

TÁC ĐỘNG CỦA ĐẠI DỊCH COVID-19 ĐẾN NGUỒN NHÂN LỰC NGÀNH DU LỊCH VIỆT NAM VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHỤC HỒI

● **PHẠM THU HUYỀN**

TÓM TẮT:

Việt Nam hiện có khoảng 5 triệu lao động làm việc trong lĩnh vực du lịch chưa kể đến các lực lượng lao động làm việc ở những lĩnh vực có liên quan đến du lịch. Bài viết nêu ra thực trạng ngành Du lịch Việt Nam do tác động của dịch Covid-19 đến nguồn nhân lực ngành Du lịch Việt Nam, từ đó đưa ra một số giải pháp phục hồi điều chỉnh và phát triển nguồn nhân lực du lịch của Việt Nam để ứng phó với tác động của đại dịch Covid-19 trong thời gian tới.

Từ khóa: nguồn nhân lực, du lịch, đại dịch Covid-19, du lịch Việt Nam.

1. Đặt vấn đề

Thời gian qua, ảnh hưởng của đại dịch Covid-19 đã làm thay đổi toàn diện, sâu sắc tới ngành Du lịch Việt Nam. Theo báo cáo của Tổng cục Du lịch năm 2021, thực hiện nghiêm túc các chỉ đạo của Chính phủ về phòng chống dịch Covid-19 nên nhiều kế hoạch hầu như không thực hiện, nhiều hoạt động văn hóa du lịch phục vụ du khách tại các địa phương trong cả nước đã dừng tổ chức, điều đó đã làm cho lượng khách du lịch nội địa giảm mạnh so với cùng kỳ năm 2020, trung bình khoảng 62 - 82%; Công suất sử dụng phòng tại các cơ sở lưu trú chỉ đạt từ 12 - 22%; Doanh thu giảm thấp; Một số khu, điểm du lịch, cơ sở lưu trú du lịch đóng cửa không đón khách, một số doanh nghiệp (DN) du lịch tiếp tục điều chỉnh kế hoạch kinh doanh phù hợp với tình hình dịch bệnh kéo dài. Các chuỗi dịch vụ dưới tác động kéo theo từ hoạt động du lịch như cung cấp

thực phẩm, nông sản, sản xuất đồ lưu niệm, trình diễn ca múa nhạc, vui chơi, giải trí, ẩm thực... đều chịu tác động chung.

Năm 2021 là năm thứ 2 liên tiếp chịu tác động từ dịch Covid-19. Theo thống kê, tính chung 6 tháng đầu năm 2021, khách quốc tế chỉ đạt 88,2 nghìn lượt khách, giảm 97,6% so với cùng kỳ năm trước, lượng khách du lịch giảm dẫn đến doanh thu từ du lịch cũng giảm đáng kể. Ảnh hưởng của đại dịch làm cho các DN du lịch đóng cửa, dừng hoạt động trong thời gian dài đã làm cho DN cạn kiệt nguồn tài chính, nguồn lao động, nhiều người bị mất việc, nghỉ việc và chuyển việc khác.

Bài viết này tập trung vào nghiên cứu tác động của đại dịch Covid-19 đến nguồn nhân lực tham gia trực tiếp và cung cấp dịch vụ sản phẩm du lịch thông qua hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực du lịch.

2. Tổng quan nghiên cứu và phương pháp nghiên cứu

Thời gian qua, có nhiều nghiên cứu liên quan đến dịch Covid-19, tác động của dịch Covid-19 đến nhân lực du lịch của Việt Nam. Tác giả xin tóm tắt một số công trình nghiên cứu tiêu biểu như của: Cấn Văn Lực và các tác giả (2020), Đỗ Thu Hằng và Lê Thị Hiệp (2020), Ngô Thúy Lan (2022), Phạm Thị Thùy Linh (2020).

Phương pháp thu thập dữ liệu: Tác giả đã sử dụng phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp từ các bài báo, tạp chí, các công trình nghiên cứu khoa học và một số trang web.

Phương pháp xử lý dữ liệu: Trên cơ sở dữ liệu thu thập có được về thực trạng tác động của đại dịch Covid-19 đến hoạt động du lịch Việt Nam, tác giả đã tổng hợp các tài liệu nhằm đánh giá thực trạng và từ đó đưa ra một số giải pháp để ổn định và phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam trong thời gian tới.

3. Thực trạng tác động của đại dịch Covid-19 đến nguồn nhân lực ngành Du lịch Việt Nam

Dịch Covid-19 đã ảnh hưởng toàn diện đến mọi mặt của đời sống, sinh hoạt, học tập của cả nước, trong đó ngành Du lịch đã và đang bị ảnh hưởng nghiêm trọng nhất. Tổ chức Du lịch thế giới cho biết cần phải mất ít nhất 2 đến 3 năm sau, ngành Du lịch mới phục hồi bằng với mức năm 2019. Trong bối cảnh tình hình dịch bệnh còn kéo dài, ngành Du lịch xác định, du lịch nội địa được xem là cứu cánh của ngành Du lịch trong năm 2022 và năm 2023.

3.1. Tác động của đại dịch Covid-19 đến số lượng lao động ngành Du lịch Việt Nam

Theo chiến dịch phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030, số lượng lao động ngành Du lịch cần bổ sung trong năm 2022 là trên 3 triệu lao động, trong đó có khoảng hơn 1 triệu lao động trực tiếp. Tuy nhiên, trong bối cảnh dịch Covid-19 vẫn còn dai dẳng, con số này khó có thể khả thi và cần có chiến lược phát triển phù hợp. Năm 2020, các DN trong ngành Du lịch lần lượt phải cắt giảm nhân sự từ 65 - 75%. Năm 2021, số lượng lao động vẫn làm đủ thời gian chỉ chiếm khoảng 25% so với năm 2020, lao động nghỉ việc hoặc chấm dứt hợp đồng khoảng 30%, lao động tạm thời nghỉ việc khoảng 35%, lao

động còn cầm chừng khoảng gần 10%.

Năm 2020, lượng khách quốc tế chỉ đạt 3,8 triệu lượt, giảm 80% so với năm 2019; khách nội địa đạt 56 triệu lượt, giảm 34% so với cùng kỳ năm 2019; Tổng doanh thu từ du lịch đạt 312.200 tỷ đồng, giảm 59% so với năm 2019.

Năm 2021, đợt dịch lần thứ 4 bùng phát mạnh nhất trong 4 đợt dịch đã khiến các hoạt động kinh tế, xã hội của nhiều các tỉnh, thành phố trong cả nước đình trệ nhiều tháng liền, khách du lịch quốc tế chưa đón được, khách du lịch nội địa tiếp tục giảm hơn 25% so với cùng kỳ năm 2020. Theo đó, khoảng 74% DN lữ hành quốc tế phải ngừng hoạt động.

Do diễn biến phức tạp, ảnh hưởng của dịch Covid-19 tác động đến các cơ sở lưu trú của Việt Nam nên công suất hoạt động của các cơ sở lưu trú năm 2021 chỉ đạt 20 - 30%. Số lượng khách hủy phòng khoảng 80.800 lượt, số ngày bị hủy phòng khoảng 57.700 ngày. Thực trạng này dẫn đến việc nhân lực ngành Du lịch bị mất việc, các công ty, nhà hàng, khách sạn lần lượt phải cắt giảm biên chế đến gần 60%. Đối với các công ty đa quốc gia giảm gần 75% số lượng nhân viên trong công ty du lịch.

Việc thiếu hụt lao động trong ngành Du lịch rất đáng lo ngại khi có đến 72 - 82% lực lượng lao động bị mất việc làm hoặc chuyển nghề khác do ảnh hưởng của dịch Covid-19. Hiện nay, khi dịch bệnh vẫn còn nhưng đã dịu xuống, sẽ cần rất nhiều chi phí đào tạo cho lực lượng lao động mới và khó có thể đáp ứng được trong thời gian ngắn khi du lịch hoạt động trở lại. Cùng với đó, xu hướng đổi mới về sản phẩm và dịch vụ du lịch nhằm đảm bảo an toàn cho khách du lịch trong bối cảnh bình thường mới cũng là một thách thức phát sinh chi phí đối với các DN du lịch đang gặp nhiều khó khăn hiện nay.

Theo thống kê của các DN, hiện tại nhân sự chỉ đáp ứng được 50 - 60% nhu cầu thị trường, chưa kể xử lý các công việc phát sinh khi khách đi tour. Việc tuyển dụng nhân sự rất khó khăn vì thiếu hụt nguồn nhân lực, nhiều nhân viên bán hàng hoặc điều hành trước đây đã ổn định với công việc mới.

3.2. Tác động của đại dịch Covid-19 đến chất lượng ngành Du lịch Việt Nam

Kết quả khảo sát 75 DN lữ hành của chương trình phát triển năng lực du lịch có trách nhiệm với

môi trường và xã hội về xếp hạng các vị trí trong DN 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 xếp hạng: 1 = rất kém; 2 = kém; 3 = tốt; 4 = xuất sắc với n=75.

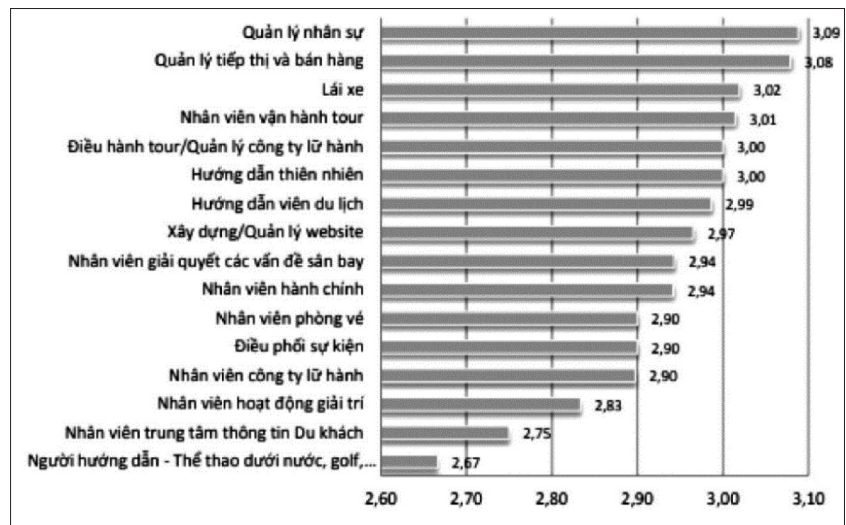
Chương trình cũng khảo sát 133 khách sạn về việc xếp hạng các mức độ kỹ năng hiện tại của một loạt các vị trí trong các cơ sở lưu trú. Nhìn chung, các cơ sở lưu trú đánh giá mức độ kỹ năng của lực lượng lao động hiện tại của mình là bình thường. Đây là thách thức thực sự đối với khối cơ sở lưu trú cũng như đối với ngành Du lịch nói chung, bởi các cơ sở lưu trú đóng góp rất lớn tới nhận thức và sự hài lòng của khách hàng. (Hình 1)

World Bank đánh giá chất lượng nguồn nhân lực Việt Nam đang ở mức thấp trong bậc thang năng lực quốc tế, dịch Covid-19 đã ảnh hưởng đến chất lượng lao động ngành Du lịch khá nặng nề, lực lượng lao động bị mất việc làm tương đối lớn, một phần vẫn còn việc làm nhưng tâm lý nhân viên chưa ổn định. Tình trạng này cần phải được giải quyết ngay sau khi dịch lắng xuống, cuộc sống trở lại trạng thái bình thường mới.

4. Giải pháp điều chỉnh nhân lực du lịch của Việt Nam để ứng phó với tác động của đại dịch Covid-19 trong thời gian tới

Phần lớn các thành viên hội đồng Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO) nhận định, ngành Du lịch có nhiều triển vọng phát triển trở lại trong giữa cuối năm 2022 và năm 2023 với 61% ý kiến đồng ý. Về khả năng phục hồi trở lại, 58% chuyên gia cho rằng du lịch sẽ phục hồi mạnh mẽ từ quý IV năm 2022 và 42% còn lại cho rằng sự phục hồi mạnh mẽ sẽ được thực hiện trong năm 2023. Phần lớn chuyên gia nhận định, sớm nhất là trong năm 2024, lượng du khách quốc tế mới đạt được ở mức trước khi có dịch Covid-19 xảy ra.

Hình 1: Đánh giá các mức độ kỹ năng của nhân viên tại các công ty lữ hành



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

Để nguồn nhân lực từng bước được phục hồi và sớm khởi sắc trở lại, cần có nhiều giải pháp tổng thể, đồng bộ của các DN du lịch. Để ứng phó với các tác động của dịch Covid-19 trong thời gian tới, các DN du lịch cần có một số giải pháp điều chỉnh nguồn nhân lực, tác giả đề xuất một số giải pháp cụ thể như sau:

- Thứ nhất, DN nên tinh giảm bộ máy, sắp xếp lại vị trí việc làm, cố gắng giữ chân những nhân sự cốt cán.

DN cần đào tạo và đào tạo lại nguồn nhân lực du lịch cho giai đoạn phục hồi thông qua các chương trình đào tạo thực tiễn tại DN, triển khai rà soát và xây dựng các chương trình đào tạo mang tính chuyên sâu, tạo đầu ra là nguồn nhân lực chất lượng cao.

DN du lịch cần triển khai các chương trình đào tạo trực tuyến, miễn phí cho lực lượng lao động du lịch.

DN du lịch chủ động lập kế hoạch tuyển dụng nhân sự mới và liên hệ với nhân sự cũ đang tạm nghỉ, thiết kế nhiều chế độ đãi ngộ và tạo điều kiện thuận lợi để thu hút nguồn lao động yên tâm quay về làm việc trong giai đoạn phục hồi.

- Thứ hai, điều chỉnh về số lượng nhân lực.

Do tác động lớn của dịch Covid-19, để tồn tại, các DN du lịch cần tính toán các phương án như

thay đổi chiến lược kinh doanh, đẩy mạnh chuyển đổi số, đẩy mạnh ứng dụng Digital marketing, ứng dụng công nghệ trong quản lý, điều hành, điều chuyển để bộ máy hoạt động hợp lý và hiệu quả nhất.

Trước tình hình hiện nay khi dịch đã tạm lắng xuống và được Chính phủ kiểm soát tốt, ngành Du lịch muốn khôi phục cũng rất khó có đủ nguồn nhân lực để đáp ứng cho nhu cầu du lịch của du khách sẽ tăng cao. Do đó, ngành Du lịch cần tập trung vào công tác đào tạo nguồn nhân lực phù hợp và tái cơ cấu ngành, tập trung vào đào tạo nguồn nhân lực du lịch để có được đội ngũ nhân sự tốt, có thể hoạt động ngay, bắt kịp nhịp sống và tiến độ công việc trong những dịp lễ, tết, ngày nghỉ cuối tuần, có các chính sách thỏa đáng để hỗ trợ và giữ chân người lao động.

- Thứ ba, điều chỉnh về chất lượng nhân lực.

Tác giả xin đưa ra một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch Việt Nam như sau:

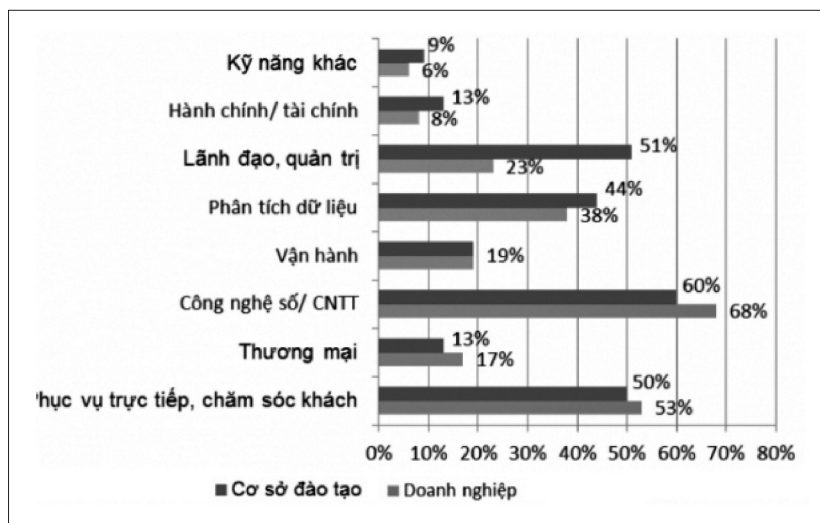
Một là, hoàn thiện tuyển dụng nhân lực. Khi tuyển dụng nhân sự cần phải dự báo được trong thời gian tới cần bao nhiêu nhân lực du lịch, đồng thời phải xác định rõ công việc cụ thể mà các nhân lực cần làm là gì. Tiếp theo, DN du lịch cần phải kiểm tra trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ, khả năng giao tiếp ứng xử, khả năng tổ chức, phẩm chất đạo đức nghề nghiệp,... Điều này sẽ quyết định đến chất lượng phục vụ du khách và hiệu quả làm việc mà nhân sự đạt được trong thời gian tới.

Hai là, hoàn thiện đào tạo bồi dưỡng nhân lực. Để có nguồn nhân lực chất lượng cao cho ngành Du lịch Việt Nam có đủ về số lượng và đảm bảo chất lượng, công tác tổ chức đào tạo là yếu tố quyết định. Do đó, cần tăng cường năng lực của các cơ sở đào tạo cũng như đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ cho đội ngũ cán bộ giảng viên tại

các cơ sở đào tạo chuyên nghiệp về du lịch. Cập nhật đổi mới xây dựng chương trình đào tạo du lịch tiên tiến. Ngành Du lịch cần đưa ra giáo trình đào tạo nhân lực du lịch toàn diện một cách chuẩn xác, thiết thực, bám sát với công việc thực tế tại các tổ chức du lịch và các đơn vị cơ sở lưu trú, hiệp hội du lịch Việt Nam và hiệp hội du lịch các địa phương. Thống nhất chương trình đào tạo nhân lực du lịch, bảo đảm chuẩn kiến thức chung và nghiệp vụ. Đặc biệt, chú trọng tính thực tiễn trong đào tạo và tăng tối đa thời gian thực hành, thực tập ngay năm đầu tiên. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số trong công tác nghiên cứu, xây dựng giáo trình đào tạo du lịch điện tử, khuyến khích và thực hiện xã hội hóa trong đào tạo nhân lực du lịch, tạo cơ chế và điều kiện để các thành phần xã hội, trong và ngoài nước có thể tham gia góp vốn, kiến thức cho công tác đào tạo nhân lực du lịch. UNWTO cũng ưu tiên lựa chọn các kỹ năng theo thứ tự như sau: 1. Công nghệ số; 2. Phục vụ khách; 3. Phân tích dữ liệu; 4. Lãnh đạo. (Hình 2)

Ba là, hoàn thiện đãi ngộ nhân lực. Các DN du lịch đặt ra những quy định về thưởng phạt cụ thể đối với tất cả nhân lực và thực hiện nghiêm túc. Luôn quan tâm chăm sóc đến đời sống vật chất và tinh thần của nhân lực du lịch trong các công ty, hỏi thăm những kỳ làm vất vả, những khi mùa du lịch

Hình 2: Nhận định các kỹ năng của nhân lực du lịch trong 5 năm tới



Nguồn: Tổng hợp số liệu của các nhóm nghiên cứu từ nguồn UNWTO, 2021

cao điểm, DN du lịch tổ chức các buổi tiệc liên quan cho nhân viên để có sự gắn kết chặt chẽ hơn trong nội bộ công ty cũng như các phòng ban; Ban lãnh đạo cũng nên động viên khích lệ và cổ vũ tinh thần cho nhân viên và tạo hứng khởi cho công việc tiếp theo; Khen thưởng nhân viên, hướng dẫn viên xuất sắc có thành tích và đạt hiệu quả làm việc cao; Đồng thời nêu những gương nhân lực điển hình để những thành viên khác học hỏi và cố gắng.

Bốn là, hoàn thiện bố trí sử dụng nhân lực. Ban lãnh đạo các DN du lịch phải nắm được năng lực của từng nhân lực trong công ty để có kế hoạch phân công công việc cụ thể hợp lý và khoa học để phát triển được điểm mạnh và mong muốn cống hiến cho công việc của nhân sự. Ban lãnh đạo phải biết được điểm yếu, điểm mạnh của từng nhân lực và phân công nhân lực du lịch làm việc theo đúng năng lực, trình độ chuyên môn, ngoại ngữ, khả năng tổ chức, khả năng giao tiếp, sức khỏe,...

Năm là, hoàn thiện đánh giá thành tích nhân lực. Đánh giá thành tích của nhân lực thông qua hiệu quả làm việc và thông qua việc thăm dò ý kiến của du khách. Về hiệu quả làm việc, nên xem xét theo từng tuần, tháng, quý, năm, đánh giá hiệu quả làm việc của từng lao động, từ đó có những đánh giá chính xác, làm căn cứ cho việc khen thưởng sau này. Về thăm dò ý kiến khách hàng đối với nhân lực, các công ty du lịch nên có những phiếu đánh giá chất lượng, trong đó có chất lượng nhân lực du

lich sau mỗi chuyến, mỗi lần phục vụ du khách nhằm biết được khách hàng hài lòng hay không, nếu không hài lòng thì khách hàng không hài lòng ở điểm nào giúp DN có hướng khắc phục cụ thể. Đây là phương pháp phổ biến và đơn giản nhất nhưng rất dễ dàng thực hiện để biết được du khách đang nghĩ gì về dịch vụ của công ty, từ đó có những điều chỉnh phù hợp hơn, hoàn thiện hơn và tốt hơn.

5. Kết luận

Nguồn nhân lực du lịch Việt Nam đang có những biến động lớn trước tác động của dịch Covid-19. Việc tái cấu trúc, đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao, huấn luyện và đào tạo thêm các kỹ năng cho nhân viên để bắt kịp xu hướng chung của thế giới là giải pháp cần thiết để chuẩn bị cho sự quay trở lại của các hoạt động du lịch sau dịch Covid-19, đồng thời giúp du lịch Việt Nam phát triển bền vững hơn trong tương lai, thu hút lượng du khách nước ngoài đến vui chơi, nghỉ dưỡng. Mục tiêu chiến lược để du lịch Việt Nam là trở thành 1 trong các quốc gia đi đầu trong phát triển du lịch tại Đông Nam Á và trong 50 quốc gia có năng lực cạnh tranh du lịch trên thế giới. Để đạt được mục tiêu đó, cần khoảng 6 triệu việc làm, trong đó có hơn 2 triệu lao động trực tiếp. Chính vì vậy, đầu tư cho nguồn nhân lực hiện nay vô cùng cần thiết để phát triển du lịch, là lựa chọn đầu tư vô cùng đúng đắn cả về ngắn hạn và lâu dài, nhằm đón đầu những cơ hội mới ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Cấn Văn Lực và các tác giả (2020). Cập nhật tác động của đại dịch Covid-19 đối với các ngành kinh tế Việt Nam. Truy cập tại: <https://thitruongtaichinhhtiente.vn/cap-nhat-tac-dong-cua-dai-dich-covid-19-doi-voi-cac-nganh-kinh-te-viet-nam-28398.html>.
2. Chính phủ (2020). *Quyết định số 147/QĐ-TTg ngày 22/01/2020, Phê duyệt chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030.*
3. Đỗ Thu Hằng và Lê Thị Hiệp (2020). Ngành Du Lịch Việt Nam trong mùa Covid-19 và vấn đề đặt ra. *Tạp chí Tài chính*, tháng 10.
4. Phạm Thị Thùy Linh (2020). Du lịch thông minh - Xu hướng phát triển tất yếu của ngành Du Lịch Việt Nam. Truy cập tại: <https://tapchicongthuong.vn/bai-viet/du-lich-thong-minh-xu-huong-phat-trien-tat-yeu-cua-nganh-du-lich-viet-nam-71954.htm>.

5. Hoàng Thị Lan (2022). Tác động của dịch bệnh Covid-19 đến nguồn nhân lực Việt Nam. *Tạp chí Công Thương*, Số 6, tháng 4.
6. Huỳnh Văn Thái và các tác giả khác (2020). Nguồn nhân lực Du lịch Việt Nam trong bối cảnh cách mạng công nghệ số. *Tạp chí Tài chính*, tháng 10.
7. Ngô Thúy Lâm (2022). Ứng dụng digital marketing vào ngành Du lịch của thành phố Vũng Tàu. *Tạp chí Công Thương*, Số 7, tháng 5.
8. Viện nghiên cứu phát triển Du lịch (2019). *Dự thảo “Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2035”*, Hà Nội.

Ngày nhận bài: 7/9/2022

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 5/10/2022

Ngày chấp nhận đăng bài: 15/10/2022

Thông tin tác giả:

ThS. PHẠM THU HUYỀN

Trưởng Đại học Bà Rịa - Vũng Tàu

IMPACTS OF COVID-19 PANDEMIC ON THE HUMAN RESOURCES OF VIETNAM’S TOURISM INDUSTRY AND SOME RECOVERY SOLUTIONS

● Master. **PHAM THU HUYEN**

Bà Rịa - Vũng Tàu University

ABSTRACT:

Vietnam currently has about 5 million employees directly working in the tourism sector and hundreds of thousands of people working in other tourism-related fields. This paper outlines the current situation of Vietnam's tourism industry and the COVID-19 impacts on the industry's human resources. Based on the paper's findings, some solutions are proposed to help Vietnamese tourism industry improve and develop its human resources to response to the COVID-19 pandemic in the near future.

Keywords: human resources, tourism, COVID-19 pandemic, Vietnam's tourism industry.