

HÀ NỘI NGHIÊN CỨU PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH CHẤT LƯỢNG CAO

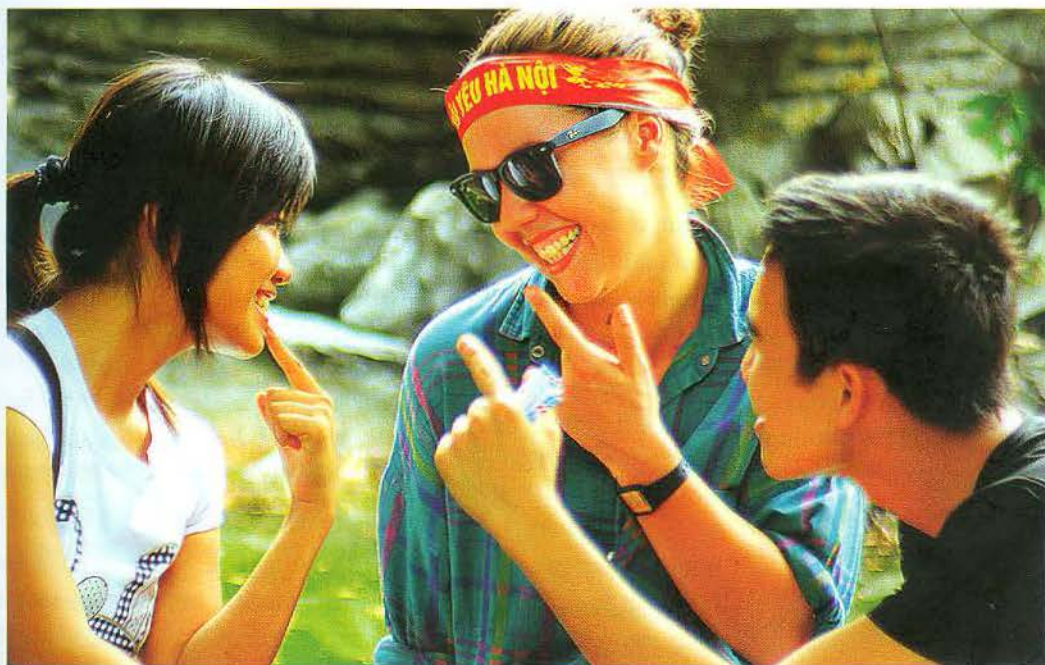
THS. TRẦN ĐỨC HẢI

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 XÁC ĐỊNH MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN TOÀN DIỆN DU LỊCH HÀ NỘI CẢ VỀ QUY MÔ VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ, ĐẢM BẢO TÍNH BỀN VỮNG; ĐẾN NĂM 2020 ĐƯA DU LỊCH HÀ NỘI THỰC SỰ TRỞ THÀNH NGÀNH KINH TẾ MŨI NHỌN, CÓ TỐC ĐỘ TĂNG TRƯỞNG CAO, CÓ TÍNH CHUYÊN NGHIỆP... NGHỊ QUYẾT CŨNG XÁC ĐỊNH 1 TRONG 7 NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP CHỦ YẾU ĐỂ ĐẠT ĐƯỢC MỤC TIÊU ĐỀ RA LÀ ĐẨY MẠNH CÔNG TÁC ĐÀO TẠO, PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC, ĐẶC BIỆT LÀ NHÂN LỰC CHẤT LƯỢNG CAO.

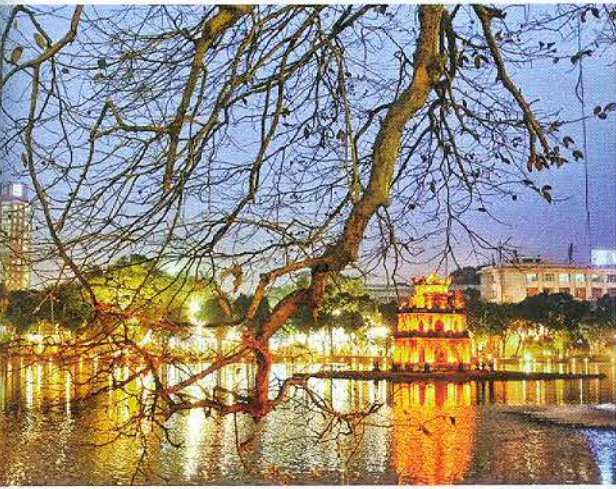
Những năm qua, thành phố Hà Nội luôn xác định công tác phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao nói chung, trong đó có nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao, là nhiệm vụ quan trọng, thường xuyên của cả hệ thống chính trị và của toàn xã hội. Đến nay, mặc dù thành phố chưa có các cơ chế, chính sách huy động, sử dụng và đãi ngộ nguồn nhân lực chất lượng cao cho riêng lĩnh vực du lịch, nhưng đã ban hành chung nhiều cơ chế chính sách khuyến khích đào tạo, quản lý, thu hút, đãi ngộ đội ngũ trí thức, cán bộ cơ quan nhà nước các cấp, cán bộ nghiên cứu khoa học, cán bộ quản lý giỏi và lao

động lành nghề... Những chính sách này đã tạo ra nhiều chuyển biến tích cực trong thu hút, đào tạo, bồi dưỡng nhân lực và đề cao vai trò, trách nhiệm của các cấp, các ngành và toàn xã hội đối với đội ngũ nhân lực chất lượng cao của thành phố, trong đó có nhân lực du lịch. Ngoài cơ chế, chính sách thực hiện đối với các chức danh cán bộ, lãnh đạo quản lý và tuyển dụng, sử dụng công chức, viên chức được tiến hành đúng tiêu chuẩn, trình tự, thủ tục theo quy định của Thủ tướng Chính phủ và các quy định tại các văn bản hướng dẫn của các bộ, ngành liên quan, từng đơn vị, cơ sở đào tạo hay doanh nghiệp du lịch căn cứ tình hình thực tế mà hình thành những cơ chế, chính sách riêng nhằm thu hút nhân lực du lịch chất lượng cao cho chính đơn vị mình. Các cơ chế chính sách hình thành nhằm khuyến khích cả người lao động, người học và cơ sở giáo dục.

Đối với các doanh nghiệp du lịch, trong quá trình hoạt động kinh doanh các chủ doanh nghiệp đều biết rõ nhân lực chất lượng cao đóng vai trò hết sức quan trọng để doanh nghiệp có thể tồn tại và phát triển, nên rất coi trọng công tác quản lý sử dụng và đãi ngộ. Nhiều doanh nghiệp đã làm tốt việc xây dựng trách nhiệm cụ thể cho từng vị trí công việc để đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ cho nhân viên trong doanh nghiệp. Một số doanh nghiệp đã căn cứ kết quả hoàn thành công việc được giao của nhân viên để tuyển chọn, phân công, chuyển chuyển, bổ nhiệm thăng tiến và lập kế hoạch đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ.



Thân thiện cùng du khách. Ảnh: Văn Cả Quyết



Hà Nội luôn xác định công tác phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao là nhiệm vụ quan trọng. Ảnh: Đào Vũ Thủy Hòa

Một số doanh nghiệp có những chính sách trả lương cho cán bộ công nhân viên một cách linh hoạt, tùy theo từng vị trí, tính chất công việc và làm tốt chế độ thưởng, phạt công khai theo hiệu quả kinh doanh, cụ thể: 1) Những người có đóng góp sáng kiến, tinh thần lao động tốt, những đề xuất tiết kiệm chi phí hoặc sáng kiến làm tăng doanh thu... đều được khuyến khích, đánh giá và có thưởng bằng vật chất; 2) Đối với các trường hợp vi phạm kỷ luật lao động làm tổn hại đến tài sản, đến doanh thu của doanh nghiệp thì đều bị xử phạt tùy theo mức độ mà cảnh cáo, khiển trách, bị phạt tiền hay buộc thôi việc; 3) Kết quả công tác khen thưởng, kỷ luật này đã có tác động kích thích tinh thần nhân viên trong công việc và trong việc tìm tòi phát huy sáng kiến có lợi cho doanh nghiệp.

Kết quả điều tra cơ sở kinh doanh lưu trú, nhà hàng, doanh nghiệp lữ hành và điểm tham quan du lịch trên địa bàn thành phố cho thấy, 100% doanh nghiệp, cơ sở thực hiện chính sách khen thưởng vật chất để khuyến khích lao động giỏi, hoàn thành xuất sắc công việc được giao, khoảng 12% doanh nghiệp, cơ sở, ngoài việc thưởng vật chất còn cho đi tham quan du lịch ở trong và ngoài nước và khoảng 2% doanh nghiệp, cơ sở cử lao động chất lượng cao đi đào tạo nâng cao trình độ ở nước ngoài...

Tuy nhiên, bên cạnh những những mặt làm được, các doanh nghiệp, cơ sở du lịch của thành phố Hà Nội vẫn còn đứng trước những khó khăn, những mặt chưa làm được, đó là: 1) Công tác đào tạo nguồn nhân lực tại chỗ phục vụ kinh doanh còn chưa được doanh nghiệp quan tâm; chưa coi việc tổ chức đào tạo, đào tạo lại kỹ năng nghiệp vụ chuyên môn là công việc thường xuyên, liên

tục để phát triển doanh nghiệp; 2) Kết quả điều tra doanh nghiệp du lịch, điểm tham quan du lịch năm 2019 cho thấy, chỉ có khoảng 5% doanh nghiệp du lịch, điểm tham quan du lịch tự đứng ra tổ chức đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, nâng cao tay nghề cho lao động trong doanh nghiệp mình, mặc dù nhu cầu đào tạo trong doanh nghiệp rất lớn. Nguyên nhân chủ yếu, theo ý kiến của lãnh đạo các doanh nghiệp là chưa có quy hoạch cụ thể nên cũng chưa bố trí kinh phí cho đào tạo, bồi dưỡng nhân lực; 3) Chưa có sự ổn định cao về đội ngũ lao động du lịch làm việc tại các khách sạn, nhà hàng tư nhân có quy mô nhỏ, lao động biến động thường xuyên do tính thời vụ trong kinh doanh du lịch; 4) Chế độ tiền lương, tiền thưởng và kỷ luật lao động tại nhiều doanh nghiệp chưa có tác động khuyến khích người lao động thực hiện tốt nhiệm vụ. Chính sách tiền lương, thưởng chưa dựa trên sự đánh giá chính xác mức độ hoàn thành công việc của mỗi người; 4) Nhận thức về việc làm, về nghề nghiệp của người lao động du lịch chưa đầy đủ; nhiều người chưa hiểu rõ các đặc trưng ngành nghề trước khi bước vào làm việc.

Những hạn chế trên đây đòi hỏi các doanh nghiệp du lịch trong thời gian tới cần phải khắc phục và vươn lên làm tốt các nội dung: 1) Xây dựng cơ chế lương, thưởng linh hoạt để thu hút, giữ chân và phát huy vai trò nhân lực chất lượng cao của mình; 2) Chú trọng hơn nữa công tác đào tạo và đào tạo lại thông qua tổ chức các lớp tập huấn ngắn hạn (mời chuyên gia đầu ngành dạy), cử cán bộ đi học trong và ngoài nước để không ngừng nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực chất lượng cao tại doanh nghiệp; 3) Có chính sách thích hợp nhằm tạo môi trường học tập thực tế cho sinh viên của các cơ sở giáo dục đại học và giáo dục nghề nghiệp du lịch trên địa bàn; tích cực hợp tác với các cơ sở giáo dục du lịch để hỗ trợ, tài trợ cho dự án phát triển nhân lực du lịch.

Theo kết quả điều tra xã hội học, dự báo nhu cầu lao động trong ngành Du lịch đến năm 2030 như sau:

Triển khai thực hiện đề tài nghiên cứu khoa học cấp thành phố “Nghiên cứu phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao của Hà Nội trong bối cảnh hội nhập quốc tế”, cuộc điều tra xã hội học đối với các đơn vị sử dụng nhân lực du lịch chất lượng cao trên địa bàn được tiến hành, gồm: khách sạn, nhà hàng, công ty tổ chức sự kiện, doanh nghiệp lữ hành, điểm tham quan du lịch và lao động đang làm việc tại các đơn vị này. Bên cạnh đó, nhóm nghiên cứu cũng thực hiện các phỏng vấn chuyên sâu và điều tra xã hội học đối với các cơ sở đào tạo về du lịch, các nhà quản lý, chuyên gia trong ngành Du lịch để đánh giá thực trạng và làm rõ hơn những yêu cầu cần thiết trong việc phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao của Hà Nội trong bối cảnh hội nhập quốc tế.

Đối với lĩnh vực lưu trú, nhà hàng, tổ chức sự kiện: Nhu cầu lao động trong lĩnh vực này là tương đối lớn, lên tới xấp xỉ 9.300 lao động. Trong đó nhu cầu về nhân viên buồng, nhân viên bàn, nhân viên bếp, nhân viên kinh doanh (sale) và lao động quản lý là rất lớn.

Đối với lĩnh vực lữ hành, làng nghề, điểm tham quan du lịch: nhu cầu lao động trong lĩnh vực này là rất lớn. Trong 10 năm nữa, Hà Nội cần 13.865 lao động ở nhiều vị trí: nhu cầu lớn nhất là hướng dẫn viên du lịch với 16,3%, lao động quản lý, giám sát cần 2.031 người với 14,6%, nhân viên sale 15,1%... Đây là cơ hội cho người lao động, đồng thời góp phần tạo việc làm cho Hà Nội và những địa phương lân cận.

Những yêu cầu đặt ra cho nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao và việc phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao của thành phố Hà Nội trong sự nghiệp CNH, HĐH và hội nhập quốc tế đến năm 2030 thể hiện nổi bật như sau:

Một là, cần hình thành cho được nguồn nhân lực du lịch, trước tiên là nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao, luôn nắm vững những tri thức mới, để làm hài lòng du khách



Nâng cao năng lực chuyên môn nghiệp vụ của đội ngũ những người làm du lịch. Ảnh: Nguyễn Ngọc Huấn

nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao phải là người biết tìm cái đẹp, cảm thụ cái đẹp, thể nghiệm cái đẹp; trở thành người sử dụng cái đẹp, để từ đó giúp du khách tăng cảm hứng trong hành trình khám phá Thủ đô Hà Nội, nâng cao phong vị cuộc sống của du khách sau mỗi chuyến đi.

Sáu là, nguồn nhân lực du lịch Hà Nội nhất thiết phải là nguồn nhân lực chất lượng cao. Việt Nam đã chính thức gia nhập Tổ chức Thương mại thế giới (WTO), là quốc gia thành viên của Cộng đồng ASEAN, có nghĩa là ngành Du lịch Việt Nam nói chung, ngành Du lịch Hà Nội nói riêng và những sản phẩm dịch vụ du lịch đang đứng trên một đường đua với quỹ đạo tiêu chuẩn quốc tế. Vì thế, đội ngũ những người làm du lịch của Thủ đô nhất thiết phải là nhân lực chất lượng cao, có tinh thần học tập chăm chỉ, có khả

năng tổng kết đúc rút kinh nghiệm thực tế, khai thác sáng tạo những cái mới, luôn biết hoàn thiện bản thân và kỹ năng/tinh thần phục vụ. Các cơ sở giáo dục nghề nghiệp và giáo dục đại học du lịch trên địa bàn Hà Nội cũng phải hướng tới mục tiêu xây dựng những chương trình đào tạo, phương pháp giảng dạy phù hợp để cung cấp được cho ngành Du lịch Thủ đô những con người có kiến thức, kỹ năng và thái độ đạt chuẩn khu vực và quốc tế - đó là yêu cầu của thời đại.

Thực tế cho thấy, ngành Du lịch Hà Nội vẫn chưa khai thác hiệu quả những tiềm năng, thế mạnh của mình như mong muốn. Những hạn chế bất cập đó do nhiều nguyên nhân, cả chủ quan và khách quan, song nguyên nhân chính vẫn là nguồn nhân lực du lịch của Hà Nội, nhất là nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao, còn một khoảng cách khá xa so với tiêu chí đặt ra đối với nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao. Đây cũng là thách thức không nhỏ đối với sự nghiệp phát triển du lịch Hà Nội. Để sớm đưa du lịch thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn và phát triển theo đúng mục tiêu đã đề ra, Hà Nội cần tập trung tiến hành những nhiệm vụ và giải pháp mang tính đột phá, trong đó phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao là một nhiệm vụ, giải pháp quan trọng cần sự vào cuộc của các cấp, các ngành và của toàn xã hội. ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Asia Pacific Economic Cooperation (APEC) and Institute of Developing Economies (1995) Proceedings of the International Seminar on Industrial Structural Change and Human Resource Development in the Asia and Pacific Region (7-8 Dec1994- Tokyo) Tokyo.
2. Buhails D (2000), Marketing the competitive destination of the future, Tourism Management...

→ với những yêu cầu đa dạng, đem đến những sản phẩm du lịch mang những màu sắc và nội dung phong phú, đậm nét Hà Nội. Cần xây dựng cho được nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao có đủ năng lực, ngay từ sự phục vụ/sự giới thiệu của người làm du lịch Hà Nội phải khiến cho du khách cảm thấy vui vẻ, hài lòng.

Hai là, trang bị cho nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao của thành phố có kiến thức nghề nghiệp, kỹ năng chuyên sâu để đáp ứng yêu cầu đa dạng của khách du lịch, làm du khách có cảm giác an toàn, được trân trọng, đúng giá trị đẳng cấp của họ, với khoản tiền mà họ bỏ ra và qua đó họ sẽ cảm nhận được giá trị của công việc mà những nhân viên đó thực hiện, họ hài lòng với sản phẩm, dịch vụ du lịch đã mua và sẽ có trải nghiệm thú vị khi đến Thủ đô.

Ba là, đào luyện cho nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao của Hà Nội phải có phương pháp làm du lịch ngày càng năng động, linh hoạt và đa dạng. Trong quá trình tác nghiệp, phải vận dụng được các phương pháp khoa học, kỹ thuật công nghệ để có thể giảm sự tiêu hao thể lực, căng thẳng thần kinh; giúp du khách hiểu về mối quan hệ giữa du lịch và sự phát triển khoa học kỹ thuật cao, mang lại cho du khách cảm giác và trải nghiệm thời đại ở từng điểm du lịch trên địa bàn Thủ đô.

Bốn là, tạo cho nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao của Hà Nội căn cứ vào sự khác biệt trong cá tính tiêu dùng, sinh hoạt của du khách và nhu cầu du lịch đa dạng của du khách để cung cấp sự phục vụ tương ứng, làm cho mỗi du khách đến Hà Nội có được tâm lý hài lòng nhất. Sự phục vụ mang tính cá nhân hóa trong tiêu dùng là một xu thế tất yếu và ngày càng nổi rõ trong thế kỷ này, nhất là trong cuộc cách mạng công nghiệp 4.0. Để cung cấp sự phục vụ du lịch đạt tiêu chuẩn hóa, quy phạm hóa và cá nhân hóa, kỹ năng và tổ chức của công chức quản lý du lịch, viên chức du lịch và nhân viên phục vụ du lịch trên địa bàn Thủ đô phải không ngừng nâng cao và phải được chuẩn hóa một cách chính quy mang tầm khu vực và quốc tế.

Năm là, nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao của Hà Nội phải làm nòng cốt tạo được hình ảnh đẹp cho bản thân và công việc cũng như cho toàn thể đội ngũ nguồn nhân lực du lịch Hà Nội. Con người đi du lịch không chỉ là để thử nghiệm/nâng cao kinh nghiệm ở mảnh đất khác mà còn muốn đi tìm và cảm thụ vẻ đẹp. Vì vậy, nguồn nhân lực du lịch Hà Nội, đặc biệt là