**Giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch Thừa Thiên Huế**

**trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0**

PGS.TS. Huỳnh Văn Chương\*; PGS.TS. Trần Hữu Tuấn\*\*

\* Phó Giám đốc Đại học Huế

huynhvanchuong@hueuni.edu.vn

\*\* Khoa trưởng Khoa Du lịch – Đại học Huế

[thtuan@hueuni.edu.vn](mailto:thtuan@hueuni.edu.vn)

**Tóm tắt**

Phát triển nguồn nhân lực du lịch là một trong những nhiệm vụ trọng tâm của Nghị quyết 08-NQ/TW của Bộ Chính trị (ban hành ngày 16/01/2017) và Nghị quyết 03-NQ/TU (ngày 08/11/2016) của Tỉnh ủy Thừa Thiên Huếvề phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn.Trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế sâu rộng và sự lan truyền mạnh mẽ của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, phát triển nguồn nhân lực cho du lịch Việt Nam nói chung và cho Thừa Thiên Huế nói riêng đang có nhiều cơ hội song cũng không kém những thách thức. Trong những năm qua, các hoạt động đào tạo và thu hút nguồn nhân lực cho ngành du lịch tỉnh Thùa Thiên Huế đã có những chuyển biến mạnh mẽ, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của quá trình hội nhập. Tuy nhiên, kết quả đạt được của các hoạt động này còn rất khiêm tốn bởi nhiều nguyên nhân trong đó nguyên nhân quan trọng là chưa có được những giải pháp mang tính đột phá và phù hợp. Tham luận này góp phần cung cấp một bức tranh tổng thể về hiện trạng phát triểnnguồn nhân lực du lịch ở Thừa Thiên Huế, các kết quả đạt được, tồn tại hạn chế và nguyên nhân. Từ đó đề xuất một số giải pháp mang tính đột phá và phù hợp góp phần thực hiện thành công việc phát triển nguồn nhân lực du lịch cho Thừa Thiên Huếtrong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0.

**Từ khóa:** Cách mạng công nghiệp 4.0; ngành kinh tế mũi nhọn;phát triển nguồn nhân lực du lịch; Thừa Thiên Huế.

**1. Đặt vấn đề**

Nghị quyết số 08-NQ/TW của Bộ Chính trị ban hành ngày 16/01/2017 đã nêu rõ “Phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn là định hướng chiến lược quan trọng để phát triển đất nước, tạo động lực thúc đẩy sự phát triển của các ngành, các lĩnh vực khác…” và “Phát triển du lịch là trách nhiệm của cả hệ thống chính trị, các cấp, các ngành, của toàn xã hội, có sự lãnh đạo, chỉ đạo chặt chẽ của các cấp ủy Đảng, phát huy mạnh mẽ vai trò của doanh nghiệp và cộng đồng dân cư, sự quản lý thống nhất của nhà nước; tập trung nguồn lực quốc gia cho phát triển du lịch”. Nghị quyết đã đặt lên vai ngành du lịch một trọng trách nặng nề, nhằm tạo ra sự chuyển biến tích cực trong việc tăng tỷ lệ đóng góp cho tổng thu nhập kinh tế quốc dân. Mục tiêu đến năm 2020 đóng góp 10% GDP và đón 20 triệu lượt khách quốc tế, 82 triệu lượt khách nội địa, tạo ra 4 triệu việc làm…

Nghị quyết số 03-NQ/TU của Tỉnh ủy Thừa Thiên Huế ban hành ngày 8/11/2016, xác định mục tiêu “phát triển mạnh du lịch, dịch vụ thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn; phấn đấu đến năm 2020, đưa Thừa Thiên Huế trở thành một trong những điểm đến hàng đầu của cả nước và khu vực, du lịch đóng góp 55% GRDP, thu hút 5 triệu lượt khách…”

Thực hiện trọng trách lớn lao của “ngành kinh tế mũi nhọn” trong điều kiện hệ thống dịch vụ ở Thừa Thiên Huếchưa đồng bộ và phát triển chậm, ngành du lịch cần chủ động, sáng tạo xây dựng hệ thống giải pháp hợp lý, tạo được sự chuyển biến mạnh mẽ trong các lĩnh vực như, đổi mới tư duy, nhận thức; hoàn thiện thể chế chính sách; đầu tư phát triển hạ tầng – cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch;nâng cao năng lực và đổi mới hệ thống quản lý nhà nước; phát triển nguồn nhân lực du lịch… Đó là những yếu tố quyết định cho sự phát triển du lịch Thừa Thiên Huế, trong đó, yếu tố cốt lõi là phát triển nguồn nhân lực hoạt động trong lĩnh vực du lịch có trình độ và chất lượng cao bên cạnh nguồn nhân lực mang tính đại trà nhằm đáp ứng nhu cầu xã hội và doanh nghiệp. Bài tham luận này trình bày và làm rõ thực trạng, những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân, từ đóđề xuất giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thừa Thiên Huế trong bối cảnh hội nhập quốc tế sâu rộng và sự lan truyền mạnh mẽ của cuộc cách mạng công nghiệp (CMCN) 4.0.

**2. Cơ hội, thách thức của cuộc CMCN 4.0 và hiện trạng phát triển nguồn nhân lực du lịch ở Thừa Thiên Huế**

***2.1. Cơ hội, thách thức của CMCN 4.0 đối với nguồn nhân lực du lịch***

Theo ý kiến của nhiều chuyên gia thì CMCN 4.0 sẽ làm biến đổi lớn đến tất cả các lĩnh vực của đời sống. Đây vừa là thời cơnhưng cũng là thách thức cho sự phát triển của ngành du lịch Việt Nam, trong đó nguồn nhân lực du lịch cũng chịu tác động không nhỏ(Đinh Thị Như Quỳnh, 2019).

CMCN 4.0 là cơ hội thuận lợi để nguồn nhân lực du lịch tại Thừa Thiên Huế sử dụng các thiết bị thông minh, qua đó giúp họ có cơ hội học hỏi, nâng cao trình độ và rèn kỹ năng để có thể tham gia vào nhiều khâu công việc trong hoạt động du lịch tại địa phương. Nhân lực đó có thể làm hướng dẫn viên du lịch, tham gia bảo tồn và phát triển du lịch cộng đồng, phát triển các sản phẩm du lịch hay kinh doanh du lịch tại địa phương. Sự tham gia này vừa tạo thêm việc làm, thu nhập cho từng người lao động ở địa phương đồng thời nó có sức hấp dẫn cho du khách cả trong và ngoài nước.

Theo thống kê của Tổng cục Du lịch Việt Nam năm 2017, lượng khách du lịch quốc tế đến Việt Nam thông qua tham khảo thông tin điểm đến trên internet chiếm 71%, lượng khách quốc tế đặt và mua dịch vụ trên internet cho chuyến du lịch đến Việt Nam chiếm 64%. Gần 100% doanh nghiệp du lịch Việt Nam đã sử dụng website để quảng bá, giới thiệu sản phẩm, mới chỉ có 50% áp dụng thành công việc bán hàng, thanh toán trực tiếp qua mạng, và hiện Việt Nam chỉ có khoảng 10 sàn giao dịch điện tử về du lịch (Trần Văn Thông & Lê Thế Hiển, 2019).

Theo các Báo cáo chỉ số cạnh tranh ngành du lịch và lữ hành của Diễn đàn kinh tế thế giới (World Economic Forum) cho thấy, chỉ số cạnh tranh chung của du lịch Việt Nam đang được cải thiện khá nhanh trong những năm gần đây. Từ vị trí thứ 80/140 quốc gia (năm 2013) rút dần thứ bậc thành 75/136 (năm 2015) và 67/136 (năm 2017). Tuy nhiên, nhiều chỉ tiêu lẽ ra được coi là lợi thế của du lịch Việt Nam thì vẫn chưa được đánh giá cao, trong đó có các chỉ tiêu về nguồn nhân lực du lịch và ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) trong du lịch chưa phải là lợi thế so với các nước khác.

Bên cạnh cơ hội, CMCN 4.0 cũng tạo ra những thách thức nhất định đối với nguồn nhân lực du lịch như: (i) Nguy cơ gia tăng tình trạng thất nghiệp, vì sự ra đời của các thiết bị thông minh, robot chuyên dụng có thể thay thế lao động của con người trong nhiều dịch vụ, dẫn đến tình trạng dư thừa lao động; (ii) Thách thức đối với việc nâng cao trình độ nguồn nhân lực du lịch đáp ứng sự phát triển của ngành du lịch trong CMCN 4.0. đòi hỏi nguồn nhân lực du lịch tại địa phương phải có trình độ chuyên môn, có kỹ năng nghề nghiệp, nhạy bén với thị trường và thay đổi của xã hội, chuyên nghiệp; và (iii) Sự bùng nổ của công nghệ thông tin với dữ liệu khổng lồ cung cấp nhiều thông tin đa dạng, hữu ích cho các chủ thể kinh doanh, tuy nhiên cũng tồn tại những thông tin trái chiều, thông tin ảo, thông tin sai lệch làm ảnh hưởng đến uy tín của doanh nghiệp trên thị trường; làm mất hình ảnh, niềm tin đối với du khách.

***2.2. Hiện trạng phát triển nguồn nhân lực du lịch ở Thừa Thiên Huế***

*2.2.1 Kết quả đạt được*

Trong những năm qua, hệ thống đào tạo nguồn nhân lực cho ngành du lịch Việt Nam nói chung, cho tỉnh Thừa Thiên Huế nói riêng đã được quan tâm đầu tư đa dạng hóa các loại hình đào tạo (chính quy, vừa học vừa làm; đào tạo dài hạn, ngắn hạn, liên thông, chuyển đổi…) với quy chế đào tạo mở. Thực hiện phân tầng đào tạo và tăng đầu tư ngân sách cho xây dựng các cơ sở đào tạo; phân cấp và nâng cao vai trò tự chủ cho các cơ sở đào tạo.

Các cơ sở đào tạo chủ động đổi mới nội dung chương trình và phương pháp giảng dạy, nhằm đáp ứng nhu cầu xã hội và doanh nghiệp. Các cơ quan quản lý ngành, cơ sở kinh doanh đã chủ động phối hợp với các cơ sở đào tạo tổ chức bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cán bộ của doanh nghiệp, cũng như có chính sách thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao cho doanh nghiệp.

*Năng lực đào tạo tại Thừa Thiên Huế giai đoạn 2012-2018*

Hiện nay trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế có 10 cơ sở đào tạo du lịch, trong đó có 3 cơ sở Đại học, 2 cơ sở Cao đẳng, 5 cơ sở Trung cấp, với tổng số sinh viên ra trường hơn 1.250 em (xem ở Bảng 1). Điều đáng chú ý, quy mô đào tạo của các cơ sở đào tạo đại học tăng nhanh trong 2 năm lại đây nhờ có Cơ chế đào tạo đặc thù nhóm ngành Du lịch của Bộ GD&ĐT. Cụ thể như ở Khoa Du lịch – Đại học Huế, nơi có quy mô đào tạo nguồn nhân lực chủ yếu và lớn nhất hiện nay tại tỉnh Thừa Thiên Huế và miền Trung, số chỉ tiêu tuyển sinh tăng từ 600 sinh viên năm 2017 lên 900 sinh viên năm 2018 và 1.200 sinh viên năm 2019. Trường Đại học Phú Xuân có số chỉ tiêu trúng tuyển khoá tuyển sinh năm 2019 là gần 100 cho ngành Văn hóa học (du lịch) và ngành Quản trị dịch vụ du lịch & lữ hành (nguồn tham khảo từ Trường ĐH Phú Xuân).

**Bảng 1: Số Cơ sở đào tạo, dạy nghề & quy mô sinh viên ra trường ngành du lịch**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Chỉ Tiêu | ĐVT | Năm  2012 | Năm  2013 | Năm  2014 | Năm  2015 | Năm  2016 | Năm  2017 | Năm 2018 |
| Tổng số | **cơ sở** | **6** | **6** | **10** | **10** | **10** | **10** | **10** |
| Đại học | cơ sở | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Cao đẳng | cơ sở | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Trung cấp | cơ sở | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Số lượng sinh viên ra trường | **SV** | **450** | **600** | **1050** | **1100** | **1100** | **1150** | **1250** |

Nhìn chung, sinh viên đào tạo từ các cơ sở đào tạo đóng trên địa bàn đã góp phần cung cấp một lực lượng lao động đáng kể cho nhu cầu phát triển du lịch của không chỉ tỉnh Thừa Thiên Huế, mà còn cho các tỉnh Miền Trung - Tây Nguyên(MTTN) và cả nước.

Điều đáng lưu ý, tỷ lệ sinh viên nhóm ngành Du lịch ra trường làm việc tạiThừa Thiên Huế là còn khá thấp, chúng tôi không có con số thống kê cho toàn bộ nguồn nhân lực du lịch Thừa Thiên Huế mà chỉ có số liệu thống kê của Đại học Huế là 5% và của Khoa Du lịch – Đại học Huế là 14% sinh viên ra trường làm việc tại tỉnh Thừa Thiên Huế trong các năm vừa qua. Trong khi đó số lượng sinh viên nhập học là con em đến từ Thừa Thiên Huếvào Đại học Huếlà 45% vàvào Khoa Du lịch là 55%trong tổng số sinh viên của nhà trường. Đây là điều đáng phải suy nghĩ để thu hút được người học chất lượng cao đến học và làm viêc tại Huế và điều này gợi lên hàm ý là ở tỉnh Thừa Thiên Huế chưa có nhiều cơ hội việc làm cho sinh viên tốt nghiệp từ Đại học Huế nói chung và sinh viên từ Khoa Du lịch nói riêng. Bên cạnh đó, điều này cũng góp phần khẳng định rằng Đại học Huế vẫn là cái nôi đào tạo của khu vực MTTN và cả nước, nhưng cũng cho thấy nguy cơ giảm sinh viên đến học tại Huế đang được báo trước do thiếu đầu ra tại chỗ cho sinh viên.

*Quy mô, cơ cấu nhân lực du lịch tỉnh Thừa Thiên Huếqua các năm 2012-2018*

Về quy mô, tính đến hết năm 2018, ngành du lịch Thừa Thiên Huế thu hút 14.100 lao động, trong đó lao động trực tiếp là 12.100 (chiếm 86%), lao động gián tiếp là 2.000 (chiếm 14%).

Xét về trình độ lao động, Đại học, Cao đẳng trở lên chiếm 40%, Sơ cấp, Trung cấp 52%, và chưa qua đào tạo chiếm 8%.

Xét phân theo lĩnh vực, lao động tại khách sạn, nhà hàng có 11.650 người (chiếm 83%), lao động tại cơ sở lữ hành có 900 người (chiếm 6%), lao động tại các cơ sở vận chuyển có 500 người (chiếm 3%), và lao động khác có 1.050 người (chiếm 8%).

Xét theo nghiệp vụ, lao động quản lý có1.500 người(chiếm 11%), lao động nghiệp vụ có 10.800 người(chiếm 76%), số hướng dẫn viên du lịch có 1.800 người(chiếm 13%). Tỷ lệ biết ngoại ngữ chiếm 85% (tỷ lệ này cao hơn so với mặt bằng chung cả nước là 64%).

**Bảng 2: Nhân lực du lịch của Tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2012 - 2018**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Chỉ Tiêu | ĐVT | Năm  2012 | Năm  2013 | Năm  2014 | Năm  2015 | Năm  2016 | Năm  2017 | Năm 2018 |
| Nhân lực ngành du lịch |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tổng số lao động ngành du lịch | **người** | 10500 | 11000 | 11400 | 12000 | 13000 | 13500 | 14100 |
| Lao động trực tiếp | người | 9188 | 9625 | 10000 | 10550 | 11450 | 12000 | 12100 |
| Lao động gián tiếp | người | 1312 | 1375 | 1400 | 1450 | 1550 | 1500 | 2000 |
| Trình độ lao động |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ĐH, CĐ trở lên | % | 29 | 32 | 33 | 35 | 36 | 37 | 40 |
| Sơ cấp, Trung cấp | % | 50 | 49 | 48 | 49 | 49 | 50 | 57 |
| Chưa qua đào tạo | % | 21 | 19 | 18 | 16 | 15 | 13 | 8 |
| Lĩnh vực |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Lao động tại khách sạn, nhà hang | người | 9120 | 9520 | 9950 | 10500 | 11300 | 11600 | 11650 |
| Lao động tại cơ sở lữ hành | người | 623 | 650 | 700 | 750 | 850 | 900 | 900 |
| Lao động tại các cơ sở vận chuyển | người | 150 | 170 | 180 | 200 | 250 | 350 | 500 |
| Dịch vụ khác | người | 607 | 660 | 570 | 550 | 600 | 650 | 1050 |
| Nghiệp vụ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Lao động quản lý | người | 1282 | 1300 | 1350 | 1400 | 1500 | 1450 | 1500 |
| Lao động nghiệp vụ | người | 8525 | 9000 | 9250 | 9400 | 10100 | 10550 | 10800 |
| Số hướng dẫn viên du lịch | người | 683 | 700 | 800 | 1200 | 1400 | 1500 | 1800 |
| Tỷ lệ biết ngoại ngữ | % | 77 | 78 | 80 | 80 | 80 | 82 | 85 |

*(Nguồn: Sở Du lịch tỉnh Thừa Thiên Huế)*

*Đánh giá về chất lượng nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thừa Thiên Huế*

Do quỹ thời gian chuẩn bị bài tham luận này khá eo hẹp, nên chúng tôi không có đủ số liệu, dữ liệu để đánh giá một cách đầy đủ, toàn diện về chất lượng nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thừa Thiên Huế. Nhìn chung nguồn nhân lực du lịch được đào tại từ các cơ sở đào tạo đóng trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế là khá tốt so với mặt bằng chung cả nước. Minh chứng cho nhận định này là Trường Cao đẳng Du lịch Huế năm 2019 được Bộ VHTT & DL vinh danh là cơ sở đào tạo nguồn nhân lực Du lịch tiêu biểu của Việt Nam; Khoa Du lịch – Đại học Huế được Toplist.vn –nền tảng hàng đầu chuyên nghiên cứu và sáng lập ra các danh sách đứng đầu ở mọi lĩnh vực của đời sống, xếp trong danh sách tốp 10 đơn vị đào tạo du lịch tốt nhất ở Việt Nam[[1]](#footnote-2).

Trong những năm qua chất lượng sinh viên du lịch sau khi ra trường đã có những chuyển biến tích cực, được doanh nghiệp đánh giá cao, và tỷ lệ sinh viên tốt nghiệp có việc làm trên 85%.

*2.2.2. Những hạn chế, bất cập*

Tại diễn đàn “Đào tạo nguồn nhân lực du lịch Việt Nam để phát triển ngành kinh tế trọng điểm” do Sở Du lịch TP HCM và Trường Đại học Hoa Sen tổ chức ngày 12/4/2019, Thủ tướng Nguyễn Xuân Phúc đã phát biểu: Trước khi đặt vấn đề ngành du lịch có đủ nguồn nhân lực chất lượng cao đáp ứng nhu cầu phát triển, các doanh nghiệp, cơ quan quản lý cần trả lời các câu hỏi ngược lại: (i) Ngành du lịch có đủ hấp dẫn, đủ chính sách đãi ngộ, ưu đãi để thu hút lực lượng lao động có kỹ năng trong nước cũng như quốc tế tham gia vào lĩnh vực du lịch chưa? (ii) Xác định ngành du lịch là ngành kinh tế mũi nhọn, vậy chúng ta đã làm gì tương xứng cho hai chữ “mũi nhọn”, làm gì để thu hút lao động có kỹ năng tham gia du lịch để tối ưu hóa nguồn lực sẵn có? (iii) Cần làm gì, xây dựng chiến lược thế nào để nguồn nhân lực thực sự là đột phá chiến lược đối với ngành du lịch Việt Nam trong thời gia tới?

Như vậy, theo Thủ tướng vấn đề không chỉ coi trọng đầu vào và đầu ra trong đào tạo nguồn nhân lực du lịch mà môi trường, chính sách, cơ chế phải là nền tảng để thu hút nhân lực trong mọi ngành nghề để phát triển du lịch chứ không chỉ riêng ở ngành du lịch. Đồng thời phải xem mỗi người dân trong cộng đồng, nơi diễn ra hoạt động du lịch là nguồn nhân lực dồi dào góp phần phát triển du lịch Việt Nam, đặc biệt là trong bối cảnh hội nhập khu vực và quốc tế. Những vấn đề Thủ tướng đặt ra là rất cụ thể và là vấn đề mang tính thời sự hiện bộc lộ khá rõ ở các khía cạnh trong tiến trình thực hiện phát triển nhân lực du lịch.

Du lịch Thừa Thiên Huế là một bộ phận của ngành du lịch cả nước, phát triển du lịch Thừa Thiên Huếkhông tránh khỏi những hạn chế, tồn tại chung của phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam (theo Phạm Xuân Hậu, 2019 và những phân tích thực tế), cụ thể như sau:

- Trong quá trình thực hiện, giữa các Bộ (Bộ GD&ĐT, Bộ VHTT&DL, và Bộ LĐTB&XH) cũng tương tự như vậy đối với cấp sở của tỉnh chưa có được thống nhất cao về quan điểm chung trong chỉ đạo, về phân cấp bậc nghề nghiệp; chương trình đào tạo; các tiêu chí đánh giá; các văn bằng chứng chỉ… khi cần công nhận lẫn nhau.

- Các chính sách quy hoạch, đầu tư cho phát triển nguồn nhân lực du lịch còn rất hạn chế, chưa rõ ràng, từ việc đào tạo cán bộ quản lý cấp cao, đội ngũ lao động chuyên nghiệp bậc trung, đến đội ngũ lao động trực tiếp.

- Các chế độ ưu đãi cho lao động ngành du lịch về lương, phụ cấp, chế độ chăm sóc sức khỏe… chưa đủ hấp dẫn so với nhiều vùng miền khác trong cả nước.

- Ở nhiều cơ sở đào tạo, phổ biến diễn ra tình trạng thiếu hụt đội ngũ cán bộ giảng viên có trình độ cao, đúng chuyên ngành đào tạo. Cả nước hiện nay chỉ có 2 mã ngành đào tạo thạc sỹ và 1 mã ngành đào tạo tiến sỹ[[2]](#footnote-3), nên việc hình thành đội ngũ giảng viên, cán bộ quản lý đúng ngành nghề là khó đáp ứng kịp thời.

- Cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy, đào tạo và nghiên cứu, đặc biệt là cơ sở thực hành cho sinh viên ngành du lịch vẫn còn rất hạn chế.

- Liên kết giữa các cơ sở đào tạo với doanh nghiệp du lịchcủa tỉnh còn khá hạn chế; chưa nhận được sự chủ động từ phía các doanh nghiệp trong việc tham gia cải tiến chương trình, hỗ trợ giảng dạy, hướng dẫn thực tập nghiệp vụ, để có được đầu ra (sinh viên tốt nghiệp) đáp ứng nhu cầu doanh nghiệp.

**3. Một số giải pháp góp phần phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thừa Thiên Huế**

Trước những tác động của CMCN 4.0 và hội nhập quốc tế mang lại đối với ngành du lịch, cùng với việc nhìn nhận thực trạng nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thừa Thiên Huế hiện nay, chúng tôi đề xuất một số giải pháp nhằm góp phần phát triển nguồn nhân lực tỉnh Thừa Thiên Huế như sau:

*- Thay đổi quan điểm, nhận thức, trách nhiệm và cơ chế, chính sách:*

Cần thay đổi một cách căn bản về quan điểm, nhận thức; nâng cao vai trò và trách nhiệm của cán bộ quản lý các cấp chính quyền, ngành, cơ sở đào tạo trong chỉ đạo, triển khai thực hiện các nhiệm vụ về phát triển nguồn nhân lực du lịch. Các cấp chính quyền địa phương và doanh nghiệp cần coi việc phát triển nhân lực du lịch là trách nhiệm và nghĩa vụ của mình để chủ động đóng góp vào việc xây dựng cơ sở hạ tầng nơi mở trường lớp; chính sách ưu đãi, hỗ trợ các cơ sở đào tạo trong xây dựng cơ sở vật chất phục vụ đào tạo và thực hành,thực tế, ký túc xá cho sinh viên; đầu tư ngân sách kêu gọi và thu hút nguồn nhân lực có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cao từ bên ngoài[[3]](#footnote-4); góp ý xây dựng chương trình đào tạo và tham gia phổ biến kinh nghiệm thực tế nghề nghiệp; cùng cơ sở đào tạo đánh giá chất lượng toàn diện của người học…

*- Các cơ sở đào tạo ngành du lịch trên địa bàn tỉnh cần thực hiện nghiêm túc việc đổi mới chương trình, nội dung và phương pháp đào tạo; nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên*

Xây dựng và thực hiện chương trình đào tạo chuẩn theo hướng ứng dụng nghề nghiệp, có cập nhật bổ sung khi tiếp cận các chương trình đào tạo tiên tiến và sự góp ý của doanh nghiệp. Sử dụng các chương trình đào tạo theo chuẩn khu vực và thế giới, đào tạo theo hướng mở, tăng cường thời gian thực tập, thực tế tại doanh nghiệp.

Thường xuyên cập nhật nội dung bài giảng, gắn với thực tiễn nghề nghiệp. Đảm bảo cân đối giữa lý thuyết và thực hành; đảm bảo sinh viên ra trường phải đạt được các chuẩn về kiến thức, kỹ năng, thái độ, đủ điều kiện làm việc ngay tại các doanh nghiệp.

Đổi mới phương pháp kiểm tra, đánh giá theo hướng đánh giá năng lực về kiến thức, kỹ năng và thái độ theo hệ thống thang đo đã được xây dựng phù hợp với các tiêu chí nghề nghiệp của ngành. Việc đánh giá phải công khai, minh bạch, dân chủ, công bằng; có sự thống nhất cao giữa giảng dạy lý thuyết và thực hành; giữa giảng viên và doanh nghiệp.

Các cơ sở đào tạo cần tập trung xây dựng đội ngũ giảng viên du lịch đủ về số lượng, hợp lý về cơ cấu, chuẩn về chất lượng; chủ động mở rộng hợp tác liên kết với nước ngoài nhằm nâng cao năng lực đào tạo và nghiên cứu khoa học.

*- Thực hiện quyết liệt và thực sự hiệu quả kết nối giữa 3 nhà: nhà nước (tỉnh), nhà trường và doanh nghiệp du lịch tại tỉnh Thừa Thiên Huế*

Giữa tỉnh và các cơ sở đào tạo, Thừa Thiên Huế cần có chính sách hỗ trợ các cơ sở đào tạo về thủ tục, đất đai, cơ sở vật chất trường lớp, ký túc xá cho sinh viên; tạo điều kiện thuận lợi để các cơ sở đào tạo hoàn thiện cơ sở vật chất phục vụ công tác đào tạo. Giữa tỉnh và cơ sở đào tạo cũng cần có những cam kết (hợp đồng) cụ thể về đào tạo nguồn nhân lực du lịch đảm bảo chất lượng, số lượng và cơ cấu phù hợp với phương hướng phát triển du lịch của tỉnh nhà.

Các cơ sở đào tạo cần chủ động trao đổi, tìm kiếm lợi thế kết nối, hợp tác chặt chẽ với doanh nghiệp, bởi doanh nghiệp có vai trò hỗ trợ đào tạo về nghiệp vụ, vừa là nơi sử dụng lao động được đào tạo từ các cơ sở đào tạo cả trước mắt và lâu dài; mối quan hệ đồng trách nhiệm, đảm bảo 2 bên cùng có lợi.

*- Tiêu chuẩn hóa nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Thừa Thiên Huế,tiến tới áp dụng tiêu chuẩn VTOS*

Nhằm đáp ứng nhu cầu nguồn nhân lực có chất lượng cho ngành du lịch Việt Nam, Chương trình Phát triển Năng lực du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội, do EU tài trợ đã sửa đổi bộ Tiêu chuẩn Kỹ năng nghề Du lịch Việt Nam (VTOS). Áp dụng và thực hiện theo tiêu chuẩn VTOS nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch cũng như hiệu quả đào tạo nghề du lịch một cách thống nhất. Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam sửa đổi ngoài việc kế thừa từ các phiên bản trước đã được phát triển phù hợp với các quy định của Việt Nam cũng như được chuẩn hóa, tương thích với các tiêu chuẩn nghề quốc tế, tiêu chuẩn ASEAN. Để thực hiện giải pháp này, các cơ sở đào tạo nghề tiếp cận theo tiêu chuẩn đầu ra phù hợp với tiêu chuẩn VTOS. Với doanh nghiệp kinh doanh du lịch, cần xây dựng kế hoạch, tổ chức đào tạo đội ngũ nhân viên của công ty, phát triển, nhân rộng đội ngũ đào tạo viên trong công ty phục vụ công tác đào tạo lại, đào tạo tại chỗ.

*- Áp dụng cơ chế đặt thù trong đào tạo nhân lực du lịch tại tỉnh Thừa Thiên Huế*

Hưởng ứng Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết 08-NQ/TW về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mữi nhọn, theo đó, Bộ Giáo dục & Đào tạo đã ban hành Công văn 4929/BGDĐT-GDĐH (ngày 20/10/2017) hướng dẫn cơ chế đặt thù ngành du lịch trình độ đại học giai đoạn 2017-2020 theo hướng đáp ứng tốt hơn yêu cầu của thị trường lao động và hội nhập quốc tế. Trong đó nhấn mạnh sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ sở giáo dục đại học với doanh nghiệp trong quá trình đào tạo là điều kiện bắt buộc để thực hiện cơ chế đặt thù này. Thời gian đào tạo tại các doanh nghiệp (thực hành, thực tập) không ít hơn 50% tổng thời gian thực hiện chương trình đào tạo. Khuyến khích chuyên gia, cán bộ quản lý có kinh nghiệm của doanh nghiệp tham gia đào tạo nhân lực du lịch, đặc biệt là giảng dạy. Các cơ sở đào tạo liên kết với doanh nghiệp được linh hoạt mở ngành đào tạo nhân lực du lịch theo nhu cầu của thị trường lao động và hội nhập quốc tế và được tự chủ xác định chỉ tiêu tuyển sinh theo hướng mở rộng quy mô.

Áp dụng cơ chế này, Khoa Du lịch – Đại học Huế là một trong số ít cơ sở đào tạo trong cả nước đã mở 02 ngành đào tạo đặt thù từ năm học 2018, và hiện nay đã có 03 ngành đào tạo; quy mô tuyển sinh tăng đáng kểtăng sau 2 năm triển khai đào tạo đặt thù (năm 2017 tuyển sinh 600 sinh viên, năm 2018 là 900 sinh viên và năm 2019 là 1200 sinh viên).

*- Ứng dụng CNTT trong hoạt động đào tạo nhân lực du lịch*

Đề án “Tăng cường ứng dụng CNTT trong quản lý và hỗ trợ các hoạt động dạy – học, nghiên cứu khoa học góp phần nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo giai đoạn 2016-2020, định hướng đến năm 2025” đặt ra cho mỗi cơ sở đào tạo nguồn nhân lực du lịch trong thời gian tới là triển khai hệ thống thông tin quản lý, cơ sở dữ liệu; triển khai hệ thống quản lý hành chính điện tử và liên thông toàn ngành; hệ thống họp, hội thảo, tập huấn chuyên môn qua mạng; đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong công tác tuyển sinh, quản lý sinh viên, giảng viên, thời khóa biểu...

Đối với giảng viên phải ứng dụng CNTT đổi mới nội dung, phương pháp dạy – học, kiểm tra, đánh giá, nghiên cứu khoa học. Đối với cơ sở giáo dục cần hoàn thiện thư viện số; triển khai các chương trình đào tạo e-learning; khai thác, ứng dụng các phần mềm quản lý doanh nghiệp du lịch, khách sạn, lữ hành trong quá trình giảng dạy.

**4. Kết luận**

Thừa Thiên Huế là tỉnh có nhiều tiềm năng, lợi thế lớn để phát triển du lịch. Được sự quan tâm của Trung ương và chính quyền địa phương, ngành du lịch Thừa Thiên Huế đã, đang và ngày càng khẳng định được vị trí của mình trong phát triển kinh tế - xã hội của địa phương. Phát triển nguồn nhân lực du lịch là đòi hỏi khách quan của quá trình phát triển du lịch. Để phát triển nguồn nhân lực du lịch đòi hỏi sự tham gia của các cấp, các ngành với tinh thần chủ động, sáng tạo, sự tham gia của các cấp, các ngành, các bên liên quan, trước mắt và lâu dài, với hệ thống giải pháp toàn diện, đồng bộ và khả thi.

Để phát triển nhân lực du lịch tỉnh Thừa Thiên Huế đáp ứng nhu cầu xã hội theo định hướng Nghị quyết 08-NQ/TW, phù hợp với bối cảnh CMCN 4.0 và hội nhập quốc tế, chúng tôi đề xuất 06 giải pháp mang tính đột phá và được coi là phù hợp với điều kiện hiện nay của Thừa Thiên Huế, baogồm: (i)Thay đổi quan điểm, nhận thức, trách nhiệm và cơ chế, chính sách;(ii) Thực hiện nghiêm túc việc đổi mới chương trình, nội dung và phương pháp đào tạo; nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên; (iii)Thực hiện hiệu quả kết nối giữa 3 nhà: nhà nước (tỉnh), nhà trường và doanh nghiệp; (iv) Tiêu chuẩn hóa nguồn nhân lực du lịch; (v) Áp dụng cơ chế đặt thù trong đào tạo nhân lực du lịch; và (vi) Ứng dụng CNTT trong hoạt động đào tạo nhân lực du lịch.

**Tài liệu tham khảo**

Phạm Xuân Hậu (2019). Phát triển nhân lực du lịch chất lượng cao ở Việt Nam trong bối cảnh hội nhập – Sự lựa chọn những giải pháp đột phá phù hợp. Kỹ yếu Hội nghị “*Phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam trong bối cảnh hội nhập”; trang 40-57*. NXB Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh, năm 2019.

Đinh thị Như Quỳnh (2019). Phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao phục vụ phát triển ngành du lịch Phú Yên trong bối cảnh cuộc CMCN 4.0. Kỹ yếu Hội nghị “*Phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam trong bối cảnh hội nhập”; trang 532-541*. NXB Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh, năm 2019.

Trần Văn Thông & Lê Thế Hiển (2019). Những yêu cầu đổi với nguồn nhân lực du lịch thời cách mạng công nghiệp 4.0. Kỹ yếu Hội nghị “*Phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam trong bối cảnh hội nhập”; trang 75-93*. NXB Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh, năm 2019.

1. <https://toplist.vn/top-list/truong-dao-tao-nganh-du-lich-tot-nhat-viet-nam-17319.htm> [↑](#footnote-ref-2)
2. 02 mã ngành thạc sỹ gồm Du lịch và Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành; 01 mã ngành đào tạo Tiến sỹ là ngành Du lịch. Ở Khoa Du lịch – Đại học Huế tham gia đào tạo chương trình thạc sỹ ngànhQuản trị dịch vụ du lịch và lữ hành từ năm 2016 và đào tạo chương trình Tiến sỹ là ngành Du lịch từ tháng 7/2019. [↑](#footnote-ref-3)
3. Có thể tham khảo chính sách thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao về làm việc tại Trường Đại học Hạ Longtỉnh Quảng Ninh dưới đây. Cụ thể, đối với chính sách hỗ trợ một lần, mức cao nhất lên tới 700 triệu đồng. Hàng tháng, ngoài lương và phụ cấp theo quy định hiện hành, còn được hỗ trợ theo các mức: GS.TS. được hỗ trợ tối đa 10 lần; TS. được hỗ trợ tối đa 7 lần; ThS. được hỗ trợ tối đa là 3 lần mức lương cơ sở. Nếu có nhu cầu về nhà ở, các đối tượng thu hút còn được bố trí nhà ở công vụ tại cơ sở 1 của nhà trường. Nếu có nhu cầu về đất ở, các đối tượng là GS.TS., PGS.TS., TS. còn được tỉnh hỗ trợ tiền để tạo lập nhà ở tại TP Uông Bí hoặc TP Hạ Long theo từng mức: Đối tượng thu hút thuộc các mã ngành ngôn ngữ, nuôi trồng thuỷ sản, quản lý nguồn lợi thuỷ sản được hỗ trợ tối đa 4,5 tỷ đồng; các mã ngành còn lại 3,5 tỷ đồng (xem tại <http://baoquangninh.com.vn/xa-hoi/201501/quang-ninh-hut-nhan-tai-2256042/>). [↑](#footnote-ref-4)