

THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC NGÀNH DU LỊCH THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG DƯỚI SỰ TÁC ĐỘNG CỦA ĐẠI DỊCH COVID-19

CURRENT SITUATION AND SOLUTIONS FOR DEVELOPING HUMAN RESOURCE IN THE TOURISM INDUSTRY OF DA NANG CITY UNDER THE IMPACT OF THE COVID-19 PANDEMIC

Ngày nhận bài: 17/11/2023

Ngày nhận bản sửa: 03/01/2024

Ngày chấp nhận đăng: 05/01/2024

Nguyễn Thị Kiều Trinh ✉

TÓM TẮT

Nguồn nhân lực được xem là một trong những yếu tố quan trọng, quyết định sự phát triển của ngành du lịch thành phố Đà Nẵng. Tuy nhiên, thực trạng nguồn nhân lực ngành du lịch thành phố trong thời gian vừa qua có nhiều sự thay đổi, biến động, đặc biệt là dưới sự tác động của dịch COVID-19. Trước khi có dịch COVID-19 xuất hiện, dưới sự tăng trưởng của ngành du lịch qua các năm đã thúc đẩy nguồn nhân lực du lịch Đà Nẵng liên tục phát triển cả về số lượng lẫn chất lượng. Khi dịch COVID-19 xuất hiện, kinh tế khó khăn, ngành du lịch bị thu hẹp quy mô, kéo theo đó là hàng chục ngàn người mất việc, nguồn nhân lực du lịch Đà Nẵng sau khi trải qua các đợt dịch bị tổn thất nặng nề. Do đó, việc phục hồi nguồn nhân lực sau dịch là điều cần thiết cho sự phát triển của ngành du lịch Đà Nẵng. Tuy nhiên, dưới sự tác động sâu sắc của dịch COVID-19 trong thời gian dài nên sau dịch, bước vào thời kỳ bình thường mới, nguồn nhân lực du lịch Đà Nẵng có sự phục hồi nhanh về số lượng nhưng về chất lượng lại có sự hạn chế. Vì vậy, để thúc đẩy nguồn nhân lực du lịch Đà Nẵng phát triển toàn diện cả về số lượng và chất lượng trong tương lai, rất cần có những giải pháp đồng bộ từ phía chính quyền cũng như từ phía doanh nghiệp đang kinh doanh trong ngành du lịch trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

Từ khóa: Ngành du lịch; nguồn nhân lực du lịch; thành phố Đà Nẵng; dịch COVID-19.

ABSTRACT

The human resource in tourism is considered one of the important factors that determine the development of Da Nang city's tourism industry. However, the current situation of human resource in Da Nang's tourism industry has recently undergone many changes and fluctuations, especially under the impact of the COVID-19 epidemic. Before the COVID-19 epidemic appeared, the growth of the tourism industry over the years has promoted Da Nang's tourism human resource to continuously develop in both quantity and quality. When the COVID-19 epidemic appeared, the economy suffered, the tourism industry shrunk in size, resulting in tens of thousands of people losing their jobs, and Da Nang's tourism human resource after experiencing the epidemic was reduced heavily. Therefore, recovering human resource after the epidemic is essential for the development of Da Nang's tourism industry. However, under the profound impact of the COVID-19 epidemic for a long time, after the epidemic, entering a new normal period, Da Nang tourism human resource have a slow recovery, especially in quality. Therefore, to promote Da Nang's tourism human resource to develop comprehensively in both quantity and quality in the future, solutions are needed from the Da Nang city government as well as from businesses in the tourism industry.

Keywords: Tourism industry; tourism human resources; Da Nang city; COVID-19 pandemic.

1. Đặt vấn đề

Trước khi dịch COVID-19 xuất hiện, sự tăng trưởng nhanh của ngành du lịch thành phố Đà Nẵng đã tạo điều kiện cho nguồn nhân lực ở đây liên tục tăng cả về số lượng lẫn chất lượng. Tuy nhiên, sự xuất hiện của

đại dịch COVID-19 đã làm mọi thứ thay đổi, kinh tế khó khăn, ngành du lịch lao đao và

Nguyễn Thị Kiều Trinh, Trường Đại học Kinh tế
- Đại học Đà Nẵng

✉ Email: trinhhtk@due.edu.vn

nguồn nhân lực du lịch bị sụt giảm nghiêm trọng khi trải qua 4 đợt dịch, từ 2020 đến 2021, gần 70% lao động trong ngành du lịch bị mất việc. Sau dịch COVID-19, việc khôi phục và phát triển nguồn nhân lực du lịch là điều hiển nhiên. Vì vậy, cần có sự phân tích tác động của dịch COVID-19 đến nguồn nhân lực du lịch để thấy được tình trạng của nguồn nhân lực du lịch Đà Nẵng sau dịch như thế nào so với trước dịch, từ đó xây dựng những kế hoạch nhằm phục hồi, phát triển nguồn nhân lực sau dịch.

2. Cơ sở lý luận chung về nguồn nhân lực

2.1. Khái niệm về nhân lực

Thuật ngữ “nhân lực” bắt đầu được sử dụng phổ biến trên thế giới vào những năm 1980 và ngày càng có cách nhìn toàn diện hơn cùng với sự phát triển của kinh tế, xã hội các quốc gia. Ở Việt Nam, thuật ngữ này được sử dụng rộng rãi trong nhiều lĩnh vực và có nhiều quan điểm với những cách tiếp cận khác nhau. Khi phân tích dưới góc độ của kinh tế chính trị Mác - Lênin, C.Mác cho rằng: “Sức lao động hay năng lực lao động là toàn bộ năng lực thể chất và tinh thần tồn tại trong một cơ thể, trong một con người đang sống và được người đó đem ra vận dụng mỗi khi sản xuất ra một giá trị sử dụng nào đó”. Như vậy, nhân lực ở đây được hiểu chính là sức lao động hay năng lực lao động của con người, được quan niệm là toàn bộ những gì tồn tại trong nội tại cơ thể con người, đó là thể lực, là trí lực và được con người đó đem ra vận dụng trong quá trình lao động sản xuất của mình.

2.2. Khái niệm về nguồn nhân lực

Từ góc độ tiếp cận của Kinh tế chính trị, có thể hiểu: “Nguồn nhân lực là tổng hoà thể lực và trí lực tồn tại trong toàn bộ lực lượng lao động xã hội của một quốc gia, trong đó kết tinh truyền thống và kinh nghiệm lao động sáng tạo của một dân tộc trong lịch sử, được vận dụng để sản xuất ra của cải vật chất

và tinh thần phục vụ cho nhu cầu hiện tại và tương lai của đất nước.”

2.3. Khái niệm về nguồn nhân lực du lịch

Từ góc độ tiếp cận của Kinh tế chính trị, có thể hiểu nguồn nhân lực ngành du lịch là tổng hoà thể lực và trí lực của toàn bộ lực lượng lao động xã hội lao động làm việc trong ngành du lịch, tạo ra giá trị cho ngành du lịch.

Nguồn nhân lực du lịch có thể được phân loại theo nhiều tiêu chí khác nhau. Nếu phân theo không gian hoạt động và phục vụ thì nguồn nhân lực được chia thành 3 nhóm cơ bản, đó là nhóm nhân lực phục vụ tại các đầu mối địa phương; nhóm nhân lực phục vụ tại điểm đến du lịch, nhóm nhân lực tổng hợp làm nhiệm vụ quản lý nhà nước về du lịch và hoạt động sự nghiệp du lịch. Nếu phân theo mối liên hệ với khách du lịch thì nguồn nhân lực được chia thành 2 nhóm, bao gồm nguồn nhân lực trực tiếp và nguồn nhân lực gián tiếp.

Trong bài viết này, nguồn nhân lực du lịch được phân tích theo hướng phân loại dựa trên mối liên hệ với khách du lịch, cụ thể tập trung vào nhóm nhân lực trực tiếp, nhóm lao động có vai trò quyết định tính chất, trình độ chung của nguồn nhân lực ngành du lịch cũng như chất lượng của dịch vụ du lịch.

Nhóm nhân lực trực tiếp: Nhóm này bao gồm những người trực tiếp liên quan đến các hoạt động phục vụ khách du lịch như: những người làm việc trong các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch; các đơn vị sự nghiệp về du lịch; các doanh nghiệp và cơ sở kinh doanh du lịch.

Nhóm nhân lực gián tiếp: nhóm này bao gồm những người lao động làm việc trong các ngành, các quá trình liên quan đến hoạt động du lịch như: văn hóa, hải quan, giao thông, xuất nhập cảnh, nông nghiệp, công nghiệp, thương mại, dịch vụ công cộng, môi trường, bưu chính viễn thông, cộng đồng dân cư...

3. Thực trạng nguồn nhân lực ngành du lịch thành phố Đà Nẵng trước khi có dịch COVID-19

3.1. Về số lượng

Trước khi có dịch COVID-19 xuất hiện, ngành du lịch thành phố Đà Nẵng liên tục tăng trưởng qua các năm, điều này đã kích thích sự phát triển nguồn nhân lực du lịch nơi đây. Từ năm 2016 đến năm 2019, số lượng lao động trong ngành du lịch liên tục tăng, từ 25.083 người năm 2016 lên đến 35.835 người vào năm 2017, tăng 42,8% so với năm 2016; năm 2018 là 43.614 người tăng so với năm 2017 là 21,7% và năm 2019 là 50.963 người tăng so với năm 2018 là 16,8%. Tốc độ tăng trung bình từ 2016 đến 2019 là 27,1%. So với năm 2016 trong vòng 3 năm sự phát triển của ngành du lịch đã làm cho nguồn lao động trong ngành này tăng lên hơn gấp 2 lần. Tỷ trọng lao động du lịch trong tổng lao động thành phố cũng chiếm tỷ lệ ngày càng tăng từ 4,3% năm 2016 tăng lên 8,4% năm 2019. Nhìn chung, số lượng lao động ngành du lịch thành phố Đà Nẵng trước khi có dịch COVID-19 liên tục phát triển qua các năm.

Bảng 1. Lao động du lịch của thành phố Đà Nẵng giai đoạn 2016 - 2019

Năm	2016	2017	2018	2019
Tổng số lao động (Người)	582.700	594.800	601.400	606.700
Lao động ngành du lịch (Người)	25.083	35.835	43.614	50.963
Tỷ trọng lao động du lịch (%)	4,3	6,0	7,3	8,4

Nguồn: Tổng cục Thống kê Việt Nam & Sở Du lịch thành phố Đà Nẵng

Xét cụ thể từng lĩnh vực của lao động ngành du lịch Đà Nẵng, giai đoạn 2017-2019, số lao động lĩnh vực lưu trú năm 2017 là 17.334 người và năm 2019 là 18.201 người, tăng gần 8% so với năm 2017. Lao động ở các cơ sở nhà hàng, dịch vụ ăn uống năm 2017 là 7.140 người và năm 2019 là 7.441 người, tăng 4,2% so với năm 2017. Lao động lĩnh vực lữ hành năm 2017 là 1.405 người, và tăng nhẹ qua các năm tiếp theo đến 2019 là 1.489 người. Với hướng dẫn viên du lịch, năm 2017 là 3.223 người, đến năm 2019 con số này là 4.646 người, tăng 44,2% so với năm 2017. Xét bộ phận giảng viên giảng dạy về du lịch trên địa bàn thành phố Đà Nẵng, năm 2011 có tổng cộng là 193 người nhưng đến năm 2017, con số này đã tăng lên 653 người. Bộ phận lao động làm việc trong lĩnh vực quản lý nhà nước về du lịch từ năm 2016, khi bắt đầu thành lập Sở Du lịch đến hiện nay, quy mô lao động không thay đổi với tổng số lao động là 286 người, trong đó có 107 người làm việc tại khối văn phòng, các phòng chuyên môn của Sở (không tính đội trật tự và cứu hộ). Như vậy, không chỉ tổng thể mà khi xét cụ thể từng lĩnh vực, số lượng lao động ngành du lịch Đà Nẵng trước khi có dịch cũng liên tục mở rộng qua các năm. Điều này cũng là phù hợp với sự phát triển của du lịch Đà Nẵng trong giai đoạn này.

Bảng 2. Số lượng lao động làm việc trong một số lĩnh vực của du lịch thành phố Đà Nẵng giai đoạn 2017-2019

ĐVT: Người

Lĩnh vực/Năm	2017	2019
Lưu trú	17.334	18.201
Nhà hàng	7.140	7.441
Lữ hành	1.405	1.489
Hướng dẫn viên	3.223	4.646

Nguồn: Sở Du lịch thành phố Đà Nẵng

3.2. Về chất lượng

Chất lượng của nguồn lao động có thể được đánh giá căn cứ vào một số tiêu chí ảnh hưởng đến thể lực và trí lực của người lao động như giới tính, độ tuổi, trình độ chuyên môn, trình độ ngoại ngữ...

3.2.1. Căn cứ vào giới tính

Giới tính là một trong những yếu tố ảnh hưởng đến thể lực của người lao động cũng như chất lượng dịch vụ du lịch nên tùy vào công việc ở từng vị trí mà giới tính có sự ảnh hưởng nhất định. Phân tích lao động một số lĩnh vực cơ bản của ngành du lịch, cụ thể như lĩnh vực lưu trú, năm 2011, tỷ lệ nam là 55,1%, nữ là 44,9% thì năm 2019, tỷ lệ này thay đổi là 45,76% đối với nam và 54,24% đối với nữ. Tương tự, lĩnh vực nhà hàng, năm

2011, tỷ lệ lao động nam làm việc trong lĩnh vực này là 52,28% và nữ là 47,72% nhưng đến năm 2019, tỷ lệ này chuyển dịch theo hướng ngược lại, tỷ lệ nam là 47,72% còn nữ là 52,28%. Đối với 2 lĩnh vực còn lại, lễ hành và hướng dẫn viên, tỷ lệ lao động nam có xu hướng ngày càng tăng cao so với nữ, so sánh năm 2011 và năm 2019, tỷ lệ này đối với nam và nữ từng năm là 47,46% và 54,02% (nam - lễ hành); 52,39% và 45,98% (nữ - lễ hành); 72,86% và 73% (nam - hướng dẫn viên du lịch); 27,14% và 27% (nữ - hướng dẫn viên du lịch). Nhìn chung, lao động ngành du lịch Đà Nẵng trước dịch COVID-19 có sự chuyển dịch hợp lý về tỷ lệ lao động nam - nữ tương ứng với đặc trưng công việc ở từng lĩnh vực du lịch.

Bảng 3. Nguồn nhân lực du lịch một số lĩnh vực theo giới tính giai đoạn 2011-2019

DVT: Số lượng (SL): Người; Tỷ lệ (TL): %

Lĩnh vực	Năm 2011				Năm 2019			
	Nam		Nữ		Nam		Nữ	
	SL	TL	SL	TL	SL	TL	SL	TL
Lưu trú	3.617	55,10	2.947	44,90	8.329	45,76	9.872	54,24
Nhà hàng	2.486	52,28	2.269	47,72	3.551	47,72	3.890	52,28
Lữ hành	379	47,61	417	52,39	804	54,02	685	45,98
Hướng dẫn viên	408	72,86	152	27,14	3.392	73,00	1.254	27,00
Tổng	6.890	54,36	5785	45,64	16.076	50,59	15.701	49,41

Nguồn: Sở Du lịch thành phố Đà Nẵng

3.2.2. Căn cứ vào độ tuổi

Độ tuổi lao động là yếu tố sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến thể lực nguồn nhân lực du lịch cũng như chất lượng của công việc. Xét lao động làm việc ở các lĩnh vực lưu trú, nhà hàng, lễ hành, hướng dẫn viên du lịch giai đoạn 2011 - 2019, lao động ở những lĩnh vực này chủ yếu tập trung ở độ tuổi từ 25 - 45

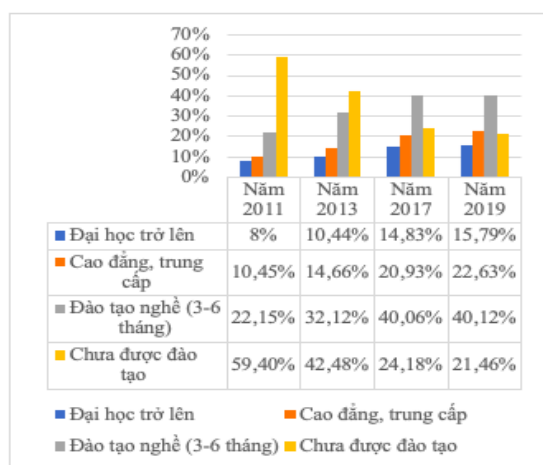
tuổi và có xu hướng ngày càng tăng qua các năm; lao động ở độ tuổi dưới 25, từ 46 - 60 tuổi chiếm tỷ lệ là thấp và có xu hướng ngày càng giảm qua các năm. Điều này cho thấy lao động du lịch thành phố Đà Nẵng giai đoạn trước dịch thuộc loại lao động trẻ và có xu hướng ngày càng trẻ hóa.

Bảng 4. Nguồn nhân lực lao động du lịch thành phố Đà Nẵng một số lĩnh vực phân theo độ tuổi giai đoạn 2011-2019

Nhóm nhân lực	Dưới 25 tuổi		Từ 25-45 tuổi		Từ 46-60 tuổi	
	2011	2019	2011	2019	2011	2019
Lưu trú	29,2	23,7	54,8	61,21	16,0	15,09
Nhà hàng	46,0	45,93	42,0	42,4	12,0	11,67
Lữ hành	11,3	12,3	78,0	79,85	10,7	7,85
Hướng dẫn viên	10,7	8,68	54,4	55,87	34,9	35,45

Nguồn: Sở Du lịch thành phố Đà Nẵng

3.2.3. Căn cứ vào trình độ đào tạo



Hình 1: Trình độ đào tạo nhân lực ngành du lịch một số lĩnh vực cơ bản của thành phố Đà Nẵng giai đoạn 2011 - 2019

Nguồn: Sở Du lịch thành phố Đà Nẵng

Căn cứ vào trình độ đào tạo của một số bộ phận cơ bản của lao động ngành du lịch Đà Nẵng như lưu trú, lữ hành, nhà hàng, hướng dẫn viên du lịch giai đoạn 2011 - 2019, tỷ lệ lao động du lịch Đà Nẵng đã qua đào tạo dưới mọi hình thức năm 2011 là 40.6%, năm 2013 tăng lên 57.52%, năm 2017 tăng lên 75.82%, năm 2019 tăng lên gần 79% và đưa tỷ lệ lao động chưa qua đào tạo ngày càng giảm xuống từ 59.4% năm 2011 xuống còn 21% năm 2019. Xét cụ thể, tỷ lệ lao động ở trình độ đại học đã tăng lên gần gấp đôi, từ 8% năm 2011 lên 15,79% năm 2019; lao động trình độ cao đẳng, trung cấp tăng từ

10,45% năm 2011 lên 22,63% năm 2019; lao động được đào tạo nghề dưới 6 tháng từ 22,15% tăng lên 40,12% năm 2019. Điều này có nghĩa trình độ lao động du lịch Đà Nẵng trước khi có dịch COVID-19 có xu hướng ngày càng phát triển qua từng năm.

3.2.4. Căn cứ vào trình độ ngoại ngữ

Năm 2019, tỷ lệ lao động ngành du lịch thành phố Đà Nẵng có chứng chỉ ngoại ngữ đạt là 53% và khoảng 80% chỉ dừng lại ở chứng chỉ A, B, C còn ở bậc đào tạo bài bản hơn như đại học, cao đẳng, chứng chỉ ngoại ngữ quốc tế chiếm tỷ lệ thấp, khoảng 20%. Trong các chứng chỉ ngoại ngữ mà người lao động đạt được, tiếng Anh là phổ biến nhất, chiếm tỷ lệ là 53,96%, một số thứ tiếng khác như tiếng Trung là tiếng Hàn, Nhật, Thái, Nga, Đức, Pháp chiếm tỷ lệ thấp, từ 6-6,5%. Cụ thể trong từng nhóm lao động, tỷ lệ hướng dẫn viên du lịch có chứng chỉ ngoại ngữ là cao nhất với 75,21%, kế tiếp là lao động ở lĩnh vực lưu trú với tỷ lệ 75,17%, lữ hành là 66,93%, nhà hàng 45,01%. Đây là một trong những hạn chế của nhân lực du lịch Đà Nẵng khi mà du khách nước ngoài đến đây ngày càng tăng.

Có thể nói, nguồn nhân lực du lịch Đà Nẵng trước khi có dịch COVID-19 liên tục phát triển cả về số lượng và chất lượng. Số lượng lao động du lịch Đà Nẵng không chỉ tăng tuyệt đối mà xét về mặt cơ cấu lao động trong từng lĩnh vực cụ thể của du lịch cũng có sự gia tăng phù hợp. Không chỉ số lượng, chất lượng nguồn nhân lực du lịch Đà Nẵng cũng có sự cải thiện đáng kể khi độ tuổi lao động ngày càng trẻ hóa và cơ cấu giới tính có sự chuyển dịch phù hợp với tính chất đặc trưng của từng lĩnh vực du lịch. Trình độ lao động đã qua đào tạo, có chứng chỉ ngoại ngữ ngày càng tăng qua các năm nhưng phần lớn chỉ dừng lại ở trình độ A,B,C và chủ yếu tập trung ở tiếng Anh và các ngôn ngữ khác chiếm tỷ lệ thấp.

4. Thực trạng nguồn nhân lực du lịch của thành phố Đà Nẵng sau khi trải qua các đợt dịch COVID-19

4.1. Về số lượng lao động ngành du lịch thành phố Đà Nẵng tính đến cuối năm 2021

Bắt đầu từ đợt dịch đầu tiên bùng phát vào đầu năm 2020 đến khi Nghị quyết 128 của chính phủ được ban hành vào ngày 11/10/2021, có thể chia dịch COVID-19 ở Việt Nam thành 4 đợt với sự tàn phá ngành du lịch nói chung cũng như ảnh hưởng sâu sắc đến nguồn nhân lực ngành du lịch của thành phố Đà Nẵng trong giai đoạn này nói riêng. Tính tới cuối năm 2021, ngành du lịch Đà Nẵng có 35.399/50.963 lao động phải nghỉ việc, thất nghiệp, con số này đồng nghĩa lao động ngành du lịch đã bị tổn thất gần 70% so với trước dịch. Số lao động toàn ngành du lịch tính đến hết năm 2021 chỉ còn lại 15.564 lao động, tương đương với khoảng 30% so với năm 2019. So với trước dịch, lao động một số lĩnh vực quan trọng chính yếu của ngành du lịch thành phố Đà Nẵng bị ảnh hưởng nghiêm trọng như lĩnh vực lưu trú còn 11.476 người, giảm 6.725 người, tương ứng giảm 37%; lĩnh vực nhà hàng giảm 6.970 người, tương ứng giảm đến 94%; lĩnh vực lữ hành giảm 1.259 người, tương ứng giảm 85%; hướng dẫn viên du lịch giảm 3306 người, tương ứng giảm 71,1%. Nhìn chung, lao động du lịch Đà Nẵng dưới sự tác động của dịch COVID-19 đã bị tổn thương nghiêm trọng.

Bảng 5. Số lượng lao động của ngành du lịch các lĩnh vực của thành phố Đà Nẵng năm 2021

DVT: Người

Lĩnh vực	Số lượng
Lưu trú	11.476
Lữ hành	230
Nhà hàng	471
Khu, điểm du lịch	735
Hướng dẫn viên du lịch	1.340
Cơ sở mua sắm	206
Lái xe vận chuyển du lịch	270
Cán bộ QLNN về du lịch	286
Giảng viên	550
Tổng	15.564

Nguồn: Sở Du lịch thành phố Đà Nẵng

4.2. Chất lượng lao động ngành du lịch thành phố Đà Nẵng cuối năm 2021

4.2.1. Theo trình độ đào tạo

Dưới tác động của dịch COVID-19, các doanh nghiệp chỉ duy trì một bộ phận nhân viên cốt cán, có kỹ năng nghề nghiệp tốt, chuyên môn cao nên tính đến cuối năm 2021, số lượng lao động ngành du lịch giảm mạnh nhưng khi xét về chất lượng trình độ lao động đã qua đào tạo dưới mọi hình thức thì tỷ lệ này đạt đến 80%, cao hơn tỷ lệ của năm 2019 (79%). Tuy nhiên, đây chỉ là con số tương đối, vì xét về con số tuyệt đối thì số lao động đã qua đào tạo dưới mọi hình thức của ngành du lịch thành phố Đà Nẵng năm 2019 là 40.260 người, trong khi con số này của năm 2021 là 12.451 người, ít hơn 27.809 người so với năm 2019.

Bảng 6. Lao động du lịch thành phố Đà Nẵng đã qua đào tạo trước và sau dịch COVID-19

Năm	2019	2021
Tổng lao động (Người)	50.963	15.564
Lao động đã qua đào tạo (Người)	40.260	12.451
Tỷ lệ lao động đã qua đào tạo (%)	79	80

Nguồn: Sở Du lịch thành phố Đà Nẵng

4.2.2. Theo trình độ ngoại ngữ

Tính đến cuối năm 2021, trong số 15.564 lao động ngành du lịch Đà Nẵng còn lại sau dịch Covid-19, tỷ lệ lao động có các chứng chỉ về ngoại ngữ là 45%, tương ứng với 7.003 người trong khi năm 2019, số lao động có các chứng chỉ về ngoại ngữ tương ứng là 27.010 người với tỷ lệ là 53%. Dịch COVID-19 đã làm cho ngành du lịch Đà Nẵng sụt giảm hơn 20.000 lao động có trình độ ngoại ngữ.

Dưới sự tác động của dịch COVID-19, nguồn nhân lực du lịch Đà Nẵng sau khi trải qua 4 đợt dịch đã bị tổn thương nghiêm trọng

cả về số lượng và chất lượng khi 70% lao động bị mất việc; số lượng lao động đã qua đào tạo cũng như số lượng lao động có trình độ ngoại ngữ cũng bị sụt giảm, còn lại không quá 30% so với trước khi có dịch. Do đó, có thể nói sau dịch, vấn đề phục hồi nhân lực sẽ trở thành một bài toán khó khăn cho ngành du lịch Đà Nẵng.

Bảng 7. *Trình độ ngoại ngữ lao động du lịch Đà Nẵng năm 2021*

Năm	2019	2021
Tổng lao động (Người)	50.963	15.564
Lao động có chứng chỉ ngoại ngữ (Người)	27.010	7.003
Tỷ lệ (%)	53	45

Nguồn: Sở Du lịch thành phố Đà Nẵng

5. Thực trạng nguồn nhân lực du lịch thành phố Đà Nẵng thời kỳ bình thường mới

5.1. Về số lượng

Ngày 11/10/2021, chính phủ ban hành Nghị quyết 128, quy định tạm thời thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch COVID-19, đưa cả nước chuyển sang thời kỳ bình thường mới. Cùng với sự phục hồi của ngành du lịch, không có gì ngạc nhiên khi năm 2022 nhu cầu tuyển dụng lao động của ngành du lịch cả nước nói chung và tại thành phố Đà Nẵng nói riêng tăng cao đột biến. Tính đến cuối năm 2022, Đà Nẵng có 35.306 lao động đang làm việc trong lĩnh vực du lịch, tăng 19.742 người so với năm 2021, tương ứng với 127%, phục hồi tương đương 69% so với năm 2019, trước khi dịch COVID-19 xuất hiện. Trong đó, 24.500 người làm việc tại các cơ sở lưu trú, tăng 13.024 người, tương ứng với 213% so với năm 2021 và tăng 1,3 lần so với năm 2019; tại các đơn vị lữ hành là 1.230 người, tăng thêm 1.000 người, tương ứng 434% so với năm 2021 và phục hồi được 83% so với năm 2019; tại các nhà hàng đạt chuẩn là 600 người, tăng 129 người so với năm 2021, tương ứng 27,3% và

chỉ bằng 8% so với lao động ở đây năm 2019; số hướng dẫn viên du lịch là 3.400 người, tăng thêm 2060 người, tương ứng với 153% và phục hồi được 73,2% so với trước khi có dịch; số lái xe vận chuyển đạt chuẩn du lịch là 2.340 người, tăng thêm 2.070 người, tương ứng 776% so với năm 2021; tại các khu điểm du lịch là 2.000 người, tăng thêm 1.265 người, tương ứng với 172% so với năm 2021; tại các cơ sở mua sắm phục vụ du lịch là 400 người, tăng thêm 194 người, tương ứng với 94% so với năm 2021. Nhìn chung, sau dịch, tất cả mọi lĩnh vực của nguồn nhân lực ngành du lịch thành phố Đà Nẵng đều cho thấy một đặc điểm chung đó là sự phục hồi và mức phục hồi ở mỗi lĩnh vực có sự khác nhau.

Bảng 8. *Số lượng lao động ở các lĩnh vực du lịch thành phố Đà Nẵng năm 2022*

Lĩnh vực	Số lượng (người)
Lưu trú	24.500
Lữ hành	1.230
Nhà hàng	600
Khu, điểm du lịch	2.000
Cơ sở mua sắm	400
Hướng dẫn viên du lịch	3.400
Lái xe vận chuyển	2.340
QLNN	286
Giảng viên	550
Tổng	35.306

Nguồn: Sở Du lịch thành phố Đà Nẵng

Tiếp đà của năm 2022, theo số liệu 9 tháng đầu năm 2023, trong báo cáo của Sở Du lịch thành phố Đà Nẵng, ước tính có 50.700 lao động đang làm việc trong lĩnh vực du lịch, tăng 43,6%, tương ứng với 15.394 người so với cùng kỳ năm 2022 và tăng 16,2% so với cùng kỳ năm 2019, tương ứng tăng 7.086 người. Mặc dù đây là số liệu của mới 9 tháng

đầu năm 2023 nhưng có thể nhận thấy dấu hiệu cho sự phục hồi liên tục của nguồn nhân lực du lịch thành phố Đà Nẵng sau dịch, khi mà các số liệu về nguồn nhân lực ngày càng khả quan hơn qua các năm.

Bảng 9. So sánh lao động ngành du lịch Đà Nẵng 9 tháng đầu năm 2019, 2022, 2023

DVT: Người

Năm	2019	2022	2023
Tổng lao động	43.614	35.306	50.700

Nguồn: Sở Du lịch thành phố Đà Nẵng

5.2. Về chất lượng

5.2.1. Theo trình độ đào tạo

Để phục hồi nguồn nhân lực ngành du lịch sau dịch, ngày 08/10/2021, “Kế hoạch khôi phục nguồn nhân lực du lịch thành phố Đà Nẵng” và ngày 03/4/2022, “Kế hoạch khôi phục nguồn nhân lực, nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch thành phố Đà Nẵng” đã được Sở Du lịch ban hành. Để thực hiện mục tiêu này, Sở Du lịch đã tổ chức nhiều lớp tập huấn nghiệp vụ, kỹ năng, các chương trình đào tạo miễn phí nhằm hỗ trợ cho lao động cũng như doanh nghiệp ngành du lịch, góp phần gia tăng lượng lao động đã qua đào tạo cho ngành du lịch. Tính đến hết năm 2022, tổng lao động làm việc trong ngành du lịch của thành phố Đà Nẵng là 35.306 lao động, trong đó tỷ lệ lao động đã qua đào tạo là 65%, tương đương với 22.969 người. So với năm 2021, số lao động đã qua đào tạo tăng thêm được 10.499 người và phục hồi được hơn 50% so với trước khi có dịch. Lý giải một phần về vấn đề này, do năm 2022 là năm đầu tiên mới mở cửa du lịch trở lại, bản thân doanh nghiệp cũng còn rất e dè về thị trường du lịch tương lai cũng như tình hình diễn biến của dịch bệnh nên không dám tuyển lao động ồ ạt và cũng không muốn tuyển lao động chính thức mà thích tuyển dụng lao động thời vụ hơn, điều này đã làm tăng tỷ lệ lao động chưa qua đào tạo.

Bảng 10. Số lượng lao động đã qua đào tạo năm 2022

DVT: Người

Năm	2019	2021	2022
Tổng lao động	50.963	15.564	35.306
Lao động đã qua đào tạo	40.260	12.451	22.949
Tỷ lệ lao động đã qua đào tạo	79%	80%	65%

Nguồn: Sở Du lịch thành phố Đà Nẵng

5.2.2. Theo trình độ ngoại ngữ

Xét về trình độ ngoại ngữ, tính đến cuối năm 2022, số lao động có các chứng chỉ về ngoại ngữ là 14.112 người, tương đương với 40% lao động ngành du lịch năm 2022. Số lao động có chứng chỉ ngoại ngữ năm 2022 tăng 7.109 người, hơn gấp đôi, phục hồi được hơn 50% số lao động có chứng chỉ ngoại ngữ so với trước khi có dịch, năm 2019. Mặc dù khi xét về số lượng tuyệt đối thì có tăng về số lượng nhưng khi phân tích giá trị tương đối thì tỷ lệ này lại giảm 5% so với năm 2021 và 13% so với năm 2019. Có thể lý giải một phần nguyên nhân về vấn đề này, đó là do sự khó khăn trong việc tuyển dụng sau dịch khi mà hàng loạt các đơn vị du lịch đồng loạt mở cửa, khiến doanh nghiệp phải chấp nhận hạ tiêu chuẩn tuyển dụng xuống để có thể tuyển được người và trong năm 2022, lượng khách đến Đà Nẵng chủ yếu là khách nội địa nên trình độ ngoại ngữ cũng chưa trở nên bức thiết với doanh nghiệp lúc này.

Bảng 11. Lao động ngành du lịch thành phố Đà Nẵng có chứng chỉ ngoại qua các năm 2019, 2021, 2022

Năm	2019	2021	2022
Tổng lao động (Người)	50.963	15.564	35.306
Lao động có chứng chỉ ngoại ngữ (Người)	27.010	7.003	14.112
Tỷ lệ (%)	53	45	40

Nguồn: Sở Du lịch thành phố Đà Nẵng

Sau dịch, có thể nói nguồn nhân lực du lịch Đà Nẵng đã từng bước phục hồi nhanh về số lượng nhưng chất lượng hồi phục vẫn còn chậm khi số lượng lao động đã qua đào tạo cũng như lao động có trình độ ngoại ngữ chỉ bằng hơn 50% so với trước dịch. Do đó, nguồn nhân lực du lịch Đà Nẵng hiện nay muốn phát triển toàn diện, rất cần có những giải pháp hỗ trợ đồng bộ từ các cơ quan nhà nước quản lý về du lịch đến các doanh nghiệp hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực du lịch.

6. Một số giải pháp nhằm phát triển nguồn nhân lực du lịch thành phố Đà Nẵng trong thời gian tới

6.1. Về phía nhà nước

Thứ nhất, phát huy tốt vai trò lãnh đạo của các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch của thành phố Đà Nẵng trong thời gian tới. Sự thành công của các chương trình kích cầu du lịch năm 2022-2023 đã gián tiếp góp phần phục hồi nguồn nhân lực du lịch Đà Nẵng sau dịch. Điều đó chứng minh sự chỉ đạo của UBND thành phố, các sở ban ngành chức năng, đặc biệt là Sở du lịch Đà Nẵng có vai trò quan trọng trong việc khôi phục nguồn nhân lực du lịch thành phố Đà Nẵng hiện nay cũng như trong những năm tiếp theo.

Thứ hai, hỗ trợ cho doanh nghiệp, người lao động ngành du lịch trong vấn đề đào tạo. Sau dịch, với sự chỉ đạo từ UBND thành phố Đà Nẵng, Sở Du lịch đã chủ động xây dựng các kế hoạch phục hồi nguồn nhân lực du lịch như “Kế hoạch nguồn nhân lực du lịch 2021” ngày 08/4/2021; “Kế hoạch khôi phục nguồn nhân lực du lịch quý IV/2021” ngày 08/10/2021; “Kế hoạch khôi phục nguồn nhân lực và nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch năm 2022” ngày 03/4/2022 với hàng loạt các giải pháp nhằm mục tiêu phục hồi nguồn nhân lực ngành du lịch Đà Nẵng, trong đó có hoạt động hỗ trợ đào tạo cho doanh nghiệp và người lao động.

Thứ ba, dự báo về nguồn nhân lực du lịch Đà Nẵng trong tương lai. Sự thành công trong việc mở rộng nhiều thị trường khách du lịch quốc tế mới như Ấn Độ, Malaysia, Nhật Bản... hứa hẹn sự gia tăng của các lượt khách đến Đà Nẵng từ những quốc gia này trong tương lai. Điều này một mặt tạo điều kiện cho nguồn nhân lực du lịch Đà Nẵng phục hồi, vừa tạo áp lực về nhân lực phục vụ chi thị trường mới này. Do đó, sự dự báo của Sở Du lịch Đà Nẵng về nhân lực ngành du lịch trong tương lai sẽ giúp cho doanh nghiệp có sự chủ động trong tuyển dụng, đào tạo nhân sự.

Thứ tư, ứng dụng một số bài học kinh nghiệm từ các nước đã thành công trong việc khôi phục nguồn nhân lực du lịch sau dịch COVID-19. Cũng như Việt Nam, sau dịch COVID-19, nhiều nước đã bắt tay vào việc khôi phục lại ngành du lịch cũng như nguồn nhân lực ngành du lịch. Nhiều giải pháp phục hồi nhân lực du lịch đã được thực hiện thành công ở các nước phát triển về du lịch và Đà Nẵng có thể học hỏi những bài học kinh nghiệm này như: hỗ trợ kinh phí đào tạo cho người lao động; hỗ trợ chi phí thực tập có lương; đào tạo kỹ năng, nghiệp vụ du lịch cho người lao động qua nhiều nền tảng, nhất là các nền tảng công nghệ số hay xây dựng các kênh tư vấn, vận hành du lịch trực tuyến, vừa giúp giảm chi phí cho doanh nghiệp du lịch, vừa giảm áp lực tìm kiếm, thuê mướn lao động như Digital Boost Platform.

6.2. Về phía doanh nghiệp

Thứ nhất, có chính sách nhằm giữ chân lực lượng lao động cơ hữu của doanh nghiệp. Lực lượng lao động cơ hữu, đặc biệt là lao động có chuyên môn tốt đóng vai trò quan trọng đối với sự phát triển của doanh nghiệp. Do đó, các doanh nghiệp du lịch cần phải có những chính sách để giữ chân được nguồn lao động này.

Thứ hai, có kế hoạch tuyển dụng, đào tạo lực lượng lao động phổ thông nhằm bổ sung

cho lượng lao động bị “thất thoát” trong thời gian qua. Khi dịch COVID-19 tác động đến ngành du lịch, có thể nói bộ phận lao động bị nghỉ việc đầu tiên đó là nhóm lao động phổ thông. Do đó, doanh nghiệp cần phải có kế hoạch tuyển dụng bổ sung, đào tạo lại cho nhóm lao động này để nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch của doanh nghiệp.

Thứ ba, thực hiện các chính sách đãi ngộ đặc biệt nhằm thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao. Sự thiếu hụt nguồn nhân lực, đặc biệt lao động chất lượng cao sau dịch là điều không thể tránh khỏi. Do đó, để thu hút được những lao động chất lượng cao về làm việc và cống hiến, doanh nghiệp rất cần có những chính sách đãi ngộ đặc biệt về thu nhập, cơ hội học tập, thăng tiến trong công việc.

Thứ tư, phát triển lực lượng nhân sự đảm bảo đáp ứng dự báo của thị trường du lịch Đà Nẵng trong thời gian tới. Sự thành công trong việc quảng bá hình ảnh du lịch của thành phố Đà Nẵng ra nước ngoài đã mang lại cho ngành du lịch Đà Nẵng nhiều thị trường khách du lịch tiềm năng mới trong tương lai như Ấn Độ, Malaysia, Nhật Bản... điều này cũng đặt ra cho doanh nghiệp bài toán nguồn nhân lực phục vụ cho thị trường khách du lịch mới này trong tương lai.

Thứ năm, phát triển lực lượng lao động sale-marketing online, thực hiện chuyển đổi

số để khai thác khách. Sự phát triển của công nghệ và dịch COVID-19 đã làm thay đổi thói quen của người tiêu dùng hiện nay. Phần lớn các hoạt động tìm kiếm, mua sắm sản phẩm du lịch chủ yếu được thực hiện dựa trên nền tảng số hóa. Đây là xu hướng của thị trường hiện nay. Do đó, doanh nghiệp cần phải phát triển lực lượng lao động sale-marketing online và đẩy mạnh ứng dụng chuyển đổi số doanh nghiệp để thích ứng với xu hướng này.

Thứ sáu, phát triển đội ngũ nhân lực chuyên trách tiếp cận thị trường khách lẻ tiềm năng. Theo báo cáo của Sở Du lịch thành phố Đà Nẵng, từ khi Đà Nẵng thực hiện mở cửa đón khách du lịch trở lại sau dịch đến nay, khoảng 80% khách du lịch đến Đà Nẵng là khách lẻ, khách gia đình, khách tự tổ chức đi du lịch và chỉ có 20% là khách đi theo tour, đi theo đoàn. Đây là sự thay đổi của thị trường và có thể trở thành xu hướng trong tương lai. Do đó, để có thể tiếp cận được thị trường khách lẻ đầy tiềm năng này, doanh nghiệp cần phải phát triển đội ngũ nhân lực chuyên trách cho thị trường này.

Thứ bảy, tăng cường hợp tác với các cơ sở đào tạo về du lịch. Để giải quyết một phần bài toán nhân lực, đặc biệt là nguồn nhân lực qua đào tạo, nhân lực có trình độ, chuyên môn tốt, cách nhanh nhất là doanh nghiệp phải hợp tác với các cơ sở đào tạo về du lịch.

Lời cảm ơn

Nghiên cứu này là một phần của đề tài NCKH cấp cơ sở do Trường Đại học Kinh tế - DHĐN tài trợ với mã số đề tài là T2023-04-37.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Cổng thông tin điện tử thành phố Đà Nẵng

Niên giám thống kê Đà Nẵng qua các năm (2015 - 2019), Nxb Thống kê, Hà Nội

Sở Du lịch thành phố Đà Nẵng. (2018). “Báo cáo tóm tắt thực trạng và một số giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch Đà Nẵng giai đoạn 2018 - 2020”.

Sở du lịch thành phố Đà Nẵng. (2018). “Báo cáo kết quả khảo sát nguồn nhân lực du lịch Đà Nẵng năm 2017”.

- Sở du lịch thành phố Đà Nẵng. (2019). “Báo cáo kết quả tình hình hoạt động du lịch năm 2019 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2020”.
- Sở du lịch thành phố Đà Nẵng. (2020). “Báo cáo kết quả tình hình hoạt động du lịch năm 2020 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2021”.
- Sở du lịch thành phố Đà Nẵng. (2021). “Báo cáo kết quả tình hình hoạt động du lịch năm 2021 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2022”.
- Sở Du lịch thành phố Đà Nẵng. (2021). “Kế hoạch phát triển nguồn nhân lực du lịch giai đoạn 2021-2025, tầm nhìn 2030”.
- Sở du lịch thành phố Đà Nẵng. (2022). “Báo cáo kết quả tình hình hoạt động du lịch năm 2022 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2023”.
- Sở du lịch thành phố Đà Nẵng. (2023). “Báo cáo kết quả tình hình hoạt động du lịch năm 2023 và một số phương hướng, nhiệm vụ năm 2024”.
- Sở du lịch thành phố Đà Nẵng. (2023). “Tài liệu hội nghị đánh giá hoạt động du lịch thành phố 9 tháng đầu năm 2023, triển khai nhiệm vụ những tháng cuối năm 2023 và năm 2024”.
- Viện nghiên cứu phát triển kinh tế xã hội thành phố Đà Nẵng. (2011). “Phát triển bền vững ngành du lịch thành phố Đà Nẵng đến năm 2020”.
- Trần Du Lịch, Hồ Kỳ Minh. (2012). Liên kết phát triển du lịch các tỉnh duyên hải miền Trung. *Tạp chí Kinh tế - Xã hội Đà Nẵng*
- Lê Thị Thanh Huyền. (2017). Quản lý nhà nước về phát triển nhân lực du lịch Đà Nẵng, thực trạng và giải pháp. *Tạp chí Sinh hoạt lý luận*, (3)
- Lê Thị Thanh Huyền. (2017). Phát triển nhân lực du lịch ở thành phố Đà Nẵng, những vấn đề đặt ra. *Tạp chí Lý luận chính trị*, (9).
- Thúy Thanh. (2022). Đảm bảo đủ chất lượng và số lượng nhân lực ngành du lịch sau thời gian phục hồi. *Cổng thông tin điện tử thành phố Đà Nẵng*.