

THAM LUẬN**Thực trạng và nhu cầu lao động trong lĩnh vực dịch vụ du lịch tại Đà Nẵng**

Trong những năm qua, được sự quan tâm chỉ đạo của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Tổng cục Du lịch, lãnh đạo thành phố, sự phối hợp của các ngành, địa phương và nỗ lực của doanh nghiệp du lịch, hoạt động du lịch trên địa bàn thành phố đã đạt được một số kết quả khả quan, đóng góp quan trọng vào sự phát triển kinh tế xã hội thành phố Đà Nẵng. Lượng khách du lịch đến thành phố Đà Nẵng tăng trưởng đáng kể. Tốc độ tăng trưởng bình quân lượng khách hằng năm giai đoạn 2011-2017 đạt 20.97%, trong đó khách quốc tế đạt 28,65%. Năm 2018, tổng lượt khách tham quan, du lịch đến Đà Nẵng đạt 7.660 nghìn lượt, tăng 15,5% so với năm 2017; trong đó khách quốc tế đạt 2.875 nghìn lượt và khách nội địa đạt 4.785 nghìn lượt. Tổng thu du lịch đạt 24.060 tỷ đồng, tăng 23,3% so với cùng kỳ năm 2017. Tính đến hết tháng 3/2019, trên địa bàn thành phố Đà Nẵng có 793 cơ sở lưu trú du lịch với 35.881 phòng, 331 công ty lữ hành, 09 khu điểm du lịch, hơn 3300 xe vận chuyển du lịch.

1.Đánh giá thực trạng NNL du lịch:

-Về số lượng: Tính đến hết năm 2018, nguồn nhân lực du lịch trên địa bàn thành phố đạt khoảng **43.614 lao động** làm việc trong các lĩnh vực du lịch, tăng 21,7% (tương ứng với 7.779 người) so với năm 2017. Trong đó, khối khách sạn có 22.121 lao động; khối nhà hàng 7.480 lao động; khối lữ hành: 1.605 lao động; khu, điểm du lịch: 2.450 lao động; đơn vị vận chuyển du lịch: 3.126 lao động; cơ sở mua sắm có khách phục vụ khách du lịch: 1.500 lao động; hướng dẫn viên 4.384 lao động; Thuyền viên và nhân viên phục vụ trên tàu: 150 người; giảng viên tại các cơ sở đào tạo nghề du lịch: 670 lao động; Cơ quan quản lý nhà nước về du lịch: 278 lao động.

-Về chất lượng: Kết quả khảo sát, đánh giá nguồn nhân lực du lịch năm 2017 cho thấy đội ngũ lao động làm việc trực tiếp trong lĩnh vực du lịch đáp ứng được **65%** yêu cầu của công việc trên 03 lĩnh vực chính là cơ sở lưu trú du lịch, lữ hành và nhà hàng. Trong đó, 69,5% số lao động du lịch là người địa phương. Điều này cho thấy lao động tại địa phương đã được củng cố về số lượng và chất lượng, đáp ứng cơ bản yêu cầu của doanh nghiệp.

- **75,81%** lao động tại một số lĩnh vực chính đã qua đào tạo chuyên ngành về du lịch.

- **77%** lao động được đào tạo về ngoại ngữ, trong đó tiếng Anh chiếm tỷ trọng cao nhất với **51,25%**;

- Lực lượng lao động ngành du lịch tại Đà Nẵng có độ tuổi trẻ với 91,05% lao động dưới 45 tuổi.

- Đội ngũ nhân viên tại các cơ sở lưu trú du lịch đặc biệt là khối khách sạn 3-5 sao đã được đào tạo cơ bản, đáp ứng được 75% công việc và được các tập đoàn quản lý khách sạn trong nước và quốc tế thường xuyên đào tạo bồi dưỡng nghiệp vụ và các kỹ năng mềm.

- Đối với đội ngũ nhân viên khối lễ hành: được đánh giá tốt về phẩm chất hoạt động lễ hành, hơn 80% lãnh đạo doanh nghiệp đánh giá đội ngũ nhân lực trong doanh nghiệp có đầy đủ năng lực, phẩm chất cho hoạt động lễ hành. Điều này cho thấy việc chọn lựa nghề nghiệp của nhân viên khối lễ hành có định hướng gắn với khả năng cũng như sở trường.

- Đối với đội ngũ lái xe: cung cách phục vụ của lái xe, cơ bản được cải thiện, đã xuất hiện những nhân tố điển hình trong phục vụ khách du lịch, như hỗ trợ du khách tìm lại tài sản, nhặt được tài sản giá trị lớn trả lại cho du khách.

- Đội ngũ hướng dẫn viên HDV một số thị trường tiếng hiem đã có sự gia tăng về số lượng: HDV tiếng Hàn năm 2018 là 155 HDV (tăng 78 HDV so với năm 2017). HDV tiếng Nhật năm 2018 là 96 HDV (tăng 26 HDV so với năm 2017). HDV tiếng Thái năm 2018 là 63 HDV (tăng 23 HDV so với năm 2017). HDV tiếng Pháp năm 2018 là 164 HDV (tăng 28 HDV so với năm 2017).

Qua quá trình quản lý nhà nước đối với hoạt động du lịch và kết quả khảo sát nguồn nhân lực du lịch Đà Nẵng cho thấy nguồn nhân lực du lịch có một số thuận lợi sau:

- Các doanh nghiệp du lịch và dịch vụ đã bước đầu có nhận thức về tầm quan trọng của nguồn nhân lực, chú trọng tổ chức đào tạo, bồi dưỡng theo tiêu chuẩn của tập đoàn, hỗ trợ kinh phí để nhân viên tham gia các lớp đào tạo nghiệp vụ.

- Việc ký kết hợp tác giữa các doanh nghiệp du lịch với các cơ sở đào tạo được đẩy mạnh. Các cơ sở đào tạo có nhiều đơn đặt hàng đào tạo cho doanh nghiệp như Trường Đại học kinh tế ĐN, Trường ĐH Duy Tân, Trường Cao đẳng Việt Úc, trường Cao đẳng nghề du lịch Đà Nẵng....

- Chất lượng đào tạo của các cơ sở đào tạo đã được điều chỉnh và nâng cao thông qua việc: áp dụng khung chương trình đào tạo VTOS, khung chương trình ASEAN, tăng thời gian thực tập và kiểm tra về chất lượng thực tập để làm cơ sở xét tốt nghiệp đối với sinh viên các ngành học; mời các trưởng bộ phận các resort 5 sao, các giám đốc lễ hành, hướng dẫn viên có kinh nghiệm được mời để chia sẻ thông tin về ngành du lịch, môi trường làm việc; tổ chức các chương trình ngoại khoá, thực tế tại các resort, khách sạn, lễ hành. Một số trường ghi nhận thời gian thực tập tại doanh nghiệp của sinh viên để xét kết quả tốt nghiệp. Mô hình liên kết trong công tác đào tạo đã góp phần đáp ứng nhu cầu của doanh nghiệp về chất lượng và số lượng, đội ngũ sinh viên đào tạo theo yêu cầu có thể sử dụng ngay sau khi ra trường.

Bên cạnh những kết quả tích cực, tình hình nguồn nhân lực du lịch trên địa bàn thành phố vẫn còn tồn tại một số vấn đề khó khăn do tác động từ một số nguyên nhân chủ quan và khách quan.

- Theo kết quả khảo sát, mặc dù tỷ lệ lao động du lịch đã qua đào tạo chuyên ngành du lịch là khá cao với 75,81%. Tuy nhiên, chỉ có 25,29% lao động được đào tạo đúng chuyên ngành du lịch ở bậc đại học và cao đẳng; trong khi có đến 35,24% lao động có trình độ đào tạo chuyên ngành du lịch cao nhất là ở bậc trung cấp, sơ cấp (từ 3 đến 6 tháng) và ngắn hạn (dưới 3 tháng).

- Với sự tăng trưởng nóng về lượng khách của một số thị trường như Hàn Quốc, Trung Quốc đã dẫn tình trạng HDV tiếng Hàn Quốc, Thái Lan, Nhật Bản, Ý, Tây Ban Nha... vẫn chưa đáp ứng đủ số lượng phục vụ. Đội ngũ HDV tiếng Pháp, Đức kế cận còn thiếu, hiện tại HDV thị trường này đều lớn tuổi. Đa số HDV trẻ còn ít kinh nghiệm, kỹ năng ngoại ngữ chưa đạt yêu cầu, kiến thức về văn hóa, lịch sử còn thiếu v.v...

- Sự gia tăng mạnh về số lượng cơ sở lưu trú du lịch đòi hỏi nhu cầu lớn về nguồn nhân lực khách sạn. Đặc biệt với số lượng khách sạn 3-5 sao tại Đà Nẵng tăng nhanh và mạnh, dẫn đến việc tuyển dụng nhân viên, đặc biệt là các vị trí quản lý, trưởng bộ phận trở nên gặp nhiều khó khăn. Qua kết quả khảo sát cho thấy vị trí quản lý và sales là hai vị trí mà khách sạn khó tuyển dụng và thường xuyên biến động. Các vị trí công việc có tỷ lệ nhân viên chưa đáp ứng yêu cầu là nhân viên bán hàng, nhân viên lễ tân, nhân viên buồng phòng, nhân viên nhà hàng/bar, nhân viên chăm sóc khách hàng...

- Đội ngũ lao động trong khối lữ hành, nhà hàng vẫn còn **35 - 40%** không đáp ứng được yêu cầu công việc. *(các vị trí quản lý/giám sát bộ phận xây dựng sản phẩm, nhân viên bán hàng đối với doanh nghiệp lữ hành; nhân viên lễ tân, nhân viên trực tiếp phục vụ khách, phụ bếp đối với nhà hàng)* Trên 60% nhân viên của các doanh nghiệp lữ hành trên địa bàn Đà Nẵng không sử dụng được ngoại ngữ cho công việc.

- Tình trạng nhân lực du lịch nghỉ việc, chuyển việc thường xuyên đặc biệt tại các khách sạn, nhà hàng; các đơn vị lữ hành tình trạng tranh giành, chèo kéo nhân sự đã gây ảnh hưởng hoạt động kinh doanh và tính ổn định về chất lượng phục vụ khách.

- Tâm lý sinh viên tốt nghiệp ra trường với nhận thức về nghề du lịch, khả năng giao tiếp, ứng xử chưa cao chỉ thích làm các công việc quản lý không muốn làm nhân viên bán, buồng phòng, phụ bếp, . nên việc tuyển dụng cũng gặp khó khăn.

- Nội dung đào tạo tại các cơ sở đào tạo nghề về du lịch trên địa bàn vẫn còn nhiều thời gian dạy lý thuyết, sinh viên ra trường chưa có nhiều kinh nghiệm thực tế, thời gian thực tập ít và tập trung vào một thời gian nhất định, chưa thuận tiện cho doanh nghiệp để tiếp nhận. Chất lượng đội ngũ giáo viên, giảng viên chưa đồng đều, trình độ ngoại ngữ, chuyên môn và đặc biệt là kinh nghiệm thực tiễn làm việc tại doanh nghiệp không nhiều. Chất lượng đầu ra tại các cơ sở đào tạo nghiệp vụ hướng dẫn du lịch chưa đáp ứng được nhu cầu thực tế vì thời gian đào tạo ngắn (từ 2-3 tháng). Trong khi đó nhiều cá nhân tốt nghiệp chuyên ngành hướng dẫn (học từ 3-4 năm) lại không đủ điều kiện để cấp thẻ vì trên văn bằng không ghi rõ chuyên ngành hướng dẫn (không xét trên bằng điểm). Một số ngành nghề như Spa, massage hiện nay đang phát triển nhưng các trường chưa đào tạo các ngành nghề này.

- Luật Du lịch 2017 tạo điều kiện thông thoáng cho các cơ sở lưu trú du lịch khi hoạt động kinh doanh được tự nguyện đề nghị công nhận hạng hoặc vẫn hoạt động kinh doanh mà không cần công nhận hạng, tuy nhiên điều này xảy ra tình trạng các cơ sở lưu trú không quan tâm đến việc đào tạo bồi dưỡng nghiệp vụ và ngoại ngữ cho đội ngũ nhân viên phục vụ, làm ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ du lịch. Ngoài ra, Sở Du lịch cũng không có thẩm quyền tham gia xây dựng chương trình đào tạo, kiểm tra đánh giá chất lượng các chương trình đào tạo nghề du lịch, chất lượng giảng viên của các cơ sở đào tạo nghề du lịch.

2. Dự báo nhu cầu NNL du lịch trong thời gian tới:

Ước đến 2020, lượng khách du lịch đến Đà Nẵng ước đạt 8,90 - 9,35 triệu khách du lịch, trong đó khách quốc tế ước đạt từ 3-3,5 triệu khách, đồng thời, dự kiến sẽ có 920 cơ sở lưu trú du lịch với 45.631 phòng. Dự báo đến năm 2030, Đà Nẵng sẽ có khoảng 109.051 phòng lưu trú du lịch, trong đó số phòng khối khách sạn 4-5 sao và tương đương: 64.231, số phòng khối khách sạn 3 sao và tương đương: 17.121, khối 1-2 sao và tương đương: 16.576, và các loại hình lưu trú du lịch khác: 11.123 phòng.

Sự tăng trưởng nhanh và của một số thị trường như Hàn Quốc, Nhật Bản... và việc mở rộng thị trường khách khiến cho lượng khách năm sau tăng 30-40% so với cùng kỳ năm trước dẫn đến nhu cầu về nguồn nhân lực lành nghề, hướng dẫn viên cũng chưa đáp ứng được yêu cầu của thị trường. Nguồn nhân lực từ các ngành nghề dịch vụ hỗ trợ cho du lịch cũng thiếu về số lượng và chất lượng.

Ước mỗi năm thành phố cần bổ sung thêm từ **5000-5500 lao động trực tiếp** để có thể đáp ứng yêu cầu phục vụ tương ứng với sự gia tăng về số lượng khách du lịch và số lượng cơ sở dịch vụ du lịch trên địa bàn thành phố

3. Các yêu cầu đặt ra đối với lực lượng lao động trực tiếp và gián tiếp phục vụ trong ngành du lịch, dịch vụ:

Đối với nguồn nhân lực chất lượng cao nhóm lao động gián tiếp (lãnh đạo, quản lý, nhà nghiên cứu, đào tạo...): cần có kiến thức chuyên môn cơ bản, có kinh nghiệm thực tiễn trong ngành du lịch, có kỹ năng lãnh đạo quản lý, có ý tưởng sáng tạo và lòng yêu nghề đồng thời cần nhạy bén trước xu hướng vận động của hoạt động du lịch toàn cầu để cập nhật và hội nhập quốc tế sâu rộng.

*Đối với nhóm lao động trực tiếp (lễ tân, phục vụ buồng, bàn, hướng dẫn viên, đầu bếp...) cần được đào tạo bồi dưỡng để nắm vững kiến thức chuyên môn, có kỹ năng nghề thành thạo và chuyên nghiệp cùng các kỹ năng mềm về giao tiếp ứng xử, xử lý tình huống và chăm sóc khách hàng, có đạo đức nghề nghiệp... và đặc biệt có khả năng giao tiếp ngoại ngữ, đặc biệt là ngoại ngữ chuyên ngành du lịch, khách sạn.

4. Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch như sau:

- **Một là** Bộ Giáo dục và Đào tạo cần thiết phối hợp với Bộ VHTTDL và Bộ LĐTBXH triển khai tái cơ cấu mạng lưới các cơ sở đào tạo nghề du lịch ở các cấp độ (đào tạo nghiệp vụ, quản lý, kinh doanh và quy hoạch du lịch đại học và sau đại học...), đảm bảo đào tạo đủ cơ cấu ngành. Tăng cường hợp tác với các chuyên gia, đào tạo viên du lịch, tranh thủ lực lượng nhân sự cấp cao từ các tập đoàn quản lý quốc tế hoạt động tại Việt Nam để có các hình thức hợp tác giảng dạy, chương trình ngoại khóa, tổ chức hoạt động chia sẻ kinh nghiệm nghiệp vụ cho các cơ sở đào tạo có chương trình đào tạo phù hợp nhu cầu tuyển dụng, phù hợp thực tiễn và xu hướng phát triển của thế giới, góp phần quan trọng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

- **Hai là** cơ quan quản lý nhà nước như Sở Lao động thương binh và XH, Sở Du lịch cần tăng cường vai trò là cầu nối liên kết giữa nhà nước, doanh nghiệp du lịch và các cơ sở đào tạo nghề du lịch trong việc xây dựng chương trình và phương pháp đào tạo nguồn nhân lực theo hướng nâng cao tính thực hành gắn liền nâng cao nhận thức về ngành du lịch, nghiệp vụ, ngoại ngữ của nhân sự làm việc trong ngành du lịch,

+ Phối hợp với các doanh nghiệp, các cơ sở đào tạo tổ chức các chương trình định hướng nghề du lịch.

+ Trao đổi thông tin số liệu về du lịch, hệ thống thông tin thị trường lao động du lịch, giúp các cơ sở đào tạo về du lịch và doanh nghiệp nắm bắt chính xác thực trạng và dự báo xu hướng phát triển thị trường lao động du lịch để đề ra các phương thức liên kết phù hợp; phối hợp các ngành đề xuất ban hành chính sách hỗ trợ phát triển nguồn nhân lực du lịch bao gồm: chính sách hỗ trợ phát triển nguồn nhân lực du lịch dịch vụ, chính sách hỗ trợ các cơ sở đào tạo và doanh nghiệp du lịch.

+ Tuyên truyền, khuyến khích áp dụng các bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch ASEAN, quốc gia, VTOS vào chương trình đào tạo, tăng thời gian thực hành, thực tập, hỗ trợ tư vấn định hướng nghề, nâng cao chất lượng của đội ngũ giảng viên.

- **Ba là** các cơ sở đào tạo cần không ngừng cập nhật xu thế phát triển du lịch thế giới, quan tâm đổi mới chương trình theo hướng hội nhập quốc tế, lồng ghép vào chương trình đào tạo các tiêu chuẩn nghề (Bộ tiêu chuẩn nghề VTOS, các thỏa thuận nghề du lịch lẫn nhau giữa các nước ASEAN (MRA-TP). Chú trọng đào tạo lý thuyết gắn kết thực hành, nâng cao yêu cầu về kỹ năng nghề, kỹ năng xử lý tình huống và ưu tiên kỹ năng giao tiếp thông thạo bằng ngoại ngữ. Chú trọng công tác hướng nghiệp đến học sinh sinh viên để các em tiếp cận thông tin và sớm có định hướng phù hợp.

+ Xây dựng tiêu chí đánh giá theo chức danh nghề nghiệp, xây dựng hành lang pháp lý cho công tác đào tạo, quản lý giám sát kiểm định chất lượng và đánh giá nguồn nhân lực du lịch trong quá trình đào tạo và sử dụng trong doanh nghiệp.

- **Bốn là** các doanh nghiệp cần tiếp tục triển khai mô hình liên kết đào tạo với nhà trường và đào tạo tại chỗ để luôn đảo bảm số lượng và chất lượng nguồn nhân lực, có chế độ thu hút nhân lực chất lượng cao từ các địa phương, các nước.

- **Năm là** phát huy vai trò của các Hiệp hội Du lịch, các CLB đào tạo về du lịch trong quá trình đào tạo đối với các doanh nghiệp và các cơ sở đào tạo. Các hiệp hội du lịch, tổ chức nghề nghiệp cần có những hoạt động tôn vinh các doanh nghiệp, cơ sở đào tạo nghề có đóng góp tích cực cho hoạt động liên kết phát triển nguồn nhân lực du lịch.

Trong công tác phát triển nguồn nhân lực du lịch, nhất là nguồn nhân lực chất lượng cao, sự kết nối chặt chẽ, bền vững cung – cầu giữa các cơ sở đào tạo về du lịch và các doanh nghiệp du lịch sẽ mang lại nhiều lợi ích cho các đơn vị nói riêng và cho toàn ngành nói chung. Hợp tác hiệu quả, thuận lợi sẽ thúc đẩy sự nghiệp phát triển nguồn nhân lực du lịch đủ về số lượng, đảm bảo về chất lượng, giúp tăng trưởng nguồn khách, chất lượng phục vụ sẽ được nâng cao, tăng giá trị thương hiệu điểm đến du lịch. Nhà nước cũng sẽ đạt được mục tiêu quản lý của mình, tạo nên nguồn việc làm cho cộng đồng dân cư. Nhiệm vụ trước mắt là thực hiện các giải pháp mang tính định hướng từ việc thống nhất nhận thức của các chủ thể liên quan về hợp tác liên kết, phối hợp, cùng triển khai nhiệm vụ để cùng đạt mục tiêu. Đồng thời, cần có sự quan tâm chỉ đạo sâu sát của cơ quan quản lý nhà nước từ Trung ương đến địa phương, sự phối hợp chặt chẽ giữa các Sở ban ngành trong công tác

hỗ trợ định hướng về thông tin, nhu cầu phát triển của ngành du lịch để triển khai thực hiện thành công nhiệm vụ phát triển nguồn nhân lực ngành dịch vụ du lịch tại Đà Nẵng.
