

PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH CHO VÙNG DUYÊN HẢI NAM TRUNG BỘ

*Võ Sáng Xuân Lan**

TÓM TẮT

Chất lượng nguồn nhân lực luôn là vấn đề quan trọng hàng đầu trong phát triển kinh tế và đặc biệt là trong phát triển ngành dịch vụ như ngành du lịch. Với tốc độ tăng trưởng trong những năm qua và xu thế phát triển của du lịch Việt Nam, nguồn nhân lực du lịch cần được nâng cao chất lượng để đáp ứng yêu cầu phát triển của ngành. Cụ thể là đối với vùng du lịch trọng điểm duyên hải Nam Trung bộ, cần phải làm gì cho việc phát triển ngành du lịch? Đó là đào tạo, bồi dưỡng để nâng cao nhận thức về tầm quan trọng của việc phát triển du lịch không chỉ cho những người trực tiếp làm việc trong ngành mà còn cho mọi người dân. Thêm vào đó, ngoài kiến thức và kỹ năng nghề nghiệp, rất cần trang bị ngoại ngữ cho người lao động để họ nâng cao năng lực làm việc trong bối cảnh hiện tại.

Từ khóa: *chất lượng, nhân lực du lịch, vùng du lịch trọng điểm, giải pháp.*

HUMAN RESOURCES QUALITY TO DEVELOP TOURISM IN THE COASTAL CENTRE

ABSTRACT

The quality of human resources is the most important for developing Economy, especially for the development of service sectors like Tourism. With a growth in the past years and the development tendency of Tourism in Vietnam, quality of labor force is to be improved in order to respond to the needs of this sector. Exactly what should be done in the Coastal Centre regions? So educating, training are necessary in improving the conscience for not only direct employees in Tourism but all people. Besides knowledge and skills, language as one of working tools is also to be equipped to direct labor force.

Key words: *quality, human resources in Tourism, maintourist regions, solution*

* TS. Khoa Du lịch, trường Đại học Văn Lang. ĐT: 0903770537.
Email: vosangxuanlan@vanlanguni.edu.vn

1. GIỚI THIỆU

Theo số liệu thống kê của Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO, 2015), ngành du lịch đóng góp khoảng 9% vào GDP toàn cầu và cứ 11 việc làm mới được tạo ra thì có một việc làm trực tiếp trong ngành du lịch. Còn Tổ chức ESCAP¹ thì khẳng định năm 2015 là năm khởi động của vùng châu Á-Thái Bình Dương, ngành du lịch của khu vực này cũng đi theo xu hướng chung của thế giới với tốc độ phát triển không ngừng trong vài thập niên qua.

Nằm trong khu vực châu Á-Thái Bình Dương, Việt Nam trở thành một trong những điểm đến mới thu hút khách du lịch quốc tế nhất trong năm 2015 (CTV News, 2014). Nếu so với Campuchia, Lào và Myanmar thì Việt Nam là điểm đến du lịch phát triển sớm nhất và sở hữu nhiều danh thắng trải khắp các vùng đất nước, với những đặc điểm địa hình đa dạng. Tuy nhiên, để phát triển du lịch, ngoài tài nguyên thiên nhiên còn cần phải có

những tài nguyên khác trong đó tài nguyên con người là rất quan trọng. Trong bài viết này đề cập đến những đặc điểm về xã hội của nguồn nhân lực du lịch và một số giải pháp để phát triển nguồn nhân lực du lịch hầu có thể tận dụng cơ hội phát triển du lịch ở vùng duyên hải Nam Trung bộ.

2. NHU CẦU NHÂN LỰC DU LỊCH VÙNG DUYÊN HẢI NAM TRUNG BỘ

Vùng duyên hải Nam Trung bộ gồm Thành phố Đà Nẵng và các tỉnh Quảng Nam, Quảng Ngãi, Bình Định, Phú Yên, Khánh Hòa, Ninh Thuận và Bình Thuận. Đây là một trong những vùng du lịch trọng điểm của Việt Nam, với những bãi biển đẹp như Lăng Cô, Sơn Trà, Cửa Đại, Nha Trang, Ninh Chữ, Mũi Né... Nhờ vậy mà từ cuối những năm 90 của thế kỷ 20, ở vùng này đã hình thành nên một sản phẩm du lịch độc đáo là Con đường Di sản miền Trung, hàng năm đón và phục vụ hàng chục triệu du khách trong và ngoài nước (xem bảng 1 và 2).

Bảng 1: Số lượt khách du lịch đến vùng duyên hải Nam Trung bộ (2010 – 2012)

Tỉnh/TP	2010		2011		2012	
	Tổng lượt khách	Khách quốc tế	Tổng lượt khách	Khách quốc tế	Tổng lượt khách	Khách quốc tế
Bình Thuận	2,500,000	250,000	2,802,000	300,000	3,150,000	340,000
Ninh Thuận	700,000	61,776	820,500	62,150	950,000	72,000
Khánh Hòa	1,840,259	384,979	2,180,008	440,390	2,317,950	530,660
Phú Yên	311,000	20,500	500,000	30,000	500,000	40,000
Bình Định	971,116	79,079	1,176,500	94,138	1,462,314	120,747
Quảng Ngãi	330,000	25,000	365,000	27,400	426,511	30,268
Quảng Nam	2,391,677	1,162,362	2,545,821	1,286,455	2,818,313	1,384,342
TP.Đà Nẵng	1,876,587	414,259	2,375,023	534,134	1,326,983	351,545
Cả vùng	10,920,639	2,147,955	9,962,852	2,474,667	9,802,071	2,529,562

Nguồn: Cơ sở dữ liệu vùng duyên hải miền Trung

¹ United Nations Economics and Social Commission for Asia and the Pacific

Bảng 2: Số lượt khách du lịch đến vùng duyên hải Nam Trung bộ (2013 – 2014)

Tỉnh/Tp	2013		2014	
	Tổng lượt khách	Khách quốc tế	Tổng lượt khách	Khách quốc tế
Bình Thuận	3,515,000	377,200	3,800,000	410,000
Ninh Thuận	1,028,100	82,840	1,380,000	95,000
Khánh Hòa	3,033,000	633,000	3,600,400	840,024
Phú Yên	562,500	46,200	750,000	77,000
Bình Định	1,601,600	130,340	2,080,000	171,500
Quảng Ngãi	475,376	36,252	540,200	42,650
Quảng Nam	3,400,000	1,750,000	3,680,000	1,769,000
Đà Nẵng	2,938,563	595,095	3,582,108	955,000
Cả vùng	16,554,139	3,650,927	19,412,708	4,360,174

Nguồn: tổng hợp từ báo cáo tình hình kinh tế xã hội các tỉnh/thành phố năm 2013, 2014

Năm 2013, tổng lượt khách đến vùng duyên hải Nam Trung bộ là 16.554.139 lượt trong đó số lượt khách quốc tế là 3.650.927 lượt. Trong năm này có khoảng 74.500 lao động làm việc trong ngành du lịch, chiếm 14% lao động du lịch trên cả nước. Theo Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch vùng duyên hải Nam Trung Bộ đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030 đã được Thủ tướng phê duyệt tháng 12/2014 thì “đến năm 2020 thu hút khoảng 15 triệu lượt khách trong đó khoảng 4,5 triệu lượt khách quốc tế”. Như vậy, trong năm 2013 vùng này đã đạt mức dự kiến của năm 2020 trong Quy hoạch về số lượt khách đến nhưng số lượt khách quốc tế thì đến năm 2014 mới đạt được (4.360.174 lượt). Tuy nhiên, điều này không có nghĩa là những năm tiếp theo số lượt khách

sẽ tiếp tục tăng. Nếu, sản phẩm không được đổi mới và chất lượng phục vụ không đáp ứng yêu cầu của khách du lịch, số lượt khách có nguy cơ sụt giảm.

Trong Quy hoạch cũng xác định mục tiêu về việc làm với số lao động trực tiếp làm việc trong ngành du lịch vào năm 2020 là 130.000 người tức là tăng gần gấp đôi so với mức của năm 2013. So sánh số liệu này cho thấy vùng duyên hải Nam Trung bộ đang thiếu hụt nhân lực du lịch.

Tổng hợp ý kiến các chuyên gia trong hội thảo quốc tế “Liên kết phát triển du lịch vùng duyên hải miền Trung với vùng Đông Nam Bộ, Tây Nguyên, các tỉnh Nam Lào và Đông Bắc Campuchia”, tổ chức vào tháng 9/2015 rút ra được những ý chính được trình bày trong bảng 3.

Bảng 3: Tổng hợp ý kiến về nhân lực du lịch cho vùng duyên hải Nam Trung bộ

STT	Đào tạo nhân lực du lịch	Nguồn
1	<ul style="list-style-type: none"> - Kiến thức: văn hóa, lịch sử, di tích danh lam thắng cảnh của địa phương - Kỹ năng: ngoại ngữ - Tuyên truyền, giáo dục cộng đồng, nâng cao nhận thức của người dân về phát triển du lịch 	UBND Tỉnh Bình Định, Thực trạng và giải pháp phát triển các sản phẩm và loại hình du lịch của tỉnh Bình Định gắn kết với các tỉnh/thành phố vùng duyên hải miền Trung, vùng Đông Nam Bộ, Tây Nguyên, các tỉnh Nam Lào và Đông Bắc Campuchia,

2	<ul style="list-style-type: none"> - Nâng cao nhận thức của xã hội về phát triển du lịch - Bồi dưỡng kiến thức về quản lý du lịch cho cán bộ chính quyền cấp cơ sở, cán bộ ngành công an, biên phòng, ban quản lý các khu, điểm du lịch - Đào tạo bồi dưỡng nghiệp vụ du lịch đạt tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam 	UBND Tỉnh Bình Thuận
3	<ul style="list-style-type: none"> - Liên kết đào tạo ngoại ngữ giữa các địa phương trong vùng 	Nhóm tư vấn hợp tác phát triển vùng duyên hải miền Trung, Liên kết phát triển du lịch vùng duyên hải miền Trung, vùng Đông Nam Bộ, Tây Nguyên, các tỉnh Nam Lào và Đông Bắc Campuchia,
4	<ul style="list-style-type: none"> - Nâng cao nhận thức cho lãnh đạo, người lao động trong ngành du lịch và người dân về vai trò và lợi ích của việc phát triển du lịch - Bồi dưỡng kiến thức về nghiệp vụ du lịch cho người dân 	Vụ Lữ hành Tổng Cục du lịch

Nguồn: *Kỷ yếu hội thảo quốc tế “Liên kết phát triển du lịch vùng duyên hải miền Trung với vùng Đông Nam Bộ, Tây Nguyên, các tỉnh Nam Lào và Đông Bắc Campuchia”, do Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Ban điều phối vùng duyên hải miền Trung và Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Thuận tổ chức tháng 9/2015.*

Theo các ý kiến trên, việc đào tạo nguồn nhân lực du lịch cần tập trung vào một số điểm sau:

- Riêng đối với vùng Duyên hải miền Trung, nhân lực du lịch về số lượng và chất lượng cần được quan tâm. Không phải ai cũng có hiểu biết về vùng đất này một cách rõ ràng, tường tận để có thể giới thiệu với du khách, đồng thời biết sử dụng những tài nguyên của khu vực để biến thành các sản phẩm du lịch có chất lượng.

- Phần lớn cư dân vùng duyên hải Trung bộ có truyền thống sinh sống bằng nghề đánh bắt hải sản, nên chắc chắn sẽ không có đủ kỹ năng nghiệp vụ để đáp ứng đúng yêu cầu của ngành nghề, nhất là trong tình hình hội nhập hiện nay.

- Không chỉ là nguồn nhân lực phục vụ trực tiếp cho du lịch, việc đào tạo và nhất là

giáo dục còn phải hướng đến cộng đồng cư dân địa phương.

Ngoài nguồn nhân lực làm việc trong lĩnh vực lữ hành, lưu trú, ăn uống còn phải có một lực lượng làm việc trong các khu vui chơi giải trí, kể cả trong những hoạt động văn hóa, văn nghệ nhằm giới thiệu những sản phẩm du lịch văn hóa đặc thù của vùng cho khách du lịch trong và ngoài nước.

Phần lớn người lao động trẻ và xã hội chưa có nhận thức đúng về ngành du lịch, tinh thần phục vụ trong dịch vụ còn xa lạ với một số đông tạo nên tư tưởng xem thường công việc trong ngành, làm ảnh hưởng đến chất lượng lao động. Tư tưởng này sẽ làm hạn chế việc tiếp thu một cách chủ động những kiến thức, kỹ năng cần có trong nghề của một bộ phận người lao động. Đồng thời, một số doanh nghiệp chỉ chú trọng đến hoạt động

kinh doanh mà bỏ qua công tác đào tạo, hoặc ít tổ chức bồi dưỡng người lao động, trong khi ngành du lịch là một ngành đòi hỏi sự năng động, cần cập nhật thường xuyên theo diện rộng những kiến thức và kỹ năng.

Vậy thì giải pháp nào là cần thiết để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch trong tình hình hiện tại?

3. GIẢI PHÁP CHO VIỆC NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NHÂN LỰC DU LỊCH

Trong bất kỳ ngành nghề, lĩnh vực nào, như đã xác định trên đây, chất lượng nguồn nhân lực kể cả trực tiếp và gián tiếp là yếu tố quyết định cho việc duy trì và phát triển thị trường. Với ngành du lịch, dựa trên những đặc điểm vừa nêu của nguồn nhân lực du lịch, có thể thấy rõ là cần phải tìm những giải pháp từ gốc mới có thể giải quyết được những vấn đề vẫn lặp đi lặp lại đã từ lâu.

3.1. Nhận thức:

• Muốn công tác đào tạo đạt hiệu quả cao và dẫn đến nâng cao chất lượng lao động, điều đầu tiên cần thay đổi là nhận thức của xã hội về ngành dịch vụ nói chung và ngành du lịch nói riêng. Làm thế nào để mọi người nhìn nhận được du lịch không là việc của riêng ai, mà là của mọi người, vì du lịch có liên quan đến tất cả các lĩnh vực khác nhau trong xã hội, từ văn hóa, nghệ thuật, môi trường, địa lý, lịch sử đến công nghệ, xây dựng... Không phải phục vụ trực tiếp khách du lịch mới là làm du lịch, mà dù ở bất cứ cương vị nào, vị trí gián tiếp nào cũng có thể làm du lịch. Những hình ảnh, những công việc rất đời thường cũng có thể giúp nâng cao chất lượng phục vụ, như chú ý đoán trước được nhu cầu của du khách chẳng hạn. Nếu phân vùng theo các trọng điểm du lịch trên đây, vùng duyên hải miền Trung sẽ cần nhân lực chất lượng trong hoạt động có liên quan đến biển, phải hiểu rõ đặc

thù của địa phương mới có thể đáp ứng được nhu cầu của du khách về những loại hình du lịch biển đảo.

• Không chỉ nhà trường, mà doanh nghiệp cũng cần chú trọng đến việc đào tạo nhân lực. Và lý tưởng nhất là có sự kết hợp của hai chủ thể này trong công tác đào tạo để người học có thể tận dụng được hết các kiến thức lý thuyết và thực tiễn. Việc phối hợp này không phải dễ, nhưng nếu nhận thức có thay đổi thì sẽ không khó để có được một chương trình đào tạo gắn với nhu cầu của thị trường. Thực tế cho thấy nếu nhà trường có tìm hiểu nhu cầu của doanh nghiệp thì sẽ có chương trình đào tạo sát với thực tế hơn, còn doanh nghiệp có thể hợp tác với cơ sở đào tạo để cung cấp kiến thức thực tiễn cho người học, làm cho họ hiểu hơn về thị trường lao động và giúp chuẩn bị cho họ những kỹ năng chuyên môn cần thiết.

• Để có thể đạt được chất lượng dịch vụ và sản phẩm du lịch, ngoài những yếu tố vừa kể còn một vấn đề cần lưu ý trong nhận thức của mỗi người. Đó là tư tưởng cục bộ địa phương. Tư tưởng này làm con người tự giới hạn lại, thiếu tinh thần học hỏi và trao đổi lẫn nhau giữa các vùng miền. Việc liên kết các địa phương lại sẽ giúp phát huy được thế mạnh riêng của mỗi địa phương, học hỏi và vận dụng được những nét độc đáo của từng vùng, đồng thời giúp giảm bớt hay loại bỏ hẳn những mặt yếu kém của sản phẩm hay dịch vụ. Kết quả của việc kết hợp này là chất lượng được nâng cao, có thể thấy được thông qua các loại hình sản phẩm / dịch vụ du lịch như phong cách phục vụ, cách bài trí sắp xếp món ăn, thiết kế nội thất nhà hàng và khách sạn... Do đó, trong phần nhận thức cũng cần phải đưa ra một cách nhìn nhận mới hơn về chất lượng: ***chất lượng phải từ tiểu tiết cho đến tổng thể.***

3.2. Kiến thức, kỹ năng:

- Việc đào tạo theo thực tiễn luôn mang lại hiệu quả cao hơn, nhất là đối với những kiến thức, kỹ năng của ngành du lịch cần cung cấp cho người học. Hình thức tham quan thực tế (field visit), cầm tay chỉ việc (on-the-job-training) sẽ giúp cho người học hiểu nhanh, nhớ lâu, và nhờ đó sẽ làm cho chất lượng phục vụ hoàn hảo hơn.

- Theo truyền thống, người ta thường hay nghĩ đến các cơ sở đào tạo trong việc cung cấp kiến thức và kỹ năng. Tuy nhiên, thực tế cho thấy việc người lao động tự đi học hoặc được gửi đi đào tạo luôn đòi hỏi nguồn kinh phí lớn và nhiều thời gian, trong khi chưa chắc hiệu quả sử dụng đã cao, vì có thể cán bộ đào tạo không nắm được thực tế của nơi cung cấp dịch vụ du lịch, đặc điểm vùng miền. Tổ chức đào tạo tại chỗ, do các chuyên gia đến tận nơi thực hiện, thiết kế chương trình đào tạo dựa trên đặc điểm thị trường tại địa phương (kinh tế, văn hóa, xã hội...), với sự hiện diện và lãnh đạo của một vài nhân tố có khả năng tập hợp cũng như có tiếng nói trong cộng đồng sẽ tạo nên môi trường học tập phù hợp với người học và người được phục vụ (khách hàng) sau này.

- Một cách khác mà các nước hay sử dụng để nâng cao chất lượng là tổ chức cho các cá nhân trao đổi kinh nghiệm lẫn nhau mà không có sự tham gia của cán bộ giảng dạy hay đào tạo nào. Những kết luận sau những buổi trao đổi như vậy sẽ được chuyên gia xem xét và định hướng lại nếu cần thiết. Đây là một cách làm mới trong việc nâng cao chất lượng nhân lực, để chính người lao động tự xác định những điểm mạnh yếu khác nhau, tự tìm ra hướng giải quyết vấn đề một cách chủ động, không cần rập khuôn, không cần hình mẫu cho trước (qua lý thuyết của người

dạy chẳng hạn). Cách học như thế cũng giúp người học nhớ được lâu hơn, làm cơ sở cho việc thuần thục công việc và đạt chất lượng trong phục vụ.

3.3. Công cụ lao động:

Đối với ngành du lịch, một trong những công cụ lao động chính là ngôn ngữ nói chung và ngoại ngữ nói riêng. Chất lượng nhân lực ở đây sẽ là khả năng giao tiếp bằng ngôn ngữ, làm thế nào để hiểu được nhu cầu của du khách bằng các loại hình ngôn ngữ khác nhau, kể cả ngôn ngữ hình thể. Đối với thị trường khách quốc tế, việc khó khăn nhất hiện nay làm ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ du lịch là trình độ ngoại ngữ của hướng dẫn viên, nhân viên nhà hàng khách sạn... Những hạn chế về ngôn ngữ sẽ dẫn đến những trường hợp hiểu lầm tai hại, hoặc những thiếu sót trong cung cấp dịch vụ cho khách.

Nếu nói về công cụ lao động ngôn ngữ cho từng vùng du lịch như duyên hải miền Trung, cần xác định đúng thị trường du khách cùng loại hình hoạt động du lịch của thị trường này hay thị trường khác để chọn “công cụ lao động” (hay ngôn ngữ) cho phù hợp. Trong thời gian qua tại Nha Trang hay Mũi Né có thị trường du khách Nga khá phát triển, chất lượng nhân lực phải được thể hiện một phần ở khả năng ngoại ngữ mà cụ thể là tiếng Nga bởi lực lượng lao động. Việc tổ chức dạy và khuyến khích học ngoại ngữ thường xuyên cho nguồn nhân lực sẽ giúp cải thiện đáng kể những hạn chế không đáng có trong hiểu biết lẫn nhau giữa du khách và nhân viên phục vụ. Ngôn ngữ phải được xem là công cụ lao động chính của ngành để có thể tập trung đầu tư, từ nhân lực trực tiếp đến gián tiếp, từ những người buôn bán nhỏ tại địa phương cho đến hướng dẫn viên luôn theo sát đoàn khách hay thuyết minh tại điểm.

Ngoài ngôn ngữ nói chung thì còn khả năng diễn đạt, khả năng thuyết phục và giải quyết vấn đề cũng là những yếu tố không thể tách rời với ngôn ngữ. Trong những tình huống không hài lòng của du khách, nếu người lao động có khả năng thuyết phục tốt, giúp du khách giải quyết được vấn đề của họ thì sẽ mang đến sự hài lòng. Một khi du khách hài lòng thì có nghĩa là chất lượng đã đạt được.

4. KẾT LUẬN

Nhìn chung, có khá nhiều biện pháp, giải pháp đã được các chuyên gia nghiên cứu và

đề cập. Những yếu tố phân tích trên đây nhằm cung cấp một cách tiếp cận khác về vấn đề và giải pháp cho việc nâng cao chất lượng ngành du lịch. Bản chất của từng yếu tố có một nét riêng, nhưng nếu muốn giải pháp phát huy được tác dụng, thiết nghĩ cần kết hợp các yếu tố lại và xử lý vấn đề dưới một góc nhìn tổng thể, có sự đan xen các yếu tố với nhau. Nếu thay đổi được nhận thức, chắc chắn sẽ dẫn đến việc tìm ra những biện pháp mới, phù hợp với đặc thù của từng khu vực và với yêu cầu ngày càng cao của thị trường du lịch hiện đại.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Báo cáo Tình hình kinh tế - xã hội, quốc phòng - an ninh thành phố Đà Nẵng năm 2014 http://www.danang.gov.vn/portal/page/portal/danang/chinhquyen/chien_luoc_phat_trien/tinh_hinh_kinh_te_xa_hoi
- [2]. Báo cáo tình hình thực hiện kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội năm 2013 và dự kiến kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội năm 2014 (9/3/2014) <http://www.khanhhoa.gov.vn/?ArticleId=1a8d3682-39e1-4835-ba00-2045365598fc>
- [3]. Báo cáo chỉ đạo, điều hành của UBND Tỉnh tháng 12 năm 2014, tình hình kinh tế - xã hội năm 2014 và nhiệm vụ trọng tâm tháng 1 năm 2015 (16/1/2015) http://www.khanhhoa.gov.vn/Resources/Docs/kinhte_xahoi/08bc.pdf
- [4]. Cơ sở dữ liệu vùng duyên hải miền Trung, <http://duyenhaimientrung.vn/default.aspx?TabId=62&CID=40&v=0> (25/9/2015)
- [5]. Cục Thống kê Đà Nẵng, Vai trò ngành du lịch thành phố Đà Nẵng đối với phát triển kinh tế - xã hội giai đoạn 2009-2013 <http://www.cucthongke.danang.gov.vn/TabID/59/CID/26/ItemID/432/default.aspx> (25/04/2015)
- [6]. Dự án Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội (2015). Đề xuất chiến lược Marketing du lịch Việt Nam đến năm 2020 & Kế hoạch hành động: 2013-2015. Bản tóm tắt tổng thể, trang 8.
- [7]. Hải Đăng. (2015). Đà Nẵng, Nha Trang là trung tâm du lịch duyên hải miền Trung. The Saigon Times online, 26/04/2015. <http://www.thesaigontimes.vn/130804/Da-Nang-Nha-Trang-la-trung-tam-du-lich-duyen-hai-mien-Trung.html> (21/08/15).
- [8]. Nguyễn Văn Hùng- Nguyễn Việt Quốc - Phạm Hồng Linh. (2015). *Thực trạng và những vấn đề đặt ra nhằm phát triển du lịch bền vững khu vực duyên hải Nam Trung bộ - Tây Nguyên*, Tạp chí Phát triển Kinh tế - xã hội Đà Nẵng, số 65/2015
- [9]. Thủ tướng Chính phủ. (2014). *Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch vùng Duyên hải Nam Trung Bộ đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*.
- [10]. Tom Baum. (2013). *Human Resource Development (HRD) in Emerging Tourism Destinations*. Strathclyde Business School, University of Strathclyde Glasgow, 2012-2013.
- [11]. UNWTO. (2015). *Tourism Highlights*. 2015 Edition, p.3.
- [12]. UNWTO / PATA (2015). *Tourism Updates. Global Trends Shaping Tourism in Asia and the Pacific*. Issue 1 – July-August 2015, p.2.
- [13]. CTVNEWS. (2014). Vietnam, Namibia, Panama: Hot travel destinations for 2015, Published Tuesday, December 30, 2014 8:32AM EST
- [14]. <http://www.ctvnews.ca/lifestyle/vietnam-namibia-panama-hot-travel-destinations-for-2015-1.2166247> VNA / VOV. (2015). *Human resources play key role in tourism development*. January 09, 2015.
- [15]. <http://vietnamtourism.gov.vn/english/index.php/items/8176> (16/08/15)