

Bài báo nghiên cứu

NHẬN DIỆN CÁC NHÂN TỐ ĐỘNG LỰC ĐỂ PHÁT TRIỂN NHÂN LỰC DU LỊCH CHẤT LƯỢNG CAO Ở THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Phạm Xuân Hậu, Bùi Thị Ngọc Trâm*

Trường Đại học Văn Hiến, Việt Nam

*Tác giả liên hệ: Bùi Thị Ngọc Trâm – Email: bngoctram173@gmail.com

Ngày nhận bài: 20-12-2022; ngày nhận bài sửa: 16-02-2023; ngày duyệt đăng: 25-02-2023

TÓM TẮT

Bài viết đề cập những nội dung cơ bản từ kết quả nghiên cứu về nhận diện các nhân tố động lực tác động đến quá trình phát triển nhân lực chất lượng cao. Trên cơ sở phân tích SWOT (Strengths; Weaknesses; Opportunities; Threats) để xác định những điểm mạnh, lợi thế và hạn chế, thời cơ và thách thức từ các nhân tố động lực tác động đến quá trình phát triển nhân lực du lịch (NLDL) chất lượng cao của Thành phố Hồ Chí Minh (TPHCM). Trong những năm gần đây, TPHCM đã thực hiện các chính sách phát triển NLDL chất lượng cao để đáp ứng nhu cầu cho mọi lĩnh vực của hoạt động du lịch của Thành phố. Tuy nhiên, đến nay, kết quả đem lại còn khá khiêm tốn. Một trong những nguyên nhân quan trọng là chưa đánh giá và xác định đầy đủ các nhân tố động lực để tập trung đầu tư cho quá trình phát triển nhân lực chất lượng cao của Thành phố. Từ kết quả nghiên cứu này, bài viết đề xuất một số biện pháp nhằm phát huy lợi thế, khắc phục hạn chế của các nhân tố động lực để phát triển NLDL chất lượng cao, phù hợp điều kiện cụ thể của Thành phố, đáp ứng nhu cầu NLDL trong tiến trình hội nhập khu vực và quốc tế.

Từ khóa: chuyển đổi số trong du lịch; du lịch Thành phố Hồ Chí Minh; nhân tố động lực; nhân lực du lịch

1. Đặt vấn đề

Nghị quyết số 08-QN/TW của Bộ Chính trị ban hành ngày 16/01/2017 đã nêu rõ định hướng: “Phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn là định hướng chiến lược quan trọng để phát triển đất nước, tạo động lực thúc đẩy sự phát triển của các ngành, lĩnh vực khác” (Party Central Committee, 2017). Tuy nhiên, do tác động của nhiều yếu tố (chủ quan, khách quan), đặc biệt là diễn biến của quá trình chuyển đổi số trong cách mạng công nghiệp lần thứ 4 (CMCN 4.0), yêu cầu đáp ứng nhân lực chất lượng cao cả về số lượng lẫn chất

Cite this article as: Phạm Xuân Hậu, & Bui Thi Ngọc Trâm (2023). Identifying the motivating factors for developing high quality human resource of tourism in Ho Chi Minh City. *Ho Chi Minh City University of Education Journal of Science*, 20(2), 365-378.

lượng. Chính vì vậy, việc tập trung phát triển nhân lực ngành du lịch chất lượng cao vẫn là vấn đề bức thiết đối với ngành du lịch của cả nước.

TPHCM là trung tâm chính trị, văn hóa, khoa học kỹ thuật và kinh tế lớn của cả nước. Chỉ riêng trong năm 2022 lượng khách quốc tế đến thành phố trong 10 tháng ước đạt là 2,65 triệu lượt, tăng 100% so với cùng kì năm 2021, đạt 75,9% so với kế hoạch năm 2022, khách du lịch nội địa đến thành phố trong 10 tháng đầu năm 2022 ước đạt là 24,89 triệu lượt, tăng 221,2% so với cùng kì năm 2021, đạt 99,6% so với kế hoạch năm 2022, doanh thu từ khách du lịch đóng góp đáng kể cho tăng trưởng kinh tế của thành phố. (Department of Tourism Ho Chi Minh City, 2022).

Trong bối cảnh chung của cả nước, TPHCM đã tập trung đầu tư cho phát triển NLDL chất lượng cao để khẳng định vị thế hiện tại và tương lai của thành phố du lịch hàng đầu khu vực, đảm bảo cung cầu lao động chất lượng cao cho khu vực và thế giới. Tuy nhiên, đến nay kết quả đem lại chưa thực sự như mong đợi. Vì vậy, cần phải tìm được những nguyên nhân khách quan và chủ quan tác động đến quá trình phát triển NLDL chất lượng cao, từ đó đề xuất những biện pháp phù hợp để phát huy thế mạnh, khắc phục những hạn chế để phát triển du lịch thành phố nói chung và NLDL chất lượng cao nói riêng; đưa thành phố trở thành nơi cung cấp NLDL chất lượng cao cho cả nước và khu vực. Kết quả nhận diện và phân tích những nhân tố tác động đến phát triển NLDL chất lượng cao ở TPHCM và những biện pháp đề xuất sẽ góp phần giải quyết những vấn đề cơ bản, đảm bảo cho quá trình phát triển NLDL chất lượng cao, tham gia vào thị trường NLDL quốc tế.

2. Các nhân tố động lực tác động đến phát triển NLDL chất lượng cao ở Thành phố Hồ Chí Minh

2.1. Khái quát về Thành phố Hồ Chí Minh

Thành phố Hồ Chí Minh được thành lập ngày 2 tháng 7 năm 1976, là thành phố trực thuộc trung ương thuộc loại đô thị đặc biệt của Việt Nam (cùng với thủ đô Hà Nội), với tổng diện tích đất tự nhiên 2.095,239km², chia làm 16 quận, 1 thành phố, 5 huyện. TPHCM có tọa độ từ 10°10'-10°38' Bắc và 106°22'-106°54' Đông, nằm trong vùng chuyển tiếp giữa Đông Nam Bộ và Tây Nam Bộ. Đây là thành phố lớn nhất ở Việt Nam về dân số và quy mô đô thị hóa (Vietnam Map, 2022). Lãnh thổ TPHCM có tọa độ địa lí 10°22'33"-11°22'17" vĩ độ Bắc và 106°01'25"-107°01'10" kinh độ Đông với điểm cực Bắc ở xã Phú Mỹ (huyện Cần Giò), điểm cực Tây ở xã Thái Mỹ (Củ Chi) và điểm cực Đông ở xã Tân An (huyện Cần Giò). Chiều dài của thành phố theo hướng Tây Bắc - Đông Nam là 150km, còn chiều Tây - Đông là 75km. Trung tâm thành phố cách bờ biển Đông 59km đường chim bay. Thành phố có 12km bờ biển, cách thủ đô Hà Nội 1.730km (đường bộ) về phía Nam.

Diện tích toàn TPHCM là 2.056,5km², trong đó nội thành là 140,3km², ngoại thành là 1.916,2km². Độ cao trung bình so với mặt nước biển: nội thành là 5m, ngoại thành là 16m (Ministry of Planning and Investment, 2023).

Hệ thống sông ngòi, kênh rạch nhiều, lưu thông với các tỉnh miền Đông và miền Tây; có chiều dài bờ biển 12km. Khí hậu nhiệt đới cận xích đạo có hai mùa rõ rệt, lượng mưa trung bình 1.979mm/năm; nhiệt độ trung bình năm 27,55°C; là đầu mối giao thông quan trọng của các tỉnh phía Nam. Dân số hơn 8,99 triệu người (01/04/2019) và 8,34% dân số cả nước; GDP chiếm tới 20,5%; giá trị sản xuất công nghiệp 27,9% và 37,9% số dự án đầu tư nước ngoài. (People's Committee of Ho Chi Minh City, 2019)

Về định hướng phát triển du lịch, TPHCM thực hiện các quan điểm, chủ trương phát triển du lịch của Trung ương. Thành phố xác định đến năm 2030, ngành Du lịch Thành phố thực sự là ngành kinh tế mũi nhọn, tạo động lực và thúc đẩy mạnh mẽ sự phát triển của các ngành, lĩnh vực khác, có tính chuyên nghiệp, có hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật đồng bộ, hiện đại; sản phẩm du lịch có chất lượng cao, đa dạng, có thương hiệu, mang đậm bản sắc văn hóa dân tộc, cạnh tranh với các thành phố trong khu vực.

2.2. Các nhân tố động lực tác động đến phát triển NLDL chất lượng cao

2.2.1. Chuyển đổi số và những tác động đến phát triển NLDL

Khó có thể khẳng định một khái niệm chung, đúng và đầy đủ về chuyển đổi số, bởi việc áp dụng chuyển đổi số có sự khác biệt trong từng lĩnh vực khác nhau. Tuy nhiên, có thể hiểu chuyển đổi số là sự tích hợp các công nghệ kỹ thuật số vào tất cả các lĩnh vực của doanh nghiệp, một đơn vị quản lý hành chính, một cơ sở đào tạo... trên cơ sở tận dụng công nghệ vào việc thay đổi các hình thức quản lý, vận hành và cung cấp các giá trị mới cho khách hàng và làm tăng nhanh các hoạt động với hiệu quả cao nhất.

Ở Việt Nam, khái niệm “Chuyển đổi số” thường được hiểu là quá trình thay đổi từ mô hình doanh nghiệp truyền thống sang doanh nghiệp số bằng cách áp dụng công nghệ mới như dữ liệu lớn (Big Data), Internet cho vạn vật (IoT), điện toán đám mây (Cloud), nhằm thay đổi phương thức điều hành, lãnh đạo, quy trình làm việc, văn hóa công ti..., đồng thời cũng hiểu rõ “chuyển đổi số” là khai thác các dữ liệu có được từ quá trình số hóa, rồi áp dụng các công nghệ để phân tích, biến đổi các dữ liệu đó tạo ra các giá trị lớn hơn.

Chuyển đổi số rất quan trọng, vì khi vận dụng nó sẽ đem lại nhiều lợi ích như: làm giảm chi phí vận hành; dễ tiếp cận và tiếp cận được nhiều khách hàng hơn, trong thời gian dài hơn; lãnh đạo ra quyết định nhanh và chính xác hơn (nhờ hệ thống báo cáo kịp thời, chính xác, thông suốt); tối ưu hóa năng suất lao động, hiệu quả lao động và khả năng cạnh tranh cao. Tại khu vực châu Á –Thái Bình Dương cho thấy tác động mà chuyển đổi số mang lại cho GDP năm 2017 khoảng 6%, năm 2019 được dự đoán là 25% và tới năm 2021 là 60%. Chuyển đổi số cũng làm tăng năng suất lao động lên 15% trong năm 2017, dự kiến 2020 là 21%. Kết quả nghiên cứu của McKensey chỉ ra dự báo đến 2025, mức độ tác động của chuyển đổi số làm tăng trưởng GDP của Mỹ khoảng 25%; của Brazil là 35%; các nước châu Âu khoảng 35% (Microsoft, 2017).

Cũng trong bối cảnh đó, ngành du lịch cả nước nói chung và TPHCM nói riêng cũng đòi hỏi các cơ quan ban ngành, các doanh nghiệp du lịch phải có sự thích ứng, tiếp nhận và

thực hiện một số vấn đề thuộc các lĩnh vực: Nâng cao hiệu quả quản lí, điều hành doanh nghiệp, quảng bá các sản phẩm du lịch với cộng đồng khách du lịch quốc tế về các sản phẩm mới; phải đảm bảo có nguồn nhân lực (cả trực tiếp và gián tiếp) chất lượng cao mới thích ứng và theo kịp với tiến bộ khoa học kĩ thuật mới, không chỉ các doanh nghiệp du lịch mà tại các điểm đến du lịch trên địa bàn toàn TPHCM, để đạt được mục tiêu mang tới cho khách hàng sự thuận tiện, an toàn cho du khách (mã QR, giới thiệu hiện vật); thông qua các thiết bị thông minh để các nhà cung cấp dịch vụ có căn cứ hoàn thiện hơn về chất lượng, tạo điều kiện cho khách hàng có thể phản ánh chất lượng dịch vụ du lịch.

2.2.2. Tài nguyên và khai thác tài nguyên du lịch (TNDL)

- **Tài nguyên du lịch tự nhiên**

TPHCM là địa phương không giàu TNDL tự nhiên, nhưng có điểm nổi bật là hệ sinh thái rừng đặc chủng là rừng Sác. Ngày 21/01/2000, Rừng thuộc huyện Cần Giờ đã được chương trình con người và sinh quyển MAB của UNESCO công nhận là khu rừng dự trữ sinh quyển đầu tiên của Việt Nam. Nơi có hệ thống động thực vật phong phú với hơn 137 loài cá thuộc 39 họ và 13 bộ, cùng hàng trăm loài thủy sinh không xương sống (Department of Statistic, 2020). Hệ thống sông ngòi, với sông chính là sông Sài Gòn có các nhánh lan tỏa nối liền thông với các địa phương lân cận trong nội địa và của biển Cần Giờ -Vũng Tàu. Tháng 07/2003, Khu du lịch sinh thái Vàm Sác đã được tổ chức du lịch thế giới công nhận là một trong hai khu du lịch sinh thái phát triển bền vững của thế giới ở nước ta, với nhiều hoạt động du lịch hấp dẫn (Department of Statistic, 2018). Năm 2014 Cần Giờ - TPHCM đã lọt vào top 100 các địa điểm du lịch bền vững nhất thế giới (Department of Statistic, 2015).

- **Về tài nguyên du lịch văn hóa**

Hiện nay, theo thống kê của Trung tâm Bảo tồn Di tích, TPHCM đang sở hữu một nguồn tài nguyên du lịch văn hóa đa dạng với 386 di sản văn hóa, trong đó có 234 di sản văn hóa vật thể và phi vật thể, 120 tài nguyên nhân tạo được khai thác phục vụ phát triển du lịch. Điển hình là hệ thống bảo tàng, di tích lịch sử cách mạng (có 172 di tích xếp hạng quốc gia và quốc tế); các công trình kiến trúc, văn hóa nghệ thuật, các làng nghề truyền thống, văn hóa ẩm thực đặc trưng (Department of Tourism Ho Chi Minh City, 2021).

2.2.3. Tốc độ tăng trưởng, phát triển của ngành du lịch

- **Tăng trưởng lượng khách du lịch**

Lượng khách và tốc độ tăng trưởng khách lớn nhất cả nước, do TPHCM đã xây dựng được thương hiệu hình ảnh, điểm đến du lịch thân thiện, an toàn, hấp dẫn; đã tạo được sức cuốn hút mạnh với du khách trong và ngoài nước. Lượng khách quốc tế tăng trưởng nhanh giai đoạn 2015 đến năm 2019. Năm 2015, lượng khách quốc tế chiếm 57,9%, so với cả nước (4.600.000/7.943.700 lượt); 2016: 52,0% (5.200.000/10.012.700 lượt); 2017 chiếm 49,4% (6.389.000/12.922.20 lượt); 2018 chiếm 49,0% (7.595.000/15.497.800 lượt); 2019 chiếm 47,9% (8.619.000/18.008.600 lượt). Riêng năm 2020 lượng khách quốc tế giảm mạnh (chỉ chiếm 34,2% của cả nước (1.300.000/3.800.000 lượt)) do ảnh hưởng dịch Covid-19. Năm

2019 là năm TPHCM và cả nước có lượng khách tương đối cao; khách du lịch nội địa tăng gấp 1,7 lần trong khi của cả nước tăng 1,5 lần. Năm 2020 giảm mạnh. TPHCM là địa phương chịu ảnh hưởng nặng nề nhất từ dịch Covid-19, lượng khách chỉ đạt 27,0% so với cả nước (15.000.000/56.000.000 lượt). Đây là thời kì khó khăn nhất của ngành du lịch, làm ảnh hưởng tới đời sống lao động trong các doanh nghiệp du lịch của cả nước (thống kê ở Bảng 1 và 2) (Tính toán từ số liệu PKT Sở Du lịch TPHCM, Tổng cục Du lịch Việt Nam, 2020) (Vietnam National Administration of Tourism, 2020).

Bảng 1. Số lượng khách DL đến TPHCM so với cả nước giai đoạn 2015-2020

Năm	Khách du lịch quốc tế			Số lượng khách nội địa		
	TPHCM (lượt khách)	Cả nước (lượt khách)	TPHCM/ Cả nước (%)	TPHCM (lượt khách)	Cả nước (lượt khách)	TPHCM / Cả nước (%)
2015	4.600.000	7.943.700	57,90	19.300.000	57.000.000	33,90
2016	5.200.000	10.012.700	52,00	21.800.000	62.000.000	35,20
2017	6.389.500	12.922.200	49,40	24.983.000	73.000.000	34,20
2018	7.595.000	15.497.800	49,00	29.000.000	80.000.000	36,30
2019	8.619.000	18.008.600	47,90	32.770.000	85.000.000	38,60
2020	1.300.000	3.800.000	34,20	15.000.000	56.000.000	27,00

(Vietnam National Administration of Tourism, 2021)

• **Tăng trưởng về doanh thu từ hoạt động du lịch**

Giai đoạn 2015-2020 doanh thu từ hoạt động du lịch qua các năm gia tăng đều, nhưng tỉ trọng tổng doanh thu ngành du lịch so với cả nước không cao, cụ thể: Năm 2015 chiếm 26,6%; 2016: 24,7%; 2017: 21,4%; 2018: 21,8%; 2019: 18,5% so với cả nước. Riêng năm 2020 do hoạt động du lịch rất thấp (doanh thu giảm nhưng cũng chiếm tỉ lệ cao so với cả nước (khoảng 47,5%) (Tính toán từ dữ liệu PKT Sở Du lịch TPHCM, Tổng cục Du lịch Việt Nam) (Vietnam National Administration of Tourism, 2020).

Bảng 2. Doanh thu du lịch của TPHCM so với cả nước giai đoạn 2015-2020

Năm	TPHCM (nghìn tỉ đồng)	Cả nước (nghìn tỉ đồng)	Tỉ trọngTPHCM/cả nước (%)
2010	41.000	96.000	42,70
2015	94.671	355.500	26,60
2016	103.000	417.200	24,70
2017	115.978	541.000	21,40
2018	138.663	637.000	21,80
2019	140.017	755.000	18,50
2020	84.000	176.800	47,50

(Vietnam National Administration of Tourism, 2021)

- **Sự gia tăng các doanh nghiệp lữ hành**

Số doanh nghiệp lữ hành của TPHCM giai đoạn 2010-2019 (xem Bảng 3) tăng nhanh. Doanh nghiệp lữ hành nội địa tăng 1,41 lần (579/320); Doanh nghiệp lữ hành quốc tế tăng 2,45 lần (846/346), đặc biệt các văn phòng đại diện nước ngoài tăng 6,72 lần (74/11).

Bảng 3. Tăng trưởng các doanh nghiệp lữ hành giai đoạn 2010-2019

	2010	2012	2015	2017	2019
Doanh nghiệp Lữ hành nội địa	318	351	437	589	579
Doanh nghiệp Lữ hành quốc tế	346	468	578	635	846
Đại lí lữ hành	14	23	42	59	20
Văn phòng đại diện nước ngoài	11	08	08	17	74

(Department of Tourism Ho Chi Minh City, 2020)

- **Các cơ sở lưu trú (khách sạn) du lịch cần nhân lực chất lượng cao**

Chỉ tính những khách sạn có số sao (xem Bảng 4) cho thấy nhu cầu nhân lực đảm bảo đáp ứng các yêu cầu là rất lớn về số lượng. Đặc biệt là chất lượng của đội ngũ lao động trực tiếp có trình độ chuyên nghiệp cao.

Bảng 4. Số cơ sở lưu trú du lịch tại TPHCM 2019

	KS.01 sao	KS 02 sao	KS 03 sao	KS 04 sao	KS.05 sao	Tổng cộng
Số cơ sở (cái)	1.029	191	75	26	20	1.341
Số phòng (phòng)	20.860	6.250	5.653	3.500	6.607	42.870

(Department of Tourism Ho Chi Minh City, 2020)

2.2.4. Các nhân tố xã hội và môi trường

- **Dân số và cơ cấu dân số**

TPHCM có hơn 9 triệu người (nếu tính cả những người cư trú không thường xuyên (không đăng kí hộ khẩu) thì dân số TPHCM khoảng hơn 14 triệu người); là tỉnh thành có dân số đồng nhất cả nước, trong đó nam giới chiếm 48,7%, nữ giới 51,3%; dân số thành thị chiếm khoảng hơn 80% người, dân số nông thôn khoảng gần 20%. Số người trong độ tuổi lao động hơn 5,9 triệu người, chiếm hơn 66% dân số. Tỷ lệ lao động tại khu vực III (dịch vụ) tăng nhanh lần lượt năm 1979 (38,2%); 1989 (42,7%) và 2021 (51,9%). Về trình độ người lao động, cứ 100 người thì có khoảng 5 người có trình độ từ cao đẳng trở lên (Ho Chi Minh City Statistics Office, 2021).

- **Môi trường xã hội**

TPHCM là trung tâm du lịch lớn, điểm đến thân thiện, hấp dẫn, an toàn, được các tổ chức và khách du lịch quốc tế đánh giá trên nền tảng Thành phố có dịch vụ du lịch thuận lợi, người dân và nhân viên phục vụ trong các hoạt động du lịch rất thân thiện, nhiệt tình, các sản phẩm du lịch đa dạng, đặc sắc, hấp dẫn, an toàn cao. Hơn nữa, yêu cầu của cách mạng công nghiệp 4.0 đặt ra cho ngành du lịch phải có chiến lược phát triển nhân lực chất lượng cao đủ để đáp ứng mọi hoạt động của ngành du lịch Thành phố, đồng thời tham gia cung

cấp, trao đổi nhân lực trong nước và thị trường NLDL quốc tế. Thành phố cũng có nguồn lực lao động trong cộng đồng dân cư rất tiềm năng, cơ cấu dân số trẻ và có nguồn lao động nhập cư từ các địa phương, khu vực và quốc tế đã và đang diễn ra, đặc biệt là lao động chuyên nghiệp ở một số lĩnh vực hoạt động của ngành du lịch.

2.2.5. Thực trạng NLDL

Đại hội đại biểu Đảng bộ lần thứ X năm 2015 đã thông qua 14 chỉ tiêu, 12 nhiệm vụ và giải pháp chủ yếu, đồng thời đưa ra 7 chương trình đột phá liên quan đến các lĩnh vực cơ bản và trọng yếu của sự nghiệp xây dựng, bảo vệ và phát triển Thành phố. Đặc biệt, Đại hội rất chú trọng nhân tố nguồn nhân lực “Chương trình nâng cao chất lượng nguồn nhân lực” là chương trình đột phá đầu tiên trong 7 chương trình đột phá của TPHCM nhiệm kỳ 2015-2025; đây là lực lượng lao động trình độ cao, có năng lực, kinh nghiệm, kỹ năng, đạo đức nghề nghiệp và tính chuyên nghiệp cao, đồng thời xác định nguồn nhân lực chất lượng cao là lực lượng tinh túy, quan trọng trong sự nghiệp xây dựng và phát triển Thành phố. Đối với Du lịch, Thành ủy, TPHCM đã ban hành Chỉ thị 07-CT/TU năm 2016 về công tác phát triển ngành Du lịch TPHCM đến năm 2020, Chỉ thị không chỉ đưa ra nhiệm vụ mà còn là động lực cho ngành du lịch Thành phố ngày càng phát triển mạnh mẽ, khai thác mọi tiềm năng để phục vụ du lịch cũng như góp phần vào sự tăng trưởng chung của Thành phố, nên cần có sự tập trung đầu tư và đào tạo đội ngũ nhân lực có chất lượng cao, đáp ứng kịp thời quá trình hội nhập.

- **Nhu cầu về NLDL**

Nhu cầu nhân lực khối ngành Du lịch từ năm 2010 đến 2020 chiếm 8% tổng số nhu cầu nhân lực (khoảng 21.600 người/năm) (Vietnam National Administration of Tourism, 2020). Mặc dù thời gian qua, công tác đào tạo nguồn NLDL đã được TPHCM quan tâm nhằm đáp ứng thực tiễn phát triển của ngành, song vẫn còn nhiều hạn chế, như: cơ cấu, chỉ tiêu đào tạo chưa thật hợp lý giữa các loại hình, các nghề của ngành Du lịch; Nguồn nhân lực được đào tạo chưa thực sự đạt chuẩn; Một số cơ sở đào tạo chưa chú ý đến đào tạo nguồn nhân lực trình độ và chất lượng tay nghề cao; Chưa chú trọng đào tạo các nghiệp vụ chuyên sâu, chủ yếu đào tạo về nhân sự, nhân viên du lịch mà chưa chú trọng đào tạo về nhân lực quản lý của ngành. Bên cạnh đó, do sự hợp tác, liên kết giữa các doanh nghiệp và cơ sở đào tạo du lịch chưa đạt được hiệu quả cao, dẫn đến tình trạng NLDL vừa thừa lại vừa thiếu.

Yêu cầu về NLDL trong thời kỳ công nghệ số là phải có: Kiến thức chuyên sâu và hiểu được tầm quan trọng của chuyên đổi số, kiến thức vững vàng, phải cập nhật được thông tin mới để có thể thích ứng với sự biến đổi và có thể đáp ứng được các nhu cầu ngày càng cao của du khách. Cần có các kỹ năng trong nghề nghiệp, giỏi ngoại ngữ và có thái độ đúng đắn với sự chọn nghề của mình và thái độ đối với khách du lịch trong quá trình trải nghiệm dịch vụ. Phải làm chủ được công nghệ, hiểu và nhận thức đầy đủ về vai trò của các công nghệ có liên quan, biết sử dụng công nghệ để nâng cao hiệu quả trong công việc.

- **Về cơ cấu NLDL**

Lao động trực tiếp trong ngành du lịch chiếm khoảng 5% trong tổng số nguồn nhân lực của TPHCM (khoảng 140.350 người), trong đó 90% đã qua đào tạo (bậc đại học khoảng 15%, 50% là bậc trung cấp và cao đẳng, 25% là sơ cấp 50%; sơ cấp và chưa qua đào tạo gần 10%). Đánh giá chung của các chuyên gia và nhà tuyển dụng, lao động trong ngành Du lịch có khoảng 65% đến 70% lao động đáp ứng được nhu cầu của nhà tuyển dụng. Hiện nay, số lượng hướng dẫn viên đã được cấp thẻ có khoảng 7.200 người, trong đó hướng dẫn viên quốc tế chiếm tỉ lệ 46,86% (3.374 người), hướng dẫn viên du lịch nội địa 53,14% (3.826 người). Ngành lữ hành có tốc độ tăng lao động khá cao: 13,19%/năm, do những năm gần đây, nhu cầu du lịch của người dân tăng cao, một số thị trường khách mới được hình thành nên các doanh nghiệp lữ hành thực hiện tuyển dụng nhân lực lao động lớn. Mặc dù hiện nay ở TPHCM, hệ thống các cơ sở đào tạo chuyên về du lịch có quy mô khá lớn, với 24 trường đại học, 20 trường cao đẳng và 19 trường trung cấp. Trung bình hàng năm có khoảng hơn 12.000 người được đào tạo về nghề du lịch trong các bậc học, nhưng chỉ đáp ứng khoảng 60% nhu cầu lao động của ngành. (Ho Chi Minh City Committee of The Party, 2019)

2.2.6. Đánh giá chung

- **Những lợi thế**

- TPHCM được ghi nhận là điểm đến du lịch thân thiện, an toàn. Ngành du lịch đã được cung cấp, sử dụng nguồn NLDL từ nhiều nguồn khác nhau. Mặc dù nhân lực chưa thực sự đáp ứng nhu cầu cao các lĩnh vực hoạt động của ngành, nhưng có thể khẳng định, trong những năm gần đây, đã có những chuyển biến đáng ghi nhận trong việc phát triển cả về số lượng lẫn chất lượng bảo đảm nhân lực cho ngành, đặc biệt là lao động chất lượng cao giai đoạn chuyển đổi số của CMCN 4.0.

- Các cơ sở đào tạo của Thành phố đã không ngừng đầu tư đổi mới chương trình, nội dung và phương pháp đào tạo nhằm nâng cao chất lượng. Đồng thời, tăng cường kết hợp với các doanh nghiệp du lịch, các doanh nghiệp đã có tập trung hỗ trợ các cơ sở đào tạo (bồi dưỡng chuyên môn sâu, tuyển dụng sử dụng lao động) nâng cao tính chuyên nghiệp cho lao động, nhằm nâng cao chất lượng, nên lao động thuộc các lĩnh vực hoạt động du lịch (nâng cao trình độ cán bộ quản lý, thực hiện công việc tại doanh nghiệp...) đã được cải thiện.

- TPHCM đã có một số chính sách và chiến lược thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao cả trong và ngoài nước, cùng với việc các doanh nghiệp du lịch đã có đầu tư thích đáng (chính sách thu nhập, chăm sóc sức khỏe, học tập nâng cao trình độ...) cho đội ngũ lao động trực tiếp, gián tiếp, đã tạo được niềm tin với người lao động, nên họ sẵn sàng gắn bó với công việc, đặc biệt là các doanh nghiệp có liên kết với nước ngoài, các doanh nghiệp lớn có uy tín thương hiệu trong nước và khu vực.

- Sự tăng trưởng của du lịch trong thời gian qua, về lượng khách, tổng thu nhập, các cơ sở kinh doanh du lịch (Lữ hành và lưu trú, các dịch vụ bổ sung...) đã góp phần đáng kể vào tăng trưởng kinh tế chung của thành phố cùng việc tạo được nguồn nhân lực chất lượng cao

không chỉ cho thành phố mà còn cho cả khu vực và quốc tế. Điều này đã ngày càng khẳng định vị thế của ngành “Kinh tế mũi nhọn” đang được phát triển đúng xu thế, trên nền tảng coi phát triển nhân lực chất lượng cao là nội dung “cốt lõi” đảm bảo cho phát triển bền vững du lịch.

• **Những hạn chế, bất cập**

- Như phân tích ở trên, mặc dù việc phát triển NLDL đã có những chuyển biến đáng ghi nhận, nhưng hiện nay mới chỉ đáp ứng được 60% nhu cầu về các điều kiện, chất lượng nhân lực được đào tạo còn yếu về ngoại ngữ, các kỹ năng mềm và thiếu những kiến thức chuyên môn sâu.

- Tỷ lệ lao động qua đào tạo ở các cấp trình độ còn thấp, nhất là người có trình độ chuyên môn cao, sâu và tính chuyên nghiệp cả trong quản lý và làm việc trực tiếp, nên mới chỉ đáp ứng được một phần nhu cầu của du khách.

- Các chính sách với người lao động trong ngành còn bộc lộ nhiều bất cập từ nguyên nhân chính là cạnh tranh không lành mạnh giữa các doanh nghiệp, thu nhập của người lao động thấp, dẫn tới tình trạng thiếu ổn định trong hoạt động. Đã có khá nhiều nhân lực trong ngành bỏ nghề và chuyển hướng qua các ngành nghề khác.

- Sự cạnh tranh không lành mạnh cùng sự chậm trễ trong cải tiến chương trình, nội dung và phương pháp đào tạo ở hệ thống các trường, các bậc đào tạo dẫn đến chất lượng thấp; nhiều lao động đã học xong nhưng không đủ năng lực để làm việc.

- Kết quả khảo sát, đánh giá, chất lượng nguồn NLDL của Thành phố còn thấp, chưa đồng đều và chưa thực sự chuyên nghiệp trong ngành nghề của mình. Thực tế, sự thiếu hụt NLDL tay nghề cao trong các doanh nghiệp rất lớn.

Việc xác định những nhân tố tác động đến phát triển nhân lực chất lượng cao cho ngành Du lịch đã tạo chuyển biến tích cực góp phần phát triển du lịch Thành phố, khẳng định lợi thế là ngành “Kinh tế mũi nhọn” trong cơ cấu kinh tế - xã hội Thành phố. Tuy nhiên, yêu cầu của quá trình chuyển đổi số trong CMCN 4.0, sự phát triển nhân lực chất lượng cao vẫn còn khá nhiều bất cập. Vì vậy, phải xác lập được những giải pháp phù hợp để phát huy lợi thế, khắc phục hạn chế, nhằm phát triển nhân lực chất lượng cao cho ngành Du lịch, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của du khách trong quá trình hội nhập.

2.3. Giải pháp phát triển NLDL TPHCM

2.3.1. Quy hoạch và xây dựng hoàn thiện cơ chế chính sách phát triển NLDL

- Lập kế hoạch chiến lược phát triển NLDL cụ thể cho từng giai đoạn: ngắn hạn; trung hạn, dài hạn theo các cơ cấu đối tượng và hình thức: Bồi dưỡng bổ túc kiến thức chuyên môn nghiệp vụ sâu; học tập theo hình thức vừa làm vừa học; học dài hạn bậc học trình độ cao (cả trong nước và nước ngoài).

- Tiếp tục hoàn thiện hệ thống cơ chế, chính sách về phát triển NLDL, tạo điều kiện thuận lợi thúc đẩy phát triển nguồn NLDL của Thành phố, bảo đảm nguồn nhân lực phải có chất lượng, hiệu quả, đáp ứng yêu cầu phát triển và hội nhập.

- Cần hoàn thiện chế độ đãi ngộ, đánh giá và khen thưởng người lao động, đồng thời có chính sách hỗ trợ, nâng cao năng lực đào tạo của các cơ sở đào tạo nghề du lịch trong cả nước gắn với việc ứng dụng công nghệ tiên tiến trong công tác đào tạo. Bảo đảm hài hòa giữa chính sách tinh giản biên chế với chính sách tuyển dụng nguồn nhân lực chất lượng cao cho các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch các cấp.

- 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; khuyến khích khách du lịch sử dụng các dịch vụ trực tuyến, các phần mềm, tiện ích thông minh trong hoạt động du lịch.

2.3.2. Đẩy nhanh tiến độ chuyển đổi số

Chuyển đổi số là xu hướng tất yếu của sự phát triển, đặc biệt đối với ngành Du lịch sau đại dịch Covid-19. Chuyển đổi số và sự phát triển của các nền tảng mạng xã hội, kênh truyền thông trực tuyến đang trở thành phương thức tiếp cận thông tin thường xuyên, phổ biến và hiệu quả của doanh nghiệp du lịch đối với du khách, mang đến cơ hội để du lịch TPHCM được tiếp cận nhanh hơn với các thị trường trọng điểm, tiềm năng. Trong bối cảnh đó, các doanh nghiệp cần phải thích ứng kịp thời để thúc đẩy sự phát triển.

TPHCM là một trong số những địa phương dẫn đầu trong việc triển khai các giải pháp về chuyển đổi số như: Ứng dụng công nghệ du lịch thực tế ảo VR360 và metaverse, sàn giao dịch trực tuyến, trên thiết bị di động, ứng dụng Chatbot... Vì vậy, TPHCM cần đồng hành với cộng đồng doanh nghiệp để nắm bắt, chia sẻ những cơ hội, mới hi vọng vượt qua thách thức trong quá trình chuyển đổi số hiện nay cũng như trong tương lai, mang lại hiệu quả và lợi ích tích cực, không chỉ riêng đối với quá trình phát triển nhân lực cho các doanh nghiệp du lịch dịch vụ mà còn góp phần nâng cao năng lực quảng bá hình ảnh du lịch TPHCM đến toàn thế giới.

2.3.3. Liên kết chặt chẽ giữa cơ sở đào tạo và doanh nghiệp du lịch

- Trong cơ chế thị trường hiện nay, các cơ sở đào tạo và các doanh nghiệp chính là 2 thành tố chính của thị trường lao động. Cơ sở đào tạo với tư cách là bên cung cấp nguồn nhân lực, doanh nghiệp là bên cầu và sử dụng nhân lực do các cơ sở đào tạo cung cấp; hai tổ chức này luôn có mối quan hệ mật thiết với nhau, có thể coi đó là quan hệ cung - cầu. Vì vậy, cần tạo dựng được sự liên kết, phối hợp chặt chẽ để điều tiết thị trường lao động và tạo ra những nhân lực có năng lực chất lượng cao phù hợp với xu thế chuyển đổi số hiện nay.

- Các cơ sở đào tạo cùng với doanh nghiệp cần chung sức tham gia việc trao đổi thông tin về nhu cầu nguồn nhân lực cũng như các yêu cầu về nhân sự mà bên doanh nghiệp đang thiếu (về số lượng và chất lượng). Đồng thời, chủ động tham gia vào quá trình đào tạo và tổ chức đào tạo nhằm tạo thêm sự chủ động cho các cơ sở đào tạo trong việc hoàn thiện cơ cấu đào tạo các loại trình độ với chất lượng cao phù hợp với nhu cầu của doanh nghiệp và tham gia điều tiết thị trường lao động, không để tình trạng khủng hoảng thừa hoặc thiếu xảy ra như trong thời gian vừa qua.

2.3.4. *Đổi mới hoạt động đào tạo NLDL theo hướng gắn liền với thực tế*

- Vấn đề đào tạo NLDL của TPHCM cần phải tiếp tục đổi mới theo hướng đào tạo gắn liền với thực tế và nhu cầu của đơn vị sử dụng lao động. Cần đề cao việc học lí thuyết đi đôi với thực hành đối với người học ngành Du lịch. Đổi mới chương trình, nội dung, phương pháp dạy và học; cần bám sát, sâu vào kiến thức thực tế, tăng cường trải nghiệm để nâng cao chất lượng đào tạo phải là mệnh lệnh với các cơ sở đào tạo du lịch. Chỉ có thực hiện tốt nhiệm vụ này thì mới trang bị cho người học những kiến thức, kĩ năng cần thiết về du lịch trong bối cảnh cách mạng công nghệ số.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ trong quá trình dạy học, giúp người học sử dụng các ứng dụng công nghệ vào công việc ngành du lịch. Xây dựng cơ sở đào tạo một cách hệ thống gồm dạy nghề, đào tạo các cấp từ trung cấp đến đại học về du lịch.

- Cơ sở đào tạo cần thực hiện các chương trình và nội dung đào tạo theo hướng chuẩn hóa theo các bậc đào tạo theo (Bộ tiêu chuẩn kĩ năng nghề du lịch Việt Nam). Đặc biệt là phải có kế hoạch nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên trình độ cao, chuyên môn ngành sâu. Hạn chế, tiến đến chấm dứt tình trạng đào tạo tràn lan, chất lượng thấp không đáp ứng được nhu cầu dẫn đến khủng hoảng thừa và thiếu.

2.3.5. *Hợp tác trong nước và quốc tế về phát triển nhân lực cho Thành phố*

- Cần coi trọng và đẩy mạnh với các cơ sở đào tạo có uy tín chất lượng cao trong nước và hợp tác quốc tế về đào tạo cùng việc trao đổi nguồn NLDL. Tăng cường phối hợp liên ngành trong hoạt động đào tạo nhân lực nhằm nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng, NLDL của thành phố theo định hướng lâu dài bền vững; đặc biệt là trong giai đoạn chuyển đổi số và tham gia hội nhập.

- Quan tâm sâu sắc và có chính sách cho nhân lực tham gia học tập và tham khảo kinh nghiệm phát triển du lịch nói chung và nguồn NLDL nói riêng của một số quốc gia trên thế giới là rất cần trong giai đoạn hiện nay.

2.3.6. *Xây dựng kế hoạch chiến lược thu hút NLDL từ bên ngoài*

- Cần xây dựng cơ chế có tính pháp lí với các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực du lịch, có các chính sách thu hút lao động có tay nghề, chuyên môn cao, trên nền tảng cạnh tranh lành mạnh về đầu tư và thị trường lao động góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, chất lượng và dịch vụ du lịch để đáp ứng nhu cầu hội nhập kinh tế quốc tế.

- Các doanh nghiệp du lịch cần tạo môi trường làm việc tốt nhất cho nhân viên với các chế độ đãi ngộ về quyền lợi, nghĩa vụ và có các chính sách phù hợp, nhằm hỗ trợ cho người lao động yên tâm công tác và gắn bó lâu dài với doanh nghiệp, tránh tình trạng nhảy việc và mất đi những lao động có tay nghề.

- Khuyến khích phát triển và hỗ trợ kinh phí cho hoạt động của các nghệ nhân, các hoạt động văn hóa cộng đồng, làng nghề truyền thống và các lễ hội văn hóa phục vụ du lịch. Tăng cường giáo dục, bồi dưỡng kiến thức, kĩ năng giao tiếp, ứng xử cho nhân lực phục vụ ngành du lịch từ các khu, điểm du lịch, cả lao động dài hạn, ngắn hạn, hợp đồng khoán việc...

3. Kết luận

Mặc dù đang chịu ảnh hưởng rất lớn từ đại dịch Covid-19, gây ra khủng hoảng thừa trong giai đoạn dịch và khủng hoảng thiếu khi dịch được thu hẹp, nhưng ngành du lịch vẫn được xem là ngành có vai trò quan trọng trong nền kinh tế. Những kết quả phân tích nhận diện các nhân tố tác động đến phát triển NLDL chất lượng cao ở TPHCM nói riêng và ngành du lịch nói chung đã đạt được trong thời gian qua là đáng coi trọng. Nhưng thực tế thì vẫn còn đó những hạn chế, bất cập cần khắc phục mới có thể đáp ứng yêu cầu hội nhập. Những tác động của quá trình chuyển đổi số, sự tăng trưởng khách du lịch và doanh thu; sự tăng trưởng của nền kinh tế; sự hoàn thiện của cơ sở hạ tầng - vật chất kỹ thuật; quan hệ hợp tác và cộng đồng trách nhiệm của các doanh nghiệp trong và ngoài ngành Du lịch; nguồn NLDL tham gia vào xu thế này ngoài có yêu cầu cao về chuyên môn và kỹ năng nghiệp vụ (giỏi ngoại ngữ, các kỹ năng mềm...); làm chủ được công nghệ. Tất cả những nhân tố này khi đạt được nền tảng vững chắc cùng với việc thực hiện tốt các giải pháp, TPHCM sẽ tạo được vị thế cạnh tranh về NLDL chất lượng trong môi trường hoạt động du lịch hội nhập.

❖ **Tuyên bố về quyền lợi:** Các tác giả xác nhận hoàn toàn không có xung đột về quyền lợi.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Center for Forecasting Human Resources & Information Technology Ho Chi Minh City Labor Market (2021). *Phân tích thị trường lao động và dự báo nhu cầu nguồn nhân lực tại TPHCM các năm 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018* [Analyzing the labor market and forecasting human resource needs in HCMC in 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018].
- Department of Statistic (2015). Can Gio lot Top 100 địa điểm du lịch bền vững [Can Gio reached the top 100 sustainable tourist destinations]. Retrieved from <https://dantri.com.vn/du-lich/can-gio-lot-top-100-dia-diem-du-lich-ben-vung-1421446476.htm>
- Department of Statistic (2018). Vam Sac khu du lịch sinh thái ở rừng ngập mặn Can Gio [Vam Sat Ecopark in Can Gio mangrove forest]. Retrieved from <https://vov.vn/media/anh/vam-sat-khu-du-lich-sinh-thai-o-rung-ngap-man-can-gio-112018.vov>
- Department of Statistic (2020). Phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn theo tinh thần Nghị quyết 08-NQ/TW và Chỉ thị 17-CT/TU [Developing tourism into a spearhead economic sector in the spirit of Resolution 08-NQ/TW and Directive 17-CT/TU]. Retrieved from <https://cangio.hochiminhcity.gov.vn/-/phat-trien-du-lich-tro-thanh-nganh-kinh-te-mui-nhon-theo-tinh-than-nghi-quyet-08-nq-tw-va-chi-thi-17-ct-tu?redirect=%2Fcam-nang-du-lich>
- Department of Tourism Ho Chi Minh City (2020). *Báo cáo số 1933/BC-SDL ngày 18 tháng 12 năm 2020 về tình hình hoạt động du lịch năm 2020 và nhiệm vụ trọng tâm năm 2021* [Report No. 1933/BC-SDL dated December 18, 2020 on the situation of tourism activities in 2020 and key tasks in 2021]
- Department of Tourism City Ho Chi Minh (2021). Phát triển du lịch di sản văn hóa ở Thành phố Hồ Chí Minh [Developing cultural heritage tourism in Ho Chi Minh City]. Retrieved from <https://thanhnien.vn/phat-trien-du-lich-di-san-van-hoa-o-tphcm-185806313.htm>

- Department of Tourism Ho Chi Minh City (2022). Nhon nhip don khach quoc te [Busy welcoming international visitors]. Retrieved from <https://tuoitre.vn/nhon-nhip-don-du-khach-quoc-te-20221103223558534.htm>
- Ho Chi Minh City Statistics Office (2021). *Nien giam thong ke Thanh pho Ho Chi Minh 2021* [Statistical Yearbook Ho Chi Minh City 2021]. Ho Chi Minh City General Publishing House.
- Ho Chi Minh City Committee of The Party (2019). Nhan luc nganh du lich: Can tang manh ca chat luong va so luong [Human resources of the tourism industry: Need to strongly increase in both quality and quantity]. Retrieved from <https://www.hcmcpv.org.vn/tin-tuc/nhan-luc-nganh-du-lich-can-tang-manh-ca-chat-luong-va-so-luong-1491854659>
- Le, A. T. (2019). *Chu truong, chinh sach cua Dang va Nha nuoc ve phat trien nguon nhan luc du lich* [Guidelines and policies of the Party and State on tourism human resource development]. Ho Chi Minh City National University Publishing House.
- Microsoft (2017). *Chuyen doi so la gi va quan trong nhu the nao trong thoi dai ngay nay?* [What is digital transformation and how important is it nowadays?]. Retrieved from <http://tnmt.danang.gov.vn/baiviet/chitiet?id=2237&u=chuyenoisolagivaquantrongnhuthenaotrongthoiaingaynay>
- Ministry of Culture, Sports and Tourism (2016). *De an tang cuong dao tao theo nhu cau xa hoi linh vuc du lich den nam 2025, tam nhin den 2030* [Project on strengthening training according to social needs in the field of tourism until 2025, with a vision to 2030].
- Ministry of Planning and Investment (2023). Cong thong tin dien tu Bo Ke hoach va Dau tu – Tinh thanh chi tiet [Portal of the Ministry of Planning and Investment – Province in detail]. Retrieved from <https://www.mpi.gov.vn/Pages/tinhthanhchitiet.aspx?idTinhThanh=35>
- Party Central Committee (2017). *Nghi quyet 08-QĐ/TW ve “Phat trien du lich thanh nganh kinh te mui nhon”* [Resolution 08-QĐ/TW on “Developing tourism into a spearhead economic sector”].
- Pham, X. H. (2019). *Phat trien nguon nhan luc du lich chat luong cao o Viet Nam trong boi canh hoi nhap - su lua chon nhung giai phap phu hop* [Developing high-quality tourism human resources in Vietnam in the context of integration - the choice of suitable solutions ISBN – 978-604-73-7107-5]. Ho Chi Minh City: VNU Publishing House.
- People’s Committee of Ho Chi Minh City (2019). Nhie u quan, huyen o Thanh pho Ho Chi Minh co dan so lon hon mot tinh [Several districts in Ho Chi Minh City have a population more than a province]. Retrieved from <https://vietnammoi.vn/nhie-u-quan-huyen-o-tp-hcm-co-dan-so-lon-hon-mot-tinh-20191012103531193.htm>
- Vietnam National Administration of Tourism (2019). *Quy hoach tong the phat trien du lich Viet Nam den nam 2020, tam nhin den nam 2030* [Master plan on tourism development in Vietnam to 2020, vision to 2030].
- Vietnam Map (2022). Ban do Thanh pho Ho Chi Minh [Map of Ho Chi Minh City]. Retrieved from <https://bandovietnam.com.vn/ban-do-thanh-pho-ho-chi-minh>
- Vietnam National Administration of Tourism (2020). Toc do tang truong khach cao, dong gop quan trong vao phat trien kinh te – xa hoi [High growth rate of visitors, making a crucial contribution to socio-economic development]. Retrieved from <https://www.vietnamtourism.gov.vn/post/32527>

**IDENTIFYING THE MOTIVING FACTORS FOR DEVELOPING
HIGH QUALITY HUMAN RESOURCE OF TOURISM IN HO CHI MINH CITY**

*Pham Xuan Hau, Bui Thi Ngoc Tram **

Van Hien University, Vietnam

**Corresponding author: Bui Thi Ngoc Tram – Email: bngoctram173@gmail.com*

Received: December 20, 2022; Revised: February 16, 2023; Accepted: February 25, 2023

ABSTRACT

The article presents the research results on identifying motivational factors affecting the process of developing high-quality human resources based on SWOT (Strengths; Weaknesses; Opportunities; Threats) analysis. Recently, Ho Chi Minh City has had many resolutions on policies to develop high-quality tourism human resources to meet the demands of all tourism-related activities in the city. Yet, the outcomes of these efforts are limited. One of the primary reasons is the lack of evaluating and identifying comprehensive motivation factors for the development of high-quality human resources of the city. On that basis, solutions are proposed to promote advantages and overcome limitations related to motivational factors, suitable for the city to meet the needs of human resources tourism.

Keywords: digital transformation in tourism; Ho Chi Minh City tourism; motiving factors; tourism human resources