

Phân tích nguồn nhân lực của khối công ty lữ hành và điều hành tour

Hồ Thiên Thông Minh⁽¹⁾ • Nguyễn Văn Tiến⁽²⁾

Ngày nhận bài: 30/8/2020 | Biên tập xong: 10/9/2020 | Ngày duyệt: 15/9/2020

TÓM TẮT: Cộng đồng các công ty lữ hành và điều hành chương trình du lịch (tour) tại Việt Nam rất phân tán, với đại đa số các doanh nghiệp có quy mô nhỏ và hoạt động độc lập, chứ không phải là bộ phận của các chuỗi doanh nghiệp quốc gia hoặc quốc tế. Đặc trưng của nhiều công ty lữ hành/các nhà điều hành tour tại Việt Nam là liên kết hợp theo chiều ngang với các lĩnh vực khác của ngành du lịch trong một doanh nghiệp duy nhất, đặc biệt là vận chuyển, cơ sở lưu trú và nhà hàng. Phần lớn các công ty lữ hành/các nhà điều hành tour cung cấp dịch vụ trong nước, hoặc làm đối tác cho các công ty quốc tế hay trong nước để cung cấp dịch vụ một lần cho khách du lịch tại Việt Nam hoặc cho khách du lịch trong nước.

Do nhu cầu về du lịch ra nước ngoài và dịch vụ của các công ty và nhà điều hành nước ngoài tại Việt Nam ngày càng tăng, do đó bài viết này sử dụng bảng khảo sát để phỏng vấn các nhà điều hành nhằm tìm hiểu kỹ nguồn nhân lực của khối công ty lữ hành và điều hành tour làm cơ sở cho phần nhận xét về yêu cầu kỹ năng, môi trường làm việc dành cho sinh viên tốt nghiệp và làm việc tại cộng đồng này. Bài viết rất có ích dành cho các trường đào tạo, đáp ứng nhu cầu nhân lực cho cộng đồng các công ty lữ hành và điều hành tour.

TỪ KHÓA: Nguồn nhân lực, lữ hành/điều hành tour, kỹ năng.

Mã phân loại JEL: Z31, Z32.

1. Lời mở đầu

Hiện nay, cả nước có 2.648 doanh nghiệp lữ hành quốc tế (720 doanh nghiệp được cấp giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế mới); cấp mới 6.161 thẻ hướng dẫn viên, đổi 5.640 thẻ. Hiện trong cả nước có 26.854 hướng dẫn viên, trong đó có 17.038 hướng dẫn viên du lịch quốc tế, 9.129 hướng dẫn viên du lịch nội địa, 687 hướng dẫn viên du lịch tại điểm. Tổng số cơ sở lưu trú trên cả nước là 30 nghìn cơ sở

với hơn 650 nghìn buồng (tăng hơn 2.000 cơ sở lưu trú so với năm 2018), trong đó có 171 khách sạn năm sao với 57.751 buồng và 295 khách sạn bốn sao với 39.347 buồng. Với một

⁽¹⁾ **Hồ Thiên Thông Minh** - Trường Đại học Quốc tế Sài Gòn; 8C & 16 Tổng Hữu Định, P. Thảo Điền, Q.2, TP. Hồ Chí Minh; - **Email:** hothienthongminh@siu.edu.vn

⁽²⁾ **Nguyễn Văn Tiến** - Trường Đại học Ngân hàng TP. HCM; 56 Hoàng Diệu II, Q. Thủ Đức, TP. Hồ Chí Minh; - **Email:** tiennv@buh.edu.vn;

nền tảng tốt hơn về hệ thống doanh nghiệp lữ hành, hướng dẫn viên và cơ sở lưu trú du lịch và kinh nghiệm làm du lịch cũng như quản lý nhà nước về du lịch được đúc kết qua năm 2019, có thể lạc quan về du lịch Việt Nam trong năm 2020 và sau này. Song, để tổ chức thực hiện tốt và đạt hiệu quả các nhiệm vụ này, cần đẩy mạnh công tác phối hợp, liên kết, huy động mọi nguồn lực đào tạo nguồn lực trong hệ thống giáo dục, tranh thủ sự ủng hộ của toàn xã hội cho phát triển du lịch trở thành ngành mũi nhọn đột phá kinh tế Việt Nam giai đoạn 2021–2025.

Theo thống kê của Tổng cục Du lịch, mỗi năm ngành du lịch cần thêm gần 40.000 lao động nhưng lượng sinh viên, học viên chuyên ngành ra trường chỉ khoảng 15.000 người/năm (T. Đông, 2020), trong đó chỉ hơn 12% có trình độ cao đẳng, đại học trở lên. Trong 1,3 triệu lao động du lịch của cả nước, chỉ có 42% được đào tạo về du lịch, 38% đào tạo từ các ngành khác chuyển sang và khoảng 20% chưa qua đào tạo chính quy (BVHTTDL, 2011). Nhiều địa phương, doanh nghiệp du lịch cũng cho biết du lịch đang thiếu trầm trọng nhân lực và bày tỏ lo ngại nếu không nhanh chóng cải thiện, nhân sự sẽ trở thành nút thắt lớn của ngành du lịch trong quá trình phát triển sắp tới. Tại thành phố Hồ Chí Minh, mặc dù là địa phương chiếm tới 70% lượng khách quốc tế đến Việt Nam nhưng nhân lực ngành du lịch Thành phố Hồ Chí Minh có sự lệch pha mạnh giữa cung-cầu. Hệ thống các đơn vị đào tạo các ngành nghề về du lịch (tăng đều qua các năm), trong đó 18 trường đại học có đào tạo ngành du lịch, 21 trường cao đẳng/cao đẳng nghề và 24 trường trung cấp nghề/trung học chuyên nghiệp. Tuy nhiên, số sinh viên, học viên tốt nghiệp vẫn chỉ đáp ứng được khoảng 60% so với nhu cầu. Đó là chưa tính đến nguồn nhân lực ở các vị trí lao

động gián tiếp, đặc biệt ở các vị trí quản lý. Không chỉ thiếu, nhân lực ngành du lịch còn bị đánh giá yếu về chuyên môn. Theo thông tin từ Tổng cục Du lịch, năng suất lao động ngành du lịch Việt Nam thuộc hạng thấp nhất trong khu vực, đạt 3.477 USD/năm/người, chưa bằng 1/2 lần so với Thái Lan và chỉ bằng 1/15 so với Singapore. Bài viết tập trung phân tích thực trạng nguồn nhân lực của khối công ty lữ hành và điều hành tour để định hướng đúng trong phần kết luận của bài viết.

2. Phương pháp và dữ liệu nghiên cứu

Khối các công ty lữ hành và điều hành tour tại Việt Nam cung cấp dịch vụ trong nước, hoặc làm đối tác cho các công ty quốc tế hay trong nước để cung cấp dịch vụ một lần cho khách du lịch tại Việt Nam được khảo sát nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch thông qua bộ Tiêu chuẩn nghề du lịch VTOS.

Để hỗ trợ ngành du lịch phát triển nguồn nhân lực, nhóm tác giả đã thực hiện các cuộc điều tra, nghiên cứu về nhiều khía cạnh của lực lượng lao động du lịch như “Đánh giá nhu cầu đào tạo năm 2017–2018”, “Điều tra nguồn nhân lực cán bộ điều hành quản lý các công ty lữ hành và điều hành tour tại Việt Nam năm 2018”,...

Trên cơ sở khảo sát, nghiên cứu đưa ra các khuyến nghị cho cơ quan quản lý nhà nước về du lịch tại địa phương, các đơn vị/doanh nghiệp trong lĩnh vực lưu trú, lữ hành và cơ sở đào tạo nghề du lịch về việc xây dựng kế hoạch phát triển nguồn nhân lực địa phương và chính sách đào tạo mới, đào tạo tại chỗ, cũng như các công tác lựa chọn/tuyển dụng nhân viên trong các doanh nghiệp tại khu vực các thành phố lớn của Việt Nam.

Bảng 1: Số lượng tổ chức tham gia khảo sát

Tổ chức	Miền Bắc	Miền Trung	Miền Nam	Tổng cộng
Cơ sở lưu trú (3-5 sao)	23	64	28	115
Doanh nghiệp lữ hành	33	20	26	79
Cơ sở đào tạo	2	11	6	19

Theo số liệu cập nhật đến ngày 31/12/2018 của kết quả khảo sát, cuộc điều tra khảo sát đã thực hiện đối với 90% tổng số khách sạn 3-5 sao theo mẫu. Tổng doanh nghiệp được cấp giấy phép lữ hành quốc tế tại ba miền có số mẫu là 79, như vậy điều tra khảo sát đã thực hiện đối với 100% tổng số doanh nghiệp.

Việc điều tra và phân tích chỉ thực hiện đối với các vị trí quản lý và các vị trí việc làm chính trong các doanh nghiệp lưu trú và lữ hành nói trên, những vị trí có ảnh hưởng nhiều đến hoạt động của doanh nghiệp thuộc khối các công ty lữ hành và điều hành tour tại Việt Nam.

3. Phân tích thực trạng

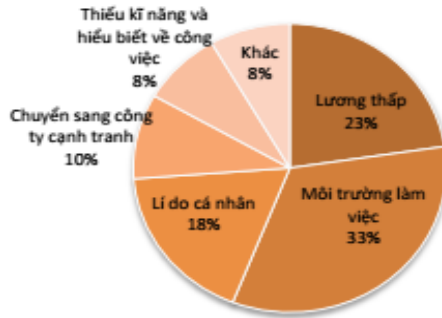
Khối các công ty lữ hành và điều hành tour tại Việt Nam rất phân tán, với đại đa số các doanh nghiệp có quy mô nhỏ và hoạt động độc lập, chứ không phải là bộ phận của các chuỗi doanh nghiệp quốc gia hoặc quốc tế. Không có danh sách toàn diện của tất cả các công ty lữ hành/các nhà điều hành tour trong nước, do đó không thể ước tính được tổng số các doanh nghiệp du lịch hiện có. Đặc trưng của nhiều công ty lữ hành/các nhà điều hành tour tại Việt Nam là liên kết hợp theo chiều ngang với các lĩnh vực khác của ngành du lịch trong một doanh nghiệp duy nhất, đặc biệt là vận chuyển, cơ sở lưu trú và nhà hàng. Điều này được phản ánh rõ ràng trong hồ sơ kỹ năng của nhân viên được báo cáo ở đây. Các công ty lữ hành và các nhà điều hành tour ở Việt Nam không được quy định chặt chẽ và điều này ảnh hưởng đến việc làm và các cơ hội

phát triển nghề nghiệp.

Phần lớn các công ty lữ hành/các nhà điều hành tour cung cấp dịch vụ trong nước, hoặc làm đối tác cho các công ty quốc tế hay trong nước để cung cấp dịch vụ một lần cho khách du lịch tại Việt Nam hoặc cho khách du lịch trong nước. Các công ty này thường cung cấp dịch vụ du lịch toàn diện bao gồm vé cho tất cả các phương thức vận tải, các sự kiện và các cơ sở lưu trú.

Nhu cầu về du lịch ra nước ngoài, dịch vụ của các công ty và nhà điều hành nước ngoài tại Việt Nam ngày càng tăng. Theo số liệu của Tổ chức Du lịch Thế giới Liên Hiệp Quốc (UNWTO) và Hội đồng Du lịch và Lữ hành Thế giới (WTTC), du lịch ra nước ngoài tại Việt Nam đang phát triển nhanh chóng trong thập kỷ qua, tăng từ 271.000 khách du lịch trong năm 2001 lên 1.700.000 vào năm 2011 với chi phí trung bình hàng ngày 93 USD. Đến năm 2019, du lịch Việt Nam tiếp tục đạt được những thành tựu mang tính đột phá. Khách quốc tế đến Việt Nam đạt hơn 18 triệu lượt (tăng 16,2% so với năm 2018); phục vụ 85 triệu lượt khách nội địa; tổng thu từ khách du lịch đạt 726 nghìn tỷ đồng. Tốc độ tăng trưởng bình quân giai đoạn 2015–2019 đạt khoảng 22,7%/năm. Việt Nam được đánh giá là một trong 10 nước tăng trưởng du lịch nhanh nhất thế giới. Nói chung, có rất ít các nhà điều hành chỉ cung cấp dịch vụ ra nước ngoài, do nhìn chung hầu hết các doanh nghiệp này là đa chức năng. Tuy nhiên, phần lớn các công ty cung cấp dịch vụ ra nước ngoài được đặt tại các thành phố lớn và là một trong số các nhà điều hành tour lớn hơn.

Nguyên nhân xáo trộn nhân sự – các công ty lữ hành và các nhà điều hành tour (n=92)



Nguồn: Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch (2019).

Hình 1: Tổng hợp khảo sát nguyên nhân chính gây ra xáo trộn nhân sự tại các công ty lữ hành và các nhà điều hành tour

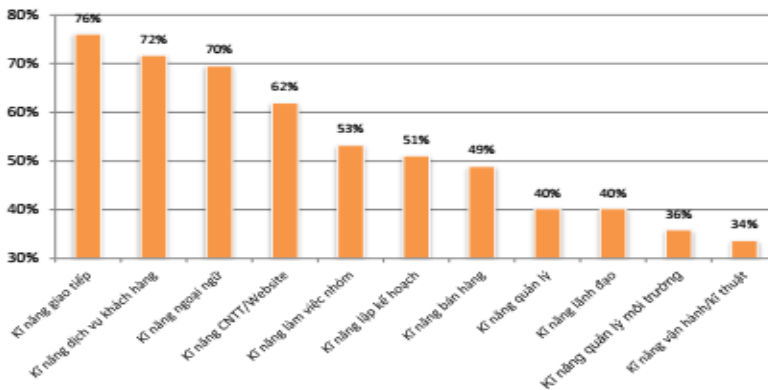
Dữ liệu này gây ra một thách thức cho các doanh nghiệp trong khối các công ty lữ hành/các nhà điều hành tour, trong đó không hài lòng với môi trường làm việc và mức lương là nguyên nhân chính khiến các nhân viên chuyển việc, khi họ cân nhắc các lựa chọn nghề nghiệp cho tương lai.

Các lĩnh vực công việc hay nghề nghiệp chính trong các công ty lữ hành điều hành tour nằm trong các mảng kỹ năng truyền thống về hướng dẫn du lịch, điều hành tour, bán vé và thông tin du lịch. Sự chông chéo với các lĩnh vực có liên quan, cũng tồn tại một số

vị trí như lái xe và điều phối sự kiện.

Một vai trò mới nổi lên trong thị trường công ty lữ hành/nhà điều hành tour du lịch là loại hình doanh nghiệp đặc thù, tập trung vào các phân khúc nhỏ của thị trường, ví dụ như đi công tác hoặc du lịch thể thao, đặc biệt là chơi golf. Trong khi không có một công ty đặc thù có quy mô đáng kể nào tại Việt Nam vào thời điểm này, chúng lại là một xu hướng đang phát triển trên toàn thế giới. Khi xuất hiện ở Việt Nam, các công ty này sẽ yêu cầu sự tập trung và chuyên môn nhiều hơn về các kỹ năng mà người lao động cần có.

Các nhà điều hành tour xếp hạng kỹ năng của sinh viên tốt nghiệp Giáo dục và đào tạo Nghề Du lịch ở mức độ hài lòng (n=92)



Hình 2: Tổng hợp khảo sát các nhà điều hành tour đánh giá xếp hạng kỹ năng của sinh viên tốt nghiệp ngành du lịch

Đánh giá về sinh viên tốt nghiệp giáo dục và đào tạo nghề du lịch cho thấy, mức độ hài lòng cao nhất với các kỹ năng của họ trong các mảng năng lực mềm như giao tiếp (Hình 2), ngôn ngữ và dịch vụ khách hàng. Xếp hạng thấp nhất dành cho quản lý môi trường và các kỹ năng về hoạt động/kỹ thuật trong khối công ty lữ hành/điều hành tour du lịch.

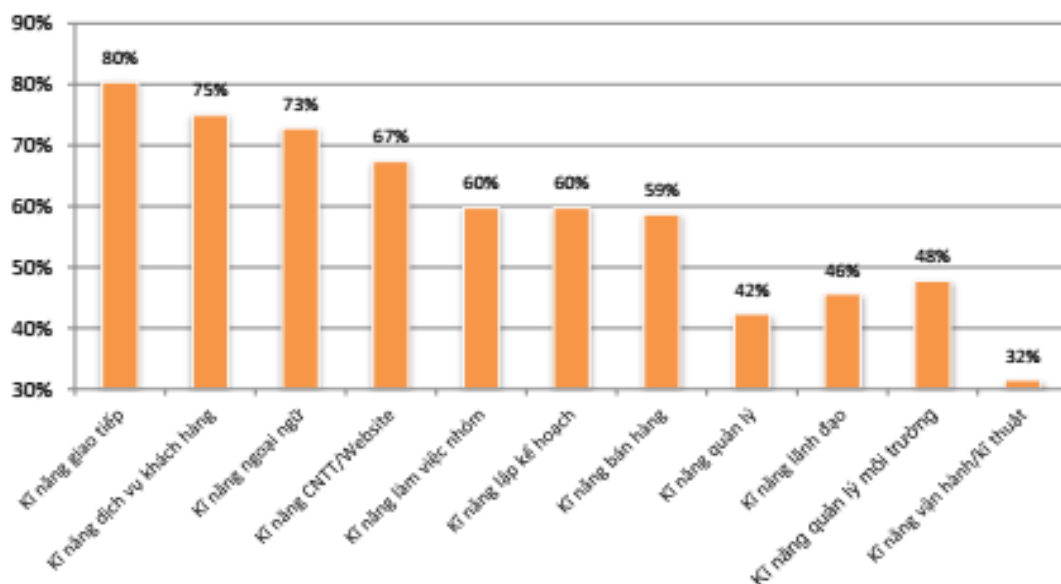
Đánh giá về kỹ năng của sinh viên tốt nghiệp đại học (Hình 3) chỉ ra, các mức xếp hạng cao nhất tương tự dành cho các mảng kỹ năng mềm giống như đánh giá dành cho các sinh viên tốt nghiệp giáo dục và đào tạo nghề du lịch, thậm chí trong một số trường hợp còn được xếp hạng cao hơn. Các kỹ năng về hoạt động và kỹ thuật còn yếu kém.

Khảo sát này cũng đã hỏi các cơ quan du lịch/điều hành tour để xác định các tiêu chí mà họ sử dụng trong việc lựa chọn người mới cho các vị trí trong đơn vị mình (Hình 4). Đối với lĩnh vực này, việc tuyển dụng nhân viên chủ

yếu dựa trên các tiêu chí kỹ năng mềm, đó là cá tính và sự nhiệt tình, giao tiếp và ngoại ngữ được xem là ba tiêu chí hàng đầu. Các tiêu chí xem xét tuyển dụng chính thức, bao gồm cả những tham khảo từ các trường học và từ những người sử dụng lao động trước đây, sơ yếu lý lịch (CV), quá trình đào tạo chính quy, cả giáo dục cụ thể và tổng quát về du lịch (trung học phổ thông, đại học) và các bằng cấp/chứng chỉ được đánh giá thấp hơn nhiều và có tương đối ít trọng lượng trong quy trình tuyển dụng.

Khảo sát này cũng đã tìm hiểu về xếp hạng các mức độ kỹ năng hiện tại của một loạt các vị trí. Nhìn chung, trong khi các chỉ số xếp hạng ở mức chấp nhận được trong phần lớn các vị trí, các phản hồi không cho thấy sự tin tưởng vào khả năng của nhân viên, đồng thời tồn tại rõ nét những lỗ hổng trong kỹ năng và cũng như các vấn đề về đào tạo ở đây. Các kỹ năng của nhân viên ở vị trí tiếp xúc khách hàng bị đánh giá ở mức thấp nhất.

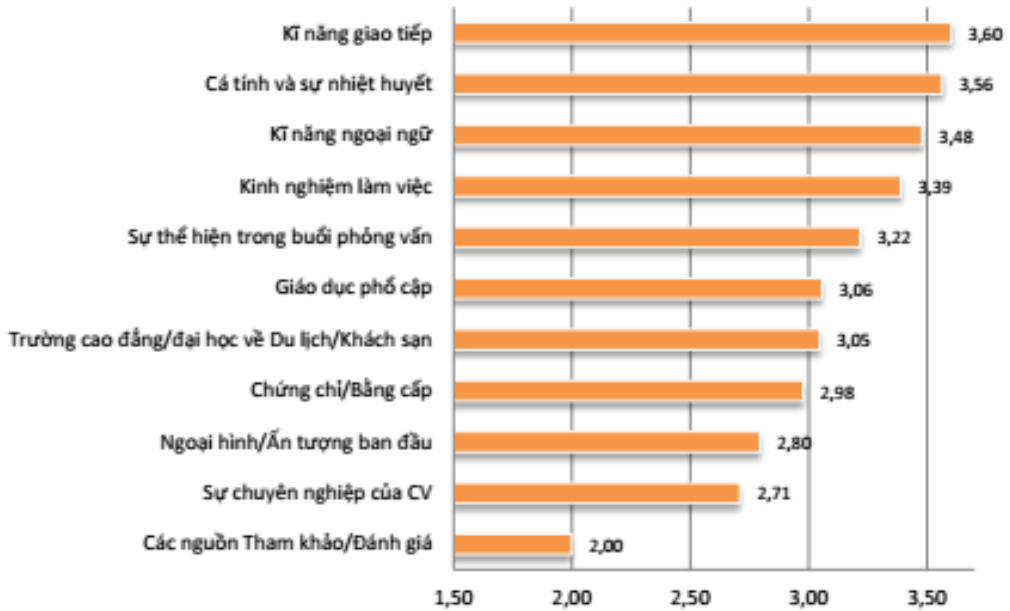
Các nhà điều hành tour xếp hạng các kỹ năng của sinh viên tốt nghiệp đại học ở mức độ hài lòng (n=92)



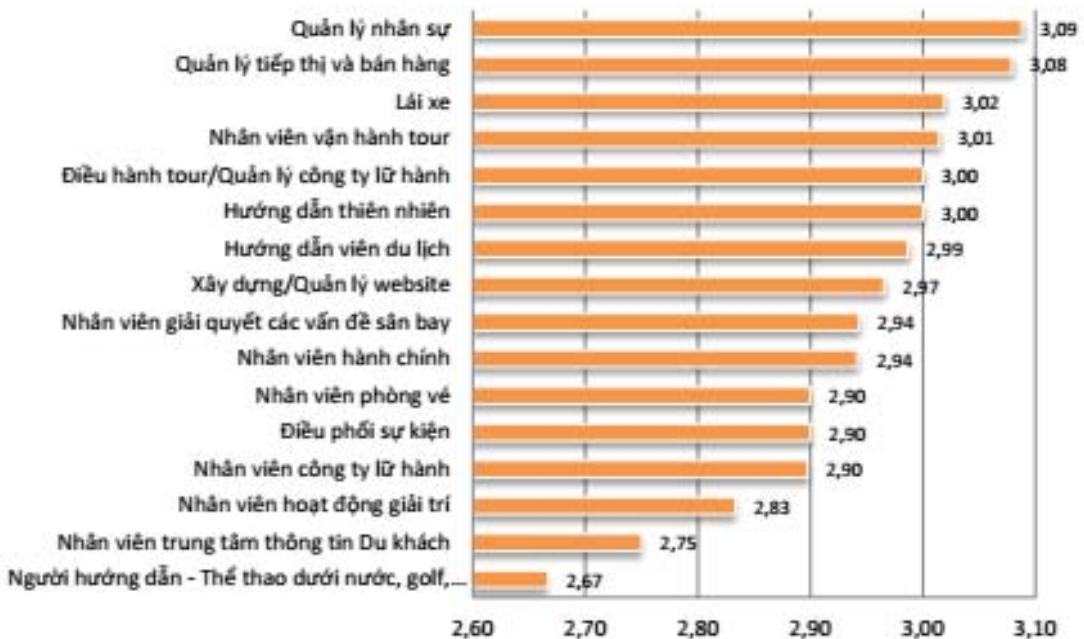
Hình 3: Tổng hợp khảo sát các nhà điều hành tour đánh giá xếp hạng kỹ năng của sinh viên tốt nghiệp đại học

Các nhà điều hành tour – các tiêu chí lựa chọn nhân viên mới (n=90)

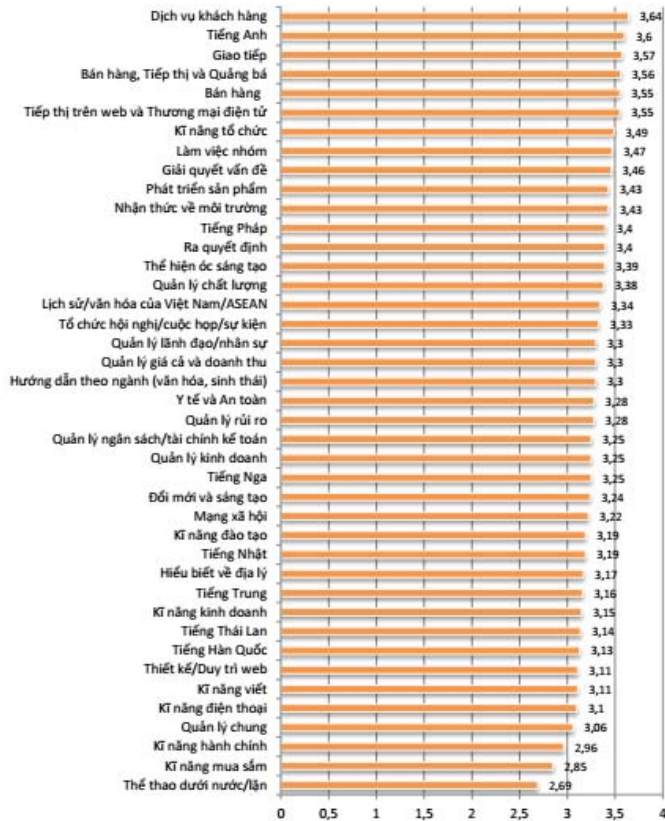
Xếp hạng 1 = Không quan trọng; 2= Tương đối quan trọng; 3= Quan trọng; 4= Rất quan trọng



Hình 4: Tổng hợp khảo sát các nhà điều hành tour xếp hạng các tiêu chí lựa chọn nhân viên mới



Hình 5: Tổng hợp khảo sát các nhà điều hành tour đánh giá các mức độ kỹ năng của nhân viên hiện tại (mẫu n = 75, xếp hạng 1=rất kém, 2=kém, 3=tốt, 4=xuất sắc)



Hình 6: Tổng hợp khảo sát các nhà điều hành tour đánh giá các mảng kỹ năng chính (mẫu n = 83, xếp hạng 1=không quan trọng, 2=tương đối quan trọng, 3=quan trọng hơn cả, 4=đặc biệt quan trọng)

Việc đánh giá các mảng kỹ năng quan trọng cho các công ty lữ hành và các nhà điều hành tour cho thấy rõ ràng rằng, các kỹ năng mềm là những kỹ năng ưu tiên đối với các vị trí như dịch vụ khách hàng, ngôn ngữ (đặc biệt là tiếng Anh), giao tiếp, bán hàng, tiếp thị và bán hàng, cả dưới hình thức truyền thống hay trực tuyến. Xếp sau những kỹ năng này là những kỹ năng cá nhân như khả năng tổ chức, làm việc nhóm hoặc giải quyết vấn đề. Các kỹ năng được đánh giá thấp nhất bao gồm một loạt các lĩnh vực khác, trong đó bao gồm cả một số lĩnh vực về quản lý và tài chính.

Một đánh giá về các nhu cầu kỹ năng trong tương lai của khối các công ty lữ hành/điều hành tour xác định bốn mảng kỹ năng

riêng biệt, mặc dù mức độ của mỗi mảng là không giống nhau. Mảng các kỹ năng chi phối tương lai của khối này, là giao tiếp, ngoại ngữ, một loạt các khả năng kỹ năng mềm, dịch vụ khách hàng và cá tính. Tầm quan trọng thứ hai thuộc về một loạt các năng lực cá nhân bao gồm làm việc độc lập, kỹ năng về cuộc sống và xã hội, giải quyết vấn đề và làm việc nhóm. Thứ ba là kỹ năng liên quan đến công nghệ, bao gồm cả thương mại điện tử, bán hàng trực tuyến và xử lý các phương tiện truyền thông mạng xã hội. Cuối cùng, ít quan trọng nhất là các kỹ năng hoặc năng lực kỹ thuật trong các lĩnh vực như thiết kế tour du lịch, các chuyến đi thực tế và các lĩnh vực thể thao quan trọng.



Hình 7: Các kỹ năng trong tương lai dành cho các nhà điều hành tour

4. Nhận định và khuyến nghị

Qua khảo sát và phân tích số liệu, tác giả đưa ra nhận định và khuyến nghị đối với các cơ sở đào tạo nguồn nhân lực phục vụ khối công ty lữ hành/điều hành tour bao gồm:

- Các kỹ năng mềm, giao tiếp và ngoại ngữ là những nhu cầu kỹ năng hàng đầu cần cho khối; kể cả các kỹ năng lập kế hoạch dành cho các tour du lịch mà hệ thống giáo dục cần trang bị hoàn thiện cho sinh viên tốt nghiệp đại học ngành du lịch.

- Những kỹ năng trên cũng là những kỹ năng ưu tiên trong tương lai của khối này.

- Các kỹ năng công nghệ (quản lý trang web, thiết kế trang web) cũng được ưu tiên cao bởi các công ty lữ hành/điều hành tour ở mọi quy mô khác nhau trong chuỗi cung ứng và quản lý ngành du lịch.

- Kỹ năng du lịch ngoài nước đang có nhu cầu lớn hơn trong các công ty lớn và các thành phố lớn, đặc biệt tại Thành phố Hồ Chí Minh, Đà Nẵng và Hà Nội.

- Các mảng kỹ năng mềm của sinh viên

tốt nghiệp (từ Giáo dục và đào tạo Nghề Du lịch và các trường đại học) được đánh giá ở mức độ hài lòng trong khi mảng kỹ năng về công nghệ bị đánh giá thấp hơn.

- Đặc biệt, mức kỹ năng trong các doanh nghiệp nhỏ không được xếp hạng cao; trong khi mức kỹ năng của các công ty lớn luôn được đánh giá tốt hơn.

- Các công ty lữ hành cung cấp dịch vụ trên một loạt các khu vực phụ trợ/liên quan và do đó có nhu cầu về kỹ năng chuyên môn và đa kỹ năng.

- Các công ty lữ hành đòi hỏi hầu hết các kỹ năng mới và đang nổi trong nguồn nhân lực ngành này.

- Tuyển dụng dựa trên khả năng/kỹ năng mềm/cá nhân mặc dù các công ty lớn đòi hỏi các yếu tố này một cách chính thức hơn.

- Những nguyên nhân của việc xáo trộn nhân sự (lương thấp, điều kiện làm việc khó khăn) đặt ra một thách thức đối với khối các công ty lữ hành và điều hành tour, do đó các khối này cần có hành động tập thể, có thể

thông qua Hiệp hội Lữ hành Việt Nam (VISTA).

- Quan ngại về tác động của sự cạnh tranh ngày càng tăng đã có những tác động không chỉ đến quá trình đào tạo trong công ty mà còn là một chủ đề rộng hơn trong các chương trình đào tạo của giáo dục và đào tạo nghề du lịch và các trường đại học.

5. Kết luận

Bài viết đã tập trung tìm hiểu nguồn nhân lực làm việc tại cộng đồng các công ty lữ hành và điều hành tour trong bối cảnh cộng đồng

khối này rất phân tán, với đại đa số các doanh nghiệp có quy mô nhỏ và hoạt động độc lập. Thông qua khảo sát tại khối này, bài viết đã nêu lên nguyên nhân thường xuyên xao trộn nhân sự, ưu tiên xếp hạng các kỹ năng sinh viên tốt nghiệp tại các cơ sở đào tạo, ưu tiên kỹ năng sinh viên được lựa chọn làm việc trong cộng đồng khối trải qua từ nhân viên mới cho đến nhân viên thực thụ làm việc. Qua phân tích số liệu khảo sát, bài viết đưa ra những nhận định lẫn khuyến nghị cho các bên có liên quan về quá trình đào tạo cung cấp nguồn nhân lực cho cộng đồng khối này.

Tài liệu tham khảo

- Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2011). *Quyết định số 3066/QĐ-BVHTTDL* ngày 29/9/2011 về việc phê duyệt Quy hoạch phát triển nhân lực ngành Du lịch giai đoạn 2011 – 2020.
- T. Đông (2020). *Mỗi năm, ngành du lịch cần 40.000 lao động*. Truy cập tại <https://nld.com.vn/cong-doan/moi-nam-nganh-du-lich-can-40000-lao-dong-20200313221811268.htm>.
- Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch (2019). Phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam trước tác động của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0. *Kỷ yếu Hội thảo khoa học “Xu hướng phát triển của du lịch thế giới và tác động đối với du lịch Việt Nam”*, Hà Nội.
- Viện Nghiên cứu Phát triển du lịch (2019). Dự thảo “Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2035”, Hà Nội.

Human Resource Analysis of Travel Agents and Tour Operators

Ho Thien Thong Minh⁽¹⁾
Nguyen Van Tien⁽²⁾

Received: 30 August 2020 | Revised: 10 September 2020 | Accepted: 15 September 2020

ABSTRACT: The Vietnamese community of tour operators and operators is fragmented, with the vast majority of businesses small and independent, rather than part of national or national business chains health. Many tour operators/tour operators in Vietnam are the horizontal integration with other tourism industry sectors in a single business, especially transportation, accommodation facilities, and restaurant. The majority of tour operators/tour operators provide domestic services or partner with international or domestic companies to benefit tourists in Vietnam or domestic tourism.

Due to the increasing demand for overseas travel and services of foreign companies and operators in Vietnam, the article uses the survey to interview the operators to carefully understand human resources of the tour operator and tour operator group as the basis for commenting on skills requirements, working environment for graduates and doing in this community. This article is handy for training schools to meet the community of tour operators and tour operators' human needs.

KEYWORDS: Human resources, travel/tour operator, skills.

JEL classifications: Z31, Z32.



⁽¹⁾ **Ho Thien Thong Minh** - Email: hothienthongminh@siu.edu.vn

The Saigon International University; 8C & 16 Tong Huu Dinh, Thao Dien Ward, District 2, City. Ho Chi Minh.

⁽²⁾ **Nguyen Van Tien** - Email: tiennv@buh.edu.vn;

Banking University HCMC; 56 Hoang Dieu II, Thu Duc Dist. Ho Chi Minh City.