

ĐÀO TẠO NHÂN LỰC DU LỊCH VIỆT NAM TRONG THỰC HIỆN MRA-TP

Mã số: 94.1TRMg.12

Vũ Thu Huyền

Trường Đại học Thương mại

Email: ms.huyenvu@gmail.com

Ngày nhận: 20/04/2016

Ngày nhận lại: 04/05/2016

Ngày duyệt đăng: 10/5/2016

Việc triển khai MRA-TP giúp cho ngành du lịch Việt Nam và các nước ASEAN có thêm nhiều cơ hội tuyển lao động tay nghề cao, giúp nâng cao được chất lượng sản phẩm và dịch vụ, cải thiện sức cạnh tranh. Tuy nhiên, đây cũng là một thách thức đối với nhân lực ngành Du lịch Việt Nam. Đứng trước những thách thức này, các giải pháp được đưa ra nhằm nâng cao chất lượng nhân lực lao động du lịch của Việt Nam đó là: xây dựng tiêu chuẩn lao động du lịch phù hợp và được công nhận lẫn nhau giữa các nước ASEAN; đầu tư cơ sở đào tạo du lịch chất lượng ngang tầm ASEAN và quốc tế; xây dựng chương trình cho giáo viên đào tạo nhân lực du lịch theo chuẩn quốc tế; xem doanh nghiệp du lịch là nòng cốt, động lực để phát triển của du lịch Việt Nam. Trên tinh thần đó, việc xem xét lợi ích của Việt Nam nói chung và lợi ích ngành du lịch nói riêng phải được đặt trong mối quan hệ tổng thể, xuyên suốt và tất nhiên không thể xem nhẹ việc giáo dục, đào tạo nhân lực làm du lịch.

Từ khóa: Cộng đồng ASEAN, nhân lực du lịch, MRA-TP

Mở đầu

Hội nhập quốc tế về du lịch của Việt Nam thời gian qua 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, GMS... Trong đó, ASEAN là một trong những khuôn khổ hợp tác mà Du lịch Việt Nam tham gia sâu rộng và có hiệu quả nhất.

Đối với các lĩnh vực cụ thể, Việt Nam đã ký Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau trong ASEAN về nghề du lịch MRA-TP để làm cơ sở cho việc phát triển nguồn nhân lực du lịch ASEAN và tạo thuận lợi cho dịch chuyển lao động trong khu vực. Du lịch Việt Nam đã chủ động đóng góp vào việc triển khai MRA-TP chung của ASEAN thông qua việc xây dựng các tài liệu hướng dẫn triển khai MRA-TP (2013). Việc triển khai MRA-TP mở ra cơ hội cho sự di chuyển lao động trong ngành Du lịch, tạo ra công năng và hiệu quả cao nhất cho tất cả các hoạt động của các bên liên quan. Để tranh thủ được cơ hội, lợi ích từ MRA-TP và quá trình hội nhập du lịch ASEAN đòi hỏi sự chuẩn bị kỹ lưỡng,

chủ động của cơ quan quản lý nhà nước từ trung ương đến địa phương, doanh nghiệp du lịch, cơ sở đào tạo du lịch và người lao động thông qua việc tăng cường phát triển chất lượng nguồn nhân lực, nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp và cơ sở đào tạo du lịch, đồng thời chú trọng đến các chính sách thu hút và giữ nhân tài trong môi trường cạnh tranh ngày càng mạnh mẽ của khu vực ASEAN.

Nguồn nhân lực là một yếu tố cạnh tranh chính của du lịch và mức độ cạnh tranh của các điểm đến ngày càng cao đó chính là chất lượng dịch vụ chứ không phải là tài sản vật chất hay tự nhiên. Trong bối cảnh trên, ngành du lịch Việt Nam và các cơ quan giáo dục, đào tạo nhân lực du lịch cho ngành sẽ phải đào tạo nhân lực du lịch như thế nào để vững vàng hội nhập và cạnh tranh trong khối ASEAN nói riêng và cạnh tranh quốc tế nói chung.

Về vấn đề này cũng đã có nhiều tác giả đưa ra những quan điểm của mình như bài báo: ThS. Kiều Anh Vũ, *Đào tạo nhân lực ngành du lịch Việt Nam đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế trong bối cảnh Toàn cầu hóa và địa phương hóa du lịch*, Khoa Kinh tế trường Cán bộ thành phố Hồ Chí Minh; GS, TS. Nguyễn Văn Đình, *Phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam*, Trường Đại học Hà Tĩnh; ThS.

Bùi Thanh Thủy, *Những yêu cầu đổi mới với nguồn nhân lực du lịch Việt Nam*, Đại học Văn hóa. Những bài viết này đã có một số lý luận và thực tiễn về thực trạng nhân lực du lịch Việt Nam tuy nhiên chưa đề cập trực tiếp vào thực trạng của nhân lực Việt Nam trong thực hiện MRA-TP.

1. Khái quát chung về MRA-TP

Để đảm bảo tăng trưởng bền vững và đóng góp lớn hơn cho nền kinh tế ASEAN, tính hấp dẫn của ASEAN cần phải đi kèm với chất lượng tuyệt vời của các dịch vụ được cung cấp trong ngành công nghiệp du lịch khu vực. Với nguồn nhân lực có tay nghề cao có thể cung cấp các dịch vụ có chất lượng cao sẽ đảm bảo làm hài lòng khách du lịch đến thăm khu vực. Một trong những cách để đạt được mục tiêu này là thông qua thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau về trình độ chuyên môn của các nghề du lịch giữa các nước thành viên.

Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau về du lịch (Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) là một thỏa thuận quốc tế được bộ trưởng Du lịch các nước ASEAN ký tháng 1/2009 tại Diễn đàn du lịch ASEAN tổ chức tại Hà Nội. MRA-TP là thỏa thuận quốc tế về du lịch được thiết kế nhằm giải quyết những mất cân bằng giữa cung và cầu cho việc làm ngành du lịch trong khu vực ASEAN, thiết lập một cơ chế cho việc tự do di chuyển của lao động du lịch lành nghề được chứng nhận trên toàn khu vực ASEAN. MRA-TP được hình thành trong bối cảnh du lịch ngày càng chứng tỏ là một ngành kinh tế quan trọng, là mục tiêu ưu tiên trong phát triển và hội nhập ASEAN.

Mục tiêu của MRA-TP nhằm: tăng cường sự di chuyển lao động trong ngành du lịch giữa các quốc gia ASEAN theo chính sách của ASEAN; giải quyết các vấn đề về thiếu cân bằng giữa nguồn cung và cầu đối với các nghề du lịch trong khu vực ASEAN; thiết lập cơ cấu tạo điều kiện cho việc di chuyển tự do đối với nhân lực có năng lực và đã được chứng nhận trong khu vực ASEAN; đóng góp vào hoàn thiện, nâng cao tiêu chuẩn, chất lượng dịch vụ và sản phẩm du lịch.

Những lợi ích của MRA-TP có thể kể đến như:

- Đối với Chính phủ: giảm các chi phí do không mất phí đào tạo lại nhân lực; tăng cường tính cạnh tranh và sự tiếp cận với thị trường; tự do dịch chuyển thương mại.

- Đối với các cơ sở đào tạo: có một bộ tiêu chuẩn rõ ràng dành cho các chương trình phát triển đào tạo. Việc đào tạo nghề và thẩm định bậc nghề sẽ dựa trên năng lực để chuẩn bị nhân lực cho ngành. Các chứng chỉ dựa vào công việc được

phân chia theo nhóm nghề lao động chung (lễ tân, bếp, buồng, dịch vụ ăn uống, điều hành tour và đại lý du lịch). Các cơ sở đào tạo có cơ hội trở thành một trong những cơ sở đào tạo du lịch trong hệ thống của Hội đồng cấp chứng chỉ Nghề/tiêu chuẩn nghề VTOS.

- Đối với người lao động: MRA-TP tạo điều kiện thuận lợi cho sự dịch chuyển của người lao động nhờ vào chứng chỉ và văn bằng đã được công nhận trên toàn khu vực; tăng cường áp dụng chương trình giáo dục và đào tạo dựa vào năng lực; ghi nhận các kỹ năng của người lao động trong ngành du lịch; hoàn thiện chất lượng nguồn du lịch và nâng cao chất lượng của sản phẩm, dịch vụ du lịch.

Hội nhập du lịch ASEAN, tác động tích cực lên nguồn nhân lực đó là:

- Gia tăng nhu cầu về nguồn nhân lực có chất lượng cao; tăng động lực để chuẩn bị, phát triển đội ngũ lao động có chất lượng; thúc đẩy, gia tăng các liên kết, đầu tư, tổ chức triển khai; tiếp thu kinh nghiệm quản lý, phát triển nguồn nhân lực, công nghệ đào tạo tiên tiến; thông qua tự do hóa thị trường lao động du lịch, nhân lực du lịch Việt Nam có cơ hội tham gia làm việc tại các quốc gia thành viên; các doanh nghiệp du lịch ở Việt Nam có cơ hội tuyển dụng và sử dụng đội ngũ nhân lực chất lượng cao.

Bên cạnh những tác động tích cực thì quá trình hội nhập du lịch ASEAN cũng đem lại những tác động tiêu cực với nhân lực du lịch đó là:

- Cạnh tranh trên thị trường lao động du lịch Việt Nam sẽ trở nên gay gắt; doanh nghiệp du lịch Việt Nam có thể mất nhân lực giỏi do "chảy máu chất xám"; bản thân doanh nghiệp cũng không thu hút được nhân lực tốt do khả năng cạnh tranh về lương bổng của doanh nghiệp còn thua kém nhiều nước khác trong khu vực; cạnh tranh đối với các cơ sở đào tạo du lịch, một số cơ sở đào tạo mất "thị phần" do không đáp ứng nhu cầu đào tạo.

2. Thực trạng nhân lực du lịch Việt Nam

Quy mô, cơ cấu nhân lực

Theo Tổ chức lao động quốc tế (ILO), ngành du lịch thế giới cung cấp hơn 235 triệu việc làm (trực tiếp và gián tiếp) trong năm 2010 chiếm 8% tổng số việc làm hay cứ 12,3 việc làm có một việc làm trong ngành du lịch). Theo dự báo, ngành du lịch thế giới sẽ cung cấp 296 triệu việc làm vào năm 2019. Quy hoạch phát triển tổng thể du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030, xác định chỉ tiêu khách du lịch, tổng thu từ du lịch, tỷ trọng GDP và nguồn nhân lực cho du lịch theo bảng 1 dưới đây:

Bảng 1: Dự báo chỉ tiêu phát triển du lịch Việt Nam giai đoạn 2011 - 2030

Đơn vị: lượt

Các chỉ tiêu	2010	2015	2020	2025	2030
Khách quốc tế	5.049.855	7.500.000	10.500.000	14.000.000	18.000.000
Khách nội địa	28.000.000	37.000.000	45.500.000	58.000.000	71.000.000
Tổng thu từ du lịch (tỷ USD)	4,8	10,3	18,5	26,6	35,2
Tỷ trọng tổng thu du lịch trong tổng GDP toàn quốc %	5,8	6,0	7,0	7,3	7,5
Lao động trực tiếp trong ngành du lịch	478.065	620.000	870.000	1.050.000	1.400.000
Lao động du lịch và liên quan (trực tiếp và gián tiếp)	1.625.421	2.108.000	2.958.000	3.570.000	4.760.000

Nguồn: Viện NCPT Du lịch

Cả nước hiện có khoảng 425 nghìn lao động trực tiếp và hơn 750 nghìn lao động gián tiếp, phần lớn ở độ tuổi dưới 30 (60%); phân bố ở khu vực phía Bắc 40%, miền Trung 10% và khu vực phía Nam 50%. Lao động quản lý nhà nước và quản trị kinh doanh chiếm 25%; lao động phục vụ trực tiếp chiếm 75%. Tuy nhân lực du lịch phát triển nhanh về số lượng nhưng sự mất cân đối lao động theo vùng, miền là vấn đề lớn cần tập trung để giải quyết.

Căn cứ theo 6 nhóm ngành nghề được phân ngành trong MRA-TP thì hiện nay cơ cấu nhân lực theo ngành nghề ở Việt Nam là: nhân viên lễ tân chiếm tỷ lệ 9,0%; nhân viên buồng chiếm tỷ lệ 14,8%; nhân viên phục vụ bàn, bar chiếm tỷ lệ 15%; nhân viên chế biến món ăn chiếm tỷ lệ 10,6%; nhân viên lễ hành, hướng dẫn chiếm tỷ lệ 4,9%; nhân viên lái xe, tàu du lịch chiếm tỷ lệ 10,4% còn lại là nhân viên làm các nghề khác chiếm 35,5% (Theo: Tài liệu khóa đào tạo "Nâng cao năng lực triển khai MRA-TP 2014 của Tổng cục du lịch Việt Nam").

Cơ cấu nhân lực ngành du lịch theo độ tuổi có xu hướng ổn định, không biến động lớn với lực lượng nhân lực trẻ, dưới 30 tuổi chiếm tới 40%, từ 31 - 40 tuổi chiếm 36%, từ 41 - 50 tuổi chiếm 21% và trên 50 tuổi chiếm 3%. Nhân lực kế cận và nhân lực đang làm việc của ngành du lịch đủ đảm bảo gánh vác nhiệm vụ phát triển Ngành; cơ cấu theo độ tuổi hợp lý; có đủ khả năng chuyển giao giữa các thế hệ. Tỷ lệ lao động giữa nam và nữ chênh lệch không đáng kể, lao động nữ chiếm 50,7%, lao động nam là 49,3%. Tỷ trọng nhân lực nữ cao hơn nam và xu hướng tăng là đặc thù của ngành du lịch ở Việt Nam cũng như ở nhiều nước trên thế giới.

Chất lượng nhân lực

Trình độ đào tạo thể hiện một phần chất lượng nhân lực ngành du lịch. Nhân lực có trình độ đào tạo sơ cấp, trung cấp, cao đẳng chuyên nghiệp và học nghề là lực lượng nhân lực du lịch trực tiếp

phục vụ khách, cung cấp sản phẩm du lịch, chiếm 47,3% nhân lực được đào tạo, học nghề, bằng 19,8% tổng nhân lực toàn ngành. Nhân lực được đào tạo đại học và sau đại học về du lịch chiếm 7,4% số nhân lực có chuyên môn du lịch, bằng 3,2% tổng nhân lực. Số nhân lực có trình độ đại học và trên đại học về du lịch như trên là thấp so với nhu cầu phát triển và hội nhập quốc tế. Nhân lực trình độ dưới sơ cấp nghề (được đào tạo truyền nghề, dưới 3 tháng) chiếm 45,3% nhân lực có chuyên môn, bằng 19,4%

tổng số nhân lực toàn ngành Du lịch. Nếu chỉ tính nhân lực có trình độ sơ cấp trở lên thì nhân lực được đào tạo, dạy nghề chiếm khoảng 23% tổng nhân lực toàn ngành. Nếu tính thêm số nhân lực được đào tạo truyền nghề, dưới 3 tháng, thì nhân lực được đào tạo, dạy nghề của ngành du lịch đạt khoảng 42% tổng nhân lực toàn ngành. Theo lĩnh vực hoạt động, nhân lực là hướng dẫn viên du lịch tốt nghiệp đại học chiếm khoảng 65,5% tổng số hướng dẫn viên; tỷ lệ này trong marketing du lịch là 84,2% và lễ tân là 65,3%. Trong lĩnh vực phục vụ buồng, bar, bàn, bếp... lao động có trình độ trung cấp, sơ cấp nghề và chuyên nghiệp lại chiếm tỷ lệ lớn: nhân viên bếp là 85,61%; bàn, buồng, bar tương ứng là: 72,4%, 70,7%, 75,5%. Nhân lực du lịch gián tiếp có khoảng 1.210.000 người, trong đó trình độ dưới sơ cấp là 660.660 người, chiếm khoảng 54,6%; sơ cấp 215.380 người, chiếm khoảng 17,8%; trung cấp 183.920 người, chiếm khoảng 15,2%; đại học và cao đẳng 147.620 người, chiếm khoảng 12,2%; và trên đại học là 2.420 người, chiếm khoảng 0,2% nhân lực gián tiếp.

Du lịch là ngành có nhân lực sử dụng được ngoại ngữ khá cao, chiếm 65% tổng số nhân lực; tuy nhiên đặc thù của ngành đòi hỏi tỷ lệ này phải nâng cao hơn nữa. Nhân lực biết ngoại ngữ nhiều nhất là tiếng Anh, chiếm khoảng 42%, tiếng Trung, tiếng Pháp và các tiếng khác với tỷ lệ tương ứng là 5%, 4% và 9% nhân lực toàn ngành. Ngành Du lịch đang tập trung khai thác khách từ Trung Quốc, Nhật Bản, Hàn Quốc và Đức, việc mở rộng đào tạo các ngoại ngữ của các nước nêu trên bên cạnh tiếng Anh là rất cần thiết. Phân tích theo nghề thì hướng dẫn du lịch, lễ hành, marketing, lễ tân, phục vụ nhà hàng... có tỷ lệ sử dụng ngoại ngữ khá cao, đạt khoảng 88,6%. Song, số nhân lực sử dụng thành thạo từ hai ngoại ngữ trở lên còn thấp, chỉ chiếm khoảng 28%. Nhóm nhân lực làm nghề hướng dẫn viên du lịch có số người tốt nghiệp đại

học ngoại ngữ chiếm tỷ lệ cao nhất (49,6%), tiếp đến là marketing du lịch (46,8%), lễ tân khách sạn khoảng 40%; trong khi nhóm nhân viên chế biến món ăn hầu như không có người tốt nghiệp đại học ngoại ngữ.

Toàn ngành du lịch hiện có 375.650 người biết tin học (biết sử dụng máy tính phục vụ được yêu cầu công việc), chiếm khoảng 68,3% tổng số nhân lực du lịch trực tiếp thống kê được của ngành; có 174.350 người không biết sử dụng máy tính phục vụ yêu cầu công việc.

Thực hiện mục tiêu năm 2015 có tổng số 2,2 triệu lao động trong lĩnh vực du lịch (trong đó cần 620.000 lao động trực tiếp). Phấn đấu 100% cán bộ, công chức quản lý nhà nước và quản trị kinh doanh du lịch được đào tạo, bồi dưỡng chuyên sâu về du lịch; 60% lao động trực tiếp được đào tạo chuyên môn. Bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn, ngoại ngữ, tin học, giáo dục du lịch cộng đồng cũng phải nâng cao hơn. Đến năm 2020, chúng ta cần trên 3 triệu lao động trong lĩnh vực du lịch (trong đó 870.000 lao động trực tiếp, có 80% - 100% lao động trực tiếp được đào tạo chuyên môn sâu), hơn 90.000 lao động du lịch có trình độ đại học; đạt chuẩn khu vực và quốc tế để tham gia và cạnh tranh được trên thị trường lao động du lịch của khu vực và quốc tế.

Như vậy, nước ta phải đào tạo mới thêm 345.000 lao động và hơn một nửa lao động đang làm phải đào tạo lại (khoảng 218.000 người), chưa kể nhu cầu đào tạo lao động gián tiếp. Đây là một nhu cầu đào tạo rất khổng lồ. Hiện nay có gần 100 cơ sở tham gia đào tạo du lịch các cấp độ, mỗi năm đào tạo được 28.000 học sinh, sinh viên du lịch, chỉ đáp ứng được khoảng 55% nhu cầu xã hội, 70% nhu cầu lao động trực tiếp của ngành Du lịch. Cơ sở vật chất kỹ thuật, giáo viên, giáo trình lại chưa đạt chuẩn. Vì vậy phải có cơ chế phù hợp đi liền với xã hội hóa mạnh để thu hút nhiều nguồn lực cho đào tạo du lịch từ bậc đại học, cao đẳng, trung học chuyên nghiệp đến đào tạo nghề. Được như vậy mới có được một đội ngũ lao động đủ số lượng, với cơ cấu mới, trong đó lao động có trình độ, có kỹ năng chiếm tỷ trọng cao, để có thể chiếm lĩnh được những công đoạn mang lại giá trị gia tăng cao trong chuỗi cung cấp dịch vụ du lịch của khu vực và thế giới.

Công tác đào tạo nghề du lịch

Hiện nay trên cả nước có 284 cơ sở tham gia đào tạo du lịch, trong đó có 62 trường Đại học, 80 trường Cao đẳng, 117 trường Trung cấp, 2 công ty đào tạo và 23 trung tâm, lớp đào tạo nghề với khoảng 5.000 người tham gia giảng dạy, đào tạo du lịch. Với quy mô đào tạo hiện nay, mỗi năm cung cấp khoảng 20.000 sinh viên du lịch tốt nghiệp.

Các cơ sở đào tạo du lịch tại Việt Nam đang tiến hành đào tạo các nghề: Quản trị khách sạn;

Quản trị nhà hàng; Kỹ thuật chế biến món ăn; Quản trị lữ hành, Hướng dẫn viên du lịch; Quản trị sự kiện; Việt Nam học (văn hóa du lịch); Kinh tế du lịch. Với các nghề trên, các nghiệp vụ chính mà người lao động được đào tạo gồm: nghiệp vụ buồng, nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ nhà hàng, nghiệp vụ pha chế đồ uống, nghiệp vụ chế biến món ăn, nghiệp vụ thanh toán, nghiệp vụ điều hành tour, nghiệp vụ lữ hành và nghiệp vụ hướng dẫn du lịch.

ASEAN đã thành lập mạng lưới các trường đại học (AUN) gồm 26 thành viên. Việt Nam có 03 thành viên tham gia mạng lưới này là Đại học Quốc gia Hà Nội, Đại học Quốc gia TP.HCM, Đại học Cần Thơ. Tương lai, hợp tác giáo dục đào tạo là lĩnh vực còn nhiều trao đổi, cải thiện vì trình độ giáo dục đại học trong các nước ASEAN còn chênh lệch và việc công nhận tín chỉ giữa các trường đại học có thể được xem xét công nhận lẫn nhau.

Trong Cộng đồng ASEAN, việc thực hiện công nhận tay nghề cũng là một lĩnh vực được đặt ra. Công nhận những chứng chỉ hành nghề trong các lĩnh vực y tế, du lịch và một số nghề khác sẽ tạo điều kiện cho công dân các nước ASEAN tìm được việc làm ngoài phạm vi nước mình với mức lương hợp lý, hấp dẫn hơn.

Nhu cầu về nguồn nhân lực

Nhu cầu về nguồn nhân lực nghề du lịch từ nay đến năm 2020 có xu hướng tăng nhanh, Việt Nam cần ưu tiên phát triển năng lực cho nhân lực nghề du lịch bao gồm: năng lực chuyên ngành, năng lực cơ bản, năng lực chung, năng lực quản lý, năng lực du lịch có trách nhiệm.

Để nhìn nhận rõ hơn về nhu cầu nhân lực trong hội nhập ASEAN có thể theo dõi bảng 2 dưới đây:

Cộng đồng Kinh tế (AEC) - một trong ba trụ cột của Cộng đồng ASEAN là mô hình liên kết kinh tế khu vực dựa trên và nâng cao những cơ chế liên kết kinh tế hiện có của ASEAN có bổ sung thêm hai nội dung mới là tự do di chuyển lao động và tự do chuyển vốn.

Khi Cộng đồng ASEAN 2015 hình thành, ngành du lịch Việt Nam sẽ như thế nào khi phải đối đầu với việc tự do di chuyển lao động?

Hướng đến Cộng đồng ASEAN 2015, Thủ tướng Chính phủ Nguyễn Tấn Dũng đã phê duyệt "Chiến lược phát triển giáo dục 2011 - 2020" và "Chiến lược phát triển giáo dục dạy nghề 2011 - 2020" với mục tiêu đến năm 2020, nền giáo dục Việt Nam được đổi mới căn bản và toàn diện theo hướng chuẩn hóa, hiện đại hóa, xã hội hóa, dân chủ hóa và hội nhập quốc tế; chất lượng giáo dục và dạy nghề được nâng cao một cách toàn diện.

Đánh giá chung về mức độ đáp ứng của nhân lực du lịch Việt Nam

Dựa trên bảng phân tích SWOT (bảng 3) ta có thể thấy nhân lực du lịch của Việt Nam đang đứng

Bảng 2: Nhu cầu về số lượng nhân lực nghề du lịch trực tiếp từ 2015 - 2020

TT	Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2020	Số nhân lực cần đào tạo từ 2015 - 2020
	Tổng số	620.000	870.000	250.200
1	Theo lĩnh vực			
1.1	Khách sạn, nhà hàng	312.100	440.300	128.200
1.2	Lữ hành, vận chuyển	92.700	128.000	35.000
1.3	Dịch vụ khác	215.300	302.000	86.700
2	Theo trình độ đào tạo			
2.1	Trên đại học	2.400	3.500	1.100
2.2	Đại học, cao đẳng	82.400	113.500	31.100
2.3	Trung cấp và tương đương	115.300	174.000	54.200
2.4	Sơ cấp	151.800	231.000	79.200
2.5	Dưới sơ cấp	268.200	348.300	80.100
3	Theo loại lao động			
3.1	Lao động quản lý	56.100	83.300	27.200
3.2	Lao động nghiệp vụ	564.000	787.000	232.000
	1. Lễ tân	51.000	69.500	18.500
	2. Phục vụ buồng	71.500	98.000	26.500
	3. Phục vụ bàn, bar	102.400	153.000	50.600
	4. Chế biến món ăn	49.300	73.400	24.100
	5. Hướng dẫn	30.800	45.000	14.200
	6. Văn phòng du lịch, lữ hành	52.600	81.400	28.800
	7. Nhân viên khác	206.400	266.700	60.300

Nguồn: Khảo đào tạo "Nâng cao năng lực triển khai MRA-TP 2014 của Tổng cục du lịch Việt Nam

Bảng 3: Phân tích SWOT về nhân lực du lịch Việt Nam

Điểm mạnh:	Điểm yếu:
- Việt Nam có dân số trẻ	- Thiếu chiến lược và chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch nhất quán, dài hạn
- Tỷ lệ sinh viên tốt nghiệp hàng năm cao	- Sinh viên ra trường thiếu định hướng nghề nghiệp
- Khả năng học hỏi nhanh	- Đào tạo tập trung nhiều lý thuyết, thiếu lao động có kỹ năng
- Lao động trẻ có qua đào tạo du lịch	- Sử dụng ngoại ngữ hạn chế
	- Thiếu nhân sự quản lý cấp cao
	- Thiếu nhân lực tại những lĩnh vực nghề mới nổi hoặc có xu hướng phát triển trong tương lai
Cơ hội:	Thách thức:
- Động lực học tập, huấn luyện đáp ứng yêu cầu năng lực lao động theo chuẩn khu vực	- Nguy cơ tụt hậu trong công tác đào tạo nhân lực du lịch nếu không có chiến lược thay đổi và thích nghi
- Chuyển đổi nhận thức và phương pháp đào tạo du lịch hướng đến nhu cầu mới của doanh nghiệp	- Sinh viên tốt nghiệp không đáp ứng được yêu cầu năng lực nghề du lịch của ASEAN
- Mở ra cơ hội cho lao động Việt Nam đáp ứng yêu cầu của ASEAN có thể luân chuyển công việc trong khu vực	- Nguy cơ bị cạnh tranh công việc khi các lao động kỹ năng/ nhân sự quản lý cao cấp (chuyên môn và ngoại ngữ) đến từ khu vực

trước những cơ hội to lớn nhưng thách thức cũng không nhỏ.

Tại hội nghị "Chiến lược Du lịch ASEAN giai đoạn 2016 - 2025" tổ chức tháng 3/2016, ông Trần Phú Cường, Phó Vụ trưởng Vụ Hợp tác quốc tế (Tổng cục Du lịch) cho biết "Nhân lực du lịch Việt Nam chưa đáp ứng hoàn toàn nhu cầu hội nhập Cộng đồng kinh tế ASEAN (AEC). Lao động du lịch Việt Nam kém cạnh tranh so với một số nước

trong khu vực, đội ngũ nhân lực cấp cao còn thiếu. Trong đó việc triển khai thỏa thuận nghề du lịch ASEAN (MRA) còn nhiều khó khăn do văn bản hướng dẫn luật, việc áp dụng các bộ tiêu chuẩn nghề, cơ sở đào tạo nghề du lịch... còn thiếu".

Trong tương quan của hội nhập quốc tế, chúng ta phải chịu sự tác động mạnh mẽ trong bối cảnh quốc tế biến động phức tạp. Sự phân công lao động quốc tế trong du lịch ở khu vực và toàn cầu có cấu trúc, quy mô và cơ chế vận hành mới. Quá trình phát triển kinh tế tri thức trong lĩnh vực dịch vụ diễn ra nhanh chóng, tạo ra và dựa trên những lực lượng sản xuất và lợi thế phát triển mới, cạnh tranh về lao động rất gay gắt. Vì vậy, nhân lực du lịch Việt Nam hiện nay vẫn chưa đáp ứng được về cả trình độ lẫn kỹ năng chuyên môn trước yêu cầu của hội nhập quốc tế. Việt Nam cần tập trung phát triển hệ thống đào tạo nghề du lịch, phát triển nguồn nhân lực du lịch phù hợp với các yêu cầu trong MRA.

3. Một số định hướng nhằm nâng cao chất lượng đào tạo nhân lực du lịch Việt Nam

Xây dựng tiêu chuẩn lao động du lịch phù hợp và được công nhận lẫn nhau giữa các nước ASEAN

MRA-TP quy định: Khung trình độ nghề quốc gia của một nước phải tương đồng với khung trình độ nghề của khu vực. Nhưng đến nay, Việt Nam vẫn chưa ban hành được Khung trình độ nghề quốc gia. Thậm chí, Việt Nam đang cùng tồn tại 3 bộ tiêu chuẩn nghề du lịch gồm: Bộ tiêu chuẩn do Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành với 8 nghề; Bộ tiêu chuẩn VTOS do dự án Liên minh châu Âu (EU) hỗ trợ thực hiện với 10 nghề và Bộ tiêu chuẩn nghề tham khảo của ASEAN với 6 nghề.

Việc tồn tại cùng lúc 3 bộ chuẩn nghề du lịch khiến cho các đơn vị đào tạo về du lịch gặp nhiều lúng túng trong quá trình giảng dạy. Không những thế, mỗi doanh nghiệp, cơ sở đào tạo lại lựa chọn một bộ chuẩn nghề mà họ cho là tốt và phù hợp nhất. Bên cạnh đó, không sử dụng thống nhất bộ chuẩn nghề du lịch là rào cản đối với lao động Việt Nam nếu có nhu cầu tìm việc ở nước khác trong nội khối và ngược lại.

Trong 3 bộ tiêu chuẩn trên, tác giả cho rằng, Việt Nam nên sử dụng Bộ tiêu chuẩn VTOS và sớm chuyển đổi thành bộ tiêu chuẩn nghề quốc gia. VTOS được xây dựng dựa trên 6 lĩnh vực nghề chính: lễ tân, phục vụ buồng, nhà hàng, chế biến món ăn, điều hành du lịch và đại lý lữ hành và hướng dẫn du lịch. Đáng chú ý, VTOS được xây

dụng tương thích với Tiêu chuẩn Năng lực chung về nghề Du lịch trong ASEAN (ACCSTP) và đáp ứng các quy định của MRA-TP.

Ngoài ra, Việt Nam cần mở rộng phạm vi hoạt động của Hội đồng Cấp chứng chỉ Nghiệp vụ Du lịch Việt Nam (VTCB) đối với các ngành, nghề du lịch đã được phê duyệt; phối hợp với cơ quan hữu quan để hoà nhập hệ thống chứng chỉ VTCB trong hệ thống văn bằng, chứng chỉ quốc gia; lồng ghép hoạt động này với Chương trình hành động quốc gia về du lịch giai đoạn 2011 - 2020. Tiến tới thể chế hóa, quy định bắt buộc hành nghề phải có chứng chỉ nghề VTCB tương ứng.

Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam mới được cập nhật và mở rộng bao gồm các chủ đề du lịch có trách nhiệm và được xây dựng phù hợp với các yêu cầu của thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau về nghề du lịch trong ASEAN, cần thiết phải phổ biến rộng rãi thông tin về việc đã có tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam mới đối với ngành du lịch, các trường và cơ quan quản lý nhà nước ở các tỉnh và cộng đồng.

Đầu tư sở đào tạo du lịch chất lượng ngang tầm ASEAN và quốc tế

Cần có sự phối hợp giữa các bộ, ngành và địa phương liên quan điều chỉnh quy hoạch mạng lưới các cơ sở đào tạo du lịch đảm bảo phù hợp với sự phát triển du lịch của từng vùng, miền và địa phương, đáp ứng nhu cầu đào tạo du lịch của toàn xã hội.

Đầu tư về mọi mặt cho các trường du lịch hiện có trực thuộc Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch làm hạt nhân đào tạo nhân lực ngành du lịch ở tất cả các cấp đào tạo tại các trung tâm du lịch trọng điểm Hà Nội, Hải Phòng, Huế, Đà Nẵng, Nha Trang, Đà Lạt, Vũng Tàu, Cần Thơ và thành lập mới trường trung cấp nghề du lịch tại Bình Thuận và Kiên Giang; đồng thời hình thành bộ phận đào tạo du lịch ở các trường nghề của các địa phương khác. Khuyến khích mở các cơ sở đào tạo du lịch ở các doanh nghiệp, các cơ sở đào tạo ngoài công lập và các cơ sở có vốn đầu tư của nước ngoài theo quy định của pháp luật Việt Nam. Tiếp tục đẩy mạnh đa dạng hóa các loại hình trường, lớp, trung tâm và các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng du lịch.

Các cơ sở đào tạo nghề du lịch cần rà soát lại chương trình đào tạo và văn bằng để đảm bảo chứng chỉ phù hợp hoặc liên kết với chương trình chung ASEAN nhằm cấp những văn bằng, chứng chỉ phù hợp với sinh viên thực tập hoặc sinh viên ra trường. Cần thảo luận với Hội đồng lao động du lịch quốc gia để xem xét xem các chương trình đào tạo hoặc văn bằng của mình phải điều chỉnh hoặc thay đổi như thế nào nhằm đáp ứng các yêu cầu của ASEAN về thừa nhận văn bằng du lịch lẫn nhau.

Xây dựng chương trình cho giáo viên đào tạo nhân lực du lịch theo chuẩn quốc tế

Từ năm 2011, tại Việt Nam cơ quan bộ LĐT&XH đã triển khai để án đào tạo nghề cho giáo viên theo chuẩn quốc tế. Riêng đội ngũ giáo viên dạy nghề đủ tiêu chuẩn cũng đã được gửi tới một số nước để học tập nhằm nâng cao chất lượng đào tạo nghề trong nước. Cụ thể trong năm 2014, Tổng cục Dạy nghề lựa chọn khoảng 600 giáo viên được sang Úc đào tạo 4 tháng (3 tháng đào tạo nghề, 1 tháng học sư phạm), đó chính là những bước tiến đổi mới trong công tác đào tạo, dạy nghề du lịch tại Việt Nam.

Nâng cao trình độ tin học, ngoại ngữ và phương pháp giảng dạy để giảng viên, giáo viên và đào tạo viên du lịch đủ khả năng giảng dạy, tự nghiên cứu, trao đổi chuyên môn trực tiếp với chuyên gia nước ngoài, tham gia hội nghị, hội thảo, diễn đàn quốc tế và học tập, tu nghiệp ở nước ngoài. Thực hiện chế độ bồi dưỡng luân phiên cho giáo viên, giảng viên, đào tạo viên và thẩm định viên du lịch. Mục tiêu cần đạt được là 80-90% giáo viên, giảng viên được đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn du lịch về từng lĩnh vực thuộc chuyên ngành đào tạo. 40% giáo viên, giảng viên được đào tạo về phương pháp giảng dạy hiện đại, trên cơ sở chuẩn bị nội dung phù hợp. 100% giáo viên, giảng viên được bồi dưỡng ngoại ngữ phục vụ giảng dạy và nghiên cứu. Bồi dưỡng, bổ túc kiến thức sư phạm và phương pháp giảng dạy hiện đại giảng viên đại học, cao đẳng và giáo viên trung cấp du lịch để hình thành đội ngũ nòng cốt. Những giảng viên, giáo viên nòng cốt này sẽ tiếp tục truyền đạt cho đồng nghiệp tại cơ sở đào tạo của mình. Tất cả các giáo viên, giảng viên được đào tạo ngoại ngữ phục vụ công tác giảng dạy và nghiên cứu, đặc biệt là tiếng Anh.

Trên quan điểm đổi mới và hội nhập quốc tế, trang bị cơ bản về chương trình, nội dung đào tạo và bồi dưỡng các chuyên ngành du lịch tương ứng với tiêu chuẩn chức danh quản lý, tiêu chuẩn chức danh nghiệp vụ ngành Du lịch và phù hợp với yêu cầu thực tiễn để áp dụng trong các cơ sở đào tạo du lịch.

Phối hợp với Bộ Giáo dục và Đào tạo sửa đổi chương trình đào tạo chuyên ngành du lịch bậc trung học chuyên nghiệp; xây dựng, ban hành và tổ chức thực hiện chương trình khung đào tạo du lịch bậc cao đẳng và đại học, chương trình đào tạo du lịch liên thông các bậc đào tạo thống nhất cả nước. Phối hợp với Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội tổ chức xây dựng các chương trình đào tạo du lịch trình độ cao đẳng nghề, trung cấp nghề. Xây dựng văn bản hướng dẫn liên thông đào tạo cao đẳng nghề và đại học du lịch. Tham khảo, học tập kinh nghiệm quốc tế trong xây dựng chương trình, giáo trình môn học, mô đun. Đổi mới mục tiêu, nội dung, chương trình đào tạo du lịch các cấp đào tạo theo hướng chuẩn hóa, hiện đại hóa;

tiếp cận dần yêu cầu năng lực làm việc trong các lĩnh vực của Ngành, trình độ tiên tiến của khu vực và thế giới, mang nét đặc trưng của Việt Nam, đảm bảo liên thông giữa các bậc đào tạo. Chuyển đổi mạnh sang đào tạo theo mô đun, tín chỉ để tạo điều kiện cho nhân lực ngành du lịch có thể học lâu dài, nâng cao trình độ nghề nghiệp hoặc thay đổi nghề nghiệp khi cần thiết.

Ngoài ra, các cơ sở đào tạo du lịch có thể gửi giáo viên, đào tạo viên của mình đăng ký tham gia các khóa đào tạo để trở thành thẩm định viên hoặc đào tạo viên về Tiêu chuẩn năng lực chung trong ASEAN đối với các lao động du lịch. Điều này có thể mang lại những cơ hội kinh doanh mới cho các cơ sở giáo dục đào tạo trong thực hiện MRA-TP.

Xem doanh nghiệp du lịch là nòng cốt, động lực để phát triển của du lịch Việt Nam

Cần xem các doanh nghiệp du lịch là nòng cốt, động lực phát triển của ngành du lịch Việt Nam từ cấp độ vĩ mô. Ngoài ra, để tận dụng cơ hội của hội nhập và vượt qua thách thức, Chính phủ tạo điều kiện hỗ trợ cho doanh nghiệp du lịch hơn nữa, đồng thời các doanh nghiệp du lịch cũng phải nỗ lực tìm kiếm các pháp nhằm đối phó với khó khăn và tận dụng thời cơ mà hội nhập đem lại như: nâng cao chất lượng dịch vụ, chất lượng sản phẩm du lịch; xây dựng uy tín, thương hiệu; chú trọng nghiên cứu thị trường, khảo sát, đầu tư sản phẩm du lịch mới có chất lượng; tham gia các sự kiện du lịch trong nước và quốc tế; duy trì ổn định giá cả dịch vụ...

Phát huy vai trò và nâng cao trách nhiệm của doanh nghiệp du lịch trong hoạt động đào tạo: thu hút doanh nghiệp tham gia vào xây dựng tiêu chuẩn kỹ năng nghề và chương trình, giáo trình đào tạo du lịch; tạo cơ sở kiến tập, thực tập cho học sinh và sinh viên; hỗ trợ kinh phí cho người học, tiếp nhận sinh viên đến thực tập và tiếp nhận học sinh tốt nghiệp vào làm việc. Chú trọng phát triển các cơ sở đào tạo nhân lực du lịch trong của doanh nghiệp.

Kết luận

Du lịch là ngành kinh tế tổng hợp, ngày càng khẳng định vai trò quan trọng với sự phát triển kinh tế quốc gia nói riêng và kinh tế ASEAN nói chung. Ở góc độ kinh tế thế giới, du lịch chiếm vị trí hàng đầu trong thương mại toàn cầu, được coi là ngành xuất khẩu và tạo việc làm lớn nhất thế giới. Theo Tổ chức Du lịch thế giới, trong thế kỷ 21 du lịch trở thành hoạt động kinh tế quan trọng nhất trên phạm vi toàn cầu. Với vai trò ngày càng tăng của ngành du lịch, nhiều quốc gia đã coi trọng phát triển du lịch, coi du lịch là động lực chính để phát triển kinh tế - xã hội. Toàn khối ASEAN năm 2015 sẽ tiến tới một cộng đồng "thống nhất trong đa dạng", tiếp tục là tổ chức hợp tác khu vực mở và

có vai trò quan trọng ở Châu Á - Thái Bình Dương. Do vậy, liên kết ASEAN sâu rộng hơn trong ba lĩnh vực chính trị - an ninh, kinh tế và văn hóa - xã hội là những tính toán chiến lược. Việc xem xét lợi ích của quốc gia nói chung và lợi ích ngành du lịch nói riêng phải được đặt trong mối quan hệ tổng thể, xuyên suốt, trong đó không thể xem nhẹ việc giáo dục đào tạo tay nghề chuyên nghiệp của con người làm du lịch Việt Nam. ♦

Tài liệu tham khảo:

1. Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch (2011), *Chiến lược phát triển nhân lực văn hóa, thể thao và du lịch 2011 - 2020*.
2. Quốc hội Nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2005), *Luật Du lịch*, NXB Chính trị quốc gia, Hà Nội.
3. Quyết định số 579/QĐ-TTg ngày 19/4/2011 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt *Chiến lược phát triển nhân lực Việt Nam thời kỳ 2011 - 2020*.
4. Quyết định số 1216/QĐ-TTg ngày 22/7/2011 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt *Quy hoạch phát triển nhân lực Việt Nam giai đoạn 2011 - 2020*.
5. Tổng cục Du lịch (2006), *Chương trình phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam đến năm 2015*.
6. Tổng cục Du lịch, *Số liệu thống kê chủ yếu ngành Du lịch giai đoạn 2000 - 2012*, NXB Thanh Niên.

Summary

The implementation of MRA-TP brings tourism sector of Vietnam and ASEAN countries more opportunities to recruit high-qualified laborers, thus helping to enhance the quality of products and services and improve competitiveness. However, it also poses challenges to Vietnam tourism human resources. To overcome these challenges, a series of solutions have been worked out to raise the quality of the country's tourism industry: setting up appropriate tourism labor criteria which are commonly recognized by ASEAN members; investing in tourism training facilities to upgrade their quality to ASEAN and international standard; building up training programs for tourism teachers under international criteria; regarding tourism enterprises as a driving force to tourism development of the country. In this spirit, the consideration of benefits to Vietnam in general, tourism sector in particular should be put into a comprehensive and systematic setting, in which the role of human resource training should be paid special attention to.