

GIẢI PHÁP ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH *Tỉnh Nghệ An*

■ TS. Hồ Thị Hiền, ThS. Nguyễn Thị Quỳnh Trang
Trường Đại học Kinh tế Nghệ An



Nghệ An là tỉnh có điều kiện tự nhiên và văn hóa lịch sử rất thuận lợi để phát triển nhiều loại hình du lịch

Trong những năm qua, ngành du lịch Nghệ An đã có những cố gắng huy động cộng đồng, các thành phần kinh tế và sự hỗ trợ của Nhà nước cho phát triển nhân lực. Công tác phát triển nhân lực trong ngành mặc dù đã đạt được những kết quả nhất định, nhưng vẫn còn một số bất cập và hạn chế. Một trong những vấn đề lớn mà du lịch Nghệ An đang đối mặt chính là thiếu nguồn nhân lực chất lượng cao. Vì vậy, cần có các giải pháp từ phía các cơ quan chức năng, nhà trường, doanh nghiệp cùng phối hợp, hỗ trợ nhau nhằm tạo nên nguồn nhân lực có chất lượng cho ngành du lịch tỉnh Nghệ An trong những năm tới.

1. Thực trạng phát triển du lịch tỉnh Nghệ An trong thời gian qua

Nghệ An là tỉnh có điều kiện tự nhiên và văn hóa lịch sử rất thuận lợi để phát triển nhiều loại hình du lịch. Được thiên nhiên ưu đãi đặc biệt, Nghệ An đã và đang trở thành điểm đến lý tưởng cho các chuyến du lịch sinh thái trong nước với các điểm đến như: khu du lịch thác Sao Va (huyện Quế Phong), khu du lịch sinh thái Phà Lài, các khu dự trữ sinh quyển Pù Mát, Pù Huông, Pù Hoạt (huyện Con Cuông), khu du lịch sinh thái Diễn Lâm (huyện Diễn Châu), đồi chè Thanh Chương...

Vùng đất địa linh nhân kiệt Nghệ An cũng hình thành những địa điểm du lịch văn hóa tâm linh nổi tiếng như: đền Cờn (Quỳnh Lưu), đền Ông Hoàng Mười (Hưng Nguyên), đền thờ Hoàng đế Quang Trung, chùa Càn Linh (thành phố Vinh), Khu di tích Kim Liên, Khu mộ bà Hoàng Thị Loan, Khu di tích lịch sử Truong Bồn (Nam Đàn)...

Về du lịch biển đảo, từ năm 2018, nhiều tập đoàn lớn như Vingroup, FLC đã lựa chọn Cửa Lò để đầu tư khai thác, xây dựng các khu quần thể du lịch, giải trí, nghỉ dưỡng cao cấp. Ngoài Cửa Lò, Nghệ An cũng còn rất nhiều bãi biển đẹp, hoang sơ đã được đưa vào khai thác như biển Quỳnh Bảng, Quỳnh Nghĩa (huyện Quỳnh Lưu), cồn Diệp (xã Quỳnh Văn)...

Thực hiện Nghị quyết 08-NQ/TW của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, tháng 11/2019, trong buổi làm việc giữa UBND tỉnh Nghệ An cùng đoàn công tác Tổng cục Du lịch Việt Nam về định hướng phát triển du lịch Nghệ An năm 2020 và những năm tiếp theo, du lịch Nghệ An đặt mục tiêu phát huy tiềm năng, lợi thế để tạo bước phát triển đột phá; phấn đấu trong năm 2020 thu hút từ 5,0-5,5 triệu lượt khách du lịch lưu trú, trong đó có 170 ngàn khách quốc tế; tổng thu từ du lịch đạt 10.000 tỷ đồng, đóng góp từ 5-6% GDP của tỉnh; tạo việc làm cho trên 30.000 lao động trực tiếp; phấn đấu đến năm 2030 trở thành một trong những điểm đến hấp dẫn của cả nước với các sản phẩm du lịch đặc sắc mang đậm dấu ấn văn hóa; có môi trường du lịch an toàn, văn minh, thân thiện và chất lượng. Du lịch cơ bản trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, đóng góp vào GDP của tỉnh từ 9-10%.

Tỉnh Nghệ An đã xây dựng Chương trình hành

động số 55 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy; Kế hoạch số 62/KH-UBND về triển khai Nghị quyết của Chính phủ và Chương trình hành động của Ban Thường vụ Tỉnh ủy. Ngành Du lịch cũng đã ban hành Kế hoạch số 166/KH - SDL để thực hiện Chương trình hành động của Ban Thường vụ Tỉnh ủy và Kế hoạch của UBND tỉnh.

Những năm qua, du lịch Nghệ An có nhiều bước tiến trên tất cả các mặt. Kết cấu hạ tầng và cơ sở vật chất phục vụ du lịch tiếp tục phát triển mạnh mẽ. Hệ thống cơ sở dịch vụ du lịch phát triển về quy mô và chất lượng. Không gian phát triển du lịch được mở rộng, loại hình sản phẩm du lịch đa dạng hơn với một số điểm đến mới có sức hấp dẫn du khách.

Tuy nhiên, du lịch Nghệ An vẫn chưa phát triển tương xứng với tiềm năng, lợi thế, chưa đóng góp nhiều vào thu ngân sách và phát triển kinh tế - xã hội chung của tỉnh. Thành phố Vinh chưa có bước đột phá vượt trội so với các đô thị trong khu vực Bắc Trung Bộ, nhất là khả năng kết nối vùng, đào tạo nhân lực chất lượng cao.

2. Thực trạng đào tạo nguồn nhân lực cho công tác phát triển du lịch tỉnh Nghệ An thời gian qua

Du lịch có thể phát triển bền vững hay không, bên cạnh các yếu tố về cơ sở hạ tầng, điều kiện tự nhiên và tiềm năng, còn phụ thuộc rất lớn vào yếu tố con người.

Tính đến hết năm 2019, ngành du lịch Nghệ An mới có khoảng 15.000 lao động với khoảng 6.000 lao động trực tiếp. Điều này một mặt khẳng định còn khá nhiều tiềm năng để phát triển ngành này, nhưng mặt khác cũng bộc lộ lỗ hổng lớn về nhân lực của ngành.

Theo số liệu của Sở Du lịch Nghệ An, giai đoạn 2013-2018, số lượng lao động cả trực tiếp và gián tiếp trong ngành tăng bình quân 7-8%/năm. Số lao động trẻ được đào tạo, bồi dưỡng về nghiệp vụ chiếm tỷ trọng lớn (gần 50%). Trong đó, cơ sở lưu trú du lịch chiếm 65%, nhà hàng 30%, còn lại là

lữ hành, vận chuyển, các điểm tham quan, cơ sở đào tạo du lịch, đơn vị hành chính sự nghiệp.

- Những bất cập trong đào tạo nhân lực ngành du lịch:

Hiện nay, trên địa bàn tỉnh Nghệ An có 7 cơ sở đào tạo về du lịch, trong đó có 3 trường đại học, 3 trường cao đẳng và 1 trường trung cấp. Mạng lưới cơ sở đào tạo nhân lực du lịch ở các cấp độ về cơ bản đã được hình thành và phần lớn tập trung ở thành phố Vinh và thị xã Cửa Lò. Tuy nhiên, chương trình đào tạo du lịch đến nay vẫn chưa được thống nhất. 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. 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. Hệ thống giáo trình cốt lõi trong các cơ sở đào tạo chưa đáp ứng đủ, 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 tỉnh Nghệ An.

Ngoài ra, trình độ sư phạm, chuyên môn của đội ngũ giảng viên cũng là điều đáng bàn. Một bộ phận giảng viên, giảng viên chưa có trình độ chuyên sâu về du lịch. Nhiều giảng viên chuyển từ ngành khác sang giảng dạy cho nên thiếu sự hiểu biết sâu sắc và toàn diện về lý luận cũng như kinh nghiệm thực tế. Đồng thời, lực lượng lãnh đạo, quản lý ở một số cơ sở đào tạo còn chưa có nhiều kinh nghiệm cũng như phương pháp quản lý hiệu quả.

- Thiếu về số lượng, yếu về chất lượng:

Ngành du lịch Nghệ An đang rất khát nhân lực lành nghề, chất lượng cao. Tỷ lệ được đào tạo chuyên sâu còn thấp,

doanh nghiệp du lịch khi nhận sinh viên mới tốt nghiệp phần lớn phải dành thời gian đào tạo, bồi dưỡng mới đáp ứng được yêu cầu. Thiếu đội ngũ cán bộ quản lý, điều hành khách sạn nhỏ và vừa, quản lý lữ hành, hướng dẫn viên, thuyết minh viên chuyên nghiệp, có nghiệp vụ giỏi, tay nghề cao về kinh doanh khách sạn, nhà hàng, kinh doanh khu, điểm du lịch. Số lượng cán bộ, công nhân viên được đào tạo và cấp chứng chỉ còn hạn chế, chủ yếu là tại các khách sạn 3-4 sao. Tỉnh Nghệ An hiện có hơn 5.418 hướng dẫn viên du lịch đang hành nghề và được cấp thẻ, tuy vậy nhiều hướng dẫn viên du lịch chưa đạt chuẩn ngoại ngữ. Trong khi thị trường du khách quốc tế đến từ các quốc gia tăng đều qua các năm thì số lượng hướng dẫn viên quốc tế đa dạng ngoại ngữ lại tăng không tương xứng, tạo ra một rào cản rất lớn cho việc tiếp cận các thị trường tiềm năng cho du lịch của tỉnh. Ngoại ngữ, tin học được coi là chìa khóa để hội nhập, song đây lại là điểm yếu lớn của nguồn nhân lực du lịch tỉnh nhà.

3. Giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực ngành du lịch tỉnh Nghệ An

Với thực trạng công tác đào tạo nhân lực du lịch tại Nghệ An hiện nay, vẫn còn khoảng cách khá xa về chất lượng so với yêu cầu của doanh nghiệp và xã hội. Để không bỏ lỡ những điều kiện thuận lợi vốn có và những tiềm năng du lịch đã được khai thác, nhằm đưa mảnh đất xứ Nghệ giàu truyền thống văn hóa - lịch sử, thiên nhiên trù phú ghi dấu ấn mới trên bản đồ du lịch Việt Nam nói riêng và thế giới nói chung, tỉnh Nghệ An cần nhanh chóng có những giải pháp, chiến lược bài bản trong đào tạo nguồn nhân lực.

3.1. Về phía các cơ sở đào tạo

- Nghiên cứu đổi mới chương trình, nội dung, phương pháp đào tạo:

Cuộc cách mạng Công nghiệp 4.0 mang lại nhiều cơ hội nhưng cũng đặt ra không ít thách thức đối với tất cả các lĩnh vực, đặc biệt là du lịch. Trong bối cảnh hội nhập và xu thế số hóa toàn cầu, nguồn nhân lực du lịch tỉnh nhà cần được tiếp cận với những cách thức đào tạo mới mẻ, hiệu quả hơn.

Các cơ sở đào tạo xem xét việc thiết kế chương trình đào tạo/dạy nghề tiếp cận theo chuẩn đầu ra - năng lực cốt lõi của mỗi vị trí việc làm gắn với thực tế thị trường lao động; gắn kết giữa đào tạo lý thuyết và kỹ năng thực hành cũng như kinh nghiệm thực tiễn và kỹ năng xử lý công việc chuyên môn; tăng cường liên

kết, hợp tác quốc tế về đào tạo phát triển nguồn nhân lực du lịch, mời chuyên gia có kinh nghiệm đang làm việc tại các doanh nghiệp du lịch tham gia giảng dạy một số nội dung nhằm giúp sinh viên nắm bắt kiến thức thực tế. Cuối kỳ, thay vì thi viết, học sinh/sinh viên được thi thực hành và vấn đáp để kiểm tra các đơn vị “*năng lực*” đã được học, tập trung chủ yếu vào việc đánh giá “*năng lực*” chuyên môn nghiệp vụ và giao tiếp ngoại ngữ. Đây chính là cách đánh giá rất sát với thực lực học của học sinh/sinh viên.

- *Tăng cường liên kết với các doanh nghiệp, các đơn vị du lịch để gắn đào tạo với thực tiễn, tăng thời lượng thực tập cho người học, tạo điều kiện nâng cao trình độ cho đội ngũ giảng viên, giáo viên:*

Với sinh viên, việc liên kết giữa nhà trường và doanh nghiệp giúp họ có cơ hội lựa chọn địa điểm thực tập phù hợp, từ đó phát triển kỹ năng xử lý tình huống trong môi trường thực tế, đồng thời có cơ hội tìm kiếm việc làm sau khi tốt nghiệp.

Với cơ sở đào tạo, việc hợp tác giúp nhà trường đạt được nhiều mục tiêu cụ thể trong quá trình nâng cao chất lượng đào tạo: Thứ nhất, giúp đội ngũ giáo viên, giảng viên có cơ hội tiếp cận các quy trình thực tế, từ đó có sự so sánh, liên hệ giữa lý thuyết và thực tiễn nhằm xây dựng các bài giảng sinh động, cuốn hút hơn; Thứ hai, bảo đảm đầu ra phong phú, chất lượng cho người học, qua đó tăng cường vị thế, uy tín của nhà trường. Về phía doanh nghiệp, đây là cơ hội để tuyển người lao động có năng lực phù hợp yêu cầu thực tế mà không tốn chi phí tuyển dụng và thời gian thử việc, lại không phải đào tạo lại nhân lực sau tốt nghiệp. Khi đầu ra của cơ sở đào tạo được nâng cao về chất lượng, thì đầu vào của doanh nghiệp cũng được bảo đảm. Về phía Nhà nước, sự phối hợp này sẽ giúp giảm được lượng nhân lực đã qua đào tạo mà thất nghiệp hoặc phải làm trái ngành, nghề, giúp hạn chế sự lãng phí trong đầu tư cho đào tạo.

- *Công tác tuyên truyền, định hướng nghề nghiệp:*

Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, định hướng nghề nghiệp ngay từ khâu tuyển sinh nhằm giới thiệu rõ ràng cho người dân, học sinh, sinh viên trong và ngoài tỉnh về các loại hình đào tạo, chương trình đào tạo, cơ hội việc làm sau khi tốt nghiệp... Đồng thời, các cơ sở đào tạo nên nghiên cứu việc xây dựng các cổng thông tin điện tử, trang web, fanpage... nhằm tạo ra kênh quảng bá thường xuyên, liên tục, có hiệu quả, tiếp cận tốt hơn với nhiều đối tượng khác nhau. Phải làm tốt công tác định hướng, giáo dục nghề nghiệp ngay từ ban đầu mới có cơ hội thu hút được những người học có chất lượng tham gia học tập tại các cơ sở đào tạo.

3.2. Về phía Sở Du lịch và các cơ quan, ban, ngành liên quan

- *Đầu tư kinh phí để tập huấn nâng cao tay nghề, trình độ cho nguồn nhân lực:* Đối với nguồn nhân lực đang làm việc trong ngành, cần đẩy mạnh công tác bồi dưỡng nâng cao năng lực chuyên môn cho đội ngũ cán bộ quản lý nhà nước về du lịch; quản lý khách sạn, nhà hàng và công ty lữ hành; đào tạo nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ, ngoại ngữ cho hướng dẫn viên, thuyết minh viên, kỹ thuật chế biến món ăn... đáp ứng tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch quốc gia và thông lệ quốc tế; thường xuyên tổ chức các hoạt động thi tay nghề, thi thợ giỏi để tôn vinh cá nhân có trình độ chuyên môn và tay nghề giỏi.

- *Xây dựng đội ngũ tham mưu:* nhằm nghiên cứu, ban hành các chính sách thu hút đầu tư du lịch, tạo môi trường, xây dựng các dự án du lịch để thu hút các doanh nghiệp trong và ngoài nước đến với Nghệ An, thu hút khách du lịch, từ đó tạo ra môi trường với nhiều cơ hội việc làm trong ngành du lịch, đáp ứng đầu ra cho các cơ sở đào tạo du lịch trong tỉnh./

Tài liệu tham khảo

1. Chi cục Thống kê tỉnh Nghệ An (2019), *Niên giám thống kê tỉnh Nghệ An năm 2018*.
2. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Nghệ An, (2009), *Quy hoạch phát triển du lịch Nghệ An đến năm 2020, định hướng đến năm 2030*.
3. Tổng cục Du lịch Việt Nam, (2019), *Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch vùng Bắc Trung Bộ đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*.
4. Website: <http://vietnamtourism.gov.vn/>, <http://dulich-nghean.gov.vn/>.