

# NHÂN LỰC CHẤT LƯỢNG CAO - ĐỘNG LỰC PHÁT TRIỂN DU LỊCH CỬA LÒ TRONG THỜI KÌ HỘI NHẬP

ĐẬU CHÍNH NGHĨA\*

Ngày nhận bài: 17/6/2016; ngày sửa chữa: 20/6/2016; ngày duyệt đăng: 20/6/2016.

**Abstract:** Cửa Lò town's diverse natural environment and geography with long coastline have created great potential for the tourism industry. However, lacking of human resources is one of barriers in developing tourism in this town. The article proposes measures to train high quality human resources for tourism and this factor can be seen as a motivation to develop tourism and exploit potentials of this town.

**Keywords:** Cửa Lò town, tourism potentials, human resources.

## 1. Khái quát chung về tiềm năng phát triển du lịch Cửa Lò

Cửa Lò từ lâu đã là một trong những địa danh du lịch biển - nghỉ dưỡng nổi tiếng không chỉ của riêng khu vực Bắc miền Trung mà của cả nước. Bước vào nhiệm kỳ mới của lãnh đạo thị xã: 2015-2020, Cửa Lò có rất nhiều thuận lợi quan trọng như Nghị quyết số 26/NQ-BCT ngày 30/7/2013 của Bộ Chính trị, trong đó có nội dung là xây dựng TP. Vinh trở thành trung tâm vùng Bắc Trung bộ về tài chính, thương mại, du lịch, khoa học công nghệ, công nghệ thông tin, công nghiệp công nghệ cao, y tế, văn hóa, thể thao, GD-ĐT; cùng với Cửa Lò phát triển thành cực tăng trưởng kinh tế và mũi nhọn của tỉnh.

Quyết định số 620/QĐ-TTg ngày 12/5/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt điều chỉnh Quy hoạch tổng thể phát triển KT-XH tỉnh Nghệ An đến năm 2020; Quyết định số 52/QĐ-TTg ngày 14/01/2015 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt điều chỉnh quy hoạch chung TP. Vinh đến năm 2030, tầm nhìn 2050.

Mặt khác, một số dự án lớn đã và đang đầu tư, thu hút đầu tư vào địa bàn Thị xã như Đại lộ Vinh - Cửa Lò; Dự án mở rộng bến 5,6,7 cảng Cửa Lò với kinh phí gần 1.200 tỉ đồng đã động thổ khởi công; tập đoàn VinGroup đã được UBND tỉnh chấp thuận cho phép khảo sát lập dự án đầu tư quần thể Du lịch Đảo Ngư - Sinh thái cao cấp Hải Hòa... Khi những dự án này hoàn thành đưa vào khai thác, sử dụng là tiền đề rất quan trọng cho thị xã phát triển.

Từ những yếu tố đó mà trong mục tiêu tổng quát, nhiệm vụ chủ yếu của giai đoạn 2015-2020 là thị xã phải tập trung phấn đấu là nâng cao năng lực lãnh đạo, sức chiến đấu của tổ chức đảng, phát huy dân chủ, trí tuệ, đoàn kết, đổi mới, phát triển, phấn đấu xây dựng đô thị du lịch biển Cửa Lò sớm trở thành đô thị loại 2, là cực tăng trưởng và mũi nhọn tăng trưởng của tỉnh; tạo tiền đề xây dựng thành phố du lịch biển xanh, sạch, đẹp, giàu mạnh, văn minh, hiện đại; là điểm sáng về du lịch trong cả nước; đời sống nhân dân không ngừng được nâng cao; xây

dựng và phát triển văn hoá, con người đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững; bảo đảm quốc phòng, an ninh vững chắc; đi đầu trong đổi mới - hội nhập - tăng tốc... Để thực hiện thành công các mục tiêu, điều quan trọng là phải có những giải pháp sát thực với chương trình hành động cụ thể, tạo sự chuyển biến toàn diện trên các mặt, trong đó tiếp tục khẳng định du lịch là kinh tế mũi nhọn, là nền tảng để tác động, thúc đẩy các ngành dịch vụ khác, các ngành công nghiệp, tiểu thủ công nghiệp và nông nghiệp phát triển để phục vụ du lịch, đẩy mạnh tăng trưởng kinh tế. Nhiệm vụ trọng tâm trong nhiệm kỳ tới là tiếp tục xây dựng Cửa Lò trở thành trung tâm du lịch nghỉ dưỡng và dịch vụ thương mại, tài chính ngân hàng, GD-ĐT, khám chữa bệnh. Đây là các điều kiện để thu hút khách du lịch đến với Cửa Lò trên cơ sở đảm bảo và làm thỏa mãn đầy đủ các nhu cầu của du khách. Phấn đấu đến năm 2020, Cửa Lò đạt 3,2-3,5 triệu lượt khách du lịch (tăng bình quân 7-8%/năm), doanh thu du lịch đạt 4.500-5.000 tỉ đồng (tăng bình quân 18 - 20%/năm); tập trung rà soát, điều chỉnh quy hoạch tổng thể phát triển KT-XH thị xã đến năm 2020, gắn với quy hoạch tổng thể phát triển KT-XH tỉnh Nghệ An theo Quyết định số 620/QĐ-TTg ngày 12/5/2015 của Thủ tướng Chính phủ. Đồng thời chuẩn bị phương án quy hoạch thị xã sau khi mở rộng địa giới hành chính để thu hút đầu tư hạ tầng phục vụ du lịch và quy hoạch, kiến trúc khu lâm viên bãi biển theo hướng xây dựng công viên biển xanh, sạch, đẹp, thông thoáng, bố trí các cụm dịch vụ tập trung.

Với định hướng phát triển đúng đắn và sự quan tâm, vào cuộc của lãnh đạo thị xã cùng chính quyền địa phương các cấp, trong thời gian qua, du lịch Cửa Lò đã từng bước khẳng định được "thương hiệu" và ngày càng phát triển, cả về số lượng và chất lượng; song chưa tương xứng với tiềm năng, lợi thế để khai thác và thu hút khách du lịch (nhất là khách quốc tế).

Do vậy, khi du lịch là 1 trong 8 nhóm nghề đầu tiên

\* Trưởng Cao đẳng Nghề Du lịch - Thương mại Nghệ An

được phép tự do dịch chuyển lao động trong cộng đồng kinh tế ASEAN thì thị xã cần có các giải pháp đồng bộ để phát triển du lịch; trong đó, nâng cao chất lượng và sử dụng hiệu quả nguồn nhân lực, nhất là nhân lực chất lượng cao (CLC) là một khâu đột phá để phát triển bền vững đô thị du lịch Cửa Lò trong thời kì hội nhập quốc tế hiện nay.

## **2. Nhân lực và nhân lực CLC**

Theo cách tiếp cận mới, khái niệm “nhân lực” có nội hàm rộng, bao gồm các yếu tố cấu thành về số lượng, tri thức, kĩ năng (KN) nhận thức và trách nhiệm, tính năng lao động xã hội, sức sáng tạo, truyền thống lịch sử và văn hóa. Như vậy, xem xét dưới các góc độ khác nhau có thể có những khái niệm khác nhau về nguồn nhân lực (NNL), nhưng các khái niệm đều thống nhất nội dung cơ bản: NNL là nguồn cung cấp sức lao động cho xã hội; là tổng thể số lượng và chất lượng con người với tổng hòa các tiêu chí về trí lực, thể lực và những phẩm chất đạo đức, tinh thần tạo nên năng lực mà bản thân con người và xã hội đã đang và sẽ huy động vào quá trình lao động sáng tạo và sự phát triển vì tiến bộ xã hội.

Nguồn nhân lực CLC là một bộ phận cấu thành đặc biệt quan trọng của NNL, chỉ những người có trình độ học vấn, chuyên môn, kĩ thuật, có KN nghề nghiệp cao, có khả năng thích ứng nhanh với những thay đổi nhanh chóng của công nghệ sản xuất, có sức khỏe và phẩm chất tốt, có khả năng vận dụng sáng tạo những tri thức, KN được đào tạo vào quá trình lao động sản xuất nhằm đem lại năng suất, chất lượng, hiệu quả cao.

Phát triển NNL, nhất là nhân lực CLC được xem là 1 trong 3 khâu đột phá của Chiến lược phát triển KT-XH giai đoạn 2011-2020 mà Đảng ta đã xác định.

## **3. Thực trạng và giải pháp phát triển NNL, nhân lực CLC phục vụ ngành du lịch Cửa Lò hiện nay**

Du lịch dịch vụ được xác định là một ngành kinh tế mũi nhọn của thị xã Cửa Lò, nhưng hiện nay NNL để thực thi nhiệm vụ đó hiện chỉ có 30% nhân lực được đào tạo cơ bản. Còn lại những người làm việc trong ngành du lịch dịch vụ ở Cửa Lò phần lớn chưa được đào tạo chuyên sâu, thiếu thực tiễn. Đây là một trong những vấn đề lớn đang được thị xã Cửa Lò hết sức quan tâm.

Toàn thị xã hiện có 31.250 người trong độ tuổi lao động, trong đó có hơn 6200 lao động làm ở lĩnh vực du lịch, trong số này có rất ít người được đào tạo cơ bản về nghiệp vụ, chủ yếu là lao động nghèo chiếm phần đông. Chính vì vậy, Cửa Lò nên tạo cơ hội cho người nghèo ở đây tiếp cận các khóa học đào tạo về du lịch. Việc đào tạo này rất cần sự tham gia của cộng đồng và chương trình phải được đào tạo tại chỗ. Nghề nghiệp và kĩ năng cần được căn cứ trên khả năng hiện tại của người tham gia đào tạo và công việc mà họ sẽ tham gia trong tương lai.

Cửa Lò hiện có gần 290 cơ sở lưu trú (trong đó 30 cơ sở từ 1-4 sao) với 8.000 phòng và hơn 8.200 lao động trực

tiếp làm việc trong lĩnh vực này. Nhìn chung, lực lượng lao động trên địa bàn trẻ, năng động, có kiến thức chuyên môn, văn hóa và trách nhiệm, trong đó 85% được đào tạo cơ bản. Tuy vậy, qua đánh giá của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Nghệ An và khảo sát thực tế thấy rằng: nhân lực phục vụ ngành du lịch Nghệ An nói chung, thị xã Cửa Lò nói riêng còn thiếu và chưa đáp ứng yêu cầu (nhất là khi du lịch là 1 trong 8 nhóm nghề được tự do di chuyển trong khối ASEAN).

Theo quy định của Tổng cục Du lịch thì về số lượng: tối thiểu phải đạt 1,1 lao động/phòng (đối với cơ sở loại nhỏ) và từ 2 - 2,6 lao động/phòng (đối với cơ sở 3\* trở lên), nếu theo tiêu chí này thì nhân lực ổn định để phục vụ du lịch Cửa Lò còn thiếu từ 1-1,5 nghìn người. Bên cạnh đó, chất lượng NNL cũng đáng được quan tâm khi: Các cơ sở lưu trú (CSLT) và các nhà hàng (nhất là các cơ sở chưa được xếp hạng) chưa quan tâm đến chất lượng đội ngũ, phần nhiều là lao động phổ thông, lao động thời vụ nên không có tính chuyên nghiệp. Nhiều CSLT chưa quan tâm đến việc xây dựng NNL trong chiến lược kinh doanh của mình, thường trông chờ vào các cơ sở khác; vì vậy, trong thời gian qua tình trạng lôi kéo, tranh chấp lao động có CLC (nhất là đội ngũ quản lí, điều hành khách sạn, quản lí nhà hàng, nhân viên lễ tân, thị trường, bếp trưởng, các nghệ nhân ẩm thực...) giữa các khách sạn, nhà hàng làm cho môi trường kinh doanh du lịch bị xáo trộn, ảnh hưởng đến chất lượng và uy tín của đô thị du lịch biển Cửa Lò.

Để tiếp cận trong xu thế hội nhập hiện nay, NNL ngành du lịch thị xã cần phải đạt các yêu cầu cơ bản sau đây:

- Đội ngũ nhân lực cần phải không ngừng được nâng cao, cập nhật kiến thức mới, nắm chắc khoa học kĩ thuật có liên quan đến ngành, nghề, vững vàng về chuyên môn, nghiệp vụ.

- Luôn nắm vững về tri thức mới: Nhận thức và nhu cầu của du khách đối với các dịch vụ du lịch ngày càng cao. Nếu như trước đây họ chỉ yêu cầu đạt được 2-3 tiêu chí thì ngày nay du khách phải đồng thời được thỏa mãn 4 tiêu chí thuộc về 4 giác quan: mắt, mũi, miệng và tai; vì vậy nếu đội ngũ nhân lực chỉ sử dụng những kinh nghiệm đã có thì không thể làm hài lòng du khách. Vấn đề tri thức nhân viên phục vụ phải ngày càng cao, không ngừng tăng thêm kiến thức mới (không chỉ rộng mà sâu), hoạt động giao tiếp, ứng xử, KN mềm, hiểu biết xã hội, đặc biệt là những sản phẩm du lịch phải ngày càng phong phú, mang tính tri thức, khoa học ... vì vậy nhân viên trong ngành không ngừng phải nâng cao tri thức mới.

- Kiến thức nghề nghiệp, KN chuyên sâu: Đây là một trong những KN cơ bản mà không phải nhân viên nào cũng có thể thực hiện thành thạo được (mặc dù đã được học và thực hành tại các cơ sở đào tạo), vì vậy đội ngũ nhân viên không được tự hài lòng với những kiến thức đã

được học mà phải thường xuyên trau dồi tay nghề, KN để phục vụ du khách một cách hoàn hảo nhất.

- Đạt được hiệu quả cao trong công việc: Ngoài yếu tố chuyên môn thì du lịch là một nghề cũng đòi hỏi nhiều đến yếu tố “nghệ thuật”. Các yếu tố “nghệ thuật” thể hiện trong giao tiếp, bài trí, phong cảnh, kiến trúc tinh tế... sẽ tạo cho du khách sự hài lòng, niềm vui và niềm tin để họ có thể kéo dài thời gian lưu trú, sử dụng (hoặc mua các sản phẩm) du lịch của địa phương (ngành), đây chính là đối tượng khách tiềm năng và lâu dài mà thị xã cần hướng tới.

Để đáp ứng các yêu cầu trên, trong thời gian tới thị xã cần thực hiện tốt **một số giải pháp** sử dụng và phát huy NNL và nhân lực CLC sau:

**3.1. Nâng cao nhận thức về tầm quan trọng của việc phát triển nguồn nhân lực CLC của địa phương.** Từ thực trạng và các yêu cầu về NNL và nhân lực CLC đã phân tích ở trên, đòi hỏi thị xã cần coi đây là yếu tố then chốt quyết định đến chất lượng dịch vụ và “thương hiệu” du lịch của Cửa Lò. Muốn vậy, từ lãnh đạo thị xã đến các cấp, ngành của địa phương cần quan tâm triển khai thực hiện đồng bộ và phối hợp chặt chẽ với các CSLT, cơ sở kinh doanh du lịch, dịch vụ để có các chính sách đào tạo, đào tạo lại để NNL phục vụ du lịch của thị xã không ngừng được bồi dưỡng, cập nhật những kiến thức, KN mới đáp ứng yêu cầu.

**3.2. Tăng cường thể lực và nâng cao tâm vóc nhằm đảm bảo hài hòa về tổ chức thể lực cần thiết đảm bảo để lao động, học tập, sáng tạo và phục vụ.** Do đặc thù của ngành du lịch là luôn được tiếp xúc, phục vụ và đích cuối cùng hướng tới phải đạt được là làm hài lòng du khách, các “thương đế” với các đối tượng khác nhau (từ tuổi tác, địa vị, địa lí, văn hóa, sở thích...) nên nhân lực phục vụ trong ngành này đòi hỏi phải có “sức bền”, nhanh và khéo léo mới đáp ứng được yêu cầu.

**3.3. Làm tốt công tác quy hoạch phát triển NNL và nhân lực CLC để đào tạo, bồi dưỡng và sử dụng, quản lí lao động.** Trên cơ sở thực trạng hiện nay của ngành du lịch thị xã (số CSLT, cơ sở kinh doanh du lịch, dịch vụ và đội ngũ nhân lực phục vụ trong ngành...), thị xã cần có kế hoạch chiến lược dài hạn dự báo nhu cầu (về số lượng, chất lượng và thời gian...) của khách lưu trú để quy hoạch phát triển NNL, từ đó xây dựng và triển khai kế hoạch đào tạo, đào tạo lại và bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ cho họ để trong thời gian tới không có tình trạng thiếu hụt về số lượng, yếu về chất lượng dẫn đến lôi kéo nhân lực CLC giữa các doanh nghiệp hoặc sử dụng lao động chưa qua đào tạo... như hiện nay.

**3.4. Tăng cường công tác quản lí nhà nước, kiểm tra giám sát thực tế về sử dụng NNL phục vụ du lịch.** Song song với công tác vận động và tuyên truyền, thị xã cần phải có các chế tài mạnh tay đối với các cơ sở hoạt động theo kiểu “chụp giạt”, “mùa vụ”, sử dụng lao động

không qua đào tạo... làm ảnh hưởng đến môi trường kinh doanh du lịch thị xã.

Triển khai thực hiện đồng bộ và quyết liệt các giải pháp nói trên để không ngừng nâng cao chất lượng NNL nói chung, nhân lực CLC nói riêng cùng việc thực hiện tốt các giải pháp mà thị xã đã và đang thực hiện, chắc chắn trong thời gian tới ngành “công nghiệp không khói” của thị xã Cửa Lò nói riêng, Nghệ An và các tỉnh trong khu vực nói chung sẽ đáp ứng được yêu cầu xã hội thời kì hội nhập. □

#### Tài liệu tham khảo

- [1] Phạm Minh Hạc (2001). “*Nghiên cứu con người và nguồn nhân lực đi vào công nghiệp hóa – hiện đại hóa*”- NXB Chính trị Quốc gia - Sự thật.
- [2] Kỉ yếu Hội thảo khoa học “*Liên kết phát triển du lịch các tỉnh Bắc – Nam – Trung Bộ*”, Trường Cao đẳng Cửa Lò, 2016.
- [3] Đảng bộ thị xã Cửa Lò (2015) *Nghị quyết Đại hội Đảng bộ thị xã Cửa Lò nhiệm kì 2015–2020*.
- [4] Trần Khánh Đức (2010). *Giáo dục và phát triển nguồn nhân lực thế kỉ XXI*. NXB Giáo dục.
- [5] Trần Khánh Đức (2005). *Quản lí và kiểm định chất lượng đào tạo nhân lực theo ISO&TQM*. NXB Giáo dục.

## Nâng cao hiệu quả rèn luyện...

(Tiếp theo trang 256)

khóa góp phần hình thành tình cảm đạo đức nghề nghiệp; hiểu và thông cảm với những khó khăn mà trẻ và gia đình TKT gặp phải. □

#### Tài liệu tham khảo

- [1] Ban Chấp hành Trung ương (2013). *Nghị quyết số 29-NQ/TW ngày 4/11/2013 về đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo, đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa–hiện đại hóa trong điều kiện kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa và hội nhập quốc tế*.
- [2] Nguyễn Thị Thảo (2014). *Một vài biện pháp góp phần nâng cao hiệu quả rèn luyện nghiệp vụ sư phạm trong đào tạo giáo viên mầm non trình độ cao đẳng tại Trường Cao đẳng Sư phạm Trung ương – Nha Trang*. Kỉ yếu hội thảo khoa học. Trường Cao đẳng Sư phạm Trung ương - TP. Hồ Chí Minh.
- [3] Phạm Trung Thanh - Nguyễn Thị Lý (2004). *Rèn luyện nghiệp vụ sư phạm thường xuyên*. NXB Đại học Sư phạm.
- [4] Bộ GD-ĐT (2008). *Chuẩn nghề nghiệp giáo viên mầm non*.
- [5] Nguyễn Thị Oanh (2009). *Tư vấn tâm lí học đường*. NXB Trẻ, TP. Hồ Chí Minh.
- [6] Joanne Finnega (1993). *Shattered Dreams Lonely Choices: Birthparents of Babies with Disabilities Talk About Adoption*. Bristis Library Publishing.
- [7] David Flink (2014). *An Inspiring Guide for Parents of Children with Learning Disabilities*. Happer Collins Publisher. New York.