

PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC HƯỚNG TỚI DU LỊCH BỀN VỮNG TẠI VIỆT NAM

● BÙI THỊ NHƯ HIỀN

TÓM TẮT:

Nguồn nhân lực là một trong các yếu tố quan trọng quyết định đến tính bền vững của du lịch. Tại Việt Nam, phát triển nguồn nhân lực du lịch thời gian qua đã được chú trọng, qua đó đạt được những kết quả tích cực, đóng góp vào sự phát triển chung của ngành, cũng như đóng góp chung cho sự phát triển của kinh tế - xã hội quốc gia. Tuy nhiên, một số hạn chế của nguồn nhân lực du lịch Việt Nam đã được chỉ ra như sự thiếu về số lượng, hạn chế về chất lượng nhất là kỹ năng và trình độ ngoại ngữ. Điều này đòi hỏi các giải pháp mang tính đồng bộ, thống nhất, tập trung vào nâng cao chất lượng đào tạo và chế độ đãi ngộ cho người lao động trong ngành. Do đó, bài viết này sẽ tập trung phân tích về phát triển nguồn nhân lực hướng tới du lịch bền vững tại Việt Nam, trong đó có phân tích về vai trò, thực trạng nguồn nhân lực hiện nay, đề xuất một số giải pháp hướng tới sự phát triển bền vững.

Từ khóa: nguồn nhân lực, du lịch, du lịch bền vững.

1. Vai trò quan trọng của nguồn nhân lực với sự phát triển bền vững ngành du lịch

Du lịch là một ngành kinh tế tổng hợp, có vai trò quan trọng đối với sự phát triển kinh tế - xã hội của quốc gia. Tác động này được thể hiện trên các khía cạnh quan trọng, như: góp phần vào chuyển dịch cơ cấu kinh tế, mang lại nguồn thu ngân sách quốc gia, thu hút vốn đầu tư và xuất khẩu hàng hóa tại chỗ, tác động tích cực đối với phát triển các ngành kinh tế có liên quan. Tại Việt Nam, du lịch được xem như là 1 trong 3 ngành kinh tế mũi nhọn, được chú trọng đầu tư, không ngừng phát triển và có những đóng góp tích cực vào nền kinh

tế quốc gia. Trước năm 2020 (thời điểm đại dịch Covid-19 bắt đầu bùng phát), số khách du lịch nước ngoài đến Việt Nam tăng cao liên tục, với số lượng khách du lịch đạt 18 triệu người, tương đương với nhiều quốc gia có du lịch phát triển ở Đông Nam Á, trong đó du lịch quốc tế chiếm tới 80% số lượng hành khách hàng không quốc tế ra vào Việt Nam. Ngành Du lịch đã đóng góp tới 9,2% tổng sản phẩm trong nước, tạo công ăn việc làm trực tiếp cho 2,5 triệu người và gián tiếp cho khoảng 2 triệu người trong các lĩnh vực gắn kết với du lịch.

Đối với du lịch, nguồn nhân lực đóng vai trò

vô cùng quan trọng. Đã có nhiều nghiên cứu chỉ rõ vai trò của nguồn nhân lực du lịch và phát triển nguồn nhân lực du lịch đối với sự phát triển của ngành Du lịch nói riêng và phát triển kinh tế - xã hội nói chung. Nghiên cứu của Sherap Bhutia (2014) chỉ ra rằng chất lượng nguồn nhân lực du lịch có ý nghĩa với sự phát triển của một quốc gia. Tác giả Tom Baum (2007) chỉ ra 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. Tác giả Szivas (1999) cũng khẳng định, 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, chất lượng ở tất cả các cấp trong các tổ chức, điểm đến và quốc gia. Trong khi đó, 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.

Phát triển du lịch bền vững là phát triển những hoạt động du lịch với mục tiêu mang lại lợi ích kinh tế, tạo công ăn việc làm cho xã hội và cộng đồng; thỏa mãn các nhu cầu đa dạng của các thành phần tham gia du lịch... trên cơ sở khai thác các nguồn tài nguyên; đồng thời có ý thức đến việc đầu tư tôn tạo, bảo tồn và duy trì tính nguyên vẹn của các nguồn tài nguyên thiên nhiên, đảm bảo môi trường trong sạch; phải gắn trách nhiệm và quyền lợi của cộng đồng trong việc khai thác sử dụng và bảo vệ tài nguyên, môi trường. Việc phát triển du lịch bền vững là phù hợp với xu thế của chung, tất yếu của thế giới, đảm bảo sự phát triển chung cũng như cho sự phát triển của ngành du lịch. Các nước đã rất quan tâm, chú trọng đến sự phát triển bền vững của ngành này, nhất là trong bối cảnh sự đóng góp của ngành du lịch ngày càng lớn hơn.

Việt Nam có nhiều tiềm năng về phát triển bền vững du lịch như các yếu tố về tự nhiên, vị trí, môi trường chính trị, yếu tố văn hóa, con người.

Tuy nhiên, để phát triển bền vững, du lịch Việt Nam còn nhiều điểm cần phải khắc phục, trong đó chất lượng nguồn nhân lực là yếu tố có vai trò quan trọng. Trong nghiên cứu của mình, tác giả Bùi Thị Như Hiền (2023) cũng chỉ ra rằng, chất lượng nguồn nhân lực ngành Du lịch còn hạn chế là một trong những yếu tố kìm hãm sự phát triển bền vững của ngành Du lịch Việt Nam thời gian qua. Trong Chiến lược Phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030 (Thủ tướng Chính phủ, 2020) đã đề ra mục tiêu tổng quát của ngành Du lịch, bên cạnh đó, cũng chỉ rõ phát triển nguồn nhân lực du lịch là 1 trong 9 giải pháp ưu tiên hướng tới phát triển bền vững du lịch Việt Nam trong thời gian tới.

Từ thực tiễn cũng như nghiên cứu khoa học có thể thấy được vai trò, vị trí quan trọng của nguồn nhân lực du lịch, đặc biệt là nguồn nhân lực chất lượng cao trong tổng thể phát triển của ngành cũng như sự phát triển chung của xã hội. Do vậy, một trong những yêu cầu căn bản để tạo đà cho sự phát triển bền vững du lịch là phải có được đội ngũ nhân lực của ngành có chất lượng cao, được đào tạo, bồi dưỡng kịp thời, đáp ứng được các yêu cầu về kỹ năng, kinh nghiệm, khả năng giao tiếp, trình độ ngoại ngữ,...

2. Thực trạng nguồn nhân lực du lịch Việt Nam

Với định hướng phát triển du lịch trở thành 1 trong 3 ngành kinh tế mũi nhọn, công tác phát triển nguồn nhân lực du lịch đã được quan tâm và đầu tư nhất là công tác đào tạo và bồi dưỡng. Hiện nay, cả nước có gần 200 cơ sở đào tạo du lịch, trong đó có 62 trường đại học có khoa du lịch, 55 trường cao đẳng, 71 trường trung cấp, 4 trung tâm về dạy nghề. Trong khi đó, các tập đoàn lớn như Sài Gòn Tourist, Viettravel... còn có trung tâm đào tạo nhân lực riêng, nhằm đáp ứng nhu cầu cho các đơn vị thuộc tập đoàn.

Nguồn nhân lực du lịch của Việt Nam trong giai đoạn qua đã có những chuyển biến tích cực, thể hiện ở sự gia tăng ổn định về lượng (tăng trưởng bình quân 12,4%/năm giai đoạn 2011 - 2017) và sự cải thiện đáng kể về chất (42% lao

động được đào tạo về du lịch). Hiện nay, tỷ lệ lao động có chuyên môn về du lịch chiếm khoảng 42%/tổng số lao động toàn ngành Du lịch Việt Nam, 38% được đào tạo từ các ngành khác chuyển sang và khoảng 20% chưa qua đào tạo chính quy. Trong tổng số 42% lao động được đào tạo về du lịch, chỉ có 10% lao động có trình độ đại học và sau đại học (chiếm 3,5%); 50% lao động có trình độ sơ cấp, trung cấp và cao đẳng (chiếm 20%); 40% còn lại là lao động được bồi dưỡng qua các lớp ngắn hạn. Khoảng 60% lao động trong lĩnh vực biết và sử dụng các ngoại ngữ khác nhau. Trong đó, tiếng Anh chiếm tỷ lệ cao nhất, với hơn 50% nhân lực toàn ngành.

Tuy nhiên, hiện nay nguồn nhân lực trong ngành Du lịch Việt Nam còn thiếu về số lượng, yếu về chất lượng, đặc biệt sau giai đoạn đại dịch Covid-19 bùng phát vừa qua. Theo thống kê của Tổng cục Du lịch, hàng năm, với định hướng phát triển du lịch thành kinh tế mũi nhọn, cần đến 40.000 lao động có trình độ, nhưng các trường đào tạo nghề, trường cao đẳng hiện nay cũng mới chỉ đáp ứng được khoảng 15.000 - 20.000, tức là 50% so với nhu cầu thực tế của ngành. Theo Hiệp hội Du lịch Việt Nam (2020), đến năm 2025, cần về lao động khối cơ sở lưu trú du lịch khoảng hơn 800.000 và năm 2030 là hơn 1 triệu, giai đoạn 2022 - 2030, trung bình cần bổ sung mỗi năm trên 60.000 lao động. Như vậy, với số lượng đào tạo như hiện nay, chắc chắn trong tương lai vài năm tới, sự thiếu hụt nhân lực lao động sẽ càng biểu hiện rõ nét và tác động rõ hơn đến kết quả hoạt động của ngành này. Trong báo cáo của Hiệp hội cũng chỉ ra rằng, cơ cấu nhân sự chưa đồng bộ, thiếu trầm trọng nhân lực có chuyên môn cao, đặc biệt là quản trị cấp cao, đồng thời có sự mất cân đối nhân lực theo vùng, miền, khiến nhiều khu vực tăng trưởng nóng về khách du lịch nhưng chất lượng dịch vụ thấp hơn khu vực khác và không ổn định.

Bên cạnh số lượng, chất lượng lao động trong ngành hiện vẫn còn hạn chế. Theo xếp hạng của Diễn đàn Kinh tế thế giới (WEF), năm 2019, chỉ

số về nhân lực và thị trường lao động ở vị trí vị trí thứ 47 (giảm 10 bậc so với năm 2017). Trong khối ASEAN, chỉ số về nhân lực và thị trường lao động của Du lịch Việt Nam xếp thứ 6, xếp sau các thị trường được coi là đối thủ cạnh tranh với du lịch Việt Nam như: Singapore (hạng 5), Malaysia (hạng 15), Thái Lan (hạng 27), Philippines (hạng 37) và Indonesia (hạng 44). Theo Diễn đàn Kinh tế thế giới 2017, kỹ năng của sinh viên Việt Nam đang đứng thứ 97, thấp hơn nhiều so với các nước trên thế giới, trong khu vực ASEAN chỉ hơn Campuchia.

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 sử dụng 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, 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.

Sự thiếu hụt về kỹ năng khiến năng suất lao động của ngành Du lịch đạt thấp. Thông tin từ Tổng cục Du lịch, năng suất lao động ngành Du lịch Việt Nam thuộc hạng thấp nhất trong khu vực khi đạt 3.477 USD/năm/người, chưa bằng 1/2 lần so với Thái Lan và chỉ bằng 1/15 so với Singapore.

3. Một số giải pháp phát triển nguồn nhân lực hướng tới du lịch bền vững tại Việt Nam

Thứ nhất, giải pháp về đào tạo nguồn nhân lực: Các cơ sở đào tạo cần có chính sách để thu hút vào hệ thống đào tạo những giáo viên có trình độ, kết hợp với kỹ năng, kinh nghiệm thực tế. Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất và đưa vào chương trình đào tạo các kiến thức mới về các loại hình du lịch mới. Tạo cơ chế và khuyến khích phát triển mô

hình liên kết giữa các cơ sở đào tạo du lịch với các doanh nghiệp du lịch, đặc biệt các doanh nghiệp liên doanh nước ngoài hoặc các doanh nghiệp 100% vốn nước ngoài có uy tín, thương hiệu. Mô hình liên kết này đặc biệt có ý nghĩa đối với các bậc đào tạo trung cấp nghề du lịch bởi các sinh viên sẽ có cơ hội thực tập trong môi trường dịch vụ du lịch đẳng cấp quốc tế.

Đẩy mạnh phối hợp liên ngành trong công tác đào tạo và nghiên cứu khoa học. Liên kết, phối hợp giữa Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch với các Bộ: Lao động, Thương binh và Xã hội, Giáo dục và Đào tạo, Khoa học và Công nghệ; đồng thời phối hợp giữa các cơ sở đào tạo du lịch với doanh nghiệp nhằm nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng, phát triển nguồn nhân lực du lịch, đảm bảo nguồn nhân lực vừa chắc chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ nghề du lịch, vừa chắc kiến thức, kỹ năng sử dụng công nghệ trong công việc.

Có chính sách ưu đãi về thuế trong tổng thể chiến lược để có gắn kết giáo dục nghề nghiệp với doanh nghiệp và có cơ chế hỗ trợ ngân sách giải ngân để Nhà nước đồng hành với doanh nghiệp trong hoạt động dạy nghề và tái đào tạo kỹ năng của người lao động.

Tăng cường hợp tác quốc tế trong đào tạo và phát triển nhân lực du lịch. Có chính sách khuyến

khích mời các chuyên gia quốc tế về du lịch, các giảng viên có kinh nghiệm ở các cơ sở đào tạo du lịch ở các nước có ngành du lịch phát triển sang Việt Nam tham gia giảng dạy, đặc biệt với những môn mới hoặc những môn mà Việt Nam còn ít các giảng viên, chuyên gia có trình độ cao. Bên cạnh đó, cũng cần có cơ chế để thu hút sự tham gia tích cực của nhà quản lý, các nhà khoa học có trình độ, các doanh nhân có kinh nghiệm, các nghệ nhân, chuyên gia, kỹ thuật viên có kỹ năng nghề cao vào hoạt động đào tạo để nâng cao tính thực tiễn của các chương trình đào tạo du lịch.

Thứ hai, có chính sách đãi ngộ tốt nhằm thu hút nhân tài và tạo động lực cho người lao động: Có cơ chế đãi ngộ tốt và cơ chế thu hút hiền tài cho ngành du lịch thông qua cơ chế tiền lương, thưởng và các phụ cấp khác. Đặc biệt là mở rộng các cơ hội được học tập, nâng cao trình độ, tham gia các khóa tập huấn ở trong và ngoài nước.

Tạo thuận lợi về điều kiện công tác, môi trường làm việc cho nguồn nhân lực có trình độ cao về công nghệ trong ngành Du lịch. Có cơ chế khuyến khích, khen thưởng kịp thời đối với người lao động trong ngành có ý tưởng đổi mới, sáng tạo, nghiên cứu, áp dụng những thành tựu công nghệ tiên tiến nâng cao năng suất, chất lượng hiệu quả trong công việc ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Bùi Thị Như Hiền (2023). Giải pháp phát triển bền vững du lịch Việt Nam. *Tạp chí Công Thương*, 3, 124-128.
2. Lê Thị Lệ (2021). Giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực du lịch Việt Nam thích ứng với tình hình mới. *Tạp chí Khoa học Đại học Thủ Dầu Một*, 6(55), 79-91.
3. Thủ tướng Chính phủ (2020). *Quyết định số 147/QĐ-TTg ngày 22/01/2020 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chiến lược Phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030*.
4. 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.
5. 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.

6. 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.
7. Tom Baum (2007). Human Resources in Tourism: Still Waiting for Change. *Tourism Management*, 50(6), 1383-1399.

Ngày nhận bài: 24/2/2023

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 4/3/2023

Ngày chấp nhận đăng bài: 10/3/2023

Thông tin tác giả:

ThS. BÙI THỊ NHƯ HIỀN

Phòng Đào tạo

Trường Đại học Thành Đô

DEVELOPING VIETNAM'S TOURISM HUMAN RESOURCES TOWARDS THE GOAL OF SUSTAINABLE TOURISM

● Master. **BUI THI NHU HIEN**

Training Department, Thanh Do University

ABSTRACT:

Human resources are one of the important factors determining the sustainability of tourism. In Vietnam, the development of tourism human resources has received attention in recent years, and it has achieved positive results, contributing to the overall growth of tourism industry as well as the national's socio - economic development. However, some limitations of Vietnam's tourism human resources have been pointed out, such as the lack of quality human resources, and the poor quality, especially weak soft and foreign language skills. It requires Vietnam to have synchronous and unified solutions that focus on improving the training quality and the payment for employees of the tourism industry. This paper analyzes the role and the current situation of Vietnam's tourism human resources in order to find out appropriate solutions for the development of human resources towards the goal of sustainable tourism.

Keywords: human resources, tourism, sustainable tourism.