BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

HỒ THỊ ÁNH VÂN

ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC NGÀNH DU LỊCH THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG ĐẾN NĂM 2015 VÀ TẦM NHÌN 2020

Chuyên ngành: Kinh tế phát triển
Mã số: 60.31.05

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SỸ KINH TẾ

Đà Nẵng - Năm 2011

Công trình được hoàn thành tại
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

Người hướng dẫn khoa học: **TS. ĐÀO HỮU HÒA**

Phản biện 1: **PGS.TS. LÊ THẾ GIỚI**

Phản biện 2: **TS. VÕ DUY KHƯƠNG**

Luận văn được bảo vệ tại Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp thạc sỹ kinh tế họp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày 11 tháng 12 năm 2011

Có thể tìm hiểu luận văn tại:
- Trung tâm Thông tin - Học liệu, Đại học Đà Nẵng
- Thư viện Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng.

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Thành phố Đà Nẵng, với mục tiêu phát triển du lịch trở thành một trong những ngành kinh tế mũi nhọn và chiếm tỷ trọng lớn trong cơ cấu kinh tế của thành phố, có sức lôi kéo một số ngành kinh tế phát triển, góp phần chuyển dịch theo hướng cơ cấu kinh tế "dịch vụ - công nghiệp, xây dựng - nông nghiệp". Một vấn đề quan trọng được đặt ra đối với việc phát triển của ngành du lịch thành phố Đà Nẵng là việc định hướng giải pháp về nguồn nhân lực và đào tạo nguồn nhân lực đồng bộ, có hệ thống. Thực tế cho thấy, nguồn nhân lực chính phục vụ cho ngành du lịch hiện nay của thành phố còn rất yếu và thiếu, không đồng bộ về cơ cấu ngành nghề, cơ cấu tuổi, giới tính, cơ cấu về trình độ được đào tạo, cơ cấu về quản lý và phục vụ... phần lớn nguồn nhân lực được tuyển dụng lấy từ các ngành khác nhau, nên không đáp ứng được yêu cầu phát triển của ngành du lịch. Vì vậy, nguồn nhân lực của Đà Nẵng cần phải được đào tạo, bồi dưỡng và rèn luyện theo hướng chuyên nghiệp.

Bên cạnh đó, xây dựng chiến lược đào tạo, phát triển nguồn nhân lực, đáp ứng yêu cầu phát triển trong giai đoạn mới là một trong những nhiệm vụ và giải pháp trong chiến lược quy hoạch phát triển kinh tế - xã hội của thành phố Đà Nẵng đến năm 2020.

Xuất phát từ tầm quan trọng trên, để góp phần giải quyết việc thực hiện mục tiêu coi phát triển du lịch Đà Nẵng trở thành một trong những ngành kinh tế mũi nhọn và chiếm tỷ trọng lớn trong cơ cấu kinh tế của thành phố, có sức lôi kéo một số ngành kinh tế phát triển, góp phần chuyển dịch theo hướng cơ cấu kinh tế "dịch vụ-công nghiệp, xây dựng-nông nghiệp đến năm 2020, tôi đã chọn đề tài

“Đào tạo nguồn nhân lực ngành du lịch Thành phố Đà Nẵng đến năm 2015 và tầm nhìn 2020” làm đề tài tốt nghiệp.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận làm nền tảng cho việc phân tích đánh giá thực trạng và xây dựng giải pháp đào tạo nguồn nhân lực cho ngành du lịch.

- Chỉ ra thực trạng nguồn nhân lực và công tác đào tạo nguồn nhân lực của ngành du lịch thành phố Đà Nẵng từ đó đánh giá những ưu điểm và tồn tại kìm hãm việc đào tạo nguồn nhân lực của ngành du lịch thành phố Đà Nẵng.

- Đề xuất hệ thống giải pháp đào tạo cho nguồn nhân lực ngành du lịch thành phố Đà Nẵng đến năm 2015 và tầm nhìn 2020.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Về đối tượng: Đề tài nghiên cứu về công tác đào tạo nguồn nhân lực cho ngành du dịch.

Về không gian: Đề tài tập trung nghiên cứu vào các doanh nghiệp, chi nhánh có giấy phép đăng ký kinh doanh sử dụng nguồn nhân lực và các cơ sở đào tạo nguồn nhân lực cho ngành du lịch trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

Về thời gian: Đề tài tập trung vào khai thác các số liệu thống kê và khảo sát thực tế trong khoảng thời gian 10 năm gần nhất. Tầm xa cho các giải pháp được xác định là đến năm 2015 và tầm nhìn 2020.

4. Phương pháp nghiên cứu

Các phương pháp được sử dụng chủ yếu là phương pháp phân tích định lượng, phương pháp phân tích định tính, phương pháp chỉ số, phương pháp tỷ lệ, phương pháp so sánh.

5. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài

Đề tài mong muốn cung cấp một cái nhìn tổng quát nhất về việc đào tạo nguồn nhân lực ngành du lịch tại thành phố Đà Nẵng.

Ngoài ra, đề tài cũng tìm hiểu và xác định một số chính sách để thành phố có kế hoạch hỗ trợ nhằm đảm bảo cung cấp nguồn nhân lực cho ngành du lịch có chất lượng phục vụ phát triển ngành du lịch

6. Kết cấu của luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo, nội dung chính của luận văn được kết cấu thành 3 chương.

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN CỦA ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH

1.1. DU LỊCH VÀ NGUỒN NHÂN LỰC ĐỂ PHÁT TRIỂN DU LỊCH BỀN VỮNG

1.1.1. Du lịch, hoạt động du lịch và ngành kinh tế du lịch

Các nhà nghiên cứu và quản lý đều thừa nhận du lịch là hoạt động có chủ đích của con người nhằm đáp ứng nhu cầu được thỏa mãn về vật chất, tinh thần gắn với những địa điểm khác biệt với nơi mà họ sinh sống.

Quá trình tương tác giữa lao động du lịch – tài nguyên du lịch – nhu cầu du lịch được gọi chung là “hoạt động du lịch”.

Cùng với sự phát triển của xã hội, nền kinh tế bắt đầu có sự phân chia để hình thành nên những *bộ phận, phân hệ có tính độc lập tương đối, có quan hệ tác động tương hỗ lẫn nhau, cùng tồn tại trong môi trường du lịch, cùng tiến hành các hoạt động du lịch nhằm mục đích làm giàu và gia tăng phúc lợi ròng của toàn xã hội*. Tập hợp tất cả các bộ phận, phân hệ đã nêu trên hình thành nên Ngành kinh tế du lịch (gọi tắt là Ngành du lịch).

1.1.2. Phát triển du lịch bền vững và những yêu cầu đặt ra

1.1.2.1. Phát triển du lịch bền vững

Phát triển du lịch bền vững phải hướng đến 03 mục tiêu cơ bản: Đảm bảo cho sự bền vững về tài nguyên và môi trường; về văn hóa và xã hội và về kinh tế.

1.1.2.2. Những yêu cầu đặt ra đối với phát triển du lịch bền vững

Để thực hiện các mục tiêu phát triển du lịch bền vững kể trên, Theo Tổ chức bảo tồn thiên nhiên Thế giới IUCN năm 1998 đã đề ra các yêu cầu sau đây:

- Bảo vệ và tôn tạo nguồn tài nguyên du lịch.

- Giảm tiêu thụ quá mức và xả thải, giảm chi phí khôi phục các suy thái môi trường, nâng cao chất lượng du lịch.

- Duy trì tính đa dạng.

- Phát triển du lịch phải lồng ghép với thực hiện quy hoạch phát triển kinh tế xã hội của địa phương, của quốc gia.

- Thu hút sự tham gia của cộng đồng địa phương.

- Đào tạo đội ngũ nguồn nhân lực phục vụ hoạt động du lịch.

- Cung cấp thông tin cho du khách một cách đầy đủ để nâng cao sự tôn trọng của du khách đến môi trường tự nhiên, xã hội và văn hóa khu du lịch.

- Triển khai các hoạt động nghiên cứu đảm bảo lợi ích cho các chủ thể liên quan.

1.1.3. Nguồn nhân lực du lịch và đặc điểm của nguồn nhân lực du lịch

1.1.3.1. Nguồn nhân lực du lịch

Trong ngành du lịch, xét trên mức độ tác động trực tiếp hoặc gián tiếp, nguồn nhân lực có thể được phân chia thành 04 loại như sau: Nhân lực trong lĩnh vực quản lý Nhà nước; doanh nhân và những người kinh doanh du lịch; nhân lực chuyên môn nghiệp vụ trong ngành kinh doanh du lịch; những người làm nghề tự do và người dân tham gia hoạt động trong lĩnh vực du lịch.

1.1.3.2. Đặc điểm nguồn nhân lực du lịch

Nguồn nhân lực trong ngành du lịch có đặc điểm khác với những ngành kinh tế khác như: nguồn nhân lực du lịch phải có kỹ năng chuyên môn, nghiệp vụ sâu về du lịch; nguồn nhân lực du lịch phải có kiến thức về văn hóa, xã hội và giỏi ngoại ngữ; nguồn nhân lực du lịch phải có tâm huyết làm du lịch; nguồn nhân lực du lịch phải hiểu biết và có ý thức về phát triển bền vững; …

1.1.4. Chất lượng nguồn nhân lực với phát triển du lịch bền vững

Chất lượng nguồn nhân lực với phát triển du lịch bền vững được thể hiện trên các mặt sau: nguồn nhân lực cao đảm bảo việc hoạch định quy hoạch, xây dựng chính sách; nguồn nhân lực cao có

khả năng áp dụng thành thạo các ứng dụng khoa học kỹ thuật vào trong kinh doanh; nguồn nhân lực quyết định đến việc bảo vệ tài nguyên du lịch; …

1.2. NỘI DUNG HOẠT ĐỘNG ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TRONG NGÀNH DU LỊCH

1.2.1. Xác định mục tiêu đào tạo

Việc đầu tiên, quan trọng nhất của quá trình đào tạo là xác định mục tiêu cho các chương trình đào tạo. Đây là công việc hết sức cần thiết trong giai đoạn chuẩn bị kế hoạch đào tạo.

1.2.2. Xác định các kiến thức, kỹ năng cần trang bị

Xác định kiến thức, kỹ năng cần được đào tạo cho nguồn nhân lực chính là xác định cấp bậc cần đào tạo, ngành nghề cần đào tạo và kết cấu chương trình phù hợp với mục tiêu cần đạt.

1.2.3. Xây dựng kế hoạch đào tạo

Xây dựng kế hoạch đào tạo là xác định nhu cầu về số lượng và chất lượng, thời gian, địa điểm tổ chức và đối tượng tham gia đào tạo.

1.2.4. Lựa chọn phương pháp đào tạo

Các phương pháp đào tạo được tiến hành không chỉ trong công việc mà cả ngoài công việc. Gồm: Đào tạo theo kiểu chỉ dẫn công việc, đào tạo theo kiểu học nghề, tổ chức ra các lớp cạnh doanh nghiệp, cử đi học các trường lớp chuyên nghiệp, cử đi học các trường lớp chính qui

1.2.5. Tổ chức và quản lý quá trình đào tạo

Sau khi đã xác định được mục tiêu đào tạo và lựa chọn được phương pháp cũng như phương tiện thích hợp, các nhà quản lý phải lên kế hoạch chuẩn bị cho việc đào tạo.

1.2.6. Đánh giá kết quả đào tạo

Để đánh giá hiệu quả đào tạo thường được thực hiện qua hai giai đoạn: Giai đoạn nhận thức và gai đoạn vận dụng.

1.3. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN HOẠT ĐỘNG ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TRONG NGÀNH DU LỊCH

1.3.1. Các nhân tố thuộc về người học

1.3.1.1. Khả năng của người học

1.3.1.2. Kỳ vọng về lợi ích

Động cơ mạnh mẽ để con người quyết định đào tạo nhằm nâng cao trình độ còn tuỳ thuộc vào việc họ kỳ vọng như thế nào về các lợi ích mà họ sẽ nhận được sau khi đào tạo.

1.3.1.3. Nhu cầu được "tôn trọng, thừa nhận"

1.3.2. Các nhân tố thuộc về cơ sở đào tạo

1.3.2.1. Mục tiêu mà cơ sở đào tạo theo đuổi

Một yếu tố có ảnh hưởng rất lớn đến việc gắn kết giữa đào tạo và sử dụng hiệu quả nguồn lực lao động đó là mục tiêu mà cơ sở đào tạo hướng đến.

1.3.2.2. Nội dung, chương trình đào tạo

Chất lượng đào tạo còn bị ảnh hưởng bởi nội dung, chương trình đào tạo, nó chính là nguyên liệu chính để chế tác ra các sản phẩm theo đúng mục tiêu đã đề ra.

1.3.2.3. Cách thức tổ chức quá trình đào tạo

Cách thức tổ chức đào tạo thể hiện ở các bước cơ bản của quy trình đào tạo bao gồm khâu tuyển sinh, các thức tổ chức học tập, phương pháp học tập và cách thức đánh giá kết quả học tập.

1.3.3. Các nhân tố thuộc về người sử dụng lao động

1.3.3.1. Chính sách tiền lương

1.3.3.2. Xu hướng sàng lọc nhân viên

Xu hướng sàng lọc lao động của các doanh nghiệp sẽ tác động mạnh mẽ đến việc điều chỉnh nhu cầu đào tạo của xã hội. Người học sẽ căn cứ vào xu hướng này để hướng quá trình lựa chọn đào tạo của mình theo hướng mà các doanh nghiệp mong muốn.

1.3.3.3. Định hướng đào tạo

Con người có được kinh nghiệm là nhờ vào quá trình làm việc, thông qua quá trình thực hiện công việc mà học hỏi và đúc rút được những kinh nghiệm quý báu giúp cho họ có thể giải quyết các công việc khác trong tương lai tốt hơn.

1.3.4. Nhân tố thuộc về chính phủ

1.3.4.1. Xác lập khuôn khổ pháp lý làm cơ sở cho việc đào tạo

Nhà nước ban hành các văn bản quy phạm pháp luật theo thủ tục, trình tự, luật định và được nhà nước đảm bảo nhằm điều chỉnh các mối quan hệ xã hội theo định hướng xã hội chủ nghĩa.

1.3.4.2. Đảm bảo các nguồn lực xã hội cho việc đào tạo

Để các đường lối, cơ chế, chính sách đi vào đời sống xã hội, Nhà nước phải kiểm tra, giám sát việc thực thi đường lối, cơ chế, chính sách đồng thời phải xây dựng các chiến lược, chương trình, đề án,.v.v… để đường lối, cơ chế đi đúng định hướng đã được đề ra.

1.3.4.3. Triển khai các chính sách hỗ trợ, khuyến khích hỗ trợ đào tạo

Chính sách hỗ trợ đào tạo là chủ trương, biện pháp của Đảng và Nhà nước nhằm bồi dưỡng, phát triển các phẩm chất, năng lực cho mỗi người dân.

1.3.4.4. Thực hiện vai trò quản lý Nhà nước trong việc kiểm tra, kiểm soát hoạt động đào tạo trong nền kinh tế

Trong quá trình triển khai thực hiện các chính sách, nhà nước theo dõi, kiểm tra chính sách đó được thực hiện có đúng hay không để Nhà nước có biện pháp cưỡng chế, đánh giá kết quả từ đó đề ra biện pháp khắc phục.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

2.1. NGUỒN NHÂN LỰC NGÀNH DU LỊCH THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

2.1.1. Tình hình phát triển du lịch thành phố Đà Nẵng

2.1.1.1. Những điều kiện phát triển của du lịch Đà Nẵng

Nhìn chung, Đà Nẵng là địa phương có nhiều thuận lợi cho việc đẩy mạnh phát triển du lịch trong tương lai. Lợi thế đó thể hiện trên tất cả các mặt: tự nhiên - kinh tế - xã hội. Nói cách khác, Đà Nẵng có lợi thế: thiên thời – địa lợi – nhân hòa đối với phát triển du lịch.

2.1.1.2. Tình hình phát triển du lịch Đà Nẵng

a) Doanh thu từ hoạt động du lịch

Doanh thu toàn ngành du lịch thành phố Đà Nẵng giai đoạn 2001-2009 có xu hướng tăng lên qua các năm.

b) Quy mô và cơ cấu khách du lịch

Số lượng khách du lịch đến Đà Nẵng trong giai đoạn từ 2001-2009 tăng lên nhanh chóng. Tuy nhiên, sự tăng trưởng này chủ yếu ở khách du lịch nội địa, khách du lịch quốc tế tăng thấp hơn.

c) Mức độ chi tiêu bình quân của một du khách

Xét về tổng thể, mức độ chi tiêu bình quân của một khách du lịch đến Đà Nẵng có tăng. Tuy nhiên phân tích qua từng năm ta thấy nổi lên những xu hướng khác nhau.

d) Mức độ đóng góp của ngành du lịch vào GDP

Du lịch ngày càng góp phần vào sự tăng trưởng của thành phố và xu hướng trở thành ngành kinh tế quan trọng của thành phố Đà Nẵng trong những năm tiếp theo.

2.1.2. Thực trạng nguồn nhân lực ngành du lịch thành phố Đà Nẵng

2.1.2.1. Số lượng nguồn nhân lực hoạt động trong ngành du lịch

Trong những năm qua số lượng lao động không ngừng tăng lên, cả lao động làm việc trong khu vực quản lý nhà nước về du lịch lẫn lao động làm việc trực tiếp trong các cơ sở kinh doanh du lịch.

2.1.2.2. Chất lượng nguồn nhân lực hoạt động trong ngành du lịch

a) Chất lượng nguồn nhân lực qua tiêu chí trình độ đào tạo

Số lượng lao động đã qua đào tạo được thu hút, sử dụng trong ngành có xu hướng tăng lên. Tuy nhiên, lao động chưa qua đào tạo

(dưới sơ cấp) vẫn còn chiếm tỷ lệ lớn. sẽ là rào cản lớn của ngành du lịch thành phố nếu không có biện pháp mạnh mẽ để sớm khắc phục.

b) Chỉ tiêu nguồn nhân lực qua tiêu chí trình độ ngoại ngữ

Trình độ ngoại ngữ của lao động đang làm việc trong các doanh nghiệp kinh doanh du lịch Đà Nẵng còn hạn chế, tỷ lệ chưa qua đào tạo ngoại ngữ rất cao. Đây là một vấn đề tồn tại lớn của ngành du lịch thành phố Đà Nẵng.

c) Chất lượng nguồn nhân lực theo tiêu chí độ tuổi

- Cơ cấu theo độ tuổi

Cơ cấu lao động du lịch thành phố có tỷ lệ tương đối phù hợp với yêu cầu kinh doanh hoạt động, tuy nhiên tỷ lệ dưới 30 thấp (dưới 1/3) sẽ ảnh hưởng đến việc mở rộng quy mô hoạt động trong tương lai.

2.1.2.3. Thực trạng cơ cấu nguồn nhân lực du lịch

a) Cơ cấu nguồn nhân lực theo lĩnh vực hoạt động

Các số liệu thống kê cho thấy rằng, tỷ lệ lao động ở khu vực quản lý nhà nước và khu vực kinh doanh trong ngành du lịch của Đà Nẵng thời gian qua là ổn định và hợp lý.

b) Cơ cấu nguồn nhân lực theo ngành nghề kinh doanh

Nếu xét theo tính chất công việc quản lý điều hành hay trực tiếp ta thấy: tỷ lệ lao động quản lý so với tổng lao động làm việc trong doanh nghiệp tăng. Tỷ lệ lao động trực tiếp đã giảm.

c) Cơ cấu nguồn nhân lực theo chuyên môn, nghiệp vụ

Lao động làm nghề lữ hành và hướng dẫn viên du lịch chiếm tỷ trọng cao nhưng có xu hướng giảm dần. Tỷ lệ lao động làm việc

tại các bộ phận lễ tân và phục vụ buồng, bàn, bar và đầu bếp có xu hướng tăng lên. Việc dịch chuyển cơ cấu lao động này cũng phù hợp với xu hướng phát triển của ngành du lịch thành phố thời gian qua.

2.1.2.4. Đánh giá mức độ đáp ứng công việc của nguồn nhân lực du lịch thành phố Đà Nẵng

a) Mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của nguồn nhân lực du lịch do các cơ quan quản lý Nhà nước về du lịch đánh giá

b) Mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của nguồn nhân lực du lịch do các doanh nghiệp hoạt động du lịch đánh giá

2.1.2.5. Đánh giá chung về thực trạng nguồn nhân lực du lịch thành phố Đà Nẵng

a) Những mặt mạnh

- Nguồn nhân lực du lịch thành phố Đà Nẵng đã có sự phát triển nhanh về số lượng.

- Chất lượng nguồn nhân lực du lịch có xu hướng tăng lên.

- Cơ cấu nguồn nhân lực du lịch đa dạng, phong phú về các ngành nghề.

- Tỷ lệ những người lao động làm việc trong ngành du lịch thành phố có kiến thức về bảo vệ môi trường và phát triển bền vững khá cao.

- Nguồn nhân lực du lịch có tính cần cù, chịu khó, hiếu học, mến khách, thân thiện, giàu bản sắc văn hóa.

b) Những mặt yếu

- Nguồn nhân lực du lịch có sự bất hợp lý về cơ cấu trình độ.

- Lao động trực tiếp đang làm việc trong lĩnh vực du lịch tại các doanh nghiệp chưa được đào tạo chuyên môn nghiệp vụ để có khả năng thực hiện công việc lại chiếm tỷ lệ lớn, đặc biệt đối với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ khách sạn.

- Lao động ngành du lịch làm những công việc liên quan trực tiếp đến khách hàng chưa qua đào tạo ngoại ngữ chiếm tỷ lệ rất cao (mức độ đáp ứng yêu cầu thuộc loại yếu 100%).

- Chất lượng lao động hiện nay chưa đáp ứng yêu cầu công việc còn chiếm một tỷ lệ khá cao, đặc biệt là lao động làm việc trong các doanh nghiệp trong nước.

- Mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của nguồn nhân lực du lịch về kỹ năng giao tiếp, chủ tọa đàm phán là không cao, về công tác thống kê du lịch; công tác nghiên cứu thị trường, marketing và xúc tiến quảng bá du lịch; công tác quản lý phát triển nguồn nhân lực du lịch; công tác phát triển du lịch sinh thái và du lịch văn hóa thuộc loại yếu.

2.2. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG THỜI GIAN QUA

2.2.1. Kết quả đào tạo nguồn nhân lực du lịch thành phố Đà Nẵng thời gian qua

Hiện nay công tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch của thành phố đã được chú trọng, thể hiện ở số lượng lao động được đào tạo tăng qua các năm.

2.2.2. Tình hình thực hiện công tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch thành phố Đà Nẵng

2.2.2.1. Công tác xác định mục tiêu đào tạo

Đối với cơ quan quản lý nhà nước về du lịch, mục tiêu hàng đầu là nâng cao khả năng về công tác quản lý nhà nước về du lịch. Mục tiêu cụ thể: thứ nhất nắm vững kiến thức về hành lang pháp lý của nhà nước về du lịch và vận dụng trong thực tiễn; thứ hai được cập nhật những kiến thức mới về định hướng thị trường, thông tin thị trường, ..

Đối với các doanh nghiệp kinh doanh du lịch, mục tiêu tổng quát của đào tạo nguồn nhân lực là đáp ứng được lợi ích và hiệu quả sản xuất kinh doanh của đơn vị. Căn cứ vào thực trạng lĩnh vực kinh doanh của đơn vị và định hướng nhu cầu về phát triển sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp xác định mục tiêu đào tạo nguồn nhân lực của đơn vị mình.

2.2.2.2. Công tác xác định các kiến thức, kỹ năng cần trang bị

Căn cứ vào mục tiêu đào cơ quan quản lý nhà nước về du lịch và doanh nghiệp kinh doanh du lịch xác định kiến thức và kỹ năng cần trang bị.

2.2.2.3. Công tác xác định kế hoạch đào tạo

Đối với cơ quan quản lý nhà nước về du lịch, Sở Văn hóa – Thể thao và Du lịch kết hợp với Sở Nội vụ xây dựng kế hoạch đào tạo lao động.

Đối với các doanh nghiệp kinh doanh du lịch. Các doanh nghiệp lớn chủ động trong kế hoạch đào tạo. Các doanh nghiệp vừa và nhỏ hầu như chưa có kế hoạch đào tạo nguồn nhân lực cụ thể.

2.2.2.4. Nội dung, chương trình đào tạo

Kiến thức chuyên ngành nói chung và ngành du lịch nói riêng sinh viên, người lao động được học quá ít, hệ số khai thác kiến thức còn thấp.

Về đào tạo nghề, hầu hết các cơ sở đào tạo nghề trình độ trung cấp và cao đẳng đã xây dựng chương trình đào tạo. Tuy nhiên, tỷ lệ thời gian dành cho thực hành vẫn chưa đảm bảo theo quy định.

2.2.2.5. Phương pháp đào tạo

Đối với đào tạo nguồn nhân lực quản lý Nhà nước về du lịch. Đối với lao động làm việc quản lý nhà nước về du lịch chủ yếu sử dụng hình thức cử đi học tại các cơ sở đào tạo để đào tạo cho lao động. Ngoài ra, còn tham gia các khóa đào tạo ngắn hạn, theo chuyên đề ...

Đối với đào tạo nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp du lịch. Nhìn chung, lao động làm việc trong các doanh nghiệp và được doanh nghiệp đào tạo thì hình thức đào tạo khá phong phú. Tuy nhiên, hình thức doanh nghiệp tự tổ chức đào tạo và gửi đi cơ sở đào tạo là chủ yếu.

2.2.2.6. Tổ chức quản lý các chương trình đào tạo

- Đối với người lao động được đào tạo tại chỗ thì doanh nghiệp kinh doanh du lịch quyết định chương trình đào tạo.

- Đối với người lao động được gửi đi đào tạo tại các cơ sở đào tạo thì cơ quan quản lý nhà nước về du lịch hoặc doanh nghiệp kinh doanh du lịch quản lý được nội dung, chương trình đào tạo, giáo viên đào tạo nếu có ký kết hợp động với cơ sở đào tạo, còn những khóa đào tạo không ký kết hợp đồng đào tạo thì chỉ quyết định được cơ sở

đào tạo, còn nội dung chương trình đào tạo, giáo viên giảng dạy do cơ sở đào tạo quyết định.

2.2.2.7. Đánh giá kết quả đào tạo

Kết quả đào tạo của người lao động sau khi đào tạo có mức độ chưa đáp ứng tốt yêu cầu còn chiếm tỷ lệ cao.

2.2.2.8. Đánh giá thành công, hạn chế và nguyên nhân của công tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch thành phố Đà Nẵng

a) Những kết quả đạt được

- Cơ quản quản lý nhà nước về du lịch và các doanh nghiệp có từ 100 lao động trở lên đã xây dựng kế hoạch đào tạo nguồn nhân lực cho đơn vị mình.

- Thành phố có ban hành chính sách hỗ trợ, tạo điều kiện để nguồn nhân lực quản lý nhà nước về du lịch đi đào tạo.

- Các doanh nghiệp đã đào tạo người lao động bằng kinh phí của đơn vị đặc biệt là ở doanh nghiệp FDI.

b) Những hạn chế

- Công tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch vẫn còn mang tính nhất thời.

- Đối với các doanh nghiệp ngoài quốc doanh, đặc biệt là các doanh nghiệp nhỏ và vừa không tổ chức đào tạo hoặc gửi người lao động đi đào tạo mà người lao động tự đào tạo để nâng cao trình độ.

- Công tác quản lý các chương trình đào tạo do đơn vị gửi người lao động đi các cơ sở đào tạo còn hạn chế.

- Các doanh nghiệp khi tổ chức đào tạo người lao động tại doanh nghiệp thì không có sự liên kết giữa cơ sở đào tạo và doanh nghiệp về các nhu cầu ngành nghề cần đào tạo.

c) Nguyên nhân dẫn đến tồn tại, hạn chế

- Quy hoạch về mạng lưới hệ thống đào tạo về du lịch của thành phố chưa có.

- Các chính sách hỗ trợ của thành phố về đào tạo nguồn nhân lực còn thiếu và yếu, chưa đủ là chất xúc tác để phát triển hoạt động du lịch đặc biệt cho đào tạo nguồn nhân lực ngành du lịch.

2.3. PHÂN TÍCH CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC NGÀNH DU LỊCH THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

2.3.1. Các nhân tố thuộc về người học

2.3.1.1. Khả năng của người học

Tỷ lệ lao động chưa qua đào tạo cao và mức độ đáp ứng yêu cầu công việc bị hạn chế đã cho thấy công tác đào tạo nguồn nhân lực, đặc biệt là đào tạo nâng cao để đáp ứng với sự phát triển của ngành gặp khó khăn vì trình độ, khả năng học tập của người lao động hạn chế.

2.3.1.2. Kỳ vọng về lợi ích

Tiền lương và thu nhập là một nhân tố có ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn ngành học của người lao động. Qua số liệu thống kê cho thấy: thu nhập bình quân của ngành du lịch cao hơn thu nhập bình quân chung. Do đó, nhân tố tiền lương và thu nhập có tác động đến việc chọn lựa học ngành du lịch để học tập.

2.3.1.3. Nhu cầu được "tôn trọng, thừa nhận"

- Đối với nguồn nhân lực quản lý nhà nước về lĩnh vực du lịch, thì kết quả học tập là yếu tố chủ yếu để nâng lương và đề bạc vị trí chức vụ cao hơn cho người lao động. Vì vậy đã tạo động lực để người lao động cố gắng học tập.

- Đối với nguồn nhân lực trực tiếp kinh doanh du lịch, thì doanh nghiệp không căn cứ chủ yếu vào trình độ (bằng cấp), kết quả học tập mà doanh nghiệp căn cứ chủ yếu vào chất lượng làm việc của người lao động có mang lại hiệu quả cho doanh nghiệp hay không để xếp nâng lương và đề bạc chức vụ.

2.3.2. Các nhân tố thuộc về cơ sở đào tạo

2.3.2.1. Mục tiêu mà cơ sở đào tạo theo đuổi

Hệ thống đào tạo công lập có quy mô tuyển sinh phụ thuộc vào nhân tố uy tín, yêu cầu về phát triển kinh tế xã hội theo định hướng của nhà nước và chất lượng đào tạo là mục tiêu theo đuổi. Trong khi đó, theo nhận định của các chuyên gia về giáo dục đào tạo: "hệ thống đào tạo tư thục quy mô, số lượng tuyển sinh phụ thuộc vào nhân tố lợi ích kinh tế, nhu cầu thực tế của xã hội".

2.3.2.2. Nội dung, chương trình đào tạo

Nội dung, chương trình đào tạo thiên về đào tạo kiến thức chưa coi trọng đào tạo kỹ năng. Vì vậy, chất lượng giảng dạy có tiến bộ nhưng vẫn chưa đạt yêu cầu.

2.3.2.3. Cách thức tổ chức quá trình đào tạo

a) Cơ sở vật chất, trang thiết bị đào tạo

Luận văn dựa trên cơ sở vật chất trang thiết bị đào tạo của các cơ sở đào tạo nghề để đánh giá cho các cơ sở đào tạo. Nhìn chung,

các cơ sở đào tạo chưa trang bị đầy đủ về cơ sở vật chất, trang thiết bị cho giảng dạy đặc biệt là dạy thực hành

b) Về đội ngũ giáo viên

Về trình độ của giáo viên hiện nay cho thấy tiến sỹ chiếm 7%, thạc sỹ chiếm 33% và đại học chiếm 49%. Giáo viên có trình độ dưới đại học chiếm 11% và số này chủ yếu tập trung tại các cơ sở đào tạo nghề.

2.3.3. Các nhân tố thuộc về người sử dụng lao động

2.3.3.1. Chính sách tiền lương

So với ngành có thu nhập cao nhất và thu nhập thấp nhất thì thu nhập của ngành du lịch ở mức cao và có tốc độ tăng hàng năm nhanh hơn các ngành khác.

2.3.3.2. Xu hướng sàn lọc nhân viên

Xu hướng sàn lọc, tuyển dụng và bố trí lao động thường đặc biệt chú trọng đến việc người lao động có được đào tạo ngành nghề đó hay không và ngoại hình, giao tiếp ứng xử của người lao động, chính những yếu tố khó thay thế nhân viên. Do đó, nhân viên làm việc thường ổn định. Từ tính ổn định này nó tác động đến việc quyết định lựa chọn ngành học của người lao động.

2.3.3.3. Định hướng và kế hoạch đào tạo

- Những doanh nghiệp lớn của nhà nước và doanh nghiệp FDI hoạt động trên lĩnh vực du lịch có định hướng đào tạo nhân viên. Các doanh nghiệp nhỏ và vừa thường không có định hướng đào tạo nhân viên.

2.3.4. Nhân tố thuộc về nhà nước

Thành phố đã ban hành các cơ chế, chính sách để khuyến khích đào tạo nguồn nhân lực.

Xét về lĩnh vực đào tạo cho ngành du lịch nhìn chung chưa có chính sách riêng.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC CHO NGÀNH DU LỊCH THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG ĐẾN NĂM 2015 VÀ TẦM NHÌN 2020

3.1. MỘT SỐ CĂN CỨ LÀM TIỀN ĐỀ CHO VIỆC ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP

3.1.1. Các căn cứ pháp lý

3.1.1.1. Quyết định số 1866/QĐ-TTg ngày 8 tháng 10 năm 2010 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Quy hoạch tổng thể phát triển kinh tế - xã hội thành phố Đà Nẵng đến năm 2020.

3.1.12. Quyết định số 7099/QĐ-UBND ngày 17 tháng 9 năm 2010 của Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng về việc phê duyệt Quy hoạch tổng thể phát triển ngành văn hóa, thể thao và du lịch thành phố Đà Nẵng đến năm 2020.

3.1.1.3. Quy hoạch đào tạo phát triển nhân lực thành phố Đà Nẵng giai đoạn 2011 - năm 2020

3.1.2. Quan điểm, phương hướng và nhu cầu đào tạo nguồn nhân lực cho ngành du lịch của thành phố Đà Nẵng đến năm 2015 và tầm nhìn 2020

3.1.2.1. Quan điểm về đào tạo nguồn nhân lực du lịch

Nhà nước đóng vai trò là nguồn hỗ trợ, điều phối trong đào tạo. Đào tạo phải gắn với chính sách phát triển du lịch của Thành phố và cơ hội việc làm. Đào tạo phải gắn với lợi ích của doanh nghiệp,

người lao động. Đào tạo nguồn nhân lực du lịch là đào tạo đa ngành, đa lĩnh vực. Đào tạo phải được tiến hành dưới nhiều hình thức và mức độ. Đào tạo nguồn nhân lực du lịch phải được xã hội hóa.

3.1.2.2. Phương hướng đẩy mạnh đào tạo nguồn nhân lực du lịch của Thành phố đến năm 2015 và tầm nhìn 2020

- Điều tra phân loại trình độ nghiệp vụ của toàn thể cán bộ nhân viên và lao động; Tập trung nguồn lực để nhanh chóng tiến hành đào tạo, chuẩn hoá đội ngũ cán bộ quản lý nhà nước ngành du lịch; Đẩy mạnh việc đào tạo lại cho lao động trong ngành du lịch Đà Nẵng ở các cấp độ khác nhau, chuyên ngành khác nhau; Đẩy mạnh hợp tác quốc tế. Có kế hoạch cử các cán bộ trẻ đi đào tạo về nghiệp vụ du lịch. Tăng cường hợp tác trao đổi kinh nghiệm nghiệp vụ; Tăng cường quan hệ của nhà trường với gia đình và xã hội; Xây dựng và xúc tiến một chương trình đặc biệt; Nâng cao chất lượng công tác tuyển dụng, đánh giá, sàng lọc nhân lực làm việc trong các cơ cấu thuộc ngành du lịch.

3.1.2.3. Dự báo nhu cầu đào tạo

Dự báo số lượng lao động cần đào tạo mới

Bảng 3.2: Nhu cầu đào tạo lao động mới ngành du lịch chia theo ngành nghề đến năm 2020

ĐVT : Người

Năm	Khách sạn, nhà hàng	Lữ hành, vận chuyển	Dịch vụ khác	Tổng
2011-2015	1.516	298	904	2.718
2016-2020	1.279	160	1.160	2.599

Nguồn : Do tác giả tự tính toán

Dự báo nhu cầu đào tạo mới theo các cấp bậc đào tạo

Bảng 3.3: Nhu cầu đào tạo mới theo các cấp bậc đào tạo ngành du lịch chia theo ngành nghề đến năm 2020

ĐVT : Người

Giai đoạn	CĐ-ĐH	THCN	CNKT	Tổng
Khách sạn, nhà hàng				
2011-2015	337	505	674	1.516
2016-2020	285	423	571	1.279
Lữ hành, vận chuyển				
2011-2015	66	77	155	298
2016-2020	25	45	90	160
Lĩnh vực dịch vụ khác				
2011-2015	139	304	461	904
2016-2020	178	383	599	1.160

Nguồn : Do tác giả tự tính toán

Dự báo nhu cầu đào tạo lại, đào tạo bổ sung và đào tạo phát triển

Bảng 3.4: Nhu cầu đào tạo lại ngành du lịch chia theo ngành nghề đến năm 2020

ĐVT: Người

Năm	Khách sạn, nhà hàng	Lữ hành, vận chuyển	Dịch vụ khác	Tổng
2011-2015	937	400	221	1.558
2016-2020	1.386	423	472	2.282

Nguồn: Do tác giả tự tính toán

3.2. NHỮNG GIẢI PHÁP ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC CHO NGÀNH DU LỊCH THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG ĐẾN NĂM 2015 VÀ TẦM NHÌN 2020.

Luận văn đã đưa ra 05 nhóm giải pháp lớn sau:

3.2.1. Nhóm giải pháp đối với nhà nước

3.2.1.1. Xây dựng chương trình phát triển nguồn nhân lực cho dài hạn

3.2.1.2. Thành phố có cơ chế khuyến khích các đơn vị kinh doanh du lịch phải xây dựng kế hoạch đào tạo hàng năm

3.2.1.3. Tiêu chuẩn hóa lao động hoạt động ngành du lịch bằng cách xây dựng các chuẩn

3.2.1.4. Rà xét chất lượng đào tạo của các cơ sở đào tạo hàng năm

3.2.2. Nhóm giải pháp đối với doanh nghiệp

3.2.2.1. Phải có chiến lược phát triển nguồn nhân lực

3.2.2.2. Gắn việc đào tạo người lao động với bố trí sử dụng

3.2.2.3. Đảm bảo hỗ trợ cho người sử dụng lao động về mặt tài chính

3.2.3. Nhóm giải pháp đối với người lao động

3.2.3.1. Nâng cao ý thức để khuyến khích người học vươn lên

3.2.3.2. Tạo điều kiện để người lao động có quỹ thời gian đào tạo

3.2.4. Nhóm giải pháp đối với cơ sở đào tạo

3.2.4.1. Phải nâng cao năng lực cơ sở đào tạo

3.2.4.2. Cải tiến nội dung, chương trình đào tạo

3.2.4.3. Gắn kết cơ sở đào tạo và doanh nghiệp

3.2.5. Nhóm các giải pháp khác

3.2.5.1. Lôi kéo các tổ chức xã hội khác tham gia vào hoạt động đào tạo ngành du lịch

3.2.5.2. Tăng cường vai trò quản lý nhà nước trong đào tạo nguồn nhân lực cho ngành du lịch

KẾT LUẬN

Trong thời gian quan, ngành du lịch của thành phố Đà Nẵng đang từng bước phát triển và là ngành kinh tế mũi nhọn của thành phố nhưng công tác đào tạo nguồn nhân lực của thành phố còn nhiều hạn chế. Để thành phố Đà Nẵng có nguồn nhân lực mạnh cả về lượng và chất. Thiết nghĩ "bài toán" nguồn nhân lực du lịch sẽ được giải quyết một cách thỏa đáng, góp phần quan trọng để ngành du lịch thành phố thực sự chuyển mình, gặt hái được nhiều thành công và đáp ứng được yêu cầu của sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.

Vì vậy, công tác đào tạo nguồn nhân lực ngành du lịch thành phố Đà Nẵng là rất cần thiết. Luận văn đã giải quyết được các vấn đề sau:

- Đề tài đã hệ thống được lý luận cơ bản về du lịch, nguồn nhân lực và đào tạo nguồn nhân lực cho ngành du lịch.

- Đề tài phân tích thực trạng về nguồn nhân lực du lịch và công tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch của thành phố Đà Nẵng.

- Đánh giá những mặt làm được và những hạn chế trong công tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch tại thành phố Đà Nẵng.

- Đề xuất một số giải pháp đẩy mạnh công tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch thành phố Đà Nẵng.