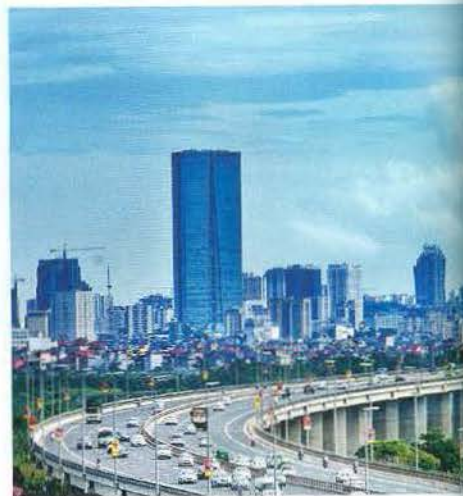


Bàn về NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH CHẤT LƯỢNG CAO của Hà Nội

THS. TRẦN ĐỨC HẢI*



TRƯỚC XU THẾ HỘI NHẬP, TOÀN CẦU HÓA VÀ TÁC ĐỘNG CỦA CÁCH MẠNG CÔNG NGHIỆP 4.0, NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH, NHẤT LÀ NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH CHẤT LƯỢNG CAO, ĐÃ TRỞ THÀNH NHÂN TỐ QUYẾT ĐỊNH SỰ PHÁT TRIỂN DU LỊCH VÀ KHẢ NĂNG CẠNH TRANH DU LỊCH CẢ NƯỚC VÀ TỪNG ĐỊA PHƯƠNG, TRONG ĐÓ CÓ HÀ NỘI. BỞI VẬY, CẦN CÓ MỘT CHIẾN LƯỢC ĐÚNG ĐỂ PHÁT HUY NHÂN TỐ CON NGƯỜI TRÊN CƠ SỞ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH CHẤT LƯỢNG CAO.

Dối với phát triển nguồn nhân lực du lịch, nhất là nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao của Hà Nội, bên cạnh việc phát triển để đảm bảo về mặt số lượng, cần đáp ứng yêu cầu về chất lượng (trình độ kiến thức, thái độ nghề nghiệp phù hợp, kỹ năng quản lý điều hành, kỹ năng nghiệp vụ chuyên môn, kỹ năng ngoại ngữ) và cơ cấu hợp lý. Nghị quyết số 06-NQ/TU của Thành ủy Hà Nội ngày 26/6/2016 về Phát triển du lịch Thủ đô Hà Nội giai đoạn 2016 - 2020 và những năm tiếp theo cũng xác định: đẩy mạnh công tác đào tạo, phát triển nguồn nhân lực, đặc biệt là chất lượng cao, đáp ứng yêu cầu về trình độ chuyên môn, ngoại ngữ, nhận thức chính trị, trách nhiệm công dân, ý thức, đạo đức nghề nghiệp, văn hóa giao tiếp tham gia hoạt động du lịch Thủ đô và hội nhập quốc tế... Muốn đạt được mục tiêu nêu trên, có được những giải pháp hữu hiệu trong phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao, cần điều tra, phân tích và phân tích rõ thực trạng nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao, chỉ ra được những thành tựu và nguyên nhân, điểm yếu và nguyên nhân của nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao đối với cả 4 nhóm: 1) Nhóm nhân lực du lịch chất lượng cao làm quản lý nhà nước về du lịch; 2) Nhóm nhân lực du lịch chất lượng cao làm công việc sự nghiệp ngành Du lịch; 3) Nhóm nhân lực du lịch chất lượng cao làm kinh doanh du lịch; 4) Nhóm nhân lực trực tiếp cung cấp dịch vụ cho khách du lịch.

Thực trạng nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao của Hà Nội

Trong giai đoạn 2016 - 2019, số lượng nhân lực trực tiếp ngành Du lịch Hà Nội khoảng 90.500 người, chiếm 11% lực lượng lao động toàn ngành Du lịch Việt Nam. Năm 2016, nhân lực du lịch trực tiếp qua đào tạo đạt tỷ lệ 62%, năm 2019 ước tính đạt tỷ lệ 90%. Tỷ lệ nhân lực được đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ quản lý nhà nước, quản lý nghề, bồi dưỡng kiến thức du lịch cho nhân lực trực tiếp làm việc trong các sơ sở dịch vụ, điểm du lịch không ngừng tăng lên qua các năm. Chất lượng nguồn nhân lực du lịch Hà Nội được đánh giá tương đối tốt, khoảng 70% số lao động đã được đào tạo chuyên môn nghiệp vụ du lịch; 15% số lao động có trình độ đại học và trên đại học.

Nhân lực lĩnh vực lưu trú, nhà hàng, tổ chức sự kiện

Lực lượng nhân lực trong lĩnh vực khách sạn, nhà hàng, tổ chức sự kiện chiếm 80% tổng số nhân lực ngành Du lịch. Số lao động

này chủ yếu được đào tạo trung cấp, đào tạo nghề trong thời gian từ 3 đến 9 tháng (chiếm tỷ lệ trên 40%). Các doanh nghiệp du lịch Thủ đô đánh giá nguồn nhân lực của mình về kiến thức đều lớn hơn 3,5 trong thang điểm từ 1 đến 5. Nhiều lĩnh vực kiến thức sự am hiểu của người lao động đã đạt đến mức xấp xỉ 4, như: kiến thức về quản lý chất lượng dịch vụ, kiến thức về nghiệp vụ lễ tân, buồng, bàn - bar... Theo đánh giá của các lãnh đạo và quản lý doanh nghiệp, phần lớn người lao động được đánh giá có kỹ năng khá tốt trên 3 điểm trong thang điểm từ 1 đến 5. Một số kỹ năng như kỹ năng quản lý, giám sát, kỹ năng phục vụ lễ tân, kỹ năng tạo động lực làm việc, hay sự trung thực đạt tối trên 4

*Giám đốc Sở Du lịch Hà Nội



Cầu Thủ Đức. Ảnh: Trần Tuấn Anh



Chụp ảnh kỷ niệm tại Văn Miếu - Quốc Tử Giám. Ảnh: Nguyễn Đức Toàn

điểm. Trên 50% số nhân viên được đánh giá là thành thạo từ 1 ngoại ngữ trở lên và tỷ lệ sử dụng được các phần mềm công nghệ ứng dụng trong lưu trú, nhà hàng cũng đạt mức độ hơn 50%.

Nhân lực lĩnh vực lữ hành, làng nghề, điểm tham quan du lịch

Nhân sự trong lĩnh vực lữ hành, làng nghề, điểm tham quan du lịch chiếm khoảng 20% số lao động trong ngành Du lịch. Trong đó, số lượng nhân viên có trình độ đại học khá cao (chiếm đến trên 50%). Ở Hà Nội, số lượng hướng dẫn viên quốc tế có tới 50% là hướng dẫn viên tiếng Anh, 20% hướng dẫn viên tiếng Trung Quốc, 10 % tiếng Nhật Bản, còn lại là các tiếng khác. Trong lĩnh vực này, mức

độ am hiểu kiến thức của người làm du lịch đều đạt ở mức khá, trên 3 điểm. Tuy nhiên, không có chỉ số nào đạt 4/5 điểm. Hầu hết các kỹ năng người lao động đều được đánh giá ở mức trên 3 điểm. Cá biệt có kỹ năng giao tiếp và sử dụng ngoại ngữ mới đạt ở mức trung bình khá (2,92 điểm). Phần lớn người lao động đã tiếp cận được công nghệ ứng dụng trong du lịch (xấp xỉ 70%), trong khi đó số lao động thành thạo 1 ngoại ngữ còn thấp chỉ đạt chưa đến 30%.

Nhân lực trong các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch

Hiện nay, số công chức và viên chức quản lý du lịch trên địa bàn Hà Nội có 114 người. Năm 2018, UBND thành phố đã ban hành

Quyết định số 2315/QĐ-UBND ngày 17/4/2017 phê duyệt Đề án nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thành phố Hà Nội giai đoạn 2016 - 2020. Sở Du lịch đã chủ trì, phối hợp với các cơ sở đào tạo có uy tín thực hiện đào tạo lại, đã tổ chức 8 khóa học dành cho đối tượng cán bộ công chức quản lý nhà nước về du lịch tập trung vào các chuyên đề như: bồi dưỡng về kiến thức quản lý nhà nước về du lịch; triển khai Luật Du lịch 2017; nghiệp vụ thanh tra, kiểm tra trong lĩnh vực du lịch; kỹ năng xây dựng sản phẩm du lịch; nâng cao về quản lý du lịch cho cán bộ, công chức quản lý nhà nước về du lịch (đây là khóa học bổ cấp theo chương trình hợp tác giữa Tập đoàn giáo dục KinderWorld với UBND thành phố Hà Nội); hàng năm 100% cán bộ công chức quản lý về du lịch đều được đào tạo, bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ. Tuy nhiên, đội ngũ phụ trách du lịch ở các quận huyện, thị xã chất lượng chưa đồng đều. Theo ước tính, chỉ khoảng 1/3 số quận, huyện, thị xã có cán bộ chuyên trách về du lịch được đào tạo bài bản, đúng chuyên ngành, còn lại là kiêm nhiệm các công việc khác.

Cơ sở giáo dục du lịch

Trên địa bàn thành phố Hà Nội hiện nay có 38 cơ sở giáo dục đại học và giáo dục nghề nghiệp, chiếm gần 1/4 số lượng cơ sở giáo dục du lịch cả nước. Hàng năm, khoảng 10.500 người tốt nghiệp ra trường, đóng góp đáng kể về số lượng cho nguồn nhân lực của Hà Nội nói riêng và Việt Nam nói chung.

Các khóa đào tạo, bồi dưỡng cho lao động trong lĩnh vực du lịch

Từ năm 2015 đến nay, Sở Du lịch Hà Nội đã chủ trì, phối hợp với các cơ sở đào tạo có uy tín trên cả nước tổ chức 69 khóa học cho gần 6.000 nhân lực du lịch chất lượng cao, gồm các cán bộ quản lý nhà nước về du lịch, cộng đồng dân cư địa phương, hướng dẫn viên du lịch, lái xe và nhân viên phục vụ trên ô tô vận chuyển khách du lịch...

Bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng cho cộng đồng dân cư địa phương

Từ năm 2016 đến năm 2019, Sở Du lịch Hà Nội đã phối hợp với UBND các quận, huyện, thị xã cùng với các cơ sở đào tạo uy tín về du lịch tổ chức 27 lớp bồi dưỡng kiến thức văn hóa du lịch cho gần 2.500 người dân địa phương, nghề nhân, người bán hàng, người phục vụ tại điểm đến du lịch. Chương trình, nội dung đào tạo tập trung vào những vấn đề giúp cho người dân địa phương từng bước nâng cao nhận thức về vai trò, tác động, đóng góp và sự ảnh hưởng của ngành Du lịch với địa phương và đời sống nhân dân; tâm lý khách du lịch;

kỹ năng phục vụ, giao tiếp, ứng xử, giới thiệu sản phẩm du lịch và kỹ năng xây dựng, kết nối sản phẩm du lịch tại địa phương mình.

Thành tựu đạt được và nguyên nhân

Thành tựu đạt được

Một là, nguồn nhân lực chất lượng cao của Hà Nội trong những năm qua đã có sự tăng trưởng đáng kể về số lượng và chất lượng. Tỷ lệ lao động được đào tạo mới, đào tạo bổ sung, lao động có kinh nghiệm, trình độ ngoại ngữ, tin học... chiếm tỷ lệ cao và có xu hướng tăng trong những năm tiếp theo. Tỷ lệ lao động dưới 40 tuổi đạt trên 80%, đây là dấu hiệu tốt, phù hợp với yêu cầu phát triển của ngành Du lịch.

Hai là, các doanh nghiệp ngày càng chú trọng đến khâu quản trị nhân lực từ việc tuyển chọn, đào tạo, sử dụng và phát triển, đặc biệt trong các doanh nghiệp liên doanh nước ngoài, khách sạn 4 - 5 sao, chất lượng đội ngũ lao động khá cao cả về kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ đến thái độ, kỹ năng nghề nghiệp, trình độ ngoại ngữ.

Ba là, cơ quan quản lý nhà nước, các ban ngành, các doanh nghiệp nhận thức ngày càng sâu sắc tầm quan trọng của nguồn nhân lực chất lượng cao đối với việc phát triển du lịch thủ đô. Từ đó, công tác tổ chức, quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao của thành phố Hà Nội đã được Thành ủy ra nghị quyết nhằm phát triển một cách tích cực.

Bốn là, các cơ sở đào tạo nhân lực du lịch có sự phát triển nhanh chóng cả về số lượng và chất lượng, cơ cấu ngành nghề đào tạo, chương trình đào tạo, đội ngũ cán bộ giảng viên và cơ sở vật chất phục vụ đào tạo du lịch.

Nguyên nhân của thành tựu

Một là, sự chỉ đạo, quan tâm của Thành ủy và UBND thành phố Hà Nội đối với sự phát triển du lịch Thủ đô với việc ban hành Nghị quyết 06-NQ/TU ngày 26/6/2016 của Thành ủy Hà Nội về phát triển du lịch Thủ đô Hà Nội giai đoạn 2016 - 2020 và những năm tiếp theo; UBND thành phố phê duyệt và triển khai Đề án đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao thành phố giai đoạn 2016 - 2020, trong đó có nguồn nhân lực chất lượng cao phục vụ phát triển du lịch.

Hai là, hệ thống tổ chức quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch đã từng bước được hình thành. Ở Trung ương, Vụ Đào tạo, Vụ Tổ chức cán bộ của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch và Vụ Tổ chức cán bộ của Tổng cục Du lịch là cơ quan tham mưu quản lý nhà nước về phát triển nhân lực du lịch. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch phối hợp với

Bộ Nội vụ, Bộ Giáo dục và Đào tạo, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội thực hiện chức năng quản lý nhà nước về phát triển nhân lực du lịch, hỗ trợ Hà Nội phát triển nguồn nhân lực du lịch, trong đó có nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao. Ở Hà Nội, Sở Du lịch phối hợp với Sở Nội vụ, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Lao động, Thương binh và Xã hội tham mưu cho UBND thành phố thực hiện chức năng quản lý nhà nước về phát triển nhân lực du lịch chất lượng cao trên địa bàn.

Ba là, hệ thống chính sách của Nhà nước liên quan đến phát triển nhân lực du lịch đã và đang được ban hành, bao gồm: chính sách về quản lý phát triển du lịch; quy định những tiêu chuẩn nghề nghiệp du lịch, chương trình đào tạo chuyên ngành; chính sách về giáo dục, đào tạo du lịch, chính sách về lao động du lịch: quy định chế độ làm việc, thời gian làm việc, chế độ bảo hiểm, tiền lương, đào tạo nghề.

Bốn là, các cơ sở giáo dục du lịch, cả giáo dục đại học và giáo dục nghề nghiệp, trên địa bàn Hà Nội đang tích cực thực hiện chủ trương của thành phố về việc phát triển nguồn nhân lực du lịch theo nhu cầu xã hội.

Năm là, sự đóng góp của doanh nghiệp du lịch trong hoạt động đào tạo, từ việc cử các chuyên gia giỏi tham gia đào tạo du lịch tại các cơ sở, hỗ trợ thiết bị dạy học, thiết bị thực hành, tài liệu học tập..., tài trợ và hỗ trợ để giảng viên, sinh viên có cơ hội tiếp cận với thực tế hoạt động nghề nghiệp, từ đó nâng cao được kiến thức và kỹ năng, hoàn thiện hơn hoạt động đào tạo, gắn kết quá trình đào tạo với nhu cầu xã hội.

Những hạn chế và nguyên nhân

Những hạn chế

Một là, nguồn nhân lực du lịch Hà Nội đã phát triển, song chưa đáp ứng kịp nhu cầu phát triển ngành. Hiện tại nguồn nhân lực du lịch đang thừa nhân lực được đào tạo chung chung, không chuyên sâu, nhưng thiếu nhân lực lao động giỏi, có kỹ năng nghề nghiệp tốt, phục vụ cho quá trình phát

triển du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn. Tỷ lệ lao động có kiến thức chuyên môn về du lịch, thành thạo ngoại ngữ còn hạn chế (chỉ có khoảng 40% lao động trong ngành Du lịch sử dụng thành thạo 1 ngoại ngữ). Có sự chênh lệch khá lớn về kiến thức, kỹ năng, thái độ làm việc. Số lượng lao động trong lĩnh vực du lịch chưa qua đào tạo về nghiệp vụ, kỹ năng du lịch còn chiếm tỷ lệ lớn.

Hai là, công tác đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao còn nhiều hạn chế, chưa đáp ứng được nhu cầu thực tiễn, thể hiện rõ nhất là: cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học mặc dù đã được nâng cấp nhưng nhìn chung vẫn còn thiếu thốn, lạc hậu, đặc biệt là các cơ sở thực hành. Nội dung chương trình đào tạo còn tập trung nhiều vào lý thuyết. Đội ngũ cán bộ giảng viên còn hạn chế về số lượng và cơ cấu, thiếu các giảng viên có kỹ năng nghề theo tiêu chuẩn, giảng viên có trình độ cao.

Nguyên nhân của hạn chế

Một là, du lịch là ngành có tính thời vụ cao, nên vào những mùa cao điểm, doanh nghiệp du lịch phải sử dụng nhân lực mùa vụ khá lớn. Lực lượng lao động này thường ít được đào tạo về du lịch, chuyên môn hạn chế.

Hai là, hầu hết các cơ sở giáo dục du lịch trên địa bàn Hà Nội là các trường đào tạo đa ngành, đa lĩnh vực. Du lịch là một trong số các lĩnh vực đào tạo của trường, nên việc đầu tư còn đặt trong sự cân đối, phân bổ nguồn ngân sách chung. Hầu hết các cơ sở giáo dục đang chuẩn bị bước sang tự chủ thì nguồn ngân sách này sẽ càng cần được tính toán một cách hiệu quả, hợp lý.

Ba là, doanh nghiệp du lịch vì nhiều lý do (hạn chế về nguồn lực, nhận thức chưa đầy đủ, cạnh tranh gay gắt trong thị trường lao động...) nên chưa đầu tư về thời gian, kinh phí đúng mức cho hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao của doanh nghiệp mình. ■