

# NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH Ở VIỆT NAM HIỆN NAY

ThS VŨ MINH HUỆ\*

## 1. Thực trạng nguồn nhân lực ngành Du lịch Việt Nam.

Trong những năm qua, cùng với sự gia tăng nhanh của khách du lịch và sự phát triển của hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật ngành Du lịch, lực lượng lao động tham gia trong các hoạt động kinh doanh du lịch ở Việt Nam cũng gia tăng nhanh chóng, phát triển cả về số lượng và chất lượng.

Nếu năm 1992, chỉ tính riêng trong các doanh nghiệp nhà nước, Du lịch Việt Nam mới có trên 35.000 lao động trực tiếp thì đến năm 1994 tăng lên trên 51.000 lao động, tốc độ tăng trung bình 20,7%/năm. Giai đoạn 1995-2000, lao động trực tiếp trong ngành Du lịch Việt Nam tăng lên 1,96 lần (năm 2000 có khoảng 180.000 lao động). Đến nay, số lao động trực tiếp là 250.000 lao động. Tương ứng với sự gia tăng của lực lượng lao động trực tiếp, số lao động gián tiếp phục vụ du lịch cũng tăng lên đáng kể (trên 700.000 người). Tuy nguồn nhân lực du lịch có số lượng chưa nhiều so với tổng số lao động của cả nước, chỉ chiếm 1,94% tổng số lao động cả nước nhưng có thể thấy sự gia tăng không ngừng của lực lượng này cùng với đà tăng trưởng của ngành Du lịch.

Là một ngành đặc thù, sản phẩm chủ yếu là dịch vụ nên tỉ trọng lao động nữ trong ngành cao hơn so với lao động nam (chiếm tới 55,6%). Lực lượng lao động trong ngành đa phần là lao động trẻ: lao động dưới 30 tuổi chiếm tới 40%; từ 30-40 tuổi: 36%; 41-50 tuổi: 21% và lao động trên 50 tuổi chỉ chiếm số lượng rất ít là 3%

tổng số lao động. Đây là một cơ cấu lao động tương đối hợp lý giữa các độ tuổi. Rõ ràng, ngành Du lịch đang sở hữu một lực lượng lao động kế cận và lực lượng lao động đang ở độ chín đủ để đảm bảo gánh vác nhiệm vụ phát triển ngành.

Tuy nhiên, mặc dù du lịch đang được Nhà nước quan tâm và nhấn mạnh là một ngành kinh tế mũi nhọn nhưng trên thực tế, quy mô nguồn nhân lực của ngành chưa đủ tầm cả về số lượng và chất lượng để đáp ứng được nhu cầu phát triển trong giai đoạn tới. Nguồn nhân lực du lịch về cơ bản chưa có tính chuyên nghiệp cao, thiếu lao động có tay nghề, yếu về trình độ quản lý, giám sát nghiệp vụ... Theo số liệu thống kê của ngành Du lịch, tỉ lệ lao động có chuyên môn về du lịch (được đào tạo và bồi dưỡng về du lịch) còn thấp, chỉ chiếm khoảng 42,5% trong tổng số, còn lại là do chuyển từ các ngành khác sang (chiếm 38,3%) và 19,2% không qua đào tạo, bồi dưỡng. Xét về trình độ đào tạo thì lao động có trình độ từ sơ cấp đến trung cấp chiếm 47,3% và 19,8% có trình độ cao đẳng; số lao động qua đào tạo đại học và sau đại học du lịch chỉ chiếm 3,11%; số lao động được bồi dưỡng về kiến thức du lịch (dưới sơ cấp) chiếm 19,4% trong tổng số.

Xét trình độ của lao động du lịch gián tiếp thì lao động có trình độ trên đại học chỉ chiếm 0,21%; đại học và cao đẳng: 12,75%; trung cấp: 15,36%; sơ cấp: 18% và chiếm tỉ lệ cao nhất là trình độ dưới sơ

\* Học viện Hành chính.

cấp: 53,59%.

Như vậy, nhìn chung, nguồn nhân lực ngành Du lịch hiện nay còn hạn chế về nhiều mặt, đặc biệt là năng lực ngoại ngữ. Là ngành kinh tế mang tính đối ngoại cao, yêu cầu công việc của nhiều lĩnh vực trong ngành phải thường xuyên tiếp xúc với khách du lịch quốc tế nhưng hiện tại, tỉ lệ lao động sử dụng được ngoại ngữ mới chỉ chiếm khoảng 45% trong tổng số; trong đó, đa phần biết tiếng Anh (khoảng 40,87% tổng số lao động); tiếng Trung, Pháp và các ngoại ngữ khác được phân bố đều do yêu cầu riêng của từng loại thị trường khách và từng khu vực khác nhau, với các con số tương ứng là 4,59%; 4,09% và 4,18%.

Bên cạnh đó, nguồn nhân lực du lịch được phân bố trong phạm vi cả nước hiện có sự không đồng đều giữa các vùng du lịch. Lao động du lịch tập trung chủ yếu ở 2 trung tâm du lịch lớn thuộc vùng Bắc Bộ (43,93%) và Nam Bộ (46,97%), còn miền Trung chỉ có 9,1%. Sự mất cân đối của nguồn nhân lực du lịch thể hiện rất rõ nét giữa các địa phương. Với lợi thế là trung tâm văn hóa - kinh tế - xã hội của đất nước, Thủ đô Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh đã thu hút một lượng lớn số lao động du lịch trong cả nước (38,55%); trong đó, Hà Nội là 14,14% và TP. Hồ Chí Minh là 24,41%. Với các tỉnh, thành phố còn lại, lao động du lịch chỉ chiếm 61,45% tổng số lao động du lịch cả nước, trung bình mỗi tỉnh chỉ có khoảng 1%. Thực trạng phân bố lao động du lịch như trên gây khó khăn rất lớn cho ngành Du lịch với tình trạng thừa và thiếu cục bộ lao động giữa các địa phương.

Cũng như các ngành nghề khác trong cả nước, lao động ngành Du lịch được phân bố theo các khu vực QLNN, sự nghiệp. Theo số liệu thống kê, số lao động thuộc khu vực QLNN và các đơn vị sự nghiệp chiếm khoảng 1,88%, (trong đó, chỉ có 0,74% lao động làm công tác tại các cơ quan QLNN, 1,14% lao động trong các

đơn vị sự nghiệp du lịch). còn lại, số lao động thuộc các doanh nghiệp chiếm tới 98,12% tổng số lao động của ngành. Với tỉ trọng lao động quản lý chưa tới 1% tổng số lao động trong ngành là quá thấp, trong khi đó, so sánh với các nước có ngành Du lịch phát triển thì tỉ lệ phù hợp phải vào khoảng 5% tổng số lao động của ngành. Thực tế này cho thấy, công tác điều hành, giám sát của ngành chưa hiệu quả bởi lực lượng quá mỏng, đặc biệt là ở các địa phương có ngành Du lịch kém phát triển. Bên cạnh đó, lao động trong các đơn vị sự nghiệp chỉ chiếm 1,14% tổng số lao động của ngành cũng là một thách thức đối với ngành Du lịch, bởi các đơn vị này cần tập trung số lao động tri thức so với các khu vực khác của ngành và thực hiện các công tác chủ yếu như đào tạo, nghiên cứu, làm dự án phát triển du lịch, chuyển giao khoa học kĩ thuật. Để đáp ứng được nhu cầu phát triển của đất nước, Du lịch Việt Nam đòi hỏi phải có một lực lượng lao động tri thức phong phú, đa dạng và toàn diện hơn về chuyên môn cũng như trình độ và kĩ năng trong công việc.

### **2. Thực trạng đào tạo nguồn nhân lực du lịch hiện nay.**

Cùng với sự phát triển sôi động của hoạt động du lịch, công tác đào tạo nhân lực cho ngành Du lịch nước ta cũng được đẩy mạnh, điển hình là việc tiếp nhận và triển khai các Dự án VIE/002 “Phát triển du lịch và khách sạn ở Việt Nam” do Luých-xám-bua tài trợ và Dự án “Phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam” do Cộng đồng châu Âu (EU) viện trợ không hoàn lại. Bên cạnh đó, quy mô tuyển sinh và chất lượng đào tạo ngày càng được nâng cao. Theo ước tính, mỗi năm có khoảng 12.000 học sinh nhập học ở các cơ sở đào tạo trung cấp chuyên nghiệp và dạy nghề du lịch; khoảng 3.000 sinh viên nhập học các chuyên ngành du lịch của các trường đại học và cao đẳng. Mạng lưới cơ sở đào tạo du lịch các trình độ từ dạy nghề, trung cấp,

cao đẳng đến đại học đã được hình thành và mở rộng. Số lượng cơ sở đào tạo tăng lên nhanh chóng, cơ cấu đa dạng cả về cấp đào tạo và ngành nghề đào tạo, phân bố tập trung ở các trung tâm du lịch trọng điểm. Nếu như trước năm 1990, cả nước chỉ có 3 trường đại học có đào tạo chuyên ngành du lịch và 3 trường nghề chuyên đào tạo du lịch thì đến nay, con số này đã tăng lên 26 cơ sở đào tạo du lịch hệ đại học, cao đẳng và 29 cơ sở đào tạo du lịch hệ nghề, trung cấp. Các cơ sở đào tạo du lịch đều cố gắng đảm bảo và nâng cao chất lượng đào tạo. Ước tính, khoảng 60% số sinh viên tốt nghiệp các trường đại học và 70% học sinh tốt nghiệp các trường trung cấp chuyên nghiệp và dạy nghề sau khi tốt nghiệp tìm được việc làm đúng chuyên ngành du lịch, cơ bản đáp ứng được yêu cầu đòi hỏi của công việc và làm việc có hiệu quả, đồng thời, có khả năng tiếp tục tự đào tạo để phát triển nghề nghiệp. Chương trình, nội dung và phương pháp đào tạo cũng dần được hoàn thiện, khắc phục một phần tình trạng dạy “chay”...

Tuy nhiên, hiện nay, hệ thống cơ sở đào tạo du lịch trên cả nước còn mỏng, phân bố chưa đồng đều, dẫn đến việc không đảm bảo cung cấp đầy đủ lực lượng lao động được đào tạo cho các địa phương phát triển du lịch. Chất lượng đào tạo chưa cao so với yêu cầu, nhiều cơ sở và trung tâm đào tạo chưa xác định rõ mục tiêu đào tạo: QLNN, quản lý kinh tế du lịch hay quản trị kinh doanh du lịch. Do đó, dẫn đến việc xây dựng chương trình và biên soạn giáo trình giảng dạy không đồng nhất, không có quy chuẩn tối thiểu về nội dung chương trình đào tạo cho từng bậc học, từng ngành học, chưa cập nhật kiến thức hiện đại trên cơ sở thực tế yêu cầu mà đôi khi mang tính thử nghiệm hoặc vận dụng khá máy móc các chương trình đào tạo của nước ngoài. Cơ cấu đào tạo giữa các ngành nghề, loại hình đào tạo còn bất hợp lý, chỉ nghiêng về đào tạo lao động ở dạng rộng mà chưa tập trung đào tạo lao động nghiệp vụ theo

nghề chuyên sâu, đặc biệt là sự mất cân đối giữa đào tạo nghề và đại học du lịch, giữa các ngành nghề trong từng bậc học và giữa các vùng du lịch. Quy mô đào tạo, bồi dưỡng chưa gắn với chất lượng, thường vượt quá khả năng và điều kiện đào tạo bồi dưỡng. Lao động được đào tạo còn yếu về kỹ năng thực hành và ngoại ngữ, đây là điểm yếu chung ở tất cả các trình độ đào tạo từ sơ cấp đến đại học về du lịch.

Về phương pháp đào tạo cũng còn nhiều bất cập, mặc dù đã có sự vận động hướng tới áp dụng những phương pháp đào tạo, bồi dưỡng tích cực như phát huy tính tự giác, chủ động và tư duy sáng tạo của người học; tăng cường hoạt động đối thoại trao đổi thông tin, kiến thức và kinh nghiệm giữa giảng viên với học viên và giữa học viên với nhau.

Mặt khác, chưa tận dụng tốt công nghệ thông tin và công nghệ mới về giáo dục và đào tạo; chưa tích cực tìm tài trợ quốc tế để củng cố, nâng cấp, phát triển cơ sở vật chất, phương tiện dạy và học hiện đại. Vì vậy, sau khi ra trường về làm việc tại các cơ sở kinh doanh du lịch, lực lượng lao động du lịch hầu như còn bỡ ngỡ khi khai thác và sử dụng công nghệ thông tin được áp dụng vào các nghiệp vụ du lịch như lập chương trình du lịch, tính giá, điều hành, lập hoá đơn trong doanh nghiệp lữ hành và ứng dụng trong bộ phận lễ tân, đặt phòng, thanh toán trong khách sạn...

Bên cạnh đó, một bộ phận giáo viên còn yếu về năng lực giảng dạy, nghiên cứu khoa học. Hơn nữa, chúng ta chưa có chế độ, chính sách đào tạo, bồi dưỡng giáo viên với quy mô, tiêu chuẩn thống nhất cho đội ngũ giáo viên dạy nghề du lịch và khách sạn (ngoại trừ sự giúp đỡ của Dự án VIE/002 cho một số trường).

### **3. Mục tiêu và giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch trong thời gian tới.**

#### *a. Mục tiêu.*

Phấn đấu đến năm 2015, nguồn nhân

lực du lịch có ít nhất 500.000 lao động trực tiếp và khoảng 1,5 triệu lao động gián tiếp, đạt các chỉ tiêu sau:

- 70-80% đội ngũ cán bộ QLNN về du lịch ở trung ương và địa phương được đào tạo chuyên môn, đáp ứng yêu cầu công việc.

- 60-70% đội ngũ cán bộ quản lý ở doanh nghiệp và giám sát được đào tạo, bồi dưỡng chuyên sâu về du lịch.

- 60% lao động phục vụ du lịch được đào tạo, bồi dưỡng về nghiệp vụ chuyên môn du lịch, ngoại ngữ, tin học.

- 80% cơ sở đào tạo du lịch có chương trình đào tạo đáp ứng yêu cầu thực tiễn với 80-90% giáo viên được đào tạo và chuẩn hoá; cơ sở vật chất, thiết bị giảng dạy được trang bị, nâng cấp đồng bộ đảm bảo cơ sở đào tạo hiện đại.

- Xây dựng phong trào toàn dân nhận thức đầy đủ về du lịch.

### *b. Giải pháp.*

*Một là,* tăng cường năng lực hệ thống quản lý phát triển nguồn nhân lực du lịch, củng cố và mở rộng các trường đào tạo và dạy nghề du lịch. Nhà nước cần tiến hành thanh tra, rà soát lại các trường lớp đào tạo về du lịch, khách sạn trong cả nước để chấn chỉnh lại các trường lớp mở ra không đúng quy định, không đảm bảo chất lượng, kiện toàn, củng cố, sắp xếp lại những trường lớp đào tạo, bồi dưỡng về du lịch và khách sạn; thực hiện thanh tra giáo dục để đưa công tác giáo dục và đào tạo về du lịch vào nề nếp, có chất lượng cao; những trường có đầy đủ các điều kiện mới được cấp giấy phép đào tạo. Đồng thời, có biện pháp đảm bảo tăng quyền tự chủ cho các trường đào tạo và dạy nghề du lịch, tăng cường tính tự chịu trách nhiệm. Do nhu cầu đào tạo lớn như hiện nay, các trường không thể đảm nhận hết công tác đào tạo và đào tạo lại nên trước mắt, Nhà nước tiếp tục cho phép mở rộng quy mô các cơ sở đào tạo hiện có, mở rộng thêm các cơ sở

mới, đa dạng hoá các loại hình và tiến tới xã hội hoá công tác đào tạo. Khẩn trương chuẩn hoá nội dung đào tạo, khuyến khích các trường thu hút các chuyên gia đầu ngành, tranh thủ sự giúp đỡ và hợp tác quốc tế để nghiên cứu, thiết kế, xây dựng khung chương trình đào tạo du lịch, tổ chức biên soạn giáo trình và thống nhất ban hành. Xây dựng và áp dụng tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp cho người lao động trong ngành Du lịch.

*Hai là,* đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật và tăng cường năng lực quản lý của cơ sở đào tạo du lịch. Ứng dụng công nghệ mới trong phát triển nguồn nhân lực du lịch cũng như đa dạng hoá và sử dụng hiệu quả nguồn lực cho đào tạo lao động trong ngành Du lịch. Nhà nước cần có mô hình phân bổ ngân sách thích hợp, chuyển từ mô hình hành chính sang mô hình phân bổ trọn gói nhằm khuyến khích các trường nâng cao hiệu quả đào tạo, chuyển từ phương thức kiểm soát chi sang phương thức giám sát chi. Cùng với việc xây dựng các quy chế sử dụng ngân sách hợp lý và có hiệu quả, phải tăng cường cách thức chia sẻ chi phí đào tạo bằng đóng góp của cộng đồng, các doanh nghiệp - người sử dụng lao động, người học và tăng cường khả năng của các cơ sở giáo dục phi công lập. Tranh thủ tối đa sự hỗ trợ tài chính, kỹ thuật của các nước phát triển để phục vụ các chương trình đào tạo chất lượng cao và khuyến khích các trường tham gia vào các dự án hợp tác nước ngoài.

Việc hỗ trợ tài chính cho học sinh, sinh viên có thể chuyển từ phương thức cấp học bổng sang phát triển các chương trình cho vay. Xây dựng chương trình học bổng riêng bao gồm hai loại học bổng chính là học bổng khuyến khích và học bổng chính sách. Xây dựng quỹ học bổng bao gồm các khoản kinh phí từ ngân sách nhà nước, đóng góp của các doanh nghiệp, cá nhân. Xem xét và quy định mức học phí thích hợp trong các trường công lập, một mặt đảm bảo công bằng về cơ hội học tập cho

sinh viên, mặt khác giảm bớt gánh nặng cho ngân sách nhà nước mà vẫn khuyến khích được sinh viên học tập.

*Ba là*, phát triển đội ngũ giáo viên, giảng viên, đào tạo viên du lịch. Xây dựng tiêu chuẩn đối với giảng viên, giáo viên cho các hệ đào tạo. Ưu tiên, khuyến khích đào tạo sau đại học đối với giảng viên các trường đại học, cao đẳng đào tạo du lịch; xây dựng và thực hiện các chương trình bồi dưỡng định kỳ với các kiến thức chuyên sâu cho đội ngũ này. Có cơ chế đãi ngộ hợp lý đối với đội ngũ cán bộ giảng dạy. Mặt khác, bồi dưỡng nâng cao trình độ QLNN về du lịch cho đội ngũ cán bộ quản lý, trước hết là ở của địa phương. Xây dựng đội ngũ chuyên gia có trình độ cao trong lĩnh vực du lịch.

*Bốn là*, xây dựng chính sách gắn đào tạo với sử dụng theo hướng tạo điều kiện và hỗ trợ giúp cho việc tăng cường đối thoại trực tiếp giữa các doanh nghiệp với các cơ sở đào tạo thông qua các buổi tọa đàm, giao lưu thường xuyên giữa những nhà quản lý doanh nghiệp với các nhà quản lý đào tạo, giảng dạy và các sinh viên chuyên ngành. Các doanh nghiệp cần cung cấp cho các cơ sở đào tạo những thông tin về tình hình doanh nghiệp, nhu cầu và yêu cầu về nguồn nhân lực của doanh nghiệp, của ngành. Đây là nhân tố đảm bảo sự phù hợp giữa cơ sở đào tạo với yêu cầu của thị trường cả về số lượng, chất lượng và cơ cấu. Ngoài ra, các doanh nghiệp có thể tham gia vào chương trình đào tạo của các cơ sở đào tạo theo hình thức: bên cạnh việc xây dựng chương trình đào tạo cơ bản theo yêu cầu chung (phần cứng), các cơ sở đào tạo cần dành một phần mềm cho việc điều chỉnh theo yêu cầu của chuyên ngành và của thị trường. Đồng thời, hỗ trợ các cơ sở đào tạo trong việc phối hợp chỉ đạo và hướng dẫn thực tập tốt nghiệp. Còn về phía các cơ sở đào tạo nên mời thêm các nhà quản lý doanh nghiệp và các nghệ nhân tham gia trực tiếp vào quá trình giảng dạy phần thực hành hoặc thảo luận các vấn đề

thực tiễn với tư cách là người kiêm giảng.

*Năm là*, đẩy mạnh hợp tác quốc tế về đào tạo nguồn nhân lực trong ngành Du lịch. Đẩy mạnh việc đưa giáo viên, cán bộ giảng dạy đi đào tạo, tham quan, khảo sát ở nước ngoài, nhất là ở các nước có công nghệ du lịch khách sạn tiên tiến để đào tạo ra đội ngũ giáo viên có trình độ cao, bắt kịp với trình độ khoa học – công nghệ du lịch khách sạn tiên tiến trên thế giới. Mời các chuyên gia, giáo sư nước ngoài (các nước có nền công nghiệp du lịch phát triển) vào giảng dạy tại Việt Nam để bên cạnh việc tiếp thu kiến thức mới thì có thể tranh thủ sự giúp đỡ về kinh phí, trang thiết bị dạy học...

Mở rộng việc đào tạo ngoại ngữ, tin học chuyên ngành du lịch, hợp tác với các chuyên gia du lịch, các cơ sở đào tạo của nước ngoài trong việc xây dựng chương trình, giáo trình, nội dung, phương pháp giảng dạy nhằm nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực du lịch của Việt Nam.

*Sáu là*, tăng cường công tác kiểm tra đánh giá chất lượng đào tạo và sử dụng nguồn nhân lực từ việc tuyển sinh, xây dựng chương trình, giáo trình, đội ngũ giáo viên, việc cấp văn bằng, chứng chỉ đến công tác tuyển dụng, sử dụng và đãi ngộ trong ngành Du lịch sao cho phát huy tích cực của mối quan hệ giữa đào tạo với sử dụng. Trên cơ sở kiểm tra đánh giá thường xuyên tìm ra những biện pháp kịp thời nhằm đảm bảo và nâng cao chất lượng của tất cả các khâu trong đào tạo và sử dụng nguồn nhân lực du lịch □

#### Tài liệu tham khảo:

- Tổng cục Du lịch (2007): *Chương trình phát triển nguồn nhân lực du lịch tới 2015 và tầm nhìn đến 2020*.

- TS. Hoàng Văn Hoan: *Hoàn thiện quản lý nhà nước về lao động trong kinh doanh du lịch ở Việt Nam*, NXB Thống kê, Hà Nội 2006.

- Hải Dương: *Lập kế hoạch nguồn nhân lực du lịch Việt Nam*, Tạp chí Du lịch Việt Nam, số 11-2007.