ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LẠNG SƠN	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 196 /KH-UBND	*Lạng Sơn, ngày 15 tháng 8 năm 2024*

KẾ HOẠCH
Phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Lạng Sơn từ nay đến năm 2030

Thực hiện Chương trình hành động số 23-CTr/TU, ngày 27/8/2021 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh về thực hiện Nghị quyết Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIII của Đảng và Nghị quyết Đại hội đại biểu Đảng bộ tỉnh Lạng Sơn lần thứ XVII, nhiệm kỳ 2020 - 2025; Quyết định số 825/QĐ-UBND ngày 19/4/2021 của UBND tỉnh về phê duyệt Đề án phát triển du lịch tỉnh Lạng Sơn đến năm 2030; UBND tỉnh ban hành Kế hoạch phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Lạng Sơn từ nay đến năm 2030 như sau:

Phần thứ nhất
THỰC TRẠNG NGUỒN NHÂN LỰC VÀ CÔNG TÁC ĐÀO TẠO, BỒI DƯỠNG NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH LẠNG SƠN

I. THỰC TRẠNG NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH

1. Quy mô nguồn nhân lực du lịch[1]

a) Quy mô đội ngũ , công chức quản lý Nhà nước, viên chức khối sự nghiệp du lịch

Hiện nay, đội ngũ công chức, viên chức làm công tác về du lịch trên toàn tỉnh có **96** người:

- *Nhân lực khối quản lý nhà nước*: Tổng số công chức quản lý du lịch có **39 người**, gồm 02 lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; 05 công chức làm việc ở phòng Quản lý du lịch - Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; làm việc tại Phòng Văn hóa và Thông tin, các huyện, thành phố trong tỉnh.

- *Nhân lực khối sự nghiệp:* Tổng số viên chức có **57 người**, gồm lãnh đạo, viên chức Ban quản lý công viên địa chất và Trung tâm Xúc tiến Đầu tư, Thương mại và Du lịch tỉnh; làm việc tại Trung tâm Văn hóa, Thể thao và Truyền thông các huyện, Trung tâm Văn hóa, Thể thao thành phố.

[1] Trong đó, nhân lực trực tiếp là những người làm việc trong các cơ quan quản lý Nhà nước về du lịch; các đơn vị sự nghiệp du lịch; các doanh nghiệp, cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch. Còn nhân lực gián tiếp là bộ phận nhân lực làm việc trong các ngành, các quá trình liên quan đến hoạt động du lịch như văn hóa, hải quan, giao thông, xuất nhập cảnh, nông nghiệp, công nghiệp, thương mại, dịch vụ công cộng, môi trường, bưu chính viễn thông....

b) Quy mô, số lượng người làm việc tại các cơ sở kinh doanh du lịch

Hiện nay, lao động trực tiếp đang làm việc trong cơ sở kinh doanh du lịch của tỉnh có **4.221** người; trong đó lao động ở các cơ sở lưu trú du lịch có **1.654** người *(chiếm tỷ lệ 36,3 %),* lao động ở cơ sở kinh doanh dịch vụ lữ hành và các dịch vụ du lịch khác có **2.567** người *(chiếm 63,7%)* .

2. Chất lượng nguồn nhân lực du lịch

a) Chất lượng đội ngũ công chức quản lý Nhà nước, viên chức khối sự nghiệp du lịch

Theo chuyên ngành đào tạo: công chức quản lý Nhà nước, viên chức khối sự nghiệp du lịch có trình độ cao đẳng, đại học trở lên là **96** người. Trong đó chuyên ngành du lịch là **13** người *(chiếm khoảng 14%)*; chuyên ngành khác là **83** người *(chiếm khoảng 86 %)*. Về trình độ ngoại ngữ: số nhân lực biết sử dụng thành thạo 01 ngoại ngữ có **06/96 người**, chiếm tỷ lệ **6,3%**.

b) Chất lượng quản lý, nhân viên phục vụ ở các cơ sở kinh doanh du lịch, dịch vụ du lịch[2]

Trong khối nhân lực lưu trú, số người có trình độ trên đại học, đại học, cao đẳng là **283/1.654** người, chiếm **17%**; còn lại số người có trình độ trung cấp, sơ cấp hoặc chưa qua đào tạo chiếm tỷ lệ lớn **83%.** Trong khối nhân lực lữ hành, số người có trình độ trên đại học, đại học, cao đẳng là **172/234** người, chiếm **73,5%.** Trong khối nhân lực dịch vụ du lịch khác, số người có trình độ trên đại học, đại học, cao đẳng là **415/2.333** người, chiếm **18%**; còn lại số người có trình độ trung cấp, sơ cấp hoặc chưa qua đào tạo chiếm tỷ lệ lớn **82%.**

Số nhân lực biết sử dụng thành thạo 01 ngoại ngữ có **455/4.221** người, chiếm tỷ lệ thấp **10,8 %** tổng số nhân lực (*chủ yếu nhân lực là hướng dẫn viên du lịch quốc tế[3], quản lý, nhân viên lễ tân, phục vụ bàn ở các khách sạn từ 1-5 sao*).

Các nghiệp vụ của lao động trong ngành du lịch chủ yếu là: lễ tân, phục vụ buồng, phục vụ bàn - bar, hướng dẫn viên du lịch và lao động khác. Năm 2024[4], lao động phục vụ bàn - bar có tỷ lệ lao động cao nhất với **1.488** người chiếm tỷ lệ 35,3%, nghiệp vụ hướng dẫn viên du lịch có tỷ lệ lao động thấp nhất với **114** người chiếm tỷ lệ 2,7%. Các nghiệp vụ còn lại: lễ tân (**358** người, chiếm tỷ lệ 8,5%), phục vụ buồng **404** người, chiếm tỷ lệ 9,5%), lao động khác *(quản lý, nhân viên bếp, quản lý điều hành kinh doanh lữ hành, nhân viên kinh doanh, nhân viên văn phòng, kế toán, phiên dịch, kỹ thuật, tài xế, ...)* **1.857** người, chiếm tỷ lệ 44%.

(Chi tiết tại các phụ lục 1,2,3)

---

[2] Tính trên tổng số lao động trực tiếp.

[3] Trong số 114 hướng dẫn viên du lịch do Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch cấp thẻ, có 57 hướng dẫn viên quốc tế. Tuy nhiên, hướng dẫn viên có trình độ ngoại ngữ là tiếng Trung chiếm chủ yếu có 51 người, tiếng Anh 05 người, tiếng Tây Ban Nha 01 người.

[4] Số liệu tính đến tháng 4/2024.

II. CÔNG TÁC ĐÀO TẠO, BỒI DƯỠNG NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH

1. Về cơ sở đào tạo

Các cơ sở giáo dục nghề nghiệp, các cơ sở hoạt động giáo dục nghề nghiệp, trung tâm GDNN-GDTX các huyện (gọi chung là các cơ sở GDNN)[5], trên địa bàn tỉnh tăng cường công tác tuyên truyền, tư vấn nghề nghiệp và giới thiệu việc làm thuộc lĩnh vực du lịch. Các cơ sở GDNN thường xuyên thực hiện khảo sát, rà soát, thống kê nhu cầu học nghề của lao động trên địa bàn, đề xuất danh mục ngành nghề đào tạo đáp ứng nhu cầu của người lao động, thực hiện đào tạo các lớp nghề thuộc lĩnh vực du lịch. Giai đoạn từ năm 2020 - 2023, tổng số người lao động trên địa bàn tỉnh được đào tạo các ngành, nghề (trình độ cao đẳng, trung cấp và đào tạo dưới 03 tháng) liên quan đến hoạt động du lịch, dịch vụ là **hơn 3.000 người**[6].

Hằng năm, cơ quan quản lý nhà nước đã thực hiện rà soát, tổng hợp, đăng ký nhu cầu đào tạo bồi dưỡng nghiệp vụ, nâng cao trình độ chuyên môn của giáo viên, giảng viên có nhu cầu đào tạo của các cơ sở giáo dục nghề nghiệp gửi Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp để thực hiện công tác đào tạo, bồi dưỡng theo quy định. Hiện nay, tại các cơ sở GDNN trên địa bàn tỉnh có 46 giảng viên cơ hữu được đào tạo các chuyên ngành lĩnh vực du lịch, ngoài ra còn có giảng viên của các cơ sở đào tạo nghề ngoài tỉnh cũng tham gia giảng dạy theo hình thức liên kết đào tạo. Trình độ chuyên môn giảng viên đại học và trên đại học.

2. Về cơ sở vật chất

Về đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ đào tạo: Trong giai đoạn 2020 - 2024, UBND tỉnh lồng ghép các nguồn vốn ngân sách Nhà nước đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị cho các cơ sở GDNN (trường Cao đẳng Nghề Lạng Sơn) để phục vụ công tác đào tạo, bồi dưỡng nhân lực (trong đó có nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch) với tổng kinh phí là 53.567 triệu đồng…

Hiện nay các cơ sở GDNN chưa được đầu tư các trang thiết bị vật chất đảm bảo thực hành nghề du lịch: quầy lễ tân mẫu, quầy bar mẫu, phòng khách sạn tiêu chuẩn mẫu, khu vực nhà hàng tiêu chuẩn mẫu, khu vực nấu ăn thực hành, công cụ dụng cụ phục vụ thực hành....

3. Công tác liên kết, hợp tác đào tạo

Công tác liên kết hợp tác trong vấn đề đào tạo giữa: Nhà nước, các cơ sở

---

[5] Hiện nay, tỉnh Lạng Sơn có **01** cơ sở đào tạo, **02** cơ sở giáo dục nghề nghiệp có mã ngành đào tạo du lịch: **Trường Cao đẳng nghề Lạng Sơn** được cấp đăng ký hoạt động giáo dục nghề nghiệp đào tạo nghề Hướng dẫn du lịch (trình độ trung cấp); **Trường Cao đẳng Sư phạm Lạng Sơn** được cấp đăng ký hoạt động giáo dục nghề nghiệp đào tạo ngành Việt Nam học (trình độ Cao đẳng), quản lý và kinh doanh du lịch (trình độ Trung cấp); **Trường Trung cấp Cộng đồng Hà Nội phân hiệu Lạng Sơn** được cấp đăng ký hoạt động giáo dục nghề nghiệp đào tạo nghề Hướng dẫn du lịch, quản trị lữ hành, kỹ thuật và chế biến món ăn (trình độ trung cấp); Có **09 trung tâm** GDNN-GDTX ở 09 huyện; (01 TT GDTX 2 tỉnh Lạng Sơn; 01 TT dạy nghề Hữu Lũng;); (01 trung tâm GDTX-Ngoại ngữ Tin học thành phố (*kinh phí tổ chức các lớp đào tạo nghề du lịch do UBND các huyện, Thành phố cấp)*

[6] Thuộc các chuyên ngành: hướng dẫn du lịch, kinh doanh thương mại và du lịch, nghiệp vụ nhà hàng và khách sạn, quản lý và kinh doanh du lịch, quản trị khách sạn, kỹ thuật chế biến món ăn, tiếng Trung Quốc, kế toán doanh nghiệp, hướng dẫn du lịch cộng đồng, thêu Ren …

đào tạo, Hiệp hội Du lịch và doanh nghiệp được quan tâm, thường xuyên tổ chức tọa đàm giao lưu hướng nghiệp, giải pháp phát triển nguồn nhân lực[7]. Tăng cường công tác tuyên truyền, tư vấn học nghề cho lao động nông thôn.

Công tác liên kết, hợp tác đào tạo nhân lực du lịch được quan tâm, từ năm 2019 đến nay UBND tỉnh đã phê duyệt và cử 19 học viên theo diện học bổng bán phần tham gia học tập tại Học viện du lịch Quế Lâm, Quảng Tây, Trung Quốc theo chương trình thỏa thuận hợp tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch giữa Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch các tỉnh Lạng Sơn, Cao Bằng, Hà Giang, Quảng Ninh (Việt Nam) với Sở Văn hóa và Du lịch Khu tự trị dân tộc Choang, Quảng Tây (Trung Quốc). Kết nối, phối hợp với Trung tâm Đào tạo Đô thị Quốc tế (IUTC), tỉnh Gangwon, Hàn Quốc và Chương trình Nhân cư Liên hợp quốc (UN-HABITAT) tổ chức Khóa bồi dưỡng trực tuyến "*Thúc đẩy phát triển kinh tế địa phương - Du lịch văn hóa sinh thái*" với **50** học viên là công chức, viên chức tham mưu về công tác du lịch và đại diện các điểm du lịch được công nhận; thành viên Hiệp hội du lịch tỉnh Lạng Sơn". Tổ chức 01 lớp bồi dưỡng kiến thức về lĩnh vực văn hoá, du lịch và xây dựng, phát triển công viên địa chất cho 11 , công chức tỉnh Lạng Sơn tại Pháp năm 2022[8].

4. Công tác bồi dưỡng, tập huấn

Trong thời gian qua, công tác bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch được các sở ngành, đơn vị tích cực triển khai, mở các lớp đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng nhu cầu về trình độ, tay nghề cho các doanh nghiệp du lịch bằng nhiều hình thức. Lao động trong toàn ngành du lịch *(gồm lao động trực tiếp và lao động gián tiếp)* ở Lạng Sơn hiện có hơn **8.500** người.

Đội ngũ lao động trực tiếp trong lĩnh vực du lịch được bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ kỹ năng nghề nghiệp; tổ chức **36** lớp tập huấn, bồi dưỡng dành cho , người dân, doanh nghiệp với nội dung nâng cao nhận thức về phát triển du lịch bền vững, bảo vệ di sản, kỹ năng giao tiếp, ứng xử văn hóa, văn minh trong du lịch...; tổ chức **05 hội thi** về nghiệp vụ lễ tân, phục vụ buồng, bàn, hướng dẫn viên du lịch giỏi tỉnh Lạng Sơn cho các đối tượng là lao động tại các doanh nghiệp du lịch; tổ chức **21 lớp** tập huấn về du lịch cộng đồng cho **hơn 900 lượt học viên** là người dân làm du lịch cộng đồng tại huyện Bắc Sơn, Hữu Lũng, Bình Gia,... tổ chức học tập kinh nghiệm quản lý, phát triển du lịch cộng đồng tại Sơn La, Hoà Bình, Thái Nguyên cho người dân kinh doanh du lịch cộng

---

[7] **Sở Lao động - Thương binh và Xã hội** đã chủ trì phối hợp với các cơ quan liên quan tổ chức rà soát, thống kê nhu cầu đào tạo cho lao động đang làm việc trong doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh. Chủ động đẩy mạnh hợp tác 03 nhà "Nhà nước - Nhà trường – Nhà sử dụng lao động". Phối hợp với Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh, các doanh nghiệp có nhu cầu sử dụng lao động qua đào tạo thực hiện đào tạo, đào tạo lại, đào tạo nâng cao, đào tạo theo đơn đặt hàng của doanh nghiệp; tổ chức Hội nghị triển khai nhiệm vụ công tác Giáo dục nghề nghiệp năm 2023, Hội thảo nâng cao chất lượng công tác liên kết đào tạo trình độ trung cấp trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn.... **Sở Giáo dục và Đào tạo** xây dựng nội dung kiến thức về du lịch, di sản văn hóa Lạng Sơn đưa vào trường học nhằm nâng cao kiến thức cho học sinh, sinh viên. Tổ chức định hướng nghề du lịch cho học sinh, sinh viên trên địa bàn tỉnh. **Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch** đã phối hợp với Hiệp hội Du lịch hàng năm tổ chức Hội nghị gặp mặt doanh nghiệp để lắng nghe, giải đáp, thống nhất giải pháp tháo gỡ khó khăn cho tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch trong đó có giải pháp phối hợp tăng cường đào tạo, bồi dưỡng nhân lực du lịch.

[8] Theo Quyết định 135/QĐ-UBND ngày 20/01/2020 của UBND tỉnh về phê duyệt Đề án "Đào tạo, bồi dưỡng trung hạn, ngắn hạn tại nước ngoài đối với , công chức, viên chức tỉnh Lạng Sơn, giai đoạn 2020-2025, tầm nhìn đến 2030".

đồng. Qua đó đã góp phần nâng cao chất lượng phục vụ khách du lịch, đáp ứng yêu cầu của khách du lịch.

5. Về cơ chế chính sách

Tỉnh ủy, HĐND tỉnh, UBND tỉnh chỉ đạo, định hướng, ban hành các chính sách hỗ trợ, khuyến khích đào tạo, nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng , công chức, viên chức nói chung, nhân lực du lịch khối quản lý nhà nước nói riêng[9]. UBND tỉnh ban hành văn bản triển khai thực hiện Nghị quyết số 15/2022/NQ-HĐND ngày 07/7/2022 của Hội đồng nhân dân tỉnh Lạng Sơn Quy định chính sách khuyến khích , công chức, viên chức được cử đi đào tạo sau đại học và thu hút người có trình độ chuyên môn cao về công tác tại tỉnh Lạng Sơn[10]. Sau gần 03 năm thực hiện Nghị quyết số 15/2022/NQ-HĐND ngày 07/7/2022 của Hội đồng nhân dân tỉnh, Sở Nội vụ đã phối hợp với các cơ quan, đơn vị tổ chức **02 đợt** thẩm định hồ sơ, trình UBND tỉnh quyết định[11] phê duyệt danh sách và kinh phí thực hiện chính sách khuyến khích đào tạo và chính sách thu hút người có trình độ chuyên môn cao về công tác tại tỉnh Lạng Sơn; phối hợp với Sở Tài chính trình phân bổ, giao dự toán kinh phí cho các cơ quan, đơn vị để kịp thời thanh toán chế độ hỗ trợ, khuyến khích đào tạo, bồi dưỡng theo quy định. Kết quả: Tổng số người được hưởng chế độ hỗ trợ, khuyến khích đào tạo; chính sách thu hút là 289 người, trong đó (Chế độ hỗ trợ, khuyến khích đào tạo: **273 người** *(Trường hợp này đều được cử đi đào tạo, bồi dưỡng trước thời điểm Nghị quyết số 15/2022/NQ-HĐND có hiệu lực thi hành, việc thanh toán chế độ hỗ trợ, khuyến khích đào tạo, bồi dưỡng và chính sách thu hút tiếp tục được thực hiện theo quy định tại Nghị quyết số 111/2013/NQ-HĐND ngày 31/7/2013 của Hội đồng nhân dân tỉnh);* Chính sách thu hút: 16 người *(trong đó có: 14 người hưởng chính sách Nghị quyết số 111/2013/NQ-HĐND; 02 người hưởng chính sách Nghị quyết số 15/2022/NQ-HĐND).* Tổng kinh phí thanh toán: **3.814 triệu đồng**. Tuy nhiên, đội ngũ, công chức, viên chức đăng ký tham gia đào tạo sau đại học thuộc diện hưởng chính sách khuyến khích theo Nghị quyết của Hội đồng nhân dân tỉnh cơ bản chỉ tập trung vào lĩnh vực giáo dục, y tế, đối với các lĩnh vực khác trong đó có lĩnh vực du lịch còn hạn chế.

Các chính sách hỗ trợ, khuyến khích đào tạo nghề trong đó có đào tạo nghề du lịch được triển khai trên địa bàn tỉnh như: Học sinh, sinh viên được miễn, giảm học phí, hỗ trợ chi phí học tập trình độ cao đẳng, trung cấp theo Nghị định

---

[9] Nghị quyết số 69-NQ/TU, ngày 15/02/2022 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh về việc phát triển nguồn nhân lực tỉnh Lạng Sơn đến năm 2025, định hướng đến năm 2030; Nghị quyết số 15/2022/NQ-HĐND của HĐND tỉnh về Quy định chính sách khuyến khích , công chức, viên chức được cử đi đào tạo sau đại học và thu hút người có trình độ chuyên môn cao về công tác tại tỉnh Lạng Sơn; Quyết định 135/QĐ-UBND ngày 20/01/2020 của UBND tỉnh về phê duyệt Đề án "Đào tạo, bồi dưỡng trung hạn, ngắn hạn tại nước ngoài đối với , công chức, viên chức tỉnh Lạng Sơn, giai đoạn 2020-2025, tầm nhìn đến 2030"....

[10] Công văn số 888/UBND-THNC ngày 02/8/2022 của UBND tỉnh về việc triển khai thực hiện Nghị quyết số 15/2022/NQ-HĐND ngày 07/7/2022 của HĐND tỉnh Lạng Sơn.

[11] Quyết định số 934/QĐ-UBND ngày 19/6/2023 của UBND tỉnh Về việc phê duyệt danh sách và kinh phí thực hiện chế độ hỗ trợ, khuyến khích đào tạo; chính sách thu hút người có trình độ chuyên môn cao về công tác tại tỉnh Lạng Sơn theo Quyết định số 23/2013/QĐ-UBND ngày 10/10/2013 của Ủy ban nhân dân tỉnh Lạng Sơn; Quyết định số 2273/QĐ-UBND ngày 31/12/2023 của UBND tỉnh về việc phê duyệt danh sách và kinh phí thực hiện chế độ hỗ trợ, khuyến khích đào tạo; chính sách thu hút người có trình độ chuyên môn cao về công tác tại tỉnh Lạng Sơn

81/2021/NĐ-CP ngày 27/8/2021 của Chính phủ quy định về cơ chế thu, quản lý học phí đối với cơ sở giáo dục thuộc hệ thống giáo dục quốc dân và chính sách miễn, giảm học phí, hỗ trợ chi phí học tập; giá dịch vụ trong lĩnh vực giáo dục, đào tạo; được hưởng học bổng chính sách, các khoản hỗ trợ mua đồ dùng cá nhân, hỗ trợ trong dịp tết Nguyên đán và hỗ trợ đi lại theo Quyết định 53/2015/QĐ-TTg của Thủ tướng chính phủ về chính sách nội trú đối với học sinh, sinh viên học cao đẳng, trung cấp. Người học là người dân tộc thiểu số, người dân tộc Kinh thuộc hộ nghèo, hộ cận nghèo sinh sống ở vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi, thuộc hộ nghèo, hộ cận nghèo, hộ mới thoát nghèo, có thu nhập thấp hoặc thanh niên thuộc địa bàn nông thôn được hỗ trợ chi phí đào tạo nghề theo Quyết định 46/2015/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ quy định chính sách hỗ trợ đào tạo trình độ sơ cấp, đào tạo dưới 03 tháng.

Công tác xã hội hóa đào tạo, bồi dưỡng nhân lực du lịch chủ yếu của các doanh nghiệp, tập đoàn lớn đã đầu tư trên địa bàn tỉnh tự cử đi đào tạo, đào tạo lại như của Tập đoàn khách sạn Mường Thanh, Tập đoàn Vingroup (*hiện nay do tập đoàn Marriot quản lý điều hành, có bộ tiêu chuẩn nghề theo tiêu chuẩn quốc tế).*

Kinh phí đã được cấp từ nguồn ngân sách nhà nước để tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ phục vụ khách du lịch, tổ chức các hội thi nâng cao tay nghề du lịch tỉnh Lạng Sơn giai đoạn 2020-2024 là **1.684** triệu đồng[12]; tổ chức 01 lớp bồi dưỡng kiến thức về lĩnh vực văn hoá, du lịch và xây dựng, phát triển công viên địa chất cho 11, công chức tỉnh Lạng Sơn tại Pháp năm 2022 kinh phí là: **1.726 triệu đồng**.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Thuận lợi

Tỉnh ủy, HĐND, UBND tỉnh tập trung lãnh đạo chỉ đạo kịp thời, sâu sát đối với công tác đào tạo, bồi dưỡng nhân lực ngành du lịch. Tỉnh Lạng Sơn đã xác định vai trò của đội ngũ nhân lực trong quản lý phát triển du lịch là yếu tố then chốt quyết định chất lượng dịch vụ du lịch; tỉnh đã chỉ đạo triển khai các chính sách của Trung ương, ban hành cơ chế chính sách liên quan đến đào tạo, bồi dưỡng nhân lực du lịch. Trong các chương trình, đề án phát triển du lịch của tỉnh, đều coi phát triển nhân lực du lịch là một trong những trọng tâm ưu tiên.

Công tác tuyên truyền được các cấp các ngành chú trọng, góp phần nâng cao nhận thức của người dân và doanh nghiệp về vị trí vai trò của việc phát triển nhân lực du lịch là yếu tố quan trọng quyết định đến tính bền vững của du lịch.

Công tác đào tạo, bồi dưỡng nhân lực ngành du lịch của tỉnh ngày càng được quan tâm và bước đầu đạt được một số kết quả nhất định, tiếp tục đẩy mạnh bằng nhiều hình thức phù hợp, theo hướng tập trung bồi dưỡng nghiệp vụ du lịch.

2. Hạn chế, khó khăn

Hiện nay chưa có chính sách hiệu quả để gắn kết cơ sở đào tạo với doanh nghiệp sử dụng nhân lực du lịch. Cơ sở vật chất kỹ thuật của các cơ sở đào tạo,

[12] Cấp cho Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch trung bình mỗi năm **330 triệu đồng.**

bồi dưỡng về du lịch, trang thiết bị giảng dạy còn hạn chế; đội ngũ giáo viên, giảng viên hạn chế về số lượng, chất lượng; chương trình, giáo trình, mã ngành, nghề đào tạo, bồi dưỡng về du lịch chưa được quan tâm, do đó công tác tuyển sinh đối với các nghề du lịch tại các cơ sở GDNN còn gặp nhiều khó khăn, nhất là công tác tuyển sinh các cấp trình độ cao đẳng, trung cấp.

Công tác liên kết hợp tác trong đào tạo giữa: Nhà nước, các cơ sở đào tạo, Hiệp hội Du lịch và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh chưa thực sự hiệu quả; việc đào tạo nghề chưa gắn kết với nhu cầu của doanh nghiệp du lịch để giải quyết việc làm tại chỗ cho lao động sau đào tạo.

Nhân lực làm công tác quản lý nhà nước về du lịch chưa đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ phát triển du lịch của tỉnh. Hầu hết đội ngũ công chức, viên chức làm công tác du lịch chưa qua đào tạo về chuyên môn nghiệp vụ du lịch, chủ yếu chỉ trải qua các lớp tập huấn ngắn ngày, đặc biệt là ở các huyện, thành phố.

Lao động trực tiếp trong lĩnh vực du lịch còn thiếu ổn định về số lượng, chất lượng chưa đáp ứng được yêu cầu, đặc biệt là năng ngoại ngữ, thái độ, kỹ năng phục vụ; nhiều doanh nghiệp chưa quan tâm đến công tác đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực. Một số lực lượng lao động gián tiếp lĩnh vực du lịch chất lượng còn thấp, ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ du lịch chung của tỉnh.

3. Nguyên nhân

3.1. Nguyên nhân chủ quan

Nhân lực quản lý nhà nước về du lịch chưa đáp ứng yêu cầu, khả năng hoạch định chiến lược và chính sách du lịch còn hạn chế. Một số địa phương chưa quan tâm bố trí, tuyển dụng công chức, viên chức được đào tạo chuyên môn về du lịch.

Một số nhà đầu tư, chủ doanh nghiệp du lịch chưa quan tâm tuyển dụng lao động có trình độ trong lĩnh vực du lịch, chủ yếu sử dụng lao động chưa qua đào tạo, sau đó huấn luyện tại chỗ do đó ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực du lịch.

Các cơ sở GDNN chưa chưa quan tâm đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất đạt tiêu chuẩn trong thực hành nghề du lịch.

3.2. Nguyên nhân khách quan

Dịch COVID-19 ảnh hưởng tiêu cực tới ngành du lịch, trực tiếp tới việc làm của người lao động trong các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch. Do tính mùa vụ, lượng khách du lịch đến tỉnh Lạng Sơn chưa đều dẫn đến nhu cầu lao động du lịch không ổn định, ảnh hưởng đến quy mô, chất lượng nhân lực.

Tỷ lệ học sinh sau khi tốt nghiệp trung học phổ thông lựa chọn hoicj nghề trong lĩnh vực du lịch còn ít; thông tin về ngành nghề du lịch còn hạn chế nên chưa thu hút được người học.

Phần thứ hai
KẾ HOẠCH PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH TỈNH LẠNG SƠN TỪ NAY ĐẾN NĂM 2030

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch, chuyên nghiệp hóa, hiệu quả và năng lực cạnh tranh của ngành du lịch, góp phần đưa du lịch tỉnh Lạng Sơn phát triển, phấn đấu đến năm 2030 du lịch trở thành ngành kinh mũi nhọn.

2. Xây dựng đội ngũ nguồn nhân lực du lịch của tỉnh có quy mô, cơ cấu, chất lượng, hình thành lực lượng lao động có trình độ, kỹ năng, kỹ thuật ngày càng cao, chú trọng đào tạo, bồi dưỡng nâng cao kỹ năng nghề nghiệp du lịch theo từng lĩnh vực như nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ buồng, nghiệp vụ nhà hàng (bàn, bar), kỹ thuật chế biến món ăn, nghiệp vụ lữ hành, nghiệp vụ điều hành tour, hướng dẫn viên du lịch; nhân viên sân Golf.

3. Giải quyết việc làm, nâng cao thu nhập cho người lao động, giúp các doanh nghiệp du lịch nâng cao chất lượng dịch vụ, tính chuyên nghiệp, tăng khả năng cạnh tranh, phát triển du lịch bền vững.

4. Huy động nguồn lực cho phát triển nguồn nhân lực du lịch; đẩy mạnh xã hội hóa để thu hút các nguồn đầu tư cho phát triển nguồn nhân lực du lịch. Đẩy mạnh liên kết, hợp tác và hội nhập quốc tế tạo sự liên kết chặt chẽ hơn nữa giữa "Nhà nước - Nhà trường - Nhà sử dụng lao động" trong quá trình phát triển nhân lực du lịch.

II. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu tổng quát

Phấn đấu xây dựng được đội ngũ nhân lực du lịch đủ về số lượng, cân đối về cơ cấu ngành nghề và trình độ đào tạo, đảm bảo về chất lượng, đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch của tỉnh phát triển bền vững.

2. Mục tiêu cụ thể đến năm 2030

- Tổng số lao động du lịch là khoảng **40.000** người, trong đó lao động trực tiếp đạt khoảng gần **15.000** người; lao động gián tiếp khoảng **25.000** người (*Tỷ lệ lao động trình độ sau đại học trong ngành đạt 1,1%; đại học, cao đẳng đạt 21%; trung cấp, sơ cấp đạt 17%; sử dụng thành thạo 01 ngoại ngữ đạt 25%*)[13].

- Tổ chức tuyển sinh, đào tạo tập trung được ít nhất **27** lớp đào tạo nghề du lịch cho khoảng **1.100** học sinh, sinh viên.

- Tổ chức ít nhất **18** lớp bồi dưỡng, tập huấn cập nhật chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ cho khoảng **700** người là công chức quản lý Nhà nước, viên chức khối sự nghiệp du lịch; văn hóa xã, thôn có hoạt động du lịch phát triển.

- Tổ chức ít nhất **35** lớp bồi dưỡng cho hơn **2.600** người là quản lý, nhân viên phục vụ ở các cơ sở kinh doanh du lịch, dịch vụ du lịch.

- Tổ chức được ít nhất **06** hội thi nghiệp vụ du lịch nâng cao tay nghề thu hút hơn **300** người tham gia.

- Tổ chức ít nhất **02** khóa đào tạo ngắn hạn về du lịch tại nước ngoài cho

[13] Tính tỷ lệ trên tổng số lao động trực tiếp.

công chức quản lý Nhà nước, viên chức khối sự nghiệp du lịch[14]; Tổ chức ít nhất **06** chương trình bồi dưỡng, học tập kinh nghiệm ở tỉnh ngoài.

III. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

1. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức về phát triển nguồn nhân lực du lịch

Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến rộng rãi đến toàn thể, công chức, viên chức, người lao động và Nhân dân về giá trị, hiệu quả kinh tế do ngành du lịch mang lại nhằm nâng cao nhận thức của các cấp, các ngành và nhân dân về phát triển du lịch. Tuyên truyền cho Nhân dân hiểu rõ, tham gia các hoạt động du lịch là phát triển kinh tế, phát huy và bảo tồn giá trị văn hóa dân tộc, tạo việc làm, tăng thu nhập góp phần phát triển kinh tế xã hội của tỉnh. Trong đó tập trung đẩy mạnh công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức và trách nhiệm của các cấp chính quyền, các doanh nghiệp, đơn vị kinh doanh du lịch và cộng đồng dân cư về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch; phát hiện và thu hút nguồn nhân lực có chất lượng.

Tuyên truyền về ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh để hình thành thói quen, hành vi, thái độ, cách ứng xử văn minh lịch sự cho người dân địa phương, các tổ chức, cá nhân khi tham gia các hoạt động du lịch. Phối hợp lồng ghép, đưa các nội dung về du lịch bền vững, bảo vệ môi trường, bảo tồn và phát huy di sản văn hóa vào các chương trình đào tạo, tập huấn bồi dưỡng chuyên môn, kỹ năng nghề du lịch đến các đối tượng tham gia tại các cơ quan, đơn vị, địa phương, doanh nghiệp và cộng đồng dân cư trên địa bàn.

2. Tăng cường sự lãnh đạo chỉ đạo của cấp ủy Đảng, chính quyền, sự phối hợp của các ban, ngành, Ủy ban MTTQ và các tổ chức chính trị - xã hội, các doanh nghiệp

Các cấp ủy Đảng, chính quyền, Ủy ban MTTQ và các tổ chức chính trị - xã hội đẩy mạnh công tác thông tin, truyền thông bằng nhiều hình thức về các chủ trương, chính sách phát triển du lịch và nguồn nhân lực du lịch của Trung ương và của tỉnh; Triển khai các hoạt động truyền thông về ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh để hình thành thói quen, hành vi, thái độ, cách ứng xử văn minh lịch sự cho người dân địa phương, các tổ chức, cá nhân khi tham gia các hoạt động du lịch.

Kiện toàn và nâng cao chất lượng đội ngũ, công chức, viên chức đáp ứng được yêu cầu tổ chức, quản lý các hoạt động du lịch theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại, hiệu quả: Tiếp tục nâng cao năng lực của đội ngũ, công chức quản lý nhà nước cấp tỉnh và địa phương, viên chức đơn vị sự nghiệp liên quan đến lĩnh vực du lịch. Nghiên cứu kiện toàn bộ máy quản lý nhà nước về du lịch theo hướng đồng bộ, chuyên nghiệp, hiệu lực và hiệu quả, đáp ứng yêu cầu quản lý liên ngành, liên vùng của hoạt động du lịch; Xây dựng kế hoạch tập huấn, bồi

[14] theo Quyết định 135/QĐ-UBND ngày 20/01/2020 của UBND tỉnh về phê duyệt Đề án "Đào tạo, bồi dưỡng trung hạn, ngắn hạn tại nước ngoài đối với , công chức, viên chức tỉnh Lạng Sơn, giai đoạn 2020-2025, tầm nhìn đến 2030".

dưỡng nguồn nhân lực hợp lý cho từng năm; phối hợp các sở, ngành, địa phương có liên quan trong công tác đào tạo, bồi dưỡng nhân lực quản lý du lịch; Hợp tác, liên kết với các tỉnh, thành trong việc trao đổi kinh nghiệm và đào tạo, phát triển nhân lực du lịch.

Xây dựng cơ chế, chính sách hỗ trợ, khuyến khích phát triển nguồn nhân lực du lịch, nhất là chính sách ưu đãi nhằm thu hút nhân tài về công tác, làm việc tỉnh; xây dựng kế hoạch cử công chức, viên chức tham gia đào tạo, bồi dưỡng trong nước và nước ngoài; nghiên cứu xây dựng chính sách hỗ trợ đào tạo nguồn nhân lực du lịch các doanh nghiệp vừa và nhỏ để kịp thời đáp ứng nhu cầu lao động và phục vụ cho nhu cầu phát triển Công viên địa chất toàn cầu tỉnh Lạng Sơn. Nghiên cứu triển khai lồng ghép sử dụng kinh phí đào tạo, bồi dưỡng nhân lực du lịch từ các Chương trình mục tiêu quốc gia.

Tăng cường kiểm tra, thanh tra, giám sát các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch, trong tổ chức thi, cấp chứng chỉ quản lý điều hành du lịch, nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, nghiệp vụ buồng, bàn, bar, bếp trên địa bàn tỉnh.

3. Đa dạng hóa hình thức đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch

a) Triển khai các loại hình đào tạo, bồ dưỡng:

- Hình thức đào tạo tập trung đối với trình độ Sơ cấp, Trung cấp, Cao đẳng;

- Hình thức bồi dưỡng ngắn hạn: Các chức chương trình bồi dưỡng đối với công chức, viên chức quản lý nhà nước về du lịch ở tỉnh và cấp huyện, cấp xã và các thôn có hoạt động du lịch cộng đồng; các Ban quản lý khu di tích, bảo tàng và doanh nghiệp kinh doanh du lịch; các hộ kinh doanh, cộng đồng dân cư đang kinh doanh, khai thác các dịch vụ du lịch;

- Tổ chức các chương trình bồi dưỡng, học tập kinh nghiệm ở các tỉnh, thành phố phát triển du lịch;

- Tổ chức hội thi kỹ năng nghề: Hằng năm luân phiên tổ chức các hội thi về kỹ năng nghề cho lao động ngành du lịch trên địa bàn tỉnh như hướng dẫn viên, nghiệp vụ buồng, bàn, lễ tân, bếp, pha chế đồ uống…;

b) Triển khai đồng bộ các nhiệm vụ:

- Quan tâm đầu tư, nâng cấp, mở rộng đào tạo và liên kết đào tạo các ngành, nghề du lịch trình độ trung cấp, cao đẳng tại các cơ sở đào tạo, nâng cao chất lượng giảng viên tại các cơ sở đào tạo về du lịch;

- Ký kết hợp đồng đào tạo, bồi dưỡng với các cơ sở đào tạo về du lịch có uy tín trong nước; mời các giảng viên, chuyên gia trong lĩnh vực nghiệp vụ du lịch về giảng dạy tại tỉnh; chú trọng tổ chức các khóa đào tạo ngoại ngữ để nâng cao khả năng giao tiếp phục vụ khách du lịch quốc tế.

- Khuyến khích, tạo điều kiện cho công chức, viên chức lĩnh vực du lịch tự tham gia đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ và ngoại ngữ. Tăng cường giao lưu, trao đổi và hợp tác với các tỉnh, thành phố trong công tác đào

tạo, sử dụng nhân lực ngành du lịch.

- Tăng cường chuyển đổi số trong đào tạo bồi dưỡng, số hóa số liệu quản lý nhân lực ngành du lịch; đẩy mạnh ứng dụng các phần mềm trong quản lý điều hành, đặt phòng, đặt dịch vụ, hướng dẫn viên, sử dụng các nền tảng mạng xã hội: facebook, zalo, tiktok, instagram để quảng bá giới thiệu sản phẩm du lịch.

4. Tăng cường xã hội hóa trong việc nâng cao chất lượng nhân lực du lịch

Đẩy mạnh xã hội hóa trong công tác đào tạo, bồi dưỡng phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch. Khuyến khích các doanh nghiệp, các chủ đầu tư các dự án du lịch có kế hoạch đào tạo đội ngũ quản lý, nhân viên; tạo cơ sở kiến tập, thực tập cho học sinh và sinh viên.

Phát huy vai trò của Hiệp hội Du lịch để trở thành cầu nối liên kết, hỗ trợ các doanh nghiệp trong công tác đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện được đảm bảo từ nguồn ngân sách nhà nước theo phân cấp quản lý và nguồn huy động xã hội hóa từ các cá nhân và tổ chức trong và ngoài nước thực hiện đầu tư, đóng góp tại cơ sở đào tạo tại tỉnh.

(Chi tiết tại phụ lục 04)

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

- Chủ trì phối hợp với các sở, ngành liên quan, các cơ sở GDNN triển khai thực hiện Kế hoạch.

- Hàng năm, phối hợp các sở, ngành liên quan tổng hợp dự toán kinh phí thực hiện nhiệm vụ đào tạo, bồi dưỡng, phát triển nguồn nhân lực du lịch gửi Sở Tài chính thẩm định, trình UBND tỉnh xem xét, phê duyệt.

- Định kỳ phối hợp các sở, ngành chức năng tổ chức khảo sát, điều tra nắm tình hình, nhu cầu sử dụng lao động của các doanh nghiệp du lịch, dịch vụ du lịch, từ đó có kế hoạch định hướng đào tạo đúng, đào tạo đủ số lượng cần thiết cho ngành du lịch, hạn chế tình trạng nguồn nhân lực được đào tạo mà không được sử dụng hoặc sử dụng không đúng ngành nghề được đào tạo.

- Phối hợp với các cơ sở GDNN trong và ngoài tỉnh tổ chức thường xuyên các lớp đào tạo, bồi dưỡng nghề, kỹ năng du lịch.

- Chủ trì tham mưu UBND tỉnh tổ chức sơ kết, tổng kết đánh giá kết quả thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ của Kế hoạch.

2. Sở Lao động - Thương binh và Xã hội

- Hướng dẫn việc tổ chức thực hiện các chính sách, chương trình hỗ trợ đào tạo nghề nghiệp nói chung, đào tạo phát triển nguồn nhân lực du lịch nói riêng; hướng dẫn đào tạo nghề cho lao động nông thôn gắn với phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch.

- Thực hiện kiểm tra, giám sát việc chấp hành các quy định của pháp luật trong giáo dục nghề nghiệp của các cơ sở đào tạo nghề du lịch thông qua đào tạo và liên kết đào tạo theo phân cấp quản lý. Chú trọng đào tạo, bồi dưỡng các nghề du lịch gắn với nhu cầu phát triển du lịch trên địa bàn tỉnh.

- Chỉ đạo, hướng dẫn các cơ sở giáo dục nghề nghiệp, cơ sở có tham gia hoạt động giáo dục nghề nghiệp, Trung tâm Dịch vụ việc làm tư vấn học nghề, giới thiệu việc làm phục vụ du lịch và bổ sung ngành nghề (khi có nhu cầu), đảm bảo các điều kiện đào tạo nhân lực du lịch.

3. Sở Giáo dục và Đào tạo

- Tăng cường công tác tuyên truyền, đưa các thông tin, chủ trương, định hướng về phát triển du lịch, tài nguyên du lịch của tỉnh, di sản văn hóa, thắng cảnh của tỉnh vào các tiết giảng dạy về kiến thức ở địa phương cho các cấp học.

- Chú trọng công tác định hướng, hướng nghiệp, phân luồng cho học sinh trung học cơ sở, trung học phổ thông để định hướng cho học sinh lựa chọn ngành nghề gắn với chuyên ngành đào tạo du lịch; phối hợp tuyên truyền, hỗ trợ các cơ sở đào tạo tuyển sinh nhu cầu đào tạo du lịch trên địa bàn tỉnh.

- Chỉ đạo, hướng dẫn Trường cao đẳng sư phạm Lạng Sơn phát huy vai trò, hiệu quả Khoa văn hóa, nghệ thuật và du lịch, đảm bảo các điều kiện đào tạo nhân lực du lịch.

4. Sở Kế hoạch và Đầu tư

Phối hợp với Sở Tài chính tham mưu Uỷ ban Nhân dân tỉnh cân đối, bố trí kinh phí từ ngân sách nhà để hỗ trợ đào tạo, phát triển nguồn nhân lực của tỉnh, trong đó có phát triển nguồn nhân lực du lịch trên địa bàn tỉnh.

5. Sở Tài chính

Hàng năm, trên cơ sở dự toán do cơ quan, đơn vị được giao nhiệm vụ xây dựng, căn cứ khả năng ngân sách tham mưu trình cấp có thẩm quyền đảm bảo kinh phí theo Kế hoạch được phê duyệt.

6. Sở Nội vụ

Phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch và các sở, ngành liên quan tham mưu cho UBND tỉnh ban hành kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ , công chức, viên chức, trong đó có lĩnh vực du lịch. Tiếp tục nghiên cứu, tham mưu UBND tỉnh tổ chức các lớp đào tạo, bồi dưỡng trung hạn, ngắn hạn tại nước ngoài đối với , công chức, viên chức trong lĩnh vực du lịch.

7. Sở Thông tin và Truyền thông

Chỉ đạo, định hướng cho các cơ quan báo chí, Trung tâm Văn hóa, Thể thao và Truyền thông các huyện, Trung tâm Văn hóa, Thể thao thành phố tăng cường truyền thông về chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước về phát triển nhân lực du lịch trên địa bàn tỉnh; giá trị và hiệu quả về kinh tế do ngành du lịch mang lại để nhân dân tích cực tham gia các hoạt động du lịch nhằm phát

triển kinh tế, tạo việc làm, tăng thu nhập, có ý thức nâng cao chất lượng tay nghề, nghiệp vụ, góp phần phát huy và bảo tồn giá trị văn hóa dân tộc.

8. Liên đoàn Lao động tỉnh

Tuyên truyền các chủ trương, chính sách phát triển du lịch và nguồn nhân lực du lịch của Trung ương và địa phương đến người lao động; phối hợp đề xuất xây dựng các chế độ, chính sách cho người lao động trong lĩnh vực du lịch.

9. Đoàn TNCS Hồ Chí Minh tỉnh

Tuyên truyền các chủ trương, chính sách phát triển du lịch và nguồn nhân lực du lịch của Trung ương và địa phương đến đoàn viên thanh niên; Phối hợp tuyên truyền, định hướng nghề nghiệp, tư vấn giới thiệu việc liên quan đến nghề du lịch dịch vụ cho đoàn viên thanh niên.

Phát huy vai trò mỗi đoàn viên thanh niên là một "Đại sứ du lịch", là một hướng dẫn viên, tuyên truyền viên giới thiệu về du lịch Lạng Sơn.

10. Trung tâm xúc tiến Đầu tư, Thương mại và Du lịch tỉnh

Tổ chức các lớp đào tạo, tập huấn chuyên môn nghiệp vụ về xúc tiến du lịch nhằm nâng cao năng lực cho quản lý về xúc tiến, năng lực cho các doanh nghiệp kinh doanh du lịch.

11. Các sở, ngành thành viên Ban Chỉ đạo Phát triển du lịch tỉnh

Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, lĩnh vực quản lý, có trách nhiệm phối hợp, hỗ trợ việc triển khai thực hiện Kế hoạch này.

12. UBND các huyện, thành phố

- Chỉ đạo tổ chức các lớp đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chất lượng nhân lực du lịch trên địa bàn.

- Phối hợp Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn cho đội ngũ công chức, viên chức tham mưu công tác du lịch ở các phòng văn hóa, thông tin, ban quản lý các khu, điểm du lịch,…; nâng cao nhận thức về du lịch, về trách nhiệm phát triển du lịch bền vững cho lãnh đạo chính quyền, đoàn thể của địa phương cấp cơ sở.

- Chỉ đạo UBND các xã, phường, thị trấn phối hợp với các cơ sở GDNN tổ chức các lớp tập huấn, giáo dục về nhận thức du lịch; tập huấn kỹ năng giao tiếp, văn hóa ứng xử du lịch cho các đối tượng hoạt động kinh doanh dịch vụ phục vụ khách du lịch, cộng đồng dân cư ở các khu, điểm du lịch trên địa bàn.

- Chỉ đạo Phòng Văn hóa và Thông tin tăng cường công tác kiểm tra, rà soát nhân lực phục vụ du lịch tại địa bàn, đề xuất thực hiện việc đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ nâng cao chất lượng lao động du lịch ở địa phương.

- Phân bổ, sắp xếp đội ngũ công chức, viên chức, người lao động trong lĩnh vực du lịch hợp lý, đáp ứng nhu cầu phát triển du lịch.

13. Hiệp hội Du lịch tỉnh

- Vận động các doanh nghiệp du lịch tích cực đào tạo, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch; tích cực hỗ trợ các cơ sở đào tạo thực hiện chương trình, nội dung thực tập, thực hành.

- Phối hợp với các cơ sở đào tạo mời các chuyên gia có trình độ chuyên môn cao đang làm việc tại các cơ sở lưu trú du lịch cao cấp ở trong và ngoài tỉnh tham gia giảng dạy ở các cơ sở đào tạo nghề du lịch trong tỉnh.

- Có giải pháp hạn chế sự di chuyển lao động từ doanh nghiệp này sang doanh nghiệp khác, tạo sự cạnh tranh lành mạnh giữa các doanh nghiệp.

- Phối hợp với các cơ quan truyền thông xây dựng các chuyên mục nâng cao hình ảnh nghề du lịch thông qua việc tuyên truyền trên các phương tiện truyền thông, tạo tâm lý yêu nghề, gắn bó lâu dài với nghề đối với lao động trong lĩnh vực kinh doanh du lịch.

- Tăng cường công tác phối, kết hợp, tổ chức tọa đàm giữa cơ quan quản lý Nhà nước với các tổ chức, doanh nghiệp về vấn đề phát triển nguồn nhân lực du lịch và mở các lớp đào tạo nghề du lịch tại các địa phương. Phát huy vai trò cầu nối giữa Hiệp Hội Du lịch tỉnh với các cơ quan chuyên môn, các địa phương và tổ chức, doanh nghiệp du lịch.

- Xây dựng chương trình Kế hoạch đào tạo bồi dưỡng tại các cơ sở du lịch để phát huy nguồn lực phục vụ du lịch.

14. Các cơ sở giáo dục nghề nghiệp trên địa bàn tỉnh

- Chú trọng cơ cấu đào tạo; mở thêm các chuyên ngành đào tạo, mở rộng quy mô tuyển sinh đào tạo về du lịch. Tổ chức đào tạo hoặc liên kết đào tạo liên thông từ trung cấp lên cao đẳng và đại học một số ngành, nghề du lịch.

- Thực hiện chuẩn hóa chương trình, nội dung đào tạo; nâng cao trình độ và tay nghề của đội ngũ giảng viên chuyên ngành du lịch.

- Tăng cường hợp tác với Hiệp hội Du lịch tỉnh và các cơ sở lưu trú du lịch trong tỉnh để tạo điều kiện cho sinh viên, học sinh thực tập, thực hành nhằm bảo đảm chất lượng và hiệu quả đào tạo phù hợp với yêu cầu sử dụng của các doanh nghiệp du lịch; mời các chuyên gia có trình độ chuyên môn cao đang làm việc tại các cơ sở lưu trú du lịch cao cấp tham gia giảng dạy; tăng cường các buổi ngoại khóa cho sinh viên (do lãnh đạo cơ quan quản lý Nhà nước, lãnh đạo doanh nghiệp du lịch truyền đạt) giúp sinh viên tiếp cận với thực tế hoạt động du lịch ở tỉnh.

- Tiếp tục nghiên cứu, điều chỉnh chương trình và kế hoạch đào tạo theo hướng dẫn của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội về việc áp dụng cơ chế đặc thù đào tạo các ngành về du lịch. Chuẩn hóa đội ngũ giảng viên đáp ứng nhu cầu phát triển thực tế.

15. Doanh nghiệp, cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch

- Chủ động và tham gia tích cực vào quá trình đào tạo nâng cao chất lượng

nguồn nhân lực du lịch của tỉnh bằng việc tổ chức đào tạo, huấn luyện tại chỗ cho người lao động của doanh nghiệp; đào tạo lại và bồi dưỡng nâng cao trình độ tay nghề, kỹ năng chuyên môn, ngoại ngữ giao tiếp cho người lao động, bảo đảm tính chuyên nghiệp, đáp ứng kịp thời nhu cầu phát triển du lịch trong tình hình mới.

- Quan tâm hỗ trợ học phí và tạo điều kiện thuận lợi cho lao động tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn. Có chính sách tiền lương thỏa đáng, khuyến khích người lao động gắn bó với doanh nghiệp và tự giác học tập, phục vụ ngày càng chuyên nghiệp hơn.

- Cải thiện môi trường, điều kiện làm việc ở các cơ sở kinh doanh du lịch, có chế độ đãi ngộ về vật chất và tinh thần cho người lao động nhất là quản lý, nhân viên nghiệp vụ có tay nghề cao làm việc tại các doanh nghiệp du lịch.

- 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; đối với khách du lịch, khuyến khích sử dụng các dịch vụ trực tuyến, sử dụng các phần mềm, tiện ích thông minh trên các thiết bị di động thông minh, sử dụng các hình thức thanh toán điện tử.

- Tích cực hỗ trợ các cơ sở GDNN thực hiện chương trình, nội dung thực tập tại doanh nghiệp

UBND tỉnh yêu cầu các Sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố và các đơn vị có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện, đạt hiệu quả. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các đơn vị tổng hợp, đề xuất giải pháp gửi Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch nghiên cứu, tham mưu cho UBND tỉnh kịp thời chỉ đạo./.

***Nơi nhận*:**
- Bộ VHTTDL;
- Cục Du lịch QGVN;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;

(Báo cáo)

- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Các sở, ngành thành viên BCĐ Phát triển du lịch tỉnh;
- Liên đoàn Lao động tỉnh;
- Đoàn TNCS Hồ Chí Minh tỉnh;
- Hiệp hội Du lịch tỉnh;
- Các cơ sở GDNN trên địa bàn tỉnh;
- C,PVP UBND tỉnh,
các Phòng: KG-VX, KT, TH, Trung tâm TT;
- Lưu: VT, KGVX (NNK).

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Dương Xuân Huyên