

ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH TỈNH HÀ GIANG: THỰC TRẠNG VÀ ĐỀ XUẤT MỘT SỐ GIẢI PHÁP

BÙI THỊ THU VÂN*

Ngày nhận bài: 25/11/2016; ngày sửa chữa: 25/11/2016; ngày duyệt đăng: 28/11/2016.

Abstract: Tourism in Ha Giang province has witnessed many breakthroughs, yet human resource does not match with requirements of reality. Therefore, it is necessary to improve quality of training human resources for tourism in Ha Giang province. In this article, author proposes recommendations to train human resources for tourism in the province both in quality and quantity.

Keywords: Human resources for Tourism, training, tourism, Ha Giang province.

Du lịch (DL) hiện đang là thế mạnh và là một trong những ngành kinh tế mũi nhọn của tỉnh Hà Giang. Năm 2015, Hà Giang đã đón khoảng 580.000 lượt khách DL, tăng gấp 2 lần so với năm 2010. Riêng 4 huyện vùng cao phía Bắc, từ khi Cao nguyên đá Đổng Văn được công nhận là Công viên Địa chất toàn cầu, lượng khách DL trong nước và quốc tế đến đây đã tăng trên 70%; doanh thu từ DL đạt gần 600 tỉ đồng năm 2015, tăng gấp gần 2 lần năm 2010 [1]. Đây là những con số ấn tượng tạo nên thành tựu nổi bật đối với lĩnh vực phát triển DL của tỉnh trong năm vừa qua. Điều đó cũng cho thấy, DL hiện đang giữ vai trò đặc biệt quan trọng và là ngành kinh tế mũi nhọn trong cơ cấu nền kinh tế của Hà Giang.

Để có thể tiếp tục duy trì được sự phát triển như hiện nay, cũng như gia tăng được năng lực cạnh tranh của ngành DL Hà Giang thì việc đào tạo, tăng số lượng và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực (NNL) DL của tỉnh đóng vai trò then chốt. Tuy nhiên, công tác đào tạo và phát triển NNL của tỉnh chưa được coi trọng, chưa đáp ứng được với tiềm năng sẵn có. Hiện nay, ngành DL có khoảng 1.075 người tham gia hoạt động; số người qua đào tạo chỉ chiếm 40% (khoảng trên 500 người) [2], hơn nữa, các lớp đào tạo mới chỉ mang tính chất tạm thời, chưa đào tạo sâu về nghiệp vụ DL; đặc biệt là tỉnh và ngành chưa tìm được giải pháp thiết thực để khắc phục những hạn chế của NNL DL của tỉnh trong quá trình đẩy mạnh phát triển loại hình DL dựa vào cộng đồng trong xu thế hội nhập toàn cầu.

Dựa trên những khảo sát thực tế, bài viết tập trung vào 2 mục đích chính: phân tích thực trạng đào tạo NNL DL tỉnh Hà Giang và đề xuất một số định hướng nhằm phát triển NNL DL của tỉnh Hà Giang hiện nay.

1. Thực trạng NNL ngành DL tỉnh Hà Giang

1.1. Số lượng (xem bảng 1):

Bảng 1. Số lượng lao động ngành DL giai đoạn 2010 - 2015 tỉnh Hà Giang [3]

Năm	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Lao động trực tiếp (người)	879	1032	1042	1038	1053	1067	1075
Tăng trưởng (%)	100	117	118	118	120	121	122

Lao động trực tiếp trong ngành DL Hà Giang có số lượng không lớn, năm 2015 chỉ có 1.075 người, chiếm một lượng không đáng kể (0,2%) so với tổng số lao động đang làm việc trong các ngành nghề của tỉnh. Tuy nhiên, ngoài lực lượng lao động DL được thống kê, còn có một lượng lớn lao động gián tiếp và lao động theo mùa (không được thống kê đầy đủ), đặc biệt là tại các làng văn hóa DL cộng đồng. Lực lượng này (ước tính) cũng có thể lên đến hàng nghìn người [3].

Những con số trên cho thấy: Mặc dù số lượng lao động có tăng - trong giai đoạn 2009-2015 (tăng 1,2

* Trường Đại học Sư phạm Hà Nội

lần), trung bình mỗi năm tăng 44 người - nhưng vẫn chúng tỏ NNL của ngành DL tỉnh Hà Giang còn thiếu rất nhiều. Hà Giang cần có các biện pháp phát triển NNL và thống kê đầy đủ để đánh giá được tiềm lực của lao động địa phương chính xác, khách quan, góp phần thúc đẩy ngành DL đi lên.

1.2. Chất lượng (xem bảng 2):

Bảng 2. Lao động ngành DL phân theo trình độ tỉnh Hà Giang giai đoạn 2000-2015[4]

Năm	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
<i>Số lượng: Người</i>							
Đại học	37	46	51	55	55	57	57
Cao đẳng, trung cấp	64	82	97	102	102	105	106
Khác	778	904	894	881	896	905	912
<i>Cơ cấu: %</i>							
Đại học	4,21	4,46	4,89	5,30	5,22	5,3	5,3
Cao đẳng, trung cấp	7,28	7,95	9,31	9,83	9,69	9,8	10,0
Khác	88,51	87,60	85,80	84,87	85,09	84,9	84,7

Lao động phân theo trình độ của ngành DL Hà Giang có nhiều thay đổi trong giai đoạn 2009-2015. Về số lượng lao động: trình độ đại học, cao đẳng, trung cấp và trình độ khác đều tăng; trong đó, tăng nhiều nhất là lao động trình độ khác (chủ yếu là sơ cấp và chưa qua đào tạo), tăng 134 người; xếp thứ 2 là lao động cao đẳng, trung cấp tăng 42 người và đại học tăng 20 người. Tuy nhiên, tốc độ tăng cao nhất thuộc về lao động trình độ cao đẳng, trung cấp (tăng 1,65 lần trong 6 năm); lao động trình độ đại học cũng tăng khá cao (1,54 lần); lao động trình độ khác do quy mô lớn hơn nên tốc độ tăng chậm (1,17 lần trong 6 năm). Với tốc độ gia tăng này, lao động các trình độ cao đẳng, trung cấp và đại học sẽ tăng dần tỉ trọng trong cơ cấu lao động ngành DL của tỉnh, góp phần nâng cao chất lượng lao động DL Hà Giang.

Cơ cấu lao động theo trình độ cũng có sự thay đổi, cụ thể là gia tăng lao động trình độ đại học và cao đẳng, trung cấp; tuy nhiên mức tăng còn ít. Lao động trình độ khác vẫn chiếm đa số (84,7% năm 2015). Tuy sự thay đổi còn chậm, nhưng nhân lực ngành DL của tỉnh đang dần được nâng cao chất lượng và trình độ.

2. Thực trạng đào tạo NNL DL tỉnh Hà Giang

2.1. Hình thức đào tạo. Hiện nay, tỉnh Hà Giang có 5 hình thức đào tạo lao động; trong đó chủ yếu

hướng tới đào tạo lao động đang hoạt động trong ngành DL, đặc biệt là các cán bộ và hộ gia đình hoạt động DL tại thôn, xã và các cơ quan chuyên môn khác. Cụ thể:

- *Bồi dưỡng, tập huấn:* Các cơ quan quản lý Nhà nước về DL ở địa phương (Sở và Phòng Văn hóa - Thể thao - DL) tổ chức cho cán bộ, công nhân viên chức quản lý trong các cơ quan Nhà nước, cán bộ quản lý doanh nghiệp và lao động làm việc tại các cơ sở lưu trú, nhà hàng... được tham gia những lớp tập huấn về làm DL.

- *Tự đào tạo:* Các doanh nghiệp DL tổ chức đào tạo và đào tạo lại, huấn luyện nghiệp vụ cho lao động của mình thông qua đội ngũ cán bộ quản lý có trình độ, kinh nghiệm thực tiễn và đội ngũ đào tạo viên của đơn vị. Đây là loại hình đào tạo chủ yếu của doanh nghiệp, giúp người lao động được bồi dưỡng nghiệp vụ và có chứng chỉ hành nghề.

- *Đào tạo tại chỗ:* Các doanh nghiệp DL liên kết với những cơ sở đào tạo tổ chức đào tạo ngay tại doanh nghiệp theo yêu cầu cụ thể, phù hợp với hình thức và thời gian của doanh nghiệp (kết hợp với Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn - Đại học Quốc gia Hà Nội tổ chức các lớp tập huấn ngắn hạn cho cán bộ, các nhà hàng, khách sạn, như: lớp *Thuyết minh viên DL, Nghiệp vụ xúc tiến DL, Nghiệp vụ lễ tân buồng, bàn...*).

- *Đào tạo chính quy:* Phần lớn là cán bộ quản lý Nhà nước, cán bộ quản lý, trưởng phó bộ phận doanh nghiệp chưa được đào tạo tại các trường đại học, cao đẳng về lĩnh vực DL được cử đi học để nâng cao năng lực quản lý. Các cấp đào tạo từ cử nhân lên tới thạc sĩ, tiến sĩ.

- *Liên kết đào tạo:* Liên kết với Trường Đại học Văn hóa Hà Nội, Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn - Đại học Quốc gia Hà Nội, các dự án mở lớp đại học văn hóa DL vừa học vừa làm cho các cán bộ, các đợt tập huấn của các tổ chức phi chính phủ tài trợ cho người dân về kỹ năng, nghiệp vụ...

2.2. Cơ sở đào tạo. Trên địa bàn tỉnh Hà Giang chưa có cơ sở đào tạo chuyên ngành về kinh doanh hay nghiệp vụ DL. Hiện nay, Trường Cao đẳng Sư phạm Hà Giang mở một lớp đào tạo chuyên ngành về văn hóa DL với số lượng sinh viên đào tạo 45 người. Lực lượng giảng viên tại trường chủ yếu được "mượn" từ các cơ sở đào tạo DL ở Hà Nội hoặc một số tỉnh, thành khác. Đây là hạn chế lớn trong phát triển NNL của tỉnh, việc liên kết đào tạo tốn kém và số lượng

không cao khiến nguồn lao động chậm phát triển. Vì vậy, Hà Giang cần có chính sách và hành động cụ thể, quyết đoán trong việc thành lập và quản lý chất lượng các cơ sở đào tạo này.

2.3. Kết quả đào tạo. Công tác đào tạo NNL DL được Hà Giang rất coi trọng (xem *bảng 3*). Tính đến năm 2015, ngành DL tỉnh Hà Giang đã kết hợp cùng các cơ sở đào tạo (Trường Đại học Văn hóa Hà Nội, Trường Cao đẳng DL Hà Nội, Trường Đại học Khoa học xã hội - nhân văn, Trường Đại học Sư phạm Hà Nội 2) tổ chức 135 lớp đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ về DL cho các học viên là cán bộ quản lý các sở, ngành; cán bộ cấp xã, cán bộ quản lý và nhân viên, lao động làm việc trong các doanh nghiệp, cơ sở lưu trú, các khu điểm DL, làng văn hóa DL cộng đồng và các em học sinh với hơn 3.500 người. Bên cạnh đó là sự giúp đỡ của các tổ chức từ Vương quốc Bỉ, Tổ chức Phát triển Hà Lan, Ban chỉ đạo Tây Bắc trong công tác đào tạo NNL DL của tỉnh.

Bảng 3. Các lớp đào tạo NNL DL tỉnh Hà Giang 2011-2015

Năm	Lớp đào tạo	Số lớp	Số học viên
2015	Đào tạo hướng dẫn viên (HDV) tại điểm và tuyến điểm DL	6	3.700
	Bồi dưỡng nghiệp vụ kinh doanh lữ hành và thiết kế, lập trình tour	2	
	Bồi dưỡng kiến thức về thương hiệu DL	1	
	Bồi dưỡng nghiệp vụ kinh doanh khách sạn, nhà hàng	1	
	Tập huấn DL cộng đồng tại các thôn, bản	50	
2014	Hiệu đính, mặc định thông tin cho HDV	5	2.000
	Khai thác di sản văn hóa bản địa trong DL	7	
	Bồi dưỡng kiến thức Marketing cho DL	1	
	Lớp công tác xã hội	1	
2013	Lớp Đại học tại chức Văn hóa - DL	1	3.500
	Quản lý Nhà nước về DL	5	
	Nghiệp vụ Lễ tân	5	
	Tập huấn về DL cộng đồng tại các thôn bản	47	
	Thuyết minh viên	3	
	Việt Nam học chuyên ngành văn hóa DL	1	
2012	HDV- nghệ thuật quản lý nụ cười		25
	Lớp HDV DL	1	80
2011	Lớp công tác xã hội	1	

3. Một số đánh giá về thực trạng đào tạo NNL DL tỉnh Hà Giang và những đề xuất định hướng

3.1. Đánh giá chung về thực trạng đào tạo NNL DL tỉnh Hà Giang. Xác định con người, nguồn lao động chính là chủ thể quan trọng nhất để tạo ra sự phát triển của một ngành, những năm gần đây, tỉnh Hà Giang đã chú ý nhiều đến vấn đề đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho người lao động

trong ngành DL. Các nội dung đào tạo, giáo dục tương đối đa dạng, tập trung vào nhiều mảng kiến thức, chuyên môn, nghiệp vụ thiết yếu của ngành DL; đặc biệt là những mảng chuyên môn và thực hành nghề mà NNL DL tỉnh Hà Giang còn yếu kém. Tuy nhiên, quá trình đào tạo còn nhiều hạn chế, chưa phát huy được hiệu quả cần thiết, cụ thể là: - Các lớp bồi dưỡng, đào tạo DL còn tập trung nhiều vào lí thuyết. Tất cả các lớp cũng đều được giảng dạy bằng ngôn ngữ tiếng Việt nên chưa nâng cao được trình độ ngoại ngữ cho nguồn lao động, đặc biệt là HDV; - Các lớp bồi dưỡng, đào tạo chưa được thường xuyên, định kì, làm cho người học không được thường xuyên tra dồi, nâng cao kĩ năng, nghiệp vụ; - Hệ thống lớp học mở ra còn ít, chưa đáp ứng được nhu cầu của người làm nghề, hệ thống lớp học còn mang tính chất đại trà, chưa có những nội dung chuyên sâu; chưa xác định được đúng, đầy đủ nội dung cụ thể đối với từng đối tượng cụ thể.

3.2. Các đề xuất

3.2.1. NNL trong ngành DL của tỉnh Hà Giang chủ yếu vẫn là lao động phổ thông, NNL có trình độ cao đẳng, đại học về DL không nhiều; do đó, trong giai đoạn tới tỉnh Hà Giang sẽ thiếu hụt đội ngũ cán bộ quản lý DL và lao động được đào tạo chuyên ngành, sẽ ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng DL. *Định hướng đào tạo NNL sẽ tập trung vào các nội dung chính:* - Đào tạo bổ sung đội ngũ cán bộ quản lý Nhà nước về DL ở các cấp theo hướng tăng cả số lượng lẫn chất lượng; đồng thời, tạo điều kiện cho đội ngũ cán bộ quản lý hiện tại được nâng cao trình độ chuyên môn và nhận thức về DL thông qua các chương trình phối hợp với các cơ sở đào tạo trong nước và nước ngoài; - Thu hút NNL trẻ và có khả năng thông qua chế độ đãi ngộ thỏa đáng; - Lựa chọn các cán bộ trẻ, có năng lực để đào tạo tại nước ngoài bằng kinh phí của Nhà nước để tạo cán bộ nguồn cho bộ máy quản lý DL; - Nâng cấp, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ quản lý và người lao động tại các doanh nghiệp DL qua việc kết hợp với các cơ sở đào tạo trong nước mở các lớp đào tạo theo những hình thức phù hợp.

3.2.2. Đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao năng lực cho các nhà quản lý, kinh doanh và lực lượng lao động trực tiếp cả về kinh nghiệm thực tiễn và lí luận. Lực lượng lao động tham gia vào hoạt động DL tại tỉnh Hà Giang còn hạn chế cả về số lượng và trình độ chuyên môn nghiệp vụ; vì vậy, để phát triển đội ngũ lao động DL, cần thực hiện một số giải pháp sau:

- *Đối với cán bộ xã, cán bộ ban quản lí DL:* + Tập trung vào các hình thức đào tạo dài hạn, ngắn hạn, tham quan nghiên cứu học tập kinh nghiệm cả trong

và ngoài nước; + Phối hợp chặt chẽ với các trường đại học, cao đẳng, các viện nghiên cứu tổ chức nhiều khóa đào tạo với những nội dung có tính thực tiễn, như: quản lí Nhà nước, quản trị kinh doanh; + Mời các chuyên gia giỏi cả trong và ngoài nước hỗ trợ, công tác đào tạo, bồi dưỡng phải được tổ chức thường xuyên, liên tục để luôn có lực lượng lao động mới bổ sung cho ngành và kịp thời nâng cao trình độ; + Cần thành lập trường đào tạo chuyên ngành DL, tổ chức đào tạo, liên kết với các trường đào tạo có uy tín trên cả nước đào tạo cho giáo viên và học viên về kiến thức chuyên môn và ngoại ngữ; + Ngân sách đào tạo được lấy từ ngân sách tỉnh, huyện, hoặc của các địa phương; đặc biệt cần tranh thủ sự phân bổ ngân sách hàng năm dành cho phát triển DL tỉnh Hà Giang.

- *Nâng cao nhận thức về các vấn đề liên quan tới hoạt động DL*, như: hiểu biết về giá trị của tài nguyên và môi trường; hiểu biết về kiến thức pháp luật có liên quan như: *Luật DL*, các thông tư, nghị định hướng dẫn thực hiện *Luật DL...*; mục đích của *DL cộng đồng, DL bền vững...* Sở Văn hóa - Thể thao - DL, UBND các huyện đã tổ chức nhiều lớp tập huấn nâng cao nhận thức cho cộng đồng địa phương về DL; thời gian tới cần tiếp tục mở các lớp tập huấn để cập nhật kiến thức về DL cho cộng đồng địa phương, giáo dục ý thức bảo vệ các giá trị tài nguyên DL, tuyên truyền cho họ để phục vụ khách DL một cách văn minh, lịch sự.

- *Cộng đồng địa phương đã tham gia và có khả năng tham gia các hoạt động DL cần được hỗ trợ nâng cao nghiệp vụ và tổ chức quản lí kinh doanh DL*. Hiện nay, ở các làng văn hóa DL cộng đồng đã có một số hộ dân đón khách theo hình thức homestay (khách DL ở lại nhà của dân địa phương), tổ chức cho khách trải nghiệm cuộc sống của người nông dân địa phương, tổ chức cho khách tham gia một số tour trekking (DL dã ngoại)... Tuy nhiên, trình độ chuyên môn nghiệp vụ để phục vụ khách DL còn hạn chế, họ cần được đào tạo thêm một số nghiệp vụ: đón tiếp khách, hướng dẫn, nấu ăn...; đặc biệt là ngoại ngữ để phục vụ du khách được tốt hơn.

- *Đối với đội ngũ lao động trong các doanh nghiệp kinh doanh DL*, cần có kế hoạch tuyển dụng, đào tạo, đào tạo lại, đa dạng hóa các hình thức đào tạo lao động tại chỗ, tổ chức các lớp tập huấn, hội thi nghiệp vụ DL để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ.

- *Đào tạo đội ngũ HDV* có nghiệp vụ DL và hiểu biết về môi trường, văn hóa địa phương, có khả năng đảm nhiệm vai trò là những HDV, tuyên truyền viên cho du khách. Đây là vấn đề còn yếu tại nhiều khu DL

của tỉnh cũng như tại các làng văn hóa DL cộng đồng. Để mang lại hiệu quả cả về giáo dục và hỗ trợ cộng đồng địa phương nên thu nhận và đào tạo HDV là người địa phương. Những lợi thế về kĩ năng và kiến thức bản địa của người dân địa phương dễ dàng hấp dẫn khách hơn HDV từ nơi khác, và nếu được đào tạo tốt họ sẽ là tuyên truyền viên tích cực cho cộng đồng địa phương.

* * *

Tỉnh Hà Giang đã chú ý quan tâm và có những hành động thiết thực trong công tác đào tạo>NNL, không chỉ hướng tới các cán bộ, công chức đang làm công tác quản lí, tỉnh còn chú ý tới các hộ gia đình, người dân dân tộc thiểu số tham gia DL. Lao động được đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ với nhiều hình thức đa dạng từ tập huấn, tại chức tới đào tạo chính quy. Các cơ sở kinh doanh, các doanh nghiệp cũng chú ý tự đào tạo hoặc liên kết đào tạo nhân lực. Tuy nhiên, số lượng lao động được đào tạo về chuyên ngành DL ở tỉnh chưa đáp ứng nhu cầu: Chất lượng đào tạo, bồi dưỡng còn thấp, chưa theo kịp yêu cầu nhân lực phục vụ phát triển DL với vai trò một ngành kinh tế trọng điểm. Cơ cấu ngành, nghề đào tạo chưa phù hợp dẫn đến một bộ phận học viên ra trường không kiếm được việc làm, làm việc trái với chuyên môn đào tạo hoặc làm việc nhưng không tâm huyết với nghề. Vì vậy, muốn phát triển và nâng cao trình độ, chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ lao động ngành DL, tỉnh Hà Giang cùng các sở, ban, ngành cần thực hiện đồng bộ các giải pháp nêu trên. □

Tài liệu tham khảo

- [1] Chi cục thống kê tỉnh Hà Giang (2016). *Niên giám thống kê tỉnh Hà Giang năm 2015*.
- [2] UBND tỉnh Hà Giang (2016). *Báo cáo tình hình phát triển kinh tế - xã hội tỉnh Hà Giang giai đoạn 2010-2015*.
- [3] Sở Văn hóa - Thể thao - Du lịch tỉnh Hà Giang (2014). *Báo cáo thực trạng phát triển du lịch tỉnh Hà Giang giai đoạn 2010-2015*.
- [4] UBND tỉnh Hà Giang (2011). *Phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Hà Giang giai đoạn 2010-2020, tầm nhìn đến 2030*.
- [5] UBND tỉnh Hà Giang (2013). *Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch tỉnh Hà Giang đến năm 2020, định hướng đến năm 2030*.
- [6] Dương Văn Sáu (2015). *Đào tạo nhân lực du lịch ở Việt Nam - Những vấn đề lí luận và thực tiễn*. Tạp chí Nghiên cứu văn hóa - Trường Đại học Văn hóa Hà Nội, số 1, tr 15-19.