NÂNG CAO KỸ NĂNG MỀM – MỘT TRONG NHỮNG GIẢI PHÁP ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH CHẤT LƯỢNG CAO

ThS. Nguyễn Thị Kim Hoa

TÓM TẮT: Nguồn nhân lực chất lượng cao là một trong những yếu tố quyết định đến sự phát triển nhanh và bền vững của đất nước. Đặc biệt là trong giai đoạn hiện nay, khi du lịch đang dần phục hồi sau nhiều thiệt hại nặng nề do đại dịch Covid-19, nguồn nhân lực du lịch thiếu trầm trọng, vấn đề khôi phục lực lượng lao động có tay nghề cao của ngành Du lịch đã được quan tâm, chú trọng hàng đầu. Nhân lực du lịch trong giai đoạn hiện nay cần được đào tạo không chỉ đủ về số lượng theo nhu cầu hiện tại mà còn phải khắc phục cho được tay nghề của một bộ phận lớn lực lượng lao động trực tiếp còn hạn chế, tính chuyên nghiệp chưa cao, kỹ năng yếu và thiếu, phục vụ du lịch còn theo kinh nghiệm và thói quen. Như vậy, bên cạnh việc trang bị cho nguồn nhân lực du lịch về chuyên môn, ngoại ngữ thì rất cần có kỹ năng mềm phù hợp với những yêu cầu mà yêu cầu thực tế cuộc sống đặt ra.

Từ khóa: nguồn nhân lực, du lịch, kỹ năng mềm, Covid-19

1. Đặt vấn đề:

Trong tiến trình Công nghiệp hoá, Hiện đại hoá đất nước, không thể thiếu được sự đóng góp của ngành du lịch, để du lịch phát triển xứng tầm và phát huy cao độ lợi ích kinh tế - xã hội cho đất nước, Bộ Chính trị đã ban hành Nghị quyết số 08 -NQ/TW ngày 16/1/2017 về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn. Một trong 8 nhiệm vụ và giải pháp để thực hiện Nghị quyết đó là: Phát triển nguồn nhân lực du lịch. Trong đó: Chú trọng nâng cao kỹ năng nghề, ngoại ngữ và đạo đức nghề nghiệp cho lực lượng lao động ngành du lịch. Trong Chiến lược phát triển Du lịch đến năm 2030 đã được Chính phủ phê duyệt tại Quyết định số 147/QĐ-TTg ngày 22/01/2020. Một nội dung trong những giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch đó chính là: chú trọng đào tạo kỹ năng nghề và kỹ năng mềm cho lực lượng lao động trực tiếp phục vụ du lịch...

Nguồn nhân lực được xem là điều kiện tiên quyết để phát triển du lịch. Và nguồn nhân lực không chỉ cần đủ về số lượng mà còn cần phải đạt chất lượng theo yêu cầu ngày càng khắt khe của thị trường lao động. Các doanh nghiệp nói chung, doanh nghiệp du lịch nói riêng đều xác định nguồn nhân lực là tài sản chính, đóng vai trò quan trọng, quyết định sự tồn tại, phát triển của mỗi doanh nghiệp. Nhất là trong giai đoạn hiện nay, khi đại dịch Covid 19 cơ bản được kiểm soát, sau quyết định mở cửa hoạt động du lịch Việt Nam trong điều kiện "bình thường mới" đang mở ra nhiều cơ hội phục hồi cho ngành "công nghiệp không khói", đội ngũ nhân lực ngành du lịch cũng đứng trước những nhiều thách thức, yêu cầu mới để thích ứng với những thay đổi về xu hướng, thị trường du lịch, công nghệ số phát triển mạnh mẽ cùng những yêu cầu đảm bảo an toàn phòng chống dịch.

Trong giai đoạn 2017-2019, ngành du lịch đạt kết quả ấn tượng, đóng góp lớn vào tăng trưởng GDP của đất nước, góp phần bảo tồn và phát huy giá trị di sản văn hóa, tài nguyên thiên nhiên, góp phần quảng bá hình ảnh và khẳng định vị thế của Việt Nam trong quá trình phát triển, hội nhập quốc tế. Du lịch đã tạo công ăn việc làm trực tiếp và gián tiếp cho khoảng hơn 4,5 triệu người trong các lĩnh vực gắn kết với du lịch, đóng góp không nhỏ vào quá trình phát triển kinh tế -xã hội của nước ta.

Năm 2020, sự xuất hiện của đại dịch COVID-19 đã làm cho quá trình "cất cánh" của du lịch nước ta tạm thời bị gián đoạn và chịu ảnh hưởng nặng nề, người lao động trực tiếp, gián tiếp trong ngành không có việc làm, không có thu nhập. Nguồn nhân lực của

ngành Du lịch bị đứt gãy và đây cũng là "bài toán" nan giải cho ngành du lịch khi mở cửa trở lại từ ngày 15/3/2022. Một trong những giải pháp phục hồi và phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam trong giai đoạn mở cửa hiện nay đó chính là: đào tạo về chuyên môn nghiệp vụ cũng như kỹ năng nghề nghiệp để nâng cao chất lượng phục vụ trực tiếp cho khách. Đồng thời cần bổ sung những kiến thức, kỹ năng về phòng chống dịch COVID-19, kiến thức, kỹ năng tin học, kỹ năng mềm cần thiết…. không chỉ cho học sinh sinh viên đang theo học tại các trường có đào tạo về du lịch mà còn cho cả lực lượng lao động trong ngành du lịch trước đây quay trở lại làm việc sau gần hai năm nghỉ việc hoặc chuyển đổi công việc khác để duy trì cuộc sống.

Trong Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030, một trong những hạn chế của nguồn nhân lực du lịch đó là: "Tỷ lệ lao động được đào tạo đúng chuyên môn du lịch còn thấp. Nhiều lao động chưa được trang bị đủ kiến thức, kỹ năng, kỹ thuật nghiệp vụ, chuyên môn, đặc biệt là kỹ năng giao tiếp, văn hoá ứng xử, tinh thần và thái độ phục vụ và khả năng ngoại ngữ". Và giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch để thực hiện Chiến lược nêu trên nhấn mạnh cần: "chú trọng đào tạo kỹ năng nghề và kỹ năng mềm cho lực lượng phục vụ lao động trực tiếp phục vụ du lịch…".

Như vậy, kỹ năng mềm là một trong hai kỹ năng quan trọng cấu thành nên chìa khoá dẫn đến thành công của lực lượng lao động trong ngành du lịch.

2. Vai trò của kỹ năng mềm đối với nguồn nhân lực du lịch

Kỹ năng mềm (soft skills) là một thuật ngữ xã hội học dùng để chỉ các kỹ năng tinh thần hay những kỹ năng tâm lý – xã hội, giúp cho mỗi cá nhân tồn tại và thích ứng tốt với cộng đồng, cuộc sống. Kỹ năng mềm thường liên quan đến việc sử dụng ngôn ngữ, khả năng hòa nhập xã hội, thái độ và hành vi ứng xử được sử dụng trong việc giao tiếp giữa người với người như: kỹ năng giao tiếp, kỹ năng hoà nhập, kỹ năng quản trị stress, kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng quản lý thời gian…

Sơ đồ 1. Một số kỹ năng mềm cần thiết

Bên cạnh kỹ năng cứng (kiến thức chuyên môn) thì kỹ năng mềm cũng rất cần thiết đối với nguồn nhân lực nói chung, nguồn nhân lực du lịch nói riêng. Kỹ năng mềm tuy không thể cầm, nắm hay mang tính chuyên môn song lại là yếu tố quyết định đến khả năng, năng lực và liên quan đến thành công của mỗi cá nhân trong việc thực hiện nhiệm vụ được giao. Một số nghiên cứu đã chỉ ra rằng: kỹ năng mềm quyết định 75% thành công của con người, còn kỹ năng cứng (là kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ) chỉ chiếm khoảng 25% (Hoa Lê, 2017).

Theo Perreault, (2004) kỹ năng mềm là những phẩm chất cá nhân, thuộc tính và kỹ năng giao tiếp của cá nhân để cho phép người đó thông báo và định hình một cách hiệu quả những ý tưởng thô sơ của người khách vào các tình huống cụ thể và thực tế. Theo kết quả điều tra nhận thức của các nhà tuyển dụng doanh nghiệp về tầm quan trọng của các kỹ năng khác nhau của Hodges, D. và Burchell, N. (2003) thì kỹ năng mềm là một trong 8 kỹ năng hàng đầu bao gồm: khả năng và sẵn sàng học hỏi, làm việc nhóm và hợp

tác, giao tiếp giữa các cá nhân, năng lượng và niềm đam mê và kỹ năng giải quyết vấn đề. Tại Hoa Kỳ, trong một nghiên cứu bao gồm hơn 52 ngành nghề khác nhau của hơn 8.000 nhà quản lý, đã xác định kỹ năng mềm của nhân viên là năng lực chính trong gần như tất cả các ngành nghề, trong đó có cả môi trường kỹ thuật (Rubin, R.S.,2009).

Kỹ năng mềm được xem là yếu tố quyết định đến sự thành công hay thất bại trong kinh doanh. Bởi vì nếu có kỹ năng mềm tốt, chúng ta có thể đạt được những thoả thuận và ký kết được các hợp đồng, góp phần tạo nên hiệu quả trong kinh doanh của doanh nghiệp. Đối với nguồn nhân lực du lịch, kỹ năng mềm có vai trò đặc biệt quan trọng hơn vì nhân lực du lịch phải thường xuyên giao tiếp và tiếp xúc với rất nhiều đối tượng khác nhau, nếu không có kỹ năng giao tiếp tốt thì khó mà gây thiện cảm, làm hài lòng khách hàng, nếu không có kỹ năng quan sát, kỹ năng lắng nghe, kỹ năng giải quyết phàn nàn… thì khó mà nắm bắt được nhu cầu, mong muốn, sở thích của khách hàng, giải quyết được những vấn đề khách chưa hài lòng… và còn rất nhiều kỹ năng khác nằm trong kỹ năng mềm nữa mà nhân lực du lịch luôn luôn cần phải có để quá trình thực hiện công việc mà mình đã lựa chọn được hiệu quả, góp phần vào việc phục hồi và phát triển du lịch trong thời gian tới.

3. Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực du lịch hiện nay

Chất lượng nguồn nhân lực được ví như "cứu cánh" trong việc thực hiện quan điểm: Phát triển du lịch thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, tạo động lực thúc đẩy sự phát triển các ngành và lĩnh vực khác, góp phần quan trọng hình thành cơ cấu kinh tế hiện đại trong Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030 đã được Chính phủ phê duyệt.

Thế nhưng, giai đoạn hiện nay, khi du lịch được phục hồi sau ảnh hưởng của đại dịch Covid-19, nguồn nhân lực du lịch không chỉ thiếu về số lượng mà kiến thức, thái độ, năng lực thực hiện là những hạn chế không phải là nhỏ mà nếu không khắc phục, không có chính sách đào tạo phù hợp thì sẽ không đáp ứng được yêu cầu ngày càng cao, ngày càng khắt khe của thị trường lao động du lịch trong và ngoài nước.

Trước ảnh hưởng của dịch bệnh, theo Tổng Cục Du lịch Việt Nam, năm 2020: lượng khách quốc tế chỉ đạt 3,7 triệu lượt, giảm 80% so với năm 2019; khách nội địa đạt 56 triệu lượt, giảm 34% so với cùng kỳ năm 2019, tổng thu từ khách du lịch năm 2020 đạt 312.200 tỷ đồng, giảm 57,8% so với năm 2019. Năm 2021, khách nội địa đạt khoảng 40 triệu lượt khách, khách quốc tế khoảng 3.800 lượt khách, tổng thu từ khách du lịch ước đạt khoảng 180.000 tỷ đồng, giảm 42% so với cùng kỳ năm 2020. Ngoài ra, khoảng 2,5 triệu lao động trong ngành Du lịch với 800.000 lao động trực tiếp bị mất việc, nhiều khách sạn phải đóng cửa. Đại dịch COVID-19 tác động sâu sắc và toàn diện, thay đổi toàn bộ chiến lược, kế hoạch và cấu trúc của Ngành trong đó có nguồn nhân lực du lịch.

Hiện nay, khi ngành du lịch đã mở cửa trở lại, Theo ước tính của ngành du lịch, đợt nghỉ lễ 30/4-01/5/2022 đã có khoảng 5 triệu lượt khách đi du lịch, trong đó có 2 triệu khách đã lưu trú ở các địa điểm du lịch trong nước. Đây sẽ là bước khởi đầu thuận lợi để du lịch nước ta đón đầu dòng khách quốc tế bắt đầu từ tháng 9 năm nay đến đầu năm sau với mục tiêu ngành đặt ra là: đón 65 triệu lượt khách, trong đó có 5 triệu lượt khách quốc tế và 60 triệu khách nội địa. Tổng thu từ ngành du lịch ước đạt 400.000 tỉ đồng. Nhiều cơ hội và thách thức đan xen đối với ngành du lịch, một trong những thách thức lớn nhất đó chính là thiếu hụt nguồn nhân lực du lịch. Bởi lẽ, phần lớn nguồn nhân lực vì cuộc sống đã chuyển đổi sang nghề khác, nay mở cửa có những lao động tự nguyện quay lại, nhiều lao động ổn định công việc mới, nguồn thu nhập cao

hơn nên nên không muốn quay lại ngành. Như vậy, nguồn nhân lực du lịch trong giai đoạn hiện nay vừa thiếu về số lượng và chất lượng cũng là vấn đề cần được quan tâm chú trọng đào tạo để phục vụ cho việc phục hồi phát triển du lịch và đáp ứng được nhu cầu của khách du lịch hiện nay.

Năm 2019, trước khi đại dịch covid-19 diễn ra phức tạp, khó lường và ảnh hưởng trực tiếp đến ngành du lịch thì việc thiếu hụt nhân lực cả về số lượng và chất lượng, đặc biệt là nhân lực chất lượng cao là một yếu tố cản trở nâng cao chất lượng ngành du lịch, đòi hỏi các doanh nghiệp mất nhiều thời gian, chi phí đào tạo lại chính là 1 trong 5 điểm yếu đã được nêu rõ trong báo cáo thường niên du lịch Việt Nam năm 2019 của Tổng cục Du lịch. Theo số liệu của Viện Nghiên cứu Giáo dục Việt Nam, hiện nay có đến 83% sinh viên tốt nghiệp ra trường bị đánh giá là thiếu kỹ năng mềm, 37% sinh viên không tìm được việc làm phù hợp do kỹ năng yếu. Kết quả điều tra của Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội cho thấy, trong tổng số các sinh viên tốt nghiệp hàng năm, hơn 13% phải được đào tạo lại hoặc bổ sung kỹ năng, gần 40% phải được kèm cặp lại tại nơi làm việc và 41% cần thời gian làm quen với công việc qua một thời gian nhất định mới có thể thích ứng.

Khi nói về những hạn chế về cơ chế chính sách, nguồn nhân lực, sản phẩm du lịch và công tác xúc tiến du lịch vẫn là những yếu tố kìm chân trên con đường phát triển của du lịch Việt Nam, Ông Phạm Hà, Chủ tịch Lux Group chỉ rõ: “Chúng ta cần chú trọng đào tạo không chỉ kiến thức chung, mà còn đào tạo theo chuẩn năng lực gồm thái độ, hiểu biết và các kỹ năng làm việc. Theo đó, phát triển du lịch phải song song với đào tạo nguồn nhân lực có chất lượng. Muốn phục vụ được khách 4 - 5 sao thì phải có nhân lực chất lượng cao, đáp ứng các tiêu chuẩn này. Công tác đào tạo cần được thực hiện một cách bài bản ngay từ trong trường, gắn với thực tiễn công việc để khi ra trường, sinh viên tốt nghiệp có thể đáp ứng được yêu cầu làm việc tại các doanh nghiệp, nhà hàng, khách sạn mà không phải đào tạo lại”.

Du lịch là ngành dịch vụ, ngoài vấn đề về kiến thức chuyên môn thì kỹ năng mềm là một trong những yêu cầu bắt buộc đối với nguồn nhân lực du lịch. Thiếu trải nghiệm thực tế và thiếu kỹ năng mềm như kỹ năng xử lý công việc, kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng giải quyết phàn nàn, kỹ năng làm việc nhóm… là điều mà hầu hết các nhà tuyển dụng đều nhìn thấy ở nhân lực du lịch Việt Nam hiện nay.

Như vậy, có thể khẳng định: Thiếu hụt kỹ năng, nhất là kỹ năng mềm là một trong những điểm yếu của lao động khi Việt Nam nói chung của ngành du lịch nói riêng khi tham gia quá trình hội nhập và trước những yêu cầu hiện tại đó là những kỹ năng hướng dẫn các biện pháp phòng chống dịch bệnh, sử dụng công nghệ thông tin trong quá trình số hoá, công nghệ mới. Để trang bị kỹ năng mềm bên cạnh kỹ năng nghề, trình độ ngoại ngữ cho nguồn nhân lực du lịch đáp ứng yêu cầu của thị trường lao động hiện nay, không thể không thông qua quá trình đào tạo của các cơ sở đào tạo nghề Du lịch. Thực tế, các cơ sở đào tạo về du lịch của nước ta chủ yếu đào tạo theo tiếp cận truyền thống với những chương trình đào tạo về du lịch được phát triển phụ thuộc nhiều vào khung thời gian quy định và phân biệt rõ ràng các khối nội dung cần đào tạo là kiến thức, kỹ năng và thái độ. Cách tiếp cận truyền thống này đã tạo nên những hệ thống đào tạo tốn thời gian, chi phí mà năng lực của người học sau khi tốt nghiệp lại thấp, không phù hợp với nhu cầu của doanh nghiệp và phải mất rất nhiều công sức để đào tạo lại, nhất là đào tạo những kỹ năng bổ trợ thiết yếu phục vụ cho quá trình làm việc đạt hiệu quả, đó chính là kỹ năng mềm. Vì vậy, các cơ sở đào tạo nguồn nhân lực du lịch cần phải khắc phục điểm yếu trong quá

trình đào tạo để trang bị cho người học những kỹ năng mềm thì mới có thể đáp ứng được yêu cầu ngày càng cao thị trường lao động trong giai đoạn hiện nay, khi mà kỹ năng mềm là một yếu tố hàng đầu của nhà tuyển dụng nhìn vào để tìm ra ứng viên thực sự bên cạnh trình độ chuyên môn đạt chuẩn.

4. Giải pháp nâng cao kỹ năng mềm đối với nguồn nhân lực du lịch

Nguồn nhân lực du lịch Việt Nam vốn đã thiếu và yếu từ trước khi dịch Covid-19 xảy ra. Hiện nay, sau hai năm điêu đứng vì đại dịch, nguồn nhân lực du lịch đang là nỗi lo, niềm trăn trở, bài toán nan giải trong giai đoạn du lịch phục hồi.

Vì vậy, bên cạnh việc đào tạo, đào tạo lại nguồn nhân lực du lịch để đáp ứng về số lượng thì chất lượng nguồn nhân lực du lịch không thể không nâng cao, đặc biệt là kỹ năng mềm. Cho nên, các cơ sở đào tạo du lịch cần phải giải quyết bài toán nâng cao kỹ năng mềm và đây chính là một trong những "chìa khóa" mở toang cánh cửa đưa du lịch cất cánh thành ngành kinh tế mũi nhọn với các nhóm giải pháp như sau:

***4.1. Nhóm giải pháp đối với người học*:**

- Phải nhận diện được sự cần thiết của kỹ năng mềm để hình thành ý thức tự rèn luyện, tự tìm kiếm các cơ hội để học tập trau dồi các kỹ năng mềm cho bản thân từ những năng lực thực hành từ những động tác, bài học từ cơ bản, đơn giản đến phức tạp;

- Tích cực, chủ động tham gia các câu lạc bộ hướng dẫn, các hoạt động ngoại khóa để rèn luyện sự tự tin, hoàn thiện mình, đồng thời cũng cần luôn luôn tìm tòi trong thực tế và cuộc sống.

- Khuyến khích làm việc bán thời gian tại các doanh nghiệp du lịch để tích lũy kinh nghiệm khi cọ sát với thực tế sau năm học thứ nhất.

- Tự học tập, chủ động tích luỹ tri thức về công nghệ thông tin, kỹ năng tin học chuyên sâu đối với từng ngành nghề được đào tạo. Trau dồi khả năng ngoại ngữ, khả năng ứng dụng tiến bộ của khoa học công nghệ vào thực tiễn.

- Chú trọng tự rèn luyện, trau dồi về đạo đức, lối sống để yêu nghề và sẵn sàng thích ứng trong môi trường hội nhập.

4.2. Nhóm giải pháp đối với đội ngũ giáo viên:

- Luôn đổi mới phương pháp giảng dạy theo hướng tích hợp, lồng ghép kỹ năng mềm vào các năng lực, các modul, tăng cường hình thức bài tập nhóm lấy người học làm trung tâm, phát huy tính tích cực, chủ động, sáng tạo của người học.

- Xây dựng biểu mẫu, phiếu chấm điểm, đánh giá kết thúc năng lực, modul chi tiết, cụ thể, trong đó chú trọng đến một số kỹ năng thuyết trình, xử lý tình huống, ngoại ngữ, tin học, hiểu biết xã hội.

- Thường xuyên rèn luyện bản lĩnh cá nhân, ý thức cộng đồng, làm chủ khoa học, công nghệ, tư duy sáng tạo. Luôn có ý thức nâng cao trình độ tin học, ngoại ngữ, các kiến thức xã hội khác thích ứng sát kịp quá trình hội nhập 4.0.

4.3. Nhóm giải pháp đối với các cơ sở đào tạo:

- Phải xác định, xây dựng, thống nhất và ban hành chuẩn đầu ra của một số kỹ năng mềm cần thiết như kỹ năng giao tiếp, kỹ năng phục vụ khách (tư vấn trực tuyến, chăm sóc khách hàng trực tuyến), kỹ năng bán hàng online, kỹ năng xử lý tình huống, kỹ năng làm việc nhóm.

- Xây dựng tiêu chuẩn kỹ năng mềm riêng cho giảng viên, giáo viên dựa trên chức năng nhiệm vụ của giáo viên dạy nghề; phương pháp dạy học hiện đại, dạy học thông qua nêu vấn đề để người học đem ra nghiên cứu thảo luận, phát huy tính năng động, sáng tạo, tự tin của người học.

- Nhà trường phát huy hiệu quả của các câu lạc bộ, đoàn hội, tổ chức nhiều hoạt động ngoại khoá, các hoạt động tình nguyện, thiện nguyện vì cuộc sống cộng đồng nâng cao kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng thuyết trình, kỹ năng giải quyết tình huống giúp sinh viên linh hoạt, năng động hơn để hội nhập.

- Hợp tác, liên kết với các doanh nghiệp du lịch, các tập đoàn du lịch có uy tín, thương hiệu, xây dựng và thực hiện mô hình "đào tạo kép" nhằm kết hợp giữa việc học nghề trong môi trường thực tế tại một doanh nghiệp và tại trường dạy nghề, tập trung vào việc cung cấp các kiến thức, kỹ năng thực tế cho HSSV;

- Mời các chuyên gia, thợ bậc cao, nghệ nhân, diễn giả, các cựu HSSV thành đạt tham gia quá trình đào tạo, chia sẻ kinh nghiệm, nâng cao kỹ năng mềm cho giảng viên và HSSV.

- Xây dựng trung tâm khởi nghiệp, đổi mới, sáng tạo tạo môi trường và sân chơi cho HSSV tham gia và rèn luyện kỹ năng.

- Đẩy mạnh hợp tác quốc tế trong lĩnh vực đào tạo kỹ năng mềm cho giảng viên.

4.4. Nhóm giải pháp đối với các cơ quan chủ quản:

- Cần có chính sách cụ thể, phù hợp về mức lương, môi trường làm việc…để thu hút, khuyến khích lao động có kinh nghiệm, kỹ năng nghề đã chuyển việc yên tâm quay lại với ngành du lịch.

- Xây dựng chính sách lương theo năng lực, vị trí công việc để khuyến khích nhân viên tự học nâng cao kiến thức, kỹ năng…

- Phát huy hiệu quả Quỹ Hỗ trợ phát triển du lịch đối với nhiệm vụ trọng tâm là hỗ trợ đào tạo, bồi dưỡng phát triển nguồn nhân lực du lịch trong giai đoạn 2022-2023.

5. Kết luận:

Để triển khai thực hiện việc khôi phục và phát triển nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh bình thường mới là một trong những nhiệm vụ trọng tâm đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn trong thời kỳ cách mạng công nghiệp 4.0. Điều này đã đặt công tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao trước những yêu cầu và thử thách mới. Trong đó nâng cao kỹ năng mềm là một trong những yếu tố không thể không thực hiện góp phần "cải thiện" chất lượng nguồn nhân lực du lịch theo chiều hướng tích cực, nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao, ngày càng khắt khe của kinh tế thị trường hiện nay. Đây cũng chính là "cơ sở quan trọng" trong việc tiếp tục triển khai thực hiện có hiệu quả Nghị quyết số 08 -NQ/TW ngày 16/1/2017 của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn sau hai năm chịu ảnh hưởng nghiêm trọng của đại dịch Covid-19. Đồng thời không để du lịch Việt Nam tụt lại phía sau trong xu thế phục hồi và phát triển của du lịch trên toàn cầu hiện nay.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Chính trị (2017), Nghị quyết số 08 -NQ/TW ngày 16/1/2017 về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn.

2. Chính phủ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2011), *Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030* (Ban hành kèm theo Quyết định số 2473/QĐ-TTg ngày 30 tháng 12 năm 2011 của Thủ tướng Chính phủ), Hà Nội.

3. Phương Anh và Minh Quang (2018). *Tăng cường đào tạo kỹ năng mềm cho lao động ngành du lịch.* Báo Dân Sinh. http://baodansinh.vn/can-tang-cuong-dao-tao-ky-nang-mem-cholao-dong-nganh-du-lich-d68914.html

4. Minh Châu (2022). Doanh nhân Phạm Hà, Chủ tịch Lux Group: Cần thay đổi tư duy để nâng tầm du lịch Việt. Tạp chí diễn đàn Doanh nghiệp ngày 16/2/2022.

5. Cát Nguyệt (2018). Báo động "đỏ" nguồn nhân lực ngành du lịch. https://doanhnhanonline.com.vn/bao-dong-nguon-nhan-luc-nganh-du-lich

6. Hoa Lê (2017). 4 yêu cầu "cứng" đối với sinh viên "đời" 4.0. http://www.baonghean.vn/giaoduc-khoahoc/2017.

7. Nguyễn Minh Phong (2016), *Để du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn*, Báo điện tử Nhân dân.