

Tiểu luận: Nguồn nhân lực du lịch Việt Nam

TIỂU LUẬN

# Nguồn nhân lực du lịch Việt Nam

## MỞ ĐẦU

Du lịch là một ngành kinh tế mang tính xã hội sâu sắc, nó chịu sự tác động rất lớn của nhiều mặt trong đời sống xã hội, đồng thời cũng có mối quan hệ mật thiết và tác động trở lại đời sống xã hội. Du lịch càng phát triển càng có những ảnh hưởng sâu sắc đến đời sống xã hội. Do đó việc xuất hiện một khoa học mới - khoa học du lịch (du lịch học), nghiên cứu chuyên sâu về du lịch là một tất yếu.

Du lịch học hiện đại không chỉ nghiên cứu những vấn đề mang tính lý luận mà còn cả những vấn đề thực tiễn trong hoạt động du lịch. Những vấn đề của du lịch học được thể hiện qua chủ đề của từng năm mà Tổ chức Du lịch thế giới (UNWTO) phát động. Đó đều là những vấn đề cấp thiết của du lịch học đại, liên quan mật thiết và có ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động du lịch. Một trong những vấn đề cũng rất được quan tâm của du lịch học hiện đại là vấn đề về nguồn nhân lực trong du lịch.

Nguồn nhân lực du lịch là một trong những yếu tố quan trọng hàng đầu mang tính quyết định trong tiến trình phát triển du lịch, bởi con người chính là chủ thể của hoạt động lao động. Sở dĩ nguồn nhân lực du lịch trở thành một trong những vấn đề cấp thiết của du lịch học hiện đại là vì khi du lịch ngày càng phát triển thì nhu cầu về nguồn nhân lực ngày càng cao cả về số lượng và chất lượng. Trong khi đó, hiện nay nguồn nhân lực du lịch đang còn thiếu, sự phân bố và chất lượng nguồn nhân lực giữa các khu vực, quốc gia trên thế giới không đồng đều. Du lịch muốn phát triển để trở thành ngành kinh tế mũi nhọn đòi hỏi phải có nguồn nhân lực với chất lượng cao, đặc biệt trong thời kỳ hội nhập như hiện nay.

Việt Nam cũng không nằm ngoài quỹ đạo chung đó, mặc dù ở Việt Nam du lịch là một ngành mới và chỉ thực sự bắt đầu phát triển mạnh vào những năm cuối thế kỷ 20.

Đề tài “*Nguồn nhân lực du lịch Việt Nam*” khảo sát tình hình thực trạng nguồn nhân lực du lịch ở Việt Nam hiện nay, trên cơ sở đó đề xuất một số giải pháp để phát triển nguồn nhân lực du lịch đáp ứng được nhu cầu của tình hình mới.

Tiểu luận gồm 2 chương:

***Chương 1. Thực trạng nguồn nhân lực du lịch Việt Nam***

***Chương 2. Dự báo nhu cầu lao động và đề xuất giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam***

## **NỘI DUNG**

### **CHƯƠNG 1**

#### **THỰC TRẠNG NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH VIỆT NAM**

##### **1.1. Số lượng và cơ cấu lao động**

###### **1.1.1. Số lượng lao động**

Năm 2003, số lao động trong toàn ngành (kể cả các doanh nghiệp tư nhân) đạt con số trên 830.000 lao động, trong đó có khoảng 230.000 lao động trực tiếp. Theo Báo cáo tại Hội thảo quốc gia “Đào tạo nhân lực du lịch theo nhu cầu xã hội” diễn ra tại Thành phố Hồ Chí Minh ngày 07 tháng 3 năm 2008, cả nước hiện nay có hơn 1 triệu lao động làm việc trong ngành du lịch, trong đó có khoảng 285.000 lao động trực tiếp và 750.000 lao động gián tiếp, chiếm gần 3% tổng số lao động trong toàn quốc, tốc độ tăng trưởng bình quân hàng năm đạt khoảng 4,3%. Theo đánh giá chung của ngành Du lịch Việt Nam, số lượng nguồn nhân lực trên thực sự chưa đáp ứng đủ nhu cầu hiện tại, đặc biệt là ở các doanh nghiệp mới thành lập hoặc mở rộng, ở các tỉnh đồng bằng hoặc vùng miền núi. Ở nhiều sở Du lịch hoặc Sở Thương mại - Du lịch, lực lượng cán bộ quản lý nhà nước về du lịch còn rất mỏng, do đó hiệu quả công tác quản lý còn rất hạn chế.

###### **1.1.2. Cơ cấu lao động**

###### *a) Cơ cấu theo ngành nghề*

Hiện nay, trong nguồn nhân lực du lịch Việt Nam, lao động quản lý chiếm tỷ trọng khá cao trong tổng số lao động của ngành (25%); lao động phục vụ trực tiếp các ngành nghề chuyên sâu chiếm 75%, trong đó lễ tân chiếm 9%, phục vụ buồng là 14,8%, phục vụ bàn và bar (ăn uống) là 15%, nhân viên nấu ăn là 10,6%; nhân viên lễ hành và hướng dẫn viên là 4,9%; nhân viên lái xe du lịch là 10,6%; còn lại là các lao động làm ngành nghề khác 36,5%.

Giữa các lĩnh vực chuyên môn lại diễn ra tình trạng cơ cấu lao động trong du lịch có tỷ lệ không đồng đều (lễ tân, buồng, bàn, lễ hành, hướng dẫn viên,...) và thấp so với tỷ lệ chung của lao động trực tiếp. Điều dễ nhận thấy là nhân lực trong du lịch hiện nay được hình thành và đào tạo từ nhiều nguồn khác nhau do vậy chất lượng không đồng đều, chưa phù hợp với yêu cầu chuyên môn.

## **Tiểu luận: Nguồn nhân lực du lịch Việt Nam**

---

Trên cơ sở tổng hợp báo cáo và dự báo của các Sở quản lý du lịch, Tổng cục Du lịch dự báo cơ cấu lao động trong những năm tới: lĩnh vực khách sạn - nhà hàng cần đông lao động nhất, chiếm 50,5%; kế đến là dịch vụ giải trí, dịch vụ khác chiếm 35,4%; lữ hành, vận chuyên du lịch chiếm 13,7%.

### **b) Cơ cấu theo trình độ**

Theo thống kê của Tổng cục Du lịch Việt Nam, tính đến năm 2005, trong tổng số lao động ngành du lịch có khoảng 0,21% cán bộ đạt trình độ sau đại học; 12,75% cán bộ đạt trình độ đại học và cao đẳng; đa số lao động trong ngành du lịch được đào tạo ở trình độ trung cấp, dạy nghề hoặc được đào tạo bồi dưỡng tại chỗ. Cụ thể là khoảng 25,8% cán bộ đạt trình độ trung cấp, 18,1% cán bộ đạt trình độ sơ cấp và 43,14% cán bộ được đào tạo bồi dưỡng tại chỗ.

Trong số lao động trực tiếp, có 32% lao động biết tiếng Anh; 3,2% biết tiếng Pháp; 3,6% biết tiếng Trung Quốc ở các mức độ khác nhau. Số lao động sử dụng thông thạo các ngoại ngữ khác không nhiều.

### **c) Cơ cấu theo vùng, miền**

Cả nước hiện có hơn một triệu lao động, trong đó chỉ khoảng gần 1/3 trong số đó là lao động trực tiếp, còn lại là lao động gián tiếp. Tình trạng phân bố lao động giữa các vùng miền cũng không đồng đều, khoảng 40% tập trung tại miền Bắc, 50% tại miền Nam và 10% tại miền Trung. Điều này cũng lý giải vì sao ở khu vực miền Trung tốc độ phát triển du lịch chưa cao.

### **d) Cơ cấu theo độ tuổi**

Theo thống kê của Tổng cục Du lịch, tính đến 2005, khoảng 40% lao động du lịch có độ tuổi dưới 30 tuổi; 36% lao động du lịch nằm trong độ tuổi từ 30 đến 40; 21% lao động du lịch nằm trong độ tuổi từ 41 đến 50; 3% lao động du lịch nằm trong độ tuổi trên 50. Như vậy về cơ bản, lao động trong ngành du lịch của nước ta nằm trong độ tuổi khá trẻ. Điều đó chứng tỏ chúng ta có nhiều thuận lợi trong công tác đào tạo, bồi dưỡng bởi lớp trẻ thường có khả năng tiếp thu nhanh việc nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ.

## **1.2. Chất lượng nguồn nhân lực du lịch**

Nhìn chung chất lượng nguồn nhân lực du lịch của Việt Nam đang dần dần được nâng cao. Trong những năm qua, hoạt động đào tạo, bồi dưỡng cho nguồn nhân lực du lịch luôn được quan tâm chú trọng. Tuy nhiên, vấn đề bức xúc nhất hiện nay của đội ngũ lao động trong du lịch là “vừa thiếu, vừa yếu”. Ngoại trừ một số doanh nghiệp liên

## **Tiểu luận: Nguồn nhân lực du lịch Việt Nam**

---

doanh với nước ngoài, đội ngũ lao động được đào tạo tại chỗ, hoặc gửi đi đào tạo ở nước ngoài nên chất lượng có tốt hơn, đáp ứng được yêu cầu và được đánh giá khá cao, còn lại về cơ bản chất lượng nguồn nhân lực còn thấp, số lượng chưa đáp ứng nhu cầu phát triển của du lịch để trở thành ngành kinh tế mũi nhọn và còn có khoảng cách khá xa so với trình độ của các nước trong khu vực cũng như thế giới.

Chất lượng của nguồn nhân lực du lịch được đánh giá từ trình độ văn hóa đến trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và trình độ ngoại ngữ.

Về trình độ văn hóa: Hiện nay số lao động chưa tốt nghiệp phổ thông trung học chiếm 30% trong tổng số lao động ngành du lịch, chủ yếu ở các bộ phận phục vụ trực tiếp như nhân viên phục vụ bàn, buồng, nhân viên tạp vụ hay bảo vệ tại các cơ quan, doanh nghiệp... Tỷ lệ này có thể còn tồn tại trong một thời gian dài, đặc biệt là ở khu vực đồng bằng sông Cửu Long, nơi mà phần lớn người dân sống nhờ vào nguồn du lịch sông nước nên hầu như “người người làm du lịch, nhà nhà làm du lịch”.

Về chuyên môn, nghiệp vụ: Tỷ lệ lao động có chuyên môn, nghiệp vụ về du lịch còn thấp, chỉ chiếm khoảng 43% tổng số lao động du lịch. Còn phần lớn số lao động còn lại là từ các ngành nghề khác chuyển sang hoặc lao động chưa qua đào tạo, bồi dưỡng. Qua số liệu trên có thể thấy rằng hơn một nửa số lao động trong du lịch là không có chuyên môn, nghiệp vụ. Thậm chí, ở một số tỉnh đồng bằng sông Cửu Long 80% lao động chưa qua đào tạo, bồi dưỡng về du lịch.

Đội ngũ cán bộ quản lý nhà nước cũng như các doanh nghiệp còn chưa theo kịp với sự phát triển và hội nhập, năng lực quản lý cũng như trình độ chuyên môn còn nhiều hạn chế. Tại một số cơ quan quản lý nhà nước cũng như một số doanh nghiệp có đội ngũ quản lý với trình độ chuyên môn cao. Bên cạnh đó ở nhiều cơ quan quản lý nhà nước và doanh nghiệp khác, đội ngũ quản lý còn thiếu kiến thức về quản trị kinh doanh du lịch, thậm chí không có chuyên môn, nghiệp vụ về du lịch. Điều này khá phổ biến ở các doanh nghiệp du lịch thuộc sở hữu Nhà nước và đặc biệt là các doanh nghiệp tư nhân ở nhiều địa phương. Chính vì vậy, tính chuyên nghiệp trong doanh nghiệp đó thường bị hạn chế và hầu như bị áp đặt theo tư duy của người lãnh đạo.

Trình độ, tay nghề của một bộ phận lớn lực lượng lao động trực tiếp còn hạn chế, phục vụ du lịch còn theo thói quen, theo kinh nghiệm và chủ yếu theo bản năng tự nhiên. Đội ngũ hướng dẫn viên không chỉ yếu về trình độ ngoại ngữ, không tinh thông về nghiệp vụ mà còn thiếu những hiểu biết về truyền thống văn hoá, lịch sử cũng như những giá trị của các danh lam thắng cảnh, tính chuyên nghiệp chưa cao, và đôi khi có thái độ không đúng đối với du khách. Phần lớn nguồn nhân lực trong ngành du lịch hiện

## **Tiểu luận: Nguồn nhân lực du lịch Việt Nam**

---

nay được đào tạo trong trường Đại học ngoại ngữ mà không được đào tạo trong các khoa du lịch của các đại học khác. Có một thực tế, hiện hầu hết các khách sạn cao cấp đều vấp phải khó khăn trong việc tìm kiếm nhân viên đã qua đào tạo một cách bài bản, giỏi ngoại ngữ. Chính vì thế hầu hết các sinh viên chuyên ngành du lịch khi được nhận vào làm việc tại các khách sạn này đều phải qua lớp đào tạo lại ngắn hạn.

Về trình độ ngoại ngữ: Hiện nay, hơn một nửa lao động làm việc trong du lịch không biết ngoại ngữ, đây là một hạn chế rất lớn của du lịch Việt Nam. Trình độ ngoại ngữ có thể nói là công cụ tối cần thiết để người làm du lịch tiếp cận với du khách quốc tế. Số lao động biết ít nhất một ngoại ngữ chiếm 45% tổng số lao động (trong đó chủ yếu biết tiếng Anh). Ngay cả số lao động biết tiếng Anh cũng chỉ có 15% ở trình độ đại học, còn lại là ở trình độ A, B, C. Số lao động biết 2 ngoại ngữ trở lên khoảng 28%.

Theo một khảo sát ngẫu nhiên do TOEIC Việt Nam (đơn vị năm 2006 đã được Tổng cục Du lịch chọn làm đối tác xây dựng thang chuẩn tiếng Anh cho 6 nghề trong ngành du lịch) tiến hành tại khoảng 200 doanh nghiệp khách sạn và lữ hành trên toàn quốc, cho thấy đại bộ phận nhân viên có trình độ tiếng Anh rất thấp so với vị trí đảm nhiệm. Cá biệt, một số lượng không nhỏ nhân viên thuộc hạng khách sạn 5 sao chỉ đạt mức điểm 10/990 của bài thi TOIEC.

Như vậy có thể thấy rằng, chất lượng nguồn nhân lực du lịch Việt Nam hiện nay cũng đang là một vấn đề đáng phải quan tâm. Vấn đề đặt ra hiện nay là chúng ta cần phải có một chiến lược để phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam không chỉ đáp ứng nhu cầu về mặt số lượng mà phải đảm bảo chất lượng, với một cơ cấu hợp lý.

### **1.3. Công tác đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực**

Chất lượng nguồn nhân lực phụ thuộc rất lớn vào công tác đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực. Muốn nguồn nhân lực có chất lượng thì một yêu cầu đặt ra là nguồn nhân lực đó phải được đào tạo một cách bài bản theo đúng chuẩn mực. Công tác đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch ở Việt Nam hiện nay được tiến hành song song giữa hệ thống đào tạo quốc gia và tại các doanh nghiệp du lịch. Hệ thống đào tạo quốc gia là các trường đại học, cao đẳng, trung học chuyên nghiệp và dạy nghề. Các doanh nghiệp du lịch bao gồm cả các khách sạn, nhà hàng và các công ty lữ hành. Bên cạnh đó là các chương trình đào tạo, bồi dưỡng theo hình thức liên kết hoặc do các nước, các tổ chức hay dự án của nước ngoài tài trợ.

#### **1.3.1. Đào tạo tại hệ thống đào tạo quốc gia**

##### **a) Về số lượng và cơ cấu**

## *Tiểu luận: Nguồn nhân lực du lịch Việt Nam*

---

Hiện nay nước ta có khoảng 40 trường đại học và 83 trường cao đẳng, trung học chuyên nghiệp và dạy nghề tham gia đào tạo các chuyên ngành liên quan đến du lịch, hàng năm đào tạo hàng chục ngàn học sinh và sinh viên làm việc trong ngành du lịch. Theo kinh nghiệm của các nước tiên tiến, tỷ lệ giữa 3 cấp đào tạo đại học : trung học (nhân viên kỹ thuật) : sơ cấp (dạy nghề) là 1 : 4 : 10 trong khi đó cơ cấu đào tạo của nước ta những năm qua là 1 : 1,3 : 1; riêng cơ cấu đào tạo lao động cho ngành du lịch có tỷ lệ khoảng 3 : 1 : 6.

Như vậy, giữa số lượng và cơ cấu đào tạo theo trình độ trong quá trình phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam hiện nay đang tồn tại mâu thuẫn. Khả năng đào tạo đội ngũ lao động có trình độ đại học thừa so với nhu cầu, trong khi đó khả năng đào tạo lao động có trình độ cao đẳng, trung học chuyên nghiệp và dạy nghề lại quá thiếu so với nhu cầu dự kiến. Điều này dẫn đến tình trạng “thừa thầy, thiếu thợ” trong nguồn nhân lực du lịch như hiện nay.

### *b) Về chất lượng đào tạo*

Chất lượng nguồn nhân lực phụ thuộc rất lớn vào hoạt động đào tạo, bồi dưỡng, đặc biệt là đào tạo tại hệ thống đào tạo quốc gia. Trong những năm qua, hệ thống này ở Việt Nam đã tăng lên một cách nhanh chóng với sự ra đời của nhiều trường, khoa ở các bậc khác nhau có chuyên ngành đào tạo liên quan đến du lịch và hàng năm cung cấp cho ngành du lịch một số lượng lao động đáng kể. Số lượng nhân lực được đào tạo ra mới chỉ đáp ứng được 60% nhu cầu thị trường. Công tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch của Việt Nam hiện nay còn nhiều bất cập.

Một số cơ sở đào tạo được đầu tư thích đáng từ các nguồn tài trợ nước ngoài và được sự quan tâm của cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục, đào tạo và du lịch nên có nhiều thuận lợi trong việc đảm bảo chất lượng đào tạo nguồn nhân lực du lịch có trình độ chuyên môn nghiệp vụ cao, đáp ứng được yêu cầu của ngành nghề trong quá trình hội nhập quốc tế. Tuy nhiên, hạn chế lớn nhất trong quá trình phát triển nguồn nhân lực du lịch là chưa đáp ứng được nhu cầu về số lượng các loại lao động.

Chương trình đào tạo của các trường hầu hết còn nặng về lý thuyết và xa rời thực tế. Nhu cầu về nhân lực của ngành du lịch rất lớn, nhưng học sinh, sinh viên ra trường tìm được việc làm không dễ mà nguyên nhân chính vẫn là do kiến thức được trang bị trong thời gian đào tạo chưa đáp ứng yêu cầu công việc. Sở dĩ có tình trạng trên là do các cơ sở đào tạo, đặc biệt là các trường đại học đều chú trọng đào tạo sinh viên theo diện rộng, để sinh viên sau khi ra trường dễ thích ứng với hoàn cảnh, đặc biệt trong giai đoạn hiện nay, khi ngành du lịch đang là ngành mang tính cạnh tranh cao hơn so với các ngành dịch vụ khác.

## **Tiểu luận: Nguồn nhân lực du lịch Việt Nam**

---

Chương trình đào tạo, bài giảng, giáo trình, tài liệu tham khảo dù có được bổ sung dần nhưng vẫn còn quá ít so với các ngành nghề đào tạo khác và so với yêu cầu đào tạo nhân lực du lịch.

Đội ngũ cán bộ giảng dạy tại các cơ sở đào tạo du lịch ở Việt Nam hiện nay vừa thiếu vừa còn một số hạn chế như số lượng cán bộ giảng dạy đã qua đào tạo ở trình độ cao chuyên về du lịch không nhiều, hầu hết các cán bộ giảng dạy còn trẻ, chưa có nhiều kinh nghiệm, hoặc được chuyển từ các môn khác, ngành khác sang dạy về du lịch. Chính vì vậy, số cán bộ giảng dạy có khả năng viết được giáo trình, tài liệu tham khảo, sách chuyên ngành phục vụ cho việc giảng dạy và học tập còn rất hạn chế.

Cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy và thời gian thực tập cũng ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng đào tạo. Do đặc thù của nhân lực trong ngành du lịch là có tính định hướng nghề nghiệp rất cao nên một trong những yêu cầu không thể thiếu trong quá trình đào tạo là sinh viên phải được thực hành, thực tập để gắn lý thuyết đã được học với thực tế. Nhiều trường đại học và cao đẳng chưa trang bị được phòng thực hành, xưởng thực tập ngành nghề, nghiệp vụ cho sinh viên, sinh viên phải học lý thuyết quá nhiều, ít có cơ hội thực hành để vận dụng lý thuyết đã được học trên lớp. Một số trường chưa có định hướng thực tập cuối khóa và thực tập môn học cho sinh viên một cách cụ thể, rõ ràng và chưa xác định được thời gian cần thiết cho công việc này.

Mặc dù việc đào tạo ngoại ngữ cho sinh viên du lịch đã được các trường hết sức chú ý nhưng hiệu quả đem lại chưa cao. Chương trình ngoại ngữ chưa tập trung vào chuyên ngành, chưa được nhấn mạnh các kỹ năng cần thiết cho sinh viên du lịch như nghe nói, giao tiếp... Do đó, phần lớn sinh viên sau khi tốt nghiệp không có khả năng sử dụng thành thạo ngoại ngữ.

### **1.3.2. Đào tạo theo dự án và bồi dưỡng ngắn hạn**

Tranh thủ nguồn tài trợ quốc tế và kết hợp với một phần nhỏ ngân sách nhà nước, hàng năm đội ngũ cán bộ quản lý đương chức, cán bộ nguồn thực sự có trình độ, năng lực và trẻ được đi đào tạo, bồi dưỡng các khoá ngắn hạn về chuyên ngành du lịch ở các nước có du lịch phát triển như Trung Quốc, Singapore, Thái Lan, Bỉ, Luxembourg, Tây Ban Nha... Bên cạnh đó nhiều khoá bồi dưỡng kiến thức quản lý du lịch ngắn hạn 5 ngày đến 2 tuần được thực hiện ở trong nước, do chuyên gia nước ngoài giảng dạy, nên đã mở rộng đối tượng được tham gia bồi dưỡng kiến thức chuyên ngành du lịch.

Tổng cục Du lịch cũng tổ chức các lớp bồi dưỡng dưới hình thức gửi đi nước ngoài, mời tham dự các lớp học tại Việt Nam do chuyên gia nước ngoài giảng dạy cho cán bộ viên chức đơn vị sự nghiệp trực thuộc và công chức quản lý nhà nước về du lịch



## **Tiểu luận: Nguồn nhân lực du lịch Việt Nam**

---

tại địa phương. Các Sở quản lý du lịch, các đơn vị sự nghiệp cũng chủ động đào tạo lại và bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, công chức của mình bằng kinh phí từ nguồn ngân sách nhà nước hàng năm, từ chương trình hành động quốc gia về du lịch từ năm 1999 và các nguồn tài trợ khác.

Những năm qua công các đào tạo lại, bồi dưỡng đội ngũ quản lý và lao động tại các doanh nghiệp cũng được Tổng cục Du lịch quan tâm định hướng, hỗ trợ và trực tiếp tổ chức các khoá bồi dưỡng ưu tiên về những nội dung như quản trị kinh doanh du lịch, khách sạn, quản trị nhà hàng, quản trị lễ tân, quản trị phục vụ ăn uống, quản trị lưu trú, bán và tiếp thị sản phẩm du lịch...

Tổng cục Du lịch đã tổ chức nhiều khoá bồi dưỡng chuyên đề về du lịch cho các đối tượng thuộc hầu hết các chức danh trong doanh nghiệp, như giám đốc, phó giám đốc khách sạn, công ty lữ hành; hướng dẫn viên; nhân viên lễ tân; nhân viên nấu ăn. Đối với các lớp bồi dưỡng trong nước được quốc tế tài trợ, Tổng cục Du lịch mời chuyên gia từ các nước tài trợ (như Singapore, Tây Ban Nha, Nhật Bản, Thái Lan...) và chuyên gia của Tổ chức Du lịch Thế giới về giảng dạy. Đặc biệt chương trình đào tạo trong khuôn khổ dự án Luxembourg (chương trình đào tạo giảng viên tại chỗ) và chương trình công nhận các kiến thức đã có (APL) đã tạo cơ hội cho nhiều người lao động vừa làm vừa học. Tổng cục Du lịch còn là đầu mối tạo điều kiện cho các doanh nghiệp cử công nhân viên chức đi học tập tu nghiệp nước ngoài được cấp học bổng toàn phần hoặc một phần (Bỉ: 3 tháng; Đức: 18 tháng; Áo: 10 tháng...). Trong khuôn khổ chương trình hành động quốc gia về du lịch, Tổng cục Du lịch trực tiếp tổ chức hoặc giao các Sở quản lý du lịch tổ chức các khoá bồi dưỡng nghiệp vụ du lịch cho người lao động thuộc tất cả các thành phần kinh tế, tập trung chủ yếu ở lĩnh vực khách sạn, nhà hàng, lữ hành và hướng dẫn viên du lịch.

Trong 15 năm gần đây, ngành Du lịch Việt Nam đang tăng trưởng nhanh. Hàng năm ngành du lịch sẽ có khoảng 25.000 lao động mới, chủ yếu ở trình độ cơ bản, ngoài ra khoảng 25.000 lao động trong ngành cần đào tạo lại. Tuy nhiên, việc đào tạo và đào tạo lại chưa có sự chuẩn hoá trên phạm vi toàn quốc do đó dẫn đến sự không đồng nhất giữa các kỹ năng nghề nghiệp trong cùng một công việc. Vì vậy, hiệu quả công việc chưa cao. Do đó, Tổng cục Du lịch Việt Nam cùng với Cộng đồng Châu Âu thực hiện “Dự án phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam” với tổng số vốn 12 triệu Euro. Dự án đã triển khai xây dựng và ban hành hệ thống tiêu chuẩn 13 kỹ năng nghề du lịch; triển khai hệ thống công nhận kỹ năng nghề tại các doanh nghiệp du lịch theo đúng định hướng của ngành; xây dựng, áp dụng và triển khai chương trình phát triển đào tạo viên được công nhận đối với một số kỹ năng nghề quan trọng...

## **Tiểu luận: Nguồn nhân lực du lịch Việt Nam**

---

Mục tiêu tổng thể của dự án là “Nâng cao tiêu chuẩn và chất lượng nguồn nhân lực trong ngành du lịch Việt Nam” giúp Chính phủ và các doanh nghiệp du lịch có khả năng duy trì bền vững chất lượng và số lượng nguồn nhân lực đào tạo sau khi dự án kết thúc. Do đó, trọng tâm của dự án là tập huấn nâng cao kỹ năng đào tạo để có thể triển khai đào tạo các tiêu chuẩn kỹ năng nghề đã được công nhận cho đội ngũ nhân viên tại nơi làm việc. Kết quả của hoạt động này là một đội ngũ đào tạo viên tại chỗ có trình độ chuyên môn cao cùng với tài liệu hướng dẫn tiêu chuẩn kỹ năng nghề trình độ cơ bản, tài liệu hướng dẫn cho đào tạo viên và chương trình video hỗ trợ đào tạo. Các đào tạo viên tại chỗ này sẽ trở thành những nhà đào tạo chính cho lao động tại doanh nghiệp mình để chuẩn hoá các thao tác kỹ năng nghề cho toàn bộ nhân lực trong doanh nghiệp mình để từ đó góp phần chuẩn hoá trên toàn quốc.

### **1.3.3. Đào tạo tại các doanh nghiệp du lịch**

Ngành du lịch của Việt Nam là một ngành tương đối trẻ, được thành lập từ năm 1960 và chỉ mới thực sự phát triển mạnh từ những năm cuối thế kỷ 20. Do lịch sử phát triển ngành du lịch, nên hiện nay ở nước ta vẫn còn hàng chục nghìn cán bộ trong ngành du lịch, nhất là ở các doanh nghiệp Nhà nước được luân chuyển từ các lĩnh vực khác sang mà chưa được đào tạo và đào tạo lại một cách cơ bản về du lịch. Đáng chú ý là đối với các doanh nghiệp ngoài quốc doanh thì hầu hết chủ sở hữu là lao động quản lý chưa được đào tạo một cách cơ bản. Vì vậy đây là một trong những nguyên nhân làm ảnh hưởng lớn đến chất lượng sản phẩm, dịch vụ du lịch và hạn chế tốc độ phát triển du lịch, hạn chế việc thu hẹp khoảng cách trình độ phát triển của nước ta so với các nước khác trong khu vực và trên thế giới. Trong những năm qua, một số khóa bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho các đối tượng trên đã được các doanh nghiệp chú trọng tổ chức, nhưng còn quá ít về số lượng và hạn chế về chất lượng; chương trình, nội dung bồi dưỡng chưa phù hợp về thời gian và nhu cầu của từng đối tượng và của thực tiễn; kế hoạch mở lớp thường thông qua ngay từ đầu năm nên các cơ sở thường bị động và gặp khó khăn trong việc bố trí học viên tham gia.

Ngoài đào tạo chính thức, các doanh nghiệp du lịch còn tổ chức đào tạo cho đội ngũ nhân viên của mình ngay tại nơi làm việc. Một số doanh nghiệp chỉ thực hiện hình thức đào tạo như kèm cặp, người đi trước hướng dẫn người đi sau hoặc chủ động liên kết với các trường để đào tạo và thường là các doanh nghiệp nhà nước. Trong khi đó, một số doanh nghiệp lại sử dụng hình thức gửi đào tạo tập trung, mời chuyên gia, giáo viên đến bồi dưỡng cho đội ngũ nhân viên hoặc hỗ trợ một phần kinh phí cho nhân viên đi học. Đặc biệt là những doanh nghiệp mới, những công ty liên doanh đã tập trung đào tạo lại và bồi dưỡng cho đội ngũ chủ chốt và nhân viên nghiệp vụ ngay từ khi còn xây dựng cơ