

# GIẢI PHÁP ĐÀO TẠO LAO ĐỘNG DU LỊCH PHÚ QUỐC GIAI ĐOẠN 2016 – 2020

## MEASURES FOR TRAINING TOURISM LABOR FORCE IN PHU QUOC 2016-2020

Nguyễn Vương

Trường Đại học Kiên Giang; [nuuong@vnkgu.edu.vn](mailto:nuuong@vnkgu.edu.vn)

**Tóm tắt** - Nguồn lao động du lịch là một yếu tố quan trọng, có tác động trực tiếp đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp, cũng như sự phát triển bền vững của ngành du lịch. Thực tế hiện nay, lực lượng lao động du lịch Phú Quốc có trình độ tay nghề còn yếu, tính chuyên nghiệp chưa cao, phần lớn là lao động phổ thông chưa qua đào tạo...từ đó làm cho chất lượng dịch vụ thấp, sự hài lòng của du khách không cao. Một khảo sát đã được thực hiện với 158 lao động ngành du lịch, 75 lãnh đạo doanh nghiệp du lịch để đánh giá thực trạng lao động du lịch Phú Quốc hiện nay, nhằm đưa ra các giải pháp đào tạo lao động du lịch tại Phú Quốc. Kết quả khảo sát đã cho thấy, hiện nay nhu cầu lao động du lịch là rất lớn, tuy nhiên chất lượng lao động chưa đảm bảo đáp ứng yêu cầu thực tế công việc. Nghiên cứu đã gợi ý một số giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo lao động du lịch để phát triển bền vững du lịch Phú Quốc.

**Từ khóa** - lao động; du lịch; lao động du lịch; đào tạo du lịch; Phú Quốc.

**Abstract** - Tourism labor force is an important factor with a direct impact on the business performance of a tourism enterprise as well as on the sustainable development of tourism industry. Indeed, at present, tourism workforce of Phu Quoc is unskilled and unprofessional because most of the tourism workers have not had any training. This makes the quality of service low, the satisfaction of tourists not high. A survey was carried out through surveying 158 tourism workers, 75 tourism business leaders in Phu Quoc in order to analyze the current state of tourism labor here. The results of the study show that tourism labor needs are great; however, the quality of tourism labor of Phu Quoc currently is not enough to meet the real requirements of the job. The study has suggested measures to improve the quality of tourism employment training for tourism in Phu Quoc island to develop sustainably.

**Key words** - labor; tourism; tourism labor; tourism training; Phu Quoc island.

### 1. Đặt vấn đề

Trong những năm gần đây, Phú Quốc nổi lên như một điểm đến hấp dẫn hàng đầu khu vực đồng bằng sông Cửu Long về du lịch và lòng hiếu khách, đón tiếp 873.619 lượt khách năm 2015, trong đó có 151.719 lượt khách quốc tế; bình quân mỗi năm tăng 29,51% giai đoạn 2010-2015; đóng góp hơn 38,93% cho GDP của huyện,... Những con số ấn tượng này đã khẳng định nhu cầu lớn về nguồn lao động trong lĩnh vực du lịch ở Phú Quốc hiện nay.

Theo số liệu thống kê 2015 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Kiên Giang, Phú Quốc hiện có hơn 150 khu resort, khách sạn, nhà nghỉ với trên 4.500 phòng lưu trú; trong khi đó tổng số lao động trong ngành du lịch của huyện chỉ hơn 2.000 người, thấp hơn nhiều so với chuẩn chung (từ 1,3 - 1,8 lao động/phòng). Sau khi hoàn thành tuyến cáp điện ngầm đưa điện lưới quốc gia ra Phú Quốc tháng 02/2014 và đưa vào sử dụng cảng hàng không quốc tế Phú Quốc tháng 12/2012, vấn đề nguồn lao động phục vụ du lịch càng “nóng” hơn. Trong bối cảnh nguồn lao động du lịch Phú Quốc hiện nay đã có sự cải thiện nhưng vẫn được đánh giá là trẻ, thiếu và yếu; tính chuyên nghiệp chưa cao, thiếu tính đồng bộ. Nhiều người, nhiều công việc thiếu những tiền lệ và sự trải nghiệm, đang trong quá trình tìm tòi, tiếp cận để học hỏi, bổ sung, hoàn thiện mình. Nhu cầu xã hội tăng nhanh, qui mô đào tạo mở rộng dẫn đến tình trạng cạnh tranh đôi khi thiếu lành mạnh làm giảm chất lượng đào tạo chung của toàn ngành (Dương Văn Sáu, 2015). Nguồn lao động chính là yếu tố quyết định thành quả của bất kỳ một ngành kinh tế nào, đồng thời nguồn lao động chất lượng cao trong du lịch sẽ là động lực tạo ra các sản phẩm du lịch đặc sắc để đáp ứng, thỏa mãn những nhu cầu khác nhau của du khách; khai thác hợp lý, hiệu quả nguồn tài nguyên du lịch, từ đó góp phần đưa ngành du lịch vươn tới sự phát triển bền vững.

Xuất phát từ những thực tiễn trên và nhằm nâng cao chất lượng phục vụ góp phần quan trọng vào việc thắng lợi nhiệm vụ phát triển du lịch Phú Quốc nên việc thực hiện nghiên cứu: “*Giải pháp đào tạo lao động du lịch Phú Quốc giai đoạn 2016-2020*” vô cùng quan trọng và cần thiết. Kết quả của nghiên cứu sẽ là cơ sở khoa học giúp lãnh đạo địa phương đề ra chính sách định hướng và giải pháp đào tạo, cung ứng lao động đáp ứng cơ cấu lao động huyện Phú Quốc giai đoạn 2016-2020 để phát triển ngành du lịch tỉnh nhà ngày càng bền vững.

### 2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu này nhằm đánh giá thực trạng lao động du lịch Phú Quốc, trên cơ sở đó đề xuất các biện pháp đào tạo lao động đáp ứng nhu cầu lao động ngành du lịch của Phú Quốc giai đoạn 2016 – 2020.

Để đạt được mục tiêu nghiên cứu, tác giả đã xây dựng bảng câu hỏi được thiết kế riêng cho từng đối tượng để thu thập số liệu sơ cấp theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện ở các doanh nghiệp du lịch tại Phú Quốc trong khoảng thời gian từ tháng 09/2015 đến 12/2015. Cụ thể, tác giả tiến hành khảo sát 158 nhân viên du lịch và 75 nhà quản lý doanh nghiệp du lịch để thực hiện trong nghiên cứu.

Phương pháp phân tích thống kê: Nghiên cứu này thu thập và sử dụng dữ liệu thứ cấp có sẵn từ Sở Văn hóa – Thể thao và Du lịch Kiên Giang, cục Thống kê tỉnh Kiên Giang, Viện nghiên cứu và phát triển du lịch, Tổng cục du lịch để đánh giá thực trạng của nguồn lao động du lịch ở Phú Quốc

Phương pháp chuyên gia: gặp gỡ phỏng vấn và trao đổi thông tin trực tiếp với những chuyên gia, những nhà quản lý và sử dụng lao động trong ngành du lịch ở Phú Quốc,... để xin ý kiến đánh giá, kiểm định về tính thực tiễn, khả dụng của bản câu hỏi để dùng để khảo sát.

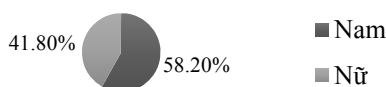
Phương pháp suy diễn quy nạp: Qua các tài liệu, các công trình nghiên cứu về nguồn nhân lực du lịch tại Việt Nam, ... tác giả hệ thống lại các nội dung từ thực tiễn cũng như lý luận làm cơ sở cho việc phân tích, suy đoán, diễn giải, xây dựng các giải pháp và lập kế hoạch hành động và bước đi thích hợp

### 3. Kết quả nghiên cứu

#### 3.1. Mô tả đặc điểm lao động du lịch Phú Quốc

##### 3.1.1. Giới tính

Theo số liệu điều tra 158 lao động du lịch của tác giả thực hiện vào tháng 12/2015, cho thấy số lượng lao động du lịch tại Phú Quốc có cơ cấu về giới tính như Biểu đồ 1: nữ chiếm tỷ lệ 58,2% trong tổng số lao động, tương đương 92 người), nam chỉ chiếm 41,8% (tương đương 66 người). Nhân viên nữ tập trung chủ yếu ở các bộ phận như buồng, bàn, lễ tân.



**Biểu đồ 1.** Cơ cấu số lượng lao động du lịch Phú Quốc năm 2015 phân theo giới tính

Nguồn: Số liệu tự khảo sát, 2015

##### 3.1.2. Độ tuổi

Theo thống kê của Sở Văn hóa, Thể thao & Du lịch tỉnh Kiên Giang (2015), số lượng lao động du lịch Phú Quốc dưới 30 tuổi là 2.453 người, tăng 13,6% so với năm 2013 và gấp 1,9 lần so với năm 2011. Trong cơ cấu lao động du lịch huyện Phú Quốc năm 2015, số lao động có độ tuổi dưới 30 và trong khoảng 30 đến 50 chiếm tỷ lệ cao nhất trong các nhóm, lần lượt là 40,9% và 31,1% kể đến là nhóm có độ tuổi từ 51 đến 55 chiếm 24,6%, nhóm trên 55 tuổi chiếm 3,4%. Điều này có thể giải thích bởi đặc trưng của ngành du lịch đòi hỏi lao động trẻ trung, năng động, có sức khỏe nhằm đảm bảo tốt các yêu cầu của công việc.

**Bảng 1.** Kết cấu lao động du lịch theo độ tuổi

Độ tuổi	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Dưới 30	2.453	40,9
30-50	1.865	31,1
50-55	1.476	24,6
Trên 55	206	3,4
<b>Tổng</b>	<b>6.000</b>	<b>100,0</b>

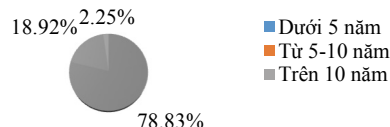
Nguồn: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Kiên Giang, 2015

##### 3.1.3. Kinh nghiệm làm việc

Thâm niên là một tiêu chí để phản ánh kinh nghiệm trong công tác của người lao động trong lĩnh vực du lịch huyện Phú Quốc. Những lao động có thâm niên càng cao sẽ có những hiểu biết cần thiết để giải quyết công việc tốt trong những tình huống nhất định.

Biểu đồ 2 biểu diễn kết quả thống kê về thâm niên của người lao động du lịch Phú Quốc. Kết quả, người lao động du lịch huyện Phú Quốc phần lớn chưa có nhiều kinh

nhệm, thâm niên dưới 5 năm chiếm tỷ lệ cao nhất với 78,8%, nhóm những lao động mới thường hăng hái với công việc, tràn đầy nhiệt huyết, họ thường muốn thể hiện năng lực của mình, năng động, sáng tạo, đem lại hiệu quả công việc cao. Tỷ lệ số lượng nhân viên có thâm niên lao động cao giảm dần khi số năm kinh nghiệm tăng dần. Cụ thể, nhóm lao động có thâm niên từ 5 -10 năm chiếm 18,9% và thấp nhất là những nhân viên có thâm niên trên 10 năm, chiếm 2,3%.



**Biểu đồ 2.** Thâm niên lao động du lịch huyện Phú Quốc

Nguồn: Số liệu tự khảo sát, 2015

##### 3.1.4. Trình độ chuyên môn

Theo thống kê của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Kiên Giang (2015), trình độ sau đại học chiếm 0,1% và trình độ đại học đạt 4,9%, trình độ cao đẳng 7,7%, trình độ trung cấp đạt 14,3%, trình độ khác đạt 23,8%; tổng số lao động du lịch chưa qua đào tạo chiếm 49,2% (tăng nhanh so với các năm khác). Điều này diễn ra đúng với thực tế là Phú Quốc đang cần rất nhiều lao động để phục vụ cho các khu du lịch, vui chơi giải trí khép kín vừa ra đời trong năm 2015.

**Bảng 2.** Trình độ văn hoá của nguồn nhân lực phục vụ du lịch Phú Quốc giai đoạn 2011-2015

Đơn vị: Người

Danh Mục	2011	2012	2013	2014	2015
Sau đại học	0	1	2	4	5
Đại học	62	74	150	251	295
Cao đẳng	142	192	213	264	462
Trung cấp	198	225	285	397	857
Khác	168	187	225	368	1430
Chưa qua đào tạo	1.608	1.691	2.095	3.043	2.951
Tổng nhân lực	2.178	2.370	2.970	4.327	5
Tỷ lệ % LĐ qua đào tạo	26,17	28,65	29,46	29,67	49,2

Nguồn: Sở Văn hoá Thể thao & Du lịch tỉnh Kiên Giang, 2015

Trong giai đoạn năm 2011 - 2015, tỷ lệ lao động đã qua đào tạo tăng thêm 5,16%. Trong đó, tốc độ tăng của nhóm nhân viên có trình độ Đại học và Cao đẳng khá cao lần lượt là 376% và 225%. Số lượng các lao động chưa qua đào tạo mặc dù còn chiếm số lượng lớn nhưng tốc độ tăng lại có dấu hiệu chậm dần qua các năm. Điều này chứng tỏ, công tác đào tạo chuyên môn nghiệp vụ của nhân viên trong ngành đã được các cấp lãnh đạo quan tâm sâu sát nhằm nâng dần chất lượng phục vụ của ngành du lịch.

##### 3.1.5. Trình độ ngoại ngữ, tin học.

Với việc gia nhập vào các tổ chức thế giới cùng với sự phát triển ngày càng mạnh mẽ của khoa học công nghệ đòi hỏi nhân viên phục vụ cần có những kiến thức cơ bản về ngoại ngữ cũng như tin học, đặc biệt là trong ngành du lịch.

Theo số liệu điều tra thực tế của nhóm tác giả được thể hiện ở Bảng 3, cho thấy lượng lao động du lịch Phú Quốc có chứng chỉ B ngoại ngữ chiếm tỷ lệ cao nhất đạt là 49,55%, và 68,32% tổng số nhân viên có chứng chỉ A tin học. Các chứng chỉ A, B quốc gia chiếm tỷ trọng rất cao (93,69% đối với trình độ ngoại ngữ; 95,05% đối với trình độ tin học), các loại chứng chỉ cao hơn chỉ chiếm một phần nhỏ, dao động trong khoảng từ 0,99% đến 3,60%. Bên cạnh đó, vẫn còn có một bộ phận lao động du lịch vẫn chưa có các chứng chỉ về ngoại ngữ và tin học, với tỷ lệ lần lượt là 1,80% và 2,97%.

Với trình độ chỉ hiểu biết cơ bản về ngoại ngữ và tin học như hiện nay, lao động du lịch Phú Quốc chỉ có thể giao tiếp trong phạm vi chuyên môn của mình. Khi được hỏi về những vấn đề khác, họ không thể giải quyết được vấn đề, không đáp ứng được nhu cầu của khách du lịch. Mặt khác, số lượng khách du lịch quốc tế đến đây mỗi năm rất lớn và có xu hướng ngày càng tăng (chủ yếu là khách đến từ Nga và Đức) nhưng số lượng lao động biết những ngoại ngữ khác (ngoài tiếng Anh) rất ít.

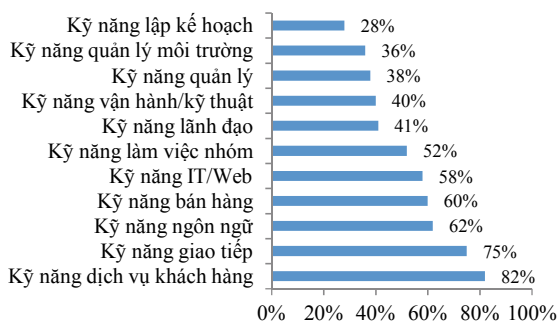
**Bảng 3.** Trình độ ngoại ngữ, tin học của lao động du lịch Phú Quốc

Tiêu chí	Ngoại Ngữ		Tiêu chí	Tin học	
	Tần số	Tỷ lệ (%)		Tần số	Tỷ lệ (%)
Chứng chỉ A	70	44,14	Chứng chỉ A	108	68,32
Chứng chỉ B	78	49,55	Chứng chỉ B	42	26,73
Chứng chỉ C	6	3,60	Trình độ trung cấp	2	0,99
Chứng chỉ Quốc tế	3	1,80	Trình độ CĐ/ĐH	5	2,97
Chưa qua đào tạo	1	0,90	Chưa qua đào tạo	2	0,99

Nguồn: Khảo sát của nhóm tác giả tháng 12/2015

### 3.2. Đánh giá chất lượng đào tạo lao động du lịch địa phương

#### 3.2.1. Chất lượng nhân viên khối lưu trú



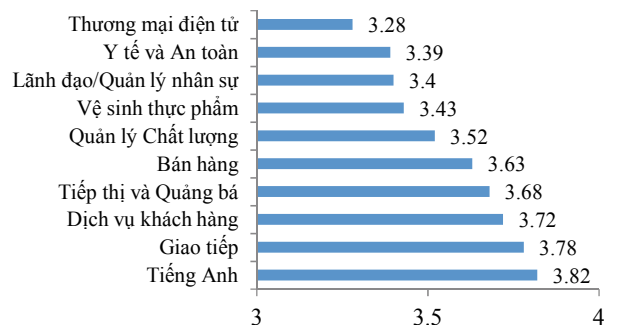
**Biểu đồ 3.** Mức độ hài lòng về chất lượng phát triển kỹ năng tại các cơ sở đào tạo du lịch địa phương

Nguồn: Số liệu tự khảo sát, 2015

Các cơ sở lưu trú là nơi tạo việc làm cho sinh viên tốt nghiệp từ các chương trình đào tạo về du lịch và khách sạn từ các cơ sở đào tạo về du lịch ở địa phương. Cuộc đánh giá nhu cầu đào tạo lao động du lịch ở Phú Quốc đã đánh giá nhận thức của doanh nghiệp du lịch về những kỹ năng mà sinh viên tốt nghiệp thể hiện ở nơi làm việc như

là kết quả của quá trình đào tạo. Các sinh viên tốt nghiệp ngành du lịch được đánh giá một cách tích cực về các lĩnh vực dịch vụ khách hàng, kỹ năng giao tiếp và khả năng ngoại ngữ nhưng bị đánh giá ở mức thấp hơn nhiều trong mảng kỹ thuật, lãnh đạo và quản lý, lập kế hoạch về môi trường.

Nghiên cứu này tìm kiếm thông tin từ khối cơ sở lưu trú về những lỗ hổng kỹ năng quan trọng cần có và các nhu cầu đào tạo tương ứng đối với khối cơ sở lưu trú tại Phú Quốc. Các ưu tiên được đặt ra trong toàn khối từ các cơ sở chưa được phân loại đến các cơ sở 2-5 sao đều liên quan đến những gì được gọi là "kỹ năng mềm", những năng lực không liên quan đến các đặc tính kỹ thuật của sản phẩm khách sạn nhưng tập trung vào giao tiếp bao gồm ngôn ngữ, dịch vụ liên quan đến khách hàng và bán hàng/năng lực tiếp thị. Đây là một phát hiện quan trọng của nghiên cứu này và có ý nghĩa quan trọng đối với các chương trình đại học và đào tạo nghề hiện có và đối với sự quan tâm dành cho các tiêu chuẩn nghề như VTOS. Cũng có bằng chứng về nhu cầu kỹ năng dành cho các khu vực hỗ trợ kỹ thuật quan trọng như vệ sinh thực phẩm, quản lý chất lượng, y tế và an toàn. Đây là những mảng kỹ năng quan trọng, có tính trụ cột và việc các kỹ năng của nhân viên được đánh giá cao có ảnh hưởng lớn đối với các chương trình đào tạo của Giáo dục và đào tạo Nghề Du lịch tại các cơ sở đào tạo lao động du lịch địa phương. Ngược lại, những mảng kỹ năng liên quan đến sản phẩm quan trọng như món ăn Việt Nam và món Âu không nằm trong những mảng kỹ năng ưu tiên, mặc dù trải nghiệm về ẩm thực tinh tế rất quan trọng đối với khách du lịch ngày nay.



**Biểu đồ 4.** Đánh giá về các kỹ năng chủ chốt trong khối cơ sở lưu trú

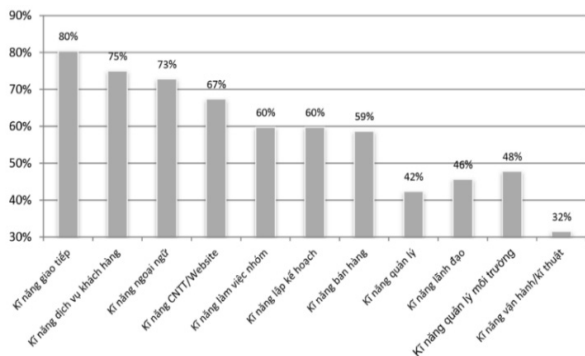
Nguồn: Số liệu tự khảo sát, 2015

Nghiên cứu này đã khảo sát nhận thức của những người được hỏi liên quan đến các nhu cầu kỹ năng trong tương lai dành cho lao động khối cơ sở lưu trú. Các câu trả lời đều nhấn mạnh rõ ràng 2 yếu tố – kỹ năng giao tiếp và ngoại ngữ. Ưu tiên này cho thấy đây là những lĩnh vực mà những người được hỏi tin rằng bản thân các doanh nghiệp không có khả năng để phát triển các kỹ năng cần thiết, trong khi các lĩnh vực khác có thể được đào tạo trong nội bộ, chỉ cần người lao động đã có kỹ năng giao tiếp và ngoại ngữ phù hợp. Phát hiện này có ý nghĩa lớn đối với các chương trình đào tạo nghề và đào tạo đại học cũng như đối với trọng tâm của các kỹ năng đào tạo chính dành cho khối cơ sở lưu trú.

#### 3.2.2. Khối công ty lữ hành và điều hành tour

Biểu đồ 5, đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp

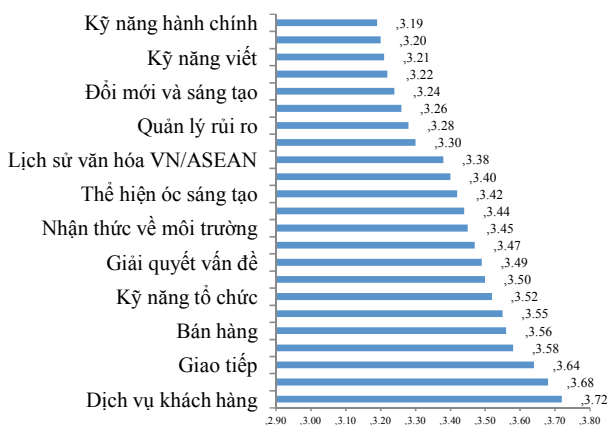
về các kỹ năng của sinh viên tốt nghiệp trong lĩnh vực lữ hành cho thấy mức độ hài lòng cao nhất với các kỹ năng của họ trong các mảng năng lực mềm như giao tiếp, ngôn ngữ và dịch vụ khách hàng. Xếp hạng thấp nhất dành cho quản lý môi trường và các kỹ năng về hoạt động/kỹ thuật trong khối công ty lữ hành/điều hành tour du lịch.



**Biểu đồ 5.** Mức độ hài lòng của doanh nghiệp về các kỹ năng của sinh viên lữ hành

Nguồn: Số liệu tự khảo sát, 2015

Biểu đồ 6, khảo sát về các nhu cầu kỹ năng trong tương lai của khối các công ty lữ hành/ điều hành tour xác định bốn mảng kỹ năng riêng biệt, mặc dù mức độ của mỗi mảng là không giống nhau.



**Biểu đồ 6.** Nhu cầu kỹ năng trong tương lai của lao động du lịch

Nguồn: Số liệu tự khảo sát, 2015

Mảng các kỹ năng chi phối tương lai của khối này, là giao tiếp, ngoại ngữ, một loạt các khả năng kỹ năng mềm, dịch vụ khách hàng và cá tính. Tầm quan trọng thứ hai thuộc về một loạt các năng lực cá nhân bao gồm làm việc độc lập, kỹ năng về cuộc sống và xã hội, giải quyết vấn đề và làm việc nhóm. Thứ ba là kỹ năng liên quan đến công nghệ, bao gồm cả thương mại điện tử, bán hàng trực tuyến và xử lý các phương tiện truyền thông mạng xã hội. Cuối cùng, ít quan trọng nhất là các kỹ năng hoặc năng lực kỹ thuật trong các lĩnh vực như thiết kế tour du lịch, các chuyến đi thực tế và các lĩnh vực thể thao quan trọng.

#### 4. Giải pháp đào tạo nguồn lao động du lịch Phú Quốc giai đoạn 2016-2020

Đào tạo và phát triển là các hoạt động trực tiếp nâng cao chất lượng phục vụ du lịch của nhân viên trong địa bàn huyện, là điều kiện để có thể đáp ứng nhu cầu ngày càng

cao của các du khách. Do đó, công tác này cần được thực hiện một cách có tổ chức và kế hoạch:

#### 4.1. Chuẩn hoá nội dung, chương trình đào tạo

- Nội dung, giáo trình đào tạo được xây dựng cho các nhóm chuyên ngành, nghề du lịch theo tiêu chuẩn quốc gia.
- Gắn đào tạo lý thuyết với thực hành; bảo đảm thời lượng thực hành; tổ chức thực hành tại nhiều loại hình cơ sở để bảo đảm chất lượng thực hành sát với thực tế, yêu cầu công việc.
- Chương trình đào tạo hướng đến việc áp dụng tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam và học viên được Hội đồng Cấp chứng chỉ nghề du lịch Việt Nam (VTCB) thẩm định, cấp chứng chỉ Nghiệp vụ du lịch Việt Nam.
- Sử dụng thang chuẩn Tiếng Anh TOEIC để đánh giá, chuẩn hoá trình độ ngoại ngữ Anh Văn trong đào tạo Tiếng Anh chuyên ngành du lịch.
- Sử dụng triệt để các kỹ thuật đa dạng (công cụ trực quan, video clip, phần mềm chuyên ngành,...) trong quá trình giảng dạy giúp người học tiếp cận với thực tế ngay trong quá trình học lý thuyết, khắc phục tình trạng đơn vị sử dụng phải đào tạo lại mới đáp ứng yêu cầu công việc.

#### 4.2. Đào tạo lại, bồi dưỡng nâng cao trình độ nguồn lao động du lịch

- Đối với nhân viên khối lữ hành: “kỹ năng vận hành/kỹ thuật” và “Kỹ năng quản lý” là một những kỹ năng mà theo khảo sát của các doanh nghiệp thì nhân viên khối lữ hành phải được đào tạo thêm. Bên cạnh đó, theo khảo sát về nhu cầu kỹ năng trong tương lai của khối lữ hành, cần đào tạo thêm các kỹ năng về: kỹ năng hành chính, kỹ năng viết, đổi mới và sáng tạo, lịch sử văn hóa Việt Nam, ASEAN; coi trọng việc phát triển trình độ ngoại ngữ giao tiếp.

- Đào tạo đội ngũ chuyên môn tiếp thị, nghiên cứu thị trường. Thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn, nâng cao nghiệp vụ về tiếp thị và nghiên cứu thị trường cho các doanh nghiệp.

- Đào tạo nâng cao nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên về mảng kỹ năng vận hành/kỹ thuật, quản lý, lập kế hoạch về môi trường và kỹ năng làm việc nhóm,... tại các cơ sở khối lưu trú.

- Đào tạo nâng cao trình độ đội ngũ hướng dẫn viên về các kỹ năng:

#### 4.3. Thực hiện đa dạng hoá hình thức đào tạo

Để bảo đảm đáp ứng đủ nguồn lao động du lịch, bên cạnh việc đào tạo mới theo chương trình đào tạo chính quy ở các cơ sở đào tạo, cần đẩy mạnh hình thức đào tạo đại học, cao đẳng tại chức; bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn ngắn hạn, huấn luyện tại chỗ. Hình thức đào tạo, huấn luyện tại chỗ cần được công nhận chính thức, lao động được đào tạo lại, bồi dưỡng, huấn luyện tại chỗ được kiểm tra, cấp giấy chứng nhận đã qua đào tạo.

Bên cạnh đó, các doanh nghiệp cần khuyến khích, tạo mọi điều kiện thuận lợi để nguồn lao động du lịch sẵn có tại đơn vị được tiếp tục học tập nâng cao trình độ, năng lực quản lý ở trình độ cao hơn về chuyên ngành quản trị kinh doanh du lịch bằng các hình thức đào tạo từ xa, qua mạng...

Mở rộng các hình thức đào tạo tại chức, huấn luyện không chính quy; đa dạng hoá loại hình đào tạo như: doanh nghiệp tự đào tạo, đào tạo tại chỗ, đào tạo tập trung, đào tạo từ xa, đào tạo qua mạng (e-learning).

#### **4.4. Tăng cường liên kết, hợp tác trong nước và quốc tế về đào tạo lao động du lịch**

- Đối tượng liên kết, hợp tác là các Trung tâm du lịch lớn trong nước có các cơ sở đào tạo chuyên ngành du lịch, có nguồn giáo viên mạnh, có kinh nghiệm trong công tác quản lý, phát triển lao động du lịch như: thành phố Hồ Chí Minh, Vũng Tàu, Nha Trang, Đà Nẵng, Hà Nội và các nước, các tổ chức quốc tế mà Tổng cục Du lịch đã ký hiệp định hợp tác du lịch.

- Các hoạt động liên kết, hợp tác đào tạo chủ yếu là thu hút dự án đầu tư về đào tạo; trao đổi kinh nghiệm; đổi mới chương trình, giáo trình giảng dạy, thực hành; hỗ trợ giảng viên chuyên ngành; hỗ trợ chuyên gia quốc tế; hỗ trợ đào tạo, tu nghiệp tại nước ngoài; tư vấn, tài trợ kinh phí, kỹ thuật, kinh nghiệm, ứng dụng khoa học công nghệ trong quản lý đào tạo và phát triển lao động du lịch với các hình thức như mời các các tổ chức quốc tế đến Phú Quốc nghiên cứu, khảo sát, tư vấn và tài trợ kinh phí đào tạo và phát triển nguồn lao động du lịch thông qua các dự án quốc tế về du lịch.

- Thông qua hợp tác trong nước và quốc tế để hỗ trợ phát triển đội ngũ chuyên gia, người dạy, tiếp cận nguồn kiến thức, kinh nghiệm của các Trung tâm du lịch lớn trong nước và quốc tế,...

#### **5. Kết luận**

Du lịch huyện Phú Quốc trong thời gian qua phát triển khá nhanh, thu hút nhiều lao động các nơi. Lượng lao động du lịch tăng bình quân trên 28,8% trong giai đoạn 2011-2015. Các dự án du lịch có quy mô lớn và cơ sở lưu trú du lịch hạng sao cao đi vào hoạt động đã thúc đẩy hình thành đội ngũ cán bộ quản lý giỏi, nhân viên nghiệp vụ lành nghề ở huyện. Mặt khác, các dự án du lịch có vốn đầu tư nước ngoài đã thu hút về tỉnh một số lao động người nước ngoài có tay nghề cao, trình độ chuyên nghiệp và kinh nghiệm quản lý kinh doanh du lịch ở tầm quốc tế. Tuy nhiên, lao động trong lĩnh vực kinh doanh du lịch tăng nhanh về số lượng nhưng chất lượng còn thấp chưa đáp ứng được yêu cầu. Đội ngũ cán bộ quản lý kinh doanh du lịch thiếu, không theo kịp nhu cầu. Chất lượng lao động nghiệp vụ ở

các doanh nghiệp du lịch còn nhiều hạn chế. Lao động chưa được đào tạo chiếm tới 40,04% trong tổng số lao động. Trình độ ngoại ngữ nói chung còn thấp, tính chuyên nghiệp chưa cao, chưa đáp ứng được yêu cầu 72,21% không biết ngoại ngữ trong tổng số lao động. Số lao động chỉ qua bồi dưỡng ngắn ngày và huấn luyện tại chỗ khá cao, chiếm 14,28% trong tổng số lao động. Độ tuổi lao động 19 – 29 là 46,37%, chứng tỏ Phú Quốc có một đội ngũ lực lượng trẻ trong ngành du lịch nhưng kinh nghiệm dưới 3 năm là 56,56% cũng rơi vào lực lượng trẻ này.

Trong thời gian tới, nâng cao chất lượng đào tạo nguồn lao động du lịch cần có sự hành động tích cực của các cơ sở đào tạo du nghề du lịch, doanh nghiệp du lịch và người lao động trong lĩnh vực du lịch. Các cơ sở đào tạo cần đổi mới nội dung, chương trình đào tạo, gắn với những lợi thế của địa phương, đào tạo gắn liền với nâng cao kỹ năng thực hành cho sinh viên, đáp ứng các theo tiêu chuẩn quốc gia. Cơ sở đào tạo và doanh nghiệp du lịch cần đẩy mạnh hợp tác nhằm đảm bảo đào tạo gắn với nhu cầu phát triển của ngành, xã hội và thị trường. Người lao động trong lĩnh vực du lịch cần chủ động học hỏi, trau dồi, nâng cao trình độ để đạt được sự chuyên nghiệp và các tiêu chuẩn mang tầm khu vực và quốc tế về kiến thức chuyên môn, kỹ năng nghề, trình độ ngoại ngữ,... để được công nhận năng lực, trở thành lao động có kỹ năng bậc cao, đáp ứng yêu cầu công việc và hội nhập quốc tế. Khi có bộ tiêu chuẩn nghề quốc gia, sự hợp tác hiệu quả giữa cơ sở đào tạo và doanh nghiệp du lịch và lao động du lịch hội đủ năng lực tiêu chuẩn thì nhân lực du lịch của Phú Quốc hoàn toàn có thể đáp ứng nhu cầu cung ứng nguồn lao động du lịch của Phú Quốc.

#### **TÀI LIỆU THAM KHẢO**

- [1] Cục Thống kê tỉnh Kiên Giang, Niên giám thống kê, năm 2010.
- [2] Cục Thống kê tỉnh Kiên Giang, Niên giám thống kê, năm 2015.
- [3] Dương Văn Sáu, "Đào tạo nhân lực du lịch ở Việt Nam – những vấn đề lý luận và thực tiễn", ĐHKG, 2015, <<http://huc.edu.vn/vi/spct/id87/DAO-TAO-NHAN-LUC-DU-LICH-O-VIET-NAM---NHUNG-VAN-DE-LY-LUAN-VA-THUC-TIEN/>>
- [4] Phòng thống kê huyện Phú Quốc, Báo cáo số liệu thống kê, năm 2010.
- [5] Phòng thống kê huyện Phú Quốc, Báo cáo số liệu thống kê, năm 2015.

(BBT nhận bài: 25/11/2016, hoàn tất thủ tục phản biện: 16/02/2017)