

NGUỒN NHÂN LỰC ĐỂ PHÁT TRIỂN DU LỊCH Ở TỈNH AN GIANG: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP

VÕ VĂN SEN^{*}
NGÔ THỊ PHƯƠNG LAN^{*}

Du lịch được xác định là một trong hai ngành kinh tế mũi nhọn của tỉnh An Giang. Trong những năm qua, chính quyền tỉnh An Giang đã tập trung nguồn lực để thúc đẩy phát triển lĩnh vực này và đã đạt được nhiều thành tựu. Tuy nhiên, bức tranh du lịch của An Giang hiện vẫn đang được nhìn nhận là phát triển chưa tương xứng với tiềm năng. Trong đó, nguồn nhân lực là một trong những lĩnh vực cần được quan tâm. Dựa trên các nghiên cứu, khảo sát về thực trạng du lịch của An Giang, bài viết đề xuất giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch từ quan điểm hệ thống và lý thuyết tiếp cận.

Từ khóa: nguồn nhân lực, du lịch An Giang, cơ sở lý luận, giải pháp

Nhận bài ngày: 15/1/2018; *đưa vào biên tập:* 17/1/2018; *phản biện:* 3/3/2018; *duyet đăng:* 4/5/2018

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

An Giang là một tỉnh nông nghiệp và có thế mạnh về thương mại, do đó nguồn lực đầu tư để phát triển kinh tế được xác định theo thứ tự ưu tiên: "nông nghiệp, thương mại - dịch vụ, công nghiệp - xây dựng". Trong đó, lĩnh vực nông nghiệp và du lịch là hai mũi nhọn, được phát triển theo hướng

không ngừng nâng cao năng suất, chất lượng, hiệu quả, sức cạnh tranh; xây dựng nền kinh tế xanh để tạo nền tảng phát triển thương mại - dịch vụ, phát triển công nghiệp chế biến và xây dựng. So với các tỉnh Đồng bằng sông Cửu Long, An Giang là một tỉnh có tiềm năng du lịch lớn, bao gồm cả tài nguyên du lịch tự nhiên và nhân văn, trong đó du lịch tâm linh đang là điểm nhấn và trọng tâm của hoạt động du lịch ở An Giang. Lượng khách đến An Giang hơn 60% là hành hương đến

^{*} Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.

Miếu Bà Chúa Xứ (Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch An Giang, 2014). Khách du lịch đến An Giang xấp xỉ lượng khách quốc tế đến Việt Nam hàng năm. Ví dụ năm 2012, tổng lượng khách đến An Giang là 5.348.851 người và lượng khách quốc tế đến Việt Nam là 6.847.678 người (Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch An Giang, 2014; Tổng cục Thống kê Việt Nam, 2013). An Giang và Kiên Giang là hai tỉnh thu hút khách du lịch nhiều nhất ở Đồng bằng sông Cửu Long. Tuy vậy, theo nhận định của địa phương, dù vẫn tăng trưởng hàng năm, nhưng đóng góp của ngành du lịch vào GDP của tỉnh hiện còn thấp (từ 1,2 đến 1,4%).

Như vậy tiềm năng đóng góp của ngành du lịch đối với sự phát triển của tỉnh là rất lớn. Vì vậy, tỉnh cần quan tâm đến tất cả các yếu tố thúc đẩy phát triển du lịch, trong đó có việc đào tạo đội ngũ phục vụ du lịch. Bởi tính chuyên nghiệp của đội ngũ này cũng là một nguồn tài nguyên quan trọng thu hút khách du lịch.

Trong bài viết này, chúng tôi sẽ trình bày cơ sở lý luận phát triển nguồn nhân lực, phân tích thực trạng nguồn nhân lực du lịch ở An Giang; trên cơ sở đó sẽ đưa ra một số giải pháp phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch của An Giang và có thể dùng tham khảo cho các địa phương khác.

2. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC: CÁC HƯỚNG TIẾP CẬN NGHIÊN CỨU

2.1. Những hướng tiếp cận chủ yếu thời gian qua

Nếu hiểu phát triển nguồn nhân lực là "quá trình phát triển và giải phóng chuyên môn của con người qua sự phát triển tổ chức (organization development), đào tạo và phát triển con người để gia tăng hiệu quả làm việc" (Swanson, 2001: 304), thì các nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực ở Việt Nam trong thời gian qua đã tiếp cận từ các góc độ sau:

Lý luận về nguồn nhân lực

Đây là một vấn đề được nhiều công trình⁽¹⁾ tập trung làm rõ để làm cơ sở lý luận cho các nghiên cứu cụ thể. Trong các công trình này, vấn đề phát triển nguồn nhân lực đều được tiếp cận theo quan điểm của Đảng, Nhà nước và tư tưởng Hồ Chí Minh về con người. Theo đó, con người "là chủ thể, là nguồn lực chủ yếu, là mục tiêu của sự phát triển" (Đảng Cộng sản Việt Nam, 2011). Các công trình đều cho rằng trong quá trình phát triển con người là yếu tố then chốt và là nhân tố quyết định. Bởi vì, chỉ có con người mới có trí tuệ và năng lực sáng tạo, nên nhân tố con người là một tiềm năng vô tận của sự phát triển. Nguồn lực con người được xem xét ở các tiêu chí: số lượng và chất lượng, bao gồm cả thể chất và tinh thần, sức khỏe và trí tuệ, năng lực và phẩm chất.

Thực trạng phát triển, đặc điểm, và giải pháp phát triển nguồn nhân lực trong việc đáp ứng nhu cầu công nghiệp hóa - hiện đại hóa đất nước và kinh nghiệm phát triển nguồn nhân lực của các nước trên thế giới

Đây là nội dung được đề cập trong nhiều công trình⁽²⁾, cho thấy nguồn nhân lực Việt Nam hiện nay chưa đáp ứng nhu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước. Dù hiện nay Việt Nam đang có cơ cấu dân số vàng, cơ hội rất tốt cho sự phát triển của đất nước, nhưng nhân lực chưa qua đào tạo còn khá cao, nên nguồn nhân lực Việt Nam hiện nay chủ yếu chỉ dựa vào số lượng và giá rẻ. Xuất khẩu lao động là một khu vực kinh tế tiềm năng của Việt Nam hiện nay, tuy nhiên lợi thế cạnh tranh của Việt Nam trong lĩnh vực này không cao, do chất lượng nhân lực còn thấp. Để tìm giải pháp cho việc phát triển nguồn lực, nhiều công trình đã đưa các bài học kinh nghiệm của các nước trong khu vực, như tập trung vào chính sách đào tạo, bồi dưỡng tay nghề, chính sách tạo việc làm, và các loại hình tổ chức đào tạo bồi dưỡng phù hợp. Trong những thập kỷ qua, thực tế Việt Nam đã có nhiều chính sách về đào tạo và tạo việc làm, tuy nhiên chất lượng nguồn nhân lực vẫn chưa được nâng cao.

Sự tương tác với toàn cầu trong quản lý nguồn nhân lực

Đây là lĩnh vực thu hút sự quan tâm của các nhà nghiên cứu nước ngoài⁽³⁾. Các công trình này nghiên cứu nguồn nhân lực Việt Nam trong bối cảnh hội nhập có sự hiện diện của các công ty đa quốc gia, tìm hiểu sự tương tác giữa tính địa phương và tính toàn cầu trong sử dụng nguồn nhân lực. Các tác giả cho thấy cái thích hợp và cái thiếu của những thực hành này trong

bối cảnh quản lý nguồn nhân lực quốc tế; khả năng áp dụng các cách quản lý (trả lương theo sản phẩm, phản hồi từ nhiều nguồn, tham gia và tăng quyền, nhóm làm việc tự quản lý) ở Việt Nam so sánh với các nước khác. Ngoài ra, các công trình còn tập trung nghiên cứu chiến lược phát triển con người từ các khía cạnh: nhân khẩu học, tộc người, kế hoạch hóa gia đình, nghèo đói, sức khỏe và chất lượng cuộc sống, giáo dục và kỹ năng nghề, sử dụng lực lượng lao động và năng suất.

2.2. Hướng tiếp cận được bài viết đề xuất

Trên cơ sở các hướng tiếp cận về phát triển nguồn nhân lực vừa tóm tắt ở trên, bài viết sẽ bổ sung thêm hướng tiếp cận cho nghiên cứu phát triển nguồn nhân lực ở An Giang qua góc nhìn sự tương tác giữa cá nhân và cấu trúc (hệ thống) của Swanson (2001) và lý thuyết tiếp cận của Ribot and Peluso (2003). Theo đó, chúng tôi sẽ tiếp cận vấn đề phát triển nguồn nhân lực ở cả ba hướng kinh tế, hệ thống và tâm lý. Đây là những chiều kích có thể định hướng sự phát triển nguồn nhân lực bền vững toàn diện theo chủ trương của Đảng và Nhà nước. Theo lý thuyết hệ thống, phát triển nguồn nhân lực phải được xem xét trong hệ thống tổ chức và các mối liên hệ hay đứt gãy liên hệ trong hệ thống, các tình trạng bất ổn có thể xảy ra và tương lai phát triển. Theo thuyết kinh tế, nguồn nhân lực phải được xem xét trong bối cảnh nguồn lực kinh tế khan hiếm, nguồn lực bền vững và

nguồn vốn cá nhân con người (giá trị ngắn hạn và dài hạn về kiến thức và chuyên môn). Theo lý thuyết về tâm lý, phát triển nguồn nhân lực phải hài hòa lợi ích giữa cá nhân và tổ chức, phát triển hành vi của các cá nhân, làm rõ mục tiêu của các cá nhân và quá trình công việc. Về khả năng tiếp cận của nguồn lực, với hướng “tiếp cận” (theory of access) của Jesse Ribot và Nancy Peluso (2003), chúng tôi sẽ nhấn mạnh đến một tập hợp các quyền và quan hệ cho phép các cá nhân hay nhóm “lấy được, quản lý và giữ được” các cơ hội để phát triển năng lực.

3. THỰC TRẠNG NGUỒN NHÂN LỰC TRONG HOẠT ĐỘNG DU LỊCH Ở TỈNH AN GIANG

3.1 Các chính sách phát triển du lịch và nguồn nhân lực phục vụ du lịch của tỉnh

Tỉnh An Giang trong quá trình phát triển đã có nhiều chính sách và chương trình hành động để phát triển du lịch một cách toàn diện về cơ sở hạ tầng, nguồn nhân lực, quảng bá, giao thông...

Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh An Giang lần thứ X nhiệm kỳ 2015-2020 xác định “*Phát triển du lịch tỉnh An Giang thành ngành kinh tế mũi nhọn của tỉnh*”. Ủy ban Nhân dân tỉnh An Giang đã xây dựng *Chương trình hành động cụ thể về phát triển hạ tầng du lịch của tỉnh giai đoạn 2016-2020, định hướng đến 2025*. Chương trình này đã xác định 2 giai đoạn đầu tư gồm: giai đoạn 2016-2020 với mục tiêu là “vừa

thu hút, vừa giữ chân du khách”; và giai đoạn 2021-2025 với mục tiêu là “*giữ chân du khách*”. Theo chương trình hành động, quan điểm phát triển du lịch của An Giang là: xây dựng hạ tầng du lịch để tạo động lực cho ngành du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn trong cơ cấu kinh tế của tỉnh trong giai đoạn hiện nay và các giai đoạn tiếp theo; xây dựng hạ tầng du lịch phù hợp với quy hoạch phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh, có chiến lược, có trọng tâm, trọng điểm; phát huy tiềm năng, thế mạnh về điều kiện tự nhiên, di tích văn hóa, lịch sử để tạo sự khác biệt của ngành du lịch tỉnh; Phát triển du lịch An Giang theo hướng là trọng điểm “*du lịch văn hóa tâm linh*” (spiritual and cultural tourism) của cả nước; đổi mới mạnh mẽ phương thức kêu gọi đầu tư trong phát triển hạ tầng du lịch theo hướng xã hội hóa... Trong kế hoạch phát triển kinh tế xã hội 5 năm 2016-2020, tỉnh An Giang sẽ ưu tiên tập trung phát triển 4 loại hình du lịch đặc trưng gồm: du lịch tâm linh; du lịch tham quan, nghỉ dưỡng; du lịch sinh thái, sông nước; tham quan di tích văn hóa lịch sử.

Chính quyền tỉnh An Giang cũng quan tâm nâng cao năng lực cộng đồng tại chỗ như là nguồn nhân lực du lịch quan trọng. Trong thời gian qua đã có các dự án trang bị năng lực cho nông dân tham gia vào lĩnh vực du lịch. Cụ thể: “giai đoạn 2007- 2009, cho phép tổ chức Nông dân Hà Lan (Agriterria) triển khai đầu tư dự án *Phát triển Du*

lịch nông nghiệp giai đoạn 1 (cùng với 2 tỉnh khác là Lào Cai và Tiền Giang). Trên cơ sở đó, Hội Nông dân An Giang đã xây dựng các điểm du lịch nông nghiệp tại 3 xã Mỹ Hòa Hưng (thành phố Long Xuyên); Tân Trung (huyện Phú Tân) và Văn Giáo (huyện Tịnh Biên); mỗi xã có từ 10-15 hộ nông dân tham gia. Các dịch vụ du lịch như homestay, ẩm thực đồng quê, du thuyền trên sông, tham quan rừng tràm Trà Sư, săn cá bông lau... đã thu hút nhiều du khách trong và ngoài tỉnh, kể cả khách quốc tế. Nổi tiếp thành công của giai đoạn 1, Agriterra tiếp tục đầu tư dự án *Phát triển Du lịch nông nghiệp* giai đoạn 2. Dự án được triển khai trong thời gian 3 năm, từ 2011 đến 2014 với tổng ngân sách 676.400 Euro (khoảng hơn 18,4 tỉ đồng), trong đó đóng góp của Agriterra là 328.000 Euro (khoảng 9 tỉ đồng). Mục tiêu của dự án là xây dựng *Trung tâm Du lịch nông dân* trực thuộc Hội Nông dân An Giang, để thúc đẩy và tạo điều kiện hình thành một hệ thống tour du lịch nông nghiệp liên kết chặt chẽ giữa những điểm du lịch nông dân qua vai trò điều phối của Trung tâm; vừa nâng cao năng lực nông dân trong việc giới thiệu, quảng bá hình ảnh sông nước, con người An Giang với du khách, vừa giúp nông dân tăng thu nhập gia đình, thay đổi bộ mặt nông thôn theo hướng tiến bộ, bền vững" (Nguyễn Thị Sơn - Nguyễn Phú Thăng, 2014: 87). Tuy nhiên, theo quan sát của nhóm nghiên cứu, sau khi các dự án kết thúc, việc duy trì khai thác và phát triển du lịch tại địa phương gắn với sự tham

gia của nông dân gặp nhiều khó khăn. Nông dân còn khá lúng túng trong việc tham gia phục vụ du khách và hiện thực hóa các sản phẩm và hoạt động du lịch.

3.2 Nguồn nhân lực phục vụ du lịch của tỉnh An Giang

An Giang có dân số khoảng 2,2 triệu dân, trong đó 70% đang trong độ tuổi lao động, là nguồn lao động dồi dào phục vụ cho phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh, trong đó có ngành du lịch (Ủy ban Nhân dân tỉnh An Giang, 2016). Tổng số công chức, viên chức hoạt động trong ngành văn hóa, thể thao và du lịch có 1.407 người, trong đó trình độ trung cấp và cao đẳng là 369 người, đại học 492 người, trên đại học 10 người. Riêng cán bộ nhân viên cấp tỉnh có 448 người, trong đó trình độ trung cấp 40 người, cao đẳng 11 người, đại học 284 người, trên đại học 10 người; Cấp huyện: 443 người, trong đó trình độ trung cấp 108 người, cao đẳng 24 người, đại học 188 người; cấp xã: (đảm trách mặt văn hóa thể thao và du lịch - đài truyền thanh, cán bộ gia đình-trẻ em) gồm 516 người trong đó trung cấp 186 người, đại học 20 người (Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch An Giang, 2016).

Theo kết quả *Phiếu điều tra nhân lực du lịch* do Tổng cục Du lịch triển khai năm 2016 trên địa bàn tỉnh An Giang, nguồn nhân lực làm việc trực tiếp trong lĩnh vực du lịch ước tính khoảng 3.000 lao động. Trong đó, lĩnh vực kinh doanh lữ hành là 550 người, lĩnh vực lưu trú du lịch là 1.820 người, đơn

vị quản lý nhà nước và sự nghiệp công lập cấp tỉnh, cấp huyện là 350 người. Số liệu thống kê này có lẽ chưa đầy đủ, vì chưa tính đến lực lượng lao động thời vụ, lao động tại các khu vực dịch vụ xã hội (như nhà trọ, nhà nghỉ, nhà hàng độc lập, các điểm vui chơi giải trí, trung tâm thương mại, chợ, dịch vụ vận chuyển công cộng...) không thuộc phạm vi ngành du lịch quản lý (phòng văn lãnh đạo Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch An Giang). Cũng theo kết quả này, nếu chia theo khu vực công và tư thì nguồn nhân lực khu vực xã hội (tư) chiếm chủ yếu thị phần du lịch và đặc điểm hai nguồn nhân lực này cũng có sự khác biệt.

Nguồn nhân lực khu vực công

Bao gồm đơn vị quản lý nhà nước và sự nghiệp công lập cấp tỉnh, cấp huyện khoảng 350 người. Trong đó số cán bộ, công chức, viên chức có trình độ đại học và sau đại học chuyên ngành du lịch chỉ có 7%, còn lại được đào tạo từ các ngành khác.

Nguồn nhân lực khu vực xã hội

- Về trình độ đào tạo: số lao động đã qua đào tạo trình độ đại học và sau đại học về du lịch đạt khoảng 7%, số lao động đã qua đào tạo hệ sơ, trung cấp và cao đẳng chuyên ngành du lịch đạt 39%, nhưng số lao động phổ thông vẫn còn chiếm hơn 50% nhân lực du lịch.

- Về chuyên ngành đào tạo, vị trí công việc: ngoài bộ phận lao động chức năng quản trị doanh nghiệp như giám đốc, phó giám đốc, trưởng, phó bộ

phận, quản lý có trình độ đại học trở lên thì lực lượng lao động trực tiếp cung cấp dịch vụ cho khách du lịch như các vị trí lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp, hướng dẫn du lịch, điều hành tour... đa phần có trình độ sơ cấp, trung cấp, lực lượng này chiếm tỷ lệ gần 70% tổng số lao động của doanh nghiệp.

- Về trình độ ngoại ngữ: nhân lực du lịch có thể sử dụng ngoại ngữ đạt khoảng 30% tổng số nhân lực, chủ yếu là tiếng Anh. Phần lớn các giám đốc, quản lý, hướng dẫn viên du lịch, lễ tân khách sạn có thể giao tiếp thông thạo, còn lại chỉ đạt mức cơ bản.

Nếu xét về bằng cấp, đa phần cán bộ, công chức, viên chức ngành du lịch đều có chứng chỉ ngoại ngữ cơ bản đáp ứng yêu cầu vị trí công tác, nhưng do môi trường công việc ít được sử dụng nên khả năng giao tiếp rất hạn chế.

- Cán bộ, công chức, viên chức làm quản lý du lịch ở cấp huyện có trình độ chuyên môn về du lịch rất ít. Phần lớn các vị trí chủ chốt như lãnh đạo Phòng Văn hóa và Thông tin, lãnh đạo ban quản lý khu du lịch thường được điều động từ bộ phận khác sang hoặc kiêm nhiệm du lịch, thiếu sự am hiểu về hoạt động du lịch, ảnh hưởng đến hiệu quả tham mưu, đề xuất về du lịch ở địa phương. Còn ở các xã, phường, thị trấn hiện nay chưa có vị trí việc làm của cán bộ chuyên trách về du lịch. Ở các địa phương có hoạt động du lịch phát triển, cán bộ văn xã sẽ kiêm nhiệm công tác du lịch, nên việc theo

đôi hoạt động du lịch từ cơ sở rất kém hiệu quả, không sâu sát.

Bên cạnh đó, đội ngũ lao động trực tiếp trong các doanh nghiệp hầu hết thiếu chuyên nghiệp. Cụ thể, đội ngũ lao động tại các cơ sở lưu trú du lịch không ổn định, mang tính mùa vụ. Số lượng nhân viên được đào tạo bài bản về chuyên ngành du lịch rất ít, tập trung ở một số nhân viên nòng cốt, còn lại chủ yếu được chỉ bảo, hướng dẫn trong thực tế, nên chưa đáp ứng yêu cầu về trình độ kỹ thuật, tay nghề cũng như kỹ năng giao tiếp, ứng xử trong kinh doanh cơ sở lưu trú; các cơ sở kinh doanh theo mô hình nhà ở có phòng cho thuê thường sử dụng lao động nhân rỗi trong gia đình; tự hướng dẫn và đào tạo cho nhau, trình độ ngoại ngữ yếu. Tại các đơn vị kinh doanh lữ hành, đội ngũ lao động tương đối đồng đều, số lượng lao động được đào tạo từ cao đẳng đến đại học chiếm tỷ lệ cao, nhưng tỷ lệ được đào tạo chuyên ngành về du lịch vẫn còn thấp. Tại các khu-điểm du lịch, đội ngũ quản lý, nhân viên hành chính chủ yếu được chuyển chuyển từ những vị trí khác sang, không có bằng cấp chuyên ngành du lịch; thuyết minh viên du lịch có bằng cấp chuyên ngành du lịch và được cấp giấy chứng nhận chiếm chưa tới 50% tổng số thuyết minh viên đang công tác. Một số địa bàn trọng điểm như Quần thể Di tích Miếu Bà lỵ lượng thuyết minh viên chưa làm hết vai trò của mình: "Đa phần khách đến đây, chúng em chỉ dẫn đường hướng dẫn khách cúng

Bà là chính, rất ít thuyết minh cho khách nghe, vì vậy tự bản thân chúng em cũng cảm nhận thấy mình còn hạn chế"⁽⁴⁾". Những lao động khác tại khu-điểm du lịch, như thợ chụp ảnh, lái xe, bán hàng... hầu hết có trình độ văn hóa còn thấp, chưa được tập huấn, bồi dưỡng các kiến thức về du lịch cũng như các kỹ năng ứng xử giao tiếp với du khách.

Như vậy, đặc điểm của đội ngũ phục vụ du lịch của An Giang hiện nay là tuy dồi dào và một bộ phận có bằng cấp chuyên ngành, nhưng tính chuyên nghiệp trong nghiệp vụ du lịch chưa cao. Bên cạnh đó, nếu nhìn một cách hệ thống thì toàn thể đội ngũ phục vụ du lịch của tỉnh còn hoạt động theo kinh nghiệm và thói quen. Nguyên nhân của thực trạng này là do tỉnh và các huyện không có đủ nguồn kinh phí cho việc đào tạo và bồi dưỡng như chính sách đã đề ra. Do vậy, công tác đào tạo, tập huấn được tổ chức rời rạc với quy mô nhỏ lẻ, không liên tục. Bên cạnh đó, vẫn còn một số địa phương chưa thực sự xem trọng ngành du lịch nên chưa quan tâm củng cố và phát triển chất lượng nguồn nhân lực cơ sở; các cơ quan chuyên môn từ cấp tỉnh đến cấp huyện chưa làm hết chức năng tham mưu, đề xuất, định hướng xây dựng và phát triển nguồn nhân lực du lịch. Doanh nghiệp du lịch tại An Giang đa số có quy mô kinh doanh vừa và nhỏ và chưa có chính sách ưu đãi nên thu nhập của người lao động tương đối thấp, không ổn định (do phải cạnh tranh giá cả và dựa theo

mùa vụ). Đa số các khách sạn và công ty lữ hành tại An Giang không có chương trình thăng tiến nghề nghiệp cho nhân viên. Vì lý do đó, nhân viên có xu hướng nhìn nhận doanh nghiệp không phải là nơi đứng chân lâu dài của mình. Tình trạng bỏ việc, nhảy việc diễn ra thường xuyên, ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động của doanh nghiệp.

Trong lĩnh vực nhà hàng - khách sạn, nhân lực được tuyển dụng khá rộng rãi từ nhiều trường cao đẳng nghề và đại học nhưng chủ yếu tập trung ở hai trung tâm lớn là Châu Đốc và Long Xuyên, các địa phương khác như Thoại Sơn, Tịnh Biên, Tri Tôn, Tân Châu... thiếu hẳn đội ngũ nhân lực tham gia trong lĩnh vực nhà hàng khách sạn. Vì vậy, các nhà hàng - khách sạn đạt chuẩn chất lượng dịch vụ không đồng đều.

Nhìn toàn bộ thực trạng nguồn nhân lực du lịch ở An Giang, chúng tôi thấy chính quyền tỉnh cần đồng bộ các chương trình phát triển du lịch và xây dựng các sản phẩm du lịch đặc thù với chương trình đào tạo cụ thể để phát triển nguồn nhân lực du lịch. Chương trình đào tạo này cần phải được xây dựng dựa trên việc vận dụng các cơ sở lý thuyết về phát triển nguồn nhân lực và đặt trong bối cảnh địa phương.

4. GIẢI PHÁP VỀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH CỦA TỈNH AN GIANG

Như trên đã đề cập, An Giang có một tiềm năng lớn để trở thành một điểm đến quan trọng về du lịch của Việt

Nam. Trong bối cảnh An Giang đã có quyết tâm, có những quyết sách để thúc đẩy du lịch, và trên cơ sở thực trạng nguồn du lịch An Giang còn hạn chế như đã phân tích ở trên, bài viết cho là để phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch của tỉnh An Giang, ngành du lịch địa phương cần nghiên cứu hướng tiếp cận hệ thống và lực cản trong quá trình này.

Về hướng tiếp cận hệ thống phát triển nguồn nhân lực: Phân tích các chính sách hiện nay của An Giang về du lịch, xét theo góc nhìn của Samson (2001) về tính hệ thống, kinh tế và tâm lý, chúng tôi nhận thấy hiện nay địa phương mới chỉ giải quyết bề nổi của vấn đề. Cụ thể, các chương trình phát triển nguồn nhân lực chỉ mang tính chắp vá, chưa có hệ thống. Ví dụ như hoạt động đào tạo hay tập huấn chỉ được tổ chức theo các chương trình, dự án và chủ yếu chỉ dành cho các hướng dẫn viên du lịch mà chưa hướng tới toàn bộ hệ thống nhân lực. Nguồn nhân lực phục vụ du lịch không chỉ đơn thuần là các hướng dẫn viên, mà còn phải bao gồm tất cả những bên tham gia vào quá trình này, bao gồm lãnh đạo, quản lý, thực hành và kể cả người dân tham gia trực tiếp hay không trực tiếp vào hoạt động phục vụ du lịch. Hiện nay, xét theo hệ thống, nguồn nhân lực phục vụ du lịch tỉnh An Giang cần phải được nhìn nhận trong mối quan hệ với các nguồn nhân lực khác làm nên hệ sinh thái du lịch và trong quan hệ của hệ thống ngành du lịch. Du lịch là một ngành tổng hợp

do vậy nếu chỉ tập trung phát triển nguồn nhân lực du lịch, mà bỏ qua việc nâng cao các nguồn nhân lực khác liên quan thì ngành du lịch cũng khó tạo được một sự phát triển toàn diện. Chẳng hạn, nông nghiệp và du lịch là hai ngành kinh tế mũi nhọn của An Giang, có sự tương hỗ trong phát triển. Nguồn nhân lực trong nông nghiệp nếu được phát huy hợp lý sẽ cùng với nguồn nhân lực du lịch tạo nên sức bật trong sự phát triển; cái này sẽ là tiền đề cho sự phát triển của cái kia.

Ngoài ra, trong hệ thống ngành du lịch, khi nói đến nguồn nhân lực không nên chỉ xem xét từ góc độ những người trực tiếp làm du lịch, mà còn cả những người có tác động gián tiếp (các cấp quản lý, người dân địa phương, tiểu thương...). Xét từ góc độ kinh tế, phải chú trọng xây dựng một đội ngũ nhân lực hiệu quả và bền vững, đặc biệt chú trọng đến xây dựng vốn con người cho đội ngũ nguồn nhân lực này. Hiện nay số liệu thống kê đề cập ở trên cho thấy nguồn nhân lực phục vụ du lịch An Giang được đào tạo theo nhiều cấp độ và nhiều nguồn khác nhau. Tuy nhiên, đội ngũ này chỉ mới chủ yếu phục vụ cho khách du lịch trong nước. Với tầm nhìn phát triển đột phá về du lịch, An Giang cần chú ý đến chiến lược đào tạo nguồn nhân lực du lịch có chất lượng cao và có tính hội nhập. Xét từ góc độ tâm lý, du lịch là một ngành tổng hợp, do vậy, để có thể phát triển An Giang thành một điểm đến du lịch, chính quyền địa

phương cần làm một chiến dịch tác động về tư tưởng tâm lý, để không chỉ đội ngũ làm du lịch mà toàn thể người dân đều có cảm giác thuộc về khuynh hướng phát triển này, có ý thức trách nhiệm phát triển du lịch ở địa phương và khu vực.

Về vấn đề tiếp cận cơ hội trong phát triển nguồn nhân lực: Phát triển nguồn nhân lực có liên quan đến vấn đề phát triển vốn con người, nên cần nhìn theo hướng *tiếp cận cơ hội* (access) (Ribot & Peluso, 2003). Hướng tiếp cận lý thuyết này sẽ giúp lý giải cho khoảng cách hiện nay giữa chính sách và hiện trạng nguồn nhân lực du lịch của tỉnh An Giang. Hiện nay tỉnh An Giang có nhiều chính sách liên quan đến nguồn nhân lực nhưng chất lượng nguồn nhân lực du lịch của tỉnh hiện nay chưa đáp ứng nhu cầu hội nhập và phát triển của địa phương và trong nước. Cụ thể, trong khi địa phương cần đội ngũ chất lượng cao để phát triển du lịch, thì đội ngũ du lịch tại địa phương hiện chỉ được đào tạo hướng đến du lịch nội địa, và phần lớn chưa được đào tạo chuyên nghiệp. Vì vậy, chính quyền cần nhận diện những yếu tố đã cản trở quá trình đầu tư cho vốn con người của ngành du lịch. Trên cơ sở nhận diện này, chính quyền mới có thể đưa ra những chính sách tạo động lực cho các cá nhân, chủ thể của quá trình phát triển du lịch địa phương, tiếp cận được với các cơ hội phát triển.

5. KẾT LUẬN

An Giang là một tỉnh có tiềm năng du lịch đa dạng, trong đó du lịch sinh thái

và tâm linh đang nổi lên như một sản phẩm du lịch chủ lực, là cực trọng điểm của các sản phẩm du lịch đặc thù của địa phương. Tỉnh An Giang đã có quyết tâm khai thác tối đa tiềm năng du lịch của địa phương, xác định du lịch là một trong hai mũi nhọn kinh tế và đã có nhiều chủ trương cũng như chính sách để phát triển hơn nữa hoạt động du lịch của tỉnh. Tuy nhiên, hiện nay nguồn nhân lực phục vụ du lịch của tỉnh chưa đáp ứng yêu cầu (lực lượng đào tạo chuyên nghiệp ít, hoạt động tự phát, thiếu đồng bộ...). Vì vậy, khi xây dựng các chương trình phát triển du lịch, đặc biệt là các sản

phẩm du lịch, tỉnh An Giang cần xây dựng các chương trình đào tạo nguồn nhân lực du lịch theo các hướng tiếp cận hệ thống, kinh tế và tâm lý để có một chương trình toàn diện, hiệu quả và bền vững. Ngoài ra, trong quá trình này, chính quyền còn cần chú trọng đến việc nhận diện các yếu tố cản trở việc nâng cao vốn con người của nguồn nhân lực. Do du lịch là một ngành kinh tế tổng hợp, nên theo chúng tôi, các giải pháp về phát triển nguồn nhân lực du lịch không nên chỉ đề cập đến bản thân yếu tố nhân lực, mà phải xem xét cả hệ thống kinh tế - xã hội, trong đó nhân lực là một bộ phận hữu cơ. □

Lời cảm ơn

Bài viết này được tài trợ bởi Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh và Sở Khoa học Công nghệ tỉnh An Giang trong đề tài "Nghiên cứu xây dựng các sản phẩm du lịch đặc thù của tỉnh An Giang", do GS.TS. Võ Văn Sen làm chủ nhiệm. Mã số B2016-18b-02 và MSDT: 373.2016.9.

CHÚ THÍCH

⁽¹⁾ Cụ thể có các nghiên cứu như: *Xây dựng chủ nghĩa xã hội ở Việt Nam - Vấn đề nguồn lực và động lực* (Lê Hữu Tăng, 1991), *Vấn đề con người trong sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa, Nghiên cứu con người và nguồn nhân lực đi vào công nghiệp hóa, hiện đại hóa* (Phạm Minh Hạc, 1996 & 2001), *Con người và nguồn lực con người trong phát triển* (Viện Thông tin Khoa học xã hội, 1995), *Khoa học con người và phát triển nguồn nhân lực* (Hồ Bá Thâm, 2004) và nhiều luận án như *Nguồn lực con người trong quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa ở Việt Nam* (Đoàn Văn Khái, 2000), *Phát triển nguồn nhân lực phục vụ sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa* (Nguyễn Thanh, 2002), *Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao để hình thành nền kinh tế tri thức ở Việt Nam* (Lê Thị Hồng Điệp, 2010), *Sử dụng nguồn nhân lực trong quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa ở nước ta* (Trần Kim Hải, 1999)...

⁽²⁾ Các nghiên cứu tiêu biểu: *Vấn đề tạo nguồn lực tiến hành công nghiệp hóa, hiện đại hóa* (Vũ Huy Chương, 2002), *Sử dụng có hiệu quả nguồn lực con người ở Việt Nam* (Nguyễn Hữu Dũng, 2003), *Huy động và sử dụng các nguồn lực trong phát triển kinh tế nông thôn: Thực trạng và giải pháp* (Chu Tiến Quang, 2005), *Phát huy yếu tố con người trong lực lượng sản xuất ở Việt Nam hiện nay* (Hồ Anh Dũng, 2002), *Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước*

(Mai Quốc Chánh, 1999), *Nguồn lực trí tuệ trong sự nghiệp đổi mới ở Việt Nam*" (Bùi Thị Ngọc Lan, 2002), *Phát huy nguồn lực con người để công nghiệp hóa, hiện đại hóa: kinh nghiệm quốc tế và thực tiễn Việt Nam* (Vũ Bá Thử, 2005)...

⁽³⁾ Với các công trình như: *Human Resource in Vietnam: the Global Challenge* (Kamoche, Ken, 2001), *A Study of the Formality of Human Resource Management Practices in Small and Medium-Size Enterprises in Vietnam* (Thang V. Nguyen & Bryant, E. Scott, 2004.), *"To What Extent Can Management Practices be Transferred Between Countries? The Case of Human Resource Management in Vietnam"* (Le Chien Thang, Chris Rowley, Trung Quang & Malcolm Wamer, 2007), *Human Resource Development in Vietnam* (Hainsworth & B. Geoffrey, 1993).

⁽⁴⁾ Kết quả phỏng vấn sâu, nữ, 35 tuổi, nhân viên thuyết minh du lịch tại núi Sam, 9 giờ 33 phút, ngày 21/12/2017.

TÀI LIỆU TRÍCH DẪN

1. Bùi Thị Ngọc Lan. 2002. *Nguồn lực trí tuệ trong sự nghiệp đổi mới ở Việt Nam*. Hà Nội: Nxb. Chính trị Quốc gia.
2. Đảng Cộng sản Việt Nam. 1996. *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ VIII*. Hà Nội: Nxb. Chính trị Quốc gia.
3. Đảng Cộng sản Việt Nam. 2000. *Các Nghị quyết của Trung ương Đảng 1996-1999*. Hà Nội: Nxb. Chính trị Quốc gia.
4. Đảng cộng sản Việt Nam. 2011. *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XI*. Hà Nội: Nxb. Chính trị Quốc gia.
5. Đoàn Văn Khái. 2005. *Nguồn lực con người trong quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước*. Hà Nội: Nxb. Lý luận Chính trị.
6. Hainsworth & B. Geoffrey. 1993. *Human Resource Development in Vietnam*. Singapore: Institute of Southeast Asian Studies.
7. Hồ Anh Dũng. 2002. *Phát huy yếu tố con người trong lực lượng sản xuất ở Việt Nam hiện nay*. Hà Nội: Nxb. Khoa học Xã hội.
8. Hồ Bá Thâm. 2004. *Khoa học con người và phát triển nguồn nhân lực*. TPHCM: Nxb. TPHCM.
9. Jesse C. Ribot & Nancy Lee Peluso. 2003. "A Theory of Access". *Rural Sociology*, 68(2).
10. Kamoche & Ken. 2001. "Human Resource in Vietnam: the Global Challenge". *Thunderbird International Business Review*, 43.
11. Lê Hữu Tăng. 1991. *Xây dựng chủ nghĩa xã hội ở Việt Nam - Vấn đề nguồn lực và động lực*. Hà Nội: Nxb. Khoa học Xã hội.
12. Lê Thị Hồng Điệp. 2010. *Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao để hình thành nền kinh tế tri thức ở Việt Nam* (Luận án tiến sĩ không xuất bản). Trường Đại học Kinh tế - Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội, Việt Nam.
13. Mai Quốc Chánh. 1999. *Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước*. Hà Nội: Nxb. Chính trị Quốc gia.

14. Nghị quyết 1216/QĐ-TTg ngày 22/7/2011 *Phê duyệt quy hoạch phát triển nhân lực Việt Nam giai đoạn 2011-2020*.
15. Nguyễn Hữu Dũng. 2003. *Sử dụng hiệu quả nguồn lực con người ở Việt Nam*. Hà Nội: Nxb. Lao động - Xã hội.
16. Nguyễn Thị Sơn - Nguyễn Phú Thăng. 2014. "Tiềm năng phát triển du lịch nông nghiệp tỉnh An Giang". *Tạp chí Khoa học Đại học Sư Phạm TPHCM*, số 63. <http://www.vjol.info/index.php/sphcm/article/viewFile/18223/16126>.
17. Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch An Giang. Văn bản số 783 /BC-SVHTTDL ngày 30/9/2014 về *Kết quả thực hiện giai đoạn 2011-2014 và ước thực hiện năm 2015 chương trình phát triển nguồn nhân lực tỉnh giai đoạn 2011-2015*.
18. Swanson A. & Richard. 2001. "Human Resource Development and Its Underlying Theory". *Human Resource Development International*, 4(3).
19. Thang V. Nguyen & Bryant & E. Scott. 2004. "A Study of the Formality of Human Resource Management Practices in Small and Medium-Size Enterprises in Vietnam". *International Small Business Journal*, 22(6).
20. Tổng cục Thống kê. 2012. *Báo cáo điều tra lao động và việc làm Việt Nam năm 2011*.
21. Trần Kim Hải. 1999. *Sử dụng nguồn nhân lực trong quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa ở nước ta* (Luận án tiến sĩ không xuất bản). Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh, Hà Nội, Việt Nam.
22. Ủy ban Nhân dân tỉnh An Giang. 2016. *Quyết định số 228/QĐ-UBND ngày 29/01/2016 về Kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội 5 năm 2016-2020 của tỉnh An Giang*.
23. Ủy ban Nhân dân tỉnh An Giang. 2016. Văn bản số 578/ĐA-UBND ngày 31/10/2016 về *Đề án tăng cường an toàn giao thông của kết cấu hạ tầng trên các tuyến đường tỉnh trên địa bàn tỉnh An Giang giai đoạn từ năm 2016 đến năm 2020*.
24. Ủy ban Nhân dân tỉnh An Giang. 2017. Văn bản số 59/CTr-UBND ngày 13/02/2017 về *Chương trình hành động về phát triển hạ tầng du lịch tỉnh An Giang giai đoạn 2016-2020, định hướng đến năm 2025*.
25. Viện Thông tin Khoa học xã hội. 1995. *Khoa học con người và phát triển nguồn nhân lực*.