

52%- 80% và thách thức về nhân lực ngành du lịch

Nghị quyết 03-NQ/TU của Thành ủy về đẩy mạnh phát triển du lịch Cần Thơ (Nghị quyết 03), xác định đến năm 2020 đưa du lịch Cần Thơ trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, khẳng định thương hiệu. Điều đó đòi hỏi du lịch Cần Thơ phát triển toàn diện, trong đó yếu tố nhân lực quyết định cho sự phát triển bền vững. Hiện nay, nhân lực ngành du lịch của thành phố đã qua đào tạo chỉ mới đạt 52% và theo Nghị quyết 03, đến năm 2020, con số này phải đạt trên 80%. Đây là thách thức không nhỏ đối với công tác đào tạo nhân lực ngành du lịch.

Chỉ 52% lao động qua đào tạo

Thông kê từ Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch (VHTT&DL) TP Cần Thơ, năm 2014, lực lượng lao động trực tiếp trong ngành du lịch là 3.500 người, đến năm 2017 là 5.420 người. Qua 3 năm, nhân lực du lịch trực tiếp tăng 1,5 lần, cho thấy nhu cầu và sự phát triển. “Tuy nhiên, nhân lực du lịch đã qua đào tạo chỉ đạt khoảng 52%, vẫn chưa đáp ứng yêu cầu chung của ngành”- ông Lê Minh Sơn, Phó Giám đốc Sở VHTT&DL Cần Thơ, cho biết.



Trường Cao đẳng nghề Du lịch Cần Thơ là đơn vị trực thuộc Bộ VHTT&DL, đào tạo chuyên về du lịch. Trong ảnh: Học sinh trong giờ thực hành nghiệp vụ bếp. Ảnh: ÁI LAM

Tính đến cuối năm 2017, trên địa bàn Cần Thơ có khoảng 270 cơ sở lưu trú với trên 8.000 phòng. Trên cơ sở khảo sát, đánh giá gần 150 khách sạn (từ 1 đến 5 sao) cho thấy chất lượng nguồn nhân lực chưa đồng đều. Các khách sạn từ 3-5 sao, nguồn nhân lực ổn định, chính sách đào tạo bồi dưỡng dành cho quản lý, nhân viên đều đạt từ 90-95%; tỷ lệ này lại rất thấp ở các khách sạn từ 2 sao trở xuống. Về nhân lực ở các điểm vườn, homestay thì hầu hết là tự quản lý, nhân viên chủ yếu là lao động phổ thông chưa qua đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ du lịch. Khu du lịch Mỹ Khánh là nơi duy nhất có nhân viên được đào tạo bồi dưỡng nhưng chỉ chiếm 30% trong tổng số nhân viên. Mức độ chênh lệch trình độ, kỹ năng của lực lượng lao động du lịch cũng khá lớn. Cụ thể, ở các doanh nghiệp tư nhân, có quy mô nhỏ hoặc hộ gia đình, có nơi 90% nhân lực chưa qua đào tạo.

Ở lĩnh vực lữ hành cũng tồn tại nhiều bất cập. Qua khảo sát 34 đơn vị lữ hành trên địa bàn Cần Thơ, chỉ có khoảng 30% doanh nghiệp có hướng dẫn viên cố định, gần 50% lực lượng quản lý đã qua đào tạo bồi dưỡng chuyên ngành. Hơn 50% đơn vị lữ hành, đặc biệt là các công ty mới thành lập, đều thiếu nhân lực có bằng cấp chuyên môn, kinh nghiệm trong lĩnh vực du lịch. Vẫn còn tình trạng công ty hoạt động chỉ có 1 người làm chủ còn lại thuê nhân viên bên ngoài, hướng dẫn viên chủ yếu theo thời vụ.

Hiện nay, tại thành phố có Trường Cao đẳng nghề Du lịch Cần Thơ đào tạo chuyên về nghề du lịch, ngoài ra cũng có một số trường như Đại học Cần Thơ, Tây Đô... cũng có đào tạo liên quan đến du lịch. Thế nhưng số lượng đào tạo vẫn chưa kịp đáp ứng nhu cầu phát triển của ngành tại địa phương. Đó là chưa nói đến chất lượng. Bà Lê Đình Minh Thy- Giám đốc Vietravel Cần Thơ và khu vực Tây Nam bộ, cho biết: “Tôi cho rằng, nhân lực cho du lịch ở lĩnh vực lữ hành tại Cần Thơ vẫn chưa đáp ứng về chất lượng. Các sinh viên qua đào tạo đúng chuyên ngành còn yếu về kỹ năng thực tiễn. Khi tuyển dụng, công ty đều phải đào tạo lại. Bên cạnh đó, hạn chế về ngoại ngữ cũng là vấn đề nan giải với nhân lực du lịch Cần Thơ”.

Bà Phạm Việt Ngoan- Phó Hiệu trưởng Trường Cao đẳng nghề Du lịch Cần Thơ, thẳng thắn: “Chất lượng nhân lực du lịch trực tiếp tại Cần Thơ tuy cao hơn so với các địa phương khác trong khu vực, nhưng cũng chưa đảm bảo về chất lượng. Chỉ có khoảng phân nửa lao động qua đào tạo trực tiếp liên quan đến du lịch, trong đó phần lớn từ các khóa học cấp tốc ngắn hạn (1 đến 2 tháng), dài nhất cũng chỉ đến 1 năm, nên kỹ năng nghề còn thấp. Số lao động có trình độ cao đẳng, đại học và trên đại học theo đúng chuyên ngành du lịch lại càng thấp, chủ yếu liên quan đến các ngành khác. Đây là điều bất cập và cần quan tâm để thay đổi”.

Những thực tế này cho thấy, nguồn nhân lực du lịch Cần Thơ đang đứng trước nhiều khó khăn, thách thức. Đó không còn là chuyện của riêng ngành du lịch!

Chủ động, phối hợp trong đào tạo

Nghị quyết 03-NQ/TU của Thành ủy, kế hoạch 111/KH-UBND của UBND thành phố về thực hiện Nghị quyết 03 và Điều chỉnh Quy hoạch phát triển du lịch TP Cần Thơ đến năm 2020- định hướng đến năm 2030... đều xác định rõ: đến năm 2020 sẽ có khoảng 39.300 lao động (trong đó 13.100 lao động trực tiếp, 26.200 lao động gián tiếp) trong ngành du lịch; lực lượng lao động qua đào tạo chuyên môn về du lịch phải đạt trên 80%. Đây là nhiệm vụ quan trọng và đầy thách thức trong bối cảnh hiện nay. Ông Lê Văn Tâm- Phó Chủ tịch Thường trực UBND TP Cần Thơ, cho rằng: “Để phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, bên cạnh các vấn đề về sản phẩm du lịch, hạ tầng, đầu tư thì nguồn nhân lực là yếu tố không thể bỏ qua. Đào tạo nhân lực du lịch phải đáp ứng được yêu cầu của ngành, xã hội trong sự phát triển chung của Cần Thơ. Đây đã trở thành vấn đề cấp bách, cần được quan tâm hơn bao giờ hết. Nâng cao chất lượng giảng dạy, đổi mới phương pháp đào tạo, đánh giá đầu ra là điều cần làm ngay”.



Trường Cao đẳng nghề Du lịch Cần Thơ là đơn vị trực thuộc Bộ VHTT&DL, đào tạo chuyên về du lịch. Trong ảnh: Học sinh trong giờ thực hành nghiệp vụ nhà hàng. Ảnh: ÁI LAM

Bà Phạm Việt Ngoan- Phó Hiệu trưởng Trường Cao đẳng nghề Du lịch Cần Thơ, cho biết, trung bình mỗi năm trường cung cấp cho thị trường lao động ngành du lịch trên 100 nhân sự được đào tạo chính quy, trên 90% học sinh tốt nghiệp tại

trường đều tìm được việc làm đúng chuyên ngành, ngoài ra còn có hơn 500 học viên ở các khóa nghiệp vụ chuyên môn. Về lâu dài, để nâng cao chất lượng đầu ra, trường không ngừng chuẩn hóa đội ngũ giáo viên, giảng viên và đào tạo viên du lịch; không ngừng đổi mới phương pháp giảng dạy; từng bước tăng dần chất lượng đầu vào, cũng như tạo điều kiện để sinh viên, học sinh tiếp cận thực tế. Hiện trường đang phối hợp với một số khách sạn ở Cần Thơ và ĐBSCL để cung cấp lao động đã qua đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ, từ đó nâng dần chất lượng và tính thực tiễn trong đào tạo.

Ở góc độ doanh nghiệp, nhiều đơn vị chủ động tự đào tạo nhân lực cho phù hợp thực tế. Bà Nguyễn Ngọc Sương- Giám đốc Hải Âu Tourist Cần Thơ, chia sẻ: “Để có được nguồn nhân lực thực sự có chất lượng, bước đầu phải có sự kết hợp nhịp nhàng giữa trường học- sinh viên- doanh nghiệp. Trường học cần giảm lý thuyết, tăng thực tế; sinh viên cần chủ động học tập và trải nghiệm thực tế; doanh nghiệp mạnh dạn đặt hàng và tạo cho sinh viên cơ hội”. Hải Âu Tourist Cần Thơ phối hợp với một số trường tại Cần Thơ gia tăng thực tiễn, tạo điều kiện cho sinh viên tiếp xúc trực tiếp với môi trường du lịch qua việc tiếp nhận thực tập và những chương trình tour, team building, event...

Bà Lê Đình Minh Thy- Giám đốc Vietravel Cần Thơ và khu vực Tây Nam bộ, cũng cho biết: “Vietravel đã vận hành Trung tâm dạy nghề Vietravel, giúp học viên có đầy đủ kiến thức, năng lực, cọ xát môi trường du lịch, đảm bảo hoàn thiện các kỹ năng, nghiệp vụ. Mặc dù việc đào tạo theo hệ thống tiêu chuẩn của riêng Vietravel, nhưng cũng đáp ứng nhu cầu chung”. Ở hệ thống dịch vụ lưu trú, khách sạn Victoria cũng có tiêu chuẩn đào tạo riêng để đảm bảo chất lượng dịch vụ. Bà Châu Thị Y Khoa- Quản đốc khách sạn Victoria Cần Thơ, thông tin: “Ngoài bằng cấp chuyên môn, nghiệp vụ, tại đơn vị còn áp dụng tiêu chuẩn đào tạo ISO 9001: 2008 về Quản lý chất lượng để đảm bảo chất lượng dịch vụ đồng nhất. Nhân lực là yếu tố quan trọng trong hoạt động du lịch, do đó các nhân viên tại khách sạn Victoria Cần Thơ đều được đào tạo lại cho phù hợp với quy trình, chất lượng của đơn vị”.

Ông Lê Minh Sơn- Phó Giám đốc Sở VH TT&DL TP Cần Thơ, cho biết: “Trong thời gian tới, Sở sẽ tiếp tục phối hợp với các cơ sở đào tạo, trường học để mở thêm các lớp đào tạo, bồi dưỡng; nhất là dành cho các hộ dân làm du lịch cộng đồng, các tiểu thương ở chợ nổi Cái Răng, các điểm vườn, homestay. Riêng với các doanh nghiệp, Sở sẽ tạo mọi điều kiện để các đơn vị này tự tổ chức đào tạo, góp phần nâng cao chất lượng nhân lực du lịch”. Từ nay đến năm 2020, trung bình mỗi năm, ngành du lịch sẽ tổ chức khoảng 15 lớp tập huấn, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ, từng bước làm thay đổi diện mạo chất lượng nguồn nhân lực. Về lâu dài, Sở VH TT&DL thành phố cũng phối hợp với Trường Cao đẳng nghề Du

lich Cần Thơ xây dựng và thực hiện Chương trình phát triển nguồn nhân lực du lịch.

Nâng cao chất lượng nhân lực du lịch cần chiến lược dài lâu, sự chung tay của nhiều đơn vị, cá nhân. Cần Thơ khởi đầu đúng hướng, kỳ vọng góp phần đưa nhân lực du lịch bắt kịp sự phát triển chung của thị trường và ngành du lịch Cần Thơ.

ÁI LAM