất phát từ một số nguyên nhân chủ yếu.

Thứ nhất, công tác quản lý và chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch chưa được quan tâm đúng mức; hoạt động kiểm tra, giám sát và hỗ trợ doanh nghiệp còn hạn chế, trong khi các tiêu chuẩn nghề chưa được cập nhật phù hợp với yêu cầu phát triển và hội nhập quốc tế.

Thứ hai, một số doanh nghiệp chưa nhận thức đầy đủ vai trò của nguồn nhân lực đối với chất lượng dịch vụ và hiệu quả kinh doanh, dẫn đến việc đầu tư cho đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ còn hạn chế so với đầu tư cơ sở vật chất.

Thứ ba, một bộ phận người lao động chưa nhận thức rõ vai trò và yêu cầu nghề nghiệp, thiếu chủ động trong học tập, nâng cao trình độ chuyên môn và kỹ năng giao tiếp.

Thứ tư, chất lượng đào tạo và cơ sở vật chất tại một số cơ sở đào tạo còn hạn chế; đội ngũ giảng viên chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu thực tiễn. Đồng thời, sự phối hợp giữa cơ sở đào tạo, doanh nghiệp và hiệp hội du lịch chưa chặt chẽ, ảnh hưởng đến hiệu quả phát triển nguồn nhân lực.

Nhìn chung, những hạn chế về chất lượng nguồn nhân lực và công tác đào tạo đang đặt ra yêu cầu nâng cao năng lực nghề nghiệp, tăng cường liên kết đào tạo và hoàn thiện chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Hà Tĩnh.

2.2. Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch Hà Tĩnh

Trên cơ sở kết quả khảo sát và phân tích thực trạng, nghiên cứu đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực du lịch Hà Tĩnh như sau:

2.2.1. Đổi mới nội dung đào tạo theo nhu cầu và vị trí việc làm

Nội dung đào tạo cần được xây dựng phù hợp với đặc điểm nghề nghiệp và yêu cầu năng lực của từng nhóm đối tượng, bao gồm cán bộ quản lý doanh nghiệp, nhân viên nghiệp vụ và đội ngũ giảng viên tại các cơ sở đào tạo du lịch.

Đối với cán bộ quản lý khách sạn, nhà hàng, cần tăng cường kiến thức về quản trị kinh doanh, quản lý chất lượng dịch vụ và nghiệp vụ tại các bộ phận lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp, an ninh, kỹ thuật và y tế. Đồng thời, chú trọng năng lực kiểm tra, giám sát và đánh giá nhân viên để xây dựng kế hoạch đào tạo phù hợp. Đối với cán bộ quản lý doanh nghiệp lữ hành, nội dung đào tạo tập trung vào quản trị doanh nghiệp, điều hành chương trình du lịch, marketing, pháp luật du lịch, ngoại ngữ và kiến thức văn hóa, lịch sử, địa lý trong nước và quốc tế.

Đối với nhân viên khách sạn, nhà hàng, cần thường xuyên bồi dưỡng kiến thức chuyên môn,

kỹ năng nghề nghiệp, giao tiếp và ngoại ngữ. Trong đó, nhân viên lễ tân được chú trọng đào tạo nghiệp vụ đón tiếp, đặt và trả phòng, kế toán cơ bản và giao tiếp ngoại ngữ; nhân viên buồng được rèn luyện kỹ năng phục vụ, bố trí phòng và sử dụng hóa chất an toàn, thân thiện với môi trường; nhân viên bếp được nâng cao kỹ năng chế biến món ăn Âu, Á và phát huy giá trị ẩm thực địa phương; nhân viên bar được tăng cường kỹ năng pha chế và phục vụ đồ uống. Đối với nhân viên lữ hành, đặc biệt là hướng dẫn viên, cần chú trọng kiến thức văn hóa, lịch sử, địa lý, pháp luật, ngoại ngữ và kỹ năng hướng dẫn, thuyết minh nhằm nâng cao chất lượng phục vụ du khách.

Đối với đội ngũ giảng viên tại Trường Đại học Hà Tĩnh, Trường Cao đẳng Văn hóa, Thể thao và Du lịch Nguyễn Du cùng các cơ sở đào tạo nghề du lịch, cần tăng cường bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ và kinh nghiệm thực tiễn thông qua các chương trình đào tạo trong và ngoài nước, kết hợp mời chuyên gia tham gia giảng dạy, tập huấn. Đồng thời, chú trọng cập nhật kiến thức du lịch trong khu vực ASEAN và quốc tế, nâng cao năng lực ngoại ngữ, đặc biệt là tiếng Anh, tiếng Lào, tiếng Thái và tiếng Trung, đáp ứng yêu cầu đào tạo nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh hội nhập.

2.2.2. Đa dạng hóa phương thức đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn và nghiệp vụ

Việc đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch cần được tổ chức linh hoạt, phù hợp với đặc điểm công việc và điều kiện của từng doanh nghiệp, cơ sở đào tạo.

Trước hết, cần đẩy mạnh đào tạo tại chỗ thông qua các khóa bồi dưỡng ngắn hạn tại khách sạn, nhà hàng, doanh nghiệp lữ hành và các khu, điểm du lịch, với sự tham gia của chuyên gia, giảng viên trong và ngoài nước. Hình thức này giúp tiết kiệm thời gian, chi phí và gắn nội dung đào tạo với yêu cầu thực tiễn, nhưng đòi hỏi doanh nghiệp có đủ cơ sở vật chất, trang thiết bị và số lượng học viên phù hợp.

Bên cạnh đó, cần tổ chức các khóa đào tạo tập trung với thời lượng từ một đến hai tuần hoặc từ một đến sáu tháng về chuyên môn, nghiệp vụ và ngoại ngữ. Hình thức này phù hợp với cán bộ quản lý và nhân viên nghiệp vụ, tạo điều kiện tiếp cận kiến thức có hệ thống. Trong quá trình đào tạo, cần tăng cường thảo luận, trao đổi kinh nghiệm và thực hành nhằm đáp ứng nhu cầu của các nhóm học viên.

Ngoài ra, cần mở rộng hoạt động thực tập, bồi dưỡng tại các cơ sở đào tạo, khách sạn và doanh nghiệp du lịch có uy tín trong và ngoài nước. Qua đó, người lao động có cơ hội tiếp cận công nghệ, quy trình phục vụ hiện đại và nâng cao năng lực ngoại ngữ. Tuy nhiên, việc triển khai cần cân nhắc điều kiện kinh phí và trình độ ngoại ngữ của người tham gia.

2.2.3. Tăng cường nguồn lực và liên kết trong đào tạo nhân lực du lịch

Cần tăng cường đầu tư ngân sách nhằm hoàn thiện cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ đào tạo; hỗ trợ xây dựng chương trình, giáo trình và tổ chức các hoạt động tập huấn, hội thảo chuyên môn. Đồng thời, đẩy mạnh sự phối hợp giữa cơ sở đào tạo, doanh nghiệp và các tổ chức du lịch nhằm gắn nội dung đào tạo với yêu cầu thực tiễn.

Bên cạnh đào tạo nhân lực chuyên môn, cần chú trọng bồi dưỡng kiến thức du lịch, kỹ năng giao tiếp và ngoại ngữ cho cộng đồng dân cư tại các khu, điểm du lịch, đặc biệt là các hộ kinh doanh nhỏ lẻ, người bán hàng và đội ngũ cung cấp dịch vụ vận chuyển. Việc hỗ trợ kinh phí tổ chức các cuộc thi, hoạt động chuyên môn về du lịch cũng góp phần nâng cao nhận thức và kỹ năng phục vụ, đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch địa phương.

III. KẾT LUẬN

Nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực là yêu cầu quan trọng đối với phát triển du lịch bền vững tại Hà Tĩnh. Kết quả nghiên cứu cho thấy nguồn nhân lực du lịch địa phương còn hạn chế về trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề và năng lực ngoại ngữ. Trên cơ sở phân tích thực trạng và nguyên nhân, bài viết đề xuất các giải pháp đổi mới nội dung đào tạo, đa dạng hóa phương thức bồi dưỡng, tăng cường đầu tư và liên kết giữa cơ sở đào tạo với doanh nghiệp. Việc triển khai đồng bộ các giải pháp này, kết hợp với chiến lược phát triển du lịch dài hạn, góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và thúc đẩy phát triển du lịch bền vững tại Hà Tĩnh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh Hà Tĩnh. (2017). Nghị quyết số 02-NQ/TU ngày 7 tháng 12 năm 2017.

Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Hà Tĩnh. (2026a). Báo cáo khảo sát của Phòng Du lịch.

Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Hà Tĩnh. (2026b). Báo cáo tổng kết năm 2026.

Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Hà Tĩnh. (n.d.). Báo cáo phương hướng, nhiệm vụ của ngành du lịch Hà Tĩnh đến năm 2020.

Thủ tướng Chính phủ. (2012). Quyết định số 1786/QĐ-TTg ngày 27 tháng 11 năm 2012 phê duyệt Quy hoạch tổng thể phát triển kinh tế – xã hội tỉnh Hà Tĩnh đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2050.

Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Tĩnh. (2013). Quyết định số 2145/QĐ-UBND ngày 16 tháng 7 năm 2013 về việc phê duyệt Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Hà Tĩnh đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030.