

HUMAN RESOURCES FOR TOURISM IN VIETNAM - CURRENT SITUATION AND ISSUES IN THE CURRENT CONTEXT

Nguyen Thi Song Ha

Academy of Social Sciences, Vietnam Academy of Social Sciences

Email: nguyensongha16@gmail.com

Received: 29/02/2024; Reviewed: 06/3/2024; Revised: 09/3/2024; Accepted: 18/3/2023; Released: 31/3/2024

DOI: <https://doi.org/10.54163/ncdt/278>

In recent time, Vietnam's tourism human resources have been one of the important factors contributing greatly to tourism development; initially developing a Vietnamese tourism brand and tourism products that bring value to the country and society. Vietnam's tourism human resources are also increasingly demonstrating their level of knowledge, professional skills, dynamism, creativity, overcoming difficulties, striving to improve. However, in the current context of innovation, integration and globalization, when tourism is identified as a pointed and key economic sector, it requires human resources to develop Vietnam's tourism to raise its level more in both quantity and quality.

Keywords: *Tourism human resources; Human resource quality; Tourism development strategy.*

1. Đặt vấn đề

Du lịch là ngành công nghiệp không khói, đã và đang đóng góp lớn vào sự tăng trưởng GDP cũng như nền kinh tế của đất nước. Du lịch cũng là ngành sử dụng nhiều lao động từ trình độ đơn giản đến trình độ cao và chất lượng của lao động ảnh hưởng trực tiếp tới chất lượng của dịch vụ du lịch. Nguồn nhân lực (NNL) có vai trò quyết định không chỉ đối với sự phát triển du lịch (PTDL) mà còn góp phần quan trọng đến sự phát triển của nền kinh tế đất nước, đồng thời đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ, nâng cao năng suất và chất lượng ở tất cả các cấp trong các tổ chức, điểm đến và quốc gia.

Ngày 22/01/2020, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 147/QĐ-TTg, phê duyệt Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030 đã đưa ra mục tiêu: PTDL thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, tạo động lực thúc đẩy sự phát triển các ngành và lĩnh vực khác, góp phần quan trọng hình thành cơ cấu kinh tế hiện đại. PTDL bền vững và bao trùm, trên nền tảng tăng trưởng xanh, tối đa hóa sự đóng góp của du lịch cho các mục tiêu phát triển bền vững của Liên hợp quốc, đồng thời, đưa Việt Nam thuộc nhóm 30 quốc gia có năng lực cạnh tranh du lịch hàng đầu thế giới. Để đạt được mục tiêu Chiến lược đề ra, một trong những yếu tố quan trọng nhất cần quan tâm đầu tư đó là yếu tố con người, vì thế phát triển NNL du lịch chất lượng cao, đủ cả số lượng và chất lượng là rất cần thiết, nhất là trong bối cảnh đổi mới, hội nhập cuộc cách mạng khoa học công nghệ 4.0 đang diễn ra mạnh mẽ.

2. Tổng quan nghiên cứu

NNL nói chung, NNL du lịch nói riêng có vai trò quan trọng đối với sự phát triển của mỗi quốc gia, dân tộc, mỗi ngành nghề. Vì thế, nghiên cứu về

NNL được nhiều người quan tâm, chú ý và đã có nhiều công bố, tiêu biểu như: *Principles of human resource development* (Baum Tom, 1994) đã đánh giá về những tác động của việc phân chia quản lý trong lĩnh vực du lịch và phản ánh vai trò của NNL trong việc xây dựng các chính sách quốc tế du lịch bền vững và cho thấy việc quản lý nhân sự trong ngành du lịch ở cấp quốc gia chưa có chiến lược dài hạn, bao quát, cần nâng cao chất lượng ngành du lịch. *Human resources in tourism: Still waiting for change? - A 2015 reprise* (Baum Tom, 2015), tác giả cho rằng những vấn đề về NNL là những thách thức lớn của du lịch toàn cầu. Trong đó, chất lượng đội ngũ lao động ảnh hưởng trực tiếp tới môi trường phát triển của ngành. Nếu chất lượng NNL kém sẽ kéo theo nhiều hệ lụy tiêu cực như sự không hài lòng của khách hàng hay không khai thác triệt để tiềm năng du lịch sẵn có, ảnh hưởng đến việc thúc đẩy thương mại hóa và nâng cao giá trị gia tăng của dịch vụ du lịch. Nghiên cứu cũng chỉ ra rằng để giải quyết thách thức này, các doanh nghiệp du lịch cần chú trọng đẩy mạnh công tác bồi dưỡng, phát triển chất lượng NNL du lịch. *Cơ sở khoa học và giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam* (Lương, 2000), tác giả cho rằng khi nghiên cứu về cơ sở khoa học và giải pháp phát triển NNL du lịch ở Việt Nam cũng đã cho thấy thực trạng phát triển NNL du lịch ở Việt Nam từ năm 1992-2000 dưới góc độ số lượng, chất lượng, NNL du lịch ở doanh nghiệp, đơn vị, cá nhân và tham khảo kinh nghiệm quốc tế về phát triển NNL du lịch, đề xuất các giải pháp phát triển NNL du lịch trong điều kiện cụ thể ở Việt Nam. *Giáo trình Kinh tế du lịch* (Đính & Hòa, 2008) cũng đã dành chương 6 để mô tả và phân tích về lao động trong du lịch, trong đó làm rõ bản chất của NNL du lịch, vai trò và đặc trưng của nhóm

lao động chức năng quản lý nhà nước về du lịch, của nhóm lao động chức năng sự nghiệp ngành du lịch và nhóm lao động chức năng kinh doanh du lịch. *Phát triển nguồn nhân lực để du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của tỉnh Quảng Ngãi* (Hà & Hòa, 2023), tác giả cũng đã làm nổi bật vai trò NNL du lịch của tỉnh Quảng Ngãi trong thời gian qua và những vấn đề đang đặt ra để từ đó có những giải pháp, kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng NNL trong bối cảnh hiện nay.

Nhìn chung, các công bố nêu trên có giá trị kế thừa giúp tác giả tham khảo, hoàn thiện đối với bài viết này.

3. Phương pháp nghiên cứu

Bài viết được hoàn thành dựa trên nhiều phương pháp nghiên cứu khác nhau, trong đó sử dụng phương pháp tổng hợp, thống kê các tài liệu thứ cấp; các văn bản, quy định của Đảng, Nhà nước; các công trình sách, bài viết trên tạp chí, hội thảo để từ đó thấy rõ thực trạng phát triển nhân lực du lịch Việt Nam thời gian vừa qua. Tác giả đã sử dụng phương pháp phân tích, so sánh nhằm đánh giá nhân lực du lịch Việt Nam qua nhiều năm, nhiều giai đoạn khác nhau để từ đó tìm hiểu những vấn đề đang đặt ra đòi hỏi phải có những giải pháp phù hợp để du lịch Việt Nam trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, phát triển bền vững.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Thực trạng nguồn nhân lực du lịch ở Việt Nam thời gian qua

Trong thời gian qua, nhân lực ngành du lịch Việt Nam đã không ngừng tăng lên cả về số lượng và chất lượng, từng bước khẳng định nhân lực du lịch là một trong những nhân tố quan trọng đóng góp vào thành tựu xây dựng phát triển ngành; bước đầu xây dựng được thương hiệu du lịch Việt Nam và những sản phẩm du lịch mang lại giá trị mới cho đất nước và xã hội. Nhân lực ngành du lịch cũng thể hiện ngày càng tốt về trình độ kiến thức, kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ và năng lực quản lý nhà nước, nghiên cứu, đào tạo, quản trị kinh doanh, có bản lĩnh chính trị vững vàng; năng động, sáng tạo, khắc phục khó khăn, nỗ lực vươn lên thực hiện đường lối, chủ trương, chính sách đổi mới và PTDL của Đảng và Nhà nước; có ý thức trách nhiệm, nhiệt tình và tâm huyết với nghề nghiệp.

NNL du lịch là lực lượng lao động đang và sẽ làm việc trực tiếp trong ngành du lịch, bao gồm: (1) lao động thuộc các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch và các đơn vị sự nghiệp trong ngành từ trung ương đến địa phương; (2) lao động trong các doanh nghiệp du lịch gồm đội ngũ cán bộ quản lý, đội ngũ lao động nghiệp vụ trong các cơ sở lưu trú, công ty lữ hành, vận chuyển du lịch...; (3) lao động làm công tác đào tạo du lịch trong các trường dạy nghề, trung cấp chuyên nghiệp, cao đẳng và đại học.

Theo Quyết định phê duyệt quy hoạch phát triển nhân lực Việt Nam giai đoạn 2011-2020, ngành du

lịch Việt Nam có khoảng 870.000 người, tỷ lệ nhân lực qua đào tạo là 58,0% nhân lực trong toàn ngành. Tổng số nhân lực du lịch qua đào tạo trình độ sơ cấp nghề chiếm 43,5%, trung cấp chiếm 25,5 %, cao đẳng và đại học chiếm 29,5%, trên đại học 1,5% vào năm 2020 (Xu & Thành, 2018). Theo số liệu của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, năm 2015, ngành du lịch có hơn 554.700 lao động trực tiếp (tăng trung bình 11% năm giai đoạn 2011-2015) và 1,5 triệu lao động gián tiếp. Trong những năm gần đây, với sự tăng trưởng mạnh mẽ của ngành du lịch, lao động du lịch tăng lên đáng kể. Tháng 10 năm 2017 là 2.100.765 người (trong đó có 724.402 lao động trực tiếp và trên 1.376.363 lao động gián tiếp). Năm 2019, ngành du lịch đã có hơn 860.000 lao động trực tiếp trong tổng số hơn 2,5 triệu lao động. Tỷ lệ lao động có chuyên môn về du lịch (được đào tạo, bồi dưỡng về du lịch) chiếm gần 45% tổng số lao động. Năm 2020, khoảng 2,3 triệu người, trong đó trên 800.000 lao động trực tiếp. Chiến lược PTDL Việt Nam đến năm 2030 đặt mục tiêu đến năm 2025, du lịch Việt Nam sẽ tạo việc làm cho khoảng 5,5-6 triệu việc làm, trong đó có 2 triệu lao động trực tiếp; đến năm 2030 có khoảng 8,5 triệu việc làm, trong đó có khoảng 3 triệu việc làm trực tiếp. Tuy nhiên, theo Tổng cục Du lịch (Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam) đến nay, tỷ lệ lao động có chuyên môn về du lịch chiếm khoảng 42%/tổng số lao động toàn ngành du lịch Việt Nam, 38% được đào tạo từ các ngành khác chuyển sang và khoảng 20% chưa qua đào tạo chính quy. Trong tổng số 42% lao động được đào tạo về du lịch thì chỉ có 10% lao động có trình độ đại học và sau đại học (chiếm 3,5%); 50% lao động có trình độ sơ cấp, trung cấp và cao đẳng (chiếm 20%); 40% còn lại là lao động được bồi dưỡng qua các lớp ngắn hạn; khoảng 60% lao động trong lĩnh vực biệt và sử dụng các ngoại ngữ khác nhau. Với tốc độ tăng trưởng như hiện nay, mỗi năm ngành cần 40.000 nhân viên mới và 25.000 nhân viên cần được đào tạo lại.

Đánh giá về chất lượng nhân lực du lịch của Việt Nam thời gian qua cho thấy, bên cạnh ưu điểm là số lượng nhân lực của ngành du lịch ngày càng tăng lên, có ý thức trách nhiệm, nhiệt tình, chịu thương chịu khó... song vẫn đề hạn chế lớn nhất và có ảnh hưởng mạnh đến hiệu quả và khả năng đáp ứng thị trường du lịch ngày càng cao và khắt khe, điều đó được thể hiện rõ ở việc so với thực tế để phục vụ cho hoạt động du lịch cũng như xu hướng phát triển của những năm tới đây thì số lượng nhân lực còn ít, cơ cấu chưa đồng bộ và năng lực thực tiễn chưa tương xứng với bằng cấp; nhân lực có tay nghề cao chưa nhiều, chủ yếu là nhân lực nông thôn, gián tiếp tham gia vào hoạt động du lịch, còn thiếu những cán bộ đầu đàn làm nòng cốt trong đào tạo nhân lực trẻ; kiến thức hội nhập, ngoại ngữ, tin học, chưa nắm bắt được đầy đủ thông tin nên chưa đủ năng lực phân tích, đánh giá, sáng tạo... để hình thành các sản phẩm du lịch đặc trưng, đồng thời lãnh đạo, quản lý, quản trị và kinh nghiệm thực tiễn còn hạn

chế, chưa tương xứng với sự phát triển của ngành, và khả năng hội nhập với thị trường du lịch thế giới chưa cao (Hà & Hòa, 2023).

Báo cáo năng lực cạnh tranh toàn cầu của WEF khi đề cập đến thực trạng phát triển của ngành du lịch Việt Nam và năng lực cạnh tranh của du lịch Việt Nam đã khẳng định: Ngành du lịch Việt Nam trong những năm gần đây đã đạt được sự phát triển vượt bậc, tốc độ tăng trưởng bình quân giai đoạn 2015-2019 với khách quốc tế đạt 22,5%/năm, khách nội địa đạt 10,5%/năm; tổng thu từ khách du lịch đạt 19,3%/năm. Cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật cũng ngày càng phát triển mạnh mẽ. Sản phẩm du lịch cũng ngày càng phong phú, đa dạng đáp ứng phần nào nhu cầu của nhiều thị trường khách trên thế giới như Bắc Á, Bắc Mỹ, Châu Âu, Đông Nam Á... Năng lực cạnh tranh của du lịch Việt Nam tăng 4 bậc từ vị trí 67/136 (2017) lên 63/140 (2019). Tuy nhiên, chỉ số cạnh tranh về NNL và thị trường lao động của Việt Nam xếp hạng 47/140, đạt 4,8 điểm, sụt giảm so với năm 2017, chỉ xếp trên Lào, Campuchia, Brunei trong các nước ASEAN, trước đại dịch COVID-19, NNL du lịch Việt Nam vẫn được nhận định là thiếu về lượng và yếu về chất (Tuấn, 2022). Trước xu thế phát triển của ngành du lịch thế giới, nhất là sau khi đại dịch COVID-19 diễn ra, World Bank đánh giá “chất lượng NNL Việt Nam đang ở mức thấp trong bậc thang năng lực quốc tế, dịch COVID-19 đã ảnh hưởng đến chất lượng lao động ngành du lịch khá nặng nề, lực lượng lao động bị mất việc làm tương đối lớn, một phần vẫn còn việc làm nhưng tâm lý nhân viên chưa ổn định. Tình trạng này cần phải được giải quyết ngay sau khi dịch lắng xuống, cuộc sống trở lại trạng thái bình thường” mới có thể đáp ứng nhu cầu PTDL theo mục tiêu Chiến lược PTDL Việt Nam đến năm 2030 đề ra là trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, phát triển, thuộc nhóm 30 quốc gia có năng lực cạnh tranh du lịch hàng đầu thế giới.

4.2. Tác động của đại dịch COVID-19 đến nhân lực du lịch và những vấn đề đang đặt ra đối với nguồn nhân lực du lịch của Việt Nam hiện nay

Đại dịch COVID-19 đã ảnh hưởng đến nhiều lĩnh vực của nền kinh tế toàn cầu, trong đó ảnh hưởng nghiêm trọng đến du lịch. Theo Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế (OECD), đại dịch có thể khiến nền kinh tế du lịch quốc tế bị giảm từ 45% đến 70%, tùy thuộc vào thời gian khủng hoảng và tốc độ phục hồi của ngành. Việc giảm sút du lịch toàn cầu cũng đang có tác động lớn đến du lịch nội địa của các quốc gia, với ước tính khoảng 3 tỷ người phải tuân thủ việc hạn chế di chuyển như một phần của các biện pháp ngăn chặn COVID-19. Theo Ủy ban Châu Âu (EC), du lịch và vận tải, đặc biệt là ngành hàng không, là một trong những ngành chịu ảnh hưởng nặng nề nhất của cuộc khủng hoảng. Theo số liệu của Diễn đàn Kinh tế Thế giới, khoảng 291 triệu khách du lịch đã đến thăm Châu Á - Thái Bình Dương vào năm 2019, đóng góp khoảng 875

tỷ USD cho nền kinh tế khu vực. Tính đến tháng 9/2020, lượng khách đến hầu hết các nước châu Á đã giảm 99% so với mức trước đại dịch (theo dữ liệu từ Capital Economics). Cũng theo Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO), cuộc khủng hoảng ngành du lịch do đại dịch COVID-19 khiến 5 nước tại châu Á mất đi 1,6 triệu việc làm trong năm 2020. Tồn thất việc làm liên quan đến du lịch cao gấp 4 lần so với tồn thất việc làm trong các ngành khác, lao động là phụ nữ bị ảnh hưởng nặng nề. Giám đốc ILO khu vực Châu Á – Thái Bình Dương cho biết tác động của COVID-19 đối với du lịch trong khu vực là “cực kỳ thảm khốc” (Đính, 2023) và Việt Nam cũng không ngoại lệ.

Trước đại dịch COVID-19, du lịch Việt Nam đã có bước tăng trưởng vượt bậc về khách và tổng thu du lịch, Việt Nam được UNWTO đánh giá là một trong 10 nước có tốc độ tăng trưởng du lịch nhanh nhất thế giới. Giai đoạn 2015-2019, lượng khách quốc tế đến Việt Nam đã tăng 2,3 lần, từ 7,9 triệu lượt (năm 2015) lên 18 triệu lượt (năm 2019), khách nội địa đã tăng gần 1,5 lần, từ 57 triệu lượt. Theo thống kê ngành du lịch Việt Nam cho thấy, khi đại dịch COVID-19 xảy ra, lượng khách du lịch nội địa và quốc tế sụt giảm mạnh và kéo dài liên tục trong hơn 3 năm 2020-2022, thời điểm năm 2021 lượng khách du lịch quốc tế sụt giảm tới 90%, khách nội địa giảm 50%. Cụ thể năm 2020, ngành du lịch Việt Nam chỉ đón được khách quốc tế trong 3 tháng đầu tiên với 3,7 triệu lượt khách, giảm 80% so với năm 2019. Khách nội địa năm 2020 đạt 56 triệu lượt, giảm 34% so với cùng kỳ năm 2019, tổng thu từ khách du lịch đạt 312.200 tỷ đồng, giảm 59% so với năm 2019. Trong 9 tháng đầu năm 2021, khách du lịch nội địa tiếp tục giảm 16% (đạt 31,5 triệu lượt khách), tổng thu từ khách du lịch đạt khoảng 137.000 tỷ đồng, giảm 42% so với cùng kỳ năm 2020, gần 60% lao động mất việc làm hoặc cắt giảm lao động; gần 90% doanh nghiệp lữ hành quốc tế dừng hoạt động. Số lượng khách du lịch sụt giảm kéo theo nhiều doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành phải tạm ngưng hoạt động, đóng cửa trong thời gian dài, dẫn đến một lượng lớn lao động bị cắt giảm, giảm lương hoặc chấm dứt hợp đồng lao động, nhiều lao động du lịch trực tiếp đã chuyển sang các ngành nghề khác để mưu sinh.

Theo báo cáo của Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam tại Hội nghị Ban Chấp hành Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam lần thứ 6 (khóa XII), ngày 3/07/2021 tại Hà Nội thì cả nước có 7,8 triệu người lao động mất việc, nghỉ luân phiên, giãn việc. Trong 6 tháng đầu năm 2021 khoảng 1,4 triệu người, trong đó lao động mất việc làm do các doanh nghiệp, cơ sở sản xuất kinh doanh phá sản, giải thể hoặc thu hẹp sản xuất gần 900 nghìn người; số người nộp hồ sơ hưởng trợ cấp thất nghiệp là 565 nghìn người, tăng 32% so với cùng kỳ năm 2019. Việt Nam nằm trong top những nước mà ngành du lịch mất nhiều việc làm nhất do đại dịch, trong đó có ảnh hưởng của đại dịch COVID-19 đến du lịch thành phố Hồ Chí Minh.

Tác động của dịch COVID-19 đến doanh nghiệp, người lao động ở các tỉnh, thành phố phía Nam vô cùng lớn, trong đó có ngành du lịch của thành phố Hồ Chí Minh. Du lịch được xác định là một trong những ngành kinh tế mũi nhọn với tỷ lệ đóng góp vào tổng sản phẩm trên địa bàn từ 10-12% giai đoạn trước dịch COVID-19. Tuy nhiên, dịch bệnh đã khiến ngành du lịch Thành phố gặp rất nhiều khó khăn, hầu hết các chỉ tiêu năm 2020 và 9 tháng năm 2021 bị ảnh hưởng nghiêm trọng. So với năm 2019, khách quốc tế đến Thành phố năm 2020 giảm 84,8%; khách du lịch nội địa giảm 51,5%; tổng thu du lịch giảm 39,6%. Trong 9 tháng năm 2021, không có khách quốc tế mới đến Thành phố; khách du lịch nội địa giảm 31% so với 9 tháng năm 2020 và giảm 52% so với cùng kỳ năm 2019; tổng thu từ khách du lịch 9 tháng năm 2021 giảm 31% so với 9 tháng 2020, giảm 62% so với cùng thời gian năm 2019. Chỉ tính riêng trong quý I năm 2021, các doanh nghiệp lữ hành đầu ngành của Thành phố đã thiệt hại trên 363 tỷ đồng, nguyên nhân chủ yếu là do các đoàn hủy chuyến du lịch. Trên địa bàn Thành phố hiện chỉ còn khoảng 50% số lượng doanh nghiệp lữ hành hoạt động cầm chừng, trong đó hầu hết là doanh nghiệp vừa và nhỏ. Từ đầu năm 2020 đến hết tháng 9 năm 2021, đã có gần 200 doanh nghiệp lữ hành rút giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành. Đối với các cơ sở lưu trú, đã có hơn 50% cơ sở hạng 3 sao và tương đương phải tạm ngưng hoạt động, các cơ sở lưu trú hạng 4 sao, 5 sao hoạt động cầm chừng. So với cùng kỳ năm 2019, doanh thu lưu trú 9 tháng năm 2021 giảm 70%, doanh thu hoạt động ăn uống giảm 80%, doanh thu các hoạt động dịch vụ khác giảm 68%, số lượng lao động giảm hơn 50%. Hoạt động của các đơn vị vận tải khách du lịch cũng giảm từ 60-80% so với năm 2019.

Theo Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam, năm 2023, tổng lượng khách quốc tế và tổng lượng khách nội địa tăng lên đáng kể, cho thấy du lịch đã bắt đầu hồi phục với tín hiệu đáng mừng đối với ngành du lịch Việt Nam. Tuy nhiên, hậu quả của COVID-19 ảnh hưởng đến NNL du lịch vẫn rất nặng nề, vốn dĩ chưa đáp ứng được thị trường du lịch thì lại càng trở nên thiếu hơn. Theo báo cáo thống kê của 46/63 địa phương về thực trạng NNL du lịch cho thấy, hầu hết các địa phương, đặc biệt là các trọng điểm du lịch như Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh, Khánh Hòa, Quảng Ninh, Ninh Bình, Bình Thuận,... đều gặp thách thức về việc thiếu lao động du lịch, đặc biệt là NNL chất lượng cao. Một số ít địa phương như: Đà Nẵng, Thừa Thiên-Huế, Cà Mau,... đánh giá nhu cầu NNL du lịch tạm thời đáp ứng yêu cầu phục vụ khách du lịch về số lượng do lượng khách du lịch phục hồi chậm, công suất buồng phòng còn thấp. Sau gần 3 năm, du lịch bị đình trệ do dịch bệnh, nhiều lao động chuyên ngành đã tìm được công việc mới, ổn định nên không muốn quay trở lại, trong khi những lao động mới tuyển dụng lại chưa đáp ứng được yêu cầu về kinh nghiệm thực tiễn dẫn đến chất lượng dịch vụ cung cấp chưa đảm bảo.

Chiến lược PTDL Việt Nam đến năm 2030 đã đề ra: Đến năm 2025, Việt Nam trở thành điểm đến hấp dẫn, phân đầu thuộc nhóm ba quốc gia dẫn đầu về PTDL trong khu vực Đông Nam Á và 50 quốc gia có năng lực cạnh tranh du lịch hàng đầu thế giới, trong đó tất cả 14 tiêu chí năng lực cạnh tranh du lịch đều tăng, phù hợp với yêu cầu phát triển bền vững; Tổng thu từ khách du lịch đạt 1.700-1.800 nghìn tỷ đồng (tương đương 77-80 tỷ USD), tăng trưởng bình quân 13-14%/năm; đóng góp trực tiếp vào GDP đạt 12-14%; 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; Về khách du lịch: Phân đầu đón được ít nhất 35 triệu lượt khách quốc tế và 120 triệu lượt khách nội địa, duy trì tốc độ tăng trưởng bình quân về khách quốc tế từ 12-14%/năm và khách nội địa từ 6-7%/năm. Tại Hội nghị Toàn quốc về Du lịch năm 2023 với chủ đề: *Đẩy nhanh phục hồi, tăng tốc phát triển* ngày 15/3/2023 tại thủ đô Hà Nội đã có nhiều tham luận và ý kiến trao đổi đề cập đến việc cần phải làm gì và làm như thế nào để du lịch Việt Nam sớm phục hồi sau đại dịch COVID-19 và nhanh chóng phát triển để đáp ứng nhu cầu và xu hướng PTDL trong thời gian tới. Việt Nam quyết tâm phục hồi, tăng tốc, đẩy mạnh PTDL thì du lịch phải đảm bảo tính chuyên nghiệp, hiện đại và phát triển bền vững, trong đó có vai trò của nhân lực du lịch là rất quan trọng... Để du lịch chiếm vị trí then chốt, trọng điểm trong nền kinh tế cần xác định đầy đủ, rõ ràng về yếu tố con người, yếu tố nguồn lực để phục vụ, quản lý, điều hành, phân phối,... các sản phẩm du lịch. Con người không phải là khách thể của du lịch, đứng ngoài du lịch mà là một yếu tố cấu thành sản phẩm du lịch. Con người với toàn bộ tiềm năng của mình như tri thức, kỹ năng, hành vi, thái độ, thậm chí là cả hình thức được coi là một bộ phận của sản phẩm du lịch. Chất lượng của dịch vụ du lịch phụ thuộc vào con người, phụ thuộc vào phẩm chất của người làm du lịch (Hùng, 2022). Do đó, để du lịch trở thành một ngành kinh tế mũi nhọn, du lịch phát triển bền vững thì việc quan tâm, đầu tư và nắm bắt được các đặc điểm cơ bản của nhân lực du lịch; đó là nhân lực du lịch trực tiếp và gián tiếp; nhân lực du lịch thường xuyên và mùa vụ; nhân lực du lịch chuyên nghiệp và không chuyên nghiệp; trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kinh nghiệm của nhân lực du lịch; giới tính của nhân lực du lịch; lứa tuổi của nhân lực du lịch; ngoại hình của du lịch; nhân lực du lịch nông cốt (Hùng, 2022) là hết sức quan trọng và cần thiết.

5. Thảo luận

Phát triển NNL, đặc biệt NNL có chất lượng cao được coi là yếu tố quyết định sự phát triển của ngành du lịch Việt Nam nói chung. Để phát triển NNL cần phải hiểu rõ đặc điểm của nhân lực du lịch để từ đó có cách phân loại trong sử dụng, đào tạo, đầu tư và phát triển NNL ấy. Nghị quyết 08-NQ/TW, ngày 16/01/2017 của Bộ Chính trị về PTDL

trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, khẳng định NNL du lịch cần được chú trọng đào tạo đủ số lượng và đạt chất lượng cao. Tại phần giải pháp thứ bảy đã đề cập rõ phát triển NNL du lịch cần tập trung: (1) Nhà nước có chính sách thu hút đầu tư cho đào tạo NNL du lịch; (2) Tăng cường năng lực cho các cơ sở đào tạo du lịch cả về cơ sở vật chất kỹ thuật, nội dung, chương trình và đội ngũ giáo viên; (3) Đẩy mạnh xã hội hóa và hợp tác quốc tế, thu hút nguồn lực phát triển NNL du lịch; (4) Đa dạng hóa các hình thức đào tạo du lịch; (5) Đẩy mạnh ứng dụng khoa học công nghệ tiên tiến trong đào tạo, bồi dưỡng, phát triển NNL du lịch; (6) Nâng cao chất lượng NNL cả về quản lý nhà nước, quản trị doanh nghiệp và lao động nghề du lịch; (7) Chú trọng nâng cao kỹ năng nghề, ngoại ngữ và đạo đức nghề nghiệp cho lực lượng lao động ngành du lịch; (8) Hoàn thiện bộ tiêu chuẩn nghề quốc gia về du lịch tương thích với các tiêu chuẩn trong ASEAN; (9) Thành lập Hội đồng nghề du lịch quốc gia và Hội đồng cấp chứng chỉ nghề du lịch.

NNL du lịch chất lượng cao trước hết là NNL trực tiếp của ngành du lịch được đào tạo bài bản với đầy đủ khả năng cứng và khả năng mềm, có thể đáp ứng được môi trường làm việc quốc tế đa dạng, hội nhập vào các công ty đa quốc gia/xuyên quốc gia với cường độ làm việc cao và khả năng chịu được áp lực công việc. Như vậy, nhân lực trực tiếp chất lượng cao của ngành du lịch là phải có đủ năng lực với vai trò nòng cốt trong hoạt động PTDL để giải quyết các vấn đề thực tiễn, có khả năng tiếp cận, làm chủ, chuyên giao khoa học công nghệ tiên tiến, sáng tạo và truyền bá tinh hoa dân tộc trong lĩnh vực du lịch, đời sống xã hội, thu hút nhiều khách du lịch, có sức khỏe tốt, phát triển toàn diện về trí tuệ, ý chí, năng lực và đạo đức, có năng lực tự học, tự đào tạo cao, năng động, chủ động, có tri thức và thích nghi (Xu & Thành, 2018).

Thứ nhất, tập trung xây dựng và tổ chức thực hiện đề án, kế hoạch phát triển nhân lực du lịch phù hợp với nhu cầu PTDL từng thời kỳ; từng bước thực hiện chuẩn hóa nhân lực du lịch hợp chuẩn với quốc gia, khu vực và quốc tế. Áp dụng việc đào tạo kỹ năng nghề và chuẩn hóa nghề theo tiêu chuẩn trong ASEAN.

Thứ hai, tích cực triển khai các biện pháp hỗ trợ cho doanh nghiệp du lịch như phối hợp với các cơ sở đào tạo du lịch tổ chức các khóa tập huấn ngắn hạn nâng cao chuyên môn, nghiệp vụ cho người lao động để khắc phục tình trạng nhân lực du lịch chưa đủ tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch; liên kết với các địa phương khác để đào tạo và tuyển dụng lao động để tạo nguồn cung ứng lao động du lịch bổ sung; vận động doanh nghiệp có chính sách ưu đãi, hỗ trợ cho nhân lực làm trong ngành.

Thứ ba, phát huy tốt các chương trình, dự án hỗ trợ từ chính phủ, tổ chức nhà nước, các tổ chức phi chính phủ,... trong công tác tập huấn, bồi dưỡng,

nâng cao nghiệp vụ trong hoạt động du lịch.

Thứ tư, từ nay đến năm 2030, tập trung phát triển NNL bậc cao bao gồm đội ngũ quản lý, lực lượng chuyên gia đầu ngành, đội ngũ nghiên cứu và lao động kỹ năng cao. Đẩy nhanh ứng dụng công nghệ thông tin và chuyên đổi số trong ngành du lịch cho các cán bộ quản lý du lịch và những người giao tiếp trực tiếp với khách du lịch.

Thứ năm, cần phải có chính sách và cơ chế nhằm gắn kết giữa ba nhà: Nhà nước - nhà trường - doanh nghiệp. Chú trọng đến việc đảm bảo sự liên kết chặt chẽ giữa cơ quan quản lý nhà nước, nhà trường và doanh nghiệp kinh doanh du lịch trong đào tạo, bồi dưỡng và sử dụng nhân lực có chất lượng cho ngành du lịch; đẩy mạnh công tác đào tạo nguồn giáo viên giảng dạy về du lịch kết hợp được giữa lý luận và thực tiễn.

6. Kết luận

Trong những năm qua, ngành du lịch Việt Nam đã đạt được những thành tựu nhất định, có những đóng góp tích cực đối với kinh tế - xã hội, giải quyết việc làm cho người lao động, tăng thu nhập, nâng cao mức sống và tạo việc làm cho người dân tại các khu, điểm du lịch, từng bước góp phần quảng bá hình ảnh, đất nước, con người Việt Nam đến với bạn bè quốc tế, Việt Nam đã sớm khẳng định được tên tuổi trong bản đồ du lịch thế giới. Để có được điều đó là do sự tác động của nhiều yếu tố chủ quan, khách quan, trong đó phải kể đến các chính sách PTDL thành một ngành kinh tế mũi nhọn, phát triển bền vững, tạo ra sự đa dạng trong thị trường khách du lịch, sự đa dạng các sản phẩm du lịch cùng các cơ chế của Đảng và Nhà nước.

Trước bối cảnh cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, ngành du lịch Việt Nam đang gặp những thách thức không nhỏ về nhiều mặt, trong đó có yếu tố về nhân lực. Nhân lực ngành du lịch có vai trò quyết định không chỉ cho riêng sự PTDL mà còn góp phần không nhỏ vào việc thực hiện công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước. NNL ngành du lịch Việt Nam thời gian qua đã có sự tăng trưởng, chất lượng ngày càng được nâng lên, song vẫn đặt ra nhiều vấn đề cần quan tâm, nhất là sau ảnh hưởng của đại dịch COVID-19. Để có thể đáp ứng được xu hướng phát triển của ngành du lịch trong thời gian tới, trong đó có sự đa dạng về thị trường, thị hiếu và nhu cầu của khách du lịch... và tạo ra những đột phá nhằm phát triển và phục hồi nhanh, mạnh sau COVID-19 thì việc phát triển NNL du lịch hướng tới mục tiêu đủ số lượng, cân đối cơ cấu ngành nghề, đảm bảo chất lượng, đáp ứng nhu cầu thị trường và phù hợp với các định hướng phát triển sản phẩm, tổ chức không gian du lịch là hết sức quan trọng, trong đó cần chú ý đến chính sách thu hút NNL đã thôi việc, chuyển việc trở lại; tập trung đào tạo tại chỗ, nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ, ngoại ngữ của đội ngũ nhân lực ngành, đảm bảo tính sẵn sàng phục vụ khách du lịch.

Tài liệu tham khảo

- Bộ Chính trị. (2017). *Nghị quyết 08-NQ/TW, ngày 16/01/2017 về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn*.
- 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*.
- Chính phủ. (2023). *Nghị quyết số 82/NQ-CP, ngày 18/5/2023 về nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu đẩy nhanh phục hồi, tăng tốc phát triển du lịch hiệu quả, bền vững*.
- Đính, B. V. (2023). Sự chuyển dịch lao động trong ngành du lịch thời kỳ đại dịch COVID, giải pháp phát triển nguồn nhân lực thời kỳ hậu COVID. Hội thảo *Nguồn nhân lực Việt Nam trong bối cảnh mới: Triển vọng và thách thức*. Hà Nội: Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch.
- Đính, N. V., & Hòa, T. T. M. (2008). *Giáo trình Kinh tế du lịch*. Hà Nội: Nxb. Đại học Kinh tế Quốc dân.
- Hà, N. T. S., & Hòa, N. X. (2023). Phát triển nguồn nhân lực để du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của tỉnh Quảng Ngãi. *Tạp chí Lý luận chính trị*.
- Hải, T. S. (2010). *Phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch khu vực Duyên hải Nam Trung Bộ và Tây Nguyên*. Luận án tiến sĩ Quản lý hành chính công.
- Hùng, N. P. (2022). *Văn hóa du lịch*. Hà Nội: Nxb. Đại học Quốc gia.
- Huyền, P. T. (2022). Tác động của đại dịch COVID-19 đến nguồn nhân lực ngành du lịch Việt Nam. *Tạp chí Công thương*, số 24, tr.216-221.
- Lương, P. T. (2000). *Cơ sở khoa học và giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam*. Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Nhà nước. Hà Nội.
- Tom, B. (1994). Principles of human resource development, *Tourism Management*, 15(4), p.166.
- Tom, B. (2015). Human resources in tourism: Still waiting for change? - A 2015 reprise, *Tourism Management*, volume 50.
- Thủ tướng Chính phủ. (2023). *Đẩy nhanh phục hồi, tăng tốc phát triển*. Hội nghị trực tuyến toàn quốc về du lịch năm 2023 diễn ra vào ngày 15/3 tại thủ đô Hà Nội.
- Tuấn, N. A. (2022). Liên kết, hợp tác về đào tạo du lịch nhằm nâng cao chất lượng nguồn chất lượng du lịch trong bối cảnh toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế. Hội thảo *Liên kết đào tạo du lịch trong bối cảnh thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch Covid 19*. Hà Nội: Trường Đại học Thủy Lợi, tr.20-30.
- Xu, P. H., & Thành, V. V. (2018). *Du lịch Việt Nam từ lý thuyết đến thực tiễn*. Hà Nội: Nxb. Tổng hợp thành phố Hồ Chí Minh.

NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH Ở VIỆT NAM - THỰC TRẠNG VÀ NHỮNG VẤN ĐỀ ĐẶT RA TRONG BỐI CẢNH HIỆN NAY

Nguyễn Thị Song Hà

Học viện Khoa học xã hội, Viện Hàn lâm Khoa học xã hội Việt Nam

Email: nguyensongha16@gmail.com

Nhận bài: 29/02/2024; Phản biện: 06/3/2024; Tác giả sửa: 09/3/2024; Duyệt đăng: 18/3/2024; Phát hành: 31/3/2024

DOI: <https://doi.org/10.54163/nctd/278>

Thời gian qua, nhân lực ngành du lịch Việt Nam đã là một trong những nhân tố quan trọng đóng góp nhiều cho sự phát triển du lịch; bước đầu xây dựng được thương hiệu du lịch Việt Nam và những sản phẩm du lịch mang lại giá trị cho đất nước và xã hội. Nhân lực ngành du lịch Việt Nam cũng thể hiện ngày càng tốt về trình độ kiến thức, kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ, năng động, sáng tạo, khắc phục khó khăn, nỗ lực vươn lên. Tuy nhiên, trong bối cảnh đổi mới, hội nhập và toàn cầu hóa hiện nay, khi du lịch được xác định là một ngành kinh tế mũi nhọn, trọng điểm thì đòi hỏi nguồn nhân lực phát triển du lịch Việt Nam phải nâng tầm hơn nữa cả về số lượng và chất lượng.

Từ khóa: Nhân lực du lịch; Chất lượng nguồn nhân lực; Chiến lược phát triển du lịch.