

PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH CHẤT LƯỢNG CAO

TS. Trần Thị Mai
ThS. Nguyễn Thị Vinh Hương

1. Đặt vấn đề

Trong những năm gần đây, ngành du lịch Việt Nam tiếp tục đạt được tốc độ tăng trưởng cao về số lượt khách quốc tế cũng như quy mô kinh tế du lịch. Theo đó, mức đóng góp của du lịch vào GDP đã tăng rõ rệt, từ 4,73% (2011) lên hơn 9,2% (2019). Sự đóng góp tích cực của ngành du lịch không chỉ đối với phát triển kinh tế mà cả bao trùm xã hội và phát triển cá nhân. Số việc làm do ngành du lịch tạo ra đã liên tục tăng cả về số lượng và tỷ lệ lao động trong tổng số lao động của Việt Nam; Năm 2011, lao động trong ngành du lịch chỉ chiếm 3,74% tổng lao động, đến năm 2019, tỷ lệ này đã tăng gần 6%¹.

Nhân lực du lịch là một trong những tài sản chính yếu của ngành du lịch bên cạnh các nguồn lực về tài nguyên du lịch, tài chính, cơ sở hạ tầng... Tổ chức du lịch thế giới đã chỉ ra rằng, sự phát triển phù hợp nguồn nhân lực du lịch, đặc biệt là lực lượng lao động chất lượng cao sẽ đảm bảo cho khả năng cạnh tranh và sự đổi mới của điểm đến du lịch mạnh mẽ hơn, đồng thời, cải thiện được tương lai phát triển nghề nghiệp cho nhân viên và tạo thuận lợi cho quá trình thích ứng nhanh với sự thay đổi của thị trường. Chính vì vậy, để thực hiện được mục tiêu “Ngành Du lịch cơ bản trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, tạo động lực thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội; cạnh tranh được với các nước trong khu vực”², chính phủ, các ngành và các địa phương cần triển khai đồng bộ 8 nhóm nhiệm vụ và giải pháp, trong đó, phát triển nguồn nhân lực du lịch, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là một trong những nội dung cần được ưu tiên.

2. Nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao

Có nhiều định nghĩa khác nhau về nguồn nhân lực tùy theo cách tiếp cận. Trong phạm vi bài viết này, nguồn nhân lực được bàn luận theo cách tiếp cận của Tổ chức lao động thế giới, Liên hợp quốc và Ngân hàng thế giới. Theo Tổ chức Lao động quốc tế, nguồn nhân lực theo nghĩa hẹp, là khả năng lao động của xã hội, nguồn lực cho sự phát triển kinh tế - xã hội, bao gồm các nhóm dân cư trong độ tuổi lao động, có khả năng tham gia vào lao động, sản xuất xã hội, tức là toàn bộ các cá nhân cụ thể tham gia vào quá trình lao

động, là tổng thể các yếu tố về thể lực, trí lực của họ được huy động vào quá trình lao động. Theo Liên hợp quốc, nguồn nhân lực là tất cả những kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm, năng lực và tính sáng tạo của con người có quan hệ tới sự phát triển của mỗi cá nhân và của đất nước; Ngân hàng thế giới cho rằng, nguồn nhân lực là toàn bộ vốn con người, bao gồm thể lực, trí lực, kỹ năng nghề nghiệp của mỗi cá nhân.

Phát triển nguồn nhân lực theo quan niệm của Liên hợp quốc bao gồm giáo dục, đào tạo và sử dụng tiềm năng con người nhằm thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội và nâng

¹ Developing the Tourism Workforce of the Future in the APEC Region, Asia-Pacific Economic Cooperation (APEC), Tourism Working Group 2019

² Nghị quyết 08-NQ/TW của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, 2017

cao chất lượng cuộc sống. Phát triển nguồn nhân lực là quá trình tạo ra sự biến đổi, chuyển biến về số lượng, cơ cấu và chất lượng phù hợp với từng giai đoạn phát triển kinh tế – xã hội của một địa phương, quốc gia. Số lượng nhân lực là số người làm việc trong một tổ chức, một địa phương hoặc quốc gia. Chất lượng nhân lực bao gồm các thể hiện ở trí tuệ, yếu tố về thể lực, trí lực, trình độ chuyên môn, trình độ lành nghề của người lao động. Cơ cấu nhân lực thể hiện trên các phương diện khác nhau như: cơ cấu trình độ chuyên môn được đào tạo, trình độ năng lực, tính chất việc làm, kinh nghiệm, giới tính, độ tuổi.



Trong các nguồn lực của địa phương cũng như quốc gia, nguồn nhân lực được coi là nguồn lực quan trọng nhất, có tính chất quyết định sự tăng trưởng và phát triển bền vững kinh tế xã hội của một quốc gia, một địa phương. Nguồn nhân lực...đang ngày càng được xác định là yếu tố trung tâm trong hệ thống các nguồn lực phát triển, nhân tố quyết định việc khai thác, sử dụng, bảo vệ và tái tạo các nguồn lực khác. Và điều quan trọng hơn, ngày nay, nguồn nhân lực được mọi

quốc gia quan tâm tới không phải là nguồn nhân lực nói chung, mà là nguồn nhân lực chất lượng cao³. Chính vì vậy, Đảng ta luôn xác định phải coi trọng và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, đặc biệt là nguồn nhân lực chất lượng cao. Nguồn nhân lực chất lượng cao là một bộ phận của nguồn nhân lực, có khả năng đáp ứng những yêu cầu phức tạp của công việc, tạo ra năng suất và hiệu quả cao, có những đóng góp đáng kể cho sự phát triển xã hội; nó bao gồm những “cán bộ lãnh đạo, quản lý giỏi, đội ngũ chuyên gia, quản trị doanh nghiệp giỏi, lao động lành nghề và cán bộ khoa học công nghệ đầu đàn”⁴.

Nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao

Là một bộ phận của lao động xã hội, lao động ngành du lịch cũng có đặc điểm chung của lao động xã hội, đó là, đáp ứng yêu cầu của xã hội, tạo ra của cải vật chất, thúc đẩy xã hội phát triển và phụ thuộc vào hình thái kinh tế xã hội. Tuy nhiên, lao động trong du lịch cũng có tính đặc thù. Theo Tổ chức du lịch thế giới, du lịch là một tổ hợp các hoạt động, dịch vụ bao gồm: các điểm du lịch, cơ sở lưu trú, cơ sở cung cấp dịch vụ dịch chuyển khách, các cơ sở kinh doanh ăn uống, các cơ sở vui chơi giải trí, tổ chức sự kiện, hệ thống các cơ sở bán lẻ và các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác. Trải nghiệm, cảm nhận của du khách không chỉ liên quan đến một cơ sở kinh doanh nào, mà nó chịu tác động của tổng thể chuỗi cung cấp dịch vụ cho khách du lịch tại một điểm đến cụ thể. Trong chuỗi cung cấp dịch vụ, nguồn nhân lực được xem như là “trái tim” của hệ thống,

³ Tô Huy Rứa, Nguồn nhân lực chất lượng cao - nhân tố quyết định thành công trong cạnh tranh, hội nhập và phát triển-

<https://nhandan.com.vn/chinhtri/item/24849202-mot-so-van-de-ve-phan-trien-nguon-nhan-luc-chat-luong-cao-o-nuoc-ta-hien-nay-ky-1.html>

⁴ Đảng Cộng sản Việt Nam, Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XI, Nxb CTQG, H.2011

là tài sản không thể thay thế được của bất kỳ một tổ chức kinh doanh du lịch nào. Đặc trưng của việc làm trong ngành du lịch có sự khác nhau đáng kể giữa các khu vực của một quốc gia và giữa các mùa trong năm, chịu tác động khá lớn của sự cạnh tranh giữa các quốc gia, sự không ổn định, sự thay đổi khó lường trước của thị trường tiêu dùng. Việc lưu ý các đặc trưng này không chỉ nhằm để phát triển các sản phẩm du lịch có chất lượng mà còn liên quan đến việc phát triển nguồn nhân lực du lịch, đặc biệt là nhân lực chất lượng cao.



Lao động trong ngành du lịch mang bản chất của lao động dịch vụ, có những đặc điểm riêng: đòi hỏi số lượng lao động lớn với cơ cấu đa dạng; có tính chuyên môn hóa cao; tỷ lệ lao động trẻ, lao động nữ, lao động thời vụ trong ngành du lịch cao hơn các ngành khác; tuổi nghề của một số vị trí công việc trực tiếp khá thấp so với độ tuổi lao động (nhân viên lễ tân, nhân viên phục vụ nhà hàng,...); thời gian làm việc phụ thuộc vào thời gian, đặc điểm tiêu dùng của khách, làm việc cả vào ngày nghỉ cuối tuần, ngày nghỉ lễ, làm đêm); cường độ lao động không cao nhưng thường phải chịu áp lực tâm lý lớn trong môi trường đa văn hóa; Du lịch là ngành có tác động lan tỏa cả về mặt kinh tế và việc làm. Theo thống kê của Tổ chức du lịch thế giới, một việc làm trong ngành lưu trú tạo ra 1,5 việc làm gián tiếp trong các ngành liên quan. Hơn nữa, có 3 người lao động khác phụ thuộc vào công việc của người làm

việc trong ngành khách sạn như là nhân viên văn phòng du lịch, hướng dẫn viên, người lái xe taxi, người bán hàng lưu niệm, nhân viên hàng không, người cung cấp thực phẩm.

Nói đến du lịch là nói đến con người (người du khách và người cung cấp dịch vụ), nó liên quan đến sự thay đổi hành vi, nhu cầu và quá trình ra quyết định mua sản phẩm của du khách đồng thời cũng liên quan đến thái độ, trình độ, kỹ năng của người cung cấp dịch vụ du lịch. Hơn nữa, hành vi, thái độ, kỹ năng của những người trực tiếp phục vụ khách du lịch là một yếu tố cấu thành quan trọng của sản phẩm, dịch vụ du lịch. Chính vì vậy, ngành du lịch phụ thuộc rất lớn vào nhân tố con người ngoài các nhân tố đã kể trên nhằm đảm bảo cung cấp cho khách hàng sản phẩm du lịch chất lượng cao.

Nhìn chung phần lớn vị trí việc làm trong kinh doanh du lịch đòi hỏi trình độ kỹ năng không cao. Tuy nhiên, cũng có khá nhiều vị trí công việc đòi hỏi người lao động phải có kiến thức rộng và sâu, có năng lực cao về ngoại ngữ và ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc hàng ngày, có khả năng giao tiếp và xử lý vấn đề hiệu quả, có tác phong làm việc chuyên nghiệp, có năng lực sáng tạo để thực hiện được các công việc phức tạp liên quan đến dự báo, quy hoạch, xây dựng chính sách, phát triển sản phẩm, quản trị kinh doanh hoặc nghiệp vụ đòi hỏi trình độ cao (hướng dẫn viên, tiếp thị, ...).

Theo tính chất công việc, lao động kinh doanh trong ngành du lịch được phân chia thành 2 nhóm lớn là lao động trực tiếp và lao động gián tiếp. Nhóm lao động gián tiếp bao gồm nhân viên chỉ đạo, nhân viên quản lý kinh doanh và nhân viên phục vụ. Nhóm lao động trực tiếp bao gồm tất cả những người trực tiếp phục vụ khách du lịch. Đối với lao động trực tiếp, theo năng lực và trình độ chuyên môn có thể được phân thành 2 loại: Lao động tay nghề, chuyên môn cao (lành nghề) và lao động có tay nghề trung bình

(bán lẻ nghề). Thuộc về lao động tay nghề có chuyên môn cao bao gồm những người lao động đã qua đào tạo, có nhiều kinh nghiệm trong công việc thực tế và có khả năng đảm nhận các công việc phức tạp, đòi hỏi có trình độ cao.



Thực tiễn cho thấy, lao động trong ngành du lịch không chỉ đòi hỏi phải có năng lực chuyên môn mà còn cần phải có những kỹ năng xã hội, kỹ năng “mềm” và thái độ, phong cách làm việc chuyên nghiệp trong môi trường đa văn hóa. Do đó, phát triển nguồn nhân lực, đặc biệt là nguồn nhân lực chất lượng cao là một bộ phận quan trọng không thể thiếu trong kế hoạch tổng thể phát triển du lịch bền vững của điểm đến du lịch (cấp quốc gia, tỉnh/thành) cũng như trong chiến lược, kế hoạch kinh doanh của doanh nghiệp, tổ chức kinh doanh du lịch. Nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao sẽ đảm bảo cho năng lực cạnh tranh được tăng cường và sự đổi mới diễn ra mạnh mẽ hơn; nó cũng là tiền đề để cải thiện tương lai phát triển nghề nghiệp cho nhân viên và giúp cho nhân viên có sự thích ứng, phản ứng nhanh với sự thay đổi của thị trường.

Việc phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao trong giai đoạn hiện nay cần xuất phát từ mong đợi của du khách về những kỹ

năng cần có của người cung cấp dịch vụ du lịch.

Theo kết quả nghiên cứu tại các quốc gia thuộc khu vực Châu Á – Thái Bình Dương về sự phát triển lực lượng lao động du lịch trong tương lai được công bố năm 2017⁵, nhân viên ngành du lịch cần được trang bị bốn nhóm kỹ năng chính, bao gồm:

1) Kỹ năng cứng (năng lực kỹ thuật cụ thể) - Chế biến món ăn, Pha chế đồ uống, Nghiệp vụ lễ tân, Phục vụ buồng, Điều hành du lịch, Hướng dẫn du lịch;

2) Kỹ năng về kỹ thuật/công nghệ số: phần mềm quản trị khách sạn, phần mềm quản trị nhà hàng, phần mềm kế toán, phần mềm đặt chỗ toàn cầu, digital marketing;

3) Kỹ năng mềm: giao tiếp, dịch vụ khách hàng, ngoại ngữ, xử lý tình huống;

4) Kỹ năng kinh doanh nói chung: Quản trị, Lập kế hoạch, Tổ chức, Quản trị Tài chính, Giải quyết vấn đề và ra quyết định, Làm việc nhóm. Yêu cầu cụ thể đối với từng nhóm kỹ năng tùy thuộc vào vị trí công việc. Tuy nhiên kỹ năng mềm cần phải được coi là những kỹ năng phải có đối với mọi nhân viên ngành du lịch ở các cấp độ công việc khác nhau vì nó liên quan đến tính cách, sự thân thiện, nhiệt tình, sẵn sàng giúp đỡ người khác và làm việc theo nhóm, sẵn sàng hợp tác trong môi trường đa văn hóa.

3. Phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam

Bên cạnh sự tăng trưởng về quy mô du lịch, năng lực cạnh tranh của ngành du lịch Việt Nam cũng có sự cải thiện đáng kể. Năm 2019, theo công bố của diễn đàn kinh tế thế giới, năng lực cạnh tranh lõi hành và du lịch của Việt Nam dựa trên 14 yếu tố đạt 3,9 điểm (theo thang điểm đánh giá từ 1 đến 7), được xếp hạng 63 trong tổng số 140 quốc gia, tăng

⁵ Developing the Tourism Workforce of the Future in the APEC Region, Asia-Pacific Economic Cooperation (APEC), Tourism Working Group 2019

4 bậc so với năm 2017. Số lượng, cơ cấu và chất lượng nguồn nhân lực du lịch trong những năm gần đây cũng đã có sự cải thiện. Tuy nhiên, so với các nước trong khu vực, năng lực cạnh tranh về yếu tố “Nguồn nhân lực và thị trường lao động” còn khá khiêm tốn, chỉ đạt 4,8 điểm, thấp hơn mức bình quân của các nước Đông Nam Á (4.9 điểm), xếp sau Singapore (5,6 điểm), Malaysia (5.4 điểm), Thái Lan (5.3 điểm), Philippines (5 điểm); chỉ hơn Brunei (4.6 điểm), Lào (4.6 điểm) và Campuchia (4.2 điểm)⁶.

Tính đến ngày 15/12/2019, hệ thống doanh nghiệp lữ hành và hướng dẫn viên có 720 doanh nghiệp được cấp giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế mới. Hiện cả nước có 2.648 doanh nghiệp lữ hành quốc tế, với 26.864 hướng dẫn viên, trong đó cấp mới 6161 thẻ hướng dẫn viên. Cũng tại thời điểm này có 118 cơ sở lưu trú trong phân khúc từ 4-5 sao được công nhận. Cơ sở lưu trú cả nước có 30.000 với 650.000 buồng, tăng hơn 2.000 cơ sở lưu trú so với năm 2018.

Hệ thống cơ sở đào tạo du lịch được hình thành, phân bố khá đều khắp theo các vùng du lịch. Cả nước hiện có 192 cơ sở đào tạo du lịch, trong đó có 62 trường đại học có khoa du lịch, 55 trường cao đẳng (trong đó có 10 trường chuyên về đào tạo du lịch, các trường còn lại có đào tạo ngành Du lịch) và 75 trường trung cấp, trung tâm dạy nghề.

Có thể nhận thấy công tác phát triển nguồn nhân lực du lịch của Việt Nam trong giai đoạn qua đã có những chuyển biến tích cực, thể hiện ở sự gia tăng ổn định về lượng và sự cải thiện đáng kể về chất. Tuy nhiên, phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam vẫn còn nhiều hạn chế:

- Nguồn nhân lực hiện có nhìn chung chưa đạt chuẩn về mặt chất lượng, đặc biệt là về năng lực quản trị, kỹ năng thực hành

ngành, ngoại ngữ, ứng dụng công nghệ thông tin và kỹ năng mềm;... Người quản lý các doanh nghiệp vừa và nhỏ chưa được trang bị đầy đủ về kiến thức, kỹ năng quản trị, yếu về năng lực lập kế hoạch, quản trị chất lượng dịch vụ, tiếp thị,... Tại các khách sạn cao cấp, tỷ lệ người Việt đủ năng lực đảm nhận vị trí quản lý cấp cao còn hạn chế; năng suất lao động trong ngành du lịch nhìn chung đạt thấp;

- Thiếu nguồn cung cấp nhân lực chất lượng cao cho các dự án khách sạn, khu du lịch lớn, chuẩn quốc tế đang chuẩn bị đưa vào hoạt động hoặc sẽ triển khai trong thời gian tới; Đặc biệt, nhân lực quản trị chuyên nghiệp cấp trung gian, cấp cao và nhân lực chuyên môn nghiệp vụ, kỹ thuật có tay nghề cao (đầu bếp, nhân viên pha chế đồ uống, nhân viên lễ tân có ít nhất hai ngoại ngữ...) thiếu nghiêm trọng;

- Thiếu đội ngũ hướng dẫn viên về các thứ tiếng thuộc thị trường mục tiêu đang có xu hướng tăng (Hướng dẫn viên tiếng Nhật, tiếng Hàn, tiếng Trung, tiếng Nga, tiếng Đức và tiếng Tây Ban Nha).

- Thị trường lao động du lịch có tính động, tỷ lệ di chuyển lao động khá cao, đặc biệt là đối với nhóm nhân lực quản trị và nhân viên nghiệp vụ được đào tạo chính quy, có kinh nghiệm lâu năm và ngoại ngữ tốt tại các khách sạn cao cấp, đơn vị lữ hành quốc tế;

- Tính hấp dẫn nghề nghiệp không cao do mức đãi ngộ người lao động (tiền lương, tiền thưởng...) nhìn chung khá thấp; sự phân bố lao động du lịch không đồng đều giữa các vùng, miền, địa phương trong cả nước dẫn đến tình trạng vừa thiếu vừa thừa giữa các vùng, miền và địa bàn trọng điểm du lịch;

- Công tác đào tạo của các trường đại học, cao đẳng và nghề cung cấp nguồn nhân lực chính quy cho ngành du lịch nhìn chung còn bất cập trên nhiều mặt (ngành nghề đào

⁶ The Travel & Tourism Competitiveness Report 2019, World Economic Forum,

<https://www.weforum.org/reports/the-travel-tourism-competitiveness-report-2019>

tạo, chương trình đào tạo, hình thức đào tạo, cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ đào tạo, kinh phí đào tạo, chất lượng và số lượng giáo viên/đào tạo viên). Các cơ sở đào tạo chưa đáp ứng được nhu cầu tuyển dụng nhân lực chất lượng cao của các doanh nghiệp du lịch cả về số lượng, cơ cấu và chất lượng;

- Việc đào tạo thường xuyên, đào tạo tại chỗ chưa được quan tâm đúng mức, chưa đạt hiệu quả cao, chưa có sự khảo sát, đánh giá thường xuyên và cập nhật về nhu cầu đào tạo bổ sung, đào tạo nâng cao; một bộ phận đáng kể doanh nghiệp chưa xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng tại chỗ hàng năm;

- Nhận thức về việc làm, đặc điểm nghề nghiệp của nhân lực trong ngành du lịch chưa đầy đủ, có một bộ phận chưa thực sự yêu nghề; Phong cách làm việc chuyên nghiệp và tính kỷ luật của nhân viên chưa cao.

Nguyên nhân chủ yếu của nguồn nhân lực chưa đáp ứng yêu cầu chủ yếu do:

- Một là, nhiều doanh nghiệp, tổ chức và cá nhân kinh doanh du lịch chưa nhận thức đầy đủ về tầm quan trọng và sự cần thiết của đầu tư phát triển nguồn nhân lực, đặc biệt là nguồn nhân lực chất lượng cao. Kinh phí đầu tư cho đào tạo nguồn nhân lực của nhiều doanh nghiệp còn quá khiêm tốn, trong khi khoản đầu tư này của một số quốc gia thường chiếm khoảng 1% - 2%, thậm chí có nơi đạt 5% doanh thu.

- Hai là, tính thực tiễn, tính khoa học của kế hoạch đào tạo phát triển nguồn nhân lực du lịch (trong đó có nguồn nhân lực chất lượng cao) còn hạn chế do thiếu việc nghiên cứu, phân tích nhu cầu tuyển dụng của doanh nghiệp cả về mặt số lượng, chất lượng và cơ cấu lao động và phân tích nhu cầu đào tạo để phát hiện khoảng trống về năng lực theo từng nhóm vị trí công việc cần được ưu tiên bù đắp; việc xác định nhu cầu đào tạo nhân lực du lịch trong từng giai đoạn

chưa cụ thể cho từng cấp độ năng lực theo các vị trí công việc và thiếu độ tin cậy;

- Ba là, tại phần lớn các địa phương, chưa có một tổ chức nào có thể cung cấp dữ liệu, thông tin về cung và cầu về nguồn nhân lực du lịch trên các mặt: số lượng, cơ cấu và chất lượng trong từng thời kỳ và hàng năm, gây khó khăn cho các nhà tuyển dụng lao động, cơ sở lao động trong việc xác định qui mô, cơ cấu ngành nghề đào tạo, cách thức đào tạo, khả năng cung ứng các lao động.

- Bốn là, chưa có chính sách đồng bộ về hỗ trợ đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao, đặc biệt là hỗ trợ đào tạo nhân lực cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ, các tổ hợp du lịch cộng đồng và lực lượng lao động phi chính thức tham gia vào các hoạt động du lịch (lái xe xích lô, lái thuyền, bán hàng).

- Năm là, sự phối hợp giữa các doanh nghiệp, cơ sở đào tạo, chính quyền địa phương và các cơ quan quản lý nhà nước đã được quan tâm thực hiện nhưng cơ chế phối hợp chưa chặt chẽ, thiếu sự điều phối chung.

- Sáu là, ngoại trừ các khách sạn, khu du lịch do nước ngoài hoặc do tập đoàn lớn trong nước đầu tư, phần lớn các đơn vị kinh doanh khách sạn, lữ hành, nhà hàng có quy mô vừa và nhỏ, chưa có kinh nghiệm kinh doanh du lịch, khách sạn, nhà hàng và thiếu được đào tạo về năng lực nghiên cứu thị trường và xúc tiến quảng bá, cũng như năng lực ứng dụng công nghệ thông tin, quản lý, điều hành hoạt động kinh doanh một cách bài bản, hệ thống.

- Bảy là, chưa phát huy đầy đủ vai trò của Hiệp hội du lịch trong công tác đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực trên cơ sở khai thác đội ngũ nhân lực chất lượng cao, đào tạo viên của các doanh nghiệp du lịch, các khách sạn chuẩn quốc tế.

Các giải pháp phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao

Thứ nhất, nghiên cứu thị trường lao động, hình thành cơ sở dữ liệu về việc làm, về cung

và cầu lao động theo vị trí việc làm; tiến hành dự báo nhu cầu nhân lực cả về số lượng, cơ cấu và yêu cầu về chất lượng; công khai thông tin về cầu lao động thông qua nhiều kênh khác nhau. Cơ sở dữ liệu này cần được cập nhật hàng năm, để ban hành các chính sách nhằm thiết lập, duy trì và đa dạng hóa việc làm, đảm bảo sự tương thích về số lượng, cơ cấu, chất lượng và mức tiền lương, của các vị trí việc làm trong ngành du lịch, nhằm cải thiện năng suất lao động, nâng cao năng lực cạnh tranh.

Đồng thời, dựa vào các bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch của Việt Nam, ASEAN và APEC để xác định cụ thể nhu cầu về năng lực trình độ theo các nghề; tiến hành nghiên cứu nhu cầu đào tạo để phát hiện ra các khoảng trống năng lực của từng nhóm vị trí công việc trong ngành kinh doanh khách sạn, nhà hàng và lữ hành, hướng dẫn, vận chuyển khách du lịch,...trên các khía cạnh: Kỹ năng cứng (chuyên môn nghề nghiệp), kỹ năng mềm (giao tiếp trong môi trường đa văn hóa, làm việc theo nhóm, xử lý các tình huống khó, sáng tạo,...), kỹ năng sử dụng ngoại ngữ, kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin, sử dụng các phần mềm liên quan theo từng nhóm vị trí công việc và kỹ năng quản trị, điều hành,...

Thứ hai, xây dựng chiến lược và các kế hoạch phát triển nguồn nhân lực du lịch nói chung, nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao nói riêng chi tiết cho từng lĩnh vực kinh doanh (Khách sạn, Lữ hành, Ăn uống...) phù hợp với chiến lược phát triển du lịch của quốc gia.

Thứ ba, có chính sách huy động nhiều nguồn vốn khác nhau để đầu tư phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao: đóng góp của doanh nghiệp, hỗ trợ của ngân sách nhà nước, đóng góp của người dân/người lao động và hỗ trợ của các tổ chức quốc tế (đối với nhân lực của các doanh nghiệp du lịch vừa và nhỏ, du lịch cộng đồng, ...).

Thứ tư, tăng cường sự hợp tác giữa các doanh nghiệp du lịch với các trường đại học, cao đẳng, các cơ sở đào tạo du lịch trên các mặt: xây dựng các chương trình đào tạo theo năng lực; ký kết và thực hiện các hợp đồng đào tạo theo nhu cầu của địa phương hoặc của từng doanh nghiệp; lựa chọn các cách thức đào tạo phù hợp với từng nhóm đối tượng; mời chuyên gia, giám đốc doanh nghiệp tham gia vào quá trình giảng dạy, hướng dẫn thực tập, và đánh giá/thẩm định kết quả học tập của sinh viên; cấp học bổng của doanh nghiệp khuyến khích sinh viên giỏi;



Thứ năm, nâng cao nhận thức cho các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch, các doanh nghiệp du lịch và người dân về tầm quan trọng, sự cần thiết và lợi ích của đầu tư cho nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao. Cần có cơ chế để khuyến khích doanh nghiệp tăng kinh phí đầu tư cho công tác đào tạo, bồi dưỡng thường xuyên; xây dựng kế hoạch đào tạo hàng năm, hình thành đội ngũ đào tạo viên tại doanh nghiệp và tổ chức đào tạo tại chỗ theo kế hoạch; chú trọng việc bồi dưỡng các kỹ năng mềm, nâng cao trình độ ngoại ngữ, có chính sách hỗ trợ tài chính và thời gian cho nhân viên học thêm một ngoại ngữ tùy theo thị trường mục tiêu của từng vùng, địa phương.

Thứ sáu, mở rộng hợp tác quốc tế, thu hút sự trợ giúp hoặc chuyển giao công nghệ, kỹ thuật quản trị tiên tiến bao gồm cả quản lý điểm đến du lịch và quản trị kinh doanh du

lịch. Tập huấn, bồi dưỡng, đào tạo và cập nhật cho nguồn nhân lực du lịch về kiến thức, kỹ năng về cách mạng công nghệ số với ngành Du lịch.

Thứ bảy, thành lập Hội đồng phát triển nguồn nhân lực du lịch cấp tỉnh. Hội đồng gồm các uỷ viên là đại diện lãnh đạo của các tổ chức liên quan: Sở Văn hóa, Thể thao và Sở Du lịch, Sở Nội vụ, Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, Hiệp hội du lịch, đại diện một số doanh nghiệp du lịch, đại diện các cơ sở đào tạo về du lịch. Chủ tịch hội đồng là giám đốc hoặc phó giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và Sở Du lịch. Tư vấn xây dựng chiến lược, kế hoạch, chương trình phát triển nguồn nhân lực và điều phối thực hiện các hoạt động liên quan (lập kế hoạch, nghiên cứu, đào tạo...); Hỗ trợ việc phát triển kỹ năng, nâng cao tay nghề cho các doanh nghiệp (hỗ trợ kỹ thuật, hỗ trợ tài chính ...); Thu thập và thiết lập dữ liệu, trao đổi/chia sẻ thông tin, cung cấp các dịch vụ thông tin liên quan đến nguồn nhân lực du lịch (số lượng, cơ cấu nguồn nhân lực hiện có của từng doanh nghiệp, nhu cầu tuyển dụng, tiêu chuẩn tuyển dụng, nhu cầu đào tạo,...); Thiết lập quan hệ hợp tác, phối hợp với các tổ chức, đối tác liên quan.

4. Kết luận

Du lịch là một ngành đang phát triển mạnh mẽ với sự cạnh tranh ngày càng tăng ở cấp địa phương, quốc gia cũng như toàn thế giới. Khách du lịch ngày càng có nhiều kinh nghiệm và có kỳ vọng cao về chất lượng dịch vụ. Thực tế đó đòi hỏi mỗi quốc gia, địa phương và các doanh nghiệp du lịch, khách sạn phải thường xuyên quan tâm tìm những cách thức phù hợp để đáp ứng tốt hơn nhu cầu, mong đợi của khách hàng và tạo ra giá trị cao hơn cho họ.

Chuyển đổi số là xu hướng đang diễn ra mạnh mẽ trên phạm vi toàn cầu. Tại Việt

Nam, chuyển đổi số đang trở thành một động lực tất yếu cho sự phát triển kinh tế và xã hội. Du lịch là một trong những ngành được giao nhiệm vụ đi tiên phong trong việc thực hiện chuyển đổi số. Phát triển du lịch thông minh trên nền tảng số để tạo ra những chuyển biến đột phá thì phát triển nguồn nhân lực nhằm đón đầu xu thế giữ vai trò mang tính quyết định, nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch, tăng khả năng cạnh tranh và phát triển du lịch bền vững.

Tài liệu tham khảo:

[1]. Đảng Cộng sản Việt Nam, Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XI, Nxb CTQG, H.2011

[2]. Developing the Tourism Workforce of the Future in the APEC Region, Asia-Pacific Economic Cooperation (APEC), Tourism Working Group 2019

[3]. Nghị quyết 08-NQ/TW của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, 2017

[4]. Tô Huy Rứa, Nguồn nhân lực chất lượng cao - nhân tố quyết định thành công trong cạnh tranh, hội nhập và phát triển-<https://nhandan.com.vn/chinhtri/item/248492-02-mot-so-van-de-ve-phat-trien-nguon-nhan-luc-chat-luong-cao-o-nuoc-ta-hien-nay-ky-1.html>

[5]. The Travel & Tourism Competitiveness Report 2019, World Economic Forum, <https://www.weforum.org/reports/the-travel-tourism-competitiveness-report-2019>

[6]. Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch (2019), Kỹ 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.

[7]. 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.