

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH VIỆT NAM THÍCH ỨNG VỚI TÌNH HÌNH MỚI

Lê Thị Lệ ⁽¹⁾

(1) Trường Đại học Thủ Dầu Một

Ngày nhận bài: 03/9/2021; Ngày gửi phản biện: 10/9/2021; Chấp nhận đăng: 30/10/2021

Liên hệ Email: letl@tdmu.edu.vn

<https://doi.org/10.37550/tdmu.VJS/2021.06.248>

Tóm tắt

Trong xu thế hội nhập quốc tế và ảnh hưởng của đại dịch Covid- 19, nguồn nhân lực du lịch Việt Nam đang đứng trước những thời cơ và thách thức lớn. Bài viết phân tích thực trạng nguồn nhân lực du lịch ở nước ta, số lượng và chất lượng nguồn nhân lực du lịch từ các cơ sở đào tạo đã tăng lên trong thời gian qua. Tuy nhiên còn nhiều khó khăn, hạn chế, chất lượng nhân lực du lịch chưa đáp ứng yêu cầu thực tiễn, sự thiếu hụt nguồn nhân lực do tác động của dịch bệnh. Trước ảnh hưởng của cuộc cách mạng công nghệ 4.0 và những ảnh hưởng của đại dịch Covid-19 đang diễn ra, yêu cầu cho việc đào tạo và sử dụng nguồn nhân lực du lịch thích ứng với tình hình mới, một số giải pháp nhằm tạo sự đột phá trong đào tạo và sử dụng nguồn lực du lịch, mục tiêu góp phần đưa ngành du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn và khắc phục những khó khăn sau đại dịch toàn cầu.

Từ khóa: du lịch, đào tạo nguồn nhân lực, khả năng thích ứng du lịch, nguồn nhân lực

Abstract

SOLUTIONS TO IMPROVE THE ADAPTABILITY OF VIETNAMESE TOURISM HUMAN RESOURCES IN THE NEW SITUATION

In the trend of international integration and the influence of the Covid-19 pandemic, Vietnam's tourism human resources are facing great opportunities and challenges. The article analyzes the current situation of tourism human resources in Vietnam. In fact, the quantity and quality of tourism human resources from training institutions has increased in recent years. There are, however, still a large number of difficulties and limitations when the quality of tourism human resources has not met the practical requirements or there is the shortage of human resources due to the impact of the epidemic. Under the influence of the 4.0 technology revolution, the effects of the ongoing Covid-19 pandemic, as well as the requirements for the training and use of tourism human resources to adapt to the new situation, a number of solutions are recommended to create a breakthrough in training and exploiting tourism resources

with the aim of contributing to turning the tourism industry into a spearhead economic sector and overcoming difficulties after the global pandemic.

1. Giới thiệu

Ngành du lịch Việt Nam trong thời gian qua có những nền tảng quan trọng để phát triển. Các chỉ tiêu về khách du lịch quốc tế, nội địa, sự phát triển của các doanh nghiệp khách sạn, du lịch; hệ thống các cơ sở đào tạo du lịch và đội ngũ những người làm du lịch đã có những bước phát triển vượt bậc. Hội nhập quốc tế về du lịch của Việt Nam được triển khai theo hướng thúc đẩy ký kết và thực hiện các hiệp định thỏa thuận hợp tác cấp chính phủ, cấp ngành song phương và đa phương, tranh thủ hợp tác, hỗ trợ của các nước thông qua các chương trình, dự án cụ thể và các cam kết mở cửa tự do hóa thương mại dịch vụ du lịch trong các khuôn khổ WTO, ASEAN, APEC.. Tuy nhiên, Dịch Covid-19 ảnh hưởng lớn đến sự phát triển của ngành Du lịch, trong đó có nguồn nhân lực. Sự hao hụt về mặt nhân sự do số lượng lao động không nhỏ phải nghỉ việc hoặc chuyển nghề đã buộc các cơ sở du lịch phải có sự chuyển đổi mạnh mẽ cả về tư duy và phương pháp quản lý, bên cạnh đó, quá trình đào tạo tại các cơ sở đào tạo, chất lượng nguồn nhân lực du lịch chưa đáp ứng được nhu cầu thực tiễn. Trước bối cảnh đó, một trong những giải pháp đột phá để nâng cao tính cạnh tranh, ngành Du lịch Việt Nam sẽ cần phải có những thay đổi, phát triển du lịch thông minh, phát triển chính quyền điện tử, đổi mới môi trường phục vụ, hỗ trợ doanh nghiệp khởi nghiệp sáng tạo... Điều này phụ thuộc rất nhiều vào việc đào tạo và sử dụng nguồn nhân lực du lịch có chất lượng cao để có thể nắm bắt cơ hội, đối diện với thách thức tạo ra các sản phẩm đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của du khách và khắc phục những khó khăn do ảnh hưởng của dịch Covid-19.

2. Tổng quan tài liệu

Đào tạo nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao là mục tiêu hướng tới của nhiều quốc gia phát triển du lịch trọng điểm. Trên thế giới, các nghiên cứu về nguồn nhân lực du lịch và vai trò của nguồn nhân lực du lịch được đề cập trong báo cáo cạnh tranh du lịch và lữ hành (World Economic Forum, 2019), du lịch quốc tế những điểm đến (World Tourism Organization, 2019). Bên cạnh đó một số nghiên cứu cũng chỉ rõ vai trò của nguồn nhân lực du lịch và phát triển nguồn nhân lực du lịch có ý nghĩa với sự phát triển của một quốc gia (Sherap Bhutia, 2014). Nguồn nhân lực có vai trò quyết định không chỉ đối với sự phát triển của ngành du lịch mà còn góp phần không nhỏ đối với sự phát triển của nền kinh tế đất nước (Tom Baum, 2007). Tác giả (Szivas, 1999) khẳng định rằng những người lao động có trình độ và động lực có thể cung cấp các dịch vụ chất lượng cao và đạt được lợi thế cạnh tranh cho các công ty và điểm đến để nâng cao năng suất và chất lượng ở tất cả các cấp trong các tổ chức, điểm đến và quốc gia. (Sandra Herman, 2015) phân tích các đặc điểm của ngành du lịch, nêu lên một số đặc điểm

nguồn nhân lực và vai trò của phát triển nguồn nhân lực trong việc hỗ trợ quan trọng cho ngành.

Ở Việt Nam, quan điểm về phát triển nhân lực du lịch cũng đã được thể hiện rất rõ trong các Nghị quyết của Đảng và Nhà nước. Chiến lược phát triển du lịch đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030 (Thủ tướng Chính phủ, 2011) đề ra mục tiêu tổng quát của ngành du lịch: Đến năm 2020, du lịch cơ bản trở thành khu vực kinh tế mũi nhọn, chiếm tỷ trọng ngày càng cao trong cơ cấu GDP. Đồng thời trước xu thế của cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0, việc tăng cường năng lực tiếp cận và giảm thiểu những tác động tiêu cực của làn sóng này ở Việt Nam, trong đó nêu rõ du lịch là một trong những ngành kinh tế được ưu tiên xây dựng chiến lược chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ thông tin nhằm thúc đẩy du lịch thông minh ở Việt Nam. Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Chỉ thị số 16/CT-TTg ngày 4/5/2017 và Quyết định số 1671/QĐ-TTg ngày 30/11/2018 về “Đề án tổng thể ứng dụng công nghệ thông tin trong lĩnh vực du lịch giai đoạn 2018-2020, định hướng đến năm 2025”. Đây là định hướng chính sách quan trọng cho ngành du lịch hướng tới các mục tiêu do Nghị quyết số 08-NQ/TW ngày 16 tháng 01 năm 2017 của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành nền kinh tế mũi nhọn trong 8 nhiệm vụ, cũng đã dành một nội dung quan trọng đối với việc phát triển nguồn nhân lực du lịch đã đặt ra (Ban Chấp hành TW; 2017).

Công trình nghiên cứu về đào tạo nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh hội nhập và cuộc cách mạng công nghiệp 4.0. Tác giả Phạm Trung Lương (2016) đã khái quát hóa về công tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch hiện nay và phân tích những ảnh hưởng của quá trình hội nhập khu vực ASEAN đến hoạt động du lịch. Lê Sĩ Trí (2018), sự cần thiết việc quảng bá du lịch với những vấn đề đặt ra và kiến nghị để du lịch Việt Nam đáp ứng được trong tình hình mới. Nguyễn Mạnh Hùng (2019), đã phân tích thực trạng và giải pháp phát triển nguồn nhân lực cho vùng lãnh thổ, đề xuất 3 yếu tố cơ bản để phát triển du lịch đó là nguồn nhân lực: tăng trưởng số lượng, cơ cấu và chất lượng phát triển nguồn nhân lực, trong đó, chất lượng nguồn nhân lực du lịch xem xét các yếu tố như kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm, sức khỏe. Tác giả Vũ Thành Long (2021) đã nêu ra thực trạng và giải pháp phát triển nguồn nhân lực cho ngành du lịch hiện nay. Lê Anh Tuấn (2019) khẳng định việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đã đáp ứng yêu cầu của thực tiễn phát triển ngành du lịch nhưng còn nhiều vấn đề tồn tại; Phạm Xuân Hậu (2019) đề xuất các giải pháp đột phá phát triển nhân lực du lịch.

Mặc dù đã có rất nhiều nghiên cứu về nguồn nhân lực du lịch và các giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch, tuy nhiên để rõ thực trạng đào tạo và sử dụng nguồn nhân lực du lịch trong xu thế hội nhập, những vấn đề đặt ra trước ảnh hưởng của đại dịch Covid-19, những giải pháp để nâng cao chất lượng nguồn du lịch đáp ứng nhu cầu của khách du lịch, đặc biệt khách quốc tế chưa có những đánh giá toàn diện. Trong phạm vi nghiên cứu này tác giả nhấn mạnh đến thực trạng nguồn nhân lực du lịch hiện nay và

giải pháp đào tạo, bổ sung nguồn nhân lực du lịch trong tình hình với sau đại dịch Covid-19 và cuộc cách mạng công nghệ 4.0.

3. Phương pháp nghiên cứu

Trong nghiên cứu này, tác giả chủ yếu sử dụng mô tả phương pháp thống kê, phân tích thực trạng nguồn nhân lực ngành du lịch ở Việt Nam. Bên cạnh đó tác giả cũng tiến hành phân tích tình hình đào tạo nhân lực ngành du lịch ở Việt Nam. Thu thập dữ liệu thứ cấp và sử dụng phần mềm Excel và biểu đồ để phân tích và đánh giá thực trạng nguồn nhân lực du lịch ở Việt Nam từ năm 2010-2020. Kết quả chỉ ra điểm mạnh và điểm yếu của nguồn nhân lực du lịch, đồng thời đánh giá thực trạng đào tạo nguồn nhân lực du lịch với những thành tựu và hạn chế đang tồn tại để đưa ra các giải pháp khả thi trong thời gian tới.

4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

4.1. Thực trạng đào tạo và sử dụng nguồn nhân lực du lịch

Ngành du lịch Việt Nam trong giai đoạn 2010- 2019 có sự tăng trưởng mạnh mẽ cả về số lượng khách du lịch và doanh thu, từ năm 2010 đến 2016, Việt Nam đã đón trên 5 triệu lượt khách du lịch; chỉ trong vòng 2 năm sau, số lượng quốc tế khách du lịch đã đạt trên 15 triệu lượt. Tương tự, lượng khách trong nước cũng tăng nhanh chóng trong giai đoạn này. Năm 2010, Việt Nam có 28 triệu lượt khách nội địa; sau 5 năm, con số này đã tăng gấp 2,2 lần lên 62 triệu lượt vào năm 2016, giai đoạn 2015- 2020, đóng góp trực tiếp gần 10% GDP, đóng góp lan tỏa trên 18% GDP. Tổng Cục Du lịch Việt Nam khẳng định, nếu duy trì được tốc độ tăng trưởng này, Việt Nam hoàn toàn có thể bắt kịp với các nước hàng đầu Châu Á về du lịch như Thái Lan, Singapore và Malaysia. Tuy nhiên đến năm 2020- 2021 lượng khách du lịch và doanh thu ngành du lịch giảm nghiêm trọng do ảnh hưởng của dịch Covid-19 (Bảng 1). Hàng chục nghìn doanh nghiệp du lịch bị phá sản hoặc ngừng hoạt động, hàng triệu lao động du lịch không có việc, thất nghiệp hoặc chuyển nghề. Tình trạng này dẫn đến việc thất thoát nhân lực trầm trọng đối với lĩnh vực du lịch và đây thực sự là một hiện tượng báo động, hàng trăm nghìn lao động đã phải xin trợ cấp thất nghiệp (Tổng Cục du lịch; 2020), từ đó ảnh hưởng lớn đến nguồn nhân lực du lịch hiện nay và trong thời gian tới khi ngành du lịch hoạt động trở lại.

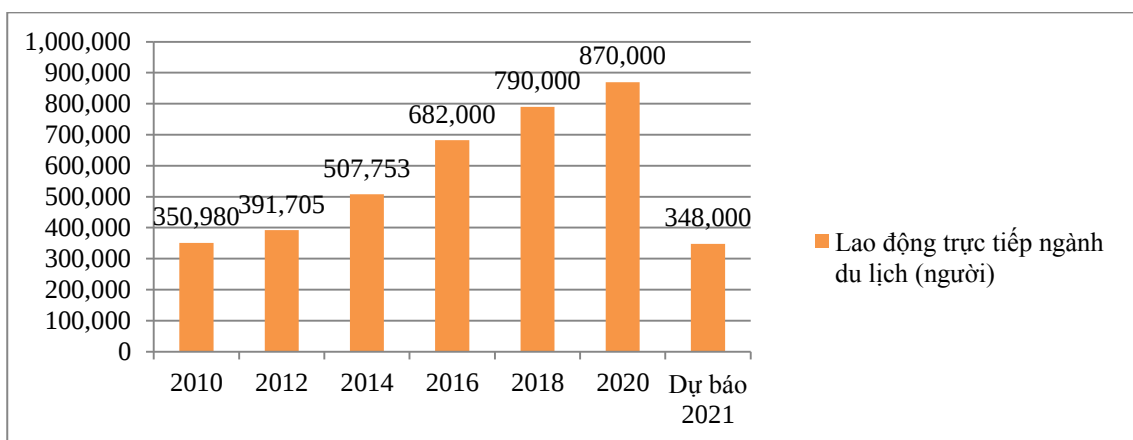
Bảng 1. Số lượng khách du lịch đến Việt Nam và doanh thu từ du lịch
từ năm 2010-2020

Năm	Số lượng khách trong nước (nghìn lượt)	Số lượng khách quốc tế (nghìn lượt)	Doanh thu (Nghìn tỉ đồng)	Sự tăng trưởng doanh thu (%)
2010	28.000	5.000	96,00	41,2
2012	32.500	6848	160,00	23,1

2014	38.500	7874	230,00	15,0
2016	62.000	10.000	417,00	17,3
2018	80.000	15.500	726,00	16,0
2019	85.000	18.008	720,00	16,0
2020	30.500	3.8000	17,9	-59,5

Nguồn: Tổng Cục Du lịch 2021

Nguồn nhân lực du lịch bao gồm đội ngũ quản lý trong các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch; Lao động quản lý các doanh nghiệp; Lao động nghiệp vụ (Lễ tân; Phục vụ buồng; bàn, bar; Nhân viên nấu ăn; Hướng dẫn viên; Nhân viên lữ hành, đại lý du lịch; Nhân viên khác) và lao động sự nghiệp (các nghiên cứu viên hoạt động trong lĩnh vực nghiên cứu liên quan, các giáo viên, giảng viên các cơ sở đào tạo du lịch).



Hình 1. Lao động trực tiếp trong ngành du lịch giai đoạn 2010-2021

Hiện tại, cả nước có trên 1,5 triệu lao động du lịch; trong đó có gần 800 nghìn lao động trực tiếp, mức tăng trưởng bình quân nhân lực du lịch 2011- 2018 là 12,3% (hình 1), chiếm 2,5% tổng số lao động cả nước, ngành du lịch sẽ cần khoảng 40.000 lao động một năm (Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; 2016). Dự báo thời gian tới tốc độ tăng trưởng của ngành đạt từ 25%-35%/năm và theo kế hoạch đến năm 2020 ngành du lịch cả nước sẽ cần đến trên 2 triệu lao động chất lượng cao, chưa kể hàng ngàn lao động cung cấp cho du lịch tàu biển. Năm 2021 sự diễn biến của dịch bệnh đã làm khoảng 60%-80 % lao động du lịch thất nghiệp và chuyển nghề nên số lượng lao động du lịch giảm nhanh chóng.

Bảng 2. Nhu cầu nhân lực ngành du lịch

STT	Chỉ tiêu	Năm 2010 (người)	Năm 2015 (người)	Tỷ lệ (%)	Năm 2020 (người)	Tỷ lệ (%)
	Tổng số	418.250	620.100	9,6	870.300	8,1
<i>Nhu cầu nhân lực ngành du lịch theo trình độ đào tạo</i>						
	Trên đại học	1.450	2.400	13,1	3.500	9,2
	Đại học, cao đẳng	53.800	82.400	10,6	113.500	7,5

	Trung cấp và tương đương	78.200	115.300	9,5	174.000	10,2
	Sơ cấp	98.700	151.800	10,7	231.000	10,4
	Dưới sơ cấp (học nghề tại chỗ)	187.450	268.200	8,6	348.300	5,9
<i>Nhu cầu nhân lực ngành du lịch theo vị trí việc làm</i>						
	Lao động quản lý	32.500	56.100	14,5	83.300	9,7
	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) VPDL, ĐL 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

Nguồn: Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch – Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2018)

* Những tích cực trong đào tạo nhân lực du lịch

Hiện nay, Việt Nam có hơn 192 cơ sở đào tạo du lịch và tham gia giáo dục đại học, giáo dục nghề nghiệp du lịch ở trình độ đại học, cao đẳng, trung cấp, sơ cấp và đào tạo ngắn hạn, cả nước có “62 trường đại học, 80 trường cao đẳng, trong đó có 8 trường cao đẳng nghề, 117 trường trung cấp, trong đó có 12 trường trung cấp nghề, 2 công ty đào tạo và 23 trung tâm có tham gia đào tạo nghiệp vụ du lịch” (Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch, 2020).

Trên phạm vi cả nước, có rất nhiều cơ sở đào tạo du lịch với các ngành như: Du lịch, Quản trị khách sạn, Quản trị nhà hàng, Quản trị du lịch lữ hành, Việt Nam học ... Tại các trường Đại học, với xu thế tiếp cận với các chương trình đào tạo tiên tiến của thế giới và nghiên cứu thực tiễn của nhu cầu nhân lực du lịch, các ngành đào tạo về du lịch, sinh viên ra trường có thể đảm nhận được các vị trí như: Hướng dẫn viên du lịch; Điều hành du lịch: nghiên cứu thị trường, xây dựng các sản phẩm (chương trình du lịch, sự kiện...), tổ chức các hoạt động marketing và bán sản phẩm liên quan đến lĩnh vực du lịch; Quản lý doanh nghiệp lữ hành: từ hoạch định đến điều hành việc thực hiện chiến lược, kế hoạch kinh doanh du lịch; Lễ tân, Nhân viên các bộ phận tại các khách sạn; Quản lý, trưởng bộ phận tại các khách sạn, khu nghỉ dưỡng; Giảng dạy, nghiên cứu về lĩnh vực du lịch, khách sạn... Song số sinh viên tập trung đông và ra trường có việc làm đúng ngành sau khi tốt nghiệp phân bổ chủ yếu ở các trường Đại học có thương hiệu ở Hà Nội và phụ cận, TP Hồ Chí Minh ...

Bên cạnh hệ thống đại học thì các trường Cao đẳng và Trung cấp nghề, các Trung tâm đào tạo nghề du lịch chiếm thế mạnh, có tỉ lệ lớn với số lượng người học tham gia đông nhất, tập trung ở những địa phương có tiềm năng và thế mạnh phát triển du lịch ở Quảng Ninh, Hà Nội, Đà Nẵng, TP Hồ Chí Minh như: Cao đẳng nghề du lịch Sài Gòn, Cao đẳng Du lịch Hà Nội, Trường Trung cấp nghề Du lịch và Khách sạn Sài Gòn, Công

ty Sài Gòn Tourist..., bởi những lợi thế về đội ngũ giảng dạy, kỹ năng thực hành đáp ứng chuẩn đầu ra, thời gian học nhanh... đang chiếm lợi thế.

Trung bình hàng năm các cơ sở tuyển khoảng hơn 22.000 học viên, sinh viên, trong đó: khoảng 5.000 đại học và cao đẳng; 18.000 trung cấp và khoảng 5.000 sơ cấp nghề. Số sinh viên, học viên tốt nghiệp hàng năm khoảng hơn 20.000 người, một lực lượng lao động trình độ và chất lượng cao cho ngành. Chất lượng sinh viên và học viên sau khi ra trường đã có chuyển biến tích cực, được các doanh nghiệp đánh giá cao; tỷ lệ có ra trường có việc làm với bức tranh sáng dần, trong đó khoảng 70 % trình độ đại học và cao đẳng; 80% trung cấp.

Liên kết đào tạo giữa các trường trong nước với các quốc gia trong khu vực và quốc tế thông qua các dự án như: Dự án EU tài trợ tổ chức bồi dưỡng được khoảng 700 cán bộ đào tạo viên, 140 cán bộ quản lý nhà nước về du lịch, 600 cán bộ quản lý ngành, 160 giảng viên tiếng Anh; đào tạo được 3.337 học viên (là giảng viên, giáo viên ngành du lịch); đa phần giảng viên, giáo viên được gửi đào tạo tại các nước Luxembourg, Singapore, Malaysia, Úc, New Zealand, Áo, Thụy sỹ...là những nước du lịch mạnh (Tổng Cục du lịch, 2013).

Chủ trương xã hội hóa việc đào tạo nguồn lực du lịch đã ra đời nhiều loại hình đào tạo năng động, hiệu quả như: bồi dưỡng nghề du lịch ngắn hạn, tổ chức bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, ngoại ngữ, kỹ năng mềm cho giảng viên, cán bộ quản lý (khoảng 1.850 người).

Đội ngũ giảng viên, giáo viên, đào tạo viên du lịch ngày một lớn mạnh về số lượng và chất lượng từng bước được nâng cao. Hiện nay, cả nước có “khoảng 5.000 người tham gia đào tạo về du lịch, trong đó có 2.000 giảng viên, giáo viên, 2.580 đào tạo viên và 540 cán bộ quản lý, phục vụ đào tạo các cấp, những người có trình độ thạc sĩ du lịch trở lên chiếm 13% (Tổng cục Du lịch, 2020).

Các cơ sở đào tạo đã chú trọng đầu tư về cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ nghiên cứu, giảng dạy và học tập để nâng cao chất lượng đào tạo, có khách sạn, nhà hàng để học viên thực tập, Hệ thống các chương trình và khung cho các nghề du lịch chính ở trình độ cao đẳng trở xuống được xây dựng và áp dụng thống nhất; 13 tiêu chuẩn kỹ năng nghề VTOS đã được ban hành và áp dụng; hệ thống đánh giá và chứng chỉ du lịch chuyên nghiệp sẽ thúc đẩy quá trình đào tạo, truyền nghề và cấp chứng chỉ du lịch để đưa nhân lực du lịch Việt Nam hội nhập nhanh chóng với khu vực và thế giới.

Nguồn nhân lực du lịch Việt Nam đang ngày càng tăng nhanh về số lượng và chất lượng, các cơ sở đào tạo chú trọng hơn đến đội ngũ giảng viên, chương trình đào tạo và liên kết đào tạo trong du lịch có hiệu quả.

* Tuy nhiên nguồn nhân lực Việt Nam cũng đang gặp nhiều khó khăn, hạn chế:

Trước diễn biến phức tạp của Covid-19 đe dọa các cơ sở đào tạo nghề du lịch đối mặt với nguy cơ đóng cửa, phá sản vì không có người học. Lỗ hổng nguồn nhân lực du lịch chắc chắn không thể tránh khỏi và biểu hiện ngày càng rõ sau đại dịch.

Hệ thống quản lý giáo dục còn chồng chéo. Nguồn nhân lực du lịch được đào tạo ở các cơ sở giáo dục trực thuộc Bộ Giáo dục và Đào tạo quản lý; cơ sở dạy nghề do Bộ Lao động - Thương binh quản lý, trong khi đó, các quy định về tuyển sinh, đào tạo, khảo thí, giáo viên các tiêu chuẩn được thực hiện bởi hai Bộ riêng biệt; một bên đào tạo theo tín chỉ, một bên đào tạo theo chuyên đề. Điều này dẫn đến sự chênh lệch về năng lực của người học ở đầu ra.

Ở Việt Nam, chưa có trường đại học nào khẳng định được chất lượng đào tạo đáp ứng yêu cầu của các tập đoàn quốc tế. Một số trường đã liên kết chương trình với các tập đoàn khách sạn lớn nhưng chương trình thiên về lý thuyết mà thiếu thực hành.

Công tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch của nước ta còn một số vấn đề bất cập như: Danh mục ngành nghề lạc hậu còn ít so với yêu cầu sử dụng, chậm được sửa đổi, bổ sung, chưa tính hết yêu cầu của thị trường nên không đáp ứng được thực tiễn; Các trường chưa chú trọng đến việc giáo dục thái độ nghề nghiệp cho sinh viên, đa số các trường chỉ chú trọng đến việc cung cấp kiến thức cho người học, mục tiêu về kỹ năng và thái độ ít được quan tâm; Thời lượng và cách thức rèn luyện kỹ năng thực hành nghề chưa phù hợp, thời lượng học thực hành quá ít do kinh phí thực hành lớn và nhà trường thiếu trang thiết bị cần thiết. Trong suốt quá trình đào tạo sinh viên được đi thực tế tại cơ sở nhưng hiệu quả không cao. Giữa nhà trường và cơ sở tiếp nhận sinh viên thực tập không có thỏa thuận nào về quyền lợi và trách nhiệm đối với việc hướng dẫn sinh viên thực tập; Vấn đề nâng cao năng lực ngoại ngữ cho sinh viên không thật sự hiệu quả. Số lượng sinh viên/lớp học đông, thời lượng học ít nên sinh viên ít có cơ hội được thực hành; Chương trình dạy ngoại ngữ vẫn theo lối mòn, chú trọng đến các kỹ năng đọc, viết ít quan tâm đến kỹ năng nghe và nói, điều này dẫn đến hậu quả là sinh viên viết tốt, đọc hiểu nhưng không thể giao tiếp được; Việc cung cấp kiến thức về lịch sử, văn hóa thường bị coi nhẹ hơn các môn học chuyên ngành làm giảm tính hiệu quả trong quá trình giao tiếp với khách. Sinh viên mới ra trường sẽ không có nhiều kinh nghiệm chuyên sâu để xử lý công việc một cách chuyên nghiệp. Nhiều cơ sở học sinh, sinh viên đã không được tư vấn nghề nghiệp ngay từ giai đoạn nhập học, dẫn đến thiếu định hướng, lựa chọn công việc không phù hợp với năng lực.

Nguồn lao động du lịch không chỉ thiếu về số lượng mà còn yếu về chuyên môn. Hiện nay chỉ có 42% lao động đang hoạt động trong ngành được đào tạo chuyên môn nghiệp vụ về du lịch, 38% được đào tạo từ các ngành khác chuyển sang và khoảng 20% chưa qua đào tạo chính quy mà chỉ được huấn luyện tại chỗ. Trong đó, lao động trực tiếp của ngành du lịch chủ yếu trình độ sơ cấp và cao đẳng, chiếm 51% (Tổng Cục Du lịch, 2020). Khả năng đáp ứng về chuyên môn nghề nghiệp của lao động còn thấp; đặc biệt khả năng ứng dụng công nghệ thông tin và sử dụng ngoại ngữ vào nghiệp vụ chuyên môn còn rất hạn chế. Số người sử dụng được ngoại ngữ đạt khoảng 60% tổng nhân lực, trong đó nhiều nhất là tiếng Anh khoảng 42%, thiếu trầm trọng nguồn nhân lực du lịch biết các ngôn ngữ khác như tiếng Hoa chỉ có 5%, tiếng Pháp là 4%, và các tiếng khác là 9%. Riêng tiếng Anh thì chỉ có 15% đạt trình độ đại học, giao tiếp thông thạo (phần lớn làm hướng dẫn viên, lễ tân khách sạn và nhân viên thị trường), còn lại

85% chỉ đạt mức cơ sở. Trình độ ngoại ngữ yếu, kỹ năng nghiệp vụ còn thiếu đã hạn chế các đơn vị du lịch khai thác hết được nguồn lợi du lịch từ khách nước ngoài. Lao động du lịch ngoài những điểm yếu về chuyên môn nghiệp vụ, thiếu kỹ năng mềm, còn thiếu tự tin trong môi trường làm việc quốc tế, làm việc thiếu chuyên nghiệp.

Hầu hết các cơ sở đào tạo đều chưa có chiến lược liên kết với các doanh nghiệp du lịch nên tình trạng đào tạo khác với nhu cầu tuyển dụng của doanh nghiệp. Cơ chế phối hợp giữa nhà trường và doanh nghiệp vẫn chưa rõ ràng, chưa có cơ chế, chính sách cụ thể, khả thi khuyến khích các doanh nghiệp thực sự quan tâm phối hợp với các cơ sở đào tạo trong đào tạo nhân lực du lịch. Bên cạnh đó, các cơ sở đào tạo cũng thiếu sự liên kết với nhau.

Nhiều cơ sở đào tạo đại học còn thiếu đội ngũ giảng viên giảng dạy chuyên ngành. Trình độ sư phạm, chuyên môn của đội ngũ giảng viên du lịch cũng còn mỏng, chưa có trình độ chuyên sâu về du lịch. Nhiều giảng viên chuyển từ ngành khác sang giảng dạy cho nên thiếu sự hiểu biết sâu sắc và toàn diện về lý luận cũng như kinh nghiệm thực tế, lực lượng lãnh đạo, quản lý ở các cơ sở phần lớn còn yếu về năng lực chuyên môn, phương pháp quản lý.

Nguồn nhân lực du lịch tuy có tăng về số lượng nhưng chất lượng chưa đáp ứng được nhu cầu thực tiễn, kỹ năng nghề du lịch và chuyên môn nghiệp vụ còn yếu, các cơ sở đào tạo đội ngũ còn mỏng và chương trình đào tạo chưa thích ứng với xu thế cách mạng công nghệ 4.0 và hội nhập.

4.2. Giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo nhân lực du lịch thích ứng trong tình hình mới

Các cấp quản lý cần rà soát tổng thể chính sách và thực trạng nguồn nhân lực du lịch, đánh giá hiện trạng thất thoát nhân lực trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19, có chính sách khuyến khích, thu hút người lao động du lịch trở lại làm việc sau đại dịch. Có cơ chế, chính sách ưu tiên đào tạo nhân lực du lịch. Các cơ sở đào tạo cần bám sát Công văn số 4929/BGDĐT-GDĐH ngày 20/10/2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về hướng dẫn cơ chế đặc thù đào tạo nhân lực ngành du lịch trình độ đại học giai đoạn 2017-2020 theo hướng đáp ứng tốt hơn yêu cầu của thị trường lao động và hội nhập quốc tế để triển khai, thực hiện như: Khuyến khích thực hiện hình thức đào tạo văn bằng thứ hai ngành du lịch; Khuyến khích các cơ sở đào tạo linh hoạt mở ngành đào tạo nhân lực du lịch theo nhu cầu của thị trường lao động và hội nhập quốc tế; Các cơ sở đào tạo chủ động liên kết đào tạo với doanh nghiệp được tự chủ xác định chỉ tiêu tuyển sinh theo hướng, mở rộng quy mô đối với các ngành đào tạo về du lịch; Phân tích mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của sinh viên tốt nghiệp nhóm ngành du lịch, các cơ sở đào tạo xác định chỉ tiêu tuyển sinh, điều chỉnh chương trình đào tạo phù hợp với thị trường lao động ngành du lịch. Triển khai hình thức học tập trực tuyến (E-learning), tích hợp giảng dạy các phần mềm quản lý doanh nghiệp du lịch, khách sạn, lữ hành vào trong quá trình đào tạo học sinh, sinh viên, phối hợp, liên kết chặt chẽ với doanh nghiệp chuyên cung cấp công nghệ đào tạo trực tuyến.

Thay đổi toàn diện mục tiêu đào tạo tại các cơ sở đào tạo, tiếp tục hoàn thiện phương thức đào tạo và chương trình đào tạo. Chương trình đào tạo cần phù hợp với tiêu chuẩn đào tạo của khu vực và quốc tế, bổ sung kiến thức thực tiễn để nguồn nhân lực du lịch thích ứng được sự cạnh tranh ngày càng khốc liệt trong bối cảnh hội nhập toàn cầu. Trong quá trình xây dựng khung hoặc chương trình đào tạo ở tất cả các cấp cần thiết mời các chuyên gia, giảng viên quốc tế giàu kinh nghiệm cùng tham gia, có cơ chế thu hút sự tham gia tích cực của các nhà quản lý, nhà khoa học, doanh nhân giàu kinh nghiệm, chuyên gia, kỹ thuật viên có trình độ cao. Xác định mục tiêu kiến thức cụ thể cho từng hệ đào tạo để định hướng và phân loại lao động; cân đối hợp lý giữa thời gian học lý thuyết với thời gian học thực hành của từng hệ đào tạo. Mở rộng hoạt động của Hội đồng Cấp chứng chỉ nghiệp vụ Du lịch Việt Nam (VTOS) (Tổng Cục du lịch; 2013), người lao động, người sử dụng lao động, giáo viên và học sinh, sinh viên các trường du lịch tiếp cận, áp dụng và thực hiện theo tiêu chuẩn VTOS nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch cũng như hiệu quả đào tạo nghề du lịch một cách thống nhất, đáp ứng các yêu cầu của ASEAN về thừa nhận văn bằng du lịch lẫn nhau. Bên cạnh đó các cơ sở đào tạo cần đổi mới căn bản, toàn diện công tác đào tạo ngoại ngữ, đổi mới tư duy, nhận thức về dạy ngoại ngữ từ việc xác định mục tiêu học tập dựa theo nội dung (content objectives) sang mục tiêu thể hiện (performance objectives); xây dựng chuẩn đầu ra cho từng đối tượng; đưa tiếng Anh chuyên ngành vào chương trình giảng dạy du lịch, môi trường thực hành giao tiếp cho sinh viên để khi hành nghề có thể hoàn thành tốt nhiệm vụ và phát triển nghề nghiệp chuyên môn, giúp khách du lịch hiểu tường tận về văn hóa Việt Nam và quảng bá hình ảnh đất nước ra bên ngoài.

Không ngừng nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên, đảm bảo đủ số lượng, cơ cấu hợp lý, tiêu chuẩn chất lượng đáp ứng nhu cầu đào tạo. Chú ý nâng cao mức độ công nghệ thông tin, ngoại ngữ và phương pháp giảng dạy để giảng viên du lịch, giáo viên, giảng viên có thể trực tiếp giảng dạy, tự học, trao đổi kiến thức chuyên môn với các chuyên gia nước ngoài cũng như tham gia các hội nghị, hội thảo, diễn đàn quốc tế và học tập.

Cải thiện và nâng cao chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị học tập. Tăng ngân sách cho việc nâng cấp và mở rộng các cơ sở đào tạo; Đầu tư máy móc hiện đại và thiết bị cho lớp học; Đảm bảo số lượng học sinh hoặc số lớp học không quá tải. Bổ sung cơ sở vật chất, khu thực hành cho sinh viên như trung tâm tư vấn du lịch, thực hành khu vực khách sạn - nhà hàng, lễ tân... Xây dựng thư viện điện tử để giảng viên và sinh viên dễ dàng truy cập tham khảo hệ thống, thường xuyên cập nhật học liệu số dùng chung, gồm bài giảng, giáo trình, đề thi điện tử, các phần mềm mô phỏng và các học liệu khác cần thiết. Ngoài ra cần có sự liên kết, chia sẻ học liệu với các cơ sở đào tạo khác nhằm nâng cao năng lực nghiên cứu, đào tạo, giảng dạy cho đồng bộ.

Đẩy mạnh sự liên kết với doanh nghiệp, tăng cường hợp tác đào tạo giữa các cơ sở đào tạo nhân lực và các doanh nghiệp du lịch; Các cơ sở đào tạo cần chủ động trao đổi, tìm kiếm những lợi thế kết nối hợp tác chặt chẽ với các doanh nghiệp, đặc biệt là doanh nghiệp du lịch để dự báo nhu cầu lao động, xây dựng chuẩn đầu ra và đào tạo

sinh viên có kỹ năng đáp ứng yêu cầu ngành nghề. Các doanh nghiệp vừa có vai trò hỗ trợ các hoạt động đào tạo về nghiệp vụ, vừa là nơi sử dụng lao động của các cơ sở đào tạo cả trước mắt và lâu dài; là nơi thực hành, thực tập của cơ sở đào tạo; sử dụng cơ sở vật chất, trang thiết bị, phần mềm... của doanh nghiệp để đào tạo thực hành (thời gian đào tạo tại các doanh nghiệp ít nhất bằng tổng thời gian thực hành, thực tập của chương trình đào tạo và không ít hơn 50% tổng thời gian thực hiện chương trình đào tạo, doanh nghiệp cử chuyên gia tham gia giảng dạy, hướng dẫn thực hành, thực tập, đánh giá kết quả học tập của sinh viên...) trên cơ sở đó đào tạo được nguồn nhân lực du lịch đáp ứng theo nhu cầu của khách du lịch theo chuẩn mực khu vực và quốc tế.

Tăng cường đẩy mạnh hợp tác quốc tế trong đào tạo nhân lực du lịch, tổ chức nhiều hoạt động liên kết, phối hợp giữa các đơn vị là cơ quan quản lý nhà nước với các hiệp hội nghề nghiệp như: Tổ chức Du lịch thế giới (UNWTO), Hiệp hội Du lịch ASEAN (FATA), Hội đồng Du lịch quốc tế (WTTC),... tổ chức các diễn đàn, hội thảo, đối thoại giữa doanh nghiệp, chuyên gia; tổ chức các hoạt động thường kỳ như Hội chợ Du lịch Quốc tế (ITE), Diễn đàn Du lịch ASEAN,... nhằm chia sẻ những kiến thức, kỹ năng, chuyển giao công nghệ và hỗ trợ nhau cùng phát triển. Bên cạnh đó, việc hợp tác liên ngành giữa ngành du lịch – nhà hàng – khách sạn và ngành công nghệ thông tin, truyền thông cũng đóng vai trò quan trọng nhằm nâng cao chất lượng nhân lực du lịch. Khuyến khích phát triển các mô hình liên kết du lịch các cơ sở đào tạo với các doanh nghiệp liên doanh với nước ngoài hoặc công ty 100% vốn nước ngoài có uy tín và thương hiệu. Mô hình liên kết này đặc biệt có ý nghĩa đối với sinh viên du lịch vì sinh viên sẽ có cơ hội thực tập trong môi trường dịch vụ du lịch đẳng cấp quốc tế.

Phát triển nguồn nhân lực du lịch với khả năng sử dụng và ứng dụng công nghệ số, phát triển du lịch thông minh. Trong xu thế hội nhập và cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, ngành Du lịch được xem như có cơ hội lớn trong xu thế phát triển trí tuệ nhân tạo (AI) và internet vạn vật (IoT), thực tế ảo, robot, điện toán đám mây, mạng xã hội, số hóa hay big data khi kết hợp sự phục vụ con người. “Du lịch thông minh” ra đời, đây là ngành dịch vụ được phát triển trên nền tảng ứng dụng thành tựu khoa học và công nghệ hiện đại, đặc biệt là công nghệ thông tin truyền thông nhằm tạo ra những giá trị, lợi ích, dịch vụ tốt nhất, đáp ứng nhu cầu đa dạng của du khách, doanh nghiệp, cũng là loại hình dịch vụ du lịch khắc phục được những hạn chế do đại dịch Covid 19, điều này đòi hỏi các doanh nghiệp du lịch cần phải sẵn sàng cho sự chuyển đổi mạnh mẽ sang công nghệ số hóa, do vậy đội ngũ nhân lực của ngành du lịch Việt Nam cần phải nắm vững các kiến thức và kỹ năng liên quan đến ứng dụng cách mạng công nghiệp 4.0 vào hoạt động du lịch, vì vậy trong công tác đào tạo cần tích cực ứng dụng các thiết bị công nghệ trong tìm kiếm thông tin, hướng dẫn, đào tạo sinh viên nghiên cứu thực hành thông qua môi trường mạng. Bên cạnh đó, khuyến khích người học phải có ý thức tự trau dồi năng lực ngoại ngữ, tin học và tích cực rèn luyện để có kỹ năng phù hợp với yêu cầu của xã hội thời kỳ 4.0. Các cơ sở giáo dục đào tạo cần lồng ghép thêm nhiều kỹ

năng về tin học, truyền thông đa phương tiện để người học có được những kỹ năng thiết yếu trong tình hình mới.

Phát triển khoa học và công nghệ phải thực sự trở thành động lực phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao, gắn liền với nhiệm vụ quản lý nhà nước và hoạt động khai thác, kinh doanh du lịch, đổi mới cơ chế, tăng cường tiềm lực, thúc đẩy phát triển du lịch. Khuyến khích và tạo điều kiện thuận lợi cho sáng tạo, sáng chế, phát minh khoa học và công nghệ gắn với nghiên cứu và đào tạo du lịch, kết quả nghiên cứu ứng dụng đi đôi với tăng cường quản lý và kinh doanh du lịch.

5. Kết luận

Trong tình hình mới với xu thế hội nhập quốc tế và đại dịch Covid-19 đã ảnh hưởng không nhỏ đến ngành du lịch Việt Nam. Thời gian qua, việc đào tạo nguồn nhân lực du lịch ở nước ta đạt được những thành tựu quan trọng, đã xây dựng được hệ thống đào tạo nguồn nhân lực từ sơ cấp đến đại học, sau đại học. Đội ngũ nguồn nhân lực được đào tạo đã góp phần quan trọng đưa ngành Du lịch Việt Nam phát triển mạnh, đóng góp vào phát triển kinh tế – xã hội, đem hình ảnh của Việt Nam ra bạn bè quốc tế. Tuy nhiên, so với yêu cầu ngày càng cao của thực tiễn, hình thành nhiều lĩnh vực du lịch mới, nguồn nhân lực du lịch Việt Nam còn bộc lộ những hạn chế, công tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch còn nhiều vấn đề tồn tại cần giải quyết. Bên cạnh đó, trước sự ảnh hưởng của dịch bệnh, nhân lực du lịch không việc làm phải chuyển tạm thời và lâu dài sang những ngành khác, làm ảnh hưởng đến nguồn nhân lực du lịch sau khi kinh tế phục hồi, dịch bệnh được kiểm soát. Những giải pháp quan trọng cần thực hiện để nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực du lịch trong tình hình mới, trong đó đẩy mạnh công tác tổ chức đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch; đẩy mạnh chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ thông tin trong lĩnh vực du lịch, tăng cường xúc tiến thị trường trong nước và duy trì quảng bá hình ảnh Việt Nam ở nước ngoài, liên kết trong đào tạo du lịch, đặc biệt chú trọng liên kết với doanh nghiệp du lịch trong và ngoài nước, quan tâm đến chất lượng đào tạo và kỹ năng nghề du lịch, đáp ứng nhu cầu của ngành du lịch trong tình hình mới.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Ban chấp hành Trung ương Đảng (2017). Nghị quyết của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn. Số 08-QĐ/TW, ngày 16 tháng 01 năm 2017.
- [2] Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2016). Đề án tăng cường đào tạo theo nhu cầu xã hội lĩnh vực du lịch đến năm 2025, tầm nhìn đến 2030.
- [3] Klaus Schwab (2018). Cách mạng Công nghiệp lần thứ tư. NXB Chính trị Quốc gia.
- [4] Lê Anh Tuấn (2019). Chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch. ISBN- 978-604-73-7107-5. NXB Đại học Quốc gia Thành Phố Hồ Chí Minh.
- [5] Lê Sĩ Trí (2018). Quảng bá du lịch trong thời kỳ CMCN 4.0, những vấn đề đặt ra và kiến nghị - Ki yếu Hội thảo “Phát triển du lịch trong cách mạng công nghiệp 4.0”. ISBN- 978-604-73-5980-6. NXB Thành Phố Hồ Chí Minh.

- [6] Nguyễn Mạnh Hùng (2019). Phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ. (Luận án Tiến sĩ). Trường Đại học Thương mại Hà Nội.
- [7] Phạm Trung Lương (2016). Đào tạo phát triển nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh hội nhập. Kỷ yếu Hội thảo Brexit và cộng đồng kinh tế ASEAN dưới góc nhìn hội nhập, Trường Đại học Văn Hiến. trang 88-96
- [8] Phạm Xuân Hậu (2019). Phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao ở Việt Nam trong bối cảnh hội nhập - sự lựa chọn những giải pháp phù hợp. ISBN- 978-604-73-7107-5. NXB Đại học Quốc gia Thành Phố Hồ Chí Minh.
- [9] Sandra Herman (2015). Management of Human resources in tourism. Interdisciplinary Management Research, Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Economics, Croatia, 11, 180-188.
- [10] Sherap Bhutia (2014). The Role of Tourism for Human Resource Development in Darjeeling District of West Bengal, India. *Tourism and Hospitality Management* 2(1), 113-128
- [11] Szivas, E. (1999). The Influence of Human Resources on Tourism Marketing. In F. Vellas, & L. Bécherel (Eds.), *The International Marketing of Travel and Tourism: A Strategic Approach*. London: Macmillan". https://doi.org/10.1007/978-1-349-27486-4_5.
- [12] Thủ tướng Chính phủ (2011). Quyết định phê duyệt "Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030". Số 2473/QĐ-TTg ngày 30 tháng 12 năm 2011.
- [13] Thủ tướng Chính phủ (2021). Quyết định phê duyệt Chương trình Đào tạo, đào tạo lại nâng cao kỹ năng nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu của cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư. Số 1446/QĐ-TTg ngày 30 tháng 8 năm 2021.
- [14] Tom Baum (2007). Human Resources in Tourism: Still Waiting for Change. *Tourism Management*, 50(6), 1383-1399. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2007.04.005>
- [15] Tổng cục Du lịch (2013). Hệ thống tiêu chuẩn VTOS- Chương trình Phát triển năng lực Du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội (Dự án EU), Tổng Cục Du lịch.
- [16] Tổng Cục Du lịch (2020). Báo cáo tình hình hoạt động du lịch Việt Nam từ năm 2010 đến 2020. Tổng Cục Du lịch.
- [17] Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch (2020). Báo cáo phục vụ Chiến lược tổng thể phát triển khu vực dịch vụ Việt Nam giai đoạn 2021 - 2030, tầm nhìn đến năm 2050. Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch.
- [18] Vũ Thành Long (2021). Thực trạng và giải pháp phát triển nguồn nhân lực cho ngành du lịch" (<https://tapchicongthuong.vn/bai-viet/thuc-trang-va-giai-phap-phat-trien-nguon-nhan-luc-cho-nganh-du-lich-83707.htm>).
- [19] World Economic Forum (2019). The Travel & Tourism Competitiveness Report 2019: Travel and Tourism at a Tipping Point. WEF, Geneva.
- [20] World Tourism Organization (2019). International Tourism Highlights, 2019 Edition. UNWTO. <http://doi.org/10.18111/9789284421152>.