

ĐÁNH GIÁ NGUỒN NHÂN LỰC NGÀNH DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH TẠI SƠN LA

Lê Thị Hiệp
Trường Đại học Tây Bắc

Tóm tắt: Bài viết là kết quả nghiên cứu của tác giả dựa trên cơ sở lý luận về nguồn nhân lực ngành dịch vụ du lịch và lữ hành (DVDL&LH) và phân tích đánh giá thực trạng vấn đề tại Sơn La thông qua kết quả điều tra khảo sát các đối tượng bao gồm người lao động, nhà quản lý các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành trên địa bàn tỉnh. Từ đó, bài viết này sẽ giúp chúng ta thực trạng nguồn nhân lực trong ngành DVDL&LH tại Sơn La, để từ đó có thể đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng và phát triển nguồn nhân lực trong ngành tại Sơn La.

Từ khóa: Chất lượng nguồn nhân lực, dịch vụ du lịch và lữ hành, du lịch Sơn La.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Ngành DVDL&LH Việt Nam hiện đang thiếu hụt nguồn nhân lực trầm trọng. Theo thống kê của tổng cục du lịch, mỗi năm ngành du lịch cần đến 40.000 lao động. Tuy nhiên, số lượng lao động hiện có mỗi năm chỉ đáp ứng được khoảng 50% nhu cầu của ngành, trong đó chủ yếu là trình độ trung cấp, sơ cấp và đào tạo ngắn hạn. Vì vậy, vấn đề phát triển nguồn nhân lực trong ngành trở nên cấp thiết và được quan tâm nhiều hơn.

Trong thực tế, đã có rất nhiều các công trình nghiên cứu về nhân lực và nguồn nhân lực của ngành DVDL&LH như:

“Thực trạng và giải pháp phát triển nguồn nhân lực cho ngành du lịch” của Thạc sĩ Vũ Thành Long (2021) mới dừng lại ở việc phân tích, đánh giá định tính về thực trạng nguồn nhân lực trong ngành, chưa định lượng được cụ thể các chỉ tiêu phản ánh chất lượng và số lượng nguồn nhân lực trong ngành, các giải pháp mang tính chung cho toàn ngành.

Luận văn thạc sĩ “Giải pháp phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch cho tỉnh Khánh Hòa” Hồ Thu Hà (2012) đã phản ánh được thực trạng phát triển nhân lực ngành du lịch trên các mặt số lượng, cơ cấu, chất lượng nguồn nhân lực; công tác đào tạo, bồi dưỡng nhân lực và công tác quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch của tỉnh Khánh Hòa trong giai đoạn 2006-2011.

Ngoài ra còn có nhiều công trình nghiên cứu khác liên quan đến nguồn nhân lực DVDL&LH. Tuy nhiên, chưa có công trình nghiên cứu nào hướng tới việc đánh giá thực trạng nguồn nhân lực trong ngành DVDL&LH tại Sơn La.

Cùng chung xu hướng phát triển của ngành DVDL&LH của quốc gia, tỉnh Sơn La đang dành nhiều quan tâm đến công tác quy hoạch phát triển du lịch như quy hoạch Khu du lịch quốc gia Mộc Châu và Khu du lịch vùng lòng hồ thủy điện Sơn La. Trong đó, khu du lịch quốc gia Mộc Châu, tỉnh đã và đang triển khai 2 dự án quy hoạch chung xây dựng đô thị huyện Mộc Châu và huyện Vân Hồ; triển khai 2 dự án quy hoạch phân khu xây dựng khu dân cư dịch vụ, du lịch, sinh thái; quy hoạch phân khu xây dựng quần thể du lịch, nghỉ dưỡng sinh thái, thể thao và vui chơi giải trí thuộc khu du lịch quốc gia Mộc Châu. Đối với quy hoạch Khu du lịch vùng lòng hồ thủy điện Sơn La, tỉnh đã phê duyệt 15 dự án quy hoạch; rà soát, điều chỉnh, bổ sung quy hoạch tổng thể kinh tế - xã hội vùng lòng hồ và các quy hoạch ngành, sản phẩm liên quan trực tiếp đến phát triển khai thác tiềm năng vùng lòng hồ. Tính đến hiện tại, trên địa bàn tỉnh có 350 cơ sở lưu trú du lịch, trong đó có 9 khách sạn từ 3-5 sao, gần 30 khách sạn từ 1-2 sao, phần lớn là nhà nghỉ và homestay đạt chuẩn phục vụ khách du lịch

trong và ngoài nước... Năm 2020, dù ảnh hưởng của dịch bệnh COVID-19, tổng lượt khách du lịch đến Sơn La vẫn đạt hơn 1,7 triệu người, doanh thu hoạt động du lịch đạt 1.245 tỷ đồng. Tính đến hết tháng 8/2022 lượt khách du lịch đến Sơn La đạt 2,2 triệu lượt; tổng doanh thu từ các hoạt động du lịch đạt khoảng 2.000 tỷ VNĐ. [1]

Với những tiềm năng phát triển như vậy tỉnh Sơn La cần có một đội ngũ nhân lực chất lượng để có thể đáp ứng được đầy đủ nhu cầu của khách du lịch và ngày càng nâng cao chất lượng các DVDL&LH trên địa bàn. Để đề ra những chiến lược, chính sách phát triển phù hợp, việc xác định và đánh giá đúng thực trạng nguồn nhân lực du lịch hiện có là một yêu cầu cấp thiết.

II. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

1. Phương pháp thu thập dữ liệu

1.1. Phương pháp thu thập dữ liệu sơ cấp

Các dữ liệu sơ cấp thu thập được thông qua phương pháp điều tra khảo sát bằng bảng hỏi với số phiếu yêu cầu là 150 phiếu.

- Đối tượng điều tra khảo sát gồm:

+ Cán bộ quản lý các doanh nghiệp kinh doanh DVDL&LH trên địa bàn tỉnh Sơn La về chất lượng, số lượng và cơ cấu nguồn nhân lực;

+ Nhân viên làm việc trực tiếp tại các cơ sở kinh doanh DVDL&LH trên địa bàn tỉnh Sơn La về các kiến thức, kỹ năng

- Địa điểm thực hiện khảo sát: các đối tượng điều tra khảo sát được chọn tập trung ở các điểm du lịch trọng điểm tại Sơn La, bao gồm: Mộc Châu, Quỳnh Nhai, Bắc Yên và thành phố Sơn La. Với 03 lĩnh vực chính là cơ sở lưu trú du lịch, lữ hành và nhà hàng.

- Thời gian thực hiện điều tra khảo sát: Cuộc khảo sát được tiến hành từ tháng 6/2022 đến tháng 8/2022.

1.2. Phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp

- Các dữ liệu thứ cấp được thu thập từ các nguồn báo cáo của Tổng cục du lịch Việt Nam, các kế hoạch phát triển du lịch của Tỉnh ủy Sơn La, các báo cáo khoa học về nguồn nhân lực ngành DVDL&LH Việt

Nam, các. Các dữ liệu này được thu thập trong giai đoạn từ năm 2019 đến tháng 8/2022.

2. Phương pháp xử lý dữ liệu

Các dữ liệu sau khi được thu thập sẽ được tiến hành tổng hợp bằng công cụ Excel. Các phương pháp thống kê mô tả, thống kê phân tích, phân tích so sánh và tổng hợp được sử dụng để phân tích số liệu

III. NỘI DUNG

1. Cơ sở lý luận về nguồn nhân lực ngành dịch vụ du lịch và lữ hành (DVDL&LH)

1.1. Khái niệm nguồn nhân lực

Trong các nguồn lực phát triển quốc gia như tài nguyên thiên nhiên, nguồn vốn, cơ sở vật chất kỹ thuật, khoa học công nghệ... nguồn nhân lực (nguồn lực con người) luôn là yếu tố then chốt quyết định. Từ trước tới nay, có rất nhiều nghiên cứu về nguồn nhân lực với nhiều cách tiếp cận, phương pháp khác nhau, vì thế, khái niệm nguồn nhân lực rất phong phú.

Theo nghĩa rộng, **nguồn nhân lực** là nguồn cung cấp sức lao động cho sản xuất xã hội, cung cấp nguồn lực con người cho sự phát triển. Do đó, nhân lực bao gồm toàn bộ dân cư có thể phát triển bình thường. [6]

Theo nghĩa hẹp, nguồn nhân lực là khả năng lao động của xã hội, là nguồn lực cho sự phát triển kinh tế – xã hội, bao gồm các nhóm dân cư trong độ tuổi lao động, có khả năng tham gia vào lao động, sản xuất xã hội, tức là toàn bộ các cá nhân cụ thể tham gia vào quá trình lao động, là tổng thể các yếu tố về thể lực, trí lực của họ được huy động vào quá trình lao động.[6]

Mặc dù, nguồn nhân lực được xét đến với nhiều khái niệm khác nhau nhưng đều thống nhất với nhau: *nguồn nhân lực thể hiện khả năng lao động của xã hội*. Nguồn nhân lực là tài nguyên quan trọng và quý giá nhất để đánh giá tiềm lực phát triển của mỗi quốc gia, mỗi vùng, ngành, địa phương, mỗi doanh nghiệp. Nguồn nhân lực là nguồn lực phong phú nhất và đa dạng nhất so với các loại tài nguyên khác.

1.2. Đặc điểm nguồn nhân lực

1.2.1. Số lượng và cơ cấu nguồn nhân lực

* Số lượng nguồn nhân lực

Số lượng nguồn nhân lực được biểu hiện thông qua các chỉ tiêu quy mô và tốc độ tăng nguồn nhân lực. Quy mô dân số càng lớn, tốc độ tăng dân số càng nhanh thì quy mô và tốc độ tăng nguồn nhân lực càng cao. Tốc độ tăng dân số chậm dần đến quy mô và tốc độ tăng nguồn nhân lực càng ít. Tuy nhiên, quy mô dân số thường xuyên biến động qua thời gian nó có thể tăng hoặc giảm tùy theo các biến số cơ bản nhất: số người được sinh ra, số người chết đi hàng năm, tỷ lệ di dân cư (thể hiện ở số người đến và đi). Mối quan hệ giữa dân số và nguồn nhân lực được biểu hiện sau một thời gian nhất định vì ở độ tuổi đó con người mới phát triển đầy đủ, mới có khả năng lao động và có giao kết hợp đồng lao động.

Xét trong phạm vi một quốc gia, nguồn nhân lực xã hội là dân số trong độ tuổi lao động có khả năng lao động.

Theo quan điểm của Tổ chức Quốc tế về lao động (ILO): Lực lượng lao động là dân số trong độ tuổi lao động thực tế đang có việc làm hoặc không có việc làm nhưng có nhu cầu làm việc (những người thất nghiệp).

Giữa các quốc gia có sự khác nhau về quy định độ tuổi lao động. Bộ luật lao động của Việt Nam quy định độ tuổi lao động tối thiểu phải đủ 15 tuổi vì đến độ tuổi này công dân mới đáp ứng được yêu cầu cơ bản của quá trình lao động: “*Người lao động là người ít nhất đủ 15 tuổi, có khả năng lao động và có giao kết hợp đồng lao động*”. Theo quy định tại Điều 169 Bộ luật Lao động 2019, tuổi nghỉ hưu năm 2022, độ tuổi nghỉ hưu được quy định đối với nam là 60 tuổi 6 tháng, đối với nữ là 55 tuổi 8 tháng. Tốc độ tăng dân số bình quân khoảng 1,98%/năm (số liệu thống kê năm 2008), hàng năm nước ta có thêm 1,6 triệu lao động mới bổ sung vào nguồn nhân lực và đóng vai trò rất lớn trong công cuộc phát triển kinh tế - xã hội của đất nước.

* Cơ cấu nguồn nhân lực

Cơ cấu nguồn nhân lực là yếu tố không thể thiếu khi xem xét đánh giá về nguồn nhân

lực. Cơ cấu nhân lực thể hiện trên các phương diện khác nhau: cơ cấu về trình độ đào tạo, lĩnh vực ngành nghề, dân tộc, giới tính, độ tuổi,...

1.2.2. Chất lượng nguồn nhân lực

Chất lượng nguồn nhân lực là trạng thái nhất định của nguồn nhân lực thể hiện ở mối quan hệ giữa các yếu tố cấu thành nên bản chất bên trong của nguồn nhân lực đó là các yếu tố về thể lực, trí lực và phẩm chất tâm lý xã hội của người lao động.[6]

* Thể lực của nguồn nhân lực:

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

* Trí lực của nguồn nhân lực:

Nhân tố trí lực của nguồn nhân lực thường được xem xét đánh giá trên hai góc độ là trình độ văn hóa, trình độ chuyên môn nghiệp vụ.

- Về trình độ văn hóa

Một trong những chỉ tiêu quan trọng để đánh giá chất lượng nguồn nhân lực là trình độ văn hóa nói chung và trình độ chuyên môn nghiệp vụ nói riêng. Trình độ văn hóa là khả năng về tri thức và kỹ năng để có thể tiếp thu những kiến thức cơ bản, thực hiện những việc đơn giản để duy trì cuộc sống. Trình độ văn hóa là nền tảng cho việc tiếp thu các kiến thức 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 người lao động để theo kịp với thực tế phát triển của

nền kinh tế. Đầu tư cho giáo dục đào tạo (đầu tư cho con người) là đầu tư trực tiếp, cơ bản và lâu dài vì sự phồn vinh và thịnh vượng của đất nước.

-Về trình độ chuyên môn nghiệp vụ

Trình độ chuyên môn nghiệp vụ là kiến thức và kỹ năng cần thiết để đảm nhiệm các chức vụ trong quản lý, kinh doanh và các hoạt động nghề nghiệp khác nhau nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động sản xuất kinh doanh cho tổ chức mà mình làm việc. Lao động kỹ thuật bao gồm những công nhân kỹ thuật từ bậc 3 trở lên (có bằng hoặc không có bằng) cho tới những người có trình độ trên đại học.

Một lực lượng lao động 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 hóa, hiện đại hóa đất nước. Kỹ năng thực hành của người lao động được thể hiện thông qua kinh nghiệm thực hiện các công việc phù hợp với chuyên môn và sở trường của từng cá nhân người lao động. Các kinh nghiệm thu được từ quá trình làm việc phản ánh năng lực vận dụng các kiến thức lý thuyết vào trong thực tiễn. Đó là cơ sở để đánh giá chất lượng nguồn nhân lực thực tế.

** Về phẩm chất tâm lý, xã hội của nguồn nhân lực:*

Ngoài yếu tố thể lực, trí lực ra thì quá trình lao động đòi hỏi người lao động hàng loạt các phẩm chất khác như tính kỷ luật, tự giác, có tinh thần hợp tác và tác phong lao động công nghiệp, có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc mà họ đảm nhận... Cùng với tiến trình phát triển của sự nghiệp công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước đòi hỏi người lao động phải có những phẩm chất tâm lý và xã hội cơ bản sau: có tác phong công nghiệp (nhANH NHẸN, KHẮN TRƯƠNG, ĐÚNG GIỜ); có ý thức kỷ luật, tự giác cao; có niềm say mê nghề nghiệp, chuyên môn; sự sáng tạo, năng động trong công việc; có khả năng chuyển đổi công việc cao thích ứng với những thay đổi trong công việc.

1.3. Nguồn nhân lực trong ngành DV DL & LH

1.3.1. Khái niệm

Nhân lực dịch vụ du lịch và lữ hành là khái niệm chỉ lực lượng lao động tham gia vào quá trình cung cấp và phát triển các dịch vụ du lịch và lữ hành, gồm cả nhân lực trực tiếp và nhân lực gián tiếp [5]. Trong đó, nhân lực trực tiếp là những người làm việc trong các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch; các đơn vị sự nghiệp du lịch; các doanh nghiệp, cơ sở kinh doanh DV DL & LH. Còn nhân lực gián tiếp là bộ phận nhân lực làm việc trong các ngành, các quá trình liên quan đến hoạt động du lịch như văn hóa, hải quan, giao thông, xuất nhập cảnh, nông nghiệp, công nghiệp, thương mại, dịch vụ công cộng, môi trường, bưu chính viễn thông, cộng đồng dân cư... Điều đó cho thấy, nhân lực du lịch có độ bao phủ tương đối rộng và chất lượng của nó không chỉ tác động và đóng vai trò quyết định đối với sự phát triển du lịch, mà còn góp phần không nhỏ vào sự phát triển các ngành, các lĩnh vực khác có liên quan.

1.3.2. Đặc điểm của nhân lực ngành DV DL & LH

Nhân lực ngành DV DL & LH có một số đặc điểm chung như sau:

- Nhân lực ngành DV DL & LH có tính chuyên môn hóa cao.
- Tỷ lệ lao động trẻ, lao động nữ, lao động thời vụ trong ngành du lịch cao hơn các ngành khác.
- Thời gian làm việc của nhân lực ngành DV DL & LH phụ thuộc vào đặc điểm tiêu dùng.
- Trong kinh doanh DV DL & LH, phần lớn nhân lực tiếp xúc trực tiếp với khách hàng và họ tham gia thực hiện các công việc nhằm đạt được mục tiêu đề ra.
- Nhân lực ngành DV DL & LH được chia thành hai nhóm là nhân lực trực tiếp và nhân lực gián tiếp.

1.3.3. Vị trí việc làm trong ngành DV DL & LH

** Vị trí việc làm quản lý nhà nước về DV DL & LH cấp tỉnh*

Trong hệ thống quản lý nhà nước về du lịch cấp địa phương, các vị trí việc làm về cơ bản gồm có:

- Lãnh đạo UBND tỉnh được phân công phụ trách mảng du lịch.
- Chuyên viên phụ trách lĩnh vực du lịch tại UBND tỉnh.
- Lãnh đạo Sở VHTTDL được phân công phụ trách mảng du lịch.
- Chuyên viên Sở VHTTDL thuộc mảng du lịch.
- Cán bộ ban quản lý khu du lịch thuộc tỉnh.

** Vị trí việc làm tại các đơn vị kinh doanh về DVDL&LH*

Tại các đơn vị kinh doanh du lịch các nhóm vị trí việc làm chủ yếu như sau:

- Nhóm vị trí việc làm quản lý tại các đơn vị kinh doanh du lịch bao gồm: Các vị trí việc làm thuộc ban giám đốc khách sạn; đơn vị kinh doanh về DVDL&LH; trưởng các bộ phận, phòng ban; tổ trưởng, trưởng nhóm trong các đơn vị kinh doanh du lịch.

- Nhóm vị trí việc làm trực tiếp cung ứng và kinh doanh dịch vụ tại các đơn vị kinh doanh du lịch bao gồm các chức danh nghề theo 6 nghiệp vụ du lịch đã được ASEAN công nhận theo MRA-TP: Lễ tân, buồng, bếp, dịch vụ ăn uống, đại lý du lịch và điều hành tour (không bao gồm chức danh quản lý khách sạn, Giám đốc khách sạn).

- Nhóm vị trí việc làm hỗ trợ tại các đơn vị kinh doanh DVDL&LH: bao gồm nhân lực thuộc các phòng như phòng kế hoạch đầu tư; phòng tài chính-kế toán; phòng vật tư thiết bị, phòng tổng hợp/hành chính - nhân sự; nhân viên làm vệ sinh môi trường; nhân viên phụ trách CNTT và công tác sửa chữa điện nước; nhân viên cung ứng hàng hoá; nhân viên tạp vụ,...trong các công ty, khách sạn hoặc các đơn vị kinh doanh về du lịch kinh doanh DVDL&LH.

2. Đánh giá thực trạng nguồn nhân lực ngành DVDL&LH tại Sơn La

2.1. Tình hình lực lượng lao động trong ngành DVDL&LH tại Sơn La

Theo thống kê sơ bộ ngành Du lịch năm 2019, cả nước có trên 4 triệu lao động, trong đó 860.000 lao động trực tiếp với 45% được đào tạo chuyên ngành du lịch, 35% được đào tạo chuyên ngành khác, 20% chưa qua đào tạo. Trong 2 năm qua, ngành Du lịch Việt Nam đã phải chứng kiến cuộc khủng hoảng nhân lực lớn chưa từng thấy trong lịch sử. Theo thống kê của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, có hơn 300 doanh nghiệp lữ hành quốc tế phải xin thu hồi giấy phép, 90% doanh nghiệp du lịch phải đóng cửa. Năm 2020, các doanh nghiệp trong ngành Du lịch lần lượt phải cắt giảm nhân sự từ 70 - 80%. Trong năm 2021, số lượng lao động vẫn làm đủ thời gian chỉ chiếm 25% so với năm 2020, lao động nghỉ việc hoặc chấm dứt hợp đồng lao động chiếm khoảng 30%, lao động tạm nghỉ việc khoảng 35%, 10% lao động làm việc cầm chừng. Nguồn nhân lực trong ngành DVDL&LH gặp vô vàn khó khăn [7].

Tại Sơn La, do ảnh hưởng của dịch Covid -19, năm 2021, lượng du khách đến Sơn La ước khoảng hơn 900 nghìn lượt khách, đạt hơn 30% so với kế hoạch đề ra. Năm 2022, khi tình hình dịch bệnh được kiểm soát, tính đến hết tháng 8/2022 lượt khách du lịch đến Sơn La đạt 2,2 triệu lượt; tổng doanh thu từ các hoạt động DVDL&LH đạt khoảng 2.000 tỷ đồng. Bên cạnh kết quả đạt được, việc phát triển du lịch ở Sơn La còn hạn chế và chưa tương xứng với vị trí, tiềm năng, lợi thế của tỉnh; công tác xúc tiến, quảng bá du lịch chưa thường xuyên; nguồn nhân lực phục vụ cho du lịch còn thiếu và yếu; sản phẩm du lịch chưa đa dạng, chất lượng sản phẩm chưa cao; cơ sở hạ tầng phục vụ du lịch còn hạn chế; nguồn nhân lực về du lịch còn thiếu và yếu...[1].

Theo chiến lược phát triển Du lịch Sơn La đến năm 2030, số lượng lao động trong ngành Du lịch cần là trên một nghìn lao động, trong đó có khoảng hơn 700 lao động trực tiếp. Tuy nhiên, trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19 bùng phát suốt 3 năm qua, khiến cho ngành dịch vụ du lịch bị tê liệt, nhiều tổ chức doanh nghiệp buộc phải ngừng hoạt động, số lượng

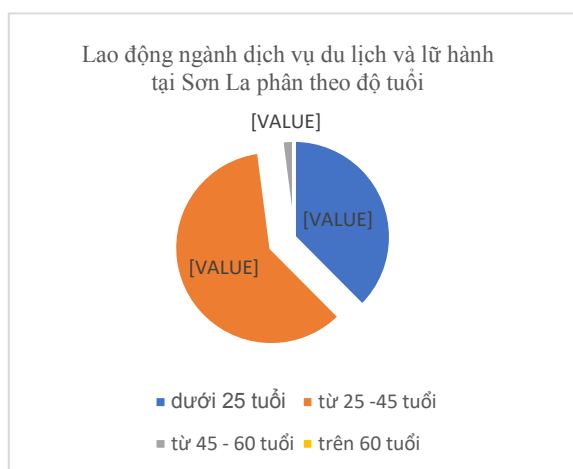
lao động trong ngành có xu hướng chuyển sang các ngành nghề khác. Mặc dù, hiện nay, dịch Covid – 19 đã được kiểm soát nhưng số lượng lao động trong ngành vẫn chưa thể hồi phục lại như trước. Có thể thấy rằng chất lượng nguồn nhân lực trong ngành DVDL&LH tại Sơn La chưa tương xứng với tiềm năng phát triển. Đặc biệt là đội ngũ lao động trực tiếp tham gia vào quá trình cung cấp các DVDL&LH.

2.2. Đánh giá nguồn nhân lực ngành DVDL&LH tại Sơn La

2.2.1. Về cơ cấu lực lượng lao động phân theo độ tuổi

Nhìn chung, lao động ngành du lịch tại các đơn vị được khảo sát có độ tuổi tương đối trẻ. Trong đó lao động trong độ tuổi từ 25-45 tuổi chiếm tỷ lệ lớn nhất với 60,4%, lao động dưới 25 tuổi chiếm 37,55% và chỉ có 2,05% lao động trên 45 tuổi.

Biểu đồ 1. Cơ cấu lực lượng lao động phân theo độ tuổi ngành DVDL&LH tại Sơn La



Lực lượng lao động trẻ là một lợi thế nhưng cũng là thách thức với ngành trong thời điểm hiện tại. Những lao động trẻ có khả năng học tập, sáng tạo và nhiệt huyết với nghề nhiều hơn. Tuy nhiên, để đánh giá chính xác chất lượng người lao động trong ngành DVDL&LH tại Sơn La cần phải xem xét khả năng làm việc, trình độ chuyên môn, các kiến thức và kỹ năng cần có khi thực hiện các công việc được giao.

2.2.2. Đánh giá theo trình độ đào tạo chuyên ngành DVDL&LH

Theo kết quả khảo sát, tỷ lệ lao động trong ngành trên địa bàn Sơn La chưa qua đào tạo chuyên ngành về DVDL&LH là khá cao với 52,67%. Tỷ lệ lao động được đào tạo đúng chuyên ngành chiếm 47,33%, trong đó tỷ lệ lao động được đào tạo ở bậc cao đẳng trở lên chỉ chiếm 15,4%; và có đến 32,4 % lao động có trình độ đào tạo chuyên ngành du lịch là ở bậc trung cấp, sơ cấp (từ 3 đến 6 tháng) và ngắn hạn (dưới 3 tháng).

Bảng 1. Tỷ lệ lao động du lịch được đào tạo chuyên ngành DVDL&LH tại một số lĩnh vực chính

Trình độ đào tạo chuyên ngành về DVDL&LH	Tỷ lệ
Trên Đại học	0.9%
Đại học	6.80%
Cao đẳng	7.70%
Trung cấp	9.05%
Sơ cấp nghề (từ 3 đến 6 tháng)	10.28%
Bồi dưỡng ngắn hạn (dưới 3 tháng)	13.07%
Chưa qua đào tạo chuyên ngành du lịch	52.67%
TỔNG CỘNG	100%

Nhìn chung, lao động du lịch tại các đơn vị được khảo sát trên địa bàn tỉnh đã qua đào tạo chuyên ngành du lịch chiếm tỉ lệ ở mức thấp, tuy nhiên những con số này chỉ phản ánh số lượng lao động có các bằng cấp, chứng chỉ ngắn hạn chứ không phản ánh được chất lượng thực tế của đội ngũ lao động trong ngành.

2.2.3. Đánh giá năng lực ngoại ngữ

Kết quả khảo sát cho thấy trong số lao động trong ngành DVDL&LH trên địa bàn có tới 75,51% không được đào tạo ngoại ngữ, số lượng lao động biết tiếng Anh chiếm 21,25%, một số ít có biết giao tiếp bằng tiếng Trung chiếm 2,07% và tiếng Pháp chiếm 1,02%, Các ngoại ngữ khác như tiếng Đức, tiếng Thái Lan... chiếm 0,15%.

Bảng 2. Tỷ lệ lao động ngành DVDL&LH phân theo ngoại ngữ

Ngoại ngữ	Tỷ lệ
Tiếng Anh	21,25%
Tiếng Trung	2,07%
Tiếng Pháp	1,02%
Khác: Đức, Thái Lan...	0,15%
Không được đào tạo ngoại ngữ	75,51%
TỔNG CỘNG	100%

Phân tích sâu cho thấy trình độ ngoại ngữ tiếng Anh của phần lớn lao động du lịch chỉ tương đương chứng chỉ A, B, C; các trình độ cử nhân và chứng chỉ quốc tế chiếm tỷ lệ không lớn.

2.2.4. Đánh giá chung lực lượng lao động ngành DVDL&LH dựa trên tiêu chí về kỹ năng và hiệu quả công việc

Nhằm đánh giá chất lượng của lực lượng lao động trong các cơ sở kinh doanh DVDL&LH, các nhà quản lý của các cơ sở kinh doanh tham gia khảo sát được yêu cầu đánh giá hiệu quả công việc của nhân viên dựa trên 04 tiêu chí: chất lượng/hiệu quả công việc nói chung, kỹ năng chuyên môn, kỹ năng quản lý và hiểu biết về du lịch và lữ hành theo thang điểm từ mức 1 đến mức 3. Trong đó, mức 1 – Không đáp ứng được yêu cầu công việc; mức 2 – Đáp ứng một phần yêu cầu công việc; mức 3 – Đáp ứng hoàn toàn yêu cầu công việc. Kết quả khảo sát và phân tích ở 03 lĩnh vực chính (cơ sở lưu trú du lịch, lữ hành và nhà hàng) cho thấy:

** Đối với các cơ sở lưu trú du lịch*

- Đa số lao động ở tất cả các vị trí chức danh đáp ứng yêu cầu công việc (tương ứng mức 3) theo 04 tiêu chí đánh giá; trong đó, tỷ lệ người lao động đáp ứng yêu cầu về chất lượng/hiệu quả công việc đạt tỷ lệ rất cao 75.67%, tỷ lệ người lao động đáp ứng yêu cầu về kỹ năng quản lý đạt thấp nhất với 32.56%.

- Bên cạnh đó, vẫn còn 43.56% người lao động được nhà quản lý đánh giá chỉ đáp ứng một phần hoặc chưa đáp ứng nhu cầu công việc. Cụ thể, tỷ lệ trung bình lao động tại tất cả các vị trí chức danh đáp ứng một phần và chưa đáp ứng được yêu cầu về kỹ năng quản lý là 33,4% và 5,4%, về hiểu biết về du lịch có trách nhiệm là 25,62% và 3,28%; trong khi đó tỷ lệ tương ứng đối với tiêu chí chất

lượng/hiệu quả công việc là 12,58% và 0,82%, đối với tiêu chí kỹ năng chuyên môn là 15,77% và 2,13%.

- Các vị trí công việc có tỷ lệ nhân viên chưa đáp ứng yêu cầu ở cả 4 tiêu chí đánh giá là nhân viên lễ tân nhân viên buồng phòng, nhân viên nhà hàng/bar, phụ bếp, nhân viên chăm sóc khách hàng...

** Đối với các doanh nghiệp lữ hành*

- Khoảng 65% lao động ở các vị trí chức danh tại doanh nghiệp lữ hành được đánh giá đáp ứng được yêu cầu công việc (mức 3) xét trên cả 04 tiêu chí đánh giá và không có sự chênh lệch lớn giữa 04 tiêu chí.

- Tuy nhiên, vẫn có khoảng 35% nhân viên được đánh giá chỉ đáp ứng một phần hoặc chưa đáp ứng nhu cầu công việc (tương ứng mức 2 hoặc mức 1) theo 04 tiêu chí đánh giá.

** Đối với các nhà hàng có phục vụ khách du lịch*

- Khoảng 70% lao động ở các vị trí chức danh tại nhà hàng có phục vụ khách du lịch được đánh giá đáp ứng được yêu cầu công việc (mức 3) xét trên cả 04 tiêu chí đánh giá; trong đó, tỷ lệ nhân viên đáp ứng yêu cầu về chất lượng/hiệu quả công việc đạt 69.85%, tỷ lệ nhân viên đáp ứng yêu cầu hiểu biết về du lịch đạt thấp nhất với 36.76%.

- Tuy nhiên, vẫn có khoảng 30% nhân viên được đánh giá chỉ đáp ứng một phần (mức 2) hoặc chưa đáp ứng (mức 1) yêu cầu công việc theo 04 tiêu chí đánh giá.

3. Đề xuất và kiến nghị

3.1. Đối với UBND tỉnh Sơn La

- Có chính sách ưu đãi thu hút nhân lực được đào tạo ngành DVDL&LH trong và ngoài nước đến làm việc tại tỉnh Sơn La và đảm nhiệm các vị trí chuyên gia nghiên cứu, quy hoạch, xây dựng chiến lược phát triển ngành.

- Có chính sách ưu đãi, tạo điều kiện, hợp tác với các cơ sở đào tạo trong và ngoài địa bàn tỉnh tập huấn, đào tạo cho nguồn nhân lực DVDL&LH.

- Tạo điều kiện và tổ chức các lớp tập huấn hoặc đào tạo ngắn hạn cho cán bộ quản lý và người lao động tại các cơ sở kinh doanh

DVDL&LH có cơ hội được bồi dưỡng và nâng cao chuyên môn, nghiệp vụ.

3.2. Đối với các cơ sở đào tạo nhân lực ngành DVDL&LH

Hiện tại, nhân lực ngành DVDL&LH tại Sơn La được cung cấp từ các nhiều nguồn khác nhau. Trong đó có nguồn từ các cơ sở đào tạo trong và ngoài tỉnh. Để phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong ngành cần phải có sự phối hợp chặt chẽ giữa doanh nghiệp với các cơ sở đào tạo để có thể tạo ra nguồn nhân lực có đầy đủ năng lực làm việc phù hợp với nhu cầu thực tế tại doanh nghiệp. để thực hiện điều đó, các cơ sở đào tạo, đặc biệt là các cơ sở đào tạo đóng trên địa bàn tỉnh như Trường Đại học Tây Bắc, Trường Cao đẳng Sơn La... cần thực hiện một số biện pháp sau:

- Tăng cường liên kết hợp tác với các cơ sở kinh doanh DVDL&LH tại Sơn La để tìm hiểu về các yêu cầu/tiêu chuẩn thực tế của doanh nghiệp đặt ra cho người lao động để xây dựng và điều chỉnh chương trình đào tạo theo nhu cầu của doanh nghiệp, xây dựng chuẩn đầu vào, đầu ra và các quy định tối thiểu về ngoại hình, ngoại ngữ....

- Tổ chức các chương trình ngoại khóa tham quan, thực tập, kiến tập dành cho sinh viên, giảng viên của các trường, ký kết các biên bản ghi nhớ, biên bản hợp tác với các doanh nghiệp để tăng cường mối liên kết giữa doanh nghiệp, sinh viên chuyên ngành và cơ sở đào tạo.

- Quan tâm công tác tư vấn, hướng nghiệp phù hợp cho học sinh, sinh viên, hạn chế tối đa khoảng cách giữa kỳ vọng của sinh viên và thực tiễn nghề nghiệp, tạo sự đam mê nghề nghiệp cho các sinh viên.

3.3. Đối với các cơ sở kinh doanh DVDL&LH

- Cả 3 lĩnh vực cơ sở lưu trú, doanh nghiệp kinh doanh lữ hành và các nhà hàng có phục vụ du lịch cần chủ động trong việc đánh giá thực trạng chất lượng, công tác tuyển dụng, đào tạo tại chỗ và chính sách giữ chân lao động tại đơn vị. Chú trọng tới công tác đào tạo, bồi dưỡng lao động về nghiệp vụ, ngoại ngữ trong phạm vi nghề phù hợp với thị trường mà doanh nghiệp khai thác, kỹ

năng quản lý, giám sát, xử lý tình huống... nhằm nâng cao hiệu quả công việc và đáp ứng nhu cầu của khách.

- Các cơ sở kinh doanh lưu trú và lữ hành cần thường xuyên cử nhân sự tham gia các khóa đào tạo, lớp tập huấn các kỹ năng, nghiệp vụ do sở VH TT&DL tổ chức; tăng cường công tác đào tạo tại chỗ thông qua các buổi trao đổi kinh nghiệm và hỗ trợ thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến các bộ phận như buồng phòng, bộ phận nhà hàng/quầy bar và đặc biệt là công tác chăm sóc khách hàng.

- Trú trọng tới việc cải thiện khả năng sử dụng ngoại ngữ trong giao tiếp với khách đặc biệt là tiếng Anh và một số ngoại ngữ phổ biến như Pháp, Trung...

- Hợp tác chiến lược với các cơ sở đào tạo về DVDL&LH, đặt hàng lao động, tích cực tham gia xây dựng và hoàn thiện nội dung chương trình đào tạo của các trường.

IV. KẾT LUẬN

Nhân lực và nguồn nhân lực là yếu tố quan trọng bậc nhất đối với bất kỳ một tổ chức nào. Đối với ngành DVDL&LH, nguồn nhân lực cũng là yếu tố quyết định đến chất lượng các sản phẩm du lịch, các dịch vụ du lịch, dịch vụ lưu trú và ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động của các doanh nghiệp trong ngành. Đối với ngành DVDL&LH tại Sơn La cần phải có những chú trọng và quan tâm nhiều hơn đến phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho tương xứng với tiềm năng phát triển mà tỉnh đang có.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Việt Anh, 2022. *Sơn La phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn*. Báo điện tử Sơn La. Ngày 19 tháng 9 năm 2022.
<https://sonla.gov.vn/mDefault.aspx?sid=4&pageid=975&catid=61709&id=464478&catname=tiem-nang&title=son-la-phat-trien-du-lich-ben-vung>
2. Lê Hạnh, 2021. *Đánh thức tiềm năng du lịch Sơn La*. Báo điện tử Sơn La. Ngày 04 tháng 02 năm 2021.
<http://baosonla.org.vn/vi/bai-viet/danh-thuctiem-nang-du-lich-son-la-37369>

3. Hồ Thu Hà , 2012. Luận văn thạc sĩ “ Giải pháp phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch cho tỉnh Khánh Hòa”
4. Ths. Vũ Thành Long, 2021. Thực trạng và giải pháp phát triển nguồn nhân lực cho ngành du lịch”. Tạp chí công thương, 18/09/2021
<https://tapchicongthuong.vn/bai-viet/thuc-trang-va-giai-phap-phat-trien-nguon-nhan-luc-cho-nganh-du-lich-83707.htm>
5. PGS.TS Nguyễn Văn Mạnh, 2021. Quản trị kinh doanh lữ hành. Nhà xuất bản Đại học kinh tế Quốc dân, tr.84 – 114.
6. PGS. TS. Nguyễn Tiệp, 2005. Giáo trình nguồn nhân lực. Nhà xuất bản Đại học Lao động - Xã hội, tr.7-8.
7. Số liệu thống kê của Tổng cục Du lịch Việt Nam năm 2022.<https://vietnamtourism.gov.vn/statistic/receipts>
8. Kết luận số 94-KL/TU: Kết luận của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh về phát triển du lịch Sơn La đến năm 2025, định hướng đến năm 2030, ban hành ngày **23/01/2021**.
9. Kế hoạch 86/KH-UBND năm 2021 thực hiện Kết luận 94-KL/TU về phát triển du lịch tỉnh Sơn La đến năm 2025, định hướng đến năm 2030. Ban hành ngày 30 tháng 03 năm 2021.

HUMAN RESOURCES QUALITY IN TOURISM AND TRAVEL SERVICES INDUSTRY IN SON LA

Le Thi Hiep
Tay Bac University

Abstract: *This article employed the published documents in the field of Vietnam tourism and surveys with employee, employers, manager, and resorts owners in local area. It aims to provide an overview to the current situation of human resources in the tourism and travel service industry in Son La province. From there, it aims to propose some feasible solutions to improve the quality and human resource development this local area.*

Keywords: *Quality of human resources, travel and tourism services, Son La tourism.*

Ngày nhận bài: 03/11/2022. Ngày nhận đăng: 30/11/2022
Liên lạc: Lê Thị Hiệp, e-mail: hieple@utb.edu.vn