Đa dạng hóa phương thức đào tạo: đào tạo tại chỗ, phối hợp với các doanh nghiệp xây dựng trường học thực hành, học, thi tại cơ sở. Áp dụng tiêu chuẩn khu vực khi đánh giá đầu ra.

Quy hoạch, lựa chọn, đào tạo giảng viên giỏi về lý thuyết, kỹ năng thực hành và phương pháp giảng dạy. Các cơ sở có đào tạo nghề du lịch bố trí, bắt buộc giảng viên đến thực tập tại các doanh nghiệp du lịch - khách sạn... để cập nhật kiến thức, kỹ năng và hiểu rõ nhu cầu đào tạo từ thực tế.

Đào tạo kỹ năng nghề gắn với nhu cầu hội nhập khu vực, ưu tiên phát triển các kỹ năng mới trong lao động du lịch nhằm đáp ứng đòi hỏi của phát triển bao gồm kỹ năng lao động xanh, làm việc bền vững, có trách nhiệm... để bắt nhịp với sự phát triển trong khu vực.

Đào tạo nghề cần gắn với các kỹ năng mềm như ngoại ngữ, kỹ năng giao tiếp trong môi trường đa văn hóa, kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng quản lý hiệu quả công việc, tác phong lao động công nghiệp, kỷ luật lao động giúp sinh viên, người lao động có thể làm việc ở môi trường đa quốc gia. Bên cạnh đó, trong chương trình đào tạo cần phải lồng ghép giáo dục phổ biến kiến thức pháp luật của các quốc gia trong khu vực, các cam kết pháp lý trong cộng đồng ASEAN.

Tăng đầu tư nguồn ngân sách cho việc nâng cấp và mở rộng cơ sở đào tạo, đặc biệt là phát triển các cơ sở thực hành đạt chuẩn khu vực cho các trường đại học, cao đẳng, trung học, nghề. Đầu tư kinh phí cho chương trình mục tiêu để phục vụ việc đổi mới trang thiết bị, đổi mới phương pháp giảng dạy và xây dựng chương trình, giáo trình, đào tạo lại đội ngũ giảng viên.

Bên cạnh đó, các cơ sở đào tạo cần mở các trung tâm dịch vụ, phát triển các dịch vụ có thu gắn với nghề nghiệp để nâng cao kỹ năng thực hành cho sinh viên, học sinh, giúp các em có điều kiện cọ xát với thực tế, tạo tính thích ứng và hình thành, phát triển các kỹ năng nghề nghiệp khác.■

Tài liệu tham khảo

1. *Báo cáo chung giữa ILO/ADB với tiêu đề "Cộng đồng ASEAN 2015: Quản lý hội nhập hướng tới việc làm tốt hơn và sự thịnh vượng chung", bản đánh máy.*
2. *Phát triển thị trường lao động Việt Nam đáp ứng yêu cầu hội nhập cộng đồng kinh tế ASEAN" - Báo điện tử, Đảng cộng sản Việt Nam (ngày 29/8/2014)...*

KINH DOANH LƯU TRÚ DU LỊCH KHÓ KHĂN VÀ THÁCH THỨC

THS. NGUYỄN THỊ THANH BÌNH*

NHỮNG NĂM GẦN ĐÂY, HỆ THỐNG CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH (CSLTDL) NGÀY CÀNG PHÁT TRIỂN CẢ VỀ SỐ LƯỢNG VÀ CHẤT LƯỢNG, GÓP PHẦN QUAN TRỌNG VÀO SỰ PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM DU LỊCH, PHÁT TRIỂN KINH TẾ - XÃ HỘI TẠI CÁC ĐỊA PHƯƠNG. TUY NHIÊN, TRONG BỐI CẢNH HỘI NHẬP QUỐC TẾ NGÀY CÀNG SÂU RỘNG, HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LƯU TRÚ DU LỊCH CỦA VIỆT NAM ĐANG ĐỐI MẶT VỚI NHIỀU KHÓ KHĂN, THÁCH THỨC.

Về thách thức

Trên thế giới, tình hình kinh tế, chính trị tiếp tục có nhiều diễn biến phức tạp, khó lường là những thách thức tác động đến du lịch toàn cầu. Tại khu vực châu Á - Thái Bình Dương và ASEAN, một trong những trung tâm thu hút du lịch của thế giới, tranh chấp chủ quyền biển đảo trên biển Đông ngày càng gay gắt, khủng bố xuất hiện, dịch bệnh lan truyền... trở thành vấn đề quan ngại trong tâm lý khách du lịch quốc tế đến với khu vực, ảnh hưởng trực tiếp đến sự biến động của lượng khách quốc tế đến các quốc gia, trong đó có Việt Nam. Từ đó cũng ảnh hưởng trực tiếp tới lượng khách đến các khách sạn, có thể thấy các khách sạn đón khách Nga tại các vùng biển Nam Trung Bộ như Phan Thiết, Nha Trang... đã chịu ảnh hưởng lớn và rõ rệt nhất. Bên cạnh đó, trình độ phát triển kinh tế không đồng đều giữa các nước trong khu vực có thể dẫn đến những mâu thuẫn về lợi ích, lãng phí nguồn lực.

Việc tham gia khu vực kinh tế tự do ASEAN sẽ tạo ra sân chơi bình đẳng giữa các doanh nghiệp du lịch trong nước và nước ngoài. Đồng thời, việc xuất hiện nhiều khách sạn 100% vốn nước ngoài sẽ là thách thức lớn đối với các doanh nghiệp du lịch vừa và nhỏ của Việt Nam. Những lợi thế và bảo hộ sẽ dần được loại bỏ dẫn đến nguy cơ các doanh nghiệp Việt Nam có thể mất thị trường ngay trên sân nhà. Hội nhập quốc tế càng sâu, rộng thì nguy cơ chịu tác động trực tiếp, nhanh chóng từ môi trường xung quanh càng cao. Nguy cơ tụt hậu, giảm năng lực cạnh tranh về cơ sở hạ tầng, giao thông vận tải, các dịch vụ phụ trợ đi kèm khiến khách sạn Việt Nam giảm sức hút với khách sạn ở các nước lân cận.

Về khó khăn

Những khó khăn đầu tiên cần nói đến là khó khăn về cơ chế chính sách, sự phối hợp liên ngành, liên vùng còn bất cập từ khâu hoạch định chính sách đến triển khai kết quả. Những vấn đề như lãi suất ngân hàng cao, giá điện sử dụng, thuế nhập khẩu và thời hạn tính khấu hao trang thiết bị phục vụ du lịch, thủ tục hải quan... chưa hợp lý đang phải đề xuất tháo gỡ. Ở một số vùng biển, việc kiểm soát quy hoạch không hiệu quả dẫn tới một số CSLTDL phát triển tự phát, những công trình không phù hợp về kiến trúc, phá vỡ cảnh quan môi trường gây tác hại lâu dài rất khó khắc phục...

Sự thiếu kinh nghiệm của chủ đầu tư dẫn đến những sai lầm trong quá trình đầu tư, duy trì chất lượng và phát triển thương hiệu: nhiều chủ đầu tư thiếu kinh nghiệm đã lựa chọn tư vấn thiết kế không đủ năng lực nên xây dựng công trình có nhiều bất cập, không đáp ứng công năng của khách sạn, gây khó khăn trong quá trình vận hành,

*Phó Vụ trưởng Vụ Khách sạn - Tổng cục Du lịch

không đạt tiêu chuẩn theo mục đích ban đầu, phải sửa lại nhiều gây tốn kém và giảm hiệu quả kinh doanh.

Bên cạnh một số khách sạn đã tạo dựng được thương hiệu, góp phần nâng cao uy tín của Du lịch Việt Nam, vẫn còn những khách sạn chưa quan tâm đúng mức đến bảo dưỡng trang thiết bị, tuyển dụng nhân sự có chuyên môn nghiệp vụ, để xảy ra tình trạng xuống cấp, không duy trì được chất lượng dịch vụ như ngày đầu khai trương và không giữ được thương hiệu. Nhận thức của một số chủ sở hữu và người quản lý còn hạn chế trong việc nâng cao và duy trì chất lượng dịch vụ. Nhiều CSLTDL, đặc biệt là cơ sở quy mô nhỏ, để tiết kiệm chi phí, chủ đầu tư thường kiêm chức danh quản lý dù chưa có chuyên môn, kiến thức quản lý và ngoại ngữ nên việc điều hành, triển khai hoạt động kinh doanh, sử dụng người lao động chưa chuyên nghiệp, dẫn đến tình trạng chất lượng phục vụ của cơ sở không đảm bảo yêu cầu, hiệu quả kinh doanh thấp.

Trong quá trình phát triển, chất lượng nguồn nhân lực của hệ thống khách sạn đã từng bước được nâng cao do mạng lưới cơ sở đào tạo du lịch ở Việt Nam ngày càng mở rộng, công tác đào tạo, bồi dưỡng được các cơ quan chức năng quan tâm, đã tiếp cận với công nghệ quản lý tiên tiến, kỹ năng phục vụ chuyên nghiệp của các tập đoàn quản lý khách sạn nổi tiếng trên thế giới có mặt tại Việt Nam từ nhiều năm nay. Tuy nhiên, chất lượng nguồn nhân lực của hệ thống khách sạn vẫn còn nhiều bất cập, ảnh hưởng tới chất lượng phục vụ, hiệu quả của công tác quản lý điều hành, công tác xúc tiến quảng bá thu hút khách. Có thể kể đến một số khó khăn chính như: lực lượng lao động giỏi, người có khả năng điều hành, quản lý trong các CSLTDL rất thiếu so với yêu cầu thực tế; việc thiếu hụt lao động dẫn đến nhiều cơ sở không tuyển đủ nhân viên phục vụ, hệ số sử dụng lao động trên một buồng ở Việt Nam còn thấp so với một số nước trong khu vực, đặc biệt ở các vùng sâu, vùng xa, miền núi, hải đảo; trình độ và chất lượng đội ngũ cán bộ, nhân viên giữa các cấp hạng CSLTDL và giữa các địa phương có sự khác biệt; việc sử dụng lao động thời vụ gây khó khăn cho các đơn vị trong việc đảm bảo chất lượng...

Hiện nay, hầu hết các CSLTDL tập trung xúc tiến quảng bá thông qua trang tin điện tử (website) của mình, tập gấp, phương tiện thông tin đại chúng, hội chợ, các mối quan hệ với khách hàng... Nhiều CSLTDL đã tham gia vào hệ thống đặt phòng quốc tế như agoda.com, booking.com, tripadvisor..., tiếp cận được trực tiếp với khách, không thông qua các đơn vị trung gian, tạo được nguồn khách tương đối ổn định. Nhiều khách sạn đã tạo lập mối quan hệ gắn bó với các hãng lữ hành để có nguồn cung cấp khách hàng thường xuyên. Tuy nhiên, vấn đề marketing, quảng bá, thu hút khách của nhiều CSLTDL còn mang tính hình thức, chưa có tác dụng hữu hiệu. Nội dung nghèo nàn, đơn điệu, hình thức chưa hấp dẫn, chi phí cho công tác quảng bá và gây dựng thương hiệu chưa được coi trọng. Nhiều khách sạn chưa có bộ phận tổng hợp, phân tích thị trường, nguồn khách để đưa ra các chính sách, phương án kinh doanh hợp lý, đạt hiệu quả cao. Một số khách sạn thứ hạng thấp chưa chủ động tìm nguồn khách.

Trong thực tế, biến đổi khí hậu đã, đang và sẽ ảnh hưởng lên đời sống, sinh hoạt của người dân và các hoạt động kinh doanh du lịch tại Việt Nam. Có thể thấy những cảnh báo về môi trường đang dần hiện hữu, ảnh hưởng trực tiếp đến cuộc sống của tất cả chúng ta. Với ngành Du lịch, do chi phí cho cuộc sống gia tăng, rủi ro khi đi du lịch tăng lên sẽ làm giảm nhu cầu du lịch, hạn chế rất nhiều cho sự phát triển du lịch nói chung và CSLTDL nói riêng.

Yếu tố thời vụ ảnh hưởng lớn đến chất lượng, uy tín của nhiều đơn vị do thời gian thấp điểm, cơ sở vật chất bị xuống cấp, nhân viên không ổn định, thời gian cao điểm lại quá tải và giá cả tăng cao... Do đó, nghiên cứu tìm ra cách khắc phục, hạn chế những tác động tiêu cực của thời vụ trong hoạt động kinh doanh lưu trú tại nhiều địa phương, trong đó du lịch MICE, là một trong những giải pháp đã mang lại hiệu quả cho nhiều đơn vị. Tại những địa phương ở xa trung tâm du lịch lớn, không có tài nguyên du lịch hấp dẫn, công suất sử dụng phòng của các cơ sở chỉ đạt 20 - 40%. Tuy nhiên, vẫn có những CSLTDL ở vị trí thuận lợi nhưng do không biết tận dụng ưu thế và tổ chức kinh doanh tốt nên hiệu quả kinh doanh thấp.

Vấn đề an ninh, trật tự an toàn xã hội, phòng chống cháy nổ, an toàn vệ sinh thực phẩm chưa được đảm bảo cũng là một khó khăn cần nhắc đến. Đã có nhiều du khách gặp cảnh bị cướp giật, tai nạn giao thông, để lại những ký ức không vui sau chuyến du lịch. Các khách sạn rất khó khăn để có thể tìm được nguồn gốc thực phẩm sạch với giá thành hợp lý, không bị dư lượng thuốc trừ sâu, hóa chất bảo vệ nhằm đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.

Sự phát triển khá nóng của khách sạn ở nhiều địa phương khiến cho cạnh tranh ngày càng khốc liệt hơn trong bối cảnh thị trường chưa được mở rộng. Cạnh tranh khiến giá dịch vụ thấp đi trong bối cảnh giá thành ngày càng cao, làm hiệu quả kinh doanh thấp, thời gian thu hồi vốn lâu. Việc thay đổi thường xuyên, hoặc đưa ra mức giá quá cao hoặc quá thấp so với chất lượng dịch vụ, hoặc cạnh tranh với nhau bằng cách hạ giá quá thấp như đang xảy ra ở một số nơi đã làm ảnh hưởng xấu đến tâm lý của du khách, làm tổn hại đến uy tín và lợi ích chung của toàn hệ thống. Vấn đề này chỉ được khắc phục khi nhận thức và trình độ quản lý của chủ cơ sở cũng như đội ngũ kinh doanh thay đổi...

Những thách thức, khó khăn trên cần sự tham gia hợp lực để giải quyết hoặc hạn chế tối đa của tất cả các bên tham gia vào hoạt động du lịch, trong đó có vai trò lớn của Hiệp hội Khách sạn Việt Nam và các đơn vị thành viên. Việc nắm rõ những yêu cầu hội nhập và giải quyết tốt những vấn đề đặt ra trên đây sẽ giúp các cơ sở lưu trú Việt Nam đứng vững trong cạnh tranh, góp phần đạt được mục tiêu trong khối ASEAN nói chung và Chiến lược của ngành Du lịch Việt Nam nói riêng.■

Tài liệu tham khảo

1. *Trung tâm Thông tin Du lịch (2013), Số liệu thống kê chủ yếu của ngành Du lịch giai đoạn 2000-2012, Nxb Thanh niên.*
2. *Vụ Khách sạn (các năm), Báo cáo tình hình cơ sở lưu trú du lịch hàng năm.*
3. *Tổng cục Du lịch (2011), Chiến lược phát triển Du lịch Việt Nam đến năm 2020 và tầm nhìn 2030.*
4. *Tổng cục Du lịch (2014) Báo cáo hợp tác ASEAN...*