

PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH TỈNH QUẢNG NAM SAU ĐẠI DỊCH COVID-19

ThS. Lê Đức Thọ

Trường Cao đẳng Nghề Đà Nẵng

tholeevtc@gmail.com

Tóm tắt: Du lịch được xác định là ngành kinh tế mũi nhọn của tỉnh Quảng Nam, mặc dù vậy, đại dịch Covid-19 đã tác động nghiêm trọng đến hoạt động du lịch của tỉnh, trong đó có nguồn nhân lực du lịch. Sau đại dịch Covid-19, ngành du lịch Quảng Nam đang từng bước phục hồi, tuy nhiên nguồn nhân lực du lịch hiện đang thiếu trầm trọng. Thực tế cho thấy, nguồn nhân lực du lịch Quảng Nam còn rất yếu và thiếu, chưa đồng bộ, phần lớn nguồn nhân lực được tuyển dụng lấy từ các ngành khác nhau, nên chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển của ngành du lịch. Để phục hồi và phát triển ngành du lịch sau Covid-19, tỉnh Quảng Nam xác định một trong những yếu tố then chốt là phục hồi, phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch. Bài viết nghiên cứu thực trạng nguồn nhân lực du lịch tại tỉnh Quảng Nam sau đại dịch Covid-19 và đề xuất một số giải pháp phục hồi, phát triển nhân lực du lịch đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch trong tình hình mới hiện nay.

Từ khóa: Nguồn nhân lực du lịch; phát triển nguồn nhân lực du lịch; Covid-19.

DEVELOPING TOURISM HUMAN RESOURCES IN QUANG NAM PROVINCE AFTER THE COVID-19 PANDEMIC

Abstract: Tourism is identified as a key economic sector of Quang Nam province, however, the Covid-19 pandemic has seriously impacted on the province's tourism activities, including tourism human resources. After the Covid-19 pandemic, Quang Nam's tourism industry is gradually recovering, however, tourism human resources are currently serious shortage. In fact, tourism human resources in Quang Nam are still very weak, inadequate, and unsynchronized. Most of the recruited human resources are taken from different industries, so they have not met the development requirements of the tourism industry. Quang Nam province identified one of the key factors to recover and develop the tourism industry after Covid-19 is to recover, develop and improve the quality of tourism human resources. The article researches the situation of tourism human resources in Quang Nam province after the Covid-19 pandemic and proposes some solutions to recover and develop tourism human resources to meet the requirements of tourism development in the current new situation.

Keywords: Tourism human resources; tourism human resource development; Covid-19.

Mã bài báo: JHS - 112

Ngày nhận bài sửa: 30/11/2022

Ngày nhận bài: 8/11/2022

Ngày duyệt đăng: 20/04/2023

Ngày nhận phản biện: 23/11/2022

1. Giới thiệu

Du lịch được tỉnh Quảng Nam xác định là ngành kinh tế mũi nhọn, trong giai đoạn 2016-2019, “lượng khách tham quan, lưu trú du lịch tăng trưởng tốt với tốc độ tăng trưởng bình quân đạt 21,3%/năm; trong đó, tổng lượt khách tham quan và lưu trú du lịch năm 2019 đạt gần 7,8 triệu lượt (khách quốc tế đạt gần 4,7 triệu lượt, khách nội địa đạt hơn 3,1 triệu lượt). Tốc độ tăng trưởng bình quân lượng khách quốc tế đạt 27,5%/năm, khách nội địa đạt 14%/năm” (Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Nam, 2021). Tuy nhiên, đại dịch Covid-19 đã tác động nghiêm trọng đến hoạt động của ngành Du lịch tỉnh Quảng Nam trong giai đoạn 2020-2021, đặc biệt là trong thời gian thực hiện giãn cách xã hội. Đại dịch Covid-19 đã làm các hoạt động du lịch tại Quảng Nam gần như đóng băng trong 2 năm, lượng khách du lịch và doanh thu sụt giảm, hàng ngàn các doanh nghiệp du lịch đóng cửa, kéo theo lực lượng lao động du lịch mất việc làm tăng lên. Do đó, sau khi đại dịch Covid-19 từng bước được khống chế, các hoạt động du lịch dần dần trở lại trạng thái bình thường, thì vấn đề phục hồi và phát triển nguồn nhân lực du lịch được tỉnh Quảng Nam xem là công tác then chốt. Chính vì vậy, nghiên cứu thực trạng nguồn nhân lực du lịch sau đại dịch Covid-19 và đề xuất một số giải pháp nhằm phục hồi, phát triển nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu phát triển du lịch hậu Covid-19 tại tỉnh Quảng Nam là cần thiết.

2. Tổng quan nghiên cứu

Nghiên cứu về du lịch Quảng Nam nói chung và nguồn nhân lực du lịch tỉnh Quảng Nam nói riêng đã có khá nhiều công trình đề cập như: “Thực trạng và giải pháp phát triển du lịch cộng đồng ở tỉnh Quảng Nam” (Đính, 2021); “Phát triển du lịch văn hóa tại Quảng Nam - Thực trạng và giải pháp” (Thọ, 2022); “Nghiên cứu tiềm năng phát triển loại hình du lịch di sản tại tỉnh Quảng Nam” (Thọ, 2020); luận văn thạc sĩ Kinh tế: “Đào tạo nguồn nhân lực du lịch cho tỉnh Quảng Nam” (Trung, 2011); “Phân tích và đánh giá các điều kiện tự nhiên ở tỉnh Quảng Nam phục vụ phát triển du lịch” (Anh, 2016) ... Trong đó, có đề cập đến thực trạng nguồn nhân lực du lịch tỉnh Quảng Nam. Tuy nhiên, hầu hết những công trình này để nghiên cứu về nguồn nhân lực du lịch trước khi chịu sự tác động của đại dịch Covid-19, chưa có công trình nào nghiên cứu về thực trạng nguồn nhân lực du lịch tỉnh Quảng Nam hậu Covid-19. Hiện nay, đại dịch Covid-19 cơ

bản đã được khống chế, ngành Du lịch Quảng Nam đang từng bước phục hồi trở lại, trong điều kiện đó, nghiên cứu thực trạng và đề xuất giải pháp nhằm phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Quảng Nam đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch trong bối cảnh hiện nay là cần thiết.

3. Cơ sở lý luận và phương pháp nghiên cứu

3.1. Một số khái niệm cơ bản

Nguồn nhân lực du lịch

Nguồn nhân lực du lịch bao gồm toàn bộ lực lượng lao động trực tiếp và gián tiếp liên quan đến quá trình phục vụ khách du lịch. Do đó, khi đề cập đến khái niệm nguồn nhân lực du lịch thì không chỉ đề cập đến các lao động nghiệp vụ phục vụ một cách trực tiếp mà còn cả các lao động ở cấp độ quản lý, lao động làm công tác đào tạo và các lao động gián tiếp khắc phục vụ khách du lịch.

Nguồn nhân lực du lịch được chia thành 3 nhóm với những vai trò khác nhau: Nhóm nhân lực làm việc tại cơ quan quản lý nhà nước về du lịch, nhóm nhân lực làm việc trong các đơn vị hành chính sự nghiệp ngành Du lịch, nhóm nhân lực kinh doanh du lịch. Ngoài ra, nhân lực du lịch còn bao gồm những người làm nghề tự do và người dân tham gia hoạt động trong lĩnh vực du lịch (Tuấn, 2015).

Nguồn nhân lực trong ngành Du lịch có đặc điểm khác với những ngành kinh tế khác như: nguồn nhân lực du lịch phải có kỹ năng chuyên môn, nghiệp vụ sâu về du lịch; phải có kiến thức về văn hóa, xã hội và giao tiếp ngoại ngữ; phải có tâm huyết làm du lịch. Ngành Du lịch đòi hỏi nguồn nhân lực lớn với nhiều loại trình độ do tính chất đặc điểm của ngành có mức độ cơ giới hóa thấp và đối tượng phục vụ là khách hàng với nhu cầu rất đa dạng. Trong kinh doanh du lịch, phần lớn lao động tiếp xúc trực tiếp với khách hàng và họ tham gia thực hiện các công việc nhằm đạt được các mục tiêu của doanh nghiệp. Chất lượng dịch vụ được cung cấp cho khách hàng không chỉ phụ thuộc vào trình độ, kỹ năng tay nghề của người lao động mà còn phụ thuộc vào thái độ làm việc của họ. Cả hai yếu tố đó của người lao động đều quyết định mức độ đáp ứng nhu cầu của khách hàng (Tuấn, 2015).

Phát triển nguồn nhân lực du lịch

Phát triển nguồn nhân lực nói chung là quá trình biến đổi về số lượng, chất lượng và cơ cấu nguồn nhân lực ngày càng đáp ứng tốt hơn yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội và sức sáng tạo của con người, nền văn hóa, truyền thống lịch sử... Do đó, phát triển nguồn nhân

lực du lịch đồng nghĩa với nâng cao năng lực xã hội và tính năng động xã hội của nguồn nhân lực du lịch về mọi mặt thể lực, trí lực, nhân cách, đồng thời phân bổ, sử dụng và phát huy có hiệu quả nhất năng lực đó để phát triển đất nước. Phát triển nguồn nhân lực du lịch còn được hiểu là sự phân bổ, sử dụng và phát huy tối đa năng lực nguồn nhân lực. Đó là việc tạo dựng một môi trường xã hội thuận lợi, môi trường sinh thái bền vững, đặc biệt là môi trường lao động để con người phát huy được sở trường, tiềm năng của mình và cống hiến được nhiều cho xã hội.

Dưới góc độ xã hội, phát triển nguồn nhân lực du lịch được hiểu là việc tăng trưởng của số lượng nguồn nhân lực và nâng cao về chất lượng nguồn nhân lực, tạo ra cơ cấu nguồn nhân lực hợp lý. Cả ba yếu tố trên đều có mối quan hệ chặt chẽ với nhau, trong đó yếu tố nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là sự phát triển về quy mô dân số, số lượng người lao động dồi dào đáp ứng cho quá trình phát triển kinh tế nói chung và du lịch nói riêng bằng việc thực hiện các chính sách đầu tư phát triển lực lượng lao động của các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền. Phát triển nguồn nhân lực du lịch về mặt cơ cấu là việc phân bổ, cấu trúc hợp lý các thành phần trong lực lượng lao động cho phù hợp với yêu cầu của ngành trong từng giai đoạn phát triển của đất nước.

Tóm lại, bản chất của phát triển nguồn nhân lực du lịch là việc tăng số lượng, nâng cao chất lượng và thiết lập cơ cấu nguồn nhân lực hợp lý nhằm đáp ứng yêu cầu phát triển ngành du lịch.

3.2. Phương pháp nghiên cứu

Tác giả sử dụng phương pháp thu thập tài liệu thứ cấp từ các nguồn số liệu của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Nam, báo cáo, kế hoạch, chương trình phát triển du lịch của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam, tạp chí, trang thông tin điện tử tỉnh Quảng Nam... nghiên cứu về thực trạng nguồn nhân lực du lịch tại tỉnh Quảng Nam sau đại dịch Covid-19 hiện nay.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Thực trạng nguồn nhân lực du lịch tỉnh Quảng Nam sau đại dịch Covid-19

Quảng Nam là địa phương sở hữu các lợi thế về tài nguyên du lịch cả về điều kiện tự nhiên và tài nguyên du lịch văn hóa của khu vực miền Trung Tây Nguyên, với các bãi tắm đẹp, hệ thống nhà hàng, khách sạn, resort sang trọng và các di sản văn hóa. Quảng Nam có nhiều tiềm năng và lợi thế phát triển du lịch, cộng

đồng, là nơi hội tụ, kết tinh của nhiều di sản vật thể và phi vật thể, nổi bật là các di sản văn hóa thế giới được UNESCO công nhận: đô thị cổ Hội An, khu đền tháp Mỹ Sơn, khu dự trữ sinh quyển thế giới Cù Lao Chàm và nghệ thuật Bài Chòi. Bên cạnh đó, nhiều giá trị văn hóa, lịch sử đặc trưng, lễ hội dân gian đậm đà bản sắc với trên 120 lễ hội tiêu biểu và nhiều di sản phi vật thể khác có giá trị; có Sâm Ngọc Linh là quốc bảo của Việt Nam và nhiều đặc sản địa phương; trên 25 làng nghề truyền thống: mộc Kim Bồng, gốm Thanh Hà, rau Trà Quế, đèn lồng (thành phố Hội An), đúc đồng Phước Kiều, chiếu cói Bàn Thạch (thị xã Điện Bàn), dệt thổ cẩm (Nam Giang, Đông Giang), lụa Mã Châu (huyện Duy Xuyên), nước mắm Cửa Khe (huyện Thăng Bình). Đây là những điều kiện thuận lợi để Quảng Nam đẩy mạnh phát triển du lịch (Đính, 2021). Hạ tầng du lịch cũng được tỉnh Quảng Nam chú trọng đầu tư, tính đến hết năm 2020, “toàn tỉnh có 741 cơ sở lưu trú, với tổng số phòng là 16.111 phòng vượt chỉ tiêu Nghị quyết đã đề ra là 132 cơ sở lưu trú với 4.100 phòng. Tốc độ tăng bình quân giai đoạn 2016-2019 về số cơ sở lưu trú là 17%/năm và số phòng là 17,2%/năm” (Thanh, 2022).

Nhờ khai thác hiệu quả các tài nguyên du lịch, trong những năm qua, ngành Du lịch Quảng Nam đã và đang khẳng định điểm đến an toàn và thân thiện, đáp ứng nhu cầu của du khách. Cùng với sự tập trung lãnh đạo, chỉ đạo, định hướng chiến lược thời gian qua ngành Du lịch của tỉnh có bước phát triển đáng kể. Sau 20 năm (1999-2019), quy mô khách đến Quảng Nam tăng 25 lần, từ 312.719 lượt khách năm 1999 lên 7.790.000 lượt khách năm 2019. Quảng Nam là điểm đến được du khách ưa thích khi đi du lịch ở Việt Nam (Thanh, 2022). Trong bối cảnh tình hình quốc tế, trong nước có những biến động lớn, chưa từng có trong nhiều thập kỷ do tác động của đại dịch Covid-19, kinh tế thế giới rơi vào tình trạng suy giảm. Tăng trưởng kinh tế trong nước chững lại và thấp hơn so với cùng kỳ; tỉnh Quảng Nam cũng không ngoại lệ, hầu hết các ngành, lĩnh vực của nền kinh tế chịu ảnh hưởng nặng nề, nhiều hoạt động kinh tế - xã hội ngưng trệ, gián đoạn chuỗi cung ứng; trong đó du lịch là ngành bị ảnh hưởng sớm nhất và nặng nề nhất, sụt giảm rất nghiêm trọng về lượng khách cũng như doanh thu. Trong một thời gian ngắn, các chỉ tiêu về lượng khách và doanh thu sụt giảm mạnh. Giai đoạn 2016-2019, tốc độ tăng trưởng bình quân khách tham quan du lịch Quảng Nam là 21,3%/năm.

Tuy nhiên, đại dịch Covid-19 đã tác động nghiêm trọng đến ngành Du lịch Quảng Nam trong hai năm 2020 và 2021 cả về tổng lượng khách du lịch quốc tế

và trong nước, cũng như doanh thu từ các hoạt động du lịch đều sụt giảm.

Bảng 1: Tổng lượng khách du lịch và doanh thu từ các hoạt động du lịch tỉnh Quảng Nam giai đoạn 2019-2021

Năm	Tổng lượt khách (người)	Tỷ lệ %	Khách quốc tế (người)	Tỷ lệ %	Khách nội địa (người)	Tỷ lệ %	Doanh thu (tỷ đồng)	Tỷ lệ %
2019	7.790.000	17,6	4.660.000	20,5	3.130.000	13,6	6.000	27,7
2020	1.477.700	-66,1	766.200	-65,0	711.500	-66,0	2.526	-65,4
2021	352.800	-76,1	22.600	-97,0	330.200	-53,6	1.128	-55,2

Nguồn: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Nam, 2021

Sau khi dịch Covid-19 được đẩy lùi, Quảng Nam đã tập trung dồn lực để phục hồi du lịch góp phần đưa kinh tế phát triển. Với những hoạt động kích cầu hiệu quả, 9 tháng năm 2022 “Quảng Nam thu hút gần 4,3 triệu lượt khách tham quan, lưu trú, tăng gấp 13 lần so với cùng kỳ năm trước. Trong đó, khách quốc tế ước đạt 411 nghìn lượt khách, tăng gấp 26 lần so với cùng kỳ năm trước; khách nội địa ước đạt gần 3,9 triệu lượt khách, tăng gấp 12 lần so với cùng kỳ năm trước” (Báo Điện tử Đảng Cộng sản Việt Nam, 2022). Có được kết quả đó, sự đóng góp của nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch có tính chất quyết định đến chất lượng dịch vụ du lịch.

Theo báo cáo của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Nam, năm 2019, “ngành Du lịch toàn tỉnh sử dụng khoảng 18.000 lao động trực tiếp, tăng gấp 1,6 lần so với năm 2016. Trong đó, có khoảng 70% là nhân viên trong các cơ sở lưu trú du lịch, 10% hướng dẫn viên du lịch, 20% lực lượng khác như nhân viên phục vụ tại các điểm du lịch, nhà hàng, lái xe du lịch... Tốc độ tăng bình quân về lao động giai đoạn 2016-2019 là 17,8%/năm. Cuối năm 2020 và năm 2021, số lao động tạm ngừng việc, nghỉ luân phiên, nghỉ việc tại các cơ sở, đơn vị, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn tỉnh hơn 14.000 người” (Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Nam, 2021). Các doanh nghiệp du lịch duy trì một số ít nhân viên bảo vệ, kỹ thuật, buồng phòng, lễ tân và nhân viên quản lý, điều hành chủ chốt. Bên cạnh đó, nhiều lao động du lịch phải chuyển sang các ngành nghề khác, cùng với tâm lý e ngại của du khách... là những khó khăn, thách thức trong việc khôi phục hoạt động du lịch

sau dịch bệnh. Đặc biệt, một số doanh nghiệp cũng đang trong quá trình tái cơ cấu bộ máy nhân sự theo hướng tinh gọn, đưa công nghệ vào quản lý... càng khiến thị trường lao động chưa thể ổn định. Như vậy, không phải sau đại dịch Covid-19 tỉnh Quảng Nam mới thiếu lao động du lịch, mà trong giai đoạn 2017-2019, tình trạng này đã tồn tại trong thực tế phát triển du lịch tại Quảng Nam.

Đại dịch Covid-19 đã ảnh hưởng sâu sắc đến tình hình lao động du lịch tại tỉnh Quảng Nam. Theo báo cáo của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Nam, trong hai năm 2020 và 2021, “có hơn 14.000 lao động ngành Du lịch mất việc làm; thiệt hại về du lịch hơn 15.000 tỷ đồng do ảnh hưởng bởi dịch bệnh Covid-19” (Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Nam, 2021). Báo cáo của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Nam cho thấy, cuối năm 2021, “trên 90% doanh nghiệp du lịch tạm dừng hoạt động (840/923), chỉ còn khoảng 90 doanh nghiệp hoạt động cầm chừng, nhiều doanh nghiệp đang khó khăn với các khoản nợ: ngân hàng, thuế, bảo hiểm... có nguy cơ không thể trả được nợ, lãi vay... và đang đứng trước nguy cơ giải thể, phá sản. Về lĩnh vực lữ hành, từ năm 2020-2021 có 16 doanh nghiệp lữ hành nộp hồ sơ xin thu hồi giấy phép, chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành; hiện nay còn 80 doanh nghiệp lữ hành có giấy phép hoạt động kinh doanh nhưng toàn bộ đã tạm dừng hoạt động” (Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Nam, 2021). Do ảnh hưởng của dịch Covid-19, các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch chỉ giữ lại bộ phận nòng cốt, các nhân sự có kỹ năng, chuyên môn cao để duy trì hoạt động nên tỷ lệ nhân sự đã qua đào tạo cao hơn so với giai đoạn trước dịch Covid-19.

Có thể thấy, số lượng lao động du lịch mất việc làm trong đại dịch Covid-19 là rất lớn, điều này đã ảnh hưởng nghiêm trọng đến đời sống, thu nhập của lực lượng này. Do tác động của Covid-19, để ổn định cuộc sống và đảm bảo thu nhập, đa phần lực lượng lao động du lịch tại tỉnh Quảng Nam đã có những chuyển đổi sinh kế và dần ổn định. Do đó, một bộ phận lao động chưa có nhu cầu quay trở lại làm việc trong lĩnh vực du lịch, dịch vụ. Tình trạng này dẫn đến việc thất thoát nhân lực trầm trọng đối với lĩnh vực du lịch và đây thực sự là một hiện tượng chưa từng có tiền lệ. Do đó, việc thu hút lao động trong ngành trở lại sẽ rất khó khăn. Sau dịch bệnh, xu hướng, cấu trúc của du lịch đã thay đổi. Nhiều doanh nghiệp chưa có nhu cầu tuyển dụng trở lại hoặc chưa tuyển lao động có hợp đồng (lý do không có tài chính để duy trì hợp đồng và chính sách cho người lao động). Một vài doanh nghiệp khan hiếm nguồn nhân lực chất lượng cao, đặc biệt tại các vị trí lãnh đạo, quản lý, trưởng bộ phận, các nhóm sản phẩm, dịch vụ mới như các dịch vụ ẩm thực, lưu trú cao cấp hoặc các kỹ năng trong thời đại mới như chuyển đổi số.

Đại dịch Covid-19 không chỉ ảnh hưởng đến nguồn nhân lực ở các doanh nghiệp, mà còn tác động rất lớn đến công tác tuyển sinh của các cơ sở đào tạo nhân lực du lịch. Do ảnh hưởng của dịch Covid-19, công tác tuyển sinh của các trường bị hạn chế, chưa đạt mức 50%. Năng lực đào tạo của các cơ sở còn rất lớn. Đại dịch Covid-19 đã khiến các cơ sở đào tạo phải chuyển đổi hình thức, phương pháp giảng dạy, đào tạo từ trực tiếp sang trực tuyến với cơ sở vật chất, trang thiết bị không đồng bộ, trình độ sử dụng công nghệ thông tin khác nhau; đồng thời, thiếu cơ sở thực hành, thiếu điều kiện học tập từ thực tiễn đã làm giảm chất lượng đào tạo. Không chỉ vậy, công tác tuyển sinh ngành Du lịch của các trường cũng bị giảm đi đáng kể, số lượng sinh viên ra trường trong hai năm gần đây đều gặp khó khăn khi tìm kiếm việc làm. Điều này cũng có nghĩa trong vài năm tới, số lượng lao động bổ sung mới cho ngành Du lịch sẽ bị thiếu hụt.

Ngoài ra, sau dịch, xu hướng du lịch của khách cũng có sự thay đổi theo hướng du lịch nhóm nhỏ, hướng đến sự trải nghiệm, sinh thái... Bên cạnh đó, hiện nay khách du lịch đã sử dụng linh hoạt các ứng dụng công nghệ để booking khách sạn, đặt đồ ăn, đặt

xe... Do vậy, lao động du lịch phải thay đổi theo để phù hợp với hoàn cảnh, đảm bảo chất lượng phục vụ.

4.2. Giải pháp phục hồi và phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Quảng Nam sau đại dịch Covid-19

Năm 2022, tỉnh Quảng Nam đăng cai Năm Du lịch quốc gia 2022, lượng du khách đến ngày càng tăng, tuy nhiên, nguồn nhân lực trong ngành Du lịch đang thiếu hụt sau khi đại dịch Covid-19 được kiểm soát. Do đó, phục hồi và phát triển nguồn nhân lực du lịch đáp ứng yêu cầu phát triển ngành Du lịch của địa phương đang là yêu cầu cấp thiết hiện nay. Mục tiêu của ngành Du lịch tỉnh Quảng Nam là: “đến năm 2025, lao động trực tiếp trong ngành du lịch: 23.000 người; trong đó, có khoảng 75% lao động qua đào tạo, bồi dưỡng về nghiệp vụ du lịch và ngoại ngữ. Đến năm 2030, lao động trực tiếp trong ngành Du lịch: 40.000 người; trong đó, có 85% lao động qua đào tạo, bồi dưỡng về nghiệp vụ du lịch và ngoại ngữ” (Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam, 2021). Do đó, để phục hồi và phát triển nguồn nhân lực du lịch, Quảng Nam cần chú ý tới các vấn đề sau đây:

Đối với các cơ quan quản lý Nhà nước

Nhà nước cần có chính sách hỗ trợ để các doanh nghiệp du lịch hoạt động trở lại như cho vay vốn, giảm thuế, giãn cách đóng bảo hiểm xã hội... tạo mọi điều kiện cho các cơ sở du lịch hoạt động trở lại. Đồng thời, các cơ quan quản lý Nhà nước cần tổ chức rà soát lại lực lượng lao động trong lĩnh vực du lịch bị biến động do ảnh hưởng của dịch bệnh Covid-19 nhằm có giải pháp tích cực thu hút người lao động lành nghề trở lại doanh nghiệp làm việc sau khi dịch bệnh được kiểm soát đảm bảo số lượng và chất lượng; hỗ trợ các ý tưởng, dự án khởi nghiệp sáng tạo lĩnh vực du lịch. Xây dựng kế hoạch, tổ chức đào tạo, đào tạo lại, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng khai thác thị trường, phát triển sản phẩm, chuyển đổi số... và tập huấn về công tác phòng, chống dịch nhằm đáp ứng yêu cầu trong tình hình mới cho nhân viên, người lao động tại các khu, điểm, doanh nghiệp du lịch (theo hình thức trực tuyến và trực tiếp).

Quảng Nam cần xây dựng hệ thống dữ liệu về thông tin nhân lực du lịch, gồm thực trạng nhân lực hiện tại và dự báo nhu cầu phát triển nhân lực du lịch trong thời gian tới. Đặc biệt, cần đổi mới, làm tốt công tác dự báo cung - cầu lao động du lịch trên địa bàn, trong đó xác định cụ thể số lượng, chức danh, tiêu

chuẩn, thời gian dự kiến tuyển dụng. Làm tốt điều này sẽ giúp cho các cơ quan quản lý nhà nước, cơ sở đào tạo, doanh nghiệp du lịch và các tổ chức, cá nhân có nhu cầu cập nhật thông tin, từ đó có kế hoạch phù hợp để phát triển nhân lực cho ngành du lịch. Phát triển hệ thống thông tin thị trường lao động, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số để tăng khả năng kết nối cung - cầu lao động; tăng cường giao dịch làm việc trực tuyến, hoạt động giao dịch tư vấn, giới thiệu việc làm, cung ứng lao động của Trung tâm Dịch vụ việc làm tỉnh Quảng Nam nhằm kết nối người lao động với doanh nghiệp lĩnh vực du lịch. Đẩy mạnh xu thế chuyển đổi số trong quản lý, đào tạo nhân lực du lịch. Ủy ban nhân dân tỉnh và Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch cần tăng cường triển khai chuyển đổi số trong công tác quản lý, đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch.

Đối với các doanh nghiệp du lịch, dịch vụ

Các doanh nghiệp cần đánh giá kết quả công việc theo tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (VTOS), bao gồm: kỹ năng cá nhân, kỹ năng làm việc, kết quả thực hiện công việc. Sau khi đánh giá, cần tiến hành phân loại lao động theo tiêu chí phù hợp hay không phù hợp, phù hợp với những công việc nào. Từ đó, có kế hoạch đào tạo, luân chuyển, hoặc cho thôi việc. Cần ban hành chính sách thưởng - phạt, chế độ tiền lương và kỷ luật lao động, cải thiện điều kiện lao động, xây dựng môi trường văn hóa doanh nghiệp, tính dân chủ, ý thức tập thể.

Đối với các cơ sở đào tạo du lịch

Nâng cao năng lực đào tạo cho các cơ sở đào tạo nhân lực du lịch trên địa bàn tỉnh. Đẩy mạnh liên kết, đa dạng các hình thức đào tạo, ký kết hợp tác với doanh nghiệp để xây dựng chương trình đào tạo theo chuẩn đầu ra về đào tạo, tăng thời lượng thực hành, liên kết đưa sinh viên đi thực tập tại các doanh nghiệp du lịch. Tăng cường hợp tác giữa 3 nhà: quản lý nhà nước, nhà trường và doanh nghiệp trong công tác đào tạo sinh viên ngành du lịch. Khuyến khích các doanh nghiệp du lịch lớn xây dựng mô hình trung tâm đào tạo, bồi dưỡng cung cấp nguồn nhân lực du lịch tại chỗ. Tăng cường gắn kết giữa các cơ sở giáo dục nghề nghiệp với các doanh nghiệp du lịch, thường xuyên tổ chức cho các học viên đi thực tế tại các doanh nghiệp du lịch. Số hóa các chương trình đào tạo căn bản về nghiệp vụ du lịch để người lao động chủ động tham

gia. Các cơ sở đào tạo du lịch trên địa bàn cần tăng cường ứng dụng công nghệ số trong đào tạo, số hóa các chương trình đào tạo, bồi dưỡng để học sinh sinh viên dễ dàng tiếp cận. Ứng dụng công nghệ ảo vào đào tạo nhân lực du lịch.

Tổ chức các khóa tập huấn, bồi dưỡng, chú trọng nâng cao năng lực gồm kiến thức, kỹ năng nghề, kỹ năng mềm và đạo đức nghề nghiệp cho lực lượng lao động trực tiếp phục vụ du lịch nhất là lực lượng lao động trực tiếp phục vụ khách du lịch, cụ thể: tổ chức các lớp đào tạo thực chiến (vừa học vừa thực hành) từ cơ bản đến nâng cao các kỹ năng nghề thiết yếu như: phục vụ bàn, phục vụ buồng, nghiệp vụ lễ tân, điều hành du lịch nội địa, quốc tế, lái xe, hướng dẫn viên du lịch. Tiếp tục triển khai thực hiện tốt các chính sách hỗ trợ đào tạo lao động đào tạo trình độ sơ cấp và dưới 3 tháng nhằm cung ứng kịp thời nhu cầu tuyển dụng lao động cho các doanh nghiệp du lịch; tập trung nâng cao chất lượng đào tạo các ngành, nghề phục vụ phát triển du lịch tỉnh Quảng Nam.

Đối với lao động du lịch

Bản thân người lao động cần tự trau dồi cập nhật thường xuyên kiến thức về chuyên môn nghiệp vụ, về đời sống chính trị - văn hóa - xã hội của đất nước. Đồng thời, cần nâng cao kỹ năng giao tiếp, lắng nghe, thuyết phục, tạo dựng quan hệ với khách hàng. Ngoài ra, mỗi cá nhân làm việc trong lĩnh vực du lịch cần sử dụng được tối thiểu một ngoại ngữ; cùng với đó, rèn luyện thêm các kỹ năng mềm: hoạt náo, tinh thần đồng đội, kỹ năng hoạt động nhóm. Ngoài tham gia các lĩnh vực khác, đội ngũ lao động du lịch cũng cần tận dụng thời gian tích cực tham gia các khóa đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, tham gia các cuộc thi nâng cao tay nghề (nếu có).

5. Kết luận

Đại dịch Covid-19 tác động lớn không chỉ thiếu hụt nguồn nhân lực, mà còn ảnh hưởng đến tâm lý người lao động, xem ngành Du lịch là lĩnh vực dễ tổn thương. Đại dịch Covid-19 đã làm sụt giảm lượng khách từ nhiều thị trường trọng điểm, kéo theo giảm mạnh số lượng nhân lực du lịch của tỉnh Quảng Nam. Qua 4 đợt dịch bùng phát trong năm 2020-2021, đã có hơn 14.000 lao động thất nghiệp, nghỉ việc. Vì vậy, khi hoạt động du lịch đang từng bước khởi sắc trở lại thời kỳ hậu Covid-19, cần quán triệt và thực hiện có hiệu quả những biện pháp

nhằm phục hồi và phát triển nguồn nhân lực du lịch tại tỉnh Quảng Nam trong bối cảnh hiện nay. Trong đó, cần chú trọng: tổ chức rà soát lại lực lượng lao động trong lĩnh vực du lịch bị biến động do ảnh hưởng của dịch bệnh Covid-19; xây dựng hệ thống dữ liệu về thông tin nhân lực du lịch và thị trường lao động du lịch; nâng cao năng lực đào tạo cho các cơ sở đào tạo nhân lực du lịch; tổ chức các khóa tập

huấn, bồi dưỡng, chú trọng nâng cao năng lực cho nhân lực du lịch hiện có; các doanh nghiệp cần đánh giá kết quả công việc theo tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam; đẩy mạnh xu thế chuyển đổi số trong quản lý, đào tạo nhân lực du lịch; bản thân người lao động cần tự trau dồi cập nhật thường xuyên kiến thức về chuyên môn nghiệp vụ và các kỹ năng cần thiết đáp ứng yêu cầu công việc.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Anh, T.V. (2016). Phân tích và đánh giá các điều kiện tự nhiên ở tỉnh Quảng Nam phục vụ phát triển du lịch. *Tạp chí Khoa học*, Đại học sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh, 6 (84), 187-199.
- Báo Điện tử Đảng Cộng sản Việt Nam. (2022/10/6). 9 tháng, Quảng Nam thu hút gần 4,3 triệu lượt khách du lịch. <https://dangcongsan.vn/tu-tuong-van-hoa/9-thang-quang-nam-thu-hut-gan-4-3-trieu-luot-khach-du-lich-621290.html>.
- Đính, L.V (2021). Thực trạng và giải pháp phát triển du lịch cộng đồng ở tỉnh Quảng Nam. *Tạp chí Khoa học Chính trị*, (2), 41-47.
- Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Nam. (2021). Báo cáo số 1717/SVHTTDL-QLDL ngày 2/12/2021 về việc nội dung trả lời chất vấn tại Kỳ họp thứ tư, HĐND tỉnh khóa X.
- Tuấn, L.A. (2015). *Giải pháp liên kết phát triển nguồn nhân lực du lịch khu vực Bắc - Nam Trung Bộ*. Kỷ yếu Hội thảo Liên kết phát triển du lịch khu vực Bắc - Nam Trung Bộ.
- Thanh, L.T. (2022). *Xây dựng và triển khai thực hiện chính sách, cơ chế của tỉnh Quảng Nam trong thu hút đầu tư, phát triển du lịch*. <https://vtr.org.vn/xay-dung-va-trien-khai-thuc-hien-chinh-sach-co-che-cua-tinh-quang-nam-trong-thu-hut-dau-tu-phat-trien-du-lich.html>.
- Thọ, L.Đ. (2020). Nghiên cứu tiềm năng phát triển loại hình du lịch di sản tại tỉnh Quảng Nam. *Tạp chí Kinh tế & Quản trị Kinh doanh*, (15), 13-19.
- Thọ, L.Đ. (2022). Phát triển du lịch văn hóa tại Quảng Nam - Thực trạng và giải pháp. *Tạp chí Khoa học Đại học Đồng Á*, (2), 66-77.
- Trung, N.V. (2011). *Đào tạo nguồn nhân lực du lịch cho tỉnh Quảng Nam*. Luận văn thạc sĩ Kinh tế. Đại học Đà Nẵng.
- Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam. (2021). Quyết định số 2596/QĐ-UBND ngày 12/9/2021 về ban hành Chương trình phát triển du lịch tỉnh Quảng Nam đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2030.
- Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam. (2022). Kế hoạch Số: 2702/KH-UBND ngày 29/4/2022 về thực hiện một số nhiệm vụ, giải pháp phục hồi, phát triển du lịch đến năm 2025 trên địa bàn tỉnh.