

SOLUTIONS TO DEVELOPMENT OF HUMAN RESOURCES IN TOURISM QUANG BINH PROVINCE IN THE INDUSTRIAL REVOLUTION 4.0

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH TỈNH QUẢNG BÌNH TRONG CÁCH MẠNG CÔNG NGHIỆP 4.0

Dương Thị Ánh Tuyết, Dương Thị Mai Thương
Trường Đại học Quảng Bình

ABSTRACT: *In the context of the industrial revolution 4.0, tourism human resource is one of the decisive factors to ensure the sustainable and effective tourism development and contribute to the economic development of socio-economic conditions in Quang Binh province. The article analyzes the current situation of tourism human resources in Quang Binh province, the problems posed by tourism human resources in Quang Binh under the influence of the industrial revolution 4.0. Accordingly, the author proposes some solutions to encourage the development of tourism resources of the province, contributing to turning the tourism industry into a spearhead economic sector to adapt in the industrial revolution 4.0.*

Keywords: *Tourism, tourism human resources, industrial revolution 4.0, Quang Binh.*

TOM TẮT: *Trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0, nguồn nhân lực du lịch là một trong những yếu tố tiên quyết đảm bảo cho sự phát triển ngành du lịch bền vững, hiệu quả và góp phần vào sự phát triển kinh tế - xã hội tỉnh Quảng Bình. Bài viết phân tích thực trạng nguồn nhân lực du lịch tỉnh Quảng Bình, những vấn đề đặt ra của nguồn nhân lực du lịch Quảng Bình dưới ảnh hưởng của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, trên cơ sở đó đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh góp phần đưa ngành du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn thích ứng trong cách mạng công nghiệp 4.0.*

Từ khoá: *Du lịch, nhân lực du lịch, cách mạng công nghiệp 4.0, Quảng Bình.*

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Cách mạng công nghiệp 4.0 đã tác động đến mọi lĩnh vực đời sống cũng như nền kinh tế - xã hội, trong đó có du lịch. Cùng với sự phát triển chung của ngành du lịch, lực lượng lao động du lịch tỉnh Quảng Bình ngày càng phát triển cả về số lượng và chất lượng, thể hiện bằng những nỗ lực trong học tập, rèn luyện, nâng cao trình độ, sự gia tăng số lượng lao động của ngành. Tuy nhiên, theo Chương trình hành động số 01-CTr/TU ngày 09/12/2020 của Ban chấp hành Đảng bộ tỉnh về phát triển du lịch thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn giai

đoạn 2021 - 2025 và Kế hoạch số 117/KH-UBND ngày 22/01/2021 của UBND tỉnh thực hiện Chương trình hành động số 01-CTr/TU ngày 09/12/2020 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh về phát triển du lịch thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, giai đoạn 2021-2025 và đặc biệt trong của cách mạng công nghiệp 4.0 nguồn nhân lực du lịch vẫn chưa đáp ứng nhu cầu thực tế về số lượng và chất lượng. Nhân lực du lịch được đào tạo đúng chuyên môn, nghiệp vụ còn thấp, hiệu quả lao động, các kỹ năng cần thiết, trình độ ngoại ngữ, trình độ công nghệ còn hạn chế chưa theo kịp đòi hỏi ngày càng

cao và đa dạng của ngành du lịch. Chính vì vậy, việc tìm hiểu thực trạng nguồn nhân lực du lịch Quảng Bình, những vấn đề đặt ra đối với nguồn nhân lực du lịch dưới tác động của cách mạng công nghiệp 4.0 và đưa ra những giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch Quảng Bình trong cách mạng công nghiệp 4.0 có ý nghĩa lý luận và thực tiễn sâu sắc thúc đẩy ngành du lịch Quảng Bình phát triển, đóng góp vào sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương.

2. DỮ LIỆU VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Cơ sở lý thuyết

2.1.1. Khái niệm du lịch

Tổ chức Du lịch thế giới, một tổ chức thuộc Liên Hiệp quốc đã đưa ra khái niệm du lịch thay thế cho khái niệm năm 1963: *“Du lịch là hoạt động về chuyển đi không phải là để tiến hành các hoạt động kiếm tiền trong phạm vi vùng đến thăm”* [7].

Theo Điều 3, chương I, Luật Du lịch Việt Nam (2017) định nghĩa: *“Du lịch là các hoạt động có liên quan đến chuyển đi của con người ngoài nơi cư trú thường xuyên trong thời gian không quá 01 năm liên tục nhằm đáp ứng nhu cầu tham quan, nghỉ dưỡng, giải trí, tìm hiểu, khám phá tài nguyên du lịch hoặc kết hợp với mục đích hợp pháp khác”* [5].

2.1.2. Nguồn nhân lực du lịch và phát triển nguồn nhân lực du lịch

** Nguồn nhân lực du lịch*

Theo Lê Thị Thanh Huyền (2019), nguồn nhân lực du lịch là toàn bộ sức lao động của con người, đó là sự kết hợp giữa thể lực và trí lực đã và đang được người đó tham gia vào quá trình lao động sáng tạo vì sự phát triển của ngành du lịch của địa

phương hay của một quốc gia [2].

Nguồn nhân lực du lịch là lao động trực tiếp và gián tiếp tác động vào ngành Du lịch và của mỗi doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực du lịch. Nguồn nhân lực du lịch là bộ phận cấu thành của lực lượng xã hội, là những người lao động chủ yếu hướng vào các hoạt động dịch vụ nhằm thoả mãn nhu cầu của khách du lịch nên nó có những đặc điểm như: nhân lực du lịch có tính chuyên môn hoá cao, có kiến thức về kinh tế, văn hoá, xã hội, lịch sử, địa lý, ngoại ngữ, tin học, có tinh thần dân tộc, đổi mới và hội nhập; nhân lực du lịch thường xuyên chịu áp lực lớn về tâm lý, có tính nghệ thuật cao, mang tính thời vụ, có khả năng thích ứng linh hoạt, xử lý nhanh các tình huống.

** Phát triển nguồn nhân lực du lịch*

Theo Bùi Văn Nhơn (2006) cho rằng, phát triển nguồn nhân lực được hiểu là tổng thể các hình thức, phương pháp, chính sách và biện pháp nhằm tăng cường về mặt chất lượng, hoàn thiện và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, được biểu hiện ở việc nâng cao trình độ giáo dục, trình độ chuyên môn, kỹ thuật, sức khỏe, thể lực, cũng như ý thức, đạo đức của nguồn nhân lực (trí tuệ, thể chất, phẩm chất) nhằm đáp ứng đòi hỏi về nguồn nhân lực cho sự phát triển kinh tế - xã hội trong từng giai đoạn phát triển [4].

Theo Lê Thị Thanh Huyền (2019), phát triển nhân lực du lịch là quá trình làm tăng lên về số lượng và chất lượng được biểu hiện ở sự hoàn thiện từng bước nâng cao về thể lực, trí lực (trình độ chuyên môn, kiến thức, kỹ năng, thái độ) thông qua đào tạo, bồi dưỡng và thu hút, sử dụng nhân lực du lịch đảm bảo trong một cơ cấu hợp lý nhằm thúc đẩy quá trình phát triển

du lịch của một địa phương hay của một quốc gia [2].

Nội dung phát triển nguồn nhân lực du lịch sẽ bao gồm:

- Số lượng: phát triển nguồn nhân lực du lịch là sự gia tăng số lượng lao động hiện đang trực tiếp tham gia vào quá trình hoạt động sản xuất ở các doanh nghiệp du lịch, các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch...

- Chất lượng: phát triển nguồn nhân lực du lịch phải thể hiện ở cả ba mặt: thể lực, trí lực, thái độ và cả ba mặt này có mối quan hệ chặt chẽ với nhau.

- Cơ cấu: phát triển nguồn nhân lực phải thể hiện được tính chủ động, hợp lý đảm bảo đáp ứng yêu cầu về số lượng và chất lượng của cơ cấu nguồn nhân lực theo từng lĩnh vực. Đồng thời, đảm bảo cơ cấu theo hướng tăng lao động trí thức, chất lượng cao.

2.1.3. Tác động của cách mạng công nghiệp 4.0 đến du lịch và nguồn nhân lực du lịch

Cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư diễn ra (từ năm 2000) dựa trên các ngành công nghệ vật lý, công nghệ thông tin, công nghệ sinh học, với trọng tâm là công nghệ số sử dụng internet vạn vật (IoT), trí tuệ nhân tạo (AI), thực tế ảo (VR), phân tích dữ liệu lớn (SMAC),... với mục tiêu chuyển toàn bộ thế giới thực thành thế giới số (thế giới ảo) [3].

Theo Klaus Schwab, người sáng lập và chủ tịch điều hành Diễn đàn Kinh tế Thế Giới thì Cách mạng Công nghiệp 4.0 được hiểu là “một cụm thuật ngữ cho các công nghệ và khái niệm của tổ chức trong chuỗi giá trị” đi cùng với các hệ thống vật lý trong không gian ảo, Internet kết nối vạn vật (IoT) và Internet của các dịch vụ (IoS) [3].

Cách mạng công nghiệp 4.0, từng bước tác động vào tất cả các khâu trong chuỗi dịch vụ du lịch nhằm mang lại hiệu quả cao nhất cho các du khách cũng như các hãng du lịch. Tác động của cách mạng công nghiệp 4.0 là tạo ra “*du lịch trực tuyến*”, “*du lịch thông minh*”. Các tiện ích của internet, điện thoại và thiết bị di động, các trang mạng xã hội tạo điều kiện để chuyển từ giao dịch du lịch trực tiếp sang giao dịch du lịch trực tuyến chẳng hạn như quảng cáo trực tuyến (E-Marketing), đặt mua và thanh toán trực tuyến (EPayment) các tour du lịch, giải quyết các khiếu nại của các du khách trực tuyến,... Sau khi du lịch trực tuyến đã phát triển hoàn chỉnh và các ứng dụng trực tuyến, cá nhân du khách có khả năng thiết kế tour phù hợp với các yêu cầu của mình với giá cả tối thiểu. Mục tiêu của phát triển du lịch trong cách mạng công nghiệp 4.0 là du lịch 4.0. Trong giai đoạn này các công đoạn dịch vụ du lịch được số hóa hoàn toàn, được kết nối với nhau thành một hệ thống chung nhờ IoT và được thực hiện chủ yếu bởi người máy và các thiết bị có trí tuệ nhân tạo.

Trong bối cảnh cách mạng công nghiệp nở rộ, sự kết nối giữa mọi người, mọi tổ chức gần như không còn khoảng cách, thời gian diễn ra sự kiện gần như đồng thời tại mọi nơi trên thế giới. Toàn cầu hóa du lịch không chỉ có nghĩa là du lịch toàn cầu mà còn có nghĩa là phát triển du lịch theo những tiêu chuẩn toàn cầu. Tiêu chuẩn toàn cầu thể hiện ở cung cách phục vụ, tiêu chuẩn phòng nghỉ, ăn uống, nhưng quan trọng nhất chính là ở chỗ phải tôn trọng những giá trị chung, trong đó thái độ với văn hóa và môi trường sinh thái là quan trọng nhất. Điều này đặt ra yêu cầu cần phải

thay đổi nhận thức về lao động trong ngành du lịch.

Trong bối cảnh mới, cạnh tranh và xu thế chuyển dịch lao động vừa tạo cơ hội tìm kiếm việc làm mới vừa gia tăng áp lực cho lao động ngành du lịch tìm kiếm và giữ cơ hội việc làm, nhất là lao động trẻ. Điều này sẽ giúp nâng cao điều kiện làm việc, cải thiện chất lượng nguồn nhân lực, trong đó có lao động ngành du lịch. Cạnh tranh tạo áp lực buộc người lao động phải chủ động nâng cao trình độ ngoại ngữ, kỹ năng tay nghề, tinh thần liên kết gắn với các nhóm lao động đặc thù và lợi ích xã hội khác nhau.

Trong ngành tư vấn, quảng bá du lịch có thể làm suy giảm sự can thiệp trực tiếp của con người, hầu hết truy vấn khách hàng được trả lời tự động... Trong thực tế, mỗi du khách đều đã có “robot tư vấn” khi sử dụng các thiết bị thông minh như điện thoại, máy tính bảng... Tuy nhiên, có điều chắc chắn là cuộc CMCN 4.0 đe dọa lao động kỹ năng thấp và một số công việc như hành chính, văn phòng.

2.2. Dữ liệu

Để phân tích thực trạng nguồn nhân lực du lịch tỉnh Quảng Bình, những vấn đề đặt ra đối với nguồn nhân lực dưới tác động của cách mạng công nghiệp 4.0 và đưa ra những giải pháp phát triển nguồn nhân lực của tỉnh trong cách mạng công nghiệp 4.0, bài viết đã sử dụng các dữ liệu thứ cấp từ các tài liệu, các công trình nghiên cứu của Sở Du lịch Quảng Bình, Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Bình, Cục thống kê Quảng Bình, các bài báo, tạp chí nghiên cứu có liên quan.

2.3. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp thu thập số liệu: Nghiên cứu thu thập, sử dụng số liệu thứ cấp về

thực trạng nhân lực du lịch của tỉnh Quảng Bình từ các báo cáo của Sở Du lịch Quảng Bình, Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Bình, và một số tài liệu khác về tác động của cách mạng 4.0 đến nguồn nhân lực và du lịch.

- Phương pháp phân tích, tổng hợp, so sánh, đánh giá nhằm tìm hiểu thực trạng và đưa ra giải pháp phát triển nhân lực du lịch trong cách mạng công nghiệp 4.0.

3. NỘI DUNG

3.1. Thực trạng nguồn nhân lực du lịch tỉnh Quảng Bình

3.1.1. Thực trạng phát triển ngành du lịch tỉnh Quảng Bình

Theo báo cáo của Sở Du lịch, giai đoạn 2021 - 2022, việc triển khai Chương trình hành động của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh diễn ra trong bối cảnh đặc biệt khi kinh tế - xã hội Việt Nam cũng như thế giới chịu ảnh hưởng lớn của dịch bệnh Covid-19, ngành du lịch toàn cầu có sự biến động lớn cả về nhu cầu, thị hiếu của khách du lịch và nguồn cung các sản phẩm du lịch.

Từ tháng 03/2022, tình hình dịch đã được kiểm soát, cuộc sống của người dân và các hoạt động sản xuất kinh doanh đã ổn định, du lịch Việt Nam mở cửa hoàn toàn với thị trường du lịch thế giới từ ngày 15/3/2022. Trong bối cảnh đó, với việc triển khai kịp thời và đồng bộ các giải pháp thực hiện linh hoạt, hiệu quả mục tiêu vừa phòng, chống dịch COVID-19, vừa phục hồi, phát triển kinh tế - xã hội, phương án mở cửa du lịch trong điều kiện bình thường mới, du lịch Quảng Bình đã có sự phục hồi và đạt được những kết quả đáng ghi nhận.

Do ảnh hưởng của dịch Covid-19, năm 2021, tổng lượng khách du lịch dự ước đạt khoảng 569.826 lượt khách, giảm 69% so với cùng kỳ năm 2020 và đạt 11% so với kế

hoạch; khách quốc tế ước đạt 5.700 lượt khách, giảm 90% so với cùng kỳ năm 2020 và đạt 11% so với kế hoạch năm 2021; tổng doanh thu từ khách du lịch giảm 71% so với năm 2020 và giảm 90% so với kế hoạch năm 2021 [8].

Đến năm 2022, tổng lượng khách du lịch đến Quảng Bình ước đạt khoảng 2.010.720 lượt khách, gấp 3,53 lần so với cùng kỳ năm 2021 và đạt 100,5% so với kế hoạch năm 2022. Trong đó, khách nội địa ước đạt 1.979.933 lượt khách, gấp 3,51 lần so với cùng kỳ năm 2021 và đạt 99,5% so với kế hoạch; khách quốc tế ước đạt 30.787 lượt khách, gấp 5,4 lần so với cùng kỳ năm 2021 và đạt 307,9% so với kế hoạch [8].

Tổng thu từ khách du lịch dự ước đạt khoảng 2.312,3 tỷ đồng, gấp 3,53 lần so với cùng kỳ năm 2021 và đạt 102,8% so với kế hoạch năm 2022 [8].

Du lịch Quảng Bình đã được các tổ chức, tạp chí trong nước và quốc tế tiếp tục đánh giá cao: Quảng Bình xếp thứ 7 trong Bộ chỉ số năng lực cạnh tranh du lịch Việt Nam (VTCL) năm 2021; Phong Nha - Kẻ Bàng được Trip Advisor bình chọn là một trong 25 vườn quốc gia đáng trải nghiệm nhất thế giới và AFAR (Mỹ) vinh danh là 01 trong 39 điểm đến của thế giới năm 2022; hang Sơn Đoòng được CN Traveller vinh danh là 01 trong 7 kỳ quan thế giới năm 2022. Vào ngày 14/04/2022, hang Sơn Đoòng được giới thiệu trên trang chủ Google tại 18 quốc gia và vùng lãnh thổ với quy mô tiếp cận hơn 500 triệu lượt người. Đồng thời, sự kiện này cũng được báo chí, truyền hình trong nước và quốc tế truyền thông sâu rộng. The Culture Trip (Anh) bình chọn Khám phá các hang động ở Vườn quốc gia Phong Nha - Kẻ Bàng là một trong

6 hoạt động thú vị ở Việt Nam mà bất kỳ du khách nào cũng nên trải nghiệm một lần trong đời [8].

Về lưu trú du lịch: Đến nay, toàn tỉnh hiện có 507 cơ sở lưu trú du lịch, trong đó có 03 khách sạn 5 sao, 06 khách sạn 4 sao, 11 khách sạn 3 sao, 30 khách sạn 2 sao, 31 khách sạn 1 sao, 8.247 phòng, 16.000 giường [8].

Về lễ hành: Hiện nay, trên địa bàn tỉnh có 36 sản phẩm, khu, điểm tham quan du lịch đã được phê duyệt đề án hoặc cho phép khai thác thử nghiệm; 29 đơn vị lễ hành, trong đó có 18 đơn vị lễ hành quốc tế, 11 đơn vị lễ hành nội địa [8].

Về cơ sở kinh doanh du lịch khác: Toàn tỉnh có gần 3.000 cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống cùng các cơ sở, cửa hàng cung cấp các sản phẩm phục vụ du khách tại các khu, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh, trong đó có 18 cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch, 01 cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm đã được cấp biển hiệu đạt chuẩn phục vụ khách du lịch [8].

Về sản phẩm du lịch, trong năm 2022, Sở Du lịch đã tiếp nhận, nghiên cứu, lấy ý kiến, thẩm định và đề xuất UBND tỉnh cho phép khai thác thử nghiệm nhiều sản phẩm du lịch mới như: “*Khám phá thiên nhiên khe Kiều, hệ thống hang động Sơn Bồi và tìm hiểu văn hoá người Bru-Vân Kiều*”; “*Khám phá hang Ô Rô - hang Hoàn Mỹ*”; “*Khám phá hang Thòong*”; tiếp tục khai thác thử nghiệm chương trình tham quan 4 ngày 3 đêm của sản phẩm du lịch “*Khám phá hang Đại Á, hang Over, hang Pygmy*”; “*Du thuyền ngắm cảnh trên sông Nhật Lệ kết hợp tham quan danh thắng, di tích lịch sử*”; khai thác thử nghiệm sản phẩm du lịch

“*Trải nghiệm cuộc sống mùa lụt*” tại xã Tân Hòa, huyện Minh Hóa; “*Trải nghiệm thiên nhiên và tìm hiểu văn hóa cộng đồng người Rục ở xã Thượng Hóa, huyện Minh Hóa, tỉnh Quảng Bình*”; triển khai đề án “*Phát triển làng văn hóa, du lịch Cự Nẫm*”. Đến nay, tổng số sản phẩm, khu, điểm tham quan du lịch đã được phê duyệt đề án hoặc cho phép khai thác thử nghiệm trên địa bàn tỉnh là 30 sản phẩm.

3.1.2. Thực trạng nguồn nhân lực du lịch tỉnh Quảng Bình

** Về số lượng*

Cùng với sự phát triển khá nhanh của ngành du lịch tỉnh nhà, đội ngũ lao động làm việc trong lĩnh vực du lịch ngày càng tăng cao. Năm 2016, có khoảng 4.015 lao động trực tiếp và hơn 8.300 lao động gián tiếp trong lĩnh vực du lịch, đến nay có khoảng 6.000 lao động trực tiếp, hơn 12.000 lao động gián tiếp. Lao động trong lĩnh vực lưu trú du lịch chiếm chủ yếu (hơn 4.000 người), tiếp đến là lực lượng lao động làm việc tại các khu, tuyến, điểm du lịch; cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống, lữ hành, vận chuyển khách du lịch [8].

Tính đến năm 2022, tổng số hướng dẫn viên du lịch được cấp thẻ đang hoạt động năm là 337 người, trong đó có 180 hướng dẫn viên quốc tế, 157 hướng dẫn viên du lịch nội địa. Ngoài ra, còn có một bộ phận nhân lực du lịch làm việc tại cơ quan quản lý Nhà nước về du lịch, đơn vị sự nghiệp ngành du lịch,... [8].

Cơ cấu nhân lực các lĩnh vực được điều tiết ngày càng hợp lý, bảo đảm tính hiệu quả kinh tế - xã hội. Cơ cấu nhân lực tăng theo tỷ lệ tăng của ngành. Cơ cấu về độ tuổi, giới tính cũng được cải thiện và phù hợp với tính chất công việc.

Về độ tuổi, theo số liệu của Sở Du lịch tỉnh Quảng Bình lực lượng lao động du lịch phần lớn là trẻ tuổi: độ tuổi dưới 45 chiếm khoảng 88%, dưới 25 tuổi chiếm 31%; độ tuổi 45 trở lên chỉ chiếm 12%, chủ yếu thuộc nhóm cán bộ quản lý, điều hành.

Về giới tính, lao động nữ chiếm khoảng 52%, nam giới 48%. Mức độ chênh lệch giới dao động tùy theo ngành nghề cụ thể, những ngành đòi hỏi sự khéo léo, tỉ mỉ, cẩn thận, như các nghề thuộc nhóm ngành kinh doanh dịch vụ lưu trú, nhà hàng, chăm sóc sức khỏe,... thì tỷ trọng lao động nữ cao hơn nam. Những nhóm ngành đòi hỏi người lao động phải có sức khỏe, sức chịu đựng cao như lữ hành hay khu điểm du lịch (hướng dẫn du lịch, lái xe, bảo vệ, porter...), lao động nam giới chiếm tỷ lệ cao hơn.

** Về chất lượng*

Về trình độ, tỷ lệ lao động có trình độ đại học khá cao (chiếm khoảng 16%), cao đẳng và trung cấp chiếm khoảng 32%, trình độ sau đại học chỉ chiếm khoảng 1%. Thực tế ngành du lịch là ngành dịch vụ với một số vị trí lao động giản đơn, có tính đặc thù như bộ phận buồng, tạp vụ, cây cảnh, bảo vệ... vì thế tỷ lệ lao động có trình độ văn hóa trung học phổ thông và chưa tốt nghiệp trung học phổ thông khá cao, chiếm trên 50% tổng số lao động của ngành.

Tuy vậy, tỷ lệ lao động được đào tạo đúng chuyên môn thấp, chỉ chiếm khoảng 36%, số lao động có chuyên môn khác chiếm 64%, riêng lĩnh vực nhà hàng số người làm khác chuyên môn được đào tạo chiếm tỉ lệ cao nhất. Trong 337 hướng dẫn viên du lịch đang hoạt động, trình độ trung cấp chiếm gần 50%, cao đẳng chiếm 18%. Số lượng hướng dẫn viên được đào tạo bài bản về chuyên ngành hướng dẫn chỉ chiếm

khoảng 15%, còn lại chỉ qua đào tạo nghiệp vụ ngắn hạn.

Về trình độ ngoại ngữ, số lao động đã qua đào tạo ngoại ngữ chiếm khoảng 30% tổng số nhân lực du lịch. Tuy nhiên, số lao động có trình độ đại học về ngoại ngữ còn ít, hầu hết chỉ có trình độ tiếng Anh chứng chỉ tiếng Anh A, B, C. Các ngoại ngữ khác, như tiếng Trung Quốc, Hàn Quốc, Nga, Nhật Bản, Thái Lan, Pháp, Đức, Ý..., chỉ chiếm khoảng 2% tổng số lao động toàn ngành có khả năng sử dụng.

Về hiệu quả sử dụng lao động: Theo khảo sát từ các doanh nghiệp, tỷ lệ lao động có thể làm việc ngay sau khi tuyển dụng còn chưa cao, số lao động phải đào tạo lại chiếm tỷ lệ tương đối lớn. Tùy thuộc vào hiệu quả, vị trí công việc mà thu nhập có sự khác nhau, nhìn chung mức thu nhập bình quân của lao động trong ngành du lịch khoảng 5 triệu đồng/tháng.

Trong những năm qua, xác định công tác tập huấn, đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch là nhiệm vụ quan trọng hàng đầu, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch, đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn. Bằng các nguồn kinh phí từ Chương trình Du lịch, xã hội hóa..., Sở Du lịch đã tích cực đẩy mạnh công tác đào tạo, tập huấn nguồn nhân lực du lịch, chủ trì, phối hợp tổ chức các khóa đào tạo, tập huấn nghiệp vụ du lịch như: khóa đào tạo du lịch về kỹ năng tiếng Anh du lịch cho cộng đồng tại xã Cự Nẫm (huyện Bố Trạch); nghiệp vụ dịch vụ du lịch cộng đồng tại xã Cảnh Dương (huyện Quảng Trạch), xã Trường Xuân, xã Trường Sơn (huyện Quảng Ninh); lớp tập huấn nghiệp vụ du lịch cho người điều khiển và nhân viên phục vụ trên phương tiện vận tải khách du

lịch đường bộ; khóa đào tạo nghiệp vụ du lịch, khách sạn năm 2022 theo tiêu chuẩn VTOS; lớp tập huấn nghiệp vụ du lịch cho nhân viên phục vụ (porter) và lớp Tiếng Anh giao tiếp cho quản lý và nhân viên các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn thành phố Đồng Hới và các vùng lân cận; tổ chức khóa đào tạo cho Giám đốc điều hành chuyên nghiệp (CEO) các đơn vị hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh; phối hợp với Tỉnh đoàn tổ chức tập huấn cho đội Tình nguyện viên tham gia Diễn đàn Thanh niên Tình nguyện ASEAN mở rộng và Giải thưởng Thanh niên Tình nguyện ASEAN mở rộng về kỹ năng hướng dẫn viên du lịch và lễ tân ngoại giao vào ngày 18/8/2022.

Bên cạnh đó, Sở Du lịch đã triển khai cập nhật kiến thức cho Hướng dẫn viên du lịch: 30 học viên; Tiếng Anh giao tiếp trong du lịch cho người dân và hộ dân cư làm du lịch cộng đồng tại Cự Nẫm, Bố Trạch: 40 người; các lớp tập huấn Dịch vụ du lịch cộng đồng tại Cảnh Dương (huyện Quảng Trạch), Trường Xuân, Trường Sơn (huyện Quảng Ninh): 141 học viên; tập huấn nghiệp vụ nghề du lịch theo tiêu chuẩn VTOS cho quản lý và nhân viên các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn tỉnh: 170 học viên; tập huấn nghiệp vụ du lịch cho người lái xe và nhân viên phục vụ trên phương tiện vận chuyển khách du lịch (2 lớp): 100 học viên; Tiếng Anh giao tiếp (2 lớp): 80 học viên; đào tạo Giám đốc điều hành chuyên nghiệp (CEO) các đơn vị hoạt động du lịch: 50 học viên; tập huấn nghiệp vụ du lịch cho nhân viên phục vụ (porter) tại các sản phẩm du lịch khám phá, mạo hiểm (2 lớp): 60 học viên; lớp đào tạo kỹ năng bếp trưởng chuyên nghiệp: 30 học viên; khóa tập huấn kỹ thuật chế biến món ăn,

pha chế đồ uống cho người và các hộ dân cư làm du lịch tại các điểm, khu du lịch cộng đồng: 30 người [8].

3.2. Những vấn đề đặt ra đối với nguồn nhân lực du lịch Quảng Bình trong cách mạng công nghiệp 4.0

Bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0 đã đặt ra những yêu cầu cho nguồn nhân lực du lịch tỉnh Quảng Bình cụ thể như sau:

3.2.1. Nguồn nhân lực du lịch cần nắm chắc kiến thức nền tảng và luôn cập nhật kiến thức mới

Trong thời đại mới, với sự hỗ trợ của công nghệ, sự hiểu biết và việc thu thập thông tin của khách du lịch ngày càng cao và dễ dàng. Vì vậy, nếu chỉ dừng ở trình độ kiến thức vốn có thì nhân lực du lịch tỉnh Quảng Bình không thể đáp ứng được yêu cầu ngày càng cao của du khách. Nguồn nhân lực du lịch của tỉnh cần có kiến thức nền tảng sâu sắc, uyên thâm và kết nối được với nhiều lĩnh vực khoa học, nhiều ngành nghề, nhiều nền văn hóa khác nhau, phải không ngừng học hỏi, cập nhật những kiến thức mới, thông tin mới. Thông qua đó để làm hài lòng khách hàng, khẳng định giá trị bản thân, hình thành hứng thú với nghề nghiệp, có cơ hội quảng bá và đưa du lịch Việt Nam ra thế giới một cách hiệu quả.

3.2.2. Nguồn nhân lực du lịch cần thuần thục kỹ năng cơ bản và nên thiết lập các kỹ năng chuyên sâu

Nguồn nhân lực du lịch được xác định là một trong những yếu tố then chốt để nâng cao chất lượng và năng lực cạnh tranh cũng như thúc đẩy tăng trưởng và phát triển bền vững du lịch tỉnh Quảng Bình trong cách mạng công nghiệp 4.0. Chính vì vậy, yêu cầu đặt ra đối với nguồn nhân lực du lịch là được trang bị đầy đủ kiến thức, thuần thục

các kỹ năng, kỹ thuật nghiệp vụ đặc biệt là kỹ năng giao tiếp, văn hóa ứng xử, tinh thần, thái độ phục vụ... để làm hài lòng du khách. Nguồn nhân lực du lịch cần được chuẩn hoá theo hướng bám sát yêu cầu trong tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia.

Dưới ảnh hưởng phát triển của cách mạng công nghệ 4.0 đã sản sinh ra nhiều loại hình du lịch mới, đòi hỏi nguồn nhân lực du lịch cần có tri thức và hình thành kỹ năng chuyên sâu. Đó là nguồn nhân lực chất lượng cao, động lực tạo ra các sản phẩm du lịch đặc sắc để đáp ứng, thỏa mãn nhu cầu của du khách.

3.2.3. Yêu cầu về ngoại ngữ ngày càng cao đối với nguồn nhân lực du lịch

Du lịch Quảng Bình đã được các tổ chức, tạp chí trong nước và quốc tế tiếp tục đánh giá cao và được bạn bè quốc tế biết đến nhiều hơn. Trong thời kỳ hội nhập và phát triển cùng với cách mạng công nghệ 4.0, khách nước ngoài đến Quảng Bình ngày càng nhiều, thị trường lao động du lịch Quảng Bình cũng sẽ mở rộng hơn. Vì vậy, nhà quản lý kinh doanh du lịch, người lao động trong ngành du lịch cần phải trau dồi vốn ngoại ngữ, đặc biệt là tiếng Anh, tiếng Trung Quốc, tiếng Pháp... Nhân lực du lịch phải xem ngoại ngữ như là ngôn ngữ thứ 2 của mình, để có thể giao tiếp tốt, quảng bá và giới thiệu danh lam thắng cảnh, di tích lịch sử, nền văn hóa, ẩm thực và con người Việt Nam... cho du khách quốc tế, giúp họ hiểu hơn và yêu hơn đất nước con người Việt Nam. Đặc biệt, cần trang bị cho mình thêm những ngoại ngữ khác như tiếng Đức, tiếng Nhật, tiếng Hàn... thì lợi thế cạnh tranh càng cao.

3.2.4. Nguồn nhân lực du lịch cần tiếp cận công nghệ và dần làm chủ công nghệ

Nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0 đòi hỏi phải am hiểu và sử dụng thành thạo một số công nghệ cơ bản, đặc biệt là công nghệ thông tin và truyền thông; am hiểu các công nghệ cốt lõi của cách mạng công nghệ số và những ứng dụng của nó cho ngành du lịch; có khả năng tiếp cận và thích ứng nhanh với những biến đổi mà cách mạng công nghệ số tác động đến ngành du lịch; sẵn sàng nắm bắt, tiếp nhận và sử dụng các công nghệ mới được ứng dụng hỗ trợ cho từng vị trí công việc.

3.2.5. Nguồn nhân lực du lịch cần nhạy bén, linh hoạt và sáng tạo

Việc áp dụng các công nghệ cốt lõi của cách mạng công nghiệp 4.0 với ngành du lịch đã hình thành nên một số xu hướng du lịch mới như du lịch công nghệ cao (high-technical tourism), du lịch thông minh (smart tourism), du lịch ảo (virtual reality tourism). Điều này đồng nghĩa với việc sẽ có nhiều việc làm mới xuất hiện, như: hướng dẫn viên du lịch công nghệ, kỹ thuật viên du lịch công nghệ, nhân viên marketing du lịch trực tuyến, nhân viên bán hàng và hỗ trợ chăm sóc khách hàng trực tuyến và các vị trí việc làm khác tại các doanh nghiệp sản xuất kinh doanh phần mềm du lịch, doanh nghiệp sản xuất thiết bị công nghệ phục vụ cho ngành du lịch. Do đó, đội ngũ nhân lực trong ngành du lịch phải nhạy bén tiếp cận cái mới; phải có tầm nhìn sâu, rộng; phải biết xây dựng mục tiêu chiến lược cho sự phát triển du lịch; linh hoạt và sáng tạo trong giải quyết các vấn đề thúc đẩy sự phát triển của ngành và quyết tâm thực hiện để ngành du lịch có cơ hội phát triển và hội nhập cao hơn.

3.3. Những giải pháp phát triển nguồn

nhân lực du lịch tỉnh Quảng Bình trong cách mạng công nghiệp 4.0

3.3.1. Từng bước nâng cao nhận thức cho nguồn nhân lực du lịch về cách mạng công nghiệp 4.0 với ngành du lịch

Mỗi một lao động trong ngành cần tích cực học hỏi, nâng cao kiến thức, trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ - đặc biệt là kiến thức, kỹ năng sử dụng công nghệ trong công việc, sẵn sàng tiếp cận và sử dụng công nghệ mới phục vụ công việc của bản thân. Các cơ quan quản lý du lịch các cấp, cơ quan truyền thông đại chúng đẩy mạnh truyền thông, nâng cao nhận thức của đội ngũ người lao động, khách du lịch và cộng đồng về cách mạng công nghiệp 4.0 với ngành du lịch; tăng cường các lớp tập huấn, bồi dưỡng, tổ chức hội nghị, hội thảo về cách mạng công nghiệp 4.0 với ngành du lịch cũng là những giải pháp tích cực để nâng cao nhận thức, đổi mới tư duy cho lực lượng lao động toàn ngành.

3.3.2. Hoàn thiện cơ chế, chính sách về phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch của tỉnh

Rà soát, sửa đổi, bổ sung và ban hành những cơ chế, chính sách có liên quan đến cách mạng công nghiệp 4.0 với ngành du lịch nói chung và phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch nói riêng của tỉnh cho phù hợp với bối cảnh, tình hình mới. Có chính sách hỗ trợ, nâng cao năng lực đào tạo của các cơ sở đào tạo nghề du lịch gắn với việc ứng dụng công nghệ tiên tiến; tạo thuận lợi về điều kiện công tác, môi trường làm việc cho nguồn nhân lực có trình độ cao về công nghệ trong ngành du lịch. Có cơ chế khuyến khích, khen thưởng kịp thời đối với người lao động trong ngành có ý tưởng đổi mới, sáng tạo, nghiên cứu, áp dụng những thành

tự công nghệ tiên tiến nâng cao năng suất, chất lượng hiệu quả trong công việc.

3.3.3. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch tỉnh Quảng Bình thông qua hoạt động giáo dục - đào tạo

Nâng cao năng lực sử dụng công nghệ trong công việc của người lao động ngành du lịch; nâng cao trình độ, hiểu biết của người lao động về những công nghệ nguồn, công nghệ cốt lõi của cách mạng công nghiệp 4.0 và khả năng ứng dụng vào ngành du lịch.

Đổi mới chương trình, phương pháp và nâng cao chất lượng đào tạo tại các cơ sở đào tạo du lịch trên địa bàn tỉnh như Trường Đại học Quảng Bình, Trường Trung cấp nghề số 9... để đảm bảo nguồn nhân lực trong tương lai (sau khi người học tốt nghiệp) có thể đáp ứng ngay các vị trí việc làm với yêu cầu về trình độ, kỹ năng sử dụng công nghệ trong công việc.

Đặc biệt, với nội dung chương trình đào tạo các cơ sở đào tạo có thể sẽ phải tăng thêm số tín chỉ cho các học phần về công nghệ thông tin hoặc phải bổ sung thêm một số học phần liên quan đến ứng dụng công nghệ với ngành du lịch cũng như những nghề du lịch mới xuất hiện do tác động của cách mạng công nghệ số. Sự thay đổi chương trình đào tạo sẽ kéo theo sự thay đổi đối với cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ dạy và học (phòng học, thư viện, phòng thực hành), thay đổi phương pháp dạy học, công cụ, phương tiện dạy học.

Thêm vào đó, các cơ sở đào tạo du lịch tăng cường đưa nội dung liên quan ngoại ngữ chuyên ngành vào chương trình giảng dạy du lịch, tạo môi trường thực hành, môi trường giao tiếp ngoại ngữ cho sinh viên qua đó sinh viên có cơ hội để nâng cao trình

độ ngoại ngữ của bản thân.

Ngoài ra, các cơ quan chức năng phối hợp với các cơ sở đào tạo trên địa bàn triển khai kế hoạch tổ chức các khóa đào tạo du lịch ngắn hạn về kỹ năng tiếng Anh, nghiệp vụ du lịch cộng đồng, kỹ năng công nghệ cho du lịch, cập nhật kiến thức mới, kiến thức về cách mạng công nghiệp 4.0 và ứng dụng phát triển du lịch cho nguồn nhân lực phục vụ trong ngành du lịch, nhằm nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng phục vụ du lịch cho các đối tượng tham gia hoạt động du lịch trên địa bàn, đáp ứng yêu cầu nhân lực trong giai đoạn mới.

3.3.4. Tăng cường ứng dụng công nghệ tiên tiến trong các hoạt động du lịch

Đẩy nhanh việc chuyển đổi số và hoàn thiện nền tảng số trong ngành du lịch tỉnh; phát triển du lịch thông minh; xúc tiến, quảng bá, xây dựng thương hiệu; quản lý khách du lịch và hoạt động du lịch, tài nguyên du lịch trên cơ sở ứng dụng khoa học, công nghệ hiện đại và nền tảng công nghệ số. Phát triển hệ sinh thái du lịch thông minh; ứng dụng công nghệ số để kết nối nhằm hỗ trợ và tăng trải nghiệm cho khách du lịch; mở rộng năng lực cung cấp dịch vụ kết hợp giữa kênh thực và kênh số; sử dụng tối đa các giao dịch điện tử trong hoạt động du lịch. Ứng dụng công nghệ số, công nghệ xanh, sạch trong kinh doanh du lịch tại các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh. Xây dựng và triển khai vận hành hệ thống cơ sở dữ liệu ngành du lịch Quảng Bình, kết nối chia sẻ với hệ thống chung của Tổng cục Du lịch và các đơn vị liên kết như Công an tỉnh, Cục Thống kê, cơ quan Thuế...

Ngoài ra, các cơ quan chức năng kết hợp với các cơ sở đào tạo trên địa bàn tỉnh tổ chức các cuộc thi ứng dụng công nghệ số

vào phát triển du lịch. Thông qua cuộc thi những người làm du lịch, sinh viên du lịch sẽ dựa trên sự trẻ trung, nhanh nhạy về công nghệ để thiết kế sản phẩm ứng dụng công nghệ số vào phát triển du lịch tỉnh Quảng Bình nhằm giúp người chơi vừa nâng cao kiến thức, kỹ năng công nghệ phục vụ phát triển du lịch vừa tạo ra sức lan tỏa thông tin, hình ảnh du lịch của tỉnh đến du khách muôn phương.

3.3.5. Phát triển nguồn nhân lực với cơ cấu hợp lý, đa dạng nhưng vẫn tạo được bản sắc riêng của nhân lực du lịch tỉnh Quảng Bình, đáp ứng được nhu cầu thị trường và bối cảnh có nhiều biến đổi

Du lịch muốn phát triển, nguồn nhân lực du lịch cần đáp ứng các yêu cầu phù hợp với điều kiện đặt ra từ thực tiễn lịch sử, văn hóa, xã hội của tỉnh Quảng Bình, đáp ứng nhu cầu thị trường khách du lịch. Quảng Bình được thiên nhiên ưu đãi với tài nguyên du lịch đa dạng, vừa có rừng, biển, sông và nhiều cảnh quan đẹp, có nhiều di tích lịch sử văn hóa. Dựa trên nguồn tài nguyên đa dạng phong phú đó, Quảng Bình có điều kiện để phát triển đa dạng các sản phẩm du lịch. Chính vì vậy, phải xây dựng và tổ chức thực hiện chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển, cơ cấu nguồn nhân lực du lịch phù hợp với nhu cầu phát triển du lịch theo từng thời kỳ, đáp ứng yêu cầu về chất lượng, hợp lý về cơ cấu ngành nghề và trình độ nhân lực để bảo đảm tính chuyên nghiệp, đủ sức cạnh tranh, hội nhập khu vực và quốc tế, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch, đáp ứng nhu cầu xã hội.

Những kiến thức, phong cách và kỹ năng nhân lực du lịch phải được du khách thừa nhận, lại phải thường xuyên thay đổi theo sự biến động của thị trường; sự thay

đổi của quy trình công nghệ phục vụ; sự xuất hiện những ngành nghề mới,... Do đó, đòi hỏi nhân lực du lịch vừa thực hiện khắt khe các tiêu chuẩn của người làm du lịch chung thích ứng linh hoạt với sự biến đổi của thị trường vừa có phong thái, bản sắc, ấn tượng riêng tạo ra thương hiệu của mỗi cơ sở cung cấp dịch vụ trên địa bàn tỉnh.

3.3.6. Đẩy mạnh hợp tác quốc tế, phối hợp liên ngành trong công tác ứng dụng công nghệ vào phát triển du lịch

Tham khảo học tập kinh nghiệm phát triển du lịch ứng dụng công nghệ của một số quốc gia trên thế giới. Cử nguồn nhân lực du lịch đi học tập, bồi dưỡng, nâng cao trình độ về công nghệ ở các địa phương khác hay ở nước ngoài, học hỏi kinh nghiệm ứng dụng công nghệ tiên tiến với phát triển du lịch.

Sở Du lịch phối hợp với các sở, ngành, địa phương đề xuất về các chính sách hỗ trợ, phát triển du lịch ứng dụng công nghệ trên địa bàn tỉnh Quảng Bình. Đồng thời, phối hợp giữa các cơ sở đào tạo du lịch với doanh nghiệp nhằm nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng, phát triển nguồn nhân lực du lịch, đảm bảo nguồn nhân lực vừa chắc chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ nghề du lịch vừa chắc kiến thức, kỹ năng sử dụng công nghệ trong ngành du lịch.

4. KẾT LUẬN

Nguồn nhân lực du lịch ảnh hưởng trực tiếp, quyết định đến chất lượng của sản phẩm và dịch vụ du lịch. Phát triển chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch trong cách mạng công nghiệp 4.0 là vấn đề mang tính sống còn đối với sự phát triển du lịch của tỉnh Quảng Bình. Trên thực tế, thực trạng nguồn nhân lực du lịch tỉnh Quảng Bình đã có những bước tiến mới, song vẫn

còn nhiều hạn chế chưa đáp ứng được yêu cầu đặt ra dưới tác động của cách mạng công nghiệp 4.0. Do đó, cần thực hiện các giải pháp đồng bộ, hợp lý góp phần phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh, thúc đẩy

ngành du lịch phát triển nhanh, bền vững, thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, đóng góp tích cực, hiệu quả vào sự nghiệp phát triển kinh tế - xã hội địa phương.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Đỗ Hiền Hoà (2020), *Những yêu cầu đối với nguồn nhân lực du lịch Việt Nam thời kỳ cách mạng 4.0*, Kỷ yếu Hội thảo Quốc tế HUFLIT On Ensuring A High-Quality Human Resource In The Modern Age 2020, tr. 302-307.
- [2] Lê Thị Thanh Huyền (2019), *Phát triển nguồn nhân lực du lịch ở thành phố Đà Nẵng*, Luận án Tiến sĩ, Học viện chính trị quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.
- [3] Klaus Schwab (2018), *Cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4*, Nxb Chính trị Quốc gia Sự thật.
- [4] Bùi Văn Nhơn (2006), *Quản lý và phát triển nguồn nhân lực xã hội*, Nxb Tư pháp, Hà Nội.
- [5] Quốc hội nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2017), *Luật du lịch*.
- [6] Sở Du lịch Quảng Bình (2022), *Tình hình thực hiện nhiệm vụ phát triển du lịch năm 2022, kế hoạch thực hiện và dự toán ngân sách nhà nước năm 2023*.
- [7] Nguyễn Minh Tuệ (chủ biên) và những người khác (2014), *Địa lý du lịch Việt Nam*, Nxb Giáo dục, Hà Nội.
- [8] Ủy ban Nhân dân tỉnh Quảng Bình (2022), *Sơ kết 02 năm thực hiện Chương trình hành động số 01-Ctr/TU ngày 09/12/2020 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh về phát triển du lịch thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, giai đoạn 2021-2025*.

Liên hệ:

ThS. Dương Thị Mai Thương

Phòng Khoa học công nghệ - Đối ngoại và Học liệu, Trường Đại học Quảng Bình.

Địa chỉ: 18 Nguyễn Văn Linh, Đồng Hới, Quảng Bình

Email: thuongdtm@quangbinhuni.edu.vn

Ngày nhận bài: 05/6/2023

Ngày gửi phản biện: 05/6/2023

Ngày duyệt đăng: 20/7/2024