

# **ĐẨY MẠNH ĐÀO TẠO, BỒI DƯỠNG NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH Ở TỈNH HÀ TÂY**

**Ths.HOÀNG THỊ NGỌC LAN**  
**Phó Giám đốc Trường Chính trị tỉnh Hà Tây**

Thời gian qua, công tác đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực ngành du lịch ở Hà Tây đã đạt được nhiều kết quả quan trọng, góp phần nâng cao chất lượng đội ngũ lao động, đóng góp tích cực vào phát triển kinh tế du lịch của tỉnh. Cùng với sự phát triển nhanh và bền vững của ngành du lịch Hà Tây hiện nay thì sự đòi hỏi phải nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của ngành là một yêu cầu ngày càng trở nên bức thiết. Đây là một trong những nhiệm vụ trọng tâm mà chính quyền tỉnh Hà Tây nhận thức cần chú trọng thực hiện tốt.

Đánh giá thực trạng nguồn nhân lực ngành du lịch Hà Tây hiện nay cho thấy còn thiếu và yếu về năng lực, chất lượng đội ngũ lao động chưa có tính chuyên nghiệp, chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển du lịch trong xu thế hội nhập và phát triển. Hệ thống cơ quan và đội ngũ cán bộ quản lý nhà nước về du lịch chưa được kiện toàn đầy đủ cả về số lượng và chất lượng. Đội ngũ cán bộ, công nhân lao động trực tiếp ở một số doanh nghiệp còn yếu về chuyên môn, ngoại ngữ. Ngành chưa xây dựng được đội ngũ cán bộ, lao động có kỹ năng nghiệp vụ cao, mang tính chuyên nghiệp. Đội ngũ lao động của ngành hiện tại chủ yếu từ các ngành nghề khác chuyển sang nên chưa thạo về nghiệp vụ và phong cách phục vụ, đặc biệt là đội ngũ lao động thời vụ tại các điểm du lịch. Đội ngũ lao động được đào tạo chuyên nghiệp cũng chưa nhiều và chưa được sử dụng hiệu quả.

Thời gian qua, Hà Tây đã có những cố gắng nhất định trong việc nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ quản lý, đội ngũ lao động để tăng cường hiệu quả hoạt động quản lý nhà nước và nâng cao chất lượng sản phẩm du lịch, nhưng công tác này cũng đã bộc lộ khá nhiều hạn chế.

Công tác đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực ngành du lịch Hà Tây giai đoạn 2007-2010 và những năm tiếp theo phải đối mặt với những thách thức rất lớn trong xu thế hội nhập quốc tế. Nếu không nâng cao chất lượng công tác đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực thì việc thực hiện các chủ trương, đường lối của Đảng và pháp luật của Nhà nước sẽ gặp nhiều trở ngại cho phát triển du lịch Hà Tây. Ngành du lịch Hà Tây cần thiết phải có một đội ngũ lao động chất lượng cao để có được sản phẩm du lịch hấp dẫn, tạo được ấn tượng cho du khách đến với Hà Tây.

Nhằm khắc phục những bất cập nêu trên, trong thời gian tới công tác đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực ngành du lịch Hà Tây cần đổi mới những nội dung cơ bản sau:

- Xây dựng và thực hiện kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch  
Trước hết, ngành cần tiến hành rà soát, thống kê, đánh giá và phân loại nguồn nhân lực du lịch hiện có trên địa bàn qua các chương trình điều tra, khảo sát về nguồn nhân lực du lịch. Phân loại các đối tượng cần đào tạo, bồi dưỡng thành các nhóm lớn:

- Cán bộ quản lý nhà nước về du lịch ở địa phương;
- Đối tượng quản lý hoạt động kinh doanh ở các doanh nghiệp du lịch;
- Nhân viên phục vụ trực tiếp tại các doanh nghiệp và các hướng dẫn viên tại các điểm du lịch;

-Quần chúng nhân dân tại các khu du lịch trọng điểm trên địa bàn tỉnh.  
Thị trường du lịch đòi hỏi nguồn nhân lực phong phú, đa dạng và có chất lượng, thường xuyên giao tiếp rộng, trực tiếp với khách hàng. Điều đó đòi hỏi đội ngũ cán bộ, nhân viên làm công tác du lịch và quản lý hoạt động du lịch phải luôn nâng cao trình độ nghiệp vụ, phong cách và thái độ giao tiếp với khách hàng. Đặc biệt là những hướng dẫn viên du lịch, nhân viên lễ tân, nhân viên phục vụ cho du khách trong qua trình tham quan, giải trí. Mặt khác, sản phẩm du lịch là sự kết hợp của nhiều yếu tố bao gồm các tài nguyên du lịch và các loại hình dịch vụ du lịch, cho nên, việc giúp cho du khách thưởng thức vẻ đẹp của sản phẩm du lịch đến đâu là nhờ phần lớn vào trình độ hướng dẫn, khám phá của nhân viên hướng dẫn du lịch. Người kinh doanh, hướng dẫn du lịch, quảng bá du lịch có trình độ cao còn làm cho các sản phẩm du lịch trở nên khác biệt và hấp dẫn hơn, làm cho du khách cảm thấy sự thoải mái, có ấn tượng sâu sắc trong suốt quá trình hưởng thụ các sản phẩm du lịch nơi mình đến. Hà Tây có nhiều cảnh quan thiên nhiên tươi đẹp, nhiều công trình kiến trúc cổ, đòi hỏi người kinh doanh du lịch phải có kiến thức và sự hiểu biết sâu sắc về mọi phương diện chính trị, kinh tế, văn hoá, xã hội.

Do đặc thù của sản phẩm du lịch không thể dịch chuyển nên ngoài những yêu cầu về tiêu chí chung khi lựa chọn vào đào tạo trong các trường du lịch, cần phải chú ý đến người dân địa phương nơi có tài nguyên du lịch đang khai thác để có chính sách ưu tiên tuyển chọn. Khi ra trường công tác họ sẽ giúp cho du khách hiểu biết tốt hơn và sâu sắc hơn về văn hoá phong tục tập quán của con người Việt Nam ngay tại nơi họ sinh ra và lớn lên. Mặt khác đây còn là chính sách để khuyến khích người dân địa phương duy trì văn hoá truyền thống, phát triển du lịch dựa vào cộng đồng, đem

lại lợi ích sát thực cho người dân địa phương, góp phần thực hiện chiến lược phát triển du lịch vì người nghèo và từng bước xã hội hoá du lịch. Thực hiện tốt chính sách này sẽ tác động tích cực đến phát triển kinh tế, mở rộng thị trường, xoá đói giảm nghèo.

- Chú trọng và nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ quản lý nhằm tăng cường hiệu quả hoạt động quản lý nhà nước về du lịch.

Con người chiếm vị trí trung tâm trong hệ thống quản lý nhà nước, quyết định hiệu quả của hoạt động này. Đó là đội ngũ cán bộ chuyên môn, cán bộ quản lý, những người trực tiếp điều hành các hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh. Đối với họ cần thiết phải được trang bị đầy đủ kiến thức, kỹ năng, phẩm chất nghề nghiệp, có sức khoẻ thể lực, trí lực. Vì vậy họ phải được đào tạo ngay từ giai đoạn hiện tại nhằm chuẩn bị cho tương lai một đội ngũ cán bộ có năng lực chuyên môn sâu, có tư cách đạo đức, yêu nghề, hiểu biết điều kiện thực tế phát triển du lịch của tỉnh và những tác động của du lịch đối với môi trường tự nhiên và xã hội. Đội ngũ này phải được cập nhật các kiến thức liên quan đến hoạt động du lịch, đến quá trình cạnh tranh, phát triển du lịch và các hiểu biết về du lịch không chỉ có những tiêu chuẩn chung của ngành như kinh nghiệm quản lý, học hàm, học vị mà cần có cả những kinh nghiệm thực tế về ngành du lịch ở trong nước và nước ngoài. Thông thạo ngoại ngữ để có thể trao đổi và học hỏi kinh nghiệm quản lý với các nước trong khu vực và trên thế giới.

Vì vậy, ngành phải có chính sách đào tạo và phát triển nguồn nhân lực thông qua các chương trình đào tạo mới và đào tạo lại cho nguồn nhân lực hiện có, từng bước xây dựng đội ngũ các nhà quản lý, các doanh nghiệp năng động và sáng tạo, đủ năng lực điều hành các hoạt động kinh doanh du lịch hiệu quả; tổ chức các nhóm cán bộ quản lý đi học nước ngoài để học tập, quan sát các loại hình phát triển du lịch khác nhau, các phương pháp tiếp thị, quản lý du khách, các phương pháp và công nghệ phục vụ khách sạn, du lịch mới của thế giới; có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực có đủ chuyên môn cần thiết; có chính sách khuyến khích, ưu đãi đặc biệt để thu hút nhân tài về phục vụ ngành du lịch. Ngành phối hợp với các trường đại học chuyên ngành để đào tạo đội ngũ cán bộ theo chương trình, dự án của ngành nhằm nâng cao trình độ, tay nghề, năng lực đội ngũ cán bộ ngang tầm quốc gia, khu vực, quốc tế. Đặc biệt, ngành có chính sách ưu đãi đặc biệt để thu hút nhân tài về quản lý, kinh doanh du lịch về phục vụ cho Hà Tây; thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn nội dung QLNN về du lịch cho đội ngũ cán bộ phụ trách du lịch tại các

huyện, thị xã, thành phố trong tỉnh; mở lớp về văn hoá du lịch cho đội ngũ cán bộ và nhân dân ở một số xã trọng điểm về du lịch.

Trong thời gian tới, ngành cần quan tâm công tác đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực mang tính chiến lược, ổn định, lâu dài, bền vững và phát triển. Sở Du lịch Hà Tây cố gắng tranh thủ sự chỉ đạo của các cấp lãnh đạo ngành du lịch, Tỉnh uỷ, HĐND và UBND tỉnh, sự nhiệt tình giúp đỡ của lãnh đạo các trường đại học chuyên ngành du lịch để du lịch Hà Tây có một đội ngũ lao động làm du lịch có tính chuyên nghiệp, cải thiện tốt môi trường để thu hút các nhà đầu tư du lịch có tính chuyên nghiệp, cải thiện tốt môi trường để thu hút các nhà đầu tư du lịch trong nước và quốc tế đến với Hà Tây.

-Đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ lao động để nâng cao chất lượng sản phẩm du lịch. Trên cơ sở các số liệu về nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng được xác định, ngành du lịch cần xây dựng kế hoạch và chương trình đào tạo, bồi dưỡng hàng năm cho người lao động làm việc trong các cơ sở kinh doanh du lịch như các nhà hàng, khách sạn, các doanh nghiệp lữ hành, các khu vui chơi giải trí tổng hợp và các doanh nghiệp cung ứng các dịch vụ du lịch khác. Theo quy hoạch phát triển du lịch đến năm 2010 thì ngành du lịch Hà Tây cần phải đào tạo mới và đào tạo lại cho 3500 lao động trực tiếp và 8200 lao động gián tiếp. Đến năm 2015 cần phải đào tạo cho khoảng 5700 lao động trực tiếp và 13100 lao động gián tiếp phục vụ cho phát triển du lịch. Với nhu cầu lao động trên, ngành cần có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng phát triển nguồn nhân lực cho các thời kỳ.

Vì vậy, Sở Du lịch cần kết hợp với các doanh nghiệp thường xuyên tổ chức những khóa học ngắn hạn để cập nhật kiến thức cho người lao động, cần chú trọng đến các nghiệp vụ về chuyên môn hoá phục vụ và quản lý du lịch; mở các lớp đào tạo về nghiệp vụ lễ tân, buồng, bar, bếp cho đội ngũ lao động ở các doanh nghiệp tại khu vực Sơn Tây, Ba Vì. Các khoá học được tổ chức trực tiếp trong các tổ chức, doanh nghiệp kinh doanh du lịch. Tổ chức tuyển chọn, đào tạo, cấp chứng chỉ cho đội ngũ thuyết minh viên du lịch tại một số điểm du lịch văn hoá Hương Sơn, chùa Thầy, chùa Tây Phương, Đường Lâm và tại một số làng nghề truyền thống; có các chương trình đào tạo với nhiều hình thức đa dạng để nâng cao trình độ nghiệp vụ và trình độ ngoại ngữ của đội ngũ lao động trực tiếp phục vụ du khách, khuyến khích các doanh nghiệp chủ động tự đào tạo để phục vụ cho nhu cầu của mình. Ngành du lịch Hà Tây có định hướng tuyển chọn sinh viên tốt nghiệp chuyên ngành công nghệ thông tin và chuyên ngành ngoại ngữ tiếng Anh, Pháp, Nhật, sau đó đào tạo văn bằng

hai về du lịch góp phần giải quyết tình trạng đội ngũ lao động trong ngành yếu về ngoại ngữ và tin học.

Đối với lao động nghiệp vụ cần tập trung đào tạo đội ngũ lao động lành nghề cho đối tượng nhân viên phục vụ trực tiếp tại các doanh nghiệp du lịch, hướng dẫn viên tại các điểm du lịch, tại các làng nghề truyền thống với các chuyên đề về tuyến, điểm văn hoá, lịch sử, khảo cổ và kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống; đặc biệt chú trọng đến việc đào tạo kỹ năng thiết kế sản phẩm lưu niệm cho các nghệ nhân tại các làng nghề.

Lao động trong du lịch được hình thành một cách tất yếu và là một bộ phận của lao động xã hội nhưng mang những nét riêng biệt do tính chất và nội dung của hoạt động kinh doanh du lịch quyết định. Do đặc điểm của sản phẩm du lịch nên đại bộ phận lao động trong ngành du lịch là lao động trong lĩnh vực dịch vụ, lao động có tính chuyên môn thuộc vào đặc điểm tiêu dùng. So với lao động mang tính chất thời điểm, thời vụ, phụ thuộc vào đặc điểm tiêu dùng. So với lao động trong các ngành khác thì lao động trong ngành du lịch có cường độ thấp hơn nhưng lại ở trong môi trường lao động phức tạp và phải chịu đựng tâm lý cao. Để phục vụ một khách du lịch, tạo việc làm cho 3-5 lao động, vì thế muốn phát triển thị trường du lịch thì phải có thị trường sức lao động tương ứng, lao động trên thị trường du lịch đòi hỏi phải có kiến thức nghiệp vụ chuyên môn thành thạo, có kỹ năng nghề nghiệp cao, một mặt giúp cho việc phục vụ du khách một cách tốt nhất, mặt khác giúp họ làm quen với những công nghệ phục vụ tiên tiến, từ đó khai thác một cách có hiệu quả tài nguyên du lịch. Do đó, một vấn đề cần được quan tâm để nâng cao chất lượng phục vụ trong kinh doanh du lịch là ngành phối hợp với các doanh nghiệp thường xuyên tổ chức đào tạo, bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ, cập nhật kiến thức mới cho đội ngũ người lao động, nhất là những kỹ năng chuyên nghiệp cho đội ngũ hướng dẫn viên du lịch.

Nội dung đào tạo trước hết tập trung vào những kiến thức, kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ do thị trường quyết định. Chỉ đào tạo những gì thực tế cần, gắn giữa lý thuyết và thực hành. Do vậy đầu tư cho đào tạo du lịch từ chương trình đào tạo tới trang thiết bị, phương tiện có tính đặc thù đòi hỏi phải có tính toán kỹ lưỡng và cần thiết phải có sự tham gia của người sử dụng lao động. Cơ chế đào tạo nhất thiết phải thông thoáng, thuận lợi, có sự kết hợp giữa cơ sở đào tạo và doanh nghiệp. Cùng với đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ, người lao động còn phải được bồi dưỡng những kiến thức trong từng lĩnh vực; quy hoạch, tài chính, dự án phát triển, kiến thức chung về kinh tế, chính trị, văn hoá, xã hội của quốc gia, vùng lãnh thổ là thị trường du lịch trọng điểm của Việt Nam và Hà Tây, kiến thức về dịch vụ, ngoại ngữ, vi tính và phải

chú ý tới các nội dung văn hoá trong kinh doanh du lịch như các giá trị văn hoá, phong tục, tập quán đẹp, cách ứng xử văn minh lịch sự, tôn trọng du khách tiến tới xây dựng văn minh trong kinh doanh du lịch của Hà Tây.

- Tăng nguồn vốn đầu tư cho đào tạo bồi dưỡng và tăng cường phối hợp đào tạo, bồi dưỡng giữa các cơ quan quản lý nhà nước với doanh nghiệp kinh doanh du lịch.

Tăng kinh phí ngân sách của tỉnh, thực hiện xã hội hoá nhằm huy động nguồn vốn cho công tác đào tạo bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch là chiến lược chung trong nâng cao chất lượng nguồn lao động nói chung, trong đó có ngành du lịch. Khuyến khích các thành phần kinh tế tham gia đào tạo phát triển nguồn nhân lực du lịch theo các loại hình dân lập, bán công để thu hút vốn đầu tư cho việc củng cố và tăng cường cơ sở vật chất của các cơ sở đào tạo du lịch. Điều kiện cơ sở vật chất và các điều kiện hỗ trợ khác cho công tác đào tạo, bồi dưỡng có tác động rất lớn đến việc trang bị cho người lao động các kiến thức, kỹ năng và phẩm chất nghề nghiệp làm việc trong ngành du lịch.

Sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan quản lý nhà nước với các doanh nghiệp kinh doanh du lịch là rất cần thiết trong nghiên cứu, đánh giá hiện trạng nguồn nhân lực du lịch để từ đó ngành xây dựng chiến lược tổng thể về đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực trong tương lai. Dựa trên định hướng này, ngành du lịch xác lập các hình thức, nội dung đào tạo, bồi dưỡng phù hợp với người lao động. Mỗi địa phương, mỗi doanh nghiệp có những đặc điểm khác nhau nên hình thức đào tạo, bồi dưỡng phải đa dạng với nhiều hình thức như: đào tạo ngắn hạn, dài hạn, đào tạo lại, đào tạo theo thực tiễn kinh doanh của doanh nghiệp, đào tạo cần phải coi trọng chất lượng hơn số lượng, người lao động phải đảm nhận được công việc chuyên môn sau khi đào tạo. Đây là yêu cầu đặt ra cho các cơ quan quản lý nhà nước và các doanh nghiệp cần phải làm ngay trong giai đoạn hiện nay.

Đẩy mạnh công tác đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực ngành du lịch ở Hà Tây có vị trí đặc biệt quan trọng, có vai trò thúc đẩy, tạo bước chuyển biến mạnh mẽ, về năng lực, trình độ công tác của đội ngũ lao động. Trong tương lai gần, ngành du lịch Hà Tây sẽ có nguồn nhân lực chất lượng cao với đội ngũ lao động chuyên nghiệp, vững vàng bước vào hội nhập quốc tế và phát triển./.