

VAI TRÒ CỦA DOANH NGHIỆP DÂN DOANH ĐỐI VỚI PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG TRONG NGÀNH DU LỊCH TỈNH KHÁNH HÒA

Lê Chí Công*

Du lịch là ngành kinh tế tổng hợp và mang tính chất đặc thù sâu sắc. Điều này đòi hỏi sự cần thiết phải huy động và khai thác các nguồn lực cho sự phát triển kinh doanh du lịch hướng tới sự bền vững. Trong thời gian qua, mặc dù công tác huy động nguồn lực trong nhân dân cho phát triển kinh doanh du lịch Khánh Hòa đã có những bước tiến chuyển đáng khích lệ nhưng vẫn còn những hạn chế nhất định, tiềm năng trong nhân dân vẫn còn nhiều nhưng chưa được khai thác đúng mức để đầu tư vào lĩnh vực du lịch. Trong khuôn khổ bài viết này, tác giả xin luận bàn đến quan điểm về doanh nghiệp dân doanh trong du lịch, đồng thời phân tích thực trạng cũng như những đóng góp của doanh nghiệp dân doanh đối với sự phát triển bền vững trong kinh doanh du lịch Khánh Hòa thời gian qua. Ngoài ra, bài viết cũng đề cập những điểm hạn chế cơ bản của doanh nghiệp dân doanh trong ngành du lịch Khánh Hòa. Trên cơ sở những phân tích, đánh giá để gợi ý một số giải pháp thúc đẩy vai trò của doanh nghiệp dân doanh đối với sự phát triển bền vững trong kinh doanh du lịch địa phương trong thời gian tới.

1. Giới thiệu

Khánh Hòa là địa phương nằm trong khu vực Duyên hải Nam Trung bộ và Tây Nguyên có tài nguyên, tiềm năng du lịch rất phong phú và đa dạng, phân bố đều và rất thuận lợi cho việc phát triển các loại hình du lịch (du lịch biển; du lịch văn hóa; du lịch sinh thái biển, núi, du lịch kết hợp với lễ hội; tổ chức hội nghị sự kiện, hội thảo). Vì thế, 35 năm sau ngày giải phóng, du lịch Khánh Hòa đã có những bước phát triển mạnh mẽ, ấn tượng và đóng vai trò là ngành kinh tế mũi nhọn cho sự phát triển kinh tế của địa phương. Cụ thể, doanh thu du lịch tăng nhanh từ 834,21 tỷ đồng năm 2006 tăng lên 2.200 tỷ đồng năm 2011. Tốc độ tăng trưởng bình quân trong giai đoạn trên 22%, cao hơn so với tốc độ tăng trưởng bình quân của ngành du lịch 15,6%. Số cơ sở lưu

trú du lịch đã tăng từ 349 năm 2006 lên 465 năm 2011 với trên 11.000 phòng. Tổng số lượt khách du lịch đến địa bàn đã tăng lên từ gần 1,1 triệu lượt năm 2006 lên trên 2,18 triệu lượt khách năm 2011.

Lợi thế và kết quả tăng trưởng đề cập ở trên đã thúc đẩy ngành du lịch Khánh Hòa có sự thay đổi đáng kể trong định hướng mục tiêu phát triển kinh tế của mình. Cụ thể, nếu như trong giai đoạn 1996-2005 phát triển Du lịch Khánh Hòa với mục tiêu chỉ để trở thành một ngành kinh tế đủ mạnh và có sức thuyết phục, đóng góp vào sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương, thì giai đoạn 2010-2020 du lịch Khánh Hòa phát triển với mục tiêu thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, làm

* Lê Chí Công, Thạc sỹ kinh tế, Trường Đại học Nha Trang.

động lực thúc đẩy để phát huy sức mạnh của các thành phần kinh tế khác theo tinh thần của Nghị quyết Đại hội Đảng bộ Tỉnh. Phấn đấu đưa Khánh Hoà trở thành trung tâm du lịch biển tâm cỡ không chỉ của quốc gia mà còn cả của khu vực.

Có thể khẳng định rằng, du lịch là ngành kinh tế tổng hợp và mang tính đặc thù sâu sắc. Điều này đòi hỏi sự cần thiết phải huy động và khai thác các nguồn lực cho sự phát triển kinh doanh du lịch hướng tới sự bền vững. Trong thời gian qua mặc dù công tác huy động nguồn lực trong nhân dân cho phát triển kinh doanh du lịch Khánh Hòa đã có những bước tiến chuyển đáng khích lệ nhưng vẫn còn có những hạn chế nhất định, tiềm năng trong nhân dân vẫn còn nhiều nhưng chưa thực được khai thác để đầu tư vào lĩnh vực du lịch. Vì vậy, vấn đề đặt ra là cần đánh giá đúng vai trò của doanh nghiệp dân doanh trong việc phát triển kinh doanh du lịch Khánh Hòa để có những giải pháp nhằm thúc đẩy người dân mạnh dạn hơn nữa trong việc bỏ vốn, đầu tư công sức, trí tuệ qua đó góp phần phát triển bền vững trong kinh doanh du lịch của Khánh Hòa.

2. Thực trạng của doanh nghiệp dân doanh trong ngành du lịch Khánh Hòa

Luật Doanh nghiệp năm 2005 đưa ra khái niệm "*Doanh nghiệp là một tổ chức kinh tế có tên riêng, có tài sản, có trụ sở giao dịch ổn định, được đăng ký kinh doanh theo quy định của pháp luật nhằm mục đích thực hiện các hoạt động kinh doanh*". Doanh nghiệp kinh doanh trong du lịch được hiểu là việc doanh nghiệp thực hiện liên tục một, một số hoặc tất cả các công đoạn đầu tư nhằm cung ứng các dịch vụ trên thị trường với mục đích sinh lời. Khi đề cập đến doanh nghiệp dân doanh du lịch thường người ta sẽ quan tâm đến khái niệm sở hữu tư nhân, văn kiện Đại hội Đảng Cộng sản Việt Nam

lần thứ XI tiếp tục khẳng định hiện nay hình thức sở hữu tư nhân là một trong ba hình thức sở hữu cơ bản ở nước ta, bao gồm: Sở hữu toàn dân, sở hữu tập thể và sở hữu dân doanh. Luật Dân sự năm 2005 của nước ta cũng đã xác định: "*Sở hữu tư nhân là sở hữu cá nhân đối với tài sản hợp pháp của họ*". Sở hữu tư nhân bao gồm: Sở hữu cá thể, sở hữu tiểu chủ và sở hữu tư bản tư nhân.

Trên cơ sở quan niệm về sở hữu tư nhân, văn kiện Hội nghị lần thứ 5 Ban chấp hành Trung ương Đảng khóa IX cho rằng: "*Kinh tế tư nhân gồm kinh tế cá thể, tiểu chủ và kinh tế tư bản tư nhân, hoạt động dưới hình thức hộ kinh doanh cá thể và các loại hình doanh nghiệp tư nhân*". Đối với lĩnh vực du lịch, việc tiến hành các hoạt động kinh doanh của loại hình kinh tế cá thể, tiểu chủ, hộ gia đình đều dựa hoàn toàn vào lao động của gia đình, bản thân người chủ và nếu có thuê mượn lao động thì chỉ có ở một số khâu, một khoảng thời gian nào đó. Thêm nữa, nguồn vốn chủ yếu là vốn tự có của gia đình, việc vay mượn thêm cũng thực sự không nhiều. Trong khi đó, kinh tế tư bản tư nhân hoạt động với quy mô lớn hơn, chủ yếu thuê lao động bên ngoài. Ngoài ra, hình thức pháp lý của loại hình kinh tế dựa trên sự quy định của pháp luật với việc cá nhân hoặc nhóm cá nhân làm chủ trên 50% vốn điều lệ và được tổ chức dưới hình thức các doanh nghiệp như: công ty Cổ phần, công ty TNHH, công ty hợp danh, doanh nghiệp tư nhân.

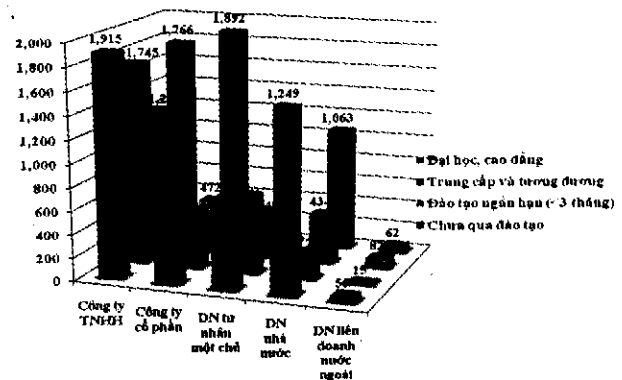
Sự phát triển các doanh nghiệp dân doanh trong lĩnh vực du lịch ở Khánh Hòa trong thời gian qua là khá mạnh mẽ, thể hiện qua một số điểm sau đây:

Thứ nhất, về số lượng doanh nghiệp dân doanh trong các lĩnh vực kinh doanh du lịch. Số liệu thống kê số lượng các doanh nghiệp theo lĩnh vực kinh doanh trong ngành du lịch Khánh Hòa năm 2011 cho

Ba là, về trình độ lao động. Số liệu thống kê cho thấy tỷ lệ lao động có trình độ cao đẳng, đại học và sau đại của doanh nghiệp dân doanh du lịch Khánh Hòa cao hơn so với doanh nghiệp nhà nước (2,7/10 so với 2,0/10). Trong số đó, loại hình Công ty cổ phần và công ty TNHH có tỷ lệ cao nhất (2,8/10) (Hình 3). Điều này cũng thể hiện một xu hướng dịch chuyển lao động trong các ngành nghề trong đó có ngành du lịch khi mà lao động có trình độ cao có mong muốn chuyển sang làm việc cho các doanh nghiệp dân doanh hơn là doanh nghiệp nhà nước. Tuy vậy, theo đánh giá chung của các nhà quản lý ngành thì trình độ của cán bộ và nhân viên quản trị trong các doanh nghiệp chưa cao, nhiều cán bộ được đào tạo trái ngành nghề, một số lớn chưa có nhiều kinh nghiệm trong quản trị doanh nghiệp du lịch trong bối cảnh hội nhập.

Thêm vào đó, tỷ lệ lao động chưa qua đào tạo hoặc chỉ qua đào tạo ngắn hạn (dưới 3 tháng) ở các doanh nghiệp dân doanh du lịch Khánh Hòa vẫn cao (chiếm trên 44%) trong tổng số lực lượng lao động trong ngành du lịch. Cá biệt trong lĩnh vực kinh doanh lưu trú, tỷ lệ lao động chưa qua đào tạo ở doanh nghiệp dân doanh một chủ chiếm trên 62%. Có thể nói, lao động chưa qua đào tạo và đào tạo ngắn hạn thường chủ yếu là số lao động trực tiếp tiếp xúc với du khách và sẽ có ảnh hưởng lớn đến chất lượng dịch vụ du lịch cũng như sự hài lòng của khách hàng. Vì vậy, điểm hạn chế về trình độ đào tạo cần phải được các doanh nghiệp dân doanh trong lĩnh vực du lịch quan tâm đúng mức trong công tác tuyển dụng, đào tạo và đào tạo lại nguồn lao động. Như vậy, những phân tích ở trên có thể thấy rằng nhìn chung chất lượng nhân lực trong các doanh nghiệp dân doanh du lịch chưa cao và điều này sẽ ảnh hưởng đến tính bền vững trong phát triển kinh doanh du lịch dưới góc độ kinh tế.

Hình 3. Trình độ lao động của các doanh nghiệp kinh doanh du lịch năm 2011



Nguồn: Báo cáo Quy hoạch phát triển nhân lực ngành Du lịch Khánh Hòa giai đoạn 2012-2020

3. Vai trò của doanh nghiệp dân doanh trong ngành du lịch Khánh Hòa

Cùng với sự phát triển của doanh nghiệp dân doanh ở các ngành nghề khác, doanh nghiệp dân doanh du lịch Khánh Hòa với số lượng trên 95% trong những năm qua đã có vai trò và những đóng góp hết sức quan trọng cho sự phát triển kinh doanh du lịch địa phương, góp phần thu hút vốn đầu tư, tạo ra nhiều công ăn việc làm cho lao động địa phương, và thu hút một lượng lớn khách du lịch trong và ngoài nước nhằm phát triển kinh doanh du lịch hướng tới sự bền vững ở Khánh Hòa. Số liệu bảng 1.1 cho thấy, trong giai đoạn 2006 - 2011, du lịch Khánh Hòa đã duy trì tốc độ tăng trưởng khả quan và đạt được kết quả đáng khích lệ. Cụ thể, nếu như năm 2006 Khánh Hòa đón tiếp 1,09 triệu lượt khách trong đó có khoảng 225 ngàn khách quốc tế thì đến năm 2011 đón 2,18 triệu lượt khách, gấp 2,0 lần so với năm 2006. Trong số đó, khách quốc tế gần 440 ngàn (chiếm 20,19% tổng số lượt khách). Thêm nữa, doanh thu du lịch cũng tăng nhanh với tốc độ bình quân trên 22%/ năm. Đến năm 2011, tổng vốn đầu tư cho ngành du lịch Khánh Hòa là 4.800 tỷ đồng tăng gần gấp 2,1 lần năm 2006. Với những kết

quả đã đạt được chúng ta có thể hy vọng đến năm 2015, Khánh Hòa đón tiếp 3 triệu lượt khách, trong đó có 750 ngàn khách quốc tế. Doanh thu du lịch ước đạt 3.200 tỷ đồng.

Bảng 1. Tình hình thực hiện các chỉ tiêu kinh tế xã hội của ngành Du lịch Khánh Hòa

Chỉ tiêu	Đơn vị	2006	2007	2008	2009	2010	2011
1. Số lượt khách	Lượt khách	1.088.148	1.363.542	1.597.228	1.580.080	1.840.259	2.180.000
- Số lượt khách quốc tế	Lượt khách	225.287	282.272	315.585	281.202	384.979	440.000
2. Doanh thu du lịch	Tỷ đồng	834,21	1.025	1.357	1.563	1.877	2.200
3. Tổng vốn đầu tư	Tỷ đồng	2.300	2.900	3.700	4.000	4.500	4.800

Nguồn: Sở Văn hóa, Thể Thao và Du lịch Tỉnh Khánh Hòa (2011).

Tuy nhiên, sự phát triển của doanh nghiệp dân doanh trong ngành du lịch Khánh Hòa thời gian qua vẫn còn bộc lộ những hạn chế cần khắc phục. Trước hết, phát triển các doanh nghiệp dân doanh trong du lịch chưa thực sự gắn với công tác quy hoạch, kế hoạch phát triển doanh nghiệp. Vì thế, tình trạng phát triển tự phát vẫn còn nhiều đặc biệt là khối các doanh nghiệp tư nhân một chủ trong lĩnh vực kinh doanh nhà hàng và lưu trú. Thêm nữa, hầu hết các doanh nghiệp tập trung ở thành phố Nha Trang trong khi các địa phương lân cận (Cam Ranh, Ninh Hòa, Vạn Ninh) có tiềm năng phát triển du lịch thì mức độ quan tâm đầu tư của doanh nghiệp còn thấp. Điều này đòi hỏi ngành du lịch cần có công tác định hướng phát triển các doanh nghiệp dân doanh trong các lĩnh vực kinh doanh hợp lý để đảm bảo phát triển cân đối và khai thác tốt đa lợi thế kinh doanh du lịch của Nha Trang, Khánh Hòa. Hai là, nhìn chung đa phần các doanh nghiệp dân doanh du lịch có quy mô vừa và nhỏ và hạn chế về nguồn tài chính, tài nguyên, đất đai,

lao động... Sự hạn chế đó là do đặc điểm của doanh nghiệp (kinh doanh gia đình...). Mặt khác còn là do sự hạn hẹp trong các quan hệ với thị trường tài chính, tiền tệ. Đối với các doanh nghiệp dân doanh du lịch quá trình tự tích lũy thường đóng vai trò quyết định sự lớn mạnh, vì vậy cần hỗ trợ các doanh nghiệp vừa và nhỏ trong du lịch để họ tham gia vào các tổ chức, các định chế tài chính nhằm khắc phục sự hạn chế này. Ba là, mặc dù trong thời gian qua nhiều nhà đầu tư có uy tín trong và ngoài nước đã đầu tư phát triển du lịch tại Khánh Hòa và vì vậy năng lực quản trị điều hành đã từng bước được cải thiện, nhưng nhìn chung năng lực quản trị điều hành của các nhà quản trị doanh nghiệp dân doanh du lịch Khánh Hòa vẫn còn nhiều hạn chế. Điều này xuất phát từ nguồn gốc hình thành, tính chất, quy mô... các nhà quản trị doanh nghiệp dân doanh du lịch thường nắm bắt, bao quát quán xuyên hầu hết mọi mặt hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp, thường là nhà quản lý tổng hợp, chứ không phải là nhà quản lý chuyên sâu. Ngoài ra, nhiều nhà

quản lý doanh nghiệp dân doanh du lịch hiện nay không được đào tạo bài bản, đúng chuyên ngành về quản lý du lịch và thường là đối tượng “tay ngang”. Vì vậy, với tính chất quản lý tổng hợp, bắt buộc phải ôm đồm công việc, đào tạo thiếu bài bản khiến cho tầm nhìn chiến lược bị hạn chế, ý tưởng dài hạn bị các hoạt động sự vụ, ngắn hạn che lấp. *Cuối cùng*, trình độ chuyên môn của đội ngũ lao động làm việc trong các doanh nghiệp dân doanh du lịch chưa cao. Số lao động chưa qua đào tạo và đào tạo ngắn hạn vẫn còn nhiều. Điểm hạn chế này cần phải được các doanh nghiệp dân doanh du lịch quan tâm đúng mức trong công tác tuyển dụng, đào tạo và đào tạo lại nguồn lao động.

4. Một số giải pháp thúc đẩy vai trò của doanh nghiệp dân doanh trong ngành du lịch Khánh Hòa

Một là, để khai thác tiềm năng và lợi thế du lịch của địa phương hướng tới việc phát triển bền vững trong kinh doanh du lịch, ngành du lịch Khánh Hòa cần thực công tác quy hoạch, kế hoạch trong phát triển các doanh nghiệp dân doanh du lịch đặc biệt là doanh nghiệp tư nhân một chủ. Trong đó, việc phát triển các loại hình doanh nghiệp dân doanh du lịch không chỉ tập trung ở thành phố Nha Trang mà cần phải được chú ý phát triển ở những địa phương có tài nguyên du lịch để từ đó giúp cho việc khai thác các tài nguyên du lịch Khánh Hòa được đồng bộ và mang đặc trưng của hoạt động kinh tế tổng hợp. Để làm được việc này, Khánh Hòa cần có chính sách đất đai, thủ tục hành chính, phát triển cơ sở hạ tầng và hỗ trợ cần thiết để khuyến khích nhà đầu tư dân doanh đầu tư vào phát triển du lịch ở các địa phương khác nhau.

Hai là, doanh nghiệp dân doanh du lịch chủ yếu là doanh nghiệp vừa và nhỏ, thậm chí siêu nhỏ. Bên cạnh những hạn chế về

năng lực quản lý, chất lượng sản phẩm/dịch vụ cung cấp, năng lực cạnh tranh nói chung thì đây lại là bộ phận có đóng góp không nhỏ vào tăng doanh thu du lịch, tạo ra nhiều công ăn việc làm, và góp phần khai thác tiềm năng du lịch Khánh Hòa. Trong tương lai, nếu được định hướng đúng và có những hỗ trợ cần thiết, các doanh nghiệp dân doanh du lịch Khánh Hòa sẽ trở thành bộ phận chủ đạo trong phát triển du lịch địa phương. Vì vậy, Khánh Hòa cần chú trọng có các chính sách hỗ trợ vốn, xúc tiến quảng bá hình ảnh du lịch địa phương, khuyến khích việc hợp tác liên kết trong hoạt động kinh doanh du lịch của các doanh nghiệp dân doanh du lịch trên địa bàn và một số địa phương khác để tiến tới hình thành những doanh nghiệp dân doanh du lịch đủ mạnh, có khả năng cạnh tranh cao, có khả năng làm chủ thị trường du lịch địa phương, trong nước và đủ sức vươn ra thị trường quốc tế. Bên cạnh đó, địa phương cũng cần có chính sách phát triển các sản phẩm, dịch vụ hỗ trợ du lịch (sản phẩm truyền thống, dịch vụ ngân hàng, thông tin, y tế, vận tải...).

Ba là, năng lực quản trị điều hành, trình độ chuyên môn của đội ngũ cán bộ trong các doanh nghiệp dân doanh du lịch vẫn bộc lộ nhiều hạn chế và chưa thực sự theo kịp với xu hướng hội nhập kinh tế thế giới. Một bộ phận lao động quản lý phải làm việc trái ngành. Điều này đã ảnh hưởng không nhỏ đến tầm nhìn, năng lực xây dựng chiến lược, năng lực quản lý điều hành trong lĩnh vực du lịch và cuối cùng ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh. Vì vậy, để phát triển nhân lực trong ngành có chất lượng cao đáp ứng nhu cầu và đòi hỏi ngày càng tăng của các doanh nghiệp dân doanh du lịch thì cần thiết phải tập trung vào công tác đào tạo. Khánh Hòa cần đầu tư mạnh vào đào tạo nhân lực du lịch có chất lượng cao, đồng thời

đổi mới hệ thống các cơ sở đào tạo chuyên ngành du lịch và quản trị kinh doanh, có chính sách hỗ trợ tích cực cho đào tạo lại nhân lực chất lượng cao, gắn việc đào tạo với nhu cầu thực tiễn của doanh nghiệp kinh doanh du lịch. Kinh nghiệm quý báu này được đúc rút từ chính sách đầu tư vào giáo dục của các quốc gia phát triển phương tây và đã được áp dụng thành công ở các quốc gia Đông Á, Đông Nam Á (Nhật Bản, Hàn Quốc, Singapore, Thái Lan).

Bốn là, cần có kế hoạch để đào tạo, bồi dưỡng nâng cao kiến thức và trình độ nghiệp vụ của đội ngũ nhân viên đang làm việc trong ngành du lịch thuộc các khu vực Nhà nước, và dân doanh. Để thực hiện được giải pháp này, ngành Du lịch cần chú ý đến: (1) Tiếp tục tiến hành điều tra phân loại trình độ nghiệp vụ của toàn bộ cán bộ nhân viên và lao động hiện đang công tác & tham gia hoạt động kinh doanh du lịch trên phạm vi toàn Tỉnh. Kết quả điều tra sẽ cho phép đưa ra một kế hoạch đào tạo cụ thể các cấp trình độ chuyên ngành (bao gồm cả đào tạo lại và đào tạo mới) đáp ứng được yêu cầu phát triển hiện nay của du lịch tỉnh Khánh Hòa; (2) Tiếp tục thực hiện chương trình đào tạo lại (đào tạo bổ túc, tại chức) lao động trong ngành du lịch Khánh Hòa ở các cấp trình độ, chuyên ngành khác nhau; (3) Khuyến khích đào tạo chính quy về du lịch trình độ đại học và trên đại học về nghiệp vụ du lịch. Đây sẽ là lực lượng cán bộ quản lý nòng cốt góp phần quan trọng vào sự nghiệp đổi mới theo hướng công nghiệp hóa và hiện đại hóa ngành du lịch của Khánh Hòa trong tương lai; (4) Có kế hoạch cử các cán bộ trẻ có trình độ và các sinh viên có năng lực sang các nước phát triển để đào tạo trình độ đại học và sau

đại học cũng như để thực tập nâng cao trình độ nghiệp vụ chuyên ngành du lịch.

Có thể khẳng định rằng, du lịch là ngành kinh tế tổng hợp và mang tính chất đặc thù. Điều này đòi hỏi sự cần thiết phải huy động và khai thác các nguồn lực trong nhân dân cho việc phát triển ngành. Bài viết này đã một lần nữa khẳng định lại quan điểm cũng như vai trò quan trọng của doanh nghiệp dân doanh trong ngành du lịch Khánh Hòa. Tuy nhiên, bên cạnh những thành tích đạt được, sự phát triển doanh nghiệp dân doanh vẫn còn bộc lộ những điểm hạn chế làm ảnh hưởng đến vai trò của loại hình này cho sự phát triển bền vững trong kinh doanh du lịch và nền kinh tế địa phương. Vì vậy, để phát huy hơn nữa vai trò của doanh nghiệp dân doanh cho phát triển bền vững trong kinh doanh du lịch Khánh Hòa thì cần thiết phải có các giải pháp và biện pháp mang tính đồng bộ, kết hợp để vừa giải quyết các vấn đề trước mắt vừa đáp ứng các đòi hỏi lâu dài và mang tính bền vững.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Sở VH-TT-DL Khánh Hòa, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011.
- [2] Văn kiện ĐHĐB Khánh Hòa lần thứ XVI.
- [3] Luật doanh nghiệp, 2005.
- [4] Văn kiện Đại hội Đảng Cộng sản Việt Nam lần thứ XI.
- [5] Luật Dân sự, 2005.
- [6] Văn kiện Hội nghị lần thứ 5 Ban chấp hành trung ương Đảng khóa IX.
- [7] Nghị định 56/2009/NĐCP ngày 30/6/2009.
- [8] Báo cáo Quy hoạch phát triển nhân lực ngành Du lịch Khánh Hòa giai đoạn 2012-2020.