

## SOLUTIONS TO IMPROVE THE HUMAN RESOURCE QUALITY OF COMMUNITY - BASED TOURISM IN THANH HOA NOWADAYS

**Le Thanh Ha**

Thanh Hoa University of Culture, Sports and Tourism

Email: lethanhha@dvttdt.edu.vn

Received: 04/11/2021

Reviewed: 09/11/2021

Revised: 12/11/2021

Accepted: 15/11/2021

Released: 20/11/2021

*Thanh Hoa province possesses potentials and strengths in eco - tourism and community - based tourism. According to statistics, in the 2016 - 2020 period, community - based tourist attractions received over 2.3 million visitors as estimated, accounting for 5.5% of the total number of tourists in the province, 2.0 times higher than in the 2011 - 2015 period. The average growth rate reached 25.6% per year. Apart from the achieved results, community - based tourism in Thanh Hoa also faces many difficulties. All that matters first and foremost is that the human resource quality of community - based tourism must be improved. The article analyzes the current situation of community - based tourism human in Thanh Hoa province and proposes solutions to this problem*

**Key words:** The human resource quality; Community - based tourism; Solution; Thanh Hoa tourism.

### 1. Đặt vấn đề

Thanh Hóa là tỉnh có nhiều tiềm năng phát triển du lịch mang tính đặc thù, đặc biệt về văn hóa - lịch sử, cảnh quan thiên nhiên. Vị trí địa lý trọng yếu và lịch sử văn hóa đã đem lại cho Thanh Hóa nhiều di sản có giá trị, đặc biệt là các di sản văn hóa vật thể và phi vật thể, với trên 1535 di tích lịch sử, văn hóa danh lam, thắng cảnh, có những cụm di tích có giá trị cao về ý nghĩa lịch sử cũng như về nghệ thuật, kiến trúc Việt Nam. Với 11 huyện miền núi, có diện tích rộng hơn 8.000km<sup>2</sup>, chiếm 3/4 diện tích của cả tỉnh, nơi đây sở hữu nguồn tài nguyên thiên nhiên phong phú, đa dạng, gồm: rừng, hồ, núi, hang động, thác nước và nhiều cảnh quan, danh thắng,... Đây cũng là vùng có tiềm năng, thế mạnh về văn hóa dân tộc thiểu số gắn với các lễ hội,... tạo điều kiện thuận lợi cho phát triển du lịch dựa vào cộng đồng.

Nhận thức được tiềm năng và lợi thế về du lịch, trong những qua, Thanh Hóa đã chú trọng phát triển du lịch, đặc biệt là xác định mục tiêu phát triển du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn (tại Quyết định số 492/QĐ - UBND ngày 9/02/2015 về phê duyệt “Chiến lược phát triển du lịch tỉnh Thanh Hóa đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2030”) để tạo động lực thúc đẩy phát triển kinh tế- xã hội; từng bước đưa Thanh Hóa trở thành một trong những địa

phương có ngành du lịch phát triển hàng đầu cả nước. Theo đó, để hiện thực hóa mục tiêu trên, tỉnh Thanh Hóa ban hành nhiều chương trình, kế hoạch thúc đẩy ngành du lịch của tỉnh nhà phát triển tương xứng với tiềm năng sẵn có như: Chương trình phát triển du lịch Thanh Hóa giai đoạn 2016 - 2020, Kế hoạch hành động thực hiện Nghị quyết số 08 - NQ/TW của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn (Quyết định số 1554/QĐ-UBND ngày 11/5/2017,... Đặc biệt, ngày 9/6/2017 UBND tỉnh đã ban hành quyết định phê duyệt đề án “Phát triển sản phẩm du lịch mũi nhọn của tỉnh Thanh Hóa đến năm 2025, tầm nhìn đến 2030”, trong đó xác định sản phẩm du lịch mũi nhọn là du lịch biển đảo, sản phẩm du lịch có thể mạnh là du lịch sinh thái gắn với du lịch cộng đồng và du lịch văn hóa tâm linh [11]. Những định hướng này một lần nữa được khẳng định cụ thể tại *Chương trình phát triển du lịch tỉnh Thanh Hóa giai đoạn 2021 - 2025* (Quyết định số 623 - QĐ/TU, ngày 23 tháng 7 năm 2021 của Tỉnh ủy Thanh Hóa), theo đó Thanh Hóa sẽ “phát triển sản phẩm du lịch theo hướng đa dạng loại hình, nâng cao giá trị, chất lượng, gồm: du lịch nghỉ dưỡng biển; du lịch di sản văn hóa tâm linh; du lịch sinh thái cộng đồng; du lịch mua sắm, giải trí, chăm sóc sức khỏe; du lịch kết hợp sự kiện; du lịch nông nghiệp, nông thôn,... Ưu tiên phát triển 3 loại hình sản phẩm có thể mạnh, gồm: du lịch biển; du lịch sinh thái cộng đồng; du lịch di sản văn hóa tâm linh” [10].

Trong những năm qua, để phát huy tiềm năng, thế mạnh về du lịch sinh thái cộng đồng, UBND tỉnh Thanh Hóa đã phê duyệt và tập trung chỉ đạo triển khai nhiều đề án phát triển sản phẩm du lịch cộng đồng tại các địa phương như tại xã Trí Nang (huyện Lang Chánh); xã Cẩm Lương (huyện Cẩm Thủy) và các huyện: Bá Thước, Như Thanh, Vĩnh Lộc, Như Xuân, Thường Xuân, Quan Sơn, Quan Hóa. Trên cơ sở đó, đã hình thành các điểm đến, các tuyến du lịch và tạo nên sản phẩm du lịch cộng đồng thu hút khách du lịch như: Làng Năng Cát (huyện Lang Chánh), bản Hiêu, bản Đôn (huyện Bá Thước), bản Hang (huyện Quan Hóa), bản Ngọc (huyện Cẩm Thủy),... [12].

Giai đoạn 2016 - 2020, các điểm du lịch cộng đồng ước đón được trên 2,3 triệu lượt khách, chiếm 5,5% tổng lượt khách du lịch toàn tỉnh, gấp 2,0 lần giai đoạn 2011 - 2015; tốc độ tăng trưởng bình quân đạt 25,6%/năm [12].

Bên cạnh những kết quả đạt được, du lịch cộng đồng ở Thanh Hóa còn có gặp nhiều khó khăn, hạn chế về công tác quy hoạch, hạ tầng, cơ sở vật chất, đa dạng hóa sản phẩm,... Trong đó, vấn đề cần tập trung giải quyết trước mắt và lâu dài là công tác đào tạo, phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch.

Mặt khác, kinh nghiệm của các địa phương đi trước cho thấy, bên cạnh đa dạng hóa các sản phẩm du lịch thì vấn đề phát triển nguồn nhân lực du lịch chuyên nghiệp, chất lượng cao là một trong những yếu tố giúp nâng tầm vị thế và năng lực cạnh tranh của du lịch Thanh Hóa cũng như khả năng hình thành những điểm đến của du lịch quốc tế.

## **2. Giới thiệu nghiên cứu**

Trong nhiều năm trở lại đây, chủ đề liên quan đến phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch (NNLDL) đã được nhiều tác giả đề cập qua nhiều công trình nghiên cứu khoa học được công bố.

Vấn đề nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch có các tác giả như Hoàng Văn Hoan (2002), Trần Sơn Hải (2012), Hoàng Thị Lan (2012), Nguyễn Văn Lưu và Đoàn Mạnh Cường (2013), Nguyễn Thị Thu Ngọc (2016), Vũ Văn Viện (2017),...

Bên cạnh đó là một số Quy hoạch, Chiến lược, Đề án, đề tài nghiên cứu phát triển du lịch đã được tỉnh Thanh Hóa phê duyệt và triển khai, cụ thể như: “Chiến lược phát triển du lịch tỉnh Thanh Hóa đến 2025, tầm nhìn đến 2030”; Đề án “Nâng cao chất lượng đội ngũ hướng dẫn viên, thuyết minh viên trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa”; Đề án đào tạo ngoại ngữ cho lao động của ngành du lịch Thanh Hóa; Đề án “Phát triển du lịch cộng đồng huyện Bá Thước đến năm 2020, tầm nhìn 2030”... Đây là tài liệu quan trọng cho tác giả trong công tác nghiên cứu nâng cao chất lượng>NNL DL cho Thanh Hóa, đặc biệt là nội dung về nâng cao chất lượng>NNL cho loại hình du lịch cộng đồng.

Có thể nói, các công trình nghiên cứu kể trên đều nhấn mạnh về tầm quan trọng của nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch; đồng thời đưa ra những giải pháp, kiến nghị và các định hướng đối với vấn đề này. Tuy nhiên, phần lớn các công trình chỉ đề cập đến những vấn đề chung của việc nâng cao chất lượng>NNL DL Việt Nam, một số công trình đã nghiên cứu về phát triển>NNL DL tại một số vùng du lịch mà chưa có công trình nghiên cứu đầy đủ và toàn diện về phát triển>NNL DL Thanh Hóa nói chung và về vấn đề nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phục vụ cho phát triển loại hình du lịch cộng đồng nói riêng trong bối cảnh Việt Nam hội nhập quốc tế sâu rộng và định hướng phát triển du lịch của Thanh Hóa. Đây chính là những khoảng trống đòi hỏi cần có một nghiên cứu cụ thể nhằm đưa ra các giải pháp, kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng>NNL DL phù hợp với đặc điểm của Thanh Hóa và mục tiêu phát triển loại hình du lịch cộng đồng trong thời gian tới.

### **3. Phương pháp nghiên cứu**

Để hoàn thiện bài viết này, chúng tôi đã sử dụng đồng thời nhiều phương pháp nghiên cứu khác nhau. Bên cạnh phương pháp thống kê, so sánh, phân tích, tổng hợp thì phương pháp được sử dụng xuyên suốt trong bài viết là điều tra xã hội học và phỏng vấn sâu đối với cán bộ quản lý và đội ngũ nhân lực phục vụ loại hình du lịch cộng đồng trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa. Theo đó, chúng tôi đã tiến hành điều tra xã hội học đối với lãnh đạo phòng Văn hóa - Thông tin của 27 huyện, thị xã, thành phố và 02 sở chuyên ngành. Bên cạnh đó là khảo sát trực tiếp các hộ kinh doanh du lịch cộng đồng và cán bộ quản lý các thôn, bản du lịch cộng đồng.

### **4. Nội dung nghiên cứu**

#### ***4.1. Nguồn nhân lực du lịch cộng đồng và vấn đề nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch cộng đồng***

##### ***4.1.1. Nguồn nhân lực phục vụ du lịch cộng đồng***

Du lịch cộng đồng là một khái niệm có nhiều cách hiểu khác nhau. Nhiều người cho rằng phát triển du lịch cộng đồng có nghĩa là huy động cộng đồng dân cư tại điểm đến du lịch tham gia làm du lịch với mục tiêu gìn giữ, bảo vệ và phát huy các giá trị văn hóa vật thể và phi vật thể, bảo vệ môi trường sinh thái và môi trường xã hội nhằm phát triển du lịch bền vững.

Theo Luật Du lịch năm 2017 thì du lịch cộng đồng là loại hình du lịch được phát triển trên cơ sở các giá trị văn hóa của cộng đồng, do cộng đồng dân cư quản lý, tổ chức khai thác và hưởng lợi [9].

Từ khái niệm nêu trên, có thể thấy đội ngũ nhân lực tham gia trực tiếp vào công tác quản lý, tổ chức khai thác, cung ứng các dịch vụ cho du khách chính là cộng đồng cư dân bản địa, cụ thể ở đây là các đối tượng: Cư dân tại các làng, bản du lịch; Cán bộ quản lý, điều hành tại các làng, bản du lịch; Người dẫn đường cho du khách; Các hộ cung cấp dịch vụ ăn, nghỉ cho du khách. Có thể nói, những đối tượng trực tiếp tham gia vào loại hình du lịch này có sự khác biệt căn bản so với đội ngũ nhân lực của các loại hình du lịch thông thường. Trong khi nhân lực của các loại hình du lịch thông thường trước khi được tuyển dụng đều được đào tạo cơ bản về kiến thức, kỹ năng làm du lịch. Còn đối với cộng đồng dân cư, họ chỉ có thể mạnh là am hiểu văn hóa, phong tục, tập quán, lối sống của địa phương, trong khi hạn chế lớn nhất đó là kiến thức, kỹ năng, thái độ trong phục vụ du lịch. Trên cơ sở xuất phát điểm và yêu cầu trong quá trình khai thác loại hình du lịch cộng đồng, mỗi đối tượng cụ thể nêu trên cần được bồi dưỡng, trang bị các kiến thức, kỹ năng làm du lịch cơ bản, cụ thể:

- Đối với cư dân tại các làng, bản du lịch cần phân định rõ và bảo đảm tính chuyên môn trong quá trình tham gia vào việc tạo ra sản phẩm dịch vụ và quá trình phục vụ du khách. Đối với các hộ gia đình cung cấp dịch vụ lưu trú, ăn uống cần làm cho họ nhận thức rõ và tạo điều kiện thuận lợi để họ tham gia vào việc cung cấp dịch vụ du lịch phục vụ du khách một cách tốt nhất.

- Đối với cán bộ quản lý, điều hành tại các bản làng, điểm du lịch cần được trang bị các kiến thức về quản lý hành chính, về bảo vệ môi trường và phát triển sản phẩm du lịch, văn hóa ứng xử trong hoạt động du lịch.

- Đối với hướng dẫn viên của các công ty lữ hành đưa khách đến các điểm du lịch cộng đồng cần được phối hợp và đào tạo có tính chuyên sâu về các giá trị hệ sinh thái, lịch sử, địa lý, đặc biệt là phong tục tập quán, văn hóa bản địa của người dân.

- Đối với người dẫn đường, đây là những người dân bản địa, họ có lợi thế là rất am hiểu văn hóa địa phương và thông thạo địa hình. Do vậy, cần có những lớp đào tạo ngoại ngữ và nghiệp vụ hướng dẫn để những người này có thể tham gia vào công tác hướng dẫn du khách [2].

#### *4.1.2. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phục vụ du lịch cộng đồng*

Chất lượng của nguồn nhân lực là sự tổng hòa của các yếu tố kiến thức, kỹ năng, hành vi và thái độ góp phần tạo ra tính hiệu quả trong công việc của mỗi người.

Đối với nguồn nhân lực du lịch nói chung và nguồn nhân lực phục vụ loại hình du lịch cộng đồng nói riêng là những yêu cầu về năng lực và kết quả thực hiện công việc của người lao động trong ngành du lịch. Các tiêu chuẩn này gắn liền với từng chức danh nhân lực trong ngành du lịch. Bao gồm các chỉ tiêu theo trình độ chuyên môn, trình độ đào tạo của nguồn nhân lực du lịch, qua đó thấy được chất lượng nguồn nhân lực du lịch đã đáp ứng được yêu cầu đặt ra hay chưa.

Theo đó, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phục vụ phát triển loại hình du lịch cộng đồng là sự nâng cao chất lượng trên các mặt: mức độ đáp ứng yêu cầu công việc, kiến thức

chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp, thể chất và tinh thần, thái độ làm việc,... bằng các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng cho phù hợp với yêu cầu phát triển kinh tế xã hội và phát triển du lịch của địa phương.

Bên cạnh đó, với đặc thù của hoạt động du lịch là khách du lịch muốn thụ hưởng các sản phẩm và dịch vụ thì phải thực hiện chuyến đi đến những điểm cung cấp dịch vụ. Quá trình sản xuất và tiêu thụ sản phẩm các dịch vụ du lịch diễn ra đồng thời, thông qua đội ngũ phục vụ trực tiếp, nên chất lượng nguồn nhân lực quyết định đến chất lượng của sản phẩm và dịch vụ du lịch. Việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch là vấn đề mang tính sống còn đối với sự phát triển du lịch của mỗi quốc gia, vùng miền.

Phát triển nguồn nhân lực du lịch cả về trình độ và chất lượng bằng việc triển khai, xây dựng và tổ chức các khóa đào tạo, đào tạo lại, bồi dưỡng nâng cao năng lực, nghiệp vụ chuyên môn, ngoại ngữ, kỹ năng làm việc, nhận thức và sức khỏe của nguồn nhân lực.

Vì vậy, yêu cầu cơ bản, quan trọng đối với nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch đó là: (1) Được trang bị đúng và đủ kiến thức, quy trình kỹ thuật nghiệp vụ, kỹ năng chuyên môn, kỹ năng giao tiếp; (2) Tinh thần thái độ phục vụ chu đáo, tận tụy; (3) Có năng lực ngoại ngữ, tin học đảm bảo yêu cầu của từng nghiệp vụ; (4) Có sức khỏe tốt.

Tuy nhiên, theo chúng tôi nội dung nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phục vụ loại hình du lịch cộng đồng, cần tập trung vào các nội dung sau:

- Được trang bị đúng và đủ kiến thức, quy trình kỹ thuật nghiệp vụ, kỹ năng chuyên môn.
- Kỹ năng giao tiếp, tinh thần thái độ phục vụ chu đáo, tận tụy.
- Có năng lực ngoại ngữ đảm bảo yêu cầu của từng nghiệp vụ.

#### **4.2. Khái quát hiện trạng nguồn nhân lực du lịch cộng đồng tỉnh Thanh Hóa**

##### **4.2.1. Về số lượng**

Năm 2016, toàn ngành du lịch tỉnh Thanh Hóa có 20.800 lao động, đến năm 2020, toàn tỉnh có 40.600 lao động trực tiếp, tăng gần 200% so với năm 2016. Điều này cho thấy nguồn nhân lực ngành du lịch tỉnh Thanh Hóa đang phát triển mạnh về số lượng.

Tuy nhiên, còn có sự chênh lệch đáng kể về lao động du lịch giữa các vùng, miền và địa phương trong tỉnh, theo đó, lao động chủ yếu tập trung đông ở các khu vực ven biển, thành phố lớn, các khu du lịch trọng điểm như biển Sầm Sơn, biển Hải Tiến, thành phố Thanh Hóa,...; lao động tại các vùng dân tộc và vùng núi, nông thôn còn rất khiêm tốn.

**Bảng 1: Cơ cấu trình độ lao động du lịch tỉnh Thanh Hóa giai đoạn 2016 - 2020**

*Đvt: người*

Năm	Số lượng	Trình độ			
		Đại học trở lên	Cao đẳng, trung cấp	Đào tạo nghề, bồi dưỡng tại chỗ	Chưa qua đào tạo
2016	20.800	1.730	5.480	8.200	5.390
2017	24.300	2.070	6.690	9.550	5.990
2018	28.400	2.500	8.000	11.000	6.900
2019	33.500	3.150	10.200	13.050	7.100
2020	40.600	4.000	12.900	15.400	8.300

*Nguồn: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Thanh Hóa*

#### 4.2.2. Về chất lượng

Trình độ lao động du lịch tăng mạnh và chất lượng hơn. Theo Báo cáo của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Thanh Hóa, năm 2020, toàn tỉnh có khoảng 40.600 lao động du lịch. Số lao động được đào tạo, bồi dưỡng là 32.200 người. Trong đó, lao động trình độ đại học trở lên là 4.000 người; lao động trình độ cao đẳng, trung cấp là 12.900 người; lao động được đào tạo nghề, bồi dưỡng là 15.400 người. Tuy nhiên, số lao động du lịch chưa qua đào tạo cũng chiếm số lượng lớn, năm 2016 là 5.390 người, đến năm 2020 số lao động này là 8.300 người chiếm 20%. Việc lao động chưa qua đào tạo, thiếu kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng yếu, trình độ ngoại ngữ không có làm ảnh hưởng lớn đến chất lượng dịch vụ du lịch cũng như hình ảnh của các cơ sở kinh doanh trong tỉnh. [12]

#### 4.2.3. Về đội ngũ nguồn nhân lực tham gia vào loại hình du lịch cộng đồng

Trong thời gian qua, mặc dù công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch cộng đồng được tỉnh Thanh Hóa quan tâm, tập trung ngân sách và tổ chức nhiều lớp bồi dưỡng du lịch cộng đồng tại các khu du lịch trọng điểm. Cụ thể, giai đoạn 2016 - 2020, đã tổ chức 09 lớp bồi dưỡng du lịch cộng đồng tại các khu du lịch trọng điểm; 01 lớp tập huấn kỹ năng du lịch sinh thái vùng đệm các Khu bảo tồn thiên nhiên [12]. Tuy nhiên, trên thực tế khi triển khai các lớp bồi dưỡng này, các giảng viên tham gia giảng dạy chỉ dựa vào thể mạnh của bản thân để xây dựng nội dung giảng dạy mà không căn cứ vào nền tảng, nhu cầu đào tạo của người lao động.

Theo khảo sát thực tế, đội ngũ lao động tham gia phục vụ trong loại hình du lịch cộng đồng trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa có xuất phát điểm thấp, chủ yếu là cộng đồng cư dân ở các vùng miền núi, nông thôn, tại các địa phương có thể mạnh và đang tập trung khai thác loại hình du lịch này như: Bá Thước, Quan Hóa, Lang Chánh, Thường Xuân, Quan Sơn<sup>1</sup>.

Bên cạnh đó, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kiến thức về du lịch của dân cư, các hộ kinh doanh du lịch và đội ngũ cán bộ quản lý làng bản còn rất hạn chế. Mặc dù, họ được bồi dưỡng thông qua một số lớp tập huấn ngắn ngày, qua học tập kinh nghiệm; tuy nhiên trước xu thế phát triển và yêu cầu trình độ nhân lực ngày càng cao thì đội ngũ lao động du lịch cộng đồng ở Thanh Hóa chưa thể đáp ứng được nhu cầu của khách du lịch.

Theo đánh giá của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Thanh Hóa, trong thời gian qua, nguồn nhân lực du lịch có nhiều chuyển biến tích cực nhưng vẫn chưa đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch ngày càng cao: Lao động du lịch trực tiếp có tăng trưởng nhanh về số lượng và chuyển biến về chất lượng nhưng so với xu thế phát triển và yêu cầu trình độ nhân lực ngày càng cao thì tính chuyên nghiệp của lao động du lịch Thanh Hóa vẫn còn hạn chế (ứng xử, phong cách phục vụ, trình độ quản trị, trình độ ngoại ngữ...). Đặc biệt, nhân lực tham gia làm việc ở loại hình du lịch cộng đồng còn nhiều hạn chế và bất cập về nhận thức du lịch, kỹ năng phục vụ. [12]

---

<sup>1</sup> Thống kê các hộ kinh doanh du lịch cộng đồng tại các huyện: Bá Thước có 70 hộ; Lang Chánh có 9 hộ; Quan Sơn có 21 hộ; Quan Hóa có 37 hộ; Thường Xuân có 14 hộ.

**Bảng 2: Kết quả khảo sát các cơ quan quản lý về chất lượng nhân lực du lịch cộng đồng trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa<sup>1</sup>**

TT	Nội dung đánh giá	Nhận định (%)				
		1	2	3	4	5
1	Kiến thức về du lịch cộng đồng	13,7	34,4	10,3	10,3	10,3
2	Kỹ năng giao tiếp ứng xử, nắm bắt tâm lý khách du lịch	13,7	41,3	13,7	17,2	13,7
3	Kỹ năng tổ chức, đón tiếp khách du lịch	10,3	51,7	20,6	10,3	6,8
4	Nghiệp vụ phục vụ lưu trú du lịch cộng đồng	0,0	0,0	34,4	51,7	13,7
5	Nghiệp vụ chế biến món ăn du lịch cộng đồng	0,0	0,0	51,7	41,3	6,8
6	Nghiệp vụ phục vụ ăn uống du lịch cộng đồng	0,0	24,1	51,7	15,2	6,8
7	Nghiệp vụ hướng dẫn, thuyết minh	17,2	27,5	34,4	17,2	3,4
8	Tiếng Anh thuyết minh du lịch cộng đồng	34,4	41,3	17,2	6,8	0,0
9	Tổ chức hoạt động vui chơi, giải trí và trình diễn nghệ thuật	17,2	13,7	41,3	24,1	3,4
10	Phát triển sản phẩm du lịch cộng đồng	24,1	27,5	34,4	13,7	0,0
11	Tổ chức, quản lý hoạt động du lịch cộng đồng	13,7	20,6	51,7	13,7	0,0

Bảng 2 cho chúng ta có thấy, một trong những hạn chế lớn đối với đội ngũ nhân lực tham gia vào loại hình du lịch cộng đồng trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa hiện nay là vấn đề kiến thức về du lịch cộng đồng (34,4% nhận định còn yếu), kỹ năng giao tiếp ứng xử, nắm bắt tâm lý khách du lịch (41,3% nhận định còn yếu); các kỹ năng phục vụ ăn uống được đánh giá ở mức trung bình (51,7 %). Một trong những kỹ năng được đánh giá cao nhất là kỹ năng phục vụ lưu trú của các hộ kinh doanh dịch vụ du lịch cộng đồng (51,7% nhận định ở mức khá). Vấn đề tiếng Anh của người dân cũng là một trong những vấn đề cần được tập trung cải thiện trong thời gian tới (41,3% nhận định còn yếu và 34,4% nhận định còn rất kém).

Khi chúng tôi khảo sát năng lực của 9 hộ kinh doanh du lịch cộng đồng tại bản Năng Cát, xã Trí Nang, huyện Lang Chánh thì cũng cho kết quả tương đồng với đánh giá nhận định của các cơ quan quản lý, đó là các hộ có kỹ năng cơ bản trong việc phục vụ lưu trú và ăn uống cho du khách. Theo các hộ kinh doanh, vấn đề còn hạn chế ở đây là kỹ năng giao tiếp, ứng xử, tổ chức đón tiếp. Tuy nhiên, khác hẳn với Lang Chánh, khi chúng tôi khảo sát các hộ kinh doanh du lịch cộng đồng tại xã Thành Sơn, huyện Bá Thước thì cho kết quả hoàn toàn khác. Theo đó, chỉ ngoại ngữ (tiếng Anh) mới là kỹ năng yếu nhất, còn lại các kỹ năng về tổ chức đón tiếp, phục vụ lưu trú, ăn uống, tổ chức các hoạt động văn nghệ,... đều được các hộ dân đánh giá ở mức trung bình trở lên. Kết quả trên minh chứng cho việc trong thời gian qua, đội ngũ nhân lực tham gia vào loại hình du lịch cộng đồng của huyện Bá Thước được tập huấn

<sup>1</sup> Các thang đo đánh giá được nghiên cứu thực hiện theo 5 mức độ bao gồm: 1. Kém, 2. Yếu, 3. Trung bình, 4. Khá, 5. Tốt, các mức độ được thể hiện trong nội dung xuyên suốt của bài viết. Với cỡ mẫu lựa chọn phỏng vấn là 29 đối tượng thuộc cán bộ quản lý cấp sở (Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Thanh Hóa, Sở Lao động, Thương và Xã hội Thanh Hóa) và Phòng Văn hóa Thông tin 27 huyện thị, thành phố để đánh giá về chất lượng nhân lực du lịch cộng đồng trên địa bàn tỉnh.

hiều khóa đào tạo, bồi dưỡng về nghiệp vụ du lịch cộng đồng do các cấp chính quyền địa phương trong tỉnh tổ chức.

Mặt khác, du lịch Thanh Hóa chịu ảnh hưởng tương đối nặng yếu tố mùa vụ, khiến cho số lượng lao động thiếu ổn định. Điều này đang ảnh hưởng và gây khó khăn cho công tác tuyển dụng, đào tạo, bồi dưỡng, cập nhật kiến thức cho người lao động. Ngoài ra, nhận thức của bản thân người lao động trong việc tự học tập, trau dồi kỹ năng nghề nghiệp vẫn còn hạn chế. Trong khi đó, nhiều doanh nghiệp chưa thật sự đề cao vai trò, tầm quan trọng của nguồn nhân lực đối với sự phát triển của doanh nghiệp để có chiến lược sử dụng, đào tạo cho phù hợp...

#### ***4.3. Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch cộng đồng ở Thanh Hóa trong giai đoạn hiện nay***

Từ thực trạng nêu trên và trong bối cảnh khách du lịch trong nước và quốc tế đến với Thanh Hóa ngày càng nhiều, đặc biệt là các điểm du lịch cộng đồng trên địa bàn tỉnh, ngoài việc đầu tư phát triển hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật, phát triển các loại hình và sản phẩm du lịch đặc thù, chất lượng cao thì việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực làm du lịch cộng đồng là nhân tố có ý nghĩa hàng đầu. Vì vậy, trong thời gian tới, tỉnh Thanh Hóa cần tập trung làm tốt các giải pháp sau:

##### ***4.3.1. Về phía cơ quan quản lý nhà nước về du lịch***

Cần tổ chức rà soát, khảo sát điều tra số lượng, chất lượng nguồn nhân lực du lịch trên địa bàn để làm cơ sở cho việc thống kê, xây dựng kế hoạch đào tạo, đào tạo lại, bồi dưỡng nhân lực du lịch dài hạn, theo lộ trình từng thời kỳ, giai đoạn phát triển của ngành, trong đó cần ưu tiên bồi dưỡng các kỹ năng, nghiệp vụ về chuyên môn làm du lịch cộng đồng, văn hóa ứng xử với du khách. Thường xuyên tổ chức các lớp bồi dưỡng nâng cao chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ nhân lực du lịch cộng đồng; tăng cường đầu tư và huy động mọi nguồn lực tổ chức các khóa đào tạo, tập huấn để nâng cao nhận thức về phát triển du lịch bền vững, du lịch có trách nhiệm, trình độ chuyên môn và tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ quản lý Nhà nước, các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch và cộng đồng dân cư;...

Các địa phương như Hoằng Hóa, Sầm Sơn, Nghi Sơn, Thọ Xuân, Bá Thước, Lang Chánh, Như Xuân, Quan Sơn, Quan Hóa hàng năm phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Trường Đại học Văn hóa, Thể thao và Du lịch Thanh Hóa mở các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ du lịch và công tác quản lý nhà nước về hoạt động du lịch, các lớp tập huấn để nâng cao nhận thức về du lịch cộng đồng. Tuy nhiên, các lớp tập huấn cần tập trung vào những nội dung trọng tâm, cốt lõi và đặc biệt phải phù hợp với điều kiện của từng địa phương.

##### ***4.3.2. Về phía cộng đồng cư dân địa phương***

Tăng cường các hoạt động tuyên truyền giáo dục để nâng cao nhận thức mỗi người dân về đặc điểm của ngành nghề du lịch, nhấn mạnh các ưu thế trong phát triển du lịch cộng đồng (có cơ hội giao tiếp rộng, tiếp cận được văn hóa của nhiều nước, công việc không đơn điệu,...); chỉ rõ những khó khăn, thử thách của nghề nghiệp (làm việc vào các ngày, giờ nghỉ, cường độ làm việc,...); đồng thời, cần đẩy mạnh công tác tuyên truyền nâng cao nhận thức của cộng đồng và các ngành, các cấp về vai trò vị trí du lịch trong phát triển kinh tế - xã hội của



địa phương để mọi người cùng hưởng ứng và tham gia có trách nhiệm vào các hoạt động du lịch tại địa phương.

Bên cạnh đó, các cấp chính quyền cần đề cao vai trò của người dân làm chủ, đồng nghĩa với thu hút người dân địa phương tham gia và hưởng lợi từ các hoạt động du lịch là vấn đề hết sức quan trọng và cần thiết. Điều này không chỉ có nghĩa trong việc cải thiện nguồn thu nhập và nâng cao đời sống của một bộ phận người dân, giảm sức ép lên tài nguyên thiên nhiên mà còn giúp người dân mở mang kiến thức, biết tính toán kinh doanh và hiểu biết hơn về thế giới bên ngoài, góp phần bình đẳng giới tạo đà cho sự phát triển kinh tế xã hội tiếp theo.

Theo đó, cần tiến hành đồng bộ các giải pháp như sau:

+ Hỗ trợ cộng đồng về vốn để có thể đầu tư vật chất, kinh doanh các dịch vụ lưu trú, ăn uống, vận chuyển.

+ Hỗ trợ cộng đồng kỹ năng và nghiệp vụ du lịch bằng cách mở các lớp tập huấn, đào tạo về du lịch cộng đồng để người dân có thể đảm nhiệm tốt vai trò, công việc của hướng dẫn viên, kinh doanh cơ sở lưu trú, nhà hàng, biểu diễn văn hóa, nghệ thuật của địa phương.

#### 4.3.3. Về phía cơ sở đào tạo

Trên cơ sở thực trạng đội ngũ nguồn nhân lực làm du lịch cộng đồng tại địa phương, các cơ sở đào tạo cần nghiên cứu xây dựng các chương trình đào tạo, bồi dưỡng phù hợp với từng đối tượng lao động cụ thể. Theo đó, tác giả đề xuất nội dung chương trình đào tạo, bồi dưỡng cho từng đối tượng như sau:

<b>Đối tượng</b>	<b>Nội dung đào tạo, bồi dưỡng</b>
Nhân lực cho du lịch cộng đồng	Chuyên đề 1: Tổng quan du lịch cộng đồng và xu hướng phát triển ở Việt Nam hiện nay Chuyên đề 2: Kỹ năng giao tiếp ứng xử, nắm bắt tâm lý khách du lịch cộng đồng Chuyên đề 3: Nghiệp vụ tổ chức đón tiếp khách du lịch cộng đồng
Các hộ cung cấp dịch vụ ăn uống và lưu trú	Chuyên đề 4: Vệ sinh, an toàn thực phẩm trong phục vụ khách du lịch Chuyên đề 5: Nghiệp vụ chế biến món ăn du lịch cộng đồng Chuyên đề 6: Nghiệp vụ phục vụ ăn uống du lịch cộng đồng Chuyên đề 7: Nghiệp vụ kinh doanh lưu trú du lịch cộng đồng
Hướng dẫn viên tại làng, bản, khu, điểm du lịch cộng đồng	Chuyên đề 8: Nghiệp vụ thuyết minh du lịch cộng đồng Chuyên đề 9: Tiếng Anh thuyết minh du lịch cộng đồng
Cán bộ quản lý, điều hành tại các điểm du lịch cộng đồng	Chuyên đề 10: Tổ chức hoạt động vui chơi, giải trí và trình diễn nghệ thuật tại cộng đồng Chuyên đề 11: Phát triển sản phẩm du lịch cộng đồng Chuyên đề 12: Tổ chức, quản lý hoạt động du lịch cộng đồng

#### 4.3.4. Về tổ chức đào tạo, bồi dưỡng

Trên cơ sở nội dung đào tạo, bồi dưỡng nói trên, các địa phương trong vùng cần liên kết với các cơ sở đào tạo trong tỉnh để triển khai đào tạo cho các hộ kinh doanh, cộng đồng dân

cu, hướng dẫn viên, và cán bộ quản lý, điều hành tại các điểm du lịch cộng đồng trên địa bàn theo các hình thức:

- Đào tạo tại chỗ: mời giảng viên, chuyên gia của các cơ sở đào tạo tập huấn về chuyên môn, nghiệp vụ du lịch cộng đồng ngay tại nơi sinh sống của người dân. Địa điểm có thể là nhà văn hóa, hội trường thôn, bản để người dân tham gia lớp học.

- Đào tạo kết hợp thông qua việc gửi con em của người dân địa phương tới các cơ sở đào tạo du lịch trong tỉnh. Sau khi kết thúc khóa học, các em có thể về địa phương để làm việc và phổ biến, truyền đạt cho mọi người trong gia đình và cộng đồng dân cư.

- Ban quản lý, điều hành ký kết các hợp đồng với các cơ sở đào tạo theo thực tế nhân lực phục vụ du lịch cộng đồng tại địa phương hoặc tổ chức các lớp đào tạo ngắn hạn cho người dân theo đặc điểm, yêu cầu của từng bộ phận. Bên cạnh đó, tổ chức các chuyến tham quan khảo sát để học hỏi kinh nghiệm ở các mô hình cộng đồng địa phương làm du lịch ở trong và ngoài nước giúp người dân hiểu hơn về mô hình homestay và làm du lịch cộng đồng hiệu quả [5].

### 5. Thảo luận

Trên cơ sở những đánh giá khái quát về hiện trạng nguồn nhân lực du lịch và thực trạng phát triển nguồn nhân lực phục vụ loại hình du lịch cộng đồng trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa, tác giả đề xuất một số giải pháp cho các cơ quan quản lý, chính quyền địa phương, cộng đồng cư dân để nâng cao chất lượng trong thời gian tới. Tuy nhiên, đây mới chỉ là những nghiên cứu bước đầu. Theo đó, để có giải pháp lâu dài, chúng tôi thiết nghĩ cần có những đánh giá cụ thể hơn về những thành công và hạn chế về phát triển đội ngũ trong thời gian vừa qua; bên cạnh đó, sau khi triển khai đào tạo, bồi dưỡng cần có những đánh giá nội dung các chương trình đào tạo, bồi dưỡng, những mặt đạt được và những hạn chế; các tiêu chuẩn về năng lực của đội ngũ lao động du lịch nói chung, lao động trong loại hình du lịch cộng đồng nói riêng để xây dựng một chương trình đào tạo, bồi dưỡng phù hợp với đặc thù của Thanh Hóa... Những vấn đề nêu trên sẽ được chúng tôi bàn luận ở các nghiên cứu tiếp theo.

### 6. Kết luận

Thanh Hóa có nhiều lợi thế để phát triển du lịch, là điểm đến không chỉ đối với du khách trong nước mà còn với cả khách nước ngoài. Theo đó, để phát triển loại hình du lịch cộng đồng trở thành một sản phẩm hấp dẫn du khách trong thời gian tới, các địa phương trong tỉnh cần tập trung phát triển đội ngũ, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, xem nhiệm vụ nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là yếu tố quyết định. Một số giải pháp bài viết đưa ra là ý kiến gợi mở cho lãnh đạo các sở, ban, ngành trong tỉnh tham khảo để có định hướng, chiến lược cho du lịch Thanh Hóa phát triển tương xứng với tiềm năng vốn có và phù hợp với xu thế phát triển của xã hội trong giai đoạn hiện nay.

### Tài liệu tham khảo

[1]. Quyết định số 492/QĐ - UBND ngày 09/02/2015 của UBND tỉnh Thanh Hóa về việc phê duyệt “Chiến lược phát triển du lịch tỉnh Thanh Hóa đến 2025, tầm nhìn đến 2030”.

[2]. Vũ Văn Cường (2014), *Nghiên cứu phát triển du lịch cộng đồng tại khu Bảo tồn thiên nhiên Pù Luông, tỉnh Thanh Hóa*, Luận văn thạc sĩ, ĐHKHXH&NV - ĐHQG Hà Nội.

- [3]. Trần Sơn Hải (2011), *Phát triển nguồn nhân lực du lịch khu vực duyên hải Nam Trung Bộ và Tây Nguyên*, Luận án tiến sĩ, Học viện Hành chính Quốc gia, Hà Nội.
- [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, Đại học Kinh tế Quốc dân.
- [5]. Nguyễn Thị Việt Hưng (2021), *Nghiên cứu xây dựng mô hình du lịch cộng đồng ở vùng ven biển tỉnh Thanh Hóa phục vụ phát triển bền vững kinh tế - xã hội*, đề tài khoa học cấp tỉnh.
- [6]. Hoàng Thị Lan (2012), *Giải pháp hoàn thiện công tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa*, tuyên tập báo cáo hội thảo “Du lịch Thanh Hóa trong chiến lược phát triển du lịch Việt Nam”, Thanh Hóa.
- [7]. Nguyễn Văn Luru & Đoàn Mạnh Cường (2013), *Đẩy mạnh phát triển nhân lực du lịch - Giải pháp mang tính quyết định sự phát triển du lịch của khu vực đồng bằng sông Cửu Long*, Cục Công tác phía Nam - Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.
- [8]. 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.
- [9]. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2017), *Luật Du lịch*, NXB Chính trị Quốc gia Hà Nội.
- [10]. Tỉnh ủy Thanh Hóa (2021), *Chương trình phát triển du lịch Thanh Hóa giai đoạn 2021 - 2025*.
- [11]. Ủy ban Nhân dân tỉnh Thanh Hóa (2017), Đề án "Phát triển sản phẩm du lịch mũi nhọn Thanh Hóa đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2030".
- [12]. Ủy ban Nhân dân tỉnh Thanh Hóa (2020), *Báo cáo đánh giá tình hình thực hiện Quyết định số 290 - QĐ/TU ngày 27/5/2016 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh về việc ban hành Chương trình phát triển du lịch Thanh Hóa, giai đoạn 2016 - 2020 và dự kiến mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu thực hiện Chương trình phát triển du lịch Thanh Hóa giai đoạn 2021 - 2025*.
- [13]. Vũ Văn Viện (2017), *Phát triển nhân lực của các doanh nghiệp lữ hành vùng duyên hải Bắc Bộ*, Luận án tiến sĩ, Đại học Thương mại, Hà Nội.

## GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH CỘNG ĐỒNG TỈNH THANH HÓA TRONG GIAI ĐOẠN HIỆN NAY

**Lê Thanh Hà**

---

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

Ngày nhận bài: 04/11/2021  
Ngày phản biện: 09/11/2021  
Ngày tác giả sửa: 12/11/2021  
Ngày duyệt đăng: 15/11/2021  
Ngày phát hành: 20/11/2021

*Thanh Hóa có tiềm năng và thế mạnh về du lịch sinh thái, du lịch cộng đồng. Theo thống kê, giai đoạn 2016 - 2020, các điểm du lịch cộng đồng ước đón được trên 2,3 triệu lượt khách, chiếm 5,5% tổng lượt khách du lịch toàn tỉnh, gấp 2,0 lần giai đoạn 2011 - 2015; tốc độ tăng trưởng bình quân đạt 25,6%/năm [12]. Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, du lịch cộng đồng ở Thanh Hóa còn gặp nhiều khó khăn. Trong đó, vấn đề giải quyết trước mắt và lâu dài là công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch. Bài viết phân tích thực trạng nguồn nhân du lịch cộng đồng tỉnh Thanh Hóa, trên cơ sở đó đề xuất các giải pháp cho nguồn nhân lực du lịch cộng đồng tỉnh Thanh Hóa trong giai đoạn hiện nay.*

**Từ khóa:** Chất lượng nguồn nhân lực; Nhân lực du lịch cộng đồng; Giải pháp; Du lịch Thanh Hóa.