

SỰ CẦN THIẾT NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH TẠI THÀNH PHỐ CẦN THƠ

Bùi Văn Sáu¹, Trần Kiều Nga² và Dương Thanh Xuân³

¹Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Tây Đô

²Khoa Kế toán – TCNH, Trường Đại học Tây Đô

³Khoa Ngữ văn, Trường Đại học Tây Đô

(Email: duongthanhxuan@gmail.com)

Ngày nhận: 17/11/2018

Ngày phản biện: 20/12/2018

Ngày duyệt đăng: 25/01/2018

TÓM TẮT

Thành phố Cần Thơ (TPCT) đang phát triển thay đổi diện mạo của ngành du lịch, khẳng định thương hiệu, phát triển theo hướng chuyên nghiệp hơn. Với nỗ lực đa dạng hóa sản phẩm du lịch đặc trưng, đẩy mạnh liên kết trong nước và quốc tế, du lịch TPCT đang hình thành những điểm nhấn, thương hiệu riêng. Tuy nhiên, để du lịch của TPCT phát triển nhanh, mạnh, bền vững thì vấn đề nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là một vấn đề cần thiết và là một trong những nhân tố quyết định đối với sự phát triển của ngành du lịch TPCT. Mục tiêu của khảo sát nhằm đánh giá hiện trạng nguồn nhân lực du lịch của TPCT. Từ đó đề xuất một số giải pháp cho việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, góp phần phát triển du lịch của TPCT. Kết quả khảo sát cho thấy nhân lực du lịch của TPCT có gia tăng cả về số lượng và chất lượng. Tuy nhiên số lao động chưa qua đào tạo nghiệp vụ còn cao, trình độ nghiệp vụ sơ cấp chiếm số lượng lớn, trình độ ngoại ngữ còn thấp. Đây là trở ngại lớn cho sự phát triển của ngành du lịch, nhất là liên kết để phát triển du lịch quốc tế. Do đó rất cần thiết có các giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch của thành phố.

Từ khóa: Du lịch, nguồn nhân lực, TP. Cần Thơ.

Trích dẫn: Bùi Văn Sáu, Trần Kiều Nga và Dương Thanh Xuân, 2019. Sự cần thiết nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch tại thành phố Cần Thơ. Tạp chí Nghiên cứu khoa học và Phát triển kinh tế, Trường Đại học Tây Đô. Số Chuyên đề: 165-174.

*Tiến sĩ Bùi Văn Sáu - Giảng viên Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Tây Đô

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Thành phố Cần Thơ (TPCT) có nhiều tiềm năng, lợi thế và điều kiện thuận lợi để phát triển kinh tế – xã hội, đặc biệt là phát triển du lịch. Từ khi TPCT trở thành thành phố trực thuộc TW, cơ sở vật chất kỹ thuật và hạ tầng giao thông được đầu tư đồng bộ hơn; nhiều loại hình dịch vụ du lịch và vui chơi giải trí phong phú và đa dạng, đưa thành phố trở thành một trong những điểm đến hấp dẫn du khách của vùng Đồng bằng sông Cửu Long.

Những năm gần đây, TPCT tích cực đa dạng hóa các loại hình du lịch sinh thái, sông nước miệt vườn; văn hóa du lịch kết hợp hội nghị, du lịch công vụ; triển lãm, lễ hội, thể thao, giải trí... nhằm tăng sức hấp dẫn với du khách. Năm 2017, Cần Thơ thu hút hơn 7,5 triệu lượt du khách trong và ngoài nước đến vui chơi, tham quan, nghỉ ngơi; khách lưu trú cũng tăng mạnh với gần 2,2 triệu lượt (khách quốc tế hơn 305.000 lượt)... Tổng doanh thu từ du lịch hơn 2.897 tỷ đồng, tăng 59% so cùng kỳ, đạt 145% so kế hoạch.

Tuy nguồn nhân lực trong ngành du lịch đã gia tăng nhưng chỉ hơn 50% lao động được đào tạo, chưa đáp ứng đủ chỉ tiêu nhân sự của các doanh nghiệp du lịch, lữ hành. Trước xu thế hội nhập và phát triển nền kinh tế nói chung và du lịch nói riêng, TPCT cần có những giải pháp cụ thể để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch thông qua những giải pháp mang tính chiến lược từ cấp quản lý, những giải pháp về đào tạo và

những giải pháp nâng cao chất lượng từ đội ngũ nguồn nhân lực hiện có.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Thu thập tài liệu thứ cấp

Tài liệu thứ cấp có liên quan đến vấn đề nguồn nhân lực du lịch của thành phố Cần Thơ được tổng hợp. Bao gồm tài liệu từ tạp chí, các thống kê của Sở Văn hóa - Thể thao và du lịch của Thành phố Cần Thơ.

2.2. Thu thập tài liệu sơ cấp

Thông qua khảo sát, phỏng vấn tại một số công ty du lịch, tại Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch thành phố Cần Thơ... để thu thập những thông tin thực tế, đối chiếu, bổ sung các thông tin có được từ số liệu thứ cấp.

3. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

3.1. Hiện trạng nguồn nhân lực du lịch tại thành phố Cần Thơ

Về nguồn nhân lực được đào tạo, hiện nay trên địa bàn Thành phố 03 trường đại học, 02 trường cao đẳng và 01 trường trung cấp có đào tạo nguồn nhân lực cho ngành du lịch; khoảng 5.420 lao động đang hoạt động trong lĩnh vực du lịch, trong đó, tỷ lệ lao động đã qua đào tạo đạt khoảng 52%. Tuy nhiên, chất lượng lao động phân bố không đều, mức độ chênh lệch trình độ, kỹ năng của lực lượng lao động cũng khá lớn giữa các đơn vị sử dụng lao động.

- Số lượng nguồn nhân lực du lịch tăng từ 3.353 người (năm 2013) lên 5.420 người (năm 2017), tăng 2.070 người.

- Trong giai đoạn từ năm 2013 đến năm 2017, số lượng nhân lực du lịch tăng mạnh nhất là giai đoạn hai năm 2015 – 2016 (Bảng 1).

Bảng 1. Lao động ngành du lịch tại thành phố Cần Thơ giai đoạn 2013 – 2017

DVT: Người

Năm	2013	2014	2015	2016	2017
Tổng số lao động	3.353	3.483	4.120	5.366	5.420
Lao động nữ	1.853	1.928	2.491	-	-

(Nguồn: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch TP. Cần Thơ, 2017)

Năm 2015, trong tổng số 4.120 lao động trong ngành du lịch thì chỉ có 1.055 lao động có trình độ đại học và trên đại học (chiếm 25,6%), 1.009 lao động có trình độ cao đẳng – trung cấp (chiếm 24,5%), 1.511 lao động qua đào tạo khác (chiếm 36,57%), và còn 545 lao động chưa qua đào tạo (chiếm 13,2%). *(Theo Tổng cục du lịch, về Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch vùng ĐBSCL đến 2020, tầm nhìn đến 2030).*

Đến cuối năm 2017, trên địa bàn TPCT 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. 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 *(Ái Lam, 2017)*.

Ở lĩnh vực lữ hành cũng tồn tại nhiều bất cập. Qua tìm hiểu từ các đơn vị lữ hành trên địa bàn TPCT, 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 trình độ 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 *(Ái Lam, 2017)*.

Theo số liệu thống kê từ Cơ sở dữ liệu trực tuyến hướng dẫn viên du lịch thuộc Tổng cục du lịch Việt Nam, đến tháng 6/2018, toàn TPCT có 463 hướng dẫn viên đang hoạt động (Bảng 2).

Bảng 2. Số lượng hướng dẫn viên du lịch được cấp thẻ tại TPCT

DVT: Người

TT	Nội dung	Tháng 6/2018
1	Tổng số hướng dẫn viên du lịch	463
2	Hướng dẫn viên du lịch nội địa	308
3	Hướng dẫn viên du lịch quốc tế	155

(Nguồn: CSDL trực tuyến HDV du lịch – Tổng cục du lịch, tháng 6/2018)

Trong số 436 hướng dẫn viên được cấp thẻ ở TPCT, không phải tất cả đều có chuyên ngành đào tạo là du lịch. Có rất nhiều hướng dẫn viên được cấp thẻ có chuyên môn đào tạo từ các lĩnh vực khác, chỉ tham gia một khóa học ngắn hạn về nghiệp vụ hướng dẫn du lịch. Nên trong thực tế, rất nhiều hướng dẫn viên được cấp thẻ hoạt động nhưng chất

lượng, trình độ chuyên môn nghiệp vụ chưa đảm bảo.

Đối với số lượng hướng dẫn viên quốc tế tại TPCT, số lượng hướng dẫn viên ngoại ngữ tiếng Anh chiếm đông đảo nhất là 127 hướng dẫn viên, chiếm 82% (Bảng 3). Đây là ngoại ngữ của các thị trường khách quốc tế hiện đang phát triển mạnh tại thành phố Cần Thơ.

Bảng 3. Số lượng hướng dẫn viên du lịch quốc tế tại thành phố Cần Thơ phân theo ngoại ngữ hoạt động (6/2018)

DVT: Người

TT	Ng ngoại ngữ hoạt động	Số lượng
	Tổng số hướng dẫn viên du lịch quốc tế	155
1	Tiếng Anh	127
2	Tiếng Pháp	20
3	Tiếng Trung Quốc	4
4	Tiếng Campuchia	2
5	Tiếng Đức	1
6	Tiếng Nga	1

(Nguồn: CSDL trực tuyến HDV du lịch – Tổng cục du lịch, tháng 6/2018)

Nhìn chung, trong những năm qua nhân lực du lịch của TPCT có gia tăng cả về số lượng và chất lượng. Tuy nhiên số lao động chưa qua đào tạo nghiệp vụ còn cao, trình độ nghiệp vụ sơ cấp chiếm số lượng lớn, trình độ ngoại ngữ còn rất thấp chưa đáp ứng đủ nhu cầu về chất lượng lao động mà các khu, điểm

du lịch, các doanh nghiệp du lịch đặt ra. Nếu nghiên cứu về nhu cầu lao động để đáp ứng cho yêu cầu phát triển du lịch thì lao động trong ngành du lịch TPCT đang thiếu cả về số lượng và chất lượng.

Thực tế tại các cơ sở lưu trú du lịch đã và đang sử dụng phần lớn lao động chưa đạt tiêu chuẩn chuyên môn nghiệp

vụ. Để từng bước giải quyết thiếu hụt về lao động có nghiệp vụ, hàng năm Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch TPCT đã phối hợp với trường Cao đẳng Nghề Du lịch Cần Thơ, trường Đại học Cần Thơ tổ chức các lớp tập huấn nghiệp vụ. Tuy nhiên số lao động được đào tạo vẫn còn hạn chế và cũng là giải pháp tình thế trước mắt về lâu dài cần có kế hoạch đào tạo cụ thể hơn, số lượng, chất lượng đều phải nâng lên ở mức tỷ lệ cao. Nhưng với tốc độ đầu tư kinh doanh cơ sở lưu trú tăng quá nhanh của các thành phần kinh tế trên địa bàn TPCT như hiện nay thì việc đáp ứng lao động có trình độ tại địa phương là không đáp ứng được.

Về kỹ năng nghiệp vụ, đội ngũ nhân viên phục vụ du lịch chưa đáp ứng tốt nhu cầu phục vụ khách, đặc biệt là khách du lịch quốc tế, do kiến thức, trình độ ngoại ngữ và kinh nghiệm về nghiệp vụ du lịch quốc tế còn hạn chế. Cán bộ quản lý và kinh doanh còn hạn chế về trình độ, năng lực thực tiễn, quá trình đào tạo chưa được đầu tư và quan tâm đúng mức. Đặc biệt nghiệp vụ chuyên môn của đội ngũ hướng dẫn viên, thuyết minh viên chưa đáp ứng được yêu cầu. Một số điểm du lịch, khu di tích mặc dù được đầu tư quy mô tuy nhiên chất lượng thuyết minh viên chưa theo kịp nên ảnh hưởng tới chất lượng sản phẩm du lịch.

Công tác đào tạo cán bộ công nhân viên mới chỉ được các doanh nghiệp nhà nước, các khách sạn có quy mô lớn trên địa bàn thành phố Cần Thơ quan tâm đến; còn các khách sạn tư nhân ngoài đội ngũ quản lý thì đa số là cán bộ hợp

đồng thời vụ, không qua đào tạo hoặc chỉ mới đào tạo ngắn hạn.

Cho đến nay các cơ sở có đào tạo chuyên ngành du lịch tại TPCT gồm trường Cao đẳng Nghề Du lịch Cần Thơ, trường Đại học Cần Thơ, trường Đại học Tây Đô, trường Đại học Nam Cần Thơ và trường Cao đẳng Cần Thơ. Ngoài ra lao động ngành du lịch Cần Thơ còn được đào tạo từ các trường đại học, cao đẳng và trung cấp nghiệp vụ khác ở thành phố Hồ Chí Minh, Bà Rịa - Vũng Tàu... Tuy nhiên chưa thu hút học sinh, sinh viên của các khóa đào tạo nghiệp vụ du lịch. Tóm lại, chất lượng và số lượng nguồn nhân lực du lịch của Cần Thơ chưa đáp ứng yêu cầu, mục tiêu đề ra; số lao động qua đào tạo trực tiếp liên quan đến du lịch còn thấp; kinh nghiệm thực tế và kỹ năng nghề chưa cao, trình độ ngoại ngữ rất hạn chế. Trong xu thế hội nhập quốc tế, hạn chế này đã và đang là một trở lực cho sự phát triển ngành du lịch thành phố, giảm chất lượng dịch vụ, hạn chế khả năng liên kết quốc tế để phát triển du lịch.

3.2. Giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Thành phố Cần Thơ

3.2.1. Giải pháp quản lý nhà nước về du lịch

- Xây dựng và tổ chức thực hiện các văn bản, cơ chế chính sách quản lý đào tạo, bồi dưỡng nhân lực ngành du lịch.

Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch TPCT cần phối hợp với Sở Nội vụ, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Lao động, Thương binh và Xã hội trong việc xây

dựng và ban hành các Thông tư, Kế hoạch liên ngành về quản lý hoạt động đào tạo, bồi dưỡng nhân lực ngành du lịch; xây dựng, ban hành tiêu chuẩn chức danh quản lý và nghiệp vụ của ngành làm cơ sở cho việc đào tạo và sử dụng nhân lực phù hợp với yêu cầu và điều kiện thực tế

- Nâng cao năng lực cán bộ quản lý ngành du lịch

Tiếp tục công tác bồi dưỡng nâng cao trình độ quản lý Nhà nước về du lịch cho đội ngũ cán bộ quản lý, trước hết là đội ngũ cán bộ chủ chốt tại Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch TPCT, Trung tâm Xúc tiến, Đầu tư, Thương mại và Du lịch, Ban Quản lý di tích TPCT; đồng thời có chính sách đánh giá, tuyển chọn, sử dụng và đãi ngộ đội ngũ cán bộ này theo hướng phát huy tài năng.

3.2.2. Giải pháp đào tạo nguồn nhân lực du lịch

- Phát triển nguồn nhân lực du lịch theo nhu cầu của thị trường và xã hội

Các trường đại học, cao đẳng có đào tạo chuyên ngành Du lịch trên địa bàn thành phố như trường Đại học Cần Thơ, trường Đại học Tây Đô, trường Đại học Nam Cần Thơ, trường Cao đẳng Cần Thơ và trường Cao đẳng Nghề Du lịch Cần Thơ cần hợp tác với các doanh nghiệp lữ hành, nhà hàng, khách sạn tiêu biểu tại thành phố như công ty Cần Thơ Tourist, công ty Viettravel chi nhánh Cần Thơ, công ty Saigontourist chi nhánh Cần Thơ, tập đoàn khách sạn Mường Thanh, khách sạn Vingroup, khách sạn Ninh Kiều, trong việc xây

dựng chương trình đào tạo. Nhà trường cần chủ động xin ý kiến đóng góp của doanh nghiệp, trên cơ sở đó doanh nghiệp căn cứ vào nhu cầu thực tiễn xây dựng danh mục các kỹ năng, kiến thức cần đào tạo để chương trình đào tạo phù hợp với mục tiêu của chương trình; sinh viên tốt nghiệp có thể đáp ứng tốt yêu cầu thực tế của ngành du lịch. Nhất là cần thiết cập nhật chương trình đào tạo theo tiêu chuẩn quốc tế.

- Nâng cao chất đội ngũ giảng viên tại các trường đại học, cao đẳng, trung cấp chuyên nghiệp, dạy nghề và các cơ sở đào tạo du lịch tại thành phố Cần Thơ

Cần xây dựng các bộ tiêu chuẩn nghề nghiệp giảng viên theo các cấp, trình độ khác nhau, trên cơ sở đó thường xuyên bồi dưỡng về chuyên môn nghiệp vụ, phương pháp sư phạm cho giảng viên, đồng thời ứng dụng công nghệ thông tin trong giảng dạy. Đào tạo giảng viên không những giỏi về chuyên môn, nghiệp vụ mà còn có kỹ năng nghiệp vụ vững vàng, là tấm gương mẫu mực để sinh viên noi theo. Ngoài ra, do ngành du lịch có những đặc thù riêng nên hàng năm, việc tạo điều kiện để giảng viên cập nhật kiến thức mới qua thực tế tại các công ty lữ hành tiêu biểu là việc làm hết sức cần thiết và hữu ích trong công tác giảng dạy. Bên cạnh đó, cần có sự tham gia giảng dạy thực tế của các chuyên gia trong lĩnh vực du lịch lữ hành.

- Tăng thực tập thực tế cho sinh viên và giảng viên

Đây là nội dung vô cùng cần thiết cho sinh viên và giảng viên chuyên ngành du lịch. Khi nhà trường và doanh nghiệp có tiếng nói chung, cùng đồng hành, phát huy thế mạnh của “*học đi đôi với hành*”. Các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn TPCT cần tạo điều kiện cho sinh viên vừa học, vừa thực tập. Như vậy, sau khi ra trường số sinh viên này có thể làm được việc ngay mà không còn ngỡ ngàng với kiến thức đã học ở trường. Điều quan trọng là trong quá trình sinh viên học tập, doanh nghiệp có cơ hội tuyển chọn những lao động đạt yêu cầu doanh nghiệp đề ra mà không tốn chi phí cũng như thời gian đào tạo lại. Bên cạnh đó, vào dịp hè, các trường nên có kế hoạch tạo điều kiện để giảng viên tới các doanh nghiệp lớn, có uy tín trên địa bàn thành phố để học hỏi, nâng cao tay nghề, kỹ năng nghiệp vụ cho bản thân. Thực tế cho thấy, các doanh nghiệp thường xuyên phải tiếp xúc và phục vụ nhiều đối tượng khách từ các quốc gia, nghề nghiệp với những sở thích, thị hiếu, tính cách, truyền thống văn hóa khác nhau nên cách xử lý tình huống không giống nhau, vì vậy từ đó, giảng viên có thể tham khảo lấy kiến thức thực tế để xây dựng giáo trình, bài giảng, xác định mục tiêu giảng dạy cho sinh viên phù hợp với thực tế.

- Đẩy mạnh việc thực hiện công tác đào tạo lại nguồn nhân lực du lịch

Các doanh nghiệp du lịch, lữ hành, nhà hàng, khách sạn và các cơ quan quản lý du lịch như Sở Văn hóa, Thể

thao và Du lịch TPCT, Trung tâm Xúc tiến – Đầu tư – Thương mại và Du lịch TPCT, Ban Quản lý di tích TPCT, cần tạo điều kiện cho lực lượng cán bộ, công nhân viên chức tại đơn vị tham gia vào các khóa học ngắn hạn hoặc dài hạn nhằm nâng cao chất lượng, nâng cao kỹ năng nghề nghiệp, phù hợp với các chương trình tiêu chuẩn kỹ năng quốc tế, thích hợp với sự chuyển hóa của ngành du lịch, đáp ứng nhu cầu hội nhập thị trường quốc tế.

3.2.3. Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch

+ Nâng cao chất lượng đội ngũ nguồn nhân lực du lịch hoạt động khách sạn: Hiện nay, khách du lịch lưu trú tại TPCT ngày càng tăng, đặc biệt là khách du lịch quốc tế ở ngày càng nhiều hơn trước. Tuy nhiên, chính sách đào tạo và tuyển dụng giữa các khách sạn khác nhau và những khách sạn 2 sao trở xuống thì quy trình đào tạo nhân sự chất lượng cao chưa được chú trọng và đẩy mạnh. Sự chênh lệch về trình độ và kỹ năng của nguồn nhân lực vẫn còn rất lớn giữa các doanh nghiệp lớn và doanh nghiệp tư nhân, gia đình. Nên vấn đề đặt ra là phải nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong khách sạn như: Thực hiện rà soát, tổ chức đào tạo lại, bồi dưỡng nâng cao tay nghề, tập huấn kỹ năng giao tiếp, kỹ năng xử lý tình huống và chăm sóc khách hàng; Thực hiện tốt chế độ chính sách đối với người lao động; Quan tâm công tác quản trị nguồn nhân lực và liên kết, hợp tác để nâng cao chất lượng đội ngũ lao động.

+ Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực du lịch trong hoạt động lữ hành: Về kinh doanh lữ hành, TPCT hiện có 54 doanh nghiệp. Để nâng cao chất lượng ngũ nhân lực du lịch trong lĩnh vực lữ hành, các doanh nghiệp cần: xây dựng kênh thông tin để nhân viên nắm bắt nhu cầu và thị hiếu của từng đối tượng khách du lịch, nâng cao kỹ năng giao tiếp, ứng xử với khách du lịch và những kiến thức tổng hợp cho nhân viên, đào tạo huấn luyện nghiệp vụ, cử nhân viên tham gia các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ, tham gia các hội nghị, hội thảo, các chương trình xúc tiến quảng bá du lịch trong và ngoài nước.

+ Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực hướng dẫn viên và thuyết minh viên du lịch: Một trong bốn nhiệm vụ cấp bách của ngành du lịch được xác định phải tập trung làm chuyển biến tích cực trong thời gian tới là nâng cao chất lượng đội ngũ hướng dẫn viên, thuyết minh viên. Đây là điểm mấu chốt góp phần hình thành và nâng cao chất lượng sản phẩm du lịch, từng bước đưa hoạt động du lịch mang tính chuyên nghiệp cao, thích ứng với thời kỳ hội nhập quốc tế. Nhìn chung, tại TPCT, các khu du lịch trọng điểm đều có đội ngũ hướng dẫn viên được đào tạo. Tuy nhiên, so với yêu cầu thực tiễn, đội ngũ này còn thiếu về số lượng, nhất là số lượng hướng dẫn viên, thuyết minh viên có trình độ ngoại ngữ. Ở nhiều khu, điểm du lịch chưa thành lập Ban Quản lý, chưa có hoạt động thuyết minh phục vụ khách du lịch.

Các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch của TPCT cần thực hiện đúng quy

định về cấp thẻ, đổi thẻ và hướng dẫn hoạt động đội ngũ hướng dẫn viên, thuyết minh viên du lịch; Xây dựng kế hoạch phát triển, kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn và ngoại ngữ cho đội ngũ hướng dẫn viên và thuyết minh viên du lịch; Tổ chức các cuộc thi, sinh hoạt, hội thảo, đi khảo sát thực tế để trao đổi kinh nghiệm, nâng cao tính chuyên nghiệp trong công tác; Sử dụng đội ngũ hướng dẫn viên và thuyết minh viên từ nhiều nguồn khác nhau: Cộng tác, đặc cách, đội ngũ thuyết minh tại điểm...

+ Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực trong các khu, điểm du lịch, homestay: TPCT cần tổ chức các khóa đào tạo về du lịch và bồi dưỡng nghiệp vụ cho nhân viên bao gồm: Thuyết minh, bán hàng, phục vụ nhà hàng, giao tiếp ứng xử, tiếng Anh; Tổ chức các lớp quản lý du lịch để nâng cao trình độ quản lý, điều hành chuyên môn, nghiệp vụ đặc biệt là những người chưa qua nghiệp vụ quản lý kinh tế, du lịch; Tổ chức tự đào tạo theo hình thức những người có thâm niên nghề nghiệp, có nghiệp vụ hướng dẫn lại cho những người mới vào hoặc chưa được đào tạo nghiệp vụ.

4. KẾT LUẬN

Công tác phát triển nhân lực du lịch của TPCT đã đạt được những kết quả nhất định nhưng vẫn còn thiếu chưa đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch của thành phố. Quản lý còn chùng chéo, cơ sở vật chất phục vụ đào tạo, bồi dưỡng còn lạc hậu quan điểm phát triển nhân lực mới chỉ tập trung vào đào tạo mới, ít chú

trọng đào tạo, bồi dưỡng nhân lực tại chỗ, đào tạo nhân lực các ngành khác tham gia vào hoạt động du lịch và đào tạo cộng đồng... Để nâng cao chất lượng của nguồn nhân lực du lịch, cần thực hiện các giải pháp đồng bộ từ cơ quan quản lý du lịch. Bên cạnh đó, vấn đề nâng cao chất lượng đội ngũ nguồn nhân lực hiện có cũng là một nhiệm vụ cấp thiết, vì đây là đội ngũ đang trực tiếp hoạt động, phục vụ cho ngành du lịch của TPCT hiện nay.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ái Lam, 2017. Nâng chất sản phẩm, tập trung đào tạo nguồn nhân lực. Truy cập tại đường link: <http://tourismcantho.vn/vi/nang-chat-san-pham-tap-trung-dao-tao-nguon-nhan-luc/n2903.html>, ngày đăng: 13/07/2017

2. Ái Lam, 2017. 52% - 80% và thách thức về nhân lực ngành du lịch. Truy cập tại đường link: <http://baocancho.com.vn/52-80-va-thach-thuc-ve-nhan-luc-nganh-du-lich-a93278.html>, ngày đăng: 18/12/2017

3. Phạm Xuân Hậu, Nguyễn Văn Sỹ, 2015. Bổ sung nhân lực chất lượng cao và chuyên nghiệp: nhiệm vụ then chốt trong phát triển du lịch Đồng bằng sông Cửu Long. Tạp chí KH ĐHSPTPHCM, Số 4 (69), tr: 129-136.

4. Le Pin, 2018. Cần Thơ phát triển nguồn nhân lực du lịch. Truy cập tại đường link: <http://lopogallery.com/2018/01/08/can-tho-phat-trien-nguon-nhan-luc-nganh-du-lich/>, ngày đăng: 08/01/2018

5. Tổng cục du lịch, 2016. Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch vùng ĐBSCL đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030. Bộ Văn hóa – Thể thao và Du lịch Việt Nam. 164 trang và phụ lục.

6. Trung tâm phát triển du lịch TP Cần Thơ, 2018. Phát triển du lịch thành phố Cần Thơ trong xu thế hội nhập quốc tế. Truy cập tại đường link: <http://tourismcantho.vn/vi/phat-trien-du-lich-thanh-pho-can-tho-trong-xu-the-hoi-nhap-quoc-te/n3383.html>, ngày đăng: 06/06/2018.

ENHANCING THE QUALITY OF TOURISM HUMAN RESOURCES IN CAN THO CITY

Bui Van Sau¹, Tran Kieu Nga² and Duong Thanh Xuan³

¹Faculty of Business Administration, Tay Do University

²Faculty of Accounting – Finance and Banking, Tay Do University

³Faculty of Linguistics and Literature, Tay Do University

(Email: duongthanhxuan@gmail.com)

ABSTRACT

Can Tho city has made remarkable developments of tourism and become more professional, modern as the central city of the Mekong Delta. With the effort to diversify tourism products, promoting the linkage in the country and international tourism, Can Tho tourism is forming its own brand. However, to help Can Tho tourism develop sustainably, improving the quality of human resources is a necessary issue and one of the decisive factors for the development of Can Tho tourism. The aim of this study was to evaluate the current situation of human resources in tourism in Can Tho and provides some solutions to improve the quality of tourism human resources in Can Tho specifically. The results showed that the human resources in the tourism sector has increased in quantity and quality despite the fact that most of them were not trained professionally and lacked foreign languages skills. Some recommended solutions were proposed to improve the quality of tourism human resources.

Keywords: *Can Tho city, human resources, tourism.*