

NHU CẦU VỀ NGUỒN NHÂN LỰC CÓ NGOẠI NGỮ TRONG NGÀNH DU LỊCH TẠI VIỆT NAM

Phạm Hương Lan, Nhóm NCM Phát triển Du lịch và Ngoại ngữ,
Học viện Nông nghiệp Việt Nam

Đặt vấn đề

Kể từ đầu thế kỷ 21, ngành du lịch tại Việt Nam đã trở thành một trong những ngành công nghiệp quan trọng nhất đối với sự phát triển kinh tế của đất nước. Sự tăng cường hội nhập quốc tế và sự phát triển mạnh mẽ của du lịch quốc tế đã tạo ra một cơ hội lớn, nhưng đồng thời đặt ra những thách thức đối với nguồn nhân lực trong ngành này. Trong thời kỳ này, nhu cầu về nguồn nhân lực có khả năng giao tiếp đa ngôn ngữ trong du lịch ở Việt Nam đã trở nên ngày càng quan trọng. Sự đa dạng về ngôn ngữ của du khách quốc tế đã đặt ra yêu cầu cao về kỹ năng ngoại ngữ của nhân viên trong ngành du lịch. Đặc biệt là tiếng Anh, tiếng Pháp, tiếng Trung, và một số ngôn ngữ khác trở nên thiết yếu để giao tiếp hiệu quả với đa dạng đối tượng khách hàng. Vì vậy việc đào tạo và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch, đặc biệt là năng lực ngoại ngữ sẽ góp phần phát triển và nâng tầm du lịch Việt Nam.

Thực trạng du lịch quốc tế tại Việt Nam

Theo báo cáo trung tâm của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2023) về định hướng, giải pháp phát triển du lịch Việt Nam nhanh, bền vững, tính từ ngày 15/3/2022, sau hai năm chịu cảnh hưởng nặng nề của đại dịch Covid, du lịch Việt Nam đã mở cửa hoàn toàn đón khách quốc tế trong điều kiện bình thường mới. Du lịch đã từng bước khôi phục trở lại, với tổng thu từ khách du lịch năm 2022 ước tính đạt 495.000 tỷ đồng. Số lượng doanh nghiệp lữ hành đăng ký mới và quay trở lại lĩnh vực du lịch tăng nhanh. Dữ liệu từ công cụ theo dõi xu hướng thị trường của Google cho thấy, lượng tìm kiếm quốc tế về du lịch Việt Nam tăng trưởng khoảng 50% - 75%, mức tăng cao thứ 4 thế giới. Theo xếp hạng chỉ số năng lực cạnh tranh du lịch của Diễn đàn Kinh tế thế giới năm 2021, Việt Nam xếp thứ 52/117 nền kinh tế, tăng 8 bậc so với năm 2019. Với 6/17 chỉ số trụ cột được xếp vào nhóm dẫn đầu thế giới, Việt Nam là 01 trong 03 nước có tốc độ tăng trưởng chỉ số xếp hạng này cao nhất. Chỉ tính riêng trong 10 tháng đầu năm 2023, lượng khách quốc tế đến Việt Nam đạt hơn 9,97 triệu lượt, vượt kế hoạch năm 2023; tổng thu từ khách du lịch đạt 582,6 nghìn tỷ đồng.

BẢNG 1: SỐ LIỆU VỀ LƯỢNG KHÁCH QUỐC TẾ ĐẾN VIỆT NAM GIAI ĐOẠN 2015 - 2023*Đơn vị: Lượt khách*

Năm	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023*
Tổng số	7.898.852	10.012.735	12.922.151	15.497.791	18.008.591	3.686.779	3.500	3.440.019	9.997.928
Tốc độ tăng trưởng (%)	0,15	26,76	29,06	19,93	16,2	-79,53	-99,91	98,18	

(Nguồn Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam, 2023)

BẢNG 2. SỐ LIỆU VỀ TỔNG THU TỪ KHÁCH DU LỊCH*Đơn vị: Nghìn tỷ đồng*

Năm	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023*
Tổng thu từ khách du lịch	417,27	541	637	755	312	180	495	582,60

Đơn vị: %

Tốc độ tăng trưởng	17,5	29,7	17,7	18,5	-58,7	-42,3		
Tỷ trọng đóng góp của du lịch vào GDP cả nước	6,96	7,9	8,39	9,2	3,58	1,97		

2023*: 10 tháng đầu năm 2023

(Nguồn: Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam, 2023)

Theo báo cáo đánh giá của Bộ Kế hoạch và Đầu tư (Tổng cục Thống kê), du lịch là một điểm sáng trong phục hồi nền kinh tế, kết quả phục hồi du lịch có tác động lan tỏa tới nhiều lĩnh vực, góp phần cải thiện ba động lực tăng trưởng của nền kinh tế là đầu tư, xuất khẩu và tiêu dùng. Năm 2023, du lịch Việt Nam nhận 54 giải thưởng tại Lễ trao Giải thưởng khu vực châu Á Thái Bình Dương World Travel Awards, tiếp tục khẳng định thương hiệu và vị thế của du lịch Việt Nam trên bản đồ du lịch thế giới.

Thực trạng nguồn nhân lực du lịch tại Việt Nam

Trước bối cảnh phát triển nhanh và mạnh của du lịch quốc tế tại Việt Nam, ngành du lịch đã có những chuyển biến tích cực, phục hồi và tăng trưởng nhờ sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo quyết liệt của các cấp lãnh đạo chính quyền trung ương và địa phương, và sự nỗ lực của các doanh nghiệp du lịch. Tuy nhiên, cùng với các tồn tại về các hoạt động quảng bá, xúc tiến du lịch, chính sách thị thực, hiệu quả liên kết vùng, nguồn nhân lực trong du lịch cũng gặp phải một số hạn chế, chưa đáp ứng được sự phát triển thực tế của ngành.

Nhìn chung, nguồn nhân lực du lịch còn thiếu về số lượng và yếu về chất lượng. Một phần nguyên nhân khiến nhân lực du lịch thiếu là do trong thời gian dịch bệnh một bộ phận lớn nhân lực đã chuyển ngành, đặc biệt là các lao động có chuyên môn và kinh nghiệm. Chất lượng du lịch còn yếu và chưa đồng đều, có chênh lệch giữa các địa phương. Ví dụ, số

lượng nhân sự trong cơ sở lưu trú du lịch hiện nay tại Việt Nam chỉ khoảng 350.000 người, đáp ứng 70% nhu cầu (theo Cục Du lịch quốc gia Việt Nam). Số lao động du lịch được đào tạo bài bản hàng năm tại các trường chỉ khoảng 20.000 sinh viên, trong đó đào tạo chuyên nghiệp còn thấp, chỉ chiếm 43% trong tổng số lao động du lịch. Theo báo cáo của Viện nghiên cứu và phát triển du lịch (2023), chất lượng và năng suất lao động trong ngành du lịch và khách sạn tại Việt Nam còn thấp, lao động ngành du lịch có nguy cơ bị cạnh tranh việc làm ngay trong nước bởi các lao động nước ngoài đến từ các nước khác như Thái Lan, Philippines và Malaysia... Từ góc nhìn của cơ sở lưu trú, tiên sĩ Hà Thanh Hải (lãnh đạo Công ty TNHH Du lịch Lăng Cô-Thừa Thiên Huế) cho rằng thực trạng thiếu hụt lớn về số lượng nhân lực du lịch sẽ diễn ra trong một vài năm tới và đòi hỏi xã hội phải có nhận thức đầy đủ hơn về tầm quan trọng của phát triển nguồn nhân lực du lịch. Chỉ tính riêng khóa sinh viên tốt nghiệp năm 2020-2021 và 2021-2022, do ảnh hưởng của Covid, việc thực hành kỹ năng nghề nghiệp cho sinh viên du lịch hầu như không triển khai được, chưa kể nhiều công ty lữ hành, khách sạn đóng cửa hoặc giảm quy mô khiến xảy ra tình trạng việc làm không ổn định trong ngành du lịch, dẫn đến công tác tuyển sinh ngành du lịch của các trường cũng bị giảm sút đáng kể.

Theo báo cáo của Hiệp hội du lịch Việt Nam (2023), hiện nay ngành Du lịch mới chỉ thu hút được khoảng 60% lao động. Sau giai đoạn Covid, Nhiều lao động có nghiệp vụ cao đã chuyển sang các ngành khác và không quay trở lại Du lịch. Nhiều doanh nghiệp du lịch, đặc biệt là cơ sở lưu trú du lịch phải sử dụng cả lao động chưa qua đào tạo để phục vụ khách du lịch. Việc thiếu lao động có chất lượng cao làm chậm quá trình phục hồi của nhiều cơ sở du lịch.

Theo báo cáo trung tâm của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2023), phát triển nguồn nhân lực được xác định là một trong năm nhiệm vụ trọng tâm trong phát triển du lịch Việt Nam theo hướng nhanh và bền vững. Đề án “Phát triển nguồn nhân lực du lịch thích ứng với tác động của đại dịch COVID-19 giai đoạn 2021 - 2030” đã được triển khai. Báo cáo cho rằng cần ban hành các chính sách nhằm thu hút nguồn nhân lực du lịch, tăng cường đào tạo tại chỗ, nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ, ngoại ngữ của đội ngũ nhân lực ngành du lịch kết hợp với xây dựng kế hoạch đào tạo bổ sung mới, đảm bảo đủ nguồn nhân lực thiếu hụt do việc chuyển việc, thôi việc thời gian qua, đồng thời tăng cường liên kết hợp tác giữa doanh nghiệp và các trường đào tạo trong đào tạo nhân lực du lịch. Như vậy có thể thấy,

sử dụng ngoại ngữ là một trong các kỹ năng quan trọng không thể thiếu bên cạnh các kỹ năng nghề nghiệp trong đào tạo và phát triển nhân lực du lịch.

Nhu cầu về nguồn nhân lực có ngoại ngữ cho phát triển du lịch

Theo phân tích về thực trạng nhân lực du lịch Việt Nam ở trên, có thể thấy Việt Nam hiện có nhu cầu rất lớn về phát triển năng lực ngoại ngữ cho nhân lực ngành du lịch. Nhu cầu này không chỉ xuất phát từ sự cần thiết trong việc cung cấp dịch vụ thông tin chi tiết và chất lượng cho du khách quốc tế mà còn liên quan đến việc mở rộng thị trường du lịch và tạo ra các trải nghiệm độc đáo. Các doanh nghiệp du lịch nhận thức rằng việc sử dụng nguồn nhân lực có kỹ năng ngoại ngữ sẽ giúp tăng cường cạnh tranh và thu hút nhiều đối tượng khách hàng.

Ngoài ra, nguồn nhân lực có ngoại ngữ còn đóng vai trò quan trọng trong việc duy trì và phát triển mối quan hệ quốc tế. Việc hiểu biết và tôn trọng về văn hóa, lịch sử của du khách giúp tạo ra một môi trường làm việc tích cực và tương tác tích cực giữa cộng đồng địa phương và du khách quốc tế.

Tuy nhiên, thách thức lớn là việc đảm bảo rằng có đủ nguồn nhân lực có ngoại ngữ để đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng trong ngành du lịch. Cần có sự đồng thuận và hợp tác chặt chẽ giữa các tổ chức đào tạo, doanh nghiệp du lịch, và chính phủ để phát triển các chương trình đào tạo, khóa học, và cơ hội thực tập.

Tóm lại, thực trạng du lịch quốc tế tại Việt Nam trong giai đoạn hiện tại đã phản ánh sự phát triển và mở cửa hơn về đối tượng khách hàng của du lịch Việt Nam. Điều này đặt ra nhiều cơ hội nhưng đồng thời yêu cầu sự đầu tư và chú trọng đến việc phát triển kỹ năng ngoại ngữ của nguồn nhân lực để đảm bảo sự thành công và bền vững của ngành du lịch Việt Nam trong tương lai. Một đề xuất hỗ trợ công tác phát triển năng lực ngoại ngữ cho nguồn nhân lực du lịch là tập trung nguồn lực hỗ trợ cho các doanh nghiệp trong việc bồi dưỡng nghiệp vụ, đào tạo ngắn hạn, bổ sung kỹ năng ngoại ngữ cần thiết cho lao động của các doanh nghiệp du lịch, đặc biệt là các lao động tại chỗ có tiếp xúc trực tiếp với khách du lịch quốc tế.

Tài liệu tham khảo

1. Báo cáo của Hiệp hội du lịch Việt Nam, 2023.
2. Báo cáo của Viện nghiên cứu và phát triển du lịch, 2023.
3. Bộ Văn hóa và Thể thao và Du lịch (2023), *Báo cáo về định hướng, giải pháp phát triển du lịch Việt Nam nhanh và bền vững*, Hội nghị “Phát triển du lịch Việt Nam nhanh và bền vững”, 2023.
4. Tài liệu Hội nghị Phát triển du lịch Việt Nam nhanh và bền vững, 2023.