

# Chủ động đào tạo và những chính sách chia sẻ đến nhân lực ngành du lịch trong thời kỳ đại dịch Covid-19

Cao Thị Thu\*

\*ThS. Trường Đại học Quản lý và Công nghệ Hải Phòng

Received: 25/4/2022; Accepted: 5/5/2022; Published:

**Abstract:** In the context of the global Covid-19 pandemic, many opportunities and challenges will be created for Vietnam's tourism industry. It must be said that human resources are affected the most. Therefore, in order to keep pace, tourism human resources need to have appropriate training plans and training methods. The article will focus on forecasting by sociological survey research methods and analyzing data for training and sharing policies with current tourism human resources, but at the same time there will be quick adaptation solutions to prevent adverse manpower shortages as soon as returning to the new normal

**Keywords:** Training, tourism human resources, impacts of Covid-19

## 1. Đặt vấn đề

Để giải quyết được bài toán về nguồn nhân lực (NNL) của ngành du lịch (DL) cần tập trung vào những hạn chế lớn nhất, cản trở sự phát triển DL là chất lượng và trình độ của người tham gia vào hoạt động luôn coi trọng và có tính chất quyết định đến sự phát triển kinh tế - xã hội của mỗi quốc gia. Với những nhận định trên, bài viết sẽ có những đánh giá thực trạng NNL và đào tạo NNL bằng các phương pháp tiếp cận thực tế tại các cơ sở đào tạo, sử dụng. Một số phương pháp điều tra xã hội học tiếp cận, kết quả là để từ đó hoạch định những dự báo, các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng NNL DL Việt Nam trong thời gian ngắn nhất.

## 2. Nội dung nghiên cứu

### 2.1. Thực trạng chất lượng NNL DL Việt Nam

Ngành DL Việt Nam đã và đang đóng góp thúc đẩy chuyển dịch cơ cấu kinh tế và xuất khẩu tại chỗ; bảo tồn và phát huy giá trị di sản VH, tài nguyên DL; tạo ra nhiều việc làm cho xã hội, nâng cao đời sống kinh tế; đẩy mạnh quá trình hội nhập kinh tế quốc tế; quảng bá hình ảnh đất nước và con người Việt Nam. Dần từng bước hình thành rõ nét các địa bàn và khu DL trọng điểm quốc gia. Bối cảnh chất lượng và tính phục vụ chuyên nghiệp ngày càng được nâng cao, tạo được những thương hiệu có uy tín ở trong nước và quốc tế.

Trong thời gian qua, ngành DL Việt Nam đã đạt được những kết quả quan trọng, rất đáng kể. Tốc độ tăng trưởng năm sau cao hơn năm trước, ngành DL Việt Nam đã đạt được chỉ tiêu đề ra, đó là đón được hơn 18 triệu lượt khách trong năm 2019, tăng 16,2% so với cùng kỳ năm 2018. Khách DL nội địa

trong cả năm 2019 ước đạt 85 triệu lượt, trong đó có 43,5 triệu lượt khách lưu trú. Tổng thu từ khách DL đạt 726 nghìn tỷ đồng, tăng 17,1% so với cùng kỳ năm 2018.

Một hiện tượng khá phổ biến hiện nay khi phân bổ nguồn lực cho chiến lược, chính sách phát triển thường vẫn ưu tiên cho xây dựng cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật và chi thường xuyên, còn nguồn lực và đào tạo nguồn lực thường không được quan tâm nhiều. Đào tạo và phát triển NNL cho ngành DL Việt Nam cũng không nằm ngoài tình trạng đó. Ngoài ra còn phải đối mặt với những dòng chảy cuốn mạnh của cuộc CMCN 4.0 mà nhân lực DL cần rất nhiều, không thể thay thế bằng công nghệ.

Theo thống kê của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội và Tổng cục Thống kê. Hiện nay, trong lĩnh vực DL, nhân lực được đào tạo ở trình độ sơ cấp, cao đẳng chuyên nghiệp và học nghề là lực lượng lao động trực tiếp phục vụ khách, cung cấp sản phẩm DL, chiếm 49,3% nhân lực được đào tạo, học nghề chiếm 19,8% tổng nhân lực toàn ngành. Nhân lực được đào tạo đại học và sau đại học về DL chiếm 8,4% số nhân lực chuyên môn DL, chiếm 3,2% tổng nhân lực [1].

Theo thống kê của Bộ VH Thể thao và DL: năm 2019, ngành DL Việt Nam có khoảng 736.000 việc làm trực tiếp, gián tiếp 1,3 triệu người và con số này dự báo đạt 850.000 việc làm trực tiếp, gián tiếp 2,3 triệu người trong năm 2018.[2]

Theo thống kê sơ bộ của ngành DL Việt Nam năm 2019, nước ta hiện có khoảng 1,3 triệu lao động phục vụ trong lĩnh vực DL (chiếm 2,5% tổng số lao động trong cả nước), trong đó có khoảng 20% chỉ được

huấn luyện tại chỗ, chưa qua đào tạo chính quy với chất lượng mang tính chuyên nghiệp. Do vậy, cùng với tiến độ tăng trưởng DL như hiện nay, đòi hỏi mỗi năm cần phải đào tạo thêm khoảng 25.000 lao động mới, kết hợp với công tác không ngừng đào tạo và bồi dưỡng nâng cao chất lượng NNL hiện có với số lượng tương tự. Hiện tại, cả nước có 346 cơ sở đào tạo về DL các cấp từ sơ cấp đến bậc đại học. Như vậy, cùng với chủ trương phát triển ngành DL trở thành ngành kinh tế mũi nhọn thì vấn đề đáp ứng NNL DL để có thể đảm bảo về chất lượng và số lượng là chuyện cấp thiết và không hề đơn giản, đòi hỏi phải chỉnh sửa ngay những vấn đề bất cập trong quy mô đào tạo, sự liên kết giữa cung và cầu của nhà trường và các doanh nghiệp, cùng những chính sách và hành lang pháp lý tạo điều kiện để phát triển và nâng cao NNL DL cả về chất và lượng. Mỗi năm Việt Nam cần 45.000 lao động trong các lĩnh vực DL, khi đó lực lượng lao động tốt nghiệp trong ngành DL chỉ đạt được 15.000 người. Qua đó thấy được nhu cầu nhân lực DL cần gấp 2 đến 3 lần so với các ngành khác trong xã hội như y tế, giáo dục, thương mại dịch vụ....

Về cơ cấu trình độ nhân lực DL gồm: chuyên ngành hướng dẫn viên DL có trình độ đại học chiếm tỉ lệ 65,5%, nhân viên marketing DL là 84,2% và nhân viên lễ tân chỉ đạt 65,3%. Còn trong lĩnh vực buồng, bàn, bar và chế biến món ăn... có trình độ thấp hơn lại chiếm tỉ lệ tương đối cao: nhân viên chế biến món ăn 85,61%, bàn 72,4%, buồng 70,7%, bar 75,5%. Nhân lực DL gián tiếp có khoảng 1.210.000 người, trong đó có trình độ dưới sơ cấp 660.660 người chiếm khoảng 54,%; sơ cấp là 215.380 người, chiếm 17,8%; trung cấp 183.920 người, chiếm 15,2%; đại học và cao đẳng 47.620 người, chiếm 12,2% và trên đại học là 2.420 người chiếm 0,2% nhân lực gián tiếp [2, trg 231]. Bên cạnh đó, lực lượng NNL trên khi tham gia vào công việc thì còn bộc lộ nhiều hạn chế về nhiều mặt điển hình là tin học ứng dụng và ngoại ngữ giao tiếp.

Đứng trước thực trạng trên các cơ sở đào tạo nhân lực DL không thể đào tạo những gì ta đang có mà còn phải theo nhu cầu xã hội, bắt nhịp nhanh với làn sóng của cuộc CMCN 4.0 đặt ra cho chúng ta nhiều cơ hội và thách thức. Những đơn vị tham gia công tác đào tạo NNL DL hiện nay có 62 trường Đại học, 80 trường Cao đẳng, 117 trường Trung cấp, 2 công ty đào tạo và 23 trung tâm có tham gia đào tạo nghiệp vụ DL [2]. Chúng ta có nhiều cơ sở đào tạo DL rất hùng mạnh cả về chất lượng lẫn số lượng. Nhìn tổng thể thì hầu hết các cơ sở đều đã coi trọng chất lượng đào tạo là sự sống còn của nhà trường bằng nhiều giải

pháp tổng thể tích cực như đổi mới chương trình, giáo trình, xây dựng đội ngũ giáo viên chuẩn, tăng cường rèn luyện kỹ năng nghề, đẩy mạnh hợp tác giữa doanh nghiệp với nhà trường, liên kết với các trường DL nước ngoài... nên NNL cũng đã từng bước cải thiện về nhiều mặt đáp ứng nhu cầu công việc. Tuy nhiên, trong công tác đào tạo cũng đã bộc lộ nhiều bất cập, hạn chế trên nhiều phương diện nặng về nhận thức mà chưa chú trọng đến vấn đề thực nghiệm của cả thầy và trò. Với thực trạng công tác đào tạo hiện nay, chúng ta mới chỉ đáp ứng khoảng 60% nhu cầu về số lượng, chất lượng thì chưa đáp ứng được so với yêu cầu công việc thực tại.

## **2.2. Một số giải pháp nâng cao chất lượng và chính sách chia sẻ NNL DL trong thời kỳ xây ra đại dịch covid 19**

### **2.2.1. Công tác đào tạo cần có kế hoạch, lộ trình đảm bảo chất lượng và số lượng cân đối về ngành nghề và trình độ**

Nhằm đáp ứng yêu cầu và hội nhập và phát triển DL cần phát triển mạng lưới các cơ sở đào tạo DL mạnh cả về cơ sở vật chất kỹ thuật, thiết bị giảng dạy thực nghiệm đồng bộ, hiện đại lẫn chuẩn hóa đội ngũ GV và chương trình đào tạo theo hướng bám sát thực tế. Lập quy hoạch xây dựng và tổ chức kế hoạch phát triển nhân lực DL theo từng thời điểm, phù hợp nhu cầu nhân lực cho từng thời kỳ, từng vùng, miền, địa phương trong toàn quốc. Để từ đó từng bước nâng cao, chuẩn hóa đội ngũ hợp chuẩn với khu vực và quốc tế trên cơ sở đa dạng hóa loại hình đào tạo như đào tạo tại chỗ, đào tạo lại theo yêu cầu và phải cần chú trọng tạo ra những nhân lực quản lý, đội ngũ lao động có tay nghề cao tại các địa phương.

### **2.2.2. Nâng cao chất lượng NNL DL theo tiêu chuẩn hóa**

Điều này đã được minh chứng bằng Chương trình Phát triển Năng lực DL có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội, do Liên minh Châu Âu tài trợ (Dự án EU), đã nhanh chóng sửa đổi bộ Tiêu chuẩn Kỹ năng nghề DL Việt Nam (VTOS) với 5 bậc nghề cho phù hợp với thực tế. Trong khi đó công đồng Kinh tế ASEAN chính thức thừa nhận lẫn nhau trong hệ thống tiêu chuẩn nghề DL từ năm 2015. Như vậy, bước đầu nhân lực DL của các nước bắt đầu có sự chuyển dịch nhanh chóng, nếu nhân lực DL Việt Nam không đào tạo theo hướng chuẩn hóa chất lượng cao thì sẽ bị thua ngay trên sân nhà và nhiều lao động sẽ mất việc làm trong thời gian tới. Bộ tiêu chuẩn VTOS 2013 đã tham chiếu với tiêu chuẩn ASEAN là một minh chứng rất rõ khi đào tạo nhân lực DL chất lượng cao đã được phát triển

mở rộng tới tất cả các lĩnh vực được xác định là quan trọng đối với Việt Nam như phục vụ trên tàu thủy, vận hành cơ sở lưu trú nhỏ... Trong tất cả các lĩnh vực được mở rộng thành 5 bậc nghề áp dụng cho từ nhân viên tập sự cho đến quản lý cấp cao. Khi áp dụng bộ tiêu chuẩn cũng là điều minh chứng rõ ràng cho việc thống nhất chung trong nâng cao chất lượng đội ngũ và đào tạo nhân lực. Chuẩn hóa, tương thích với các tiêu chuẩn quốc tế là một bước đi đúng hướng phù hợp trong việc triển khai thực hiện, áp dụng, định hướng trong công tác đào tạo để hội nhập quốc tế.

### 2.2.3. Phát huy thế mạnh của các cơ sở đào tạo

Để nâng cao chất lượng đào tạo NNL DL theo yêu cầu của xã hội khi phải thích ứng với những diễn biến khó lường của đại dịch covid-19, thì vai trò rất quan trọng của các cơ sở đào tạo cần được phát huy mạnh mẽ hơn nữa. Quan tâm hướng nghiệp cho người học tại các cơ sở giáo dục bậc nhỏ. Truyền tải đam mê, hứng thú yêu nghề của người học với nghề DL đã chọn. Bằng cách tuyên truyền định hướng cơ cấu đào tạo hợp lý trên cơ sở hoạch định nghề của Chính phủ với nghề DL. Thúc đẩy nhiều chiều trong sự hợp tác quốc tế về DL nhằm học hỏi tại chỗ với các chuyên gia, nhà khoa học đầu ngành. Tăng cường chuyên gia công nghệ tại chỗ nhằm học và tận dụng kiến thức cũng như kinh nghiệm của nước ngoài về tay nghề, ngoại ngữ cho đội ngũ GV khi tiếp xúc với các chuyên gia nước ngoài về hợp tác tại các cơ sở. Bên cạnh những thế mạnh kể trên thì các cơ sở đào tạo cần nhấn mạnh trong hoạt động giảng dạy của mình về 3 vấn đề: Kiến thức; Kỹ năng; Thái độ. Trong đó Thái độ được coi là nội dung ưu tiên để nhấn mạnh khi người học tham gia. Bởi bất kỳ hoàn cảnh nào thì nhân lực vẫn nhận thức rõ và đúng đắn với nghề dịch vụ DL. Ngay cả những tác động mạnh mẽ của làn sóng công nghệ 4.0 hay đại dịch covid-19 ... thì cũng vẫn chọn nghề và ở lại với nghề thích ứng với tình trạng mới sau đại dịch. Còn Kiến thức và Kỹ năng sẽ được trao dồi trong thời gian tham gia phục vụ với tay nghề vững vàng.

### 2.2.4. Những chính sách chia sẻ của các cơ sở sử dụng nhân lực

Phải nhận định thấy rằng các cơ sở đào tạo đã có những phản ứng nhanh trong việc tạo nhân lực cho mọi hoàn cảnh trong những năm qua thì các đơn vị tuyển dụng sử dụng cũng có những chính sách làm rất có hiệu quả. Đơn cử như một số tập đoàn lớn như FLC, VINGROUP, MUỖNG THANH, SUNGROUP, PLAMINGO... đã sử dụng triệt để NNL tuyển dụng, có những ứng phó với những bất thường xảy ra trong công tác này. Bên cạnh đó có những doanh nghiệp vừa

và nhỏ đã chịu ảnh hưởng rất nhiều trong kinh doanh khi xảy ra đại dịch, kéo theo đó là vấn đề nhân lực sử dụng sao cho có hiệu quả. Kết quả điều tra phỏng vấn và tiếp cận các doanh nghiệp cho thấy 70% là giảm nhân lực, nghỉ việc không lương; 48% cắt giảm, hỗ trợ thôi việc. Như vậy cách làm đó của các doanh nghiệp là không khả thi, chỉ giải quyết cho tình thế trước mắt, về lâu dài sẽ rất khó khăn tìm kiếm nhân lực khi hoạt động kinh doanh trở lại trạng thái bình thường. Bên cạnh đó một số doanh nghiệp khi chúng tôi khảo sát cho thấy những cách làm nổi bật với chính sách chia sẻ lên tới 10% doanh thu – điều mà đến thời điểm hiện tại vẫn thực hiện ổn định hiệu quả. Có thể sẽ được thay đổi khi khai thác DL trở lại. Những con số chia sẻ tại thời điểm hiện tại, nói cách khác chính là khoản thực tế nhà đầu tư thu về từ hoạt động kinh doanh DL, được tính theo công thức: Khoản chia sẻ nhân lực nhận được = Hệ số chia sẻ của hoạt động kinh doanh x Doanh thu. Trong đó, lợi nhuận kinh doanh được tính dựa trên doanh thu sau khi đã giảm trừ các chi phí trong quá trình quản lý và vận hành.

### 3. Kết luận

NNL chất lượng cao đang dần hình thành trong tương lai gần, con người sẽ phải học cách đón nhận, thích ứng với những bước tiến mới. Yêu cầu cần phải có những giải pháp tốt cho những sở hữu trí tuệ thời đại số với nhân lực chất lượng cao. Bằng cách hoàn thiện kỹ năng nghề theo tiêu chuẩn quốc gia thích ứng với ASEAN, ngoại ngữ, đạo đức nghề nghiệp, đánh giá theo hội đồng nghề có cấp chứng chỉ cho đội ngũ phục vụ dịch vụ DL. Chúng ta hoàn toàn vững vàng tự tin bước vào thời kỳ mới, thời kỳ của đào tạo và cung cấp cho xã hội NNL DL chất lượng cao, chuẩn mực tay nghề. Góp phần to lớn vào sự nghiệp phát triển DL của Việt Nam sẽ trở thành ngành kinh tế mũi nhọn theo chủ trương của Đảng và Nhà nước đã nhận định.

### Tài liệu tham khảo

1. Bộ Chính trị Đảng cộng sản Việt Nam (2017). *Nghị Quyết số 08-NQ/TU ngày 16 tháng 01 năm 2017 về phát triển DL trở thành ngành kinh tế mũi nhọn.*
2. Bộ VH Thể thao và DL (2011). *Quy hoạch phát triển nhân lực ngành DL giai đoạn 2011-2020.* Ban hành theo quyết định số 3066/QĐ-BTTVHTTDL ngày 29/9/2011 của Bộ trưởng Bộ VH Thể thao và DL.
3. Kỷ yếu hội thảo quốc gia (2014). *Phát triển NNL DL chất lượng cao.* Hiệp hội Đào tạo DL Việt Nam
4. Kỷ yếu hội thảo quốc gia (2020). *Đào tạo nhân lực DL thích ứng với trạng thái bình thường mới sau đại dịch COVID-19.* Bộ Văn hoá, Thể thao và DL.