

# THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC NGÀNH DU LỊCH Ở THÀNH PHỐ CẦN THƠ HIỆN NAY

✍️ THS. LÊ PHẠM HOÀNG OANH<sup>1</sup>

## TÓM TẮT

*Hiện nay, nguồn nhân lực du lịch Cần Thơ hiện nay đang đứng trước nhiều khó khăn, thách thức. Để góp phần tăng trưởng kinh tế, nâng cao đời sống của người dân, đáp ứng yêu cầu và xu thế phát triển của ngành du lịch thì cần có những giải pháp mang tính đồng bộ và đột phá, đặc biệt là những giải pháp về đào tạo nguồn nhân lực.*

**Từ khóa:** phát triển, nguồn nhân lực, thành phố Cần Thơ.

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Tại Cần Thơ, ngành du lịch có rất nhiều lợi thế để hình thành và phát triển. Đó là tiềm năng về sông nước, miệt vườn: chợ nổi Cái Răng, chợ nổi Phong Điền; vườn dâu Hạ Châu, vườn du lịch Vàm Xáng, vườn cò Bằng Lăng; cù lao Tân Lộc, cồn Sơn, cồn Khương, cồn Ấu... Những tiềm năng về di tích lịch sử - văn hóa: Đình Bình Thủy, nhà cổ Bình Thủy, chùa Long Quang, chùa Nam Nhã, di tích Giàn Gừa, Khu Di tích văn hóa Óc Eo... Cần Thơ còn có những di sản văn hóa phi vật thể như: Đờn ca tài tử, Hò Cần Thơ, Lễ hội Kỳ Yên đình Bình Thủy... và các làng nghề cổ truyền: làng bánh tráng Thuận Hưng, làng đan lưới Thơm Rơm, làng đan lợp Thới Long, làng hoa Bà Bộ... Du lịch là một ngành kinh tế dịch vụ tổng hợp nên chất lượng nguồn nhân lực ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng sản phẩm du lịch. Nguồn nhân lực du lịch bao gồm: toàn bộ các nhân lực trực tiếp và gián tiếp tham gia vào quá trình phục vụ khách du lịch trong đó nhân lực trực tiếp là những người trực tiếp phục vụ khách du lịch tại khách sạn, nhà hàng, công ty lữ hành, cửa hàng phục vụ khách du lịch, cơ quan quản lý du lịch,...

## 2. THỰC TRẠNG NGUỒN NHÂN LỰC NGÀNH DU LỊCH Ở TP. CẦN THƠ TRONG THỜI GIAN VỪA QUA

Trong những năm qua, công tác đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch được chú trọng và

đang từng bước được hoàn thiện với việc kết hợp với các cơ sở đào tạo, đặc biệt ở Cần Thơ và TP. Hồ Chí Minh. Để đào tạo lại và đào tạo bổ sung nguồn nhân lực, ngành du lịch thành phố Cần Thơ đã có chính sách khuyến khích công tác xã hội hóa, thu hút nguồn nhân lực du lịch; gắn công tác đào tạo với nhu cầu của xã hội, nhu cầu của đơn vị sử dụng lao động du lịch; phối hợp chặt chẽ với các trường đại học, cao đẳng, trung cấp trên địa bàn thành phố, thường xuyên giao lưu, học hỏi kinh nghiệm của các cơ sở đào tạo ngoài địa phương; chú trọng đào tạo, tập huấn kỹ năng, nghiệp vụ, trình độ ngoại ngữ nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch, đặc biệt là đội ngũ hướng dẫn viên du lịch, các nhân viên phục vụ, bán hàng tại các khu, điểm du lịch. Tuy nhiên, nguồn nhân lực du lịch còn hạn chế cả về số lượng lẫn chất lượng, đặc biệt chất lượng đội ngũ hướng dẫn viên, thuyết minh viên còn nhiều hạn chế, trong đó có tỷ lệ khá cao chưa qua đào tạo cơ bản. Một số cán bộ làm công tác quản lý nhà nước về du lịch lại thiếu nghiệp vụ chuyên ngành du lịch hoặc dịch vụ liên quan, trình độ ngoại ngữ chưa đáp ứng được yêu cầu.

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.

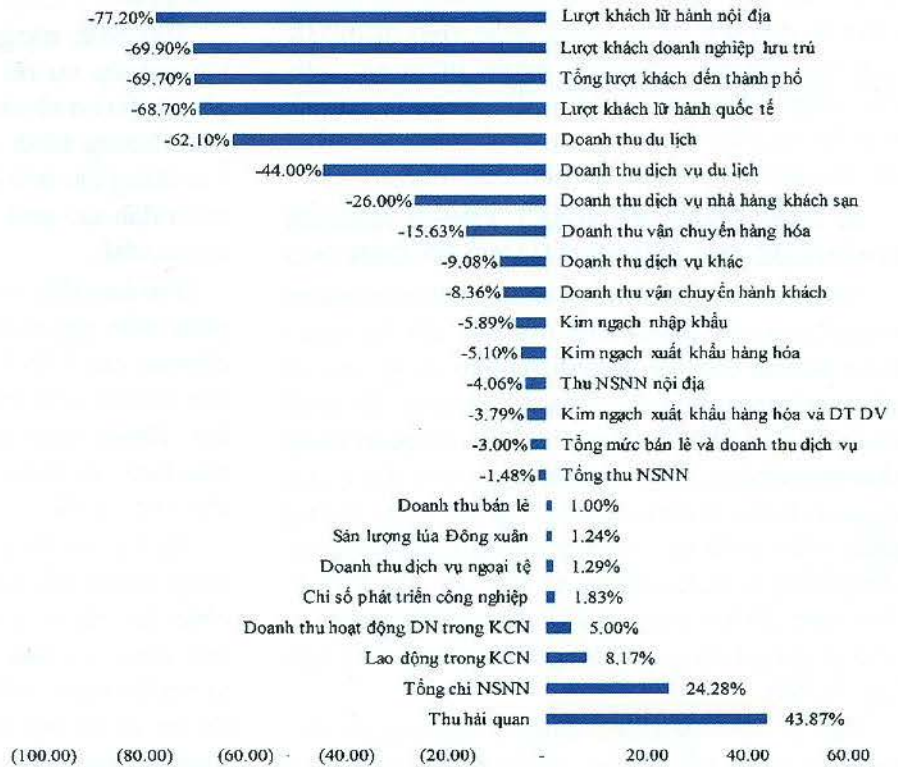
1. Giảng viên Khoa Lý luận cơ sở.

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.

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, Đại học 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.

Trong Chiến lược phát triển kinh tế - xã hội TP. Cần Thơ năm 2020 đến năm 2030, du lịch được xác định là một ngành có vai trò rất quan trọng. Nghị quyết số 03-NQ/TU, ngày 01-8-2016, của Thành ủy Cần Thơ về đẩy mạnh phát triển du lịch nêu rõ: "Phấn đấu đến năm 2020, đưa du lịch thành phố Cần Thơ trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, khẳng định thương hiệu, phát triển bền vững, đóng góp quan trọng trong cơ cấu khu vực dịch vụ và tăng trưởng của thành phố...". Trong 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 khi ngành du lịch 06 tháng đầu năm 2020 đang chịu tác động mạnh

**Kinh tế 6 tháng đầu năm 2020 TPCT dưới tác động của COVID-19**



**Bảng Thống kê về các lĩnh vực kinh tế của Thành phố Cần Thơ 6 tháng đầu năm 2020**

Nguồn: UBND TPCT, 6/2020

do đại dịch Covid 19 trong đó, doanh thu ngành du lịch giảm mạnh so với cùng kỳ (62,10%), đây cũng là nguyên nhân trực tiếp ảnh hưởng đến sự phát triển nguồn nhân lực du lịch trong thời điểm hiện tại.

Căn cứ vào nhu cầu lao động tính bình quân trên một phòng khách sạn của cả nước, của vùng đồng bằng sông Cửu Long đã được xác định trong "Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến 2030" là 1,4 - 1,6 lao động trực tiếp/buồng khách sạn, và mỗi lao động trực tiếp tương ứng với 2 lao động gián tiếp ngoài xã hội. Các chỉ tiêu dự báo về nhu cầu nguồn nhân lực du lịch được tính theo tỷ lệ quy định nhằm hướng tới mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ và đảm bảo hiệu quả kinh doanh. Tùy theo các điều kiện cụ thể về khả năng đào tạo, chất lượng nguồn nhân lực thì các chỉ tiêu này có thể có biến động. Với thực trạng đội ngũ lao động du lịch hiện có thì để đạt được các chỉ tiêu như tính toán dự báo này đòi hỏi nỗ lực lớn

trong công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực. Trên thực tế, việc hoàn thành nhiệm vụ này là hết sức khó khăn trong những năm tới. Không chỉ cần đáp ứng đủ số lượng nhân viên ngành du lịch mà vấn đề chất lượng nguồn nhân lực cũng cần được hết sức quan tâm, đặc biệt đối với đội ngũ hướng dẫn viên, thuyết minh viên, là những vị “đại sứ” thực tế của du lịch Cần Thơ.

### 3. GIẢI PHÁP VỀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH HIỆN NAY Ở TP. CẦN THƠ

Nguồn nhân lực phục vụ du lịch có vai trò quan trọng trong việc quyết định trực tiếp đến hiệu quả kinh doanh của các doanh nghiệp cũng như sự phát triển ngành du lịch của địa phương. Để phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế quan trọng dựa trên những lợi thế so sánh về vị trí địa lý, tài nguyên thiên nhiên và phù hợp với định hướng phát triển kinh tế - xã hội và du lịch của vùng đồng bằng sông Cửu Long và cả nước, tạo tiền đề đến năm 2030 là ngành kinh tế mũi nhọn cần có những giải pháp quan tâm phát triển nguồn nhân lực du lịch:

*Một là, về nhận thức:* Tăng cường công tác đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng, tuyên truyền nâng cao nhận thức du lịch bằng nhiều hình thức cho cộng đồng dân cư tham gia vào hoạt động du lịch. Tăng cường năng lực đội ngũ cán bộ quản lý du lịch tại các địa bàn trọng điểm phát triển du lịch.

*Hai là, về quy hoạch, kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng:* Xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng gắn với bố trí, sử dụng nhân lực sau đào tạo và phải theo chiến lược phát triển nguồn nhân lực du lịch theo từng giai đoạn; xây dựng đội ngũ cán bộ tham mưu có năng lực đề xuất, xây dựng các chính sách phù hợp với tình hình phát triển du lịch nói riêng và kinh tế - xã hội của thành phố nói chung. Cần phối hợp chặt chẽ giữa 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 cần tạo mọi điều kiện để các đơn

vị này tự tổ chức đào tạo, góp phần nâng cao chất lượng nhân lực du lịch. Vì vậy, vấn đề cấp thiết cần phải:

*Thứ nhất,* nâng cấp chất lượng các cơ sở đào tạo nghiệp vụ du lịch, đặc biệt chú trọng việc phát triển cơ sở vật chất và đội ngũ giảng viên và các chương trình đào tạo, giảng dạy của trường Cao đẳng Du lịch Cần Thơ, xây dựng các chương trình đào tạo phù hợp với nhu cầu của từng khu vực cụ thể.

*Thứ hai,* đẩy mạnh việc liên kết trong đào tạo phát triển nguồn nhân lực du lịch giữa các cơ sở đào tạo của Cần Thơ với các cơ sở đào tạo khác của Thành phố Hồ Chí Minh, Vũng Tàu và Đà Lạt. Tăng cường mở các lớp tập huấn ngắn hạn phù hợp với tính chất phát triển du lịch tại từng khu vực cụ thể.

*Ba là, về tài chính và cơ chế, chính sách:* Tăng cường đầu tư cho đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch; thu hút nguồn kinh phí xã hội hóa phục vụ cho công tác đào tạo, bồi dưỡng, từ nguồn ngân sách nhà nước, các chương trình, đề án và xã hội hóa. Cần có chính sách cụ thể khuyến khích các doanh nghiệp du lịch thực hiện đào tạo, tái đào tạo đội ngũ nhân viên như các ưu đãi về thuế đối với các doanh nghiệp thực hiện tốt công tác đào tạo, tái đào tạo tại chỗ. Khuyến khích các doanh nghiệp đưa vào áp dụng hệ thống “tiêu chuẩn kỹ thuật nghiệp vụ”. Đặc biệt chú trọng việc nâng cao kỹ năng nghiệp vụ của đội ngũ hướng dẫn viên và thuyết minh viên.

*Bốn là, về quản lý, đào tạo và sử dụng:* Sử dụng hiệu quả nguồn nhân lực du lịch đã qua đào tạo; thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao, thúc đẩy phát triển du lịch nhanh và bền vững. Các cơ sở đào tạo, doanh nghiệp du lịch xây dựng chương trình hợp tác đào tạo, đào tạo lại, bồi dưỡng, tập huấn và sử dụng nguồn nhân lực phù hợp với vị trí việc làm và nhu cầu của xã hội. Rà soát hiện trạng nguồn nhân lực du lịch đã qua đào tạo, để xây dựng kế hoạch sử dụng nguồn nhân lực hiệu quả.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ, Viện Kinh tế - xã hội, Báo cáo Phân tích kinh tế - xã hội 6 tháng đầu năm, khuyến nghị chính sách 6 tháng cuối năm 2020 và những năm tiếp theo.
2. Phan Trung Lương (2010), Tài liệu giảng dạy về du lịch cộng đồng, Viện nghiên cứu phát triển du lịch - Tổng cục Du lịch.
3. Thành ủy Cần Thơ (2016), Nghị quyết số 03-NQ/TU “Về đẩy mạnh phát triển du lịch”
4. <https://baocantho.com.vn/52-80-va-thach-thuc-ve-nhan-luc-nganh-du-lich-a93278.html>