

Vai trò của nguồn nhân lực trong quản lý du lịch tại Thủ đô Viêng Chăn (Lào)

Manivanh Lobriayao

Khoa Kinh tế, Trường Đại học Kinh tế Huế

Người nhân lực giữ vai trò quyết định đối với sự phát triển kinh tế - xã hội của đất nước. Trên cơ sở đó, trong công cuộc Công nghiệp hóa - Hiện đại hóa (CNH - HĐH) đất nước Lào hiện nay, Đảng Nhân dân Cách mạng Lào đã đề ra những chủ trương, chú trọng phát triển hoạt động du lịch, chỉ đạo, ban hành và tổ chức thực hiện cơ chế, chính sách về du lịch. Đại hội Đảng Nhân dân Cách mạng Lào lần thứ VII xác định: "Thúc đẩy đầu tư phát triển địa điểm du lịch, phát triển nguồn nhân lực về du lịch, củng cố cơ chế quản lý du lịch, các ngành có liên quan; các địa phương phải có kế hoạch phát triển du lịch phù hợp với điều kiện hiện nay.

1. Khái niệm nguồn nhân lực trong quản lý du lịch

- Khái niệm nguồn nhân lực

William R. Tracey (2004), trong Tự điển định nghĩa nguồn nhân lực toàn bộ mọi người gồm giám đốc điều hành, quản lý, giám sát, các nhà khoa học và các kỹ sư, kỹ thuật viên, nhân viên tiếp thị, nhân viên bán hàng, nhân viên hành chính và văn thư vận hành hoạt động một tổ chức (trang 322).

Như vậy có thể hiểu nguồn nhân lực là tập hợp của những cá nhân có nhu cầu, sở thích, năng lực... khác nhau được tập hợp lại để cùng nhau lao động theo mục đích của tổ chức.

- Nguồn nhân lực du lịch

Khái niệm nguồn nhân lực du lịch là một khái niệm thành phần của khái niệm nguồn nhân lực nói chung. Nguồn nhân lực du lịch là các cá nhân có vai trò khác nhau được liên kết với nhau để thu hút, phục vụ khách đến du lịch. Nguồn nhân lực du lịch bao gồm đội ngũ lao động trực tiếp làm việc trong các tổ chức phục vụ khách du lịch. Đó là những người lao động trong cơ quan quản lý nhà nước về du lịch, đơn vị sự nghiệp du lịch và các đơn vị kinh doanh du lịch.

- Nguồn nhân lực quản lý du lịch

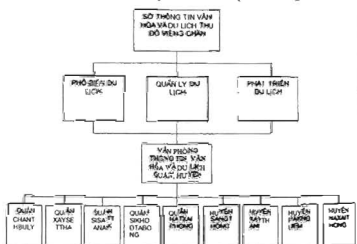
Đội ngũ lao động chức năng quản lý nhà nước về du lịch từ trung ương đến địa phương gồm: Bộ Thông tin, Văn hóa và Du lịch; Sở Thông tin, Văn hóa và Du lịch các tỉnh, thành phố thuộc trung ương; phòng Văn hóa, Thông tin các huyện, thị xã, thành phố. Bộ phận lao động này có vai trò rất quan trọng trong việc xây dựng chiến lược phát triển du lịch của quốc gia và của từng địa phương, tham mưu cho các cấp ủy Đảng và chính quyền trong việc đề ra đường lối, 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.

Tùy theo chức năng và nhiệm vụ được phân công, những người làm việc trong cơ quan quản lý Nhà nước về du lịch có thể đảm trách các công việc khác 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 các hoạt động du lịch (lữ hành, khách sạn, thanh tra du lịch; kế hoạch đầu tư du lịch)....

2. Nguồn nhân lực trong các cơ quan nhà nước quản lý du lịch thủ đô Viêng Chăn

Hình 1: Sơ đồ tổ chức Sở Thông tin Văn hóa và Du lịch Thủ đô Viêng Chăn



Từ năm 1990 nhà nước đã không quan tâm đến cơ cấu tổ chức về ngành du lịch để thuộc vào bộ phận họ bộ phận kia đi lại nhiều lần làm cho cơ cấu tổ chức không ổn, đến năm 1992 có Nghị định số 100/CP, ngày 23/12/1992 quyết định cho ngành Du lịch trở thành cơ quan tổ chức so với Cục. Năm 2004 hà nước đã có Nghị định số 91/CP, ngày 30/06/2004 về nâng cao vai

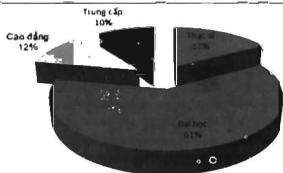
trò ngành Du lịch lên thành Tổng cục Du lịch trong đó có Bộ trưởng làm chủ tịch và ngân sách cũng được nâng lên, đây là có ý nghĩ rất quan trọng của việc phát triển Du lịch trong toàn cầu hóa và tháng 11 năm 2001 đã chấp nhận luật Du lịch do hội nghị lần thứ VIII của Quốc hội khóa V đã tăng trưởng vai trò và sự quan trọng nhất về doanh nghiệp Du lịch trong và ngoài nước.

Đến năm 2011 có Nghị định số 396/CP ngày 02/11/2011 về việc tổ chức và sự hoạt động việc phát triển nhân lực của Bộ Thông tin-Văn hóa. Tổng cục Du lịch sát nhập vào Bộ Thông tin và Văn hóa thành Bộ Thông tin, Văn hóa và Du lịch. Sau khi sát nhập vào Bộ cơ cấu tổ chức (1 Bộ trưởng, 3 thứ trưởng có 1 trong 3 trách nhiệm về việc du lịch) Bộ có 15 Cục trong đó có 3 Cục (Cục Phát triển du lịch, Cục quản lý du lịch, Cục Truyền du lịch) và 1 trung tâm tập huấn Du lịch, còn có Sở Thông tin Văn hóa và Du lịch thủ đô Thăng Chân và các phòng Thông tin,... của 9 quận huyện thuộc vào thủ đô.

Sở Thông tin Văn hóa và Du lịch Thủ đô Thăng Chân có một giám đốc và ba phó giám đốc trực tiếp quản lý ba bộ phận phụ trách khác nhau gồm: Phát triển du lịch, quản lý du lịch, Phổ biến du lịch. Các bộ phận này đảm nhận nhưng chức năng khác nhau, ở 9 quận, huyện cũng có Văn phòng Thông tin Văn hóa và Du lịch chịu sự quản lý của Sở.

2.1. Về trình độ cán bộ

Hình 2: Trình độ nhân lực trong cơ quan nhà nước quản lý về du lịch.



Số nhân lực trong cơ quan quản lý nhà nước về du lịch đều có chuyên môn và trình độ khác nhau. Trình độ cán bộ phần lớn tốt nghiệp Đại học chiếm khoảng 61%, thạc sĩ chiếm khoảng 17%, cao đẳng chiếm 12%, còn 10% là trung cấp và cấp khác, một số cán bộ không tốt nghiệp ngành du lịch nhưng những cán bộ này đã được tập huấn về việc du lịch. Về ngoại ngữ hầu như đều biết tiếng Anh, tiếng Thái 81%, tiếng Việt 8%, Pháp 5%, Trung quốc 4% còn ngôn ngữ khác 2%. Tin học phần lớn có trình độ A/B (75%), có khoảng 20% có trình độ C và trên C. Tuy nhiên sự chuyên môn hóa trong từng bộ phận chưa thật sự cao, cán bộ chuyên trách từng vị trí chưa đảm bảo tốt cho công

việc, đơn cử bộ phận phổ biến du lịch đòi hỏi các nhân viên phụ trách phải đáp ứng và đi cùng thời đại trong công cuộc quảng bá du lịch bằng mạng xã hội đây là một xu thế mới hiện nay. Hơn nữa trình độ ngoại ngữ tương đối tốt nhưng khả năng lao động biết từ 2 ngoại ngữ trở lên vẫn còn thấp. Tại Sở Thông tin, Văn hóa và Du lịch tỷ lệ cán bộ chất lượng cao chiếm một con số rất nhỏ.

2.2. Về giới tính và độ tuổi.

Theo khảo sát thực tế về cơ cấu giới tính của nhân lực quản lý nhà nước đã thấy rõ khác biệt số nhân lực nam 115 người, chiếm 56,9% trong khi đó có nhân lực nữ 87 người, chiếm 43,1% mình sẽ thấy số nhân lực nam nhiều hơn nữ.

Về độ tuổi phần lớn khoảng 31-40 tuổi có 86 người, chiếm khoảng 42,6%, có 72 người với độ tuổi 21-30, chiếm 35,6% cũng không nhỏ, từ 41-50 tuổi có 34 người chiếm 16,9%, từ 51 trên lên có 10 người, chiếm 4,9%. Qua đây cho ta thấy rằng độ tuổi từ 41 đến trên 51 chiếm 21,8% một ít là đáng báo động, đồng ý là độ tuổi này có nhiều kinh nghiệm nhưng độ linh hoạt cũng như đáp ứng khả năng công việc cần sự năng động trong lĩnh vực du lịch thì nên có chiến lược giúp cán bộ về tỷ lệ già và trẻ cho hợp lý.

3. Một số giải pháp phát triển nguồn nhân lực trong cơ quan nhà nước quản lý du lịch tại Thủ đô Thăng Chân Lào

3.1. Những định hướng phát triển nguồn nhân lực trong cơ quan nhà nước quản lý du lịch thủ đô Thăng Chân

Phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch có chất lượng cao, toàn diện, đáp ứng yêu cầu về số lượng, chất lượng.

Nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng du lịch; đa dạng hoá các hình thức đào tạo không chỉ liên quan đến du lịch mà cần quan tâm chủ trọng hơn nữa trong việc các công cụ hỗ trợ cho du lịch.

Tăng cường nghiên cứu khoa học, liên kết, hợp tác trong nước và hợp tác quốc tế về đào tạo, phát triển nguồn nhân lực Du lịch.

3.2. Một số giải pháp phát triển nguồn nhân lực trong cơ quan quản lý nhà nước quản lý du lịch thủ đô Thăng Chân

i) Xây dựng chiến lược phát triển nguồn nhân lực ở cơ quan nhà nước quản lý du lịch

Xây dựng chiến lược tổng thể phát triển nguồn nhân lực trong các cơ quan nhà nước quản lý du lịch của thủ đô dài hạn.

Xây dựng chiến lược phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch khu vực với những định hướng, lộ trình thực hiện cụ thể; xây dựng được lực lượng lao động

đáp ứng yêu cầu cả về số lượng và chất lượng.

Xây dựng hệ thống các giải pháp khả thi để phát triển nguồn nhân lực, dự báo nhu cầu vốn đầu tư, nguồn vốn đầu tư, các dự án đầu tư và phân kỳ đầu tư cho các mốc thời gian 2020,2025.

Xây dựng các chương trình, kế hoạch, lộ trình hành động cụ thể để đạt được mục tiêu phát triển nguồn nhân lực.

ii) Lập hệ thống cơ sở dữ liệu về nguồn nhân lực trong cơ quan quản lý ngành du lịch

Hệ thống cơ sở dữ liệu về nguồn nhân lực trong cơ quan nhà nước quản lý du lịch giữ một vai trò hết sức quan trọng trong việc đánh giá số lượng, chất lượng.

Để thực hiện giải pháp này cần:

+ Tiến hành điều tra về nguồn nhân lực ngành du lịch của tỉnh

+ Vận hành, tổng kết đánh giá: Việc vận hành thời gian đầu không thể tránh được những trục trặc nhất định, do vậy cần có quá trình vận hành thử và điều chỉnh phần mềm cho phù hợp với tình hình thực tiễn.

iii) Nhóm giải pháp nâng cao chất lượng cho nguồn nhân lực trong cơ quan nhà nước quản lý du lịch

+ Tăng cường tập huấn cho cán bộ quản lý để bắt kịp xu thế du lịch của thế giới, cũng như việc ứng dụng công nghệ thông tin hay các mô hình quản lý mới.

+ Đào tạo cán bộ nguồn cử đi tu nghiệp tại các nước các nền có dịch vụ du lịch phát triển như Thái Lan, Việt Nam...

+ Tăng cường hợp tác giao lưu với các bộ phận cùng cấp độ quản lý tại các trọng điểm du lịch (ví dụ: Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch Thừa Thiên Huế) để học hỏi kinh nghiệm quản lý lẫn nhau.

+ Trong khảo sát trình độ ngoại ngữ của các cán bộ thì tỉ lệ biết Tiếng Anh đạt 100% và các ngoại ngữ khác rất thấp, vì vậy phải kết hợp với các cơ sở đào tạo để tăng cường tỷ lệ biết 2 ngoại ngữ trở lên phải đạt 50% trở lên.

+ Có kế hoạch tuyển chọn, cử các cán bộ trẻ đi học tập tại các cơ sở ĐT chuyên ngành DL ở trong và ngoài nước để sử dụng trong lâu dài và có những chính sách đãi ngộ hợp lý đối với lực lượng lao động này.

+ Mở rộng giao lưu hợp tác đào tạo và nghiên cứu khoa học với các tổ chức quốc tế.

iv) Nhóm giải pháp xây dựng cơ chế thu hút nhân tài, đãi ngộ và sử dụng lao động du lịch

+ Hoàn thiện cơ chế tuyển dụng.

+ Sử dụng lao động hợp lý.

+ Chế độ thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao.

4. Kết luận

Công tác quản lý nhà nước đối với phát triển nguồn nhân lực ngành Du lịch là một trong các yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng nguồn du lịch ngành Du lịch. Bài viết đã phân tích thực trạng phát triển nguồn nhân lực trong cơ quan nhà nước quản lý ngành Du lịch Thủ đô Viêng Chán thông qua những phân tích đánh giá về số lượng, chất lượng, cơ cấu ngành nghề. Công tác quản lý nhà nước đối với phát triển nguồn nhân lực ngành Du lịch được đánh giá và đặt ra một số giải pháp cần giải quyết trong thời gian tới để khắc phục các bất cập, yếu kém của nguồn nhân lực ngành du lịch./

Tài liệu tham khảo

Bộ Giáo dục và Đào tạo (2008). Đào tạo nguồn nhân lực ngành du lịch theo nhu cầu xã hội được tổ chức. Hội thảo quốc gia lần thứ nhất, tại thành phố Hồ Chí Minh, 3/2008.

Bộ Giáo dục và Đào tạo (2010). Đào tạo nguồn nhân lực ngành du lịch theo nhu cầu xã hội được tổ chức, Hội thảo quốc gia lần thứ 2, tại Hà Nội, 8/2010.

Hoàng Văn Châu (2009). Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao cho hội nhập kinh tế - vấn đề cấp bách sau khủng hoảng. Tạp chí kinh tế đối ngoại số 38/2009.

Chiến lược phát triển Du lịch Lào từ 2006-2020, Bộ TT. VH và DL, 2005

Luật Du lịch Lào (2014)

Bộ Thông tin, Văn Hóa và Du lịch: Chính lược phát triển Du lịch nước Cộng Hòa Dân chủ Nhân dân Lào 2006-2020.

Bộ Thông tin, Văn hóa và Du lịch, Cục phát triển Du lịch (2010, 2011, 2012, 2013,) Báo cáo Thống kê Du lịch của nước CHDCND Lào.

May Ty Vong khamsoo (2009), Giải pháp phát triển kinh doanh lữ hành quốc tế đến (inbound) của thủ đô Viêng Chán, CHDCND Lào.