

ĐÀO TẠO VÀ XÂY DỰNG ĐỘI NGŨ NHÂN LỰC DU LỊCH CHẤT LƯỢNG CAO TRONG BỐI CẢNH HỘI NHẬP

*TRAINING AND BUILDING HIGH QUALITY HUMAN RESOURCES
FOR TOURISM IN INTEGRATION CONTEXT*

HUỲNH QUỐC THẮNG()*

TÓM TẮT: *Yếu tố con người luôn là nhân tố quyết định trong mọi lĩnh vực hoạt động xã hội. Do đó, nếu hoạt động du lịch ngày càng được khẳng định vị thế quan trọng trong đời sống kinh tế - xã hội thì vấn đề đào tạo và xây dựng nguồn nhân lực du lịch sẽ ngày càng là một trong những mục tiêu lớn. Trong tiến trình hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng cùng với bối cảnh Cách mạng công nghiệp 4.0 ngày càng tác động mạnh mẽ như hiện nay, vấn đề đó không chỉ đòi hỏi những nhận thức ngang tầm mà còn cần phải có những giải pháp càng đồng bộ, cụ thể càng tốt. Dựa trên tập hợp kết quả nghiên cứu giảng dạy và phát biểu ở các hội thảo trong nước, quốc tế về đào tạo nhân lực du lịch, từ góc nhìn Du lịch học kết hợp Giáo dục học và một số khoa học chuyên ngành khác, bài viết góp thêm một số ý kiến liên quan vấn đề ấy như một trong những chủ đề thời sự quan trọng hàng đầu của ngành du lịch Việt Nam hiện nay.*

Từ khóa: *đào tạo và xây dựng nguồn nhân lực du lịch; đội ngũ nhân lực du lịch chất lượng cao; bối cảnh hội nhập.*

ABSTRACT: *The human factor is always the decisive factor in all areas of social activities. Therefore, if tourism activities are increasingly asserted an important position in the socio-economic life, the issue of training and building tourism human resources will increasingly be one of the major goals. In the process of increasingly deepening international integration along with the increasingly influential industrial revolution 4.0, the problem not only requires peer perception but also solutions. The more synchronous, the more specific the better. Based on the combination of teaching research and speaking results at domestic and international conferences on training tourism human resources, from the perspective of Tourism Studies combining Pedagogical Education and some other specialized sciences, the article contributes a number of comments related to that issue as one of the most important current topics of Vietnam's tourism industry today.*

Key words: *training and building tourism human resources; high quality human resources for tourism; integrated context.*

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Du lịch là một trong những hiện tượng ngày càng phổ biến và phát triển mạnh trong xã hội công nghiệp - hiện đại với rất nhiều cách định nghĩa khác nhau. Tại sao như vậy? Một cách lý giải đơn giản đó chính là do sự “đa

diện” về chức năng của hoạt động này với tính chất “xã hội hóa” hoặc tính “tổng hợp” và “liên ngành, liên vùng” của nó... Dù theo định nghĩa nào, nhìn chung người ta vẫn thường nói rằng “Du lịch là các hoạt động có liên quan đến chuyển đi của con người ngoài nơi cư trú

(*) PGS.TS. Trưởng Ban Đào tạo Hiệp hội Du lịch Thành phố Hồ Chí Minh, hquochthang@gmail.com
Mã số: TCKH27-09-2021

thường xuyên của mình nhằm đáp ứng nhu cầu tham quan, tìm hiểu giải trí, nghỉ dưỡng trong một khoảng thời gian nhất định” [6], hoặc, nhấn mạnh tính mục đích văn hóa của hoạt động này trong tương quan với khía cạnh kinh tế của nó, chẳng hạn như: “*Du lịch là quá trình hoạt động của con người rời khỏi quê hương đến một nơi khác với mục đích chủ yếu là thẩm nhận những giá trị vật chất và tinh thần đặc sắc, độc đáo, khác lạ với quê hương, không nhằm mục đích sinh lời được tính bằng đồng tiền*” [3, tr.7]. Đó là góc nhìn từ phía người đi du lịch (du khách), còn ở phía khác người ta cho rằng du lịch có thể đem lại hiệu quả kinh tế quan trọng cho người địa phương làm du lịch, thậm chí nhấn mạnh rằng “*Du lịch là ngành kinh tế mũi nhọn*” [1]...

Do cách nhìn nhận từ trong bản chất như vậy, du lịch có thể được xem là hoạt động xã hội đặc biệt vừa là tác nhân, vừa là kết quả đồng thời chính nó là một biểu hiện cụ thể của quá trình “hội nhập” của con người trong đời sống xã hội, đặc biệt trong bối cảnh công nghiệp hóa - hiện đại hóa và toàn cầu hóa ngày nay. Bởi, “hội nhập” (Integration) được xem là “*hành động hoặc quá trình gắn kết các phần tử riêng rẽ với nhau; hợp chung các bộ phận vào một chỉnh thể (nhất thể, hợp nhất) và kết hợp các thành tố khác nhau lại*” [14] mà ở đây, thông qua du lịch, đó là quá trình “tích hợp” nhiều hoạt động xã hội khác nhau với mục tiêu cao nhất là nhằm giúp con người “*giao tiếp*” (Cultural Interchange and Acculturation) ngày càng sâu rộng hơn với thế giới bên ngoài. Trên thực tế, hoạt động du lịch là hoạt động năng động đặc biệt về khía cạnh hội nhập xã hội và không dừng lại chỉ là “tăng cường sự gắn kết trên cơ sở chia sẻ lợi ích, nguồn lực” như trong hội nhập về kinh tế và về chính trị. Không phải ngẫu nhiên mà “*Nguyên tắc phát triển du lịch*” của Việt Nam đã được xác định: “Góp phần mở rộng quan hệ đối ngoại và giao lưu quốc tế để quảng bá hình ảnh đất nước, con người Việt

Nam” và “Phát triển đồng thời du lịch trong nước và du lịch quốc tế, tăng cường thu hút ngày càng nhiều khách du lịch nước ngoài vào Việt Nam” [6, điều 5]. Tương tự, “*Chính sách phát triển du lịch*” đã xác định: “Nhà nước tạo điều kiện thuận lợi để tổ chức, cá nhân thuộc mọi thành phần kinh tế, các tầng lớp dân cư tham gia hoạt động du lịch, mở rộng giao lưu hợp tác giữa du lịch Việt Nam với du lịch khu vực và quốc tế” [6, điều 6]. Đi sâu hơn, “*Hoạt động xúc tiến du lịch*” được phác họa “Các doanh nghiệp du lịch được quyền chủ động hoặc phối hợp với các tổ chức, cá nhân khác để tiến hành các hoạt động xúc tiến du lịch trong và ngoài nước, tham gia các chương trình xúc tiến du lịch quốc gia” [6, điều 82].

Cũng theo hướng như vậy, “*Chính sách hợp tác quốc tế về du lịch*” đã nói rõ: “Nhà nước đẩy mạnh hợp tác quốc tế về du lịch với các nước, các tổ chức quốc tế trên cơ sở bình đẳng, cùng có lợi; phù hợp với pháp luật mỗi bên, pháp luật và thông lệ quốc tế nhằm phát triển du lịch, gắn thị trường du lịch Việt Nam với thị trường du lịch khu vực và thế giới, góp phần tăng cường quan hệ hợp tác, hữu nghị và hiểu biết lẫn nhau giữa các dân tộc” [6, điều 83]...

Dựa trên cơ sở các thế mạnh về vị trí địa lý thuận lợi, tiềm năng tài nguyên thiên nhiên và nhân văn phong phú, đa dạng, đồng thời với các chiến lược, sách lược phát triển ngày càng được xác định rõ ràng hơn, du lịch Việt Nam trên thực tế đã và đang ngày càng nâng cao sức cạnh tranh và từng bước hội nhập mạnh mẽ hơn với du lịch khu vực và quốc tế. Cụ thể là việc phát triển du lịch đã có những đóng góp rất tích cực vào việc thu hút các nguồn đầu tư khác nhau cho phát triển kinh tế xã hội của đất nước. Đến nay cả nước có hàng trăm dự án đầu tư vào lĩnh vực du lịch được cấp phép với tổng số vốn đăng ký hàng ngàn tỷ USD còn hiệu lực giấy phép. So với tổng chung đầu tư FDI vào nền kinh tế thì lĩnh vực du lịch liên tục tăng trong thời gian qua, một số dự án FDI lớn tới hàng tỷ

USD hướng đến các tổ hợp du lịch nghỉ dưỡng với hoạt động vui chơi giải trí hiện đại... Việc hội nhập ngày càng sâu của du lịch Việt Nam vào cộng đồng du lịch thế giới, trực tiếp thông qua các tổ chức du lịch như UNWTO (Tổ chức du lịch thế giới), PATA (Hiệp hội Du lịch Châu Á - Thái Bình Dương) và gần gũi hơn là ASEANTA (Hiệp hội du lịch Đông Nam Á)... như là một lẽ tất yếu. Tổng số nguồn vốn đầu tư cho du lịch của các nước ASEAN cho Việt Nam ngày càng lớn, số liệu những năm qua cho thấy mức độ tin tưởng của các nhà đầu tư vào du lịch Việt Nam chiếm tỷ trọng cao hàng đầu trong khối ASEAN. Đáng chú ý là quan điểm mới về đầu tư du lịch trong nội khối ngày càng được khẳng định *“Phát triển trong hội nhập, thích ứng và chấp nhận cạnh tranh quốc tế. Bên cạnh đó, đầu tư vào yếu tố con người, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, trong đó, đầu tư vào khoa học kỹ thuật là yếu tố then chốt cho tốc độ và chất lượng phát triển”* [7]. Các nước Đông Nam Á đã và đang mở rộng và làm sâu sắc tiến trình hội nhập khu vực một cách toàn diện hơn thông qua xây dựng Cộng đồng ASEAN dựa trên ba trụ cột: Cộng đồng chính trị - an ninh, Cộng đồng kinh tế và Cộng đồng văn hóa - xã hội. Cộng đồng kinh tế Asean (AEC) đã được thành lập từ cuối năm 2015 với mục đích thúc đẩy mạnh hơn nữa tự do hóa đầu tư và thúc đẩy đầu tư nội khối và tăng cường thu hút đầu tư ngoại khối vào các nước ASEAN, trong đó gồm cả cho du lịch. Nguyên Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch Hoàng Tuấn Anh đã từng khẳng định: *“Chúng ta có một nền văn hóa hết sức đa dạng... Chúng ta có một điều kiện thiên nhiên... từ Bắc chí Nam với một nền đa dạng sinh học hết sức phong phú... nhiều di sản nổi tiếng trên thế giới. Và một điều đặc biệt là chúng ta có nguồn nhân lực dồi dào, khả năng thích ứng rất cao... Những thuận lợi trên cho đất nước chúng ta có đầy đủ điều kiện để hội nhập sâu hơn vào nền kinh tế và du lịch thế giới”* [7].

2. NỘI DUNG

2.1. Đội ngũ nhân lực du lịch chất lượng cao và mối quan hệ giữa đào tạo với xây dựng nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh hội nhập của Việt Nam - Một số định hướng chung

Nhìn khái quát, *“Nhân lực du lịch đó là lực lượng lao động trong ngành và trong cộng đồng xã hội tham gia trực tiếp hoặc gián tiếp vào hoạt động du lịch với một năng lực tay nghề, trình độ nhận thức nhất định cùng với những phẩm chất tối thiểu về thể lực, trí tuệ, đạo đức...”* [4, tr.159]. Trên thực tế, ngành du lịch mang tính chất nghiệp vụ chuyên sâu rất cụ thể. Ví dụ: 13 Nghề cơ bản trong *“Hệ thống tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam”* (VTOS) gồm 4 nghề thuộc lĩnh vực Lữ hành và 9 nghề thuộc lĩnh vực Khách sạn, cụ thể có 4 nghề liên quan Lữ hành (gồm: Đại lý/Quản trị Lữ hành, Điều hành Tour, Hướng dẫn du lịch...); và 9 nghề liên quan Khách sạn (gồm: Lễ tân khách sạn, Phục vụ buồng, Quản lý khách sạn nhỏ, Nghiệp vụ an ninh khách sạn, Nghiệp vụ Nhà hàng, Kỹ thuật chế biến món ăn Âu/Việt Nam...).

Với góc nhìn tổng thể, nguồn nhân lực tham gia hoạt động du lịch khái quát gồm: 1) Đội ngũ tác nghiệp (kinh doanh, dịch vụ...); 2) Đội ngũ kỹ thuật tham gia trong các cơ quan, đơn vị hoạt động ngành; 3) Đội ngũ quản lý trực tiếp & gián tiếp (Nhà nước, sự nghiệp, doanh nghiệp du lịch); 4) Lực lượng xã hội các loại tham gia mọi lĩnh vực hoạt động du lịch; 5) Đội ngũ nghiên cứu, giảng dạy trong các lĩnh vực liên quan du lịch.

Từ góc độ Du lịch học và qua thực tế người ta có thể xác định: *“Bất cứ tài nguyên tự nhiên hoặc nhân văn nào, nếu được thiết kế, cải tạo và vận hành phù hợp đều có thể trở thành sản phẩm du lịch để giới thiệu với du khách. Trí tuệ của cán bộ chỉ đạo điều hành và lực lượng lao động có kỹ năng của ngành du lịch sẽ là lực lượng nòng cốt thực hiện mục tiêu trên, đưa du lịch thành ngành kinh tế dịch vụ quan trọng, mang lại nguồn lợi lớn cho đất nước”* [2]. Điều

đó cũng đồng nghĩa với nguyên lý: Chất lượng nhân lực là tiền đề quyết định chất lượng sản phẩm du lịch, hay cụ thể hơn, đó là: Bản thân năng lực, trình độ, phẩm chất, phong cách phục vụ của cán bộ, nhân viên du lịch vừa là yếu tố sáng tạo ra sản phẩm vừa là một bộ phận quan trọng của chất lượng sản phẩm du lịch... Chất lượng nhân lực ở đây chính là yếu tố cấu thành năng lực, phẩm chất thực tế của đội ngũ tham gia vào hoạt động du lịch đảm bảo khả năng tạo hiệu quả phát triển bền vững cho các lĩnh vực hoạt động du lịch. Người ta có thể đề cập về “đội ngũ nhân lực chất lượng cao trong du lịch”, đó là những “*người lao động có trí tuệ cao, tay nghề thành thạo, có phẩm chất tốt đẹp, được đào tạo, bồi dưỡng và phát huy*” tốt nhất [9], đặc biệt là đội ngũ quản lý và tác nghiệp chủ chốt trong các lĩnh vực hoạt động du lịch.

Nói chung, đào tạo (và đào tạo lại) về du lịch là những giải pháp nhằm trang bị, nâng cao kiến thức, kỹ năng tác nghiệp cho đội ngũ nhân lực các loại đủ năng lực, phẩm chất tham gia vào từng lĩnh vực hoạt động du lịch cụ thể. Còn xây dựng (và phát triển) là các điều kiện, biện pháp tích cực để phát huy tốt nhất đội ngũ nhân lực ấy trong thực tế theo định hướng con người là vốn quý nhất, là mục tiêu và động lực của mọi sự phát triển ngành du lịch. Trên nguyên lý việc xây dựng một ngành nghề phải theo nguyên tắc: Tạo ngành rồi mới có thể tạo nghề, có nghĩa rằng phải tạo ra lý thuyết, lý luận bên cạnh phải có hoạt động truyền đạt tri thức kết hợp hoạt động thực hành, thực tế nhằm xây dựng những kiến thức - kỹ năng để có thể tạo ra đội ngũ thông thạo nghề nghiệp đồng thời với việc xây dựng tổ chức của ngành... Do đó vấn đề nghiên cứu khoa học, đào tạo gắn với xây dựng nguồn nhân lực chắc chắn là một trong những vấn đề bức xúc nhất của ngành du lịch trong mọi giai đoạn, đặc biệt trong bối cảnh hội nhập hiện nay. Nhìn trên tổng thể, mâu thuẫn lớn nhất đã và đang đặt ra cho ngành du lịch nước ta trong tình trạng vốn là một

ngành nghề còn “non trẻ”, nhìn chung tính tự phát (thiếu khoa học/tính chuyên nghiệp) trong hoạt động (nội bộ ngành/toàn xã hội) vẫn là tồn tại, hạn chế đáng quan ngại đối với quá trình hội nhập khu vực và quốc tế, là một trong những vấn đề lớn nhất liên quan định hướng phát triển của ngành trong thời gian tới.

Với định hướng chung đã được xác định: “*Phấn đấu đến năm 2020, du lịch cơ bản trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, có tính chuyên nghiệp, hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật tương đối đồng bộ, hiện đại; sản phẩm du lịch chất lượng cao, đa dạng, có thương hiệu, có sức cạnh tranh; mang đậm bản sắc văn hóa dân tộc, thân thiện với môi trường; đưa Việt Nam trở thành điểm đến có đẳng cấp trong khu vực. Đến năm 2030, đưa Việt Nam thành một trong những điểm đến du lịch ưa chuộng, có đẳng cấp trên thế giới*” [10]. Một dự báo đáng chú ý: “*Đến năm 2020, nhu cầu nhân lực ngành Du lịch sẽ ngày càng tăng cả về số lượng và chất lượng với cơ cấu phải hợp lý hơn theo yêu cầu đòi hỏi của sự phát triển du lịch và xu thế phát triển khoa học - công nghệ khi nước ta hội nhập quốc tế sâu và toàn diện trong tiến trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa và phát triển kinh tế tri thức*” [10] với những yếu tố tác động sự phát triển nhân lực ngành du lịch giai đoạn 2011-2020 như sau: “... những nhân tố mang tính chuyên ngành như số lượng khách, cơ cấu tần suất khách đến, đi; thời vụ du lịch; các yếu tố ảnh hưởng đến tiền công, tiền lương của nhân lực; xu hướng cạnh tranh trên thị trường lao động du lịch, sự thay thế giữa các loại lao động khác nhau (lao động lành nghề, bán lành nghề và lao động phổ thông)...; xu hướng di chuyển và chuyển dịch cơ cấu nhân lực tăng nhanh, xu hướng tăng đầu tư vào đào tạo nhân lực du lịch; xu hướng thích ứng nhanh của hệ thống đào tạo du lịch... tác động nhiều mặt đến số lượng, chất lượng, cơ cấu nhân lực và phát triển nhân lực ngành Du lịch” [10]. Phương hướng và mục tiêu phát triển nhân lực ngành

Du lịch giai đoạn 2011-2020 được xác định là: “*Xây dựng lực lượng lao động ngành Du lịch đủ về số lượng và đáp ứng yêu cầu về chất lượng, cân đối về cơ cấu ngành nghề và trình độ đào tạo để đảm bảo tính chuyên nghiệp, đủ sức cạnh tranh và hội nhập khu vực, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch*” [4, tr.59,70]. Ở thời điểm hiện nay nhìn lại những

định hướng chung như vừa nêu trên và các chỉ tiêu cụ thể dẫn ra sau đây rõ ràng có nhiều nội dung vẫn còn là mục tiêu phía trước, điều đó nói lên rằng vấn đề đào tạo xây dựng nguồn nhân lực chất lượng cao của Việt Nam đến nay vẫn là một tồn tại cần phải tiếp tục dồn sức nỗ lực nhiều hơn.

Bảng 1. Thống kê chỉ tiêu nhu cầu nhân lực trực tiếp ngành du lịch - đến năm 2020 [10]

TT	Chỉ tiêu	Năm 2010	Năm 2015	Tỷ lệ % tăng trung bình	Năm 2020	Tỷ lệ % tăng trung bình
	Tổng số	418.250	620.100	9,6	870.300	8,1
1	<i>Theo lĩnh vực</i>					
1.1	Khách sạn, nhà hàng	207.600	312.100	10,1	440.300	8,2
1.2	Lữ hành, vận chuyển	65.800	92.700	8,2	128.000	7,6
1.3	Dịch vụ khác	146.200	215.300	9,4	302.000	8,1
2	<i>Theo trình độ đào tạo</i>					
2.1	Trên đại học	1.450	2.400	13,1	3.500	9,2
2.2	Đại học, cao đẳng	53.800	82.400	10,6	113.500	7,5
3	<i>Theo loại lao động</i>					
3.1	Lao động quản lý	32.500	56.100	14,5	83.300	9,7
3.2	Lao động nghiệp vụ	387.100	564.000	9,2	787.000	7,9
	1) Lễ tân	37.200	51.000	7,4	69.500	7,2
	2) Phục vụ buồng	48.800	71.500	9,3	98.000	7,4
	3) Phục vụ bàn, bar	68.400	102.400	9,9	153.000	9,8
	4) Chế biến món ăn	35.700	49.300	7,6	73.400	9,7
	5) Hướng dẫn	20.600	30.800	9,9	45.000	9,2
	6) Văn phòng du lịch, đại lý lữ hành	31.100	52.600	13,8	81.400	10,9
	7) Nhân viên khác	145.300	206.400	8,4	266.700	6,0

2.2. Mục tiêu, điều kiện, giải pháp đào tạo và xây dựng phát triển đội ngũ nhân lực du lịch chất lượng cao trong bối cảnh hội nhập hiện nay

2.2.1. Mục tiêu, điều kiện, giải pháp chung

Theo định hướng chung như tinh thần Nghị quyết số 08-NQ/TW của Bộ Chính trị ngày 16-01-2017 đã nêu: “*Nhà nước có chính sách thu hút đầu tư cho đào tạo nguồn nhân lực du lịch; Tăng cường năng lực cho các cơ sở đào tạo du lịch cả về cơ sở vật chất kỹ thuật, nội dung, chương trình và đội ngũ giáo viên. Đẩy mạnh xã hội hoá và hợp tác quốc tế, thu hút nguồn lực phát triển nguồn nhân lực du lịch. Đa dạng hóa các hình thức đào tạo du lịch. Đẩy mạnh ứng dụng khoa*

học - công nghệ tiên tiến trong đào tạo, bồi dưỡng, phát triển nguồn nhân lực du lịch. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cả về quản lý nhà nước, quản trị doanh nghiệp và lao động nghề du lịch. Chú trọng nâng cao kỹ năng nghề, ngoại ngữ và đạo đức nghề nghiệp cho lực lượng lao động ngành Du lịch” [1]. Đầu tiên đó là những yếu tố đảm bảo cho các cơ sở đào tạo về du lịch phải đạt chất lượng ngày càng cao ngang tầm yêu cầu và từng bước tiến tới đạt chuẩn chất của khu vực và quốc tế, bao gồm: đội ngũ giáo viên/giảng viên, đào tạo viên du lịch; kinh phí, cơ sở vật chất - kỹ thuật và công nghệ phục vụ đào tạo; năng lực quản lý của các

đơn vị đào tạo du lịch; nội dung chương trình, giáo trình, tài liệu tham khảo dạy và học về du lịch; cơ chế, chính sách, điều kiện tổ chức, nhân sự về đào tạo; quy hoạch, kế hoạch đào tạo... Đặc biệt, ở đây chúng ta cần nhấn mạnh “đầu vào” thông qua công tác hướng nghiệp, tuyển sinh và “đầu ra” thông qua tạo môi trường phát huy bằng cách nghiêm túc thực hiện tiêu chuẩn hóa đội ngũ (về nghiệp vụ chuyên môn/chức danh, chức năng/chế độ đãi ngộ) cho các đối tượng nhân lực du lịch chất lượng cao được đào tạo...

2.2.2. Giải pháp hợp tác đào tạo về du lịch

Do tình hình thực tế trong bối cảnh hội nhập, mối quan hệ phối hợp nhằm tạo ra sức mạnh tổng hợp từ nhiều phía, nhiều lực lượng tham gia vào quá trình đào tạo, xây dựng nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao có ý nghĩa thiết thực và rất cần thiết.

1) *Hợp tác đào tạo trường và trường*: Mục tiêu nhằm nâng cao chất lượng đào tạo (nội dung chương trình, giáo trình, phương pháp dạy và học...) và trao đổi (cộng tác) giáo viên, tổ chức giao lưu sinh viên...; giải pháp chủ yếu là tiến hành luân phiên đăng cai các sinh hoạt khoa học (hội thảo, tọa đàm...) nhằm thường xuyên tạo ra các diễn đàn thông tin, giao lưu về khoa học...; Các hoạt động nghiên cứu khoa học phối hợp...

2) *Hợp tác đào tạo trường và doanh nghiệp*: Chủ yếu tập trung xây dựng đơn vị tuyển dụng lao động và tiếp nhận sinh viên học việc (thực tập) tại doanh nghiệp thông qua các hình thức: thực tập tốt nghiệp; “Trainee” (huấn luyện) sau mỗi học kỳ (lao động thời vụ/một hình thức đào tạo và xây dựng nguồn nhân lực tiềm năng) với các nội dung Thông tin/Tư vấn/Chương trình huấn luyện hỗ trợ/Hợp tác thực hiện chuyên đề. Thông qua những giải pháp trên nhằm kịp thời đánh giá, phát hiện những nhân tố có thể đưa vào diện đối tượng đào tạo và xây dựng thành đội ngũ nhân lực du lịch chất lượng cao như đã đề cập.

3) *Hợp tác đào tạo quốc tế*: Với các cơ sở đào tạo (trong khu vực, trên thế giới) thông qua các chương trình, kế hoạch dài hạn mang tính hàn

lâm, học thuật (về giáo dục đào tạo) bằng các hình thức liên thông, liên kết, giao lưu, trao đổi giáo viên, sinh viên (tham quan, thực tập...); với các doanh nghiệp du lịch (trong khu vực, trên thế giới) thông qua thực hiện chuyển giao công nghệ thông qua các chương trình, kế hoạch hợp tác ngắn hạn, thường xuyên, nghiên cứu thực tế (cho giáo viên, sinh viên, cán bộ các doanh nghiệp...). Trong các phương hướng này, giải pháp ưu tiên là cần tích cực tìm các nguồn học bổng, tài trợ cho những đối tượng nhân lực du lịch chất lượng cao cần đào tạo ở nước ngoài.

2.2.3. Giải pháp đào tạo lại và đào tạo tại chỗ

Thực tế “*Sản phẩm du lịch được xây dựng trên nền tảng kỹ năng của nguồn nhân lực, mà những kỹ năng này chỉ có thể được trau dồi qua môi trường thực tế và cụ thể của nơi làm việc*” [5, tr.45]. Việc đào tạo lại và đào tạo tại chỗ đội ngũ nhân lực du lịch có ý nghĩa hết sức quan trọng có thể bằng các giải pháp chủ yếu:

1) Xây dựng khung chương trình tương ứng theo sát các yêu cầu thực tế đồng thời vừa phù hợp các tiêu chuẩn chức danh nghề du lịch ASEAN, EU (VTOS), trong đó chú ý các chương trình, nội dung bồi dưỡng cho đội ngũ quản lý du lịch các loại...;

2) Xây dựng, phát huy đội ngũ đào tạo viên là cán bộ quản lý, giám sát thực hiện các chương trình đào tạo lại và đào tạo tại chỗ cho cán bộ nhân viên trong các doanh nghiệp du lịch;

3) Sáng tạo, chọn những hình thức phù hợp: Đào tạo, bồi dưỡng, huấn luyện teambuilding (trong nhà, ngoài trời)...

Trong đào tạo và đào tạo lại gắn với hoạt động thực hành, thực tế, những kỹ năng do các nghệ nhân/đội ngũ quản lý, chuyên gia... truyền đạt, chia sẻ kinh nghiệm nghề nghiệp có ý nghĩa cực kỳ quan trọng. Chúng ta phải khẳng định rằng, nội dung tỷ lệ phần trăm thực hành nên gắn đào tạo lại ngay trong quá trình đào tạo căn bản tại trường, lớp nhằm xây dựng tố chất cán bộ du lịch cho sinh viên du lịch ngay trên ghế nhà trường vẫn là nội dung quyết định. Nói cách khác, việc đào tạo cán bộ du lịch có trình

độ học hành căn cơ và phát huy tốt trong thực tiễn ngay tại trường lớp và khi vừa rời ghế nhà trường vẫn tốt hơn là/không phải là tới lúc ra trường sinh viên lại phải được bắt đầu từ đầu quá trình đào tạo lại hầu như tất cả!... Đào tạo lại thực chất và đúng nghĩa nhất là thứ “đào tạo nâng cao”, là cung cấp, trang bị thêm các yêu cầu, yếu tố cơ bản để làm việc thông qua nâng cấp tầm nhìn, khả năng thực hành trong thực tế nghề nghiệp và ở trình độ cao hơn. Ở mức độ cao hơn nữa, đào tạo lại gắn với tự đào tạo về lâu dài chính là con đường trải nghiệm có định hướng của nhân lực du lịch qua những thành công lẫn thất bại, cả cái vui và cái không hài lòng của bản thân và của đồng nghiệp và của khách hàng trong môi trường thực hành nghề nghiệp bằng cái nhìn rộng theo yêu cầu từ tầm quốc gia đến tầm thế giới... Đó chính là giải pháp căn cơ nhất để phát hiện, đào tạo và xây dựng nguồn nhân lực du lịch đặc biệt là nhân lực chất lượng cao trong bối cảnh hội nhập trên cơ sở kết hợp chặt chẽ giữa môi trường nhà trường và doanh nghiệp.

2.2.4. Giải pháp, điều kiện xây dựng đội ngũ nhân lực du lịch chất lượng cao

1) *Phát triển nguồn nhân lực du lịch trong đó có đội ngũ nhân lực du lịch chất lượng cao:* Đây là những giải pháp nhằm chủ động nâng cao giá trị nguồn lực con người theo hướng chuyên nghiệp hóa và phát huy tốt nhất hiệu quả sử dụng nguồn lực ấy trong thực tiễn hoạt động du lịch, bao gồm sự phát triển thông qua: số lượng nguồn lao động (đồng); chất lượng sức lao động (tinh); cơ cấu đội ngũ lao động (đồng bộ); tác dụng trong thực tế lao động (hiệu quả)... Các doanh nghiệp có giải pháp sàng lọc, tuyển chọn, phát huy đội ngũ nhân lực du lịch chất lượng cao thông qua thực tiễn hoạt động của mình.

2) *Quản lý đội ngũ nhân lực du lịch chất lượng cao:* Đó là những giải pháp nhằm thu hút, động viên, phát triển, giữ chân con người gắn với tổ chức nhằm phục vụ cho sự nghiệp phát triển

của doanh nghiệp/ngành du lịch, gồm: lập kế hoạch/tuyển chọn; động viên, đánh giá; quan hệ nhân sự; đào tạo bồi dưỡng; xây dựng kế hoạch và chiến lược phát triển đội ngũ nhân tài...

3) *Tạo môi trường văn hóa phát huy đội ngũ nhân lực du lịch chất lượng cao trong hoạt động thực tế nghề nghiệp:* Chủ yếu đó là việc xây dựng văn hóa doanh nghiệp, đặc biệt là về văn hóa tổ chức và văn hóa giao tiếp (trong nội bộ và với khách hàng các loại). Nhìn chung từ đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch các loại tiến tới xây dựng vững chắc một đội ngũ nhân lực du lịch chất lượng cao là một quá trình đòi hỏi những giải pháp, điều kiện hết sức bài bản, cụ thể và phải nỗ lực liên tục, không ngừng...

3. KẾT LUẬN

Trên nguyên lý, một mặt chúng ta có thể khẳng định rằng bản thân năng lực, trình độ, phẩm chất, phong cách phục vụ, giao tiếp... của người làm du lịch (nhân lực du lịch) vừa là yếu tố sáng tạo ra sản phẩm vừa là một bộ phận quan trọng của chất lượng sản phẩm du lịch, là điều kiện quyết định tạo ra “bộ mặt”, “thương hiệu” du lịch của quốc gia, địa phương, đơn vị... Đồng thời ở mặt khác, trong bối cảnh kinh tế thị trường và cùng với quá trình hội nhập, tương tự như nhiều lĩnh vực trong đời sống xã hội, nhân lực tạo nên hàng hoá sản phẩm du lịch cũng sẽ trở thành hàng hóa sức lao động với yêu cầu giá trị phải ngày càng cao ngang tầm giá trị thị trường đương thời theo quy mô từng bước vượt khỏi tầm quốc gia để tiến tới trình độ khu vực và quốc tế. Điều đó có nghĩa rằng việc đào tạo và xây dựng nguồn nhân lực du lịch nói chung, đội ngũ nhân lực du lịch chất lượng cao nói riêng trước sau không thể khác sẽ là yêu cầu ngày càng lớn và chịu sự chi phối bởi các quy luật kinh tế thị trường mang tính khu vực, tính quốc tế ngày càng khắt khe. Từ mục tiêu, chương trình, nội dung đào tạo cho tới phương thức đào tạo và xây dựng nguồn nhân lực du lịch... trong thời gian tới tất cả đều cần phải được xác định lại theo định hướng ấy trên cơ sở cần kíp thời, chủ động

tiếp thu một cách sáng tạo các thành tựu và kinh nghiệm tốt của thế giới. Mô hình nâng cao chất lượng đào tạo nhân lực du lịch theo công thức “B-A-T” (Behavior (hành vi), Attitude (thái độ), Technique (kỹ thuật, gồm cả lý thuyết lẫn kỹ năng thực hành) cần được triệt để khai thác để không chỉ nâng cao chất lượng đào tạo mà còn có thể theo hướng đó để tạo ra những phương thức năng động nhằm từng bước thực hiện “chuẩn hóa” việc đào tạo du lịch nước ta theo

tiêu chí quốc tế. Việc đẩy mạnh công tác xây dựng nhân lực du lịch theo mô hình liên kết chặt chẽ “3 nhà” (Nhà trường - Nhà doanh nghiệp - Nhà nước) nhằm nâng cao tính đồng bộ và hiệu quả trong công tác Đào tạo - Sử dụng - Phát huy nguồn nhân lực du lịch, đặc biệt là đội ngũ nhân lực du lịch chất lượng cao trong thời gian tới, đáp ứng kịp yêu cầu hội nhập với những phương thức phù hợp trong từng hoàn cảnh, điều kiện cụ thể đó chính là việc hết sức thiết thân.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bộ Chính trị - Ban Chấp hành Trung ương Đảng (2017), *Nghị quyết số 08-NQ/TW về Phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn*, ngày 16-01-2017.
- [2] Trần Trung Dũng (2007), *Dự án phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam*, Bản tin Tổng cục Du lịch, số 7.
- [3] Trần Nhuận (1995), *Du lịch và kinh doanh du lịch*, Nxb Văn hóa, Hà Nội.
- [4] Huỳnh Quốc Thắng (2013), *Tổng quan về đào tạo và xây dựng nguồn nhân lực du lịch, Kỹ yếu Hội thảo quốc gia “Nguồn nhân lực và phát triển du lịch tỉnh Bình Thuận”*, Nxb Hồng Đức, Hà Nội.
- [5] Nguyễn Đức Trí (2005), *Hợp tác và đào tạo phát triển nguồn nhân lực... , Kỹ yếu hội thảo “Phát triển du lịch địa bàn kinh tế trọng điểm phía Nam”*, Thành phố Hồ Chí Minh.
- [6] Quốc hội (2017), *Luật Du lịch*, Quyết định số 09/2017/QH14 ngày 19-6-2017.
- [7] Tổng cục Du lịch - Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2010), *Đầu tư du lịch ASEAN: Thách thức và cơ hội*, Tài liệu hội nghị “Diễn đàn Đầu tư Du lịch ASEAN”, Hà Nội.
- [8] Đảng Cộng sản Việt Nam (2008), *Văn kiện Đại hội Đảng thời kỳ đổi mới và hội nhập*, Nxb Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
- [9] Đảng Cộng sản Việt Nam (2011), *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XI*, Nxb Chính trị Quốc gia - Sự thật, Hà Nội.
- [10] Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch - Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch (2010), *Quy hoạch Phát triển nhân lực ngành du lịch giai đoạn 2011-2020*.
- [11] Bộ Chính trị (2001), *Nghị quyết số 07-NQ/TW về hội nhập kinh tế quốc tế*, ngày 27-11-2001, www.cpv.org, ngày truy cập: 20-6-2013.
- [12] Đặng Đình Quý (2013), *Bàn thêm về khái niệm “hội nhập quốc tế” của Việt Nam trong giai đoạn mới*, <http://dkdnpy.vn/index.php/vi/news/nguyen-cuu-trao-doi/ban-them-ve-khai-niem-hoi-nhap-quoc-te-cua-viet-nam-trong-giai-doan-moi-20/>, ngày truy cập: 21-10-2016.

Ngày nhận bài: 13-4-2021. Ngày biên tập xong: 03-5-2021. Duyệt đăng: 20-5-2021