

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Ngay từ x- a, trong lịch sử của nhân loại, du lịch đã đ- ợc coi là một sở thích, một hoạt động tích cực của con ng- ời; ngày nay, cùng với sự phát triển cao của nền kinh tế và khoa học kĩ thuật, đời sống của con ng- ời càng đ- ợc nâng cao, thời gian rảnh rỗi nhiều hơn và nhu cầu của con ng- ời ngày càng cao hơn. Du lịch đã trở thành một nhu cầu không thể thiếu của con ng- ời, một hiện t- ợng kinh tế-xã hội phổ biến không chỉ ở các n- ớc phát triển mà còn ở các n- ớc đang phát triển trong đó có Việt Nam.

Trong những thập kỉ gần đây, du lịch còn đ- ợc coi là ngành kinh tế mũi nhọn đem lại nguồn lợi nhuận lớn cho các quốc gia, với các n- ớc đang phát triển nh- Việt Nam thì du lịch còn đ- ợc coi là cứu cánh của nền kinh tế yếu ớt.

B- ớc sang thế kỉ XXI, du lịch thế giới phát triển không ngừng. Theo dự báo của tổ chức du lịch thế giới (WTO), năm 2010 khách du lịch thế giới sẽ đạt 1.006 triệu ng- ời, bình quân tăng 4,3% mỗi năm, doanh thu từ du lịch - ớc đạt 900 tỷ USD và thu hút sự tham gia của 289 triệu lao động.

Trong sự phát triển của du lịch, nguồn nhân lực du lịch đóng vai trò quan trọng trong sự phát triển đó. Nguồn nhân lực chính là nguồn “nội lực” quý giá nhất mà không một nguồn lực nào khác có thể thay thế đ- ợc.

Việt Nam, d- ới sự chỉ đạo của Đảng và Chính phủ, cùng với sự cố gắng, nỗ lực của bản thân ngành du lịch, du lịch Việt Nam trong những năm qua đã đạt được nhiều kết quả đáng khả quan, đặc biệt là từ khi thực hiện chương trình hành động quốc gia về du lịch với tiêu đề “Việt Nam vẻ đẹp tiềm ẩn” đã tạo ra bước nhảy vọt về chất, làm chuyển biến về nhận thức và hành động của các cấp uỷ Đảng và chính quyền địa ph- ơng và toàn xã hội và đã để lại nhiều ấn t- ợng trong lòng bạn bè quốc tế.

H- ng Yên đ- ợc xác định nằm trong không gian trung tâm du lịch của Hà Nội và phụ cận thuộc vùng du lịch Bắc Bộ, với tài nguyên nhân văn phong

phú, đa dạng, H- ng Yên còn có - u thế về vị trí địa lí, có hệ thống giao thông thuận tiện trong giao l- u kinh tế- văn hoá với các tỉnh và thành phố trong khu vực, đặc biệt từ khi thị xã H- ng Yên trở thành thành phố loại 3, hoạt động du lịch tại địa ph- ơng đ- ợc chú trọng hơn trên cơ sở khai thác lợi thế về điều kiện tự nhiên, sinh thái, truyền thống văn hoá, lịch sử ... du lịch Hưng Yên còn đẩy mạnh công tác xúc tiến, đào tạo nguồn nhân lực với mục tiêu đ- a H- ng Yên thành điểm du lịch hấp dẫn đối với du khách.

Tuy nhiên, du lịch H- ng Yên vẫn còn không ít những hạn chế phát triển ch- a t- ơng xứng với tiềm năng du lịch của địa ph- ơng. Những hạn chế này xuất phát từ nhiều nguyên nhân nh- cơ sở hạ tầng du lịch ch- a thực sự hoàn chỉnh, cảnh quan đơn điệu, sản phẩm du lịch chưa phong phú... song nguyên nhân chủ yếu là do ảnh h- ưởng của chất l- ượng nguồn nhân lực. Nguồn nhân lực tham gia hoạt động trong lĩnh vực du lịch của tỉnh tuy phong phú về số l- ượng nh- ng chất l- ượng nguồn nhân lực còn nhiều hạn chế, ch- a đáp ứng đ- ợc nhu cầu phát triển của du lịch hiện tại và trong t- ơng lai.

Tr- ớc yêu cầu cấp bách của thực tế, việc khảo sát hoạt động du lịch, đánh giá chất l- ượng nguồn nhân lực trên địa bàn tỉnh trong thời gian qua, chỉ ra nguyên nhân của những vấn đề còn tồn tại, từ đó đ- a ra một số giải pháp nhằm nâng cao chất l- ượng nguồn nhân lực trong thời gian tới là hết sức cần thiết.

Đề tài ***“Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn du lịch phục vụ Du lịch Hưng Yên”*** đ- ợc chọn để nghiên cứu làm khoá luận tốt nghiệp là dựa trên ý nghĩa thực tiễn đó.

2.Mục đích nghiên cứu của khoá luận

Với đề tài “Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phục vụ Du lịch tỉnh Hưng Yên” khóa luận nhằm mục đích: Rà soát nguồn nhân lực nói chung và nguồn nhân lực hoạt động trong lĩnh vực du lịch H- ng Yên nói riêng, biết đ- ợc thực trạng nguồn nhân lực, từ đó đánh giá chất l- ợng nguồn nhân lực và đ- a ra một số biện pháp nhằm nâng cao chất l- ợng nguồn nhân lực hoạt động trong lĩnh vực du lịch của tỉnh H- ng Yên.

3.Đối t- ợng và phạm vi nghiên cứu

- Đối t- ợng nghiên cứu:

Các vấn đề kinh tế, xã hội liên quan đến phát triển Du lịch nói chung và về nguồn nhân lực phục vụ Du lịch tỉnh H- ng Yên nói riêng.

- Phạm vi nghiên cứu:

Khoá luận tập trung nghiên cứu về đối tượng lao động hoạt động trong lĩnh vực Du lịch tỉnh H- ng Yên.

4. Phương pháp nghiên cứu đề tài

Để hoàn thành khoá luận này, tác giả đã sử dụng tổng hợp các phương pháp nghiên cứu.

- Phương pháp thực địa: Để tìm ra được các mặt còn tồn tại của nguồn nhân lực hoạt động trong lĩnh vực du lịch H- ng Yên, từ đó đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trên địa bàn, tác giả đã tiến hành tới các cơ sở hoạt động trong lĩnh vực du lịch trên địa bàn tỉnh H- ng Yên để phân nào hiểu được thực trạng của nguồn nhân lực tại các cơ sở này, từ đó có cái nhìn thực tế hơn về nguồn nhân lực.

- Phương pháp thu thập tài liệu, xử lý tài liệu thứ cấp: Đây là phương pháp cơ bản tác giả sử dụng để thu thập những số liệu cần thiết từ các nguồn đáng tin cậy như số liệu thống kê của Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch tỉnh H- ng Yên, Sở Lao động thương binh xã hội tỉnh H- ng Yên, quyết định của UBND tỉnh Hưng Yên, các tài liệu nghiên cứu trước đó... làm tài liệu tham khảo. Trên cơ sở những tài liệu tham khảo đó, tác giả chọn một số tài liệu tiêu biểu để làm tài liệu cho sự nhận xét, đánh giá của mình.

- Phương pháp phân tích, đánh giá, so sánh: Đây là phương pháp được tác giả sử dụng xuyên suốt khóa luận. Trên cơ sở những số liệu đã được xử lý, tác giả tiến hành phân tích những mặt đã đạt được và những mặt còn hạn chế của nguồn nhân lực du lịch H- ng Yên, so sánh nguồn nhân lực hoạt động trong lĩnh vực Du lịch so với tổng nguồn nhân lực của cả tỉnh để thấy được chất lượng của nguồn nhân lực trong lĩnh vực Du lịch của tỉnh.

- Phương pháp chuyên gia: Ngoài các phương pháp tự thân thì phương pháp chuyên gia cũng đóng vai trò hết sức quan trọng trong quá trình nghiên cứu đề tài. Bản thân Du lịch là một ngành kinh tế tổng hợp và một trung du

lịch bao hàm rất nhiều yếu tố tác động, liên quan, do vậy để đảm bảo cho các đánh giá tổng hợp có cơ sở và mang tính hiệu quả đòi hỏi có sự tham gia của các chuyên gia về các lĩnh vực liên quan.

5.Cấu trúc của đề tài

Ngoài phần mục lục, tài liệu tham khảo, mở đầu,kết luận, nội dung khoá luận gồm 3 chương:

Chương1:Các vấn đề lý luận chung về nguồn nhân lực và chất lượng nguồn nhân lực.

Chương2:Thực trạng nguồn nhân lực phục vụ Du lịch tỉnh Hà Nội.

Chương 3:một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

BẢNG VIẾT TẮT

UBND:Ủy ban nhân dân

VHTT & DL:Văn hoá,thể thao và du lịch

NSLĐ: Năng suất lao động

CHƯƠNG I

CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG VỀ NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH

1.1. Khái niệm nguồn nhân lực Du lịch

1.1.1 Khái niệm nguồn nhân lực Du lịch

- Nguồn nhân lực được hiểu là nguồn lực con người, một trong những nguồn lực quan trọng nhất đối với sự phát triển của xã hội. Nhân lực khác với các nguồn lực khác ở chỗ nó chịu tác động của nhiều yếu tố về thiên nhiên, tâm lý xã hội và kinh tế. Hiểu theo một cách chi tiết hơn, nhân lực là yếu tố tham gia trực tiếp vào quá trình phát triển kinh tế, xã hội và tổng thể những con người trong độ tuổi lao động có khả năng lao động được huy động vào quá trình lao động.

- Nguồn nhân lực là nguồn lực về con người và được nghiên cứu dưới nhiều khía cạnh. Nguồn nhân lực với cách là nơi cung cấp lao động xã hội, nó bao gồm toàn bộ dân cư có thể phát triển bình thường. Nguồn nhân lực với cách là nguồn nhân lực cho sự phát triển kinh tế xã hội, là khả năng lao động xã hội được hiểu theo nghĩa hẹp hơn, bao gồm nhóm dân cư trong độ tuổi lao động có khả năng lao động. Nguồn lực với cách là tổng hợp cá nhân những con người cụ thể tham gia vào quá trình lao động, là tổng thể các yếu tố về thể chất và tinh thần được huy động trong quá trình lao động. Với cách hiểu này, nguồn nhân lực bao gồm những người bước vào độ tuổi lao động trở lên tham gia vào nền sản xuất xã hội.

-Theo định nghĩa của Liên hiệp quốc: nguồn nhân lực là trình độ hành nghề, là kiến thức và năng lực của toàn bộ cuộc sống con người hiện có thực tế và tiềm năng để phát triển kinh tế - xã hội trong một cộng đồng.

Nguồn nhân lực theo nghĩa hẹp và để có thể lượng hoá được trong công tác kế hoạch hoá ở nước ta được quy định là một bộ phận của dân số, bao gồm những người trong độ tuổi lao động có khả năng lao động theo Bộ luật lao động Việt Nam (nam đủ 15 đến hết 60 tuổi, nữ đủ 15 tuổi đến hết 55 tuổi).

Trên cơ sở đó một số nhà khoa học Việt Nam đã xác định nguồn nhân lực hay nguồn lực con người bao gồm lực lượng lao động và lực lượng dự trữ. Trong đó lực lượng lao động được xác định là người lao động đang làm việc và người lao động trong độ tuổi lao động có nhu cầu nhưng không có việc làm (người thất nghiệp), lao động dự trữ bao gồm học sinh trong độ tuổi lao động nhưng không có nhu cầu lao động.

Như vậy nguồn nhân lực của một tổ chức được hình thành trên cơ sở của các cá nhân với vai trò khác nhau và được liên kết với nhau theo những mục tiêu nhất định. Nguồn nhân lực khác với nguồn nhân lực ở bản chất con người (Tiến sĩ Trần Kim Dung-Giáo trình quản trị nhân lực).

Các nhà khoa học cũng khẳng định rằng để có một nguồn nhân lực chất lượng tốt thì công tác quản lý nguồn nhân lực cũng phải hết sức khoa học và hợp lý.

Theo Thạc sĩ Nguyễn Hữu Thân tác giả cuốn Quản trị nhân sự (Nhà xuất bản Thống kê-1996), quản lý nguồn nhân lực là phối hợp một cách tổng thể các hoạt động hoạch định, tuyển mộ, duy trì, phát triển, động viên và tạo mọi điều kiện thuận lợi cho nguồn nhân lực thông qua tổ chức, nhằm đạt được mục tiêu và định hướng viễn cảnh của tổ chức.

Quản lý nguồn nhân lực nghiên cứu các vấn đề về quản lý con người trong tổ chức ở tầm vĩ mô và có hai mục tiêu cơ bản:

+ Sử dụng có hiệu quả nguồn nhân lực làm tăng năng suất lao động và nâng cao tính hiệu quả của tổ chức.

+ Phải đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của nhân viên, tạo điều kiện cho nhân viên phát huy tối đa năng lực cá nhân, đ- ợc kích thích động viên nhiều nhất tại nơi làm việc và lòng trung thành tận tâm với doanh nghiệp.

Quản lý nguồn nhân lực là một loạt những quy định tổng hợp hình thành nên mối quan hệ làm việc, chất l- ợng của những quyết định đó góp phần trực tiếp vào khả năng của tổ chức và của các nhân viên đạt đ- ợc mục tiêu của mình. Nghiên cứu quản trị nhân lực giúp các nhà quản trị gia có thể lập kế hoạch hoàn chỉnh, xây dựng sơ đồ của tổ chức rõ ràng có hệ thống kiểm tra hiện đại, chính xác... Nhưng nhà quản trị cũng có thể sẽ gặp thất bại nếu không biết tuyển đúng ng- ời vào đúng việc hoặc không biết cách khuyến khích nhân viên làm việc. Để quản trị có hiệu quả nhà quản trị cần biết làm việc và hài hoà với ng- ời khác, biết cách lôi kéo ng- ời khác theo mình, nh- vậy công việc mới đ- ợc hoàn thành hiệu quả.

Trên Cơ sở những lý luận trên, nguồn nhân lực du lịch đ- ợc các chuyên gia nghiên cứu rút ra nh- sau: ***“Nguồn nhân lực Du lịch chính là lực l- ợng lao động trong lĩnh vực Du lịch. Khi nói đến lao động thì ng- ời ta trực tiếp bàn đến bản thân con ng- ời. Lao động là sự thống nhất giữa bản thân con ng- ời và kinh tế, cá nhân và xã hội, con người và hoàn cảnh”***.

Do tính đặc thù của sản xuất và tiêu dùng du lịch, nhân lực trong du lịch đ- ợc phân định thành 3 nhóm:

1. Nhóm nhân lực thực hiện chức năng quản lý nhà n- ớc về du lịch
2. Nhóm nhân lực thực hiện chức năng sự nghiệp ngành du lịch
3. Nhóm nhân lực thực hiện chức năng kinh doanh du lịch

1.1.2. Vai trò, đặc tr- ợng của nguồn nhân lực Du lịch

1.1.2.1. Vai trò, đặc tr- ợng của nguồn nhân lực thực hiện chức năng quản lý nhà nước

- Nguồn nhân lực thực hiện chức năng quản lý nhà n- ớc bao gồm những ng- ời làm việc trong các cơ quan quản lý nhà n- ớc về du lịch từ trung - ơng đến địa ph- ơng như Tổng cục Du lịch, Sở DU lịch hoặc Sở Th- ơng mại – Du lịch ở các tỉnh, thành phố, phòng quản lý du lịch ở các quận, huyện (

Công chức - h- ởng l- ởng từ ngân sách) chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng số nguồn nhân lực du lịch.

- Bộ phận lao động này có vai trò quan trọng trong việc xây dựng chiến lược và quản lý chiến lược phát triển du lịch của quốc gia và của từng địa phương, tham gia cho các cấp Đảng và chính quyền trong việc đề ra đường lối và chính sách phát triển du lịch bền vững và có hiệu quả. Mặt khác, họ cũng đại diện cho Nhà nước Trung ương và địa phương định hướng, kiểm tra, giám sát việc thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật về kinh doanh du lịch.

- Các công việc cụ thể ở từng cấp (tỉnh, thành phố đến Trung ương): Xúc tiến du lịch, hợp tác quốc tế về du lịch, quản lý nguồn nhân lực du lịch, quản lý lễ hành, quản lý khách sạn, thanh tra du lịch, kế hoạch, đầu tư du lịch...

- Yêu cầu về trình độ: có trình độ cao, có kiến thức rộng và chuyên sâu về du lịch.

1.1.2.2. Vai trò, đặc trưng của nhóm nhân lực thực hiện chức năng sự nghiệp du lịch

- Nguồn nhân lực thực hiện chức năng sự nghiệp du lịch bao gồm những người làm việc trong các cơ sở giáo dục đào tạo, nghiên cứu về du lịch từ Trung ương đến địa phương (viên chức-h- ởng l- ởng từ nguồn thu tạo ra dịch vụ), chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng số nhân lực du lịch.

- Nhóm này một mặt thực hiện chức năng giáo dục đào tạo cho ngành du lịch, mặt khác nghiên cứu khoa học phục vụ cho việc phát triển của ngành.

- Các công việc cụ thể nhóm nhân lực này thực hiện: Giảng dạy, nghiên cứu khoa học tại các trường từ bậc thấp đến bậc cao, đào tạo nghề đến sau đại học.

- Yêu cầu về trình độ: Có kiến thức rộng và chuyên sâu về du lịch, có năng lực và phẩm chất đạo đức của nhà giáo, nhà khoa học.

1.1.2.3. Vai trò, đặc trưng của nhóm nhân lực thực hiện chức năng kinh doanh du lịch

Nhóm nhân lực thực hiện chức năng kinh doanh du lịch chiếm tỷ trọng lớn khoảng 80% trong tổng số nhân lực du lịch. Căn cứ vào tính chất công việc và nhiệm vụ có thể chia nhóm này thành 4 nhóm thành phần:

- Một là nhóm nhân lực thực hiện chức năng quản lý lãnh đạo doanh nghiệp du lịch. Nhóm này chiếm khoảng 5% trong tổng số nhân lực của doanh nghiệp.

Nhóm này bao gồm: Các giám đốc, các phó giám đốc (đứng đầu doanh nghiệp), đứng mũi chịu sào, quyết định sự thành bại của doanh nghiệp du lịch.

- Sản phẩm là các quyết định quản lý và kết quả của các hoạt động quản lý, lãnh đạo.

- Lao động mang tính tổng hợp của nhà quản lý, nhà chuyên môn, nhà hoạt động xã hội.

- Yêu cầu trình độ của nhóm này là những người có phẩm chất t- duy của nhà lãnh đạo, quản lý có bản lĩnh, đ- ợc đào tạo cơ bản, kỹ năng giao tiếp bằng ngoại ngữ

- Hai là nhóm nhân lực thực hiện chức năng quản lý nghiệp vụ kinh tế trong doanh nghiệp du lịch. Nhóm này chiếm tỷ lệ khoảng 10% trong tổng số nhân lực của du lịch.

- Nhóm này gồm nhân lực ở các phòng ban chức năng bao gồm: lao động thuộc phòng tài chính – kế toán (hoặc kinh tế), lao động thuộc phòng vật t- thiết bị, phòng tổng hợp; lao động thuộc phòng quản lý nhân sự, sản xuất, marketing, hành chính vv...

- Nhiệm vụ chính của các lao động thuộc nhóm này là tổ chức, hạch toán kinh doanh, tổ chức bộ máy quản lý doanh nghiệp, tổ chức lao động, tổ chức các hoạt động kinh doanh, hoạch định quy mô và tốc độ phát triển doanh nghiệp.

- Điểm nổi bật của nhóm này là có khả năng phân tích các vấn đề, đang và sắp xảy ra trong doanh nghiệp mình, hoặc các vấn đề đã và đang xảy ra do tác động của các biến số vĩ mô của nền kinh tế ảnh hưởng tới nhiệm vụ

của mình và doanh nghiệp, tổng hợp, dự báo, cung cấp thông tin kịp thời cho lãnh đạo doanh nghiệp.

- Yêu cầu: Đ- ợc đào tạo đúng chuyên môn tận tâm với công việc khả năng phối kết hợp và tinh thần trách nhiệm cao, biết lắng nghe ý kiến của nhiều ng- ời, tìm tận gốc mọi nguyên nhân gây thiệt hại khi giải quyết công việc, đồng thời lao động trong nhóm này phải có tính kiên trì, làm việc đến nơi đến chốn. Ngoài ra, lao động thuộc nhóm này còn liên quan đến nhiều công việc có tính “ nhạy cảm” như vấn đề tiền tệ, mua sắm các trang thiết bị vật tư đắt tiền, vấn đề tuyển dụng vv... do đó cần phải khách quan, thẳng thắn, không thiên vị, lành mạnh, không tham ô, hối lộ...

- Ba là nhóm nhân lực thực hiện chức năng bảo đảm các điều kiện kinh doanh trong doanh nghiệp du lịch. Nhóm này chiếm tỷ lệ khoảng 20% trong tổng số nhân lực của doanh nghiệp.

- Lao động thuộc khối bảo đảm các điều kiện kinh doanh du lịch đ- ợc hiểu là những ng- ời không trực tiếp cung cấp sản phẩm và dịch vụ cho khách hàng. Nhóm này bao gồm: cung ứng vật t- , bảo vệ an ninh, tạp vụ, làm v- ờn, thợ kỹ thuật, điện, n- ớc, mạng, trang trí nội thất vv... trong các công ty, khách sạn hoặc các doanh nghiệp kinh doanh du lịch.

- Có vai trò hỗ trợ, đảm bảo dịch vụ để cung ứng cho khách hàng
- Nhóm này có đặc tr- ng cơ bản là không trực tiếp cung ứng dịch vụ cho khách nh- ng luôn sẵn sàng thực thi nhiệm vụ, phải luôn trong t- thế chuẩn bị – khi có yêu cầu công việc là có thể đi ngay và hoàn thành công việc sao cho tiêu tốn thời gian ít nhất – rồi lại sẵn sàng nhận nhiệm vụ mới. Đồng thời có những quyết định kịp thời, giải quyết tốt mọi công việc hàng ngày, cũng nh- công việc đột xuất của mỗi lao động ở nhóm này sẽ đảm bảo tính đồng bộ kinh doanh.

Nhóm này cũng phải năng động và linh hoạt trong quá trình thực hiện nhiệm vụ. Điều này phản ánh ở chỗ lao động đảm bảo điều kiện kinh doanh, đôi khi có khả năng sáng tạo, óc phán đoán... nếu như trong thực tế quá trình

thực hiện nhiệm vụ lại không đúng với yêu cầu của công việc do các yếu tố khách quan.

- Yêu cầu: Đ- ọc đào tạo cơ bản và hiểu biết sâu về sản xuất và tiêu dùng du lịch.

- Bốn là nhóm nhân lực trực tiếp cung cấp dịch vụ hàng hoá cho khách trong doanh nghiệp du lịch,chiếm khoảng 65% trong tổng số nhân lực trong doanh nghiệp.

Lao động trực tiếp kinh doanh du lịch đ- ọc hiểu là những lao động trực tiếp tham gia vào quá trình kinh doanh du lịch, trực tiếp cung cấp dịch vụ và phục vụ khách. Nhóm lao động này rất đông đảo, thuộc nhiều chuyên môn khác nhau, với các nghề khác nhau(công việc) và đòi hỏi phải tinh thông nghề nghiệp.

- Có vai trò thực hiện sản xuất với các thao tác cụ thể tạo ra dịch vụ và hàng hoá cung ứng cho khách

- Đặc tr- ng cơ bản: th- ờng xuyên tiếp xúc với khách (mặt đối mặt)

- Mỗi nghề đ- ọc đào tạo cơ bản theo chuẩn cơ bản của cơ quan quản lý

1.2.Chất l- ợng nguồn nhân lực

1.2.1.Khái niệm chất l- ợng nguồn nhân lực

Chất l- ợng là một phạm trù phức tạp mà chúng th- ờng gặp nhất là trong lĩnh vực hoạt động kinh tế, nó là vấn đề tổng hợp về kinh tế, kỹ thuật, xã hội, tâm lý của con ng- ời. D- ối mỗi góc độ khác nhau thì quan điểm về chất l- ợng cũng khác nhau.

Theo quan điểm cổ điển “Chất lượng là mức phù hợp với quy định đã định sẵn về một số đặc tính của đối tượng”

Theo quan điểm hiện đại “Chất lượng là sự phù hợp với mục đích sử dụng và là mức độ thoả mãn khách hàng”.

Nếu đứng trên góc độ nhà sản xuất thì “Chất lượng là sự hoàn hảo, phù hợp của một sản phẩm với tập hợp các yêu cầu của tổ chức, quy cách đã đ- ọc xác định sẵn”.

Trên góc độ thị trường thì “chất lượng chính là việc cung cấp các thuộc tính mang lợi thế cạnh tranh nhằm phân biệt nó với các sản phẩm cùng loại trên thị trường”

Trên góc độ người sử dụng “Chất lượng của sản phẩm hay dịch vụ là khả năng làm thoả mãn nhu cầu của người sử dụng sản phẩm đó, hay nói cách khác chất lượng là giá trị sử dụng của nó”.

Theo các chuyên gia, Giáo sư người Mỹ Crosby: “Chất lượng là sự phù hợp với nhu cầu hay đặc tính nhất định”.

Theo giáo sư người Nhật Ishikawa: “Chất lượng là sự thoả mãn nhu cầu của thị trường với chi phí thấp”.

Theo tiêu chuẩn ISO 9000-2000 “Chất lượng là mức độ của tập hợp có đặc tính vốn có đáp ứng các yêu cầu”.

Chất lượng có các đặc điểm là:

- + Mang tính chủ quan không có chuẩn cụ thể.
- + Thay đổi theo thời gian, không gian và điều kiện cụ thể.
- + Không đồng nghĩa với “sự hoàn hảo”

Chất lượng gắn liền với sự thoả mãn nhu cầu của khách hàng, vì vậy nên sản phẩm hay dịch vụ nào không đáp ứng nhu cầu thì bị coi là kém chất lượng cho dù trình độ sản xuất ra có hiện đại đến đâu đi nữa.

Từ các căn cứ trên ta có thể rút ra kết luận về chất lượng nguồn nhân lực. Vậy chất lượng nguồn nhân lực là mức độ phù hợp với các quy định đã sẵn về một số đặc trưng của đội ngũ lao động, là khả năng của đội ngũ lao động làm thoả mãn những nhu cầu đã đặt ra hoặc tiềm ẩn của khách hàng”

Chất lượng nguồn nhân lực được đánh giá thông qua các tiêu chuẩn về hình thức, độ tuổi, trình độ chuyên môn, trình độ hiểu biết, trình độ ngoại ngữ, khả năng giao tiếp... được gọi chung là yếu tố tinh thần, thể lực và trí lực.

1.2.2. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng nguồn nhân lực

1.2.2.1. Chỉ tiêu năng suất lao động

- Khái niệm năng suất lao động

Năng suất lao động hiểu theo nghĩa rộng nhất là hiệu quả có ích của lao động (sống) trong quá trình sản xuất, công tác. Năng suất lao động là một trong những chỉ tiêu tính toán hiệu quả kinh tế. Trong các ngành sản xuất trực tiếp, năng suất lao động được biểu hiện bằng số lượng sản phẩm sản xuất ra trong một đơn vị thời gian và bằng lượng thời gian lao động hao phí để sản xuất ra một đơn vị sản phẩm.

- Các chỉ tiêu biểu hiện: Trong kinh doanh du lịch, năng suất lao động được biểu hiện bằng hai chỉ tiêu: chỉ tiêu hiện vật và chỉ tiêu giá trị.

(+) Chỉ tiêu hiện vật

Năng suất lao động được biểu hiện bằng số lượng sản phẩm bình quân của một nhân viên trong một đơn vị thời gian (hoặc bằng lượng lao động hao phí bình quân cho một đơn vị sản phẩm).

Cách tính:

Trong đó:

W: Số lượng sản phẩm bình quân một nhân viên

S: Số sản phẩm sản xuất ra trong kì

R: Số nhân viên bình quân trong một kì

Chỉ tiêu hiện vật W tăng khi số sản phẩm sản xuất ra tăng hay số nhân viên bình quân trong kỳ giảm.

Ưu điểm của chỉ tiêu này là phản ánh đúng thực chất của năng suất lao động, hiệu quả sử dụng lao động sống. Chỉ tiêu hiện vật W không phụ thuộc vào sự biến động giá cả hay các điều kiện kinh tế khác. Chính vì vậy chỉ tiêu hiện vật chỉ dùng để so sánh những doanh nghiệp cùng sản xuất ra cùng một loại sản phẩm. Bên cạnh đó chỉ tiêu này còn có hạn chế là không phản ánh tổng hợp, không so sánh năng suất lao động giữa các doanh nghiệp sản xuất ra các sản phẩm khác nhau. Chỉ tiêu này chỉ áp dụng trong các doanh nghiệp Du lịch do tính đa dạng của các sản phẩm du lịch.

(+) Chỉ tiêu giá trị:

Năng suất lao động đ- ợc biểu hiện bằng doanh thu bình quân của một nhân viên trong một đơn vị thời gian(hoặc bằng lao động hao phí bình quân cho một đơn vị doanh thu).

Cách tính:

Trong đó:

W:Doanh thu bình quân của một nhân viên trong kì.

D:Tổng doanh thu đạt đ- ợc trong kì

R:Số nhân viên bình quân trong kì

Nh- vậy, nếu doanh thu tăng hoặc nhân viên giảm trong kì thì năng suất lao động (NSLĐ) trong kì sẽ tăng. Nếu số nhân viên bình quân tăng thì NSLĐ giảm. Đó là hai đại l- ợng tỉ lệ với nhau.Vì vậy vấn đề đặt ra với các nhà quản lý là cần sắp xếp, bố trí, sử dụng lao động hợp lý cho nhân viên, tránh d- thừa lao động.

Chỉ tiêu này có - u điểm là dễ tính toán, phản ánh tổng hợp NSLĐ của các doanh nghiệp.Tuy nhiên NSLĐ tính theo chỉ tiêu giá trị lại chịu ảnh h- ớng của giá cả và sự biến động của thị tr- ờng. Do vậy tính chính xác của các chỉ tiêu này kém chỉ tiêu hiện vật. Khi sử dụng chỉ tiêu này cần loại trừ ảnh h- ớng của giá cả và các yếu tố khách quan khác.

1.2.2.2. Chỉ tiêu trình độ lao động

Việc đào tạo và nâng cao trình độ chuyên môn cho ng- ời lao động là một nhiệm vụ th- ờng xuyên nằm trong quá trình tái sản xuất sức lao động về mặt chất l- ợng. Lý luận và thực tiễn đã khẳng định rằng sự thành công và phát triển của bất kì lĩnh vực kinh doanh hay tổ chức kinh tế xã hội nào đều phụ thuộc tr- ớc hết vào nhân tố con ng- ời. Con ng- ời ở đây đ- ợc đánh giá theo tiêu chuẩn: Sự hiểu biết về lý thuyết và kỹ năng làm việc mà ng- ời đó có đ- ợc, phẩm chất đạo đức và sức khoẻ của ng- ời đó, sự hiểu biết và kỹ năng của ng- ời lao động có đ- ợc nhờ vào quá trình đào tạo đầu hoặc tiếp tục đào tạo, bồi d- ỡng lao động đang trong khi làm việc.

Đào tạo và phát triển là các hoạt động để duy trì và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của tổ chức; là điều kiện quyết định để tổ chức có thể đứng vững và thắng lợi trong môi trường cạnh tranh.

Chất lượng nguồn nhân lực được đánh giá thông qua trình độ được đào tạo, bao gồm trình độ chuyên môn nghiệp vụ, trình độ hiểu biết, trình độ ngoại ngữ...

1.2.2.3. Thể lực của người lao động

Quá trình Công nghiệp hoá, hiện đại hoá gắn liền với các máy móc thiết bị hiện đại do đó đòi hỏi con người phải có sức khoẻ và thể lực càng tráng kiện có sức chịu đựng dẻo dai đáp ứng những quá trình sản xuất liên tục, kéo dài; luôn luôn cần sự tỉnh táo, sáng suốt của tinh thần...sức khoẻ là sự phát triển hài hoà của con người cả về vật chất và tinh thần.Sức khoẻ con người chịu sự tác động của nhiều yếu tố:điều kiện tự nhiên, kinh tế, xã hội và được phản ánh bằng các chỉ tiêu cơ bản như cân nặng, chiều cao, các chỉ tiêu về bệnh tật, điều kiện chăm sóc và bảo vệ sức khoẻ.

Trong mối quan hệ với phát triển kinh tế, việc đảm bảo các yếu tố y tế và chăm sóc sức khoẻ làm tăng chất lượng nguồn nhân lực trong hiện tại và tương lai, như vậy việc cải thiện sức khoẻ là một trong những nhân tố góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng của nguồn nhân lực.Sức khoẻ vừa là mục đích vừa là điều kiện của sự phát triển nên yêu cầu bảo vệ và nâng cao sức khoẻ con người là đòi hỏi chính đáng mà xã hội cần bảo đảm.Do đó để nâng cao thể lực cần có những biện pháp cải thiện điều kiện dinh dưỡng,nhà ở và môi trường người lao động để tạo ra lối sống lành mạnh,tác phong làm việc khoa học,thực hiện tốt chế độ nghỉ ngơi và chăm sóc sức khoẻ của người lao động.

1.2.2.4. Trí lực của người lao động

Nhân tố này thường được xem xét trên hai góc độ: trình độ văn hoá, trình độ chuyên môn lý thuật và kỹ năng thực hành của người lao động.

- **Trình độ văn hoá:** Trình độ văn hoá là một trong những chỉ tiêu quan trọng để đánh giá chất lượng nguồn nhân lực là trình độ văn hoá nói chung và trình độ chuyên môn nghiệp vụ nói riêng. Trình độ văn hoá là khả

năng về tri thức và kỹ năng để tiếp thu những kiến thức cơ bản, thực hiện những công việc đơn giản để duy trì cuộc sống. Trình độ văn hoá là nền tảng cho việc tiếp thu khoa học kỹ thuật, đào tạo và tái đào tạo nghề nghiệp. Vì vậy, công tác giáo dục đào tạo đóng vai trò quyết định trong việc nâng cao trình độ dân trí và trình độ học vấn cho những ng-ời lao động theo kịp với thực tế phát triển của nền kinh tế. Đầu t- cho giáo dục đào tạo chính là đầu t- cho con ng-ời, là đầu t- trực tiếp, cơ bản và lâu dài vì sự phồn vinh và thịnh v- ượng của đất n-ớc. Do đó mà nhà n-ớc cần có sự những quan điểm nhất quán và tập trung đầu t- hơn nữa trong lĩnh vực này.

- **Trình độ chuyên môn kỹ thuật:** Trình độ chuyên môn kỹ thuật là kiến thức và kỹ năng cần thiết để đảm nhiệm chức vụ trong quản lý, kinh doanh ở các ngành nghề khác nhau nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho tổ chức, doanh nghiệp mà mình làm việc.

Lao động kỹ thuật những công nhân kỹ thuật từ bậc 3 trở lên (có bằng hoặc không có bằng) cho tới những ng-ời có trình độ đại học.

Một lực l- ượng lao động đông đảo có trình độ chuyên môn kỹ thuật cao là đòi hỏi hàng đầu và là nhân tố quyết định sự thành công của sự nghiệp công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất n-ớc nói chung và sự nghiệp phát triển du lịch nói riêng.

- **Phẩm chất tâm lý, xã hội của nguồn nhân lực:** ngoài các yếu tố thể lực, trí lực thì quá trình lao động cũng đòi hỏi hàng loạt các tiêu chuẩn khác về phẩm chất tâm lý xã hội nh- : tinh thần tự giác, ý thức phấn đấu, tinh thần hợp tác, có tác phong công nghiệp, có niềm say mê nghề nghiệp, chuyên môn; sự sáng tạo, năng động trong công việc cũng nh- khả năng chuyển đổi công việc...

1.3. Nâng cao chất l- ượng nguồn nhân lực phục vụ du lịch tỉnh H- ng Yên

1.3.1. Khái niệm nâng cao chất l- ượng nguồn nhân lực

Theo TCVN ISO 9001-1996 “Nâng cao chất lượng là gồm tất cả hoạt động đ- ợc tiến hành trong hệ thống chất l- ượng và đ- ợc giải thích khi cần thiết

để khẳng định rằng một thực thể sẽ thực hiện những yêu cầu về chất lượng nhằm nâng cao hiệu quả và hiệu suất của các hoạt động vào quá trình để tạo thêm lợi ích cho tổ chức và khách hàng của tổ chức đó”.

Theo Masaaki Imai, chủ tịch công ty tư vấn quản lý Cambridge thì “nâng cao chất lượng có nghĩa là nỗ lực không ngừng nhằm duy trì và nâng cao hơn nữa chất lượng”.

Trên cơ sở những quan điểm trên nâng cao chất lượng nguồn nhân lực được hiểu như sau: “Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là những hoạt động được một thực thể tiến hành trong toàn tổ chức với nỗ lực nhằm nâng cao hiệu quả và hiệu suất của các hoạt động và quá trình để tạo thêm lợi ích cho tổ chức và cho khách hàng của tổ chức đó”.

1.3.2. Nội dung của việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

1.3.2.1. Duy trì chất lượng nguồn nhân lực

Đây là một trong những nội dung quan trọng của công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của một tổ chức hay một doanh nghiệp, sở dĩ có thể nói vậy là vì một tổ chức hay một doanh nghiệp khi được đánh giá có nguồn nhân lực tốt, đáp ứng nhu cầu của khách hàng thì cũng đồng nghĩa với việc doanh nghiệp hay tổ chức đó phải luôn đảm bảo được chất lượng nguồn nhân lực của tổ chức mình tức là phải duy trì được chất lượng đội ngũ lao động của mình.

Để duy trì chất lượng nguồn nhân lực, các tổ chức, doanh nghiệp cần duy trì được mối quan hệ lao động tốt đẹp, tạo bầu không khí tâm lý xã hội tập thể lành mạnh, không ngừng động viên, khuyến khích nhân viên của mình không ngừng phấn đấu, song cũng phải giúp nhân viên thoải mái với công việc của mình.

1.3.2.2. Vận dụng chương trình nhân sự nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

Thông thường một chương trình nhân sự thường trải qua các bước sau:

-Hoạch định nhân lực:Đối với từng doanh nghiệp cụ thể,việc hoạch định nhằm phác thảo kế hoạch tổng thể về nhu cầu nhân sự của doanh nghiệp trong t- ơng lai.

Trên thực tế, nhu cầu thị tr- ờng luôn biến động, đa dạng và ngày càng xuất hiện nhiều đối thủ cạnh tranh trong khi đó nguồn nhân lực của doanh nghiệp còn hạn chế về nhiều mặt nh- trình độ quản lý, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, trình độ ngoại ngữ...vv vì vậy cần tiến hành hoạch định nguồn nhân lực của doanh nghiệp mình làm tăng thế mạnh và lợi thế cạnh tranh với các đối thủ.

Công tác hoạch định cần có tầm nhìn chiến l- ợc, căn cứ vào mục tiêu của doanh nghiệp để hình thành nên nhu cầu nhân lực cho từng bộ phận, cần dự kiến nhu cầu chức danh với các yêu cầu về chất l- ợng công việc. Đây chính là tiền đề để trong t- ơng lai doanh nghiệp có đội ngũ lao động có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cao.

-Tuyển dụng nhân s- : Mục đích của công tác này là nhằm tạo ra và cung cấp kịp thời số l- ợng lao động đủ tiêu chuẩn cho nhu cầu nhân lực của các bộ phận khác nhau của các tổ chức,doanh nghiệp. Do tính đặc thù của lao động trong lĩnh vực du lịch là phần lớn nhân viên phải trực tiếp tiếp xúc với khách hàng, cho nên vấn đề đặt ra cho công tác tuyển dụng nhân sự là phải tuyển chọn những ng- ời biết cách phục vụ khách hnàg một cách thân thiện và có chất l- ợng cao đối với mọi khách hàng khi họ đến với doanh nghiệp.

Tuyển dụng nhân sự đ- ợc tiến hành theo các b- ớc:

- + Công tác chuẩn bị tuyển chọn
- + Đăng tin thông báo tuyển dụng
- + Thu nhập và xử lý hồ sơ
- + Quyết định tuyển dụng: có hai hình thức

-Tuyển dụng qua hồ sơ: Đây là hình thức nhà tuyển dụng xem xét các ứng viên thông qua hồ sơ xin việc của họ thông qua học lực, sức khoẻ, bằng cấp...sau đó lựa chọn người có thành tích cao nhất(Bảng điểm) được tuyển dụng

- Tuyển dụng trực tiếp: ứng viên đi- ợc nhà tuyển dụng mời đến phỏng vấn trực tiếp, thông qua việc trả lời các câu hỏi, cách ứng xử, trình độ giao tiếp... nhà tuyển dụng sẽ lựa chọn. Hình thức tuyển dụng này hiện đang đi- ợc các tổ chức, doanh nghiệp sử dụng nhiều nhất.

- **Bố trí và sử dụng nhân lực**: Mục đích nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực hoặc nhằm mục đích sử dụng hợp lý nguồn nhân lực đã tuyển chọn.

Các nhà quản trị trong công tác bố trí và sử dụng nguồn nhân lực phải biết cách sắp xếp, điều chỉnh và đào tạo ra nguồn nhân lực, bố trí và sử dụng phải theo nguyên tắc “Đúng người đúng việc” người có năng lực như thế nào thì đi- ợc ngôi vị trí nh- thế, nếu đi- ợc nh- vậy thì năng suất lao động sẽ cao.

- **Đánh giá nguồn nhân lực**: Mục tiêu của khâu này là đi- a ra những nhận định về mức độ hoàn thành công việc của nhân viên theo từng giai đoạn nhất định.

Ph- ơng pháp đánh giá nhân lực:

- Dựa vào phiếu đánh giá thông qua tr- ợng câu ý kiến khách hàng. Thông qua phiếu đánh giá nhà quản trị vừa có thể đánh giá chính xác nhân viên trong tổ chức mình vừa có thể khảo sát đi- ợc sự hài lòng của khách hàng về doanh nghiệp mình. Song cách đánh giá này vẫn còn nhiều hạn chế ở n- ớc ta vì không phải khách hàng nào cũng trả lời phiếu đánh giá của các doanh nghiệp hoặc nếu có thì lại chỉ là hình thức.

- Đánh giá bằng cách cho điểm: Dùng hệ thống chỉ tiêu, thang điểm để đánh giá cho từng nhân viên và là hình thức đang đi- ợc sử dụng phổ biến.

- **Đào tạo và phát triển**: Mục tiêu của công tác này là nhằm trang bị những kỹ năng và kiến thức nghiệp vụ cần thiết cho nguồn nhân lực theo từng thời kỳ kinh doanh, giúp họ hoàn thành tốt nhiệm vụ đi- ợc giao. Các hoạt động đào tạo nên đi- ợc tiến hành th- ờng xuyên, đa dạng hoá các hình thức đào tạo, thu hút toàn thể nhân viên tham gia từ lao động quản lý tới lao động thừa hành.

- Chính sách đãi ngộ nhân sự: Một trong những công cụ thu hút và thúc đẩy người lao động tham gia vào hoạt động của một tổ chức chính là chính sách tiền lương và tiền thưởng (vật chất và tinh thần), một xu thế tất yếu đang diễn ra hiện nay là cứ tổ chức nào có chế độ tiền lương và tiền thưởng hậu hĩnh thì tổ chức hay doanh nghiệp đó sẽ thu hút đông đảo lực lượng lao động kể cả lao động trí óc hay chân tay. Vì vậy các tổ chức, doanh nghiệp phải nắm được xu thế này để thu hút nhân viên của mình, đồng thời kết hợp với thái độ quan tâm, đối xử ân cần, tôn trọng người lao động... sẽ góp phần tạo ra động lực người lao động làm việc có hiệu quả hơn.

1.3.1. ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

Chất lượng được xem là sự sống còn của doanh nghiệp, là mục tiêu phấn đấu của doanh nghiệp để hội nhập kinh tế thế giới và không ngừng phát triển. Việc đảm bảo chất lượng sản phẩm nói chung và chất lượng nguồn nhân lực nói riêng có một ý nghĩa quan trọng không chỉ với doanh nghiệp mà còn với xã hội và khách hàng được phục vụ bởi nguồn nhân lực ấy.

-Đối với xã hội:

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cũng chính là nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ phục vụ khách hàng, tạo ra những sản phẩm và dịch vụ có chất lượng cao đem lại hiệu quả kinh tế lớn, góp phần làm tăng tổng giá trị sản phẩm quốc dân, thu nhập và việc làm.

-Đối với khách hàng:

Bất kỳ sản phẩm hay dịch vụ nào, đối với khách hàng chất lượng luôn là mối quan tâm hàng đầu của họ, mà du lịch lại là một ngành dịch vụ, luôn phải đem lại cho khách hàng những giây phút thoải mái nhất, đặc biệt là đội ngũ làm du lịch lại càng phải có phẩm chất và trình độ nhất định, điều đó có thể hiểu là đội ngũ nhân lực làm trong lĩnh vực Du lịch phải có ‘chất lượng’ và không ngừng nâng cao vị thế, vai trò của mình để đem đến cho khách hàng những sản phẩm, dịch vụ hoàn hảo nhất, với mức giá phải chăng nhất, đáp ứng sự kỳ vọng của khách hàng vào doanh nghiệp, như vậy doanh nghiệp sẽ có chỗ đứng trong lòng khách hàng và nó cũng là một cách thể hiện nhằm nâng cao

vị thế của khách hàng, khách hàng sẽ thấy mình đ- ợc coi trọng và ngày càng gắn bó với doanh nghiệp hơn.

- Đối với doanh nghiệp:

Việc nâng cao chất l- ợng nguồn nhân lực có ý nghĩa hàng đầu quyết định sự thành bại của doanh nghiệp vì con ng- ời chính là nhân tố không thể thiếu trong bất kì hoạt động nào và nó đã và đang là mối quan tâm hàng đầu không chỉ trong lĩnh vực Du lịch mà trong tất cả các lĩnh vực của nền kinh tế.

Việc nâng cao chất l- ợng nguồn nhân lực giúp các doanh nghiệp:

+ Nâng cao NSLĐ,hiệu quả thực hiện công việc

+ Nâng cao tính ổn định cho doanh nghiệp

+ Tạo lợi thế cạnh tranh cho doanh nghiệp

+ Tạo điều kiện để doanh nghiệp áp dụng những thành quả,tiến bộ của khoa học kỹ thuật hiện đại vào quá trình sản xuất cũng nh- phục vụ.

Việc nâng cao chất l- ợng nguồn nhân lực cũng có ý nghĩa rất lớn với bản thân ng- ời lao động.Tr- ớc hết công tác này tạo ra tác phong, tính chuyên nghiệp cho ng- ời lao động, phát huy tính sáng tạo và tinh thần học hỏi của ng- ời lao động đồng thời tạo ra sự gắn bó giữa ng- ời lao động và doanh nghiệp.

TIỂU KẾT CHƯƠNG I

Du lịch là ngành kinh tế đặc thù, bên cạnh những yêu cầu cao về cơ sở vật chất kỹ thuật, hạ tầng thì vấn đề chất lượng đội ngũ lao động luôn được các “ thượng đế ” quan tâm và coi là một trong những chuẩn mực để đánh giá chất lượng sản phẩm. Chương 1, tác giả đưa ra các cơ sở lý luận về nguồn nhân lực, vai trò, vị trí của nâng cao hơn nữa chất lượng nguồn nhân lực trong giai đoạn hiện nay cũng như trong sự nghiệp phát triển du lịch trong tương lai nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của thị trường.

Đồng thời, chương 1 cũng là cơ sở để nghiên cứu thực trạng, tìm ra nguyên nhân những tồn tại và đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng nguồn nhân lực du lịch Hà Nội.

Ch- ơng II

THỰC TRẠNG NGUỒN NHÂN LỰC PHỤC VỤ DU LỊCH HƯNG YÊN

2.1.Khái quát về H- ng Yên

2.1.1.Lịch sử H- ng Yên

Tỉnh H- ng Yên nguyên thuộc thừa tuyên Sơn Nam đặt vào năm Quang Thuận đời Lê (1469).Đến năm Cảnh H- ng thứ 2 (1741) thì chia thành Sơn Nam th- ợng và Sơn Nam hạ. Đời Nguyễn năm Minh Mệnh thứ 3(1822), Sơn Nam th- ợng đổi tên thành trấn Sơn Nam, Sơn Nam hạ đổi tên thành Trấn Nam Định.

Năm Minh Mệnh thứ 12(1831) tỉnh H- ng Yên đ- ợc thành lập, tuy là một tỉnh mới thành lập, tỉnh H- ng Yên đã nổi danh từ thời Trịnh - Nguyễn

phân tranh, tr- ớc đó với Phố Hiến, vốn là th- ơng cảng đô hội bậc nhất ở Đàng Ngoài, thuyền bè ngược sông Hồng lên Thăng Long “Kẻ chợ” đều phải dừng lại nơi này, vì vậy Phố Hiến trở thành nơi buôn bán sầm uất, đ- ợc nhiều n- ớc đến buôn bán, dân gian vì thế mà có câu “Thứ nhất Kinh Kì, thứ nhì Phố Hiến” là để miêu tả cảnh sầm uất của th- ơng cảng này.

2.1.2. vị trí địa lý

H- ng Yên là mảnh đất có bề dày văn hoá và cách mạng, còn l- u giữ lại hàng trăm di tích lịch sử văn hoá mang đậm bản sắc và truyền thống văn hoá, dân tộc. Trải qua hơn 70 năm thành lập (Trong đó có 30 năm hợp nhất với tỉnh Hải D- ơng), đ- ợc tái lập ngày 1/1/1997, hiện nay H- ng Yên có diện tích 923,09 km, dân số gần 1,2 triệu ng- ời, tiếp giáp với 5 tỉnh: Phía bắc giáp với Bắc Ninh, địa phận huyện Thuận Thành, địa giới dài 16km. Tây bắc giáp với Hà Nội, địa giới dài 20 km. Đông và đông bắc giáp tỉnh Hải D- ơng, chiều dài 93km. Tây giáp Hà Nội, Hà Nam, chiều dài 93 km, có sông Hồng làm giới hạn. Nam giáp với tỉnh Thái Bình, dài 26 km, có sông Luộc làm giới hạn.

Chiều dài từ tây bắc sang đông nam là 42 km, từ bắc xuống nam dài 22,5 km.

Trung tâm tỉnh là thôn Đào Lâm, xã Nghĩa Dân, huyện Kim Động.

Điểm trung tâm đồng bằng Bắc Bộ là thôn Dung (Thiên Xuân) xã H- ng Đạo, huyện Tiên Lữ

Thành phố H- ng Yên là trung tâm chính trị - kinh tế - văn hoá xã hội của tỉnh, cách thủ đô Hà Nội 64 km về phía tây bắc.

2.1.2.Địa hình

H- ng Yên nằm ở trung tâm đồng bằng Bắc Bộ, là tỉnh đồng bằng không có rừng, núi và biển, độ cao đất đai không đồng đều mà hình thành các rải, các khu, vùng cao thấp xen kẽ nhau thành hình làn sóng.

Cao trung bình từ + 2,0 đến +4,5m, chiếm khoảng 70%

Cao độ thấp nhất từ + 1,2 đến +1,8 m, chiếm khoảng 10%

Cao độ cao nhất từ +5 đến +7m, chiếm 20%

Địa hình cao chủ yếu ở phía tây bắc tỉnh, gồm các huyện Văn Giang, Khoái Châu, Văn Lâm; địa hình thấp nhất tập trung ở các huyện Phù Cừ, Tiên Lữ, Ân thi.

2.1.3. Khí hậu

H- ng Yên nằm trong vùng khí hậu nhiệt đới gió mùa, chia làm 4 mùa rõ rệt (Xuân, hạ, thu, đông).

Mùa khô từ tháng 11 đến tháng 4 năm sau.

Mùa m- a kéo dài từ cuối tháng 4 đến tháng 10 hàng năm

- Lượng m- a trung bình năm của H- ng Yên trong năm từ tháng 4 đến tháng 10 chiếm 80-85% lượng m- a cả năm. Mùa m- a ít nhất từ tháng 11- 4, chiếm khoảng 15- 20 % lượng m- a hàng năm.

- Số ngày m- a trung bình trong năm khoảng 147 ngày.

- ở H- ng Yên thường xuất hiện m- a giông, là những trận m- a lớn đột xuất kèm theo gió lớn. M- a giông xuất hiện từ đầu tháng 2 đến tháng 11 và tập trung vào tháng 5 – 9.

- Nhiệt độ: Nhiệt độ trung bình năm của H- ng Yên là 23,2 C và khá đồng nhất trên địa bàn tỉnh. Mùa hè nhiệt độ ổn định trên 25 C, mùa đông nhiệt độ trung bình dưới 20 C. Tổng nhiệt độ trung bình năm là 8.500 – 8600 C.

2.1.3. Dân số-Lao động

Theo điều tra dân số 01/4/2009. H- ng Yên có 1.128.702 triệu người, với mật độ dân số là 1.223 người/km.

Trong đó: Nam là 545.066 người chiếm 48,29% trong tổng số, nữ là 583.766 người, chiếm 51,72%, số người trong độ tuổi lao động là 595.350 chiếm 52,74% , lao động đó qua đào tạo nghề đạt 25%, chủ yếu có trình độ đại học, cao đẳng, trung học và công nhân kỹ thuật được đào tạo cơ bản, có truyền thống lao động cần cù và sáng tạo.

Tỷ lệ làm nông nghiệp rất cao chiếm 90%, tuy nhiên những năm gần đây tỷ lệ này có sự thay đổi một cách nhanh chóng do tốc độ phát triển của

công nghiệp, tỷ lệ lao động tham gia hoạt động dịch vụ cũng không ngừng tăng.

Thành phần dân tộc: Hiện nay H- ng yên là địa bàn sinh sống của 2 dân tộc Kinh,Hoa, trong đó ng- ời Kinh là chủ yếu, chiếm 99,5%, ng- ời Hoa chỉ chiếm 0,5%.

Dân c- phân bố trên 10 đơn vị hành chính bao gồm 9 huyện và 1 thành phố:

- Dân số đông nhất là huyện Khoái Châu: 186.102 ng- ời
- Dân số thấp nhất là thành phố H- ng Yên: 77.398 ng- ời
- Mật độ dân số nhỏ nhất ở huyện Phù Cừ:938 ng- ời//km².
- Mật độ dân số lớn nhất là: 1.654 ng- ời /km²
- Tỷ lệ sinh tự nhiên tăng 1%

Phần đông dân số H- ng Yên theo đạo phật,thiên chúa giáo chỉ chiếm tỷ lệ ít,tập trung chủ yếu ở các xã:Vũ Xã, Hiệp C- ờng, Đồng Thanh.

2.1.4. Đặc điểm kinh tế - xã hội

Với vị trí trung tâm của đồng bằng Sông Hồng, nằm trong vùng kinh tế trọng điểm Bắc bộ, có các tuyến đ- ờng giao thông quốc gia chạy qua:Đ- ờng 5A từ Hà Nội đến Hải Phòng, đ- ờng 39A từ Phố Nối - Thành phố H- ng Yên qua cầu Triều D- ơng đến Thái Bình, đ- ờng 38 qua cầu Yên lệnh nối với quốc lộ 1A, tuyến đ- ờng sắt Hà Nội - Hải Phòng, đ- ờng thủy:Sông Hồng, Sông Luộc, tạo cho H- ng Yên lợi thế để giao l- u hợp tác và phát triển với các tỉnh trong khu vực và cả n- ớc.

Thực hiện công cuộc công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất n- ớc, phấn đấu đ- a H- ng Yên trở thành tỉnh công nghiệp tr- ớc năm 2020, những năm qua tỉnh đã tích cực thực hiện thu hút đầu t-, tạo môi tr- ờng đầu t- thông thoáng và hấp dẫn, nhiều nhà đầu tư đã chọn Hưng Yên là nơi “Đất lành chim đậu”, đến hết 12/2009 kinh tế H- ng Yên tăng tr- ởng 7,01%,thu ngân sách đạt 1.955 tỷ đồng,bình quân thu nhập đầu ng- ời đạt 15,8 triệu đồng,giá trị sản xuất công nghiệp đạt 17.316 tỷ đồng,tăng 11% so với năm 2008,có thêm 67

dự án mới đầu tư vào địa bàn tỉnh với tổng vốn đầu tư 3.920 tỷ đồng và 18 triệu USD, nâng tổng số dự án đầu tư vào địa bàn tỉnh lên 766 dự án. Do vậy tốc độ tăng trưởng kinh tế luôn duy trì ở mức cao so với bình quân, tạo ra sự dịch chuyển nhanh về cơ cấu kinh tế.

2.1.5. Hoạt động du lịch

2.15.1. Cơ cấu sản phẩm, dịch vụ chủ yếu

Huyện Yên vốn là vùng đất phù sa cổ của đồng bằng Bắc Bộ, được kiến tạo, hình thành từ hàng vạn năm về trước. Từ thời Hùng Vương dựng nước, cư dân nơi đây đã biết trồng lúa nước, đánh cá, chận tầm, dệt vải... biết dùng cây thuốc nam chữa bệnh. Như vậy vùng đất này đã hình thành và phát triển trong suốt chiều dài lịch sử của đất nước và của dân tộc, đã tích tụ cả một

Thiên nhiên, lịch sử trên mảnh đất này đã tạo nên những cảnh quan sinh thái, những di tích lịch sử, văn hoá, kiến trúc có giá trị đối với hoạt động du lịch. Đặc sắc nhất là quần thể di tích Phố Hiến với nhiều di tích tiêu biểu như: Văn Miếu Xích Đằng, Chùa Chuông, Đền Mẫu...vv từng được xếp hạng thứ hai sau Thăng Long về sự thâm uất, phồn hoa, thực sự là một kho tàng lịch sử văn hoá sống động, phong phú.

Ngoài ra, còn có cụm di tích Hàm Tử, Bãi Sậy, Đa Hoà - Dạ Trạch... hàm chứa nhiều giá trị văn hoá phi vật thể, nhà thờ niệm các danh nhân nổi tiếng như Lê Hữu Trác, Chu Mạnh Trinh, Đoàn Thị Điểm, cố Tổng Bí thư Nguyễn Văn Linh...nhiều làng nghề truyền thống với những sản phẩm thủ công mỹ nghệ.

Hiện tại, cơ cấu sản phẩm du lịch Huyện Yên mới chủ yếu tập trung vào các loại hình du lịch như: Du lịch tham quan các di tích lịch sử văn hoá, du lịch lễ hội dân gian truyền thống. Đây là những loại hình du lịch đã và đang trở thành những sản phẩm du lịch có thế mạnh ở Huyện Yên, có thể được xem là những sản phẩm du lịch đặc trưng, là tài nguyên nhân văn vô cùng quý giá cần được khai thác một cách có hiệu quả. Đến với các di tích lịch sử, văn hoá, lễ hội truyền thống du khách không chỉ hiểu rõ hơn về mảnh đất, con người Huyện Yên trong quá khứ, hiện tại, những giá trị văn hoá tín ngưỡng của

H- ng Yên nói riêng, vùng châu thổ Sông Hồng nói chung, mà còn đ- ợc cộng h- ớng niềm vui với cái vui của lễ hội, đ- ợc hoà mình vào phong cảnh thiên nhiên t- ươi đẹp, đ- ược chiêm ng- ỡng những công trình kiến trúc cách đây nhiều thế kỷ. Bởi vậy, du lịch văn hoá luôn có sức thu hút với du khách trong và ngoài n- ớc, trở thành h- ớng khai thác quan trọng của du lịch H- ng Yên.

Ngoài các sản phẩm du lịch là các di tích lịch sử, văn hoá, các lễ hội dân gian truyền thống đã nói ở trên, H- ng Yên còn có du lịch tham quan các làng nghề truyền thống, du lịch sinh thái dọc theo Sông Hồng tại các đồng quê - làng v- ườn với những ngôi làng có xum xuê cây trái, những đầm sen ngát h- ơng, khiến nao lòng biết bao du khách khi có dịp về thăm H- ng Yên, là những điều kiện tốt, tạo đà cho H- ng Yên phát triển các loại hình du lịch nghỉ d- ỡng và du lịch cuối tuần.

2.1.5.2. Đặc điểm nguồn khách

Trong những qua, đ- ợc sự quan tâm của Đảng Bộ, chính quyền cùng sự quyết tâm của toàn thể nhân dân tỉnh nhà, H- ng Yên đã có nhiều b- ớc chuyển biến tích cực, trong đó chú trọng vào công tác bảo tồn, tôn tạo và quy hoạch các khu các điểm du lịch trong tỉnh, củng cố và xây mới nhiều tuyến đ- ờng dẫn tới các điểm du lịch thu hút đ- ợc số l- ợng lớn du khách đến tham quan, năm sau cao hơn năm trước, năm 2000 H- ng Yên đón đ- ược 11.950 l- ợt khách, đến năm 2005 là 19.829 l- ợt, đến năm 2009 là 133.300 lượt khách và dự báo đến năm 2010 sẽ là 167.620 l- ợt khách, trong đó khách nội địa là 146.400, khách quốc tế là 21.220 l- ợt khách.

Khách đến H- ng Yên chủ yếu là khách nội địa đi từ Hà Nội và các tỉnh lân cận, đi du lịch kết hợp với mục đích công tác, làm ăn, thăm ng- ời thân.

Thời gian đi chủ yếu là mùa xuân, vào mùa lễ hội tháng giêng, tháng hai và tháng tám âm lịch hàng năm, đặc biệt vào tháng hai, đây là thời gian có nhiều lễ hội tại địa bàn tỉnh. Những địa điểm đón nhiều khách du lịch là cụm di tích Đa hoà - Dạ trạc, cụm di tích Phố Hiến, khu Hải Thượng Lãn Ông...

Khách đến H- ng Yên chủ yếu bằng đ- ờng bộ, từ Hà Nội, Hải Phòng, Quảng Ninh, qua quốc lộ 5 theo đ- ờng 39A tới, theo tuyến du lịch xuyên việt(quốc lộ 1A) qua cầu Yên Lệnh tới, ngoài ra đến H- ng Yên còn có thể đi bằng đ- ờng thuỷ dọc theo sông Hồng.

Bảng 1: L- ợng khách du lịch đến H- ng Yên giai đoạn 2006 - 2009

Danh mục	VT	2006	2007	2008	2009
Tổng số l- ợt khách	- ợt khách	6.027	9.540	112.693	133.300
Khách quốc tế	- ợt khách	2.260	3.370	4.044	4.893
Khách nội địa	- ợt khách	5.867	9.2170	108.649	128.407
Ngày khách l- u trú BQ	ngày khách	1,08	1,3	1,32	1.34
Doanh thu du lịch	riệu đồng	2.677	3.800	41.792	49.040

Nguồn: Phòng nghiệp vụ du lịch H- ng Yên

2.1.5.3. Hệ thống cơ sở kinh doanh l- u trú du lịch

Hệ thống cơ sở kinh doanh l- u trú H- ng Yên nằm rải rác ở các huyện, trong đó tập trung nhiều nhất ở thành phố H- ng Yên và huyện Văn Lâm, vì hai địa bàn này là nơi tập trung nhiều di tích lịch sử văn hoá cũng như là nơi có nhiều khu công nghiệp hoạt động trong tỉnh.

Trong nhiều năm qua, các cơ sở kinh doanh l- u trú đã đ- ợc Tỉnh đầu t- xây dựng, tu bổ và nâng cao nhiều song nhìn chung vẫn còn thiếu thốn và

nghèo nàn về trang thiết bị, số khách sạn đạt tiêu chuẩn sao còn rất ít, nhà nghỉ phục vụ khách vắng là chủ yếu. Hiện nay, trên địa bàn tỉnh ch- a có khách sạn 3sao mới chỉ có 3 khách sạn 2sao. Trong đó khách sạn Phố Hiến là khách sạn đ- ợc đánh giá có trình độ chuyên môn và thái độ phục vụ tốt nhất của tỉnh H- ng Yên.

Do hạn chế về số l- ợng khách sạn đạt tiêu chuẩn sao nên giá phòng của các khách sạn trên địa bàn tỉnh khá cao, trong khi đó trang thiết bị nội thất trong phòng còn thiếu và ch- a đáp ứng đủ yêu cầu phân hạng, ảnh h- ởng đến chất l- ợng sản phẩm, không đáp ứng yêu cầu của khách đặc biệt là khách quốc tế.

Hơn thế nữa, đa phần các cơ sở kinh doanh l- u trú trên địa bàn mới chỉ chú trọng đến dịch vụ buồng phòng mà ch- a quan tâm đầu t- đến các dịch vụ khác nh- dịch vụ ăn uống, massxa, mua sắm...vì vậy mà ch- a gây đ- ợc ấn t- ợng sâu đậm với khách, số l- ợng khách quay lại với khách sạn là rất hạn chế.

Bởi vậy, trong xu thế phát triển kinh tế của đất n- ớc nói chung và du lịch H- ng Yên nói riêng, việc đầu t- xây dựng một hệ thống cơ sở l- u trú du lịch đạt tiêu chuẩn kết hợp với các dịch vụ bổ sung là 1 điều cần thiết nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của du khách.

Bảng 2: Hệ thống cơ sở l- u trú từ 2005 – 2009

Chỉ tiêu	Đ		2	
----------	---	--	---	--

	VT	005	006	007	008	009
Tổng số cơ sở l- u trú	Cơ sở	5	9	1	1	12
Tổng số phòng l- u trú	Phòng	72	10	29	078	217
Tổng số gi- ờng	Ci- ờng	81	048	187	326	529
Công suất sử dụng phòng	%	8	0	0	5	5

Nguồn: Phòng nghiệp vụ du lịch H- ng Yên

2.2.Thực trạng chất l- ợng nguồn nhân lực nguồn nhân lực phục vụ Du lịch H- ng Yên

2.2.1.Cơ cấu nhân lực theo giới tính,độ tuổi

Bảng 3: kết cấu lao động theo giới tính,độ tuổi từ 2005-2009

Năm	ổng	VT	Giới tính				Độ tuổi		
			am	ỷ lệ	ữ	ỷ lệ	25	5-40	40
005	50	đ	30	0,58	20	9,41	00	20	30
006	.140	đ	80	0,87	60	9,12	50	85	05
007	.350	đ	89	1,03	61	8,96	00	60	89

008	560	đ	20	6,15	40	3,84	39	90	31
009	960	đ	01	5,96	059	4,03	80	97	63

- Độ tuổi: Nhìn vào bảng trên ta thấy, ngành du lịch H- ng Yên có lực lượng lao động tương đối trẻ và có tăng lên qua các năm.

Năm 2005, H- ng Yên mới chỉ có 100 lao động trong độ tuổi dưới 25 tuổi (chiếm 11,76% trong tổng lao động ngành du lịch); lao động có độ tuổi từ 25- 40 tuổi là 520 người và lao động trong độ tuổi trên 40 tuổi là 230 người chiếm 27,02% ch- a bằng một nửa số lao động có độ tuổi từ 25-40 tuổi (chiếm 61,17%).

Năm 2009, trong cơ cấu độ tuổi lao động có sự chuyển dịch theo hướng tăng dần tỷ lệ phần trăm của lao động có độ tuổi từ 25 – 40 tuổi, tỷ lệ lao động có độ tuổi trên 40 tuổi giảm mạnh. Trong tổng số 1960 lao động đang hoạt động thì có 897 lao động có độ tuổi từ 25- 40 tuổi chiếm 45,76 %, lao động trên 40 tuổi giảm dần chỉ còn 263 lao động chiếm một tỷ lệ rất nhỏ trong tổng số lao động du lịch H- ng Yên khoảng 13,4%.

Nh- vậy, có thể nói lực lượng lao động hoạt động trong lĩnh vực du lịch H- ng Yên đang ở độ tuổi thanh niên, là độ tuổi có sức khỏe tốt nhất, khả năng sáng tạo cao, nhiệt tình ham học hỏi; tiếp cận với công nghệ và cập nhật thông tin nhanh chóng. Đây đ- ợc coi là điểm mạnh để ngành du lịch đ- a các tiến bộ của khoa học công nghệ vào trong quá trình hoạt động của ngành đặc biệt là trong lĩnh vực khách sạn, nhà hàng.

-Về mặt giới tính: Có sự chênh lệch giữa nam và nữ, trong đó giới tính nam nhiều hơn giới tính nữ, đây cũng là đặc điểm chung của hầu hết các ngành kinh tế.

Sự chênh lệch giới tính có sự thay đổi theo các năm, ví dụ từ năm 2005-2007 giới tính nam chiếm tỷ lệ nhiều hơn giới tính nữ thì sang hai năm 2008, 2009 nữ giới lại chiếm tỷ lệ lớn hơn. Năm 2005 lao động nam là 430 nghìn người chiếm 50,58%, lao động nữ là 420 nghìn người chiếm 49,41%; sang năm 2008, lao động nữ có 840 lao động, chiếm 53,84% trong khi đó giới tính nam dừng lại ở 729 lao động chỉ chiếm 46,15%.

Lý giải cho thực trạng này bằng cách nhìn vào thực tế kinh tế - xã hội của Hưng Yên trong những năm gần đây. Hưng Yên là tỉnh thuần nông, số lao động tham gia vào hoạt động nông nghiệp lớn chiếm khoảng 70% trong tổng số lao động của toàn tỉnh, lao động hoạt động trong lĩnh vực công nghiệp và dịch vụ chỉ chiếm 30%.

Do đặc điểm của công việc nên lao động hoạt động trong lĩnh vực nông nghiệp đòi hỏi đối tượng lao động tham gia phải có sức khỏe tốt, sức chịu đựng bền bỉ và dẻo dai; cũng trong những năm gần đây hoạt động công nghiệp trên địa bàn tỉnh có nhiều khởi sắc, Hưng Yên có hai cụm công nghiệp lớn là Phố Nối A và Phố Nối B, ngoài ra còn nhiều doanh nghiệp nằm rải rác trên khắp tỉnh, trong đó chủ yếu là các ngành nghề như chế tạo lắp ráp ô tô xe máy, hàn, điện... thu hút số lượng lớn lao động nam tham gia.

Cũng xét trên tính chất công việc, du lịch là ngành dịch vụ, chất lượng của sản phẩm du lịch không chỉ phụ thuộc vào cơ sở hạ tầng và cơ sở vật chất kỹ thuật mà còn phụ thuộc rất lớn vào đối tượng phục vụ, những lao động tham gia vào hoạt động du lịch thường có đặc điểm chung là có sức chịu đựng tốt, mềm mỏng trong quá trình giao tiếp với khách hàng. Lao động nam có đặc điểm là nhanh nhẹn, năng động nhưng lại có điểm hạn chế là thiếu tính mềm dẻo, kiên nhẫn khi có sự việc xảy ra trong khi đó lao động nữ lại có các đặc điểm như mềm dẻo, nhẹ nhàng... rất phù hợp với nhu cầu công việc của ngành du lịch.

2.2.2.Cơ cấu nhân lực theo trình độ văn hoá,ngoại ngữ

Bảng 4:Lao động trực tiếp qua đào tạo giai đoạn 2005-2009

hĩ tiêu	Trình độ văn hoá									Trình ngoại ngữ			
	ổng số lao động	Trên		ĐH,C		Trun g cấp,sơ cấp		Trình độ khác					
		ĐH	Đ	Đ	ỷ lệ	Đ	ỷ lệ	Đ	ỷ lệ				
		ố l- ợng g	ỷ lệ(%)	ố l- ợng	ỷ lệ	ố l- ợng	ỷ lệ	ố l- ợng	ỷ lệ				
005	50		,02	48	,12	00	,352	00	,470	6	98	16	00
006	.140	5	,44	80	5,78	00	5	55	8,84	0	55	85	7
007	.350		,59	30	7,037	10	5,18	82	5,70	90	89	63	0
008	.560	2	,76	80	7,94	90	7,6	78	4,23	00	20	40	
009	.960	4	,71	20	6,32	230	2,75	96	0,20	00	53	07	

Nguồn:Phòng nghiệp vụ du lịch-sở VH,TT & DL H-ng Yên

- Trình độ văn hoá: Nhìn chung đội ngũ lao động trong lĩnh vực du lịch đã đ- ợc qua đào tạo và không ngừng tăng lên về số l- ợng.

Năm 2005, số lao động trực tiếp qua đào tạo là 85 lao động, trong đó có 2 lao động có trình độ trên đại học, lao động có trình độ đại học, cao đẳng là 148 ng-ời, lao động có trình độ trung cấp và sơ cấp là 300 ng-ời, lao động có trình độ khác là 400 ng-ời

Năm 2009, lao động trực tiếp qua đào tạo là 1960 lao động, trong đó số lao động có trình độ trên đại học đã tăng lên 14 ng-ời, lao động có trình độ đại học, cao đẳng cũng tiếp tục tăng đạt 320 ng-ời nh-ng chỉ tăng lên một l-ợng rất nhỏ so với cùng kì năm 2008; lao động có trình độ trên đại học tăng 2 ng-ời nh-ng so với tổng số lao động năm 2009 thì không có sự chuyển biến mạnh thậm chí so với tỷ lệ lao động có trình độ trên đại học năm 2008 lại giảm 0,005 %; số lao động có trình độ trung cấp, sơ cấp và trình độ khác có xu h-ớng giảm.

Từ bảng thống kê trên ta nhận thấy rằng số lao động trong ngành du lịch qua các năm chỉ có sự tăng lên về số l-ợng nh-ng về chất l-ợng không có sự chuyển dịch mới, lực l-ợng lao động có trình độ cao, đ-ợc đào tạo bài bản, chuyên sâu chỉ chiếm một phần rất nhỏ so với tổng lao động du lịch, đ-ợc đào tạo ngắn hạn và số lao động ch-a qua đào tạo còn nhiều, chiếm 82,95% trong tổng số lao động đã qua đào tạo.

Yêu cầu đặt ra là cần đầu t- hơn nữa cho công tác đào tạo nguồn nhân lực đặc biệt là nguồn nhân lực có trình độ cao để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của thị tr-ờng.

-Trình độ ngoại ngữ: Những năm gần đây, trình độ ngoại ngữ của lao động du lịch đã đ-ợc các nhà kinh doanh du lịch quan tâm và đặt ra nhiều tiêu chuẩn mới trong vấn đề tuyển dụng lao động vì thế mà trình độ ngoại ngữ của đội ngũ lao động du lịch đã có sự thay đổi lớn.

Nếu nh- năm 2005, số lao động ch-a qua đào tạo về ngoại ngữ là 100 lao động (trong tổng số 850 lao động), chiếm 8,5% trong tổng lao động thì qua các năm số lao động ch-a qua đào tạo giảm xuống 87 lao động (năm 2006); 50 lao động (2007) và không còn lao động nào ch-a qua đào tạo về ngoại ngữ vào các năm 2008 và năm 2009. Điều này tạo ra một b-ớc chuyển

biến đáng mừng cho ngành du lịch H- ng Yên, song về cơ bản, số lao động có trình độ ngoại ngữ giỏi vẫn còn rất ít, chủ yếu là lao động có ngoại ngữ bằng A, lao động có ngoại ngữ bằng B và bằng C chỉ chiếm 53,72%, trong khi đó chỉ riêng ngoại ngữ bằng A đã chiếm 46,3% trong tổng lao động.

Bên cạnh đó, số lao động sử dụng thành thạo hai loại ngoại ngữ hầu như không có, chỉ có một vài lao động đã từng có thời gian học tập ở nước ngoài còn chủ yếu lao động du lịch Hưng Yên chỉ sử dụng được tiếng “Phổ thông” những thứ ngoại ngữ mới như tiếng Nhật, tiếng Hàn... thực sự chưa được người lao động biết đến.

Cơ quan quản lý nhà nước về du lịch cũng như các doanh nghiệp kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh song song với công tác đào tạo, bồi dưỡng ngoại ngữ chính cần có sự khuyến khích để người lao động học thêm các thứ ngoại ngữ mới đáp ứng nhu cầu đón khách quốc tế trong thời gian tới.

2.2.3.Trình độ chuyên môn, nghiệp vụ

Lực lượng lao động nghiệp vụ là bộ phận quan trọng cấu thành của lực lượng lao động tỉnh H- ng Yên. Nếu không có đội ngũ lao động nghiệp vụ mạnh về số lượng, giỏi về chuyên môn thì mọi nỗ lực phát triển du lịch chỉ là hình thức.

Trong những năm qua cùng với sự phát triển của các hoạt động kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh, lực lượng lao động nghiệp vụ cũng được hình thành và không ngừng tăng lên về số lượng và chất lượng.

Năm 2005, số lao động nghiệp vụ là 520 người, sau 4 năm lao động nghiệp vụ đã tăng 1.265 người, lao động bộ phận cũng tăng theo từng năm và có sự tăng không đều giữa các bộ phận, trong đó lao động phục vụ buồng có số lượng nhiều nhất (320 người), tiếp đến là lao động phục vụ bar (270 người) và nhân viên nấu ăn (265 người); đội ngũ hướng dẫn viên cũng tăng dần theo các năm như đến năm 2009 thì chứng lại. Điều này cho thấy, hoạt động du lịch ở H- ng Yên chủ yếu phát triển trên hai lĩnh vực là lĩnh vực kinh doanh khách sạn và phục vụ ăn uống, hoạt động lữ hành và hoạt động hướng dẫn ít phát triển.

Bảng 5:Lao động nghiệp vụ H- ng Yên 2005-2009

Chỉ tiêu	Số lao động giai đoạn 2005-2009				
	2005	2006	2007	2008	2009
Tổng số	520	560	1.002	1.180	1.265
Lễ tân	80	800	120	146	152
Phục vụ buồng	170	150	270	305	320
Phục vụ bàn,bar	145	115	230	250	270
Nhân viên nấu ăn	282	500	190	260	265
H- ớng dẫn viên	72	55	42	53	53

Nhân viên lữ hành	0	0	0	0
Nhân viên khác	6	10	15	16
		0	6	5
				20

Nguồn: Phòng nghiệp vụ du lịch-Sở VH,TT &DL H- ng Yên

2.3.Đánh giá chất lượng nguồn nhân lực du lịch H- ng Yên

2.3.1.Đánh giá chất lượng nguồn nhân lực thông qua chỉ tiêu:Mức độ đáp ứng nhu cầu công việc hiện nay

2.3.1.1. Đối với cán bộ quản lý nhà nước về du lịch

Về cơ bản, hiện nay đội ngũ cán bộ quản lý nhà nước về du lịch H- ng Yên vẫn còn nhiều hạn chế nhất định.Nguyên nhân của những hạn chế này một phần là do H- ng Yên là tỉnh mới hình thành sau khi tách ra từ Hải H- ng cũ.Do đó mà đội ngũ cán bộ vẫn còn trong giai đoạn kiện toàn,ch- a ổn định về số lượng vì phải thay đổi đơn vị công tác cũng nh- thay đổi địa điểm công tác,thứ nữa cũng vì mới hình thành nên đội ngũ chuyên trách du lịch ch- a đ- ợc đào tạo kịp mà phải chuyển từ các bộ phận khác sang kiêm nhiệm,hầu nh- phải tự nỗ lực nâng cao trình độ chuyên môn để đáp ứng nhu cầu công việc tr- ớc mắt,cán bộ chuyên trách cấp huyện hoặc thấp hơn hầu nh- không có; phần nữa của tình trạng này là đội ngũ lao động quản lý nhà nước mới chính thức đ- ợc thành lập năm 2008,kinh nghiệm quản lý còn hạn chế,ch- a có nhiều điều kiện đi sâu đi sát thực tế nên còn nhiều lúng túng trong công việc.

Trong khi đó,vị thế của ngành du lịch đã và đang tăng lên chiếm một tỷ trọng lớn trong nền kinh tế quốc dân.Điều này đòi hỏi các cán bộ quản lý nhà nước về du lịch phải có sự đầu t- thích đáng về kiến thức,năng lực chuyên

môn,biết hoạch định chính sách,ngiên c- ú thị trường...mới có thể đưa ngành du lịch H- ng Yên phát triển.

2.3.1.2. Lực l- ợng lao động quản lý doanh nghiệp du lịch

H- ng yên có khoảng 50 doanh nghiệp hoạt động kinh doanh du lịch,trong đó tập trung chủ yếu trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn,nhà hàng,kinh doanh lữ hành mới bắt đầu manh mún.

Qua khảo sát,phần lớn các doanh nghiệp này đều là các doanh nghiệp đều tự tổ chức công tác quản lý. Nguyên nhân của tình trạng này là do thị tr- ờng du lịch H- ng Yên còn nhỏ hẹp,quy mô của các doanh nghiệp kinh doanh du lịch nhỏ,doanh thu thấp,do đó mà các doanh nghiệp thấy không cần thiết hoặc không đủ khả năng để thuê cán bộ làm công tác quản lý riêng của doanh nghiệp,ph- ợng châm tự làm nấy,tự đúc kết kinh nghiệm qua thực tế vẫn là nét chủ đạo.

Hơn thế nữa,trên địa bàn tỉnh còn có một số doanh nghiệp kinh doanh đa ngành nghề,không chuyên tâm riêng vào lĩnh vực du lịch vì thế mà ít có sự quan tâm,đầu t- thích đáng cho công tác quản lý du lịch,ch- a đáp ứng đ- ợc của thị tr- ờng cũng nh- sự phát triển của ngành trong t- ờng lai.

2.3.1.3. Lao động nghiệp vụ

Đội ngũ lao động nghiệp vụ có số lượng phong phú, chiếm 23,14 % ltrong tổng số lao động, các lao động này phần lớn là ng- ời địa ph- ợng, có sức khoẻ tốt,nhiệt tình, hăng say trong công việc. Đây thực sự là điều kiện thuận lợi cho du lịch H- ng Yên phát triển.

Tuy nhiên, lao động nghiệp vụ làm việc trong ngành du lịch H- ng Yên vẫn còn tồn tại nhiều hạn chế, ch- a đáp ứng đ- ợc công việc hiện nay, cũng nh- đối với nhu cầu phát triển du lịch trong t- ờng lai. Lực l- ợng lao động địa ph- ợng tuy phong phú về số l- ợng, nhiệt tình, hăng say nh- ng do vốn là một tỉnh thuần nông, tác phong công nghiệp còn hạn chế vì vậy mà thiếu tính nhanh nhẹn và đặc biệt yếu về chuyên môn, lao động chủ yếu mới chỉ qua các lớp đào tạo sơ cấp, trung cấp nghiệp vụ du lịch tạm thời chứ ch- a đ- ợc đào tạo chính quy dài hạn nh- ng các lao động này chủ yếu lại làm việc tại các khách

sạn lớn, còn các nhà nghỉ có quy mô nhỏ thì nhân viên chủ yếu là các thành viên trong gia đình, ch- a đ- ợc đào tạo chuyên môn, nghiệp vụ về du lịch.

Một số bộ phận lao động còn ít nh- lao động nghiệp vụ lễ tân, h- ớng dẫn viên du lịch ... Trong toàn tỉnh mà mới có 53 h- ớng dẫn viên, trong đó chủ yếu là h- ớng dân viên điểm.

Trong thời gian tới, ngành du lịch H- ng Yên cần tập trung đào tạo mới và đào tạo lại công nhân kỹ thuật chuyên ngành lễ tân, ăn uống, h- ớng dẫn viên... để lực lượng lao động nghiệp vụ được tăng cường và ngày càng đáp ứng nhu cầu thực tế.

2.3.2. Điểm mạnh

- Nguồn nhân lực phục vụ du lịch tỉnh H- ng Yên có sự phát triển nhanh về số l- ợng và chất l- ợng. Tỷ lệ lao động đ- ợc đào tạo, bố trí đúng nghề, tỷ lệ lao động đ- ợc đào tạo lại, lao động có kinh nghiệm nghề nghiệp, có trình độ ngoại ngữ có xu h- ớng tăng. Nguồn nhân lực du lịch nhìn chung đa phần còn trẻ (25-40 tuổi) chiếm hơn 70% tổng số lao động du lịch, phù hợp với đặc điểm của ngành du lịch.

- Ngày càng có nhiều doanh nghiệp áp dụng mô hình quản trị nguồn nhân lực tiên tiến, làm tốt các khâu tuyển chọn, đào tạo bồi d- ỡng, sử dụng và duy trì nguồn nhân lực. Đặc biệt, các đơn vị liên doanh n- ớc ngoài và các công ty lữ hành lớn, đội ngũ lao động có chất l- ợng khá cao, cũng nh- xét trên mặt phong cách, thái độ nghề nghiệp, kỹ năng thực hành, kiến thức và trình độ giao tiếp bằng tiếng n- ớc ngoài.

- Nhận thức đ- ợc tầm quan trọng của nguồn nhân lực đối với hiệu quả hoạt động kinh doanh đã có sự chuyển biến rõ rệt. Một số doanh nghiệp du lịch, đặc biệt là cơ sở kinh doanh l- u trú đã tăng c- ờng đầu t- cho công tác phát triển nguồn nhân lực.

Công tác hợp tác quốc tế về phát triển nguồn nhân lực ngày càng đ- ợc chính quyền địa ph- ơng quan tâm và tăng c- ờng mở rộng.

2.3.3. Điểm yếu

Du lịch là ngành kinh tế dịch vụ tổng hợp, do vậy chất lượng của các sản phẩm và dịch vụ du lịch phụ thuộc rất nhiều vào chất lượng nguồn nhân lực du lịch. Thực tế phát triển du lịch trên phạm vi toàn quốc đã chỉ ra rằng chất lượng nguồn nhân lực du lịch nước ta chưa đáp ứng nhu cầu phát triển hiện nay của ngành và Hội đồng cũng không phải là ngoại lệ.

Theo kết quả điều tra đến cuối năm 2009, lao động trực tiếp trong ngành du lịch Hội đồng là 1.960 lao động, song nhìn chung đội ngũ lao động du lịch còn thiếu và yếu. Đội ngũ cán bộ, chuyên viên làm việc, công tác quản lý du lịch còn mỏng và thiếu kinh nghiệm; cán bộ chuyên trách làm du lịch ở quận, huyện chưa nhiều và chưa được đào tạo bài bản chuyên sâu. Trừ một số doanh nghiệp hoạt động du lịch chuyên nghiệp có quy mô lớn thì đa số nhân viên du lịch của tỉnh thiếu tính chuyên nghiệp, kỹ năng nghề chưa thực sự thành thục.

Nhiều lao động từ các ngành nghề khác chuyển qua làm du lịch, các hộ kinh doanh nhà nghỉ, nhà hàng tư nhân, đội ngũ nhân viên chủ yếu là các thành viên trong gia đình hầu hết chưa qua đào tạo về nghiệp vụ du lịch, một số nữa là học sinh mới qua phổ thông phục vụ trong các nhà nghỉ, nhà hàng mới chỉ qua các lớp sơ cấp về dịch vụ du lịch.

Hội đồng dẫn viên du lịch, tính cả qua đào tạo và chưa qua đào tạo còn thiếu và đặc biệt yếu về ngoại ngữ; trình độ A, B nhiều, trong đó tiếng Anh là chủ yếu, tiếng Pháp và tiếng Trung rất ít. Vì vậy trong quá trình phục vụ vẫn hay mắc phải sai sót, tỷ lệ khách hàng phàn nàn về chất lượng phục vụ còn khá cao.

- Có sự chênh lệch khá lớn về ý thức, thái độ làm việc, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ giữa đội ngũ lao động trực tiếp phục vụ du lịch trong các doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài với các doanh nghiệp Nhà nước hoặc các doanh nghiệp có quy mô nhỏ.

- Kỹ năng quảng bá, giới thiệu và bán sản phẩm du lịch, kỹ năng giao tiếp bằng tiếng nước ngoài còn hạn chế đối với nhân viên trực tiếp phục vụ du lịch, hơn nữa chưa có tác phong làm việc chuyên nghiệp.

- Ch- a có sự ổn định cao về đội ngũ lao động trực tiếp phục vụ du lịch. Tỷ lệ lao động chuyển từ doanh nghiệp lao động này sang doanh nghiệp du lịch khác hoặc ra khỏi ngành có xu hướng tăng.

- Chế độ tiền lương, tiền thưởng và kỷ luật lao động tại các tổ chức, doanh nghiệp ch- a có tác động khuyến khích người lao động thực hiện tốt nhiệm vụ theo mục tiêu của doanh nghiệp.

- Ch- a thu hút được sự tham gia của các doanh nghiệp, tổ chức vào công tác đào tạo nguồn nhân lực.

2.3.4. Nguyên nhân của những yếu kém

Có khoảng cách khá lớn giữa qui mô, cơ cấu và chất lượng đào tạo và nhu cầu sử dụng lao động của các tổ chức doanh nghiệp. Chương trình đào tạo tại các trường khá lạc hậu, đào tạo nặng về lý thuyết, việc đổi mới khá chậm chạp do thiếu cơ sở vật chất, thiếu kinh phí đào tạo.

Cơ quan quản lý nhà nước về du lịch cũng như các doanh nghiệp hoạt động kinh doanh du lịch ch- a có chiến lược phát triển nguồn nhân lực, các tiêu chuẩn trong ngành du lịch chậm được ban hành. Nhiều doanh nghiệp ch- a có đội ngũ giám đốc nhân sự có tính chuyên nghiệp cao tại các doanh nghiệp, ch- a xây dựng được tiêu chuẩn công việc, ch- a thực hiện đúng qui trình tuyển chọn, đào tạo bồi dưỡng nguồn nhân lực, ch- a quan tâm giải quyết tốt mối quan hệ giữa sử dụng và bồi dưỡng lao động.

Thiếu các chính sách phù hợp để huy động các nguồn tài trợ và thiếu sự phối hợp chặt chẽ giữa các đối tác liên quan để phát triển nguồn nhân lực du lịch.

Nhận thức của nhà nước cũng như các doanh nghiệp nhân viên về tầm quan trọng của nguồn nhân lực ch- a đầy đủ, do vậy ch- a phân bổ kinh phí để đầu tư đúng mức cho công tác phát triển nguồn nhân lực.

Tiểu kết chương II

Thông qua chương 2, tác giả có cái nhìn cụ thể hơn về chất lượng nguồn nhân lực du lịch Hà Nội. Nguồn nhân lực du lịch Hà Nội phong

phú về số lượng, chất lượng cũng tương đối tốt, song do nhiều điều kiện khách quan và chủ quan khác nhau nên vẫn còn tồn tại nhiều hạn chế cần khắc phục, việc tìm ra những hạn chế này có ý nghĩa rất lớn trong việc nâng cao chất lượng đội ngũ lao động.

Chương III

Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phục vụ du lịch tỉnh Hà Nội

3.1. Mục tiêu, định hướng phát triển của du lịch Hà Nội trong giai đoạn 2010 – 2020

Thực hiện nghị quyết đại hội Đảng bộ Tỉnh lần thứ 16, căn cứ quy hoạch tổng thể về du lịch nói riêng, uỷ ban nhân dân tỉnh Hà Nội đã ban hành để các phát triển sự nghiệp văn hoá, thể thao và du lịch đến năm 2010, định hướng 2015 với những nội dung chủ yếu sau:

3.1.1 Mục tiêu chung

Xây dựng phát triển sự nghiệp văn hoá, thể thao và du lịch (VH,TT& DL) Tỉnh Hà Nội đến năm 2010 và định hướng đến năm 2015 nhằm đáp ứng nhu cầu về VH, TT & DL ngày càng cao của nhân dân, xây dựng con người Hà Nội văn minh, xây dựng tỉnh Hà Nội giàu mạnh, trở thành tỉnh khá trong khu vực của cả nước.

3.1.2 Mục tiêu cụ thể về du lịch

Hết năm 2010 hoàn thành kiểm kê cổ vật ở các di tích trên địa bàn tỉnh chống xuống cấp, tôn tạo cho 80% di tích được xếp hạng quốc gia, tiến hành giai đoạn II xây dựng các nhà tưởng niệm Lê Văn Lương, Hoàng Hoa Thám, Nguyễn Thiện Thuật, hoàn thành dự án quy hoạch tổng thể bảo tồn tôn tạo và phát huy giá trị phổ biến...

Năm 2010 có 100% cán bộ du lịch cấp tỉnh có trình độ từ trung học, chuyên ngành trở lên, trong đó có 5% đạt trình độ trên Đại học, 60% Đại học, cấp huyện có 70% cán bộ có trình độ Đại học trở lên, 30% trình độ trung học

3.1.3. Định hướng phát triển

Hưng Yên với lợi thế về du lịch sinh thái, văn hoá độc đáo, trong thời gian tới du lịch Hưng Yên nên tập trung phát triển theo một số hướng sau:

- **Thị trường khách du lịch:** Với lợi thế của một tỉnh có nhiều tiềm năng du lịch phong phú đặc biệt là du lịch văn hoá, Hưng Yên lại có những tuyến đường huyết mạch chảy qua, có điều kiện tốt cho giao lưu với các tỉnh trong khu vực Hà nội, Hải phòng, Bắc ninh, Hải dương... Vì thế vấn đề đặt ra cho Hưng Yên là cửa ngõ cho việc luôn chuyển hàng hoá, mở rộng giao lưu kinh tế, văn hoá với các vùng lân cận.

Củng cố và mở rộng khai thác có hiệu quả thị trường du lịch nội địa, thị trường du lịch quốc tế, trú trọng khai thác khách tham quan du lịch ở các tỉnh thành lân cận đến Hưng Yên như Hà nội, Hải phòng, Quảng ninh...

Bên cạnh đó Hưng Yên cũng tăng cường mở rộng thu hút thị trường khách quốc tế đặc biệt là thị trường Hưng Yên chiếm tỷ lệ cao như Trung quốc, Đài Loan, Hàn quốc...

- **Sản phẩm du lịch:** Phát triển các loại hình du lịch độc đáo mang nét đặc sắc riêng của Hưng Yên như :

- Du lịch tham quan các di tích lịch sử văn hoá : Khu di tích Hải Thượng Lãn Ông, cụm di tích Phố Hiến xưa, khu di tích Đa Hoà-Dạ Trạch, di tích Hàm Tử, Bãi Sậy...

- Du lịch lễ hội: lễ hội Chử Đồng Tử-Tiên Dung, lễ hội dân gian Phố Hiến, lễ hội đền Mẫu, đền Ứng

- Du lịch sinh thái, cảnh quan sông Hồng, du lịch đồng quê, làng ven

- Du lịch cuối tuần, nghỉ ngơi, giải trí thể thao

- Du lịch tham quan làng nghề: Đúc đồng Ngũ Xá, chạm bạc, gốm sứ, trồng và sản xuất cây thuốc.

- H- óng phát triển nguồn nhân lực: Việc nâng cao chất l- ợng của đội ngũ lao động phục vụ du lịch là vấn đề rất đ- ợc quan tâm, điều đó sẽ quyết định chất l- ợng sản phẩm du lịch, chất l- ợng dịch vụ và hiệu quả quản lý du lịch. Hoạt động đào tạo nguồn nhân lực cho du lịch tiếp tục đ- ợc quan tâm

Trong những năm tới tăng c- òng công tác tổ chức đào tạo lại, đào tạo đội ngũ cán bộ hoạt động trong ngành du lịch, kể cả ở các cơ quan quản lý nhà n- ớc về du lịch lẫn các doanh nghiệp kinh doanh du lịch. Một mặt, phối hợp với các tỉnh bạn và tổng cục du lịch để đào tạo đội ngũ cán bộ theo ch- ơng trình dự án của ngành nhằm nâng cao trình độ đội ngũ cán bộ ngang tầm quốc gia, khu vực và quốc tế, đặc biệt quan tâm đào tạo đội ngũ H- óng dẫn viên giỏi về ngoại ngữ, hiểu biết về lịch sử, văn hoá và nghệ thuật ứng xử. Có chính sách - u đãi đặc biệt để thu hút đội ngũ nhân lực đã đ- ợc đào tạo cơ bản về quản lý, kinh doanh du lịch tại các trường Đại học, cao đẳng... Về phục vụ cho H- ng Yên.

-Tăng c- òng công tác xúc tiến du lịch :

Năm 2009 trung tâm thông tin xúc tiến du lịch H- ng Yên đ- ợc thành lập, công tác tuyên truyền quảng bá du lịch tỉnh nhà đ- ợc chú trọng, việc truyền bá giới thiệu văn hoá, thể thao và du lịch đ- ợc tiến hành rộng rãi trên những ph- ơng tiện đại chúng, trên mạng Internet (thông tin qua Internet tỉnh H- ng Yên và Webside của sở văn hoá thông tin và du lịch H- ng Yên)

Tiến hành tổ chức nhiều buổi lễ giao l- u với các trung tâm thông tin xúc tiến ở các tỉnh bạn nh- Hà Nội, Hải Phòng, Phú Thọ để giao l- u học hỏi kinh nghiệm đồng thời cũng là cơ hội để giới thiệu và quảng bá du lịch H- ng Yên

- Tăng c- òng công tác bảo tồn và phát huy các di sản văn hoá:

Đến năm 2010, xây dựng trụ sở của Ban quản lý di tích (tại địa điểm hợp lý, gắn với quy hoạch, khai thác các cụm di tích trọng điểm của tỉnh, nhất là trên địa bàn thành phố H- ng Yên).

Thực hiện việc phân cấp quản lý các di tích: Cấp tỉnh, huyện và cơ sở. Tiếp tục rà soát các di tích ch- a đ- ợc xếp hạng để lập hồ sơ đề nghị Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch quyết định xếp hạng quốc gia và Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định xếp hạng cấp tỉnh.

Năm 2015, kết hợp ngân sách đầu t- của nhà n- ớc với huy động xã hội hoá để thực hiện hoàn thành các dự án trùng tu, tôn tạo một số di tích trọng điểm, gắn di tích với việc hình thành các tuyến du lịch nh- : Quần thể di tích Phố Hiến, Cụm di tích Đa Hoà - Dạ Trạch, Cụm di tích Tống Trân – Cúc Hoa, Cụm di tích Phù ủng, hệ thống các nhà tưởng niệm danh nhân...

Khai thác và sử dụng Bảo tàng tỉnh hiện nay có hiệu quả. Đến năm 2010 hoàn thành quy hoạch và tiến hành xây dựng Bảo tàng tỉnh, đến năm 2013 xây dựng xong và tổ chức tr- ng bày. Tăng c- ờng công tác s- u tầm, bổ sung hiện vật cho Bảo tàng. áp dụng tin học và công nghệ mới trong bảo quản hiện vật.

Tổ chức các đề tài nghiên cứu, các cuộc hội thảo khoa học nhằm khẳng định các giá trị lịch sử văn hoá của H- ng Yên, cũng nh- những vấn đề ra các chủ tr- ờng, chính sách đảm bảo giữa yêu cầu bảo tồn và phát huy các di sản văn hoá phục vụ công cuộc phát triển kinh tế – xã hội của tỉnh, nghiên cứu, biên soạn, xuất bản những ấn phẩm văn hoá giới thiệu về di sản văn hoá của quê h- ơng.

Tổ chức giao l- u hợp tác với các Bảo tàng trong và ngoài n- ớc nhằm đẩy mạnh việc tuyên truyền quảng bá di sản văn hoá, truyền thống văn hiến của quê h- ơng góp phần đẩy mạnh phát triển du lịch.

Đẩy mạnh việc xây dựng các nhà truyền thống ở các huyện, thị xã, các xã, ph- ờng, thị trấn: cần chỉnh lý, bổ sung hiện vật và nâng cao việc tổ chức tr- ng bày.

Đến năm 2010, hoàn thành dự án xây dựng t- ờng đài Cố Tổng bí th- Nguyễn Văn Linh tại Quảng Tr- ờng tỉnh. Tiến hành xây dựng các công trình văn hoá, t- ờng đài danh nhân gắn với những địa danh lịch sử, văn hoá và những địa điểm trung tâm văn hoá huyện, thành phố.

3.2. Dự báo nhu cầu về chất lượng đào tạo nguồn nhân lực du lịch nhằm đáp ứng nhu cầu công việc đến năm 2020.

Dự báo nguồn nhân lực là công tác khó khăn và phức tạp, đòi hỏi công tác này phải gắn với nhu cầu thực tế biến động của xã hội, với việc định hướng sử dụng và việc làm. Do vậy, dự báo nguồn nhân lực cần được xem xét, điều chỉnh và bổ sung cho hợp lý.

3.2.1. Dự báo nguồn khách giai đoạn 2010-2020

Bảng 6 : Bảng dự báo số lượt khách đến giai đoạn 2010-2020

Hạng mục	VT	2010	2020
Tổng số lượt khách đến	gàn l-ợt	1845,4	4121,9
Tổng số khách tham quan	gàn l-ợt	1676,6	3615,5
Trong đó:			
Khách tham quan quốc tế		212,2	510,8
Khách tham quan nội địa		1464,0	3104,7
Tổng số khách lưu trú		169,2	506,4
Trong đó:			
Khách quốc tế:		29,6	81,2
Tổng số lượt khách		9,2	26,4

Tổng số l-ợt khách		2,0	2,0
Tổng số ngày khách		18,4	52,8
Khách nội địa:		482,0	1442
Tổng số l-ợt khách		160,0	480,0
Tổng số l-ợt khách		2,0	2,0
Tổng số ngày khách		320	960,0

Nguồn:Sở VH TT & TT H- ng Yên

Theo bảng thống kê ta thấy,năm 2010,H- ng Yên sẽ có khoảng 1676,2 ngàn l-ợt khách tham quan, trong đó khách tham quan quốc tế là 212,2 ngàn l-ợt; khách tham quan nội địa là 1464,0 ngàn l-ợt.

Năm 2020 ,tổng số khách tham quan là 3615,5 l-ợt khách,trong đó khách tham quan quốc tế là 510,8 ngàn l-ợt,khách tham quan nội địa là 3104,7 ngàn l-ợt.

Theo đó,căn cứ vào số l-ợng khách tham quan,ta có thể đ- a ra các dự báo về số l-ợng khách có nhu cầu l- - trú trong các năm từ 2010-2020.

Năm 2010 H- ng Yên sẽ có khoảng 169,2 ngàn l-ợt khách có nhu cầu l- u trú trong đó có 29,6 ngàn l-ợt khách quốc tế có nhu cầu l- - trú,khách nội địa có nhu cầu l- u trú là 482,0 ngàn l-ợt.

Năm 2020,khách quốc tế có nhu cầu l- u trú là 81,2 ngàn l-ợt,khách nội địa là 1442 ngàn l-ợt.

Tiếp đó,căn cứ vào nhu cầu l- u trú của khách tham quan,ta dự báo số l-ợng khách sạn sẽ sử dụng trong thời gian tới,năm 2010,H- ng Yên có nhu cầu khoảng 65 khách sạn với tổng số phòng trên 500 phòng.gồm 100 phòng

đạt tiêu chuẩn từ 3-5 sao, 400 phòng từ 2 sao trở xuống. Năm 2020 sẽ cần khoảng 100 khách sạn với số phòng đạt tiêu chuẩn từ 3-5 sao là 250 phòng, tiêu chuẩn 2 sao có khoảng 670 phòng.

3.2.2. Dự báo nhu cầu đào tạo nguồn nhân lực

Dựa vào nhu cầu lao động tính bình quân cho một phòng khách sạn của cả nước và khu vực là 2,0 lao động cũng như lao động gián tiếp kèm theo (1 lao động trực tiếp kèm thêm 2,2 lao động gián tiếp), ta có bảng dự báo về nhu cầu đào tạo nguồn nhân lực cho du lịch Hà Nội nhằm đáp ứng nhu cầu công việc đến năm 2020.

Năm 2010, ngành du lịch Hà Nội cần khoảng 6160 lao động trong đó có 2950 lao động trực tiếp và kèm theo 3950 lao động gián tiếp.

Năm 2015, ngành du lịch sẽ cần khoảng 7250 lao động (2950 lao động trực tiếp và 4300 lao động gián tiếp).

Năm 2020, theo nhu cầu của thị trường lao động du lịch sẽ cần khoảng 8600 lao động, trong đó có 2700 lao động trực tiếp và 5900 lao động gián tiếp.

Có thể nói nhu cầu nguồn nhân lực hoạt động trong ngành du lịch của Hà Nội tương đối lớn đặc biệt là nguồn lao động đã qua đào tạo có chất lượng, khả năng đáp ứng nhu cầu công việc. Nếu không quan trọng yếu tố con người dù có đủ vốn đầu tư, công nghệ tiên tiến, cơ sở hạ tầng tốt thì vẫn không thể phát triển được thậm chí còn có tác dụng ngược lại

Bảng 7: Dự báo nhu cầu nguồn nhân lực du lịch Hà Nội trong giai đoạn 2010-2020

Chỉ tiêu	010	015	2020
Lao động trực tiếp trong ngành (ng- ời)	210	950	700
Lao động gián tiếp (ng- ời)	950	300	900
Tổng	160	250	600

3.3. Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phục vụ du lịch Hà Nội.

Đứng tr- ớc thực trạng nguồn nhân lực hoạt động trong ngành du lịch Hà Nội vừa thiếu lại vừa yếu về chuyên môn nghiệp vụ, trình độ ngoại ngữ cũng nh- khả năng giao tiếp ứng xử, đồng thời cũng căn cứ vào bảng 5, khoá luận cho rằng: Để đáp ứng đ- ợc yêu cầu mà ngành du lịch Hà Nội đã định hướng cũng nh- có thể khai thác tối đa những lợi thế giảm thiểu những khó khăn, những mặt còn tồn tại về nguồn nhân lực đang đặt ra cho ngành du lịch hiện nay. Vấn đề phát triển nguồn nhân lực du lịch có chất lượng cao đ- ợc coi là vấn đề cấp bách cần đ- ợc giải quyết.

Trong phạm vi của bài khoá luận này, tác giả xin đ- ợc kiến nghị một số giải pháp có tính gợi mở với mong muốn góp một phần nhỏ bé vào việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực nhằm phát triển du lịch Hà Nội trong thời gian tới.

3.3.1 Giải pháp tiến hành rà soát, phân loại nguồn nhân lực để có kế hoạch đào tạo hợp lý.

Căn cứ theo phân tích về đà phát triển du lịch Hà Nội trong thời gian tới cũng nh- căn cứ nhu cầu đào tạo chất lượng nguồn nhân lực du lịch Hà Nội đến năm 2020, ngành du lịch Hà Nội cần tiến hành điều tra phân loại về trình độ chuyên môn nghiệp vụ, các kỹ năng khác... của từng loại

nhân lực để từ đó có cái nhìn tổng quát nhất về chất lượng của nguồn du lịch Hưng Yên hiện nay.

Hưng Yên không giống nhiều địa phương khác trong cả nước như Hải Phòng, Quảng Ninh... có thể phát triển đồng thời hai loại hình du lịch là du lịch tự nhiên và du lịch văn hoá, nhưng tỉnh Hưng Yên có lợi thế về du lịch văn hoá với nhiều điểm di tích lịch sử như Quần thể di tích Phố Hiến (văn miếu Xích Đằng, Chùa Chuông, Đền Mẫu...). Cụm di tích Hàm Tử, Bãi Sậy, Đa Hoà - Dạ Trạch... Vì vậy đặc điểm nguồn khách của Hưng Yên chủ yếu là khách nội địa và thường đi tự phát không đi theo đoàn. Điều đó dẫn tới một thực tế trên địa bàn tỉnh chưa có đội ngũ lao động trong lĩnh vực hoạt động kinh doanh Lữ hành.

Xét trên hoàn cảnh thực tế công tác rà soát, phân loại nguồn nhân lực nên tập trung vào hai nhóm nhân lực chính đó là nhân lực trong lĩnh vực quản lý nhà nước và kinh doanh khách sạn.

Công tác rà soát phải được tiến hành khẩn trương, nghiêm túc và đúng quy định để nâng cao chất lượng phục vụ của nguồn lao động tỉnh Hưng Yên.

Cần phân vùng lực lượng lao động để tránh nhầm lẫn giữa các nhóm lao động.

Trong từng nhóm lao động cũng phải phân theo từng bộ phận để công tác quản lý, đào tạo, bồi dưỡng dễ dàng hơn.

3.3.2. Xây dựng chương trình phát triển nguồn nhân lực du lịch.

-Chương trình định hướng công việc và phát triển nhân viên mới: Thông qua các cuộc thi tìm hiểu về công ty, cuộc thi tìm hiểu về nghề, về bộ phận đang công tác... Tạo điều kiện cho nhân viên mới hiểu về tổ chức doanh nghiệp mình đang công tác, ý thức được vị trí vai trò của mình và bộ phận mình sẽ làm việc, khi đã biết rõ về nơi mình làm việc sẽ giúp gắn kết nhân viên với công việc của mình

-Chương trình đào tạo bồi dưỡng nhân viên: Các tổ chức doanh nghiệp nên theo dõi quá trình phát triển chuyên môn nghiệp vụ và kỹ năng làm việc

của nhân viên ở mỗi bộ phận để làm cơ sở cho việc hoạch định, tổ chức các công trình đào tạo bồi dưỡng. Cần nhắc chi phí đào tạo và hiệu quả nhân viên sau đào tạo để lập kế hoạch đào tạo thích hợp với mỗi công việc. Đồng thời, các doanh nghiệp nên có kế hoạch luân chuyển nhân viên giữa các bộ phận để nhân viên hiểu hơn về công việc của nhau. Từ đó, đề ra biện pháp quản trị có hiệu quả.

3.3.3 Hoàn thiện công tác tuyển dụng

- Các doanh nghiệp cần dựa trên cơ sở các quy chế, chính sách về tuyển dụng lao động, quy định, chính sách và tiêu chuẩn tuyển dụng phù hợp với điều kiện thực tế của doanh nghiệp.

- Mỗi bộ phận trong doanh nghiệp cần hoạch định cho mình kế hoạch tuyển dụng kèm theo tiêu chuẩn cụ thể về trình độ, kinh nghiệm, ngoại ngữ, sức khỏe, độ tuổi và hình thức.

- Mọi thông tin tuyển dụng, chế độ ưu tiên... cần được thông báo công khai trên phương tiện thông tin đại chúng. Quá trình thi tuyển phải được giám sát chặt chẽ và bảo đảm tính công bằng.

- Ứng viên trúng tuyển cần được trải qua thời gian thử việc, ít nhất là hai tháng với 85% công việc đã công bố. Trong thời gian trên mỗi bên có quyền huỷ bỏ hợp đồng thử việc bằng cách thông báo cho bên kia trước 24 giờ và không phải bồi dưỡng nếu việc làm thử không đạt yêu cầu thỏa thuận.

- Sau thời gian thử việc, nhân viên mới xét tuyển dụng với sự ràng buộc giữa nhân viên và doanh nghiệp bằng hợp đồng lao động theo quy định tại điều 57, 58, 59 của Bộ luật Lao động nước CHXHCN Việt Nam. Quyền lợi của nhân viên sau khi chấm dứt hợp đồng sẽ được giải quyết theo chế độ bảo hiểm xã hội và phụ thuộc vào thời gian mà nhân viên làm việc cho doanh nghiệp.

3.3.4. Nâng cao công tác đào tạo, bồi dưỡng nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

Theo dự báo của Sở Văn Hoá, Thể thao & Du lịch tỉnh Hưng Yên đến năm 2020 sẽ thu hút 3615,5 ngàn lượt khách tham quan, trong đó số khách tham quan quốc tế là 510,8 ngàn lượt, cũng vào thời điểm đó tỉnh Hưng Yên

Yên cũng cần khoảng 100 khách sạn. Lúc đó sẽ cần khoảng 2700 lao động trực tiếp, trong đó đội ngũ quản lý nhà nghỉ chiếm khoảng 945 người (chiếm 35%) và lao động nghiệp vụ là 1755 người (chiếm 65%)

Để đảm bảo đáp ứng đủ nguồn nhân lực có chất lượng đáp ứng được công việc và xu hướng phát triển của ngành, Tỉnh cần có kế hoạch củng cố, phát triển hệ thống đào tạo. Ngoài việc củng cố sắp xếp, nâng cao năng lực và chất lượng đào tạo của các cơ sở đào tạo hiện có, cần phải phát triển các cơ sở đào tạo chuyên ngành như thành lập một trường Đại học trong đó có các khoa đào tạo chuyên ngành du lịch, cùng với đó thành lập các trường trung cấp nghề du lịch nằm trong hệ thống đào tạo của sở Văn hoá, thể thao và Du lịch.

Bên cạnh việc đào tạo theo chương trình đào tạo chính quy, cần đẩy mạnh hình thức đào tạo Đại học, Cao đẳng tại chức và hình thức liên kết đào tạo nghiệp vụ, chuyên môn tại chỗ của doanh nghiệp: Các doanh nghiệp cần phải xây dựng quy trình công nghệ chuẩn hoặc xây dựng chất lượng dịch vụ theo tiêu chuẩn ISO. Trên cơ sở đó, mọi người lao động, mọi bộ phận phải được học tập, là nhiệm vụ thường xuyên của doanh nghiệp.

- Tăng cường sự liên kết, hợp tác với các cơ sở đào tạo:

- + Liên kết giữa doanh nghiệp và các cơ sở đào tạo nhằm phát triển mô hình đào tạo tại các doanh nghiệp theo đơn đặt hàng. Đây là mô hình đào tạo rất tiết kiệm và hiệu quả.

- + Mở rộng quan hệ và gắn bó với các tổ chức, hiệp hội, tập đoàn khách sạn sẽ tạo được cơ hội đào tạo, học hỏi cho đội ngũ nhân viên của doanh nghiệp mình. Đồng thời, thu hút và tuyển chọn được các nhân viên giỏi.

- + Liên kết chặt chẽ với các trường nghề, cao đẳng, Đại học đào tạo về du lịch nhằm thu hút các học viên, sinh viên giỏi thông qua các chương trình nhận sinh viên thực tập, cấp học bổng tài năng trẻ... nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

- Thành lập quỹ đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực.

- Đẩy mạnh sự hợp tác với các doanh nghiệp khác trong công tác đào tạo: Trong ngành du lịch Hà Nội còn tồn tại nhiều doanh nghiệp vừa và

nhỏ nên hạn chế khả năng tự tổ chức đào tạo, bồi dưỡng. Do đó, sự liên kết, hợp tác của nhiều doanh nghiệp sẽ tổ chức đào tạo dễ dàng và hiệu quả.

- Khuyến khích và ưu tiên đào tạo nhân viên du lịch có trình độ Đại học và trên Đại học, tạo lực lượng nòng cốt phục vụ quản lý du lịch của Hà Nội, chú trọng đào tạo đội ngũ hướng dẫn viên du lịch giỏi về ngoại ngữ, nhất là tiếng Nhật, tiếng Trung, tiếng Anh... giao tiếp, ứng xử tốt, có trình độ hiểu biết sâu rộng về văn hoá, lịch sử...

- Huy động đa dạng nguồn vốn để đào tạo cho lực lượng lao động, nguồn vốn được huy động từ vốn ngân sách nhà nước. Tranh thủ nguồn vốn viện trợ nước ngoài cho công tác đào tạo nguồn nhân lực trong đó tập trung đào tạo theo tầng nhóm, từng bộ phận sau:

- Đào tạo mới và đào tạo lại về quản lý bồi dưỡng nhân viên cho cán bộ trong công tác quản lý ngành du lịch của tỉnh: Việc đào tạo cho các cán bộ hoạt động trong ngành du lịch là điều hết sức cần thiết bởi đây là bộ phận nòng cốt trong hoạt động du lịch nếu các bộ phận này được đào tạo bài bản sẽ phục vụ đắc lực cho việc quản lý du lịch, cập nhật thông tin, nắm bắt và hiểu rõ từng hoạt động du lịch từ đó có thể tham mưu cho cấp trên đề ra các giải pháp phù hợp cho hoạt động du lịch, đồng thời cũng có thể truyền đạt cho các doanh nghiệp các phương thức quản lý về nhân sự, cơ cấu tổ chức, sao cho hiệu quả nhất.

- Đào tạo mới công nhân kỹ thuật chuyên ngành Lễ tân, ăn uống, hướng dẫn viên... đáp ứng nhu cầu phát triển du lịch của tỉnh: Đây là bộ phận cần đào tạo kỹ, chuyên sâu về từng lĩnh vực hoạt động kinh doanh du lịch, doanh nghiệp du lịch có hoạt động hiệu quả hay không phần lớn phụ thuộc vào chất lượng phục vụ của các bộ phận này muốn làm được điều này họ phải được đào tạo bài bản về chuyên môn, nghiệp vụ, và cách giao tiếp ứng xử với khách. Luôn đặt ra phương châm “ Vui lòng khách đến vừa lòng khách đi “. Tạo ấn tượng tốt đối với khách về doanh nghiệp mình. Đặc biệt là lao động thuộc bộ phận Lễ Tân Khách sạn phải học nghiệp vụ Lễ Tân, cách thức tiếp khách, đặt phòng, trả phòng, đến thanh toán, tiễn khách.

- Đào tạo mỗi chuyên gia du lịch cho các lĩnh vực tiếp thị, tuyên truyền quảng cáo, quản lý khu du lịch, khu vui chơi giải trí: Đây là bộ phận thường ít được quan tâm nhưng bộ phận này lại hết sức quan trọng bởi đây là bộ phận chuyên nghiên cứu tâm lý du khách và kiểm tra chất lượng sản phẩm dịch vụ du lịch từ đó đưa ra các hình thức thu hút du khách và quảng bá hình ảnh và sản phẩm du lịch của tỉnh cho du khách biết đến mảnh đất con người Hưng Yên thông qua việc cung cấp các tài liệu liên quan đến cơ sở, khu du lịch, tiềm năng du lịch Hưng Yên cho du khách.

- Đào tạo hướng dẫn viên, thuyết minh viên có đủ kiến thức lịch sử để hướng dẫn thuyết minh tại các khu du lịch: Đây là đội ngũ góp phần lớn vào việc giới thiệu cho du khách về mảnh đất con người, lịch sử văn hoá, các yếu tố mang giá trị nhân văn, vật thể và phi vật thể, giúp du khách có một cái nhìn tổng quan về nơi mình đến, đồng thời cũng góp phần vào việc tuyên truyền và lưu giữ các giá trị lịch sử, điều này đòi hỏi phải được đào tạo bài bản không những kiến thức chuyên môn mà còn cả kiến thức chung về lịch sử, địa lý, kinh tế xã hội.

- Đào tạo bậc trung học và cao đẳng du lịch: Kế hoạch năm 2010–2012 định hướng 2015 Sở TMDL Hưng Yên đã ký hợp tác với Sở Du lịch và Trường Cao đẳng Du lịch Hải Phòng liên kết mở từ 1 đến 2 lớp trung cấp, 1 lớp cao đẳng Du lịch cho lao động hiện có trong ngành để phục vụ trực tiếp cho các cơ sở hoạt động du lịch.

- Đào tạo các khoá học ngoại ngữ gồm các thứ tiếng như: Tiếng Anh, tiếng Pháp, Tiếng Trung...cho lao động nghiệp vụ đặc biệt là đối tượng hướng dẫn viên, đối tượng luôn trực tiếp tiếp xúc với khách sạn.

- Đào tạo các chuyên gia về lĩnh vực đầu tư, tiếp thị, tuyên truyền quảng cáo, cán bộ quản lý các khu du lịch, khu vui chơi, giải trí...

- Công tác đào tạo nguồn nhân lực có thể phát triển theo các hướng:

- Khuyến khích các doanh nghiệp tổ chức các chương trình đào tạo thông qua các chính sách của cơ quan QLNN.

- Tổ chức chương trình đào tạo và phát triển nguồn nhân lực do nhà nước hỗ trợ tại các địa phương hoặc trong nhóm các doanh nghiệp.
- Hợp tác với các trường đào tạo và hướng nghiệp tiêu chuẩn đào tạo.

Lao động du lịch là một dạng nhân lực có nhiều yếu tố đặc thù và yêu cầu cao về kỹ thuật thực hành nghiệp vụ cũng như về phong cách phục vụ...việc đào tạo nguồn nhân lực không chỉ cần đào tạo về kỹ năng mà còn phải đào tạo phong cách, văn hoá và phẩm chất cho nhân viên.

Trong khi đó, phần lớn trong các trường đào tạo còn mang nặng tính lý thuyết, trong khi đây là ngành đòi hỏi phải có những hoạt động thực tế và phải được kiểm định trong thực tiễn kinh doanh và phục vụ khách du lịch. Vì vậy, việc đào tạo bắt buộc phải có sự tham gia của các doanh nghiệp du lịch trong các khâu, nhất là tham vấn về chương trình đào tạo, cung cấp môi trường thực hành, hướng nghiệp và xây dựng phong cách phục vụ đặc trưng tại các cơ sở nghiệp vụ...

Cũng do đặc thù của mỗi cơ sở kinh doanh và đặc điểm của nhóm lao động, những yêu cầu kỹ năng nghiệp vụ phải thường xuyên phải được thay đổi để phù hợp với nhu cầu, thị yếu của khách du lịch, công tác đào tạo nguồn nhân lực cũng phải phù hợp với yêu cầu của doanh nghiệp để thích ứng với các quy trình mới, ngành nghề mới và lĩnh vực hoạt động dịch vụ khác.

Mặt khác, nhiều ngành nghề trong ngành du lịch tuy yêu cầu kỹ năng đơn giản nhưng lại đòi hỏi quy trình phục vụ khắt khe, chi tiết, có phong cách bài bản, ấn tượng riêng của mỗi cơ sở cung cấp dịch vụ du lịch, vì vậy cùng với những kiến thức được đào tạo tại các cơ sở dạy nghề, các cơ sở kinh doanh cũng cần có phương pháp đào tạo thêm và đào tạo lại để những kiến thức đã được học trên ghế nhà trường có thể kết hợp với thực tế nhằm đem lại hiệu quả cao nhất cho công việc

3.3.5. Giải pháp nâng cao trình độ ngoại ngữ

- Chính quyền địa phương cần tạo điều kiện cho các cơ sở đào tạo trên địa bàn được phép đào tạo, cấp chứng chỉ ngoại ngữ du lịch, chỉ định các cơ sở đào tạo mở các lớp đào tạo ngắn hạn, dài hạn...

- Hoàn thành khung chương trình đào tạo ngoại ngữ du lịch theo khung qui định của nhà nước.

- Chính quyền địa phương cũng phải thường xuyên theo dõi, giám sát các hoạt động đào tạo của các cơ sở đào tạo.

- Bản thân các doanh nghiệp, tổ chức cũng phải thường xuyên mở khóa bồi dưỡng, huấn luyện định kỳ theo từng tháng, quý... cho nhân viên trong tổ chức, doanh nghiệp mình, có thể mời các giáo viên nước ngoài về giảng dạy.

- Doanh nghiệp cũng nên tạo điều kiện cho nhân viên có thời gian tự học và có kinh phí theo học các khóa đào tạo bằng cách thanh toán một phần hoặc toàn bộ chi phí đào tạo nếu nhân viên có chứng chỉ ngoại ngữ thứ hai trở lên đạt bằng giỏi, bằng khá.

- Thực hiện nhiều chính sách gắn liền trình độ ngoại ngữ với việc tăng lương, tăng cấp bậc... để nhân viên ngày càng phấn đấu hơn trong việc trau dồi, học tập ngoại ngữ.

3.3.6 Giải pháp nâng cao tinh thần tự giác, thái độ phục vụ thông qua việc cải thiện điều kiện lao động và nâng cao chất lượng môi trường làm việc trong doanh nghiệp du lịch

Điều kiện làm việc có ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả lao động của mỗi cá nhân đồng thời cũng ảnh hưởng đến sức khỏe của người lao động

- Hoàn thiện công tác tổ chức phục vụ nơi làm việc theo yêu cầu của công việc, tạo ra môi trường thuận lợi về tâm sinh lý cho người lao động

- Tạo ra bầu không khí dân chủ, tôn trọng giúp đỡ lẫn nhau giữa những người quản lý, lãnh đạo với người lao động, giữa những người lao động với nhau để người lao động cảm nhận được sự tôn trọng và phát huy hết mọi tiềm năng của mình.

- Xây dựng môi trường làm việc văn hóa, lành mạnh, tạo ra những dấu ấn đặc trưng cho doanh nghiệp nhất là tính dân chủ, ý thức tập thể, sự quan

tâm và có ý thức trách nhiệm với nhau trong công việc. Điều đó vừa góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và ý thức trách nhiệm của người lao động.

- Vào những ngày lễ, tết, làm việc ngoài giờ, cần có các hình thức động viên khen thưởng xứng đáng cho nhân viên. Những ngày này nên ưu tiên cho những người ở xa, những người có hoàn cảnh đặc biệt được nghỉ trước, có các hình thức như ứng lương, thưởng... riêng đối với lao động nữ giới, đặc biệt là phụ nữ trong thời kỳ mang thai, phụ nữ sau khi sinh cần có nhiều chế độ - ưu đãi hơn so với bình thường như: cho nghỉ trước 30 phút so với giờ quy định, chính sách nghỉ vẫn được hưởng phần trăm sau khi sinh, chính sách bảo hiểm...

- Thường xuyên tổ chức kiểm tra sức khỏe, có kế hoạch chăm sóc sức khỏe cho nhân viên. Việc này sẽ giúp cho nhân viên có một sức khỏe tốt để làm việc, đồng thời thể hiện được sự quan tâm của doanh nghiệp tới người lao động.

3.3.7. Hoàn thiện chế độ đãi ngộ, đánh giá và khen thưởng người lao động

- Hoàn thiện công tác tiền lương của tổ chức, doanh nghiệp kinh doanh du lịch:

+ Người lãnh đạo doanh nghiệp phải biết được giá trị của lao động trong từng loại công việc, nắm bắt được thông tin về khung lương cho loại lao động đó, công việc đó trên thị trường lao động để quyết định, mức lương, mức trả công lao động hợp lý.

+ Mỗi doanh nghiệp du lịch cần lựa chọn được hình thức trả lương hợp lý vừa khuyến khích được người lao động vừa bảo đảm các mục tiêu kinh doanh. Hình thức trả lương hiện nay phù hợp nhất là hình thức khoán theo doanh thu hoặc thu nhập

+ Để gắn tiền lương với chất lượng lao động, mỗi người lao động sau một tháng làm việc thì cần được đánh giá xếp loại theo các mức độ. Ví dụ: A(1,2) – B(1,0) – C(0,8)

+ Nếu ng-ời lao động có thời gian gắn bó lâu dài với tổ chức doanh nghiệp thì nên sử dụng hệ số l-ong theo thâm niên trong quá trình tính l-ong cho ng-ời lao động. Ví dụ: 5 – 10 năm (1,2); 10-15 năm (1,4); 15-20 năm (1,6); 20-25 năm (1,8); 25 năm trở lên (2,0)

- Phát triển các hình thức th-ởng và đãi ngộ khác đối với ng-ời lao động:

+ Th-ởng cho những nhân viên giới thiệu đ-ợc khách đến với doanh nghiệp. Mức th-ởng đ-ợc xác định bằng tỷ lệ phần trăm trên doanh thu từ khách.

+ Th-ởng đối với những nhân viên cung cấp đ-ợc các dịch vụ có chất l-ợng cho khách hàng nh- đ-ợc khách hàng khen ngợi, đ-ợc các đồng nghiệp tín nhiệm và đ-ợc ng-ời quản lý trực tiếp xác nhận. Mức th-ởng đ-ợc xác định bằng tỷ lệ phần trăm trên mức l-ong tháng của ng-ời đó.

+ Ngoài ra, các danh nghiệp cần duy trì các hình thức th-ờng khác như thường cuối năm, thưởng hoàn thành vượt kế hoạch, thưởng sáng kiến...

+ Các hình thức đãi ngộ khác có tác động cơ và năng suất lao động nh- các danh hiệu khen th-ởng, thăm hỏi, động viên tinh thần của lãnh đạo doanh nghiệp đối với cá nhân và gia đình ng-ời lao động nhân dịp hiếu hỉ, sinh nhật, lễ tết...

3.3.8. Hoàn thiện nội qui và tăng c-ờng kỷ luật lao động

Đa số ng-ời lao động n-ớc ta hiện nay còn mang nặng t- t-ởng bao cấp, tác phong công nghiệp cũng nh- việc chấp hành nội qui, qui định của tổ chức, doanh nghiệp còn nhiều hạn chế, vì thế mà hiệu quả công việc ch- a thực sự cao. Lao động hoạt động trong ngành du lịch H-ng Yên cũng nằm trong tình trạng đó, vì thế mà việc xây dựng hệ thống nội qui và tăng c-ờng kỉ luật lao động cho ng-ời lao động luôn là vấn đề đ-ợc quan tâm của các tổ chức, doanh nghiệp trong cả n-ớc chứ không riêng gì các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực du lịch hiện nay.

Các tổ chức, doanh nghiệp du lịch cần củng cố và hoàn thiện nội qui lao động theo tinh thần của Nghị định số 41 CP ngày 6/7/1999 của chính phủ

và theo các nội dung sau: các điều khoản tuyển dụng, trật tự trong doanh nghiệp, thời gian làm việc và nghỉ ngơi, an toàn lao động và vệ sinh lao động, các qui định bí mật kinh doanh, bí mật thông tin của các tổ chức, doanh nghiệp, các qui định và quyền lợi của nhân viên.

Các tổ chức, doanh nghiệp du lịch cần qui định rõ các điều khoản vi phạm nội qui lao động và hình thức kỉ luật đi kèm. Nội qui lao động và các hình thức kỉ luật lao động cần đ- ợc các cơ quan, doanh nghiệp du lịch phổ biến rộng rãi trong toàn thể nhân viên và xử lý thật nghiêm minh trong tr- ờng hợp vi phạm.

Tổng thu nhập mà nhân viên nhận đ- ợc sau mỗi tháng làm việc nên đ- ợc chia làm hai phần: tiền l- ơng và tiền th- ưởng. Đối với nhân viên vi phạm kỷ luật, cơ quan, tổ chức sẽ cắt, trừ tiền th- ưởng của tháng đó tùy theo hình thức, mức độ vi phạm của nhân viên mà có hình thức kỷ luật đi kèm.

- Kỉ luật khiển trách và trừ 10% th- ưởng của tháng đó

- Kỉ luật cảnh báo bằng văn bản trừ 15% tiền th- ưởng của tháng đó và 25 % tiền th- ưởng của năm.

- Kỉ luật và chuyển vị trí công tác và trừ tiền th- ưởng năm- Vi phạm lỗi lớn.

- Kỉ luật sa thải, buộc thôi việc- mắc 3 lỗi trở lên.

...

3.3.9. Bố trí và phân công lao động thích hợp tại các bộ phận trong tổ chức, doanh nghiệp du lịch

Vị trí làm việc là một động lực thúc đẩy nhân viên vận dụng đ- ợc khả năng trí tuệ của họ vào công việc mà họ đang đảm nhiệm.

- Phải xem xét, đánh giá trình độ chuyên môn của nhân viên du lịch, xem những ng- ời nào phù hợp với công việc gì, từ đó bố trí đảm bảo nguyên tắc “đúng người đúng việc”, ví nh- một ng- ời có trình độ tốt nghiệp đại học chuyên ngành Marketing không thể đảm nhiệm ở vị trí phục vụ buồng hoặc bàn mà phải đ- ợc bố trí ở bộ phận nghiên cứu thị tr- ờng hoặc nhân viên tốt nghiệp chuyên ngành lễ tân cũng không thể bố trí vào bộ phận

nấu ăn hoặc bộ phận pha chế... vì vậy việc bố đơn vị công tác cho nhân viên để phát huy hết những thế mạnh của họ là điều hết sức quan trọng đối với người làm công tác làm quản lý.

-Việc bố trí nhân viên cho các bộ phận của tổ chức,doanh nghiệp cũng cần căn cứ vào tình hình thực tế về công việc,trách nhiệm của các bộ phận đó.Phải bố trí sao cho khối lượng công việc mà mỗi cá nhân đảm đương phù hợp với khả năng thực tế của họ.Ví dụ như với các công việc nặng,vất vả như lái xe,nhân viên chạy bàn...nên bố trí cho nhân viên nam,còn các bộ phận như Lễ tân,nhân viên pha chế... thì nên bố trí nhân viên nữ,còn ở các vị trí như giám đốc,phó giám đốc,trưởng các bộ phận...thì nên bố trí lao động trong lứa tuổi trung niên hoặc lớn tuổi vì những người này đã có nhiều kinh nghiệm,có khả năng quản lý và phân công công việc.

-Bố trí, sắp xếp nhân viên du lịch làm việc ở các bộ phận cùng tính cách, cùng tâm lý vào một nhóm làm việc, lúc đó trong không khí vui vẻ và hoà thuận họ sẽ thúc đẩy nhau làm việc, cùng kết hợp, trao đổi để hoàn thiện công việc.

Đối với từng bộ phận, bố trí các công việc có sự ràng buộc lẫn nhau, mỗi công việc do một người chịu trách nhiệm chính nhưng sẽ có một vài người chịu trách nhiệm kiểm tra nên vô hình chung sẽ tạo ra sự hợp tác, quản lý lẫn nhau, sự sai sót trong công việc sẽ hạn chế.

-Trên cơ sở đánh giá trình độ nhân viên thì cần mạnh dạn giao công việc cũng như quyền hạn và trách nhiệm cho nhân viên để họ có thể độc lập tự chủ trong công việc.

3.3.10. Xã hội hoá công tác đào tạo nguồn nhân lực

Hiện nay, các cơ sở đào tạo đều do nhà nước đầu tư và xây dựng,các cơ sở đào tạo này nhìn chung có cơ sở hạ tầng tương đối hiện đại, đội ngũ giáo viên giảng dạy có nhiều kinh nghiệm,được đào tạo chính qui và ngày càng được nâng cao trình độ như vì đây là các cơ sở đào tạo do nhà nước đầu tư nên công tác đào tạo chưa được quan tâm đúng mức,công tác quản lý thì lỏng lẻo, vì vậy mà chất lượng đào tạo nguồn nhân lực còn nhiều hạn chế.

Trong khi đó các doanh nghiệp du lịch có thể bỏ ra hàng chục tỷ đồng để xây dựng các khách sạn, các nhà hàng... nhưng lại không chịu bỏ ra vài chục triệu đồng để đầu tư cho công tác đào tạo nguồn nhân lực. Điều này tạo ra một thực tế là nhu cầu đào tạo thì nhiều nhưng các cơ sở đào tạo trên địa bàn tỉnh thì chỉ có hạn vì vậy mà ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng nguồn nhân lực.

Đứng trước một thực tế như vậy, thiết nghĩ các doanh nghiệp du lịch nên chung tay góp sức cùng với nhà nước đầu tư xây dựng các cơ sở đào tạo mới để đáp ứng được nhu cầu đào tạo trong thời gian tới.

Để làm được điều này, nhà nước cần có các chính sách để các doanh nghiệp du lịch hiểu và tham gia công tác đào tạo nguồn nhân lực.

- Bằng các thông tin, hướng dẫn giúp cho các doanh nghiệp hiểu được công tác đào tạo nguồn nhân lực có vai trò quan trọng trong sự nghiệp phát triển du lịch.

- Tạo điều kiện cho các doanh nghiệp trong việc làm các thủ tục xây dựng các cơ sở đào tạo.

- Góp vốn với các doanh nghiệp cùng xây dựng cơ sở đào tạo

- Có các hình thức khen thưởng, động viên tinh thần khi có doanh nghiệp có các động thái góp phần nâng cao công tác đào tạo.

TIỂU KẾT CHƯƠNG III

Trên cơ sở lý luận và thực trạng nguồn nhân lực ở chương 1 và chương 2, đồng thời căn cứ vào mục tiêu, định hướng phát triển du lịch Hà Nội giai đoạn 2010 – 2020, tác giả đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch Hà Nội. Những giải pháp này bước đầu là cơ sở cho chính quyền địa phương cũng như ngành du lịch có những định hướng mới trong công tác đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực tạo ra sự chuyển biến mới về chất lượng nguồn nhân lực du lịch trong thời gian tới

KẾT LUẬN

Nguồn nhân lực có vai trò quan trọng đối với sự phát triển kinh tế - xã hội nói chung và trong ngành du lịch nói riêng, có tác động trực tiếp đến hiệu quả quản lý nhà nước cũng như hiệu quả kinh doanh của các doanh nghiệp du lịch.

Qua thực tế tìm hiểu về nguồn nhân lực du lịch Hà Nội, em nhận thấy rằng: nguồn nhân lực du lịch Hà Nội, bên cạnh các mặt đã làm được vẫn còn tồn tại nhiều vấn đề cần giải quyết, từ việc tìm ra nguyên nhân của những tồn tại đó, tác giả đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng nguồn nhân lực.

Trong quá trình tìm hiểu, được sự giúp đỡ của Ban giám hiệu trường Đại học dân lập Hải Phòng, quý thầy, cô trong bộ môn Văn hoá du lịch, các đồng chí trong Sở văn hoá, thể thao và du lịch Hà Nội, đặc biệt là sự hướng dẫn nhiệt tình của Tiến sĩ Phạm Văn Luân, tác giả đã hoàn thành bài khoá luận này.

Tác giả xin gửi lời cảm ơn tới tất cả các phòng ban, các tổ chức, các cán bộ công nhân viên, Tiến sĩ Phạm Văn Luân – người đã trực tiếp hướng dẫn, chỉ bảo tác giả trong thời gian làm đề tài này.

Tuy nhiên, do hạn chế về mặt thời gian, nhận thức cũng như kinh nghiệm thực tế nên bài khoa luận không tránh khỏi những thiếu sót về mặt nội dung cũng như phương pháp nghiên cứu, kính mong được sự chỉ bảo đóng góp và cảm thông của thầy cô, bạn bè, bạn đọc để khoá luận được hoàn thiện hơn.

Xin cảm ơn !

Sinh viên

Trần thị Hoa

KIẾN NGHỊ

Nhà nước cần hoàn thiện hệ thống văn bản pháp quy, quy định các vấn đề về lao động như sắp xếp, luân chuyển, bố trí lao động... để tạo điều kiện thuận lợi cho các cơ quan, tổ chức trong việc sử dụng nguồn nhân lực.

Nhà nước có các chính sách khuyến khích cho các tổ chức, doanh nghiệp mở các cơ sở đào tạo nhân viên trong ngành du lịch, quan tâm bồi dưỡng đội ngũ giảng viên trong các trường đại học, cao đẳng và trung cấp dạy nghề; tiến hành chuẩn hoá đội ngũ giảng viên với tiêu chuẩn cao từ kiến thức lý thuyết đến thực hành; hỗ trợ kinh phí cho các giảng viên có năng lực trình độ tham gia các khoa học tại nước ngoài.

Sở VH TT & DL H- ng Yên cùng với Bộ giáo dục và đào tạo cần có sự kiểm tra, quản lý, điều tiết quá trình tuyển sinh ở các cơ sở đào tạo để cân đối giữa nhu cầu đào tạo và nhu cầu nguồn nhân lực của ngành, chú trọng đào tạo nhân viên lễ tân, nhân viên pha chế, nấu ăn... với tỷ lệ thích hợp nhằm nâng cao chất lượng đầu vào chuyên ngành du lịch.

Sở VH TT & DL H- ng Yên với Bộ GD - ĐT cần mở rộng quan hệ với các cơ quan, tổ chức đầu tư - phát triển du lịch trên thế giới để tìm kiếm cơ hội đầu tư - phát triển nhân lực của ngành. Các chương trình tài trợ giáo dục đào tạo cho ngành, của các tổ chức quốc tế cần tranh thủ và điều phối có hiệu quả để giúp các cơ sở đào tạo nâng cao về cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ cho công tác giảng dạy, có kinh phí và cơ hội để nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên.

Đề nghị Sở VH TT & DL H- ng Yên thông qua UBND thành phố H- ng Yên kiến nghị với Bộ Giáo dục và Đào tạo đưa một số môn học bằng ngoại ngữ (song ngữ) vào trong quá trình giảng dạy của các trường đại học, cao đẳng và trung học du lịch nhằm giúp sinh viên nâng cao trình độ ngoại ngữ.

Sở VH TT & DL H- ng Yên cần tổ chức các hội nghị chuyên đề hàng năm về phát triển nguồn nhân lực du lịch nhằm trao đổi kinh nghiệm, xác định khó khăn và cách khắc phục để phát triển nguồn nhân lực du lịch.

Sở VH TT & DL cần đẩy mạnh công tác thanh tra đến các doanh nghiệp du lịch.

Đề nghị Tổng cục du lịch quy hoạch mạng lưới và hoàn thành sớm hệ thống trường đào tạo nghiệp vụ du lịch.

Tài LIỆU THAM KHẢO

1. Đề tài :Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ lao động tại khách sạn

1. GS.TS. Bùi Văn Nhơn – Quản lý và phát triển nguồn nhân lực xã hội, NXB Tự Pháp, 2006.
2. Thạc sĩ Nguyễn Hữu Thân – giáo trình quản trị nhân sự, NXB Thống kê, 1996.
3. Tiến Sĩ Nguyễn văn Mạnh – Giáo trình quản trị kinh doanh khách sạn – Nhà hàng, NXB Giáo dục, 2005.
4. Tiến Sĩ Nguyễn văn Mạnh – Bài giảng môn Kinh tế du lịch.
5. Tổng cục Du lịch – Phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam và hội nhập khu vực, NXB Lao động, 2006
Hà Nội, 2006.
6. Tiến sĩ Trần Kim Dung – Quản trị nguồn nhân lực, NXB giáo dục, 2001.
7. Quản lý hiệu suất làm việc của nhân viên, NXB Tổng hợp Thành phố HCM, 2006.
8. Quyết định số: 1200/ QĐ- UBND về việc ban hành đề án phát triển sự nghiệp văn hoá, thể thao và du lịch H- ng Yên từ 2010- 2020.
9. Sở VH,TT & DL Hun- g Yên – Báo cáo hệ thống cơ sở kinh doanh l- u trú 2005- 2009.
10. Sở VH,TT & DL Hun- g Yên – Báo cáo nguồn nhân lực du lịch H- ng Yên từ 2005- 2009, dự báo 2010,2020
11. Sở VH,TT & DL H- ng Yên – Báo cáo tổng số l- ợt khách đến từ 2005- 2009, dự báo giai đoạn 2010- 2020.
12. www.google.com
13. www.hungyen.gov.vn
14. www.sovanhoathethaodulichhungyen.gov.vn