

## PHIẾU XỬ LÝ VĂN BẢN ĐẾN

Số đến: 12633 - Ngày in phiếu: 07/05/2018

Cơ quan ban hành:

UBND tỉnh Thừa Thiên Huế Số ký hiệu VB:

87/KH-UBND

Ngày tháng VB:

04/05/2018

Trích yếu nội dung VB:

Kế hoạch phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch tỉnh Thừa Thiên Huế đến năm 2020

Chánh Văn phòng	Lãnh đạo Sở	Trưởng phòng
<p><i>A. Đình</i></p> <p>- <i>107N. TBKH</i></p>	<p>Phan Thiên Định: .....</p> <p>Lê Đình Khánh: .....</p> <p>Nguyễn Quang Cường: <i>Nguyễn Quang Cường</i></p> <p>Hoàng Việt Trung: .....</p>	
Quét lưu: .....	Quét lưu: .....	
Hạn xử lý VB: ...../...../2018	Hạn xử lý văn bản: ...../...../2018	
Ngày <i>07</i> / <i>05</i> / 2018	Ngày : ..... / 5 / 2018	Ngày: ..... / 5 / 2018

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH THỪA THIÊN HUẾ**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 87 /KH-UBND

Thừa Thiên Huế, ngày 04 tháng 5 năm 2018

## **KẾ HOẠCH**

### **Phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thừa Thiên Huế đến năm 2020**

Căn cứ Nghị quyết số 08/NQ-TW của Bộ Chính trị về phát triển du lịch Việt Nam thành ngành kinh tế mũi nhọn;

Căn cứ Nghị quyết số 103/NQ-CP ngày 06/10/2017 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành chương trình hành động triển khai Nghị quyết số 08-NQ/TW;

Căn cứ Nghị quyết Đại hội Đảng bộ Tỉnh lần thứ XV về Kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội 05 năm 2016 – 2020;

Căn cứ Nghị quyết số 03-NQ/TU ngày 08/11/2016 của Tỉnh ủy về phát triển du lịch, dịch vụ tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2016-2020, tầm nhìn đến 2030;

Căn cứ Kế hoạch số 51/KH-UBND ngày 13/3/2018 của UBND tỉnh về triển khai thực hiện Nghị quyết 08-NQ/TW ngày 16/01/2017 của Bộ Chính trị gắn với Nghị quyết 03-NQ/TU ngày 08/11/2016 của Tỉnh ủy Thừa Thiên Huế về phát triển du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn;

Căn cứ Quyết định 3066/QĐ-BVHTTDL ngày 29/9/2011 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về phê duyệt Quy hoạch nhân lực ngành du lịch giai đoạn 2011-2020;

Căn cứ Kế hoạch số 195/KH-UBND ngày 23/12/2016 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về việc triển khai thực hiện Quy hoạch phát triển nhân lực tỉnh giai đoạn 2016-2020;

UBND tỉnh ban hành Kế hoạch phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch tỉnh Thừa Thiên Huế đến năm 2020 với những nội dung chủ yếu sau:

#### **I. MỤC TIÊU, CHỈ TIÊU**

1. Mục tiêu chung: Phát triển nguồn nhân lực du lịch Thừa Thiên Huế đồng bộ, toàn diện, hiệu quả và chuẩn hóa theo tiêu chuẩn quốc gia và quốc tế; ưu tiên phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao để đáp ứng nhu cầu của xã hội và ngành du lịch.

2. Mục tiêu cụ thể:

- Đến năm 2020, nguồn nhân lực du lịch Thừa Thiên Huế sẽ tăng thêm 58% so với năm 2017;

- Tại các doanh nghiệp du lịch, có 90% người lao động đã qua đào tạo trong các lĩnh vực liên quan, đạt trình độ trung cấp du lịch trở lên hoặc có chứng chỉ chuyên ngành.

### 3. Chỉ tiêu:

a) Chỉ tiêu chung: Đến năm 2020, nguồn nhân lực sẽ tăng thêm khoảng 36.000 lao động, nâng tổng lao động toàn ngành khoảng 98.450 người, trong đó lao động trực tiếp khoảng 29.450 lao động (tăng 11.000), lao động gián tiếp khoảng 69.000 người (tăng 25.000).

#### b) Chỉ tiêu cụ thể

- *Lực lượng lao động trong lĩnh vực lưu trú và bổ trợ*: năm 2017, lao động trực tiếp trong lĩnh vực này là 13.500 người. Đến năm 2020, lực lượng này sẽ tăng thêm khoảng 8.000 lao động so với năm 2017, nâng tổng số lên khoảng 21.500 lao động.

- *Lực lượng lao động trong lĩnh vực lữ hành*: năm 2017, lao động trực tiếp trong lĩnh vực này là 950 người. Đến năm 2020, lực lượng này sẽ tăng thêm khoảng 400 lao động so với năm 2017, nâng tổng số lên khoảng 1.350 lao động.

- *Lực lượng lao động trong lĩnh vực nhà hàng đạt chuẩn, nhà hàng du lịch*: năm 2017, lao động trực tiếp trong lĩnh vực này là 1.000 người. Đến năm 2020, lực lượng này sẽ tăng thêm khoảng 700 lao động so với năm 2017, nâng tổng số lên khoảng 1.700 lao động.

- *Lực lượng lao động trong lĩnh vực vận chuyển du lịch*: năm 2017, lao động trong lĩnh vực này là 2.000 người. Đến năm 2020, lực lượng này sẽ tăng khoảng 800 lao động so với năm 2017, nâng tổng số lên khoảng 2.800 lao động.

- *Lực lượng lao động trong hoạt động du lịch sinh thái, tâm linh, homestay (lưu trú tại nhà dân)*: năm 2017, lao động trực tiếp tham gia trong lĩnh vực các hoạt động này là 1.000 người. Đến năm 2020, lực lượng này sẽ tăng thêm khoảng 1.100 lao động so với năm 2017, nâng tổng số lên khoảng 2.100 lao động.

## II. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

1. Giải pháp chung: Quán triệt quan điểm phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thừa Thiên Huế là trách nhiệm của cả hệ thống chính trị, của toàn xã hội, của những doanh nghiệp sử dụng lao động, của mỗi cá nhân và gia đình. Do vậy, phải đẩy mạnh thực hiện xã hội hóa công tác đào tạo, phát triển nguồn nhân lực du lịch bên cạnh sự đầu tư của Nhà nước đảm bảo đồng bộ, kịp thời.

### 2. Các nhóm giải pháp cụ thể:

a) Công tác đào tạo, tập huấn các kỹ năng, nghiệp vụ nhằm nâng cao chất lượng lao động ngành du lịch

- Tập trung công tác đào tạo và đào tạo lại mang tính thường xuyên và chuyên nghiệp, ưu tiên các ngành nghề còn thiếu, chất lượng chưa cao như CEO, Sale & Marketing, kỹ năng giao tiếp, đặc biệt là trình độ ngoại ngữ (Tiếng Anh),...

- Tuyên truyền, khuyến khích người lao động tự tìm kiếm, tham gia các khóa đào tạo để nâng cao kỹ năng, nghiệp vụ, nhất là ngoại ngữ nhằm nâng cao trình độ, năng lực phục vụ khách du lịch.

- Gắn kết công tác đào tạo, phát triển nhân lực du lịch với kế hoạch tuyển dụng, sử dụng lao động của doanh nghiệp, các nhà đầu tư, thị trường lao động.

b) Nâng cao nhận thức, chất lượng cuộc sống cho người lao động ngành du lịch

- Tuyên truyền rộng rãi, cập nhật thông tin về định hướng, chính sách và hoạt động du lịch nhằm nâng cao nhận thức và trách nhiệm đối với các cơ quan nhà nước, các tổ chức và cộng đồng về phát triển nhân lực ngành du lịch; tuyên truyền, giáo dục hướng nghiệp trong hệ thống giáo dục phổ thông để định hướng cho học sinh phổ thông quan tâm lựa chọn nghề, lựa chọn trường, đào tạo liên quan đến ngành du lịch.

- Khuyến khích các doanh nghiệp, các cơ sở kinh doanh du lịch tổ chức lại lao động một cách khoa học, cải thiện điều kiện làm việc, cơ hội thăng tiến và cải thiện tiền lương cho người lao động, tạo điều kiện giữ chân và thu hút được nguồn nhân lực có chất lượng và có kinh nghiệm, từng bước nâng cao nhận thức và thu nhập cho người lao động trực tiếp và gián tiếp trong ngành du lịch, tiến đến cải thiện chất lượng cuộc sống cho họ.

- Đẩy mạnh hoạt động hướng nghiệp, phân luồng học sinh theo nhu cầu hiện tại và trong giai đoạn tới của ngành du lịch Thừa Thiên Huế thông qua việc phát huy vai trò của các trung tâm hướng nghiệp, giới thiệu việc làm.

Nhóm giải pháp này có thể được thực hiện thông qua các phương tiện thông tin đại chúng; tổ chức các hội thảo, tọa đàm về nghề nghiệp tại các trường phổ thông nhằm hướng nghiệp cho đối tượng này. Đối với cộng đồng dân cư – nơi có các mô hình du lịch dựa vào cộng đồng, có thể phối hợp với chính quyền các địa phương để triển khai các hoạt động này.

c) Nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ giảng viên và chất lượng cơ sở đào tạo về du lịch

- Quy hoạch đội ngũ giảng viên, cán bộ quản lý du lịch, nhân lực du lịch lành nghề ở tất cả các bộ phận (lễ tân, buồng, bàn, bếp, chăm sóc khách hàng, marketing, điều hành tour, hướng dẫn viên, quản trị khách sạn, nhà hàng...) tại các cơ sở đào tạo chuyên về du lịch đang có tại tỉnh (Khoa Du lịch – Đại học Huế, Cao đẳng Du lịch Huế) theo hướng chuyên nghiệp chuẩn quốc gia, quốc tế, ưu tiên đào tạo tại chỗ, đào tạo trong nước liên kết với nước ngoài với mục đích nâng cao chuyên môn nghiệp vụ, nâng cao tính chuyên nghiệp, khả năng ngoại ngữ và tinh thần cầu thị trong phục vụ du khách.

- Khuyến khích các cơ sở đào tạo hiện có mở rộng quy mô, đa dạng hóa các hình thức đào tạo, liên kết mở thêm khoa đào tạo một số hoạt động du lịch mới đáp ứng nhu cầu của các dự án du lịch cao cấp (golf, casino,...); lấy thực tiễn công việc làm môi trường rèn luyện và tự rèn luyện chuyên môn, tăng

cường mối liên kết giữa cơ sở đào tạo và các doanh nghiệp du lịch nhằm đáp ứng phù hợp nhân lực du lịch các lĩnh vực theo nhu cầu thực tế.

- Đa dạng hóa các cơ sở đào tạo du lịch: khuyến khích mở các cơ sở đào tạo du lịch ở các doanh nghiệp, các cơ sở đào tạo ngoài công lập và các cơ sở có vốn đầu tư của nước ngoài theo quy định của pháp luật Việt Nam. Tiếp tục đẩy mạnh đa dạng hoá các loại hình trường, lớp, trung tâm và các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng du lịch.

- Các cơ quan quản lý, doanh nghiệp cần có cơ chế khuyến khích, hỗ trợ đào tạo nhân lực du lịch cũ và mới; bồi dưỡng và thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao từ các địa phương, lĩnh vực và đối tượng khác

d) Tạo nhiều việc làm cho người lao động ngành du lịch

- Kêu gọi đầu tư, khuyến khích các doanh nghiệp du lịch đầu tư mới, mở rộng quy mô kinh doanh, đa dạng hóa các loại hình dịch vụ, hình thành nhiều tuyến, điểm du lịch mới mang tính hệ thống và liên kết trong địa phương và liên kết vùng.

- Gắn kết công tác tạo tạo với kế hoạch sử dụng lao động của từng địa phương trong tỉnh, nhất là những địa bàn du lịch trọng điểm của tỉnh (thành phố Huế, huyện Phú Vang, huyện Phú Lộc)

- Khôi phục các làng nghề truyền thống, khuyến khích và có chính sách hỗ trợ các cá nhân, các nhóm hình thành các cơ sở sản xuất hàng lưu niệm thủ công truyền thống, trang trại nuôi trồng sản phẩm phục vụ du lịch; tăng cường sử dụng nguồn lao động du lịch gián tiếp tại các địa phương phục vụ các hoạt động liên quan đến du lịch.

- Xây dựng hệ thống thông tin về du lịch và về nguồn nhân lực của các địa phương trong tỉnh; trên cơ sở đó tăng cường trao đổi, cung cấp nhân lực du lịch cho các đối tác trong và ngoài nước đang đầu tư dự án du lịch trên địa bàn tỉnh.

đ) Quan tâm phát hiện, thu hút và sử dụng nhân tài và nguồn nhân lực chất lượng cao ở trong và ngoài nước

- Tăng cường phối kết hợp giữa các doanh nghiệp du lịch trong công tác phát hiện nhân tài qua các cuộc thi chuyên môn định kỳ và theo chuyên đề ở các bộ phận hoạt động du lịch (quản trị khách sạn, nhà hàng, điều hành tour, lễ tân, hướng dẫn viên, buồng, bàn bếp,...) theo hướng chú trọng hiệu quả kinh tế và mang lại lợi ích cho người lao động, cộng đồng xã hội.

- Cải thiện môi trường làm việc chuyên nghiệp, xây dựng chế độ đãi ngộ về vật chất và tinh thần phù hợp theo chiến lược phát triển của từng doanh nghiệp trong từng giai đoạn cụ thể, có tính đến sử dụng nguồn nhân lực du lịch nội vùng và liên vùng.

e) Tăng cường hợp tác trong nước và quốc tế để phát triển nguồn nhân lực du lịch

- Đưa nội dung đào tạo phát triển nhân lực ngành du lịch vào các cam kết hợp tác đa phương và song phương của tỉnh với các địa phương trong và ngoài nước, như : trao đổi đào tạo, thực tập; chia sẻ kinh nghiệm; xây dựng và cung cấp chương trình, giáo trình đào tạo; xây dựng cơ sở vật chất kỹ thuật.

- Vận động và tranh thủ sự giúp đỡ, hỗ trợ từ các tổ chức quốc tế, địa phương kết nghĩa trên mọi phương diện (tài chính, kỹ thuật, giáo trình, cơ sở thực tập, chuyên gia, giảng viên,...) nhằm phục vụ cho công tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch.

- Nghiên cứu ban hành chính sách, cơ chế tạo điều kiện thuận lợi để tăng cường thu hút chuyên gia giỏi là người nước ngoài, người Việt Nam ở nước ngoài, đến làm việc trong ngành du lịch tỉnh.

- Tạo điều kiện để các cơ sở đào tạo, dạy nghề du lịch và đơn vị nghiên cứu về du lịch của địa phương mở rộng hợp tác liên kết hợp tác với nước ngoài nhằm nâng cao năng lực đào tạo và nghiên cứu về phát triển nhân lực du lịch với trình độ tham chiếu các nước ASEAN để sẵn sàng cho sự cạnh tranh lao động ở khu vực trong bối cảnh hội nhập quốc tế.

### **III. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

Kinh phí thực hiện Kế hoạch này được bố trí từ ngân sách nhà nước trong dự toán chi thường xuyên hàng năm và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

### **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Sở Du lịch:**

- Chủ trì triển khai thực hiện Kế hoạch; tổ chức hướng dẫn, giám sát, đánh giá, tổng hợp tình hình thực hiện của các đơn vị liên quan, định kỳ báo cáo UBND tỉnh; tìm hiểu những khó khăn vướng mắc trong quá trình triển khai và đề xuất hướng giải quyết.

- Xây dựng kế hoạch đào tạo cụ thể cho từng năm (bao gồm cả dự trù kinh phí thực hiện), tập trung cho đối tượng quản lý nhà nước, các đối tượng kinh doanh du lịch ở nhiều hình thức, nhất là trong hoạt động du lịch cộng đồng, du lịch sinh thái ở các huyện để nâng cao năng lực phục vụ khách du lịch.

- Tìm hiểu để thiết lập các chương trình hợp tác, mối liên kết với các đối tác trong và ngoài nước hỗ trợ công tác đào tạo trong lĩnh vực du lịch.

#### **2. Sở Kế hoạch đầu tư:**

- Phối hợp chặt chẽ với Sở Du lịch trong việc triển khai Kế hoạch theo khuôn khổ Quy hoạch phát triển nhân lực tỉnh giai đoạn 2016-2020; lồng ghép mục tiêu phát triển nguồn nhân lực du lịch vào các mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội hàng năm của tỉnh, đảm bảo thực hiện có hiệu quả các nội dung của Kế hoạch.

- Phối hợp với Sở Du lịch trong công tác dự đoán xu hướng ngành nghề du lịch có nhu cầu lớn trong giai đoạn sắp tới thông qua các dự án du lịch được xúc tiến đầu tư vào tỉnh.

- Nghiên cứu đề xuất các chính sách hỗ trợ doanh nghiệp du lịch mới thành lập, khởi nghiệp.

### 3. Sở Tài chính:

- Tham mưu huy động và cân đối các nguồn kinh phí, bảo đảm thực hiện các mục tiêu của Kế hoạch.

- Nghiên cứu đề xuất cơ chế chính sách đãi ngộ, khuyến khích nguồn nhân lực du lịch giỏi, chất lượng cao làm việc tại địa phương.

### 4. Sở Lao động, Thương binh, Xã hội:

- Chỉ đạo các cơ sở giáo dục nghề nghiệp tổ chức đào tạo các ngành nghề thuộc lĩnh vực du lịch cho lao động, lao động nông thôn;

- Kiểm tra giám sát tình hình tổ chức thực hiện đào tạo nghề đúng quy định; hướng dẫn, ưu tiên giới thiệu việc làm trong ngành du lịch.

5. Sở Giáo dục và Đào tạo: chủ trì phối hợp với các cơ sở đào tạo du lịch để có tư vấn, định hướng nghề nghiệp phù hợp cho học sinh ở khối trường phổ thông trung học, phổ thông cơ sở.

### 6. Các Sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã và thành phố Huế:

- Tổ chức tuyên truyền sâu rộng trong cán bộ, công chức về tinh thần và nội dung của Kế hoạch Phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh đến năm 2020.

- Xây dựng kế hoạch phát triển nguồn nhân lực du lịch phù hợp với địa phương, đặc biệt chú trọng cho cơ cấu nhân sự hợp lý đối với cán bộ chuyên trách cấp huyện về quản lý du lịch.

- Xây dựng kế hoạch đào tạo nguồn nhân lực du lịch trong các lĩnh vực hoạt động du lịch, chú trọng cho công tác đào tạo nâng cao năng lực đối với hoạt động du lịch cộng đồng, sinh thái.

### 7. Các cơ sở đào tạo du lịch:

- Nâng cao chất lượng trong công tác đào tạo du lịch, trang bị tốt cả con người và cơ sở vật chất để đảm bảo phục vụ công tác đào tạo có chất lượng, đặc biệt là nguồn lực lao động chất lượng cao.

- Phối hợp với các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch trong các lĩnh vực đào tạo, đào tạo lại, gửi sinh viên thực tập, mời các doanh nghiệp tham gia giảng dạy để nâng cao và thay đổi về chất lượng nguồn nhân lực du lịch.

- Thu hút doanh nghiệp tham gia vào xây dựng tiêu chuẩn kỹ năng nghề và chương trình đào tạo du lịch, đẩy mạnh đào tạo tại chỗ theo nhu cầu của doanh nghiệp.

- Nâng cao trình độ ngoại ngữ, tin học và phương pháp giảng dạy để giảng viên du lịch đủ khả năng giảng dạy, tự nghiên cứu, trao đổi chuyên môn trực tiếp với chuyên gia nước ngoài, tham gia hội nghị, hội thảo, tu nghiệp ở nước ngoài.

- Tăng cường liên kết, hợp tác quốc tế về đào tạo phát triển nguồn nhân lực du lịch.

#### 8. Hiệp hội Du lịch tỉnh:

- Nghiên cứu cơ chế thu hút lao động, đặc biệt lao động chất lượng cao, cải thiện tiền lương hợp lý để đảm bảo ổn định nguồn lao động tại địa phương.

- Khuyến khích các doanh nghiệp du lịch nâng cao công tác đào tạo trong các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch; định kỳ tổ chức các cuộc thi nghề, chuyên môn trong lĩnh vực du lịch.

- Xem xét đề ra chuẩn đào tạo chung cho các loại hình kinh doanh du lịch như chuẩn về nghiệp vụ kinh doanh của từng loại hạng sao trong lưu trú để có sự đồng bộ và đảm bảo trong chất lượng phục vụ khách.

- Tổng hợp, công bố rộng rãi trên các phương tiện thông tin các ngành nghề còn thiếu, cần nhu cầu của các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn để tuyển dụng lao động.

#### 8. Các doanh nghiệp du lịch

- Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thông qua công tác tự đào tạo hoặc qua các trường đào tạo, phấn đấu đạt 90% lao động được đào các nghiệp vụ.

- Hỗ trợ công tác thực tập đối với sinh viên từ các cơ sở đào tạo nhằm nâng cao chất lượng học tập và thực tiễn từ các doanh nghiệp.

- Tham gia vào việc xây dựng tiêu chuẩn kỹ năng nghề và chương trình, giáo trình đào tạo du lịch.

- Xây dựng và công khai kế hoạch phát triển nhân lực của doanh nghiệp hàng năm và 05 năm. Doanh nghiệp cần tăng cường liên kết với các cơ sở đào tạo trên địa bàn tỉnh từ công tác tuyển sinh, đào tạo và tuyển dụng lao động.

Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc, các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp kịp thời phản ánh về Sở Du lịch để tổng hợp, trình UBND tỉnh xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

#### Nơi nhận:

- TT. Tỉnh ủy, TT. HĐND tỉnh;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- Văn phòng: Tỉnh ủy, HĐND tỉnh;
- Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;
- UBND các huyện, TX, TP;
- Các TV BCĐ du lịch tỉnh;
- Hiệp hội Du lịch;
- Hiệp hội Doanh nghiệp;
- VP: CVP, các PCVP;
- Lưu: VT, DL.

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



Nguyễn Dung