

Developing human resources to meet the demands of tourism development in Binh Dinh province

ABSTRACT

Tourism human resource is one of the key factors determining the quality products and sustainability of tourism. Over the past few years, the training and retraining of human resources in the tourism industry in Binh Dinh has achieved many important results, contributing to improving the quality of the labor force, making positive contributions to the province's tourism economic development. Results of analysis of the current status of the quality of human resources for tourism in Binh Dinh show that human resources are of inadequacy and of low quality, which are unable to meet the needs of tourism development in the integration trend. From the research results, the author proposes some policy implications to develop human resources to meet the needs of tourism development in Binh Dinh province in the coming time.

Keywords: *Tourism, human resources, development.*

Phát triển nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu phát triển du lịch tỉnh Bình Định

TÓM TẮT

Nguồn nhân lực du lịch là một trong các yếu tố then chốt quyết định đến chất lượng sản phẩm và tính bền vững của du lịch. Thời gian qua, công tác đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực ngành du lịch ở Bình Định đã đạt được nhiều kết quả quan trọng, góp phần nâng cao chất lượng đội ngũ lao động, đóng góp tích cực vào phát triển kinh tế du lịch của tỉnh. Kết quả phân tích hiện trạng chất lượng nguồn nhân lực du lịch Bình Định cho thấy nguồn nhân lực còn thiếu và chất lượng chưa cao, chưa đáp ứng được nhu cầu phát triển du lịch trong xu thế hội nhập. Từ kết quả nghiên cứu, tác giả đề xuất một số hàm ý chính sách nhằm Phát triển nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu phát triển du lịch tỉnh Bình Định trong thời gian tới.

Từ khóa: Du lịch, nguồn nhân lực, phát triển.

1. GIỚI THIỆU

Là một tỉnh ven biển duyên hải Nam Trung Bộ của Việt Nam, được đánh giá là vùng đất giàu đẹp về thiên nhiên, phong phú về lịch sử văn hóa, Bình Định là một nơi hội tụ đầy đủ tài nguyên du lịch cơ bản để phát triển du lịch. Khác với hầu hết những địa điểm du lịch khác đã bị khai thác nhiều, trong những năm gần đây, Bình Định đang nổi lên như một điểm đến hấp dẫn của cả khách nội địa và quốc tế với nét hoang sơ, mộc mạc của cảnh sắc cùng hương vị ẩm thực đậm đà.

Bên cạnh tốc độ phát triển nhanh của cơ sở hạ tầng cùng số lượng và quy mô của các cơ sở kinh doanh du lịch để đáp ứng nhu cầu của du khách thì Bình Định lại đang đứng trước tình trạng thiếu trầm trọng nhân lực du lịch mà đặc biệt là nhân lực chất lượng cao. Nguồn cung từ các cơ sở có đào tạo chuyên ngành du lịch tại Bình Định hiện vừa thiếu, vừa yếu, chỉ đáp ứng một lượng nhỏ yêu cầu. Trong khi các doanh nghiệp trong ngành du lịch đang rất cần

nhân lực thì hầu hết sinh viên ra trường có kỹ năng làm việc còn rất hạn chế đặc biệt là trình độ ngoại ngữ buộc phải tổ chức bồi dưỡng, đào tạo lại. Thực trạng này dẫn đến tình trạng các doanh nghiệp tìm đủ mọi cách lôi kéo lao động có kinh nghiệm của nhau hoặc phải tuyển người từ nơi khác với mức lương rất cao, thậm chí để có đủ nhân viên, các đơn vị trên địa bàn bắt buộc phải tuyển cả những lao động chưa qua đào tạo vào làm việc nên khó đảm bảo chất lượng phục vụ du khách.

Đứng trước sự cạnh tranh ngày càng trở nên gay gắt trong lĩnh vực du lịch thì việc đào tạo, phát triển nguồn nhân lực du lịch là chìa khóa quan trọng nâng cao chất lượng hoạt động du lịch. Để bắt kịp sự phát triển của ngành công nghiệp không khói này, ngành du lịch tỉnh cần phải có những giải pháp quyết liệt nhằm phát triển nguồn nhân lực đặc biệt là nhân lực chất lượng cao đáp ứng yêu cầu ngày càng cao trong quá trình phát triển.

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT

Theo George và cộng sự¹ thì: “Nguồn nhân lực là nguồn lực quan trọng nhất của mọi tổ chức vì chính con người thực hiện các khâu từ thiết kế, sản xuất, kiểm tra chất lượng hàng hóa và dịch vụ cũng như các mục tiêu cho tổ chức. Nếu không có những con người làm việc có hiệu quả thì mọi tổ chức đều không thể nào đạt tới các mục tiêu của mình”. Trần Xuân Cầu và Mai Quốc Chánh² cho rằng: “Nguồn nhân lực là một phạm trù dùng để chỉ sức mạnh tiềm ẩn của dân cư, khả năng huy động tham gia vào quá trình tạo ra của cải vật chất và tinh thần cho

xã hội trong hiện tại cũng như trong tương lai. Sức mạnh và khả năng đó được thể hiện thông qua số lượng, chất lượng và cơ cấu dân số, nhất là số lượng và chất lượng con người có đủ điều kiện tham gia vào nền sản xuất xã hội”. Nguồn nhân lực có thể được xem xét ở những phạm vi một tổ chức, một ngành, một vùng, một quốc gia thậm chí trên toàn cầu được thể hiện thông qua số lượng, chất lượng (thể lực, trí lực, tâm lực) và cơ cấu lao động. Trong đó, nguồn nhân lực của một ngành bao gồm toàn bộ

lực lượng lao động tham gia vào quá trình hoạt động và phát triển của ngành đó.

Du lịch được xem là một ngành kinh tế tổng hợp và mang tính đặc thù. Để tạo ra một sản phẩm du lịch chất lượng, bên cạnh các yếu tố về tài nguyên, hạ tầng, cơ sở vật chất... nguồn nhân lực được xem là yếu tố quan trọng. Phần lớn nhân lực du lịch tiếp xúc trực tiếp với du khách do vậy chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng không chỉ phụ thuộc vào trình độ, kỹ năng tay nghề của đội ngũ nhân lực mà còn phụ thuộc vào thái độ làm việc của họ. Theo Nguyễn Văn Đình và Trần Thị Minh Hòa³, “Nguồn nhân lực du lịch là lao động trực tiếp và gián tiếp tác động vào ngành Du lịch và của mỗi doanh nghiệp kinh doanh trên lĩnh vực du lịch. Trần Sơn Hải⁴ nhận định: “Nguồn nhân lực du lịch được hiểu là lực lượng lao động tham gia vào quá trình phát triển du lịch, bao gồm lao động trực tiếp và lao động gián tiếp”. Nguyễn Văn Mạnh và Phạm Hồng Chương⁵ cho rằng “Nhân lực ngành Du lịch bao gồm toàn bộ các nhân lực trực tiếp và gián tiếp tham gia vào quá trình phục vụ khách du lịch”. Cụ thể hơn, Đình Thị Hải Hậu⁶ đưa ra khái niệm: “Nguồn nhân lực du lịch là lực lượng lao động trong ngành Du lịch bao gồm lao động trực tiếp và lao động gián tiếp thể hiện thông qua số lượng, chất lượng và cơ cấu lao động”. Trong nghiên cứu này, tác giả thống nhất với quan điểm của Nguyễn Mạnh Hùng⁷ và cho rằng “Nguồn nhân lực ngành Du lịch là toàn bộ lực lượng lao động ngành Du lịch bao gồm lao động trực tiếp và lao động gián tiếp thể hiện thông qua số lượng, chất lượng (thể lực, trí lực, tâm lực) và cơ cấu lao động của ngành”.

Trong xu thế hội nhập toàn cầu, nhiệm vụ của ngành Du lịch không chỉ dừng lại ở việc phục vụ nhu cầu của du khách mà còn góp phần quảng bá

hình ảnh về thiên nhiên, văn hóa và con người đến với bạn bè thế giới. Từ phân tích các đặc điểm của ngành du lịch, Herman⁸ đã chỉ ra một số đặc điểm nguồn nhân lực và vai trò của phát triển nguồn nhân lực trong việc hỗ trợ quan trọng cho ngành. Theo Trần Sơn Hải⁴ “Phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch là tổng thể các hình thức, phương pháp, chính sách và biện pháp nhằm hoàn thiện và nâng cao chất lượng cho nguồn nhân lực (trí tuệ, thể chất và phẩm chất tâm lý - xã hội) làm gia tăng số lượng và điều chỉnh cơ cấu nguồn nhân lực ngành du lịch cho phù hợp với yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội và phát triển du lịch trong từng giai đoạn phát triển”.

Ngành Du lịch đòi hỏi số lượng lao động lớn với nhiều loại trình độ do tính chất đặc thù của ngành. Nhân lực ngành Du lịch có tính chuyên môn hoá cao và thời gian làm việc phụ thuộc vào đặc điểm tiêu dùng của khách du lịch. Đặc biệt khó có thể thống kê số lượng, phân loại chất lượng chính xác, bởi tính linh hoạt, đa dạng và phức tạp trong các lĩnh vực hoạt động (cơ hữu, bán thời gian, khoán công việc, không do doanh nghiệp quản lý). Theo Lê Văn Kỳ⁹, các tiêu chí đánh giá hoạt động phát triển nguồn nhân lực gồm: Chất lượng xây dựng chiến lược, quy hoạch phát triển nguồn nhân lực du lịch; Hiệu quả của chính sách thu hút nguồn nhân lực du lịch của địa phương và hiệu quả của công tác tổ chức quản lý phát triển nguồn nhân lực du lịch của địa phương. Tuy nhiên, tổng quan tài liệu, tác giả nhận thấy để phát triển nguồn nhân lực du lịch một cách hiệu quả thì đầu tiên cần xác định được hiện trạng và dự báo được nhu cầu nguồn nhân lực du lịch trong tương lai và tập trung vào 3 tiêu chí cơ bản là quy mô, cơ cấu và chất lượng. Đây chính là cách tiếp cận trong nghiên cứu này.

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1. Phương pháp tổng hợp, thống kê

Tác giả sử dụng các phương pháp thống kê, tổng hợp khi nghiên cứu các văn bản, tài liệu, giáo trình, công trình, bài viết có liên quan nhằm hệ thống hóa lý luận về phát triển nguồn nhân lực du lịch cũng như phân tích, đánh giá thực tiễn và nhu cầu nguồn nhân lực du lịch trên địa bàn tỉnh Bình Định.

3.2. Phương pháp tổng kết kinh nghiệm và Phương pháp chuyên gia

Trên cơ sở các tài liệu thu thập được, tổng kết kinh nghiệm của các nghiên cứu trước để rút ra bài học

cho Bình Định. Đồng thời, trong quá trình thực hiện nghiên cứu, tác giả trực tiếp trao đổi, tham khảo ý kiến của các chuyên gia, các nhà quản lý thuộc lĩnh vực nghiên cứu để đánh giá hiện trạng nguồn nhân lực du lịch từ đó đề xuất định hướng, giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch Bình Định trong thời gian tới.

3.3. Phương pháp khảo sát

Để có đánh giá khách quan, thực tiễn về nguồn nhân lực trực tiếp cung ứng sản phẩm du lịch hiện nay, tác giả khảo sát trực tiếp 200 khách du lịch đến Bình Định về mức độ sự hài lòng đối với kỹ năng

chuyên môn nghề, kỹ năng xử lý tình huống, thái độ phục vụ, kỹ năng giao tiếp ứng xử, khả năng sử dụng ngoại ngữ, kiến thức và hiểu biết, tính cầu thị của 2 nhóm lao động trực tiếp chiếm tỷ trọng nhiều nhất trong cơ cấu lao động là hướng dẫn và lưu trú.

Tác giả sử dụng thang đo Likert 5 mức độ để thu thập, phân tích, đánh giá kết quả dữ liệu khảo sát dưới sự hỗ trợ của phần mềm SPSS. Để thuận tiện cho việc đánh giá, phân tích số liệu một cách hợp lý và khoa học, các thông tin thu thập được từ các phiếu khảo sát thực trạng được quy ước dựa vào giá trị trung bình trong thang đo Likert 5 với mức giá trị khoảng cách = $(\text{Maximum} - \text{Minimum}) / n = (5 - 1) / 5 = 0.8$. Ý nghĩa các mức lần lượt tương ứng cụ thể là:

Mức	Khoảng điểm	Ý nghĩa
1	1.00 - 1.80	Kém/ Rất không hài lòng
2	1,81 – 2,60	Yếu/ /Không hài lòng
3	2,61 – 3,40	Trung bình/ Bình thường
4	3,41 - 4,20	Khá/ Hài lòng
5	4,21-5,00	Tốt/ Rất hài lòng

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Sức hút của du lịch Bình Định tăng dần qua từng năm. Theo thống kê của Sở Du lịch, trước khi đại dịch COVID-19 xảy ra, tốc độ tăng trưởng bình quân hàng năm giai đoạn 2016 - 2019 đạt khoảng 16,7%. Năm 2020, nếu không bị ảnh hưởng của đại dịch, ngành Du lịch tỉnh hoàn toàn có thể đạt mục tiêu đón 5,5 triệu lượt khách đã được đặt ra trong Kế hoạch thực hiện Chương trình hành động của Tỉnh ủy. Tuy nhiên, năm 2020, do ảnh hưởng của dịch bệnh nên tỉnh chỉ đón được 2.222.500 lượt khách, giảm 54% so với năm 2019. Năm 2021, ngành Du lịch Bình Định đón được 1.444.625 lượt khách, tiếp tục giảm 35% so với năm 2020. Năm

2022 đánh dấu sự hồi phục của ngành du lịch nói chung và Bình Định nói riêng sau đại dịch với trên 4.120.000 lượt khách, tăng 185,2% so với năm 2021. Dấu hiệu phục hồi được khẳng định trong những tháng đầu năm 2023. Theo thông tin từ Sở Du lịch, tính chung trong 6 tháng đầu năm 2023, ngành Du lịch của tỉnh ước đón 2.757.840 lượt khách, tăng 20,6% so với cùng kỳ năm 2022; trong đó khách du lịch quốc tế đạt 24.865 lượt, tăng 1% và khách du lịch nội địa đạt 2.732.975 lượt, tăng 20,8%. Tổng doanh thu du lịch 6 tháng đầu năm 2023 ước đạt trên 7.617 tỷ đồng, tăng 33,3% so với cùng kỳ năm 2022.

Bảng 1. Thống kê kết quả kinh doanh du lịch

STT	Nội dung	Đơn vị tính	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022	Ước 6 tháng đầu năm 2023
1	Tổng lượt khách	Lượt khách	4.092.340	4.829.000	2.222.500	1.444.625	4.120.000	2.757.840
1.1.	Khách quốc tế	Lượt khách	327.380	408.000	144.600	78.100	78.989	24.865
1.2.	Khách nội địa	Lượt khách	3.764.960	4.421.000	2.077.900	1.366.525	4.041.011	2.732.975
2	Tổng doanh thu	Tỷ đồng	4.002	6.000	2.369,5	1.730	13.119	7.617

*Nguồn: Sở Du lịch Bình Định*¹⁰

Bình Định xác định nhu cầu nhân lực được sử dụng trong ngành du lịch tăng trưởng theo tốc độ tăng trưởng của ngành cả về số lượng và chất lượng. Trong những năm qua, việc gia tăng số lượng và nâng cao chất lượng nguồn

nhân lực du lịch được tỉnh quan tâm và có bước chuyển biến tích cực với sự tham gia của nhiều đơn vị giảng dạy và cung cấp lao động trên địa bàn như Trường Đại học Quy Nhơn, Trường Đại học Quang Trung, Trường Cao đẳng Kỹ

thuật Công nghệ Quy Nhơn, Trung tâm Giáo dục thường xuyên Bình Định, Trung tâm Giáo dục nghề nghiệp Công đoàn Bình Định. Theo đánh giá của các chuyên gia và nhà sử dụng lao động, đội ngũ lao động ngành du lịch tăng lên, chất lượng từng bước được cải thiện. Tuy nhiên so với nhu cầu của hoạt động du lịch hiện nay và yêu cầu phát triển trong những năm tiếp theo thì nguồn nhân lực du lịch của tỉnh còn nhiều hạn chế, chưa đảm bảo về số lượng, chất lượng và bất hợp lý về cơ cấu.

4.1. Về mặt số lượng

Do ảnh hưởng của đại dịch Covid, ngành du lịch đã phải đối mặt với nhiều thử thách trong đó có việc lao động đã rời bỏ khỏi ngành gây ra tình trạng thiếu hụt lao động. Vì vậy, sau khi đại dịch được kiểm soát thì hầu hết các doanh nghiệp trên thế giới đều diễn ra tình trạng thiếu hụt lao động. Tại Việt Nam, nếu không có đại dịch xảy ra thì mỗi năm ngành du lịch cả nước cần thêm 60.000 nhân sự. Theo thống kê của Tổng cục Du lịch, vào thời điểm “đỉnh cao” năm 2019, ngành du lịch cả nước đã có hơn 2,5

triệu lao động, trong đó có 750.000 lao động trực tiếp. Đại dịch xảy ra đã ảnh hưởng nghiêm trọng đến nhân sự ngành. Cụ thể, gần 60% số lao động trong ngành du lịch phải nghỉ hoặc tạm nghỉ việc vào năm 2020. Sang năm 2021, chỉ có 25% số lao động còn làm việc đủ thời gian, 30% phải nghỉ việc hoặc chấm dứt hợp đồng lao động, 35% tạm nghỉ việc và 10% đang làm việc một cách cầm chừng. Hậu quả là khi ngành du lịch hồi phục sau đại dịch nhiều nhà hàng, khách sạn lớn và các khu resort nổi tiếng trên cả nước hiện đang gặp khó khăn trong việc tìm kiếm đủ nhân lực cho các bộ phận¹¹. Cùng chung thực trạng về vấn đề thiếu nhân lực của cả nước, trong đại dịch, đã có nhiều doanh nghiệp du lịch ở Bình Định phải đóng cửa, dừng hoạt động, cạn kiệt nguồn tài chính khiến nhiều lao động trong ngành du lịch đã phải nghỉ việc hoặc chuyển sang làm công việc mới. Một số lao động có kỹ năng cũng lo ngại việc làm trong ngành du lịch thiếu tính ổn định nên không còn mặn mà và cũng tìm cách chuyển nghề.

Bảng 2. Thống kê lao động trực tiếp trong ngành du lịch

STT	Chỉ tiêu	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022
1	Lưu trú	4.015	5.500	3.444	3.000	5.500
2	Lữ hành	159	220	118	100	350
3	Hướng dẫn	262	332	338	418	498
4	Vận chuyển	134	200	100	50	200
5	Dịch vụ khác	2.100	2.648	1.800	1632	1452
Tổng		6.670	8.900	5.800	5.200	8000

Nguồn: Sở Du lịch Bình Định¹²

Xuất phát từ định hướng phát triển du lịch và tình hình thực tiễn, tỉnh đã xây dựng Đề án phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Bình Định đến năm 2025, định hướng đến năm 2030¹³. Đây là việc làm rất cần thiết, tạo nền tảng cho công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng mục tiêu phát triển du lịch của tỉnh trong giai đoạn tới. căn cứ nhu cầu lao động tính bình

quân cho một buồng khách sạn của cả nước và vùng Duyên hải Nam Trung Bộ là 1,2 đến 1,5 lao động trực tiếp, cũng như số lao động gián tiếp kèm theo (1 lao động trực tiếp kèm theo 2 lao động gián tiếp), nhu cầu lao động du lịch đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030 là tương đối cao (Bảng 3).

Bảng 3. Thống kê tình trạng thiếu lao động du lịch năm 2022 và dự báo nhu cầu sử dụng lao động giai đoạn 2023 – 2030

STT	Chỉ tiêu	Thống kê tình trạng thiếu lao động du lịch năm 2022	Nhu cầu sử dụng lao động du lịch giai đoạn 2023-2030
1	Tổng số lao động ngành du lịch	10.000	45.000
-	Trực tiếp	4.000	12.000
-	Gián tiếp	6.000	33.000
2	Lao động trực tiếp phân theo ngành dịch vụ		
-	Lưu trú	1.150	6.500
-	Lữ hành	550	900
-	Hướng dẫn	500	1.000
-	Vận chuyển	300	500
-	Dịch vụ khác	1.500	3.100

Nguồn: Sở Du lịch Bình Định ¹⁴

Như vậy, theo dự báo, ngành du lịch Tỉnh cần một lượng lớn lao động trực tiếp và gián tiếp. Tuy nhiên, để đáp ứng nhu cầu đòi hỏi nhân lực du lịch không chỉ được đào tạo đủ về số lượng mà còn phải đáp ứng yêu cầu về chất lượng. Ở mỗi vị trí khác nhau thì mỗi người sẽ có vai trò, nhiệm vụ, chức năng, quyền hạn khác nhau nên những yêu cầu cho từng nhóm đối tượng cũng khác nhau:

- *Nhóm nhân lực quản lý Nhà nước về du lịch:* Bộ phận này chiếm tỷ trọng không lớn trong toàn bộ nhân lực du lịch song đây là bộ phận nhân lực có trình độ cao, có trình độ chuyên môn và hiểu biết tương đối toàn diện ở tầm vĩ mô thuộc lĩnh vực quản lý về du lịch.

- *Nhóm nhân lực trong các doanh nghiệp du lịch (khách sạn, nhà hàng, hãng lữ hành):* có thể chia thành 2 bộ phận quản lý và tác nghiệp:

+ Bộ phận quản lý là loại lao động trí óc đặc biệt, công cụ chủ yếu của họ là tư duy. Bằng kiến thức và kinh nghiệm của mình, họ tìm tòi, nghiên cứu các tình huống, phân tích, tổng hợp các vấn đề đặt ra trong quá trình kinh doanh để đề ra các quyết định và tổ chức thực hiện các quyết định đó trong

quá trình kinh doanh du lịch. Do vậy bộ phận lao động này phải được đào tạo bài bản về trình độ chuyên môn và kỹ năng quản lý, điều hành doanh nghiệp.

+ Bộ phận tác nghiệp là loại lao động đảm bảo điều kiện kinh doanh cho doanh nghiệp và cung cấp trực tiếp sản phẩm du lịch cho du khách. Nhóm này rất đông đảo, thuộc nhiều ngành nghề khác nhau như nhân viên bảo vệ, nhân viên tạp vụ, nhân viên bảo trì, phục vụ buồng, phục vụ bàn, phục vụ bar, chế biến món ăn, lễ tân, hướng dẫn viên du lịch,... Ngoài trừ tiêu chuẩn đối với nhân lực hỗ trợ, hệ thống kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (VTOS) đã chia thành 13 nghề cơ bản, tương ứng với mỗi nghề đòi hỏi nhân lực phải đáp ứng các tiêu chuẩn về năng lực (kiến thức, kinh nghiệm, kỹ năng và thái độ).

- *Cư dân địa phương:* là đối tượng chính trong quá trình phát triển du lịch bởi vì họ là người chịu ảnh hưởng trực tiếp. Dù dưới hình thức trực tiếp hay gián tiếp (làm việc trong các doanh nghiệp lưu trú, ăn uống, dịch vụ,... hay tham gia vào hoạt động du lịch với tư cách cá nhân cung cấp sản phẩm địa phương), những cộng đồng cư dân địa phương có

nhệm vụ chính tại điểm đến là tiếp nhận du khách, tạo môi trường thoải mái, an toàn cho những người đến tham quan, tìm hiểu về địa phương của mình. Do vậy, bên cạnh công tác tuyên truyền rộng rãi về các chủ trương chính sách phát triển du lịch, ý thức bảo vệ môi trường thì các hộ dân có tham gia hoạt động du lịch cần được tiếp thu kiến thức, kỹ năng cơ bản làm du lịch cộng đồng như: quy trình phục vụ khách du lịch tại cơ sở lưu trú homestay; kỹ năng giao tiếp; những kiến thức về sơ cấp cứu, xử lý các tình huống trong phục vụ khách du lịch; nghiệp vụ chế biến món ăn; quản lý chất lượng dịch vụ... nhằm phục vụ du khách tốt hơn.

4.2. Về mặt chất lượng

Sau đại dịch, lượng khách du lịch nội địa bùng nổ, du lịch quốc tế từng bước được phục hồi trong khi nguồn nhân lực du lịch, đặc biệt là nhân lực cơ sở lưu trú du lịch chất lượng cao chưa đáp ứng được yêu cầu thực tiễn. Theo ghi nhận từ ý kiến của các chuyên gia, nhà quản lý du lịch, nhằm phục hồi hoạt động du lịch sau đại dịch, bên cạnh việc liên kết phát triển du lịch, nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ, ngành Du lịch tỉnh Bình Định đã và đang chú trọng đào tạo nguồn nhân lực, nâng cao tính chuyên nghiệp của lực lượng này. Tuy có sự tăng trưởng rõ rệt cả về số lượng và chất lượng, trên thực tế nhân lực du lịch vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu. Phần lớn nhân lực du lịch Bình Định hiện nay có tính năng động chưa cao, kỹ năng ngoại ngữ mức độ trung bình gây ảnh hưởng không nhỏ đến việc học tập, giao tiếp với khách hàng cũng như học hỏi những quy trình, công nghệ mới. Tỷ trọng lao động (nhất là khối lao động trực tiếp) có trình độ cao còn thấp, số lao động trong ngành được đào tạo tại chỗ và học các lớp bồi dưỡng ngắn hạn, thậm chí chưa qua đào tạo chiếm hơn 30%. Số lao động có trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ, tin học còn rất ít, phần nhiều là lao động phổ thông chỉ được học việc một thời gian ngắn là trở thành nhân viên

phục vụ nên cách phục vụ không chuyên nghiệp, thiếu kỹ năng. Nhiều nhà hàng tuyển các nhân viên phục vụ chủ yếu là lao động thời vụ, sinh viên làm bán thời gian chưa qua đào tạo bài bản. Lễ tân trong nhiều khách sạn cũng bị đánh giá thiếu kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống và hạn chế trong việc sử dụng ngoại ngữ. Ở lĩnh vực lữ hành, vẫn còn một số hướng dẫn viên chưa chuyên nghiệp thậm chí chưa được trang bị nhiều kiến thức cơ bản về văn hóa, du lịch cũng như kiến thức thực tế tại địa phương. Bên cạnh đó, mặc dù phần lớn lực lượng vận tải du khách mà đặc biệt là lực lượng taxi đều có tay nghề tốt, thân thiện, trung thực và tôn trọng khách hàng nhưng vẫn còn một bộ phận taxi móc nối với cơ sở khách sạn, nhà hàng để nhận hoa hồng khi đưa khách đến nên đã ít nhiều ảnh hưởng đến hình ảnh của điểm đến trong mắt những khách đi du lịch tự tổ chức chuyến đi. Mặt khác, trong những năm gần đây, hình ảnh của người nông dân sôi nổi hoạt bát khi làm du lịch đã không còn quá xa lạ, nhưng vì hầu hết người dân làm dịch vụ du lịch tự phát, tự đúc rút kinh nghiệm nên khó đảm bảo chất lượng phục vụ du khách.

Trong thời gian qua, chất lượng nguồn nhân lực du lịch đặc biệt là đội ngũ trực tiếp phục vụ khách hàng đã được tỉnh và các doanh nghiệp đặc biệt chú trọng. Nguồn nhân lực du lịch trực tiếp tham gia quá trình cung ứng sản phẩm du lịch cho khách du lịch có vai trò quan trọng trong hình thành chất lượng sản phẩm và tác động trực tiếp đến mức độ hài lòng của du khách. Do đó, để có đánh giá toàn diện và khách quan về chất lượng nguồn nhân lực du lịch tại doanh nghiệp, tác giả đã khảo sát ngẫu nhiên 200 khách du lịch về sự hài lòng đối với chất lượng nguồn nhân lực du lịch. Trong 179 phiếu thu về đạt yêu cầu (cung cấp đủ các thông tin cần thiết) có 93 phiếu khảo sát lao động hướng dẫn và 86 phiếu khảo sát lao động lưu trú. Điểm trung bình của các tiêu chí được thể hiện ở Bảng 4:

Bảng 4. Thống kê đánh giá chất lượng nhân lực du lịch của du khách.

STT	Tiêu chí	Hướng dẫn		Lưu trú	
		Điểm	Xếp loại	Điểm	Xếp loại
1	Kiến thức chuyên môn nghiệp vụ	2,83	Trung bình	2,95	Trung bình
2	Kỹ năng nghề nghiệp (tay nghề)	3,01	Trung bình	2,98	Trung bình
3	Kỹ năng xử lý tình huống	3.27	Trung bình	3,14	Trung bình

4	Tinh thần, thái độ phục vụ, sự tận tình	4,23	Tốt	3,83	Khá
5	Kỹ năng giao tiếp, ứng xử và lắng nghe	3,98	Hài lòng	3,93	Khá
6	Khả năng nắm bắt và thấu hiểu tâm lý khách	4,14	Khá	4,03	Khá
7	Khả năng sử dụng ngoại ngữ trong giao tiếp với khách hàng	3,25	Trung bình	3,48	Khá
8	Tác phong làm việc chuyên nghiệp	3,56	Khá	3,72	Khá
9	Điểm đánh giá trung bình chung	3,53	Khá	3,51	Khá

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu thống kê

Từ kết quả tổng hợp ở Bảng 4 cho thấy, dù không nhận phản hồi tiêu cực (kém, yếu) về lực lượng lao động nhưng phần lớn các tiêu chí chỉ được đánh giá ở mức độ trung bình và khá. Trong 8 tiêu chí chỉ có tiêu chí “Tinh thần, thái độ phục vụ, sự tận tình” đối với nhóm lao động lữ hành được đánh giá tốt (4,23 điểm). Kiến thức chuyên môn nghiệp vụ là tiêu chí du khách đánh giá mức thấp nhất (tương ứng 2,83 điểm và 2,95 đối với lao động lữ hành và lao động lưu trú). Tiếp theo là 2 nhóm tiêu chí “Kỹ năng nghề nghiệp (tay nghề)” và “Kỹ năng xử lý tình huống” cũng chỉ được đánh giá ở mức trung bình. “Tác phong làm việc chuyên nghiệp” và “Khả năng nắm bắt và thấu hiểu tâm lý khách” được du khách đánh giá ở mức khá đối với cả 2 nhóm lao động được khảo sát. Riêng tiêu chí “Khả năng sử dụng ngoại ngữ trong giao tiếp với khách hàng” và “Tinh thần, thái độ phục vụ, sự tận tình” thì có sự chênh lệch tương đối giữa lao động trong 2 nhóm ngành. Trong khi tiêu chí “Tinh thần, thái độ phục vụ, sự tận tình” được du khách đánh giá tốt ở mức tốt đối với nhân lực lữ hành thì đối với nhân lực lưu trú chỉ dừng lại ở mức khá. Ngược lại, trong khi tiêu chí thì “Khả năng sử dụng ngoại ngữ trong giao tiếp với khách hàng” được đánh giá khá đối với nhân lực lưu trú thì đối với nhân lực lữ hành chỉ dừng lại

ở mức trung bình. Điểm đánh giá trung bình chung của nhân lực cả hai nhóm du lịch lữ hành và lưu trú lần lượt là 3,53 và 3,51 được xếp vào mức khá. Tuy nhiên, số điểm này so với mức sàn của mức khá không chênh lệch đáng kể. Do vậy, trong thời gian tới cần có biện pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực vì nếu nguồn nhân lực du lịch hạn chế thì khó có thể có sản phẩm du lịch chất lượng cao.

Kết quả T-Test cho thấy ở độ tin cậy 95%, không có sự khác biệt đáng kể về mức độ đánh giá các chỉ tiêu “Kiến thức chuyên môn nghiệp vụ”, “Kỹ năng nghề nghiệp (tay nghề)”, “Kỹ năng giao tiếp, ứng xử và lắng nghe” và “Tác phong làm việc chuyên nghiệp” nhưng có sự khác biệt về mức độ đánh giá các tiêu chí “Kỹ năng xử lý tình huống”, “Tinh thần, thái độ phục vụ, sự tận tình”, “Khả năng nắm bắt và thấu hiểu tâm lý khách”, “Khả năng sử dụng ngoại ngữ trong giao tiếp” với khách hàng đối với 2 nhóm lao động. Cụ thể du khách đánh giá cao hơn về “Kỹ năng xử lý tình huống”, “Tinh thần, thái độ phục vụ, sự tận tình”, Khả năng nắm bắt và thấu hiểu tâm lý khách” đối với lao động lữ hành, ngược lại, du khách đánh giá cao hơn về “Khả năng sử dụng ngoại ngữ trong giao tiếp với khách hàng” đối với lao động lưu trú.

5. KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý CHÍNH SÁCH

Phải xác định rằng phát triển nguồn nhân lực du lịch mà đặc biệt là nguồn nhân lực chất lượng cao là cốt lõi của sự thành công cho phát triển du lịch bền vững. Ở đây, nguồn nhân lực chất lượng cao có thể được hiểu là những người dù ở bất kỳ một vị trí nào trong tổ chức cũng có khả năng hoàn thành nhiệm vụ được giao một cách tốt nhất. Tuy nhiên, ở mỗi vị trí khác nhau thì mỗi người sẽ có vai trò, nhiệm vụ, chức năng, quyền hạn khác nhau nên những tiêu

chuẩn cho từng nhân lực ở từng vị trí cũng khác nhau.

- Tiêu chuẩn dành cho nhân lực cấp quản lý các cấp là phải đạt được Tài, Tâm và Tầm. Tài thể hiện khả năng quản lý, lãnh đạo, dùng người và biết cách giữ chân người tài, xử lý tốt các mối quan hệ bên trong và bên ngoài tổ chức, khả năng khơi dậy khả năng sáng tạo, tinh thần tập thể và lòng trung thành của

nhân viên. Tâm thể hiện đạo đức, ý thức và tinh thần trách nhiệm của người quản lý, tận tụy hết lòng vì công việc, có tinh thần trách nhiệm cao, luôn đặt quyền lợi chung lên trên quyền lợi riêng. Tâm của nhà quản trị thể hiện qua những chiến lược phát triển của tổ chức trong xu hướng vận động của ngành du lịch, khả năng đón đầu cơ hội, dự đoán trước tương lai, nhìn thấy cơ hội trong thách thức.

- Tiêu chuẩn dành cho nhân lực cấp tác nghiệp và cư dân địa phương chính là kiến thức, đạo đức nghề nghiệp, kỹ năng nghề, khả năng sáng tạo, kỹ năng sống, kỹ năng phối hợp làm việc nhóm, sử dụng thành thạo công nghệ tiên tiến phù hợp. Bên cạnh đó, một yêu cầu quan trọng cần đảm bảo là trình độ ngoại ngữ, đặc biệt là ngoại ngữ chuyên ngành trong phục vụ du lịch.

Để đạt được các tiêu chuẩn nêu trên, trong tình hình thực tiễn tại Bình Định, nên thực hiện phương châm Nhà nước, doanh nghiệp cùng tham gia đào tạo phát triển nguồn nhân lực du lịch. Trong đó, cần xác định rằng nhân lực cấp tác nghiệp chủ yếu được đào tạo ngay tại Bình Định và cấp quản lý sẽ có thể gửi đi đào tạo ngoài Tỉnh hay thu hút từ nơi khác về. Vì thế, để đáp ứng nhu cầu nhân lực phục vụ phát triển ngành du lịch Bình Định, một số giải pháp cần được triển khai như sau:

5.1. Về phía cơ quan quản lý nhà nước

- Thực hiện thu thập và cập nhật dữ liệu nhằm hoàn thiện hệ thống thông tin về lao động và việc làm du lịch; thực hiện chế độ thông tin hai chiều giữa doanh nghiệp và cơ quan quản lý nhà nước liên quan đến nguồn nhân lực du lịch về số lượng, cơ cấu nguồn nhân lực hiện có, nhu cầu đào tạo, nhu cầu tuyển dụng, tiêu chuẩn tuyển dụng,...

- Sở Du lịch làm đầu mối tiếp tục hỗ trợ các doanh nghiệp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch và phối hợp với cơ sở đào tạo trong và ngoài tỉnh đào tạo các trình độ từ đại học, cao đẳng, trung cấp, sơ cấp; đồng thời tổ chức tập huấn các lớp ngắn hạn về kỹ năng giao tiếp, vận hành homestay, bồi dưỡng nghiệp vụ cho đội ngũ vận chuyển bên cạnh nâng cao nhận thức về du lịch có trách nhiệm cho cộng đồng.

- Rà soát, xác định nhu cầu phát triển nhân lực quản lý để đào tạo lại và tuyển dụng mới nhân lực đáp ứng nhu cầu công việc trong tình hình mới. Lựa chọn cán bộ nguồn có năng lực để cử đi học ở các cơ sở đào tạo chính quy tại các trường đại học trong và ngoài nước đối với những lĩnh vực còn khuyết thiếu.

- Tăng cường công tác quản lý, kiểm tra việc thực hiện các quy định về tiêu chuẩn, trình độ chuyên môn nghiệp vụ của cả cán bộ quản lý, nhân viên tại các cơ sở kinh doanh hoạt động trong lĩnh vực du lịch.

5.2. Về phía doanh nghiệp

- Áp dụng mô hình quản trị nguồn nhân lực tiên tiến, làm tốt các khâu tuyển chọn, đào tạo bồi dưỡng, sử dụng nguồn nhân lực.

- Có cơ chế, chính sách thu hút, tiếp nhận nguồn nhân lực đã được đào tạo chuyên sâu về du lịch.

- Chủ động bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng cho chính lực lượng lao động của mình thông qua việc tổ chức đào tạo lại qua các lớp nghiệp vụ ngắn hạn gắn với thực hành tại chỗ hay mời các chuyên gia về nói chuyện và thực hành một số nội dung chuyên môn cho nhân viên.

- Tạo dựng mối liên hệ có trách nhiệm với cơ sở đào tạo trong việc xây dựng chương trình đào tạo đồng thời tạo điều kiện cho sinh viên trong quá trình thực tập. Trong khi nhà trường thông báo yêu cầu, mục tiêu... thực tập cho doanh nghiệp, trách nhiệm của doanh nghiệp là trình bày rõ các nhiệm vụ mà sinh viên cần làm, tiêu chí đánh giá, thông báo kết quả thực tập của sinh viên cho nhà trường thông qua giảng viên hướng dẫn nhằm điều chỉnh nội dung thực tập phù hợp cũng như tạo điều kiện thuận lợi cho sinh viên trong học tập và tiếp nhận kiến thức thực tiễn. Điều này không chỉ có lợi cho sinh viên mà còn cả cho doanh nghiệp. Doanh nghiệp du lịch tạo điều kiện cho sinh viên vừa học, vừa thực tập để sau khi ra trường số sinh viên này có thể làm được việc ngay mà không còn bỡ ngỡ với kiến thức đã học ở trường. Ngược lại, trong quá trình sinh viên thực tập, doanh nghiệp có cơ hội tuyển chọn lao động đạt yêu cầu đề ra mà không tốn chi phí cũng như thời gian đào tạo lại. Khi nhà trường và doanh nghiệp có tiếng nói chung, cùng đồng hành thì “học đi đôi với hành” mới thể hiện hết giá trị vốn có của nó.

5.3. Về phía các cơ sở có đào tạo nhân lực du lịch

- Học tập một số mô hình mà các nước tiên tiến đã và đang áp dụng có hiệu quả cao. Chẳng hạn như mô hình “5 trụ cột” trong đào tạo nhân lực du lịch chất lượng cao mà Singapore xây dựng và triển khai. Mô hình này bao gồm năm yếu tố then chốt: (1) “Chương trình đào tạo” đóng vai trò tiền đề để hình thành chất lượng đào tạo; (2) “Đội ngũ giảng viên” đóng vai trò cốt lõi; (3) “Thiết bị” đóng vai

trò nền tảng; (4) “Đánh giá chất lượng đào tạo” là yếu tố tiên quyết trong mô hình đào tạo hội nhập quốc tế; (5) “Lãnh đạo và quản lý” là yếu tố quyết định đến chất lượng và hiệu quả đào tạo. Do vậy, bên cạnh việc không ngừng nâng cao trình độ, phát triển chuyên sâu cho đội ngũ giảng viên thông qua đào tạo mới, đào tạo lại, trau dồi kinh nghiệm thực tế, các cơ sở đào tạo xây dựng chương trình đào tạo theo tiêu chuẩn chung trong khu vực và quốc tế, đồng thời, đầu tư trang thiết bị, cơ sở vật chất nhằm đảm bảo có sự gắn kết học đi đôi với hành.

- Thường xuyên lấy ý kiến của các doanh nghiệp và các đơn vị sử dụng lao động, các chuyên gia thậm chí cả khách du lịch để thiết kế chương trình đào tạo cho phù hợp với thực tiễn. Thông qua việc nghiên cứu, tìm hiểu, lắng nghe sự phản hồi của các bên, nhà trường có cơ hội nhìn nhận lại trên nhiều phương diện từ nội dung đào tạo, phương pháp giảng dạy, chiến lược phát triển đến đánh giá chất lượng đào tạo từ doanh nghiệp.

- Lòng ghép việc sử dụng ngoại ngữ trong giảng dạy và học tập một cách hiệu quả. Từng bước nâng chuẩn đầu ra ngoại ngữ quy đổi tương đương trình độ theo Khung 6 bậc Việt Nam đối với sinh viên tốt nghiệp, khuyến khích sinh viên học thêm ngoại ngữ thứ hai như tiếng Trung, tiếng Hàn, tiếng Nhật...

- Quán triệt tư tưởng của sinh viên ngay khi còn đang ngồi trên ghế nhà trường là ngành du lịch là ngành “làm dâu trăm họ”. Do vậy, ngoài kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề nghiệp, sinh viên phải biết học nghe, phải biết lắng nghe khách hàng, phải có sự đam mê, tôn trọng và có trách nhiệm với công việc của mình.

5.4. Về phía Hiệp hội Du lịch

- Tham gia tích cực vào việc xây dựng khung các chương trình đào tạo cũng như quá trình đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao trình độ quản lý và kỹ năng nghiệp vụ cho đội ngũ lao động du lịch, phù hợp với các tiêu chuẩn khu vực và quốc tế.

- Làm cầu nối giữa hoạt động kinh doanh du lịch với hoạt động đào tạo du lịch; giữa các cơ sở đào tạo với các doanh nghiệp du lịch để tổ chức các hoạt động đào tạo.

Xã hội càng phát triển thì du lịch càng trở thành một nhu cầu cần thiết trong cuộc sống đồng thời khách du lịch cũng đòi hỏi chất lượng du lịch ngày càng cao. Với nguồn tài nguyên đa dạng, phong phú và với các chính sách thúc đẩy phát triển du lịch của địa phương, ngành du lịch Bình Định đang đạt được

tốc độ tăng trưởng khá nhanh theo đó, nguồn nhân lực du lịch cũng có những bước tăng trưởng đột phá. Chính nguồn nhân lực chất lượng cao là lực lượng thu hút khách du lịch và tạo động lực để du khách phát sinh những nhu cầu mới. Bởi lẽ nguồn nhân lực chất lượng cao một mặt đề xuất xây dựng sản phẩm dịch vụ du lịch mới, chủ động sáng tạo để tạo ra sự khác biệt trong sản phẩm du lịch nhưng mặt khác vẫn đảm bảo nâng cao về chất lượng sản phẩm và bảo vệ tài nguyên du lịch.

Vẫn biết rằng “mỗi người làm du lịch là một sứ giả du lịch”, thế nhưng, lực lượng lao động trực tiếp và gián tiếp của ngành du lịch còn hạn chế. Trong thời gian tới, cung và cầu nhân lực ngành du lịch vẫn còn khoảng cách lớn và không dễ thu hẹp được. Do vậy, việc đào tạo, sử dụng và phát huy nguồn nhân lực chất lượng cao là yêu cầu và nhiệm vụ cấp thiết nhằm đáp ứng nhu cầu của du khách trong bối cảnh cạnh tranh. Nguồn nhân lực chất lượng cao là một trong những nhân tố quan trọng nhất đảm bảo cho sự phát triển bền vững của đất nước nói chung cũng như đối với ngành du lịch Bình Định nói riêng. Khi “bài toán” nguồn nhân lực du lịch được giải quyết một cách thỏa đáng chắc chắn sẽ mang đến cho ngành du lịch Bình Định nhiều thành công hơn nữa.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. T. George, J. Milkovich, W. Boudreau (TS Vũ Trọng Hùng dịch). *Quản trị nguồn nhân lực*, Nxb Thống kê, TP. Hồ Chí Minh, 2005.
2. Trần Xuân Cầu, Mai Quốc Chánh. *Giáo trình Kinh tế nguồn nhân lực*, Nxb Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà nội, 2012.
3. Nguyễn Văn Đính, Trần Thị Minh Hòa. *Giáo trình Kinh tế du lịch*, Nxb Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội, 2008.
4. Trần Sơn Hải. *Phát triển nguồn nhân lực du lịch khu vực Duyên hải Nam Trung Bộ và Tây Nguyên*, Luận án Tiến sĩ kinh tế, Học viện Hành chính Quốc gia, Hà Nội, 2010.
5. Nguyễn Văn Mạnh, Phạm Hồng Chương (2012), *Giáo trình Quản trị kinh doanh lễ hành*, Nxb Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội, 2012.
6. Đinh Thị Hải Hậu. *Huy động vốn đầu tư cho phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế*, Luận án Tiến sĩ kinh tế, Học viện Tài chính, Hà Nội, 2014.

7. Nguyễn Mạnh Hùng. *Phát triển nguồn nhân lực du lịch cho các tỉnh trung du, miền núi Bắc Bộ*, Luận án Tiến sĩ Quản lý kinh tế, Đại học Thương mại, Hà Nội, 2019.
8. S. Herman. Management of Human resources in tourism. *Interdisciplinary Management Research*, Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Economics, Croatia, **2015**, 11, 180-188.
9. Lê Văn Kỳ. *Phát triển nguồn nhân lực ngành công nghiệp của tỉnh Thanh Hóa*, Luận án tiến sĩ, Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh, Hà Nội, 2018.
10. Sở Du lịch Bình Định. *Thống kê kết quả kinh doanh du lịch qua các năm*, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023.
11. Cát Lâm. Đang trên đà tăng trưởng mạnh, ngành du lịch lại gặp 'con khát' nhân sự, online < <https://tuoitre.vn/dang-tren-da-tang-truong-manh-nganh-du-lich-lai-gap-con-khat-nhan-su-20230606200932104.htm>>, 2023.
12. Sở Du lịch Bình Định. *Thống kê lao động trực tiếp trong ngành du lịch qua các năm*, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023.
13. Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định. *Đề án phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Bình Định đến năm 2025, định hướng đến năm 2030*, Bình Định, 2020.
14. Sở Du lịch Bình Định. *Thống kê tình trạng thiếu lao động du lịch năm 2022 và dự báo nhu cầu sử dụng lao động giai đoạn 2023 – 2030*, Bình Định, 2022.