

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC NGÀNH DU LỊCH TỈNH QUẢNG BÌNH ĐÁP ỨNG SỰ HÀI LÒNG CỦA DU KHÁCH

ThS. NGUYỄN VĂN LƯỢNG

ThS. PHẠM XUÂN VIỄN

Trường Trung cấp Du lịch - Công nghệ số 9

1. Đặt vấn đề

Du lịch là ngành kinh tế đặc biệt, vừa mang tính sản xuất kinh doanh vừa mang tính phục vụ văn hóa xã hội nhằm đáp ứng nhu cầu vật chất và làm thỏa mãn yếu tố tinh thần của con người, do đó đội ngũ nguồn nhân lực (NNL) ngành du lịch cần đáp ứng về số lượng, chất lượng và kỹ năng nghiệp vụ để phục vụ du khách có tâm lý, nhu cầu, ngôn ngữ, văn hóa khác nhau. Đồng thời, NNL ngành du lịch cần có phong thái, bản sắc riêng để tạo thương hiệu. Chất lượng NNL ngành du lịch có tầm quan trọng đặc biệt đối với việc khai thác có hiệu quả và bền vững các nguồn tiềm năng du lịch, là yếu tố quan trọng nhất tạo nên sức mạnh, nâng cao năng lực cạnh tranh của một vùng, quyết định sự thành bại của một tổ chức đó.

Ngày nay, đứng trước xu thế hội nhập, toàn cầu hóa, NNL đã trở thành nhân tố quan trọng có tính chất quyết định đến khả năng cạnh tranh của toàn bộ nền kinh tế nói chung, của từng ngành và từng doanh nghiệp nói riêng.

Vì vậy, nâng cao chất lượng NNL ngành du lịch là vấn đề mang tính chiến lược sống còn đối với sự phát triển du lịch của mỗi địa phương, mỗi vùng miền.

2. Thực trạng ngành du lịch của Quảng Bình

2.1. Vị trí địa lý, tài nguyên thiên nhiên và các di tích lịch sử văn hóa

** Đặc điểm sản phẩm du lịch của tỉnh Quảng Bình*

- Sản phẩm du lịch đặc thù:

+ Du lịch gắn với Di sản thế giới Vườn Quốc gia (VQG) Phong Nha - Kẻ Bàng: Được phát triển trên cơ sở khai thác các giá trị độc đáo và hấp dẫn của khu vực VQG Phong Nha - Kẻ Bàng với các loại hình chính: Tham quan hệ thống hang động; Tham quan cảnh quan VQG; Du lịch văn hóa tộc người; Du lịch mạo hiểm, khám phá;...

+ Du lịch gắn với biển: Được phát triển trên cơ sở khai thác hệ thống tài nguyên du lịch biển trải dài theo dọc bờ biển của tỉnh bao gồm các sản phẩm chính: Du lịch biển: Tắm biển, thể thao nước...; Du lịch nghỉ dưỡng biển; Du lịch văn hóa gắn với các làng chài, các vùng biển...

- Du lịch sinh thái: với các sản phẩm chính như tham quan hang động; Khám phá các dòng sông; Khám phá đầm phá Hạc Hải.

- Du lịch văn hóa lịch sử: Viếng thăm Mộ Đại tướng Võ Nguyên Giáp; Tham quan di tích lịch sử; Tham quan hệ thống di tích cách mạng; Các chuyên du khảo lịch sử, hoài niệm chiến trường xưa; Du lịch theo tuyến đường Hồ Chí Minh,...

- Du lịch văn hóa: Du khảo văn hóa truyền thống: Ca trù, ẩm thực...; Du lịch gắn với tìm hiểu danh nhân lịch sử.

- Du lịch nghỉ dưỡng, chữa bệnh: Du lịch

ngủ dưỡng nước khoáng nóng; Du lịch nghỉ dưỡng sinh thái rừng,...

** Đặc điểm thị trường khách du lịch của tỉnh Quảng Bình*

Hiện nay, khách du lịch đến tỉnh Quảng Bình bao gồm cả khách quốc tế và khách nội địa. Trong đó, khách du lịch nước ngoài chủ yếu tập trung vào các thị trường: Asean, Hàn Quốc, Nhật Bản, các nước trong khối EU, khu vực Bắc Mỹ (đặc biệt là thị trường Mỹ), Nga và Đông Âu. Khách du lịch nội địa chủ yếu là thị trường Bắc Bộ (đặc biệt là Hà Nội), thị trường các đô thị khu vực miền Trung, thị trường khách du lịch từ TP. Hồ Chí Minh và các đô thị lớn phía Nam.

- Về các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác: Hiện nay, toàn tỉnh có khoảng 100 nhà hàng phục vụ khách du lịch. Các nhà hàng phục vụ khách du lịch chủ yếu ở khu vực bãi biển, khu vực Phong Nha - Kẻ Bàng. Công suất phục vụ khách của các nhà hàng từ 100-300 khách. Bên cạnh đó, chợ Đồng Hới nằm giữa trung tâm thành phố, là nơi được nhiều khách du lịch ghé đến sau khi tham quan các điểm du lịch.

2.2. Thực trạng nguồn nhân lực ngành du lịch và lượng khách du lịch đến Quảng Bình qua các năm gần đây

Cùng với sự phát triển mạnh mẽ của ngành du lịch, nguồn nhân lực hiện có đang đặt ra nhiều vấn đề cần giải quyết, nhất là việc đào tạo nhân lực du lịch chất lượng cao một cách đồng bộ và hiệu quả. Khả năng đáp ứng nguồn nhân lực địa phương chưa bảo đảm, các cơ sở đào tạo địa phương chưa thể cung ứng nguồn nhân lực chất lượng cao, buộc ngành du lịch Quảng Bình cần liên kết với các cơ sở đào tạo chuyên nghiệp ở các thành phố lớn khác, nơi có nhiều năm kinh nghiệm đào tạo nguồn nhân lực cho ngành du lịch. Đội ngũ nhân lực du lịch

Quảng Bình có chuyên môn, tay nghề cao còn thiếu; tỷ lệ lao động được đào tạo chuyên ngành du lịch còn thấp.

Quảng Bình hiện là điểm đến hấp dẫn hàng đầu của các nhà đầu tư du lịch với hơn 30 dự án khách sạn, khu nghỉ dưỡng cao cấp đang triển khai, chuẩn bị đưa vào sử dụng cùng một số dự án khu nghỉ dưỡng cao cấp ven biển sẽ triển khai trong năm 2019. Hoạt động du lịch cộng đồng cũng đang phát triển bền vững với nhiều mô hình điểm du lịch, hostel, homestay, farmstay có kiến trúc độc đáo, thân thiện môi trường, đa dạng dịch vụ phục vụ khách du lịch. Hiện nay, trên địa bàn tỉnh Quảng Bình có gần 400 doanh nghiệp, đơn vị hoạt động kinh doanh lĩnh vực du lịch, với 19 doanh nghiệp lữ hành, 286 cơ sở lưu trú du lịch, trong đó một số cơ sở lưu trú với chất lượng dịch vụ cao đáp ứng nhu cầu của khách du lịch, được xếp hạng từ 3 đến 5 sao như: Khu nghỉ dưỡng cao cấp Sun Spa Resort, các khách sạn như Sài Gòn - Quảng Bình, Mường Thanh - Quảng Bình, khách sạn Tân Bình, khách sạn Luxe... Theo đó, ước tính đến nay số lượng lao động làm việc trong các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh (không tính khu vực nhà nước) có hơn 3.000 người. Trong những năm vừa qua, nhất là năm 2018, Sở Du lịch Quảng Bình đã có nhiều nỗ lực trong việc tổ chức mở các lớp đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn cho đội ngũ cán bộ quản lý, nhân viên phục vụ các cơ sở lưu trú, nhà hàng, khu điểm du lịch, hướng dẫn viên du lịch; nâng cao nhận thức của cộng đồng địa phương và đã đạt được những kết quả khả quan. Tuy nhiên chất lượng nguồn nhân lực của ngành du lịch của tỉnh nhìn chung đang còn yếu và thiếu tính chuyên nghiệp.

Năm 2018, ngành du lịch giải quyết việc làm cho hơn 17.000 lao động, trong đó có 7.000 lao động trực tiếp cho ngành du lịch.

Năm 2019, lực lượng lao động làm trong ngành du lịch phần đầu lên tới 30.000 lao động, trong đó có 15.000 lao động trực tiếp du lịch, trong đó có 90% lao động trực tiếp trong ngành du lịch được qua đào tạo và có chứng chỉ nghề, hiện đang công tác tại các khu, điểm, doanh nghiệp du lịch, lữ hành, cơ sở lưu trú. Tuy nhiên, đa phần chưa được đào tạo kỹ năng, nghiệp vụ chuyên nghiệp, trong đó có gần 70% là lao động phổ thông, chỉ có 8,45% trình đại học, 4,97% trình độ cao đẳng và trung cấp.

Về đội ngũ hướng dẫn viên du lịch tại các công ty lữ hành và thuyết minh viên du lịch tại các khu, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh ngoài việc thiếu hụt trình độ chuyên môn được đào tạo bài bản, thông thạo về ngoại ngữ, nhất là ngoại ngữ hiếm như tiếng Nhật, Đức, Pháp, ngay cả tiếng Thái chiếm tỷ lệ rất thấp và còn hạn chế trong kỹ năng giao tiếp, hiểu biết về các lĩnh vực kinh tế - xã hội và văn hóa của địa phương nên việc truyền tải các thông tin cần thiết đến với du khách còn nhiều hạn chế. Đối với đội ngũ nhân viên phục vụ buồng, bàn, lễ tân, chế biến món ăn ở các cơ sở lưu trú, nhà hàng cũng chung tình trạng trên, nghĩa là phần lớn chưa được đào tạo về chuyên môn nghiệp vụ du lịch, thiếu hẳn các kỹ năng về văn hóa ứng xử và giao tiếp, kỹ năng về nghiệp vụ, đặc biệt vấn đề ngoại ngữ để giao tiếp được coi là khâu đang yếu nhất hiện nay. Ngay cả đội ngũ cán bộ lãnh đạo quản lý trong các doanh nghiệp, đơn vị hoạt động kinh doanh du lịch hiện tại cũng chưa đáp ứng được nhu cầu phát triển của ngành. Đối với Trung tâm Du lịch Phong Nha - Kẻ Bàng được coi là “trái tim” của du lịch Quảng Bình thì đội ngũ này còn thiếu và yếu.

Đội ngũ nhân lực du lịch Quảng Bình có chuyên môn, tay nghề cao còn thiếu; tỷ lệ lao động được đào tạo chuyên ngành du lịch còn thấp.

Điều đáng lưu tâm nhất hiện nay là một số bộ phận nhân viên khách sạn, nhà hàng trong quy trình nghiệp vụ vẫn còn nhiều sai sót, tinh thần thái độ phục vụ thiếu chu đáo, nhiệt tình, thiếu chuyên nghiệp, kỹ năng giao tiếp còn hạn chế. Tay nghề đầu bếp chưa cao dẫn đến việc chế biến các món ăn trong hệ thống nhà hàng, khách sạn còn đơn điệu, nghèo nàn, chưa khai thác được giá trị tinh tế, đa dạng của ẩm thực Quảng Bình để giới thiệu cho du khách.

Nguyên nhân của tình trạng trên một phần là do những người có trình độ, được đào tạo bài bản sau khi tốt nghiệp đại học, cao đẳng, trung cấp nghề chuyên ngành du lịch đã ở lại làm việc tại các thành phố lớn hoặc những nơi có du lịch phát triển và môi trường công tác tốt hơn. Số lao động trở về làm việc tại quê hương thường có trình độ ở mức trung bình và khi được tuyển chọn để làm việc tại các doanh nghiệp du lịch lại phải mất công đào tạo chuyên môn, nghiệp vụ lại từ đầu. Bên cạnh đó, tâm lý tự ti của người lao động ít nhiều còn chịu sự phân biệt của xã hội đối với những người làm việc trong khách sạn là một nghề “ít lành mạnh” cũng là một rào cản; ngoài ra một số nhà hàng, khách sạn, doanh nghiệp du lịch đánh giá chưa đúng mức sự đóng góp của đội ngũ cán bộ quản lý, nhân viên phục vụ dẫn đến việc đào tạo chuyên môn nghiệp vụ, chế độ lương, thưởng và các quyền lợi khác của người lao động chưa được quan tâm đúng mức, khiến đội ngũ này làm việc với năng suất và chất lượng chưa cao, thiếu nhiệt huyết và thường không ổn định. Đây là một trong những nguyên nhân hạn chế đến hiệu quả hoạt động du lịch.

2.3. Tình hình lượng khách du lịch đến Quảng Bình năm qua

Năm 2019, tổng số khách du lịch đến Quảng Bình ước đạt 5 triệu lượt, trong đó

khách quốc tế ước đạt 250.000 lượt, với tổng thu ước đạt 5.570 tỷ đồng. Phong Nha - Kẻ Bàng tiếp tục nằm trong danh sách các điểm đến đáng trải nghiệm nhất Việt Nam do Tạp chí du lịch uy tín hàng đầu thế giới Lonely Planet bình chọn.

Thời gian qua, Sở Du lịch Quảng Bình đã tập trung đầu tư xây dựng hạ tầng, nâng cao chất lượng các dịch vụ, nguồn nhân lực du lịch, góp phần quan trọng vào việc thu hút du khách. Cùng với đó, Sở Du lịch cũng đã đẩy mạnh tuyên truyền, quảng bá và xúc tiến du lịch với phương thức đa dạng, nội dung phong phú; chú trọng phát triển nhiều sản phẩm, loại hình du lịch nhằm khẳng định được thương hiệu, hình ảnh, điểm đến du lịch Quảng Bình trên bản đồ thế giới.

3. Một số đề xuất nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch tỉnh Quảng Bình

Một là, Sở Du lịch tỉnh Quảng Bình tổ chức chương trình đào tạo, đào tạo mới, đào tạo lại, tổ chức các hội thảo, báo cáo chuyên đề, nâng cao kiến thức quản lý, quản trị, chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ, tin học, phù hợp với bối cảnh đặc thù vùng. Tăng cường hợp tác quốc tế về đào tạo NNL du lịch nhằm góp phần từng bước chuyên nghiệp hóa nhân lực trong ngành du lịch, nâng cao chất lượng dịch vụ, xây dựng hình ảnh điểm đến Quảng Bình.

Hai là, chú trọng đào tạo NNL chất lượng cao là một trong những mục tiêu trọng tâm hiện nay của ngành du lịch, ưu tiên đào tạo nghiệp vụ chuyên sâu về du lịch như: Nghiệp vụ lễ tân, buồng, bàn, bếp; đội ngũ hướng dẫn viên về cung cách ứng xử, thái độ; kỹ năng giao tiếp, kỹ năng truyền thông... (mang tính chuyên nghiệp).

Ba là, tham gia công tác đào tạo của Tổng cục Du lịch và các dự án đào tạo quốc tế tổ

chức nhằm cải thiện nhanh số lượng và chất lượng NNL du lịch của tỉnh.

Bốn là, đẩy mạnh công tác định hướng nghề nghiệp cho học sinh, sinh viên thông qua việc chọn ngành, chọn trường học. Theo đó, để có được NNL chất lượng cao phục vụ du lịch, các đơn vị đào tạo cần cho sinh viên có nhiều cơ hội trải nghiệm tham quan thực tế công việc. Bên cạnh trang bị cho các em những kiến thức chuyên môn, còn phải chú trọng đào tạo kỹ năng nghề, đặc biệt là trình độ ngoại ngữ... Đổi mới chương trình đào tạo, đào tạo lại cho cán bộ hướng dẫn là người địa phương, chú ý đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ ngoại ngữ cho cán bộ, nhân viên để đón tiếp, phục vụ du khách quốc tế và có thể dễ dàng khi ra nước ngoài học tập khi có điều kiện.

Năm là, ứng dụng “Mô hình đào tạo thực nghiệm”. Với mô hình này sinh viên không chỉ được thực tập tại các phòng thực hành theo chuẩn khách sạn mà còn dành gần 50% thời gian cho việc thực tập tại các doanh nghiệp, thực tập đi hướng dẫn, đi tour.

Sáu là, các trường trung cấp, cao đẳng, đại học trên địa bàn tỉnh chú trọng đổi mới chương trình đào tạo, mở thêm các mã ngành du lịch mới, đổi mới cấu trúc chương trình đào tạo; đổi mới hơn nữa nội dung giáo trình giảng dạy, phương thức đào tạo phù hợp với đối tượng và nhu cầu hiện tại; liên kết với các trường, mời chuyên gia, giảng viên có uy tín chuyên ngành du lịch truyền đạt, kinh nghiệm trong hoạt động du lịch.

Bảy là, nâng cao hiệu quả chính sách thu hút, tuyển dụng, bố trí sử dụng NNL, nhằm tạo động lực môi trường kích thích làm việc năng động, chính sách tiền lương, tiền thưởng thu nhập đáp ứng được mức sống hiện nay.

Tám là, sử dụng đội ngũ các nhà quản lý, các nhà doanh nghiệp năng động, sáng tạo, đột

phá (Có tâm, tầm, tài).

Chín là, chú trọng phân khúc thị trường, hoạt động quảng bá, xúc tiến du lịch phải có quy mô, đi vào chiều sâu, chuyên biệt hóa cho từng phân khúc thị trường khách du lịch nội địa, quốc tế để mang lại hiệu quả cao. Bên cạnh đó phát triển nhiều sản phẩm, loại hình du lịch và không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch, góp phần quan trọng vào việc thu hút du khách. Đảm bảo an ninh du lịch, văn hóa du lịch văn minh.

Ngoài những giải pháp cụ thể trên, rất cần cái “bắt tay” trực tiếp giữa những cơ sở đào tạo với các doanh nghiệp, đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch, để thu hẹp khoảng cách giữa kiến thức đã học và thực tế. Khi những vấn đề trên được thực hiện một cách hiệu quả chắc chắn Quảng Bình sẽ không còn khát NNL chất lượng cao cho du lịch.

4. Kết luận

Bên cạnh những ưu điểm về mặt tự nhiên, số lượng du khách đến, ngành du lịch Quảng Bình vẫn còn có những điểm hạn chế rõ nét, đó

là sự thiếu chuyên nghiệp trong các khâu phục vụ, thiếu năng lực, thiếu trình độ thực tế, kỹ năng, thái độ... khiến nhiều khách du lịch đến chỉ một lần và không quay lại lần thứ hai. Trong bối cảnh khách du lịch trong nước và quốc tế đến với Quảng Bình ngày càng đông, nghỉ dưỡng dài ngày, ngoài việc đầu tư phát triển hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật, phát triển các loại hình và sản phẩm du lịch đặc thù, chất lượng cao để thu hút khách thì việc nâng cao chất lượng NNL du lịch được xem là sự đòi hỏi khách quan và cần thiết hiện nay nhằm đáp ứng ngày càng cao nhu cầu của du khách theo hướng chuyên nghiệp. Vì tình yêu với mảnh đất này, chúng ta hãy chú tâm để tạo được ấn tượng, níu chân du khách lưu lại và trải nghiệm về vùng đất và con người của dãy đất miền Trung, để trở thành sự lựa chọn ưu tiên, để hình ảnh, điểm đến thân thiện, mến khách và các giá trị truyền thống tốt đẹp của chúng ta được lan tỏa, góp phần tô điểm thêm vẻ đẹp của quê hương Di sản, quê hương của vị Đại tướng huyền thoại ■

Tài liệu tham khảo:

1. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2011), “Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030”, Nxb Văn hóa.
2. Trần Kim Dung (2011), *Quản trị Nguồn nhân lực*, Nxb Tổng hợp TP. Hồ Chí Minh.
3. Niên giám thống kê tỉnh Quảng Bình 2018. Đồng Tháp 6/2017.
4. Hà Văn Siêu (2011), “Một số gợi ý về chính sách phát triển du lịch”, Nxb Văn hóa Sài Gòn.
5. Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch (2012), “Báo cáo khoa học công nghệ năm 2011 của Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch”.
6. <https://www.quangbinhtravel.vn/chu-trong-nang-cao-chat-luong-nguon-nhan-luc-du-lich-quang-binh.html>
7. <http://vietnamtourism.gov.vn/index.php/items/26647>
8. <http://qbtv.vn/tin-tuc/luong-khach-du-lich-den-quang-binh-tang-278-so-voi-cung-ky-9868.html>
9. Tỉnh ủy Quảng Bình (2011), *Báo cáo tổng thể Quy hoạch phát triển du lịch tỉnh Quảng Bình đến năm 2020 tầm nhìn đến năm 2025*, ngày 12/01/2011, truy lục từ <https://www.quangbinh.gov.vn/3cms/quy-hoach-tong-the-phan-trien-du-lich-tinh-quang-binh-den-nam-2020-va-tam-nhin-den-nam-2025.htm>.