

# Thách thức đối với nguồn nhân lực du lịch Việt Nam trong bối cảnh Cách mạng công nghiệp 4.0

Lê Thu Trang

Khoa Kinh tế Quốc tế, Trường Đại học Ngoại Thương

Cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư đang làm thay đổi mọi mặt hoạt động của con người. Cuộc cách mạng công nghiệp này chẳng những tác động sâu sắc đối với các ngành sản xuất, mà còn ảnh hưởng mạnh mẽ đến các ngành dịch vụ như y tế, giáo dục, du lịch. Bài viết này trình bày các tác động của công nghiệp 4.0 đối với du lịch Việt Nam nói chung và nguồn nhân lực du lịch nói riêng và đề xuất các giải pháp để phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam trong kỷ nguyên cách mạng này.

## 1. Cách mạng công nghiệp 4.0 và xu thế thay đổi

Ngày nay, có hàng tỷ thiết bị trên toàn thế giới như điện thoại thông minh, máy tính bảng và máy tính được kết nối internet. Số lượng thiết bị được dự kiến sẽ tăng đáng kể trong vài năm tới, ước tính vài tỷ đến hơn một nghìn tỷ thiết bị. Điều này sẽ thay đổi hoàn toàn cách thức mà chúng ta quản lý chuỗi cung ứng bằng cách cho phép chúng ta giám sát và tối ưu hóa tài sản và các hoạt động đến một mức chi tiết.

Kết nối là tiền đề ra đời những mô hình kinh doanh mới và mở ra những cách thức cung cấp hàng hóa, dịch vụ mà trước đây là điều không tưởng. Ví dụ, ứng dụng taxi Uber chỉ có thể xuất hiện khi việc sử dụng điện thoại di động có kết nối internet đã bùng nổ. Các dịch vụ như Facebook, WhatsApp, Pinterest, Snapchat Twitter và Instagram đã đóng một vai trò then chốt trong sự tương tác xã hội của các công dân trên toàn thế giới.

Cuộc CMCN lần thứ 4 có tiềm năng nâng cao mức thu nhập toàn cầu và cải thiện chất lượng cuộc sống cho người dân trên toàn thế giới. Internet, điện thoại thông minh và hàng ngàn các ứng dụng đang làm cho cuộc sống của con người trở nên dễ dàng hơn và năng suất hơn. Chỉ đơn giản với một thiết bị như một máy tính bảng, chúng ta có thể đọc sách, lướt web và thông tin liên lạc, sở hữu khả năng xử lý tương đương với 5.000 máy tính để bàn của 30 năm trước, với chi phí lưu trữ thông tin gần như bằng không. Khi tự động hóa thay thế con người trong toàn bộ nền kinh tế, người lao động sẽ bị dư thừa và điều đó làm trầm trọng hơn khoảng cách giữa lợi nhuận so với đồng vốn và lợi nhuận so với sức lao động.

## 2. Thực trạng ngành du lịch Việt Nam trước thềm cách mạng công nghiệp 4.0

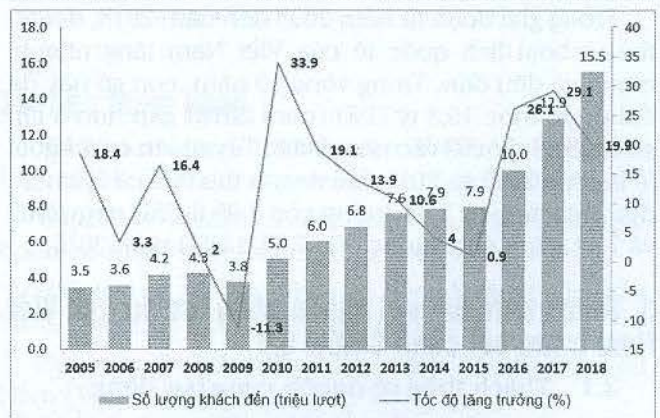
Cuộc CMCN thứ 4 tác động đối với Du lịch nói riêng và các ngành kinh doanh dịch vụ nói chung như sự gia

tăng kỳ vọng của khách hàng, nâng cao chất lượng sản phẩm, đổi mới hợp tác và các hình thức tổ chức. Khách hàng đang ngày càng trở thành trung tâm của nền kinh tế, tất cả đều nhằm làm thế nào cải thiện cách thức phục vụ khách hàng. Ngành Du lịch đối diện với nhiều thách thức xen lẫn cơ hội, hai mặt này luôn đi liền với nhau.

### 2.1 Quy mô khách đến hàng năm

Trong giai đoạn từ năm 2008 đến 2018, ngành du lịch của Việt Nam đã có những bước đột phá, tiến bộ phát triển vượt bậc, trong đó có thể kể đến thành tựu trong việc tăng trưởng thu hút số lượng khách du lịch quốc tế đến các địa điểm du lịch của Việt Nam.

Hình 1. Số lượng khách đến (nghìn lượt) và Tốc độ tăng trưởng (%), 2005-2018



Nguồn: Tổng Cục Du Lịch, 2018

Biểu đồ trên cho biết số lượng khách du lịch đến Việt Nam và mức độ tăng trưởng qua từng năm trong khoảng thời gian 2008-2018. Nhìn vào biểu đồ, ta thấy số lượng khách du lịch đến Việt Nam tăng dần qua các năm, nhất là các năm 2016, 2017 và 2018 có số lượng tăng vượt bậc với con số vô cùng ấn tượng từ 8 triệu khách vào năm 2015, đến năm 2018, con số này đã lên tới 15.5 triệu, tăng gấp 2 lần so với cùng kỳ năm 2015.

Có một số nguyên nhân sau dẫn đến sự biến động của số lượng khách du lịch quốc tế tại Việt Nam, và được chia làm 2 nhóm chính:

- Nguyên nhân giảm: Ảnh hưởng từ môi trường chính trị: Trên toàn thế giới, bạo lực, tranh chấp đẫm máu, rối loạn ở các quốc gia có xu hướng tăng trên toàn thế giới dẫn đến tâm lý ngại du lịch bộ phận người dân, ảnh hưởng tiêu cực đến ngành du lịch quốc tế.

- Nguyên nhân tăng: Nỗ lực của các ban ngành đoàn thể và các công ty lữ hành: Phải nhận định, các chiến dịch, chương trình xúc tiến, quảng bá của Việt Nam trong giai đoạn này đều có kết quả tốt đẹp. Các chiến dịch của Việt Nam đã đi sâu vào trọng tâm, đạt hiệu quả cao trong việc thu hút khách du lịch quốc tế đến Việt Nam.

Sự phát triển của cơ sở hạ tầng du lịch: Nhìn chung, trong giai đoạn từ 2005 đến 2018, hạ tầng du lịch đã về cơ bản được tiến hành đầu tư, nâng cấp mở rộng. Thêm vào đó, visa và nhập cảnh là một trong những yếu tố chính khiến Việt Nam gặp bất lợi khi cạnh tranh với các quốc gia khác trong khu vực.

**2.2 Doanh thu từ hoạt động du lịch quốc tế**

Tổng quan từ số liệu của World Bank, trong giai đoạn 2008 — 2018, cả doanh thu từ hoạt động du lịch quốc tế và tốc độ tăng trưởng hàng năm của chỉ số này tại Việt Nam đều có xu hướng tăng trưởng mạnh và ổn định. Tổng thu từ khách du lịch quốc tế từ chỉ 3,93 tỉ USD trong năm 2008 thì trong năm 2018, các hoạt động du lịch quốc tế tại Việt Nam đã đem lại tổng thu 10,3 tỉ USD. Tương ứng với tổng doanh thu là tốc độ tăng trưởng của thời kỳ này đã đạt được 12,1 %/ năm.

Trong giai đoạn từ năm 2008 đến năm 2018, doanh thu từ hoạt động du lịch quốc tế của Việt Nam tăng nhanh, mạnh và đều đặn. Trong vòng 10 năm, con số này đã đạt được mốc 10,3 tỷ USD (năm 2018) gấp hơn 3 lần so với 3,93 tỷ USD vào năm 2008, Tuy nhiên có 2 ngoại lệ là năm 2009 và 2015, khi doanh thu của cả hai năm đều sụt giảm, từ 3,93 xuống còn 3,05 tỉ USD năm 2009 và 7,41 giảm nhẹ xuống còn 7,35 tỉ USD năm 2015.

**3. Thách thức đối với nguồn nhân lực du lịch Việt Nam trong bối cảnh CMCN 4.0**

**3.1 Thách thức về nguồn cung lao động**

Trên thực tế, nguồn cung lao động ngành du lịch ngày càng không có khả năng bắt kịp với nhu cầu khi ngành đang tăng trưởng nhanh. Theo ước tính của Tổng cục Du lịch, ngành du lịch của Việt Nam trực tiếp sử dụng khoảng 750.000 lao động năm 2017, nhưng sẽ cần khoảng 870.000 lao động vào năm 2020 để bắt kịp với nhu cầu tăng lên. Xét trong cả nước, riêng năm 2015, có khoảng 1,57 hướng dẫn viên có giấy phép hành nghề trên 1000 khách du lịch quốc tế, nhưng tỷ lệ đó đã giảm xuống còn 0,96 vào năm 2017. Đối với hướng dẫn viên có giấy phép để phục vụ khách du lịch trong nước, tỷ lệ này cũng giảm nhanh không kém từ

0,17 hướng dẫn trên 1000 du khách trong nước năm 2014 xuống còn 0,11 năm 2017.

**3.2 Thách thức về năng lực cạnh tranh của lao động du lịch trong thời đại công nghệ 4.0**

Trong báo cáo mới nhất của Diễn đàn kinh tế thế giới (WEF), năng lực cạnh tranh của ngành du lịch Việt Nam đứng thứ 67/136, với các động lực chính đến từ tài nguyên thiên nhiên (thứ 34), tài nguyên văn hóa (thứ 30) và giá cả cạnh tranh (thứ 35). Trong khi xét về chỉ tiêu thị trường lao động du lịch ở một số chỉ tiêu chi tiết lại phản ánh chất lượng của lao động du lịch là chưa cao. Trình độ chuyên môn của lực lượng lao động du lịch Việt Nam ở mức khá thấp xếp thứ 85/136, khả năng tìm và tuyển dụng được lao động có kỹ năng trong lĩnh vực du lịch đối với các doanh nghiệp cũng khá khó khăn, mức độ đào tạo nhân viên tuy có cải thiện so với năm 2015, nhưng vẫn chưa đem lại nhiều hiệu quả.

So với các ngành khác trong nền kinh tế và so với năng suất lao động ngành du lịch của các đối thủ cạnh tranh trong khu vực. Tăng trưởng năng suất lao động thực ở Việt Nam vẫn âm ảm trong suốt thập kỷ qua - với tốc độ tăng bình quân hàng năm là 1,4% kể từ năm 2010, so với 4,7% trong cả nền kinh tế - dẫn đến năng suất lao động của ngành chỉ bằng 23% so với bình quân cả nền kinh tế (năm 2017), và thuộc dạng thấp nhất ở Đông Nam Á.

**3.3 Thách thức về chương trình đào tạo tiêu chuẩn quốc tế với thực tế hội nhập trong CMCN 4.0**

Các chương trình đào tạo về ngành du lịch- một ngành mang tính nghiệp vụ thực tiễn cao vẫn còn thiếu sự thực hành và nặng về lý thuyết: Theo số liệu của Bộ Văn hóa- Thể thao và Du lịch cho biết, năm 2018, cả nước có hơn 190 cơ sở đào tạo du lịch. Tuy số lượng các cơ sở đào tạo tăng lên hàng năm, nhưng chất lượng lao động đầu ra vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp. Nhân lực ngành du lịch được đào tạo còn thiếu tính thực tiễn, chương trình đào tạo du lịch đến nay vẫn chưa được thống nhất, kết cấu khung chương trình đào tạo giữa các cơ sở rất khác nhau về tỉ lệ giữa khối kiến thức đại cương và chuyên ngành. Thực tế cho thấy, vấn đề yếu kém về chuyên môn và thiếu kỹ năng của lao động, một phần cũng xuất phát từ việc thiếu sự chuẩn hóa về tiêu chuẩn quốc tế trong các cơ sở đào tạo, ví dụ như tiêu chuẩn VTOS của Châu Âu vào quá trình cấp chứng chỉ và đào tạo.

**3.4 Thách thức về xu hướng công việc mới trong ngành du lịch tương lai**

Theo dự báo của Diễn đàn kinh tế thế giới, tới năm 2022, khoảng hơn 90 % lao động sẽ chuyển sang làm ở các ngành dịch vụ, trong đó đặc biệt là ngành du lịch sẽ chiếm tới 14 % tổng GDP thế giới với nhu cầu lao động cao. Đó là xu hướng chung của thế giới, lao động Việt Nam cũng không ngoại lệ: Vì vậy, vấn đề đặt ra lúc này

là làm sao để ngành du lịch phát triển rộng và sâu để giải quyết được áp lực về nguồn lao động này.

Chính phủ đã đặt mục tiêu dài hạn cho du lịch đến năm 2030 và tầm nhìn đến năm 2050, với mục đích đưa du lịch thành ngành kinh tế chiến lược làm động lực phát triển cho nền kinh tế, nhưng theo số liệu thống kê cho thấy mức độ đầu tư định hướng cho du lịch và lao động du lịch hiện nay vẫn còn ở mức thấp so với các nước trên thế giới. Đáng chú ý ở đây là tỷ trọng đầu tư cho du lịch vẫn đang ở mức thấp so với các nước khác chỉ xếp ở vị trí 114/136 nước, hiệu quả marketing có cải thiện nâng 20 hạng nhưng thương hiệu du lịch quốc gia vẫn chỉ xếp ở vị trí 116, tăng 1 hạng so với năm 2015.

#### **4. Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch Việt Nam**

##### **4.1 Áp dụng tiêu chuẩn VTOS**

Thoả thuận thừa nhận lẫn nhau trong ASEAN về nghề du lịch (MRA-TP) được xây dựng nhằm cho phép chuyển dịch việc làm của người lao động du lịch lành nghề giữa các quốc gia thành viên và để công nhận các kỹ năng và văn bằng của người lao động du lịch từ các quốc gia thành viên khác trong ASEAN. Nếu lao động trong nước không nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng thực hành thì họ sẽ thua ngay trên chính sân nhà, hậu quả là sẽ nhiều người mất việc làm. Mặt khác, các doanh nghiệp du lịch ASEAN sẽ nhiều cơ hội thu hút lao động có tay nghề của Việt Nam.

Xuất phát từ yêu cầu thực tế nêu trên, tham luận này đưa ra một số khuyến nghị đối với các cơ sở đào tạo/dạy nghề du lịch triển khai áp dụng Bộ tiêu chuẩn VTOS trong giảng dạy nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch Việt Nam đáp ứng yêu cầu xã hội và hội nhập quốc tế như sau: 1) Thiết kế chương trình đào tạo/dạy nghề tiếp cận theo chuẩn đầu ra; 2) Biên soạn chương trình môn học, bài giảng, giáo trình các học phần/môn học/mô-dun chuyên môn theo hướng tích hợp giữa lý thuyết và thực hành; 3) Thay đổi phương pháp giảng dạy của giảng viên/giáo viên, học tập của học sinh/sinh viên theo hướng tích cực, chủ động và 4) Thay đổi phương pháp kiểm tra, đánh giá trên cơ sở đánh giá "năng lực", bao gồm cả 3 yêu cầu: kỹ năng, kiến thức, thái độ

##### **4.2 Áp dụng cơ chế đặc thù đào tạo nhân lực du lịch**

Nhà nước nên áp dụng chính sách ưu tiên đào tạo nhân lực du lịch: 1) Khuyến khích thực hiện hình thức đào tạo văn bằng thứ hai ngành du lịch; khuyến khích các cơ sở đào tạo linh hoạt mở ngành đào tạo nhân lực du lịch theo nhu cầu của thị trường lao động và hội nhập quốc tế. 2) Các cơ sở đào tạo liên kết đào tạo với doanh nghiệp được tự chủ xác định chỉ tiêu tuyển sinh theo hướng mở rộng quy mô đối với các ngành đào tạo về du lịch; mở rộng chỉ tiêu đào tạo văn bằng 2

trình độ đại học của các ngành này. 3) Trên cơ sở tỉ lệ sinh viên có việc làm sau khi tốt nghiệp, phân tích mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của sinh viên tốt nghiệp nhóm ngành du lịch, các cơ sở đào tạo xác định chỉ tiêu tuyển sinh, điều chỉnh chương trình đào tạo phù hợp với thị trường lao động ngành du lịch. 4) Khuyến khích sinh viên đã tốt nghiệp các ngành khác được chuyển sang học văn bằng thứ hai các ngành du lịch tại các cơ sở đào tạo du lịch.

##### **4.3 Nâng cao số lượng và chất lượng chương trình đào tạo du lịch, hướng đến kỹ năng thực tế**

Như đã nói, một trong những thách thức lớn mà du lịch nước ta đang phải đối mặt hiện nay là thiếu hụt nguồn nhân lực về mặt số lượng, trong khi lượng khách du lịch vẫn tăng nhanh hàng năm, đặc biệt có thể kể đến sự thiếu hụt về số lượng hướng dẫn viên. Để cải thiện tình hình này, trước hết, có thể đề xuất các trường đại học, cao đẳng, trung cấp có khoa đào tạo du lịch tăng thêm chỉ tiêu tuyển sinh đào tạo hàng năm đặc biệt là các chuyên ngành trực tiếp đáp ứng được cầu lao động du lịch hiện nay như hướng dẫn viên, quản trị khách sạn, ...

Một thực tế nữa cho thấy, lao động của Việt Nam vẫn hạn chế trong việc sở hữu các kỹ năng mềm, trình độ ngoại ngữ, khả năng làm việc nhóm. Để cải thiện tình trạng này, cần nâng cao năng lực ngoại ngữ, tin học của mặt bằng chung lao động trong ngành du lịch từ trong các cơ sở đào tạo đến các doanh nghiệp tuyển dụng. Cụ thể, đối với các cơ sở đào tạo, cần đặt ra chuẩn đầu ra ngoại ngữ và tin học cho sinh viên tốt nghiệp, tổ chức đào tạo thêm kỹ năng làm việc nhóm và các kỹ năng mềm khác trong phạm vi giảng dạy của mình./.

#### **Tài liệu tham khảo**

What does the Fourth Industrial Revolution mean for our jobs? <https://www.weforum.org>, 12/2015.

<https://www.statista.com/statistics/249702/international-tourism-expenditure-of-chinese-tourists/>

Báo cáo về Sự sẵn sàng cho nền sản xuất tương lai 2018, Diễn đàn kinh tế thế giới (WEF)

Báo cáo du lịch hàng năm, Hiệp hội du lịch Việt Nam (VNAT), 2017- 2018. Nxb VNA

Báo cáo Mức độ sẵn sàng cho CMCN 4.0, Diễn đàn kinh tế thế giới (WEF), 2018

Kỷ yếu hội thảo "Nghiên cứu khảo sát Lực lượng lao động du lịch khu vực 3 tỉnh Duyên hải miền Trung năm 2015", Bộ Văn Hóa Thể Thao và Du lịch, Tổng cục Du lịch, 2015.

[http://itdr.org.vn/an\\_pham/bao-cao-hoat-dong-khoa-hoc-cong-nghe-nam/](http://itdr.org.vn/an_pham/bao-cao-hoat-dong-khoa-hoc-cong-nghe-nam/) truy cập ngày 11/8/2019