Giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực cho ngành Du lịch Việt Nam trong bối cảnh tác động của cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0

TRẦN THỊ HOÀNG NGÂN*
TỐNG THÀNH THỤY**

Trong bối cảnh cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0 yêu cầu cấp thiết đặt ra là các cơ sở đào tạo nguồn nhân lực cho ngành Du lịch phải có những chuyển biến về lượng và chất, để có thể đào tạo ra nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu của doanh nghiệp và xu hướng phát triển của Việt Nam, cũng như thế giới. Bài viết đề cập về thực trạng đào tạo nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0 tại Việt Nam hiện nay, từ đó đề xuất một số giải pháp nhằm giải quyết hiệu quả các vấn đề đặt ra.

THỰC TRẠNG NGUỒN NHÂN LỰC VÀ CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC CHO NGÀNH DU LỊCH

Thực trạng nguồn nhân lực ngành du lịch

Theo Tổng cục Du lịch, tính đến cuối năm 2019, cả nước có trên 1,3 triệu lao động làm việc trực tiếp trong ngành Du lịch (chiếm khoảng 2,5% tổng số lao động của các nước), trong đó có 42% được đào tạo về du lịch, 38% được đào tạo từ các ngành khác chuyển sang và khoảng 20% chưa qua đào tạo chính quy. Trong năm 2020, ngành Du lịch chịu ảnh hưởng hết sức nặng nề bởi đại dịch Covid-19, khi có gần 60% lao động mất việc làm hoặc bị cắt giảm lao động; công suất sử dụng buồng phòng các khách sạn chỉ đạt trung bình 10%-15%; gần 90% doanh nghiệp lữ hành quốc tế đóng cửa. Năm 2021, chỉ có 25% số lao động làm việc đủ thời gian; 30% phải nghỉ việc hoặc chấm dứt hợp đồng lao động; 35% tạm nghỉ việc; 10% làm việc cầm chừng. Ngành Du lịch thất thoát nhân lực lớn chưa từng có trong lịch sử. Phó Tổng cục trưởng Tổng cục Du lịch Phạm Văn Thủy nhận định: phần lớn lao động du lịch, vì mưu sinh, đã phải chuyển sang nghề khác, nay du lịch mở cửa, có những người sẽ quay lại, nhưng cũng có nhiều người đã ổn định công việc mới, nguồn thu nhập cao hơn cho nên không muốn quay lại Ngành. Vì thế, tình trạng thiếu hụt nguồn nhân lực du lịch, nhất là lao động chất lượng cao vô cùng căng thẳng. Nhiều doanh nghiệp du lịch đang phải chịu sự cạnh tranh lớn trong khâu tuyển dụng (Trang Anh, 2022).

Theo Tổng cục Du lịch, mỗi năm ngành Du lịch cần thêm gần 40.000 lao động, nhưng lượng sinh viên, học viên chuyên ngành ra trường chỉ khoảng 15.000 người/năm, trong đó chỉ hơn 12% có trình độ cao đẳng, đại học trở lên. Không chỉ thiếu về số lượng, nhân lực ngành Du lịch còn bị đánh giá yếu về chuyên môn. Năng suất lao động của ngành Du lịch Việt Nam thuộc hạng thấp nhất trong khu vực, khi đạt 3.477 USD/năm/người, chưa bằng 1/2 lần so với Thái Lan và chỉ bằng 1/15 so với Singapore (Hà Mai, 2019).

Theo Hoàng Thị Lan (2022), kết quả khảo sát 75 doanh nghiệp lữ hành của Chương trình phát triển năng lực du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội về xếp hạng các mức độ kỹ năng hiện tại của một loạt vị trí nhân sự trong doanh nghiệp lữ hành cho thấy, các chỉ số xếp hạng ở mức chấp nhận được trong phần lớn các vị trí; các kỹ năng của nhân viên ở vị trí tiếp xúc khách hàng bị đánh giá ở mức thấp nhất. Cụ thể là: Xếp hạng: 1 =

* ThS., Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Lao động - Xã hội, Cơ sở 2,
** ThS., Khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Lao động - Xã hội, Cơ sở 2

Rất kém; 2 = Kém; 3 = Tốt; 4 = Xuất sắc; (n = 75) (Hình 1).

Chương trình phát triển năng lực du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội cũng khảo sát 133 khách sạn về xếp hạng các mức độ kỹ năng hiện tại của một loạt vị trí nhân sự trong các cơ sở lưu trú. Nhìn chung, các cơ sở lưu trú đánh giá mức độ kỹ năng của lực lượng lao động hiện tại của mình là bình thường. Đây là một thách thức thực sự đối với khối cơ sở lưu trú, cũng như với ngành Du lịch Việt Nam nói chung, bởi các cơ sở lưu trú đóng góp rất lớn tới nhận thức và sự hài lòng của du khách (Hình 2) (Hoàng Thị Lan, 2022).

Thực trạng đào tạo

Kết quả đạt được

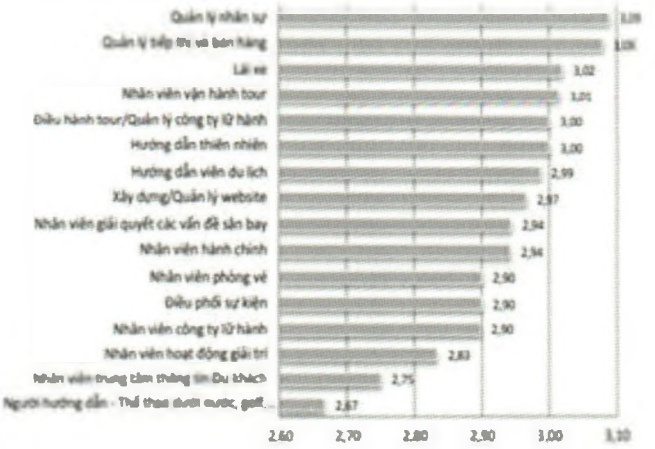
Theo ông Lê Anh Tuấn, Vụ trưởng Vụ Đào tạo, Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch (2022), mặc dù là ngành kinh tế mũi nhọn, nhưng hệ thống đào tạo còn ít. Cả nước chỉ có 278 cơ sở tham gia đào tạo du lịch, trong đó có 101 trường đại học, còn lại là các trường cao đẳng và trung cấp (Sở Lao động - Thương binh và Xã hội tỉnh Thái Bình, 2022).

Mỗi năm cả nước tuyển sinh khoảng 22.000 học sinh, sinh viên du lịch, trong đó hệ đại học, cao đẳng là 3.870 sinh viên (1.770 sinh viên đại học, cao đẳng chuyên nghiệp và 2.100 sinh viên cao đẳng nghề du lịch; trung cấp là 18.190 học sinh). Số lượng học sinh, sinh viên học du lịch tốt nghiệp hằng năm khoảng 20.000 người, đáp ứng khoảng 1/2 nhu cầu của thị trường. Về chất lượng đào tạo: khoảng 70% sinh viên tốt nghiệp đại học, cao đẳng du lịch và 80% học sinh tốt nghiệp trung cấp du lịch tìm được việc làm. Cơ cấu ngành nghề đào tạo du lịch chuyển dịch theo hướng tích cực. Các cơ sở đào tạo du lịch cả nước đào tạo 55 ngành, 123 chuyên ngành, nghề du lịch và liên quan đến du lịch. Hầu hết các tỉnh, thành phố có trung tâm đào tạo, bồi dưỡng nghề du lịch ngắn hạn. Do đó, nguồn nhân lực du lịch tăng nhanh về số lượng và chất lượng. Đến năm 2020, tổng nhân lực toàn ngành Du lịch là 2,3 triệu người, trong đó có trên 8.000 lao động trực tiếp (Hoàng Thị Bình, Trần Thị Tuyết Mai, 2022).

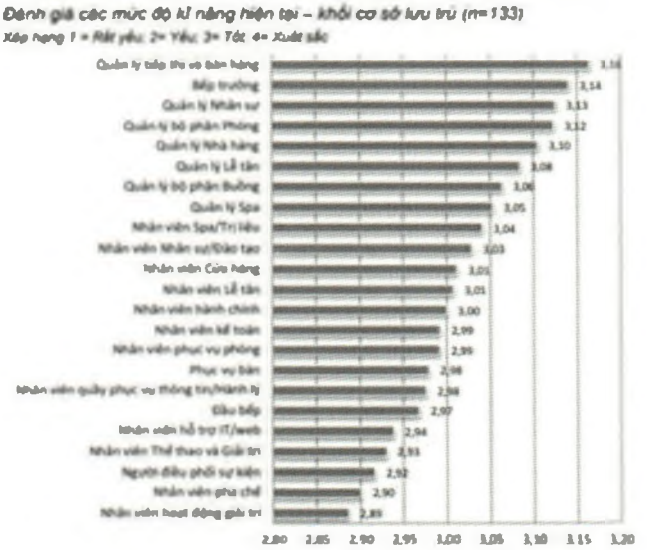
Những hạn chế và nguyên nhân

Bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động đào tạo nguồn nhân lực cho ngành Du lịch đang bộc lộ những hạn chế như sau:

HÌNH 1: ĐÁNH GIÁ CÁC MỨC ĐỘ KỸ NĂNG HIỆN TẠI CỦA CÁN BỘ, NHÂN VIÊN TẠI CÁC CÔNG TY LỮ HÀNH



HÌNH 2: ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ KỸ NĂNG HIỆN TẠI CỦA CÁN BỘ, NHÂN VIÊN TẠI CÁC CƠ SỞ LƯU TRÚ



Nguồn: Chương trình phát triển năng lực du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội - Dự án do Liên minh châu Âu tài trợ

(1) Cơ sở vật chất của nhiều trường chưa đáp ứng được yêu cầu đào tạo. Nhiều trường chưa có các chương trình mô phỏng và thực hành riêng, để sinh viên được thực hành trực tiếp đặt tour, đặt phòng... Việc giảng dạy chỉ mang nặng lý thuyết, nên sinh viên khó nhớ, khó rèn luyện kỹ năng sử dụng công nghệ áp dụng vào nghề nghiệp trong tương lai.

(2) Chương trình đào tạo chưa đồng nhất. Ngoài những môn chuyên ngành không liên quan đến công nghệ, thì các môn khác, như: Marketing du lịch, Nghiệp vụ lễ tân và Quản trị khách sạn, Quản trị lữ hành... nội dung liên quan đến công nghệ thông tin và thương mại điện tử rất ít, vì giáo trình được viết cách đây nhiều năm, nên chưa được đề cập hay đề cập chưa nhiều.

(3) Năng lực đổi mới sáng tạo của người học đã có tiến bộ, nhưng vẫn còn thấp hơn so với các nước trong khu vực Đông Nam Á...

Nguyên nhân của những hạn chế trên, theo ông Nguyễn Quốc Kỳ, Chủ tịch Hội đồng quản trị của Công

ty Cổ phần Du lịch và Tiếp thị Giao thông Vận tải Việt Nam (Vietravel), công tác đào tạo hiện nay chủ yếu đáp ứng nhanh nhu cầu của thị trường, mà chưa theo quy chuẩn chung của tiêu chuẩn nghề du lịch đã được ban hành. Chỉ có 8/500 chương trình đào tạo liên kết nước ngoài liên quan đến du lịch. Bên cạnh đó, các chương trình đào tạo chưa sát với thực tế, còn nặng về lý thuyết, thiếu kỹ năng thực hành, đặc biệt là yếu về ngoại ngữ.

ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP

Để phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam cả về lượng và chất trong bối cảnh cách mạng công nghệ số, cần thực hiện đồng bộ các giải pháp như sau:

Về phía Chính phủ

Cần có chính sách đầu tư cho nguồn nhân lực du lịch, tăng cường hỗ trợ các cơ sở đào tạo du lịch về cơ sở vật chất kỹ thuật, đáp ứng nhu cầu đào tạo nguồn nhân lực có chất lượng, chuẩn đầu ra để tiếp cận với yêu cầu của thị trường du lịch hiện nay.

Tiếp tục hoàn thiện thể chế, cơ chế, chính sách về phát triển nguồn nhân lực du lịch. Rà soát, sửa đổi, bổ sung và ban hành mới những văn bản quy phạm pháp luật có liên quan đến cách mạng công nghệ số đối với ngành Du lịch nói chung, phát triển nguồn nhân lực du lịch nói riêng cho phù hợp với bối cảnh, tình hình mới. Cần có chính sách hỗ trợ, nâng cao năng lực đào tạo của các cơ sở đào tạo nghề du lịch trong cả nước gắn với ứng dụng công nghệ tiên tiến trong công tác đào tạo.

Về phía ngành Văn hóa - Thể thao và Du lịch

Nên đẩy mạnh hợp tác công - tư, chủ động làm việc với cơ sở đào tạo nghề du lịch và các doanh nghiệp du lịch, để hình thành các chương trình hợp tác giáo dục nhằm giúp học viên sau đào tạo có đủ kiến thức, kỹ năng nghề và kinh nghiệm làm việc, qua đó tăng số lượng lao động có nghề, đáp ứng yêu cầu thực tế.

Tiếp tục đổi mới tư duy, nâng cao nhận thức trong toàn Ngành về cách mạng công nghệ số đối với ngành Du lịch. Cần nhận thức rõ vai trò, sự tác động của cách mạng công nghệ số với Ngành là tất yếu, có thể tạo ra biến đổi lớn trong ngành Du lịch.

Cũng nên khuyến khích các doanh nghiệp đang kinh doanh trong lĩnh vực du lịch tham gia đào tạo nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, để tạo thành chuỗi tuần hoàn, nâng cao tối đa năng lực nhân sự cho ngành Du lịch.

Về phía ngành Giáo dục và Đào tạo

Các cơ sở đào tạo cần có dự báo về nhu cầu của thị trường, để đào tạo nguồn nhân lực theo xu hướng những gì thị trường và doanh nghiệp cần tuyển dụng. Sau đào tạo, phải tạo cơ hội để nhân lực có việc làm, đặc biệt tránh đào tạo tràn lan dẫn đến tình trạng nguồn nhân lực khi đã được học nghề cơ bản, chuẩn bị kỹ năng hành nghề chu đáo, mà vẫn bị thất nghiệp, thiếu việc làm. Chú trọng đào tạo chuyên môn nhưng gắn với đào tạo nâng cao tiếp cận khoa học công nghệ tiên tiến, chuẩn bị kiến thức và kỹ năng thực hành nghề ngày càng tốt hơn trước yêu cầu chất lượng công việc ngày càng cao.

Đổi mới chương trình, phương pháp và nâng cao chất lượng đào tạo tại các cơ sở đào tạo du lịch trong cả nước, để đảm bảo nguồn nhân lực trong tương lai, giúp họ có thể đáp ứng ngay các vị trí việc làm với yêu cầu về trình độ, kỹ năng sử dụng công nghệ trong công việc.

Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng mềm cho lao động du lịch trực tiếp; đào tạo, bồi dưỡng ngoại ngữ theo chuẩn của khu vực Đông Nam Á và quốc tế.

Đẩy mạnh hợp tác quốc tế, tăng cường phối hợp liên ngành trong công tác đào tạo và nghiên cứu khoa học. Trao đổi chuyên gia, nhà khoa học, cử học sinh, sinh viên và người lao động đi học tập, bồi dưỡng, nâng cao trình độ về công nghệ ở nước ngoài, học hỏi kinh nghiệm ứng dụng công nghệ tiên tiến về phát triển du lịch...❑

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Trang Anh (2022). *Lấp khoảng trống về nhân lực du lịch*, truy cập từ https://nhandan.vn/lap-khoang-trong-ve-nhan-luc-du-lich-post696618.html

2. Hoàng Thị Bình, Trần Thị Tuyết Mai (2022). *Đào tạo nguồn nhân lực phát triển du lịch bền vững: cơ hội và thách thức*, *Tạp chí Văn hóa Nghệ thuật*, số 491, tháng 3/2022

3. Hoàng Thị Lan (2022). Tác động của đại dịch Covid-19 đến nhân lực ngành du lịch Việt Nam, *Tạp chí Công Thương*, số 6, tháng 4/2022

4. Hà Mai (2019). *Nhân lực ngành Du lịch thiếu hay yếu*, truy cập từ https://thanhnien.vn/nhan-luc-nganh-du-lich-thieu-hay-yeu-post841551.html

5. Sở Lao động - Thương binh và Xã hội tỉnh Thái Bình (2022). Gắn *kết đào tạo với doanh nghiệp để phát triển nhân lực du lịch*, truy cập từ https://soldtbxh.thaibinh.gov.vn/tin-tuc/lao-dong-viec-lam-va-day-nghe/gan-ket-dao-tao-voi-doanh-nghiep-de-phat-trien-nhan-luc-du-l.html