

# Cơ hội và thách thức trong phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Bình Định

LÊ THỊ THẾ BỬU\*

## Tóm tắt

Bài viết tập trung đánh giá thực trạng nguồn nhân lực (NNL) du lịch (Quy mô và chất lượng NNL; Công tác đào tạo, bồi dưỡng NNL); xem xét các cơ hội và thách thức của ngành du lịch tỉnh Bình Định hiện nay, từ đó, đề xuất một số giải pháp phát triển NNL du lịch, góp phần đưa du lịch sớm trở thành một trong những ngành kinh tế trọng điểm của Tỉnh.

**Từ khóa:** nguồn nhân lực du lịch, du lịch tỉnh Bình Định, cơ hội và thách thức, đào tạo

## Summary

This article focuses on assessing the current situation of human resource in tourism (in terms of Number and quality; Training and retraining) in Binh Dinh province. Also, it evaluates the opportunities and challenges of the province's tourism sector. On that basis, solutions are proposed to improve human resource in tourism in Binh Dinh province, contributing to making tourism one of the key economic sectors of the province.

**Keywords:** human resource in tourism, Binh Dinh province' tourism, opportunities and challenges, training

## GIỚI THIỆU

Bình Định, một địa phương giàu tiềm năng du lịch, đã nắm bắt được cơ hội để phát triển và đã đạt được một số kết quả đáng khích lệ, với tốc độ tăng trưởng du lịch khá ấn tượng trong những năm gần đây. Nếu như năm 2016, số lượng khách du lịch đạt 3,2 triệu lượt, thì đến năm 2019 đạt hơn 4,82 triệu lượt khách; tốc độ tăng trưởng bình quân của giai đoạn này là 16,7%/năm; doanh thu du lịch năm 2016 đạt 1.497 tỷ đồng, năm 2019 đạt 6.000 tỷ đồng, tốc độ tăng trưởng bình quân của doanh thu giai đoạn này là 55,07%/năm (Sở Du lịch tỉnh Bình Định).

Tuy nhiên, để phát triển bền vững, ngành du lịch tỉnh Bình Định cần chú trọng đến nhiều yếu tố, đặc biệt là yếu tố NNL. Bởi, đây là một trong những yếu tố cấu thành nên chất lượng sản phẩm du lịch. Nếu NNL du lịch vừa thiếu về số lượng, vừa yếu về chất lượng, sẽ ảnh hưởng rất nhiều đến chất lượng sản phẩm du lịch. Vì thế, việc thực hiện nghiên cứu “Cơ hội và thách thức trong phát triển NNL du lịch tỉnh Bình Định” là cần thiết.

## THỰC TRẠNG NNL DU LỊCH TỈNH BÌNH ĐỊNH

### Quy mô và chất lượng NNL du lịch

Tính đến hết năm 2019, tổng số lao động trong ngành du lịch trên địa bàn tỉnh Bình Định khoảng 35.000 người; trong đó, lao động trực tiếp trong ngành là 8.900 người (chiếm 25,43%), lao động gián tiếp là 26.100 người (74,57%). Giai đoạn 2016-2019, tốc độ tăng bình quân hàng năm của số lao động trực tiếp trong ngành du lịch

là 20,62% và chiếm 0,73% trong tổng số lao động của toàn Tỉnh.

Về chuyên môn nghiệp vụ, lao động du lịch có trình độ từ trung cấp trở lên chiếm số lượng hơn một nửa số lao động đang làm việc trong ngành với 4.670 người, chiếm tỷ lệ 70,02% (trong đó, đại học và trên đại học chiếm 19,94%; cao đẳng và trung cấp chiếm 50,08%), lao động được đào tạo ngắn hạn có 980 người, chiếm tỷ lệ thấp 14,69%.

Về các nghiệp vụ lao động trong ngành du lịch, năm 2018, lao động phục vụ bàn - bar có tỷ lệ lao động cao nhất với 1.934 người, chiếm tỷ lệ 29%; nghiệp vụ hướng dẫn viên du lịch có tỷ lệ lao động thấp nhất với 202 người, chiếm tỷ lệ 3,03%. Các nghiệp vụ còn lại có tỷ lệ là: lễ tân: 5,85% (390 người), phục vụ buồng: 27% (1.800 người), lao động khác chiếm 35,14% (2.344 người)... (UBND tỉnh Bình Định, 2020).

### Công tác đào tạo, bồi dưỡng NNL du lịch

Năm 2019, toàn Tỉnh có 6 trường, trung tâm tham gia đào tạo NNL du lịch, gồm: 2 trường đại học; 2 trường cao đẳng; 2 trung tâm. Có khoảng 134 giảng viên tham gia đào tạo du lịch, trong đó có 35 giảng viên cơ hữu và 99 giảng viên thỉnh

\* TS., Khoa Kinh tế và Du lịch, Trường Đại học Quang Trung

Ngày nhận bài: 19/10/2020; Ngày phản biện: 08/11/2020; Ngày duyệt đăng: 20/11/2020

giảng tham gia trực tiếp vào công tác giảng dạy các môn chuyên ngành du lịch tại các cơ sở đào tạo du lịch.

Tổng số nhân lực được đào tạo các nhóm ngành trong giai đoạn 2016-2018 là 4.022 người (tính đến tháng 2/2019). Trong đó, đào tạo trình độ đại học, có 2 ngành là: Việt Nam học; Quản trị kinh doanh (chuyên ngành Quản trị kinh doanh du lịch) với tổng số lượng được đào tạo là 209 người; đào tạo trình độ cao đẳng có 2 ngành là: Quản trị kinh doanh khách sạn - nhà hàng; Văn hóa - Hướng dẫn du lịch với tổng số lượng đào tạo được là 117 người; trình độ khác có 8 ngành (Quản trị khách sạn; Quản trị khách sạn - nhà hàng; Nghiệp vụ lễ tân; Nghiệp vụ nấu bếp ăn Âu, Á nâng cao...) với tổng số lượng đào tạo là 3.696 người (UBND tỉnh Bình Định, 2020)

Có thể nhận thấy, NNL trong thời gian qua của tỉnh Bình Định đã được đào tạo đồng bộ ở hầu hết các cấp học và các ngành nghề để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao theo sự phát triển du lịch của Tỉnh. Tuy nhiên, có sự chênh lệch rất lớn về số lượng người được đào tạo giữa nghề Kỹ thuật chế biến món ăn so với các ngành, nghề còn lại. Trong khi, để du lịch phát triển bền vững, NNL các ngành khác cũng góp phần rất quan trọng trong việc thỏa mãn các nhu cầu của khách du lịch.

#### **Một vài đánh giá về phát triển NNL du lịch tỉnh Bình Định**

##### **Ưu điểm:**

- NNL hoạt động trong lĩnh vực du lịch trên địa bàn tỉnh Bình Định ngày càng tăng về số lượng và chất lượng, tỷ lệ lao động qua đào tạo, lao động có tay nghề, trình độ ngoại ngữ ngày càng tăng.

- Đội ngũ NNL hoạt động trong lĩnh vực du lịch trên địa bàn Tỉnh hiện nay đã có sự chuyển biến rõ rệt, đổi mới, nâng cao về trình độ chuyên môn nghiệp vụ từng bước đáp ứng yêu cầu hoạt động kinh doanh du lịch theo cơ chế thị trường.

- Một số doanh nghiệp, đơn vị kinh doanh du lịch, như: Life resort, FLC Quy Nhơn Resort và Spa, Avani Quy Nhơn Resort và Spa... có đội ngũ lao động có chất lượng khá, được đào tạo bài bản, có ý thức, thái độ nghề nghiệp nghiêm túc, chuyên nghiệp, đáp ứng tốt yêu cầu của công việc.

##### **Hạn chế:**

- Chất lượng đội ngũ lao động du lịch còn thấp, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển, nhất là đội ngũ hướng dẫn viên, thuyết minh viên du lịch, lễ tân.

- Lao động lớn tuổi và chưa qua đào tạo về chuyên môn nghiệp vụ chiếm tỷ lệ khá cao (trên 20%), vì vậy thiếu đội ngũ quản lý có kinh nghiệm.

- Lực lượng lao động gián tiếp ngoài xã hội ngày càng đông (gần 20.000 người) nhưng chất lượng còn thấp, ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ du lịch chung của Tỉnh.

### **CƠ HỘI VÀ THÁCH THỨC ĐỐI VỚI PHÁT TRIỂN NNL DU LỊCH CỦA TỈNH**

#### **Cơ hội**

Việc thỏa thuận MRA về dịch vụ Du lịch (MRA-TP) được ký kết ngày 09/11/2012 cho phép người lao động trong ngành Du lịch - Nhà hàng - Khách sạn tại một nước trong khối ASEAN có thể được một nước ASEAN khác công nhận và cho phép làm việc tại nước đó đã và đang tạo ra những cơ hội hết sức thuận lợi cho phát triển ngành du lịch, trong đó có lao động của Việt Nam nói chung và tỉnh Bình Định nói riêng.

Bên cạnh những cơ hội chung, tỉnh Bình Định cũng có những thế mạnh riêng để đẩy mạnh phát triển NNL du lịch. Năm 2020, cùng với cảng hàng không Phù Cát khai trương các đường bay quốc tế mở ra cơ hội phát triển khách du lịch quốc tế, việc TP. Quy Nhơn trở thành một thương hiệu thu hút du khách trong và ngoài nước quan tâm, lựa chọn và được nhiều tổ chức uy tín, truyền thông công nhận các danh hiệu cao quý, như: "Quy Nhơn - Thành phố du lịch sạch ASEAN 2020"; Top 5 bãi biển đẹp nhất phía Nam... đã thúc đẩy nhu cầu nâng cao chất lượng du lịch nhằm đáp ứng khả năng cạnh tranh du lịch quốc gia, cũng như quốc tế.

Hiện nay, trên địa bàn tỉnh Bình Định có 2 trường đại học là: Đại học Quang Trung và Đại học Quy Nhơn đã đào tạo các ngành: Du lịch lễ hành; Khách sạn nhà hàng; Việt Nam học; Văn hóa...; các trường cao đẳng, các trung tâm đào tạo nghề cũng đào tạo các hệ cao đẳng, trung cấp, sơ cấp, chứng chỉ nghề... để đáp ứng nhu cầu nhân lực ngày càng cao cho ngành du lịch của Tỉnh. Do đó, đây là cơ hội thuận lợi để phát triển NNL du lịch của tỉnh Bình Định.

#### **Thách thức**

Bên cạnh những cơ hội, phát triển NNL du lịch tỉnh Bình Định cũng đối mặt với nhiều khó khăn, thách thức, cụ thể như sau:

- Việc hội nhập sâu rộng vào thị trường lao động du lịch ASEAN đã và đang tạo ra nguy cơ (thách thức) lớn cho lao động du lịch được đào tạo ở Việt Nam nói chung và Bình Định nói riêng về kỹ năng tay nghề chuyên môn; kỹ năng mềm (ngoại ngữ, tin học); kỹ năng thích nghi với môi trường lao động mới; sự cạnh tranh gay gắt của các lao động trong khu vực ASEAN.

- Bối cảnh nền kinh tế hội nhập quốc tế hoá đã tạo ra điều kiện để cạnh tranh gay gắt ở tầm quốc tế. Để tham gia và khẳng định thương hiệu nhằm tạo lợi thế cạnh tranh, thu hút khách trên thị trường du lịch quốc tế đòi hỏi ngành du lịch cần thiết phát triển một số điểm đến du lịch đạt tầm cỡ quốc tế có chất lượng, mang tính bền vững, đủ năng lực cạnh tranh, theo đó tất yếu

sẽ đòi hỏi NNL cũng phải đáp ứng theo chuẩn quốc tế, đây thực sự là một thách thức không dễ vượt qua.

- Nguy cơ chuyển khỏi ngành du lịch có xu hướng tăng trong một bộ phận người lao động trong ngành. Áp lực về thu nhập cũng như sức hấp dẫn của nhiều ngành nghề mới ra đời đã và đang tạo ra những thách thức cho ngành du lịch trong việc giữ chân nhiều lao động giỏi.

- Chất lượng đội ngũ lao động du lịch còn thấp, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển. Số lao động có trình độ qua đào tạo chuyên ngành du lịch còn ít, lao động có tay nghề còn thiếu và yếu; đặc biệt là thiếu lực lượng hướng dẫn viên du lịch quốc tế...

- Công tác đào tạo ngành du lịch hiện nay tại các cơ sở đào tạo trên địa bàn Tỉnh còn nhiều bất cập, chưa đáp ứng được nhu cầu sử dụng lao động thực tế tại các doanh nghiệp. Cơ sở vật chất kỹ thuật và trang thiết bị của đa số cơ sở đào tạo du lịch thiếu, cũ kỹ, lạc hậu.

## MỘT SỐ GIẢI PHÁP

Để đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của tỉnh Bình Định, theo tác giả, cần thực hiện đồng bộ các giải pháp sau trong phát triển NNL của ngành này:

### **Thứ nhất, đào tạo và bồi dưỡng NNL du lịch hướng đến chuẩn quốc tế**

- Để đáp ứng nhu cầu hội nhập, cần ưu tiên xây dựng và thực hiện chuẩn hóa một bước nhân lực du lịch từ quản lý du lịch (Nhà nước, doanh nghiệp) đến các vị trí nghiệp vụ du lịch phù hợp với các hệ thống tiêu chuẩn khu vực và quốc tế về lao động.

- Cần xây dựng và chuẩn hóa chương trình đào tạo NNL du lịch.

### **Thứ hai, huy động nguồn lực cho phát triển NNL du lịch**

- Tỉnh Bình Định cần xây dựng cơ chế, chính sách khuyến khích, ưu đãi đầu tư về giáo dục, đào tạo và dạy nghề du lịch.

- Khuyến khích các tổ chức tín dụng tạo điều kiện thuận lợi để các trường ngoài công lập vay vốn đầu tư phát triển cơ sở hạ tầng, đổi mới trang thiết bị dạy học và nâng cao chất lượng đào tạo.

- Xây dựng chính sách tuyển dụng, sử dụng, đãi ngộ, khen thưởng đối với người lao động ngành du lịch tỉnh Bình Định.

### **Thứ ba, nâng cao năng lực đào tạo, bồi dưỡng NNL du lịch theo tiêu chuẩn ASEAN cho các cơ**

### **sở đào tạo đại học và giáo dục nghề nghiệp ngành du lịch của Tỉnh**

- Ngành du lịch Tỉnh cần phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan xem xét, đánh giá toàn diện về hệ thống cơ sở đào tạo du lịch phù hợp với yêu cầu phát triển của ngành; có tham khảo hệ thống đào tạo ở các nước có du lịch phát triển để đảm bảo cơ cấu đào tạo du lịch ở các cấp là hợp lý, phù hợp với các chuẩn mực chung của khu vực và quốc tế.

- Đối với đội ngũ giảng dạy du lịch cần đảm bảo đủ về số lượng, hợp lý về cơ cấu, chuẩn về chất lượng để đáp ứng nhu cầu đào tạo, tăng quy mô và nâng cao chất lượng, hiệu quả đào tạo, bồi dưỡng nhân lực ngành du lịch.

- Để đảm bảo chất lượng đào tạo phù hợp với chuẩn mực quốc tế, cần tiếp tục đào tạo kỹ năng cho đội ngũ giảng dạy du lịch đạt trình độ khu vực và quốc tế.

### **Thứ tư, đổi mới và tăng cường quản lý nhà nước về phát triển NNL ngành du lịch**

- Chú trọng xây dựng định hướng phát triển NNL, tăng cường năng lực hoạch định chính sách, hình thành khung pháp lý và cơ chế cho phát triển NNL đảm bảo sự liên kết chặt chẽ giữa cơ quan quản lý nhà nước, cơ sở đào tạo và doanh nghiệp trong đào tạo.

- Tiếp tục nâng cao năng lực của đội ngũ cán bộ, công chức quản lý nhà nước, cán bộ, viên chức đơn vị sự nghiệp, cán bộ chính quyền địa phương liên quan đến du lịch và cán bộ quản lý doanh nghiệp du lịch thuộc mọi thành phần kinh tế...

- Tăng cường kiểm tra, thanh tra các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng phát triển NNL ngành du lịch trong Tỉnh.

### **Thứ năm, tăng cường liên kết trong và ngoài nước để đào tạo và phát triển NNL du lịch**

- Tăng cường sự liên kết giữa Nhà nước, nhà trường, doanh nghiệp và xã hội trong công tác đào tạo.

- Đẩy mạnh liên kết đào tạo du lịch, tăng cường hợp tác với các tổ chức du lịch khu vực và quốc tế về đào tạo NNL du lịch. □

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. UBND tỉnh Bình Định (2020). *Đề án phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Bình Định đến năm 2025, định hướng đến năm 2030*
2. Sở Du lịch tỉnh Bình Định (2016, 2017, 2018, 2019). *Báo cáo tổng kết công tác các năm từ 2016 đến 2019*
3. Lê Thị Thế Bửu (2020). *Giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Bình Định*, Tạp chí Kinh tế và Dự báo, số 07 tháng 3/2020