

PHỤC HỒI VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH ĐÀ NẴNG SAU ĐẠI DỊCH COVID-19

ThS. Lê Đức Thọ

Trường Cao đẳng Nghề Đà Nẵng

TÓM TẮT

Du lịch được xác định là ngành kinh tế mũi nhọn của thành phố Đà Nẵng, tuy nhiên, đại dịch Covid-19 đã tác động nghiêm trọng đến hoạt động du lịch của thành phố, trong đó có nguồn nhân lực du lịch. Để phục hồi và phát triển ngành du lịch sau Covid-19, thành phố Đà Nẵng xác định một trong những yếu tố then chốt là phục hồi, phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch. Bài viết nghiên cứu thực trạng nguồn nhân lực du lịch Đà Nẵng sau đại dịch Covid-19 và đề xuất một số giải pháp phục hồi, phát triển nhân lực du lịch Đà Nẵng đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch trong tình hình mới hiện nay.

Từ khóa: *Nhân lực du lịch; lao động du lịch; du lịch Đà Nẵng; Covid-19.*

ABSTRACT

Tourism is identified as a key economic sector of Da Nang city, however, the Covid-19 pandemic has seriously affected the city's tourism activities, including tourism human resources. In order to recover and develop the tourism industry after Covid-19, Da Nang city identified one of the key factors as recovering, developing and improving the quality of tourism human resources. The article studies the situation of Da Nang tourism human resources after the Covid-19 pandemic and proposes some solutions to recover and develop Da Nang tourism human resources to meet the requirements of tourism development in the current new situation

Keywords: *Tourism manpower; tourism workers; Danang tourism; Covid-19.*

1. GIỚI THIỆU

Du lịch được thành phố Đà Nẵng xác định là ngành kinh tế mũi nhọn, trong giai đoạn 2015 – 2019, tốc độ tăng trưởng bình quân khách tham quan du lịch Đà Nẵng ước đạt 17,88%. Năm 2019, tổng lượng khách tham quan, du lịch Đà Nẵng ước đạt 8,69 triệu lượt, tăng 85,7% so với năm 2015; tổng thu du lịch ước đạt 30.973 tỷ đồng, tăng 141,6% so với năm 2015 [2]. Tuy nhiên, đại dịch Covid-19 đã tác động nghiêm trọng đến hoạt động của ngành du lịch Đà Nẵng trong giai đoạn 2020 – 2021, đặc biệt là trong thời gian thực hiện giãn cách xã hội. Đại dịch Covid-19 đã làm các hoạt động du lịch tại Đà Nẵng gần

như đóng băng trong hai năm, lượng khách du lịch và doanh thu sụt giảm, hàng ngàn các doanh nghiệp du lịch đóng cửa, kéo theo lực lượng lao động du lịch mất việc làm tăng lên. Do đó, sau khi đại dịch Covid-19 được từng bước khống chế, các hoạt động du lịch dần dần trở lại trạng thái bình thường, thì vấn đề phục hồi và phát triển nguồn nhân lực du lịch được thành phố Đà Nẵng xem là công tác then chốt. Chính vì vậy, nghiên cứu thực trạng nguồn nhân lực du lịch sau đại dịch Covid - 19 và đề xuất một số giải pháp nhằm phục hồi, phát triển nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu phát triển du lịch hậu Covid-19 là cần thiết.

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

Bài viết nghiên cứu thực trạng nguồn nhân lực du lịch tại thành phố Đà Nẵng sau đại dịch Covid-19 hiện nay và đề xuất một số giải pháp phục hồi và phát triển nguồn nhân lực du lịch.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Bài viết sử dụng phương pháp thu thập tài liệu thứ cấp từ các nguồn số liệu của Sở Du lịch thành phố Đà Nẵng, báo cáo, tạp chí, trang thông tin điện tử thành phố Đà Nẵng, ... nghiên cứu về thực trạng nguồn nhân lực du lịch tại thành phố Đà Nẵng sau đại dịch Covid-19 hiện nay. Để phục vụ nghiên cứu, tác giả cũng dẫn chứng một số kết quả khảo sát về tác động của đại dịch Covid-19 đến lao động du lịch tại thành phố Đà Nẵng.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Nguồn nhân lực du lịch và nguồn nhân lực du lịch tại Đà Nẵng

Nguồn nhân lực du lịch bao gồm toàn bộ lực lượng lao động trực tiếp và gián tiếp liên quan đến quá trình phục vụ khách du lịch. Do đó, khi đề cập đến khái niệm nguồn nhân lực du lịch thì không chỉ đề cập đến các lao động nghiệp vụ phục vụ một cách trực tiếp mà còn cả các lao động ở cấp độ quản lý, lao động làm công tác đào tạo và các lao động gián tiếp khác phục vụ khách du lịch. Nguồn nhân lực du lịch được chia thành 3 nhóm với những vai trò khác nhau: Nhóm nhân lực làm việc tại cơ quan quản lý nhà nước về Du lịch, nhóm nhân lực làm việc trong các đơn vị hành chính sự nghiệp ngành Du lịch, nhóm nhân lực kinh doanh du lịch. Ngoài ra, nhân lực du lịch còn bao gồm những

người làm nghề tự do và người dân tham gia hoạt động trong lĩnh vực du lịch [1].

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; phải có kiến thức về văn hóa, xã hội và giao tiếp ngoại ngữ; phải có tâm huyết làm du lịch. Ngành Du lịch đòi hỏi Nguồn nhân lực lớn với nhiều loại trình độ do tính chất đặc điểm của ngành có mức độ cơ giới hóa thấp và đối tượng phục vụ là khách hàng với nhu cầu rất đa dạng. Trong kinh doanh du lịch, phần lớn lao động tiếp xúc trực tiếp với khách hàng và họ tham gia thực hiện các công việc nhằm đạt được các mục tiêu của doanh nghiệp. Chất lượng dịch vụ được cung cấp cho khách hàng không chỉ phụ thuộc vào trình độ, kỹ năng tay nghề của người lao động mà còn phụ thuộc vào thái độ làm việc của họ. Cả hai yếu tố đó của người lao động đều quyết định mức độ đáp ứng nhu cầu của khách hàng [1].

Đà Nẵng là thành phố sở hữu các lợi thế về cảng biển, sân bay quốc tế, cửa ngõ di sản thế giới ở miền Trung, các bãi tắm đẹp và hệ thống nhà hàng, khách sạn, resort sang trọng, Đà Nẵng đã và đang trở thành điểm đến an toàn và thân thiện, đáp ứng nhu cầu của du khách. Giai đoạn 2015 - 2019, tốc độ tăng trưởng bình quân khách tham quan du lịch Đà Nẵng ước đạt 17,88%, có được kết quả đó, sự đóng góp của nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch có tính chất quyết định đến chất lượng dịch vụ du lịch.

Theo báo cáo của Sở Du lịch Đà Nẵng, tính đến tháng 11/2019, Đà Nẵng có khoảng 50.000 lao động làm việc trong lĩnh vực du lịch, dịch vụ, trong đó, 4.646 là hướng dẫn viên du lịch[4]. Về

chất lượng, tính đến cuối năm 2019, tổng số nhân viên, lao động ngành du lịch đã qua đào tạo dưới mọi hình thức chiếm tỷ lệ 75.4%, đến cuối năm 2021 tỷ lệ là gần 80%, tỷ lệ lao động có chứng chỉ về ngoại ngữ chỉ đạt 45%. Trong đó, số lượng lao động tại các cơ sở lưu trú có tỷ trọng lớn nhất, chiếm hơn một nửa nguồn nhân lực du lịch thành phố. Số lượng đào tạo về nghiệp vụ buồng phòng và lễ tân rất hạn chế (khoảng 5,7% và 6,7%). Ngành quản trị khách sạn chiếm 27,9% số sinh viên ra trường năm 2019; quản trị lữ hành (chiếm 18,4%) và nghiệp vụ nhà hàng, chế biến món ăn (chiếm 26,1%). Như vậy, không phải sau đại dịch Covid-19 Đà Nẵng mới thiếu lao động du lịch, mà trong giai đoạn 2017 – 2019, tình trạng này đã tồn tại trong thực tế phát triển du lịch tại Đà Nẵng.

3.2. Thực trạng nguồn nhân lực du lịch Đà Nẵng sau đại dịch Covid-19

Đại dịch Covid-19 đã ảnh hưởng sâu sắc đến tình hình lao động du lịch tại thành phố Đà Nẵng. Theo báo cáo của Sở Du lịch Đà Nẵng, trong hai năm 2020 và 2021, tổng số lao động thất nghiệp, nghỉ việc là 35.399/50.963 lao động (chiếm 69.5%). Ước tính toàn ngành còn

khoảng 15.564 lao động (giảm 25% so với năm 2020), trong đó đa phần các lao động được luân phiên, thay ca, đồng thời vào các giai đoạn phức tạp của dịch bệnh chỉ có khoảng 35% lao động làm việc tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch còn mở cửa [4]. Theo báo cáo của Sở Du lịch, cuối năm 2021 chỉ có hơn 300 cơ sở lưu trú du lịch (khoảng hơn 20%), 50 doanh nghiệp lữ hành (khoảng 15-20%, 50% khu điểm du lịch mở cửa kinh doanh). Còn lại 90% các đơn vị vận chuyển và 100% tàu thuyền du lịch đang tạm dừng hoạt động. Do ảnh hưởng của dịch Covid-19, các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch chỉ giữ lại bộ phận nòng cốt, các nhân sự có kỹ năng, chuyên môn cao để duy trì hoạt động nên tỷ lệ nhân sự đã qua đào tạo cao hơn so với giai đoạn trước dịch Covid-19.

Như vậy, có thể thấy, số lượng lao động du lịch mất việc làm trong đại dịch Covid-19 là rất lớn, điều này đã ảnh hưởng nghiêm trọng đến đời sống, thu nhập của lực lượng này. Dẫn kết quả khảo sát 312 lao động du lịch của tác giả Lê Đức Thọ [3], về mức độ ảnh hưởng của đại dịch Covid-19, theo mức độ từ cao đến thấp như sau:

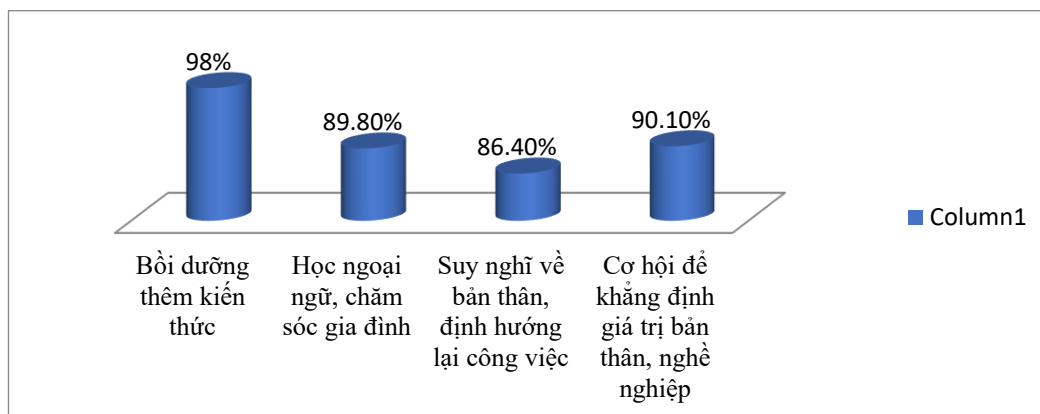
Bảng: Những tác động tiêu cực do tác động của Covid-19 đến lao động du lịch tại thành phố Đà Nẵng

TT	Tác động tiêu cực	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
1	Áp lực lớn về tài chính	277	87.7
2	Bị động trong công việc	225	71.2
3	Nhớ nghề	221	69.9
4	Chán nản, mệt mỏi	190	60.1
5	Mất đi cơ hội để phát triển bản thân	189	59.8
6	Không có vị trí trong xã hội	102	32.3
7	Mất phương hướng về nghề nghiệp tương lai	98	31

Nguồn: Lê Đức Thọ, 2021.

Bên cạnh những khó khăn và thách thức về thu nhập, cũng như những dự định tương lai do ảnh hưởng của Covid-19, thì đại dịch cũng mang lại cho lực

lượng lao động du lịch nhiều cơ hội. Kết quả khảo sát 316 lao động du lịch về những cơ hội mà đại dịch Covid-19 mang lại như sau:



Biểu đồ: Những cơ hội do tác động của Covid-19 đến lao động du lịch Đà Nẵng

Nguồn: Lê Đức Thọ, 2021.

Với tỷ lệ lao động thất nghiệp, nghỉ việc toàn ngành là 69.5%, đối với khối lữ hành gần như mọi bộ phận đều nghỉ việc; với khối khu điểm du lịch đa phần lao động tại các khu, điểm thuộc nhà nước quản lý vẫn duy trì. Riêng của tư nhân quản lý, các tập đoàn lớn vẫn duy trì hợp đồng và trả lương cho nhân viên, chỉ không có hợp đồng tại các vị trí phục vụ khách mùa cao điểm. Ngoài ra, có một số ít biến động như xin nghỉ việc do chuyển đổi ngành nghề khác; đối với các đơn vị khu điểm khác, cơ bản duy trì tại các vị trí quản lý, bảo vệ, chăm sóc, cảnh quan.

Do tác động của Covid-19, để ổn định cuộc sống và đảm bảo thu nhập, đa phần lực lượng lao động du lịch tại Đà Nẵng đã có những chuyển đổi sinh kế và dần ổn định, do đó, một bộ phận lao động chưa có nhu cầu quay trở lại làm việc trong lĩnh vực du lịch, dịch vụ. Tình trạng này dẫn đến việc thất thoát nhân lực trầm trọng đối với lĩnh vực du lịch và đây thực sự là một hiện tượng chưa từng có tiền lệ. Do đó, việc thu hút lao động trong ngành trở lại sẽ rất khó khăn.

Tính đến tháng 7/2022, toàn thành phố Đà Nẵng có gần 20.000 lao động trong lĩnh vực du lịch, ngoài sự thiếu hụt về số lượng, thì chất lượng lao động cũng đã có sự giảm sút do sự thay đổi xu hướng du lịch, chuyển đổi thị trường lao động. Sau dịch bệnh, xu hướng, cấu trúc của du lịch đã thay đổi. Nhiều doanh nghiệp chưa có nhu cầu tuyển dụng trở lại hoặc chưa tuyển lao động có hợp đồng (lý do không có tài chính để duy trì hợp đồng và chính sách cho người lao động). Một vài doanh nghiệp khan hiếm nguồn nhân lực chất lượng cao, đặc biệt tại các vị trí lãnh đạo, quản lý, trưởng bộ phận, các nhóm sản phẩm, dịch vụ mới như các dịch vụ ẩm thực, lưu trú cao cấp hoặc các kỹ năng trong thời đại mới như chuyển đổi số.

Theo các tài liệu dự báo về xu hướng sử dụng lao động ngành du lịch và khảo sát tháng 10/2021, tháng 1/2022 về tình hình nguồn nhân lực du lịch trên địa bàn thành phố, nhằm đảm bảo việc quản lý rủi ro, tài chính bền vững sau đại dịch Covid-19, các doanh nghiệp sẽ không tuyển dụng ồ ạt và chỉ ước đạt

khoảng 80% so với tỷ lệ của giai đoạn trước đại dịch Covid-19. Do đó có thể dự báo mặc dù năm 2022, số lượng khách lưu trú dự kiến hồi phục, tốc độ tuyển dụng lao động ngành du lịch sẽ không tăng theo tỷ lệ tương ứng mà chỉ khoảng 80% so với tốc độ tăng của khách lưu trú. Có thể thấy, nguồn lao động ngành du lịch phần lớn là lao động trước đây tạm nghỉ do ảnh hưởng của dịch bệnh, ngoài ra có khoảng 2.000 sinh viên dự kiến tốt nghiệp hàng năm ngành du lịch và ngoại ngữ có khả năng đáp ứng nhu cầu lao động trong năm 2022. Căn cứ kết quả 2 khảo sát trực tuyến vào tháng 10/2021 và tháng 1/2022 tại hơn 5.000 doanh nghiệp du lịch và người lao động ngành du lịch trên địa bàn thành phố, trong năm 2022 nhu cầu đào tạo tập trung vào các nhóm: đào tạo chuyên môn nghiệp vụ du lịch ở các bộ phận lễ tân, buồng phòng, nhà hàng, bếp, hướng dẫn viên; đào tạo sales-marketing trực tiếp, trực tuyến và quản lý khách sạn.

Đại dịch Covid-19 không chỉ ảnh hưởng đến nguồn nhân lực ở các doanh nghiệp, mà còn tác động rất lớn đến công tác tuyển sinh của các cơ sở đào tạo nhân lực du lịch. Đà Nẵng là thành phố có tiềm năng rất lớn về đào tạo nghề với hơn 70 cơ sở đào tạo nghề nghiệp, trong đó quy mô đào tạo nghề Cao đẳng và Trung cấp cho ngành Du lịch khoảng 4.000 lao động. Do ảnh hưởng của dịch Covid-19, công tác tuyển sinh của các trường bị hạn chế, chưa đạt mức 50%. Năng lực đào tạo của các cơ sở còn rất lớn. Đại dịch Covid-19 đã khiến các cơ sở đào tạo phải chuyển đổi hình thức, phương pháp giảng dạy, đào tạo từ trực tiếp sang trực tuyến với cơ sở vật chất, trang thiết bị không đồng bộ, trình độ sử dụng công nghệ thông tin khác nhau;

đồng thời, thiếu cơ sở thực hành, thiếu điều kiện học tập từ thực tiễn đã làm giảm chất lượng đào tạo. Không chỉ vậy, công tác tuyển sinh ngành Du lịch của các trường cũng bị giảm đi đáng kể, số lượng sinh viên ra trường trong hai năm gần đây đều gặp khó khăn khi tìm kiếm việc làm. Điều này cũng có nghĩa trong vài năm tới, số lượng lao động bổ sung mới cho ngành du lịch sẽ bị thiếu hụt.

Ngoài ra, sau dịch, xu hướng du lịch của khách cũng có sự thay đổi theo hướng du lịch nhóm nhỏ, hướng đến sự trải nghiệm, sinh thái, ... Bên cạnh đó, hiện nay khách du lịch đã sử dụng linh hoạt các ứng dụng công nghệ để booking khách sạn, đặt đồ ăn, đặt xe... do vậy, lao động du lịch phải thay đổi theo để phù hợp với hoàn cảnh, đảm bảo chất lượng phục vụ.

4. GIẢI PHÁP PHỤC HỒI VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH ĐÀ NẴNG SAU ĐẠI DỊCH COVID-19 HIỆN NAY

1) Đối với cơ quan quản lý Nhà nước về du lịch

Thành phố Đà Nẵng cần **tiếp tục xây dựng và hoàn thiện chiến lược phát triển nhân lực du lịch đến 2025 và tầm nhìn đến 2030**. Đà Nẵng cần xây dựng hệ thống dữ liệu về thông tin nhân lực du lịch, gồm thực trạng nhân lực hiện tại và dự báo nhu cầu phát triển nhân lực du lịch trong thời gian tới. Đặc biệt, cần đổi mới, làm tốt công tác dự báo cung - cầu lao động du lịch trên địa bàn, trong đó xác định cụ thể số lượng, chức danh, tiêu chuẩn, thời gian dự kiến tuyển dụng. Làm tốt điều này sẽ giúp cho các cơ quan quản lý nhà nước, cơ sở đào tạo, doanh nghiệp du lịch và các tổ chức, cá nhân có nhu cầu cập nhật thông

tin, từ đó có kế hoạch phù hợp để phát triển nhân lực cho ngành du lịch.

Cơ quan quản lý nhà nước về du lịch cần sớm ban hành và hướng dẫn thực hiện tiêu chuẩn nghiệp vụ của lao động trong ngành du lịch làm cơ sở cho việc tuyển dụng, phân công, bố trí lao động một cách bài bản, nghiêm túc; giúp người lao động có định hướng phấn đấu, nâng cao năng lực chuyên môn, cũng như có cơ sở để bảo vệ quyền lợi chính đáng. Ban hành các cơ chế, hướng dẫn thực hiện tốt sự phối hợp ba bên: Nhà nước, cơ sở đào tạo, người sử dụng lao động từ khâu xây dựng kế hoạch, đào tạo, tái đào tạo và sử dụng lao động. Đặc biệt, cần có những chính sách ưu đãi (về nhà ở, môi trường, giáo dục, y tế), chính sách thu hút nhân lực có trình độ, có kinh nghiệm, được đào tạo từ các cơ sở uy tín trong và ngoài nước.

Thành phố cần phối hợp cùng các cơ quan quản lý về du lịch rà soát, điều chỉnh quy hoạch, mạng lưới cơ sở đào tạo ngành nghề, hoàn thiện chương trình, quy mô, trình độ đào tạo đáp ứng cung - cầu thị trường lao động ngành du lịch. Khuyến khích các hình thức liên kết giữa cơ sở đào tạo và doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch để nâng cao chất lượng đào tạo, đặc biệt là đào tạo lại. Liên kết, hợp tác với các trung tâm đào tạo nghề du lịch trong nước và quốc tế để đào tạo, đào tạo lại nhân lực.

Tăng cường phối hợp giữa các Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, Sở Du lịch với cơ sở đào tạo, với Hiệp hội du lịch để xây dựng mối quan hệ cộng đồng nghề nghiệp, tạo điều kiện để các thành viên trao đổi với nhau về kinh nghiệm quản lý, nâng cao trình độ chuyên môn thông qua các hội nghị, hội thảo, tập huấn, các chương trình, dự

án...; nhất là tranh thủ “chương trình hỗ trợ đào tạo nghề cho người lao động nông thôn” ở địa phương. Sở Du lịch Đà Nẵng cần tiến hành rà soát thực trạng nguồn nhân lực du lịch, tiếp tục xây dựng chính sách hỗ trợ, khuyến khích, thu hút người lao động du lịch làm việc trở lại. Các cơ quan quản lý du lịch nên hỗ trợ giới thiệu việc làm. Đồng thời, các cấp các ngành quản lý du lịch trên địa bàn thành phố nên phối hợp với các doanh nghiệp, đơn vị trung tâm giới thiệu việc làm, đồng thời làm cầu nối giới thiệu, tổ chức định kỳ một số buổi đào tạo ngắn hạn về các công việc liên quan, giúp họ thuận lợi hơn trong việc sau khi trở lại làm việc.

Tăng cường hợp tác trao đổi kinh nghiệm về đào tạo nhân lực du lịch giữa các vùng miền, các quốc gia, phát huy thế mạnh mỗi địa phương nhằm thay đổi phong cách, thói quen và đổi mới tiêu chí đánh giá chất lượng nhân lực du lịch, tạo mặt bằng chất lượng thống nhất giữa các vùng miền và các quốc gia đáp ứng yêu cầu hội nhập quốc tế. Sở sẽ phối hợp với Sở Du lịch, Hiệp hội Du lịch để tổng hợp những nhu cầu cụ thể để hỗ trợ tổ chức những lớp bồi dưỡng, đào tạo lại chuyên sâu theo từng ngành, từng nghề cụ thể. Từ đó, hỗ trợ ngành du lịch có nguồn nhân lực đảm bảo về trình độ, kỹ năng đạt yêu cầu.

2) Đối với các doanh nghiệp kinh doanh du lịch, dịch vụ

Các doanh nghiệp cần đánh giá kết quả công việc theo tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (VTOS), bao gồm: kỹ năng cá nhân, kỹ năng làm việc, kết quả thực hiện công việc. Sau khi đánh giá, cần tiến hành phân loại lao động theo tiêu chí phù hợp hay không phù hợp, phù hợp với những công việc nào, từ đó, có

kế hoạch đào tạo, luân chuyển, hoặc cho thôi việc. Cần ban hành chính sách thưởng - phạt, chế độ tiền lương và kỷ luật lao động, cải thiện điều kiện lao động, xây dựng môi trường văn hóa doanh nghiệp, tính dân chủ, ý thức tập thể.

3) Đối với các cơ sở đào tạo du lịch

Tăng cường phối hợp giữa 3 nhà: Nhà trường, nhà nước và nhà doanh nghiệp đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nhân lực du lịch sau Covid-19. Cần phải có sự tương tác mạnh hơn giữa doanh nghiệp và cơ sở đào tạo để bồi dưỡng, đào tạo ra nguồn nhân lực chất lượng cao, phù hợp với xu hướng du lịch trong giai đoạn chuyển đổi số.

Đẩy mạnh liên kết, phối hợp giữa cơ quan quản lý nhà nước, Hiệp hội Du lịch, doanh nghiệp du lịch và cơ sở đào tạo nghề du lịch trong việc chuẩn bị, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch của thành phố. Đồng thời, thành phố cũng hỗ trợ doanh nghiệp khôi phục số lượng, chất lượng nguồn nhân lực sẵn sàng phục vụ khách du lịch; phát triển ngành du lịch thành phố (du lịch đêm, ẩm thực, mua sắm, cộng đồng, sinh thái), ...

Đẩy mạnh xu thế chuyển đổi số trong quản lý, đào tạo nhân lực du lịch. Thành phố Đà Nẵng và Sở Du lịch thành phố Đà Nẵng cần tăng cường triển khai chuyển đổi số trong công tác quản lý, đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch. Số hóa các chương trình đào tạo căn bản về nghiệp vụ du lịch để người lao động chủ động tham gia. Các cơ sở đào tạo du lịch trên địa bàn cần tăng cường ứng dụng công nghệ số trong đào tạo, số hóa các chương trình đào tạo, bồi dưỡng để học sinh sinh viên dễ dàng tiếp cận. Ứng dụng công nghệ ảo vào đào tạo nhân lực du lịch.

Đồng thời đề xuất giải pháp tăng cường năng lực của hệ thống các cơ sở đào tạo du lịch, điều chỉnh và mở rộng quy mô đào tạo, linh hoạt trong xác định chỉ tiêu tuyển sinh, tăng cường triển khai cơ chế đặc thù trong đào tạo du lịch.

4) Đối với lao động du lịch

Mỗi cá nhân cần tự trau dồi cập nhật thường xuyên kiến thức về chuyên môn nghiệp vụ, về đời sống chính trị - văn hóa - xã hội của đất nước. Đồng thời, cần nâng cao kỹ năng giao tiếp, lắng nghe, thuyết phục, tạo dựng quan hệ với khách hàng. Ngoài ra, mỗi cá nhân làm việc trong lĩnh vực du lịch cần sử dụng được tối thiểu một ngoại ngữ; đồng thời rèn luyện thêm các kỹ năng mềm: hoạt náo, tinh thần đồng đội, kỹ năng hoạt động nhóm.

Bản thân lực lượng lao động du lịch cần tích cực tìm kiếm cơ hội việc làm trong thời gian đại dịch Covid-19. Do khó khăn kéo dài, lao động du lịch bắt buộc chuyển đổi công việc để duy trì cuộc sống, tuy nhiên, lao động du lịch cũng cần xác định việc chuyển đổi sang lĩnh vực khác chỉ là giải pháp tình thế, tạm thời. Ngoài tham gia các lĩnh vực khác, đội ngũ lao động du lịch cũng cần tận dụng thời gian tích cực tham gia các khóa đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, tham gia các cuộc thi nâng cao tay nghề (nếu có). Hy vọng, với nhiệt huyết, đam mê với nghề, cùng với chính sách hỗ trợ kịp thời của Chính phủ, sự quan tâm của chính quyền thành phố Đà Nẵng, đội ngũ lao động lĩnh vực du lịch sẽ sẵn sàng trở lại với công việc.

5. KẾT LUẬN

Đại dịch Covid-19 tác động lớn không chỉ thiếu hụt nguồn nhân lực, mà

còn ảnh hưởng đến tâm lý người lao động, ngành du lịch là lĩnh vực dễ tổn thương. Đại dịch Covid-19 đã làm sụt giảm lượng khách từ nhiều thị trường trọng điểm, kéo theo giảm mạnh số lượng nhân lực du lịch của Đà Nẵng. Qua 4 đợt dịch bùng phát trong năm 2020 - 2021, đã có 69.5% lao động thất nghiệp, nghỉ việc; ước tính Du lịch Đà

Nẵng hiện có khoảng 20.000 lao động trong lĩnh vực du lịch, dịch vụ. Vì vậy, khi hoạt động du lịch đang từng bước khởi sắc trở lại thời kỳ hậu Covid-19, cần quán triệt và thực hiện có hiệu quả những biện pháp nhằm phục hồi và phát triển nguồn nhân lực du lịch tại thành phố Đà Nẵng trong bối cảnh hiện nay.

TÀI LIỆU TRÍCH DẪN

- [1]. Lê Anh Tuấn (2015), “Giải pháp liên kết phát triển nguồn nhân lực du lịch khu vực Bắc-Nam Trung Bộ”, *Kỷ yếu Hội thảo Liên kết phát triển du lịch khu vực Bắc-Nam Trung Bộ*, Nghệ An.
- [2]. Sở Du lịch Đà Nẵng (2019), “Báo cáo hoạt động du lịch thành phố Đà Nẵng giai đoạn 2015 -2019”, *Kỷ yếu Hội thảo giải pháp phát triển du lịch Đà Nẵng đến năm 2030*, Đà Nẵng.
- [3]. Lê Đức Thọ (2022), “Chuyển đổi sinh kế của lao động du lịch tại thành phố Đà Nẵng trước tác động của đại dịch Covid-19”, *Tạp chí Khoa học Tài chính Kế toán*, (24) : 69-75.
- [4]. Thúy Thanh (2022), “Đảm bảo đủ chất lượng và số lượng nhân lực ngành du lịch sau thời gian phục hồi”, *Trang Thông tin điện tử thành phố Đà Nẵng*, <https://danang.gov.vn>. Cập nhật ngày 9/5/2022.