

# MỘT SỐ VẤN ĐỀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC NGÀNH DU LỊCH Ở TỈNH QUẢNG NGÃI

## SOME ISSUES TO DEVELOP HUMAN RESOURCES IN TOURISM INDUSTRY IN QUANG NGAI PROVINCE

Ngày nhận bài: 24/12/2018

Ngày chấp nhận đăng: 13/03/2019

*Trần Thị Trương, Nguyễn Quốc Tuấn*

### TÓM TẮT

Nguồn nhân lực được coi là thành phần quan trọng nhất của ngành công nghiệp du lịch. Phát triển nguồn nhân lực là vấn đề cần thiết để nâng cao năng lực cạnh tranh trong bối cảnh hội nhập hiện nay. Do đó, không thể phủ nhận tầm quan trọng của phát triển nguồn nhân lực đối với ngành công nghiệp du lịch, đặc biệt đối với ngành du lịch còn non trẻ của tỉnh Quảng Ngãi. Bài viết trình bày kết quả nghiên cứu từ việc phỏng vấn các cơ quan quản lý Nhà nước; Hiệp hội du lịch; Nhà giáo dục dựa trên 6 lĩnh vực (1) lập kế hoạch phát triển nguồn nhân lực; (2) vai trò của khu vực công và tư nhân; (3) giáo dục và đào tạo trong ngành du lịch; (4) các vấn đề phát triển nguồn nhân lực trong ngành du lịch; (5) các chương trình đào tạo ngành du lịch; (6) các cơ sở đào tạo du lịch. Trên cơ sở những kết quả nghiên cứu về lý luận và thực tiễn, bài viết đề xuất một số giải pháp phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch tỉnh Quảng Ngãi ở 3 nội dung: quản trị nguồn nhân lực; cấu trúc hành chính và những vấn đề chung.

**Từ khóa:** Nguồn nhân lực du lịch; Phát triển nguồn nhân lực du lịch; Đào tạo; Phát triển nghề nghiệp; Phát triển tổ chức.

### ABSTRACT

Human resources are considered the most important component of the tourism industry. Human resource development is a necessary issue to improve competitiveness in the current integration context. Therefore, it is undeniable the importance of human resource development for the tourism industry, especially for the fledgling tourism industry of Quang Ngai province. The paper presents research results from interviews with state management agencies; Tourism associations; Educators based on 6 areas (1) human resource development planning; (2) the role of the public and private sectors; (3) education and training in tourism; (4) human resource development issues in the tourism industry (5) tourism training programs; (6) tourism training institutions. Based on the research results on theory and practice, the paper proposes some solutions to develop human resources in tourism in Quang Ngai province in 3 contents: human resource management; administrative structure and general.

**Keywords:** Human resources in tourism; Human resources development in tourism; Training; Career Development; Organizational development.

### 1. Giới thiệu

Trong chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn 2030, Quảng Ngãi được xác định nằm trong vùng duyên hải Nam Trung Bộ. Chiến lược xác định các sản phẩm đặc trưng của vùng là du lịch nghỉ dưỡng biển, đảo gắn với di sản, tìm hiểu văn hóa biển, ẩm thực biển. Đặc biệt, đảo Lý Sơn được lập hồ sơ đề xuất UNESCO công nhận là công viên địa chất toàn cầu. Đây là một cơ

hội lớn để phát triển kinh tế Quảng Ngãi, thông qua hình thức phát triển du lịch. Tuy nhiên, lực lượng lao động ngành du lịch ở tỉnh Quảng Ngãi vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu hội nhập nền kinh tế quốc tế, yêu cầu công nghiệp hóa và hiện đại hóa đất nước.

---

Trần Thị Trương, Trường Đại học Tài chính - Kế toán  
Nguyễn Quốc Tuấn, Trường Đại học Kinh tế - Đại học Đà Nẵng

Vì vậy, để thực hiện được chiến lược phát triển du lịch và nâng cao năng lực cạnh tranh của ngành du lịch Quảng Ngãi trong bối cảnh hội nhập, phát triển nguồn nhân lực du lịch được coi là nhiệm vụ cấp bách và là giải pháp hữu hiệu nhất để phát triển ngành du lịch tỉnh Quảng Ngãi.

## **2. Cơ sở lý luận và phương pháp nghiên cứu**

### **2.1. Cơ sở lý luận**

#### **Khái niệm nguồn nhân lực**

Trong những năm 1980, nhà nghiên cứu đầu tiên về lĩnh vực quản trị nguồn nhân lực là Beer và cộng sự nhấn mạnh rằng khi đối mặt với ngày càng tăng cạnh tranh quốc tế, các tổ chức đã phải tập trung vào đầu tư nguồn nhân lực như là nguồn chính của lợi thế cạnh tranh (Beer, Spector, Lawrence, Mills, & Walton, 1984). Nguồn nhân lực là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến năng suất của tổ chức. Gần đây sự gia tăng nhu cầu lao động tri thức đã nhấn mạnh việc tập trung vào nguồn nhân lực là chìa khóa quan trọng đối với năng suất tổ chức (Fojt, M., 1995; Tovstiga, G., 1999). Hiện nay có nhiều quan điểm khác nhau về khái niệm nguồn nhân lực tùy theo cách tiếp cận của các nhà khoa học và có thể kết luận, nguồn nhân lực là lực lượng lao động có đầy đủ tiềm năng để tham gia vào quá trình tạo ra của cải vật chất và tinh thần cho xã hội. Tiềm năng đó được thể hiện thông qua số lượng, chất lượng và cơ cấu nguồn nhân lực.

#### **Khái niệm và các nhóm nguồn nhân lực ngành du lịch**

Theo (Đính, Hòa, 2006), nguồn nhân lực Du lịch là lực lượng lao động tham gia vào quá trình phát triển du lịch, bao gồm lao động trực tiếp và lao động gián tiếp. Nếu xét trên mức độ tác động trực tiếp hoặc gián tiếp của ngành du lịch và của mỗi doanh nghiệp,

nguồn nhân lực trong lĩnh vực kinh doanh du lịch có thể phân thành 3 nhóm sau: Nguồn nhân lực chức năng quản lý Nhà nước về du lịch; Nguồn nhân lực chức năng sự nghiệp ngành du lịch; Nguồn nhân lực chức năng kinh doanh du lịch.

#### **Vai trò và đặc trưng của nhóm lao động chức năng quản lý nhà nước về du lịch**

Nhóm lao động này bao gồm những người làm việc trong các cơ quan quản lý Nhà nước về du lịch từ Trung ương xuống đến địa phương như Tổng cục Du lịch, sở Du lịch hoặc Sở Thương mại - Du lịch ở các tỉnh, thành phố, phòng quản lý du lịch ở các quận, huyện.

Bộ phận lao động này có vai trò rất quan trọng trong việc xây dựng chiến lược phát triển du lịch của quốc gia và của từng địa phương, tham mưu cho các cấp Đảng và chính quyền trong việc đề ra đường lối và chính sách phát triển du lịch bền vững và có hiệu quả. Mặt khác, họ cũng đại diện cho Nhà nước để hướng dẫn, giúp đỡ tạo điều kiện cho các doanh nghiệp du lịch kinh doanh có hiệu quả cũng như kiểm tra, giám sát các hoạt động kinh doanh đó.

Tuỳ theo chức năng và nhiệm vụ được phân công, những người làm việc ở cơ quan quản lý Nhà nước về du lịch có thể đảm trách các công việc khác nhau như: Xúc tiến, quảng bá du lịch; hợp tác quốc tế về du lịch; tổ chức cán bộ, đào tạo trong du lịch; quản lý lễ hành, khách sạn; thanh tra du lịch; kế hoạch đầu tư du lịch v.v...

Bộ phận lao động này chiếm tỷ trọng không lớn trong toàn bộ nhân lực du lịch, song đây là bộ phận nhân lực có trình độ cao, có hiểu biết tương đối toàn diện và có trình độ chuyên môn về du lịch. Những kiến thức, hiểu biết của họ là ở tầm vĩ mô thuộc lĩnh vực quản lý Nhà nước.

### **Vai trò và đặc trưng của nhóm lao động chức năng sự nghiệp ngành du lịch (đào tạo và nghiên cứu khoa học)**

Nhóm lao động này bao gồm những người làm việc ở các cơ sở giáo dục, đào tạo như cán bộ giảng dạy, nghiên cứu ở các trường đại học, cao đẳng, trung học và cán bộ nghiên cứu ở các viện khoa học về du lịch.

Đây là bộ phận nhân lực có trình độ học vấn cao và có trình độ chuyên môn sâu trong toàn bộ nhân lực du lịch, đặc biệt là ở các trường đại học và viện nghiên cứu, bao gồm đội ngũ các giáo sư, phó giáo sư, tiến sĩ, thạc sĩ... Họ có kiến thức và am hiểu khá toàn diện và sâu sắc lĩnh vực du lịch. Họ có chức năng là đào tạo và nghiên cứu khoa học về du lịch và có vai trò to lớn trong việc phát triển nguồn nhân lực du lịch. Hay nói cách khác là họ có một nhiệm vụ hết sức cao cả là nhiệm vụ "trồng người". Số lượng và chất lượng nguồn nhân lực du lịch hiện tại và tương lai có đáp ứng được yêu cầu của ngành du lịch hay không có sự tác động lớn của những người làm công tác đào tạo. Có thể nói họ như những "cỗ máy cái" trong quá trình sản xuất. Do vậy, bộ phận lao động này càng phải được đào tạo cơ bản, lâu dài hướng tới đạt trình độ khu vực và thế giới. Mặt khác, họ phải có năng khiếu và đạo đức sư phạm cũng như khả năng độc lập nghiên cứu khoa học cao.

**Vai trò và đặc trưng của nhóm lao động chức năng kinh doanh du lịch có thể phân thành 4 nhóm nhỏ:** Bộ phận lao động chức năng quản lý chung của doanh nghiệp du lịch; Bộ phận lao động chức năng quản lý theo các nghiệp vụ kinh tế trong doanh nghiệp du lịch; Bộ phận lao động chức năng đảm bảo điều kiện kinh doanh của doanh nghiệp du lịch; Bộ phận lao động trực tiếp cung cấp dịch vụ cho khách trong doanh nghiệp du lịch.

Nhóm lao động quản lý chung trong lĩnh vực kinh doanh du lịch được hiểu đó là những người đứng đầu (người lãnh đạo) thuộc các đơn vị kinh tế cơ sở: doanh nghiệp kinh doanh khách sạn, hãng lữ hành du lịch, vận tải... (đó là Tổng giám đốc, Giám đốc, Phó giám đốc...). Lao động của người lãnh đạo trong lĩnh vực kinh doanh du lịch có những điểm riêng biệt, bởi đối tượng, công cụ và sản phẩm lao động của họ có tính đặc thù, cụ thể: đây là loại lao động trí óc đặc biệt và là loại lao động tổng hợp.

Lao động thuộc các bộ phận chức năng bao gồm: lao động thuộc phòng kế hoạch đầu tư và phát triển; lao động thuộc phòng tài chính - kế toán (hoặc phòng kinh tế); lao động thuộc phòng vật tư thiết bị, phòng tổng hợp; lao động thuộc phòng quản lý nhân sự v.v...Nhiệm vụ chính của lao động thuộc các bộ phận này là tổ chức hạch toán kinh doanh, tổ chức bộ máy quản lý doanh nghiệp, tổ chức lao động, tổ chức các hoạt động kinh doanh, hoạch định quy mô và tốc độ phát triển doanh nghiệp.

Điểm nổi bật trước hết của lao động thuộc các bộ phận quản lý chức năng là ở chỗ phải có khả năng phân tích các vấn đề, đang hoặc sắp xảy ra trong doanh nghiệp của mình, hoặc các vấn đề đã, đang hoặc sắp xảy ra do tác động của các biến số vĩ mô của nền kinh tế ảnh hưởng tới nhiệm vụ của mình hoặc doanh nghiệp. Việc phân tích nghiệp vụ của mỗi lao động thuộc mỗi phòng ban là khác nhau, tuy nhiên đều hướng tới điểm chung là sao cho doanh nghiệp của mình thu hút được nhiều khách du lịch và phục vụ khách du lịch tốt nhất. Điểm nổi bật nữa của lao động thuộc bộ phận quản lý chức năng có khả năng "tổng hợp" tốt. Mặc dù việc "phân tích" tình hình và nghiệp vụ của mỗi lao động không giống nhau, nhưng kết quả cuối cùng của việc "phân tích" đó phải cung cấp được "thông tin" cho lãnh đạo xử lý, từ đó mà người lãnh đạo mới đề ra được quyết định

quản lý đúng đắn trong kinh doanh. Do đó, để có được những thông tin này, mỗi lao động thuộc các bộ phận quản lý chức năng đồng thời phải có khả năng biết "tổng hợp" vấn đề. Bản tổng hợp vấn đề đòi hỏi phải chính xác, có giá trị thực tiễn và có thể dùng để tham mưu cho lãnh đạo.

Lao động thuộc khối bảo đảm điều kiện kinh doanh du lịch được hiểu đó là những người không trực tiếp cung cấp sản phẩm và dịch vụ cho du khách. Nhiệm vụ chính của họ là cung cấp những nhu yếu phẩm, phương tiện làm việc cho những lao động thuộc các bộ phận khác của doanh nghiệp. Lao động thuộc nhóm này có: nhân viên thường trực bảo vệ; nhân viên làm vệ sinh môi trường; nhân viên phụ trách công tác sửa chữa điện nước; nhân viên cung ứng hàng hoá; nhân viên tạp vụ v.v... trong các công ty, khách sạn hoặc các doanh nghiệp kinh doanh du lịch. Bộ phận này có điểm nổi bật: Luôn trong tình trạng sẵn sàng nhận và hoàn thành nhiệm vụ; Có những quyết định kịp thời, giải quyết tốt mọi công việc hàng ngày cũng như những việc đột xuất; Năng động và linh hoạt trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

Lao động trực tiếp kinh doanh du lịch được hiểu đó là những lao động trực tiếp tham gia vào quá trình kinh doanh du lịch, trực tiếp cung cấp dịch vụ và phục vụ cho du khách. Nhóm lao động này tinh thông nghề nghiệp. Trong khách sạn có: lao động thuộc nghề lễ tân; nghề buồng, nghề nấu ăn (chế biến món ăn); nghề bàn và pha chế đồ uống... trong kinh doanh lữ hành có: lao động làm công tác điều hành chương trình du lịch, marketing du lịch và đặc biệt có lao động thuộc nghề hướng dẫn du lịch v.v...; Trong ngành vận chuyển khách du lịch có lao động thuộc nghề điều khiển phương tiện vận chuyển v.v... Các nghề trên lại được chi tiết hoá thành từng việc cụ thể phân công cho từng chức danh nghề nghiệp khác nhau và tùy theo quy mô lớn, nhỏ của các công ty và

doanh nghiệp kinh doanh du lịch mà có thể thêm bớt lao động ở vị trí này hoặc vị trí khác, hoặc bố trí một người kiêm nhiều việc. Hiện nay, Tổng cục Du lịch đã xây dựng hệ thống tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam-viết tắt là VTOS (Vietnam Tourism Occupational Skills Standards) - Hệ thống Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch Việt Nam là những kỹ năng cơ bản mà người lao động phải có để thực hiện hiệu quả công việc của mình, là tiêu chuẩn để đánh giá trình độ nghiệp vụ của lao động trong ngành du lịch. Những tiêu chuẩn này được xây dựng trên cơ sở phân tích và thiết lập những nhiệm vụ mà người lao động phải thực hiện để đáp ứng các yêu cầu một công việc nào đó.

#### **Chỉ tiêu đánh giá năng lực nguồn nhân lực**

Năng lực nguồn nhân lực là khả năng một cá nhân có thể hoàn thành công việc được giao theo tiêu chuẩn nơi làm việc. Năng lực nguồn nhân lực được đánh giá thông qua các chỉ tiêu: kiến thức, kỹ năng cần thiết tại một nơi làm việc cụ thể và thái độ làm việc. Thông số năng lực nguồn nhân lực là những thông số kỹ thuật được quy định để phục vụ cho công việc cần thực hiện của một cá nhân tại nơi làm việc. (Luu, 2014).

#### **Phát triển nguồn nhân lực (PTNNL) du lịch**

Theo quan điểm hẹp, PTNNL đã được đề xuất bởi Watkins, trong đó tập trung vào việc học tập (Watkins, K.E, 1991), Swanson tập trung vào hiệu suất (Swanson, R.A., 1995). Theo (Thomson, R. & C. Mabey, 1994) đã xác định ba thành phần chính của HRD là: phát triển tổ chức (OD), phát triển nghề nghiệp (CD), đào tạo và phát triển (T&D). Theo Holton (Holton, I.E.F, 2000) đề xuất rằng mục đích của HRD tập trung vào quan điểm học tập và hiệu suất, lợi ích cá nhân và lợi ích của cộng đồng. Nói chung, mục đích của PTNNL theo quan điểm hẹp là để nâng cao hiệu suất cá nhân và nâng cao hiệu quả tổ chức (Chalofsky, 1992; McLagan, 1989; Stewart, McGoldrick, & McGoldrick, 1996).

Theo quan điểm rộng, (Luu, 2014) đã xác định: Phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch là tổng thể các hình thức, phương pháp, chính sách và biện pháp nhằm tăng quy mô của nguồn nhân lực du lịch; hoàn thiện và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và điều chỉnh cơ cấu nguồn nhân lực du lịch cho phù hợp với yêu cầu phát triển du lịch trong từng giai đoạn phát triển, góp phần phát triển kinh tế - xã hội.

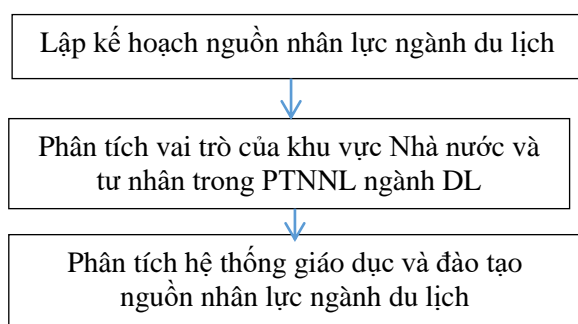
Tổng hợp những nội dung trên, phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch có thể phát biểu:

*“Phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch là quá trình gia tăng về số lượng nguồn nhân lực ngành du lịch, nâng cao về chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch và thay đổi cơ cấu của nguồn nhân lực du lịch hợp lý”*

## 2.2. Phương pháp nghiên cứu

Đầu tiên, trong thời gian nghiên cứu tác giả đã nghiên cứu mô hình về phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch như mô hình của Baum; Mahesh; Jenkins; Pollock & Ritchie và xây dựng một mô hình nghiên cứu trên cơ sở các mô hình này. Mô hình này được khẳng định thông qua việc thu thập ý kiến và phỏng vấn các chuyên gia ngành du lịch (Nghiên cứu định tính)

**Mô hình nghiên cứu như sau:**



*Nguồn: Tác giả tự tổng hợp*

Nghiên cứu này nhằm mục đích kiểm tra quy trình lập kế hoạch nguồn nhân lực cho ngành du lịch ở tỉnh Quảng Ngãi; phân tích vai trò của khu vực công và tư nhân; phân

tích hệ thống giáo dục và đào tạo NNL ngành DL. Nghiên cứu định tính trong nghiên cứu này sử dụng phương pháp phỏng vấn bán cấu trúc với các bên liên quan của ngành du lịch để thu thập dữ liệu. Ba bên liên quan chính ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực trong ngành du lịch tỉnh Quảng Ngãi là các quan chức Nhà nước tỉnh Quảng Ngãi có liên quan đến phát triển du lịch, chủ khách sạn và các nhà giáo dục. Các cuộc phỏng vấn được sắp xếp như sau:

(1) Các quan chức Nhà nước trong Ủy Ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi; Sở Lao động, Thương binh và Xã hội;

(2) Sở Giáo dục và Đào tạo; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Sở Nội Vụ; Sở Kế hoạch và đầu tư;

(3) Khu vực khách sạn, cụ thể các khách sạn từ 3 sao trở lên;

Các nhà giáo dục từ các cơ sở cung cấp các khóa học du lịch trong tỉnh Quảng Ngãi và ngoài tỉnh Quảng Ngãi; Khách sạn ba sao trở lên ở tỉnh Quảng Ngãi được đưa vào phỏng vấn vì các khách sạn này mới có khả năng có một chương trình đào tạo chính thức cho nhân viên của họ. Khách sạn một đến hai sao không được xem xét vì họ thường không cung cấp đào tạo chính thức cho nhân viên của họ. 11 khách sạn được đưa vào khảo sát vì theo thống kê Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, toàn tỉnh có 11 khách sạn từ 3 sao trở lên.

Bốn bộ câu hỏi phỏng vấn được xây dựng; một cho các quan chức Nhà nước tỉnh tham gia phát triển

du lịch; một cho hiệp hội du lịch, một cho chủ các khách sạn từ 3 sao trở lên; một cho các nhà giáo dục.

Các cuộc phỏng vấn được thực hiện trên cơ sở các câu hỏi bao gồm 6 lĩnh vực quan tâm: (1) lập kế hoạch phát triển nguồn nhân lực; (2) vai trò của khu vực công và tư nhân;

(3) giáo dục và đào tạo trong ngành du lịch; (4) các vấn đề phát triển nguồn nhân lực trong ngành du lịch; (5) các chương trình đào tạo ngành du lịch; (6) các cơ sở đào tạo du lịch. Các câu hỏi phỏng vấn được xây dựng dựa trên việc tổng quan tài liệu và kinh nghiệm cá nhân. Bốn bộ câu hỏi phỏng vấn được xây dựng. Để kiểm tra tính hiệu quả của các câu hỏi phỏng vấn, ba cuộc phỏng vấn thí điểm được tiến hành tại thành phố Quảng Ngãi.

Trước khi phỏng vấn được tiến hành, người được phỏng vấn đã được gọi điện thoại, được sự đồng ý của họ cho cuộc phỏng vấn và đã trao đổi về mục đích của cuộc phỏng vấn và cách thực hiện. Sau khi cuộc hẹn phỏng vấn thành công, một bức thư được gửi cho người được phỏng vấn đã chọn, có kèm theo các câu hỏi phỏng vấn được đề xuất để họ nghiên cứu với phạm vi, nội dung của phỏng vấn và thu thập bất kỳ thông tin hỗ trợ có liên quan.

Các cuộc phỏng vấn bán cấu trúc gặp trực tiếp được thực hiện chủ yếu ở thành phố Quảng Ngãi, một số cuộc phỏng vấn không trực tiếp được thì trả lời qua điện thoại. Tất cả các cuộc phỏng vấn được ghi chép cẩn thận. Tổng cộng có 34 người được phỏng vấn gồm 8 quan chức Nhà nước tỉnh Quảng Ngãi; 16 khách sạn và công ty lữ hành; 10 nhà giáo dục. Thời gian phỏng vấn trung bình 2 giờ. Tất cả các cuộc phỏng vấn đều được ghi chép lại câu trả lời.

### 3. Phân tích kết quả nghiên cứu

#### 3.1. Kết quả phỏng vấn từ nhóm cơ quan quản lý Nhà nước

Ngành du lịch Quảng Ngãi đối mặt với một số vấn đề quan trọng liên quan đến phát triển nguồn nhân lực như: thiếu nhân viên được đào tạo, thiếu giáo viên có trình độ, số lượng cũng như chất lượng các khóa đào tạo và đào tạo hiện có. Cả khu vực công và tư

nhân phải có trách nhiệm với nhau để đảm bảo giáo dục và đào tạo đầy đủ trong ngành du lịch bởi vì các doanh nghiệp có chuyên môn và biết trình độ nào là cần thiết cho ngành. Các cơ sở giáo dục phải chịu trách nhiệm về giáo dục, trong khi các Sở, ban ngành, với sự hỗ trợ của Nhà nước, nên chia sẻ trách nhiệm này. Khu vực tư nhân nên tham gia mạnh mẽ vào phát triển nguồn nhân lực bởi vì Nhà nước đã mở ra những cơ hội mới với các ưu đãi hấp dẫn cho khu vực tư nhân để đầu tư vào đào tạo.

Cần có đối thoại thường xuyên hơn giữa các Sở, ban ngành, các cơ sở giáo dục và doanh nghiệp kinh doanh du lịch để cải thiện tình hình hiện tại. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch phải là cơ quan quản lý tình hình phát triển nguồn nhân lực du lịch với các mục tiêu cụ thể:

- 1) Xây dựng và thực hiện các chính sách, kế hoạch đào tạo du lịch;
- 2) Phân tích nhu cầu đào tạo cũng như cung và cầu lao động;
- 3) Đánh giá năng lực của các cơ sở giáo dục và đào tạo du lịch hiện có;
- 4) Thảo luận về các vấn đề và hạn chế của nguồn nhân lực hiện tại;
- 5) Xây dựng các giải pháp để phát triển nguồn nhân lực du lịch

#### 3.2. Kết quả phỏng vấn từ nhóm Hiệp hội du lịch và các doanh nghiệp kinh doanh du lịch

Hiệp hội du lịch đã tham gia vào lập kế hoạch nguồn nhân lực, hiệp hội nhận ra sự thiếu hụt nguồn nhân lực trong ngành du lịch. Hiệp hội có kết hợp Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tổ chức các lớp đào tạo về nghiệp vụ du lịch nhưng các khóa học không được tổ chức thường xuyên. Hiệp hội không thể phát triển nguồn nhân lực hiệu quả hơn vì không có nhân viên thường trực để thực hiện do ngân sách thấp. Tất cả các thành viên điều

hành Hiệp hội đều có công việc toàn thời gian riêng của mình trong ngành, vì vậy họ không thể dành phần lớn thời gian làm việc cho Hiệp hội. Ngân sách Hiệp hội du lịch đến từ phí nộp của các thành viên, thường không đủ để thực hiện bất kỳ dự án mới nào.

Ở Quảng Ngãi, nhiều cơ quan nhà nước có liên quan đến lập kế hoạch nhân sự, như Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch, Sở Nội Vụ, Sở Lao động, Thương binh và Xã hội. Như vậy, sẽ có một số công việc thừa, khó đồng nhất. Nhà nước phải chịu trách nhiệm đảm bảo giáo dục đầy đủ và đào tạo cho nhân viên du lịch, Hiệp hội du lịch cần hỗ trợ và phản ánh nhu cầu thực tế của ngành. Các doanh nghiệp kinh doanh du lịch cũng đã tham gia nhiều trong giáo dục chẳng hạn như tạo điều kiện để sinh viên đến thực tập, hướng dẫn bán thời gian và các chuyến thăm khách sạn. Các chương trình đào tạo chung giữa các cơ sở giáo dục và một số khách sạn lớn đã được tổ chức. Các khách sạn quy mô nhỏ ít đầu tư vào đào tạo, các khách sạn nhỏ tự đào tạo bằng cách sử dụng các nhân viên có kinh nghiệm tại doanh nghiệp để hướng dẫn cho các nhân viên khác.

Các chương trình giáo dục lĩnh vực du lịch do các tổ chức công lập chuẩn bị quá học thuật. Sinh viên tốt nghiệp từ các cơ sở giáo dục công lập có 2 vấn đề tồn tại: Kỹ năng ngoại ngữ kém và thiếu kinh nghiệm thực tế. Mặc dù một số trường đại học công lập và tự thực có đào tạo các chuyên ngành quản trị như Quản trị kinh doanh du lịch, quản trị khách sạn, quản trị lữ hành... nhưng sinh viên tốt nghiệp chưa bao giờ đáp ứng được yêu cầu của ngành do thiếu kinh nghiệm thực tế.

Các cơ sở tư nhân cung cấp các khóa học phù hợp với nền tảng và kỹ năng ngôn ngữ vững mạnh nhưng chi phí quá đắt đối với phần lớn lực lượng lao động. Ngoài ra, sinh viên tốt nghiệp cơ sở tư nhân thường có vấn đề về thái độ. Nhiều sinh viên quyết định

không làm việc trong khách sạn sau khi xin việc.

Không có cuộc thảo luận tư vấn thường xuyên giữa Nhà nước, các cơ sở giáo dục và khu vực tư nhân về nhu cầu nguồn nhân lực ngành du lịch. Chỉ có các cuộc họp và hội thảo được tổ chức bởi Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Hiệp hội du lịch để thảo luận về một số chủ đề liên quan đến du lịch trong đó có chủ đề nguồn nhân lực.

Một số vấn đề về đào tạo tại các doanh nghiệp kinh doanh du lịch là ngân sách đào tạo không đủ, thiếu sự quan tâm hỗ trợ đào tạo trong công việc của nhân viên có kinh nghiệm, thiếu sự hợp tác của một số nhân viên. Ngoài ra, còn có vấn đề giữ chân những nhân viên có kinh nghiệm tại các doanh nghiệp kinh doanh du lịch vì họ thường nhận được ưu đãi tốt hơn từ các doanh nghiệp mới hoặc nhà tuyển dụng cần nhân viên kinh nghiệm. Tình trạng này ảnh hưởng lớn đến hiệu quả kinh doanh của các doanh nghiệp. Ngoài ra, một số nhân viên có tay nghề rời ngành sang các ngành khác vì công việc trong ngành du lịch bị áp lực cao và thăng tiến chậm trong con đường sự nghiệp, trả lương ít hơn.

### **3.3. Kết quả phỏng vấn từ các nhà giáo dục**

Sự tham gia của các nhà giáo dục trong quá trình lập kế hoạch nguồn nhân lực du lịch rất hạn chế. Nhiều cơ sở giáo dục công lập thiếu giáo viên hướng dẫn và phòng thực hành đủ điều kiện để sinh viên thực hành vì ngân sách hạn chế. Số lượng các sinh viên tốt nghiệp mỗi năm từ các cơ sở giáo dục, cả công lập và tư nhân không phù hợp với nhu cầu. Các cơ sở giáo dục và doanh nghiệp nên thảo luận với nhau về nhu cầu và cung ứng lao động. Tiếng Anh và đào tạo thực hành nên được mở rộng trong các khóa học ngành du lịch. Một số sinh viên chọn ngành không phù hợp nên không làm việc trong ngành sau khi tốt nghiệp. Xu hướng “nhảy việc” của

nhân viên rất cao. Lao động hiện tại trong các khách sạn không tốt nghiệp trực tiếp từ lĩnh vực du lịch/khách sạn. Quảng Ngãi cần có một trường chuyên đào tạo lĩnh vực du lịch và khách sạn.

Ngân sách dùng cho phát triển nguồn nhân lực còn ít, các cơ quan quản lý du lịch chỉ nhằm mục đích tăng số lượng khách du lịch, nhưng chưa xem xét chất lượng của nhân viên cung cấp dịch vụ cho những khách du lịch đó.

Nhà nước đã hỗ trợ giáo dục du lịch và đào tạo thông qua các cơ sở giáo dục, nhưng không đủ.

Nhà nước nên phát triển giáo viên hướng dẫn du lịch bằng cách cung cấp các khoản tài trợ và học bổng để tiếp tục việc học của họ.

Ngoài ra, cần có sự gia tăng hợp tác giữa các cơ sở giáo dục và doanh nghiệp kinh doanh du lịch để thiết lập một chương trình đào tạo chung. Cơ sở giáo dục cung cấp lý thuyết trong khi các doanh nghiệp cung cấp thực hành.

Hiệp hội du lịch đã cố gắng khuyến khích giáo dục và đào tạo trong khu vực khách sạn, nhưng sự hợp tác từ các thành viên là không đủ. Hiệp hội nên đóng một vai trò quan trọng trong phát triển nguồn nhân lực.

Một nhà giáo dục chỉ ra rằng mức lương của nhân viên ở các thành phố có du lịch phát triển cao hơn ở Quảng Ngãi như Nha Trang, Đà Nẵng, Sài Gòn, Hà Nội...nên nhiều sinh viên tốt nghiệp không về Quảng Ngãi. Điều này gây ra sự thiếu hụt nhân sự ở Quảng Ngãi.

Có những cuộc hội thảo thường xuyên được tổ chức bởi Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để thảo luận về nhu cầu nhân lực cho ngành du lịch tỉnh Quảng Ngãi. Những người tham gia là từ các cơ quan Nhà nước, các cơ sở giáo dục và các doanh nghiệp liên quan đến du lịch. Một nhà giáo dục nói rằng các

doanh nghiệp tư nhân đôi khi liên hệ trực tiếp với các cơ sở giáo dục để thông báo cho họ về nhu cầu nhân lực bổ sung trong các khách sạn hoặc cơ quan du lịch.

Các nhà giáo dục cho rằng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, trực tiếp Tổng cục Du lịch phải định hướng và đào tạo, dạy nghề du lịch cho các cơ sở giáo dục, đào tạo, dạy nghề du lịch trong nước để họ hiểu đầy đủ về cấu trúc của khung trình độ và áp dụng đúng trong thực tiễn, đặc biệt đối với những cơ sở chưa quen với việc đào tạo, dạy nghề du lịch dựa trên năng lực. Giáo dục du lịch ở tỉnh Quảng Ngãi phải theo định hướng đào tạo của trong nước.

Theo đa số các nhà giáo dục, nói tiếng Anh kém như là một thiếu hụt lớn trong các khóa học khách sạn và du lịch, và các ngôn ngữ nước ngoài khác. Một hạn chế khác là sự thiếu hụt các giảng viên có trình độ. Một số khóa học hiện tại không thể cung cấp nhiều môn học do thiếu giáo viên hướng dẫn.

Nhiều cơ sở đào tạo, dạy nghề du lịch liên kết với nhau, liên kết với doanh nghiệp, hiệp hội du lịch và với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Nội Vụ, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Lao động – Thương binh và Xã hội để xây dựng chương trình đào tạo, dạy nghề, cấp chứng chỉ các trình độ, ngành nghề do đối tác đặt hàng, tham gia đóng góp xây dựng và đánh giá chương trình đào tạo, dạy nghề, tạo điều kiện cho các cơ sở đào tạo, dạy nghề tiếp cận tốt hơn với nhu cầu đào tạo, khảo sát doanh nghiệp để đánh giá chất lượng đào tạo và hoàn thiện, đổi mới chương trình đào tạo cho phù hợp thực tiễn.

Mặc dù các cơ sở giáo dục đào tạo một lượng lớn sinh viên tốt nghiệp mỗi năm, nhưng nguồn cung vẫn chưa phù hợp nhu cầu đang tăng. Hầu hết các nhà cung cấp giáo dục đều cho rằng các khóa học của họ đáp ứng nhu cầu của ngành. Tuy nhiên, họ vẫn phải đối mặt với một số vấn đề cản trở chất



lượng các khóa học như lương giảng viên/giáo viên hướng dẫn thấp, không đủ phòng thực hành và thiết bị, thái độ tiêu cực của sinh viên với việc làm trong ngành du lịch và hình ảnh nghề nghiệp du lịch còn nghèo nàn cũng cần phải khắc phục.

#### 4. Kết luận và giải pháp, kiến nghị

##### 4.1. Kết luận

Từ những phát hiện và kết luận ở trên, đã xuất hiện 8 vấn đề chính trong phát triển nguồn nhân lực, đã phản ánh ở cả 3 nhóm phòng vấn:

- 1) Thiếu nhân lực được đào tạo trong ngành du lịch.
- 2) Thiếu người hướng dẫn có trình độ.
- 3) Không đủ tài liệu, thiết bị và phương tiện giảng dạy
- 4) Các khóa giáo dục và đào tạo hiện tại chỉ đáp ứng một phần nhu cầu của ngành du lịch
- 5) Nhiều nhân viên du lịch Quảng Ngãi không có khả năng giao tiếp bằng ngoại ngữ.
- 6) Hình ảnh của ngành du lịch chưa được người lao động đánh giá cao
- 7) Không có cơ quan duy nhất chịu trách nhiệm phát triển nguồn nhân lực cho ngành du lịch tỉnh Quảng Ngãi.
- 8) Thiếu sự hợp tác giữa Nhà nước, khu vực tư nhân và các cơ sở giáo dục trong việc cung cấp nhân lực có tay nghề cao trong ngành du lịch.

Tám vấn đề này sẽ được nhóm lại thành ba nội dung chính. Mỗi nội dung sẽ thảo luận một số gợi ý liên quan đến vai trò của khu vực công và tư nhân sẽ được thực hiện như thế nào để các vấn đề có thể được giải quyết.

##### 4.2. Giải pháp

Những phát hiện của nghiên cứu này đã xác nhận các vấn đề cố hữu của giáo dục và đào tạo trong ngành du lịch ở tỉnh Quảng

Ngãi. Những vấn đề này có một số ý nghĩa đối với ngành du lịch ở Quảng Ngãi. Những vấn đề này có thể được chia thành ba nội dung chính: Quản trị nguồn nhân lực; Cấu trúc hành chính và các vấn đề chung.

##### 4.2.1. Quản trị nguồn nhân lực

Nghiên cứu đã phát hiện ra 5 vấn đề như sau:

- 1) Thiếu nhân lực được đào tạo trong ngành du lịch ở tỉnh Quảng Ngãi

*Bảng 1: Nguồn nhân lực du lịch phân theo trình độ đào tạo năm 2017 (ĐVT: người)*

Chỉ tiêu	Doanh nghiệp kinh doanh du lịch	Cơ quan quản lý nhà nước về du lịch
	<b>1759</b>	<b>23</b>
<b>Trên Đại học</b>	1(0,06%)	0
<b>Đại học</b>	808 (46%)	18(78,26%)
<b>Cao đẳng</b>	318 (18,1%)	5(21,74%)
<b>Trung cấp/chứng chỉ</b>	252(14,33%)	0
<b>Không có bằng cấp</b>	380(21,6%)	0

*(Nguồn: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Ngãi, 2017)*

Theo số liệu điều tra điển hình năm 2017 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, trong 1782 lao động trực tiếp được điều tra, khối doanh nghiệp có 1759 người trong đó 809 người có trình độ đại học trở lên (chiếm 46,06 %), 318 người (chiếm 18,1%) có trình độ cao đẳng và 252 người (chiếm 14,33%) có trình độ trung cấp và chứng chỉ nghề và 380 người (chiếm 21,6%) chưa có bằng cấp. Khối cơ quan quản lý về du lịch có 23 người được điều tra, trong đó có 18 người trình độ đại học (chiếm 78,26%), trình độ cao đẳng 5

người (chiếm 21,74%). Như vậy lao động trực tiếp chưa có bằng cấp ở khối doanh nghiệp khá cao

Ngành du lịch/khách sạn đã có thể đối phó với vấn đề thiếu hụt bằng cách áp dụng các chiến lược khác nhau như cung cấp đào tạo tại chỗ, hoặc tuyển các sinh viên mới ra trường.

Một cơ quan công lập chịu trách nhiệm về giáo dục và đào tạo du lịch tỉnh Quảng Ngãi phải được thành lập, hoặc cả hai khu vực công và tư đều hợp tác với nhau. Hơn nữa, Nhà nước nên đóng vai trò xúc tác giữa ngành và các cơ sở giáo dục và đào tạo trong phát triển nguồn nhân lực cho ngành du lịch vì khu vực tư nhân không đủ mạnh để hỗ trợ đầy đủ. Các doanh nghiệp vừa và nhỏ không có quỹ để đào tạo nhân viên, nên Nhà nước nên ưu tiên hỗ trợ. Các khách sạn từ 4- 5 sao có thể đào tạo cho nhân viên của họ. Nhà nước nên đóng vai trò là người hỗ trợ đào tạo. Điều này có thể được thực hiện trong một số cách. Ngân sách của Nhà nước nên có sẵn để cho khu vực tư nhân vay với lãi suất thấp để xây dựng trung tâm giáo dục và đào tạo du lịch. Ưu đãi thuế cho các doanh nghiệp đầu tư vào đào tạo.

Khu vực tư nhân phải có vai trò lớn hơn trong việc phát triển chiến lược của ngành du lịch. Khu vực tư nhân phải đóng vai trò hợp tác với khu vực công ở xây dựng chính sách và phát triển nhân sự có trình độ cho ngành du lịch. Giải pháp cho vấn đề này chủ yếu nằm trong vai trò hỗ trợ của Nhà nước, vì hiện nay khu vực tư nhân quy mô tương đối nhỏ. Họ có thể không nhận ra tầm quan trọng của đào tạo hoặc không có khả năng đào tạo nhân viên của mình. Để tăng cường đào tạo, việc cung cấp ngân sách của Nhà nước là quan trọng. Với một quỹ đào tạo, Nhà nước yêu cầu tất cả các nhà tuyển dụng phải thực hiện cam kết tài chính đối với việc đào tạo.

Vấn đề lâu dài này đòi hỏi Nhà nước phải có hành động quyết định.

2) Thiếu giáo viên hướng dẫn có trình độ.

Đa số giáo viên hướng dẫn giáo dục du lịch có kiến thức chủ yếu là lý thuyết, nhưng không có đủ kinh nghiệm thực tế. Trình độ của đội ngũ giảng viên bậc đại học, cao đẳng còn hạn chế. Cụ thể là, theo số liệu sở Giáo dục và Đào tạo Quảng Ngãi, năm 2017, trong số 676 cán bộ giảng dạy chỉ có 1 phó giáo sư, 96 giảng viên chính và 30 tiến sĩ. Các trường đại học ở Quảng Ngãi chủ yếu mới được thành lập hoặc mới được nâng cấp trong những năm gần đây nên vẫn chưa có được bộ giáo trình đầy đủ cho sinh viên, từ đó dẫn đến việc phải học chay, hoặc học theo giáo trình của trường khác, trong khi yêu cầu đặc thù của từng trường lại không giống nhau. Để phát triển đội ngũ giảng viên/giáo viên có nhiều cách:

Đầu tiên, giảng viên/giáo viên ngành du lịch cần phải được phát triển, có thể bằng cách cung cấp các khoản trợ cấp và học bổng để tiếp tục nghiên cứu và cho phép họ đạt được một số kinh nghiệm trong các khách sạn hoặc cơ quan du lịch trong kỳ nghỉ hè hoặc kỳ nghỉ lễ. Nhà nước cũng nên hỗ trợ giảng viên/giáo viên trong việc tìm kiếm một số học bổng từ các tổ chức quốc tế hoặc chính phủ nước ngoài. Thứ hai, tiền lương là vấn đề lớn trong việc sử dụng và giữ lại giảng viên có trình độ trong các cơ sở giáo dục công lập. Cuối cùng, tỉnh sẽ tăng số lượng các khóa đào tạo cho các giảng viên bằng cách hợp tác với các tổ chức có kinh nghiệm trong ngành du lịch ở trong nước và quốc tế.

Mặt khác, trong khu vực tư nhân, người sử dụng lao động nên khuyến khích và hỗ trợ người hướng dẫn nội bộ của họ để đóng góp cho ngành du lịch. Nhà nước có thể thúc đẩy sử dụng lao động của ngành du lịch bằng cách thuyết phục họ về giá trị và lợi ích của

giáo dục và đào tạo du lịch. Ngoài ra, các khách sạn lớn nên cung cấp ưu tiên cho những người chỉ dẫn muốn đạt được một số kinh nghiệm từ đào tạo tại chỗ trong thời gian rảnh của họ.

Không thể chắc chắn các cơ sở giáo dục sử dụng các giảng viên có trình độ thấp mà đào tạo được nhân viên có trình độ, điều này rất khó. Tỉnh nên tài trợ cho các giảng viên về các chương trình phát triển ngắn hạn cũng như các chương trình cấp cao ở trong nước và ở nước ngoài.

3) Thiếu tài liệu, thiết bị và phương tiện giảng dạy.

Giáo dục trong khách sạn và du lịch đắt đỏ vì chi phí thiết bị, cơ sở vật chất và nguyên liệu cao. Mặc dù chính phủ đã hỗ trợ về mặt tài chính số lượng các viện và trường đại học công lập, nhiều cơ sở giáo dục công lập vẫn còn đối mặt với vấn đề ngân sách không đủ để phát triển tài liệu giảng dạy, thiết bị và phòng thí nghiệm. Tuy nhiên, một số tài trợ công đã được thực hiện kém.

Để đáp ứng vấn đề này, các hành động chiến lược khác nhau cho Nhà nước và tư nhân và các cơ sở giáo dục cần được xem xét. (1) Nhà nước, thông qua các cơ sở giáo dục và đào tạo, nên khuyến khích và hỗ trợ tài chính cho họ dịch tài liệu nước ngoài, tài liệu đào tạo cho ngành du lịch. (2) Thư viện Tỉnh nên bổ sung thêm các đầu sách về khách sạn và du lịch. (3) Nhà nước nên phân bổ một cách hiệu quả một số quỹ đầu tư cho trang thiết bị. Tuy nhiên, các cơ sở giáo dục phải chịu trách nhiệm về chi phí hoạt động của chính họ. (4) Nhà nước nên giới thiệu các khoản tài trợ cho vay, một phần, có lẽ để nộp học phí. (5) Nhà nước nên hỗ trợ các cơ sở giáo dục trong việc tìm kiếm một số kinh phí cho thiết bị và phòng thí nghiệm từ các công ty lớn hoặc các cơ quan tài trợ quốc tế. (6) Các cơ sở giáo dục nên hợp tác với nhau trong việc chia sẻ phòng thực hành và cơ sở

vật chất. Khuyến nghị chung Tỉnh Quảng Ngãi nên phân bổ kinh phí nhiều hơn cho trung tâm dạy nghề của tỉnh đầu tư trang thiết bị, phòng thí nghiệm và cơ sở vật chất, đội ngũ giảng viên thông qua trợ cấp và cho vay

4) Một vấn đề về chất lượng của các khóa giáo dục và đào tạo hiện có.

Hầu hết các nhà cung cấp giáo dục đều tuyên bố rằng các khóa học khách sạn hoặc du lịch của họ đáp ứng được nhu cầu ngành, ngoài một số điểm yếu. Ngược lại, các quan chức Nhà nước tuyên bố giáo dục và đào tạo du lịch chưa đạt yêu cầu của ngành du lịch. Quan trọng hơn, khu vực tư nhân nhận xét rằng nhiều chương trình giáo dục khách sạn và du lịch, đặc biệt ở cấp đại học, quá học thuật. không phải tất cả các khóa học khách sạn và các khóa học du lịch hiện tại được công nhận bởi các chủ khách sạn. Các cơ sở giáo dục đã cố gắng cải thiện các khóa học hiện có của họ; Tuy nhiên, một số vấn đề cản trở chất lượng của các khóa học khó giải quyết, chẳng hạn như không đủ thực hành của sinh viên, những người hướng dẫn trình độ thấp, và thái độ của sinh viên không hướng tới làm việc trong ngành. Hoạt động khách sạn và du lịch khác với các lĩnh vực nghiên cứu khác vì chúng đòi hỏi rất nhiều chuyên môn và nhiều thực hành.

Do sự mất cân bằng cảm nhận giữa lý thuyết và thực tiễn trong các khóa học quản lý khách sạn, hầu hết các khách sạn sẽ không tuyển dụng sinh viên tốt nghiệp đại học quản lý khách sạn làm giám sát viên. Sinh viên tốt nghiệp có thể phải bắt đầu làm việc ở các vị trí cấp thấp hơn, và sau đó họ sẽ được thăng chức sau vài năm. Điều này có thể làm nản lòng sinh viên tốt nghiệp và cho thấy một điểm yếu lớn trong các khóa học hiện có. Do đó, các khóa học giáo dục và đào tạo hiện tại cần được cải thiện rằng họ sẽ đáp ứng các yêu cầu của ngành. Điều này có thể được thực hiện trong nhiều cách. Trước hết, cần có

sự cân bằng giữa lý thuyết và thực hành trong nội dung khóa học. Các cơ sở giáo dục, đặc biệt là các trường đại học công lập, nên kết hợp lớp học với thực hành thực tế. Nếu các cơ sở không có phòng thí nghiệm, họ nên đưa sinh viên cho đào tạo tại chỗ tại khách sạn. Việc đào tạo này nên kéo dài ít nhất 3 tháng trong học kỳ hè. Các cơ sở giáo dục nên có sự hợp tác chặt chẽ với ngành du lịch. Hơn nữa, kinh nghiệm thực hành là cần thiết để việc học sinh viên hiệu quả hơn. Các cơ sở giáo dục và đào tạo nên yêu cầu phản hồi của ngành về chất lượng của sinh viên tốt nghiệp và tiếp tục tư vấn cho khu vực tư nhân trong việc phát triển các khóa học mới và cải thiện các khóa học hiện có. Điều này có thể được thực hiện bằng cách mời các nhà tuyển dụng tham gia vào ban lập kế hoạch giảng dạy, có cuộc đối thoại thường xuyên với các nhà tuyển dụng, giữ liên lạc với sinh viên tốt nghiệp trước đó, quan sát và đánh giá sinh viên. Cuối cùng, các cơ sở giáo dục và đào tạo nên đánh giá các khóa học hiện có của họ thường xuyên và cập nhật các khóa học theo định kỳ.

Giải pháp tốt nhất để nâng cao chất lượng của các khóa học du lịch hiện có là các cơ sở giáo dục nên tham khảo kỹ hơn với ngành du lịch. Thường xuyên tham vấn với ngành sẽ tạo điều kiện cho việc cải thiện giáo dục du lịch và các khóa đào tạo để đáp ứng các yêu cầu của ngành. Đối thoại thường xuyên hơn giữa các cơ sở giáo dục và nhà tuyển dụng giúp phát triển những hiểu biết rõ ràng hơn về nhu cầu của người khác, xác định mọi vấn đề, giới thiệu các thay đổi khi cần thiết và thích hợp, mở rộng hợp tác mạnh mẽ hơn.

#### 5) Khả năng nói tiếng nước ngoài kém

Nghiên cứu cho thấy hầu hết nhân viên du lịch Quảng Ngãi khả năng nói ngoại ngữ rất kém. Điều này có thể do thiếu các khóa đào tạo ngôn ngữ và một hệ thống giảng dạy ngoại ngữ không hiệu quả ở các trường trung

học. Theo khảo sát của ngành giáo dục tỉnh Quảng Ngãi, Trong kỳ thi trung học phổ thông quốc gia năm 2015, tiếng Anh là bộ môn có tỷ lệ học sinh bị điểm yếu, kém cao nhất. Trong số 13.178 thí sinh dự thi, chỉ có 11,3% thí sinh đạt điểm trung bình trở lên, có đến hơn 7.400 thí sinh điểm từ 3 trở xuống. Trong kỳ thi tuyển sinh vào lớp 10 năm học 2015-2016, bức tranh dạy và học ngoại ngữ ở tỉnh cũng không có gì sáng sủa. Trong tổng số hơn 12.500 thí sinh ở 7 huyện, thành phố đồng bằng dự thi, thì có đến 80,55% thí sinh có điểm thi dưới 5. Có nhiều trường trên 90% thí sinh dự thi có điểm dưới 5. Ngay ở thành phố Quảng Ngãi được coi là nơi có điều kiện kinh tế xã hội phát triển, có điều kiện học tập tốt nhất tỉnh, trong số gần 2.900 thí sinh dự thi thì có đến 74,07% thí sinh có điểm dưới 5. Trường Trung học cơ sở Nghĩa Đồng (thành phố Quảng Ngãi) có 92 học sinh dự thi thì có 87 em có điểm dưới 5 (Báo điện tử Quảng Ngãi 18/11/2015).

Giải pháp đưa ra là đào tạo ngoại ngữ nhiều hơn cho các khóa học đào tạo nhân viên du lịch. Nếu có thể, các chương trình đào tạo chất lượng cao dành cho nhân viên quản lý cấp trung nên giảng dạy hoàn toàn bằng tiếng Anh.

#### 4.2.2. Cấu trúc hành chính

Về cấu trúc hành chính nghiên cứu đã phát hiện những vấn đề sau:

1) Không có cơ quan duy nhất chịu trách nhiệm phát triển nguồn nhân lực cho ngành du lịch.

Các phát hiện đã xác nhận rằng không có cơ quan duy nhất chịu trách nhiệm về hoạch định nguồn nhân lực cho ngành du lịch tỉnh Quảng Ngãi. Nhiều cơ quan khác nhau tham gia lập kế hoạch nguồn nhân lực du lịch và phát triển ở Quảng Ngãi như: Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch; Sở Lao động Thương binh và Xã hội; Sở Giáo dục và Đào tạo; Sở Nội vụ; Sở Ngoại vụ. Mặc dù có nhiều đơn vị liên

quan đến phát triển nguồn nhân lực, nhưng ít nỗ lực phối hợp thực hiện công việc giữa các đơn vị này. Không có đủ sự hợp tác, phối hợp và hỗ trợ từ các đơn vị với nhau

2) Thiếu sự hợp tác giữa nhà nước, khu vực tư nhân và cơ sở giáo dục

Phối hợp giữa các cơ quan Nhà nước, doanh nghiệp kinh doanh du lịch, giáo dục và đào tạo là điều cần thiết cho sự phát triển nhân lực cho du lịch Quảng Ngãi. Nghiên cứu tiết lộ rằng không có sự sắp xếp tư vấn thường xuyên giữa Nhà nước, các cơ sở giáo dục và doanh nghiệp kinh doanh du lịch. Nhà tuyển dụng thường được mời tham gia phát triển chương trình giảng dạy và giảng dạy. Tuy nhiên, nhà tuyển dụng sẵn sàng đóng góp, nhưng họ không có thời gian để chia sẻ quan điểm của họ. Một số giải pháp cho vấn đề này. Đầu tiên, có nên đối thoại thường xuyên hơn giữa Nhà nước, người sử dụng lao động trong ngành và các cơ sở giáo dục và đào tạo, để các chương trình giáo dục và đào tạo có thể phản ánh nhu cầu thực tế của ngành. Sở Văn hóa, thể thao và du lịch nên tổ chức các diễn đàn nơi người sử dụng lao động có thể giao tiếp với các nhà giáo dục.

Thứ hai, nên cộng tác nhiều hơn giữa ngành du lịch và các cơ sở giáo dục. Cá nhân các nhà giáo dục nên liên kết với nhà tuyển dụng về phát triển chương trình giảng dạy, phương pháp giảng dạy, vị trí ngành và chương trình đào tạo chung.

Thứ ba, cũng cần có sự hợp tác mạnh mẽ hơn giữa các khách sạn để đảm bảo đào tạo và đào tạo đầy đủ trong ngành khách sạn đã được thiết lập bởi các khách sạn lớn để hợp tác, giao tiếp và trao đổi ý tưởng giữa các khách sạn về phát triển nguồn nhân lực, là một ví dụ điển hình về hợp tác và cần được mở rộng.

Thứ tư, để thuyết phục các nhà tuyển dụng đóng góp nhiều thời gian và năng lượng hơn để phát triển nguồn nhân lực, nhà tuyển

dụng nên thuyết phục những lợi ích của sự hợp tác với các nhà giáo dục. Cuối cùng, sự hợp tác mạnh mẽ hơn giữa khu vực công và tư nhân có thể được thực hiện thông qua hiệp hội du lịch. Cần phát triển hiệp hội du lịch, Hiệp hội du lịch cần tăng ngân sách lên để hoạt động hiệu quả hơn trong nhiều lĩnh vực, trong đó có phát triển nguồn nhân lực. Điều này có thể nỗ lực bằng cách tăng số lượng thành viên, tăng phí thành viên và tìm sự hỗ trợ từ các tổ chức trong nước và quốc tế. Hiệp hội du lịch nên được tăng cường như là điều phối viên giữa khu vực du lịch/khách sạn, cơ quan Nhà nước và cơ sở giáo dục. Nếu hiệp hội du lịch là một đơn vị đại diện của khu vực du lịch/khách sạn được phát triển đầy đủ, sự hợp tác giữa ba khu vực sẽ dễ dàng hơn và mạnh mẽ hơn. Ngoài ra, vai trò hoạt động của Nhà nước sẽ giảm và khu vực tư nhân sẽ chịu trách nhiệm phát triển đội ngũ nhân viên của mình.

#### 4.2.3. Những vấn đề chung

Ngoài những nội dung chính ở trên, nghiên cứu còn phát hiện một số vấn đề sau:

Việc làm trong ngành du lịch hiện nay chưa được xã hội đánh giá cao, người dân thiếu hiểu biết về tầm quan trọng của du lịch đối với địa phương. Hình ảnh của ngành chưa được xã hội đánh giá cao và thái độ của sinh viên đối với các việc làm trong khách sạn, đây là vấn đề cần khắc phục. Ngoài ra, ngành du lịch đang mất nhân sự có tay nghề cho các ngành công nghiệp khác vì lương thấp. Một lãnh đạo doanh nghiệp thừa nhận rằng ngành khách sạn phải điều chỉnh mức lương phù hợp với các ngành dịch vụ khác

Khu vực công và tư có thể giúp cải thiện hình ảnh ngành du lịch bằng nhiều cách. Đối với Nhà nước, các môn học về du lịch cần tích hợp vào hệ thống giáo dục quốc gia từ phổ thông trung học để nâng cao nhận thức của sinh viên và đánh giá cao về du lịch, chẳng hạn tầm quan trọng của ngành du lịch,

sự đóng góp của du lịch đối với kinh tế, xã hội và cộng đồng địa phương. Nhà nước nên nâng cao nhận thức của cộng đồng về đặc điểm thực tế việc làm trong ngành du lịch và các lựa chọn cơ hội nghề nghiệp trong ngành thông qua tư vấn giáo dục nghề nghiệp và chương trình tiếp thị việc làm. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Ngãi nên công bố những đóng góp đáng kể của ngành du lịch cho nền kinh tế và xã hội tỉnh nhà để nâng cao hiểu biết và thái độ của mọi người, có lẽ thông qua video, tài liệu quảng cáo, các chương trình phát thanh và truyền hình.

Khu vực tư nhân có thể cải thiện hình ảnh của ngành bằng cách cải thiện điều kiện làm việc, tiền lương và phúc lợi xã hội. Ví dụ: người sử dụng lao động có thể cải thiện điều kiện làm việc, chẳng hạn như an toàn trong công việc, công việc phong phú, thời gian làm việc linh hoạt và trả công cao.

Khuyến khích tích hợp các nghiên cứu du lịch vào hệ thống giáo dục quốc gia được đề cập cải thiện hình ảnh nghèo nàn của ngành. Vì việc làm trong ngành du lịch chưa được xã hội đánh giá cao, cần phải nâng cao nhận thức về ngành du lịch và đánh giá cao giá trị của nó, và để phát triển văn hóa du lịch trong dân số, đặc biệt là thế hệ tương lai của đất nước.

Trên cơ sở các phân tích được mô tả, tác giả có một số kết luận sau:

Thứ nhất, ngành du lịch ở tỉnh Quảng Ngãi đã phát triển, nhưng giáo dục và cơ sở hạ tầng đào tạo chưa được phát triển đầy đủ để đáp ứng nhu cầu nhân lực. Hơn nữa, sự tham gia của Nhà nước vào phát triển nguồn nhân lực ở một tỉnh đang phát triển như Quảng Ngãi là rất cần thiết. Sự tham gia của Nhà nước vào phát triển nguồn nhân lực ở Quảng Ngãi nên chủ động hơn là thụ động. Do đó, Nhà nước phải đảm nhận vai trò hỗ

trợ để đảm bảo rằng các hoạt động giáo dục và đào tạo du lịch cơ bản được bắt đầu. Nhà nước sẽ được yêu cầu tiếp tục hỗ trợ việc cung cấp nhân sự có tay nghề cho đến khi kinh nghiệm và sự tự tin của khu vực tư nhân phát triển.

Nhà nước cần phải thực hiện nhiều hành động hơn. Nhà nước cần ưu tiên phát triển nguồn nhân lực trong du lịch thông qua các chính sách và kế hoạch thực hiện.

Các cơ sở giáo dục và đào tạo cũng nên tham gia vào chiến lược phát triển nguồn nhân lực. Các cơ sở giáo dục nên kết hợp chặt chẽ với các doanh nghiệp và yêu cầu phản hồi của ngành về chất lượng của sinh viên tốt nghiệp. Liên lạc thường xuyên giữa các cơ sở giáo dục và nhà tuyển dụng giúp phát triển những hiểu biết rõ ràng hơn về một nhu cầu của doanh nghiệp. Kết luận, không có cam kết mạnh mẽ và hợp tác giữa ba bên- Nhà nước, Nhà trường và Nhà doanh nghiệp, sự phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch sẽ phát triển không đầy đủ và bị trì hoãn.

#### **4.3. Kiến nghị**

Để cải thiện tình hình phát triển nguồn nhân lực trong ngành du lịch tỉnh Quảng Ngãi, Nhà nước nên xem xét thiết lập cơ cấu cho phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch tỉnh Quảng Ngãi. Nếu không có cơ cấu tổ chức hành chính phù hợp, chắc chắn phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch sẽ thực hiện không hiệu quả.

Khu vực tư nhân, đặc biệt là các hiệp hội du lịch, phải tích cực tham gia; và kết nối giữa khu vực công và tư nhân là điều cần thiết. Ngoài ra, Nhà nước cần phải rõ ràng và các chính sách nhất quán cho ngành, đảm bảo tính sẵn sàng của tài chính và các nguồn lực khác, tạo ra một chính sách thống nhất giữa các cơ quan nhà nước và khu vực tư nhân để thực hiện các mục tiêu chung.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Baum, T. (1993a) Human resources in tourism: an introduction. In Baum, T. (Ed) Human Resource Issues in International Tourism. Oxford: Butterworth-Heinemann, 3-21.
- Beer, M., Spector, B., Lawrence, P. R., Mills, D. Q., & Walton, R. E. (1984). Managing Human Assets. New York : London: The Free Press.
- Báo điện tử Quảng Ngãi 18/11/2015
- Cholada Chaichana (2004). An Approach to Human Resource Development in Hotel Business: Cases of the Oriental Bangkok and the Peninsula Bangkok. Master's thesis, National Institute of Development Administration.
- Fojt, M., (first). (1995). Leading the knowledge of workers of the 1990s. The Journal of Services Marketing, 9(3), 5–6.
- Gourlay, S. N. (2000). Frameworks for knowledge: a contribution towards conceptual clarity for knowledge management. Retrieved from
- JENKINS, C. L. (2009) Manpower planning in tourism. Unpublished lecture presented to UNDP/WTO Regional Seminar on 'Tourism Training' in Columbo, Sri Lanka
- McLagan, P. A. (1989). Models for HRD Practice. *Training and Development Journal*, 43(9), 49–59.
- Mahesh, V. S. (2013) Human resource planning and development: a focus on service excellence. In Baum, T. (Ed) Human Resource Issues in International Tourism. Oxford: Butterworth-Heinemann, 22-29.
- Nadler, L. (1980). *Developing human resources*. Houston, Tex: Gulf Pub. Co.
- Nadler, L., & Nadler, Z. (Eds.). (1990). *The Handbook of Human Resource Development* (2nd Edition edition). New York: John Wiley & Sons.
- Nguyễn Văn Đình, Trần Thị Minh Hòa (2006), Giáo trình kinh tế du lịch, Nhà xuất bản Lao động -Xã hội, Hà Nội.
- Smith, R. L. (1988). Human Resource Development: An Overview. Retrieved from <http://eric.ed.gov/?id=ED291013>
- Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Ngãi, Báo cáo tình hình thực hiện các chỉ tiêu phát triển du lịch giai đoạn 2011-2015 và dự báo 2016-2020.
- Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Ngãi, Thống kê nguồn nhân lực du lịch, năm 2015.
- Tovstiga, G. (1999). Profiling the knowledge worker in the knowledge-intensive organization: Emerging roles. *International Journal of Technology Management : IJTM*, 18(5-8), 731–44.
- Viện nghiên cứu phát triển du lịch, Quy hoạch phát triển ngành du lịch Quảng Ngãi đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2025.
- Watkins, K. E., & Marsick, V. J. (1992). Building the learning organisation: a new role for human resource developers. *Studies in Continuing Education*, 14(2), 115–129. <http://doi.org/10.1080/0158037920140203>
- Weinberger, L. (1998). Commonly Held Theories of Human Resource development. *Human Resource Development International*, 1(1), 75–93.
- <http://eprints.kingston.ac.uk/3221/1/Gourlay%202000%20Frameworks.pdf>