

ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH Ở VIỆT NAM TRƯỚC TÁC ĐỘNG CỦA CÁCH MẠNG CÔNG NGHIỆP 4.0: THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP

Nguyễn Thị Thuý Hằng

Trường Đại học Thủ đô Hà Nội

Tóm tắt: Trên cơ sở nguồn số liệu thứ cấp về đào tạo trình độ nhân lực ngành Du lịch, khảo sát thực tế một số cơ sở đào tạo và doanh nghiệp lữ hành, yêu cầu về nội dung chương trình đào tạo chung ASEAN (CATC), tác động của Cách mạng công nghiệp 4.0 (CMCN 4.0), bài viết đề cập đến thực trạng đào tạo nguồn nhân lực ngành Du lịch Việt Nam trong giai đoạn hiện nay và những yêu cầu đặt ra đối với công tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch của Việt Nam trong bối cảnh mới. Trên cơ sở đó, tác giả đề xuất một số giải pháp đối với các cơ sở đào tạo, các doanh nghiệp và người lao động trong ngành Du lịch, từ đó góp phần nâng cao hiệu quả công tác đào tạo nguồn nhân lực ngành Du lịch.

Từ khóa: đào tạo; nguồn nhân lực du lịch; cách mạng công nghiệp 4.0

Nhận bài ngày 10.8.2020; gửi phản biện, chỉnh sửa, duyệt đăng ngày 20.9.2020

Liên hệ tác giả: Nguyễn Thị Thuý Hằng; Email: ntthang2@daihocthudo.edu.vn

1. MỞ ĐẦU

Hiện nay, cuộc CMCN 4.0 đã ảnh hưởng rất lớn đến các ngành, lĩnh vực của đời sống văn hóa xã hội, kinh tế, trong đó có lĩnh vực Du lịch. Từ năm 2016 đến nay, du lịch liên tục đạt mức tăng trưởng từ 25 - 30% - mức tăng trưởng “mơ ước” đối với điểm đến quy mô quốc gia. Để Du lịch phát triển bền vững, theo định hướng Nghị quyết số 08-NQ/TW ngày 16/01/2017 của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, đồng thời thích ứng được với bối cảnh CMCN 4.0, việc nhìn nhận, đánh giá đúng vai trò, ảnh hưởng của cuộc cách mạng này với vấn đề đào tạo nguồn nhân lực ngành Du lịch có ý nghĩa rất quan trọng, ... Đào tạo nguồn nhân lực du lịch ở Việt Nam trước tác động của cách mạng công nghiệp 4.0: thực trạng và giải pháp kế thừa các luận điểm phù hợp của các bài viết trước: Đào tạo nguồn nhân lực ngành Du lịch đáp ứng yêu cầu hội nhập cộng đồng kinh tế ASEAN¹; Nhân lực du lịch Việt Nam trong bối cảnh hội nhập ASEAN², ... Đồng thời tác giả

¹ Lê Văn Thông (2018), *Đào tạo nguồn nhân lực ngành Du lịch đáp ứng yêu cầu hội nhập cộng đồng kinh tế ASEAN*, Trung tâm lý luận Chính trị, Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh.

² Đoàn Mạnh Cường, *Nhân lực du lịch Việt Nam trong bối cảnh hội nhập ASEAN*, <http://vitea.vn/giai-phap-dao-tao-nguon-nhan-luc-du-lich-chatluong-cao/>).

trình bày một số khía cạnh nhằm mục đích góp phần nâng cao hiệu quả đào tạo nguồn nhân lực ngành Du lịch Việt Nam trước bối cảnh mới.

2. NỘI DUNG

2.1. Khái quát tác động của cách mạng công nghiệp 4.0 đến du lịch

Tại Diễn đàn Kinh tế Thế giới (*WEF*) lần thứ 46 tổ chức tại thành phố Davos-Klosters của Thụy Sĩ, với chủ đề: Cuộc CMCN lần thứ 4 đã khẳng định nhân loại đang đứng trước một cuộc cách mạng công nghiệp mới, có thể thay đổi hoàn toàn cách chúng ta sống, làm việc và quan hệ với nhau. Quy mô, phạm vi và sự phức tạp của lần chuyển đổi này không giống như bất kỳ điều gì mà loài người đã từng trải qua,... Cụ thể, đây là một cụm thuật ngữ cho các công nghệ và khái niệm của tổ chức trong chuỗi giá trị đi cùng với các hệ thống vật lý trong không gian ảo, Internet kết nối vạn vật (IoT) và Internet của các dịch vụ (IoS). Trong đó, mọi công dân đều có thể trở thành “công dân số”, mọi doanh nghiệp đều trở thành “doanh nghiệp số”, mọi lãnh đạo trở thành “lãnh đạo số” và mọi chính phủ trở thành “chính phủ số”.

CMCN 4.0 đã phủ sóng toàn cầu, việc sử dụng viber hay dùng các phần mềm khác như Zalo,... cho phép tương tác gần như tức thì, không có chậm trễ ngay cả khi ở nước ngoài. Nên khi đi du lịch ở nước ngoài vẫn có thể giữ được liên lạc thường xuyên với gia đình, người thân, giải quyết công việc. Đối với các đơn vị Du lịch, đây cũng là một cơ hội để có thể tuyên truyền, quảng bá những thông tin lên mạng, lên website. Đưa những hình ảnh tốt đẹp lên nhằm quảng bá điểm đến, đồng thời cũng nhận lại những thông tin xấu về tuyến điểm như có chỗ nào chật chội, chèo kéo hay đeo bám du khách để làm giảm thiểu và đi đến giải quyết dứt điểm. Đây là biện pháp hữu hiệu để có thể tăng du khách, giảm tình trạng khách đến và không muốn quay lại nữa. Du lịch trong CMCN 4.0 cần được phát triển một cách thông minh với sự hỗ trợ của công nghệ số.

CMCN 4.0 đang được ứng dụng rộng rãi vào tất cả lĩnh vực trong đời sống xã hội, trong đó có ngành du lịch. Vì vậy các cơ sở đào tạo du lịch - chiếc máy cái của ngành du lịch, cũng cần phải có những chuyển đổi mạnh mẽ để thích ứng với sự phát triển của công nghệ. CMCN 4.0 tác động đến đào tạo nhân lực ngành Du lịch: (1) Đổi mới chương trình, giáo trình đào tạo, tăng thời lượng thực hành, thực tập thực tế tại doanh nghiệp; (2) Nâng cao và cập nhật trình độ chuyên môn, công nghệ cho đội ngũ giáo viên; (3) Ứng dụng công nghệ mới trong giảng dạy lý thuyết và thực hành; (4) Sinh viên cần được đào tạo thêm các kỹ năng mềm, kỹ năng ứng công nghệ mới, kỹ năng giao tiếp và sử dụng ngoại ngữ trong hoạt động kinh doanh; (5) Liên kết nhà trường với doanh nghiệp, đào tạo theo nhu cầu của doanh nghiệp và xã hội,... CMCN 4.0 làm thay đổi mạnh mẽ kỹ năng quản trị, kinh doanh, làm giảm giá thành và tăng chất lượng các dịch vụ du lịch, là động lực to lớn để kích cầu du lịch, đồng thời cũng đẩy một bộ phận nhân viên văn phòng, lao động giản đơn và những người không thích ứng với công nghệ mới ra khỏi ngành du lịch. Công nghiệp 4.0 vừa là cơ hội và cũng là thách thức đối với ngành Du lịch.

2.2. Khái quát về thực trạng đào tạo nguồn nhân lực du lịch ở Việt Nam

Về nhu cầu và thành tựu trong đào tạo nguồn nhân lực Du lịch

Hiện nay, ngành Du lịch được đánh giá là ngành có nhu cầu nhân sự cao gấp 2 - 3 lần so với các ngành trọng điểm khác như giáo dục, y tế, tài chính. Theo báo cáo của Viện Nghiên cứu phát triển du lịch (ITDR): Với tốc độ tăng trưởng là 6,2%/năm trong giai đoạn 2011 - 2015, đến hết năm 2015, nhu cầu nhân lực làm việc trực tiếp (hướng dẫn viên du lịch, lễ tân,...) trong ngành ước tính cần 620.000 người và đến năm 2020 nhu cầu nhân lực của ngành Du lịch tăng lên khoảng 870.000 lao động trực tiếp với tốc độ tăng trưởng trong giai đoạn 2016 - 2020 là 7,0%/năm. Nhu cầu nhân lực của ngành Du lịch ngày càng gia tăng. Cụ thể dự báo năm 2020 tăng 40% so với năm 2015. Trong đó, nhu cầu nhân lực có trình độ đại học được dự báo chiếm 0,7%; trình độ đại học, cao đẳng chiếm 15%; Trình độ trung cấp chiếm 13%; trình độ sơ cấp chiếm 22,3% và trình độ dưới sơ cấp chiếm 49%¹. Ngoài ra, dự báo nhu cầu nguồn nhân lực ngành Du lịch theo vị trí làm việc và theo ngành nghề kinh doanh đến năm 2020 cũng tăng đáng kể.

Mỗi năm toàn ngành cần thêm gần 40.000 lao động, tuy nhiên, lượng sinh viên chuyên ngành ra trường chỉ khoảng 15.000 người/năm, trong đó chỉ hơn 12% có trình độ cao đẳng, đại học trở lên. Nhiều hướng dẫn viên du lịch dù được đào tạo chính quy ở các trường đại học, cao đẳng,... nhưng khi được tuyển dụng làm việc, hầu hết doanh nghiệp lữ hành đều phải đào tạo lại hoặc đào tạo bổ sung về kỹ năng, ngoại ngữ. Chất lượng nguồn nhân lực do các cơ sở đào tạo cung cấp cho thị trường lao động du lịch chưa đạt yêu cầu của doanh nghiệp. Báo cáo tổng hợp về thực trạng nguồn nhân lực Việt Nam những năm qua cho thấy: lao động có trình độ đại học và trên đại học chiếm 9,7%, sơ cấp, trung cấp, cao đẳng chiếm 51%, dưới sơ cấp là 39,3%,... Trong đó, chỉ có 43% được đào tạo chuyên môn nghiệp vụ về các ngành nghề du lịch. Ngoài ra, hơn một nửa lao động làm việc trong ngành du lịch lại yếu về ngoại ngữ, đây là một hạn chế rất lớn của du lịch Việt Nam. Theo nghiên cứu của ITDR về trình độ ngoại ngữ của nguồn nhân lực ngành Du lịch cho thấy, ngoại ngữ tiếng Anh hiện chiếm khoảng 42% nhân lực toàn ngành, tiếng Trung, tiếng Pháp và các tiếng khác với tỷ lệ tương ứng là 5%, 4% và 9% nhân lực. Như vậy, nhu cầu về số lượng và chất lượng nguồn nhân lực cho ngành Du lịch là rất lớn, trong đó đáng chú ý là nhu cầu nhân lực có trình độ cao ngày một gia tăng.

Đối với các cơ sở đào tạo nguồn nhân lực cho ngành Du lịch các trình độ từ sơ cấp, trung cấp, cao đẳng đến đại học được hình thành và mở rộng. Số lượng cơ sở đào tạo tăng nhanh, phủ kín hầu hết các tỉnh; cơ cấu đa dạng về loại hình sở hữu, cấp đào tạo và ngành nghề đào tạo; phần lớn tập trung ở các đô thị, trung tâm du lịch trọng điểm, địa bàn đông dân cư, tạo thuận lợi cho người học và gắn với nhu cầu sử dụng nhân lực, đáp ứng được nhu cầu phát triển kinh tế - xã hội và nhu cầu khách du lịch. Hầu các tỉnh, thành phố đã có trung tâm đào tạo, bồi dưỡng nghề du lịch ngắn hạn hoặc trung tâm đào tạo đa ngành nghề tham gia đào tạo du lịch. Năng lực đào tạo, bồi dưỡng của hệ thống cơ sở đào tạo, bồi dưỡng nhân lực du lịch trong toàn quốc từng bước được nâng cao. Đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật (cả nơi dạy

¹ Bộ VH-TT&DL (2020), *Hội thảo khoa học quốc gia: nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh công nghiệp 4.0.*

lý thuyết và thực hành) và trang thiết bị giảng dạy tuy còn khó khăn về kinh phí, nhưng đã có tiến bộ. Đội ngũ giảng viên, giáo viên và cán bộ quản lý đào tạo du lịch tăng về số lượng và từng bước được chuẩn hóa về chất lượng. Các cơ sở đào tạo chuyên về du lịch đã chủ động xây dựng chương trình, giáo trình. Một số khoa, bộ môn du lịch ở các trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp, trường dạy nghề đã và đang xây dựng chương trình các chuyên ngành, các nghề du lịch; biên soạn giáo trình và tài liệu tham khảo, chuyên khảo. Quy mô đào tạo, bồi dưỡng hàng năm tăng dần. Quy mô đào tạo mới tăng mạnh, chất lượng cơ bản đảm bảo, dần gần với nhu cầu xã hội. Cơ cấu ngành, nghề đào tạo từng bước chuyển dịch theo hướng tích cực. Nhiều ngành, nghề đào tạo mới xuất hiện đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch, nhu cầu đào tạo du lịch nói riêng và phát triển kinh tế - xã hội trong hội nhập quốc tế nói chung.

Về tồn tại và bất cập trong đào tạo nguồn nhân lực Du lịch:

Theo Báo cáo về thực trạng chất lượng nguồn nhân lực du lịch của Tổng cục Du lịch, tại Việt Nam: Tỷ lệ lao động có chuyên môn, nghiệp vụ về du lịch còn thấp, chỉ chiếm 43% tổng số lao động du lịch, trong đó có hơn một nửa không biết ngoại ngữ. Năng suất lao động trong ngành du lịch nước ta chỉ bằng 1/15 của Singapore, 1/10 của Nhật Bản và 1/5 của Malaysia,... Hiện tại, cả nước mới có trên 1,3 triệu lao động du lịch, chiếm khoảng 2,5% tổng lao động cả nước; trong đó chỉ có 42% được đào tạo về du lịch, 38% được đào tạo từ các ngành khác chuyển sang và khoảng 20% chưa qua đào tạo chính quy mà chỉ được huấn luyện tại chỗ¹. Số lao động có chuyên môn, kỹ năng cao vừa thiếu, vừa yếu, nhưng số lao động chưa đáp ứng yêu cầu lại dư thừa. Theo Tổng cục Du lịch, với tốc độ tăng trưởng như hiện nay, yêu cầu mỗi năm phải đào tạo thêm 25.000 lao động mới và phải đào tạo lại số lượng tương tự... Thực tế, mỗi năm, các trường đào tạo chuyên ngành về du lịch chỉ đáp ứng được 60% nhu cầu của ngành, dẫn đến tình trạng thiếu trầm trọng nguồn nhân lực du lịch.

Tính đến năm 2016, cả nước có 156 cơ sở đào tạo du lịch, trong đó có: 48 trường đại học; 43 trường cao đẳng và cao đẳng nghề. Tuy nhiên, chương trình đào tạo du lịch đến nay vẫn chưa được thống nhất. Tình trạng kết cấu khung chương trình đào tạo giữa các cơ sở rất khác nhau về tỷ lệ giữa khối kiến thức đại cương và chuyên ngành. Có cơ sở quá thiên về trang bị kỹ năng mà không quan tâm đến trau dồi kiến thức nền, do đó chỉ tạo đội ngũ thợ chứ không thể tạo ra những người quản lý giỏi. Ngược lại, có cơ sở tỷ lệ dạy thực hành rất thấp, dẫn đến kỹ năng nghề của sinh viên yếu kém,... còn thiếu hệ thống giáo trình cốt lõi; tài liệu tham khảo khá phong phú nhưng chất lượng hạn chế. Trong khi đó, không thể sử dụng giáo trình nước ngoài để giảng dạy chính thức vì nội dung, tên môn học, hệ số tín chỉ... có sự khác biệt lớn, nhiều lĩnh vực lại chưa phù hợp điều kiện phát triển và đặc điểm của nước ta.

¹ Tạ Trần Trọng, Phạm Thị Giang Thùy (2020), *Nguồn nhân lực Du lịch Việt Nam trước tác động của cách mạng công nghiệp 4.0*, Hội thảo khoa học quốc gia: nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh công nghiệp 4.0.

Thời gian qua, các trường đào tạo nhân lực du lịch cũng gặp nhiều khó khăn khi có tới ba bộ tiêu chuẩn nghề du lịch cùng tồn tại. Đó là bộ tiêu chuẩn do Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành với tám nghề; bộ tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (VTOS) do Dự án EU hỗ trợ thực hiện với mười nghề; và bộ tiêu chuẩn nghề tham khảo của ASEAN với sáu nghề. Sự không nhất quán trong chương trình, nội dung đào tạo khiến chất lượng nguồn nhân lực du lịch ở các cơ sở đào tạo rất khác nhau. Đây cũng là lý do khiến các doanh nghiệp lúng túng khi căn cứ vào bằng cấp để tuyển nhân sự. Bên cạnh đó, trình độ sư phạm, chuyên môn của đội ngũ giảng viên cũng là điều đáng bàn. Hiện cả nước có khoảng 5.000 người tham gia đào tạo về du lịch, trong đó có 2.000 giảng viên, giáo viên, 2.580 đào tạo viên và 540 cán bộ quản lý, phục vụ đào tạo các cấp. Với thực trạng công tác đào tạo nhân lực du lịch hiện nay, vẫn còn khoảng cách khá xa về chất lượng so với yêu cầu của doanh nghiệp và xã hội. Do đó, ngành Du lịch cần nhanh chóng có những giải pháp, chiến lược bài bản trong đào tạo nguồn nhân lực. Nhất là trong bối cảnh CMCN 4.0; đây sẽ là thách thức đối với lao động du lịch Việt Nam nếu không có trình độ, chất lượng tương đồng.

2.3. Giải pháp đào tạo nguồn nhân lực du lịch Việt Nam trước tác động của CMCN 4.0.

Thực hiện Nghị quyết 08-NQ/TW ngày 16-1-2017 của Bộ Chính trị về phát triển Du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, việc đào tạo lực lượng lao động có chất lượng cao là giải pháp mang tính chiến lược. Trên cơ sở nghiên cứu tác động của CMCN 4.0; đánh giá khách quan những bất cập trong công tác đào tạo hiện nay, chúng ta cần có lộ trình cụ thể để từng bước tháo gỡ, góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh của Du lịch Việt Nam.

Giải pháp vĩ mô

Nguồn nhân lực du lịch đòi hỏi công tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch cần phải được quan tâm đầu tư, hỗ trợ phát triển xứng đáng, thậm chí là phải đi trước một bước. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã xây dựng và ban hành Quy hoạch phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch giai đoạn 2011 - 2020 (Quyết định số 3066/QĐ-BVHTTDL ngày 29/9/2011) với mục tiêu, kế hoạch, lộ trình triển khai, đảm bảo đến năm 2020 có đội ngũ nhân lực du lịch đạt chuẩn cao; đáp ứng yêu cầu thực tiễn của ngành, các doanh nghiệp và xã hội, đưa ngành du lịch thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của đất nước,...

Giải pháp vi mô

Một là, các cơ sở đào tạo lựa chọn đề xuất (phối hợp) với Bộ Giáo dục và Đào tạo, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội và các bộ liên quan và các doanh nghiệp Du lịch: Xem xét, đánh giá toàn diện về hệ thống cơ sở đào tạo du lịch phù hợp với yêu cầu phát triển ngành, có tham khảo hệ thống đào tạo ở các nước có du lịch phát triển để đảm bảo cơ cấu đào tạo du lịch ở các cấp là hợp lý, phù hợp với các chuẩn mực chung của khu vực và quốc tế.

Hai là, cần đảm bảo đủ về số lượng, hợp lý về cơ cấu, chuẩn về chất lượng để đáp ứng nhu cầu đào tạo, tăng quy mô và nâng cao chất lượng, hiệu quả đào tạo đối với việc phát triển đội ngũ giáo viên, giảng viên và đào tạo viên du lịch; bồi dưỡng nhân lực ngành Du lịch dưới góc nhìn hội nhập nghề du lịch và tác động CMCN 4.0.

Ba là, có chính sách khuyến khích mời các chuyên gia quốc tế về du lịch, các giảng viên có kinh nghiệm ở các cơ sở đào tạo du lịch ở các nước có ngành du lịch phát triển sang Việt Nam tham gia soạn chương trình nội dung môn học, giảng dạy, đặc biệt với những môn mới hoặc những môn mà Việt Nam còn ít các giảng viên, chuyên gia có trình độ cao. Bên cạnh đó cũng cần có cơ chế để thu hút sự tham gia tích cực của nhà quản lý, các nhà khoa học có trình độ, các doanh nhân có kinh nghiệm, các nghệ nhân, chuyên gia, kỹ thuật viên có kỹ năng nghề cao vào hoạt động đào tạo để nâng cao tính thực tiễn của các chương trình đào tạo du lịch.

Bốn là, để đảm bảo chất lượng đào tạo phù hợp với các chuẩn mực quốc tế, cần tiếp tục đào tạo kỹ năng cho đội ngũ thẩm định viên, giám sát viên, đào tạo viên du lịch đạt trình độ khu vực và quốc tế và sử dụng hiệu quả đội ngũ này

Năm là, thay đổi phương pháp giảng dạy của giảng viên/giáo viên, học tập của học sinh/sinh viên theo hướng tích cực, chủ động. Nội dung bài giảng của giảng viên/giáo viên phải được thiết kế mang tính trực quan, sinh động và cụ thể với các mẫu, phiếu, biểu, hình ảnh, phim,... gắn với thực tế nghề nghiệp, gắn với doanh nghiệp. Thay đổi phương pháp kiểm tra, đánh giá trên cơ sở đánh giá năng lực, bao gồm cả 3 yêu cầu: kỹ năng, kiến thức, thái độ. Tập trung chủ yếu vào việc đánh giá - năng lực chuyên môn nghiệp vụ và giao tiếp ngoại ngữ.

Sáu là, gắn kết giữa cơ sở đào tạo/dạy nghề với doanh nghiệp Du lịch trong quá trình đào tạo, thực hành, thực tập của học sinh/sinh viên để tạo điều kiện thu hẹp khoảng cách giữa đào tạo và sử dụng lao động sau tốt nghiệp.

Đối với doanh nghiệp và người lao động

Các du khách lựa chọn, đặt mua, trải nghiệm chuyến đi liên tục thay đổi, ngày càng thiên về định hướng giao dịch thương mại điện tử. Vì vậy tiếp thị kỹ thuật số trở thành thách thức lớn cho doanh nghiệp du lịch, đặt ra yêu cầu có được những chiến lược thực sự phù hợp thu hút du khách. Các doanh nghiệp lữ hành Việt Nam phải chú trọng đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực cho đội ngũ quản lý, hướng dẫn viên, tư vấn viên về kỹ năng mềm, kỹ năng ứng công nghệ mới, kỹ năng giao tiếp và sử dụng ngoại ngữ trong hoạt động kinh doanh. Các doanh nghiệp lữ hành cùng với cơ quan quản lý nhà nước về du lịch kiến tạo nên những sản phẩm du lịch độc đáo về văn hóa ẩm thực, trải nghiệm các di sản phi vật thể đã được UNESCO công nhận đối với các tour nội địa. Đối với các tour quốc tế sẽ đầu tư nhiều hơn cho các hình thức du lịch tìm hiểu các mô hình đào tạo, các cơ sở khám chữa bệnh (hiện nay loại hình du lịch kết hợp chữa bệnh, thăm hỏi người thân,... đang phát triển mạnh),... đa dạng theo yêu cầu của khách hàng. Đối với người lao động cần phải nâng cao trình độ, tích cực tham gia học tập, cân nhắc, lựa chọn để chuyển đổi nghề nghiệp cho phù hợp; nâng cao ý thức, tuân thủ pháp luật, tác phong lao động công nghiệp và kỷ luật lao động. Đặc biệt, mỗi người lao động cần phải có niềm tin đối với cuộc CMCN 4.0, bởi công việc truyền thống có thể mất đi nhưng sẽ có cơ hội đến với công việc mới đòi hỏi sự thích nghi, ổn định, thu nhập tốt hơn,... Trước tác động CMCN 4.0 cũng như bối cảnh mới nói chung, mọi hoạt động

thực tiễn của các doanh nghiệp Du lịch chỉ hiệu quả cao khi người lao động ngành Du lịch từ nhà quản lý đến nhân viên được đào tạo, tiếp cận CMCN 4.0, thông thạo ngoại ngữ... để thật sự trở thành đội ngũ nhân lực chất lượng cao.

3. KẾT LUẬN

Theo Tổ chức Du lịch thế giới, trong thế kỷ XXI, du lịch trở thành hoạt động kinh tế quan trọng nhất trên phạm vi toàn cầu. CMCN 4.0 sẽ làm thay đổi mạnh mẽ kỹ năng quản trị, kinh doanh, làm giảm giá thành và tăng chất lượng các dịch vụ du lịch, là động lực to lớn để kích cầu du lịch, đồng thời cũng đẩy một bộ phận nhân viên văn phòng, lao động giản đơn và những người không thích ứng với công nghệ mới ra khỏi ngành du lịch. CMCN 4.0 vừa là cơ hội và cũng là thách thức đối với ngành du lịch. Các doanh nghiệp Du lịch Việt Nam bước đầu chủ động tiếp cận CMCN 4.0, coi đây là một cơ hội nâng cao năng lực cạnh tranh: Bắt đầu từ việc cơ bản - số hóa dữ liệu, bao gồm cập nhật thông tin tour tuyến, chương trình ưu đãi, hoạt động của doanh nghiệp lên website; ứng dụng công nghệ mới để tăng trải nghiệm của khách hàng; nâng cấp phần mềm điều hành tour; triển khai cổng thanh toán điện tử; thiết lập kênh tương tác trực tiếp với khách. Trước bối cảnh CMCN 4.0, ngành Du lịch Việt Nam đang gặp những thách thức không nhỏ về nhiều mặt, trong đó có yếu tố về nhân lực. Nhân lực ngành Du lịch có vai trò quyết định không chỉ cho riêng sự phát triển du lịch mà còn góp phần không nhỏ vào việc phát triển kinh tế của đất nước. Nhiều năm qua, ngành Du lịch đã có những cố gắng huy động cộng đồng, các thành phần kinh tế và sự hỗ trợ của quốc tế cho phát triển nhân lực. Công tác phát triển nhân lực ngành Du lịch đã đạt được những kết quả nhất định: Áp dụng tiêu chuẩn VTOS trong giảng dạy tại một số cơ sở đào tạo bước đầu thu được những kết quả tích cực; giảng viên và sinh viên đều hào hứng, tích cực tham gia giảng dạy và học tập; người học được chủ động phát huy tự chủ, được có cơ hội thực hành, cọ sát thực tế nhiều hơn, các kỹ năng thiết thực được chú trọng; Đạt được mục tiêu phát triển nhân lực Du lịch có hệ thống: Tăng cường số lượng, nâng cao chất lượng, tính chuyên nghiệp và hợp lý hóa cơ cấu nhân lực ngành Du lịch; Nâng cao năng lực, chất lượng của hệ thống đào tạo nguồn nhân lực Du lịch đáp ứng yêu cầu hội nhập khu vực và thế giới góp phần khẳng định chất lượng nhân lực du lịch nói riêng, nhân lực Việt Nam nói chung trên trường quốc tế.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ VH-TT&DL (2020), *Hội thảo khoa học quốc gia: nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh công nghiệp 4.0*.
2. Nguyễn Sơn Hà (2016), Đào tạo nguồn du lịch hiện nay, *Tạp chí Văn hóa nghệ thuật*, Số 382.
3. Nghị quyết số 29-NQ/TW ngày 04/11/2013 của Ban chấp hành Trung ương về đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo, đáp ứng yêu cầu công nghiệp hoá, hiện đại hoá trong điều kiện kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa và hội nhập quốc tế.
4. Nghị quyết số 44/NQ-CP ngày 09/6/2014 của Chính phủ về ban hành chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết số 29-NQ/TW ngày 04/11/2013 của Ban chấp hành Trung

ương về đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo, đáp ứng yêu cầu công nghiệp hoá, hiện đại hoá trong điều kiện kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa và hội nhập quốc tế.

5. Nghị quyết số 92/NQ-CP ngày 08/12/2014 của Chính phủ về một số giải pháp đẩy mạnh phát triển du lịch Việt Nam trong thời kỳ mới.
6. Quyết định số 958/QĐ-TTg ngày 24/6/2010 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án Xây dựng đội ngũ trí thức ngành Văn hóa, Thể thao và Du lịch đến năm 2020, tầm nhìn 2030.

TRAINING TOURIST HUMAN RESOURCES IN VIETNAM BEFORE THE IMPACT OF INDUSTRIAL REVOLUTION 4.0: CURRENT SITUATION AND SOLUTIONS

***Abstract:** On the basis of secondary data on human resources training in tourism industry, actual survey of a number of tourism training institutions and businesses, requirements for the content of the ASEAN general training program (CATC), the impact of the Industrial Revolution 4.0 (Industry 4.0), the article mentions the current situation of training human resources in the tourism industry in Vietnam recently and requirements for the training work. tourism human resources of Vietnam in the new context. On that basis, the author proposes a number of solutions for training institutions, businesses and workers in the tourism industry, thereby contributing to improving the efficiency of human resource training in the tourism industry. calendar.*

***Keywords:** Training; human resources for tourism; industrial revolution 4.0*