

ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH TRONG BỐI CẢNH HỘI NHẬP QUỐC TẾ

Nguyễn Thùy Dung¹, Nguyễn Thị Thu Nga¹, Nguyễn Thị Xuân Hương¹

¹ Trường Đại học Lâm nghiệp

<https://doi.org/10.55250/jo.vnuf.2022.2.098-106>

TÓM TẮT

Hội nhập quốc tế đã trở thành xu thế tất yếu của thời đại, mở ra nhiều cơ hội phát triển cho các quốc gia, đặc biệt là các nước đang phát triển, trong đó có Việt Nam. Du lịch Việt Nam cũng nằm trong xu thế hội nhập đó, trong đó, nguồn nhân lực du lịch giữ vai trò quyết định cho sự phát triển của du lịch. Bài viết đánh giá về thực trạng đào tạo nguồn nhân lực du lịch tại Việt Nam trong giai đoạn từ năm 2019 đến năm 2021 cho thấy nguồn nhân lực du lịch của Việt Nam hiện không chỉ thiếu về số lượng mà vẫn còn yếu về chất lượng, đặt ra yêu cầu và cơ hội cho việc đào tạo nguồn nhân lực có chất lượng cao. Từ đó, bài viết đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh hội nhập quốc tế, đó là: Đẩy mạnh liên kết trong đào tạo du lịch; Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động đào tạo; Đào tạo theo tiêu chuẩn VTOS nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch.

Từ khóa: Du lịch, đào tạo, hội nhập quốc tế, nguồn nhân lực.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Tài nguyên du lịch của Việt Nam vô cùng phong phú và đa dạng, từ tài nguyên du lịch thiên nhiên đến nhân văn và xã hội. Với văn hóa đa dạng đến từ 3 miền Bắc Trung Nam, 54 dân tộc anh em sinh sống hòa hợp, tạo cho Việt Nam lợi thế trong việc thu hút sự trải nghiệm của du khách quốc tế. Không những vậy, trong những năm gần đây, khách du lịch nội địa cũng có xu hướng phát triển do lối sống người dân có sự hội nhập, nhu cầu đi du lịch trở thành nhu cầu cần thiết như các nhu cầu thiết yếu khác.

Trong tiến trình hội nhập quốc tế, du lịch có vai trò quan trọng đặc biệt đóng góp vào sự thành công của quá trình. Cùng với xu hướng hội nhập kinh tế và thương mại nói chung, du lịch cũng không nằm ngoài sự vận động này. Hội nhập không chỉ dừng lại trong khuôn khổ khu vực như khối các nước Đông Nam Á-Asean, chúng ta còn được sự hỗ trợ, mời hợp tác từ các nước thông qua các tổ chức quốc tế như WTO, APEC, các Hiệp định kinh tế quốc tế như TTP, EVFTA...

Đứng trước cơ hội cạnh tranh với các quốc gia khác trong khu vực có cùng tiềm năng, thậm chí ít tiềm năng về tài nguyên du lịch hơn chúng ta, yếu tố chất lượng ngành du lịch cần được đặt lên hàng đầu. Trong chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030, ngành Du lịch đặt mục tiêu tạo ra khoảng 5,5 - 6 triệu việc làm, trong đó có khoảng 2 triệu việc làm trực tiếp, tăng trưởng bình quân 12 - 14%/năm. Năm 2030 sẽ tạo ra khoảng 8,5 triệu việc làm, trong đó có khoảng 3 triệu việc làm trực tiếp, tăng trưởng bình quân 8 - 9%/năm.

Trước khi dịch COVID-19 xuất hiện, nguồn nhân lực du lịch đã có những bước phát triển mạnh mẽ. Hệ thống các cơ sở đào tạo phát triển nhanh; Hệ thống ngành đào tạo và bậc đào tạo đã được hoàn thiện từ sơ cấp đến sau đại học. Các bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia lĩnh vực du lịch được xây dựng, ban hành và tổ chức thực hiện. Nhân lực du lịch phụ thuộc nhiều vào nhu cầu của doanh nghiệp du lịch và chịu ảnh hưởng lớn của thị trường lao động, các thỏa thuận hợp tác quốc tế về dịch chuyển lao động và xu thế toàn cầu hóa. Điều này đòi hỏi công tác đào tạo cần chú trọng đến tiêu chuẩn quốc tế về kỹ năng, trình độ nghiệp vụ và thái độ cho người lao động. Góp phần đưa lao động Việt Nam, cũng như ngành du lịch Việt Nam trở thành một mắt xích không thể thiếu trong chuỗi cung ứng dịch vụ du lịch.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

- *Phương pháp thu thập số liệu:* trong bài viết này, nhóm tác giả thu thập số liệu thứ cấp từ các nguồn tư liệu sách, báo, tạp chí du lịch, ngoài ra một bộ phận tư liệu quan trọng được sử dụng về du lịch và đào tạo nguồn nhân lực du lịch của Việt Nam, đó là: các Quyết định của Chính phủ về việc phê duyệt Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030; báo cáo về du lịch của Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch năm 2020...

- *Phương pháp thống kê mô tả:* Nghiên cứu tiến hành thống kê về số lượng lao động của ngành du lịch, số lượng khách du lịch... thống kê và tính toán tốc độ tăng trưởng về doanh thu, khách du lịch, lao động du lịch...

- *Phương pháp so sánh*: được sử dụng để đánh giá, so sánh tốc độ tăng trưởng nguồn nhân lực du lịch Việt Nam qua các năm, năm sau so với năm trước, số lượng khách quốc tế đến Việt Nam.

3. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

3.1. Thực trạng khách quốc tế đến Việt Nam

Giai đoạn 2019 – 2021 tổng số lượng khách du lịch của Việt Nam có xu hướng giảm mạnh với tốc độ phát triển bình quân đạt 9,35% (giảm 90,65%). Sở dĩ có sự sụt giảm mạnh như vậy là do năm 2020 ảnh hưởng của đại dịch Covid-19, số lượng khách du lịch quốc tế đến các điểm du lịch tại Việt Nam cũng giảm theo. Năm 2019, Việt Nam chứng kiến những bước tăng trưởng thần tốc của ngành du lịch khi số lượng khách quốc tế đạt 18.008,6 nghìn lượt khách tăng 16,20% so với năm 2018 cũng như lượt khách du lịch nội địa tăng lên 157.729,8 tăng 9,02% so với năm 2018. Trong năm 2019 đánh dấu sự thành công của du lịch Việt Nam khi lượng khách quốc tế đạt trên 18 triệu lượt khách. Việt Nam giữ vững danh hiệu “Điểm đến hàng đầu châu Á” do Giải thưởng Du lịch Thế giới bình chọn. Đầu năm 2020, Việt Nam hồ hởi đón chào khách du lịch quốc tế với sự tự tin và quyết tâm

tạo nên những dấu mốc ấn tượng trong năm cuối cùng thực hiện Kế hoạch phát triển kinh tế – xã hội 5 năm 2015-2020. Tuy nhiên đến cuối tháng 2/2020, dịch Covid-19 bùng phát trên thế giới đã ngay lập tức ảnh hưởng tiêu cực đến hoạt động du lịch. Từ tháng Ba đến hết năm 2020, Việt Nam không mở cửa du lịch quốc tế, ngành Du lịch đối mặt với những khó khăn chưa từng xảy ra trước đó. Số lượt khách quốc tế đến Việt Nam cả năm 2020 chỉ đạt 3,6 triệu lượt khách, giảm 79,5% so với năm trước, trong đó hơn 96% là khách quốc tế đến trong quý I/2020; từ quý II đến hết năm chủ yếu là các chuyên gia, lao động kỹ thuật nước ngoài làm việc tại các dự án ở Việt Nam. Năm 2021, lượng khách quốc tế đến Việt Nam đạt 157.300 lượt, giảm 95,9% so với năm trước. Theo Tổng cục Du lịch, châu Á vẫn là thị trường chủ lực khi lượng khách đến Việt Nam trong năm 2021 đạt 132.800 lượt người, chiếm 84,5% tổng số khách quốc tế, giảm 95,3% so với năm trước. Khách đến từ châu Âu đạt 16.000 nghìn lượt người, giảm 97,6%. Khách đến từ châu Mỹ đạt 5.800 lượt người, giảm 87,6%. Khách đến từ châu Úc đạt 1.300 lượt, giảm 98,8% và khách đến từ châu Phi đạt 1.400 lượt người, giảm 88,6%.

Bảng 1. Số lượng khách quốc tế đến Việt Nam

DVT: lượt khách

TT	Chỉ tiêu	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021	TĐPTBQ (%)
1	Châu Úc	432.400	102.200	1.300	5,48
2	Châu Mỹ	973.800	234.100	5.800	7,72
3	Châu Âu	2.168.200	664.300	16.000	8,59
4	Châu Á	14.386.300	2.674.400	132.800	9,61
5	Châu Phi	48.000	11.900	1.400	17,08
Tổng		18.008.700	3.686.900	157.300	9,35

Nguồn: Tổng cục Du lịch

Đầu năm 2022, lượng khách quốc tế tìm kiếm thông tin về du lịch Việt Nam đang tăng mạnh. Đây là tín hiệu đầy khả quan về chặng đường phục hồi nhanh chóng và mạnh mẽ của ngành du lịch Việt trong năm mới, tạo đà thuận lợi cho kế hoạch và lộ trình mở cửa du lịch quốc tế trong thời gian sắp tới.

3.2. Thực trạng nguồn nhân lực ngành du lịch tại Việt Nam

Việt Nam, trong bối cảnh hội nhập Quốc tế ngày càng sâu rộng và Cách mạng Công nghiệp lần thứ 4 đang tác động mạnh mẽ đến tất cả các lĩnh vực trong đời sống xã hội, phát triển kinh tế. Thị trường lao động đang phát triển với yêu cầu

tăng cường nhanh về số lượng lẫn chất lượng nguồn nhân lực. Trước khi dịch Covid-19 xuất hiện, nguồn nhân lực du lịch đã có những bước phát triển mạnh mẽ. Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030 được ban hành là các nền tảng rất quan trọng cho ngành du lịch phát triển bứt phá. Bên cạnh đó, hoạt động đầu tư cho du lịch tăng mạnh, số lượng khách sạn, khu resort cao cấp không ngừng được xây dựng và đưa vào hoạt động, nhiều tập đoàn lớn trong nước đã tập trung đầu tư làm cho bộ mặt ngành du lịch có những thay đổi trong thời gian gần đây.

Nhân lực ngành du lịch bao gồm đội ngũ quản lý trong các cơ quan quản lý nhà nước về

du lịch; lao động quản lý trong các doanh nghiệp du lịch; lao động nghiệp vụ (lễ tân; phục vụ buồng; bàn, bar; nhân viên nấu ăn; hướng dẫn viên; nhân viên lễ hành, đại lý du lịch; nhân viên khác) và lao động sự nghiệp (các nghiên cứu viên hoạt động trong lĩnh vực nghiên cứu liên quan, các giáo viên, giảng viên các cơ sở đào tạo du lịch).

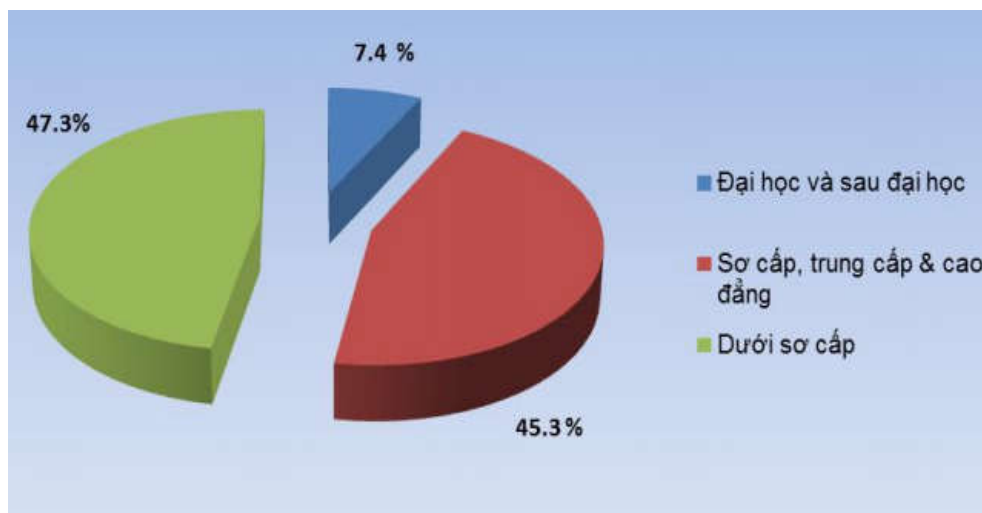
Trước đại dịch Covid – 19 vào năm 2019 Việt Nam có trên 2,5 triệu lao động du lịch; trong đó có hơn 860.000 nghìn lao động trực tiếp. Trong đó 860.000 lao động trực tiếp với 45% được đào tạo chuyên ngành du lịch, 35% được đào tạo chuyên ngành khác, 20% chưa qua đào tạo. Lao động trong ngành Du lịch chủ yếu làm việc trong các cơ sở lưu trú chiếm khoảng 70%; lễ hành (bao gồm cả hướng dẫn viên) và vận chuyển chiếm 10%; khối các dịch vụ khác 20% (Tổng cục Du lịch, 2019).

Tuy nhiên, đại dịch Covid-19 đã có những tác động không nhỏ tới hoạt động của ngành Du lịch, trong đó gần như tất cả các doanh nghiệp lễ hành đều tạm ngừng hoạt động; khách sạn đóng cửa vì không có khách, rao bán hàng loạt. Theo Tổng cục Du lịch, năm 2020, ngành du lịch Việt Nam chịu ảnh hưởng hết sức trầm trọng, gần 60% lao động mất việc làm hoặc cắt giảm lao động, công suất buồng phòng các khách sạn chỉ đạt 10-15%; gần 90% doanh

nh nghiệp lễ hành quốc tế đóng cửa. Nhân lực lao động đa số không có việc, thất nghiệp hoặc chuyển nghề. Việc rời bỏ nghề du lịch chuyển sang hoạt động trong lĩnh vực dẫn đến việc thất thoát nhân lực trầm trọng đối với lĩnh vực du lịch. Năm 2021, do ảnh hưởng của đại dịch Covid-19 diễn biến phức tạp hơn, các chỉ tiêu của du lịch Việt Nam tiếp tục giảm sâu hơn so với năm 2020 và có thể nói đã “chạm đáy”. Hàng trăm nghìn lao động đã phải hưởng trợ cấp thất nghiệp và các chính sách hỗ trợ có thể hạn chế được sự “chảy máu” nhân lực đang diễn ra và giúp ngành vượt qua được cuộc khủng hoảng nhân lực phải đối diện trong tương lai.

Về trình độ đào tạo:

Nhân lực có trình độ đào tạo sơ cấp, trung cấp và cao đẳng du lịch là lực lượng lao động trực tiếp phục vụ khách, cung cấp sản phẩm du lịch, chiếm 47,3% nhân lực được đào tạo, bằng 19,8% tổng nhân lực toàn Ngành. Nhân lực được đào tạo đại học và sau đại học về du lịch chiếm 7,4% số nhân lực có chuyên môn du lịch, bằng 3,2% tổng nhân lực. Số nhân lực có trình độ đại học và trên đại học về du lịch như trên là thấp so với nhu cầu phát triển và hội nhập quốc tế. Nhân lực trình độ dưới sơ cấp nghề (đào tạo truyền nghề, dưới 3 tháng) chiếm 45,3% nhân lực có chuyên môn, bằng 19,4% tổng số nhân lực toàn Ngành.



Hình 1. Cơ cấu trình độ lao động của ngành du lịch

Nguồn: Tổng cục Du lịch

Theo lĩnh vực hoạt động, nhân lực là hướng dẫn viên du lịch tốt nghiệp đại học chiếm khoảng 65,5% tổng số hướng dẫn viên; tỷ lệ này trong marketing du lịch là 84,2% và lễ tân là 65,3%. Trong lĩnh vực phục vụ buồng, bar, bàn, bếp...

lao động có trình độ trung cấp và sơ cấp lại chiếm tỷ lệ lớn: Nhân viên bếp là 85,61%; bàn, buồng, bar tương ứng là: 72,4%, 70,7%, 75,5%.

Trình độ ngoại ngữ:

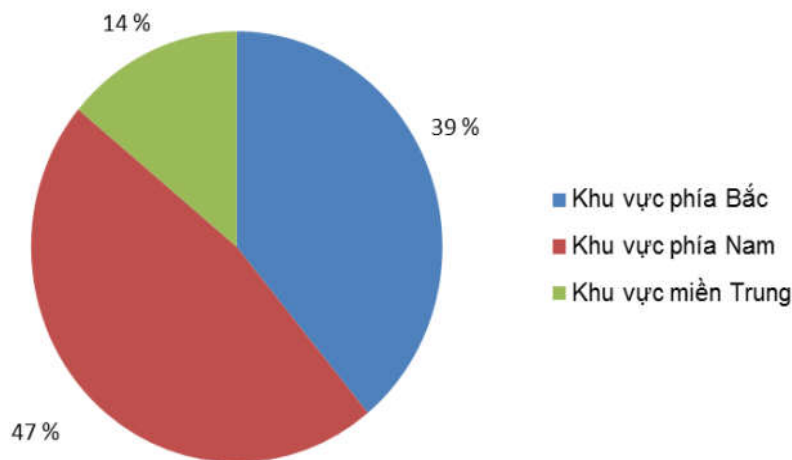
Du lịch là ngành có nhân lực sử dụng được

ngoại ngữ khá cao, chiếm 60% tổng số nhân lực; tuy nhiên đặc thù của Ngành đòi hỏi tỷ lệ này phải nâng cao hơn nữa. Nhân lực biết ngoại ngữ nhiều nhất là tiếng Anh, chiếm khoảng 42% nhân lực toàn Ngành. Nhân lực sử dụng tiếng Trung, tiếng Pháp và các tiếng khác với tỷ lệ tương ứng là 5%, 4% và 9% nhân lực toàn Ngành. Ngành Du lịch đang tập trung khai thác khách từ Trung Quốc, Nhật Bản, Hàn Quốc và Đức, việc mở rộng đào tạo các ngoại ngữ của các nước nêu trên bên cạnh tiếng Anh là rất cần thiết. Lượng khách từ Trung Quốc và khách nói tiếng Trung vào Việt Nam du lịch hàng năm chiếm khoảng 30-40% tổng lượng khách quốc tế đến Việt Nam, do vậy thông thạo tiếng Trung, hiểu biết về văn hoá, tính cách của người Trung Quốc sẽ là điều kiện thuận lợi và yêu cầu bắt buộc trong việc tiếp tục hấp dẫn thị trường hơn 1,2 tỷ người này.

Về phân bố nguồn nhân lực du lịch:

Nhân lực ngành Du lịch phân bố không đồng

đều giữa các địa phương, các địa giới du lịch; tập trung chủ yếu ở các trung tâm du lịch lớn, nơi có nhiều tài nguyên du lịch đã được khai thác và phụ thuộc nhiều vào trình độ phát triển du lịch. Nhân lực ở khu vực phía Nam chiếm 47%, ở khu vực phía Bắc 39% và miền Trung chỉ chiếm khoảng 14% tổng nhân lực du lịch cả nước. Nhân lực du lịch vùng Đông Bắc chiếm 6% tổng nhân lực du lịch của cả nước, Tây Bắc chiếm 2,8%, Đồng bằng Sông Hồng chiếm 32,7%, Bắc Trung Bộ chiếm 8,7%, Nam Trung Bộ chiếm 7,3%, Tây Nguyên chiếm 3,5%, Đông Nam Bộ chiếm 34% và vùng Đồng bằng Sông Cửu Long chiếm 5% tổng nhân lực du lịch của cả nước. Thành phố Hồ Chí Minh thu hút được 24% tổng số nhân lực du lịch cả nước, Hà Nội được 14%, các tỉnh còn lại chỉ chiếm 62% tổng số nhân lực toàn Ngành (trung bình mỗi tỉnh chiếm khoảng 1%). Hiện tượng thừa, thiếu cục bộ nhân lực giữa các các địa phương đang là khó khăn lớn trong phân bố nhân lực du lịch.



Hình 2. Cơ cấu nhân lực theo địa giới

Nguồn: Tổng cục Du lịch

3.3. Hoạt động đào tạo, bồi dưỡng nhân lực ngành du lịch tại Việt Nam

3.3.1. Các cơ sở đào tạo nhân lực du lịch tại Việt Nam

Cùng với sự phát triển của ngành du lịch nói chung thì các cơ sở đào tạo du lịch được thành lập và phát triển tương đối nhanh chóng. Mạng lưới các trường đào tạo với đa dạng các trình độ từ sơ cấp đến đại học không chỉ gia tăng ở các thành phố lớn mà còn mở rộng ra hầu hết các

tỉnh thành với các hình thức sở hữu đa dạng. Các cơ sở này được phân bố tại các khu vực đông dân cư, tình hình kinh tế, xã hội cũng như hoạt động du lịch phát triển. Từ đó tạo điều kiện cho người học gắn việc học tập, bồi dưỡng với cơ hội nghề nghiệp, sát với nhu cầu của thực tế du khách. Bên cạnh các cơ sở đào tạo dài hạn, các trung tâm đào tạo, bồi dưỡng nghề du lịch ngắn hạn hoặc trung tâm đào tạo đa ngành nghề cũng được các tỉnh thành phố thành lập.

Bảng 2. Số lượng trường đào tạo nguồn nhân lực của ngành du lịch

TT	Đơn vị	Năm 2005	Năm 2015	Năm 2021
1	Trường đại học	26	62	63
2	Trường cao đẳng	20	80	80
	Trong đó, cao đẳng nghề		8	8
3	Trung cấp	9	117	117
	Trong đó, trung cấp nghề		12	12
4	Doanh nghiệp		2	2
5	Trung tâm đào tạo, bồi dưỡng nghề du lịch ngắn hạn	14	23	23
	Tổng	69	282	282

Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển du lịch

ứng được nhu cầu làm việc.

Về liên kết, hợp tác quốc tế:

Tính đến hết năm 2021, trong lĩnh vực du lịch đã ký kết 44 hiệp định song phương và văn bản hợp tác cấp chính phủ với các nước, Hiệp định hợp tác du lịch 10 nước ASEAN, tham gia các tổ chức quốc tế liên quan đến du lịch, các chương trình và dự án hợp tác khu vực, liên khu vực. Trong các cam kết quốc tế đó hợp tác phát triển nhân lực du lịch luôn là nội dung được ưu tiên. Tổng cục Du lịch đã tham gia xây dựng và ký tiêu chuẩn nghề du lịch ASEAN và cơ chế thừa nhận lẫn nhau, công nhận kỹ năng 37 nghề du lịch, khách sạn và liên quan. Đây là cơ sở quan trọng để các nước ASEAN thống nhất ký hiệp định chung về hợp tác đào tạo và sử dụng lao động du lịch.

Chính phủ Luxembourg tài trợ 4 Dự án đào tạo nhân lực du lịch - khách sạn với tổng số gần 15 triệu USD, Liên minh châu Âu (EU) tài trợ Dự án Phát triển nguồn nhân lực du lịch 12 triệu EURO là những dự án lớn với mục tiêu phát triển toàn diện nguồn nhân lực du lịch Việt Nam. Dự án ADB “Phát triển Du lịch bền vững Tiểu vùng Sông Mekong mở rộng” đang triển khai Hợp phần “Phát triển nhân lực Du lịch Việt Nam” với kinh phí 2,5 triệu USD (đào tạo cán bộ quản lý nhà nước về du lịch và liên quan; đào tạo lao động của doanh nghiệp nhỏ và vừa trong du lịch). Bên cạnh đó còn có các dự án hỗ trợ kỹ thuật của Tây Ban Nha, Singapore, Bỉ, Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO), Cơ quan hợp tác quốc tế Nhật Bản (JICA), Thái Lan, Hàn Quốc, Pháp, Đức, Áo, EU, GMS, ESCAP, ASEAN, ASEAN+1, ASEAN+3...

Số liệu bảng 2 cho thấy tính đến hết năm 2021 cả nước có 282 đơn vị đào tạo nguồn nhân lực cho ngành du lịch. So với năm 2005, số lượng đơn vị đào tạo nguồn nhân lực cho ngành du lịch đã tăng 4,11 lần. Trong đó, trường đại học có 62, trường cao đẳng có 80 đơn vị, Trường trung cấp có 117, có 2 doanh nghiệp và 23 trung tâm tham gia vào công tác đào tạo nguồn nhân lực của ngành (Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch, 2021).

Về lĩnh vực đào tạo, có một lượng lớn các trường đại học có khoa chuyên môn và thực hiện đào tạo các ngành học trong lĩnh vực du lịch như: Hướng dẫn du lịch, Quản trị khách sạn, Quản trị nhà hàng, Quản trị du lịch lữ hành, Việt Nam học... Thực tế là các trường cao đẳng và trung cấp nghề, các Trung tâm đào tạo nghề du lịch chiếm thế mạnh so với các trường đại học về số lượng người học tham gia. Các cơ sở này thường tập trung ở những địa phương có tiềm năng và thế mạnh phát triển du lịch ở Quảng Ninh, Hà Nội, Đà Nẵng, Thành phố Hồ Chí Minh.

Các cơ sở đào tạo trung bình mỗi năm xây dựng chỉ tiêu tuyển sinh cho 22.000 học viên, sinh viên, trong đó: khoảng 5.000 đại học và cao đẳng; 18.000 trung cấp và khoảng 5.000 sơ cấp nghề. Trong số này, hàng năm có khoảng hơn 20.000 học viên, sinh viên tốt nghiệp, đây là một nguồn lao động chất lượng cao cho Ngành. Về mặt chất lượng, tỷ lệ sinh viên, học viên ra trường có việc làm có xu hướng tăng dần với 70% trình độ đại học, cao đẳng và 80% trình độ trung cấp. Các doanh nghiệp cũng có đánh giá cao đối với đội ngũ nhân lực được đào tạo, đáp

Các đối tác liên kết chủ yếu là các cơ sở đào tạo du lịch trong ASEAN, Trung Quốc, Úc, Canada và một số nước châu Âu. 20 cơ sở đào tạo du lịch tại Việt Nam tham gia mạng lưới cơ sở đào tạo du lịch châu Á - Thái Bình Dương (APETIT), 06 cơ sở tham gia mạng lưới cơ sở đào tạo du lịch ASEAN. Hình thức liên kết đào tạo đa dạng như kết hợp đào tạo trong nước và học chuyển tiếp tại nước ngoài, đào tạo qua mạng, trao đổi sinh viên thực tập, mời chuyên gia vào giảng dạy. Một số cơ sở đào tạo mời tình nguyện viên quốc tế vào làm việc, hỗ trợ đào tạo nhân lực ngành Du lịch. Một số doanh nghiệp du lịch có vốn đầu tư nước ngoài có nhiều chuyên gia quốc tế giỏi vào đào tạo, bồi dưỡng tại chỗ, góp phần đáng kể nâng cao chất lượng nhân lực ngành Du lịch.

Về chương trình đào tạo:

Chương trình đào tạo du lịch giữa các cơ sở rất khác nhau và nhìn chung quá thiên về trang bị lý thuyết mà không quan tâm đến trau dồi kỹ năng nghề, do đó chỉ tạo đội ngũ “thợ” chưa thể tạo ra những người quản lý giỏi, có cơ sở đào tạo tỷ lệ dạy thực hành rất thấp, dẫn đến kỹ năng nghề của sinh viên yếu. Trình độ sư phạm, chuyên môn của đội ngũ giảng viên du lịch cũng còn mỏng, chưa có trình độ chuyên sâu về du lịch. Nhiều giảng viên chuyển từ ngành khác sang giảng dạy cho nên thiếu sự hiểu biết sâu sắc và toàn diện về lý luận cũng như kinh nghiệm thực tế, lực lượng lãnh đạo, quản lý ở các cơ sở phần lớn còn yếu về năng lực chuyên môn, phương pháp quản lý.

Với khung chương trình đào tạo 4 năm, để đáp ứng chuẩn đầu ra đã tuyên bố, các trường đại học đào tạo về du lịch tùy theo năng lực của mỗi trường đã có sự vận dụng linh hoạt trong xây dựng nội dung, chương trình đào tạo. Song,

về cơ bản các trường tập trung đào tạo các học phần cơ sở ngành và ngành và ngày càng tăng thời lượng các học phần thực tập nghề nghiệp.

Cơ chế phối hợp giữa nhà trường và doanh nghiệp vẫn chưa rõ ràng, chưa có cơ chế, chính sách cụ thể, khả thi khuyến khích các doanh nghiệp thực sự quan tâm phối hợp với các cơ sở đào tạo trong đào tạo nhân lực du lịch. Bên cạnh đó, các cơ sở đào tạo cũng thiếu sự liên kết với nhau. Lao động ngành du lịch còn thiếu tính chuyên nghiệp và các kỹ năng mềm trong khi đặc trưng là ngành phục vụ và mang đến niềm vui, sự thư giãn cho con người, những yêu cầu, quy tắc về thái độ ứng xử, tính chuyên nghiệp trong phong cách làm việc, giữ gìn hình ảnh... đang ngày càng được đề cao, trở thành những tiêu chí để đánh giá chất lượng nguồn nhân lực du lịch.

Về đội ngũ giảng viên:

Tính đến hết năm 2021 cả nước có khoảng 5.000 người tham gia đào tạo du lịch, trong đó có 2.000 giáo viên, giảng viên du lịch (cả cơ hữu và thỉnh giảng), 540 cán bộ quản lý, phục vụ đào tạo các cấp và 2.579 đào tạo viên du lịch (có chứng chỉ đào tạo của Hội đồng cấp chứng chỉ Du lịch Việt Nam). Giảng viên, giáo viên cơ hữu là 1.460 người, chiếm khoảng 28% tổng số nhân lực tham gia đào tạo mới về du lịch; giảng viên thỉnh giảng là 600 lượt người, chiếm 11,6%. Cán bộ quản lý, phục vụ đào tạo 540 người, chiếm 10%; đào tạo viên du lịch khoảng 2.600 người, chiếm 49%. Giáo viên, giảng viên ở độ tuổi dưới 30 tuổi chiếm khoảng 29%, từ 31-50 tuổi chiếm 60%, trên 50 tuổi chiếm 11%. Hầu hết giảng viên, giáo viên đều biết ngoại ngữ (khoảng 100 người biết 2 ngoại ngữ trở lên) và tin học phục vụ nghiên cứu, giảng dạy. Các khoa, bộ môn đào tạo đại học du lịch đã huy động được các chuyên gia ngành Du lịch làm giáo viên kiêm nhiệm, thỉnh giảng.

Bảng 3. Đội ngũ giáo viên, giảng viên, đào tạo viên về du lịch

TT	Chỉ tiêu	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
1	Giáo viên, giảng viên cơ hữu	1.460	28,19
2	Giáo viên, giảng viên thỉnh giảng	600	11,59
3	Cán bộ quản lý, phục vụ đào tạo	540	10,43
4	Đào tạo viên du lịch	2.579	49,80
Tổng		5.179	100

Nguồn: Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch

Thông qua các dự án do Luxembourg và EU tài trợ, nhiều giảng viên, giáo viên du lịch đã

được đào tạo nghiệp vụ tại Luxembourg, Singapore, Malaysia, Áo, Úc, New Zealand,

đang phát huy tốt kiến thức đã học. Nhiều giảng viên đã và đang được học tập, nghiên cứu du lịch tại các nước có du lịch phát triển. Đội ngũ giảng viên, giáo viên du lịch đang được trẻ hóa, chính quy và hiện đại hóa để đáp ứng yêu cầu hội nhập quốc tế. Dự án EU đã tổ chức 178 khóa do chuyên gia quốc tế và trong nước, đào tạo được 3.337 học viên, chủ yếu là giảng viên, giáo viên du lịch, trong đó có 2.579 học viên được nhận chứng chỉ Đào tạo viên du lịch của Hội đồng cấp chứng chỉ Du lịch Việt Nam. Đã đào tạo 40 giảng viên kỹ năng đào tạo, trong đó 18 người đã được Hội đồng cấp chứng chỉ Du lịch Việt Nam (VTCB) công nhận là giảng viên của Hội đồng.

Với điều kiện để mở ngành đào tạo, các trường đều có số lượng giảng viên đủ trình độ đáp ứng yêu cầu. Số giảng viên cơ hữu của các trường đào tạo về du lịch (số giảng viên của khoa Du lịch) thường 15-25 người. Một số lượng khá lớn giảng viên đang học tập bồi dưỡng nâng cao trình độ. Tuy một số trường đại học quy định tuyển dụng với các ứng viên có trình độ tiến sĩ, song số lượng và trình độ đội ngũ giảng viên giảng dạy du lịch vẫn còn khá khiêm tốn khi quy mô đào tạo du lịch ngày càng tăng. Để khắc phục tình trạng thiếu giảng viên, đồng thời, để tăng tính thực tiễn ngành nghề trong đào tạo, các trường còn sử dụng đội ngũ giảng viên thỉnh giảng từ các khách sạn, công ty lữ hành... tham gia giảng dạy. Một tỷ lệ không nhỏ giảng viên giảng dạy về du lịch được đào tạo từ các ngành khác, cơ bản là từ các khối ngành Văn hóa, Xã hội, Sư phạm hoặc Quản trị kinh doanh (Trường ĐH Văn hóa, Trường ĐH Thủ đô Hà Nội, Trường ĐH Công nghiệp Hà Nội,...). Việc giảng dạy về du lịch chủ yếu dựa vào vốn kiến thức tự học, tổng hợp từ nhiều nguồn và từ kinh nghiệm của các giảng viên.

Về cơ sở vật chất kỹ thuật của các đơn vị đào tạo:

Các đơn vị đã được đầu tư nâng cấp trang thiết bị phục vụ giảng dạy, thí nghiệm và thực hành được nâng cấp, từng bước đồng bộ hóa và hiện đại hóa. Một số cơ sở đào tạo đã đầu tư xây dựng cơ sở thực hành (xưởng trường, khách sạn trường...) tương đối hiện đại. Một số trường đã

có trung tâm thực hành nghề và nhiều đơn vị đã nhận được sự tài trợ của EU và Luxembourg trong dự án đào tạo phát triển nhân lực ngành du lịch.

Về chuẩn đầu ra của ngành:

Song song với hoàn thiện chương trình đào tạo, các trường đều tiến hành rà soát chuẩn đầu ra các ngành/chuyên ngành đào tạo. Các khoa chuyên ngành đã tổ chức xây dựng dự thảo chuẩn đầu ra, tổ chức hội nghị rộng rãi để lấy ý kiến đóng góp của các nhà quản lý, các nhà khoa học, giảng viên trong và ngoài Khoa... và hoàn thiện chuẩn đầu ra của các chuyên ngành đào tạo: Du lịch, Quản trị khách sạn, Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống. Gửi dự thảo chuẩn đầu ra để lấy ý kiến phản hồi từ các cán bộ quản lý của Tổng cục Du lịch, Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch Hà Nội, từ các doanh nghiệp dịch vụ du lịch, cựu sinh viên...

3.3.2. Tại các địa phương

Đối với đội ngũ lao động chuyên ngành địa phương, trong thời gian qua các cấp quản lý trong lĩnh vực du lịch bao gồm Sở Văn hoá Truyền thông Du lịch và Hiệp hội Du lịch đã có những chính sách, hướng dẫn để tạo điều kiện bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ với đa dạng các loại hình đào tạo. Mặc dù vậy, kết quả của hoạt động đào tạo chưa cao, chưa đáp ứng được số lượng cũng như chất lượng nguồn nhân lực nhằm phục vụ nhu cầu phát triển du lịch với tầm nhìn chiến lược trở thành ngành kinh tế mũi nhọn cho nhiều địa phương.

Về hình thức đào tạo bồi dưỡng tại các địa phương chủ yếu thực hiện với sự liên kết giữa các cơ quan quản lý nhà nước và các cơ sở đào tạo chuyên nghiệp tại các tỉnh thành phố lớn như Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh tổ chức; đối tượng tham gia là các cá nhân tổ chức kinh doanh hoạt động du lịch hiện đang vận hành trên địa bàn tỉnh.

Tần suất các lớp đào tạo trung bình là 1-2 lớp tập huấn, bồi dưỡng kiến thức quản lý về du lịch cho đối tượng là các công chức, viên chức thuộc các xã có tiềm năng phát triển du lịch trên địa bàn. Song song với đó các khóa đào tạo về

chuyên môn, nghiệp vụ du lịch và kiến thức quản lý nhà nước cho các đối tượng là cán bộ quản lý các đơn vị kinh doanh du lịch, công chức viên chức các Phòng, đơn vị trực thuộc Sở từ 2-5 khóa một năm.

Bên cạnh hoạt động đào tạo, các địa phương cũng có những hoạt động phát triển kỹ năng nghiệp vụ cho các nhân viên tại các đơn vị kinh doanh du lịch trên địa bàn như tổ chức các cuộc thi tay nghề, nghiệp vụ dành cho các vị trí như lễ tân, bartender, hướng dẫn viên du lịch... Các cuộc thi này được tổ chức đều đặn định kỳ 1- 2 lần trong năm

3.4. Một số giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh hội nhập quốc tế

Công tác phát triển nguồn nhân lực du lịch của Việt Nam trong giai đoạn qua đã có những chuyển biến tích cực, thể hiện ở sự gia tăng ổn định về lượng và sự cải thiện đáng kể về chất. Tuy nhiên, phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam còn nhiều hạn chế, khó khăn, thách thức: sự phân bố lao động du lịch không đồng đều giữa các vùng, miền, địa phương trong cả nước, dẫn đến tình trạng vừa thiếu vừa thừa giữa các vùng, miền và địa bàn trọng điểm du lịch; lao động chưa qua đào tạo chính quy và lao động trái ngành đang chiếm tỷ trọng lớn hơn số lao động được đào tạo chính quy về du lịch; ngoài ra, nhân lực ngành có khả năng sử dụng thành thạo máy tính và các thiết bị công nghệ phục vụ công việc, nhưng chủ yếu là các công việc giản đơn và số này tập trung chủ yếu ở khối cơ quan quản lý du lịch cấp cơ quan, chính quyền và ở các doanh nghiệp đặt tại các thành phố lớn...

- Đẩy mạnh liên kết trong đào tạo du lịch:

Trong lĩnh vực du lịch vấn đề liên kết với các cơ sở kinh doanh du lịch có ý nghĩa quan trọng trong việc nâng cao tay nghề cho sinh viên. Để hội nhập thành công, bên cạnh các doanh nghiệp kinh doanh du lịch trong nước, cần thắt chặt mối quan hệ giữa cơ sở đào tạo du lịch với các doanh nghiệp liên doanh hoặc nước ngoài có uy tín, thương hiệu mạnh. Mô hình liên kết này đặc biệt có ý nghĩa đối với các bậc đào tạo trung cấp

ngành du lịch bởi các sinh viên sẽ có cơ hội thực tập trong môi trường dịch vụ du lịch đẳng cấp quốc tế.

- Đào tạo theo tiêu chuẩn VTOS nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch:

Thiết kế chương trình đào tạo/dạy nghề tiếp cận theo chuẩn đầu ra - năng lực cốt lõi của mỗi vị trí việc làm gắn với thực tế thị trường lao động; biên soạn chương trình môn học, bài giảng, giáo trình các học phần/môn học/mô-đun chuyên môn theo hướng tích hợp giữa lý thuyết và thực hành; thay đổi phương pháp giảng dạy của giảng viên, học tập của sinh viên theo hướng tích cực, chủ động.

- Tổ chức hệ thống đào tạo du lịch phù hợp với yêu cầu hội nhập:

Chú trọng phát triển đội ngũ giảng viên, giáo viên tại các cơ sở đào tạo về du lịch theo hướng số lượng đầy đủ, cơ cấu cần bao phủ các nghiệp vụ cụ thể, với chất lượng về mặt lý luận thực tiễn, kỹ năng nghiệp vụ và ngoại ngữ chuyên ngành. Đồng thời, có thể sử dụng các hình thức đào tạo như tham quan, thực tế tại các cơ sở kinh doanh du lịch, cơ sở đào tạo du lịch tại nước ngoài đối với đội ngũ giảng viên tại các trường đào tạo nghề du lịch.

Có chính sách khuyến khích mời các chuyên gia quốc tế về du lịch, các giảng viên có kinh nghiệm tại các cơ sở đào tạo du lịch ở các nước có ngành du lịch phát triển sang Việt Nam tham gia giảng dạy.

Bên cạnh đội ngũ giảng viên, giáo viên, các chức danh thẩm định, đánh giá và giám sát du lịch cũng cần được chú trọng đào tạo theo chuẩn quốc tế. Việc củng cố đội ngũ hỗ trợ có tác dụng duy trì cũng như bổ trợ cho công tác đào tạo tránh việc chuẩn hóa quốc tế trên danh nghĩa.

4. KẾT LUẬN

Du lịch Việt Nam trong những năm qua có tốc độ tăng trưởng mạnh mẽ, lượng khách quốc tế đến Việt Nam tăng, do đó nhân lực du lịch cũng tăng qua các năm. Thời gian qua, việc đào tạo nguồn nhân lực du lịch tại Việt Nam đã đạt được các kết quả quan trọng nâng cao tay nghề của đội ngũ nhân lực. Tuy nhiên, do ảnh hưởng của đại dịch Covid – 19 khiến cho ngành du lịch

bị ảnh hưởng trầm trọng, 60% số lao động du lịch bị mất việc và phải chuyển đổi sang các ngành nghề khác. Điều này dẫn đến việc thất thoát nhân lực du lịch chất lượng cao sau đại dịch đòi hỏi cần phải có các giải pháp để du lịch Việt Nam có thể đáp ứng tốt các nhu cầu của quá trình hội nhập. Các giải pháp được đưa ra là: Đẩy mạnh liên kết trong đào tạo du lịch, đào tạo theo tiêu chuẩn VTOS nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch và tổ chức hệ thống đào tạo du lịch phù hợp với yêu cầu hội nhập.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2016), *Đề án tăng cường đào tạo theo nhu cầu xã hội lĩnh vực du lịch đến năm 2025, tầm nhìn đến 2030*.
2. Chính phủ (2020), *Quyết định số 147/QĐ-TTg ngày 22/01/2020, Phê duyệt Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030*.
3. Tổng cục du lịch (2019-2021), *Báo cáo thường niên du lịch Việt Nam*
4. Viện Nghiên cứu và Phát triển du lịch (2020), *Báo cáo phục vụ Chiến lược tổng thể phát triển khu vực dịch vụ Việt Nam giai đoạn 2021 – 2030, tầm nhìn đến năm 2050*.

EDUCATION AND TRAINING FOR THE TOURISM INDUSTRY IN THE CONTEXT OF INTERNATIONAL INTERGRATION

Nguyen Thuy Dung¹, Nguyen Thi Thu Nga¹, Nguyen Thi Xuan Huong¹

¹ *Vietnam National University of Forestry*

SUMMARY

International integration has become the inevitable trend. It opens up so many opportunities for countries all over the world, especially developing countries, such as Viet Nam. Vietnamese Tourism also can't stay out of that trend, human resource plays a key role in the development of the industry. This study focuses on the analysis of tourism human resources in Viet Nam over the period from 2018 to 2020. The result shows that human resource in Viet Nam is not only weak in quality but also lacking in quantity. This poses requirements and opportunities for high quality human resource's education. Therefore, the study proposes some solutions to improve human resources quality under the international integration background, which include: expanding training link in tourism education, applying information technology in education, and approval of VTOS to improve tourism services' qualities.

Keywords: Education, human resource, International integration, tourism.

Ngày nhận bài : 24/11/2021

Ngày phản biện : 08/3/2022

Ngày quyết định đăng : 24/3/2022