

THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP CHO NGUỒN NHÂN LỰC NGÀNH DU LỊCH TỈNH ĐỒNG NAI TRONG THỜI KỲ HỘI NHẬP

CURRENT SITUATION AND SOLUTIONS FOR HUMAN RESOURCES IN TOURISM IN DONG NAI PROVINCE IN THE INTEGRATION PERIOD

Phạm Hùng Đức

VNPT Đồng Nai

Tóm tắt: Trong quá trình hội nhập quốc tế, đặc biệt từ khi là thành viên chính thức của Tổ chức Thương mại Thế giới (WTO), APEC, thực hiện cam kết với các nước ASEAN... đã đặt ngành du lịch tỉnh Đồng Nai trước những cơ hội và thách thức to lớn, đòi hỏi nguồn nhân lực trong ngành ngày càng hoàn thiện để đáp ứng. Ngoài ra, để du lịch tỉnh Đồng Nai phát triển tương xứng với tiềm năng, thế mạnh, thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của tỉnh, cần phải một số giải pháp tổng thể về nguồn nhân lực, từ đó đòi hỏi phải có những nghiên cứu chuyên sâu về nguồn nhân lực ngành du lịch để phát triển du lịch tỉnh Đồng Nai trong bối cảnh hội nhập quốc tế. Từ lý do đó tác giả tìm hiểu thực trạng và đưa ra các giải pháp nhằm góp phần phát triển du lịch Đồng Nai trong hội nhập quốc tế.

Từ khóa: Du lịch Đồng Nai, nguồn nhân lực du lịch.

Chỉ số phân loại: 3.2

Abstract: In the process of international integration, especially since being an official member of the World Trade Organization (WTO), being a member of APEC, implementing commitments with ASEAN countries ... has placed the provincial tourism industry Dong Nai faced great opportunities and challenges, requiring the industry's human resources to be increasingly improved to meet. In addition, for Dong Nai tourism to develop in line with the potentials and strengths, it really becomes a spearhead economic sector of the province, needing some overall solutions on human resources, which requires have in-depth research on tourism human resources to develop tourism in Dong Nai province in the context of international integration. From that reason, the author explores the situation and offers solutions to contribute to the development of Dong Nai tourism in international integration.

Keywords: Dong Nai tourism, tourism human resources.

Chỉ số phân loại: 3.2

1. Giới thiệu

Tỉnh Đồng Nai là một trong những trung tâm kinh tế, văn hoá của cả nước với hơn 300 năm hình thành và phát triển, nơi hội tụ nhiều giá trị văn hoá, du lịch với các công trình kiến trúc, di tích lịch sử, các yếu tố văn hóa dân gian... Đây cũng là một trong những tỉnh dẫn đầu cả nước về thu hút khách du lịch trong năm 2017, 2018. Những năm qua, ngành du lịch của tỉnh luôn giữ vị trí, vai trò quan trọng trong phát triển kinh tế - xã hội, đóng góp quan trọng cho GRDP của tỉnh, góp phần chuyển dịch cơ cấu kinh tế theo hướng hiện đại (công nghiệp – dịch vụ - nông nghiệp), đồng thời đáp ứng yêu cầu của hội nhập quốc tế trên địa bàn tỉnh. Đặc biệt trong những năm gần đây, lượng khách du lịch quốc tế đến tỉnh Đồng Nai gia tăng đáng kể, góp phần nâng cao vị thế du lịch của tỉnh đối với trong nước, trong khu vực Đông Nam Á và thế giới. Theo thống kê của Sở Văn

hoá, Thể thao và Du lịch tỉnh, chỉ tính riêng trong những ngày Tết Nguyên Đán năm 2018, tại các khu điểm du lịch đã đón hơn 176 ngàn lượt khách, tăng 27% so với cùng kỳ, doanh thu từ du lịch đạt được là 19,5 tỷ tăng hơn 37% so với Tết Nguyên Đán năm 2017. Một số điểm tham quan trên địa bàn tỉnh hấp dẫn du khách trong dịp tết vừa qua như: Khu du lịch (KDL) Bửu Long, Công viên Suối Mơ, KDL Cáp treo Núi Chúa Chan, KDL sinh thái Vườn Xoài, KDL Làng tre Việt...

Để đưa ngành Du lịch trở thành một trong những ngành kinh tế quan trọng của tỉnh, trong thời gian qua tỉnh đã triển khai hàng loạt những giải pháp để thu hút du khách trong và ngoài nước như: Đầu tư, liên doanh, liên kết với các doanh nghiệp trong và ngoài nước để xây dựng một số thương hiệu doanh nghiệp du lịch mạnh, xây dựng kết cấu hạ tầng phục vụ ngành du lịch, tạo ra các sản

phẩm du lịch đa dạng, hấp dẫn du khách, tổ chức một số sự kiện du lịch mang tầm quốc tế, quảng bá địa danh, phong cảnh nổi tiếng mới của tỉnh như: Vườn quốc gia Cát Tiên; Khu Bảo tồn thiên nhiên văn hóa Đồng Nai; thác Giang Điền, thác Mơ, hồ Trị An...

Tuy nhiên, ngành du lịch tỉnh Đồng Nai cũng còn nhiều tồn tại cần vượt qua. Tài nguyên du lịch đang đứng trước thách thức bị cạn kiệt vì sự khai thác chưa hợp lý. Trong thực tế, lượng khách trở lại tỉnh lần thứ hai vì mục đích du lịch chưa cao.

Bên cạnh đó, nguồn nhân lực của ngành du lịch tỉnh đang đứng trước thách thức cần nhanh chóng nâng cao trình độ chuyên môn, ngoại ngữ và quản lý một cách chuyên nghiệp để đáp ứng yêu cầu phát triển, đặc biệt là trong bối cảnh hội nhập quốc tế. Tỉnh Đồng Nai được coi là đầu mối giao thông đường bộ, đường thủy nối liền các tỉnh, thành phía Bắc, miền Trung với TP. HCM và các tỉnh vùng Đồng bằng sông Cửu Long, là trung tâm trung chuyển khách du lịch quan trọng nhất nước ta song hiện nay mạng lưới giao thông của tỉnh cũng đang đứng trước nhiều vấn đề nan giải, ảnh hưởng đến việc xây dựng và thiết kế các tuyến du lịch liên kết với các vùng, các nước trên thế giới

2. Thực trạng về nguồn nhân lực của ngành du lịch tỉnh Đồng Nai

• Số lượng lao động ngành du lịch

Theo số liệu thống kê của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh, năm 2013 số lao động làm việc trong ngành du lịch là 2.883 người. Đến năm 2017 số lao động làm việc trong ngành tăng lên là 3.218 người. Đây là một con số còn rất nhỏ, đặc biệt là số người có trình độ Đại học, trên Đại học chuyên ngành Du lịch hoặc liên quan tới du lịch là rất thiếu. Điều này dẫn đến khả năng đáp ứng công việc trong ngành hiện nay còn nhiều hạn chế. Theo điều tra mới đây của Sở cho thấy hơn 70% các doanh nghiệp trong ngành bị thiếu hụt trầm trọng các chuyên gia trong lĩnh vực Du lịch, trình độ không đáp ứng được nhu cầu công việc và phải chấp nhận tình trạng sử dụng lao động không đúng tầm trong một số vị trí quan trọng của doanh nghiệp. Qua khảo sát, điều tra của Sở Lao

động – Thương binh và Xã hội tỉnh Đồng Nai năm 2017 cũng cho thấy hơn 30% doanh nghiệp du lịch cho rằng, trình độ ngoại ngữ kém là nguyên nhân dẫn đến việc làm giảm sút tính cạnh tranh của ngành du lịch Tỉnh.

Bảng 1. Số lượng nguồn nhân lực phục vụ du lịch trên địa bàn tỉnh Đồng Nai giai đoạn 2013 - 2017.

DVT: Người

Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017
2883	2973	3130	3196	3218

Nguồn. Sở Lao động, Thương binh và Xã hội Đồng Nai, năm 2018

So với một số ngành kinh tế khác, người lao động trong ngành du lịch cần phải biết ngoại ngữ ở trình độ cao. Trong tổng số hơn 3.218 lao động của toàn ngành, số người biết tiếng Anh chiếm tỷ trọng cao nhất là khoảng 80%, kế đến là tiếng Hoa chiếm 5%; tiếng Pháp chiếm 4%, tiếng Nhật chiếm 1,7%, tiếng Hàn quốc chiếm 0,7% và các ngoại ngữ khác chiếm khoảng 8,6%. Đối với đối thủ cạnh tranh khác trong nước, có thể thấy họ dần dần đa dạng hóa và tạo cho sản phẩm của mình nét đặc thù riêng nên đã thu hút ngày càng nhiều du khách.

Số lượng cơ sở đào tạo nguồn nhân lực cho du lịch trên địa bàn tỉnh cũng chưa đáp ứng được nhu cầu, đồng thời chất lượng đào tạo các cơ sở này cũng còn hạn chế. Nhiều cơ sở mới được hình thành, chương trình đào tạo còn lạc hậu, chưa được cập nhật.

Bảng 2. Số lượng cơ sở đào tạo nhân lực ngành du lịch tỉnh Đồng Nai giai đoạn 2013 - 2017.

DVT: Cơ sở

Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017
8	8	8	9	10

Nguồn. Sở Giáo dục, Đào tạo Đồng Nai, năm 2018

Như vậy, có thể thấy trong 5 năm từ 2013 đến 2017 số lượng các cơ sở đào tạo về du lịch trên địa bàn tỉnh không thay đổi nhiều, chính điều này đã không đáp ứng được nguồn nhân lực cho ngành Du lịch trên địa bàn tỉnh. Tuy nhiên, trong những năm gần đây một số trường Đại học đóng trên địa bàn tỉnh, cũng đã mở chuyên ngành đào tạo về du lịch như: Đại học Lạc Hồng và một số đơn vị liên kết với các trường Đại học phía Bắc và

Thành phố Hồ Chí Minh cũng đang đào tạo nguồn nhân lực ngành Du lịch. Điều này đã mở ra triển vọng cung cấp nguồn nhân lực nhiều hơn cho ngành trên địa bàn tỉnh trong thời gian tới.

• **Chất lượng đội ngũ lao động ngành du lịch**

Tóm lại, nguồn nhân lực phục vụ cho du lịch trên địa bàn tỉnh Đồng Nai thời gian quan vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu của thực tiễn. Trình độ chuyên môn và ngoại ngữ của đội ngũ nguồn nhân lực trực tiếp phục vụ khách hàng tại các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh cũng còn nhiều hạn chế. Số lao động có trình độ cao còn ít, số biết nhiều ngoại ngữ còn hạn chế đặc biệt với những thị trường nói tiếng Nhật, tiếng Hàn... Riêng đối với đội ngũ lãnh đạo các doanh nghiệp, chủ yếu được rèn luyện qua thực tế chưa được đào tạo chính qui bài bản, nên việc đề ra chiến lược kinh doanh dài hạn cho đơn vị cũng còn hạn chế, vẫn còn thiếu các lãnh đạo doanh nghiệp ngang tầm với yêu cầu phát triển. Các cơ sở đào tạo nguồn nhân lực cho hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh cũng chưa đáp ứng được cả về số lượng và chất lượng.

3. Giải pháp đào tạo, phát triển, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho ngành Du lịch tỉnh Đồng Nai

Thứ nhất: Sự phát triển về nguồn nhân lực nói chung và nguồn nhân lực ngành Du lịch nói riêng, phải đi trước một bước trong tình hình kinh tế thế giới với bối cảnh cạnh tranh mạnh mẽ về lượng chất xám và sự sáng tạo. Theo thống kê của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Đồng Nai năm 2015 chỉ có 32% lực lượng lao động trong ngành được đào tạo chuyên môn, còn lại đều chưa được qua đào tạo. Phổ biến là do bức xúc lao động, tuyển lao động phổ thông, nhận người do quen biết, gửi gắm, thiếu năng lực chuyên môn... Bên cạnh đó, tình trạng cạnh tranh thu hút nhân lực kinh doanh trong ngành ngày càng gay gắt, do doanh nghiệp nước ngoài tham gia vào ngày càng nhiều, họ sẵn sàng trả lương cao để thu hút lực lượng lao động có trình độ, có tay nghề trong các doanh nghiệp du lịch của tỉnh. Do đó, việc phát triển ngành Du lịch tại Đồng Nai phải hết sức

chú trọng công tác đào tạo, có kế hoạch bồi dưỡng nguồn nhân lực hiện có và thường xuyên bổ sung nhân sự mới phù hợp trình độ phát triển chung của ngành.

Thứ hai: Tỉnh Đồng Nai, cần khẩn trương xây dựng được một hệ thống tiêu chuẩn cụ thể làm căn cứ để phát hiện, lựa chọn, đào tạo và bồi dưỡng nhân lực, trên cơ sở đó phát hiện, bồi dưỡng nguồn nhân lực có đủ phẩm chất, năng lực chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ giỏi đáp ứng được yêu cầu phát triển nguồn nhân lực cho ngành. Đẩy mạnh công tác đào tạo và đào tạo lại cho đội ngũ cán bộ chủ chốt của các đơn vị trong ngành. Trước mắt, tập trung tuyển chọn, kiểm tra, sát hạch số nhân sự chủ chốt của các doanh nghiệp để gửi đi đào tạo lại các chuyên ngành du lịch tại các trường nghiệp vụ du lịch ở tỉnh tổ chức hoặc mời các chuyên gia nước ngoài trực tiếp giảng dạy.

Thứ ba: Ủy ban Nhân dân tỉnh Đồng Nai cần phối hợp với các trường Đại học, Cao đẳng có đào tạo chuyên ngành Du lịch trên địa bàn tỉnh và các địa phương lân cận, đặc biệt là Thành phố Hồ Chí Minh và các ngành liên quan trong việc đào tạo, tuyển dụng lao động có trình độ, phục vụ cho ngành Du lịch, tranh thủ các tổ chức quốc tế tài trợ các học bổng, các chương trình đào tạo trong và ngoài nước để nâng cao trình độ nghiệp vụ cho nhân viên ngành. Tăng cường hợp tác đào tạo quốc tế và hội nhập. Ngành Du lịch của tỉnh Đồng Nai cần xây dựng tiêu chuẩn hóa từng dịch vụ cấu thành sản phẩm du lịch như vận chuyển, lưu trú, vệ sinh thực phẩm, ăn uống, tuyên điểm, hướng dẫn viên, bảo hiểm... Tiến tới việc áp dụng ISO 9002 và ISO 14000 cho hầu hết các dịch vụ du lịch của tỉnh.

Thứ tư: Có chính sách sử dụng lao động và đãi ngộ thỏa đáng, xây dựng, điều chỉnh quy chế, trả lương, thưởng cho đội ngũ lao động ngành Du lịch trên địa bàn phù hợp với tình hình thực tế mặt bằng lương hiện nay. Thường xuyên kiểm tra tay nghề, năng lực chuyên môn của nhân viên để có hướng bồi dưỡng thích hợp. Từng doanh nghiệp trong ngành phải xây dựng kế hoạch bồi dưỡng, đào tạo nâng cao trình độ cụ thể cho từng đối tượng lao động và khuyến khích người lao

động tự nâng cao trình độ. Khuyến khích tổ chức các đợt nghiên cứu tham quan trong và ngoài nước về các lĩnh vực có liên quan đến hoạt động nghiên cứu và quản lý du lịch, nhằm tạo điều kiện cho việc giao lưu học hỏi. Có chế độ tuyển dụng ưu tiên đối với những đối tượng có nhiều ngoại ngữ đặc biệt là tiếng Nhật và tiếng Hàn.

Thứ năm: Tỉnh Đồng Nai cần ban hành chính sách thu hút các nhà khoa học trong và ngoài nước có nhiều kinh nghiệm, tâm huyết tham gia nghiên cứu để đưa ra những luận cứ tin cậy, những phát minh, những sáng kiến độc đáo nhằm tạo ra bước đột phá mới cho sự nghiệp phát triển du lịch. Có chế độ bố trí thích hợp sao cho đúng người, đúng việc, thiết lập các chính sách đãi ngộ đối với những người có nhiều cống hiến cho ngành, nhất là trong lĩnh vực nghiên cứu khoa học hoặc trong việc tìm kiếm những tuyến điểm du lịch mang tính đột phá.

4. Kết luận

Trước bối cảnh cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0, ngành Du lịch tỉnh Đồng Nai đang gặp những thách thức không nhỏ về nhiều mặt, trong đó có yếu tố về nhân lực. Nhân lực ngành có vai trò quyết định không chỉ riêng sự phát triển du lịch mà còn góp phần không nhỏ vào việc thực hiện công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước. Nhiều năm qua, ngành Du lịch đã có những cố gắng huy động cộng đồng, các thành phần kinh tế và sự hỗ trợ của quốc tế cho phát triển nhân lực. Công tác phát triển nhân lực ngành du lịch mặc dù đã đạt được những kết quả nhất định, nhưng vẫn còn nhiều bất cập cần giải quyết. Những hạn chế yếu kém nêu trên do nhiều nguyên nhân, nhưng chủ yếu là đến nay ngành du lịch tỉnh Đồng Nai vẫn chưa có chương trình, kế hoạch dài hạn về phát triển nhân lực để định hướng đúng, có hệ thống và

đáp ứng yêu cầu đặt ra. Vì vậy, việc phát triển nhân lực du lịch để đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch nhanh và bền vững, thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, đóng góp tích cực và hiệu quả hơn vào sự nghiệp công nghiệp hoá, hiện đại hoá và phát triển kinh tế tri thức của đất nước là một việc làm cần thiết, xuất phát từ yêu cầu của thực tiễn. Với mục tiêu phát triển nhân lực du lịch có hệ thống; tăng cường số lượng, nâng cao chất lượng, tính chuyên nghiệp và hợp lý hóa cơ cấu nhân lực du lịch; nâng cao năng lực và chất lượng của hệ thống đào tạo ngành đáp ứng yêu cầu hội nhập khu vực và nâng cao nhận thức cộng đồng về du lịch và nhân lực; tạo động lực và lợi thế thúc đẩy du lịch phát triển nhanh và bền vững, thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn □

Tài liệu tham khảo

- [1]. Bộ Ngoại giao, (1999), *Toàn cầu hóa và hội nhập kinh tế của Việt Nam*, Nxb. Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
- [2]. Bùi Biên Hòa, Trần Thanh Phương, Đỗ Mạnh Cường, Lê Thành Lâm, Nguyễn Thanh Thịnh, (2000), *Tri thức thông tin và phát triển*, Viện Thông tin Khoa học – Xã hội, Hà Nội.
- [3]. *Chương trình hành động Quốc gia về Du lịch và các sự kiện du lịch Việt Nam năm 2000 – 2005*.
- [4]. Dự án “*Xây dựng năng lực cho phát triển du lịch ở Việt Nam*”.
- [5]. Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch Đồng Nai, *Báo cáo tổng kết năm 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018*.
- [6]. Sở Lao động, Thương binh và Xã hội Tỉnh Đồng Nai, *Báo cáo tổng kết năm 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018*.
- [7]. Sở Giáo dục và Đào tạo Tỉnh Đồng Nai, *Báo cáo tổng kết năm 2013, 2014, 2015, 2016, 2017*.
- [8]. Sơn Nam, *1984 Đất Gia Định xưa*, Nxb TP. Hồ Chí Minh.

Ngày nhận bài: 1/10/2019

Ngày chuyển phản biện: 4/10/2019

Ngày hoàn thành sửa bài: 29/10/2019

Ngày chấp nhận đăng: 1/11/2019