

Thực trạng và giải pháp nâng cao năng lực nhân sự ngành du lịch Việt Nam

NGUYỄN THỊ LÊ HÀ*

Tóm tắt

Bài báo trình bày thực trạng nguồn nhân lực ngành du lịch Việt Nam, những nhược điểm của nguồn nhân lực ngành du lịch và nguyên nhân dẫn đến những nhược điểm đó. Trên cơ sở đó, bài báo đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho ngành du lịch Việt Nam.

Từ khóa: nhân sự, năng lực nhân sự, du lịch, ngành du lịch

Summary

This paper presents the current situation of Vietnam's human resource in tourism industry, as well as points out the limitations and their causes. On that basis, it proposes solutions to improve quality of the aforementioned human resource.

Keyword: human resource, human resource capability, tourism, tourism industry

GIỚI THIỆU

Những năm gần đây, du lịch Việt Nam có bước tiến ngoạn mục, được ghi nhận trên bản đồ du lịch thế giới. Chỉ tính riêng trong năm 2019, ngành du lịch Việt Nam đón 18 triệu lượt khách quốc tế, tăng 16% so với năm 2018; phục vụ 85 triệu lượt khách nội địa (tăng 6% so với năm 2018). Tổng thu từ khách du lịch ước đạt hơn 720.000 tỷ đồng (tăng trên 16% so với năm 2018).

Theo các chuyên gia kinh tế và du lịch, trong những tháng đầu năm 2020, du lịch Việt Nam gặp khó khăn lớn do ảnh hưởng của dịch Covid-19, song chắc chắn sau khi dịch bệnh kết thúc, ngành du lịch sẽ có bước phục hồi nhanh chóng. Chính vì vậy, việc phát triển nguồn nhân lực du lịch đáp ứng yêu cầu cạnh tranh và hội nhập là rất cần thiết.

chất (tính chất tâm lý, văn hóa xã hội, ngoại giao và tính nghệ thuật).

Đối tượng hoạt động dịch vụ là con người, nhưng con người ở đây là những con người đa châu lục, đa quốc gia, vùng, miền... lại khác nhau về dân tộc, tôn giáo, tín ngưỡng, tâm lý, giới tính, tuổi tác, giai tầng xã hội...

Lao động trong du lịch là hoạt động có mục đích của con người. Lao động trong du lịch là yếu tố quan trọng không thể thiếu góp phần thúc đẩy ngành du lịch phát triển.

Đặc điểm của lao động trong du lịch:

- *Có tính chuyên môn hóa cao.* Du lịch bao gồm nhiều lĩnh vực kinh doanh như dịch vụ lữ hành, lưu trú, vận chuyển khách du lịch, điểm khu du lịch... Mỗi lĩnh vực lại có sự phân chia sâu hơn nữa. Tại mỗi lĩnh vực kinh doanh có những vị trí, chức danh công việc khác nhau. Để thực hiện tốt mỗi vị trí công việc đòi hỏi người lao động phải đáp ứng được chuyên môn đặc thù. Chính vì vậy, trong hoạt động du lịch có tính chuyên môn hóa cao.

- *Không cố định về thời gian.* Với đặc thù của ngành dịch vụ, thời gian làm việc của lao động trong ngành du lịch là không cố định về thời gian trong ngày cũng như các ngày trong tuần. Ngoài ra, đối với lao động trong các doanh nghiệp lữ hành, mà đơn cử là hướng dẫn viên, việc định lượng được thời gian làm việc trong ngày là rất khó khăn, không giống như lao động khối hành chính.

CƠ SỞ LÝ THUYẾT

Cơ sở lý thuyết

Du lịch là một ngành kinh tế dịch vụ, có đặc điểm là một tổ hợp đa ngành nghề, đồng thời cũng là ngành đa tính

* Trường Đại học Quốc tế, Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh

Ngày nhận bài: 16/03/2020; Ngày phản biện: 18/04/2020; Ngày duyệt đăng: 22/04/2020

- **Yêu cầu cao về giao tiếp.** Với đặc thù của ngành, lao động làm việc trong ngành du lịch cũng sẽ có cơ hội gặp gỡ với nhiều người, tiếp xúc với cả khách du lịch trong và ngoài nước, sử dụng nhiều loại ngôn ngữ khác nhau và đến từ rất nhiều nền văn hóa đa dạng. Do đó, để có thể thành công trong công việc đòi hỏi người lao động phải có khả năng giao tiếp tốt.

- **Công việc có tính chất lặp lại.** Xét trong chừng mực nào đó, công việc có tính chất lặp lại cũng có thể coi là một đặc điểm của nghề. Chính vì đặc điểm này, để công việc của mình tránh khỏi sự đơn điệu, nhàm chán, đòi hỏi những người làm nghề có lòng yêu nghề, luôn trau dồi kiến thức và kỹ năng.

Yêu cầu đối với lao động trong du lịch: Với những đặc điểm của công việc trong lĩnh vực du lịch đòi hỏi người lao động phải đáp ứng được những yêu cầu nhất định của nghề. Về cơ bản đó là các yêu cầu về kiến thức, kỹ năng và hành vi; về giao tiếp và sức khỏe. Đặc biệt, với đặc thù tiếp xúc với đối tượng du khách đa dạng về ngôn ngữ và văn hóa, mọi thông điệp đều phải chuyển tải qua giao tiếp. Do đó, yêu cầu đối với đội ngũ lao động trong du lịch phải có khả năng giao tiếp tốt. Cần thiết phải sử dụng có hiệu quả các hình thức giao tiếp cả có ngôn từ và phi ngôn từ. Nhân lực hoạt động trong lĩnh vực du lịch cần thông thạo ít nhất một ngoại ngữ.

Phương pháp nghiên cứu

Trên nguồn số liệu thứ cấp thu thập được từ số liệu công bố của Tổng cục Du lịch, sách, báo, tạp chí về du lịch, bài viết chủ yếu sử dụng phương pháp thống kê mô tả, so sánh kết hợp phân tích đánh giá.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Thực trạng nguồn nhân lực du lịch hiện nay

Thiếu về số lượng

Trong xu thế hội nhập và phát triển, hiện nguồn nhân lực du lịch Việt Nam đã có những bước phát triển vượt bậc cả về số lượng và cơ cấu, chất lượng nguồn nhân lực du lịch cũng đã ngày càng được nâng cao hơn.

Theo số liệu của Tổng cục Du lịch (Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch), mỗi năm, toàn ngành cần khoảng 40.000 lao động. Song, thực tế hiện nay, lượng sinh viên ra trường lĩnh vực du lịch hàng năm chỉ đạt khoảng 15.000 người, hơn 12% trong số này có trình độ cao đẳng, đại học trở lên. Tại nhiều địa phương có ngành du lịch phát triển mạnh, nguồn nhân lực luôn là vấn đề "đau đầu" bởi lực lượng lao động, nhất là lao động trực tiếp thiếu trầm trọng, chưa kể đến chất lượng cũng chưa đáp ứng yêu cầu. Giám đốc Sở Du lịch TP. Hồ Chí Minh Bùi Tá Hoàng Vũ cho biết, hiện nhân lực ngành du lịch vẫn chưa đáp ứng đủ nhu cầu. TP. Hồ Chí Minh có lượng nhân lực phục vụ trong các cơ sở lưu trú, doanh nghiệp lữ hành, hướng dẫn viên rất cao. Mỗi năm Thành phố có nhu cầu tăng thêm khoảng 12%-15% lượng nhân lực hiện có, nhưng nguồn cung chưa đáp ứng đủ. Cụ thể, tại Thành phố có trên 60 cơ sở đào tạo ngành du lịch ở cả 3 bậc đại học, cao đẳng

và trung cấp nghề. Tuy nhiên, mới chỉ đáp ứng khoảng 60% nhu cầu tuyển dụng của các đơn vị, doanh nghiệp lĩnh vực này (Thanh Trà, 2020).

Chiến lược Phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030 vừa được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt đạt mục tiêu đến năm 2025, du lịch Việt Nam sẽ tạo ra khoảng 5,5-6 triệu việc làm, trong đó có khoảng 2 triệu việc làm trực tiếp; đến năm 2030, ngành du lịch sẽ tạo ra khoảng 8,5 triệu việc làm, trong đó có khoảng 3 triệu việc làm trực tiếp. Như vậy, thời gian tới, cung không đủ cầu nhân lực du lịch Việt Nam là điều dễ nhìn thấy.

Nguồn cung lao động ngành du lịch ngày càng không có khả năng bắt kịp với nhu cầu thị trường đang tăng trưởng nhanh. Theo ước tính của Tổng cục Du lịch, ngành du lịch của Việt Nam trực tiếp sử dụng khoảng 750.000 lao động năm 2017, nhưng sẽ cần khoảng 870.000 lao động vào năm 2020 để bắt kịp với nhu cầu tăng lên, tương đương 40.000 mỗi năm. Mặc dù vậy các trường đào tạo du lịch hiện nay chỉ có thể cho ra lò khoảng 15.000 sinh viên tốt nghiệp mỗi năm trên toàn quốc, thiếu rất nhiều. Khoảng cách về nguồn cung lao động nói trên được thể hiện rõ nhất qua tình trạng thiếu hướng dẫn viên du lịch ngày càng trầm trọng - trong năm 2015, có khoảng 1,57 hướng dẫn viên có giấy phép hành nghề trên 1000 khách du lịch quốc tế, nhưng tỷ lệ đó đã giảm xuống còn 0,96 vào năm 2017. Đối với hướng dẫn viên có giấy phép để phục vụ khách du lịch trong nước, tỷ lệ này cũng giảm nhanh không kém từ 0,17 hướng dẫn viên trên 1000 du khách trong nước năm 2014 xuống còn 0,11 năm 2017. Tại một số địa phương, áp lực về năng lực hướng dẫn viên du lịch thậm chí còn nổi rõ hơn - tỷ lệ hướng dẫn viên trên khách quốc tế chỉ thấp ở mức 0,04 tại các tỉnh, như: Bà Rịa - Vũng Tàu, Ninh Bình và Bình Thuận (Ngân hàng Thế giới, 2019).

Chất lượng chưa đáp ứng yêu cầu

Hiện nay, trong khi nguồn nhân lực còn thiếu, chưa đủ đáp ứng yêu cầu về số lượng, thì chất lượng nhân lực cũng là điều đáng lo ngại. Để đáp ứng yêu cầu công việc, sau khi tuyển dụng, doanh nghiệp phải mất thời gian, chi phí đào tạo nhằm đáp ứng thực tế công việc. Từ thực tế sử dụng lao động, ông Nguyễn Quốc Kỳ, Tổng Giám đốc Công ty Cổ

phần du lịch và tiếp thị giao thông vận tải - Vietravel cho biết: Các công ty lữ hành khi tuyển dụng lao động vào làm việc hầu như phải tổ chức đào tạo lại ít nhất 6 tháng, muốn đào tạo lành nghề phải mất 12 tháng. Đây là một lãng phí rất lớn (Thanh Trà, 2020).

Còn theo ông Trần Hùng Việt, Chủ tịch Hiệp hội Du lịch TP. Hồ Chí Minh, nhu cầu phát triển du lịch ở nhiều địa phương đang tăng nhanh, trong khi chất lượng nguồn nhân lực du lịch còn nhiều hạn chế. Một trong những điểm yếu lớn nhất của nhân lực lao động trong ngành du lịch Việt Nam hiện nay là thiếu và yếu kỹ năng nghề. Ngoài ra, trình độ ngoại ngữ yếu là nhược điểm lớn cần khắc phục (Thanh Trà, 2020).

Nghiên cứu của Ngân hàng Thế giới (2019) cũng chỉ ra rằng, tăng trưởng năng suất lao động thực tế trong lĩnh vực dịch vụ lưu trú và ăn uống ở Việt Nam vẫn âm ảm trong suốt thập kỷ qua - với tốc độ tăng bình quân hàng năm là 1,4% kể từ năm 2010, so với 4,7% trong cả nền kinh tế - dẫn đến năng suất lao động của ngành chỉ bằng 23% so với bình quân cả nền kinh tế (năm 2017) và thuộc dạng thấp nhất ở Đông Nam Á. Hơn nữa, mặc dù mức lương thực tế bình quân trong cả nền kinh tế của Việt Nam đã tăng đồng loạt, song song với tăng năng suất lao động thực trong kỳ, nhưng khoảng cách giữa tăng lương thực tế - tăng trưởng năng suất lao động trong ngành du lịch lại đang đoãng ra, thể hiện tình trạng thiếu hụt kỹ năng kéo dài và hiện trạng tăng lương để thu hút lao động có kỹ năng cho ngành. Thực chất, dữ liệu của Hiệp hội Đào tạo Du lịch Việt Nam cho thấy, chỉ 42% lao động trong ngành được đào tạo chuyên về du lịch, còn lại 38% đến từ các ngành khác và 20% không được đào tạo chính quy. Phần lớn lao động cũng không đáp ứng được yêu cầu về ngoại ngữ.

Nguyên nhân dẫn đến thực trạng trên

Một là, chưa có sự phối hợp và liên kết cùng đào tạo giữa một bên là các trường đại học, cao đẳng và các cơ sở đào tạo khác, với một bên là ngành du lịch và các doanh nghiệp du lịch. Do đó, mới có sự khác biệt khi các trường và các cơ sở đào tạo tiến hành đào tạo ra nguồn nhân lực du lịch (cái mình có), không phải đào tạo ra cái ngành du lịch và doanh nghiệp du lịch cần.

Hai là, phương pháp đào tạo tại các cơ sở đào tạo nguồn nhân lực du lịch còn nặng về truyền thụ lý thuyết, chưa chú trọng thực hành, cách học còn máy móc, rập khuôn. Đối với những trường đào tạo nguồn nhân lực cho ngành du lịch, hai kỳ thực tập được thực hiện chỉ trong 4 tháng là chưa hợp lý. Vì thời gian như vậy, nên thực tập chỉ là “cưỡi ngựa, xem hoa”, trong khi các trường ở nước ngoài phân bổ tổng quỹ thời gian của một khóa đào tạo hệ đại học cho học lý thuyết và thực tập tay nghề là 50-50. Nghĩa là 50% thời gian là học lý thuyết và 50% thời gian để thực tập tay nghề.

Ba là, các cơ quan quản lý nhà nước có liên quan đến du lịch chưa quan tâm sâu sắc thực tế nhằm kịp thời phát hiện yêu cầu để có đối sách phù hợp. Do đó, tình trạng trên vẫn kéo dài cho đến nay.

NHỮNG GIẢI PHÁP CẦN THỰC HIỆN

Để giải quyết những bất cập trong đào tạo nhân lực ngành du lịch, thời gian tới, theo tôi, cần thực hiện những giải pháp sau:

Thứ nhất: Cần có sự phối hợp và liên kết một cách tích cực giữa các trường và các cơ sở đào tạo nguồn nhân lực cho ngành du lịch và các doanh nghiệp du lịch, để cùng chung tay góp sức tiến hành đào tạo nguồn nhân lực cho ngành du lịch. Trước tiên, hai bên cần cùng trao đổi, bàn bạc cởi mở và thẳng thắn để đi đến thống nhất những vấn đề chủ yếu, như sau:

- Xác định rõ ràng những ngành, nghề cần được đào tạo cho ngành du lịch.

- Xác định hệ đào tạo: đại học, cao đẳng, trung cấp, sau đại học.

- Xác định số lượng người học trong từng khóa đào tạo theo từng ngành nghề đã thống nhất ở trên.

- Xác định hình thức đào tạo cho từng ngành, nghề (chính quy, vừa làm vừa học, đào tạo từ xa...).

- Xác định mục tiêu, nội dung, chương trình, phương pháp đào tạo.

- Xác định chuẩn đào tạo (chuẩn về kiến thức lý luận tổng quát, kiến thức về chuyên môn, nghiệp vụ, chuẩn về tay nghề, về ngoại ngữ và kỹ năng mềm).

- Xác định tổng quỹ thời gian đào tạo cho một khóa học theo từng ngành, nghề của từng hệ đào tạo, hình thức đào tạo.

- Thống nhất chọn và phân công các doanh nghiệp du lịch làm nhiệm vụ quản lý và hướng dẫn thực tập sinh.

Thứ hai:

(i) Mỗi khóa học đào tạo được chia thành hai quá trình sau đây:

- *Quá trình 1:* Là quá trình đào tạo tại các trường, các cơ sở đào tạo.

- *Quá trình 2:* Là quá trình thực tập tác nghiệp trên thực tế tại các doanh nghiệp du lịch đã chọn.

(ii) Phân bổ tổng quỹ thời gian của một khóa đào tạo cho hai quá trình đào tạo theo tỷ lệ 75-25. Ví dụ: Nếu đào tạo cử nhân ngành du lịch với tổng quỹ thời gian đào tạo là 4 năm, thì phân bổ cho quá trình

một là 3 năm và cho quá trình hai là 1 năm. Phân bổ tổng quỹ thời gian đào tạo một khóa học như trên có ý nghĩa cả về tính khoa học và thực tiễn, vì đã học là phải thực hành cần có đủ thời gian. Hơn thế nữa, phân bổ tổng quỹ thời gian đào tạo một khóa học cho hai quá trình như trên thể hiện tính cải tiến về phương pháp đào tạo nguồn nhân lực cho ngành du lịch Việt Nam.

(iii) Tổ chức thực hiện đào tạo ở hai quá trình đào tạo:

Quá trình 1: Trong quá trình này, nhà trường chịu trách nhiệm về chất lượng truyền thụ kiến thức lý luận tổng quát, kiến thức về chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng mềm theo chuẩn quốc gia đã được 2 bên thỏa thuận. Riêng môn ngoại ngữ ngoài đạt chuẩn quốc gia, có thể có chính sách khuyến khích học sinh, sinh viên học thêm ngoại ngữ thứ 2, sau khi tốt nghiệp ra trường, ngành du lịch sẽ có chế độ ưu tiên khi tuyển dụng và bố trí công việc phù hợp cho sinh viên.

Quá trình 2: Là quá trình người học đi thực tập tay nghề - thực tập tác nghiệp. Doanh nghiệp du lịch chịu trách nhiệm về chất lượng đào tạo ở quá trình này, bằng cách áp dụng quy trình và phương pháp hướng dẫn thực tập sinh, như sau:

- Bước 1: Doanh nghiệp du lịch mở lớp huấn luyện có tính chất truyền nghề cho thực tập sinh, với yêu cầu: trình bày ngắn gọn, tập trung các bước và nội dung thao tác nghiệp vụ, chuyên môn một cách chuyên nghiệp, trình bày kinh nghiệm tác nghiệp, kinh nghiệm giao tiếp, kinh nghiệm thu hút du khách... Cuối lớp huấn luyện, bố trí thời gian cần thực tập sinh trao đổi, thắc mắc và giải đáp thắc mắc. Doanh nghiệp du lịch đã có sự chuẩn bị trước, như: chọn một số cán bộ, nhân viên giỏi về chuyên môn, nghiệp vụ và phân công họ chuẩn bị sẵn sàng những nội dung kể trên và lựa chọn phương pháp trình bày một cách tốt nhất.

- Bước 2: Sau khi kết thúc lớp huấn luyện, doanh nghiệp du lịch tiến hành phân công nhân viên của doanh nghiệp trực tiếp hướng dẫn thực tập sinh làm việc thực tế tại doanh nghiệp, bằng cách vừa hướng dẫn thực tập sinh làm việc, vừa giao việc cho thực tập sinh thật rõ ràng và cụ thể. Nhân viên của doanh

nghiệp du lịch giữ vị trí của chuyên gia tư vấn, giám sát, khi cần thiết hỗ trợ thực tập sinh, nhưng không làm thay, mà để cho thực tập sinh hoàn toàn chủ động trong công việc.

Do quỹ thời gian thực tập dài gấp hai lần quỹ thời gian thực tập trước đây, nên đủ điều kiện cho thực tập sinh, không những nắm chắc nội dung công việc, quy trình thao tác, cũng như phương pháp tác nghiệp, mà còn đạt tới mức thành thạo trong tác nghiệp. Bởi lẽ, các thao tác về chuyên môn, nghiệp vụ được tái diễn nhiều lần cho đến khi kết thúc thực tập tác nghiệp, hoàn thành công tác đào tạo ở quá trình 2.

Ngoài ra, sinh viên còn củng cố và mở rộng kiến thức về ngành, nghề, học tập được kinh nghiệm tác nghiệp, biết cách giao tiếp và biết cách ngoại giao. Đây là hành trang ban đầu sinh viên sẽ mang theo sau khi tốt nghiệp ra trường. Nếu được doanh nghiệp du lịch tuyển dụng vào làm việc, họ sẵn sàng bắt tay tác nghiệp một cách tự tin.

Để thực hiện giải pháp trên, các cơ quan quản lý và có thẩm quyền cần phê duyệt chương trình đào tạo mới của các trường, các cơ sở đào tạo nhân lực cho ngành du lịch và có chính sách hỗ trợ đối với học sinh, sinh viên học ở các trường, các cơ sở đào tạo nguồn nhân lực cho ngành du lịch, được hưởng chế độ lương thực tập, hay sinh hoạt phí thực tập tối nghiệp theo nội dung đã trình bày kể trên. Vì quy trình và phương pháp thực tập đã được đổi mới hoàn toàn có nghĩa là thực tập sinh trực tiếp tác nghiệp theo ngành, nghề đào tạo giống như nhân viên đương nhiệm của doanh nghiệp du lịch. □

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Thủ tướng Chính phủ (2020). *Quyết định số 147/QĐ-TTg, ngày 22/01/2020 phê duyệt Chiến lược Phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030*
2. Tổng cục Du lịch (2014). *Giáo trình bồi dưỡng Nghiệp vụ cho thuyết minh viên du lịch*
3. Ngân hàng Thế giới (2019). *Điểm lại cập nhật hình ảnh phát triển kinh tế Việt Nam: Chuyên đề đặc biệt: Phát triển du lịch tại Việt Nam - Nhìn lại từ điểm tới hạn - xu hướng, thách thức và ưu tiên chính sách cho ngành du lịch Việt Nam*, công bố tháng 07/2019
4. Hoàng Hải (2019) *Phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng: Bao giờ hết cảnh "vừa thừa, vừa thiếu"?*, truy cập từ <http://www.baovanhoa.vn/du-lich/chinh-sach-luong-ly/artmid/512/articleid/20771/phan-trien-nguon-nhan-luc-du-lich-chat-luong-bao-gio-het-canhl60%E2%80%9C9Cvua-thua-vua-thieu%E2%80%9D>
5. Thanh Trà (2020). *Phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch: Bài 1: Yếu tố quyết định thành công*, truy cập từ <https://bnews.vn/phan-trien-nguon-nhan-luc-nganh-du-lich-bai-1-ycu-to-quyet-dinh-thanh-cong/147685.html>