
SOLUTIONS TO IMPROVE THE QUALITY OF COMMUNITY – BASED TOURISM HUMAN RESOURCES IN DELTA DISTRICTS OF THANH HOA PROVINCE

Nguyen Thi Thuc

Thanh Hoa University of Culture, Sports and Tourism
Email: nguyenthithuc@dvttdt.edu.vn

Received: 19/8/2022
Reviewed: 28/8/2022
Revised: 15/9/2022
Accepted: 25/10/2022
Released: 30/10/2022

DOI: <https://doi.org/10.55988/2588-1264/83>

Community - based tourism is a type developed on the basis of the community's cultural values. It is managed, organized and exploited by the community. Community - based tourism is a development method in which the local community is the subject of all activities including conservation, management and exploitation. Therefore, human resources are the main local workforce. This has special significance for the delta districts of Thanh Hoa province, where the population rate is the highest in the province and fully meets the factors of natural geography, history and culture to develop community - based tourism. The article aims to evaluate and understand the importance of human resources as the key to success. From there, some solutions to improve the quality of human resources for the development of community-based tourism in Thanh Hoa delta districts are proposed.

Key words: Human resources; Community - based tourism; Delta districts of Thanh Hoa province

1. Giới thiệu

Ngành du lịch thực sự “cất cánh”, vươn lên một “tầm cao mới” sau khi Bộ Chính trị ban hành Nghị quyết số 08 - NQ/TW ngày 16/01/2017 “về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn”. Nghị quyết ra đời đã thực sự “cởi trói” về thể chế, tạo dựng niềm tin và mở ra kỳ vọng mới cho ngành du lịch Việt Nam nói chung và địa phương giàu tiềm năng du lịch như Thanh Hóa nói riêng. Chủ trương này một lần nữa được thể hiện trong Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh Thanh Hóa lần thứ XIX, nhiệm kỳ 2020 - 2025 tiếp tục xác định du lịch là ngành kinh tế mũi nhọn, du lịch là một trong năm trụ cột tăng trưởng của giai đoạn. Tuy nhiên, đại dịch COVID - 19 đã làm “đóng băng” ngành du lịch trong một thời gian dài. Các hình thức du lịch ngắn ngày, theo nhóm nhỏ; lựa chọn sản phẩm nghỉ dưỡng gần gũi với thiên nhiên, không gian thoáng đãng, trong lành hay được trải nghiệm cùng người dân bản địa và thưởng thức những món ăn dân dã đậm chất địa phương... được khách du lịch quan tâm nhiều sau đại dịch.

Và theo nhận định của nhiều chuyên gia, du lịch cộng đồng đang ngày càng trở thành một xu hướng phát triển phù hợp trong bối cảnh bình thường mới.

Trong phân vùng du lịch Việt Nam, Thanh Hóa nằm trong vùng du lịch Bắc Trung Bộ (cùng với các tỉnh: Nghệ An, Hà Tĩnh, Quảng Bình, Quảng Trị và Thừa Thiên - Huế), Hà Nội và các vùng phụ cận. Nằm ở vị trí chuyển tiếp giữa Bắc Bộ và Trung Bộ, với diện tích tự nhiên 11.060km²; dân số trên 3,7 triệu người; 192km và 11 cửa khẩu tiếp giáp với nước Cộng hòa Dân chủ Nhân dân Lào ở phía Tây; 102 km đường bộ ven biển phía Đông rất thuận trong giao lưu kinh tế - văn hóa với các nước trong khu vực Đông Nam Á. Với những lợi thế nổi bật, Thanh Hóa hội đủ các yếu tố để phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn.

Trên bản đồ, dễ dàng nhận thấy, địa chất Thanh Hóa phân thành ba vùng miền/khu vực rõ rệt: miền núi, đồng bằng và duyên hải. Trong đó, khu vực đồng bằng với địa bàn của 10 đơn vị hành chính: Thị xã Bim Sơn, thành phố Thanh Hóa và các huyện: Hà Trung, Nông Cống, Yên Định, Thọ Xuân, Vĩnh Lộc, Thiệu Hóa, Đông Sơn, Triệu Sơn, được xem là khu vực trung tâm chính trị - kinh tế - văn hóa - xã hội của tỉnh trong lịch sử và hiện nay. Khu vực đồng bằng có nhiều tiềm năng để phát triển các loại hình du lịch, trong đó loại hình du lịch cộng đồng (DLCĐ) nếu được lựa chọn đầu tư sẽ đem đến những nét chấm phá riêng với những giá trị đặc sắc mang dấu ấn của người Việt cổ mà không phải vùng miền nào cũng có. Nhưng ở thời điểm hiện tại, so với khu vực miền núi và duyên hải, loại hình DLCĐ khu vực đồng bằng chưa nhận được nhiều sự quan tâm đầu tư, phát triển. Những điểm được đánh giá hạn chế đó là vấn đề quy hoạch chưa rõ ràng, sản phẩm du lịch mang dấu ấn khu vực còn mờ nhạt, môi trường du lịch và liên kết chuỗi giá trị du lịch yếu, nguồn nhân lực... Trong các hạn chế thì chất lượng nguồn nhân lực - một trong những yếu tố được đánh giá là quan trọng, tiên quyết đối với sự thành công của loại hình du lịch này, được xem là yếu nhất. Với cách đặt vấn đề trên, bài viết tập trung đánh giá tiềm năng, lợi thế phát triển du lịch, trên cơ sở đánh giá thực trạng nguồn nhân lực bài viết đề xuất những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phục vụ phát triển DLCĐ tại các huyện đồng bằng Thanh Hóa trong giai đoạn tới. Bên cạnh đó, nhằm khẳng định nếu các địa phương quan tâm phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch sẽ giải quyết bài toán kép cho DLCĐ khu vực đồng bằng như: *Bảo vệ, phát huy được giá trị của hệ thống di sản văn hóa cũng như môi trường sinh thái; Phát triển mạnh mẽ chuỗi liên kết du lịch trong và ngoài khu vực; Góp phần xóa đói giảm nghèo, nâng cao đời sống, phát triển kinh tế cho người dân địa phương, ổn định xã hội...*

2. Tổng quan nghiên cứu vấn đề

Đối với nhiều học giả trên thế giới, nghiên cứu về nguồn nhân lực du lịch là một chủ đề hấp dẫn, có nhiều chiều cạnh khai khác. Một số công trình tiêu biểu: Baum Tom (1995), “*The Role of the Public Sector in the Development and Implementation of Human Resource Policies in Tourism*” nghiên cứu xác định phát triển chính sách và quản lý nguồn nhân lực, trong cả khu vực công và tư nhân của du lịch quốc tế có vai trò quan trọng đối với khả năng phát triển du lịch của một quốc gia [9]. Năm 2016, tác giả tiếp tục đóng góp thêm công trình “*Sustainability and the Tourism and Hospitality Workforce: A Thematic Analysis*”, Sustainability, Vol 8, 809. Bài viết đề cập đến mối quan hệ giữa chất lượng lao động và hiệu

quả công việc trong du lịch bền vững [10]; Boella Micheal J., Turner Stenven Goss (2007), *“Human Resource Management in the Hospitality Industry”*; Lee - Ross Darren và Josephine Pryce (2010), *“Human Resources and Tourism: Skills, Culture and Industry”* đều khẳng định chất lượng nguồn nhân lực lao động du lịch kém dẫn đến sự không hài lòng của du khách, đồng thời cho rằng nhân lực lao động trong lĩnh vực du lịch phải có kiến thức và kỹ năng qua đó giúp họ có được những suy nghĩ và hành động theo những cách thức phù hợp nhất [11]; Nopparat Satarat (2010) đã đưa ra 6 chỉ tiêu liên quan đến quá trình học tập, nâng cao kiến thức, kỹ năng của người dân địa phương khi đánh giá tính bền vững trong phát triển.

Nguồn nhân lực du lịch cũng là chủ đề hấp dẫn đối với nhiều nhà nghiên cứu ở Việt Nam: Hoàng Văn Hoan (2002) *“Hoàn thiện quản lý nhà nước về lao động trong kinh doanh du lịch ở Việt Nam”* [4]; Phạm Thành Nghị (2009), *“Kinh nghiệm phát triển nguồn nhân lực ở những quốc gia và vùng lãnh thổ Đông Á”* [5]; Đinh Thị Hải Hậu (2014), *“Huy động vốn đầu tư cho phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế”* [3]; Dự án *“Chương trình phát triển năng lực du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội (Dự án EU)”*, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch và Liên minh Châu Âu EU (2015) [1]; Nguyễn Thị Thu Ngọc (2016), *Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ngành Du lịch - Giải pháp nhằm phát triển du lịch bền vững*, Kỷ yếu hội thảo khoa học quốc tế *“Phát triển du lịch bền vững: Vai trò của Nhà nước, doanh nghiệp và cơ sở đào tạo”* [5].

Có thể thấy, nguồn nhân lực du lịch là đối tượng nhận được rất nhiều sự quan tâm của các học giả trong nước và trên thế giới, thực tế còn rất nhiều các công trình tác giả bài viết đã được tiếp cận, song nội dung các công trình nghiên cứu ở các khía cạnh riêng lẻ. Những công trình tác giả lựa chọn đề cập trong bài viết cơ bản nghiên cứu, đánh giá về nguồn nhân lực trong phát triển du lịch. Điểm chung của các công trình nêu trên đó là: khẳng định vai trò quan trọng và sự ảnh hưởng trực tiếp đến phát triển du lịch; nguồn nhân lực du lịch cần được đào tạo bài bản cả về kiến thức và kỹ năng nghề du lịch; khuyến nghị các địa phương có điểm đến hoặc dự kiến phát triển du lịch trong tương lai cần xây dựng quy hoạch tổng thể phát triển nguồn nhân lực của địa phương mình.

3. Cách tiếp cận và phương pháp nghiên cứu

Để thấy được tiềm năng, lợi thế; thực trạng nguồn nhân lực du lịch cộng đồng khu vực đồng bằng, từ đó đề xuất kiến nghị những giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch, tác giả bài viết đã sử dụng một số phương pháp: (1) Nghiên cứu lý thuyết, gồm: tìm kiếm nguồn tài liệu, phân tích, so sánh, tổng hợp từ đó đưa ra những nhận định có tính tường minh, khoa học; (2) Khảo sát, điền dã thực tế tại các cơ quan quản lý nhà nước về văn hóa cấp huyện; một số UBND các xã có điểm/không gian du lịch; Công ty lữ hành, Nhà hàng - khách sạn; Ban quản lý di tích; (3) Phỏng vấn các chuyên gia, khách du lịch, người dân địa phương để làm rõ hơn thực trạng, vai trò và tầm quan trọng của nguồn nhân lực trong phát triển du lịch cộng đồng ở khu vực đồng bằng.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Tiềm năng, lợi thế phát triển du lịch cộng đồng khu vực đồng bằng

DLCĐ phát triển từ rất sớm và cũng là khái niệm được đề cập rộng rãi tại nhiều quốc gia và vùng lãnh thổ trên thế giới; khái niệm còn được nhắc đến trong các chương trình du lịch của nhiều tổ chức xã hội, nhiều nhà nghiên cứu trên thế giới cũng như trong nước. Tuy có nhiều cách phân tích, tiếp cận dưới nhiều góc độ khác nhau về DLCĐ, nhưng điểm chung giữa các quan điểm cũng như khái niệm về DLCĐ nằm ở các nội dung: (1) Du khách là tác nhân bên ngoài, là tiền đề mang lại lợi ích kinh tế và sẽ có những tác động nhất định kèm theo việc thụ hưởng các giá trị về môi trường sinh thái tự nhiên và nhân văn khi đến với một cộng đồng địa phương cụ thể; (2) Cộng đồng địa phương là người kiểm soát các giá trị về mặt tài nguyên du lịch để hỗ trợ du khách và cũng là người nhận được lợi ích về mặt kinh tế, có cơ hội tìm hiểu và nâng cao nhận thức, mở rộng tầm hiểu biết; (3) Cộng đồng địa phương được tăng cường về khả năng tổ chức, vận hành và thực hiện các hoạt động du lịch tại chỗ cũng như liên kết, phát triển chuỗi giá trị.

Thanh Hóa là vùng đất tối cổ, một trong cái nôi của loài người; Thanh Hóa cũng là bộ Cửu Chân thời Hùng Vương, địa bàn trọng yếu của của dân nước Văn Lang, chủ nhân của nền văn minh sông Mã hay miền xứ sở thiêng liêng không thể chia cắt, luôn được bồi đắp bởi chiều dài lịch sử và không ngừng được tôi luyện trong ngọn lửa chiến tranh¹. So với khu vực miền núi, đồng bằng xứ Thanh xuất hiện muộn hơn trong quá trình hình thành, cách ngày nay khoảng hơn hai vạn năm, song lại được xem là khu vực trung tâm còn lưu lại được những dấu ấn quan trọng của lịch sử mang tính đại diện. Bên cạnh đó, cùng với tiến trình tạo thiên lập địa đã góp phần làm nên một khu vực đồng bằng xứ Thanh với cảnh quan thiên nhiên độc đáo, hình khối sinh động, những bức chạm non xanh nước biếc, khảm đầy gấm hoa cộng thêm bàn tay tô điểm của con người trong diễn trình lịch sử với bao di sản văn hóa còn để lại cho hậu thế, cùng với 10 đơn vị hành chính và chiếm khoảng 24% diện tích, 71% dân số tỉnh Thanh Hóa, khu vực đồng bằng tỉnh Thanh Hóa đang nằm trong “top” những khu vực có nhiều tiềm năng, lợi thế để phát triển loại hình DLCĐ.

Thứ nhất, nằm dọc vùng hạ lưu sông Mã vẫn còn hiện diện những ngôi làng Việt cổ của người Việt - Mường từ thời Hùng Vương với độ tuổi hai, ba ngàn năm được minh chứng bằng các di chỉ, di vật, tư liệu khảo cổ học có thể phác họa những ngôi làng cổ cuối văn hóa Đông Sơn, đã phát hiện ở làng cổ Đông Sơn, phường Hàm Rồng, làng Giàng xã Thiệu Dương... Một trong số những làng cổ có thể xác định cụ thể, chính xác về mặt lịch sử: làng Sơn Ôi xã Định Công, huyện Yên Định (thành lập trước thế kỷ VII); làng Trường Xuân xã Đông Ninh, huyện Đông Sơn (trước thế kỷ VI), làng Đồng Pho xã Đông Hòa, làng Phù Liễn xã Đông Khê, làng Y Xá xã Đông Văn thuộc huyện Đông Sơn. Càng về sau, dấu tích những ngôi làng cổ ngày một nhiều hơn, đậm đặc hơn, như giáp Bối Lý, giáp Dương Xá (thế kỷ IX, X), hương Yên Duyên, hương Đại Lại, hương Ngọc Sơn, hương Lam Sơn (thời Lý, Trần); làng cổ Tây Giai xã Vĩnh Tiến, huyện Vĩnh Lộc... Những ngôi làng cổ vùng đồng bằng với tư cách là làng thật sự của vùng bán sơn địa kết hợp với đồng chiêm trũng cho ta nhiều hình ảnh thú vị. Đạo

¹ <https://tuanconghuiphong.blogspot.com>, *Những làng cổ tiêu biểu xứ Thanh*, kỳ 1 “Vài nét phác họa”.

khắp khu vực đồng bằng Thanh Hóa đâu đâu cũng thấy hiện lên những làng cổ đặc sắc và mang đậm dấu ấn người Việt. Có thể nói, sự hiện diện của loại hình di sản làng Việt cổ chính là yếu tố chính quyết định đến sự xuất hiện của loại hình DLCĐ ở khu vực đồng bằng Thanh Hóa.

Thứ hai, sự hiện diện với mật độ dày đặc của hệ thống di sản văn hóa (vật thể và phi vật thể) có tính liên tục về thời gian, đa dạng về loại hình, mang tính đại diện cho văn hóa tinh Thanh, trong đó tiêu biểu là di sản văn hóa thế giới Thành Nhà Hồ, di tích lịch sử quốc gia đặc biệt Lam Kinh, di tích đền Bà Triệu... những di tích lịch sử, văn hóa, kiến trúc có giá trị (đình làng, đền, nghề, miếu, phủ thờ); nhiều lễ hội độc đáo như: lễ hội Lam Kinh; lễ hội Lê Hoàn; lễ hội Đền Lê Bồ Vệ; Kho tàng văn hóa dân gian phong phú, đa dạng, trong đó nổi bật là các điệu hò sông Mã đặc trưng, những điệu múa dân gian đặc sắc như: múa đèn Đông Anh, trò diễn Xuân Phá...; hệ thống làng nghề truyền thống vẫn tiếp tục được duy trì và hồi sinh như: làng nghề đúc đồng Trà Đông xã Thiệu Trung, huyện Thiệu Hoá; chiếu cói Nga Sơn; đan nón Trường Sơn; gốm Lò Chum; nem chua Tào Xuyên; nước mắm Ba Làng... Cùng với đó là hệ cảnh quan sinh thái tự nhiên khu vực đồng bằng mang diện mạo rất riêng do chịu ảnh hưởng sâu sắc của dòng sông Mã cũng là một điểm nhấn rất đáng quan tâm ở khu vực nếu được đưa vào chuỗi liên kết phát triển với các điểm DLCĐ trong và ngoài khu vực.

Thứ ba, khu vực đồng bằng có nghề trồng lúa nước và một ngành luyện kim phát triển sớm, đạt tới đỉnh cao từ thời các vua Hùng. Khu vực đồng bằng Thanh Hóa chủ yếu được bồi đắp bởi phù sa của hệ thống sông Mã, hệ thống sông Yên và sông Bưởi; diện tích đất nông nghiệp rộng, màu mỡ; hệ thống tưới tiêu thuận lợi. Đồng thời, Thanh Hóa còn có các tiểu vùng thời tiết khác nhau, phù hợp với đặc điểm sinh trưởng của nhiều loại cây trồng, vật nuôi. Cùng với đó, tỉnh đã ban hành nhiều cơ chế, chính sách trong lĩnh vực nông nghiệp, như Nghị quyết số 192/2019/NQ-HĐND, ngày 16/10/2019 của HĐND tỉnh về chính sách khuyến khích tích tụ, tập trung đất đai để phát triển sản xuất nông nghiệp quy mô lớn, ứng dụng công nghệ cao trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa đến năm 2025; Đề án phát triển các sản phẩm nông nghiệp chủ lực tỉnh Thanh Hóa giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030... Đây là những điều kiện cơ bản để thúc đẩy phát triển ngành nông nghiệp nói chung, phát triển nông nghiệp với du lịch cộng đồng. Theo các chuyên gia, phát triển nông nghiệp gắn với DLCĐ là hướng đi phù hợp với xu thế của thời đại, đáp ứng nhu cầu khám phá của đông đảo du khách muốn tìm hiểu về văn hóa đặc sắc của vùng miền. Thực tế trong vài năm trở lại đây, du lịch nông nghiệp - một loại hình du lịch cộng đồng tại vùng đồng bằng Thanh Hóa bước đầu được quan tâm, với một số sản phẩm đã được xây dựng và đưa vào khai thác, thu hút khách tham quan và mang lại hiệu quả kinh tế nhất định.

4.2. Thực trạng nguồn nhân lực cho phát triển du lịch cộng đồng khu vực đồng bằng

Tổng hợp, thống kê số liệu từ hoạt động khảo sát, điều tra thực tế tại 10 huyện đồng bằng trong năm 2021 và nửa đầu năm 2022 về nguồn nhân lực du lịch trong khu vực là khá khiêm tốn. Sự cần thiết cần có ở tương lai rất gần về một số lượng lớn nguồn nhân lực cho phát triển du lịch cộng đồng khu vực đồng bằng đang trở nên bức thiết hơn bao giờ hết.

DU LỊCH

Theo kết quả khảo sát, hiện khu vực đồng bằng có 10 điểm/khu và làng nghề được tỉnh Thanh Hóa đầu tư quy hoạch thành các điểm du lịch: (1) Thành Nhà Hồ và các vùng phụ cận (trong đó có các làng cổ) huyện Vĩnh Lộc; (2) Khu di tích lịch sử Quốc gia đặc biệt Lam Kinh, huyện Thọ Xuân; (3) Khu di tích Sòng Sơn, thị xã Bỉm Sơn; (4) Khu du lịch Hàm Rồng, thành phố Thanh Hóa; (5) Khu du lịch Hàn Sơn, huyện Hà Trung; (6) Khu du lịch Phủ Na, huyện Như Thanh; (7) Làng du lịch Yên Trung, huyện Yên Định; (8) Đền Lê Bồ Vệ, thành phố Thanh Hóa; (9) Nghè Vẹt, Phủ Trịnh, huyện Vĩnh Lộc; (10) Một số làng nghề: Đúc đồng Trà Đông, huyện Thiệu Hóa, bánh gai Tứ Trụ, huyện Thọ Xuân, nem chua Tào Xuyên, thành phố Thanh Hóa... Các điểm du lịch này đã mở cửa đón khách du lịch nhiều năm trở lại đây.

Tại các khu, điểm du lịch ở khu vực đồng bằng, các cấp có thẩm quyền đã ban hành quyết định thành lập Ban Quản lý di tích. Ban Quản lý các di tích điều hành trực tiếp hoạt động du lịch tại khu, điểm theo các quy định hiện hành, đồng thời có sự phân công, phân cấp, cơ cấu nhân sự rất cụ thể. Dưới đây là một số thống kê về thực trạng cơ cấu và nhân lực tại các điểm/ khu du lịch tiêu biểu:

TT	Tên Ban/ Tổ Quản lý	Số phòng, ban	Số lượng nhân sự hiện có
1	Ban Quản lý di sản văn hóa Thế giới Thành Nhà Hồ	03 phòng chức năng: - Phòng Tổ chức Hành chính - Phòng Nghiệp vụ Di sản - Phòng Truyền thông và Khai thác dịch vụ du lịch	36
2	Ban Quản lý di tích Quốc gia đặc biệt Lam Kinh	03 phòng chức năng: - Phòng Tổ chức Hành chính - Phòng Nghiệp vụ và Tuyên truyền thuyết minh - Phòng Khai thác dịch vụ	45
3	Tổ Quản lý di tích Quốc gia đặc biệt Bà Triệu (<i>Thuộc Trung tâm Bảo tồn DSVH Thanh Hóa</i>)	Chia 2 nhóm: - Nhóm Hành chính - Nhóm Tuyên truyền	12
4	Ban Quản lý di tích lịch sử văn hóa Hàm Rồng (<i>Thuộc UBND thành phố Thanh Hóa</i>)	04 phòng chức năng: - Phòng Tổ chức Hành chính - Phòng Quản lý, Bảo tồn và Phát triển rừng - Phòng Quản lý di tích và Dịch vụ du lịch - Phòng Quản lý dự án	20
5	Ban Quản lý di tích Đền Sòng Sơn (<i>Thuộc UBND thị xã Bỉm Sơn</i>)	Chia 2 nhóm: - Nhóm Hành chính	10

		- Nhóm Tuyên truyền	
6	Ban Quản lý khu di tích danh thắng Hàn Sơn (Thuộc UBND huyện Hà Trung)	Chia 2 nhóm: - Nhóm Hành chính - Nhóm Tuyên truyền	15
7	Ban Quản lý khu di tích danh thắng Phủ Na (Thuộc UBND huyện Như Thanh)	Chia 2 nhóm: - Nhóm Hành chính - Nhóm Tuyên truyền	15

[Nguồn tác giả tổng hợp từ khảo sát, điều tra năm 2021]

Có thể khẳng định, việc tổ chức và quản lý du lịch ở khu vực đồng bằng phần lớn do các Ban Quản lý di tích thực hiện. Hoạt động DLCĐ gắn liền với các không gian/điểm/khu du lịch là chính, thực tế, DLCĐ khu vực đồng bằng chưa thực sự rõ nét, chưa tạo nên một loại hình du lịch chuyên biệt giống như khu vực miền núi Thanh Hóa (làng/bản dân tộc thiểu số) hay khu vực duyên hải (làng chài cỏ). Phần lớn các điểm/khu DLCĐ đang hoạt động dưới hình thức tự phát. Một số điểm DLCĐ tỷ lệ nguồn nhân lực trực tiếp tham gia kinh doanh các dịch vụ du lịch (homestay, bán hàng, hướng dẫn khách du lịch...) chiếm tỷ lệ thấp, khoảng 15%/ số hộ dân tại chỗ. Đối tượng tham gia thực hiện DLCĐ chủ yếu là người nông dân - chủ hộ ở tuổi trung niên, làm theo kinh nghiệm. Tình trạng thiếu nhân lực qua đào tạo phục vụ phát triển DLCĐ ở vùng đồng bằng Thanh Hóa bao gồm cả thiếu nhân lực lập kế hoạch hay định hướng, nhân lực tổ chức, quản lý đến nhân lực thực hiện chuyên môn, nghiệp vụ du lịch.

Thời gian qua đã có các hoạt động nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch thông qua các lớp tập huấn ngắn hạn thuộc các chương trình, dự án khác nhau do các tổ chức, cơ quan quản lý nhà nước, các trường đại học trên địa bàn tỉnh triển khai, song chỉ mới đáp ứng được số lượng rất nhỏ người dân tham gia tập huấn nghiệp vụ, kỹ năng nghề du lịch. Thuật ngữ DLCĐ còn khá xa lạ đối với người dân các địa phương, đa phần người dân chưa hiểu về DLCĐ. Hiện tại, lực lượng lao động địa phương không đáp ứng được yêu cầu công việc do chưa được đào tạo chuyên môn, nghiệp vụ, chưa có thói quen và tác phong nghề nghiệp, trình độ ngoại ngữ còn nhiều hạn chế. Đây chính là những khó khăn thách thức cho việc phát triển loại hình DLCĐ ở khu vực đồng bằng.

Nguồn nhân lực gián tiếp bao gồm đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức tham gia quản lý du lịch, doanh nghiệp du lịch, các nhà đầu tư phát triển du lịch. Nếu nhà quản lý được cho là đóng vai trò quan trọng trong tổ chức, quản lý hiệu quả các hoạt động DLCĐ tại địa phương, thì doanh nghiệp du lịch có trách nhiệm tạo động lực thúc đẩy tăng trưởng du lịch trong cộng đồng, là con át chủ bài trong xây dựng sản phẩm và lựa chọn sản phẩm để xây dựng thương hiệu du lịch, liên kết chuỗi giá trị du lịch. Chính vì lẽ đó, chất lượng nguồn nhân lực gián tiếp cũng tác động không nhỏ đến sự thành bại trong hoạt động du lịch nói chung và DLCĐ nói riêng.

Kết quả khảo sát năm 2021 đối với các nhà quản lý ở các huyện khu vực đồng bằng cho thấy, có trên 50% chưa bao giờ tham gia tour DLCĐ; 75% chưa bao giờ tham dự hội thảo về phát triển DLCĐ, 76% chưa từng tham gia quản lý hoạt động DLCĐ, 71,8% cho biết, cơ quan chưa tổ chức các tour du lịch cộng đồng. Hiện nay, những con số này đã được cải thiện phần nào vì các cán bộ quản lý du lịch đã tăng cường tham gia các khóa tập huấn ngắn hạn cũng

như tích cực tham quan học hỏi kinh nghiệm trong và ngoài nước, song vẫn còn khiêm tốn nếu so với các khu vực khác trong tỉnh và chưa đáp ứng được yêu cầu.

Thế mạnh của khu vực đồng bằng nằm ở việc tập trung của nhiều doanh nghiệp kinh doanh du lịch. Tuy nhiên, số lượng doanh nghiệp và nguồn nhân lực (chiếm đến 85%/ tổng số) tập trung ở thành phố Thanh Hóa đã tạo nên sự mất cân đối về nguồn nhân lực giữa các địa phương. Vấn đề này kéo theo cả sự khó khăn trong liên kết chuỗi giá trị khi doanh nghiệp du lịch đóng một vai trò quan trọng, là linh hồn trong liên kết du lịch.

Như vậy, nguồn nhân lực khu vực đồng bằng đang gặp phải hai vấn đề: số lượng và chất lượng. Bên cạnh đó, sản phẩm du lịch chưa được đầu tư xây dựng xứng tầm với giá trị vốn có; công tác xúc tiến, quảng bá chưa mạnh mẽ, hiệu quả khiến cho hoạt động DLCĐ ở khu vực đồng bằng Thanh Hóa luôn trong trạng thái nhỏ lẻ, tự phát, dàn trải.

5. Thảo luận

Để loại hình DLCĐ phát triển bền vững, phát huy được thế mạnh về tài nguyên du lịch, văn hóa bản địa; góp phần xóa đói giảm nghèo, nâng cao đời sống của cộng đồng dân cư các địa phương trong khu vực, đáp ứng yêu cầu và xu thế phát triển. Để góp phần đưa ngành du lịch Thanh Hóa trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của tỉnh cần có những giải pháp mang tính đồng bộ và đột phá, đặc biệt coi trọng những giải pháp trong đào tạo nguồn nhân lực, đồng thời, đặt ra yêu cầu về chất lượng đào tạo nguồn nhân lực phục vụ phát triển DLCĐ, hướng đến tính chuyên nghiệp ở một số khâu trong hoạt động du lịch.

Một là, cần có sự vào cuộc quyết liệt của cấp ủy, chính quyền các địa phương trong công tác tuyên truyền, vận động. Với những hoạt động cụ thể:

- Chính quyền đóng vai trò kiến tạo, thường xuyên tổ chức hội nghị đối thoại với người dân, xin ý kiến những người già, người uy tín trong cộng đồng; hội nghị toàn dân, nhất là các hộ kinh doanh, doanh nghiệp. Tại các hội nghị lãnh đạo địa phương cần tập trung lắng nghe ý kiến, tiếp thu những mong muốn, nguyện vọng, góp ý cũng như khơi dậy ý chí quyết tâm của nhân dân vào từng công việc cụ thể, thể hiện rõ phương châm “dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra”. Các ý kiến của nhân dân cần được tôn trọng, tiếp thu triệt để tổ chức thực hiện đồng bộ, hiệu quả.

- Quyết liệt, sáng tạo, cùng ăn, cùng ở, cùng làm với người dân; huy động toàn thể nhân lực vào các hoạt động phát triển DLCĐ, không để ai đứng ngoài cuộc.

- Đóng vai trò chủ đạo trong việc xây dựng chủ trương, lập kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn nhân lực địa phương cho công tác phát triển DLCĐ. Rà soát, đánh giá chất lượng nguồn nhân lực và nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng của các hộ kinh doanh du lịch; xây dựng chương trình các khóa đào tạo, tập huấn phù hợp với nhu cầu nhân lực của các hộ kinh doanh DLCĐ, đồng thời lựa chọn cơ sở đào tạo đủ năng lực tổ chức thực hiện.

Thứ hai, quan tâm, chú trọng đến công tác đào tạo, bồi dưỡng cho các đối tượng đoàn viên, thanh niên, lực lượng lao động tiềm năng là người bản địa nhằm nâng cao chất lượng nhân lực tại chỗ. Việc tổ chức đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn cho nhân lực du lịch nông thôn tập trung vào những nội dung chủ yếu về các kỹ năng và nghiệp vụ du lịch.

Thứ ba, tận dụng tất cả nguồn lực hiện có trong việc hướng dẫn, đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn nâng cao chất lượng nguồn nhân lực địa phương. Để tiết kiệm kinh phí đào tạo, chính quyền địa phương cần huy động những hộ kinh doanh DLCĐ đã thành công trên địa bàn hoặc

khu vực trở thành báo cáo viên, hướng dẫn viên tập huấn cho đội ngũ nhân lực lao động trẻ tại địa phương. Đồng thời, phát huy vai trò chủ động, tích cực của doanh nghiệp, cộng đồng địa phương trong đào tạo, bồi dưỡng nhân lực kinh doanh DLCĐ (đăng ký mở lớp đào tạo về du lịch tại các Trường có đào tạo du lịch trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa). Với phương châm phát triển DLCĐ ở khu vực đồng bằng là sự kết hợp nhuần nhuyễn giữa DLCĐ - du lịch nông nghiệp - du lịch khám phá kết hợp với các hoạt động văn hóa địa phương.

Thứ tư, Cần chú trọng xây dựng nội dung và hình thức đào tạo phù hợp với từng đối tượng

+ Về nội dung đào tạo

- Cung cấp kiến thức về du lịch, DLCĐ, điều kiện, nguyên tắc và các vấn đề lý luận liên quan đến loại hình DLCĐ. Đối với đối tượng là người dân địa phương, nội dung này cần được truyền đạt một cách ngắn gọn, đơn giản, dễ hiểu.

- Nâng cao nhận thức về việc phát huy, bảo tồn, giữ gìn tài nguyên du lịch: Đối với từng địa bàn, cần có những lớp học để giới thiệu về giá trị tài nguyên du lịch của địa phương, cách khai thác các giá trị đó và yêu cầu về việc bảo tồn, giữ gìn, phát huy các tài nguyên du lịch.

- Đào tạo về tâm lý và hành vi người tiêu dùng: Nội dung này bao gồm công việc tìm hiểu thị hiếu khách du lịch từ những quốc gia và vùng lãnh thổ khác nhau; cung cấp những nét đặc thù về truyền thống văn hoá của từng nước và vùng lãnh thổ; tìm hiểu sự mong đợi và thói quen của khách du lịch; tìm hiểu sở thích khác nhau (thanh niên, người già, những người đi du lịch theo gia đình, cá nhân và những người đi du lịch theo nhóm).

- Đào tạo về kỹ năng đón tiếp và phục vụ khách du lịch: Nội dung này tập trung chủ yếu vào việc tạo dựng môi trường trong và ngoài tổ hợp du lịch nhằm đảm bảo tính hài hoà, nồng nhiệt, an toàn, thân thiện đối với du khách. Người dân địa phương cần được đào tạo về cách nói trong giao tiếp, thái độ và hành động đón tiếp khách du lịch. Đối với nội dung này cần chia thành từng nhóm hoặc tổ để có những nội dung chuyên sâu liên quan đến công việc của nhóm.

- Đào tạo về kinh doanh du lịch: Nội dung này tập trung chủ yếu vào việc trang bị cho người dân địa phương khả năng phân tích thị trường cung và cầu; xây dựng và cải thiện sản phẩm đáp ứng nhu cầu khách du lịch; xây dựng vị trí sản phẩm trên thị trường; xác định mức giá phù hợp; ký kết hợp đồng hoặc quan hệ đối tác với các công ty du lịch và các đối tác liên quan.

- Đào tạo ngoại ngữ: Nội dung này chủ yếu nhằm nâng cao trình độ ngoại ngữ cho người dân địa phương nhằm tạo điều kiện để họ có thể giao tiếp được với du khách. Những ngôn ngữ thông dụng như tiếng Anh, Pháp, Đức, Tây Ban Nha... đều rất cần thiết, tuy nhiên, trước mắt nên tập trung đào tạo tiếng Anh cho cộng đồng. Bên cạnh đó, cần mở các lớp nâng cao trình độ đối với những người đã có kiến thức về ngoại ngữ hoặc những người tham gia vào hoạt động hướng dẫn du lịch.

- Đào tạo về xúc tiến, quảng bá: Nội dung này nhằm giúp người dân địa phương biết cách xây dựng tài liệu phục vụ công tác xúc tiến, quảng bá về tổ hợp du lịch như tờ gấp, sách, báo, sổ tay hướng dẫn du lịch, website du lịch... Ngoài ra, còn phải đào tạo cho người dân những nội dung liên quan tới các quy định về hoạt động lưu trú của du khách, bao gồm những quy định chung như phòng cháy chữa cháy, kiểm tra khách du lịch và những quy định cụ thể

đối với khách du lịch nhằm tạo điều kiện cho người dân nắm và thực hiện tốt các quy định theo pháp luật...

+ Về hình thức đào tạo

- Đào tạo tại chỗ: Mời các chuyên gia mở các lớp học chuyên môn, nghiệp vụ phục vụ du lịch ngay tại nơi sinh sống của người dân. Địa điểm có thể là nhà văn hóa xã, hội trường thôn... để người dân tham dự.

- Đào tạo kết hợp thông qua việc gửi con em của người dân địa phương tới các trường học có đào tạo về du lịch tại các địa phương hoặc vùng lân cận. Sau khi kết thúc khoá học, các em có thể về địa phương để làm việc và phổ biến, truyền đạt cho những người khác trong tổ hợp.

- Ban điều hành có thể kết hợp ký kết các hợp đồng với cơ sở đào tạo theo thực tế phục vụ du lịch tại địa phương hoặc tổ chức các lớp đào tạo ngắn hạn cho người dân theo đặc điểm, yêu cầu của từng bộ phận.

- Chú trọng hình thức tham quan, học hỏi tại các mô hình trong và ngoài nước. Đây là giải pháp quan trọng vì thông qua hình thức này, nhân lực phục vụ DLCĐ có cái nhìn thực tế và có thể so sánh về việc phát triển DLCĐ của chính bản thân với những nơi khác, từ đó người dân sẽ có những điều chỉnh phù hợp.

6. Kết luận

Nghiên cứu của Quỹ Châu Á và Viện Nghiên cứu phát triển ngành nghề nông thôn Việt Nam đã trình bày về bảy yếu tố quyết định thực hiện thành công DLCĐ gồm có: (1) Sự tham gia tích cực của cộng đồng địa phương trong việc lập kế hoạch và quản lý DLCĐ; (2) Việc đào tạo nâng cao năng lực cho các bên liên quan đến DLCĐ địa phương; (3) Xây dựng mối quan hệ đối tác chiến lược với các công ty du lịch để phát triển DLCĐ ở địa phương; (4) Phát triển các sản phẩm và dịch vụ độc đáo đề cao giá trị văn hóa truyền thống của địa phương nhưng thích ứng với điều kiện của khách du lịch; (5) Bảo đảm tối đa sự công bằng về phân chia lợi nhuận giữa các thành viên cộng đồng; (6) Không ngừng tăng cường xúc tiến thương mại; (7) Gắn kết kế hoạch phát triển du lịch cộng đồng địa phương và chính sách phát triển du lịch chung của tỉnh.

Như vậy, để phát triển DLCĐ tại các huyện đồng bằng tỉnh Thanh Hóa cũng không ngoại lệ, cần phải giải quyết hiệu quả 7 yếu tố trên, trong đó nguồn nhân lực đóng vai trò trung tâm và có tính quyết định. Việc đào tạo, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho DLCĐ là cần thiết song cần được thực hiện theo quá trình, đòi hỏi tính ổn định và chắc chắn, ngoài trang bị kiến thức cho người dân cần trang bị cả sự tự tin, động lực, niềm đam mê cho mỗi người dân. Quá trình đào tạo cần liên tục, gắn với tình hình thực tiễn của mỗi địa phương. Đồng thời, xác định rõ việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho DLCĐ không phải trách nhiệm của bất cứ sở, ban, ngành nào mà của toàn xã hội, trong đó vai trò then chốt nằm ở chính sự tham gia và ý thức của người dân làm du lịch cũng như trách nhiệm của chính quyền địa phương.

Tài liệu tham khảo

*Tài liệu tiếng Việt

- [1]. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch và Liên minh Châu Âu EU (2015), Dự án “*Chương trình phát triển năng lực du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội (Dự án EU)*”.
- [2]. Nguyễn Văn Đính, *Du lịch cộng đồng phát triển bền vững và những bài học kinh nghiệm*, <https://tapchimoitruong.vn>.
- [3]. Đinh Thị Hải Hậu (2014), “*Huy động vốn đầu tư cho phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế*”, luận án Tiến sĩ.
- [4]. Hoàng Văn Hoan (2002), “*Hoàn thiện quản lý nhà nước về lao động trong kinh doanh du lịch ở Việt Nam*”, Luận án Tiến sĩ kinh tế, Đại học Kinh tế Quốc dân.
- [5]. Nguyễn Thị Thu Ngọc (2016), *Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ngành Du lịch - Giải pháp nhằm phát triển du lịch bền vững*, Kỷ yếu Hội thảo khoa học quốc tế “Phát triển du lịch bền vững: Vai trò của Nhà nước, doanh nghiệp và cơ sở đào tạo”, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
- [6]. Phạm Thành Nghị (2009), “*Kinh nghiệm phát triển nguồn nhân lực ở những quốc gia và vùng lãnh thổ Đông Á*”, Tạp chí Nghiên cứu con người, số 2 (41).
- [7]. Phạm Hồng Long (2012), *Nhận thức của cộng đồng địa phương về tác động của du lịch và sự ủng hộ của họ đối với việc phát triển du lịch, nghiên cứu trường hợp Hạ Long, Quảng Ninh, Việt Nam*, Đề tài Luận án tiến sĩ, đại học Rikkyo, Nhật Bản.

*Tài liệu tiếng nước ngoài

- [8]. Baum Tom (1995), “The Role of the Public Sector in the Development and Implementation of Human Resource Policies in Tourism”, *Tourism Recreation Research*, Vol. 20, issue 2, pp.1995: 25-31.
- [9]. Baum Tom, Catherine Cheung, Haiyan Kong, Anna Kralj, Shelagh Mooney, Hải Nguyễn Thị Thanh, Sridar, Sridar Ramachandran, Dropulić Ružić, May Ling (2016), “Sustainability and the Tourism and Hospitality Workforce: A Thematic Analysis”, *Sustainability*, Vol 8, 809.
- [10]. Boella Micheal J., Turner Stenven Goss (2007), “*Human resource Management in the Hospitality Industry*” (Quản lý nguồn nhân lực trong ngành khách sạn).
- [11]. Lee-Ross Darren, Pryce Josephine (2010), *Human Resources and Tourism: Skills, Culture and Industry*, Spectra Of Tourism, Channel View Publications.

*Tài liệu trên trang web

- [12]. <https://www.vntrip.vn/cam-nang/du-lich-cong-dong-113228>
- [13]. <https://www.vietnamplus.vn/du-lich-cong-dong-viet-nam-phat-trien-huong-nao-trong-boi-canh-moi/682980.vnp>
- [14]. <https://tuancongthuphong.blogspot.com>, *Những làng cổ tiêu biểu xứ Thanh*, kỳ 1 “*Vài nét phác họa*”.

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH CỘNG ĐỒNG TẠI CÁC HUYỆN ĐỒNG BẰNG TỈNH THANH HÓA

Nguyễn Thị Thục

Trường Đại học Văn hóa, Thể thao và Du lịch Thanh Hóa
Email: nguyenthithuc@dvttdt.edu.vn

Ngày nhận bài: 19/8/2022
Ngày phản biện: 28/8/2022
Ngày tác giả sửa: 15/9/2022
Ngày duyệt đăng: 25/10/2022
Ngày phát hành: 30/10/2022

DOI: <https://doi.org/10.55988/2588-1264/83>

Du lịch cộng đồng (DLCD) là loại hình được phát triển trên cơ sở các giá trị văn hóa của cộng đồng, do cộng đồng quản lý, tổ chức khai thác và hưởng lợi. DLCD là phương thức phát triển mà cộng đồng người dân địa phương làm chủ thể của mọi hoạt động: bảo tồn, quản lý, khai thác, vì vậy nguồn nhân lực là lực lượng lao động địa phương chính. Điều này có ý nghĩa đặc biệt đối với các huyện khu vực đồng bằng tỉnh Thanh Hóa, nơi chiếm tỷ lệ dân cư đông nhất tỉnh; nơi hội đủ đầy đủ các yếu tố về địa tự nhiên, lịch sử - văn hóa để phát triển loại hình DLCD ở hiện tại và tương lai. Mục tiêu bài viết là sự đánh giá và thấu hiểu tầm quan trọng về nguồn nhân lực chính là chìa khóa thành công, trên cơ sở đó nghiên cứu đề xuất giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phục vụ phát triển DLCD tại các huyện đồng bằng Thanh Hóa.

Từ khóa: Nguồn nhân lực, Du lịch cộng đồng, huyện đồng bằng tỉnh Thanh Hóa