

THỰC TRẠNG VÀ NHỮNG GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH CHO VÙNG TÂY BẮC

Nguyễn Mạnh Hùng

Trường Đại học Thương Mại

Tóm tắt: Phát triển nguồn nhân lực du lịch vùng Tây Bắc đang trở thành nhiệm vụ cấp bách, mang ý nghĩa chiến lược và được đặt lên vị trí hàng đầu trong phát triển du lịch của vùng. Tuy nhiên, nguồn nhân lực du lịch của vùng đã bộc lộ những yếu kém, không thể đáp ứng được yêu cầu phát triển du lịch hiện nay. Hoạt động du lịch mang tính tự phát, lao động hầu hết chưa qua đào tạo; hệ thống đào tạo du lịch yếu kém về cơ sở vật chất cũng như chất lượng giảng dạy... Hơn nữa, yêu cầu về nhân lực có chất lượng trong ngành du lịch ngày càng cao, đặc biệt về yêu cầu kỹ năng nghiệp vụ, trình độ quản lý, ngoại ngữ, cũng như cơ cấu lao động hợp lý. Trong bài viết này, tác giả tập trung vào làm rõ thực trạng nguồn nhân lực Tây Bắc (mặt tích cực cũng như những hạn chế tồn tại). Trên cơ sở đưa ra những dự báo về nguồn nhân lực ngành du lịch vùng Tây Bắc trong thời gian tới góp phần đưa ra những giải pháp cơ bản nhằm phát triển nguồn nhân lực du lịch các tỉnh Tây Bắc trong bối cảnh hội nhập hiện nay.

Từ khóa: Nhân lực du lịch, Phát triển nguồn nhân lực du lịch, Du lịch vùng Tây Bắc.

1. Đặt vấn đề

Trong quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước thì nguồn lực con người luôn luôn là nhân tố trung tâm, có vai trò quyết định đối với sự tăng trưởng và phát triển của nền kinh tế. Nguồn lực con người với tiềm năng tri thức luôn luôn là lợi thế cạnh tranh của các công ty, các ngành và nền kinh tế thế giới nói chung và Việt Nam nói riêng. Với ngành Du lịch, nguồn nhân lực là một trong những yếu tố quan trọng đóng vai trò quyết định sự phát triển của ngành và được đặt lên mối quan tâm hàng đầu. Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực du lịch là một giải pháp quan trọng trong Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến 2030.

Tây Bắc một bộ phận thuộc lãnh thổ Việt Nam, là địa bàn sinh sống lâu đời của 23 dân tộc anh em. Các tỉnh khu vực Tây Bắc nước ta bao gồm 8 tỉnh: Hoà Bình, Sơn La, Điện Biên, Lai Châu, Lào Cai, Yên Bái, Phú Thọ và Hà Giang, diện tích tự nhiên khoảng 5,64 triệu ha, chiếm gần 1/4 diện tích miền Bắc, dân số với 3,5 triệu người. Tây Bắc và con người Tây Bắc hồn hậu, cởi mở, chân thành, có truyền thống yêu nước nồng nàn, dũng cảm trong lao động, cùng với nhân dân cả nước sát vai trong bảo vệ dựng xây Tổ quốc từ bao đời nay. Tây Bắc có cảnh quan thiên nhiên hùng vĩ, có những nét văn hóa độc đáo, đặc sắc riêng. Tây Bắc với đường biên giới Việt - Trung và Việt - Lào, luôn gắn với những giá trị hào hùng về lịch sử dựng nước và giữ nước của cha ông. Di tích Đền Hùng (Phú Thọ), Đền Thượng (Lào Cai), Đền Vua Quang Trung, Nguyễn Huệ (Lai Châu), bãi đá cổ Sa Pa, cửa khẩu quốc gia Xín Mần, cột cờ Lũng Cú (Hà Giang),... các khu di tích lịch sử cách mạng Pác Bó (Cao Bằng), quần thể di tích lịch sử Điện Biên Phủ. Vẻ đẹp hùng vĩ của núi rừng Tây Bắc, sự độc đáo đa

Ngày nhận bài: 5/4/2016. Ngày nhận đăng: 20/7/2016

Liên lạc: Nguyễn Mạnh Hùng- mail: hungtm9989@gmail.com

sắc màu văn hóa và sự hào hùng, linh thiêng của lịch sử tạo cho Tây Bắc sự giàu có, đa dạng và hấp dẫn về tài nguyên du lịch tự nhiên và nhân văn là những tiềm năng để phát triển du lịch. Tuy nhiên, để biến những tiềm năng đó thành hiện thực thì nguồn nhân lực du lịch có ý nghĩa quyết định.

Trong giai đoạn vừa qua du lịch Tây Bắc đã có bước tăng trưởng đáng kể về lượng khách, việc làm và thu nhập từ du lịch. Đặc biệt, nhờ có sự quan tâm đầu tư và chỉ đạo quyết liệt của Chính phủ nên hầu hết các tuyến đường huyết mạch cũng như những công trình trọng điểm trên địa bàn Tây Bắc đã và đang được xây dựng. Cơ sở hạ tầng giao thông được đầu tư cải thiện đáng kể so với trước đây, góp phần phát triển kinh tế, văn hoá xã hội của vùng nói chung và hoạt động du lịch nói riêng. Những năm qua theo báo cáo của các tỉnh trong vùng và Bộ Văn hoá Thể thao và du lịch, các tỉnh Tây Bắc đều có sự tăng trưởng về lượng khách du lịch quốc tế và nội địa với tốc độ tăng trưởng hàng năm bình quân đạt trên 10%. Năm 2013 số lượt khách quốc tế đến Tây Bắc đạt 1,2 triệu lượt (chiếm 16% trong 7,57 triệu lượt khách quốc tế đến Việt Nam, tăng gần 3 lần so với năm 2005; lượng khách nội địa đạt trên 6,5 triệu lượt trong tổng số 35 triệu lượt khách du lịch nội địa); Năm 2014 đón 8,7 triệu lượt khách, trong đó khách quốc tế 1,5 triệu lượt, chiếm tỷ trọng nhỏ dưới 10% cơ cấu khách du lịch cả nước; Năm 2015 số khách du lịch 8,9 triệu lượt, trong đó khách quốc tế 1,6 triệu lượt. Tuy nhiên, sự tăng trưởng này chưa đồng đều ở 8 tỉnh Tây Bắc, du khách quốc tế đến mới tập trung ở một số địa danh như Mai Châu - Hoà Bình, Sa Pa - Lào Cai, Mộc Châu - Sơn La, Đền Hùng-Phú Thọ. Điều đó làm cho sự phát triển của du lịch tại đây thiếu tính bền vững. Về sản phẩm du lịch đa số du khách đánh giá còn nghèo nàn, chất lượng chưa cao. Nguyên nhân của thực trạng trên cơ bản là do nhân lực du lịch vừa thiếu lại vừa yếu. Do đó, một trong những nguồn lực cần thiết cho phát triển du lịch của các tỉnh khu vực Tây Bắc chính là nguồn nhân lực.

Phát triển nguồn nhân lực có chất lượng là một trong bốn chiến lược chính trong phát triển du lịch nước ta, bởi đó là: Lực lượng trực tiếp thực hiện các nhiệm vụ trong mọi hoạt động du lịch; Lực lượng tham gia với vai trò chủ thể trong quá trình quản lý, điều hành, tham gia vào quá trình tạo chất lượng sản phẩm du lịch; Là đối tượng khai thác phục vụ du lịch, đồng thời là thị trường rộng lớn tiêu thụ những sản phẩm du lịch; Yếu tố quyết định tạo ra năng lực cạnh tranh cho các doanh nghiệp, các điểm, khu du lịch, vùng du lịch và các quốc gia du lịch nhờ nguồn nhân lực trình độ và chất lượng cao, chuyên nghiệp.

2. Thực trạng phát triển nguồn nhân lực du lịch cho vùng Tây Bắc

2.1. Phương pháp nghiên cứu và thực trạng nguồn nhân lực du lịch vùng Tây Bắc

Tác giả chủ yếu sử dụng các số liệu thống kê thu thập được từ trang web chính thức của Tổng cục Du lịch (<http://vietnamtourism.gov.vn/>), Trung tâm thông tin du lịch, Viện nghiên cứu phát triển du lịch, Báo cáo về du lịch của các tỉnh vùng Tây Bắc, các trang thông tin điện tử của Chính phủ và các địa phương, tham khảo các nghiên cứu đăng trên các tạp chí, kỷ yếu hội thảo khoa học và một số tài liệu khác. Dựa vào các dữ liệu định lượng và định tính, tác giả đưa ra những nhận xét và đánh giá về thực trạng nguồn nhân lực du lịch của các tỉnh Tây Bắc, từ đó đưa ra một số gợi ý về hướng đi cho đào tạo nguồn nhân lực của ngành này phục vụ

công cuộc phát triển kinh tế - xã hội của các tỉnh trong khu vực. Do hạn chế về mặt thời gian nên tác giả chưa có điều kiện tiến hành các điều tra xã hội học.

Đối với khu vực Tây bắc, tổng số nhân lực ngành du lịch chiếm 2,8% tổng nhân lực du lịch của cả nước. Qua số liệu thống kê của từng địa phương và của toàn vùng, có thể thấy rằng số lượng lao động ngành du lịch (bao gồm cả lao động trực tiếp và gián tiếp) tăng khá nhanh, năm 2015 tăng 45% so với năm 2010. Điều này đã phản ánh phần nào đó du lịch vùng Tây Bắc đang ngày được quan tâm và trở thành ngành kinh tế quan trọng của vùng. Đặc biệt sau khi Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Quyết định 2473/QĐ-TTg về “Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn 2030” và sau khi tuyến đường Cao tốc Hà Nội - Lào Cai được hoàn thành và các tuyến đường quốc lộ khác đang được tiến hành nâng cấp và mở rộng.

Bảng 1: Lực lượng lao động trong ngành du lịch các tỉnh thuộc khu vực Tây Bắc

Đơn vị tính: Nghìn người

Stt	Tỉnh	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015*
1	Hoà Bình	1390	1437	1553	1482	2302	2490
2	Sơn La	1328	1370	1550	1654	1750	1800
3	Điện Biên	6750	6800	7200	7850	8500	9025
4	Lai Châu	2460	2550	2700	4410	4670	4700
5	Lào Cai	6887	6938	7963	8150	8341	8500
6	Yên Bái	7145	7425	8855	9115	9382	9657
7	Phú Thọ	6800	7980	9161	10810	11324	11600
8	Hà Giang	1032	1042	1038	1100	1165	1227
	Tổng số	33792	35542	40020	44571	47434	49244

Nguồn: Tổng hợp nghiên cứu của tác giả

Đội ngũ hướng dẫn viên chuyên nghiệp với nhiều loại hình du lịch và ứng với các ngôn ngữ thuộc thị trường mục tiêu vẫn chưa sẵn sàng đầy đủ. Qua số liệu thu thập từ Trung tâm thông tin du lịch, Tổng cục du lịch có thể thấy lực lượng hướng dẫn viên du lịch được cấp thẻ tại các địa phương vùng Tây Bắc là rất nhỏ so với các vùng du lịch khác của Việt Nam. Đến năm 2014 số lượng hướng dẫn viên du lịch được cấp thẻ có sự tăng lên 4,5 lần so với thời điểm năm 2010. Qua đó có thể thấy các địa phương vùng Tây Bắc, đặc biệt là người lao động ngành du lịch địa phương đã tích cực học tập nâng cao trình độ để đáp ứng sự phát triển của du lịch tại địa phương trong thời gian tới.

Bảng 2: Số lượng hướng dẫn viên được cấp thẻ chia theo địa phương cấp

Đơn vị tính: người

Stt	Tỉnh	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014
1	Hoà Bình	14	15	15	17	21
2	Sơn La	10	16	23	32	45
3	Điện Biên	0	0	0	6	10
4	Lai Châu	0	0	2	3	3
5	Lào Cai	48	88	125	178	211
6	Yên Bái	6	24	24	30	30

7	Phú Thọ	20	29	40	65	81
8	Hà Giang	2	4	6	6	10
	Tổng số:	90	160	212	337	406

Nguồn : Tổng hợp nghiên cứu của tác giả

Về cơ cấu lao động theo độ tuổi và giới tính, nhìn chung nguồn nhân lực của toàn vùng còn khá trẻ với 66% tổng số lao động nằm trong độ tuổi từ 25-40 tuổi. Tỷ trọng nhân lực nữ cao hơn nam và xu hướng tăng là đặc thù của ngành du lịch ở Việt Nam nói chung và của vùng Tây Bắc nói riêng. Lực lượng nhân lực du lịch thiếu chuyên nghiệp chưa đáp ứng được nhu cầu phục vụ của du khách, đặc biệt là khách quốc tế, 25% qua đào tạo gồm cả lãnh đạo quản lý và lái xe hoặc được đào tạo ngành nghề khác; gần 75% chưa qua đào tạo. Đối với đội ngũ lao động quản lý, tình hình đáp ứng nhu cầu của công việc hiện nay còn nhiều hạn chế và bất cập như về kỹ năng quản lý kinh doanh du lịch, chưa có cán bộ chuyên sâu về marketing, kế hoạch kinh doanh và xúc tiến du lịch. Đối với đội ngũ lao động nghiệp vụ, đại đa số lao động trong ngành du lịch của vùng chủ yếu là lao động phổ thông ở trình độ thấp, ngoài ra họ chủ yếu là lao động tự do không có tay nghề cơ bản nên hoạt động kinh doanh rất bị hạn chế và chưa đáp ứng được yêu cầu đòi hỏi trong kinh doanh du lịch. Xét về trình độ đào tạo, thì đa số là lao động phổ thông, còn trình độ đại học và tương đương có tuy nhiên chủ yếu lại tập trung ở cơ quan quản lý nhà nước. Khả năng ngoại ngữ và sử dụng công nghệ thông tin còn hạn chế. Về cơ cấu lao động, chưa cân đối, chủ yếu tập trung vào lao động trong lĩnh vực khách sạn, nhà hàng, đội ngũ hướng dẫn viên và liên quan còn thiếu.

Đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác quản lý nhà nước về du lịch với biên chế rất hạn hẹp, mỗi Sở chỉ có khoảng 10 cán bộ. Hoạt động sản xuất, kinh doanh dịch vụ thuộc ngành du lịch phần lớn do các doanh nghiệp, cá nhân, hộ kinh doanh tổ chức theo mô hình vừa và nhỏ, chưa có đầu tư nước ngoài, hiệu quả chưa cao, mức kinh phí chi trả cho lao động thấp nên không thu hút được lao động có trình độ chuyên môn kỹ thuật và nghiệp vụ cao... Nhận thức của một số doanh nghiệp sử dụng lao động còn hạn chế nên không tạo điều kiện cho lao động tham gia các lớp bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ do ngành tổ chức. Việc đào tạo nguồn nhân lực chưa sát với nhu cầu của người sử dụng lao động mà chủ yếu đào tạo theo nhu cầu của người học. Việc học đi đôi với hành tại các cơ sở đào tạo còn hạn chế nên nhiều sinh viên ra trường làm ở các khu, điểm du lịch thiếu thực tế. Đánh giá mặt bằng chung chất lượng nhân lực du lịch trong vùng vẫn chưa đáp ứng yêu cầu đòi hỏi về tính chuyên nghiệp, kỹ năng quản lý, giao tiếp và chất lượng phục vụ. Ngành du lịch thực sự thiếu đội ngũ lãnh đạo doanh nghiệp du lịch kiểu mẫu của thời đại với yêu cầu cạnh tranh và hội nhập cao. Điều này đã ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng dịch vụ du lịch của chính doanh nghiệp du lịch cũng như của địa phương.

Bảng 3: Cơ cấu lao động trực tiếp ngành du lịch của vùng Tây Bắc

Chỉ tiêu	Năm 2012		Năm 2013		Năm 2014	
	Số lượng	Tỉ lệ %	Số lượng	Tỉ lệ %	Số lượng	Tỉ lệ %
Lao động nam	16.828	42,05	18.296	41,05	19.979	42,12
Lao động nữ	23.192	57,95	26.275	58,95	27.455	57,88

Lao động đã qua đào tạo	9517	23,78	11.201	25,13	12.247	25,82
Độ tuổi 25t - 40t	26.145	65,33	29.715	66,67	31.416	66,23
Lao động quản lý	8.076	20,18	9.997	22,43	11.749	24,77
Lao động nghiệp vụ du lịch	28.794	71,95	30.852	69,22	32.293	68,08
Lao động làm công tác đào tạo	3.149	7,87	3.722	8,35	3.392	7,15

Nguồn : Tổng hợp nghiên cứu của tác giả

Đối với vùng Tây Bắc, mạng lưới cơ sở đào tạo nhân lực nói chung và ngành du lịch cũng đang dần nhận được sự quan tâm đầu tư, phát triển với 03 trường đại học, 08 trường cao đẳng, 06 trường trung học chuyên nghiệp, dạy nghề liên quan đến du lịch và nhiều trung tâm dạy nghề đang được quy hoạch, hình thành và phát triển nhanh. Những cơ sở đào tạo chính trong hệ thống bao gồm các trường: Đại học Tây Bắc, Cao đẳng Sơn La, Cao đẳng văn hóa, nghệ thuật Tây Bắc, Cao đẳng văn hóa nghệ thuật và Du lịch Yên Bái, Cao đẳng nghề Yên Bái, Trung cấp văn hóa nghệ thuật và Du lịch Lào Cai,... Ngoài ra còn có các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực như các Trung tâm dạy nghề, Trung tâm giáo dục thường xuyên cũng tham gia tổ chức đào tạo, bồi dưỡng. Theo thống kê, ngoài các cơ sở đào tạo nêu trên, hiện nay, toàn vùng có 404 cơ sở dạy nghề, gồm 14 trường cao đẳng nghề, 24 trường trung cấp nghề, 173 trung tâm dạy nghề và 183 cơ sở khác có nhiệm vụ dạy nghề. Chính vì vậy, công tác đào tạo và bồi dưỡng nhân lực trực tiếp ngành du lịch vùng Tây Bắc trong những năm vừa qua cũng đã có được một số bước tiến nhất định. Số lượng giảng viên và học viên tăng đều qua các năm. Công tác bồi dưỡng cán bộ về trình độ chuyên môn, nâng cao trình độ quản lý đã và đang được ngành và địa phương quan tâm tăng cường. Tuy nhiên, tình trạng thiếu giáo viên chuyên môn về các lĩnh vực du lịch tại các cơ sở đào tạo; nội dung đào tạo chưa thống nhất ở các bậc trong ngành du lịch; cơ sở thực tập, thực hành còn hạn chế; sự thiếu hiệu quả trong liên kết đào tạo nhân lực du lịch giữa các cơ sở đào tạo ở Việt Nam với nước ngoài,... đã ảnh hưởng đến việc nâng cao chất lượng đào tạo. Mặt khác, số lượng các cơ sở đào tạo chuyên nghiệp về du lịch còn thiếu kinh nghiệm, hầu hết đều phải thông qua liên kết đào tạo bằng cách gửi đào tạo tại các cơ sở đào tạo tại các địa phương khác hoặc mời giáo viên từ các cơ sở này đến giảng dạy, tuy nhiên việc phối hợp đào tạo này vẫn còn hạn chế, vì vậy đã dẫn đến tình trạng thiếu lao động nghiệp vụ để phục vụ trong du lịch. Còn xảy ra tình trạng lực lượng lao động được cử đi đào tạo tại địa phương khác sau khi được đào tạo trong ngành du lịch lại không quay trở về địa phương công tác.

Bên cạnh đó, đến nay theo thống kê của Tổng cục Du lịch trong 8 tỉnh vùng Tây Bắc mở rộng thì có 7 tỉnh xây dựng cho mình được kế hoạch tổng thể phát triển ngành du lịch bao gồm Điện Biên, Sơn La, Lai Châu, Lào Cai, Hà Giang, Hòa Bình và Phú Thọ còn đối với tỉnh Yên Bái chưa có kế hoạch và chiến lược phát triển ngành rõ ràng. Đối với bảy tỉnh được coi là có sự quy hoạch bài bản trong phát triển ngành du lịch của tỉnh thì việc quy hoạch nguồn nhân lực cũng chỉ được coi là một nội dung nhỏ trong kế hoạch chung của ngành mà chưa có sự cụ

thể hóa và toàn diện. Đây có thể nói là một thiếu sót mà ngành du lịch các tỉnh vùng Tây Bắc cần phải có sự biến đổi để tạo ra sự phát triển bền vững trong dài hạn.

2.2. Đánh giá chung

Về cơ bản, lao động trong ngành du lịch vùng Tây Bắc tăng trưởng nhanh về số lượng, nhưng vẫn còn bị mất cân đối về nhiều mặt, chất lượng chưa cao, đặc biệt là năng lực đáp ứng nhu cầu công việc còn rất hạn chế. Tình trạng thừa lao động chưa qua đào tạo, nhưng thiếu lao động có trình độ chuyên môn nghiệp vụ cao được coi là phổ biến. Nhiều lĩnh vực còn thiếu cán bộ chuyên môn và chuyên gia giỏi như: cán bộ quản lý nhà nước, quản lý doanh nghiệp, quản trị kinh doanh, chuyên gia hoạch định chính sách, quy hoạch tại các địa phương. Cụ thể :

- Ưu điểm:

Nguồn nhân lực trực tiếp ngành du lịch vùng Tây Bắc có sự phát triển nhanh về số lượng và chất lượng đang dần được cải thiện. Độ tuổi lao động nhìn chung còn trẻ, phù hợp với sự phát triển của ngành du lịch.

Công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực đang được ngành cũng như các địa phương trong vùng đặc biệt quan tâm và coi là nhiệm vụ cấp bách, mang ý nghĩa chiến lược. Ngày càng có nhiều nguồn vốn đầu tư từ ngân sách Nhà nước, từ tài trợ quốc tế, từ huy động xã hội hóa tham gia vào quy hoạch phát triển ngành du lịch.

Cùng với đó, nhận thức về tầm quan trọng của nguồn nhân lực đối với hiệu quả hoạt động kinh doanh du lịch của doanh nghiệp có chuyển biến rõ rệt nên đã có nhiều doanh nghiệp tăng cường đầu tư cho đào tạo, phát triển nhân lực. Công tác hợp tác quốc tế về phát triển du lịch và nguồn nhân lực du lịch ngày càng được tăng cường.

- Hạn chế và nguyên nhân:

Bên cạnh những điểm mạnh nêu trên, phát triển nguồn nhân lực trực tiếp ngành du lịch vùng Tây Bắc vẫn còn những hạn chế cơ bản:

Một là, nguồn nhân lực du lịch của vùng từ các cán bộ làm công tác quản lý Nhà nước tới nhân lực của khối doanh nghiệp vẫn còn thiếu và yếu về nghiệp vụ chuyên môn, chưa đáp ứng được yêu cầu của sự phát triển. Kỹ năng quảng bá, giới thiệu và bán sản phẩm du lịch, kỹ năng giao tiếp bằng tiếng nước ngoài còn hạn chế. Tác phong làm việc còn thiếu chuyên nghiệp. Hoạt động du lịch của vùng mang tính tự phát cao, nguồn nhân lực du lịch qua đào tạo chiếm tỉ lệ nhỏ. Đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác quản lý nhà nước về du lịch tại các địa phương mỏng, chủ yếu làm việc kiêm nhiệm nên chưa thể phát huy được hết vai trò của Nhà nước trong phát triển nguồn nhân lực du lịch. Mức độ quan tâm và thực hiện công tác phát triển nguồn nhân lực du lịch của các tỉnh lại có sự khác biệt, chưa tìm ra được định hướng và giải pháp chung nên khó đem lại sự phát triển đồng bộ du lịch của cả vùng.

Hai là, điều kiện cho phát triển giáo dục và đào tạo du lịch của vùng Tây Bắc còn hạn chế và có nhiều khó khăn bất cập. Cán bộ giảng dạy có trình độ sau đại học còn thiếu, khả năng để đầu tư, tăng cường cơ sở vật chất, thiết bị kỹ thuật cho các trường đại học, cao đẳng, trung cấp chuyên nghiệp còn rất hạn chế.

Ba là, chế độ đãi ngộ trong ngành du lịch của vùng chưa đủ sức hấp dẫn thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao. Hầu hết nguồn nhân lực du lịch có trình độ, được đào tạo cơ bản, đáp ứng được với yêu cầu nhiệm vụ về lĩnh vực du lịch lại không lên vùng cao công tác hoặc con em ở trong vùng Tây Bắc trúng tuyển các trường đại học, cao đẳng, đào tạo nghề về du lịch sau khi tốt nghiệp ra trường lại không muốn trở về quê hương, gây ảnh hưởng đến nguồn nhân lực chất lượng cao của vùng.

Sở dĩ có những hạn chế đó là do những nguyên nhân cơ bản sau:

Nguyên nhân thứ nhất: Thiếu hệ thống chính sách, cơ chế quản lý và hỗ trợ phát triển nguồn nhân lực du lịch. Nhiều tỉnh hiện nay vẫn còn chưa có những chiến lược phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch cụ thể. Công tác quản lý, 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. Thiếu quy hoạch trong bố trí, sử dụng cũng như đào tạo và phát triển nhân lực tại địa phương. Du lịch Tây Bắc luôn có thể mạnh với sản phẩm du lịch cộng đồng tuy nhiên nguồn nhân lực du lịch cộng đồng của vùng chủ yếu là lao động tự do hầu như chưa qua đào tạo, nên chất lượng dịch vụ chưa tốt. Việc bồi dưỡng kỹ năng làm du lịch cho đội ngũ lao động tự do là người dân tại các bản làng du lịch cộng đồng chưa được quan tâm đúng mức.

Nguyên nhân thứ hai: Những bất cập trong hệ thống đào tạo du lịch của quốc gia nói chung và của vùng Tây Bắc nói riêng. Cơ sở vật chất của các trường tuy đã có sự quan tâm đầu tư xây dựng và phát triển của ngành, địa phương nhưng vẫn còn chưa đầy đủ và đầu tư không đồng bộ. Các trang thiết bị phục vụ giảng dạy và học tập còn thiếu. Chương trình, giáo trình, nội dung đào tạo của các cơ sở chưa có sự thống nhất, xa rời thực tế, không có quy chuẩn tối thiểu về nội dung chương trình đào tạo chuyên ngành du lịch cho từng bậc học, từng ngành học; học sinh, sinh viên tốt nghiệp ra trường khó xác định trình độ tay nghề hoặc trình độ quản lý. Đội ngũ giáo viên, giảng viên đã tăng nhưng không nhiều. Số giáo viên được đào tạo bài bản về du lịch vẫn còn chiếm tỷ lệ thấp. Kiến thức chuyên sâu về du lịch của giáo viên, giảng viên được tích lũy thông qua các lớp bồi dưỡng và tự học, phương pháp giảng dạy vẫn mang tính lý thuyết, chậm chạp trong đổi mới.

Nguyên nhân thứ ba: Nhận thức của các doanh nghiệp về tầm quan trọng của nguồn nhân lực chưa đầy đủ. Nhiều doanh nghiệp chưa phân bổ kinh phí để đầu tư đúng mức cho công tác phát triển nguồn nhân lực hoặc là chưa có chiến lược phát triển nguồn nhân lực. Các tiêu chuẩn trong ngành, tiêu chuẩn đối với vị trí công việc chậm được ban hành.

2.3. Dự báo nhu cầu nhân lực du lịch Tây Bắc đến năm 2020

Đối với vùng Tây Bắc, số lượng lao động làm du lịch bao gồm cả lao động trực tiếp và lao động gián tiếp sẽ có sự thay đổi đáng kể về số lượng và chất lượng. Dự báo tới năm 2020, số lượng lao động sẽ tăng 40% so với thời gian năm 2015. Đối với việc dự báo phân chia lĩnh vực, theo trình độ đào tạo và theo loại lao động trong giai đoạn từ 2015-2020 sẽ có sự tăng lên cả về số lượng và chất lượng với mức độ tăng lên từ 6-10% so với thời gian từ năm 2011-2015. Đặc biệt với lao động có trình độ đào tạo từ trung cấp và tương đương trở lên sẽ chiếm khoảng 33.5% tổng số lao động trong toàn vùng. Trong những năm tới, 8 tỉnh sẽ tiếp tục triển khai các hoạt động hợp tác theo kế hoạch chương trình hợp tác, thành lập Quỹ phát triển du lịch, tiếp tục các

bước triển khai xây dựng và tổ chức thực hiện Đề án năm du lịch quốc gia 2017, xây dựng Đề án phát triển du lịch giai đoạn 2015-2020, đẩy mạnh các hoạt động xúc tiến quảng bá du lịch và các hoạt động đào tạo-phát triển nguồn nhân lực của ngành du lịch. Hiệp hội Du lịch, tiếp tục triển khai hiệu quả các chương trình hợp tác 8 tỉnh Tây Bắc mở rộng đã đề ra.

Bảng 4 : Dự báo nhu cầu lao động du lịch vùng Tây Bắc năm 2020

Đơn vị: Người

Nhu cầu lao động du lịch năm 2020	Hòa Bình	Sơn La	Lai Châu	Điện Biên	Lào Cai	Yên Bái	Phú Thọ	Hà Giang	Toàn vùng
Lao động trực tiếp trong du lịch	4.900	5.100	2.500	5.600	12.900	5.100	4.900	2.900	43.900
Lao động gián tiếp ngoài xã hội	9.800	10.200	5.000	11.200	25.800	10.200	9.800	5.800	87.800
<i>Tổng cộng</i>	<i>14.700</i>	<i>15.300</i>	<i>7.500</i>	<i>16.800</i>	<i>38.700</i>	<i>15.300</i>	<i>14.700</i>	<i>8.700</i>	131.700

Nguồn: Dự báo của Viện Nghiên cứu phát triển Du lịch

2.4. Một số giải pháp phát triển nhân lực ngành du lịch các tỉnh Tây Bắc

Phát triển bổ sung nhân lực chất lượng cao - chuyên nghiệp là nhiệm vụ then chốt, có vai trò quyết định đối với phát triển du lịch vùng Tây Bắc nói riêng và Việt Nam nói chung. Những giải pháp dưới đây sẽ góp phần thực hiện hiệu quả nhiệm vụ nêu trên.

Thống nhất cao về quan điểm, nhận thức, trách nhiệm và tăng cường tuyên truyền về đào tạo và phát triển nguồn nhân lực du lịch. Các cấp lãnh đạo chính quyền, quản lý ngành, ngành có liên quan ở địa phương toàn vùng phải thống nhất quan điểm, nhận thức và trách nhiệm. Coi phát triển du lịch của từng địa phương (tỉnh, thành phố) là nhiệm vụ chung của toàn vùng. Việc tổ chức đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao trình độ quản lý và tay nghề cho lao động là trách nhiệm thường xuyên mà mỗi địa phương phải thực hiện để phục vụ chiến lược chung của vùng. Trong quá trình phát triển phải luôn luôn đặt trong mối quan hệ liên vùng, kháng khí, lâu dài và bền vững. Cùng chung sức xây dựng kế hoạch phát triển bổ sung nhân lực trước mắt và lâu dài, đạt trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cao - chuyên nghiệp với thị trường tuyển dụng rộng, không chỉ ở toàn quốc mà cả ở quốc tế (có thể dài hạn, ngắn hạn), đặc biệt chú ý đến lực lượng lao động chuyên nghiệp. Chủ động triển khai thường xuyên các hoạt động đào tạo lại, bồi dưỡng bổ sung nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ quản lý các cấp, lao động đang làm việc tại các doanh nghiệp du lịch và dịch vụ du lịch.

Tăng cường hơn nữa hợp tác liên kết vùng trong đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực du lịch cũng như hợp tác du lịch của các tỉnh trong vùng Tây Bắc và Tây Bắc mở rộng. Triển khai thực hiện các chương trình phát triển nguồn nhân lực chung; tạo thuận lợi di chuyển lao động giữa các địa phương để đảm bảo đáp ứng nhu cầu nhân lực; điều phối vai trò của các cơ sở đào tạo trong vùng đáp ứng nhu cầu nhân lực theo nhóm các địa phương. Hình thành sự liên kết chặt chẽ, thường xuyên giữa Ban chỉ đạo Tây Bắc với các bộ, ngành và cấp uỷ, chính quyền các cấp vùng Tây Bắc.

Đổi mới hoàn thiện cơ chế chính sách về đào tạo, phát triển và sử dụng nhân lực trong ngành du lịch vùng Tây Bắc. Hoàn thiện hệ thống chính sách, cơ chế quản lý phát triển

nhân lực ngành du lịch nhằm tạo điều kiện thuận lợi và thúc đẩy phát triển nhân lực ngành du lịch ở các tỉnh. Xây dựng và ban hành mới hoặc bổ sung, sửa đổi văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến 10 lĩnh vực: Cơ sở đào tạo du lịch; hình thức đào tạo du lịch; đội ngũ giảng viên, giáo viên và đào tạo viên; công tác tuyển sinh; chương trình khung theo các bậc học; học phí; văn bằng, chứng chỉ; xã hội hoá đào tạo du lịch; hợp tác quốc tế; và tuyển dụng và sử dụng nhân lực du lịch. Ngoài ra cần phải tăng cường vai trò quản lý của Nhà nước đối với vùng Tây Bắc về cơ chế, chính sách, đầu tư thu hút nguồn vốn và các chương trình, dự án quốc tế. Tiến hành điều tra cơ bản để có thông tin đầy đủ, có độ tin cậy cao về thực trạng nguồn nhân lực du lịch vùng Tây Bắc. Có quy chế hợp lý quản lý các cơ sở đào tạo ở địa phương, vùng về việc thực hiện trách nhiệm gắn chặt với các doanh nghiệp du lịch và chính quyền địa phương để đảm bảo các điều kiện cho người học; đảm bảo an ninh, an toàn trong quá trình học tập, thực tập nghề. Đối với các doanh nghiệp du lịch mạnh, phải xác định mình là nơi đáng tin cậy, có trách nhiệm thực hiện đào tạo tại chỗ cho lao động nghề và lao động phổ thông.

Xúc tiến các hoạt động tìm kiếm, thu hút, đào tạo bổ sung nhân lực. Cần xúc tiến thống kê tổng hợp, phân tích, phân loại lao động hiện tại đang tham gia các hoạt động trong ngành (lao động trực tiếp, gián tiếp, cơ hữu, thời vụ, khoán việc...), theo trình độ chuyên môn nghiệp vụ; lao động đã được đào tạo, loại trường đào tạo, bậc đào tạo, loại hình đào tạo, công việc đang đảm trách. Phân tích và so sánh hiện tại với mục tiêu chiến lược phát triển tổng thể nhân lực du lịch theo các kế hoạch ngắn, trung và dài hạn và xác định mức độ phù hợp chung của toàn vùng và khả năng đáp ứng của từng địa phương. Dựa trên định hướng chiến lược phát triển từ các đơn vị kinh doanh của các địa phương về cơ sở lưu trú, các dịch vụ du lịch, xác lập kế hoạch về lao động cần thiết ở từng loại trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, số lượng để xây dựng kế hoạch chiến lược đào tạo nhân lực phù hợp, bổ sung kịp thời cho từng lĩnh vực, từng giai đoạn. Tập trung cao đầu tư toàn diện cho các cơ sở đào tạo các trình độ (nghề đến đại học và trên đại học); đặc biệt chú ý đến các cơ sở đào tạo nghề và các cơ sở liên kết đào tạo nghề có nhiều kinh nghiệm ở trong và ngoài nước.

3. Kết luận

Vùng Tây Bắc là vùng có nhiều lợi thế tạo sản phẩm du lịch có sức thu hút khách du lịch trong và ngoài nước. Trong những năm qua, ngành du lịch đã có chuyển biến đáng kể về phát triển cơ sở hạ tầng - vật chất kỹ thuật và các dịch vụ phục vụ du khách; tuy nhiên sự đáp ứng nhu cầu du khách mới chỉ đạt mức độ thấp. Có nhiều nguyên nhân dẫn đến hạn chế, nhưng nguyên nhân cơ bản là quản lý ngành còn yếu kém, lực lượng lao động thiếu và yếu, chưa chuyên nghiệp, sử dụng lao động chưa hợp lý. Cần có các giải pháp nâng cao nhận thức, tinh thần trách nhiệm của cán bộ quản lý chính quyền, ngành các cấp trong việc phát triển, bổ sung nguồn nhân lực du lịch; kế hoạch chiến lược về thu hút nhân lực chất lượng cao - chuyên nghiệp từ các nguồn trong và ngoài nước; tổ chức đào tạo các loại trình độ; các lĩnh vực này cần chú ý cả về số lượng và chất lượng mới hi vọng đưa ngành du lịch toàn vùng phát triển mạnh, toàn diện, đáp ứng yêu cầu của thời kỳ hội nhập.

TAI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Ban Chỉ đạo Tây Bắc & Bộ Ngoại giao & Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch & UBND tỉnh Điện Biên (2014), Kỷ yếu Hội nghị “*Liên kết phát triển du lịch vùng Tây Bắc và Gặp gỡ Đoàn Ngoại giao*”, Điện Biên.
- [2]. Ban Chỉ đạo Tây Bắc & Hiệp hội Du lịch Việt Nam (2016), Hội thảo “*Thực trạng và giải pháp thu hút khách du lịch đến vùng Tây Bắc*”, Hà Nội
- [3]. Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch (2014), Báo cáo chuyên đề “*Du lịch Việt Nam: Thực trạng và giải pháp phát triển*”, Hà Nội.
- [4]. Quyết định số 2473/QĐ-TTg, ngày 30/12/2011 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt “*Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*”.
- [5]. Quyết định số 201/QĐ-TTg, ngày 22/01/2013 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt “*Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*”.
- [6]. Trung Tâm thông tin du lịch (2013), *Số liệu thống kê chủ yếu ngành du lịch giai đoạn 2000-2012*, Nhà xuất bản Thanh Niên, Hà Nội.
- [7]. Trường Đại học Thương mại & Cao Đẳng Sơn La (2012) , Hội thảo Quốc gia “*Đào tạo nhân lực phục vụ phát triển kinh tế - xã hội tỉnh Sơn La và vùng Tây Bắc trong tiến trình hội nhập*”.

CURRENT SITUATION AND SOLUTIONS TO THE DEVELOPMENT OF HUMAN RESOURCE FOR TOURISM IN THE NORTHWESTERN AREAS IN VIETNAM

Nguyen Manh Hung
University of Commerce

Abstract: *Developing human resources for the Northwestern areas is becoming an urgent task with strategic significance, which is placed as the top position in the development of regional tourism. However, human resources in this region have revealed some weaknesses and can not meet the requirements of tourism development at present. Tourist activities are spontaneous, most workers are not well-trained; the infrastructure as well as the quality of tourism training system is at the very low level. Moreover, the requirements for high quality labor force in the tourism industry have been growing, particularly on professional skills, management skills, competence of speaking foreign languages. In this article, the author focuses on the clarifying the status of human resources in the Northwest (positive side as well as the limitations) and giving some predictions on tourism human resources in Northwest in the near future. Also, some solutions to develop tourism human resources in the Northwest provinces in the context of the current integration are proposed.*

Keywords: *Tourism human resources, human resource development, Northwest tourism.*