



ĐÀO TẠO NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TRONG LĨNH VỰC DỊCH VỤ DU LỊCH

ThS. NGUYỄN THÀNH NAM

Nguồn nhân lực chất lượng cao là yếu tố quan trọng hàng đầu của sự phát triển, là tài sản vô giá của mọi quốc gia, vùng lãnh thổ, doanh nghiệp. Đối với ngành Du lịch, yêu cầu phát triển mới, thời kỳ hội nhập sâu rộng, buộc đội ngũ nhân lực làm trong ngành Du lịch phải nâng cao, cập nhật các tri thức, nắm bắt khoa học kỹ thuật có liên quan đến ngành nghề, vững vàng về kiến thức chuyên môn... để tạo nên lợi thế cạnh tranh trong môi trường hoạt động nghề nghiệp hiện nay.

• Từ khóa: Nguồn nhân lực, dịch vụ du lịch, hội nhập, doanh nghiệp.

Nhân lực chất lượng cao: Thiếu về lượng, hạn chế về chất

Theo thống kê sơ bộ, lực lượng lao động trong ngành Du lịch của nước ta tăng lên 30 – 40 vạn người mỗi năm. Hiện nay, có khoảng 50 vạn lao động trực tiếp và trên 1 triệu lao động gián tiếp trong ngành Du lịch. Theo dự báo của Viện Nghiên cứu phát triển du lịch, đến năm 2015, ngành Du lịch cần tới 620.000 lao động trực tiếp; đến năm 2020, con số này lên tới 870.000 người. Căn cứ vào báo cáo tổng hợp về thực trạng nguồn nhân lực Việt Nam qua các năm 2000, 2005, 2009 cho thấy, hiện lao động trực tiếp của ngành Du lịch đạt trình độ đại học và trên đại học chiếm 9,7%, đạt trình độ sơ cấp, trung cấp, cao đẳng chiếm 51% và có đến 39,3% trình độ dưới sơ cấp. Trong số đó, chỉ có 43% được đào tạo chuyên môn nghiệp vụ về các ngành nghề du lịch. Với lượng khách du lịch quốc tế đến Việt Nam ngày càng tăng và lượng khách nội địa, hoạt động du lịch ở nước ta hiện đang diễn ra khá sôi động, với lực lượng lao động đông đảo phục vụ trong Ngành.

Theo đánh giá chung, chất lượng nguồn nhân lực trong ngành Kinh doanh khách sạn và cơ sở lưu trú ở Việt Nam hiện nay đều chưa đáp ứng được nhu cầu và chuẩn mực quốc tế. Đặc biệt, về mảng du lịch chất lượng cao và mang tính cạnh tranh cao thì còn yếu kém. Có một thực tế là, hầu hết các khách sạn cao cấp như Sofitel, Sheraton, Melia, Furama... đều vấp phải khó khăn trong việc tìm kiếm nhân viên đã qua đào tạo một cách bài bản, có phong cách làm việc chuyên nghiệp và giỏi ngoại ngữ... So với yêu cầu của hội nhập, phát triển, cạnh tranh trên thế giới, theo các chuyên gia về lĩnh vực

du lịch, hiện tại ngành Du lịch của Việt Nam đang thiếu những nhân lực vừa chuyên nghiệp trong kỹ năng, tác phong; vừa có vốn kiến thức hiểu biết và tự tin làm việc trong môi trường quốc tế. Những hạn chế yếu kém này xuất phát từ một số nguyên nhân cơ bản sau:

Một là, công tác quản lý nhà nước vẫn còn nhiều bất cập (nhất là công tác quy hoạch, kế hoạch), định hướng phát triển nhân lực ngành vẫn còn hạn chế và khá manh mún, thiếu đồng bộ.

Hai là, đội ngũ giáo viên và cán bộ quản lý trong đào tạo ngành Du lịch còn chưa đáp ứng yêu cầu về chất lượng. Lực lượng giáo viên, giảng viên từ nhiều nguồn khác nhau đa dạng và không đúng chuyên ngành; nhiều giảng viên còn hạn chế về trình độ ngoại ngữ và phương pháp sư phạm hiện đại, trong khi yêu cầu về kiến thức, kỹ năng trong giảng dạy bậc đại học và sau đại học ngày càng cao.

Ba là, sự thiếu hụt trầm trọng các cơ sở đào tạo đại học và sau đại học chuyên ngành Du lịch. Chương trình giảng dạy của một số cơ sở đào tạo vẫn còn chắp vá, ít yếu tố mới; nội dung chương trình chưa gắn kết với thực tiễn ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo.

Bốn là, nhìn chung lao động chuyển đổi ngành nghề sang lĩnh vực du lịch còn ở trình độ thấp. Việc giải quyết việc làm cho lao động chất lượng cao tuy đạt về số lượng nhưng chất lượng việc làm chưa cao, chưa bền vững;

Năm là, tiền lương, thu nhập còn thấp; các chế độ đãi ngộ và cơ hội thăng tiến của lao động chất lượng cao trong các doanh nghiệp (DN) kinh doanh du lịch chưa thực sự tạo động lực để lôi kéo, giữ chân và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao.



Tập trung nâng cao chất lượng nguồn nhân lực lĩnh vực du lịch

Yêu cầu của hội nhập, phát triển mới của ngành Du lịch buộc đội ngũ nhân lực làm trong ngành Du lịch phải nâng cao, cập nhật các tri thức mới; nắm chắc khoa học kỹ thuật có liên quan đến ngành nghề, vững vàng về kiến thức chuyên môn; phát huy được những tố chất tốt đẹp của bản thân, để tạo nên được thế cạnh tranh trong môi trường hoạt động nghề nghiệp hiện nay. Các cơ sở đào tạo cung cấp đội ngũ nhân lực ngành Du lịch cũng cần hướng tới mục tiêu: Xây dựng những chương trình đào tạo, phương pháp giảng dạy phù hợp, để có thể cung cấp cho ngành Du lịch những nhân lực theo yêu cầu của thời đại. Để thực hiện được các mục tiêu trên, cần tập trung thực hiện các giải pháp cơ bản sau:

Thứ nhất, tăng cường quản lý nhà nước về đào tạo du lịch. Đẩy mạnh nghiên cứu và ứng dụng khoa học - công nghệ tiên tiến vào hoạt động quản lý đào tạo nhân lực du lịch. Định hướng đúng, kịp thời và tổ chức thực hiện các văn bản pháp luật về đào tạo du lịch; có cơ chế, chính sách quản lý đào tạo, bồi dưỡng, đãi ngộ nhân tài; sử dụng hiệu quả lao động, đi đôi với việc đẩy mạnh công tác kiểm tra, thanh tra hoạt động đào tạo du lịch. Kế hoạch đào tạo nguồn nhân lực phải bám sát Chương trình phát triển nhân lực du lịch tầm nhìn 2020 và Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030.

Thứ hai, chuẩn hóa nhân lực du lịch. Xây dựng và tổ chức thực hiện chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển nhân lực du lịch phù hợp với nhu cầu phát triển du lịch từng thời kỳ, từng vùng, miền trong cả nước; từng bước thực hiện chuẩn hóa nhân lực du lịch hợp chuẩn với khu vực và quốc tế. Đặc biệt, chú trọng nhân lực quản lý du lịch và lao động có tay nghề cao.

Thứ ba, phát triển mạng lưới cơ sở đào tạo chuyên ngành Du lịch mạnh, bảo đảm đáp ứng yêu cầu hội nhập, hợp lý giữa các cấp đào tạo, ngành nghề đào tạo và vùng miền. Tăng cường đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật, thiết bị giảng dạy đồng bộ, hiện đại, chuẩn hóa chất lượng giảng viên, chuẩn hóa giáo trình khung đào tạo. Chú trọng đầu tư cho các trường đào tạo nghề du lịch tại các thành phố lớn như: Hà Nội, Hải Phòng, Huế, TP. Hồ Chí Minh và Đà Nẵng, nâng cao năng lực các cơ sở khác có đào tạo về du lịch, bảo đảm yêu cầu chung và sự thống nhất về nội dung đào tạo, trình độ đào tạo. Cần quan tâm đào tạo nghề du lịch cho nông thôn, đồng bào bản địa tại các vùng, các khu vực đã hoặc đang khai thác lợi thế phát triển du lịch.

Thứ tư, đẩy mạnh đào tạo tại chỗ theo nhu cầu của DN, đào tạo liên thông từ thấp đến cao, từ lao động giản đơn đến giám sát, quản lý các cấp. Tăng cường liên kết đào tạo du lịch giữa Nhà nước - Nhà trường - DN. Sử dụng

hiệu quả ngân sách nhà nước cho đào tạo, bồi dưỡng. Khuyến khích các cơ sở đào tạo du lịch lập cơ sở dịch vụ phù hợp ngành nghề đào tạo để học sinh, sinh viên thực hành và hoạt động tạo thêm kinh phí cho đào tạo. Tiếp tục đa dạng hóa sở hữu các loại hình trường, lớp và cơ sở đào tạo, bồi dưỡng. Xây dựng trường chuẩn đào tạo du lịch về các nội dung xây dựng chương trình đào tạo và khung đào tạo, năng lực đào tạo và bồi dưỡng nhân lực du lịch. Đa dạng hóa loại hình đào tạo, bồi dưỡng giảng viên, giáo viên và đào tạo nhân viên du lịch dưới nhiều hình thức cả ở trong và ngoài nước; thu hút giảng viên từ cơ quan quản lý nhà nước và các DN du lịch.

Hiện nay, có khoảng 50 vạn lao động trực tiếp và trên 1 triệu lao động gián tiếp trong ngành Du lịch. Theo dự báo của Viện Nghiên cứu phát triển du lịch, đến năm 2015, ngành Du lịch cần tới 620.000 lao động trực tiếp; đến năm 2020, con số này lên tới 870.000 người.

Thứ năm, chú trọng xây dựng lực lượng lao động ngành Du lịch đáp ứng yêu cầu về chất lượng; hợp lý về cơ cấu ngành nghề và trình độ đào tạo để bảo đảm tính chuyên nghiệp, đủ sức cạnh tranh và hội nhập khu vực và quốc tế, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch, đáp ứng nhu cầu xã hội. Đẩy mạnh vận hành cơ sở dữ liệu điện tử về nhân lực du lịch; mở rộng các hình thức đào tạo từ xa, đào tạo qua mạng. Xây dựng giáo trình đào tạo du lịch điện tử, trước mắt ở bậc dạy nghề.

Thứ sáu, đổi mới và tạo sự chuyển biến nhận thức của các cấp, các ngành và toàn xã hội về vị trí, vai trò của đào tạo nguồn nhân lực du lịch theo nhu cầu xã hội. Lồng ghép giáo dục và văn hóa du lịch trong hệ thống giáo dục phổ thông; trong các trường chính trị của các địa phương. Bồi dưỡng kiến thức du lịch cho cán bộ quản lý các lĩnh vực liên quan, đội ngũ giáo viên, cán bộ chính quyền địa phương và những người tiếp xúc trực tiếp với du khách.

Thứ bảy, tăng cường liên kết, hợp tác quốc tế về đào tạo, phát triển nguồn nhân lực du lịch. Tạo điều kiện cho cơ sở đào tạo hợp tác song phương và đa phương với các cơ sở đào tạo nước ngoài. Gắn kết đào tạo với sử dụng trên cơ sở vừa đáp ứng yêu cầu ngành, vừa thực hiện liên kết vùng và xuất khẩu lao động; tiếp tục thu hút vốn đầu tư nước ngoài và công nghệ tiên tiến phục vụ phát triển nguồn nhân lực du lịch.

Tài liệu tham khảo:

1. <http://www.ncseif.gov.vn/sites/vie/Pages/giaiphapphattriennguonnhann-d-16606.html>;
2. <http://huc.edu.vn/chi-tiet/1222/.html>;
3. <http://www.vietnamtourism.gov.vn/>.