

**BÁO CÁO**  
**Thực trạng nguồn nhân lực du lịch trên địa bàn tỉnh**

Kính gửi: Tổng cục Du lịch.

Thực hiện Công văn số 1685/TCDL-LH ngày 13/10/2022 của Tổng cục Du lịch về việc báo cáo thực trạng nguồn nhân lực du lịch. Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình báo cáo thực trạng nguồn nhân lực du lịch trên địa bàn tỉnh như sau:

**I. THỰC TRẠNG NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH**

Ninh Bình là địa phương có nhiều tiềm năng để phát triển du lịch. Được sự quan tâm chỉ đạo của các cấp, các ngành từ Trung ương tới địa phương, sự nỗ lực đầu tư kinh doanh của các doanh nghiệp du lịch và toàn xã hội, thời gian qua, du lịch Ninh Bình đã có bước phát triển nhanh cả về số lượng và chất lượng, giải quyết công ăn, việc làm, nâng cao thu nhập cho cộng đồng địa phương, góp phần phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh. 10 tháng đầu năm 2022, toàn tỉnh ước đón 3.075.719 lượt khách tham quan, đạt 332,25 % so với cùng kỳ năm 2021. Trong đó khách nội địa ước đón 3.032.276 lượt khách, đạt 332,37%, khách quốc tế ước đón 43.443 lượt khách, đạt 324,42% so với năm 2021. Doanh thu ước đạt 2.221.839 triệu đồng, đạt 188,71% so với cùng kỳ năm 2021.

Đại dịch Covid - 19 xuất hiện và diễn biến phức tạp từ đầu năm 2020 ảnh hưởng rất lớn đến kinh tế - xã hội, trong đó có ngành du lịch Ninh Bình. Nhiều doanh nghiệp, đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch phải thu hẹp quy mô, cắt giảm lao động, ảnh hưởng đến doanh thu và phát triển của doanh nghiệp; nhiều lao động trong ngành du lịch phải nghỉ việc, giãn việc (năm 2020 có khoảng 8.600 lao động/tổng số 14.500 lao động toàn ngành, chiếm 59,3%), nhiều người lao động phải rời ngành để tìm kiếm việc làm khác. Có khoảng 490/690 cơ sở lưu trú đóng cửa, với 2.300/3.800 lao động trong cơ sở lưu trú tạm thời không có việc làm; một số cơ sở lưu trú duy trì 100% nhân lực làm việc nhưng giảm số ngày công lao động còn khoảng 1/3 - 1/2 tổng số ngày công so với thời điểm trước 30/4/2021. Các khu, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh thường xuyên phải đóng cửa để thực hiện công tác phòng, chống dịch Covid-19. Số lượng doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành đóng cửa, dừng hoạt động ước tính 98% và là đối tượng chịu thiệt hại nặng nề do thực trạng hủy tour hàng loạt và yêu cầu hoàn tiền của khách du lịch. Trong 2 năm 2020-2021, trên địa bàn tỉnh có 04 doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành làm thủ tục thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành.

Nhìn chung, do diễn biến phức tạp của dịch bệnh Covid - 19, các hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn tỉnh bị ảnh hưởng nặng nề, số lượt khách và doanh thu du lịch giảm mạnh so với năm trước. Lượng khách du lịch

tới Ninh Bình giảm mạnh so với các năm trước đó, đặc biệt là khách quốc tế. Năm 2020, Ninh Bình đón 2,8 triệu lượt khách, đạt 37% so với năm 2019. Trong đó: khách nội địa đạt trên 2,6 triệu lượt khách, đạt 39% so với năm 2019; khách quốc tế đạt gần 200 nghìn lượt khách, đạt 21,45% so với năm 2019; doanh thu đạt 1.600 tỷ đồng, đạt 45% so với năm 2019; lượng khách chỉ đạt 21,45% so với năm 2019, và doanh thu đạt 45% so với năm 2019. Năm 2021, toàn tỉnh đón 1.325.000 lượt khách, đạt 50,47% so với cùng kỳ năm 2020. Trong đó: khách nội địa là 1.305.500 lượt khách; khách quốc tế là 19.500 lượt khách. Doanh thu đạt gần 935 tỷ đồng, đạt 59,05% so với cùng kỳ năm 2020.

Hiện nay, trên địa bàn tỉnh vấn đề nguồn nhân lực du lịch đã và đang đặt ra nhiều khó khăn cho cơ quan quản lý nhà nước, cho hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch và cho công tác đào tạo trong giai đoạn phục hồi, phát triển du lịch. Nếu như năm 2019 ngành du lịch Ninh Bình có 21.500 lao động thì tới năm 2021, trên địa bàn tỉnh chỉ có 9.500 lao động làm việc trong ngành du lịch, trong đó có 2.500 lao động trực tiếp, 7.000 lao động gián tiếp. Tình trạng nguồn lao động du lịch đang trở nên thiếu và yếu cả về chất lượng và số lượng. Trong đó, lao động du lịch phân theo ngành dịch vụ lưu trú, lữ hành, hướng dẫn viên ...bị thiếu trầm trọng. Nguyên nhân do sự chuyển dịch về nguồn lao động giữa các ngành nghề, giữa các địa phương, do thời gian gián đoạn, đứt gãy chuỗi hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch. Trong đó, có thời điểm 80% lực lượng lao động du lịch nghỉ việc hoặc chuyển đổi ngành nghề.

Trước thực tế trên, ngay từ đầu năm Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình đã tham mưu cho UBND tỉnh ban hành Kế hoạch số 82/KH-UBND ngày 25/4/2022 của UBND tỉnh về tổ chức bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch trên địa bàn tỉnh năm 2022. Theo đó, Sở Du lịch đã và đang tập trung tổ chức các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ du lịch và nâng cao ứng xử văn minh du lịch cho người dân làm du lịch, nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch, góp phần phục hồi và phát triển hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh.

Trong thời gian qua, để bổ sung về số lượng và nâng cao về chất lượng nguồn nhân lực du lịch, ngành Du lịch đã triển khai nhiều giải pháp như nghiên cứu áp dụng tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (VTOS); thường xuyên tổ chức các lớp bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, ngoại ngữ, đạo đức nghề nghiệp... Giai đoạn 2009 - 2021, tổ chức 105 lớp bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho hơn 10.500 lượt học viên.

Ngành Du lịch phối hợp với Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy xây dựng hệ thống các bài thuyết minh làm tài liệu hướng dẫn khách du lịch tại một số khu du lịch trọng điểm; phối hợp với Ban Dân vận Tỉnh ủy, Hội Phụ nữ tỉnh, UBND các huyện, thành phố, Ban Quản lý dự án EU (Tổng cục Du lịch), các trường đại học, cao đẳng và các doanh nghiệp được giao quản lý khu, điểm du lịch mở các lớp bồi dưỡng nâng cao kỹ năng kiến thức du lịch, ngoại ngữ và phong cách giao tiếp văn minh, lịch sự đối với khách du lịch cho cán bộ, nhân viên, cộng đồng địa phương tham gia vào hoạt động du lịch tại các khu, điểm du lịch trên

địa bàn tỉnh. Giai đoạn 2009 - 2021, bồi dưỡng cho hơn 18.000 lượt người tham gia hoạt động du lịch.

## **II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH TRONG THỜI GIAN TỚI**

### **1. Nguồn nhân lực du lịch tại cơ quan quản lý nhà nước**

- Tranh thủ sự tham gia của các chuyên gia, nhà khoa học và nhân sự cấp cao trong hoạt động quản lý nhà nước về du lịch thông qua việc đề nghị tư vấn, mời góp ý cho các chủ trương, chính sách định hướng phát triển du lịch, tổ chức tọa đàm, hội thảo chuyên đề...

- Tạo điều kiện cho cán bộ, công chức quản lý nhà nước về du lịch nâng cao kỹ năng ngoại ngữ, tin học, kết hợp với các đề án quốc gia về nâng cao năng lực ngoại ngữ, tin học cho cán bộ công chức; đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn về du lịch, kỹ năng tổ chức sự kiện, hội nghị, hội thảo, kỹ năng lễ tân đối ngoại, kỹ năng xử lý khủng hoảng truyền thông du lịch... và các kỹ năng khác liên quan đến công tác du lịch.

### **2. Nguồn nhân lực du lịch tại doanh nghiệp và cộng đồng dân cư địa phương tham gia làm du lịch**

- Định kỳ 2 năm/lần tổ chức điều tra, khảo sát, phân loại trình độ nghiệp vụ của lao động hiện đang làm việc trong ngành Du lịch để đưa ra kế hoạch đào tạo cụ thể, cơ chế đào tạo phù hợp tại từng cấp trình độ chuyên ngành.

- Tổ chức các lớp đào tạo, đào tạo lại, bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn và kỹ năng mềm, chuẩn bị những phương án/kịch bản ứng phó với các ảnh hưởng của biến đổi khí hậu, giảm nhẹ rủi ro thiên tai, dịch bệnh... cho lực lượng lao động trực tiếp phục vụ du lịch, đội ngũ quản lý, nhân viên các doanh nghiệp du lịch lữ hành, vận chuyển khách du lịch, tàu, thuyền du lịch, hướng dẫn viên...; định kỳ tổ chức đào tạo, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng cho cộng đồng dân cư tham gia kinh doanh du lịch và góp phần quảng bá điểm đến, xây dựng hình ảnh du lịch tỉnh Ninh Bình, nhất là đối với phát triển du lịch cộng đồng.

- Hỗ trợ các doanh nghiệp và cơ sở giáo dục (cả giáo dục hướng nghiệp du lịch ở các trường phổ thông, giáo dục nghề nghiệp du lịch và giáo dục đại học du lịch) trong việc xây dựng và sử dụng chuẩn ngoại ngữ quốc tế, tin học cho nguồn nhân lực du lịch; hỗ trợ các cơ sở giáo dục tăng cường hợp tác với doanh nghiệp để xây dựng chương trình đào tạo và chuẩn đầu ra về đào tạo, tăng thời lượng thực hành, liên kết cho học sinh, sinh viên đi thực tập, học viên cao học và nghiên cứu sinh, giảng viên, giáo viên kiến tập tại các doanh nghiệp và cơ sở dịch vụ du lịch.

### **3. Tiếp tục tuyên truyền, bồi dưỡng nâng cao nhận thức của các cấp chính quyền, cộng đồng và xã hội về phát triển du lịch**

- Xây dựng và triển khai hiệu quả các chương trình đào tạo, bồi dưỡng nâng cao nhận thức về phát triển du lịch, đặc biệt là loại hình du lịch cộng đồng,

lồng ghép vào các lớp tập huấn, các buổi sinh hoạt chuyên đề hằng năm để tuyên truyền sâu rộng trong cán bộ, các tầng lớp nhân dân về vị trí, vai trò của du lịch là ngành kinh tế tổng hợp, đóng góp chính vào hội nhập kinh tế, có tính liên ngành, liên vùng và xã hội hóa cao, đem lại hiệu quả tích cực cho phát triển kinh tế - xã hội. Tổ chức đối thoại giữa các cơ quan quản lý du lịch với các doanh nghiệp du lịch và cộng đồng địa phương về phát triển du lịch.

- Phát huy vai trò của UBND các cấp trong việc vận động, tuyên truyền nâng cao nhận thức người dân về phát triển du lịch; xây dựng chương trình phát động mỗi người dân là một đại sứ du lịch.

- Tiếp tục tuyên truyền, phổ biến các văn bản quy phạm pháp luật về du lịch, Bộ Quy tắc ứng xử trong hoạt động du lịch theo nhiều hình thức (các kênh quảng bá du lịch, các bảng nội quy tại khu, điểm du lịch, cơ sở lưu trú du lịch, in tờ rơi, tập gấp, clip, phóng sự...); tuyên dương, nhân rộng các điển hình tốt về phát triển du lịch ở các địa phương (thông qua các buổi trao đổi kinh nghiệm, xây dựng kế hoạch triển khai...).

- Khuyến khích hình thành đội ngũ tình nguyện viên hướng dẫn, hỗ trợ khách du lịch.

### **III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ CƠ CHẾ, CHÍNH SÁCH, GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH TRONG TÌNH HÌNH MỚI**

1. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch tiếp tục có những chính sách đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ đối với cán bộ quản lý nhà nước về du lịch. Có chính sách hỗ trợ cán bộ, công chức nâng cao trình độ trên đại học về chuyên ngành du lịch cả trong và ngoài nước để đáp ứng xu thế hội nhập toàn cầu.

2. Tổng cục Du lịch hỗ trợ các doanh nghiệp triển khai các hoạt động phục hồi phát triển du lịch. Xây dựng chính sách, cơ chế hỗ trợ phát triển du lịch cộng đồng. Tổ chức đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ du lịch, kỹ năng chuyển đổi số, ứng phó với các ảnh hưởng của dịch bệnh... cho các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch.

3. Hỗ trợ tỉnh Ninh Bình xây dựng các chính sách hỗ trợ phát triển du lịch, giai đoạn 2023-2030.

Trên đây là báo cáo thực trạng nguồn nhân lực du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình. Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình trân trọng báo cáo (có 02 biểu kèm theo)/.

**Nơi nhận:**

- Như kính gửi;
- Lãnh đạo Sở;
- Lưu: VT, QL DL.

**GIÁM ĐỐC**

**Bùi Văn Mạnh**