

PHÁT TRIỂN NHÂN LỰC DU LỊCH TRONG BỐI CẢNH CÁCH MẠNG CÔNG NGHỆ SỐ

TS. NGUYỄN ANH TUẤN*
TS. LÊ QUANG ĐĂNG*



CUỘC CÁCH MẠNG CÔNG NGHỆ SỐ ĐÃ VÀ ĐANG TÁC ĐỘNG MẠNH MẼ ĐỐI VỚI CÁC NGÀNH, LĨNH VỰC CỦA ĐỜI SỐNG KINH TẾ - XÃ HỘI, TRONG ĐÓ CÓ DU LỊCH. XU THẾ "CÔNG NGHỆ HÓA", "SỐ HÓA" SẼ LÀM THAY ĐỔI SÂU SẮC PHƯƠNG THỨC QUẢN LÝ, KINH DOANH VÀ TIÊU DÙNG DU LỊCH. VÌ THẾ, PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH TRONG BỐI CẢNH CÁCH MẠNG CÔNG NGHỆ SỐ SẼ LÀ BÀI TOÁN KHÓ KHĂN CHO NGÀNH DU LỊCH VIỆT NAM TRONG THỜI GIAN TỚI.

Nguồn nhân lực du lịch Việt Nam đang ở đâu trong cuộc cách mạng công nghệ số?

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 thì 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.

Hệ thống cơ sở đào tạo du lịch được hình thành, phân bố khá đều khắp theo các vùng du lịch. Cả nước hiện có 192 cơ sở đào tạo du lịch, trong đó có 62 trường đại học có khoa du lịch, 55 trường cao đẳng (trong đó có 10 trường chuyên về đào tạo du lịch, các trường còn lại có đào tạo ngành Du lịch) và 75 trường trung cấp, trung tâm dạy nghề.

Theo Báo cáo tóm tắt chỉ số sẵn sàng cho phát triển và ứng dụng công nghệ thông tin

- truyền thông Việt Nam 2018 (VN ICT Index 2018), trong tổng số nhân lực quản lý du lịch cấp trung ương, có 9,3% cán bộ có trình độ chuyên trách về công nghệ thông tin (100% có trình độ đại học trở lên), 4,0% cán bộ có trình độ chuyên trách về an toàn thông tin, 48,1% công chức, viên chức được tập huấn an toàn thông tin, 100% công chức, viên chức được tập huấn phần mềm nguồn mở, 100% cán bộ sử dụng email trong công việc. Toàn ngành có khoảng trên 60% lao động có khả năng sử dụng thành thạo máy tính và các thiết bị công nghệ phục vụ công việc, nhưng chủ yếu vẫn là các công việc giản đơn. Trên thực tế, lực lượng lao động có trình độ và trình độ cao về công nghệ tập trung chủ yếu ở các cơ quan quản lý du lịch cấp trung ương và các cơ quan, tổ chức du lịch, doanh nghiệp du lịch tại các thành phố lớn.

Theo xếp hạng của Diễn đàn kinh tế thế giới (WEF), năm 2017 Du lịch Việt Nam xếp hạng 67/136 quốc gia và vùng lãnh thổ được đánh giá, trong đó chỉ số về nhân lực và thị trường lao động xếp hạng 37/136. Năm 2019, xếp hạng chung của Du lịch Việt Nam tăng lên 4 bậc (hạng 63/140), tuy nhiên chỉ số về nhân lực và thị trường lao động lại sụt giảm 10 bậc, từ vị trí 37 xuống vị trí 47. Trong khối ASEAN, chỉ số về nhân lực và thị trường lao

động của Du lịch Việt Nam xếp thứ 6, xếp trên Lào (hạng 67) và Campuchia (hạng 95), xếp sau Singapore (hạng 5), Malaysia (hạng 15), Thái Lan (hạng 27), Philippines (hạng 37) và Indonesia (hạng 44). Điều đáng nói là chỉ số về nhân lực và thị trường lao động của hầu hết cả quốc gia khối ASEAN đều tăng, chỉ có Việt Nam và Lào bị sụt giảm thứ bậc trên bảng xếp hạng.

Qua những số liệu phân tích trên, có thể nhận thấy công tác phát triển 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). Tuy nhiên, phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam còn nhiều hạn chế, khó khăn, thách thức: sự phân bố lao động du lịch không đồng đều giữa các vùng, miền, địa phương trong cả nước dẫn đến tình trạng vừa thiếu vừa thừa giữa các vùng, miền và địa bàn trọng điểm du lịch; lao động chưa qua đào tạo chính quy và lao động trái ngành đang chiếm tỷ trọng lớn hơn số lao động được đào tạo chính quy về du lịch (58% so với 42%); mặc dù có khoảng 60% nhân lực ngành có khả năng sử dụng thành thạo máy tính và các thiết bị công nghệ phục vụ công việc, nhưng chủ yếu là các công việc giản đơn và số này tập trung chủ yếu ở khối cơ quan quản lý du lịch cấp trung ương và ở các doanh nghiệp đặt tại các thành phố lớn... Nếu không có biện pháp can thiệp tích cực, chất lượng nguồn nhân lực du lịch của Việt Nam sẽ khó theo kịp khu vực và thế giới.

Cách mạng công nghệ số và những vấn đề đặt ra đối với lao động, việc làm và phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam

Cuộc cách mạng công nghệ số đã và đang đặt ra nhiều vấn đề đối với lao động, việc làm và phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam, cụ thể:

Phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao đáp ứng yêu cầu mới trong bối cảnh cách mạng công nghệ số. Phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao đã được định hướng trong chiến lược phát triển ngành Du lịch, trong quy

hoạch phát triển nhân lực ngành Du lịch và trong nhiều văn bản quản lý của Chính phủ, của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Tổng cục Du lịch. Sự bùng nổ của cuộc cách mạng công nghệ số đã nhấn mạnh thêm tiêu chí không thể thiếu để hình thành nên yếu tố “chất lượng cao” là trình độ, hiểu biết và kỹ năng sử dụng công nghệ của người lao động. Nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao trong bối cảnh cách mạng công nghệ số đòi hỏi phải am hiểu và sử dụng thành thạo một số công nghệ cơ bản, đặc biệt là công nghệ thông tin và truyền thông; am hiểu các công nghệ cốt lõi của cách mạng công nghệ số và những ứng dụng của nó cho ngành Du lịch; có khả năng tiếp cận và thích ứng nhanh với những biến đổi mà cách mạng công nghệ số tác động đến ngành Du lịch; sẵn sàng nắm bắt, tiếp nhận và sử dụng các công nghệ mới được ứng dụng hỗ trợ cho từng vị trí công việc.

Cách mạng công nghệ số có thể đe dọa đến một số vị trí việc làm, ảnh hưởng lớn đến nhu cầu và cơ cấu nhân lực du lịch trong tương lai. Đây là thực tế không thể phủ nhận và cũng là vấn đề lớn đặt ra cho ngành Du lịch khi các công nghệ tiên tiến được đưa vào ứng dụng cho các hoạt động du lịch. Lao động phổ thông ở nhiều vị trí việc làm có thể sẽ bị cắt giảm như nhân viên an ninh, nhân viên vệ sinh môi trường, nhân viên soát vé, trông xe,... nếu các cơ quan quản lý du lịch và

các cơ sở kinh doanh du lịch áp dụng các hệ thống cảnh báo, kiểm soát an ninh tự động; các thiết bị tự động, robot dọn vệ sinh, hút bụi, tưới cây; hệ thống vé điện tử, thẻ tham quan điện tử tích hợp. Thậm chí, một số vị trí việc làm vốn được coi là “không thể thay thế” trong ngành Du lịch như lễ tân khách sạn, hướng dẫn viên du lịch cũng có thể bị đe dọa về vị trí việc làm nếu các khách sạn đưa vào sử dụng hệ thống robot lễ tân, máy check-in/check-out tự động, robot vận chuyển đồ cho khách và robot phục vụ đồ ăn, thức uống cho khách...

Cách mạng công nghệ số góp phần tạo thêm nhiều việc làm mới trong ngành Du lịch. Bên cạnh việc có thể cắt giảm một số vị trí việc làm du lịch, cách mạng công nghệ số cũng góp phần tạo ra nhiều việc làm mới, cả việc làm trực tiếp và việc làm có liên quan đến du lịch. Với sự bùng nổ của công nghệ và việc áp dụng các công nghệ cốt lõi của CMCN 4.0 với ngành Du lịch đã hình thành nên một số xu hướng du lịch mới như du lịch công nghệ cao (high-technical tourism), du lịch thông minh (smart tourism), du lịch ảo (virtual reality tourism). Điều này đồng nghĩa với việc sẽ có nhiều việc làm mới xuất hiện, như: hướng dẫn viên du lịch công nghệ, kỹ thuật viên du lịch công nghệ, nhân viên marketing du lịch trực tuyến, nhân viên bán hàng và hỗ trợ chăm sóc khách hàng trực

tuyến và các vị trí việc làm khác tại các doanh nghiệp sản xuất kinh doanh phẩm mềm du lịch, doanh nghiệp sản xuất thiết bị công nghệ phục vụ cho ngành Du lịch.

Cách mạng công nghệ số có thể làm thay đổi các tiêu chuẩn nghề du lịch. Hiện nay, Việt Nam đang áp dụng bộ tiêu chuẩn nghề du lịch (VTOS) phiên bản năm 2013 cho 13 vị trí việc làm chủ chốt của nghề du lịch. Về cơ bản, bộ tiêu chuẩn này đã quy định rất rõ ràng các tiêu chuẩn, tiêu chí cụ thể ở mỗi vị trí việc làm. Tuy nhiên, do tác động của cuộc CMCN 4.0 cùng với sự phát triển mạnh mẽ của Du lịch Việt Nam kể từ năm 2016 đến nay, nhu cầu sử dụng công nghệ trong công việc ngày càng cao, thêm vào đó, xuất hiện một số vị trí việc làm mới đòi hỏi người lao động phải có trình độ và kỹ năng sử dụng thành thạo công nghệ. Trong khi đó, các quy định của 13 bộ tiêu chuẩn nghề du lịch của Việt Nam quy định về vấn đề sử dụng công nghệ ở các vị trí việc làm còn khá mờ. Vì thế, trong thời gian tới rất có thể sẽ có những điều chỉnh nhất định đối với bộ tiêu chuẩn nghề du lịch cho phù hợp với bối cảnh, tình hình thực tế, phù hợp với xu hướng phát triển của công nghệ và khả năng ứng dụng công nghệ trong ngành Du lịch.

Cách mạng công nghệ số đặt ra vấn đề phải đổi mới hệ thống đào tạo nhân lực cho ngành Du lịch. Để đáp ứng nhu cầu nhân lực du lịch có trình độ công nghệ cho các vị trí việc làm trong bối cảnh cách mạng công nghệ số, các cơ sở đào tạo nhân lực du lịch của Việt Nam cũng cần có những thay đổi nhất định trong công tác đào tạo. Nội dung chương trình đào tạo có thể sẽ phải tăng thêm số tín chỉ cho các học phần về công nghệ thông tin hoặc phải bổ sung thêm một số học phần liên quan đến ứng dụng công nghệ với ngành Du lịch cũng như những nghề du lịch mới xuất hiện do tác động của cách mạng công nghệ số. Sự thay đổi chương trình đào tạo sẽ kéo theo sự thay đổi đối với cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ dạy và học (phòng học, thư viện, phòng thực hành), thay đổi phương pháp dạy học, công cụ, phương tiện dạy học và thậm chí, phải thay đổi cả nguồn nhân lực tại các cơ sở đào tạo về du lịch.

Cách mạng công nghệ số thúc đẩy sự hình thành phương thức kinh tế mới - kinh tế chia sẻ, tạo ra nguồn nhân lực “mới” với sự dịch chuyển lao động từ các ngành nghề khác sang ngành Du lịch. Với tư cách là ngành kinh tế dịch vụ tổng hợp, ngành Du lịch có liên hệ rất chặt chẽ với các ngành, lĩnh vực khác. Đồng thời, với sự xuất hiện loại hình kinh tế chia sẻ đã tạo nên sự dịch chuyển lao động từ các ngành, lĩnh vực khác sang ngành Du lịch. Điển hình như các loại hình kinh doanh vận tải công nghệ (taxi công nghệ, xe ôm công nghệ) tham gia phục vụ, vận chuyển khách du lịch, cạnh tranh với các loại hình kinh doanh vận tải du lịch truyền thống; các loại hình kinh doanh du lịch trực tuyến (như airbnb, booking.com, agoda.com) chia sẻ khách du lịch cho các cơ sở kinh



doanh lưu trú, ăn uống; người nông dân tham gia làm du lịch (du lịch nông nghiệp - nông thôn, du lịch cộng đồng); người công nhân tham gia làm du lịch (du lịch công nghiệp, du lịch công nghệ cao)... Có thể nói, thời đại cách mạng công nghệ số đã tạo cơ hội cho sự phát triển nguồn nhân lực du lịch "mở" (không được xác định hay khó xác định là nhân lực ngành Du lịch).

Phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam trong bối cảnh cách mạng công nghệ số

Để phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam trong bối cảnh cách mạng công nghệ số, cần thực hiện đồng bộ các giải pháp sau:

Tiếp tục đổi mới tư duy, nâng cao nhận thức trong toàn ngành về cách mạng công nghệ số với ngành Du lịch. Cần nhận thức rõ vai trò, sự tác động của cách mạng công nghệ số với ngành Du lịch là tất yếu, có thể tạo ra biến đổi lớn trong ngành Du lịch. Việc tiếp cận và áp dụng những thành tựu công nghệ của cách mạng công nghệ số với ngành Du lịch là xu thế vận động chung của du lịch toàn cầu mà Việt Nam không nằm ngoài xu thế đó. Mỗi người lao động trong ngành cần tích cực học hỏi, nâng cao kiến thức, trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ - đặc biệt là kiến thức, kỹ năng sử dụng công nghệ trong công việc, sẵn sàng tiếp cận và sử dụng công nghệ mới phục vụ công việc của bản thân. Các cơ quan quản lý du lịch các cấp, cơ quan truyền thông đại chúng đẩy mạnh truyền thông, nâng cao nhận thức của đội ngũ người lao động, khách du lịch và cộng đồng về cách mạng công nghệ số với ngành Du lịch; tăng cường các lớp tập huấn, bồi dưỡng, tổ chức hội nghị, hội thảo về cách mạng công nghệ số với ngành Du lịch cũng là những biện pháp tích cực để nâng cao nhận thức, đổi mới tư duy cho lực lượng lao động toàn ngành.

Hoàn thiện thể chế, cơ chế, chính sách về phát triển nguồn nhân lực du lịch. rà soát, sửa đổi, bổ sung và ban hành mới những văn bản quy phạm pháp luật có liên quan đến cách mạng công nghệ số với ngành Du lịch nói chung và phát triển nguồn nhân lực du lịch nói riêng cho phù hợp với bối cảnh, tình hình mới. Có chính sách hỗ trợ, nâng cao năng lực đào tạo của các cơ sở đào tạo nghề du lịch trong cả nước gắn với việc ứng dụng công nghệ tiên tiến trong công tác đào tạo. Đảm bảo hài hòa giữa chính sách thuyên giảm biên chế với chính sách tuyển mộ nguồn nhân lực chất lượng cao cho các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch các cấp. Có cơ chế đãi ngộ tốt và cơ chế thu hút hiền tài cho ngành Du lịch. 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.

Tăng cường tập huấn, bồi dưỡng, đào tạo và đào tạo lại cho nguồn nhân lực du lịch nhằm trang bị kiến thức, kỹ năng về cách mạng công nghệ số với ngành Du lịch; nâng cao năng lực sử dụng công nghệ thông tin trong công việc của người lao động ngành Du lịch; nâng cao trình độ, hiểu biết của người lao động về những công nghệ nguồn, công nghệ cốt lõi của cách mạng công nghệ số và khả năng ứng dụng vào ngành Du lịch. Đổi mới chương trình, phương pháp và nâng cao chất lượng đào tạo tại các cơ sở đào tạo du lịch trong cả nước để đảm bảo nguồn nhân lực trong tương lai (sau khi người học tốt nghiệp) có thể đáp ứng ngay các vị trí việc làm với yêu cầu về trình độ, kỹ năng sử dụng công nghệ trong công việc.

Hoàn thiện hệ thống hạ tầng công nghệ quốc gia, hạ tầng công nghệ trong ngành Du lịch nhằm tạo thuận lợi về điều kiện và môi trường làm việc cho người lao động; tăng cường khả năng tiếp cận và sử dụng công nghệ của người lao động trong công việc.

Tăng cường ứng dụng công nghệ tiên tiến trong các hoạt động du lịch. Đối với cơ quan quản lý nhà nước về du lịch các cấp cần hoàn thiện và triển khai đồng bộ Chính phủ điện tử, thực hiện thủ tục hành chính điện tử, dịch vụ công trực tuyến, số hóa - công nghệ hóa các hoạt động quản lý chuyên môn; đối với các doanh nghiệp kinh doanh du lịch cần tích cực triển khai thương mại điện tử, đẩy

mạnh các loại hình kinh doanh trực tuyến, hình thành và thu hút sự tham gia của cộng đồng doanh nghiệp đối với hệ thống các sàn giao dịch du lịch điện tử; đối với khách du lịch, khuyến khích sử dụng các dịch vụ trực tuyến, sử dụng các phần mềm, tiện ích thông minh trên các thiết bị di động thông minh, sử dụng các hình thức thanh toán điện tử.

Đẩy mạnh hợp tác quốc tế, tăng cường phối hợp liên ngành trong công tác đào tạo và nghiên cứu khoa học. Trao đổi chuyên gia, nhà khoa học, cử học sinh, sinh viên và người lao động đi học tập, bồi dưỡng, nâng cao trình độ về công nghệ ở nước ngoài, học hỏi kinh nghiệm ứng dụng công nghệ tiên tiến với phát triển du lịch. 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. ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh (2017), *Cách mạng công nghiệp lần thứ tư - thời cơ và thách thức đối với Việt Nam*, Nxb Lý luận Chính trị, Hà Nội, tr.68.
2. Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch (2019), *Kỷ yếu Hội thảo khoa học "Xu hướng phát triển của du lịch thế giới và tác động đối với du lịch Việt Nam"*, Hà Nội.
3. 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.

*Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch