

Năng suất lao động trong lĩnh vực lưu trú du lịch

THỰC TRẠNG VÀ CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG

TS. ĐỖ CẨM THO*

NĂNG SUẤT LAO ĐỘNG (NSLĐ) LÀ VIỆC TÍNH TOÁN, ĐO LƯỜNG GIÁ TRỊ ĐẦU RA DO LAO ĐỘNG TẠO RA TRONG MỘT KHOẢNG THỜI GIAN NHẤT ĐỊNH. TRONG BỐI CẢNH HỘI NHẬP QUỐC TẾ, VIỆC CẢI THIÊN VÀ THÚC ĐẨY TĂNG NSLĐ LÀ YẾU TỐ QUYẾT ĐỊNH NĂNG LỰC CẠNH TRANH CỦA NỀN KINH TẾ VÀ CỦA TỪNG DOANH NGHIỆP, NHẤT LÀ ĐỐI VỚI CÁC QUỐC GIA ĐANG PHÁT TRIỂN NHƯ VIỆT NAM.

Yếu tố quan trọng thúc đẩy nền kinh tế, tăng cường năng lực cạnh tranh quốc gia

Trong những năm gần đây, NSLĐ của Việt Nam đang ngày một cải thiện nhưng vẫn còn khoảng cách khá xa so với các nước trong khu vực. Theo các số liệu và đánh giá của Tổng cục Thống kê, năm 2018, NSLĐ của Singapore, Malaysia, Thái Lan, Indonesia lần lượt gấp NSLĐ của Việt Nam 13,7 lần; 5,3 lần; 2,7 lần và 2,2 lần. Nếu tốc độ tăng năng suất duy trì như hiện tại thì đến năm 2038 Việt Nam mới bắt kịp Phillipines, đến năm 2069 mới bắt kịp Thái Lan và sẽ mất nhiều thời gian hơn nữa để bắt kịp các quốc gia khác. Báo cáo năm 2020 của Tổ chức Năng suất châu Á (APO) cũng đánh giá, NSLĐ Việt Nam tụt hậu so với Nhật Bản 60 năm, so với Malaysia 40 năm và Thái Lan 10 năm. Bên cạnh đó, quá trình già hóa dân số đang diễn ra tương đối nhanh ở Việt Nam trong bối cảnh hội nhập kinh tế ngày càng sâu rộng. Vì thế, thúc đẩy mạnh mẽ năng suất là cách duy nhất để Việt Nam có thể bứt phá và trở nên thịnh vượng trước khi dân số trở nên già hóa.

Với mức tăng trưởng kinh tế năm 2020 đạt 2,94%, NSLĐ toàn nền kinh tế theo giá hiện hành năm 2020 ước tính đạt

148,6 triệu đồng/lao động. Tính theo giá so sánh, NSLĐ toàn nền kinh tế năm 2020 tăng khoảng 5% so với năm 2019, bình quân giai đoạn 2016 - 2020 tăng 5,97%/năm. Năm 2021, NSLĐ đạt 171,3 triệu đồng/lao động (tương đương 7398 USD/lao động, tăng 538USD so với năm 2020).

NSLĐ ngày càng thể hiện rõ hơn vai trò quan trọng trong tăng trưởng kinh tế. Trong giai đoạn 2011 - 2015, tăng trưởng GDP bình quân đạt 6,17%/năm, trong đó lao động tăng 1,57%/năm; tăng NSLĐ đạt 4,53%/năm. Trong giai đoạn 2016 - 2020, mặc dù lao động chỉ tăng 0,2%/năm nhưng NSLĐ đạt tốc độ tăng cao hơn giai đoạn trước với mức 5,97%/năm nên GDP tăng trưởng bình quân đạt tốc độ 6,17%/năm.

Đối với khu vực dịch vụ, NSLĐ tăng đều qua các năm. Năm 2010, NSLĐ theo giá hiện hành đạt 76,4 triệu đồng/lao động, gấp 1,4 lần mức NSLĐ chung của toàn nền kinh tế và tăng lên 171,9 triệu đồng/lao động năm 2020, gấp 1,6 lần mức NSLĐ chung. Bình quân giai đoạn 2010 - 2020, NSLĐ của khu vực dịch vụ đạt 126,6 triệu đồng/lao động. Lĩnh vực kinh doanh lưu trú, ăn uống có mức NSLĐ 72,08 triệu đồng/lao động. So với các lĩnh vực hoạt động khác thì NSLĐ của lĩnh vực đạt mức thấp. Do ảnh hưởng của đại dịch COVID-19, NSLĐ của lĩnh vực dịch vụ cũng giảm đi đáng kể, giảm 14,63% so với năm 2019.

Các nhân tố có khả năng tác động nâng cao NSLĐ

Nhiều nghiên cứu đã chỉ ra có nhiều yếu tố mang tính nguyên nhân ảnh hưởng đến NSLĐ. Pickworth (1994) phân loại thành hai nhóm chính là các yếu tố bên ngoài, thuộc về môi trường và các yếu tố bên trong, thuộc về tổ chức.

Các nhân tố liên quan đến môi trường

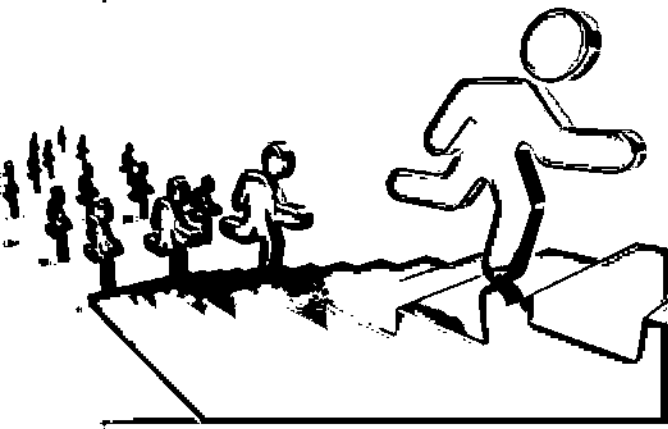
Các nhân tố bên ngoài có ảnh hưởng tới NSLĐ bao gồm sự phát triển kinh tế nói chung của quốc gia hay khu vực, các chính sách và cơ sở pháp lý, các yếu tố thuộc về văn hóa xã hội, sự cạnh tranh và phối hợp của các doanh nghiệp khác. Đa phần các yếu tố bên ngoài là để xem xét các vấn đề chung của cả nền kinh tế, cả ngành.

Sự phát triển và các chính sách kinh tế của Nhà nước có tác động mạnh đến sự tăng trưởng kinh tế của mỗi quốc gia, đồng thời tác động đến tăng trưởng NSLĐ.

Các nhân tố thuộc về văn hóa, chính trị, xã hội tạo tiền đề cho sự phát triển của ngành Du lịch và từng doanh nghiệp du lịch nói riêng. Sự bình ổn về chính trị, văn hóa, xã hội phát triển sẽ có tác động gián tiếp, tạo điều kiện thuận lợi để tăng NSLĐ chung của toàn Ngành cũng như của từng doanh nghiệp.

Cơ sở vật chất - kỹ thuật của nền kinh tế là các yếu tố gắn với sự phát triển các tư liệu sản xuất. Vì thế, bất kỳ một quốc gia nào muốn gia tăng NSLĐ xã hội đều phải đặc biệt quan tâm yếu tố này.

*Phó Vụ trưởng Vụ Kế hoạch, Tài chính - Tổng cục Du lịch.



Sự cạnh tranh giữa các doanh nghiệp cũng tạo ra những tác động nhất định tới NSLĐ. Du lịch là một ngành có sự liên kết chặt chẽ nhằm tạo ra một chuỗi cung ứng liên tiếp các hoạt động du lịch, từ đó giúp cho giá trị đầu ra của doanh nghiệp tăng, dẫn đến cải thiện NSLĐ.

Các yếu tố ảnh hưởng đến NSLĐ ở Việt Nam hiện nay được xác định là do quy mô nền kinh tế nhỏ, chất lượng nguồn nhân lực còn hạn chế, trình độ tổ chức, quản lý và hiệu quả sử dụng các nguồn lực còn bất cập, khu vực doanh nghiệp Việt Nam còn hạn chế về quy mô, tiềm lực và kinh nghiệm... Đặc biệt, trong lĩnh vực Du lịch, các doanh nghiệp phần lớn là vừa và nhỏ, doanh nghiệp siêu nhỏ, hạn chế về tiềm lực.

Các nhân tố bên trong doanh nghiệp

Các nghiên cứu trong lĩnh vực kinh doanh lưu trú cho thấy NSLĐ có thể bị ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố như: quy mô, loại hình, vị trí, định hướng dịch vụ, quyền sở hữu và quản lý, quản trị nguồn nhân lực, nhu cầu và sự linh hoạt về nhân sự (Jones & Siag, 2000); lao động (số lượng lao động, chất lượng lao động, giới tính người lao động...), đặc điểm của đơn vị kinh doanh (số năm thành lập, địa điểm, xếp hạng...), quản trị chất lượng (áp dụng công nghệ kỹ thuật, quy trình quản lý, phối hợp giữa các bộ phận...), khách hàng (số đêm lưu trú, sự hài lòng đối với dịch vụ...), và các yếu tố bên ngoài có liên quan (các chính sách, vấn đề pháp lý, đối thủ cạnh tranh, thời tiết...) - (Gronroos và Ojasalo, 2004; Gummesson, 1998; Johnston và Jones, 2004). Ngoài ra cũng có những nghiên cứu cho rằng, các quyết định chiến lược khác nhau hoặc việc cơ sở lưu trú (CSLT) được quản trị bởi đơn vị có thương hiệu cũng ảnh hưởng đến NSLĐ.

Có thể gộp các yếu tố bên trong và trực tiếp có ảnh hưởng đến NSLĐ của người lao động trong lĩnh vực kinh doanh lưu trú thành các nhóm: các yếu tố liên quan đến chính sách quản lý lao động, trong đó bao gồm cả các chính

sách quản lý và đãi ngộ, điều kiện và môi trường làm việc, những yếu tố gắn với đặc điểm của CSLT và các vấn đề liên quan đến bản thân năng lực của người lao động.

Các yếu tố liên quan đến chính sách quản lý lao động: Việc tổ chức, quản lý lao động một cách hợp lý, hiệu quả sẽ góp phần tạo điều kiện nâng cao NSLĐ và ngược lại. Bên cạnh đó, các chính sách như tiền lương, thưởng, phụ cấp... cũng có tác động lớn, nhằm tạo ra động lực làm việc cho người lao động, từ đó tác động tới NSLĐ nói chung của doanh nghiệp. Kết quả nghiên cứu sơ bộ 50 khách sạn tại một số trọng điểm du lịch ở Việt Nam cho thấy, các chính sách phúc lợi có tác động nhiều nhất đến NSLĐ của người lao động. Cụ thể như việc được hưởng các quyền lợi cơ bản (bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế); được tổ chức căng tin ăn uống tại nơi làm; được đảm bảo chính sách nghỉ phép theo quy định và cả những chính sách nghỉ phép linh hoạt; được quan tâm trong các ngày lễ, tết, sinh nhật, tổng kết, liên hoan; được tổ chức đi nghỉ mát hàng năm... Ngoài ra là các chính sách về thưởng do thành tích; được tập huấn nghiệp vụ. Trong khi đó, các chính sách liên quan đến quản lý lao động gồm: được phân công theo đúng chuyên môn và sở trường; việc áp dụng đúng quy định khen thưởng và việc có quy định về quy trình dịch vụ được coi là có ảnh hưởng nhiều đến NSLĐ. Các yếu tố như áp dụng các quy định quản lý chất lượng; kiểm tra, giám sát, quy định xử phạt; khen thưởng đột xuất; cơ hội phát triển nghề nghiệp; được tham gia các cuộc họp đóng góp ý kiến; việc được kịp thời xử lý các kiến nghị, đề xuất; có các quy định về quy trình phối hợp... có tác động ít hơn đối với người lao động.

Điều kiện làm việc: Đây là các yếu tố có tác động gián tiếp tới năng suất. Việc cải thiện điều kiện lao động, môi trường làm việc, cơ sở vật chất của doanh nghiệp tốt hơn sẽ có tác động tích cực đến tâm lý, trạng thái của người lao động, từ đó khuyến khích họ làm việc hiệu quả hơn. Theo kết

quả điều tra, môi trường và điều kiện làm việc ảnh hưởng khá nhiều tới NSLĐ. Trong đó, các yếu tố như thái độ, trình độ của người quản lý trực tiếp, của người quản lý cao cấp; quan hệ đồng nghiệp, nhóm, tổ công tác; việc cung cấp đầy đủ công cụ lao động; việc đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất; áp dụng công nghệ mới, công nghệ thông tin của CSLT được người lao động đề cao.

Đặc điểm chung của CSLT: Đây là những yếu tố mang tính đặc thù có thể ảnh hưởng đến tâm lý, điều kiện và khả năng đáp ứng công việc của người lao động. Người lao động bị ảnh hưởng nhiều bởi các yếu tố như tính mùa vụ (mùa đông, mùa vắng khách); vị trí, địa điểm của CSLT; đối tượng khách của CSLT (khách Âu, Á, khách nội địa); các đối thủ cạnh tranh của CSLT (chính sách, khách hàng của các CSLT tương tự).

Bản thân người lao động: Đây được xem là các yếu tố có liên quan và ảnh hưởng trực tiếp đến năng suất của người lao động. Nó bao gồm các yếu tố như kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm, thái độ làm việc, tinh thần trách nhiệm, sự gắn bó đối với doanh nghiệp... Đây là nhóm nhân tố được xem là rất quan trọng và cần được quan tâm hàng đầu nếu muốn cải thiện NSLĐ vì đặc điểm của công việc trong lĩnh vực du lịch đòi hỏi người lao động phải đáp ứng được những yêu cầu nhất định của nghề.

Có thể thấy, NSLĐ là một lĩnh vực quan trọng cần được chú trọng nghiên cứu, đánh giá để có thể từng bước cải thiện, góp phần vào tăng trưởng du lịch, trong đó có kinh doanh lưu trú du lịch. Với thực trạng NSLĐ còn thấp của lĩnh vực này và nhận diện ra những yếu tố ảnh hưởng, tác động đến năng suất của người lao động, cần có các giải pháp hợp lý, thiết thực cả vĩ mô đến vi mô ở từng doanh nghiệp giúp quản lý lao động hiệu quả hơn, thúc đẩy được NSLĐ, tạo hiệu suất, hiệu quả kinh tế cao trong lĩnh vực du lịch và góp phần nâng cao NSLĐ quốc gia nói chung. ■