

Current Situation and Solutions to Develop Quality Human Resources for Vietnam's Tourism Industry after the COVID-19 Pandemic

Nguyen Xuan Vinh

Abstract:

The COVID-19 pandemic has caused devastating consequences for many aspects of life, including economy, society, income and employment. Among them, it can be affirmed that the most affected sector is the economy on a global scale. The vast majority of workers in the tourism industry have lost their jobs, had unstable incomes, and struggled with their life for a long time. All businesses, workers and state management agencies in the tourism industry have been under pressure. By using qualitative research methods, the author conducts researching, synthesising, and analysing the current situation as well as challenges which tourism human resources have encountered during the COVID-19 pandemic. Based on the findings and individual perspective, the author suggests several solutions to develop human resources with a high quality for Vietnam tourism industry after the COVID-19 pandemic.

Key words: *COVID-19, human resources, tourism, Vietnam, jobs*

Received: 27.10.2022; Accepted: 13.12.2022; Published: 31.12.2022

Đặt vấn đề

Đại dịch COVID-19 trên toàn thế giới đã ảnh hưởng đến lĩnh vực du lịch bằng cách đóng cửa biên giới, làm giảm cả việc vận chuyển khách du lịch và nhu cầu của khách du lịch (Martin Henseler và cộng sự, 2022). Du lịch là lĩnh vực bị ảnh hưởng nặng nề nhất. Thật vậy, vào năm 2020, người ta dự đoán rằng du lịch quốc tế sẽ giảm 80% (OECD, 2020). Ít nhất 19 triệu nam giới và phụ nữ ở 14 quốc gia châu Á - Thái Bình Dương đang làm việc trong lĩnh vực liên quan đến du lịch khi biên giới quốc tế lần đầu tiên bị đóng cửa vào đầu năm 2020. Công việc và kế sinh nhai của họ bị đảo lộn từ đó (ILO, 2021).

Đại dịch COVID-19 đã chứng minh tính dễ bị tổn thương của nhân viên du lịch, nhưng không có số liệu chi tiết về mất việc làm có liên quan đến tình trạng dễ bị tổn thương du lịch với bất bình đẳng thu nhập (Ya-YenSun và cộng sự, 2022). Đại dịch COVID-19 nói chung đã phá hủy ngành du lịch toàn cầu và đe dọa sự phục hồi của các điểm đến ở các nước đang phát triển đang đối mặt với nhiều thách thức hơn từ những đợt đại dịch ngày càng nghiêm trọng (Huỳnh Văn Đa và cộng sự, 2021). Dịch kéo dài làm cho đời sống người lao động gặp khó khăn, do vậy việc tính đến tìm kế sinh nhai khác là tất yếu. Trong tình hình chung, khi việc làm chính thức trong lĩnh vực du lịch giảm, người lao động chuyển sang khu vực phi chính thức.

Theo Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO), tại Việt Nam, số lượng công việc không chính thức được trả lương trong lĩnh vực du lịch tăng 3% trong khi các công việc chính thức được trả lương giảm 11%. Những ảnh hưởng nặng nề của đại dịch COVID-19 đối với ngành du lịch toàn cầu nói chung và ngành du lịch Việt Nam nói riêng là điều không thể tránh khỏi. Trong đó, sự suy giảm đáng kể lực lượng lao động có kỹ năng và kinh nghiệm vì kế sinh nhai được xã hội quan tâm. Tương lai ngành du lịch sẽ có những bước phục hồi nhất định theo mức độ kiểm soát dịch COVID-19 và sẽ hoàn toàn bình thường khi dịch bệnh được đẩy lùi. Vì vậy, sự thiếu hụt nguồn nhân lực trong giai đoạn ngành du lịch phục hồi là thực trạng chung của cả nước.

Làm thế nào để phát triển nguồn nhân lực du lịch có chất lượng trong thời gian đến, đây có thể xem là bài toán khó cần có sự tham gia của nhiều bên hữu quan để tìm ra lời giải. Với vai trò là người công tác nghiên cứu và giảng dạy trong lĩnh vực du lịch, bài viết này đưa ra một số giải pháp nhằm giúp ngành du lịch nước nhà phát triển ổn định và bền vững trong thời gian đến.

Thực trạng việc làm du lịch và thu nhập trong bối cảnh dịch COVID-19

Đối với toàn cầu

Theo Tổ chức Du lịch Thế giới thuộc Liên hiệp quốc (UNWTO), có từ 100 đến 120 triệu việc làm trực tiếp trong lĩnh vực du lịch đang gặp rủi ro, bên cạnh đó các lĩnh vực

liên quan đến du lịch như các ngành dịch vụ ăn uống và kinh doanh lưu trú sử dụng nhiều lao động cung cấp 144 triệu việc làm cho lao động trên toàn thế giới. Các doanh nghiệp nhỏ (chiếm 80% du lịch toàn cầu) đặc biệt dễ bị tổn thương. Phụ nữ chiếm 54% lực lượng lao động du lịch, thanh niên và công nhân trong khu vực kinh tế phi chính thức là những đối tượng có nguy cơ cao nhất. Tổ chức du lịch thế giới nhận định “không quốc gia nào không bị ảnh hưởng”. Các điểm đến phụ thuộc nhiều nhất vào du lịch để có việc làm và tăng trưởng kinh tế có thể bị ảnh hưởng nặng nề nhất, các tiểu quốc đảo đang phát triển SIDs¹, các nước kém phát triển nhất LDCs² và các nước châu Phi. Ở châu Phi, lĩnh vực này chiếm 10% tổng kim ngạch xuất khẩu vào năm 2019.

Đối với khu vực châu Á - Thái Bình Dương

Một nghiên cứu gần đây do ILO thực hiện đã xác nhận tác động quá lớn mà đại dịch COVID-19 gây nên đối với việc làm trong ngành du lịch ở châu Á - Thái Bình Dương. Bằng chứng từ năm quốc gia có sẵn dữ liệu, gồm: Brunei Darussalam, Mông Cổ, Philippines, Thái Lan và Việt Nam, cho thấy mức tổn thất việc làm trong các ngành liên quan đến du lịch trong năm 2020 cao hơn gấp bốn lần so với các ngành khác. Gần 1/3 tổng số việc làm bị mất có liên quan đến ngành du lịch, trong đó ước tính chỉ riêng năm quốc gia kể trên đã mất 1,6 triệu việc làm liên quan đến du lịch. Tính cả rất nhiều việc làm liên quan gián tiếp liên quan đến ngành này, ước tính mức tổn thất việc làm thực tế liên quan đến ngành du lịch do đại dịch COVID-19 gây ra trong khu vực có lẽ còn cao hơn nhiều. “*Tác động của đại dịch COVID-19 tới ngành du lịch tại châu Á và Thái Bình Dương không khác gì một thảm họa. Ngay cả với những quốc gia trong khu vực đặc biệt chú trọng tới việc tiêm chủng và thiết kế những chiến lược dần mở cửa biên giới trở lại, việc làm và thời giờ làm việc trong những ngành liên quan đến du lịch ở các quốc gia châu Á - Thái Bình Dương trong năm tới có thể vẫn thấp hơn con số trước khủng hoảng*” (Chihoko Asada-Miyakawa, 2021).

Đối với Việt Nam

Cũng theo nghiên cứu trên, hậu quả nghiêm trọng của cuộc khủng hoảng tới ngành du lịch chủ yếu thể hiện ở khía cạnh giảm tiền lương và gia tăng tình trạng phi chính thức. Tiền lương trung bình trong ngành du lịch giảm gần 18%, trong đó tiền lương của lao động nữ còn giảm nhiều hơn, ở mức gần 23%. Trong khi số lao động phi chính thức trong ngành du lịch tăng 3% trong năm 2020, số lượng lao động chính thức giảm đến 11%.

Theo nguồn số liệu khác công bố tại website <https://baotintuc.vn>, tính đến cuối năm 2019, cả nước có trên 1,3 triệu lao động làm việc trực tiếp trong ngành du lịch, chiếm

¹ Small Island Developing States.

² Least Developed Countries.

khoảng 2,5% tổng lao động của các nước. Năm 2020, các doanh nghiệp trong ngành du lịch lần lượt phải cắt giảm nhân sự từ 70 - 80%. Trong năm 2021, số lượng lao động vẫn làm đủ thời gian chỉ chiếm 25% so với năm 2020, lao động nghỉ việc hoặc chấm dứt hợp đồng lao động chiếm khoảng 30%, lao động tạm nghỉ việc khoảng 35%, 10% lao động làm việc cầm chừng.

Thách thức đối với nguồn nhân lực ngành du lịch trong và sau COVID-19

Như đã phân tích ở trên, thực trạng việc làm là một thách thức lớn đối nguồn nhân lực du lịch không những trong bối cảnh dịch COVID-19 còn kéo dài và giai đoạn phục hồi hoàn toàn. Thách thức lớn nhất đối với nguồn nhân lực du lịch trong giai đoạn hiện nay là thiếu về số lượng và giảm sút về chất lượng. Lao động du lịch mất việc, chuyển nghề có thâm niên nghề 5 - 10 năm chiếm 43,66%; số lao động có thâm niên nghề trên 10 năm 23,56%; số lao động có trình độ cao đẳng/đại học chiếm 51,31%; lao động có trình độ sau đại học chuyển sang nghề khác chiếm 90%; số lao động là nhân viên văn phòng lữ hành, hướng dẫn viên chuyển nghề 85,1%. Số lao động là hướng dẫn viên chuyển nghề/ số hướng dẫn viên chiếm 70,3% (trong đó nhiều hướng dẫn viên sử dụng được 2 - 3 ngoại ngữ) (Nhật Dương, 2022).

Về số lượng

Thiếu về số lượng lao động ngành du lịch đã diễn ra ngay trong thời điểm bình thường khi chưa có dịch COVID-19, đây là bài toán khó đối với ngành đã nhiều năm tìm biện pháp tháo gỡ nhưng vẫn là câu chuyện chưa có hồi kết. Thêm vào đó, COVID-19 như một đòn giáng mạnh làm cho lực lượng lao động bị sụt giảm về số lượng nghiêm trọng hơn, đặc biệt trong giai đoạn ngành du lịch tái phục hồi sau dịch. Xét theo thời gian, để duy trì được lực lượng lao động ổn định trong ngành có thể mất vài năm thậm chí hàng chục năm.

Sau đây là những nguyên nhân, cũng là thách thức đối với nguồn nhân lực du lịch xét về số lượng:

- *Thứ nhất*, sự dịch chuyển lao động sang các ngành khác.

Một trong những nguyên nhân chính khiến ngành du lịch khó giữ chân những người hoạt động trong ngành là do dịch bệnh kéo dài nên người lao động không đảm bảo được công ăn việc hoặc mức thu nhập để duy trì cuộc sống, bắt buộc chuyển đổi công việc để duy trì cuộc sống. Lao động ngừng việc, tạm hoãn hợp đồng lao động và chấm dứt hợp đồng lao động đã tìm kiếm cơ hội để phát triển sang các ngành khác như bất động sản, tự kinh doanh, làm nhân viên giao hàng, xây dựng, điện nước,...

- *Thứ hai*, sự dịch chuyển lao động từ thành phố về quê.

Rất nhiều lao động ngoại tỉnh không thể duy trì cuộc sống tại thành phố nên đã có sự dịch chuyển về quê để tìm cơ hội phát triển mới tại quê nhà. Khi có công việc ổn định thì cơ hội để họ quay lại thành phố gia nhập vào lực lượng lao động rất thấp.

- *Thứ ba*, tâm lý không mặn mà với ngành du lịch.

Nhiều lao động có tâm lý phòng ngừa và không mặn mà với ngành dịch vụ du lịch như trước đây. Người lao động đã dịch chuyển khỏi ngành thì không còn tự tin vào ngành và không có nguyện vọng quay lại, nhất là dịch vẫn đang trong giai đoạn ảnh hưởng kéo dài, hoạt động du lịch chưa quay lại như bình thường.

Về chất lượng

“Thiếu về số lượng, yếu về chất lượng” là câu chuyện đã được nhắc đến nhiều năm qua, Việt Nam đã và đang từng bước tháo gỡ bài toán khó khó này. Bên cạnh đó, chất lượng nguồn nhân lực lại cần mất nhiều thời gian để thu hút, duy trì, đào tạo và phát triển. Thực tế cho thấy, để có được một lao động lành nghề, có kỹ năng làm việc chuyên nghiệp cần nhiều thời gian. Lực lượng lao động còn trụ lại với ngành cũng không được làm việc thường xuyên do chính sách giảm ngày công làm việc, đồng thời việc không có khách, đặc biệt là khách quốc tế trong thời gian dài cũng ảnh hưởng không nhỏ đến kỹ năng phục vụ và kỹ năng ngoại ngữ của người lao động. Thời gian học tập, thực hành và trải nghiệm thực tế của sinh viên các trường nghề về du lịch cũng bị gián đoạn và thu ngắn lại do ảnh hưởng của dịch bệnh, gây ảnh hưởng không nhỏ tới việc chuẩn bị đầy đủ kiến thức, kỹ năng và tay nghề cho các em để có thể tự tin bắt đầu công việc tại doanh nghiệp sau thời gian ngồi trên ghế nhà trường. Tâm lý của sinh viên theo học ngành du lịch cũng bị xáo trộn cho những tác động tiêu cực của dịch bệnh lên tình hình kinh doanh của ngành.

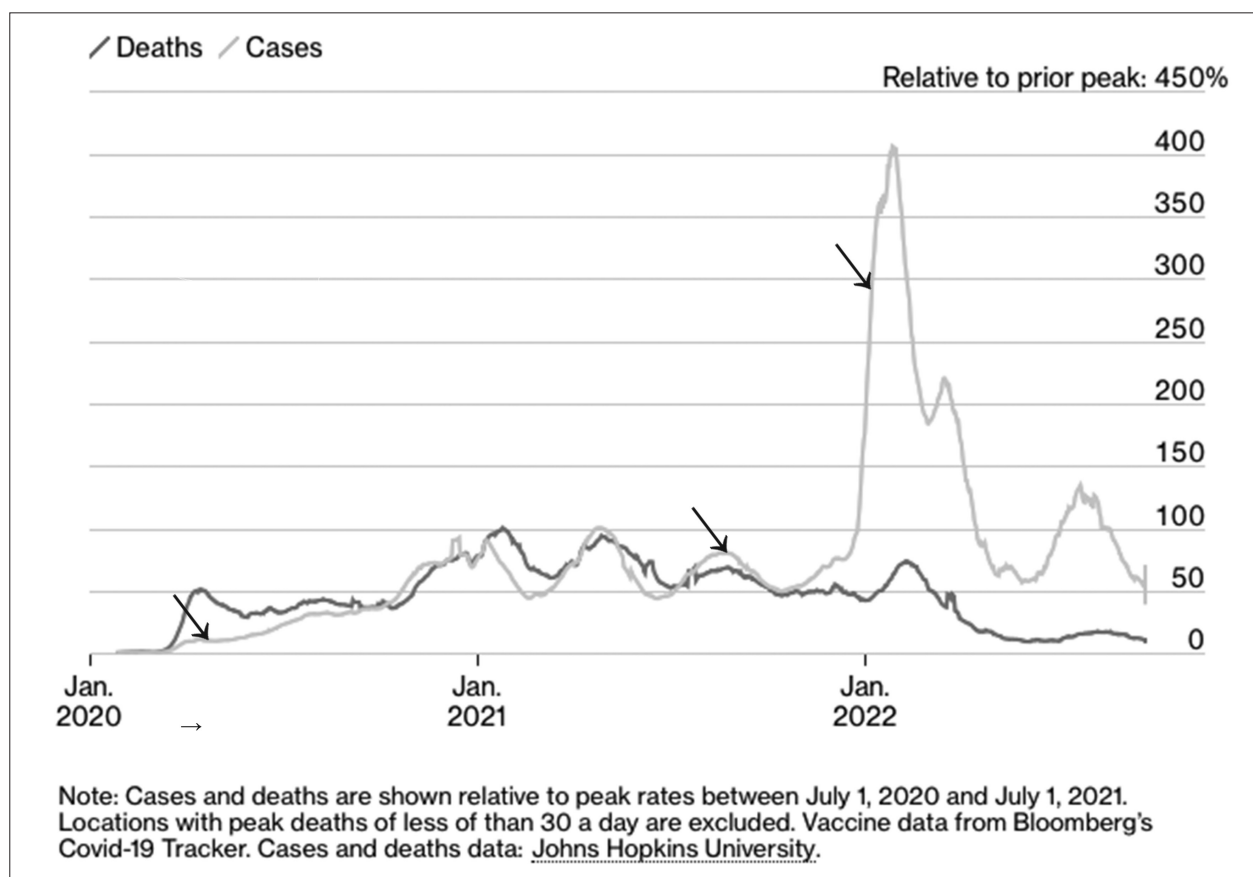
Triển vọng phục hồi của ngành du lịch

Mặc dù ngành du lịch đang đối diện với nhiều khó khăn và thách thức do hậu quả dịch COVID-19. Tuy nhiên, phần lớn các chuyên gia đều cho rằng ngành du lịch sẽ sớm phục hồi trở lại dựa trên những tín hiệu khả quan sau đây:

Tình hình tiêm chủng vaccine ngừa COVID-19 toàn cầu

Sau hơn một năm thực hiện chiến dịch tiêm chủng lớn nhất lịch sử, đến nay đã có 12,7 tỷ liều vaccine ngừa COVID-19 trên hơn 184 quốc gia, tỷ lệ mới nhất là khoảng 7,07 triệu liều một ngày/toàn cầu (Bloomberg, 2022), số mũi tiêm trung bình/số người là 162/100. Nghiên cứu cho thấy, vaccine hiện tại có khả năng chống lại đến 90% so với biến thể virus Omicron, làm tăng tỷ lệ sống sót và giảm tỷ lệ tử vong. Từ tháng 1/2022 khả năng kháng lại virus làm tăng khả năng sống sót cao hơn cùng kỳ năm trước là 450% (hình 2). Đây là một trong những tín hiệu khả quan phản ánh tính hiệu quả của việc tiêm

vaccine cũng như khả năng miễn dịch với virus SARS-CoV-2. Tình hình tiêm chủng toàn cầu là yếu tố chính ảnh hưởng đến sự tăng trưởng lượt khách du lịch quốc tế đến, đến nay nhiều quốc gia trên thế giới đã gỡ bỏ hoàn toàn lệnh cấm di chuyển và đi lại, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân đi du lịch.



Hình 1. Khả năng kháng chủng virus SARS-CoV-2 theo thời gian do tiêm vaccine³

Nguồn: Blomerg, <https://www.bloomberg.com/graphics/covid-vaccine-tracker-global-distribution/>

Tình hình tiêm chủng vaccine trong nước

Việt Nam là một trong những quốc gia trên thế giới có tình hình tiêm chủng vaccine ngừa COVID-19 nhanh. Đây được xem là một trong những biện pháp tốt nhất làm tăng

³ - Các trường hợp mắc bệnh và tử vong được hiển thị liên quan đến tỷ lệ cao nhất trong khoảng thời gian từ ngày 01 tháng 7 năm 2020 đến ngày 01 tháng 7 năm 2021. Các địa điểm có số ca tử vong cao nhất dưới 30 người một ngày sẽ bị loại trừ. Dữ liệu vaccine từ Trình theo dõi Covid-19 của Bloomberg. Dữ liệu số ca bệnh và tử vong từ Đại học Johns Hopkins.

- Đường line (mũi tên) thể hiện số ca nhiễm trung bình /ngày; đường còn lại thể hiện số ca tử vong trung bình/ngày trên phạm vi toàn cầu.

miễn dịch cộng đồng, đưa cuộc sống người dân trở lại bình thường. Bên cạnh đó, nước ta cũng là quốc gia thực hiện nơi lỏng lệnh cấm đi lại sớm hơn các nước khác trong khu vực, đến nay về cơ bản mọi hoạt động sản xuất của doanh nghiệp và sinh hoạt của người dân hoàn toàn thích ứng với tình hình mới. Để tăng cường khả năng miễn dịch cộng đồng đối với virus corona, Bộ y tế khuyến cáo người dân tiêm vaccine mũi 3 và mũi 4; và áp dụng tiêm chủng cho trẻ em từ 5 - 12 tuổi. Ngoài ra, theo nhận định của các chuyên gia y tế, Việt Nam là quốc gia thích ứng nhanh với những biến thể của virus SARS-CoV-2, khả năng đó tăng theo tỷ lệ ngừa vaccine.

Tuy nhiên, theo Bộ Y tế đến nay còn nhiều địa phương có tỷ lệ tiêm chủng thấp, không đều; số người từ chối tiêm mũi 4 chiếm tỷ lệ lớn là một trong những trở ngại không nhỏ khi Chính phủ thực hiện mục tiêu tiêm chủng toàn diện. Hiện tại, Việt Nam đã hoàn toàn chủ động mở cửa đón khách du lịch quốc tế, dù số lượng còn hạn chế nhưng là tín hiệu tốt cho thấy ngành du lịch đang trên đà phục hồi.

Tình hình tăng trưởng du lịch quốc tế

Theo báo cáo hàn thử biểu du lịch thế giới của UNWTO số 1/2022 cho biết năm 2021 du lịch toàn cầu ước tăng 4% so với năm 2020 (415 triệu lượt khách so với 400 triệu). Đây là tín hiệu khả quan của du lịch thế giới, bỏ lại phía sau năm 2020, năm tồi tệ nhất trong lịch sử phát triển ngành du lịch. Nhìn chung tỷ lệ tiêm chủng ngày càng tăng, kết hợp với việc nới lỏng các hạn chế đi lại đã giúp giải phóng nhu cầu du lịch bị dồn nén. Theo kết quả khảo sát mới nhất, đa phần các chuyên gia du lịch của UNWTO (61%) đánh giá năm 2022 có triển vọng tốt hơn; 58% kỳ vọng sự phục hồi sẽ diễn ra trong năm 2022, chủ yếu trong quý 3; 42% cho rằng khả năng phục hồi vào năm 2023. Phần lớn các chuyên gia (64%) dự đoán lượng khách quốc tế chỉ có thể quay trở lại mức năm 2019 vào năm 2024 hoặc muộn hơn, tuy nhiên tỷ lệ này đã cao hơn rất nhiều so với mức 45% ở cuộc khảo sát hồi tháng 9/2021.

Việc tăng cường tiêm chủng vaccine nhanh chóng, gỡ bỏ hạn chế đi lại, sự hợp tác chặt chẽ, sự minh bạch trong cung cấp thông tin về đi lại là những yếu tố chính giúp phục vụ hồi du lịch quốc tế. Kỳ vọng Việt Nam sẽ là điểm đến an toàn, hấp dẫn và thuận ích trong con mắt của khách du lịch bốn phương, mở ra một giai đoạn phát triển mới đối với ngành kinh tế có tầm quan trọng nhất này.

Tình hình tăng trưởng du lịch trong nước

Số lượng khách quốc tế đến Việt Nam trong chín tháng đầu năm 2022 tăng mạnh với tổng lượt khách đạt gần 1,9 triệu lượt khách, trong đó quý I/2022 đạt 91.000 lượt khách; quý II/2022 đạt 511.000 lượt khách và quý III/2022 đạt gần 1,3 triệu lượt khách. Đồng thời hoạt động du lịch nội địa đã có bước khởi sắc tích cực. Số lượng khách du lịch nội địa có sự tăng trưởng đột biến, đóng góp vào mức tăng trưởng chung của 2 lĩnh vực này.

Theo số liệu từ Tổng cục Du lịch, chín tháng đầu năm 2022, tổng số khách du lịch nội địa đạt khoảng 87 triệu lượt khách, vượt xa so với kế hoạch cả năm là 60 triệu lượt khách; trong đó khách du lịch quốc tế đạt khoảng 1,7 triệu lượt.

Giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch có chất lượng

Đối với Chính phủ và các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch

- Hoạch định các chiến lược phát triển ngành du lịch cho từng giai đoạn cụ thể, ban hành các chính sách hỗ trợ doanh nghiệp và người lao động quay lại với nghề; tăng cường các chính sách kích cầu du lịch và các biện pháp hỗ trợ ngành du lịch trong giai đoạn còn khó khăn.

- Theo dõi, dự báo thường xuyên về tình hình phục vụ hồi trở lại của ngành du lịch; thực hiện nghiên cứu và dự báo lượt khách du lịch toàn cầu và lượt khách du lịch nội địa để có biện pháp thích ứng kịp thời; cung cấp thông tin và truyền thông đảm bảo trung thực giúp doanh nghiệp du lịch và người lao động rõ biết về tình hình diễn biến dịch bệnh và các chính sách hỗ trợ.

- Ứng dụng công nghệ thông tin để khảo sát và truy vết về tình hình việc làm của lực lượng lao động đã từng làm việc trong ngành, đánh giá chính xác mức độ và số lượng lao động đã chuyển đổi sang ngành nghề khác, theo đó cần xác định khả năng và nhu cầu quay lại làm việc của bộ phận lao động trên để có dự báo chính xác về mức độ thiếu hụt lao động trong thời gian tới. Bên cạnh đó, cần có chính sách hỗ trợ để giữ chân người lao động gắn bó với nghề.

- Xây dựng và ban hành các biện pháp, quy trình đảm an toàn cho du khách quốc tế trong thời gian du lịch tại Việt Nam, cũng như tránh việc lây nhiễm những biến thể mới cho người dân trong nước.

Đối với các hiệp hội trong ngành du lịch

Tăng cường vai trò của các hiệp hội ngành (Hiệp hội khách sạn, Hiệp hội lữ hành, Hiệp hội hướng dẫn du lịch,...), phối hợp, hỗ trợ và cung cấp thông tin về nhu cầu việc làm giữa doanh nghiệp, hiệp hội và cơ quan quản lý nhà nước về du lịch; tổ chức các hội thảo liên ngành về xu hướng và nhu cầu việc làm ngành du lịch. Hiệp hội chuyên biệt và có tính chuyên môn cao sau đối với lĩnh vực cụ thể. Vì vậy, phát huy vai trò của từng Hiệp hội hết sức có ý nghĩa trong công tác dự báo cũng như đào tạo phát triển nhân lực du lịch, đặc biệt trong thời gian trước giai đoạn tái phục vụ hồi ngành du lịch.

Đối với doanh nghiệp du lịch

- Cử chuyên gia là những người quản lý có kinh nghiệm tham gia giảng dạy một số học phần trong chương trình đào tạo để chia sẻ những kinh nghiệm thực tế, tư vấn những kỹ năng nghề dưới góc nhìn của chuyên gia tại doanh nghiệp cho sinh viên.

- Hợp tác với các cơ sở đào tạo để góp ý, xây dựng và phát triển chương trình đào tạo theo hướng tiếp cận thực tế; tạo điều kiện để người học được học tập trong môi trường công việc, giúp người học chuyển hóa kiến thức đã học ở trường và trao đổi kỹ năng làm việc chuyên nghiệp.

- Tích cực tham gia các diễn đàn trao đổi giữa doanh nghiệp và cơ sở đào tạo du lịch, hợp tác chia sẻ kinh nghiệm lấy người học làm trung tâm, hướng đến phát triển nguồn nhân lực có đầy đủ các kỹ năng cần thiết.

Đối với cơ sở đào tạo du lịch

- Đào tạo nhân lực du lịch theo hướng ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi kỹ thuật số; trong bối cảnh công nghiệp 4.0 việc số hóa và ứng dụng công nghệ thông tin nhằm đơn giản hóa một số quy trình phục vụ là rất cần thiết. Người lao động càng làm chủ công nghệ thông tin thì khả năng thích ứng càng cao với môi trường và bối cảnh làm việc mới. Đứng trước sự phát triển và thay đổi nhanh chóng của công nghệ thông tin, lực lượng lao động du lịch đối mặt với nhiều cơ hội và thách thức.

- Nâng cao chất lượng đầu ra của các cơ sở đào tạo nhân lực du lịch. Đây là giải pháp mang tính dài hạn trong bối cảnh ngành du lịch hội nhập quốc tế sâu rộng và dưới sự tác động mạnh mẽ chuyển đổi kỹ thuật số.

- Xây dựng chương trình kết nối với doanh nghiệp để định hướng lộ trình hình thành kỹ năng công việc cụ thể cho sinh viên từng năm theo lộ trình học tập. Hạn chế khối lượng kiến thức mang tính lý thuyết, tập trung cung cấp cho người học những kiến thức liên quan đến thực tiễn công việc, cơ hội phát triển nghề nghiệp cũng như hệ thống các tiêu chuẩn mới cần được cập nhật. Tăng cường đào tạo người học theo hướng năng lực thực hiện, gắn với yêu cầu thực tế đối với từng vị trí công việc theo dạng bảng mô tả công việc (Job Description); lấy các tiêu chuẩn công việc trong bảng mô tả công việc tương ứng với từng vị trí công việc (Job Option) làm mục tiêu đào tạo, giúp người học hình thành kiến thức, kỹ năng và thái độ theo hướng có chủ đích.

- Chủ động đặt hàng doanh nghiệp thực hiện các khóa đào tạo thực tiễn chuyên sâu trong lĩnh vực phục vụ ẩm thực, đón tiếp và phục vụ khách VIP, xây dựng chiến lược kinh doanh, quản trị tài chính,... Đồng thời, phối hợp với doanh nghiệp tổ chức các hội thảo, tọa đàm, tham luận theo các đề tài đang được quan tâm như xu hướng mới của thị trường

du lịch, chuyển đổi số, mô hình kinh doanh kiểu mới,... cho sinh viên, giảng viên để liên tục cập nhật và cải tiến nội dung và phương pháp giảng dạy, góp phần thực hiện mục tiêu phát triển nguồn nhân lực du lịch có chất lượng.

- Xây dựng lộ trình phát triển nghề nghiệp cho người học ngay từ ngày còn ngồi trên ghế nhà trường. Lộ trình này được xây dựng dựa trên khung chương trình giảng dạy tại nhà trường (bao gồm lộ trình phát triển nghề cụ thể và các yêu cầu về kiến thức, kỹ năng tương ứng), kết hợp với sự đánh giá từ doanh nghiệp qua thời gian thực tập, thực tế.

Kết luận

Ngành du lịch Việt Nam đã trải qua một số cuộc khủng hoảng toàn cầu trong quá khứ. Năm 1998, cuộc khủng hoảng tài chính châu Á khiến lượng du lịch quốc tế đến Việt Nam tăng trưởng âm 11%. Tuy nhiên, lĩnh vực này đã phục hồi nhanh chóng với lượt khách quốc tế tăng lần lượt là 17% và 20% trong năm 1999 và 2000 (GSO, 2020b). Phần lớn khách du lịch nước ngoài vào thời điểm đó đến từ châu Âu và Hoa Kỳ, tuy nhiên số lượng khách nội địa còn hạn chế.

Ngành du lịch Việt Nam tiếp tục trải qua cuộc khủng hoảng tiếp theo vào năm 2003, do ảnh hưởng của dịch SARS. Tăng trưởng ngành giảm 8% và nhanh chóng phục hồi lên đến 21% với gần 3 triệu lượt khách vào năm 2004 (GSO, 2020b). Vào thời điểm đó cơ cấu lượt khách quốc tế đến Việt Nam đa dạng hơn, với lượng lớn khách du lịch đến từ các nước Đông Bắc Á, gồm: Trung Quốc, Nhật Bản, Hàn Quốc.

Ngành này lại tiếp tục chịu ảnh hưởng bởi cuộc khủng hoảng tài chính toàn cầu 2007 - 2009, khiến tăng trưởng âm 11%. Tuy nhiên, đáng ngạc nhiên tốc độ phục hồi mạnh mẽ hơn những lần trước đó, tăng đến 34% và đạt 5 triệu lượt khách nội địa vào năm 2020 (GSO, 2020). Thành phần khách du lịch quốc tế vào thời điểm này đa dạng hơn nhưng phần lớn là thị trường du khách đến từ các nước khu vực Đông Bắc Á.

Thêm một lần nữa, ngành du lịch Việt Nam hứng chịu hậu quả nặng nề bởi dịch COVID-19 gây ra từ tháng 3.2020 đến đầu năm 2022, thậm chí lâu hơn cho đến thời điểm kết thúc đại dịch. Quá khứ ngành du lịch đã trải qua những thăng trầm nhất định, đó là tất yếu không thể tránh khỏi, điều quan trọng là qua những lần khủng hoảng đó, ngành du lịch đã phục hồi nhanh chóng và đạt tốc độ tăng trưởng cao. Hy vọng thêm một lần nữa ngành du lịch Việt Nam đủ sức vươn lên và khẳng định vị thế điểm đến hấp dẫn, an toàn và thân thiện trong lòng du khách thập phương. Và tất nhiên, khi ngành du lịch tái phục vụ thì các vấn đề kéo theo sẽ được giải quyết tốt trong tình hình mới.

Tài liệu tham khảo

Báo điện tử Chính phủ (2021). “An toàn là tiêu chí hàng đầu khi mở lại hoạt động du lịch”. <https://baochinhphu.vn/print/an-toan-la-tieu-chi-hang-dau-khi-mo-lai-hoat-dong-du-lich-102302172.htm> (truy cập 25.10.2022).

Báo điện tử Chính phủ (2022). “Hỗ trợ đào tạo nguồn nhân lực du lịch 4,5 triệu đồng/người/khóa đào tạo”. <https://baochinhphu.vn/ho-tro-dao-tao-nguon-nhan-luc-du-lich-45-trieu-dong-nguoi-khoa-dao-tao-102220311092706908.htm> (truy cập 22.10.2022).

Blomberg (2022). “More than 12,7 Billion Shots given: COVID-19 trackers”. <https://www.bloomberg.com/graphics/covid-vaccine-tracker-global-distribution/> (truy cập 25.10.2022).

Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2021). *Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*. Hà Nội.

Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2021). *Quy hoạch phát triển nhân lực ngành du lịch giai đoạn 2011 - 2020*, Hà Nội.

Bộ Y tế (2022). “Việt Nam đã tiêm hơn 257 triệu liều vaccine COVID-19, nhưng tỷ lệ mũi 3 và 4 ở nhiều nơi rất thấp”. https://moh.gov.vn/tin-tong-hop/-/asset_publisher/k206Q9qkZOqn/content/viet-nam-a-tiem-hon-257-trieu-lieu-vaccine-COVID-19-nhung-ty-le-mui-3-va-4-o-nhieu-noi-rat-thap (truy cập 25.10.2022).

Hoàng Lam (2021). “Ngành du lịch đối mặt nguy cơ khủng hoảng lao động khi hậu COVID-19”, <https://dantri.com.vn/lao-dong-viec-lam/nganh-du-lich-doi-mat-nguy-co-khung-hoang-lao-dong-khi-hau-covid19-20211229180200528.htm> (Truy cập 24.10.2022).

Huỳnh Văn Đa và cộng sự (2021). “The COVID-19 Pandemic and Its Impacts on Tourism Business in a Developing City: Insight from Vietnam”. *Economies* 2021, 9(4), 172; <https://doi.org/10.3390/economies9040172>

ILO (2021). *COVID-19 and employment in the tourism sector in the Asia-Pacific region*, ILO Briefs.

ILO (2022). “ILO study highlights severe impact of COVID-19 on tourism jobs in Asia Pacific”, https://www.ilo.org/hanoi/Informationresources/Publicinformation/Pressreleases/WCMS_828617/lang--vi/index.htm (truy cập 25.10.2022).

ILO (2022). “Nghiên cứu của ILO nêu bật tác động nghiêm trọng của COVID-19 tới việc làm trong ngành du lịch tại châu Á - Thái Bình Dương”, https://www.ilo.org/hanoi/Informationresources/Publicinformation/Pressreleases/WCMS_828617/lang--vi/index.htm (truy cập 25.10.2022).

International Labour Organization (ILO) (2021). *COVID-19 and employment in the tourism sector in the Asia-Pacific region*, ILO Regional Office for Asia and the Pacific United Nations Building, Bangkok 10200. Thailand.

IVISA (2022). “When Will Travel Resume after COVID-19?”. <https://www.ivisa.com/visa-blog/survey-when-will-travel-resume-after-COVID-19> (truy cập 24.10.2022).

Lê Nam (2021). “Du khách quốc tế đến Việt Nam giảm 95,9%”. <https://kinhthedothei.vn/nam-2021-du-khach-quoc-te-den-viet-nam-giam-95-9.html> (truy cập 23.10.2022).

Martin Henseler, Helene Maisonnave, Asiya Maskaeva (2022). *Economic impacts of COVID-19 on the tourism sector in Tanzania*, Annals of Tourism Research Empirical Insights, Volume 3, Issue 1, 2022, 100042, ISSN 2666-9579. <https://doi.org/10.1016/j.annale.2022.100042>.

Nhật Dương (2022). “Ngành du lịch thiếu trầm trọng nhân lực chất lượng cao”, <https://vneconomy.vn/nganh-du-lich-thieu-tram-trong-nhan-luc-chat-luong-cao.htm> (truy cập 24.10.2022).

OCED (2020). *Tourism Trends and Policies 2020* [Xu hướng và chính sách du lịch 2020], OECD Publishing, Paris, retrieved on January 24th 2021. <https://doi.org/10.1787/6b47b985-en>.

OECD (2020). *Mitigating the impact of COVID-19 on tourism and supporting recovery*, OECD Publishing (2020). <https://doi.org/10.1787/47045bae-en>.

Phạm Trung Lương (2015). *Phát triển du lịch Việt Nam trong bối cảnh hội nhập*. Tuyển tập Hội thảo quốc tế “Toàn cầu hóa du lịch và địa phương hóa du lịch”. TP. Hồ Chí Minh, ngày 07.3.2015.

Phạm Trung Lương (2018). *Đào tạo phát triển nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh hội nhập*, Hà Nội.

Tổng cục Thống kê (2020), “Niên giám Thống kê Việt Nam năm 2020”. ISBN 9786047518739. Ngày đăng 30.06.2021.

Tổng cục Thống kê (2021). *Báo cáo tác động của dịch COVID-19 đến tình hình lao động, việc làm quý III/2021*. Hà Nội.

Tổng cục Thống kê (2021). *Du lịch năm 2020 lao đao vì COVID-19*, <https://www.gso.gov.vn/du-lieu-va-so-lieu-thong-ke/2021/01/du-lich-nam-2020-lao-dao-vi-COVID-19/> (truy cập 25.10.2022).

TTXVN (2021). “Nhân lực ngành du lịch ‘tan tác’ sau dịch”, <https://baotintuc.vn/du-lich/nhan-luc-nganh-du-lich-tan-tac-sau-dich-20210522120018413.htm> (truy cập 25.10.2022).

TTXVN (2022). “Nhân lực du lịch hậu COVID: Cuộc khủng hoảng chưa có tiền lệ”, <https://bvhttdl.gov.vn/nhan-luc-du-lich-hau-covid-cuoc-khung-hoang-chua-co-tien-le-20220405154332827.htm> (truy cập 24.10.2022).

Thanh Giang (2022). “Du lịch Việt Nam nỗ lực phục hồi, lấy lại đà tăng trưởng trong năm mới”, <https://www.vietnamplus.vn/du-lich-viet-nam-no-luc-phuc-hoi-lay-lai-da-tang-truong-trong-nam-moi/766294.vnp> (truy cập 21.10.2022).

UNWTO (2021). *Tourism And COVID-19 - Unprecedented Economic Impacts*. <https://www.unwto.org/tourism-and-COVID-19-unprecedented-economic-impacts> (truy cập 24.10.2022).

Ya-YenSun và cộng sự (2022), "Tourism, job vulnerability and income inequality during the COVID-19 pandemic: A global perspective". *Annals of Tourism Research Empirical Insights*. Volume 3, Issue 1, May 2022, 100046. <https://doi.org/10.1016/j.annale.2022.100046>.

Zeynep Karsavuran (2021). "The Effects of COVID-19 on Tourism and Hospitality Employment". Source Title: *Handbook of Research on the Impacts and Implications of COVID-19 on the Tourism Industry*. Pages: 19. DOI: 10.4018/978-1-7998-8231-2.ch026.