

Nguồn nhân lực TRONG PHÁT TRIỂN DU LỊCH BỀN VỮNG TẠI NGHỆ AN

■ PGS. TS Phạm Hồng Long⁽¹⁾, Ngô Việt Anh⁽²⁾
Nguyễn Công Toại⁽²⁾, Đào Vũ Hương Giang⁽³⁾

Phát triển du lịch bền vững đang là xu thế tất yếu trong định hướng phát triển du lịch Việt Nam nói chung và các địa phương nói riêng, trong đó có tỉnh Nghệ An. Sau hai năm phải đối mặt với những khó khăn, thách thức, trong bối cảnh đại dịch COVID-19 đang dần được kiểm soát, ngành du lịch của tỉnh Nghệ An đang từng bước khôi phục đã phát triển thông qua các giải pháp và định hướng trong cả ngắn hạn và dài hạn, góp phần thúc đẩy du lịch nội địa và du lịch quốc tế, đưa ngành du lịch của tỉnh phát triển một cách bền vững.

Chương trình hành động số 55-CTr/TU ngày 04/01/2018 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy thực hiện Nghị quyết số 08-NQ/TW của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn trên địa bàn Nghệ An giai đoạn 2017-2030. Nghị quyết Đại hội đại biểu Đảng bộ tỉnh Nghệ An lần thứ XIX, nhiệm kỳ 2020-2025 cũng đề ra mục tiêu phát triển dịch vụ với tốc độ nhanh, bền vững, đưa tỉnh Nghệ An trở thành trung tâm dịch vụ thương mại, tài chính, du lịch của khu vực Bắc Trung Bộ.

Để đạt được các mục tiêu này, song song với việc phát triển cơ sở hạ tầng du lịch và chuẩn bị tốt các điều kiện cung và cầu, việc đảm bảo nguồn nhân lực tương ứng có lượng cao để đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch cũng được coi là nhiệm vụ quan trọng để phát triển du lịch Nghệ An một cách bền vững.



Sở Du lịch Nghệ An tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ nghề cho các cơ sở lưu trú và kinh doanh dịch vụ du lịch khác

⁽¹⁾Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội;

⁽²⁾Trung tâm Bảo tồn Thiên nhiên và Phát triển; ⁽³⁾Trường Đại học Cần Thơ

1. Thực trạng nguồn nhân lực phục vụ du lịch tại Nghệ An

Lao động phục vụ phát triển du lịch Nghệ An có xu hướng gia tăng qua các năm. Năm 2011 là 6.539 người (chưa kể lao động thời vụ) và đến năm 2021 là 8.743

người. Tính riêng cho giai đoạn 2013-2018, số lượng lao động cả trực tiếp và gián tiếp trong ngành tăng bình quân 7-8%/năm.

Bảng 1. Hiện trạng về nhân lực du lịch Nghệ An giai đoạn 2011-2021

Hạng mục	Đơn vị tính	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Tổng số lao động	Người	6.539	6.582	7.302	7.731	8.012	8442	9.129	10.028	10.34	9.56	8.743
Đại học và trên Đại học	Người	861	883	1.262	1.485	1.593	1.732	2.229	2.448	2.569	2.583	2.469
Cao đẳng và Trung cấp	Người	2.294	2.325	2.384	2.409	2.446	2.471	2.639	2.911	3.015	3.026	2.989
Chưa qua đào tạo	Người	3.384	3.374	3.656	3.837	3.973	4.239	4.324	4.426	4.756	3.951	3.285

Nguồn: Sở Du lịch Nghệ An

Tuy nhiên, nguồn lực du lịch hiện không chỉ thiếu về số lượng và còn yếu về chất lượng. Tỷ lệ lao động được đào tạo chuyên sâu còn thấp. Doanh nghiệp du lịch khi tiếp nhận sinh viên còn mất nhiều thời gian để đào tạo, bồi dưỡng mới đáp ứng được yêu cầu. Đội ngũ cán bộ quản lý, điều hành khách sạn, quản lý lữ hành, hướng dẫn viên, thuyết minh viên chuyên nghiệp và lao động giỏi ngoại ngữ, có nghiệp vụ giỏi, tay nghề cao về kinh doanh, phục vụ du lịch còn thiếu và nhiều hạn chế. Số lượng lao động qua đào tạo và được cấp chứng chỉ còn hạn chế, chủ yếu tập trung ở một số cơ sở lưu trú khách sạn 3-4 sao. Đội ngũ cán bộ công chức làm công tác quản lý nhà nước về du lịch còn thiếu so với nhu cầu công việc. Ở cấp huyện, chưa bố trí hoặc thiếu cán bộ chuyên trách về du lịch, hầu hết đang kiêm nhiệm. Tại các đơn vị lữ hành và cơ sở lưu trú, nhân lực ở một số vị trí quan trọng vẫn chưa đủ số lượng đảm bảo cho hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Do vậy, nhu cầu tuyển dụng nhân lực của các doanh nghiệp cho giai đoạn 2018-2020 là khá lớn, cần bổ sung 1.133 lao động cho các vị trí: quản lý bộ phận, lễ tân, bàn - bar, buồng - giặt, bếp... (nhà nghỉ, khách sạn); giám đốc điều hành, nhân viên bán hàng, nhân viên marketing, nhân viên kinh doanh, hướng dẫn viên du lịch...(doanh nghiệp lữ hành).

Chất lượng lao động du lịch của tỉnh còn nhiều hạn

chế, chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển của ngành. Số lao động có trình độ đại học và trên đại học chiếm tỷ lệ thấp trong tổng số lao động đã qua đào tạo (có 1.222 người, chiếm 16,2% tổng số lao động của ngành). Tỷ lệ lao động qua đào tạo chuyên ngành du lịch vẫn còn thấp, chỉ có 1.210 lao động, chiếm 15,3% tổng số lao động. Số lao động này chủ yếu tập trung tại các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành và các cơ sở lưu trú (khách sạn) đạt tiêu chuẩn (Sở Du lịch Nghệ An, 2018).

Một trong những vấn đề lớn của nguồn nhân lực du lịch Nghệ An là vấn đề ngoại ngữ. Có tới 30-45% hướng dẫn viên du lịch, điều hành tour và 70-80% nhân viên lễ tân nhà hàng không đạt chuẩn ngoại ngữ, tiêu chuẩn đầu ra của các trường đào tạo còn tương đối hạn chế. Nhân lực ngành du lịch còn thiếu và yếu về nghiệp vụ, kỹ năng và thái độ phục vụ. Chất lượng nguồn nhân lực chưa đáp ứng được nhu cầu kinh doanh du lịch trên địa bàn, nhất là các cơ sở lưu trú, khách sạn và khu nghỉ dưỡng cao cấp từ 4-5 sao. Tỉnh có khoảng hơn 5.000 hướng dẫn viên du lịch

đang hành nghề và được cấp thẻ, tuy vậy, còn nhiều hướng dẫn viên du lịch chưa đạt chuẩn ngoại ngữ (Hồ Bá Tú, 2021). Số lao động sử dụng thành thạo (nghe, nói, đọc, viết tối thiểu ở trình độ trung cấp hoặc tương đương) từ 01 ngoại ngữ trở lên chỉ chiếm 11,1% tổng số nhân lực của ngành. Điều này đã hạn chế các đơn vị kinh doanh du lịch không khai thác hết được nguồn lợi du lịch từ khách nước ngoài.

Có nhiều nguyên nhân dẫn đến tình trạng thiếu nguồn nhân lực du lịch tại Nghệ An. Công tác đào tạo bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch còn nhiều bất cập, không sát với thực tế, kỹ năng hành nghề kém, trình độ ngoại ngữ chưa đáp ứng được thị trường, tỷ lệ được đào tạo chuyên sâu còn thấp. Sau khi tuyển dụng, các doanh nghiệp du lịch thường phải đào tạo lại theo đúng yêu cầu, gây khó khăn về thời gian và chi phí. Lực lượng lao động trẻ thiếu những yếu tố như kỹ năng mềm, sự kiên trì, đam mê, nhiệt huyết với nghề. Chương trình đào tạo về du lịch chưa đi sâu vào kỹ năng nghiệp vụ, nặng về lý thuyết; thời gian thực tập tại các doanh nghiệp du lịch của sinh viên còn ít; chưa có sự phối hợp giữa cơ sở đào tạo và các doanh nghiệp... Sự kết nối giữa nhà trường và doanh nghiệp lỏng lẻo. Tính chất mùa vụ trong kinh doanh du lịch, nhất là khu vực ven biển, mùa cao điểm chỉ có 4 tháng/năm đã ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng dịch vụ cũng như tính chuyên nghiệp của đội ngũ lao động. Tại các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch chưa có nhiều đổi mới trong tuyển dụng, đào tạo, đãi ngộ cán bộ công chức. Việc nâng cao trình độ, chất lượng chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ những người làm công tác quản lý du lịch còn thiếu sự quan tâm cần thiết.

Nhiều doanh nghiệp đã chủ động tìm và tự đào tạo nghiệp vụ cho người lao động làm việc tại đơn vị của mình, tuy nhiên tỷ lệ này còn thấp (17,8% tổng số lao động được đào tạo tại chỗ). Số lao động được gửi đi các trường, cơ sở đào tạo chuyên nghiệp về nghiệp vụ du lịch ở trong và ngoài tỉnh chỉ chiếm tỷ lệ thấp (chỉ có 4,4% tổng số lao động). Điều này là do các doanh nghiệp hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực du lịch chủ yếu là doanh nghiệp nhỏ chưa đủ tiềm lực kinh tế để tổ chức được hoạt động này (Sở Du lịch Nghệ An, 2018).

Việc phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Nghệ An là một trong những bài toán lớn cần được giải quyết. Để phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch vừa là yêu cầu, vừa là xu hướng tất yếu, Nghệ An cần thực hiện đồng loạt nhiều giải pháp khác nhau.

2. Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch tỉnh Nghệ An theo định hướng phát triển bền vững

- Giải pháp xây dựng cơ chế, chính sách trong đào tạo và phát triển nguồn nhân lực du lịch bền vững. Nghệ An cần có một số cơ chế, chính sách hỗ trợ, khuyến khích trong đào tạo và phát triển nguồn nhân lực du lịch, nhằm giải quyết các vấn đề nhân lực sau đại dịch và mục tiêu phát triển nguồn nhân lực theo hướng bền vững; Cần tăng cường quản lý nhà nước về đào tạo du lịch. Đẩy mạnh nghiên cứu và ứng dụng khoa học - công nghệ tiên tiến vào hoạt động quản lý đào tạo nhân lực du lịch. Định hướng đúng, kịp thời và tổ chức thực hiện các văn bản pháp luật về đào tạo du lịch; Có cơ chế, chính sách quản lý đào tạo, bồi dưỡng, đãi ngộ nhân tài, sử dụng hiệu quả lao động; Cho các cơ sở đào tạo du lịch được hưởng cơ chế ưu đãi về thuế, đất xây dựng trường, khung giá dịch vụ đào tạo các chuyên ngành phù hợp với đặc thù đào tạo nhân lực của ngành du lịch; Tăng cường quản lý hoạt động đào tạo, bồi dưỡng nhân lực đi đôi với việc đẩy mạnh công tác kiểm tra, thanh tra hoạt động đào tạo du lịch. Kế hoạch đào tạo nguồn nhân lực phải bám sát Chương trình phát triển nhân lực du lịch đến 2015, tầm nhìn 2020 và

Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030.

- Giải pháp về tổ chức đào tạo lại, bồi dưỡng, nâng cao năng lực nhân lực du lịch theo hướng bền vững. Đây là giải pháp hữu hiệu, đáp ứng nhu cầu bùng nổ của thị trường du lịch. Nghệ An cần thực hiện các chương trình đào tạo, bồi dưỡng nghề nghiệp, hỗ trợ các địa phương, doanh nghiệp trong đào tạo lại nhân sự. Các kỹ năng, kiến thức cần được chuẩn hóa, bổ sung, đào tạo, bồi dưỡng cho nhân lực du lịch. Tại các địa phương, điểm du lịch cần có những kế hoạch đào tạo lại, bồi dưỡng nhân lực du lịch một cách thường xuyên, kiểm tra trình độ, kiến thức của nhân sự để xây dựng các tài liệu tập huấn bổ sung cho người lao động.

Việc đào tạo lại, bồi dưỡng cần được tổ chức nhanh chóng, đa dạng hình thức đào tạo, thời gian đào tạo phải phù hợp với công việc của nhân lực du lịch. Sử dụng ứng dụng công nghệ số trong hoạt động đào tạo nhân lực du lịch. Thực hiện đào tạo lại một cách hiệu quả, xuyên suốt, chú trọng đến các kiến thức, kỹ năng còn thiếu, còn yếu của nhân lực du lịch Nghệ An.

Huy động sự tham gia của các doanh nghiệp du lịch, các cơ sở đào tạo du lịch trong hỗ trợ đào tạo lại cho người lao động du lịch tại Nghệ An. Tập trung đào tạo vào các nhóm đối tượng mà thị trường có nhu cầu cao (nhân lực khách sạn, hướng dẫn viên, nhân viên phục

vụ...) để đáp ứng nhu cầu của thị trường lao động du lịch trong bối cảnh phục hồi sau đại dịch COVID-19.

- Giải pháp về tăng cường truyền thông, thay đổi nhận thức và nhu cầu học tập đối với ngành du lịch. Các cơ quan quản lý và cơ sở đào tạo du lịch Nghệ An cần đổi mới và làm chuyển biến nhận thức của các cấp, các ngành và toàn xã hội về vị trí, vai trò của đào tạo nguồn nhân lực du lịch bền vững theo nhu cầu xã hội. Tạo môi trường thuận lợi cho đào tạo du lịch, đẩy mạnh giáo dục du lịch cộng đồng. Lòng ghép giáo dục và văn hóa du lịch trong hệ thống giáo dục phổ thông, trong các trường chính trị của các địa phương, trường Đảng, đoàn thể và hành chính. Xây dựng chương trình quảng bá nâng cao hình ảnh nghề và định hướng nghề du lịch. Bồi dưỡng kiến thức du lịch cho cán bộ quản lý các lĩnh vực liên quan, đội ngũ giáo viên, cán bộ chính quyền địa phương và những người tiếp xúc trực tiếp với du khách.

- Giải pháp về liên kết, hợp tác quốc tế trong đào tạo nhân lực du lịch bền vững. Với định hướng phát triển nhân lực du lịch



Phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch vừa là yêu cầu, vừa là xu hướng tất yếu
Ảnh: Hội thi đầu bếp giỏi Thị xã Cửa Lò

có trình độ, kiến thức, chuyên nghiệp, chất lượng cao, thích nghi được trong mọi hoàn cảnh đòi hỏi ở hệ thống giáo dục và đào tạo nhân lực phải đáp ứng nhu cầu thực tiễn đặt ra này. Đây là nhiệm vụ khó, cần sự chung tay, hợp tác giữa các cơ sở giáo dục, đào tạo, các cơ quan, ban ngành, sự vào cuộc của ngành du lịch, các địa phương và các tổ chức xã hội nhằm thúc đẩy việc liên kết, hợp tác trong đào tạo nhân lực du lịch một cách hiệu quả hướng đến mục tiêu phát triển nguồn nhân lực bền vững hội nhập quốc tế trong xu hướng toàn cầu hóa.

Chính quyền tỉnh cần tạo điều kiện cho cơ sở đào tạo hợp tác song phương và đa phương với các cơ sở đào tạo nước ngoài, nhất là với các cơ sở đào tạo du lịch trong khối ASEAN và khu vực Châu Á - Thái Bình Dương... Gắn kết đào tạo với sử dụng trên cơ sở vừa đáp ứng yêu cầu ngành vừa thực hiện liên kết vùng và xuất khẩu lao động; tiếp tục thu hút vốn đầu tư nước ngoài và công nghệ tiên tiến phục vụ phát triển nguồn nhân lực du lịch.

Cần hoàn thiện các quy chuẩn, quy định về nghề nghiệp, thực hiện việc phổ biến đào tạo cho đội ngũ nhân lực du lịch trong nước. Nghiên cứu, hợp tác và trao đổi với các nước trong khu vực về việc đào tạo nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch Nghệ An. Xây dựng các chính sách hỗ trợ kinh phí, thường xuyên tổ chức các khóa tập huấn, khóa bồi dưỡng nâng cao trình độ quản lý, kiến thức về du lịch cho đội ngũ quản lý và người lao động du lịch.

Các cơ sở giáo dục, đào tạo cần xây dựng các chương trình đào tạo một cách hiệu quả, cập nhật các kiến thức, kỹ năng, tập trung đào tạo các kiến thức, kỹ năng phù hợp với thị trường lao động du lịch. Ứng dụng chuyển đổi số trong đào tạo du lịch, hướng đến mục tiêu đào tạo nhân lực bền vững; ưu tiên phát triển nguồn nhân đa năng, có đủ trình độ, năng lực, kỹ năng khi tham gia vào hoạt động du lịch. Liên kết chặt chẽ với các cơ quan Nhà nước, doanh nghiệp, cơ sở kinh doanh trong việc đào tạo nhân lực du lịch. Đẩy mạnh liên kết, đào tạo quốc tế trong việc xây dựng các chương trình đào tạo phù hợp với điều kiện và trình độ của nhân lực

du lịch tại Nghệ An.

Các doanh nghiệp du lịch cần chủ động trong bồi dưỡng, đào tạo nhân lực du lịch tại chỗ, cập nhật các kiến thức, kỹ năng, học tập kinh nghiệm cho người lao động một cách thường xuyên. Trong bối cảnh môi trường kinh doanh có nhiều thay đổi và biến động như hiện nay, doanh nghiệp du lịch đóng vai trò chủ chốt trong phát triển nguồn nhân lực bền vững đảm bảo đội ngũ nhân lực hiện tại và tương lai của doanh nghiệp có đủ số lượng, động lực là năng lực để thực hiện chiến lược kinh doanh, góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh và phát triển bền vững doanh nghiệp. Doanh nghiệp du lịch vừa phải xây dựng, thực hiện kế hoạch phát triển nguồn nhân lực bền vững tại doanh nghiệp vừa phải tích cực tham gia vào việc lập và hỗ trợ thực hiện chiến lược, kế hoạch phát triển nguồn nhân lực du lịch bền vững của ngành và quốc gia. Phối hợp với các cơ sở giáo dục đào tạo trong tìm kiếm nhân lực du lịch đảm bảo các yêu cầu phát triển của doanh nghiệp. Ký kết các biên bản ghi nhớ về thỏa thuận đào tạo, phát triển nguồn nhân lực du lịch với các cơ sở đào tạo. Liên kết chặt chẽ với nhà trường, các cơ quan nhà nước và doanh nghiệp đào tạo và phát triển nhân lực du lịch chất lượng cao.

- Giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong phát triển nhân lực du lịch bền vững. Ứng dụng các thành tựu khoa học - công nghệ trong hoạt động đào tạo như: internet vạn vật (IoT), truyền thông điện tử, công nghệ trí tuệ nhân tạo, công nghệ máy móc, ứng dụng kỹ thuật số, thực tế ảo... góp phần đẩy nhanh và nâng cao chất lượng đào tạo, trang bị cho

người lao động du lịch nhiều kiến thức, kỹ năng, thích ứng và không bị bất ngờ trước sự thay đổi nhanh chóng trong phương thức sản xuất, đặc biệt trong bối cảnh toàn cầu hóa, công nghệ hóa.

Việc ứng dụng các thành tựu khoa học - công nghệ mở ra những điều kiện mới mà ở đó người lao động có thể vận dụng vào công việc, phục vụ công việc một cách hiệu quả hơn. Do vậy, để thực hiện ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong phát triển nhân lực du lịch bền vững cần có sự vào cuộc mạnh mẽ của chính quyền tỉnh, các doanh nghiệp và tổ chức xã hội. Triển khai việc ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số một cách hiệu quả, xây dựng hạ tầng công nghệ số, đào tạo nhân lực quản lý, vận hành sẽ là những bước đi cụ thể trong nội dung ứng dụng công nghệ và chuyển đổi số trong đào tạo và phát triển nhân lực du lịch bền vững đáp ứng yêu cầu và bối cảnh của xã hội.

- Phát triển mạng lưới cơ sở đào tạo chuyên ngành du lịch mạnh, bảo đảm đáp ứng yêu cầu hội nhập, hợp lý giữa các cấp đào tạo, ngành nghề đào tạo và vùng miền.

Các cơ sở đào tạo du lịch Nghệ An cần tăng cường đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật, thiết bị giảng dạy đồng bộ, hiện đại, chuẩn hóa chất lượng giảng viên, chuẩn hóa giáo trình khung đào tạo. Nâng cấp các cơ sở đào tạo du lịch hiện có; tập trung đầu tư một số cơ sở đào tạo du lịch đạt chuẩn; hình thành bộ phận đào tạo du lịch ở các trường nghề tại địa phương. Chú trọng đầu tư cho các trường đào tạo nghề du lịch tại địa phương, đồng thời, nâng cao năng lực các cơ sở khác có đào tạo về du lịch, đảm bảo yêu cầu chung và sự thống nhất về nội dung đào tạo, trình độ đào tạo; Quan tâm đào tạo nghề du lịch cho khu vực nông thôn, đồng bào dân tộc thiểu số tại các vùng, các khu vực đã, đang khai thác lợi thế phát triển du lịch nhằm đóng góp cho phong trào xây dựng nông thôn mới, thực hiện xóa đói giảm nghèo. Chú ý đào tạo các kỹ năng về tiếp đón, thuyết minh, hướng dẫn tại chỗ, phục vụ khách ăn nghỉ tại nhà, vận chuyển thô sơ, biểu diễn văn hóa nghệ thuật dân tộc, giới thiệu và trình diễn quy trình làm hàng thủ

công mỹ nghệ truyền thống, bảo vệ các tài nguyên du lịch, tài nguyên thiên nhiên và đa dạng sinh học, cung cấp các dịch vụ du lịch thân thiện môi trường...

- Chuẩn hóa nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao theo tiêu chuẩn khu vực và quốc tế nhằm phát triển nguồn nhân lực một cách bền vững, gia tăng sự cạnh tranh và tạo lợi thế trong phát triển du lịch.

Nghệ An cần xây dựng và tổ chức thực hiện chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển nhân lực du lịch phù hợp với nhu cầu phát triển du lịch từng thời kỳ, từng vùng, miền trong cả nước; từng bước thực hiện chuẩn hóa nhân lực du lịch hợp chuẩn với khu vực và quốc tế. Đặc biệt, chú trọng nhân lực quản lý du lịch và lao động có tay nghề cao. Tiêu chuẩn hóa nhân lực du lịch theo yêu cầu thực tiễn trong nước phù hợp với các tiêu chuẩn quốc tế, tạo điều kiện cho hội nhập quốc tế về lao động trong du lịch. Áp dụng thí điểm, điều chỉnh để nhân rộng hệ thống 13 tiêu chuẩn nghề du lịch trong toàn quốc.

Xây dựng lực lượng lao động du lịch đáp ứng yêu cầu về chất lượng, hợp lý về cơ cấu ngành nghề và trình độ đào tạo để bảo đảm tính chuyên nghiệp, đủ sức cạnh tranh và hội nhập khu vực và quốc tế, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch, đáp ứng nhu cầu xã hội. Đẩy mạnh nghiên cứu khoa học - công nghệ đào tạo; thiết lập và vận hành cơ sở dữ liệu điện tử về nhân lực du lịch; mở rộng các hình thức đào tạo từ xa, đào tạo qua mạng Internet (E-learning). Xây dựng giáo trình đào tạo du lịch điện tử, trước mắt ở bậc dạy nghề. Thống kê và quản lý dữ liệu nhân lực du lịch và nghiên cứu

khoa học về đào tạo nguồn nhân lực du lịch.

- Xây dựng cơ sở đào tạo du lịch chuẩn về các nội dung xây dựng chương trình đào tạo và khung đào tạo, năng lực đào tạo và bồi dưỡng nhân lực du lịch. Trong đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật cho các nhà trường, cần coi trọng cơ sở thực hành nghề dưới dạng khách sạn trường hoặc trung tâm thực hành nghề. Đa dạng hóa loại hình đào tạo, bồi dưỡng giảng viên, giáo viên và đào tạo nhân viên du lịch dưới nhiều hình thức cả ở trong và ngoài nước; thu hút giảng viên từ cơ quan quản lý nhà nước và các doanh nghiệp du lịch. Ban hành và tổ chức thực hiện chương trình khung đào tạo du lịch bậc cao đẳng và đại học đáp ứng yêu cầu thực tế và tiếp cận chuẩn quốc tế, bảo đảm liên thông giữa các bậc đào tạo.

- Đẩy mạnh đào tạo tại chỗ theo nhu cầu của doanh nghiệp, đào tạo liên thông từ thấp đến cao, từ lao động giản đơn đến giám sát, quản lý các cấp. Doanh nghiệp tạo điều kiện cho sinh viên vào thực tập, làm part-time (làm bán thời gian), như vậy, sẽ giải quyết được vấn đề thiếu lao động của doanh nghiệp mà sinh viên thì được trực tiếp với công việc thực tế. Thực hiện ký kết hợp đồng đào tạo giữa doanh nghiệp và cơ sở đào tạo theo nguyên tắc đặt hàng, đào tạo theo nhu cầu công việc. Tăng cường liên kết đào tạo du lịch giữa Nhà nước - Nhà trường - Nhà doanh nghiệp. Sử dụng hiệu quả ngân sách nhà nước cho đào tạo, bồi dưỡng. Khuyến khích các cơ sở đào tạo du lịch lập cơ sở dịch vụ phù hợp ngành nghề đào tạo để học sinh, sinh viên thực hành và hoạt động tạo thêm kinh phí cho đào tạo. Tiếp tục đa dạng hóa sở hữu các loại hình trường, lớp và cơ sở đào tạo, bồi dưỡng.

Có cơ chế tốt để huy động kiến thức và kinh nghiệm của các nhà khoa học đầu ngành cho đào tạo du lịch. Khuyến khích xã hội đóng góp xây dựng cơ sở vật chất, trang thiết bị đào tạo, góp ý kiến cho chủ trương, chính sách, kế hoạch, tiêu chuẩn, nội dung chương trình đào tạo, hỗ trợ kinh phí cho người học, tạo điều kiện thực tập và tiếp nhận sinh viên, học sinh tốt nghiệp vào làm việc.

- Đẩy mạnh đào tạo đội ngũ cán bộ, lãnh đạo du lịch theo hướng bền vững. Để du lịch có thể phát triển bền vững thì người lãnh đạo cần có chiến lược, tầm nhìn tương lai cho mục tiêu mà tổ chức, quốc gia hướng tới. Từ hoạt động đào tạo nguồn nhân lực lãnh đạo du lịch chất lượng cao, các nhà lãnh đạo du lịch sẽ có khả năng truyền đạt rõ ràng những nhiệm vụ, mục tiêu chung về công việc, đồng thời, thông qua đó thể hiện sự nhiệt huyết, đam mê sẽ đem đến cho đội ngũ nhân lực một ý thức về trách nhiệm và sự kết nối tốt để hoàn thành kế hoạch đề ra. Lãnh đạo du lịch có thể truyền cảm hứng đến cho đội ngũ nhân lực, tạo ra các đội ngũ nhân lực chất lượng cao thông qua quá trình đào tạo và làm việc trực tiếp, giúp nâng cao hiệu quả của tổ chức và của địa phương trong phát triển du lịch bền vững./.

Tài liệu tham khảo:

1. Bích Huệ (2022). *Để du lịch Nghệ An phát triển bền vững: Nâng chất lượng nguồn nhân lực*.
2. Công Kiên (2019). *Nhân lực du lịch Nghệ An đang thiếu và yếu*. Báo Nghệ An.
3. Cổng Thông tin điện tử Bộ VHTTDL (2022). *Từng bước đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn tại Nghệ An*.
4. Hồ Bà Tú (2021). *Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch tỉnh Nghệ An trong bối cảnh hội nhập quốc tế*. Tạp chí Văn hoá Nghệ thuật số 455, tháng 3/2021.
5. Ngô Công Mạnh (2022). *Du lịch Nghệ An phục hồi và phát triển trong điều kiện bình thường mới*.
6. Nguyễn Văn Lưu (2017). *Nguồn nhân lực du lịch trong hội nhập quốc tế sâu và toàn diện*.
7. Sở Du lịch Nghệ An (2018). *Báo cáo Điều tra nguồn nhân lực du lịch trên địa bàn tỉnh Nghệ An năm 2018*.