CHẤT LƯỢNG NHÂN LỰC KINH DOANH DU LỊCH GẮN VỚI CÁC MÔN THỂ THAO TẠI TỈNH QUẢNG BÌNH

TS. Trần Thủy[1]; ThS. Nguyễn Hữu Duy Viễn[2]

Tóm tắt: *Thông qua sử dụng phương pháp phỏng vấn và điều thực trạng chất lượng nhân lực kinh doanh du lịch gắn với các môn thể thao tại tỉnh Quảng Bình cho thấy: chất lượng nhân lực kinh doanh du lịch gắn với các môn thể thao trên địa bàn tỉnh Quảng Bình còn nhiều hạn chế và chưa đồng bộ giữa các nhóm nhân lực (lưu trú, ăn uống, hướng dẫn viên, lữ hành, đại lý, vận chuyển). Trên cơ sở thực trạng tiến hành đề xuất các vấn đề cần giải quyết để thúc đẩy phát triển du lịch gắn với các môn thể thao trên địa bàn tỉnh trong thời gian tới.*

Từ khóa: *các môn thể thao, chất lượng, nhân lực, du lịch thể thao, kinh doanh du lịch, tỉnh Quảng Bình.*

Abstract: *By using interview methods and the current situation of human resources in the tourism business associated with sports in Quang Binh province, it is shown that the quality of human resources in the tourism business associated with sports in Quang Binh province is still limited and not synchronized between human resource groups (accommodation, restaurants, tour guides, travel agents, agents, transportation). Based on the current situation, some issues need to be resolved to promote tourism development associated with sports in the province in the coming time.*

Keywords: *Sports, quality, human resources, sports tourism, tourism business, Quang Binh.*

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Là một tỉnh ở khu vực Bắc Trung Bộ, Quảng Bình có vị trí thuận lợi để tổ chức các giải thi đấu của quốc gia và khu vực. Khu vực này cũng có địa hình (với nhiều hang động, khối núi, cung đường đèo, ...) và mặt nước (sông suối, hồ, bãi biển, đồi cát, …) để phát triển các môn thể thao mạo hiểm, văn hóa lễ hội để phát triển các môn thể thao truyền thống. Đây chính là lợi thế rất lớn để thúc đẩy phát triển du lịch gắn với các môn thể thao tại địa phương này. Sau giai đoạn COVID-19, nhu cầu thị trường khách du lịch đã có nhiều thay đổi với sự lên ngôi của du lịch gắn với các môn thể thao đang là một xu hướng nổi bật. Để thúc đẩy phát triển du lịch gắn với các môn thể thao, chất lượng nguồn nhân lực là một yếu tố rất quan trọng quyết định đến hiệu quả của hoạt động du lịch. Việc nghiên cứu chất lượng nguồn nhân lực du lịch gắn với các môn thể thao tại tỉnh Quảng Bình trong bối cảnh hiện nay là một vấn đề có ý nghĩa cấp thiết.

Liên quan đến phát triển nhân lực du lịch trên địa bàn tỉnh Quảng Bình, đã có một số nghiên cứu của tác giả Trần Thanh Hà (2014), Lê Quân (2015), Đinh Văn Toàn (2018), Trần Thị Thu Thủy và Trần Ngọc Thùy Dung (2018). Trên cơ sở đó chúng ta tiến hành nghiên cứu chất lượng nhân lực kinh doanh du lịch gắn với các môn thể thao tại tỉnh Quảng Bình đáp ứng yêu cầu thực tiễn hiện nay.

Quá trình nghiên cứu đã sử dụng các phương pháp sau: nghiên cứu tổng quan dữ liệu thứ cấp, phỏng vấn sâu, điều tra bằng bảng hỏi.

2. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ BÀN LUẬN

2.1. Khái quát về nhân lực và một số yêu cầu về chất lượng nhân lực kinh doanh du lịch gắn với các môn thể thao

2.1.1. Nhân lực kinh doanh du lịch gắn với các môn thể thao

Nhân lực du lịch bao gồm hai bộ phận: nhân lực quản lý nhà nước về du lịch và nhân lực kinh doanh du lịch. Trong đó, nhân lực kinh doanh du lịch là một bộ phận có vai trò rất quan trọng vì là đội ngũ tham gia vào việc phục vụ khách du lịch, gồm các nhóm công việc: (1) Nhóm quản lý gồm giám đốc/ phó giám đốc cơ sở lưu trú, ăn uống, lữ hành; trưởng các bộ phận, phòng ban; tổ trưởng, trưởng nhóm; (2) Nhóm trực tiếp cung ứng và kinh doanh dịch vụ gồm lễ tân, buồng, bếp, dịch vụ ăn uống, đại lý du lịch và điều hành chương trình du lịch; (3) Nhóm hỗ trợ gồm nhân viên không trực tiếp phục vụ khách du lịch trong các đơn vị kinh doanh du lịch (Lê Quân, 2015).

2.1.2. Một số yêu cầu về chất lượng nhân lực kinh doanh du lịch gắn với các môn thể thao

- Kiến thức về các môn thể thao vững, được cập nhật: Nhân lực kinh doanh du lịch gắn với các môn thể thao là người tổ chức các hoạt động thể thao để phục vụ nhu cầu khách du lịch. Do đó, yêu cầu bắt

1, 2: Trường Đại học Quảng Bình

buộc đầu tiên cần phải có chính là khả năng nắm vững và cập nhật các kiến thức về các môn thể thao mà mình đang tổ chức cho khách du lịch.

- Kỹ năng giao tiếp, giải quyết tình huống kịp thời, linh hoạt: Giao tiếp, giải quyết tình huống là một kỹ năng quan trọng để xử lý các yêu cầu phát sinh trong quá trình khách du lịch tham gia các hoạt động du lịch nói chung và du lịch gắn với các môn thể thao nói riêng. Nhân lực kinh doanh du lịch gắn với các môn thể thao có kỹ năng giao tiếp tốt, giải quyết tình huống kịp thời, linh hoạt là một lợi thế để gia tăng trải nghiệm, sự hài lòng của khách du lịch khi sử dụng các dịch vụ du lịch gắn với các môn thể thao tại địa điểm tổ chức.

- Sử dụng ngoại ngữ, công nghệ tốt: Khách du lịch quốc tế là một phân khúc có khả năng chi trả cao, đem lại doanh thu lớn cho ngành du lịch, trong đó có du lịch gắn với các môn thể thao. Bên cạnh đó, xu hướng phát triển của công nghiệp 4.0 cũng đã tác động rất lớn đến hành vi của khách du lịch thông qua giao dịch thương mại điện tử. Điều này đòi hỏi nhân lực du lịch gắn với các môn thể thao cần có khả năng sử dụng tốt ngoại ngữ và công nghệ, nhất là công nghệ thông tin.

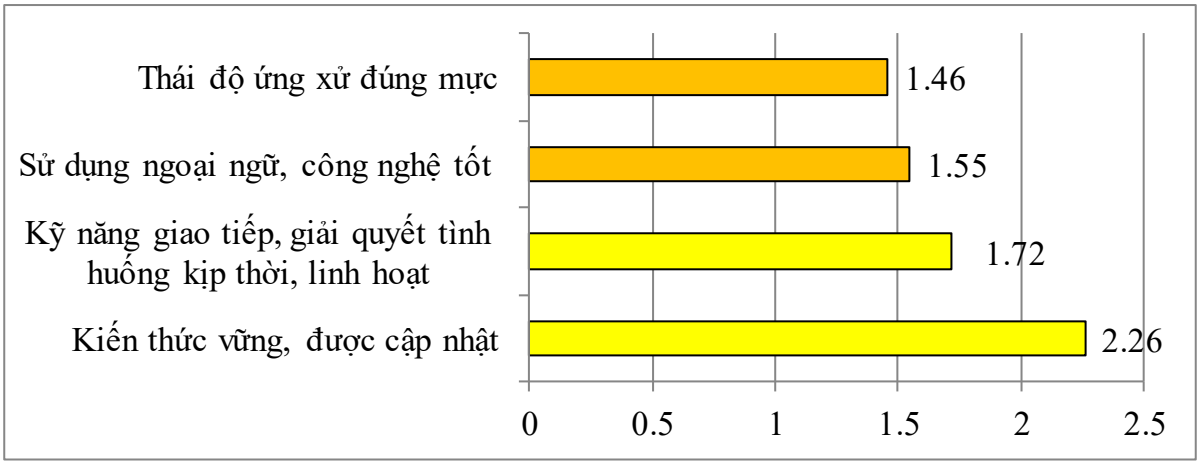
- Thái độ ứng xử đúng mực: Thái độ ứng xử là một yếu tố có tác động không nhỏ đến sự hài lòng của khách du lịch. Do đó, nhân lực du lịch cần có thái độ ứng xử đúng mực để nâng cao sự hài lòng của khách du lịch.

2.2. Thực trạng chất lượng nhân lực du lịch gắn với các môn thể thao tại Quảng Bình

Tại Quảng Bình, toàn ngành du lịch hiện có khoảng 11,000 lao động. Chất lượng nhân lực du lịch ngày càng được nâng cao (54.5% được đào tạo đúng chuyên môn với các nghề chủ yếu: chế biến món ăn, lễ tân, nghiệp vụ nhà hàng, kỹ thuật buồng, bàn, bar, quản trị khách sạn). Về trình độ đào tạo: cao đẳng 2,000 người; trung cấp 1,500 người; sơ cấp và đào tạo dưới 3 tháng 2,500 người. Tuy nhiên, chất lượng nhân lực du lịch chưa đáp ứng nhu cầu thực tế: nghiệp vụ còn thấp, hiệu quả lao động, kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống, chăm sóc khách hàng, ngoại ngữ chưa cao. Trong đó, nhân lực hiểu biết về các môn thể thao còn mỏng và hạn chế.

Bảng 1. Kết quả điều tra khách du lịch về chất lượng nhân viên kinh doanh lưu trú, ăn uống tại Quảng Bình

Nội dung	Mức độ đánh giá		
	1	2	3
Kiến thức về các môn thể thao vững, được cập nhật	59	178	163
Kỹ năng giao tiếp, giải quyết tình huống kịp thời, linh hoạt	188	136	76
Sử dụng ngoại ngữ, công nghệ tốt	201	178	21
Thái độ ứng xử đúng mực	251	116	33



Hình 1. Điểm đánh giá trung bình của khách du lịch về chất lượng nhân viên phục vụ lưu trú, ăn uống tại tỉnh Quảng Bình

Các số liệu được trích từ nguồn: Thống kê của Sở Du lịch Quảng Bình năm 2024.

Mức độ đánh giá trong các bảng: *1 - Không đồng ý, 2 - Trung bình, 3 - Đồng ý*

2.2.1. Chất lượng nhân viên kinh doanh lưu trú, ăn uống

Kết quả điều tra khách du lịch về chất lượng nhân viên lưu trú, ăn uống tại Quảng Bình được thể hiện ở bảng 1.

Qua bảng 1 cho thấy: thông qua xử lý dữ liệu có được điểm đánh giá trung bình theo từng nội dung khảo sát được thể hiện (hình 1). Điểm đánh giá tổng hợp từ khách du lịch: 1.75, là mức điểm cao nhất so với các nhóm nhân viên khác, trong đó các nội dung còn hạn chế nhất là thái độ ứng xử (1.46) và sử dụng ngoại ngữ, công nghệ (1.55). Như vậy, chất lượng nhân lực phục vụ lưu trú, ăn uống qua cảm nhận của khách du lịch khá phù hợp với số liệu thống kê từ phía cơ quan quản lý.

2.2.2. Chất lượng hướng dẫn viên du lịch

Kết quả điều tra khách du lịch về chất lượng hướng dẫn viên tại Quảng Bình được trình bày tại bảng 2.

Qua bảng 2 cho thấy: Thông qua xử lý có được điểm đánh giá trung bình theo từng nội dung được thể hiện theo Hình 4. Điểm đánh giá tổng hợp từ khách du lịch: 1.70, là giá trí đánh giá thấp nhất so với các nhóm nhân lực khác, trong đó: kiến thức về các môn thể thao (1.49) và sử dụng ngoại ngữ, công nghệ (1.60) là các nội dung được đánh giá thấp nhất (mức độ thấp). Bên cạnh vấn đề ngoại ngữ là điểm yếu chung của nhân lực du lịch, khả năng nắm vững các kiến thức các môn thể thao của hướng dẫn viên để hướng dẫn cho khách du lịch vẫn còn hạn chế. Các nội dung còn lại tuy được đánh giá cao hơn nhưng vẫn chỉ đạt ở mức độ trung bình.

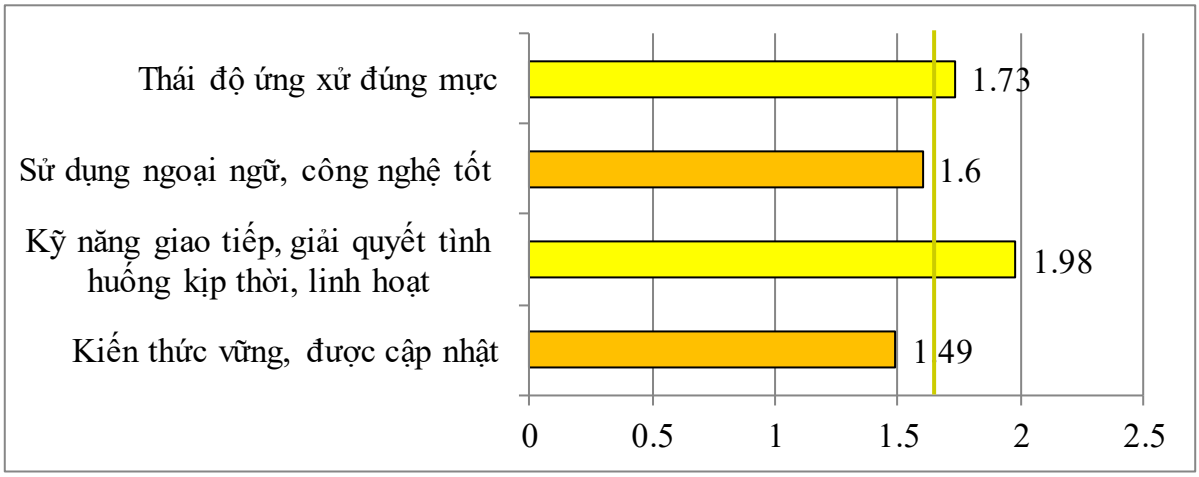
2.2.3. Chất lượng nhân viên lữ hành, đại lý du lịch, vận chuyển du lịch

Tính đến năm 2023, trên địa bàn tỉnh Quảng Bình có 33 đơn vị lữ hành gồm: 21 đơn vị lữ hành quốc tế và 12 đơn vị lữ hành nội địa. Cảm nhận từ khách du lịch về chất lượng nhân viên lữ hành, đại lý du lịch, vận chuyển du lịch tại tỉnh Quảng Bình, kết quả được trình bày ở bảng 3.

Ảnh minh họa (nguồn Internet)

Bảng 2. Kết quả điều tra khách du lịch về chất lượng hướng dẫn viên tại Quảng Bình

Nội dung	Mức độ đánh giá		
	1	2	3
Kiến thức về các môn thể thao vững, được cập nhật	213	87	40
Kỹ năng giao tiếp, giải quyết tình huống kịp thời, linh hoạt	68	272	60
Sử dụng ngoại ngữ, công nghệ tốt	192	176	32
Thái độ ứng xử đúng mực	184	139	77



Hình 2. Điểm đánh giá trung bình của khách du lịch về chất lượng hướng dẫn viên du lịch tại Quảng Bình

Qua bảng 3 cho thấy: Thông qua xử lý dữ liệu có được điểm đánh giá trung bình theo từng nội dung khảo sát được thể hiện theo (hình 3). Điểm đánh giá tổng hợp từ khách du lịch đối với nhân viên lữ hành, đại lý du lịch, vận chuyển du lịch: 1.59, cho thấy: chất lượng nhân viên lữ hành, đại lý, vận chuyển được đánh giá thấp nhất trong các nhóm nhân viên. Giá trị trên nằm trong ngưỡng mức độ thấp, trong đó thấp nhất là kiến thức về các môn thể thao (1.40), thái độ ứng xử (1.51) và sử dụng ngoại ngữ, công nghệ (1.64). Kỹ năng giao tiếp, giải quyết tình huống tuy được đánh giá cao hơn nhưng vẫn chỉ đạt ở mức độ trung bình và chênh lệch không nhiều so với các nội dung còn lại.

2.3. Một số vấn đề cần giải quyết nhằm nâng cao chất lượng nhân lực du lịch gắn với các môn thể thao tại Quảng Bình

2.3.1. Bồi dưỡng kiến thức về thể thao cho hướng dẫn viên, nhân viên lữ hành, đại lý và vận chuyển

Hướng dẫn viên du lịch và nhân viên lữ hành, đại lý và vận chuyển là những đối tượng trực tiếp giới thiệu, tư vấn cho khách du lịch quan tâm đến các sản phẩm du lịch gắn với các môn thể thao. Do đó, việc nắm vững các kiến thức cần thiết về thể thao để tư vấn cho khách du lịch là một yêu cầu bắt buộc. Tuy nhiên, thực tế hiện nay tại tỉnh Quảng Bình, việc nắm vững các kiến thức về thể thao của đội ngũ nhân lực này còn hạn chế. Trong thời gian tới, cần có kế hoạch bồi dưỡng kiến thức các môn thể thao liên quan trực tiếp đang được khai thác để phát triển du lịch tại tỉnh Quảng Bình.

2.3.2. Tăng cường bồi dưỡng ngoại ngữ, công nghệ cho nhân viên kinh doanh du lịch

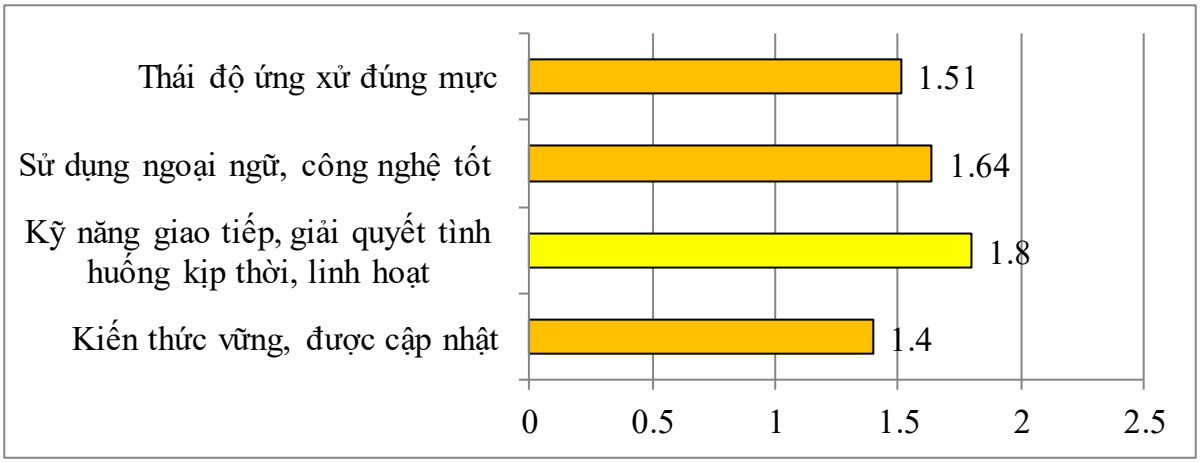
Ngoại ngữ và công nghệ là phương tiện giao tiếp giữa nhân viên kinh doanh du lịch và khách du lịch trong bối cảnh hội nhập và chuyển đổi số ngày nay. Việc sử dụng ngoại ngữ và công nghệ là điểm yếu chung của nhân viên kinh doanh du lịch nói chung và nhân viên kinh doanh du lịch gắn với các môn thể thao nói riêng. Để khắc phục tồn tại này, các đơn vị kinh doanh du lịch cần có kế hoạch bồi dưỡng nâng cao năng lực ngoại ngữ và công nghệ cho nhân viên phục vụ khách du lịch.

2.3.3. Cải thiện thái độ ứng xử đối với nhân viên lưu trú, ăn uống và lữ hành, đại lý, vận chuyển

Thái độ ứng xử là một vấn đề có ảnh hưởng không nhỏ đến sự hài lòng của khách du lịch. Nhân viên lưu trú, ăn uống và nhân viên lữ hành, đại lý,

Bảng 3. Kết quả điều tra khách du lịch về chất lượng nhân viên lữ hành, đại lý, vận chuyển tại Quảng Bình

Nội dung	Mức độ đánh giá		
	1	2	3
Kiến thức về các môn thể thao vững, được cập nhật	260	119	21
Kỹ năng giao tiếp, giải quyết tình huống kịp thời, linh hoạt	161	159	80
Sử dụng ngoại ngữ, công nghệ tốt	184	177	39
Thái độ ứng xử đúng mực	247	103	50



Hình 3. Điểm đánh giá trung bình của khách du lịch về chất lượng nhân viên lữ hành, đại lý, vận chuyển tại Quảng Bình

vận chuyển được đánh giá là chưa có thiện chí và thái độ phù hợp trong việc ứng xử với khách du lịch. Để khắc phục điều này, góp phần đem lại trải nghiệm tốt hơn cho khách du lịch, các đơn vị kinh doanh cần lấy ý kiến phản hồi từ khách du lịch về sự hài lòng đối với thái độ phục vụ. Đồng thời, các đơn vị kinh doanh du lịch cần có sự cầu thị, tiếp thu một cách nghiêm túc để có sự cải thiện phù hợp đối với những hạn chế của mình.

3. KẾT LUẬN

Thông qua điều tra thực trạng cho thấy: Chất lượng nhân lực du lịch gắn với các môn thể thao trên địa bàn tỉnh Quảng Bình còn khá hạn chế, trong đó, nhân viên lữ hành, ăn uống và hướng dẫn viên đạt ở mức độ trung bình; nhân viên lữ hành, đại lý và vận chuyển đạt ở mức độ thấp. Hạn chế về sử dụng ngoại ngữ, công nghệ là điểm yếu chung của cả nhân viên lữ hành, ăn uống, lữ hành, đại lý và vận chuyển và hướng dẫn viên. Bên cạnh đó, còn có hạn chế về kiến thức thể thao đối với hướng dẫn viên, nhân viên lữ hành, đại lý và vận chuyển; hạn chế về thái độ ứng xử đối với khách du lịch đối với nhân viên lưu trú, ăn uống và nhân viên lữ hành, đại lý, vận chuyển.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Trần Thanh Hà (2014). Đào tạo nguồn nhân lực ngành du lịch tỉnh Quảng Bình, Luận văn thạc sỹ kinh tế, Đại học Đà Nẵng.

2. Lê Quân (2015). Nghiên cứu, đề xuất phát triển nhân lực ngành du lịch tỉnh Quảng Bình, Nhiệm vu KHCN cấp tỉnh, Quảng Bình.

3. Võ Quế (2022). Những vấn đề cơ bản về phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao.

4. Trần Thị Thu Thủy và Trần Ngọc Thùy Dung (2018). Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực du lịch trong các cơ sở kinh doanh tại Vườn Quốc gia Phong Nha - Kẻ Bàng, Quảng Bình, Tạp chí Khoa học và Công nghệ Đại học Quảng Bình, 17(02), 67-79.

5. Đinh Văn Toàn (2018). Phát triển nhân lực du lịch Quảng Bình giai đoạn hội nhập. Tạp chí Quản lý kinh tế, số 91 (Tháng 11+12/2018), 46-58.

Nguồn bài báo: *Được trích từ đề tài nghiên cứu khoa học cấp tỉnh: "Nghiên cứu thực trạng và đề xuất giải pháp phát huy các môn thể thao trong hoạt động du lịch tỉnh Quảng Bình", chủ nhiệm TS Trần Thủy, dự kiến nghiệm thu tháng 12/2024*

Ngày nhận bài: 12/4/2024; Ngày duyệt đăng: 20/7/2024