

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG – XÃ HỘI

NGUYỄN THỊ CẨM HÀ

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG LAO ĐỘNG TRỰC TIẾP LÀM
CÔNG TÁC DU LỊCH TẠI CÁC DOANH NGHIỆP
Ở THÀNH PHỐ HỘI AN**

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ NHÂN LỰC

HÀ NỘI - 2015

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG – XÃ HỘI

NGUYỄN THỊ CẨM HÀ

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG LAO ĐỘNG TRỰC TIẾP LÀM
CÔNG TÁC DU LỊCH TẠI CÁC DOANH NGHIỆP
Ở THÀNH PHỐ HỘI AN**

Chuyên ngành: Quản trị nhân lực

Mã số: 60340404

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ NHÂN LỰC

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: PGS.TS. LÊ THANH HÀ

HÀ NỘI - 2015

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan Luận văn này là công trình nghiên cứu thực sự của cá nhân tôi, chưa được công bố trong bất cứ một công trình nghiên cứu nào. Các số liệu, nội dung được trình bày trong luận văn này là hoàn toàn hợp lệ và đảm bảo tuân thủ các quy định về bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ.

Tôi xin chịu trách nhiệm về đề tài nghiên cứu của mình.

Tác giả

Nguyễn Thị Cẩm Hà

MỤC LỤC

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	iv
DANH MỤC BẢNG BIỂU	v
DANH MỤC SƠ ĐỒ, HÌNH VẼ	vi
LỜI MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài	1
2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài	2
3. Mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu	6
4. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu	7
5. Phương pháp nghiên cứu	8
6. Những đóng góp mới của luận văn	9
7. Kết cấu của luận văn	9
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ KHOA HỌC VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG LAO ĐỘNG TRỰC TIẾP LÀM CÔNG TÁC DU LỊCH TẠI CÁC DOANH NGHIỆP	10
1.1. Lao động trực tiếp và nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp	10
1.1.1. Một số khái niệm liên quan	10
1.1.2. Phân loại lao động ngành du lịch.....	12
1.1.3. Nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch.....	15
1.2. Các hoạt động chủ yếu để nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch	20
1.2.1. Đào tạo, bồi dưỡng.....	20
1.2.2. Chính sách của doanh nghiệp nhằm hỗ trợ nâng cao chất lượng người lao động	22
1.2.3. Các hoạt động nhằm đảm bảo sức khỏe	26

1.3. Các nhân tố chủ yếu ảnh hưởng đến chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch	27
1.3.1. Các chính sách của Nhà nước và sự quan tâm của chính quyền địa phương	27
1.3.2. Quan điểm của lãnh đạo doanh nghiệp về việc phát triển chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch	27
1.3.3. Hệ thống các cơ sở đào tạo lao động	28
1.3.4. Luồng khách du lịch	29
1.4. Tiêu chí đánh giá các hoạt động nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch	30
1.5. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp trên thế giới	33
1.5.1. Trung Quốc	33
1.5.2. Nhật Bản	34
1.5.3. Cộng hòa Liên bang Đức	35
1.5.4. Bài học kinh nghiệm rút ra cho thành phố Hội An	36
TIỂU KẾT CHƯƠNG 1	39
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG LAO ĐỘNG TRỰC TIẾP LÀM CÔNG TÁC DU LỊCH TẠI CÁC DOANH NGHIỆP Ở THÀNH PHỐ HỘI AN	40
2.1. Khái quát về du lịch ở thành phố Hội An	40
2.1.1. Tình hình địa lý, dân cư	40
2.1.2. Tình hình phát triển kinh tế du lịch	43
2.2. Thực trạng hoạt động nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp	47
2.2.1. Thực trạng đào tạo, bồi dưỡng	47
2.2.2. Thực trạng các chính sách của doanh nghiệp nhằm hỗ trợ nâng cao chất lượng người lao động	52
2.2.3. Thực trạng các hoạt động đảm bảo sức khỏe	56
2.3. Phân tích nhân tố ảnh hưởng đến nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch	58
2.3.1. Các chính sách của Nhà nước và sự quan tâm của chính quyền địa phương	58

2.3.2. Quan điểm của lãnh đạo doanh nghiệp trong việc phát triển chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch	59
2.3.3. Hệ thống cơ sở đào tạo lao động	60
2.3.4. Các luồng khách du lịch	62
2.4. Đánh giá chung.....	63
2.4.1. Những thành tựu	63
2.4.2. Những hạn chế	63
2.4.3. Nguyên nhân hạn chế.....	64
TIỂU KẾT CHƯƠNG 2	67
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG LAO ĐỘNG TRỰC TIẾP LÀM CÔNG TÁC DU LỊCH TẠI CÁC DOANH NGHIỆP Ở THÀNH PHỐ HỘI AN.....	68
3.1. Quan điểm nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch...68	
3.1.1. Định hướng phát triển kinh tế xã hội Hội An.....	68
3.1.2. Quan điểm nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch.....	71
3.2. Nhóm giải pháp từ phía các doanh nghiệp làm công tác du lịch	72
3.2.1. Giải pháp về đào tạo, bồi dưỡng.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2. Giải pháp về các chính sách của doanh nghiệp nhằm hỗ trợ nâng cao chất lượng người lao động.....	78
3.2.3. Giải pháp cho các hoạt động đảm bảo sức khỏe.....	83
3.3. Nhóm giải pháp từ phía Nhà nước, chính quyền địa phương	84
TIỂU KẾT CHƯƠNG 3	89
KẾT LUẬN	90
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	91
PHỤ LỤC	93

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

TỪ VIẾT TẮT	NỘI DUNG ĐẦY ĐỦ
CHLBĐ	Cộng hòa Liên bang Đức
CLNNL	Chất lượng nguồn nhân lực
ĐT-BD	Đào tạo, bồi dưỡng
ISO	Tổ chức tiêu chuẩn hòa quốc tế
LĐTT	Lao động trực tiếp
NNL	Nguồn nhân lực
UNESCO	Tổ chức Giáo dục, Khoa học và Văn hóa của Liên hiệp quốc

DANH MỤC BẢNG BIỂU

	TRANG
Biểu 1.1: Tỷ lệ khách nước ngoài thăm Việt Nam năm 2012	29
Bảng 2.1: Tình hình phát triển kinh tế du lịch	43
Biểu 2.1: Tình hình phát triển kinh tế du lịch Hội An 2010-2014	43
Biểu 2.2: Tổng quan về doanh nghiệp làm công tác du lịch Hội An 2014	44
Bảng 2.2: Thực trạng hoạt động ĐT-BD tại các doanh nghiệp có trụ sở chính tại Hội An	48
Biểu 2.3: Số LĐTT được cử đi học tại các doanh có trụ sở chính tại Hội An	49
Biểu 2.4: Thực trạng ĐT-BD tại các doanh nghiệp có trụ sở chính tại Hội An	49
Bảng 2.3: Chất lượng LĐTT sau ĐT-BD	50
Bảng 2.4: Thực trạng tự ĐT-BD tại các doanh nghiệp có trụ sở chính tại Hội An	51
Biểu 2.5: Chi phí bình quân ĐT-BD	51
Bảng 2.5: Mức thu nhập bình quân hàng tháng	53
Bảng 2.6: Mức độ hài lòng của LĐTT về chính sách thù lao lao động năm 2014	54
Bảng 2.7: Mức độ hài lòng của LĐTT về môi trường làm việc	55
Bảng 2.8: Thực trạng hoạt động sức khỏe	56
Bảng 2.9: Bảng phân loại sức khỏe tại ba doanh nghiệp	57
Bảng 2.10: Quan điểm của lãnh đạo doanh nghiệp	60
Bảng 2.11: Hệ thống đào tạo tại tỉnh Quảng Nam	61

DANH MỤC SƠ ĐỒ, HÌNH VẼ

	TRANG
Sơ đồ 1.1: Các hoạt động chủ yếu nâng cao chất lượng LĐTT và nhân tố ảnh hưởng chính	19
Sơ đồ 1.2: Cơ cấu thù lao lao động	23
Hình 2.1: Bản đồ hành chính tỉnh Quảng Nam	40
Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức các doanh nghiệp làm công tác du lịch có trụ sở chính tại Hội An	45
Sơ đồ 2.2: Cơ cấu tổ chức các văn phòng đại diện tại Hội An	46

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Du lịch đóng vai trò quan trọng trong phát triển kinh tế của nhiều quốc gia trên thế giới, trong đó có Việt Nam. Những thành tựu đạt được trong ngành du lịch góp phần rất lớn vào phát triển địa phương và khu vực. Với đặc thù là một ngành dịch vụ sử dụng một lượng lớn lao động, ngành du lịch tạo cơ hội cho các địa phương, quốc gia vượt qua tình trạng thất nghiệp cao, đặc biệt là trong khủng hoảng kinh tế. Chính vì vậy, có thể khẳng định rằng ngành du lịch không chỉ đóng góp vào sự phát triển về kinh tế, mà nó còn góp phần lớn vào ổn định xã hội.

Dựa vào những lợi thế du lịch có sẵn và nắm bắt được những lợi ích của “ngành công nghiệp không khói” này, thành phố Hội An đã xem du lịch là ngành mũi nhọn trong phát triển kinh tế địa phương nhiều năm qua. Đặc biệt, trong năm 2013, thành phố được nhiều tổ chức và tạp chí du lịch quốc tế bình chọn là Thành phố được yêu thích nhất thế giới, Thành phố cảnh quan năm 2013, là một trong bảy địa danh đặc sắc nhất Việt Nam. Phát huy được những lợi thế của mình, ngành du lịch Hội An đã thu hút được 1.610.000 lượt du khách, đóng góp 67,83% tổng GDP toàn thành phố trong năm 2013. Tuy nhiên, với những đóng góp này cho nền kinh tế địa phương, có hai vấn đề đặt ra cho ngành du lịch Hội An hiện nay. Một là, quy mô và tốc độ tăng trưởng chưa tương xứng với tiềm năng và lợi thế có được của địa phương. Hai là, Hội An phải làm thế nào để gìn giữ và tiếp tục truyền bá hình ảnh của mình đến du khách trên toàn thế giới, xem Hội An như một điểm đến đặc sắc.

Nhận thức được những vấn đề đang đặt ra, trong những năm qua thành phố Hội An đã rất chú ý đến công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực làm công tác du lịch, đặc biệt là lao động trực tiếp làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp, nhằm khai thác tiềm năng, duy trì và phát triển du lịch bền

vững. Tuy nhiên, công tác này chưa mang lại hiệu quả cao, chưa đáp ứng được yêu cầu trong bối cảnh hiện nay. Vì vậy, việc tìm ra các giải pháp để nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp ở thành phố Hội An là vấn đề cấp bách đặt ra.

Chính vì vậy, tác giả lựa chọn đề tài “Nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp ở thành phố Hội An” làm đề tài nghiên cứu tốt nghiệp chương trình Thạc sĩ nhằm đáp ứng nhu cầu thực tiễn tại Hội An hiện nay.

2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài

Du lịch được đánh giá là một ngành đóng góp nhiều cho phát triển kinh tế, ổn định xã hội và bảo vệ môi trường. Vì vậy, việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch được nhiều cá nhân, tổ chức trong và ngoài nước quan tâm nghiên cứu với nhiều xu hướng, quan điểm khác nhau.

2.1. Tình hình nghiên cứu trên thế giới

Trên thế giới, vấn đề về nguồn nhân lực ngành du lịch được quan tâm nghiên cứu từ lâu, đặc biệt là trong nhiều thập kỷ gần đây. Có nhiều quan điểm, xu hướng khác nhau trong các đề tài và tác phẩm nghiên cứu như:

Xu hướng nghiên cứu thứ nhất: nghiên cứu về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch trên cơ sở nghiên cứu chung cho toàn bộ nguồn nhân lực. Có hai hướng tiếp cận khác nhau trong xu hướng này.

Một là, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trên cơ sở phân tích toàn diện cả ba yếu tố thể lực, trí lực và phẩm chất. Điển hình trong hướng tiếp cận này có thể kể đến tác phẩm: “*Human Resource Management for the hospitality and tourism industries*” của Dennis Nickson - Trưởng khoa Quản trị Nhân lực, Đại học Strathclyde, Glasgow, Scotland. Cuốn sách hoàn thiện phần lý luận về nguồn nhân lực ngành du lịch và những hoạt động nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ngành này. Ngoài ra, tác giả còn đưa ra các giải pháp nhằm

nâng cao công tác quản lý nguồn nhân lực trong ngành này. Trong bài viết này, tác giả nhìn nhận nguồn nhân lực dưới góc độ là nguồn nhân lực xã hội, nghiên cứu tổng thể nguồn nhân lực. Một ví dụ khác, “*Critical issues in Human Resource Development*” do Ann Maycunich Gilley, Jamie Callahan đồng chủ biên, cuốn sách đề cập đến những vấn đề cơ bản nhất trong phát triển nguồn nhân lực một cách toàn diện, phân tích cụ thể các ba yếu tố (thể lực, trí lực và phẩm chất) nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Ngoài ra, còn có tác phẩm khác như *Human resource Development in the Tourism Sector in Asia* của Juliana Kheng Mai Soh Ms, *Tourism Human Resource Development Strategies in British Columbia: An In-Depth at the Sources and Types of Information that Need to be Acquired* của Kim C. Smith, v.v....

Hướng tiếp cận thứ hai, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch theo từng hoạt động cụ thể như giáo dục và bồi dưỡng hay y tế...Có thể kể đến *Human Resource Development in Tourism Industry* của GS. Y Chitra Rekha. Trong bài nghiên cứu này, tác giả phân tích các thực trạng nguồn nhân lực ngành du lịch hiện nay; từ đó đưa ra các giải pháp nhằm phát triển nguồn nhân lực, trong đó đào tạo và bồi dưỡng được xem là giải pháp cơ bản nhất. Ngoài ra, còn có nhiều tác phẩm khác như *The Human Development Index and sustainability - a constructive proposal* của E Neumayer, bài viết chỉ ra những lý thuyết cơ bản nhất về chỉ số phát triển con người (HDI), mối quan hệ giữa nâng cao trình độ học vấn, trình độ chuyên môn với việc cải thiện chỉ số HDI. Bài viết khẳng định rằng chỉ số HDI đóng một vai trò quan trọng trong nâng cao chất lượng nguồn nhân lực xã hội. Ngoài ra, còn nhiều nghiên cứu khác như: *Managing human resources in the European tourism and hospitality industry: a strategic approach* của Baum, T, v.v....

Xu hướng nghiên cứu thứ hai: nghiên cứu vấn đề nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch dưới góc độ phân chia nguồn nhân lực ra từng

bộ phận cấu thành. Ngược lại với xu hướng trên, có khá ít nhà khoa học nghiên cứu về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực theo xu hướng này. Có một số nghiên cứu như: “*Manpower requirements in Tourism*” của Đại học Kannur, Ấn Độ, trước khi phân tích những yêu cầu của nhân lực trong ngành du lịch, tác giả đã phân chia nguồn nhân lực trong ngành du lịch làm ba loại: lao động trực tiếp làm du lịch và lao động gián tiếp làm du lịch và lao động “ăn theo”, qua đó tác giả đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng của nguồn lực này, tuy nhiên các giải pháp đưa ra chưa cụ thể cho từng loại.

Cùng chủ đề này, “*Human resources in tourism as a factor of its employment and competitiveness growth – Comparative analysis of Serbia and surrounding countries*” của Vesna Janknovic, bài viết này xem xét nguồn nhân lực trong ngành du lịch như một trong những nhân tố quan trọng nhất để thúc đẩy việc làm và khả năng cạnh tranh của ngành này. Trong bài viết, khi đề cập đến “khả năng tạo việc làm của ngành du lịch” tác giả đã phân chia lao động làm hai loại: lao động trực tiếp làm du lịch và lao động gián tiếp làm du lịch (thương mại, nông nghiệp.....phục vụ du lịch). Tuy nhiên, bài viết chỉ dừng lại ở việc phân tích số liệu và khẳng định tầm quan trọng của nguồn nhân lực, chưa đưa ra giải pháp nào nhằm tăng cường chất lượng của nguồn lực này.

2.2. Tình hình nghiên cứu tại Việt Nam

Tại Việt Nam, các nghiên cứu về vấn đề nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch cũng khá nhiều, tuy nhiên phần lớn tập trung dưới dạng luận văn, luận án và các bài nghiên cứu.

Xu hướng thứ nhất, trong đó cũng có hai hướng tiếp cận khác nhau. Ở hướng tiếp cận đầu tiên, có thể kể đến giáo trình Nguồn nhân lực do PGS.TS. Nguyễn Tiệp làm chủ biên. Cuốn sách chỉ ra thực trạng nguồn nhân lực Việt Nam và đưa ra những định hướng và giải pháp một cách toàn diện để nâng

cao chất lượng nguồn nhân lực Việt Nam hiện nay. Bên cạnh sách, giáo trình, còn có các bài viết khác, có thể kể đến *Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch để Việt Nam hội nhập Asean*, bài viết trình bày các giải pháp được đưa ra trong Hội thảo về thực hiện các tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam điều chỉnh theo thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau trong ASEAN về nghề Du lịch do Dự án EU, Eurocham và Tiểu ban Du lịch và Nhà hàng-Khách sạn tổ chức.

Có khá nhiều nghiên cứu tập trung nghiên cứu nâng cao chất lượng nguồn nhân lực theo hướng tiếp cận thứ hai. Điển hình cho hướng tiếp cận này, đề tài khoa học cấp Nhà nước *Nghiên cứu chỉ số phát triển con người (HDI) của người Việt Nam giai đoạn 2001-2015* do PGS.TS. Đặng Quốc Bảo chủ nhiệm đề tài. Đề tài nghiên cứu về vấn đề phát triển con người, phát triển nguồn lực con người và sự hình thành cách đo các chỉ số phát triển con người (HDI) và các chỉ số khác; đánh giá mối quan hệ giữa các chỉ số này với nguồn nhân lực địa phương. Ngoài ra, có thể kể đến bài viết *Đẩy mạnh đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch ở tỉnh Hà Tây* của Ths. Hoàng Thị Ngọc Lan, trong bài viết này, tác giả tập trung nghiên cứu về hoạt động đào tạo, bồi dưỡng nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch, đặc biệt là lao động quản lý. Bên cạnh đó, có nhiều đề tài nghiên cứu khác như: luận án *Phát triển nguồn nhân lực cho ngành du lịch ở tỉnh Ninh Bình trong giai đoạn hiện nay* của NCS. Phạm Duy Phong, *Nâng cao năng lực nhân lực của Khu du lịch Gáo Giồng* của Ths. Phan Bửu Toàn tại Hội thảo định hướng, phát triển Khu du lịch sinh thái Gáo Giồng, v.v....

Xu hướng thứ hai, có khá ít nghiên cứu về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch qua việc phân chia nguồn nhân lực ra từng bộ phận cấu thành. Có một số bài viết như: bài viết *Phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam*, tác giả GS.TS. Nguyễn Văn Đính, GS phân tích rõ những giải pháp

ông đưa ra áp dụng cho lao động đang và sẽ làm việc trực tiếp trong ngành du lịch. Một nghiên cứu khác, đề tài nghiên cứu khoa học *Nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực ngành du lịch ở thành phố Đà Nẵng* của Ths. Lê Thị Vân, đề tài đã phân chia nguồn nhân lực ngành du lịch gồm những bộ phận khác nhau (nguồn nhân lực quản lý, nguồn nhân lực trong các cơ sở kinh doanh du lịch và nguồn nhân lực khác) để phân tích thực trạng đào tạo và đưa ra các giải pháp cho nguồn nhân lực ngành du lịch.

Mặc dù có nhiều công trình nghiên cứu khác nhau về nguồn nhân lực ngành du lịch ở trong nước và trên thế giới, song cho đến nay vẫn chưa có công trình nghiên cứu nào về nâng cao chất lượng lao động tác nghiệp tại các doanh nghiệp du lịch ở thành phố Hội An. Vì vậy, nghiên cứu của tác giả về Nâng cao chất lượng lao động tác nghiệp tại các doanh nghiệp du lịch ở thành phố Hội An sẽ không trùng lặp với bất kỳ công trình nghiên cứu nào đã được công bố.

3. Mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu

3.1. Mục đích nghiên cứu

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch và hoàn thiện một số nội dung lý luận cơ bản về vấn đề này.

- Làm rõ thực trạng hoạt động nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp ở Hội An hiện nay, chỉ ra những tồn tại và nguyên nhân gây ra chúng.

- Đề xuất các giải pháp có tính khả thi nhằm nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp ở thành phố Hội An.

3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

Để đạt được mục đích nghiên cứu trên, luận văn này có những nhiệm vụ nghiên cứu sau:

- Nghiên cứu các tài liệu, sách, báo, bài nghiên cứu về lao động trực tiếp làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp, từ đó đưa ra quan điểm riêng của tác giả về một số vấn đề lý luận cơ bản.

- Nghiên cứu kinh nghiệm nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp ở một số địa phương trong nước và trên thế giới, rút ra bài học kinh nghiệm có thể áp dụng ở thành phố Hội An trong thời gian tới.

- Thu thập các số liệu thứ cấp phục vụ cho việc đánh giá thực trạng các hoạt động nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp ở thành phố Hội An; thực hiện điều tra xã hội học để thu thập số liệu sơ cấp nhằm làm rõ thực trạng lao động trực tiếp làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp ở Hội An dưới sự đánh giá của khách du lịch – người thụ hưởng dịch vụ du lịch.

- Lựa chọn và phỏng vấn lao động trực tiếp làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp để đánh giá hoạt động nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp ở Hội An; phỏng vấn chuyên gia để tìm hiểu thực trạng và định hướng giải pháp cho lao động tác nghiệp tại các doanh nghiệp du lịch ở thành phố Hội An trong thời gian tới.

- Dựa trên kinh nghiệm của các địa phương khác, những tồn tại và nguyên nhân trong hoạt động nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp ở thành phố Hội An, ý kiến chuyên gia để lựa chọn và tìm kiếm giải pháp để nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp ở thành phố Hội An.

4. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu

4.1. Đối tượng

Hoạt động nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp ở thành phố Hội An.

4.2. Phạm vi

- Về mặt không gian: Luận văn tập trung nghiên cứu vấn đề nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp ở khu phố cổ thành phố Hội An.

- Về mặt thời gian: Luận văn nghiên cứu vấn đề với dữ liệu có liên quan được thu thập trong khoảng thời gian từ 2010 đến năm 2014 và đề ra giải pháp nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp ở thành phố Hội An trong giai đoạn tới.

5. Phương pháp nghiên cứu

Để nghiên cứu đề tài này, tác giả sử dụng các phương pháp sau:

- *Phương pháp nghiên cứu tài liệu*: tác giả nghiên cứu tài liệu qua sách, báo, tạp chí, internet, ... để tìm hiểu và chọn lọc những tài liệu, thông tin có giá trị tham khảo khoa học phù hợp với đề tài nghiên cứu.

- *Phương pháp điều tra xã hội học*: để nghiên cứu về thực trạng nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp, tác giả thực hiện:

+ Khảo sát 25 cán bộ quản lý tại các doanh nghiệp làm công tác du lịch.

+ Khảo sát lao động trực tiếp làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp.

Trong đó, số lượng đối tượng khảo sát: 80 người; trong đó 40 hướng dẫn viên du lịch, 40 nhân viên điều hành tour tại các doanh nghiệp du lịch.

- *Phương pháp phỏng vấn chuyên gia*: để đánh giá rõ hơn về thực trạng nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp ở thành phố Hội An và làm căn cứ để đưa ra các giải pháp hợp lý, tác giả phỏng vấn: Trung tâm thông tin xúc tiến du lịch tỉnh Quảng Nam, Trưởng phòng nhân sự Công ty cổ phần Du lịch dịch vụ Hội An, Trưởng phòng đại diện APT Travel và một số người lao động tại các doanh nghiệp làm công tác du lịch ở Hội An.

- *Phương pháp thống kê phân tích*: tác giả thu thập số liệu thứ cấp tại Sở văn hóa, thể thao và du lịch tỉnh Quảng Nam và báo cáo hoạt động tại các doanh nghiệp làm công tác du lịch ở Hội An từ năm 2010 đến năm 2014. Dựa trên số liệu này, tác giả lập các bảng biểu, sơ đồ, đưa ra nhận xét một cách tổng hợp bản chất và tính quy luật của hoạt động nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp ở thành phố Hội An.

6. Những đóng góp mới của luận văn

Sau khi nghiên cứu và hoàn thành luận văn, tác giả có một số đóng góp mới được trình bày trong luận văn như sau:

- Hệ thống hóa vấn đề lý luận về LĐTT và nâng cao chất lượng LĐTT;
- Đề xuất hệ thống tiêu chí đánh giá các hoạt động nâng cao chất lượng LĐTT làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp. Từ các tiêu chí này, các doanh nghiệp có thể đánh giá hoạt động nâng cao chất lượng LĐTT làm công tác du lịch của mình, góp phần vào hoàn thiện các hoạt động đó;
- Đưa ra các giải pháp phù hợp với thực trạng và điều kiện hiện tại của các doanh nghiệp làm công tác du lịch tại Hội An hiện nay.

7. Kết cấu của luận văn

CHƯƠNG 1: Cơ sở khoa học về nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp

CHƯƠNG 2: Thực trạng nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp ở thành phố Hội An

CHƯƠNG 3: Giải pháp nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp ở thành phố Hội An

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ KHOA HỌC VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG LAO ĐỘNG TRỰC TIẾP LÀM CÔNG TÁC DU LỊCH TẠI CÁC DOANH NGHIỆP

1.1. Lao động trực tiếp và nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp

1.1.1. Một số khái niệm liên quan

Theo Luật Doanh nghiệp (có hiệu lực thi hành từ 1/7/2006): “Doanh nghiệp là một tổ chức kinh tế, có tên riêng, có tài sản, có trụ sở giao dịch ổn định, được đăng ký kinh doanh theo quy định của pháp luật nhằm mục đích thực hiện các hoạt động kinh doanh.” [2, tr.4]

Trong niên giám thống kê 2006: “Doanh nghiệp là một đơn vị kinh tế độc lập, có đầy đủ tư cách pháp nhân, được thành lập theo luật doanh nghiệp nhà nước, luật hợp tác xã, luật doanh nghiệp, luật đầu tư trực tiếp nước ngoài hoặc theo Hiệp định ký kết giữa Chính phủ Việt Nam với Chính phủ nước ngoài.” [2, tr.4]

Vậy qua đó ta có thể hiểu: *doanh nghiệp là một tổ chức có tư cách pháp nhân thực hiện hoạt động kinh doanh, được thành lập và hoạt động dưới sự điều chỉnh của pháp luật.*

Dựa trên những đặc điểm khác nhau của từng tiêu thức (như hình thức sở hữu, quy mô, địa vị pháp lý,...) có thể phân loại ra nhiều loại hình doanh nghiệp khác nhau.

Với các doanh nghiệp ngành du lịch, xét theo loại hình kinh doanh, có thể phân chia doanh nghiệp thành hai loại cơ bản:

- *Doanh nghiệp làm công tác du lịch*: là những doanh nghiệp trực tiếp kinh doanh các sản phẩm, dịch vụ du lịch.

- *Doanh nghiệp phục vụ du lịch*: là những doanh nghiệp chuyên kinh doanh các sản phẩm, dịch vụ thuộc ngành khác nhưng liên quan mật thiết đến hoạt động du lịch tại địa phương hay khu vực.

Mỗi doanh nghiệp khác nhau sẽ có các yếu tố cấu thành khác nhau, tuy nhiên giữa các doanh nghiệp vẫn có những yếu tố chung nhất, đó là:

- Yếu tố thứ nhất: Mục tiêu chiến lược của doanh nghiệp
- Yếu tố thứ hai: Công việc
- Yếu tố thứ ba: Con người
- Yếu tố thứ tư: Bộ máy quản lý

Trong đó, yếu tố con người trong doanh nghiệp, nói cách khác là *người lao động trong doanh nghiệp*, được xem là yếu tố cơ bản nhất cấu thành nên doanh nghiệp, có vai trò lớn trong sự hình thành và phát triển doanh nghiệp, biểu hiện cụ thể:

- Con người là một trong những nguồn lực của sự phát triển tổ chức. Trong hoạt động sản xuất, kinh doanh cần đảm bảo 3 yếu tố: nguồn lực tự nhiên, con người và tư bản. Khi nhà quản lý biết cách tính toán và huy động các nguồn lực một cách hợp lý thì doanh nghiệp mới đạt được hiệu quả cao nhất. Như vậy, giống như những nguồn lực khác, đây là một nguồn lực không thể thiếu trong quá trình hình thành và phát triển doanh nghiệp.

- Không những vậy, con người còn được xem là yếu tố quan trọng nhất góp phần vào sự phát triển của doanh nghiệp. Con người là chủ thể tạo ra và thúc đẩy các nguồn lực khác tham gia vào sự phát triển, nếu không có con người thì các nguồn lực khác không thể đóng góp cho sự phát triển của doanh nghiệp, đặc biệt là đóng góp một cách thực sự hiệu quả. Ví dụ như: con người tạo ra, sử dụng và điều chỉnh máy móc, thiết bị,...nếu không có con người thì máy móc cũng là vật vô tri, vô giác. Ngoài ra, con người có thể tận dụng và

tạo ra nguồn lực con người, đặc tính này không có một nguồn lực nào khác có thể có được.

- Con người là lao động sống, bởi vậy, nếu đầu tư đúng cách, nguồn lực con người có thể nâng cao chất lượng của bản thân, nâng cao giá trị sức lao động, từ đó đem lại hiệu quả to lớn và lâu dài cho doanh nghiệp. Ngoài ra, lao động sống gắn với hoạt động lao động, là điều kiện cho sự sáng tạo và ngược lại, sáng tạo trở thành động lực thúc đẩy cho các hoạt động lao động. Nhờ vậy, hoạt động doanh nghiệp không ngừng phát triển.

Người lao động trong doanh nghiệp bao gồm tất cả những người tham gia vào quá trình sản xuất kinh doanh hiện có trong doanh nghiệp và được trả công từ doanh nghiệp đó. Đây là nguồn tài nguyên, là nhân tố quyết định sự tồn tại, vận động và phát triển của doanh nghiệp; là yếu tố cơ bản cấu thành doanh nghiệp, thực hiện các công việc cụ thể để đạt được mục tiêu của doanh nghiệp.

1.1.2. Phân loại lao động ngành du lịch

Lao động ngành du lịch là những lao động tham gia trực tiếp hoặc gián tiếp vào hoạt động du lịch. Theo cách hiểu này, có thể coi lao động ngành du lịch gồm những lao động trong lĩnh vực quản lý nhà nước về du lịch, lao động đang làm việc ở các doanh nghiệp du lịch và các nhà nghiên cứu, giảng dạy về lĩnh vực này [16, tr.34].

Như vậy, lao động ngành du lịch có những loại cơ bản sau:

Lao động trong lĩnh vực quản lý nhà nước: nhóm này chủ yếu là lao động làm việc trong các cơ quan, tổ chức của Nhà nước về lĩnh vực du lịch với chức năng chính là: hoạch định chính sách phát triển du lịch; kiểm tra, giám sát việc thực thi các quy định Nhà nước trong lĩnh vực du lịch; tham mưu cho Nhà nước điều chỉnh chính sách; tham gia tư vấn hỗ trợ cho các

doanh nghiệp kinh doanh du lịch trong một số hoạt động liên quan đến đào tạo lao động, quảng cáo hình ảnh địa phương...

Lao động kinh doanh du lịch: nhóm lao động này bao gồm các doanh nhân, những chủ doanh nghiệp, những cá nhân tự kinh doanh có các hoạt động nhằm tham gia tạo ra các sản phẩm, dịch vụ trong ngành du lịch. Chức năng chủ yếu của nhóm lao động này là hoạch định chiến lược và chính sách phát triển cho doanh nghiệp hoặc cơ sở kinh doanh của mình; tham gia điều hành trực tiếp hoặc gián tiếp hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Họ là những người có vai trò cực kỳ quan trọng trong việc tạo ra sự đột phá trong quá trình phát triển doanh nghiệp; tiên phong trong việc đầu tư phát triển, ứng dụng công nghệ, phát triển sản phẩm mới... để tạo ra sức hấp dẫn của ngành du lịch tại mỗi quốc gia, địa phương.

Lao động chuyên môn nghiệp vụ du lịch: nhóm này bao gồm toàn bộ các loại lao động còn lại trực tiếp hoặc gián tiếp tham gia vào tất cả các khâu, các công đoạn, các lĩnh vực hoạt động khác nhau của “chuỗi giá trị du lịch”, hay là dây chuyền công nghệ kinh doanh du lịch. Đây là những người trực tiếp tham gia vào việc tạo ra giá trị trong “chuỗi giá trị du lịch”. Hoạt động của họ chủ yếu nhằm thực hiện mọi công việc liên quan đến chuyên môn nghiệp vụ ở mỗi công đoạn, từ quản lý điều hành chung đến các hoạt động nghiệp vụ cụ thể nhằm đưa đến sự thỏa mãn cho khách hàng, từ đó mà thu được lợi nhuận. Chính chất lượng hoạt động của nhóm lao động này sẽ quyết định đến sự hài lòng của khách hàng, yếu tố rất quan trọng để đảm bảo cho hoạt động kinh doanh du lịch phát triển.

Lao động du lịch khác: bao gồm những người làm nghề tự do và người dân tham gia hoạt động trong lĩnh vực du lịch. Đối tượng này rất đa dạng, bao gồm: những người lái xe xích lô; lái xe taxi phục vụ du lịch; sản xuất và bán hàng lưu niệm; bán hàng lưu niệm kết hợp với hướng dẫn viên du lịch; nông

dân tại các làng du lịch; thợ thủ công tại các làng nghề du lịch.... Nhóm này được tạo ra do tác động của sự lan tỏa của hoạt động phát triển du lịch đồng thời là mắt xích không thể thiếu trong “chuỗi giá trị du lịch”.

Căn cứ vào chức năng trong doanh nghiệp, lao động được phân chia làm hai loại cơ bản: lao động gián tiếp và lao động trực tiếp [2, tr.12]. Trong doanh nghiệp du lịch cũng phân chia như vậy theo căn cứ trên, cụ thể:

Lao động gián tiếp bao gồm những nhóm lao động cơ bản:

- Lao động quản lý chung: bao gồm những lao động quản lý như giám đốc, phó giám đốc,...

- Lao động thuộc bộ phận quản lý chức năng: bao gồm những lao động làm việc trong các phòng chức năng như phòng hành chính, phòng tổ chức nhân sự, phòng kế toán,...

- Lao động đảm bảo điều kiện kinh doanh du lịch: bao gồm những lao động như bảo vệ, tạp vụ,...phục vụ những điều kiện cần thiết, đảm bảo cho quá trình hoạt động của doanh nghiệp được diễn ra bình thường.

Lao động trực tiếp gồm những người trực tiếp tiến hành hoạt động sản xuất kinh doanh tạo ra sản phẩm hay trực tiếp thực hiện các công việc dịch vụ nhất định. Ví dụ như trong khách sạn, nhân viên buồng phòng, lễ tân,...là lao động trực tiếp.

Tuy nhiên, doanh nghiệp bao gồm doanh nghiệp làm công tác du lịch và doanh nghiệp phục vụ du lịch. Do vậy, có thể gọi lao động trực tiếp tại các doanh nghiệp phục vụ du lịch là *lao động trực tiếp phục vụ du lịch tại các doanh nghiệp*; lao động trực tiếp tại các doanh nghiệp làm công tác du lịch là *lao động trực tiếp làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp*.

Như vậy, trong phạm vi luận văn, *lao động trực tiếp làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp* là đề cập đến nhóm lao động trực tiếp tại các doanh

nghiệp làm công tác du lịch. Nhóm lao động này trực tiếp tham gia vào quá trình kinh doanh du lịch, bao gồm hai nhóm lao động cơ bản:

- Nhân viên điều hành chương trình tour du lịch.
- Hướng dẫn viên du lịch.

1.1.3. Nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch

Chất lượng LĐTT là một bộ phận của chất lượng nguồn nhân lực (CLNNL). Do đó, tác giả đồng nhất hai khái niệm này trong phạm vi nghiên cứu luận văn. Tìm hiểu về CLNNL là cơ sở nền tảng để làm rõ khái niệm chất lượng LĐTT và nâng cao chất lượng LĐTT làm công tác du lịch.

Nghiên cứu về CLNNL có nhiều, nhưng các nghiên cứu đó đều không chỉ ra một cách cụ thể việc đánh giá về CLNNL cần phải sử dụng các tiêu chí nào, để NNL có chất lượng thì cần các điều kiện gì... Vì thế, về CLNNL có nhiều cách hiểu khác nhau, thường hay đánh đồng CLNNL với trình độ chuyên môn và trình độ văn hóa của NNL. Nhưng trình độ chỉ là một yếu tố thể hiện CLNNL, vì vậy có rất nhiều quan điểm khác nhau về CLNNL.

Từ điển Tiếng Việt của Viện nghiên cứu phát triển Giáo dục nghiên cứu nhiều về ngôn ngữ học cho rằng *chất lượng là cái tạo nên phẩm chất, giá trị của một con người, một sự vật, sự việc* [1, tr.36]. Thuật ngữ “chất lượng” kéo theo hai thuật ngữ “phẩm chất” và “giá trị” rất khó để định lượng hay đo lường được. Tuy người đọc đều hiểu đó là nội dung cốt lõi của chức năng, sự vật hay sự việc, nhưng thước đo về “phẩm chất” và “giá trị” cũng có rất nhiều cách hiểu khác nhau. Do đó, chất lượng là cả một vấn đề nan giải và dễ dẫn đến có nhiều quan điểm khác nhau trong đánh giá.

Theo PGS.TS Phùng Rân - Hiệu trưởng trường CĐ Viễn Đông (TP. HCM), CLNNL được đo bằng 2 tiêu chí: *là năng lực hoạt động của NNL và phẩm chất đạo đức của NNL đó* [1, tr.36]. Năng lực hoạt động có được thông qua đào tạo, qua huấn luyện, qua thời gian làm việc, được đánh giá bằng học

hàm, học vị, cấp bậc công việc và người thực hiện, kỹ năng giải quyết công việc... Năng lực này là kết quả giáo dục đào tạo của cả cộng đồng chứ không riêng của một tổ chức nào. Tuy nhiên, trách nhiệm lớn nhất được quy cho hệ thống GD&ĐT từ việc định hướng nghề nghiệp, các trường công nhân kỹ thuật dạy nghề, các trường trung học, cao đẳng hay các trường đại học.

Theo cách đánh giá về CLNNL của PGS.TS. Phùng Rân thì năng lực hoạt động của NNL thuộc về chuyên môn của NNL. Tuy khó khăn vất vả nhưng thông qua học tập, rèn luyện có thể đạt được và có thể đánh giá và điều chỉnh được một cách dễ dàng. Còn tiêu chí thuộc về phẩm chất đạo đức tuy dễ nói nhưng lại rất khó đánh giá và điều chỉnh. Có thể đánh giá phẩm chất là trình độ nhận thức về chính trị; là sự thể hiện trong các hoạt động chính trị hay còn gọi là phẩm chất tham gia các hoạt động chính trị xã hội; là nếp sống văn hóa của NNL; là quan hệ XH của NNL... Phẩm chất là một thuật ngữ tương đối nhạy cảm khi chúng ta sử dụng để đánh giá, nhận định về một con người. Thêm vào đó, thang đo này không được thống nhất và còn gây nhiều tranh cãi với những quan điểm đánh giá khác nhau.

Phẩm chất đạo đức của NNL thể hiện nhân cách con người được đánh giá qua thái độ hay ý thức, phong cách làm việc, sự ứng xử giữa những người LĐ trong nội bộ tổ chức với nhau và với các đối tượng hữu quan bên ngoài, khả năng kết hợp làm việc trong nhóm, sự tập trung trong nhiệm vụ chuyên môn, văn hóa nơi làm việc... và được hiểu là tâm lực của NNL.

Theo PGS.TS. Vũ Thị Ngọc Phùng cho rằng “*CLNNL được đánh giá qua trình độ học vấn, chuyên môn và kỹ năng của người lao động cũng như sức khỏe của họ*”[1, tr.38]. Như vậy, cho dù là NNL không cụ thể là NNL trong một tổ chức hay của toàn XH thì CLNNL gồm tiêu chí trình độ học vấn, chuyên môn và kỹ năng (thuộc trí lực) và sức khỏe (thuộc thể lực). Các tiêu chí này được định lượng hóa bằng các bậc học, các bậc đào tạo mà có và có

thể đo lường được tương đối dễ dàng hơn so với khái niệm trong Từ điển Tiếng Việt và GS. Phùng Rân khi cho rằng CLNNL được đo bằng *phẩm chất, giá trị, đạo đức hay năng lực* là các tiêu chí rất khó định lượng trong thực tế.

Theo PGS.TS. Mai Quốc Chánh “*CLNNL được xem xét trên các mặt: trình độ sức khỏe, trình độ văn hóa, trình độ chuyên môn, năng lực phẩm chất*” [3, tr.55]. Tác giả gọi việc đánh giá CLNNL là “*xem xét trên các mặt*” chứ không coi đó là các tiêu chí cần thiết bắt buộc phải có, vì thế có thể có mặt “*được xem xét*”, cũng có mặt có thể không được xem xét và cũng có thể còn nhiều mặt khác chưa được xét đến.

Như vậy có thể thấy các quan điểm được thể hiện trong các nghiên cứu của nhiều tác giả về CLNNL không có sự thống nhất. Các tiêu chí được sử dụng làm thước đo trong mỗi khái niệm được đưa ra khi là trừu tượng khó đánh giá, khi cụ thể có thể định lượng được và chủ yếu là *trình độ học vấn, kiến thức chuyên môn, kỹ năng làm việc, phẩm chất, năng lực...*

Thông qua việc nghiên cứu các quan điểm của các nhà khoa học đi trước, tác giả mạnh dạn đưa ra nhận định: *CLNNL là thuật ngữ thể hiện một tập hợp các đánh giá về năng lực làm việc, kỹ năng xử lý công việc và thái độ trong công việc của NNL đang làm việc tại DN*. Nhận định trên đã bao hàm trí lực, thể lực, tâm lực của NNL. Để hiểu một cách cụ thể hơn, các tiêu chí thể hiện được năng lực làm việc, kỹ năng xử lý công việc yêu cầu phải có trình độ học vấn, kiến thức chuyên môn, kỹ năng xử lý được đào tạo, trau dồi trước khi thực hiện công việc và trong suốt quá trình thực hiện công việc. Đó chính là trí lực của NNL. Tuy nhiên, có trí lực nhưng NNL không đủ sức khỏe, thể chất yếu ớt thì trí lực đó gần như nằm nguyên trong thể xác con người đó, trí lực đó không có giá trị sử dụng. Vì thế NNL cần có sức khỏe kết hợp với trí lực thì mới thành năng lực làm việc của NNL. Thái độ trong công việc chính là thể hiện tâm lực của NNL. Đó là tinh thần làm việc, khả năng

tập trung trong công việc, khả năng chịu áp lực, trạng thái cảm xúc của NNL trong khi làm việc được biểu hiện thông hành vi. Thái độ trong công việc còn thể hiện tình trạng sức khỏe cả thể chất và tinh thần của NNL.

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

Thuật ngữ “nâng cao CLNNL” hàm ý chỉ việc thực hiện một hoặc một số hoạt động nào đó dẫn đến sự thay đổi về CLNNL tăng lên so với CLNNL hiện có. Đó là những biểu hiện tăng lên về trí lực, thể lực và tâm lực của cá nhân mỗi con người. Nâng cao CLNNL, một mặt tạo ra NNL có khả năng hơn trong việc đáp ứng nhu cầu sử dụng NNL chất lượng cao trong quá trình phát triển KTXH đang trên đà hội nhập quốc tế; một mặt tạo ra NNL tự tin hơn trong quá trình làm việc tạo ra của cải vật chất cho bản thân, cho tổ chức và tạo ra khả năng cạnh tranh bền vững nhất.

Nâng cao CLNNL là gia tăng giá trị con người, cả giá trị thể chất và tinh thần, cả trí tuệ lẫn tâm hồn cũng như kỹ năng nghề nghiệp, làm cho con người trở thành người lao động có những năng lực và phẩm chất mới cao hơn đáp ứng yêu cầu ngày càng tăng của sự phát triển kinh tế xã hội. Từ góc độ này, tác giả cho rằng ***nâng cao CLNNL chính là nâng cao năng lực làm việc, kỹ năng xử lý công việc và thái độ trong công việc của nhân lực đang làm việc tại DN.*** Đó là:

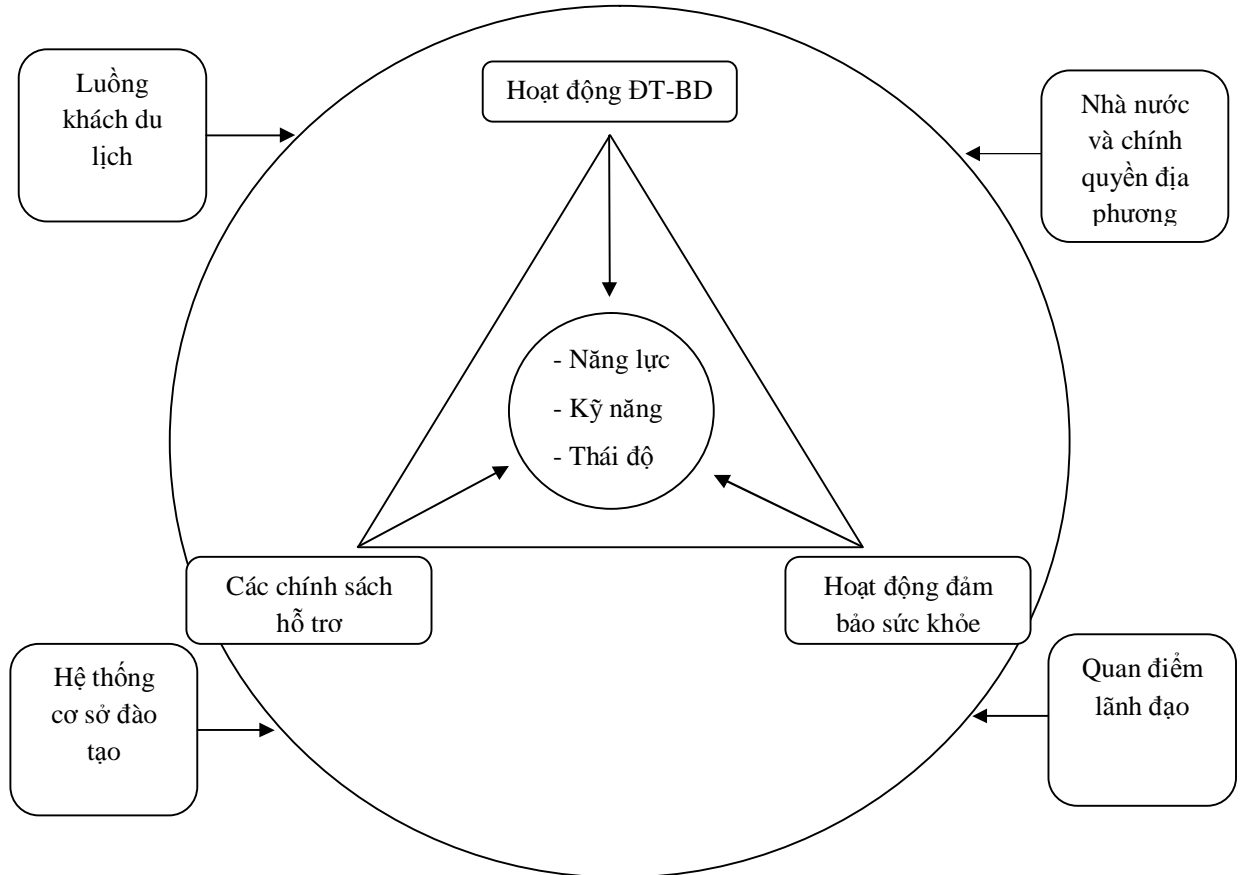
Năng lực làm việc: là biểu hiện cơ bản nhất của yếu tố trí lực-yếu tố mang tính quyết định đến chất lượng lao động của doanh nghiệp. Ngoài ra, năng lực làm việc còn là sự biểu hiện thể lực của người lao động; người lao động có sức khỏe tốt mới có khả năng đảm nhận công việc, năng lực giải quyết công việc. Có thể nói đây là yếu tố mang tính quyết định đến chất lượng lao động của doanh nghiệp.

Thái độ làm việc: là biểu hiện của yếu tố tâm lực như khả năng chịu áp lực, cách hành xử với khách hàng, tích cực làm việc,... Bên cạnh đó, thái độ

làm việc còn là biểu hiện của yếu tố thể lực về mặt tinh thần. Đánh giá được yếu tố này thực sự rất khó, mặc dù đây là yếu tố rất quan trọng, đặc biệt là đối với LĐTT trong khối ngành dịch vụ như du lịch.

Kỹ năng xử lý công việc: biểu hiện của yếu tố trí lực; muốn có kỹ năng xử lý công việc tốt đòi hỏi người lao động phải có trí lực.

Như vậy, *nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp: là các hoạt động nhằm nâng cao năng lực làm việc, kỹ năng xử lý công việc và thái độ trong công việc của lao động trực tiếp làm công tác du lịch đang làm việc tại doanh nghiệp.*



**Sơ đồ 1.1: Các hoạt động chủ yếu nâng cao chất lượng LĐTT
và nhân tố ảnh hưởng chính**

(Nguồn: Đề xuất của tác giả 2015)

1.2. Các hoạt động chủ yếu để nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch

1.2.1. Đào tạo, bồi dưỡng

Theo định nghĩa của Ủy ban Nhân lực của Anh, đào tạo bồi dưỡng được xác định như là: *một quá trình có kế hoạch làm biến đổi thái độ, kiến thức hoặc kỹ năng thông qua việc học tập rèn luyện để người lao động làm việc có hiệu quả trong một hoạt động hay trong một loạt các hoạt động nào đó. Mục đích của nó, xét theo tình hình công tác ở tổ chức, là phát triển nâng cao năng lực cá nhân và đáp ứng nhu cầu nhân lực hiện tại và tương lai của cơ quan [16, tr.27].*

Như vậy, đào tạo, bồi dưỡng chính là việc tạo ra những cơ hội học tập cho người lao động, nhằm giúp tổ chức đạt được mục tiêu của mình bằng việc tăng cường năng lực, làm gia tăng giá trị của nguồn lực cơ bản quan trọng nhất - nguồn lực con người. Đào tạo, bồi dưỡng tác động đến con người trong tổ chức, làm cho họ có thể làm việc tốt hơn, cho phép họ khám phá và sử dụng tốt hơn các khả năng, tiềm năng vốn có của mình, phát huy hết năng lực làm việc.

Đào tạo, bồi dưỡng là một hoạt động tất yếu trong doanh nghiệp, nó có ý nghĩa to lớn đối với doanh nghiệp và bản thân người lao động. Đào tạo, bồi dưỡng đảm bảo cho doanh nghiệp có một đội ngũ lao động giỏi, hoàn thành mục tiêu của doanh nghiệp, đặc biệt trong bối cảnh kinh tế cạnh tranh hiện nay, nguồn lực con người trở thành yếu tố quyết định năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp. Khi người lao động được nâng cao trình độ, họ sẽ tự tin và làm việc có hiệu quả hơn, người lao động phát huy và khám phá được năng lực bản thân, đáp ứng được sự thay đổi môi trường mới. Đào tạo, bồi dưỡng được coi là chìa khóa để nâng cao chất lượng lao động. Vì vậy, đây là hoạt

động cơ bản và quan trọng nhất trong nâng cao chất lượng lao động ở doanh nghiệp.

Hiện nay, có một số hình thức đào tạo, bồi dưỡng dành cho lao động trực tiếp như tổ chức các khóa đào tạo, bồi dưỡng tập trung, đào tạo song hành, đào tạo tại chỗ, đào tạo, bồi dưỡng trực tuyến.

Khi doanh nghiệp đánh giá hiệu quả của các hoạt động ĐT-BD cần xem xét dưới nhiều góc độ khác nhau. Ví dụ như, hiệu quả từ những hoạt động này có tương xứng với kinh phí mà doanh nghiệp bỏ ra hay không. Ngoài ra, tinh thần tham gia của người lao động cũng là một vấn đề hết sức quan trọng. Thực tế hiện nay cho thấy, hầu hết người lao động tham gia các khóa đào tạo, bồi dưỡng trên tinh thần “bắt buộc” từ phía cơ quan, tổ chức. Liệu rằng kiến thức, kỹ năng của người lao động mà doanh nghiệp muốn bổ sung có được tăng lên như mong muốn hay không.

Vấn đề này sẽ được giải quyết nếu người lao động tự có ý thức nâng cao chất lượng của mình. Muốn vậy, doanh nghiệp cần tạo môi trường và những điều kiện thuận lợi để lao động thực hiện được nhu cầu tự học của bản thân - đó cũng là mục đích của doanh nghiệp. Có như vậy, chất lượng của lao động mới được nâng cao một cách hiệu quả. Vậy, doanh nghiệp cần quan tâm đến các chính sách nhằm khuyến khích và thúc đẩy lao động tự nâng cao chất lượng, như là những chính sách tạo động lực, cơ hội học tập và tự học tập đúng với nhu cầu của người lao động. Khi người lao động được nâng cao chất lượng có nghĩa là họ nâng cao được khả năng cạnh tranh của bản thân, đồng thời nâng cao khả năng cạnh tranh cho doanh nghiệp.

Hoạt động đào tạo, bồi dưỡng của doanh nghiệp nhằm nâng cao chất lượng lao động dưới góc độ nâng cao trí lực và tâm lực của người lao động, nói cách khác, hoạt động này hỗ trợ nâng cao năng lực làm việc, kỹ năng xử lý công việc và thái độ làm việc của người lao động.

1.2.2. Chính sách của doanh nghiệp nhằm hỗ trợ nâng cao chất lượng người lao động

1.2.2.1. Chính sách thù lao lao động

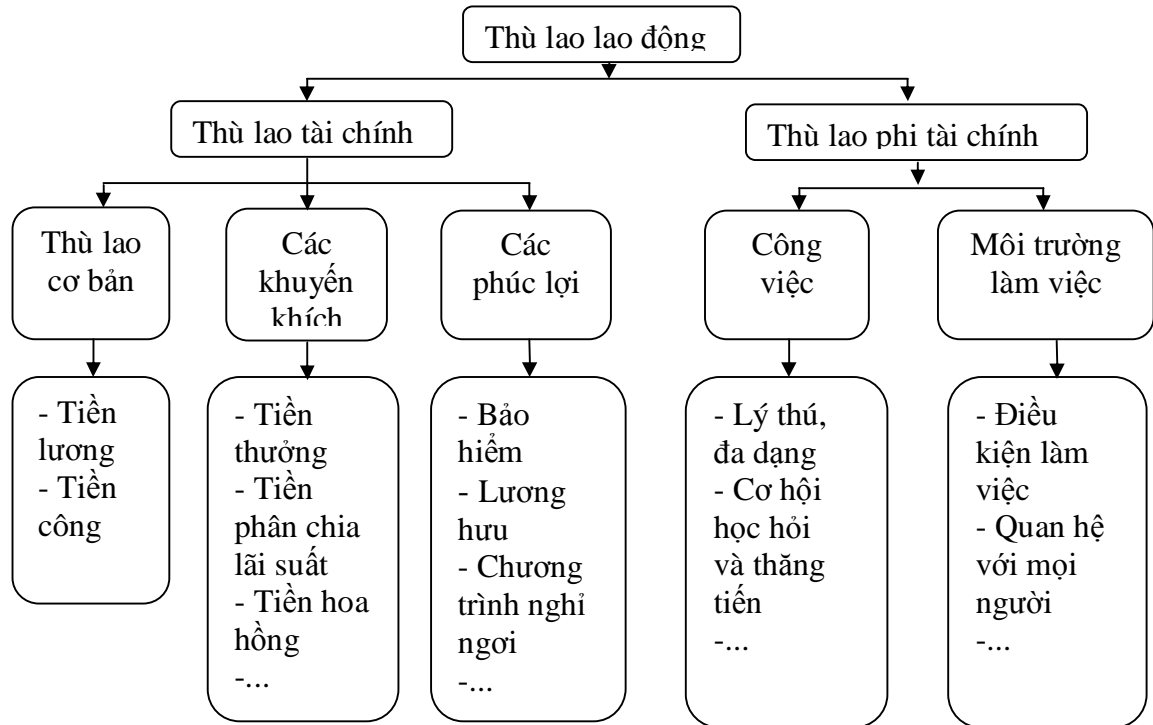
Vấn đề đầu tiên trong nâng cao chất lượng LĐTT chính là đảm bảo khả năng tái sản xuất sức lao động cho người lao động. Có như vậy, họ mới đảm bảo khả năng lao động, làm việc có hiệu quả, phục vụ lâu dài cho doanh nghiệp. Bên cạnh việc duy trì sức khỏe, để nâng cao chất lượng của mình, người lao động phải chủ động học tập, nâng cao kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ và tham gia các hoạt động hỗ trợ khác. Để thực hiện và duy trì được các hoạt động đó, người lao động cần có khả năng chi trả; khả năng đó chỉ được đảm bảo khi người lao động được hưởng thù lao thỏa đáng từ phía doanh nghiệp. Chính vì vậy, để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, doanh nghiệp cần phải có một chính sách thù lao lao động phù hợp, đảm bảo LĐTT có thể chủ động tham gia các hoạt động nâng cao chất lượng bản thân.

Thù lao lao động bao gồm mọi hình thức lợi ích về tài chính và phi tài chính và những dịch vụ đích thực mà nhân viên được hưởng trong quá trình làm thuê [6, tr.75].

Thù lao lao động bao gồm 2 phần cơ bản: thù lao tài chính và phi tài chính [6, tr.75]. Trong đó, thù lao tài chính được hình thành từ thù lao cơ bản (các khoản thù lao cố định mà người lao động nhận được thường kỳ), các khuyến khích (là phần thù lao ngoài tiền công, tiền lương để trả cho những lao động thực hiện tốt công việc) và các phúc lợi (phần thù lao gián tiếp được trả dưới dạng các hỗ trợ cuộc sống cho người lao động). Ngoài ra, thù lao còn bao gồm các yếu tố phi tài chính như bản thân công việc, môi trường làm việc,...

Thù lao lao động là một trong những nhân tố quan trọng để người lao động lựa chọn nghề nghiệp, đơn vị làm việc; đặc biệt là LĐTT vì thù lao ảnh

hưởng trực tiếp đến cuộc sống của họ. Đối với những lao động có nghiệp vụ tốt, họ sẽ tìm kiếm những cơ hội làm việc tốt hơn nếu thù lao tại doanh nghiệp không tương xứng với những gì mà họ đóng góp cho doanh nghiệp và không cân bằng với thị trường bên ngoài.



Sơ đồ 1.2: Cơ cấu thù lao lao động

(Nguồn: TS.Lê Thanh Hà (2009), giáo trình Quản trị nguồn nhân lực I, NXB Lao động – Xã hội, Tr.75)

Ngoài ra, thù lao lao động còn ảnh hưởng trực tiếp đến thái độ làm việc của người lao động. Nếu lao động được chi trả hợp lý, được hưởng những chính sách phúc lợi cho bản thân và gia đình từ phía chủ doanh nghiệp, chắc rằng họ sẽ làm việc tốt hơn, đáp lại những quan tâm của lãnh đạo doanh nghiệp. Chính vì vậy, chính sách thù lao lao động có vai trò hết sức quan trọng trong các hoạt động nâng cao chất lượng LĐTT làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp ở Hội An hiện nay.

1.2.2.2. *Đánh giá thực hiện công việc*

Đánh giá thực hiện công việc là cơ sở để người lao động khắc phục những sai sót về chuyên môn, nghiệp vụ trong quá trình thực hiện công việc. Thông qua nhận xét, đánh giá từ khách hàng, cấp trên hay đồng nghiệp, người lao động nhận ra được những khuyết điểm của bản thân; từ đó có thể cải thiện điều chỉnh nghiệp vụ tốt hơn. Ngoài ra, đánh giá thực hiện công việc công bằng, tạo nền tảng cho công tác khen thưởng và kỷ luật chính xác; người lao động cảm thấy được tôn trọng, được đền đáp tương xứng với sự cống hiến của bản thân, nhờ vậy thái độ làm việc tích cực hơn. Do đó, đưa ra chính sách đánh giá thực hiện công việc tốt là một trong những hoạt động giúp nâng cao chất lượng LĐTT.

Đánh giá thực hiện công việc là sự đánh giá có hệ thống và chính thức tình hình thực hiện công việc của người lao động trong quan hệ so sánh với các tiêu chuẩn đã được xây dựng theo định kỳ và có sự thỏa thuận về sự đánh giá đó với người lao động [22, tr.204].

Đánh giá chính thức được hiểu là sự ban hành công khai các văn bản, quy định liên quan đến hoạt động đánh giá. Tính chính thức được biểu hiện ở chỗ các văn bản chỉ rõ được mục tiêu đánh giá là gì, tiêu thức cụ thể ra sao, chu kỳ đánh giá, phương pháp đánh giá, người đánh giá,...

Đánh giá có hệ thống là sự đánh giá một cách toàn diện liên quan đến nhiều khía cạnh của tình hình thực hiện công việc. Như vậy, đánh giá tình hình thực hiện công việc không chỉ đơn giản là việc đánh giá khối lượng sản phẩm, chất lượng công việc so với mục tiêu đề ra mà còn đề cập đến những vấn đề khác như thái độ làm việc, năng lực chuyên môn cũng như phẩm chất cá nhân của người lao động. Sự đánh giá cần phải minh bạch và có sự trao đổi, thảo luận giữa nhà quản lý và người lao động để các kết quả được khách quan, rõ ràng. Riêng đối với LĐTT trong khối ngành dịch vụ, cần có sự đánh

giá từ phía khách hàng, những người thụ hưởng trực tiếp các dịch vụ được làm ra và tiếp xúc trực tiếp với những lao động này; họ sẽ đưa ra những kết quả đánh giá chính xác nhất về chất lượng làm việc của LĐTT.

Vì vậy, việc đánh giá có vai trò rất quan trọng đối với các nhà quản lý nói chung, đánh giá giúp họ có cái nhìn tổng quan, sâu rộng hơn về lao động của mình, giúp cải thiện mối quan hệ giữa tổ chức và người lao động cũng như tình hình sử dụng lao động trong doanh nghiệp, từ đó mà nâng cao chất lượng lao động.

1.2.2.3. Môi trường làm việc

Tiền lương không phải là tất cả các vấn đề mà người lao động quan tâm trong quá trình tìm kiếm công việc hay một nơi làm việc để cống hiến lâu dài. Có thể nói môi trường làm việc là một vấn đề quan trọng khác mà người lao động quan tâm đến; đặc biệt là những lao động có nghiệp vụ cao (cơ hội việc làm cho những lao động này khá lớn, do đó, họ có “quyền” lựa chọn một môi trường làm việc tốt).

Người lao động cảm thấy có một môi trường làm việc thoải mái, tự do thể hiện ý kiến cá nhân, được tôn trọng bởi các cấp quản lý và quan hệ với đồng nghiệp tốt, chắc rằng họ sẽ có một tinh thần làm việc tốt, thái độ làm việc tích cực; so với một môi trường làm việc “làm thuê”, chỉ xem người lao động như những người làm công ăn lương theo nghĩa hẹp nhất, không nhận được sự tôn trọng từ quản lý và đồng nghiệp.

Có thể thấy rằng, đây là một trong những hoạt động quan trọng, vì nó ảnh hưởng đến sức khỏe tinh thần của người lao động, vì vậy doanh nghiệp cần chú ý xây dựng hoạt động này sao cho phù hợp với tâm tư, nguyện vọng của người lao động và điều kiện của tổ chức để người lao động có thái độ làm việc và năng lực làm việc tốt nhất và xem đây là một trong những giải pháp giữ chân nhân tài.

1.2.3. Các hoạt động nhằm đảm bảo sức khỏe

Theo định nghĩa về sức khỏe của Tổ Chức Y tế Thế Giới (WHO- World Health Organization): "*Sức khỏe là một trạng thái hoàn toàn thoải mái cả về thể chất, tâm thần và xã hội, chứ không phải là chỉ là không có bệnh tật hay tàn phế*" [7, tr.27]. Do vậy, khi nói đến các hoạt động nhằm đảm bảo sức khỏe có nghĩa là nó bao gồm các hoạt động nhằm đảm bảo sức khỏe thể chất, sức khỏe tinh thần và sức khỏe xã hội cho người lao động.

Sức khỏe đóng vai trò quan trọng trong năng lực làm việc và thái độ làm việc của người lao động trong mối quan hệ với cơ quan, đồng nghiệp và khách hàng. Nó được cải thiện thông qua sự kết hợp của cả gia đình, cơ quan và xã hội. Đóng vai trò là một phần để cải thiện sức khỏe cho người lao động, bản thân doanh nghiệp cần có những hoạt động nhằm đảm bảo sức khỏe cho người lao động - đặc biệt là trong ngành dịch vụ du lịch, thường xuyên tiếp xúc với khách hàng, người lao động cần có một sức khỏe tốt.

Hiện nay, trên thế giới cũng như Việt Nam có một số hoạt động nhằm đảm bảo sức khỏe cho người lao động khá tốt như: khám sức khỏe định kỳ cho người lao động hoặc hỗ trợ kinh phí để người lao động tự đi khám ở bên ngoài, tổ chức các cuộc thi thể dục, thể thao, nhằm kêu gọi nâng cao sức khỏe,...Ngoài ra, doanh nghiệp cần chú ý sắp xếp, bố trí thời gian làm việc, điều kiện làm việc sao cho hợp lý, đảm bảo sức khỏe cho người lao động. Một hoạt động điển hình được đánh giá cao tại Tổ hợp giáo dục Topica - mở lớp tập yoga cho người lao động sau giờ làm việc; hoạt động được đông đảo cán bộ công nhân viên hưởng ứng.

Các hoạt động đảm bảo sức khỏe - đảm bảo thể lực cho người lao động, ảnh hưởng trực tiếp đến năng lực và thái độ làm việc của người lao động. Vì vậy, đây cũng là một trong những hoạt động quan trọng của doanh nghiệp trong quá trình nâng cao chất lượng LĐTT.

1.3. Các nhân tố chủ yếu ảnh hưởng đến chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch

1.3.1. Các chính sách của Nhà nước và sự quan tâm của chính quyền địa phương

Chính sách của Nhà nước cũng như sự quan tâm của chính quyền địa phương có tác động mạnh mẽ đến các hoạt động nâng cao chất lượng lao động tại các doanh nghiệp du lịch. Ngoài các chính sách hướng vào mục tiêu cải thiện chất lượng cuộc sống cho mọi tầng lớp dân cư, Nhà nước còn có các chính sách tác động trực tiếp đến hoạt động nâng cao chất lượng lao động ngành du lịch như: chính sách, pháp luật về giáo dục - đào tạo, chính sách tiền lương tối thiểu, chính sách hỗ trợ doanh nghiệp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Khi các chính sách trên phù hợp với điều kiện thực tế sẽ tạo được hành lang pháp lý thông thoáng, có tác dụng tích cực hỗ trợ khuyến khích doanh nghiệp nâng cao chất lượng lao động của mình; ngược lại, nếu không phù hợp sẽ kìm hãm sự phát triển của các hoạt động đó.

Tương tự như vậy, nếu chính quyền địa phương có sự quan tâm sâu sát, các chính sách hỗ trợ hợp lý đến hoạt động nâng cao chất lượng lao động tại doanh nghiệp du lịch, thì sẽ tạo ra môi trường thuận lợi, điều kiện thúc đẩy các doanh nghiệp phát triển; ngược lại nếu không nhận được sự ủng hộ từ chính quyền địa phương, doanh nghiệp sẽ khó khăn trong quá trình nâng cao chất lượng lao động tại doanh nghiệp mình.

1.3.2. Quan điểm của lãnh đạo doanh nghiệp về việc phát triển chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch

Lao động là yếu tố quan trọng tạo nên sự thành công của doanh nghiệp và chính họ là người tạo ra sự khác biệt giữa các doanh nghiệp. Nếu lãnh đạo doanh nghiệp nhìn nhận đội ngũ lao động - đặc biệt là đội ngũ lao động trực tiếp tại doanh nghiệp du lịch có vai trò quan trọng như vậy, chắc chắn rằng họ

sẽ nhận được sự quan tâm đặc biệt, đầu tư thích đáng cũng như các chính sách hỗ trợ nhằm nâng cao chất lượng lao động của mình một cách đồng bộ và quyết liệt.

Ngược lại, nếu lãnh đạo doanh nghiệp không thực sự đề cao vai trò của đội ngũ lao động trực tiếp làm công tác du lịch tại doanh nghiệp mình thì họ khó có thể đưa ra những quyết sách tập trung vào các hoạt động nâng cao chất lượng lao động được. Vì vậy, quan điểm lãnh đạo là một trong những nhân tố ảnh hưởng chủ yếu đến các hoạt động nâng cao chất lượng LĐTT làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp.

1.3.3. Hệ thống các cơ sở đào tạo lao động

Giáo dục đào tạo là yếu tố cấu thành cơ bản, quan trọng trong nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Quy mô cũng như chất lượng của hệ thống giáo dục đào tạo trong khu vực ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động nâng cao chất lượng lao động của toàn địa phương nói chung và của doanh nghiệp nói riêng.

Thông qua hệ thống giáo dục đào tạo, các doanh nghiệp có thể nâng cao chất lượng lao động của mình với trình độ, chuyên môn phù hợp với điều kiện và yêu cầu phát triển của doanh nghiệp. Nếu trên địa bàn doanh nghiệp đóng trụ sở, các cơ sở đào tạo không đảm bảo cung ứng được số lượng và chất lượng lao động cho doanh nghiệp, cụ thể như các ngành nghề chuyên môn mà doanh nghiệp thiếu hoặc chất lượng chưa đảm bảo thì lao động tại doanh nghiệp sẽ được đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ ở đâu để đáp ứng kịp thời và phù hợp với điều kiện tài chính của doanh nghiệp; đặc biệt là LĐTT - đội ngũ lao động cần được ĐT-BD liên tục để phù hợp với điều kiện sản xuất, kinh doanh thay đổi liên tục trong điều kiện mới. Do vậy, hệ thống giáo dục đào tạo tại địa bàn doanh nghiệp đóng vai trò như điều kiện cần, một nhân tố quan trọng trong quá trình nâng cao chất lượng lao động, quá trình phát triển của doanh nghiệp.

1.3.4. Luồng khách du lịch

Khi nói đến nhân viên du lịch thì ngoại ngữ được xem là tiêu chuẩn đầu tiên và quan trọng nhất. Đặc biệt là trong bối cảnh hiện nay, khách du lịch quốc tế trở nên thường xuyên trên mọi miền đất nước. Vì thế dù địa điểm du lịch ở Nam hay Bắc, ở thành thị hay nông thôn thì tất cả các bộ phận vận hành của hệ thống du lịch đều cần có ngoại ngữ. Đó là một công cụ hữu hiệu để kết nối du lịch toàn cầu, là phương tiện để chuyển tải các giá trị, tiềm năng du lịch của một quốc gia đến thế giới một cách trọn vẹn và hiệu quả nhất.

Tuy nhiên, khi nhắc đến ngoại ngữ, nhiều người chỉ nghĩ đến tiếng anh, xem đó là thứ tiếng là quan trọng nhất. Thực chất, khách du lịch quốc tế đến từ khắp nơi trên thế giới, ta có bảng thống kê lượng khách nước ngoài thăm Việt Nam năm 2012 như sau:



Biểu 1.1: Tỷ lệ khách nước ngoài thăm Việt Nam năm 2012

(Nguồn Tổng cục thống kê: Lượng khách nước ngoài thăm Việt Nam năm 2012)

Trung Quốc là quốc gia đứng vị trí đầu tiên về lượng khách sang thăm Việt Nam năm 2012, và ngay sau đó là sự gia tăng đột biến của khách du lịch Hàn Quốc - dẫn vị trí thứ 2, thứ 3 đó là Liên Bang Nga.

Các doanh nghiệp làm công tác du lịch cần nắm bắt được những chuyển biến trong luồng khách du lịch để có những hành động phù hợp nhằm nâng cao khả năng ngoại ngữ cần thiết, kiến thức về văn hóa, thói quen,... cho đội ngũ lao động trực tiếp. Do vậy, có thể thấy luồng khách du lịch có tác động mạnh mẽ đến các hoạt động nâng cao chất lượng LĐTT tại các doanh nghiệp làm công tác du lịch.

1.4. Tiêu chí đánh giá các hoạt động nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch

Theo Tổ chức quốc tế về tiêu chuẩn hóa (ISO), chất lượng là khả năng tập hợp của các đặc tính của một sản phẩm, hệ thống hay quá trình để đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và của các bên có liên quan (ISO 9001:2008) [1, tr.33].

Như vậy, có thể thấy sự thỏa mãn nhu cầu của khách hàng là thước đo đánh giá đối tượng đó có chất lượng hay không. Đối với khối ngành dịch vụ như du lịch thì sự đánh giá từ phía khách hàng dành cho đội ngũ lao động trực tiếp lại càng quan trọng hơn vì đây là nhóm lao động tiếp xúc làm việc trực tiếp với khách hàng. Do đó, đây là tiêu chí đánh giá khách quan nhất cho quá trình làm việc của lao động trực tiếp làm công tác du lịch, nói cách khác đây là chủ thể đánh giá kết quả của các hoạt động nâng cao chất lượng lao động trực tiếp tại doanh nghiệp hết sức quan trọng.

Ngoài ra, người lao động là đối tượng thụ hưởng trực tiếp các hoạt động nâng cao chất lượng mà doanh nghiệp thực hiện. Người lao động sẽ đánh giá được mức độ phù hợp và hiệu quả của các hoạt động đối với bản thân, cũng như những hiệu quả mà nó đem lại. Do đó, người lao động là một nguồn đánh giá tin cậy để đánh giá các hoạt động này.

Người lao động được tham gia các hoạt động nâng cao chất lượng nhằm phục vụ tốt hơn cho doanh nghiệp. Do vậy, doanh nghiệp, cụ thể là cán

bộ quản lý trực tiếp, cán bộ quản lý cấp cao và các báo cáo tổng hợp của doanh nghiệp, sẽ đưa ra những kết quả nhận xét về chất lượng người lao động sau khi thụ hưởng các hoạt động nâng cao chất lượng LĐTT, và đây chính là kết quả đánh giá cho các hoạt động này.

Dựa vào nhận xét, đánh giá, phản hồi của các đối tượng trên, hoạt động nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch được đánh giá khách quan thông qua từng hoạt động cụ thể.

Đối với hoạt động đào tạo, bồi dưỡng

Các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng được đánh giá dựa vào số liệu thống kê hàng năm; qua đó, đánh giá hoạt động đào tạo, bồi dưỡng về mặt quy mô và hiệu quả hoạt động thông qua một số chỉ tiêu như sau:

- Số khóa ĐT-BD dành cho LĐTT;
- Số LĐTT được cử đi học;
- Tổng chi phí cho các khóa ĐT-BD;

Số liệu của ba chỉ tiêu trên được thống kê thông qua báo cáo tổng kết hàng năm của các doanh nghiệp làm công tác du lịch. Các số liệu này cho thấy sự tăng hay giảm trong đầu tư cho hoạt động ĐT-BD tại doanh nghiệp mình, qua đó thể hiện sự quan tâm của doanh nghiệp đối với hoạt động này.

Bên cạnh đó, hoạt động ĐT-BD có thể được đánh giá thông qua chất lượng của LĐTT tăng hay giảm sau khi tham gia hoạt động này, cụ thể:

- Năng lực làm việc sau ĐT-BD;
- Kỹ năng xử lý công việc sau ĐT-BD;
- Thái độ làm việc sau ĐT-BD.

Đây là ba chỉ tiêu định tính, vì vậy nó được đánh giá dựa vào khảo sát ý kiến khách hàng và quản lý trực tiếp những lao động được cử đi ĐT-BD và được thống nhất điểm bằng một thang đo nhất định.

Hoạt động tự ĐT-BD của LĐTT cũng được đánh giá thông qua các chỉ tiêu tương tự như trên. Từ những số liệu khảo sát về các chỉ tiêu trên, có thể phân tích và đánh giá được hiệu quả hoạt động của hoạt động ĐT-BD LĐTT làm công tác du lịch tại doanh nghiệp.

Đối với chính sách của doanh nghiệp nhằm hỗ trợ nâng cao chất lượng người lao động

Các chính sách hỗ trợ nâng cao chất lượng của người lao động chủ yếu tập trung vào việc nâng cao tâm lực cho người lao động. Có thể nói, doanh nghiệp đưa ra những chính sách hoạt động sao cho người lao động cảm thấy thoải mái, công bằng và được tôn trọng để có được một tinh thần và thái độ làm việc tốt. Do vậy, hiệu quả của các chính sách này chủ yếu được đánh giá thông qua thái độ làm việc của người lao động sau khi được thụ hưởng các chính sách, được đánh giá qua mức độ hài lòng của LĐTT đối với các chính sách đó, cụ thể:

- Chính sách tiền lương theo đánh giá thực hiện công việc;
- Hệ thống tiền lương được quy định rõ ràng, minh bạch;
- Tiền thưởng tương xứng với thành tích;
- Chính sách phúc lợi hợp lý;

Ngoài ra, đối với đánh giá về môi trường làm việc, có thể đánh giá qua các chỉ tiêu định tính như:

- Quan hệ với đồng nghiệp;
- Tự do thể hiện ý kiến với cấp trên;
- Cảm thấy được tôn trọng.

Các chỉ tiêu định tính trên được đánh giá dựa vào mức độ hài lòng của LĐTT đối với môi trường làm việc, sự đánh giá này được đo bằng một thang đo cụ thể để có một kết quả thống nhất.

Đối với các hoạt động nhằm đảm bảo sức khỏe

Các hoạt động đảm bảo sức khỏe - đảm bảo thể lực cho người lao động, nhằm nâng cao năng lực và thái độ làm việc của người lao động. Vì vậy, khi đánh giá các hoạt động này, không những phải đánh giá về mặt quy mô thông qua *số lượng các hoạt động mà doanh nghiệp tổ chức*, mà còn đánh giá xem sau khi tham gia các hoạt động này, *năng lực và thái độ làm việc của người lao động* có thay đổi tích cực hay không.

Để có được một cái nhìn tổng thể về hiệu quả của các hoạt động trên, cần thu thập được thông tin từ nhiều chủ thể khác nhau: bản thân LĐTT, doanh nghiệp và khách hàng.

1.5. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp trên thế giới

1.5.1. Trung Quốc

Ngành du lịch Trung Quốc phát triển nhanh chóng kể từ khi đất nước này thực hiện chính sách mở cửa từ năm 1978. Trong nhiều năm liền, Trung Quốc luôn đứng trong top 10 nước đứng đầu thế giới về đón khách du lịch quốc tế [8, tr.46]. Sự phát triển nhanh chóng của ngành du lịch Trung Quốc đòi hỏi sự tăng lên tương ứng của đội ngũ lao động làm việc trong các doanh nghiệp. Với lợi thế là một quốc gia đông dân, nhu cầu này hoàn toàn đáp ứng được bằng lực lượng lao động trong nước. Tuy nhiên, chất lượng nguồn nhân lực lại chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển của các doanh nghiệp và của ngành.

Để nâng cao chất lượng dịch vụ, nâng cao hiệu quả kinh doanh và hiệu quả sử dụng nhân lực, các doanh nghiệp du lịch ở Trung Quốc đặc biệt là các nhà hàng, khách sạn đã phải áp dụng nhiều biện pháp như: sử dụng nhiều lao động thời vụ, hợp đồng ngắn hạn thay thế hợp đồng dài hạn để giảm chi phí liên quan; mặt khác các doanh nghiệp áp dụng chính sách tiền lương và vị trí hấp dẫn trong công việc để thu hút các nhân viên được đào tạo và huấn luyện

đối với những nhân viên mới tuyển dụng. Điều đó xuất phát từ nhu cầu thực tế của doanh nghiệp đồng thời cũng là quy định bắt buộc của cơ quan quản lý nhà nước về du lịch đối với doanh nghiệp. Ví dụ trong Điều lệ quản lý du lịch Bắc Kinh ghi rõ “ Người kinh doanh du lịch cần phải tăng cường đào tạo nhân viên du lịch về pháp luật, đạo đức, kỹ năng nghề nghiệp...” và nhân viên du lịch cần tham gia các lớp bồi dưỡng hoặc nâng cao kỹ năng nghề nghiệp; đối với những đòi hỏi phải có chứng nhận tư cách nghề nghiệp thì cần phải có chứng nhận bằng cấp tương đương” (điều 22, điều 26, Điều lệ quản lý du lịch Bắc Kinh). [8, tr.47]

Cùng với sự cố gắng của các doanh nghiệp, hệ thống giáo dục đào tạo chuyên nghiệp ở Trung Quốc cũng phát triển nhanh chóng nhằm cung cấp nguồn nhân lực có chất lượng cho các doanh nghiệp du lịch.

Mặc dù hoạt động đào tạo du lịch ở Trung Quốc phát triển nhanh chóng nhằm đảm bảo nguồn nhân lực có trình độ, kỹ năng và đảm bảo trong quá trình sử dụng mang lại hiệu quả cho doanh nghiệp, tuy nhiên trong công tác đào tạo vẫn còn một số tồn tại như: Thiếu tiêu chuẩn hóa quốc gia các chương trình đào tạo; chưa có sự cân đối trong kết cấu giữa các chuyên môn và ngoại ngữ; đội ngũ giảng viên còn hạn chế về trình độ, về kiến thức thực tiễn; ngân sách cho giáo dục đào tạo của Chính phủ còn hạn chế, trong khi đó, theo quy định của Bộ tài chính, ngân quỹ dành cho đào tạo nhân viên của các doanh nghiệp du lịch là 1,5% tổng quỹ lương, những nhiều đơn vị sử dụng ít hơn 1% ngân quỹ dành cho đào tạo, bồi dưỡng công nhân. [8, tr.47]

Ngoài ra, phương án sử dụng lao động thời vụ khá phù hợp với các doanh nghiệp Trung Quốc trong điều kiện ngắn hạn, nhưng lại xảy ra nhiều vướng mắc trong dài hạn, điển hình là việc giữ chân được lao động có nghiệp vụ cao, thiếu thốn lao động trong mùa tiếp theo.

1.5.2. Nhật Bản

Hệ thống phát triển nguồn nhân lực ở Nhật Bản được gọi là hệ thống phát triển nhân lực suốt đời. Việc phát triển nguồn nhân lực, được tiến hành từ dễ đến khó, từ đơn giản đến phức tạp, từ đào tạo cơ bản đến ứng dụng, thực hiện một cách liên tục và phù hợp với các nhóm người lao động. Các hoạt động này đảm bảo sự thăng tiến nghề nghiệp một cách vững chắc theo thời gian, đồng thời làm cho người lao động có được các năng lực thích ứng với những biến đổi trong thị trường lao động.

Quá trình phát triển nhân lực ngành du lịch được thực hiện trong một hệ thống gồm ba hình thức đào tạo công cộng, đào tạo doanh nghiệp và tự đào tạo. Đào tạo tại doanh nghiệp du lịch Nhật Bản rất được coi trọng [8, tr.51]. Đối với những nghề giản đơn như phục vụ buồng, giặt là, phục vụ nhà hàng...khâu huấn luyện tại vị trí công việc là chính, đồng thời có cơ chế khuyến khích tự học, tự vươn lên, học suốt đời và gắn suốt đời với doanh nghiệp cộng đồng. Vai trò của Chính phủ thể hiện rõ nhất trong đào tạo công cộng, những không chỉ giới hạn ở đó, mà còn thể hiện qua các mối quan hệ với doanh nghiệp và người lao động, cũng như qua việc xây dựng khuôn khổ pháp lý, thể chế và kế hoạch nhằm hỗ trợ quá trình phát triển năng lực của người lao động.

1.5.3. Cộng hòa Liên bang Đức

Đầu tư cho giáo dục ở Cộng hòa Liên bang Đức (CHLBĐ) rất lớn, chiếm khoảng 5-6% thu nhập quốc dân, do đó các điều kiện cơ sở vật chất kỹ thuật và giáo viên cho hệ thống giáo dục đào tạo tại CHLBĐ rất tốt so với các nước khác. Việc đóng góp đầu tư cho giáo dục, chủ yếu là ngân sách của chính quyền địa phương [10, tr.35].

CHLBĐ xác định mục tiêu của giáo dục đại học và đào tạo nghề nhằm cung cấp nhân lực theo hướng thiên về khoa học, công nghệ và nghề nghiệp

cụ thể để đáp ứng nhu cầu phát triển của lĩnh vực công nghiệp, thương mại, dịch vụ trong nền kinh tế phát triển và cạnh tranh gay gắt.

Thông thường, người theo hướng học nghề bắt đầu được đào tạo từ sau năm học lớp 9 hoặc lớp 10 hệ phổ thông. Thời gian học nghề thường là 3 năm. Ở tuổi này, có tới 75% số người chọn con đường học nghề, trong đó $\frac{3}{4}$ đi theo hệ thống đào tạo nghề theo phương thức đào tạo tại xí nghiệp và trường học (gọi là hệ thống song hành-Dual System). Về nguyên tắc, người học nghề theo hệ thống song hành không bắt buộc phải có trình độ văn hóa nào, nó chấp nhận cho mọi người trên 15 tuổi [10, tr.35].

Phần lớn chi phí cho việc dạy nghề theo hệ thống song hành là do các xí nghiệp đài thọ (87%), chi phí này lớn gấp 2,8 lần ngân sách do Chính phủ chi cho các trường dạy nghề [10, tr.35]. Lợi thế của hình thức này là do quá trình đào tạo có chất lượng cao cùng với những tiêu chuẩn đào tạo linh hoạt và thích ứng với nhu cầu của nền kinh tế; khuyến khích đề cao tính độc lập của người thợ trong việc lập kế hoạch, thực hiện và kiểm soát công việc sau này. Bên cạnh đào tạo nghề, việc đào tạo lại, bồi dưỡng, bổ túc tay nghề cũng được tổ chức rộng rãi bởi một hệ thống trường lớp đa dạng, hoạt động trên nguyên tắc thị trường.

CHLBĐ có nền giáo dục kỹ nghệ rất tốt. Nền giáo dục này đã tạo ra khả năng đáp ứng, thích ứng rất linh hoạt và có chất lượng cao với nền kinh tế phát triển. Hoa Kỳ, các nước châu Âu chịu ảnh hưởng của loại hình giáo dục cao đẳng, đại học ngắn hạn ở các ngành kỹ thuật này của Đức từ cuối thế kỷ trước. Gần đây các nước Trung Đông và châu Phi, châu Mỹ la-tinh và một số nước Đông Nam Á cũng mở loại hình đào tạo này.

1.5.4. Bài học kinh nghiệm rút ra cho thành phố Hội An

Hội nhập quốc tế tạo ra sự thay đổi nhanh chóng và chuyển biến mạnh mẽ về mọi mặt của toàn bộ nền kinh tế, của từng ngành cũng như của từng

doanh nghiệp. Để chủ động và tìm thấy sự phát triển trong quá trình này, các doanh nghiệp du lịch phải chuẩn bị tốt các về số lượng lẫn chất lượng nguồn nhân lực. Qua kinh nghiệm của một số nước trên có thể đem lại một số bài học vận dụng không chỉ đối với các doanh nghiệp du lịch mà đối với công tác quản lý vĩ mô nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng và phát triển nguồn nhân lực trong xu thế hội nhập khu vực và quốc tế về du lịch.

Từ kinh nghiệm phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch ở các nước nói trên có thể rút ra một số bài học như sau:

- Thứ nhất, tăng cường quản lý Nhà nước đối với phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch. Ngành du lịch là ngành kinh tế dịch vụ, chất lượng của nguồn nhân lực ngành du lịch giữ vai trò quyết định đối với chất lượng của sản phẩm và dịch vụ du lịch, qua đó quyết định sự phát triển của ngành du lịch. Nhà nước cần đặc biệt quan tâm đến giáo dục nghề nghiệp, coi đó là chìa khóa cho thành công của sự phát triển du lịch. Nhà nước cần chủ động xây dựng hệ thống đào tạo du lịch cùng hệ thống luật về giáo dục, luật dạy nghề, luật lao động...

- Thứ hai, phát huy vai trò của các bên có liên quan trong phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch. Hầu hết các nước đều đã chuyển vai trò của Chính phủ, từ người thực hiện chính sang vai trò tạo điều kiện chính; cùng đó là phát huy tối đa vai trò của các cấp chính quyền địa phương, thông qua việc tạo các cơ chế và phân cấp mạnh hơn cho chính quyền địa phương. Khuyến khích các doanh nghiệp kinh doanh du lịch và khu vực tư nhân tham gia đào tạo du lịch được thực hiện theo hai hướng chính: hình thức thành cơ sở đào tạo trong doanh nghiệp và thành lập cơ sở đào tạo tư nhân; phát huy vai trò của các hiệp hội nghề, tăng cường liên kết giữa cơ sở đào tạo và cơ sở kinh doanh du lịch. Hướng đến đào tạo chuyên sâu, tăng cường kỹ năng thực hành, đào tạo theo nhu cầu xã hội

- Thứ ba, các doanh nghiệp du lịch sử dụng chính sách thù lao lao động một cách linh hoạt và có hiệu quả trong việc thu hút nhân tài, kích thích người lao động làm việc và gắn kết họ với doanh nghiệp. Tiền lương cần đặt trong mối quan hệ với năng suất lao động để vừa đảm bảo hài hòa lợi ích của doanh nghiệp với lợi ích của người lao động.

- Thứ tư, nếu doanh nghiệp lựa chọn lao động thời vụ là phương án giải quyết những khó khăn đặc trưng trong kinh doanh du lịch; doanh nghiệp cần đề ra phương án hợp lý giải quyết những khó khăn do chính sách này mang lại, tránh vướng phải khó khăn như các doanh nghiệp Trung Quốc hiện nay.

- Thứ năm, tìm hiểu hình thức đào tạo mới - hệ thống song hành, ứng dụng triệt để lý thuyết học được trên ghế nhà trường và quan trọng là ứng dụng những kiến thức đó ngay trong các cơ sở kinh doanh - đóng vai trò là cơ sở đào tạo lao động. Đào tạo phải kết hợp chặt chẽ giữa nhà trường và doanh nghiệp.

TIÊU KẾT CHƯƠNG 1

Thông qua nghiên cứu cơ sở khoa học liên quan chất lượng LĐTT và các bài học kinh nghiệm nâng cao chất lượng nguồn nâng lực, tác giả thấy nguồn gốc đề lao động nói chung và LĐTT nói riêng có chất lượng cao là hoạt động ĐT-BD; bên cạnh đó phải kết hợp thêm các hoạt động khác như thù lao lao động, đánh giá thực hiện công việc và môi trường làm việc để có thể nâng cao chất lượng lao động một cách toàn diện nhất, cả năng lực làm việc, kỹ năng xử lý công việc và thái độ làm việc của người lao động.

Các hoạt động nhằm nâng cao chất lượng LĐTT bị tác động và ảnh hưởng từ nhiều nhân tố: có những nhân tố khách quan nhưng cũng có những nhân tố chủ quan của chính bản thân con người. Trong phạm vi luận văn, tác giả trình bày những nhân tố chủ yếu gây ảnh hưởng đến các hoạt động này, qua đó có thể tìm ra nguyên nhân để giải quyết những hạn chế mắc phải của doanh nghiệp trong quá trình tổ chức, thực hiện các hoạt động.

Qua việc tham khảo, nghiên cứu và khảo sát về LĐTT tại các doanh nghiệp làm công tác du lịch, tác giả xây dựng những tiêu chí đánh giá cơ bản để đánh giá hiệu quả của các hoạt động. Tác giả hi vọng rằng các tiêu chí này sẽ đánh giá được cơ bản thực trạng các hoạt động nâng cao chất lượng LĐTT làm công tác du lịch ở Hội An hiện nay.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG LAO ĐỘNG TRỰC TIẾP LÀM CÔNG TÁC DU LỊCH TẠI CÁC DOANH NGHIỆP Ở THÀNH PHỐ HỘI AN

2.1. Khái quát về du lịch ở thành phố Hội An

2.1.1. Tình hình địa lý, dân cư

Thành phố Hội An thuộc tỉnh Quảng Nam, có tổng diện tích tự nhiên 61,71 km², nằm bên bờ Bắc hạ lưu sông Thu Bồn; cách quốc lộ 1A khoảng 9 km về phía Đông, cách thành phố Đà Nẵng 25 km về phía Đông Nam, cách thành phố Tam Kỳ khoảng 50 km về phía Đông Bắc [12].



Hình 2.1: Bản đồ hành chính tỉnh Quảng Nam

(Nguồn: Website quangnamtourism.com.vn)

Phần đất liền của thành phố có diện tích 46,22 km² (chiếm 74,9% tổng diện tích tự nhiên toàn thành phố), có hình thể gần giống như một hình thang cân, đáy là phía Nam giáp huyện Duy Xuyên với ranh giới chung là sông Thu Bồn, phía Tây và phía Bắc giáp huyện Điện Bàn, phía Đông giáp biển với bờ

biển dài 7 km. Hạt nhân trung tâm đô thị Hội An là các phường Minh An, Sơn Phong, Cẩm Phô; trong đó có Khu phố cổ rộng chừng 5km² đã được UNESCO công nhận là Di sản Văn hóa Thế giới (ngày 04/12/1999) [12].

Cách đất liền 18 km là cụm đảo Cù Lao Chàm với diện tích 15,49 km² (chiếm 25,1% tổng diện tích tự nhiên toàn thành phố). Cù Lao Chàm bao gồm nhiều hòn đảo lớn nhỏ, các hòn đảo này quần tụ thành hình cánh cung hướng mặt ra Biển Đông, như bức bình phong che chắn cho đất liền. Cù Lao Chàm - Hội An đã được UNESCO công nhận là Khu dự trữ sinh quyển thế giới (ngày 26/5/2009) [12].

Ngoài lợi thế nằm gần sân bay Chu Lai của Quảng Nam và cảng hàng không quốc tế hiện đại Đà Nẵng, Hội An còn có một ưu thế đặc biệt với vị trí nằm trên “Con đường di sản văn hóa miền Trung” bao gồm: Hội An - Mỹ Sơn - Huế. Đây được xem là điều kiện khách quan thuận lợi giúp Hội An thu hút được một lượng lớn khách du lịch trong và ngoài nước.

Vị trí tiếp giáp biển Đông và cụm đảo Cù Lao Chàm - Khu dự trữ sinh quyển thế giới đã tạo cho Hội An có thêm lợi thế về khai thác du lịch biển đảo. Các bãi biển An Bàng, Cửa Đại cách trung tâm phố cổ Hội An khoảng 3 km về phía Đông được bình chọn xếp hạng trong danh sách 50 bãi biển đẹp nhất trên thế giới. Đặc biệt, 7 km bờ biển Hội An nằm trên trục con đường biển “5 sao” nối từ phía Nam hạm đội Hải Vân (Đà Nẵng), dọc theo vành đai bờ biển Liên Chiểu - Thuận Phước, qua bán đảo Sơn Trà và xuôi theo bãi biển Non Nước về phố cổ Hội An. Và trong tương lai gần sẽ kết nối với các vùng ven biển phía Nam dọc theo dòng Trường Giang vào đến Quảng Ngãi.

Ngoài ra, Hội An còn nằm trong chuỗi đô thị ven biển dài hơn 500 km vùng duyên hải miền Trung, là cơ sở quan trọng để thiết lập và mở rộng các liên kết kinh tế giữa các địa phương trong vùng. Khu vực lân cận Hội An đã và đang hình thành các khu kinh tế, khu cảng phi thuế quan, các khu đô thị

mới với quy mô lớn. Phía Bắc có khu kinh tế Chân Mây - Lăng Cô gắn liền với Di sản văn hóa thế giới kinh thành Huế, thành phố Đà Nẵng đang được đô thị hóa nhanh và đóng vai trò động lực của khu vực. Phía Nam có cảng Kỳ Hà, khu kinh tế mở Chu Lai, khu công nghiệp Dung Quất. Các khu kinh tế và đô thị này đều có cảng nước sâu, hệ thống giao thông đường bộ và đường hàng không thuận lợi.

Với vị trí địa lý và quan hệ liên vùng, thành phố Hội An là trọng tâm của cụm động lực phía Bắc vùng Đông của tỉnh Quảng Nam, có quan hệ mật thiết với thành phố Đà Nẵng - vừa là đô thị lớn nhất Miền Trung, vừa là một trong những trung tâm kinh tế lớn của cả nước; là điểm đầu tuyến của hành lang Bắc trong chiến lược kết nối phát triển Vùng Đông - Vùng Tây tỉnh Quảng Nam, cùng với Đà Nẵng kết nối Đông Tây theo trục Quốc lộ 14B qua cửa khẩu Nam Giang của hành lang kinh tế EWEC2 và vùng kinh tế Tây Nguyên theo đường Hồ Chí Minh. Về đối nội, Hội An nằm trong Cụm động lực phát triển số 1 của Quảng Nam, là vùng giao thoa giữa Hành lang phát triển Bắc Quảng Nam (kết nối Vùng Đông Quảng Nam với các huyện Tây Bắc (Đông Giang, Nam Giang, Tây Giang) tương đối dồi dào tài nguyên, nguyên liệu) với Vệt ven biển Quảng Nam.

Đến năm 2013, dân số Hội An có 91.993 người, mật độ dân số 1.491 người/km², trong đó mật độ dân số khu phố cổ và các địa bàn trung tâm nội ô rất cao, ở phường Minh An: 10.042 người/km², phường Cẩm Phô: 8.607 người/km², phường Sơn Phong: 6.008 người/km², phường Tân An: 6.860 người/km² [12]. Trong khi đó, mật độ dân số ở các vùng nông thôn và hải đảo rất thấp. Bên cạnh người Kinh chiếm đa số còn có cộng đồng người Hoa định cư làm ăn sinh sống từ bao đời nay, gắn với lịch sử hình thành và phát triển của vùng đất Hội An. Có nhiều cơ quan, đơn vị, trường học trực thuộc tỉnh và Trung ương đóng trụ sở tại Hội An. Ngoài dân số tăng tự nhiên tại chỗ, hàng

năm ở Hội An tốc độ gia tăng dân số cơ học khá cao. Mặt khác, hàng ngày có một lượng du khách khá lớn đến tham quan du lịch, nhiều lao động từ các địa phương khác trong và ngoài tỉnh đến buôn bán làm ăn và không ít các nhà khoa học, cán bộ, công chức, viên chức, nghệ sĩ... đến nghiên cứu, công tác.

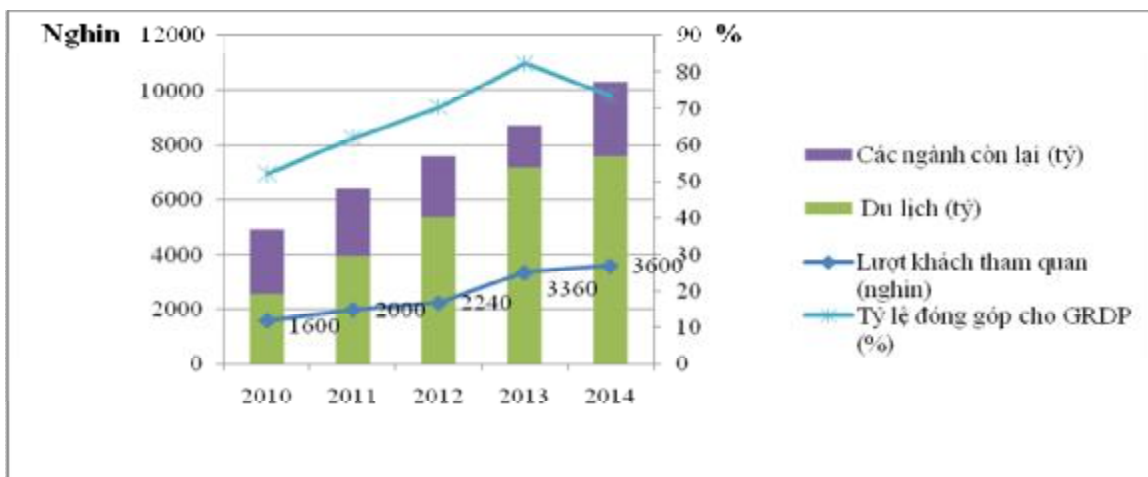
2.1.2. Tình hình phát triển kinh tế du lịch

Hội An xác định du lịch là ngành kinh tế mũi nhọn trong định hướng phát triển kinh tế xã hội từ nhiều năm nay. Nhờ được đầu tư liên tục trong những năm qua, ngành du lịch Hội An liên tục tăng trưởng, được thể hiện cụ thể qua bảng số liệu sau:

Bảng 2.1: Tình hình phát triển kinh tế du lịch

Nội dung	Năm				
	2010	2011	2012	2013	ƯT 2014
Lượt khách tham quan (nghìn)	1600	2000	2240	3360	3600
GRDP TP.Hội An (giá HH) (tỷ)	4922	6411	7601	8727	10342
Du lịch (tỷ)	2574	3978	5362	7190	7614
Tỷ lệ đóng góp cho GRDP (%)	52.29	62.06	70.55	82.39	73.63

(Nguồn: Niên giám thống kê tỉnh Quảng Nam 2013)

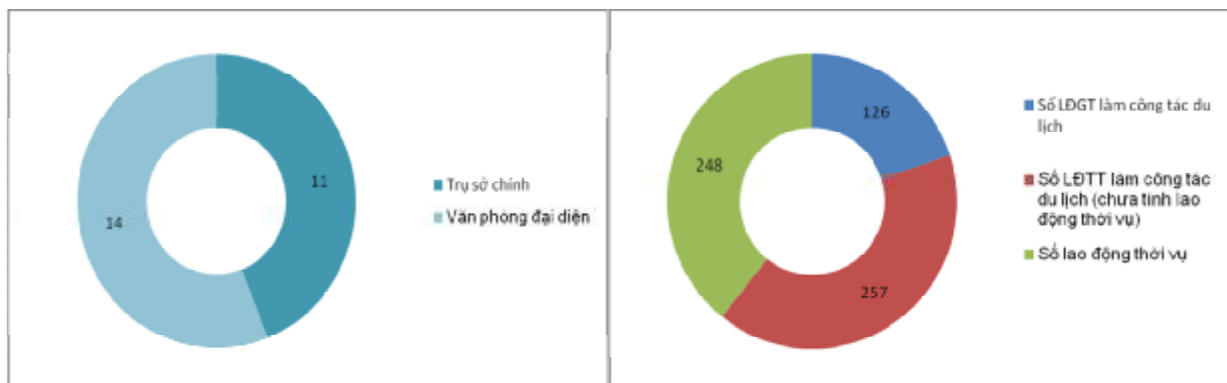


Biểu 2.1: Tình hình phát triển kinh tế du lịch Hội An 2010-2014

(Nguồn: Niên giám thống kê 2013)

Mặc dù, không có sự tăng trưởng đột biến nào, nhưng từ năm 2010-2014 Hội An luôn giữ được mức tăng trưởng đều đặn qua các năm vượt qua những tác động tiêu cực do tình hình căng thẳng trên biển Đông, sự khó khăn về kinh tế của các nước khu vực châu Âu, tình hình kinh tế suy giảm của Liên bang Nga... Tăng 125% trong vòng 5 năm phát triển, từ 1,6 triệu lượt khách năm 2010, tăng lên 3,6 triệu lượt khách năm 2014. Nhờ vậy, tỷ lệ đóng góp cho GRDP của thành phố cũng tăng lên nhanh chóng, từ 52,29% tăng lên đến 73,63% năm 2014.

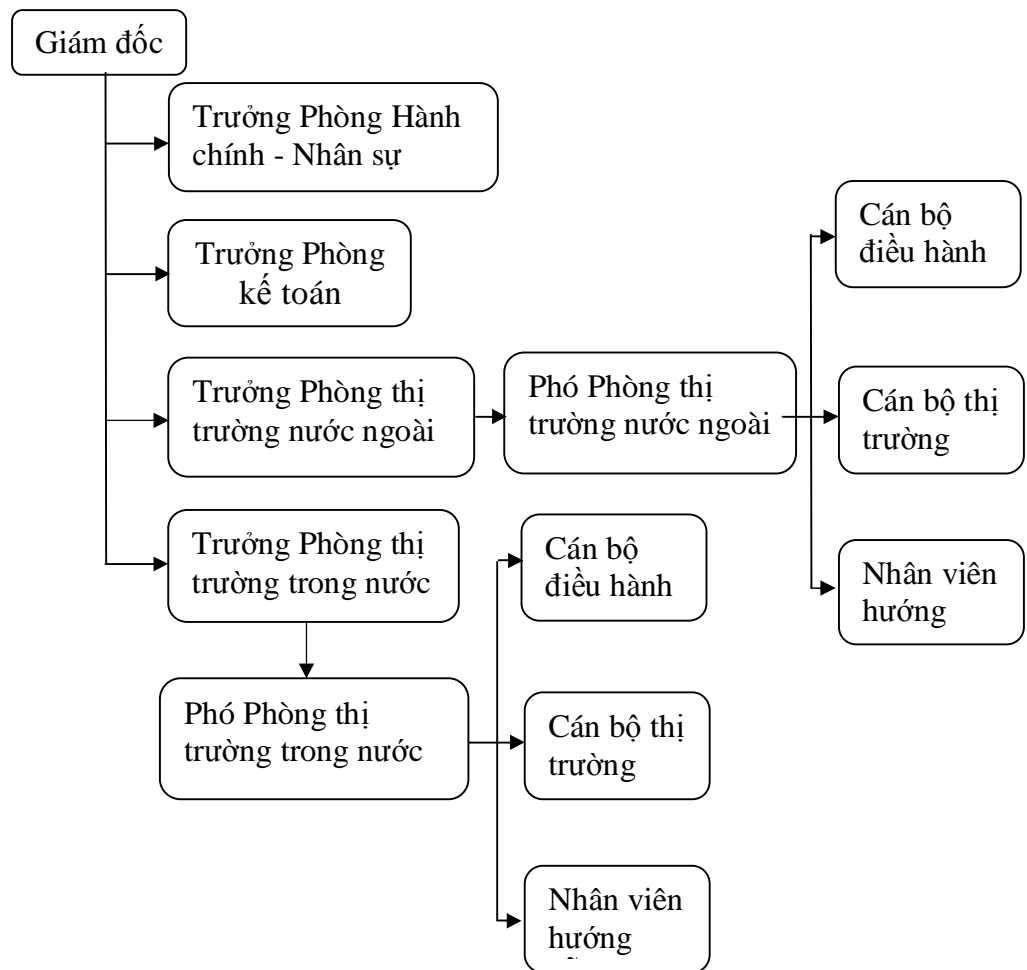
Những năm gần đây, thành phố tập trung đầu tư các sản phẩm du lịch mới, độc đáo dựa vào sinh thái tự nhiên, bản sắc văn hóa và cộng đồng dân cư đã hấp dẫn khách du lịch. Giai đoạn 2009-2014, đã có thêm 10 đơn vị kinh doanh làm công tác du lịch đi vào hoạt động. Toàn thành phố có 25 đơn vị kinh doanh làm công tác du lịch, trong đó có 14 đơn vị là văn phòng đại diện của các doanh nghiệp ở các địa phương khác. Trong đó, tổng số lao động là 631 người, số LĐTT làm công tác du lịch là 257 người (chưa tính lao động thời vụ), số lao động thời vụ trực tiếp làm công tác du lịch là 248 người, còn lại là 126 lao động gián tiếp làm công tác du lịch. Bức tranh tổng thể về lao động làm công tác du lịch tại Hội An được thể hiện qua biểu sau:



Biểu 2.2: Tổng quan về doanh nghiệp làm công tác du lịch Hội An 2014

(Nguồn: Trung tâm thông tin xúc tiến du lịch tỉnh Quảng Nam 2014)

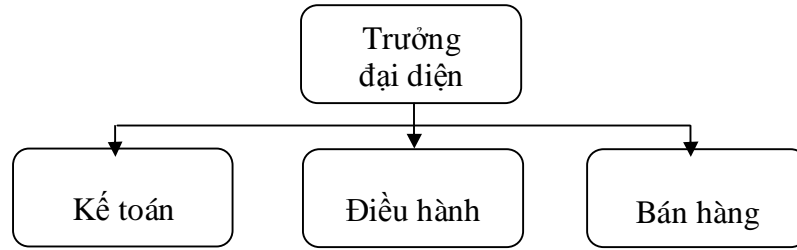
Các doanh nghiệp làm công tác du lịch tại Hội An có hai hình thức hoạt động chính. Một là, doanh nghiệp được thành lập và hoạt động chính tại Hội An. Những doanh nghiệp này thường có đội ngũ lao động đông hơn và đầy đủ các chức danh của LĐTT làm công tác du lịch (hướng dẫn viên du lịch và nhân viên điều hành tour), cụ thể:



Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức các doanh nghiệp làm công tác du lịch có trụ sở chính tại Hội An.

(Nguồn: Số liệu thống kê, các Doanh nghiệp làm công tác du lịch tại Hội An 2015)

Hai là, doanh nghiệp có trụ sở chính ở địa phương khác, hoạt động tại Hội An dưới hình thức văn phòng đại diện. Các văn phòng đại diện này có số lượng nhân viên ít (dưới 20 lao động), và hướng dẫn viên du lịch không phải là nhân viên nòng cốt tại doanh nghiệp. Bộ máy hoạt động tương đối đơn giản, cụ thể như sau:



Sơ đồ 2.2: Cơ cấu tổ chức các văn phòng đại diện tại Hội An.

(Nguồn: Số liệu thống kê, các văn phòng đại diện tại Hội An 2015)

Các doanh nghiệp du lịch xuất hiện ngày càng nhiều, nhờ vậy mà du lịch ở Hội An phát triển ngày càng tốt, hình ảnh Hội An được quảng bá rộng rãi và ngày càng nhiều du khách trong nước và quốc tế đến với Hội An, tạo động lực tăng nguồn thu nhập du lịch và sinh kế cho người dân tại địa phương.

Bên cạnh những thành tựu đạt được vẫn còn nhiều hạn chế và bất cập. Trong quá trình phát triển du lịch, nhiều khó khăn, trở ngại vẫn chưa được giải quyết thỏa đáng, chưa đột phá để khẳng định du lịch thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, kết quả chưa tương xứng với tiềm năng và lợi thế của địa phương, hoạt động du lịch vẫn còn nhiều mặt hạn chế, khó khăn, chưa thuận lợi cho doanh nghiệp hoạt động... Các doanh nghiệp còn hoạt động thụ động, đội ngũ nhân viên chưa chuyên nghiệp, khả năng tìm được khách hàng còn hạn chế,... Vì vậy, không những chính quyền địa phương mà bản thân doanh nghiệp cần có sự thay đổi không ngừng để du lịch Hội An phát triển hơn nữa, tương xứng với điều kiện vốn có của mình.

2.2. Thực trạng hoạt động nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp

Các doanh nghiệp làm công tác du lịch ở Hội An hiện nay gặp khó khăn với việc sử dụng lao động, đặc biệt là hướng dẫn viên du lịch. Doanh nghiệp phải chi trả lương cho LĐTT trong những tháng không có du khách, điều này làm ảnh hưởng đến lợi nhuận của họ. Vì vậy, các doanh nghiệp ở Hội An đã quyết định sử dụng lao động thời vụ; khi mùa du lịch đến, doanh nghiệp sẽ ký hợp đồng ngắn hạn với lượng lao động cần thiết, đội ngũ lao động này sẽ bị sa thải khi mùa du lịch kết thúc. Không được xem là lao động chính thức tại doanh nghiệp, do đó lao động thời vụ không được hưởng các hoạt động nhằm nâng cao chất lượng. Vì vậy, lao động thời vụ không được đề cập đến trong báo cáo tổng kết hàng năm của doanh nghiệp, dẫn đến việc phân tích thực trạng các hoạt động nâng cao chất lượng LĐTT thiếu thông tin về đội ngũ lao động này. Mặc dù, sử dụng phương án lao động thời vụ, doanh nghiệp phải đối mặt với những khó khăn trong tìm kiếm lao động phù hợp cho mùa du lịch hàng năm.

2.2.1. Thực trạng đào tạo, bồi dưỡng

Đào tạo, bồi dưỡng là hoạt động cơ bản nhất nhằm nâng cao năng lực làm việc và kỹ năng xử lý công việc cho người lao động. Tuy nhiên, hoạt động này hoàn toàn chưa được áp dụng tại các văn phòng đại diện tại Hội An. Trưởng phòng đại diện APT Travel tại Hội An cho biết số lượng nhân viên tại văn phòng đại diện của APT Travel khá ít (11 người), mỗi người đảm nhận một công việc khác nhau; do đó khó có điều kiện đào tạo, bồi dưỡng cho lao động trong quá trình làm việc; vì vậy, văn phòng APT Travel chỉ tuyển những lao động đã có kinh nghiệm và khả năng làm việc. Không chỉ diễn ra tại ATP Travel, mà thực trạng này là tình hình chung của các văn phòng đại diện đặt tại Hội An hiện nay.

Mặc dù, không được áp dụng tại các văn phòng đại diện, hoạt động ĐT-BD lại thể hiện được vai trò quan trọng của mình tại các doanh nghiệp có trụ sở chính tại Hội An.

**Bảng 2.2: Thực trạng hoạt động ĐT-BD
tại các doanh nghiệp có trụ sở chính tại Hội An**

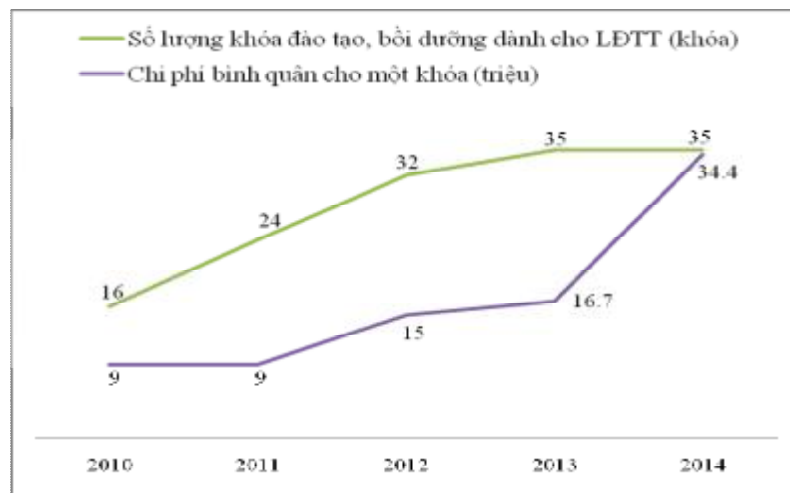
Tiêu chí	Năm				
	2010	2011	2012	2013	2014
Số LĐTT làm công tác du lịch (người)	132	132	155	167	213
Số LĐTT được cử đi học (người)	34	34	78	114	144
Số khóa ĐT-BD dành cho LĐTT (khóa)	16	24	32	35	35
Tổng chi phí cho các khóa (triệu)	144	216	480	525	1000
Chi phí bình quân cho một khóa (triệu)	9	9	15	16.7	34.4
Chi phí bình quân cho một LĐTT được ĐT-BD (triệu)	4.24	6.35	6.15	4.61	6.94

(Nguồn: Tổng hợp báo cáo tổng kết 2010-2014)

Tỷ lệ LĐTT được cử đi học tại các doanh nghiệp làm công tác du lịch có trụ sở chính tại Hội An tăng gấp đôi trong vòng 5 năm, từ 25,7% trong tổng số LĐTT ở các doanh nghiệp năm 2010 lên đến 67% năm 2014; bên cạnh đó số lượng khóa ĐT-BD tăng lên 218% trong khoảng thời gian 5 năm này. Điều này chứng tỏ doanh nghiệp ngày càng nhận thức rõ tầm quan trọng của hoạt động ĐT-BD trong quá trình phát triển của doanh nghiệp mình. Minh chứng rõ ràng hơn khi chi phí bình quân mà doanh nghiệp bỏ ra cho một khóa ĐT-BD tăng rất nhanh, tăng trung bình 7,7 triệu/khóa từ năm 2010 đến năm 2013, tăng đột biến 17,7 triệu/khóa trong năm 2014 (từ 16,7 triệu lên 34,4 triệu).



Biểu 2.3: Số LĐTT được cử đi học tại các doanh nghiệp có trụ sở chính tại Hội An 2010-2014
(Nguồn: Tổng hợp báo cáo tổng kết 2010-2014)



Biểu 2.4: Thực trạng ĐT-BD tại các doanh nghiệp có trụ sở chính tại Hội An 2010-2014
(Nguồn: Tổng hợp báo cáo tổng kết 2010-2014)

Đầu tư cho hoạt động ĐT-BD tăng lên nhanh chóng trong những năm gần đây được giải thích theo lời bà Nguyễn Thu Hương - Phó Phòng Nhân sự Công ty cổ phần Du lịch Dịch vụ Hội An, qua kết quả đánh giá hoạt động ĐT-BD của công ty trong năm 2012 cho thấy, những lao động qua khóa ĐT-BD có năng lực làm việc và kỹ năng xử lý công việc tốt hơn những lao động không được tham gia khóa học và những lao động này có được sự phản hồi

tốt từ phía khách tham quan, du lịch. Vì vậy, công ty quyết định đầu tư mạnh dạn cho hoạt động ĐT-BD trong năm 2014, đặc biệt là các khóa đào tạo từ 3 tháng trở lên (các khóa học này đem lại hiệu quả cao hơn), tập trung vào nâng cao năng lực làm việc cho LĐTT. Nhờ vậy, năng lực làm việc của những lao động này có sự thay đổi rõ ràng.

Bảng 2.3: Chất lượng LĐTT sau ĐT-BD

ĐVT: điểm

Tiêu chí	Năm		
	2012	2013	2014
Năng lực làm việc sau ĐT-BD	3.8	4.2	4.8
Kỹ năng xử lý công việc sau ĐT-BD	3.8	3.8	4
Thái độ làm việc sau ĐT-BD	2.7	2.8	2.7

(Nguồn: Điều tra của tác giả năm 2015)

Với thang đo dành cho chỉ tiêu về năng lực làm việc, kỹ năng xử lý công việc và thái độ làm việc như sau:

Mức độ	Rất tốt	Tốt	Bình thường	Kém	Rất kém
Thang điểm	5	4	3	2	1

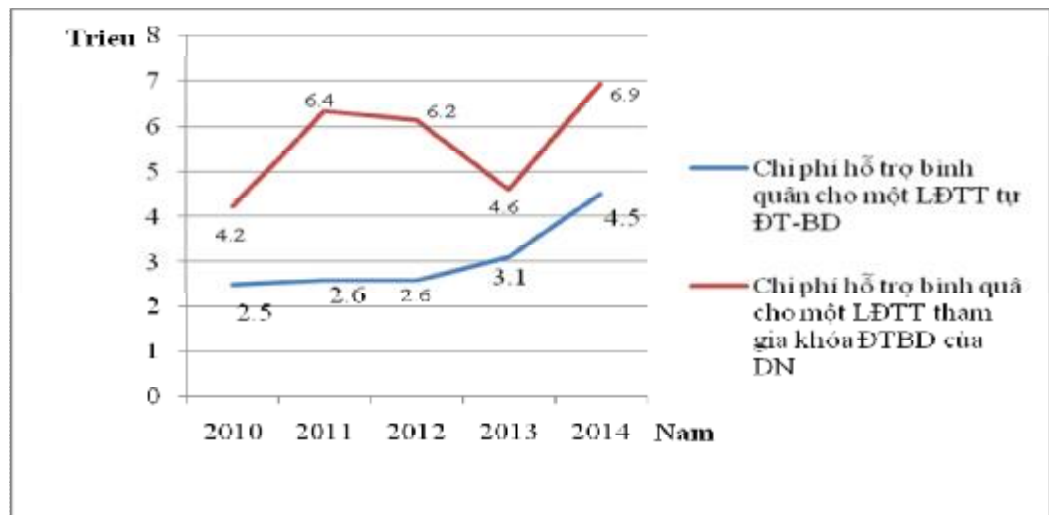
Bên cạnh những chuyển biến tích cực của hoạt động ĐT-BD LĐTT làm công tác du lịch, các doanh nghiệp làm công tác du lịch gặp khó khăn trong việc nâng cao thái độ làm việc của LĐTT. Những LĐTT được cử đi học vẫn được đánh giá thái độ làm việc “bình thường”, nghĩa là gần như không có sự thay đổi nào sau khi tham gia ĐT-BD. Ngoài ra, tiêu chí về kỹ năng xử lý công việc cũng tương tự như trên. Chi phí bình quân cho mỗi khóa học tăng lên gần 106%, nhưng kỹ năng xử lý công việc chỉ tăng từ 3,8 lên 4 (cùng thang đo là Tốt). Có thể thấy, các khóa ĐT-BD do doanh nghiệp tổ chức gần như không tác động được đến kỹ năng xử lý công việc và thái độ làm việc của LĐTT.

Trong khi đó, năng lực làm việc, kỹ năng xử lý công việc và thái độ làm việc của người lao động lại được đánh giá rất tốt (từ 4,5 điểm đến 5 điểm) sau khi LĐTT được tự mình tham gia những khóa ĐT-BD và nhận được sự hỗ trợ từ phía doanh nghiệp về thời gian, một phần kinh phí học tập. Những khóa học này hoàn toàn do LĐTT tự lựa chọn và cảm thấy cần thiết với công việc của bản thân.

Bảng 2.4: Thực trạng tự ĐT-BD tại các doanh nghiệp có trụ sở chính tại Hội An 2010-2014

Tiêu chí	Năm				
	2010	2011	2012	2013	2014
Số lượng lao động tự ĐT-BD (người)	10	12	20	23	35
Tổng chi phí hỗ trợ người lao động (triệu)	25	31	52	71	158
Chi phí bình quân cho một LĐTT (triệu)	2.5	2.6	2.6	3.1	4.5
Năng lực làm việc làm việc sau các khóa			4.8	4.8	5
Kỹ năng xử lý công việc sau các khóa			4.5	4.6	4.9
Thái độ làm việc sau các khóa			4.6	4.6	4.8

(Nguồn: Báo cáo tổng kết các năm và Điều tra của tác giả năm 2015)



Biểu 2.5: Chi phí bình quân ĐT-BD

(Nguồn: Tổng hợp báo cáo tổng kết 2010-2014)

Các doanh nghiệp đầu tư nhiều hơn vào hoạt động ĐT-BD năm 2014, vì thế đầu tư hỗ trợ cho LĐTT tự đi học cũng được quan tâm nhiều hơn, từ 3,1 triệu/LĐTT tăng lên 4,5 triệu/LĐTT. Có thể thấy, chi phí bình quân cho một LĐTT tự ĐT-BD thấp hơn nhiều so với chi phí bình quân cho một LĐTT tham gia một lớp ĐT-BD do doanh nghiệp mở hoặc liên kết, nhưng hiệu quả thì đem lại kết quả ngược lại.

Ngoài ra, trong quá trình tổ chức khóa ĐT-BD dành cho LĐTT thì doanh nghiệp vướng phải không ít khó khăn.

Một là, hiện nay chỉ có hai hình thức đào tạo cho doanh nghiệp lựa chọn khi mở khóa ĐT-BD, đó là cử LĐTT đi học trực tiếp tại cơ sở đào tạo hoặc thuê giáo viên về giảng dạy tại doanh nghiệp, cả hai hình thức này đều chưa tạo sự linh hoạt cho doanh nghiệp trong quá trình sử dụng lao động.

Hai là, nội dung đào tạo và đội ngũ giáo viên của các khóa ĐT-BD và bản thân doanh nghiệp vẫn chưa có sự trao đổi, chia sẻ rõ ràng về mục tiêu ĐT-BD, những gì mà doanh nghiệp muốn cung cấp cho đội ngũ LĐTT của mình. Thực tế cho thấy, hiệu quả các khóa ĐT-BD mang lại chỉ mới tập trung vào năng lực làm việc của người lao động, còn kỹ năng xử lý công việc và thái độ làm việc vẫn chưa có chuyển biến rõ ràng.

2.2.2. Thực trạng các chính sách của doanh nghiệp nhằm hỗ trợ nâng cao chất lượng người lao động

Thực trạng phổ biến của các doanh nghiệp Việt Nam hiện nay đó là mức thu nhập tại các doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài cao hơn nhiều so với các doanh nghiệp trong nước. Đây là tình hình chung của các doanh nghiệp làm công tác du lịch ở Hội An; các doanh nghiệp du lịch nước ngoài có mức lương trung bình cao hơn 20% so với các doanh nghiệp trong nước [11].

Mức thu nhập bình quân của lao động du lịch trên địa bàn là 4,9 triệu đồng/người/tháng [11], tính riêng lao động trực tiếp làm công tác du lịch là 3,3 triệu đồng/người/tháng năm 2014. Mức thu nhập của LĐTT có xu hướng tăng qua các năm trong khoảng thời gian 2010-2014, tuy nhiên mức tăng tương đối thấp, chênh lệch hàng năm chỉ giao động từ 100 nghìn đồng-200 nghìn đồng.

Bảng 2.5: Mức thu nhập bình quân hàng tháng

ĐVT: triệu đồng/người/tháng

Năm	Mức thu nhập bình quân hàng tháng
2010	2,8
2011	3,0
2012	3,0
2013	3,1
2014	3,3

(Nguồn: Báo cáo tiền lương 2010-2014)

Hiện nay, các doanh nghiệp làm công tác du lịch ở Hội An chi trả lương cho lao động đều bao gồm các khoản:

Lương = Lương cứng + Lương theo đánh giá thực hiện công việc + (Thưởng)

Trong đó, lương cứng giao động từ 1,5 triệu đến 2 triệu tùy thuộc vào từng doanh nghiệp cụ thể. Phần lương thưởng tùy vào tình hình kinh doanh của doanh nghiệp, chủ yếu tập trung ở những tháng cao điểm về mùa du lịch. Theo đánh giá mức độ hài lòng về chính sách thù lao lao động tại doanh nghiệp năm 2014, hơn 80% LĐTT cho rằng mức tiền thưởng tương xứng với thành tích mà họ thực hiện. Điều này chứng tỏ rằng chính sách tiền thưởng tại các doanh nghiệp Hội An tương đối phù hợp với mong muốn của người lao động.

**Bảng 2.6: Mức độ hài lòng của LĐTT
về chính sách thù lao lao động năm 2014**

DVT: %

Thang đo Nội dung khảo sát	Rất tốt	Tốt	Bình thường	Kém	Rất kém
Chính sách tiền lương theo đánh giá thực hiện công việc	6,2	7,7	31,3	34,3	20,5
Hệ thống lương được quy định rõ ràng, minh bạch	14,3	33,5	35,3	9,4	7,5
Tiền thưởng tương xứng với thành tích	9,4	17,3	54,3	10,5	8,5
Chính sách phúc lợi hợp lý	5,4	7,4	37,1	37,8	12,3
Duy trì mức lương hiện tại	10,6	12,6	46,1	24,4	6,3

(Nguồn: Điều tra của tác giả 2015)

Hiện nay, phần lương đánh giá thực hiện công việc được doanh nghiệp thực hiện hàng quý thông qua phần tự đánh giá của người lao động và quản lý trực tiếp của lao động đó. Kết quả đánh giá thực sự khách quan hay chưa khi có đến 54,8% LĐTT cho rằng chính sách tiền lương theo đánh giá thực hiện công việc là kém và rất kém và 31,3% đánh giá là bình thường. Có thể nói rằng, các doanh nghiệp cần xem xét lại chủ thể đánh giá thực hiện công việc của LĐTT. Vì đây là một trong những chính sách thể hiện sự công bằng giữa lao động này với lao động khác, thể hiện sự tôn trọng đối với những nỗ lực trong công việc của người lao động; là lý do để người lao động phấn đấu thực hiện công việc của mình.

Ngoài vấn đề trên, các doanh nghiệp làm công tác du lịch tại Hội An không nhận được sự đồng tình trong việc thực hiện các chính sách phúc lợi dành cho LĐTT. Ngoài phần bảo hiểm theo quy định, người lao động gần như không nhận được bất kỳ một chính sách phúc lợi nào khác như chương trình

ngỉ ngơi, giải trí,... Vì một số vấn đề trên, có đến 30,7% LĐTT muốn thay đổi mức lương hiện tại, trong khi chỉ có 23,2% nhìn nhận rằng mức lương hiện tại vẫn đảm bảo cho cuộc sống của họ.

Bảng 2.7: Mức độ hài lòng của LĐTT về môi trường làm việc

DVT: %

Thang đo Tiêu chí	Rất tốt		Tốt		Bình thường		Kém		Rất kém	
	>10	<10	>10	<10	>10	<10	>10	<10	>10	<10
Quan hệ với đồng nghiệp	12.6	35.7	28.8	45.1	41.2	19.2	17.4	0	0	0
Tự do thể hiện ý kiến với cấp trên	5.9	25.1	12.5	36.9	27.5	30.5	38.2	7.5	15.9	0
Cảm thấy được tôn trọng	18.3	23.5	25.4	33.1	38.6	41.2	14.3	2.2	3.4	0

(Nguồn: Điều tra của tác giả 2015)

100% LĐTT đều cho rằng môi trường làm việc ảnh hưởng rất lớn đến thái độ làm việc của họ đối với công việc và đối với khách hàng. Vì vậy, môi trường làm việc - yếu tố thù lao phi tài chính, cũng là một trong những hoạt động quan trọng nhằm nâng cao chất lượng LĐTT. Theo kết quả khảo sát, không có LĐTT nào đánh giá “rất kém” cho ba tiêu chí trên tại các doanh nghiệp dưới 10 nhân viên. Điều đó cho thấy, LĐTT tại các doanh nghiệp này cảm thấy có môi trường làm việc thoải mái hơn so với các doanh nghiệp trên 10 nhân viên.

LĐTT tại các doanh nghiệp dưới 10 nhân viên có quan hệ giữa nhân viên với nhau khá tốt, tất cả đánh giá đều ở mức quan hệ bình thường trở lên, trong đó có 80,8% LĐTT đánh giá là quan hệ tốt. Đối với các doanh nghiệp trên 10 nhân viên thì đánh giá thấp hơn, có 40,4% LĐTT đánh giá là quan hệ giữa các nhân viên tốt, tuy nhiên vẫn còn 17,4% LĐTT đánh giá là kém. Đối với việc tự do thể hiện ý kiến cá nhân với cấp trên, chỉ có 5,9% LĐTT đánh

giá là rất tốt tại các các doanh nghiệp trên 10 nhân viên và có đến 15,9% LĐTT đánh giá là rất kém. Qua kết quả khảo sát, có thể khẳng định rằng, các doanh nghiệp làm công tác du lịch có trên 10 nhân viên cần cải thiện lại môi trường làm việc tại doanh nghiệp mình, phải xây dựng cho LĐTT một môi trường gần gũi, chia sẻ hơn; từ đó mới thay đổi được thái độ làm việc của họ.

2.2.3. *Thực trạng các hoạt động đảm bảo sức khỏe*

Theo ông Lê Văn Ngọc - Hướng dẫn viên du lịch tại Công ty Cổ phần du lịch dịch vụ Hội An, hàng năm LĐTT trong công ty được đi khám sức khỏe tổng quát một lần để đảm bảo sức khỏe phục vụ tốt cho công việc; ngoài ra hàng năm công ty tổ chức hội thi thể thao giữa các phòng ban và các công ty với nhau nhằm đẩy mạnh tinh thần thể thao và tinh thần đoàn kết giữa đồng nghiệp. Tuy nhiên, ngoài những hoạt động trên thì công ty không có hoạt động nào khác.

Qua khảo sát thực tế, tình hình khả quan trên chỉ có tại Công ty Cổ phần Du lịch dịch vụ Hội An, đó không phải là tình hình chung tại các doanh nghiệp làm công tác du lịch tại Hội An hiện nay.

Bảng 2.8: Thực trạng hoạt động sức khỏe

DVT: %

Tiêu chí	Có	Không
Khám sức khỏe định kỳ	12	88
Các hoạt động nghỉ ngơi, giải trí	76.5	23.5
Hoạt động thể dục, thể thao	100	0

(Nguồn: Điều tra của tác giả 2015)

Vấn đề sức khỏe đối với LĐTT, đặc biệt là hướng dẫn viên du lịch là hết sức quan trọng, họ trực tiếp phục vụ khách hàng, là bộ mặt của doanh nghiệp; nhưng hoạt động này lại chưa được nhìn nhận đúng đắn về vai trò của

mình tại các doanh nghiệp làm công tác du lịch ở Hội An. Hiện nay, hoạt động khám sức khỏe định kỳ chỉ có tại 12% các doanh nghiệp làm công tác du lịch ở Hội An, tương ứng với 3/25 doanh nghiệp tại Hội An. Tuy nhiên, nhờ tổ chức khám sức khỏe hàng năm, sức khỏe của người lao động tăng lên đáng kể, thể hiện cụ thể qua bảng phân loại sức khỏe tại ba doanh nghiệp tổ chức định kỳ hoạt động này. Mặc dù, LĐTT có sức khỏe loại C không giảm nhiều trong khoảng thời gian 2010-2014, nhưng LĐTT có sức khỏe loại A lại tăng lên nhanh chóng, từ 45% năm 2010 lên đến 77% năm 2014, điều này chứng tỏ sức khỏe của LĐTT tại ba doanh nghiệp này đã thay đổi đáng kể. Có thể nói rằng, kết quả bảng phân loại sức khỏe là một trong những cơ sở để doanh nghiệp điều chỉnh hoạt động đảm bảo sức khỏe LĐTT của mình, nhờ vậy mới những kết quả khả quan hiện nay.

Bảng 2.9: Bảng phân loại sức khỏe tại ba doanh nghiệp

DVT: %

Năm	2012	2013	2014
Xếp loại sức khỏe			
A	45	67	77
B	48	24	18
C	7	9	5

(Nguồn: Kết quả khám sức khỏe định kỳ 2010-2014)

Bên cạnh hoạt động tổ chức khám sức khỏe định kỳ hàng năm, doanh nghiệp còn chú ý tổ chức các hoạt động nghỉ ngơi, giải trí, với 76,5% doanh nghiệp đã có thực hiện các hoạt động này (như các chương trình giao lưu, tham quan,...). Tuy nhiên, các hoạt động này không nhận được sự ủng hộ cao từ phía người lao động, vì phần lớn họ cho rằng doanh nghiệp tổ chức các hoạt động còn “hình thức” và không lý thú, chưa đem lại tinh thần thoải mái thực sự sau khi tham gia các hoạt động. Ngoài ra, các doanh nghiệp còn tổ

chức các hoạt động thể thao - hưởng ứng cuộc thi được tổ chức hàng năm của Sở văn hóa thể thao và du lịch tỉnh Quảng Nam. Phong trào này nhằm nâng cao tình thần thể thao, gắn kết tinh thần đoàn kết giữa các thành viên trong doanh nghiệp và giữa các doanh nghiệp với nhau.

2.3. Phân tích nhân tố ảnh hưởng đến nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch

2.3.1. Các chính sách của Nhà nước và sự quan tâm của chính quyền địa phương

Đảng và Nhà nước rất quan tâm đến phát triển du lịch, thể hiện rõ nét trong văn kiện Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ IX “Phát triển du lịch thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn”, Chính phủ phê duyệt chương trình đầu tư hỗ trợ hạ tầng du lịch, bỏ chế độ VISA đối với công dân một số nước có tiềm năng như ASEAN, Nhật Bản, Đan Mạch, mở thêm đường bay trực tiếp Việt Nam-Hàn Quốc, Việt Nam-Hoa Kỳ, Việt Nam-Nhật Bản,...

Từ năm 2009-2014, toàn tỉnh Quảng Nam đầu tư mới 12 dự án (riêng Hội An là 5 dự án) với tổng vốn đầu tư được duyệt trên 77 tỷ đồng, trong đó nguồn hỗ trợ của chương trình mục tiêu quốc gia về hạ tầng du lịch trên 45 tỷ đồng và nguồn ngân sách của tỉnh là 32 tỷ đồng [9]. Lãnh đạo tỉnh và thành phố thường xuyên đôn đốc xây dựng các sản phẩm du lịch mới để thu hút khách du lịch, cử cán bộ thuộc Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch đến các tỉnh khác để học hỏi về kinh doanh du lịch, đặc biệt là để quảng bá và giới thiệu Hội An đến các tỉnh thành trên cả nước. Qua đó, có thể đánh giá được sự quan tâm của chính quyền địa phương đối với ngành kinh tế mũi nhọn này.

Bên cạnh đó, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là một trong những vấn đề “nóng” trong những năm qua, được Nhà nước quan tâm mạnh mẽ, đưa vấn đề này vào định hướng phát triển 2010-2020. Vì thế, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong nền kinh tế nói chung và nguồn nhân lực ở Hội An nói

riêng luôn là vấn đề được Nhà nước, chính quyền địa phương nỗ lực tăng cường. Chính quyền địa phương thể hiện sự quan tâm của mình bằng một số việc làm cụ thể:

- Cử cán bộ đi học tập ở các địa phương và các nước trong khu vực để học hỏi thêm kinh nghiệm.

- Mở các lớp nghiệp vụ về du lịch miễn phí cho nhân dân làm du lịch, tất cả mọi thành phần đều có thể tham gia.

- Mở các lớp ngoại ngữ miễn phí (tiếng anh) cho nhân dân làm du lịch do các tình nguyện viên người nước ngoài giảng dạy.

Tuy nhiên, sự quan tâm này chỉ dừng lại ở nguồn nhân lực nói chung cho ngành du lịch, tính đến nay vẫn chưa có cơ chế nào dành riêng cho đội ngũ LĐTT làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp.

Các văn bản hướng dẫn, cơ chế, chính sách, quản lý về đào tạo nghề du lịch còn thiếu, bất cập, nhanh lẹ hậu, chậm bổ sung.

Cơ chế, chính sách khuyến khích liên kết đào tạo nghề giữa cơ sở dạy nghề với các cơ sở kinh doanh du lịch chưa được xây dựng nên mối liên kết này rất lỏng lẻo còn theo kiểu tự phát, đơn lẻ, mạnh ai nấy làm, chưa gắn kết với nhau để trở thành điều kiện cho sự tồn tại, phát triển của mỗi bên.

Công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức về chất lượng nguồn nhân được chú trọng nhưng chưa thường xuyên và sâu rộng, đặc biệt là đối với LĐTT, hiện nay chưa có sự quan tâm đặc biệt nào từ phía chính quyền địa phương đối với đội ngũ lao động này.

2.3.2. Quan điểm của lãnh đạo doanh nghiệp trong việc phát triển chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch

Lãnh đạo doanh nghiệp quan tâm nhiều hay ít đến LĐTT được đánh giá thông qua kết quả khảo sát quan điểm của lãnh đạo.

Bảng 2.10: Quan điểm của lãnh đạo doanh nghiệp

DVT: %

Quan điểm \ Thang đo	Hoàn toàn đồng ý	Đồng ý	Bình thường	Không đồng ý	Hoàn toàn không đồng ý
LĐTT có vai trò rất quan trọng trong quá trình phát triển của doanh nghiệp	12,2	21,2	37,9	23,1	5,6

(Nguồn: Điều tra của tác giả 2015)

Theo kết quả khảo sát của tác giả về quan điểm của lãnh đạo doanh nghiệp đối với tầm quan trọng của LĐTT trong quá trình phát triển doanh nghiệp, bên cạnh 33,4% lãnh đạo đồng ý rằng LĐTT có vai trò rất quan trọng đối với doanh nghiệp thì vẫn còn 28,7% lãnh đạo không đồng ý với quan điểm này và 37,9% lãnh đạo cho rằng LĐTT có đóng vai trò trong quá trình phát triển nhưng không phải là rất quan trọng.

Như vậy, có hơn 50% lãnh đạo doanh nghiệp không đánh giá cao vai trò của LĐTT trong quá trình phát triển của doanh nghiệp. Có thể thấy rằng, đây là một trong những nguyên nhân gây nên một số hạn chế của các hoạt động nâng cao chất lượng LĐTT làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp ở Hội An hiện nay.

2.3.3. Hệ thống cơ sở đào tạo lao động

Hiện nay, số lượng các cơ sở đào tạo chuyên ngành du lịch trên toàn tỉnh còn ít. Từ trung cấp chuyên nghiệp lên đến đại học, toàn tỉnh có 13 cơ sở đào tạo; trong số đó chỉ có một trường đại học dân lập và 2 trường trung cấp có ngành đào tạo liên quan đến du lịch.

Hiện nay, cơ cấu ngành nghề, hình thức và trình độ đào tạo liên quan đến công tác du lịch đang còn hạn chế:

+ Ở bậc đại học có đào tạo 2 chuyên ngành: quản trị lữ hành và tiếng anh du lịch.

+ Ở bậc trung cấp có đào tạo 2 chuyên ngành: quản trị lữ hành, hướng dẫn viên du lịch và nghiệp vụ du lịch ngắn hạn.

Bảng 2.11: Hệ thống đào tạo tại tỉnh Quảng Nam

Chỉ tiêu	Năm				
	2010	2011	2012	2013	UT 2014
Trung cấp chuyên nghiệp	3	3	3	3	3
Công lập	1	1	1	1	1
Ngoài công lập	2	2	2	2	2
Giáo viên	113	71	75	63	60
Cao đẳng	7	7	7	7	6
Công lập	4	4	5	5	5
Ngoài công lập	3	3	2	2	1
Đại học	3	3	3	3	3
Công lập	2	2	2	2	2
Ngoài công lập	1	1	1	1	1
Giáo viên	341	366	334	330	320

(Nguồn: Niên giám thống kê tỉnh Quảng Nam 2013)

Mặc dù định hướng du lịch mà ngành kinh tế mũi nhọn, nhưng thành phố Hội An nói riêng và tỉnh Quảng Nam nói chung chưa chú trọng nhiều đến vấn đề phát triển các cơ sở đào tạo du lịch trên địa bàn. Số trường trung cấp chuyên nghiệp vẫn giữ nguyên từ năm 2010 đến 2014, trong khi đó, số giáo viên giảm đi nhanh chóng, từ 113 giáo viên năm 2010, giảm xuống còn 63 giáo viên năm 2014 (giảm 44,24%).

Bên cạnh đó, các hình thức đào tạo còn hạn chế, hiện các cơ sở đào tạo ngành nghề du lịch chủ yếu tập trung vào đào tạo tập trung hoặc đào tạo, bồi dưỡng ngắn hạn tại cơ sở đào tạo. Vì thế, khi doanh nghiệp tổ chức khóa ĐT-BD cho LĐTT của mình thì chỉ có hai hình thức cơ bản; một là cử lao động đến học các lớp ngắn hạn tập trung tại cơ sở đào tạo, hai là doanh nghiệp mời giáo viên về giảng dạy ngay tại trụ sở làm việc. Điều này gây khó khăn trong việc dung hòa thời gian làm việc và học tập.

2.3.4. Các luồng khách du lịch

Thông tin từ Trung tâm thông tin xúc tiến du lịch tỉnh Quảng Nam cho biết những năm trước đây, khi chưa xảy ra tranh chấp Biển Đông giữa nước ta và Trung Quốc, khách du lịch đến với Hội An phần lớn đến từ đất nước đông dân này. Tuy nhiên, khách du lịch Trung Quốc đến Việt Nam nói chung và Hội An nói riêng giảm đi đáng kể sau sự kiện đó. Vì thế, các doanh nghiệp làm công tác du lịch Hội An tìm kiếm thị trường mới tại Nhật Bản và Hàn Quốc; được sự hỗ trợ từ Nhà nước và chính quyền địa phương, nhờ đó mà khách du lịch từ hai đất nước này cũng tăng lên đáng kể và chiếm phần lớn tại Hội An hiện nay.

Tuy nhiên, tất cả những thông tin trên chỉ thông qua nhìn nhận cá nhân mà không có số liệu thống kê nào từ Trung tâm thông tin xúc tiến du lịch tỉnh Quảng Nam.

Do đó, hiện nay các doanh nghiệp làm công tác du lịch tại Hội An vội vàng đào tạo lao động trực tiếp (hướng dẫn viên du lịch và nhân viên điều hành tour) phục vụ cho đối tượng khách tham quan Nhật Bản và Hàn Quốc. Nhưng doanh nghiệp chưa thể biết được những kiến thức đào tạo này có tiếp tục được sử dụng ở những năm tiếp theo hay không hay phải vội vàng đào tạo để phục vụ nhóm du khách mới.

2.4. Đánh giá chung

2.4.1. Những thành tựu

Với quy mô ngành nghề ngày càng mở rộng, số lượng doanh nghiệp làm công tác du lịch trên địa bàn thành phố Hội An ngày càng tăng, kinh tế du lịch của thành phố có xu hướng phát triển tương đối tốt, gia tăng đều qua các năm; đóng góp hơn 70% cho GRDP của thành phố trong những năm trở lại đây.

Các doanh nghiệp bắt đầu nhận thức được vai trò của LĐTT, có đầu tư thích đáng vào việc ĐT-BD lao động và đem lại nhiều kết quả tích cực trong việc nâng cao chất lượng LĐTT làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp.

LĐTT đã nhận thức được vai trò của việc tự nâng cao chất lượng của bản thân, xu hướng tự ĐT-BD ngày càng gia tăng, từ 10 LĐTT năm 2010 lên đến 35 LĐTT năm 2014; hiệu quả đem lại rất tốt, cải thiện cả về năng lực làm việc, kỹ năng xử lý công việc và thái độ làm việc của họ.

Ngoài hoạt động ĐT-BD, doanh nghiệp cũng thực hiện các hoạt động nâng cao chất lượng LĐTT khác như chính sách thù lao lao động; doanh nghiệp làm khá tốt chính sách tiền thưởng trong chính sách thù lao lao động và nhận được sự ủng hộ từ phía người lao động.

2.4.2. Những hạn chế

Bên cạnh những thành tựu đạt được trong những năm qua, các doanh nghiệp làm công tác du lịch tại Hội An còn gặp nhiều hạn chế trong quá trình tổ chức, thực hiện các hoạt động nhằm nâng cao chất lượng LĐTT. Cụ thể như:

Các doanh nghiệp tổ chức các khóa ĐT-BD nhưng lại không có kế hoạch đào tạo cụ thể, chỉ dừng lại ở đào tạo bổ sung; không xác định được nhu cầu của năm tiếp theo để tiến hành đào tạo đón đầu. Một vấn đề quan trọng khác thường xuyên xảy ra, đó là hiệu quả của khóa học, các khóa ĐT-

BD tại doanh nghiệp hiện nay tập trung chủ yếu vào nâng cao năng lực làm việc cho người lao động; dường như hoạt động này không có tác động đến kỹ năng xử lý công việc và thái độ làm việc của LĐTT.

Hiện nay, các doanh nghiệp, đặc biệt là văn phòng đại diện quá lạm dụng lao động thời vụ, xem đây như một phương án sử dụng lao động dài hạn. Tuy nhiên, doanh nghiệp không xem lao động thời vụ là con người của mình; không cho họ hưởng các hoạt động nâng cao chất lượng cũng như các chế độ khác của doanh nghiệp. Điều này làm cản trở quá trình nâng cao chất lượng lao động và khó khăn trong tìm kiếm lao động phù hợp ở những năm tiếp theo.

Đánh giá thực hiện công việc tại các doanh nghiệp hiện nay chỉ dựa trên đánh giá của bản thân lao động và quản lý trực tiếp của họ mà không nhìn nhận thái độ làm việc và quan hệ với khách hàng như thế nào của LĐTT; đánh giá thực hiện công việc chưa thể hiện được vai trò là cơ sở để người lao động nhận ra khuyết điểm của bản thân và nâng cao nghiệp vụ. Hình thức đánh giá này dễ dẫn đến bất bình đẳng giữa những người lao động với nhau. Do vậy, doanh nghiệp không nhận được sự đồng thuận cao với cách đánh giá hiện nay.

Ngoài phần bảo hiểm như quy định thì các doanh nghiệp gần như không có hoạt động phúc lợi nào cho LĐTT của doanh nghiệp của mình. Các hoạt động vui chơi, giải trí tinh thần, đảm bảo sức khỏe đều bị hạn chế, điều này giảm sức khỏe tinh thần của người lao động, ảnh hưởng đến thái độ làm việc của LĐTT trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

2.4.3. Nguyên nhân hạn chế

Qua phân tích số liệu tổng hợp từ phía cơ quan quản lý, doanh nghiệp và số liệu khảo sát của tác giả về các hoạt động nâng cao chất lượng LĐTT và

các nhân tố ảnh hưởng, tác giả đưa ra một số nguyên nhân chủ yếu gây nên những hạn chế trên:

Một là, có hơn 50% lãnh đạo các doanh nghiệp làm công tác du lịch tại Hội An cho rằng LĐTT có vai trò không hoặc ít quan trọng trong quá trình phát triển của doanh nghiệp. Vì thế lãnh đạo doanh nghiệp không thể đưa ra những chính sách đúng đắn, quyết liệt nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ lao động này.

Hai là, các doanh nghiệp còn thụ động trong công tác ĐT-BD, phụ thuộc nhiều vào cơ sở đào tạo; trong khi hình thức đào tạo còn nhiều hạn chế và chưa có sự liên kết chặt chẽ giữa doanh nghiệp và các cơ sở đào tạo. Bên cạnh đó, chất lượng tại các cơ sở đào tạo còn hạn chế cả về đội ngũ giảng dạy và chương trình đào tạo.

Ba là, công tác nghiên cứu và dự báo chưa được quan tâm đúng mức. Điển hình như việc thiếu hệ thống cơ sở dữ liệu trong các lĩnh vực liên quan đến công tác du lịch gây khó khăn cho doanh nghiệp trong việc xây dựng kế hoạch đào tạo, chiến lược nguồn nhân lực.

Bốn là, thiếu kênh thông tin phản hồi từ phía khách hàng. Những thông tin phản hồi của khách hàng là cơ sở để doanh nghiệp đánh giá chất lượng LĐTT sau ĐT-BD hoặc sau khi được thụ hưởng các hoạt động nhằm nâng cao chất lượng lao động. Ngoài ra, đánh giá từ khách hàng là khách quan nhất cho khả năng làm việc của người lao động, doanh nghiệp cần xem đây là một tiêu chí quan trọng trong đánh giá thực hiện công việc.

Năm là, các doanh nghiệp chưa có bộ quy tắc ứng xử trong doanh nghiệp và đạo đức nghề nghiệp. Do đó, không có cơ sở đánh giá thái độ làm việc của LĐTT đã đúng chuẩn mực hay chưa; không có cơ sở để điều chỉnh các thái độ, cách hành xử không chuẩn mực.

Sáu là, LĐTT làm công tác du lịch chưa nhận được sự quan tâm đúng đắn từ phía các cơ quan quản lý nhà nước, chính quyền địa phương. Hiện nay vẫn chưa có cơ chế, chính sách nào dành riêng cho việc nâng cao chất lượng đội ngũ lao động này.

Trên đây là những nguyên nhân gây nên những thực trạng của các hoạt động nâng cao chất lượng LĐTT làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp ở Hội An hiện nay.

TIÊU KẾT CHƯƠNG 2

Qua các số liệu điều tra, khảo sát tại các doanh nghiệp làm công tác du lịch ở Hội An, tác giả rút ra kết luận:

- Các doanh nghiệp tập trung nhiều vào hoạt động ĐT-BD;
- Các doanh nghiệp xem nhẹ vai trò của các hoạt động nhằm nâng cao sức khỏe cho LĐTT và các chính sách hỗ trợ khác.

Chất lượng LĐTT không phải cứ tuyển dụng vào là có được, và việc đó không phải đơn giản. Chính vì thế, LĐTT trong các doanh nghiệp cần được học tập, rèn luyện để nâng cao năng lực làm việc, kỹ năng xử lý công việc và thái độ làm việc của họ, cũng là nâng cao năng lực cạnh tranh cho doanh nghiệp. Lao động trong bất kỳ ngành nào, bộ phận nào cũng cần được nâng cao chất lượng; tuy nhiên, LĐTT làm việc với khách hàng, làm ra những sản phẩm khách hàng thụ hưởng thì cần được nâng cao nhiều hơn về kỹ năng xử lý công việc và thái độ làm việc đối với khách hàng.

Có nhiều yếu tố ảnh hưởng đến các hoạt động nâng cao chất lượng LĐTT; có những yếu tố khách quan nhưng cũng có nhiều yếu tố chủ quan do chính con người mang lại. Có những yếu tố tác động trực tiếp nhưng cũng có những yếu tố tác động gián tiếp đến các hoạt động này. Tuy nhiên, trong khuôn khổ còn nhiều hạn chế, tác giả phân tích và đưa ra một số hạn chế và nguyên nhân chủ yếu. Đồng thời phân tích thực trạng hoạt động nâng cao chất lượng LĐTT thông qua một số tiêu chí nhất định. Các tiêu chí này tuy không thực sự phản ánh được chi tiết toàn bộ thực trạng nhưng cũng phần nào nói lên được đúng thực trạng của các hoạt động này. Trong những năm qua, mặc dù phải đối diện với nhiều khó khăn, thách thức nhưng các doanh nghiệp làm công tác du lịch đã thực hiện các hoạt động nâng cao chất lượng LĐTT đem lại nhiều kết quả đáng khích lệ, đóng góp và sự phát triển chung của nền kinh tế Hội An.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG LAO ĐỘNG TRỰC TIẾP LÀM CÔNG TÁC DU LỊCH TẠI CÁC DOANH NGHIỆP Ở THÀNH PHỐ HỘI AN

3.1. Quan điểm nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch

3.1.1. Định hướng phát triển kinh tế xã hội Hội An

Việt Nam đang bước qua khỏi thời kỳ “dân số vàng”, thể hiện nguồn nhân lực trong độ tuổi lao động bắt đầu giảm; chất lượng nguồn nhân lực thấp, do đó cần được quan tâm đầu tư nâng cao chất lượng. Hơn 90 triệu dân nhưng chỉ khoảng 2,2% tốt nghiệp các trường đại học, cao đẳng; gần 10% là công nhân; còn lại gần 70% nguồn nhân lực là nông dân, nhân lực có trình độ phổ thông chiếm tỷ lệ đại đa số. Ngân hàng thế giới đánh giá Việt Nam thiếu lao động có trình độ, có tay nghề, thiếu công nhân kỹ thuật bậc cao và xếp hạng theo thang điểm 10 về chất lượng nguồn nhân lực thì Việt Nam được 3,79 điểm; trong khi đó Hàn Quốc được 6,91 điểm; Ấn Độ được 5,76 điểm; Malaysia được 5,59 điểm; Thái Lan 4,94 điểm. Như vậy, chất lượng nguồn nhân lực của Việt Nam thấp hơn nhiều so với các nước cùng khu vực Châu Á [13].

Nhận thức rõ điều đó, Cương lĩnh xây dựng đất nước trong thời kỳ quá độ lên chủ nghĩa xã hội được thông qua tại Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ XI của Việt Nam nhấn mạnh: “*Con người là trung tâm của chiến lược phát triển, đồng thời là chủ thể phát triển*”. “*Giáo dục và đào tạo có sứ mệnh nâng cao dân trí, phát triển nguồn nhân lực, bồi dưỡng nhân tài, góp phần quan trọng phát triển đất nước, xây dựng nền văn hóa và con người Việt Nam. Phát triển giáo dục và đào tạo cùng với phát triển khoa học công nghệ là quốc sách hàng đầu; Đầu tư cho giáo dục và đào tạo là đầu tư phát triển. Đổi mới căn*

bản và toàn diện giáo dục và đào tạo theo nhu cầu phát triển của xã hội; Nâng cao chất lượng theo yêu cầu chuẩn hóa, hiện đại hóa, xã hội hóa, dân chủ hóa và hội nhập quốc tế, phục vụ đắc lực sự nghiệp xây dựng và bảo vệ Tổ quốc. Đẩy mạnh xây dựng xã hội học tập, tạo cơ hội và điều kiện cho mọi công dân được học tập suốt đời” [4], [5].

Trong Chiến lược phát triển kinh tế - xã hội giai đoạn 2011 – 2020, Việt Nam đã đặt ra mục tiêu “Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, đổi mới toàn diện và phát triển nhanh giáo dục và đào tạo”, “Phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, nhất là nguồn nhân lực chất lượng cao là một đột phá chiến lược, là yếu tố quyết định đẩy mạnh phát triển và ứng dụng khoa học, công nghệ, cơ cấu lại nền kinh tế, chuyển đổi mô hình tăng trưởng và là lợi thế cạnh tranh quan trọng nhất, bảo đảm cho phát triển nhanh, hiệu quả và bền vững. Đặc biệt coi trọng phát triển đội ngũ lãnh đạo, quản lý giỏi, đội ngũ chuyên gia, quản trị doanh nghiệp giỏi, lao động lành nghề và các cán bộ khoa học, công nghệ đầu đàn. Đào tạo nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu đa dạng, đa tầng của công nghệ và trình độ phát triển của các lĩnh vực, ngành nghề. Thực hiện liên kết chặt chẽ giữa các doanh nghiệp, cơ sở sử dụng lao động, cơ sở đào tạo và Nhà nước để phát triển nguồn nhân lực theo nhu cầu xã hội. Thực hiện các chương trình, đề án đào tạo nhân lực chất lượng cao đối với các ngành, lĩnh vực chủ yếu, mũi nhọn. Chú trọng phát hiện, bồi dưỡng, phát huy nhân tài; đào tạo nhân lực cho phát triển kinh tế tri thức”

“Phát triển mạnh và nâng cao chất lượng dạy nghề và giáo dục chuyên nghiệp. rà soát, hoàn thiện quy hoạch và thực hiện quy hoạch mạng lưới trường đại học, cao đẳng và dạy nghề trong cả nước. Thực hiện đồng bộ các giải pháp để nâng cao chất lượng giáo dục đại học, bảo đảm cơ chế tự chủ gắn với nâng cao trách nhiệm xã hội của các cơ sở giáo dục, đào tạo. Tập trung đầu tư xây dựng một số trường, khoa, chuyên ngành mũi nhọn, chất

lượng cao” [4], [5].

Như vậy, điều quan trọng then chốt ban đầu chính là giáo dục và đào tạo - nguồn gốc để phát triển nguồn nhân lực và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Thành phố Hội An dựa vào cương lĩnh phát triển đất nước và chiến lược phát triển nguồn nhân lực quốc gia để xây dựng định hướng phát triển nguồn nhân lực của ngành theo định hướng đó. Nghị quyết Đại hội Đảng bộ thành phố Hội An lần thứ XVI định hướng rõ các mục tiêu phát triển kinh tế xã hội:

- Phát triển mạnh mẽ lực lượng sản xuất, tạo bước đột phá về xây dựng kết cấu hạ tầng và chuyển dịch cơ cấu kinh tế; tạo dựng mô hình phát triển bền vững, đến 2015 phấn đấu xây dựng thành phố đạt chuẩn đô thị loại hai, một trung tâm du lịch, dịch vụ của quốc gia, đẩy mạnh triển khai các nhiệm vụ của giai đoạn đầu trong lộ trình xây dựng thành phố Hội An - Thành phố sinh thái.

- Văn hóa và sinh thái là hai nền tảng cơ bản trong tiến trình phát triển kinh tế của thành phố; phát triển kinh tế trên nền tảng và động lực của văn hóa, đồng thời nhằm mục tiêu phát triển văn hóa và bồi đắp sinh thái. Đó là sự phát triển biện chứng và là con đường phát triển bền vững của Hội An. Trên cơ sở nắm vững và vận hành đúng đắn mối quan hệ kinh tế - văn hóa - sinh thái, tiếp tục chuyển dịch mạnh cơ cấu kinh tế với nhóm ngành Du lịch - Dịch vụ - Thương mại giữ vai trò chủ đạo; các ngành nghề tiểu thủ công phát triển đa dạng, một số ngành công nghiệp sạch được lựa chọn kỹ; nông nghiệp chuyển dần theo hướng một nền nông nghiệp sinh thái hiện đại; từng bước phát triển kinh tế biển phù hợp với trình độ và năng lực của các thành phần kinh tế.

- Xây dựng và phát triển thành phố đảm bảo cân đối giữa các lĩnh vực và các khu vực, giữa tốc độ tăng trưởng với chất lượng phát triển, giữa tăng

trường kinh tế với tiến bộ xã hội; chăm lo giáo dục, y tế, an sinh xã hội, đảm bảo quốc phòng, an ninh, trật tự, phát huy dân chủ, giữ vững kỷ cương pháp luật; tiếp tục cải thiện, nâng cao đời sống của nhân dân - nhất là ở những khu vực còn khó khăn.

Điều then chốt là chăm lo đào tạo, phát triển, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng được yêu cầu của phát triển. Trước mắt cũng như lâu dài phải xác lập mục tiêu vì sự tiến bộ của con người Hội An trong thời kỳ mới, xây dựng con người phát triển toàn diện, đặt con người ở vào vị trí trung tâm và vai trò chủ thể trong toàn bộ quá trình phát triển. Tạo dựng môi trường tốt nhất để khơi dậy tiềm năng của mỗi cá nhân, mỗi tập thể lao động và của cả cộng đồng, động viên mọi cán bộ công nhân viên, đảng viên và nhân dân thành phố phát huy ý chí tự lực tự cường, cần kiệm xây dựng và bảo vệ Tổ quốc.

3.1.2. Quan điểm nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch

Từ định hướng phát triển kinh tế xã hội Hội An, theo quan điểm của tác giả, nâng cao chất lượng LĐTT làm công tác du lịch cần có những định hướng sau:

Một là, phát triển LĐTT làm công tác du lịch được quan tâm đồng bộ với phát triển nguồn nhân lực của doanh nghiệp; tiến hành từng bước theo lộ trình cụ thể; phù hợp với chiến lược phát triển kinh tế xã hội, chiến lược phát triển nguồn nhân lực của thành phố Hội An, đặc biệt phải phù hợp với tầm nhìn, chiến lược kinh doanh và điều kiện phát triển của doanh nghiệp làm công tác du lịch.

Hai là, thị trường và nhu cầu thị trường phải được coi là căn cứ để xác định mục tiêu phát triển ngành. Do đó, chất lượng LĐTT phải đảm bảo tính toàn diện, đáp ứng yêu cầu về chất lượng, nhu cầu phát triển của doanh

nghiệp; hợp lý về cơ cấu và trình độ đào tạo để đảm bảo tính chuyên nghiệp, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch, đáp ứng yêu cầu xã hội.

Ba là, nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng du lịch; đa dạng hóa các loại hình đào tạo sao cho phù hợp với điều kiện kinh doanh của doanh nghiệp; thực hiện đào tạo LĐTT làm công tác du lịch theo nhu cầu xã hội, phù hợp với yêu cầu của thị trường; đẩy mạnh xã hội hóa hoạt động đào tạo, bồi dưỡng du lịch.

Bốn là, phát huy tính chủ động của các bên có liên quan là Nhà nước, nhà trường, doanh nghiệp làm công tác du lịch và bản thân người lao động; tăng cường vai trò của các hiệp hội ngành nghề và các doanh nghiệp làm công tác du lịch. Chú ý đúng mức tới công tác quản lý nhà nước cả ở cấp vĩ mô là nhà nước trung ương và địa phương, doanh nghiệp, xã hội trong công tác phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch nói chung và LĐTT làm công tác du lịch nói riêng; quan tâm đến tính đặc thù và tính liên kết vùng, liên kết quốc tế trong hội nhập để phát triển nguồn nhân lực.

Năm là, tăng cường nghiên cứu khoa học, liên kết, hợp tác, hợp tác quốc tế về đào tạo, phát triển nguồn nhân lực du lịch; học hỏi kinh nghiệm quản lý từ các địa phương, quốc gia; từ đó tìm ra các phương án nâng cao chất lượng lao động phù hợp với sự phát triển của địa phương và toàn ngành.

3.2. Nhóm giải pháp về đào tạo, bồi dưỡng

Nhiều giám đốc doanh nghiệp quan niệm đào tạo là trách nhiệm của xã hội. Họ chỉ tuyển dụng những cán bộ lành nghề, đã được đào tạo và biết làm việc. Nhưng thực tế đã chỉ ra rằng, chiến lược tuyển dụng thông minh cũng không thay thế được công tác đào tạo trong doanh nghiệp. Các nhà tuyển dụng khôn ngoan này thường xuyên gặp phải các vấn đề như: giá của những ứng viên giỏi ngày càng leo thang và không phải khi nào trên thị trường lao động cũng có sẵn những ứng viên phù hợp với yêu cầu của họ. Vì vậy, hoạt

động ĐT-BD cần phải được chú trọng không chỉ ở các doanh nghiệp có trụ sở chính tại Hội An mà ngay cả ở các văn phòng đại diện đặt tại Hội An; các đơn vị này phải có những biện pháp phù hợp để thực hiện hoạt động ĐT-BD có hiệu quả.

Một là, xây dựng đội ngũ cán bộ đủ năng lực đảm trách công tác đào tạo lao động trực tiếp làm công tác du lịch trong doanh nghiệp.

Hiện nay, các doanh nghiệp làm công tác du lịch ở thành phố Hội An còn phụ thuộc vào cơ sở đào tạo về việc đào tạo LĐTT cho doanh nghiệp mình. Trong khi, các cơ sở đào tạo không thể hiểu rõ những gì mà doanh nghiệp thực sự muốn chuyển tải đến lao động của mình như bản thân doanh nghiệp. Do đó, muốn nâng cao chất lượng LĐTT, các doanh nghiệp cần phải xây dựng đội ngũ cán bộ đủ năng lực đảm nhiệm công tác đào tạo tại doanh nghiệp mình. Việc xây dựng đội ngũ cán bộ có năng lực không chỉ khắc phục những hạn chế hiện tại trong hoạt động đào tạo của các cơ sở đào tạo du lịch ở thành phố, mà còn đảm bảo cho hoạt động đào tạo của cơ sở kinh doanh du lịch được tiến hành thường xuyên, giúp cho cơ sở kinh doanh du lịch luôn có được đội ngũ LĐTT được trang bị đầy đủ những kiến thức và kỹ năng cần thiết đáp ứng được yêu cầu, nhiệm vụ trước mắt và lâu dài của cơ sở kinh doanh du lịch, Để xây dựng đội ngũ cán bộ này, vấn đề mấu chốt đối với các cơ sở kinh doanh du lịch ở thành phố Hội An hiện nay là phải xác định cho được các yêu cầu về năng lực thực hiện công việc. Trong đó, cần chú trọng đến các năng lực sau:

- Năng lực xây dựng và tổ chức thực hiện chiến lược và kế hoạch đào tạo trong cơ sở kinh doanh du lịch;

- Năng lực xác định nhu cầu đào tạo phù hợp mục tiêu phát triển cơ sở kinh doanh du lịch và nhu cầu kiến thức và phát triển kỹ năng của lao động;

- Năng lực thiết kế nội dung, chương trình đào tạo phù hợp với mục tiêu đào tạo;

- Năng lực xây dựng và tổ chức thực hiện các kế hoạch cụ thể nhằm tạo điều kiện cho tác giả ứng dụng các kiến thức, kỹ năng đã học vào thực tế công việc;

- Năng lực thực hiện đánh giá kết quả công việc của nhân viên sau đào tạo;

- Năng lực đánh giá hiệu quả của hoạt động đào tạo và tiếp nhận thông tin phản hồi.

Hai là, doanh nghiệp cần kết hợp với cơ sở đào tạo tìm ra những hình thức đào tạo mới, phù hợp hơn, đặc biệt là nâng cao kỹ năng xử lý công việc và thái độ làm việc của người lao động.

Hiện nay, có rất nhiều hình thức đào tạo mới trong khu vực và trên thế giới. Dựa vào nội dung và mục đích của đề tài, tác giả đề cập đến hai hình thức đào tạo sau:

Phần mềm đào tạo dành riêng cho doanh nghiệp

Đây là hình thức đào tạo khá mới, đang được áp dụng ở một số doanh nghiệp Việt Nam hiện nay. Chương trình đào tạo này được xây dựng dựa trên sự hợp tác chặt chẽ giữa doanh nghiệp và cơ sở đào tạo hoặc công ty kinh doanh đào tạo, xây dựng được một hệ thống bài học nhằm đạt được mục tiêu mà doanh nghiệp hướng đến; tất cả bài học này sẽ được thiết kế thành một phần mềm riêng dành cho doanh nghiệp. Doanh nghiệp có thể áp dụng phần mềm này như một khóa đào tạo cho lao động mới vào doanh nghiệp, cần cho lao động mới hiểu về văn hóa của doanh nghiệp, cách giao tiếp và làm việc với đồng nghiệp và khách hàng hoặc nâng cao trình độ cho người lao động sau một thời gian công tác...Người lao động có thể hoàn thành khóa học bất cứ thời gian nào, thông qua việc hoàn thành tất cả bài học trên một CD hoặc

một phần mềm được cài đặt trên máy tính. Vì thế phần mềm dành riêng cho doanh nghiệp khá phù hợp với việc đào tạo LĐTĐ nhằm tác động đến thái độ làm việc của họ.

Áp dụng hình thức đào tạo này có thể giúp doanh nghiệp giảm chi phí đào tạo. Thứ nhất, với một phần mềm như vậy, doanh nghiệp có thể dùng nhiều lần cho nhiều đợt nhân viên khác nhau, thay vì đầu tư mở khóa ĐT-BD liên tục cho những lượt nhân viên khác nhau với mục tiêu đào tạo gần tương tự. Thứ hai, người lao động, đặc biệt là LĐTĐ (vì họ có thời gian làm việc không cố định, phụ thuộc vào khách hàng) có thể tận dụng được thời gian nhàn rỗi của mình để hoàn thành việc học mà không ảnh hưởng đến thời gian của doanh nghiệp.

Đào tạo song hành

Hình thức đào tạo song hành hay còn gọi là hệ thống song hành bắt đầu phát triển ở Cộng hòa liên bang Đức vào năm 1964 do nhà sư phạm nghề nghiệp Hienrich Abel đưa ra. Đây là hình thức giáo dục nghề nghiệp mà các quá trình đào tạo được tổ chức song hành tại hai địa điểm là cơ sở đào tạo và cơ sở kinh doanh du lịch trong suốt quá trình đào tạo.

Nội dung của hình thức này là hàng tuần học viên được học một số ngày ở cơ sở đào tạo và một số ngày tại cơ sở kinh doanh du lịch. Ở cơ sở đào tạo, học viên vừa được học các môn lý thuyết vừa thực hành cơ bản để hình thành những kỹ năng chung để có thể làm việc tại doanh nghiệp. Ở cơ sở kinh doanh du lịch, tác giả được thực hành những công việc từ dễ đến khó để hình thành kỹ năng nghề nghiệp và họ được xem như là những người lao động chính thức trong cơ sở kinh doanh du lịch. Tỷ lệ giữa thời gian đào tạo tại cơ sở đào tạo và đào tạo tại cơ sở kinh doanh du lịch có thể thay đổi tùy theo sự thỏa thuận giữa hai bên.

Hình thức liên kết đào tạo này, hiện nay đang được coi là xu thế hiện đại trong đào tạo kỹ thuật nghề nghiệp bởi nó có những ưu điểm nổi bật. Một mặt, các cơ sở đào tạo có điều kiện sử dụng những trang thiết bị kỹ thuật hiện có của cơ sở kinh doanh du lịch phục vụ cho việc thực hành, nâng cao chất lượng đào tạo. Mặt khác, việc tổ chức thực hành ngay tại cơ sở kinh doanh du lịch giúp cho tác giả được rèn luyện những kỹ năng và đạo đức nghề nghiệp phù hợp với nhu cầu của thực tiễn. Ưu điểm nữa của hình thức này là mối quan hệ gắn bó giữa cơ sở đào tạo và cơ sở kinh doanh du lịch thường xuyên được thiết lập. Nhờ đó, các hoạt động liên kết hợp tác đào tạo và cung ứng lao động cho doanh nghiệp kinh doanh du lịch cũng được đảm bảo.

Chính từ những ưu điểm trên, có thể thấy hình thức đào tạo song hành rất phù hợp với việc ĐT-BD LĐTT làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp vì những lao động này cần được đào tạo kỹ năng nghề song song với đào tạo lý thuyết, từ đó mới dễ dàng áp dụng và áp dụng có hiệu quả, nâng cao nghiệp vụ của bản thân trong quá trình thực hiện công việc.

Ba là, xây dựng kế hoạch đào tạo đón đầu

Các doanh nghiệp làm công tác du lịch ở Hội An cần tránh việc đào tạo bổ sung, chỉ tiến hành đào tạo khi xuất hiện nhu cầu; dẫn đến thực trạng “vừa thừa, vừa thiếu lao động” vì khi thị trường thay đổi, doanh nghiệp không còn nhu cầu đối với những lao động vừa được đào tạo. Việc này không những gây lãng phí tài chính doanh nghiệp mà còn dẫn đến sự bất mãn trong đội ngũ lao động được đào tạo. Vì thế, doanh nghiệp cần xây dựng được kế hoạch đào tạo đón đầu thể hiện sự linh động và nắm bắt kịp nhu cầu du lịch của khách hàng; xu hướng phát triển chung của địa phương và khu vực, đáp ứng được nhu cầu về LĐTT cho doanh nghiệp mình. Muốn vậy, cần hoàn thiện công tác dự báo của doanh nghiệp.

Kế hoạch này phải căn cứ vào dự báo phát triển kinh tế xã hội của địa phương cũng như đất nước, đánh giá nhu cầu du lịch trong và ngoài nước, điều kiện phát triển của doanh nghiệp v.v... Từ đó, xây dựng kế hoạch đào tạo phù hợp. Ví dụ như, doanh nghiệp dự báo khách du lịch Nhật Bản có xu hướng tham quan, du lịch ở Việt Nam ở năm tiếp theo; thì doanh nghiệp cần tổ chức các khóa ĐT-BD về văn hóa, thói quen... của người Nhật Bản cho hướng dẫn viên du lịch tiếng Nhật và nhân viên điều hành tour để thiết kế, xây dựng chương trình tour phù hợp với người Nhật Bản, thu hút họ về doanh nghiệp mình.

Bốn là, thực hiện chính sách đãi ngộ đối với người lao động tham gia đào tạo, đặc biệt là tự đào tạo.

Tạo điều kiện, hỗ trợ kinh phí cho lao động tham gia đào tạo, chuẩn hóa trình độ và bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ, nhất là tận dụng thời gian trong những mùa vắng khách. Đặc biệt chú ý đến các chính sách khuyến khích, hỗ trợ lao động tự đào tạo, vì bản thân lao động mới hiểu được họ cần kiến thức, kỹ năng gì cho công việc của mình và hiệu quả từ việc tự đào tạo cao hơn nhiều so với việc doanh nghiệp tổ chức hoạt động này. Do đó, khuyến khích được lao động tự đào tạo sẽ giúp doanh nghiệp giảm được một phần kinh phí và có hiệu quả.

Ngoài ra, việc đãi ngộ cho lao động phải gắn liền với sử dụng lao động sau đào tạo. Để sử dụng lao động sau đào tạo có hiệu quả, các cơ sở kinh doanh du lịch ở thành phố Hội An cần lưu ý các vấn đề sau:

- Cơ sở kinh doanh du lịch cần tạo điều kiện thuận lợi cho người lao động được ứng dụng kiến thức, kỹ năng đã được trang bị vào công việc thực tế. Bởi lẽ, sau khi được đào tạo, việc tạo điều kiện để họ ứng dụng những kiến thức và kỹ năng đã được đào tạo vào thực tế công việc sẽ giúp người lao động

củng cố kiến thức, thực hành kỹ năng và tránh bờ ngỡ để tự tin hơn trong quá trình thực hiện công việc.

- Mở rộng phạm vi công việc đảm nhiệm cho người lao động nhằm tăng hiệu suất làm việc.

- Trao thêm quyền tự chủ khi giải quyết những công việc trong phạm vi công việc mà người lao động đảm nhiệm.

- Có biện pháp khuyến khích, động viên kịp thời khi người lao động thực hiện nhiệm vụ mới.

- Tăng thù lao và đãi ngộ thỏa đáng cho LĐTT tương xứng với đóng góp của họ sau khi được đào tạo, Đây là vấn đề mà các doanh nghiệp du lịch ở thành phố Hội An cần chú ý trong điều kiện diễn ra tình trạng bỏ việc, nhảy việc sau đào tạo đang diễn ra phổ biến hiện nay.

3.3. Nhóm giải pháp về các chính sách của doanh nghiệp nhằm hỗ trợ nâng cao chất lượng người lao động

Một là, xây dựng kênh thông tin phản hồi từ phía khách hàng.

Đánh giá thực hiện công việc không những dựa vào sự đánh giá của bản thân người lao động, quản lý trực tiếp của người lao động; mà còn là sự đánh giá thông qua phản hồi của khách hàng. Qua đó, mới có thể đánh giá khách quan thái độ làm việc và kỹ năng xử lý công việc của hướng dẫn viên du lịch và nhân viên điều hành tour. Ngoài ra, từ kênh thông tin này, doanh nghiệp có thể đánh giá được kết quả của các hoạt động nâng cao chất lượng LĐTT tại doanh nghiệp.

Doanh nghiệp có thể thực hiện kênh thông tin này thông qua phiếu khảo sát sau mỗi chương trình tour. Đối với hướng dẫn viên du lịch, phiếu khảo sát cần đảm bảo các thông tin về khả năng hiểu biết về văn hóa, lịch sử, địa điểm tham quan du lịch, các thông tin về nghiệp vụ cần thiết, ngoài ra đánh giá về cách hành xử với khách hàng và thái độ trong quá trình làm việc

cũng hết sức quan trọng. Đối với nhân viên thiết kế chương tour, phiếu khảo sát đảm bảo các thông tin về mức độ phù hợp giữa chương trình tham quan với khách hàng, lịch trình tham quan có phù hợp thói quen sinh hoạt hay không v.v...

Như vậy, có thể thấy, qua kênh thông tin phản hồi này, doanh nghiệp có thể đánh giá được:

- Những kiến thức, kỹ năng, nghiệp vụ mà LĐTTS còn thiếu sót, chưa đáp ứng được yêu cầu công việc.

- Những chuyển biến của LĐTTS sau khi được đào tạo, sau khi thụ hưởng các hoạt động nâng cao chất lượng LĐTTS từ phía doanh nghiệp.

Qua đó, doanh nghiệp có thể đánh giá người lao động một cách khách quan nhất, đảm bảo tính công bằng giữa những người lao động. Và đây cũng là cơ sở để doanh nghiệp làm công tác du lịch điều chỉnh các hoạt động của mình sao cho hợp lý và phù hợp nhất với nhu cầu của khách hàng, nâng tầm dịch vụ du lịch.

Hai là, xây dựng và tổ chức thực hiện hiệu quả bộ quy tắc ứng xử trong doanh nghiệp và đạo đức nghề nghiệp.

Đạo đức nghề nghiệp là một trong những yếu tố giúp người lao động thực thi nhiệm vụ của mình theo tinh thần tự nguyện thông qua các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp nhằm hình thành và phát triển “văn hóa hành vi” một cách chuẩn mực trong khi phục vụ khách hàng, mặt khác còn hỗ trợ tương tác lẫn nhau giữa cấp trên và cấp dưới, giữa các đồng nghiệp trong tổ chức.

Vì vậy, doanh nghiệp cần xây dựng bộ quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp; trong đó đưa ra những nguyên tắc và chuẩn mực ứng xử nền tảng; là cơ sở điều chỉnh thái độ, hành vi của tất cả thành viên trong tổ chức. Bộ quy

tác ứng xử và đạo đức nghề nghiệp trong doanh nghiệp phải bao gồm các chuẩn mực ứng xử giữa:

- Doanh nghiệp với nhân viên;
- Nhân viên với doanh nghiệp;
- Nhân viên với khách hàng;
- Nhân viên với nhân viên;
- Bản thân và hoạt động ngoài doanh nghiệp;
- Đối với những vấn đề vi phạm.

Thông qua bộ quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp, doanh nghiệp có thể truyền đạt đến nhân viên những giá trị cốt lõi làm nên tinh thần của doanh nghiệp; điều chỉnh thái độ làm việc của nhân viên đối với khách hàng; điều chỉnh cách hành xử với đồng nghiệp... Bộ quy tắc ứng xử trong doanh nghiệp và đạo đức nghề nghiệp thể hiện vai trò quan trọng của thái độ làm việc của người lao động đối với khối ngành dịch vụ như thế nào. Do vậy, nó thực sự cần thiết đối với người lao động khi giúp họ nhận thức được hành vi thái độ của mình không những chịu phản hồi từ phía cán bộ quản lý, những lao động khác, mà còn sự phản hồi từ phía khách hàng - sự phản hồi này không những quan trọng đối với bản thân LĐTT mà còn hết sức quan trọng đối với doanh nghiệp, đó là phản ánh quan trọng nhất về chất lượng dịch vụ du lịch của doanh nghiệp, cơ sở để điều chỉnh hoạt động, nâng tầm giá trị dịch vụ.

Có thể nói rằng, với bộ quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp, doanh nghiệp có thể xây dựng được một môi trường làm việc năng động, hòa nhã với “văn hóa hành vi” luôn đúng mực giữa tất cả các thành viên trong doanh nghiệp và khách hàng. Đây là một trong những điều kiện để khuyến khích nhân viên có thái độ làm việc tích cực, làm việc hiệu quả, giữ chân được lao động giỏi.

Ba là, xây dựng phương án sử dụng lao động mùa vụ hợp lý.

LĐTT chịu ảnh hưởng lớn nhất từ hoạt động kinh doanh mang tính mùa vụ của các doanh nghiệp du lịch. Nhiều doanh nghiệp lựa chọn việc sử dụng lao động thời vụ, xem đây như cứu cánh những mùa không có khách du lịch. Tuy nhiên, khi áp dụng phương án này, doanh nghiệp phải đối mặt với tình trạng thiếu lao động và không có lao động nghiệp vụ tốt khi bước vào mùa vụ tiếp theo.

Tuy nhiên, nếu lựa chọn việc sử dụng đội ngũ LĐTT chính thức cho các vị trí mang tính mùa vụ thì doanh nghiệp phải đối mặt với chi phí tiền lương cho lao động khi mùa cao điểm du lịch qua. Vậy, làm thế nào để giảm bớt chi phí trong việc chi tiền lương cho lao động khi hết mùa vụ du lịch mà vẫn đảm bảo được lượng lao động lành nghề cần thiết phục vụ mùa du lịch tiếp theo. Để giải quyết vấn đề này, doanh nghiệp có thể nghiên cứu, lựa chọn một trong hai phương án sau:

- Lấy lãi bù lỗ: trong thời kỳ lãi, doanh nghiệp phải trích một khoản tiền nhất định ngoài khấu hao nhà cửa, trang thiết bị, mua sắm mới và một số khoản chi phí cố định khác; nhằm xây dựng một quỹ dự phòng dùng để chi trả tiền lương tối thiểu cho nhân viên khi hết mùa cao điểm du lịch và đảm bảo doanh nghiệp duy trì hoạt động bình thường.

- Doanh nghiệp có thể tận dụng thời gian không có khách để nâng cao chuyên môn, nghiệp vụ cho LĐTT thông qua hoạt động đào tạo, bồi dưỡng, đào tạo lại ở các cơ sở đào tạo nghiệp vụ du lịch, cử đi học hỏi nâng cao nghiệp vụ ở các đơn vị, địa phương khác. Nhờ vậy, đội ngũ LĐTT này sẽ phục vụ tốt hơn cho những mùa vụ tiếp theo, nâng cao chất lượng bản thân, nâng cao chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp.

Doanh nghiệp nên nghiên cứu, lựa chọn phương án phù hợp nhất với điều kiện của doanh nghiệp mình, đảm bảo doanh thu, hoạt động bình thường

và phát triển bền vững cho doanh nghiệp.

Bốn là, tăng cường các chính sách kích thích tinh thần cho LĐTT.

Các hình thức đãi ngộ trong doanh nghiệp là một trong những nhân tố tác động mạnh đến động cơ làm việc và thái độ làm việc của LĐTT. Đãi ngộ chính là các danh hiệu khen thưởng, thăm hỏi, động viên tinh thần của lãnh đạo doanh nghiệp đối với các cá nhân và gia đình người lao động nhân dịp hiếu hỉ, lễ tết, sinh đẻ, tại nạn v.v...các kỳ nghỉ hè, trợ cấp khó khăn, trợ cấp đào tạo cũng là những đãi ngộ có ý nghĩa tích cực, không chỉ kích thích người lao động làm việc tốt hơn mà còn là một trong những lý do làm cho họ gắn bó với doanh nghiệp.

Ngoài ra, doanh nghiệp cần chú ý đến các yếu tố tâm sinh lý chi phối động cơ, thái độ làm việc của LĐTT trong quá trình làm việc. Tức là phải tạo điều kiện lao động thuận lợi và nâng cao chất lượng môi trường làm việc nhằm giảm mức độ căng thẳng, mệt mỏi, tạo bầu không khí phấn khởi trong doanh nghiệp.

- Hoàn thiện công tác tổ chức phục vụ nơi làm việc theo yêu cầu công việc, tạo ra môi trường thuận lợi về tâm sinh lý cho LĐTT.

- Tạo bầu không khí dân chủ, tương trợ, giúp đỡ lẫn nhau giữa những người quản lý, lãnh đạo với LĐTT, giữa những người lao động với nhau để họ cảm nhận được sự tôn trọng và phát huy hết tiềm năng, năng lực của bản thân.

Tạo những dấu ấn đặc trưng cho doanh nghiệp như tính dân chủ, ý thức tập thể, tinh thần tương thân tương ái đối với đồng nghiệp, ý thức trách nhiệm với nhau trong công việc và trong cuộc sống của cán bộ công nhân viên trong doanh nghiệp. Điều này đóng góp một phần to lớn cho các hoạt động nâng cao chất lượng LĐTT.

Giải pháp này cần được quan tâm chú ý, đặc biệt tại các doanh nghiệp làm công tác du lịch có 10 lao động trở lên; theo phân tích, các doanh nghiệp này có dấu hiệu của sự mất đoàn kết trong đội ngũ lao động, môi trường làm việc chưa tích cực.

3.4. Nhóm giải pháp cho các hoạt động đảm bảo sức khỏe

Một là, các doanh nghiệp cần kết hợp với nhau thực hiện khám sức khỏe định kỳ cho LĐTT trong doanh nghiệp và LĐTT tự do.

LĐTT là đầu mối tiếp xúc với khách du lịch, do đó có hai vấn đề đặt ra như sau:

Thứ nhất, LĐTT không đảm bảo sức khỏe thể chất sẽ dẫn đến tình trạng làm việc trong tinh thần mệt mỏi, không nhiệt tình phục vụ khách hàng; hoặc LĐTT có những căn bệnh như dị ứng ngoài da, căn bệnh truyền nhiễm...Điều này ảnh hưởng đến niềm tin của khách hàng, ảnh hưởng cực kỳ xấu đến “cái nhìn” của khách du lịch đối với chính doanh nghiệp du lịch đang phục vụ họ.

Thứ hai, trong điều kiện thế giới biến đổi, thường xuyên xuất hiện những căn bệnh lạ, đại dịch trên thế giới...khách du lịch quốc tế có thể là nguồn bệnh từ các đại dịch; thì LĐTT chính là người phải chịu những hậu quả đầu tiên từ vấn đề này. Điều này gây ảnh hưởng nặng nề đến bản thân và gia đình người lao động, đến chính hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp và toàn xã hội.

Vì vậy, các doanh nghiệp phải nhận thức được tầm quan trọng của việc này để cùng nhau thực hiện khám sức khỏe định kỳ cho đội ngũ lao động của đơn vị mình và kết hợp với nhau để có cơ chế kiểm tra sức khỏe LĐTT thời vụ; hạn chế tối thiểu mức ảnh hưởng của vấn đề sức khỏe đến việc kinh doanh của doanh nghiệp.

Hai là, kết hợp với các chính sách kích thích tinh thần, đảm bảo sức khỏe tinh thần cho LĐTT

Các chính sách kích thích tinh thần làm việc đã được trình bày cụ thể ở phần giải pháp trên; đây cũng là một giải pháp quan trọng nhằm đảm bảo sức khỏe cho LĐTT, cụ thể là sức khỏe tinh thần.

3.5. Một số kiến nghị đối với Nhà nước

Doanh nghiệp muốn thực hiện được các giải pháp trên một cách hiệu quả thì cần nhận được sự quan tâm, ủng hộ từ phía chính quyền địa phương và Nhà nước. Nhóm giải pháp từ phía Nhà nước, chính quyền địa phương tạo hành lang pháp lý để thúc đẩy sự phát triển của doanh nghiệp, đóng vai trò như điều kiện cần để doanh nghiệp nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch.

Một là, tăng cường quản lý nhà nước về hoạt động đào tạo của các cơ sở đào tạo du lịch ở thành phố Hội An.

- Xây dựng, ban hành mới hoặc bổ sung, sửa đổi văn bản quy phạm pháp luật quy định về đào tạo du lịch liên quan trực tiếp đến: các cơ sở đào tạo du lịch; hình thức đào tạo; đội ngũ giảng viên, giáo viên; công tác tuyển sinh; chương trình khung theo các bậc học; học phí; văn bằng, chứng chỉ. Những quy định này sẽ tác động trực tiếp đến chất lượng của hoạt động ĐT-BD.

- Phát triển mạng lưới cơ sở đào tạo du lịch hiện đại, đào tạo chất lượng cao, phân bố phù hợp với yêu cầu phát triển du lịch trên địa bàn, thông qua việc thiết lập một số cơ sở đào tạo du lịch mới và tăng cường cơ sở vật chất và năng lực cho các cơ sở đào tạo đang có trong khu vực. Để tạo điều kiện thuận lợi trong việc thành lập các cơ sở đào tạo du lịch. Thành phố cần đẩy mạnh tiến trình cải cách thủ tục hành chính, nhất là đơn giản hóa các thủ tục

hành chính trong việc thành lập cơ sở đào tạo du lịch và đăng ký hoạt động dạy nghề du lịch đối với các ngành nghề mới hình thành.

- Xây dựng đội ngũ giáo viên, giảng viên du lịch đủ tiêu chuẩn, có trình độ chuyên môn và phương pháp giảng dạy lý thuyết và thực hành chuyên về du lịch đáp ứng các yêu cầu đối với giáo viên, giảng viên du lịch, có đủ năng lực giảng dạy ở các cơ sở đào tạo trong khu vực.

- Trang bị khung cơ bản về chương trình, nội dung đào tạo và bồi dưỡng các chuyên ngành đào tạo du lịch tương ứng với tiêu chuẩn chức danh quản lý và tiêu chuẩn chức danh nghiệp vụ ngành du lịch, phù hợp với yêu cầu thực tiễn đề áp dụng trong các cơ sở đào tạo du lịch.

- Nâng cao chất lượng hoạt động ĐT-BD đáp ứng nhu cầu của xã hội, nhu cầu của các doanh nghiệp làm công tác du lịch trên địa bàn, trang bị các kiến thức, kỹ năng hỗ trợ cho hoạt động của đội ngũ LĐTT làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp. Hình thức đào tạo này thường tốn kém về nguồn lực tuy nhiên lại đem lại hiệu quả cao, do đáp ứng được nhu cầu thiết thực của xã hội, xóa dần khoảng cách giữa đào tạo và nhu cầu sử dụng; hạn chế vấn đề các doanh nghiệp làm công tác du lịch phải bỏ thêm chi phí cho đào tạo lại cho LĐTT mà đơn vị mình vừa tuyển dụng, có thể sử dụng ngay lao động vừa được đào tạo, đáp ứng nhu cầu bức xúc về LĐTT có nghiệp vụ phù hợp, vì vậy cần được nghiên cứu áp dụng rộng rãi.

- Thực hiện kiểm định và công nhận chất lượng cơ sở đào tạo. Trước hết cần tập trung vào các nội dung sau:

- + Thiết lập hệ thống đánh giá, giám định chất lượng dạy nghề thống nhất trên phạm vi toàn quốc.

- + Tiến hành phân loại và lập danh mục nghề du lịch; xây dựng và hoàn thiện hệ thống tiêu chuẩn (chuẩn nghề, chuẩn trường, chuẩn thiết bị dạy học, chuẩn giáo viên, chuẩn chương trình, giáo trình...)

+ Tăng cường công tác kiểm định tiêu chuẩn kỹ năng nghề và cấp chứng chỉ nghề cho lao động đã qua đào tạo nghề, kể cả lao động qua khóa đào tạo du lịch do cơ sở kinh doanh du lịch tự đứng ra tổ chức.

- Thường xuyên rà soát, kiểm tra, thanh tra nhằm chấn chỉnh, củng cố, sắp xếp lại hệ thống dạy nghề du lịch. Kiên quyết không cho phép thành lập mới các cơ sở đào tạo du lịch không đủ chuẩn, không đúng quy hoạch. Bên cạnh đó, loại khỏi mạng lưới các cơ sở đào tạo du lịch hoạt động kém chất lượng, không đạt chuẩn. Trong quá trình thực hiện công tác thanh tra đào tạo du lịch, không chỉ thanh tra chất lượng đầu ra, đầu vào của quá trình đào tạo mà còn cần chú trọng kiểm tra cả chất lượng đội ngũ giáo viên, đội ngũ cán bộ quản lý; chương trình, nội dung đào tạo, phương pháp giảng dạy; cơ sở vật chất kỹ thuật,... ở các cơ sở đào tạo du lịch, trên cơ sở đó đề ra những quy định bắt buộc các cơ sở phải thực hiện các biện pháp nâng cao chất lượng đào tạo.

- Đối với việc phối hợp giữa các ban ngành với các cơ sở đào tạo cần được thực hiện thường xuyên, trong đó quan trọng nhất là giữa Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch với các cơ sở đào tạo. Việc phối hợp chặt chẽ sẽ góp phần cung cấp những thông tin liên quan đến nhu cầu lao động ngành du lịch trong hiện tại và tương lai, khả năng đào tạo của các trường, những yêu cầu về chất lượng... Từ đó, các bên sẽ có những chiến lược phát triển phù hợp, tạo điều kiện để cho việc thực hiện nhiệm vụ của mỗi bên ngày càng tốt hơn. Việc phối hợp giữa các cơ sở cần xây dựng thành các quy chế, các cam kết để mỗi bên có căn cứ chỉ đạo thực hiện.

Hai là, Nhà nước và chính quyền địa phương cần xây dựng hệ thống cơ sở dữ liệu đầy đủ về tất cả vấn đề liên quan đến công tác du lịch.

Thống kê là một trong những công cụ quản lý vĩ mô quan trọng, có vai trò cung cấp các thông tin thống kê trung thực, khách quan, chính xác, đầy đủ,

phục vụ kịp thời các cơ quan nhà nước trong việc đánh giá, dự báo tình hình, hoạch định chiến lược, chính sách, xây dựng kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội và đáp ứng nhu cầu thông tin thống kê của các tổ chức, cá nhân trong công tác nghiên cứu, xây dựng chiến lược phát triển tổ chức.

Do vậy, số liệu thống kê sẽ là nền tảng đầu tiên cho tất cả các hoạt động quản trị nhân lực. Qua đó, doanh nghiệp mới phân tích được thị trường và nhu cầu thị trường, đối thủ cạnh tranh, xác định được xu hướng khách du lịch...từ đó mới xây dựng được các hoạt động nâng cao chất lượng lao động phù hợp và kịp thời.

Hệ thống cơ sở dữ liệu về nguồn nhân lực ngành du lịch giữ một vai trò hết sức quan trọng trong việc đánh giá các hoạt động nâng cao chất lượng LĐTT làm công tác du lịch. Không những vậy, chuỗi số liệu theo thời gian còn cho phép các doanh nghiệp hoạch định chiến lược phát triển, chính sách, chương trình đào tạo, kế hoạch phát triển nguồn nhân lực nói chung và LĐTT làm công tác du lịch nói riêng, sao cho phù hợp với yêu cầu phát triển và định hướng phát triển du lịch của toàn ngành và của doanh nghiệp. Bên cạnh đó, hệ thống cơ sở dữ liệu này tạo điều kiện cho cán bộ làm công tác phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch của các cơ quan quản lý nhà nước, các nhà nghiên cứu về du lịch có thể sử dụng và vận hành nguồn cơ sở dữ liệu này. Hệ thống này cũng cho phép kết nối toàn quốc và với Tổng cục Du lịch, Bộ VHTT&DL giúp cho việc hoạch định chiến lược phát triển chung cho toàn ngành du lịch.

Chính vì thế, bên cạnh hệ thống cơ sở dữ liệu chung do Nhà nước thực hiện, thành phố Hội An cần có được một hệ thống cơ sở dữ liệu đáng tin cậy, bao gồm những thông tin cần thiết và có liên quan trực tiếp đến ngành; từ đó làm nền tảng cho các chiến lược nguồn nhân lực của các doanh nghiệp làm công tác du lịch tại đây.

Ba là, tuyên truyền và nâng cao nhận thức về vai trò của LĐTT làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp.

Hiện nay, vẫn còn bộ phận lớn nhân dân có suy nghĩ lệch lạc về công việc của LĐTT, đánh giá thấp vai trò của đội ngũ lao động này trong hoạt động phát triển kinh tế - xã hội; điều này làm hạn chế hoạt động đào tạo, bồi dưỡng, không có đầu vào tương xứng với nhu cầu và yêu cầu đặt ra. Chính vì vậy mà lực lượng lao động này còn thiếu về số lượng và chất lượng cần thiết, gây khó khăn cho việc tuyển chọn lao động của doanh nghiệp làm công tác du lịch.

Bên cạnh đó, ngay cả lãnh đạo doanh nghiệp không có nhận thức đúng đắn về vai trò của LĐTT, họ sẽ không có những đầu tư thích đáng cho đội ngũ này; và đặc biệt là phải tuyên truyền để họ nhìn nhận đúng đắn về vấn đề sức khỏe của LĐTT. Ngoài ra, LĐTT ý thức được vai trò quan trọng của mình thì họ mới chủ động bảo vệ sức khỏe, chủ động tự học, tự rèn luyện, nâng cao nghiệp vụ, tay nghề.

Vì vậy, đây là một giải pháp rất quan trọng nhằm thay đổi nhận thức của nhân dân, lãnh đạo doanh nghiệp và bản thân LĐTT; là nền tảng của mọi giải pháp vì khi nhận thức thay đổi thì hành động của họ đối việc nâng cao chất lượng LĐTT làm công tác du lịch mới thay đổi và ngày càng hoàn thiện hơn.

TIÊU KẾT CHƯƠNG 3

Nâng cao chất lượng LĐTT tại các doanh nghiệp làm công tác du lịch không chỉ đơn thuần là cho riêng từng doanh nghiệp, mà cho cả một ngành kinh tế và trên hết là cho sự phát triển kinh tế quốc gia. Điều đó là cần thiết và cần được quan tâm nghiên cứu. Do vậy, từ nghiên cứu thực trạng các hoạt động nâng cao chất lượng LĐTT làm công tác du lịch, tác giả đã đưa ra giải pháp nhằm cải thiện các hoạt động nâng cao chất lượng LĐTT làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp.

- Giải pháp ĐT-BD: đây là các giải pháp quan trọng hàng đầu cho việc nâng cao chất lượng LĐTT làm công tác du lịch cả về trước mắt và lâu dài.

- Giải pháp về các chính sách của doanh nghiệp nhằm hỗ trợ nâng cao chất lượng LĐTT: đây là giải pháp cho các hoạt động quản trị nhân lực của doanh nghiệp nhằm nâng cao chất lượng LĐTT và tăng cường sự gắn kết của họ đối với doanh nghiệp.

- Giải pháp cho các hoạt động đảm bảo sức khỏe: bao gồm cả giải pháp cho sức khỏe thể chất và sức khỏe tinh thần, đóng góp cùng các giải pháp trên để hoạt động nâng cao chất lượng LĐTT được hoàn thiện nhất.

Để thực hiện được các giải pháp trên, cần có các điều kiện thực hiện. Tác giả đưa ra một số giải pháp đóng vai trò như điều kiện cần từ phía Nhà nước và chính quyền địa phương với mong muốn nó sẽ hỗ trợ, khuyến khích, tạo môi trường phát triển cho các hoạt động nâng cao chất lượng LĐTT tại các doanh nghiệp.

KẾT LUẬN

Nền kinh tế ngày càng phát triển, điều kiện sống của con người ngày càng được cải thiện. Vì thế, nhu cầu vui chơi, giải trí, tham quan du lịch theo đó mà tăng lên; đặc biệt là khách du lịch quốc tế trong môi trường hội nhập hiện nay. Sự tăng lên của du khách, mọc lên càng nhiều doanh nghiệp du lịch, lao động chính là nhân tố làm nên sự khác biệt giữa các doanh nghiệp, đặc biệt là LĐT - bộ mặt của doanh nghiệp. Vì thế, nâng cao chất lượng LĐT là yêu cầu bức thiết đối với mỗi doanh nghiệp và kinh tế du lịch ở Hội An.

Nhận thức được vấn đề này, tác giả đã nỗ lực nghiên cứu thông qua việc nghiên cứu nhiều tài liệu khác nhau trong nước và trên thế giới và đưa ra những nhận định riêng của bản thân; đưa ra các tiêu chí sử dụng làm thước đo đánh giá chất lượng LĐT làm công tác du lịch và các nhân tố ảnh hưởng tới LĐT tại các doanh nghiệp làm công tác du lịch hiện nay.

Tác giả đã tìm hiểu và trình bày khái quát nhất về hiện trạng LĐT làm công tác du lịch; tập trung phân tích dựa trên những lý thuyết đã xây dựng, căn cứ vào nguồn dữ liệu sơ cấp và thứ cấp đã thu thập được và các phương pháp sử dụng trong phân tích số liệu.

Tác giả đã trình bày định hướng phát triển của Đảng, quan điểm nâng cao chất lượng LĐT làm công tác du lịch, các giải pháp để nâng cao chất lượng cũng như để xã hội, doanh nghiệp và LĐT nhận thức được vai trò của các hoạt động nâng cao chất lượng.

Tuy nhiên, do hạn chế về thời gian và kiến thức nên tác giả không thể kiểm định các giả thuyết nghiên cứu bằng những mô hình toán, mô hình kinh tế lượng phức tạp để giải quyết vấn đề. Bên cạnh đó, còn nhiều tiêu chí đánh giá các hoạt động nâng cao chất lượng LĐT và các nhân tố ảnh hưởng khác mà tác giả chưa phân tích được.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

1. Nguyễn Thị Hồng Cẩm (2013), *Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp công nghiệp chế biến gỗ Việt Nam*, Hà Nội.
2. PGS.TS. Mai Quốc Chánh, *Bài giảng môn học Quản trị nguồn nhân lực trong các loại hình doanh nghiệp*.
3. PGS.TS. Mai Quốc Chánh (2012), *Kinh tế nguồn nhân lực*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
4. Đảng Công sản Việt Nam (2006), *Văn kiện Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ X*, NXB Chính trị quốc gia, Hà Nội.
5. Đảng Công sản Việt Nam (2010), *Văn kiện Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ XI, Cương lĩnh xây dựng đất nước trong thời kỳ quá độ lên chủ nghĩa xã hội*, Hà Nội
6. TS.Lê Thanh Hà (2009), *Giáo trình Quản trị nguồn nhân lực I*, NXB Lao động - Xã hội, Hà Nội.
7. Trần Sơn Hải (2011), *Phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch khu vực duyên hải Nam Trung Bộ và Tây Nguyên*, Hà Nội.
8. Nguyễn Trùng Khánh (2012), *Phát triển dịch vụ lữ hành trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế: kinh nghiệm của một số nước Đông Á và gợi ý chính sách cho Việt Nam*, Hà Nội.
9. Vĩnh Lộc (2015), *Chiến lược phát triển du lịch Hội An*, Địa chỉ: <http://www.hoianworldheritage.org.vn/vi/news/Du-lich-Hoi-An/Chien-luoc-phat-trien-du-lich-Hoi-An-1053.hwh>
10. Vũ Đức Minh (2004), *Một số giải pháp nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực của các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn thành phố Hà Nội trong tiến trình hội nhập khu vực và thế giới*, Hà Nội.

11. Phòng Văn hóa và Thông tin Hội An, *Báo cáo tổng kết 2010-2014*.
12. Phòng Văn hóa và Thông tin Hội An, *Vị trí địa lý và liên hệ vùng*, Địa chỉ: http://hoian.gov.vn/pages/chuyenmuc_view.aspx?idchuyenmuc=552
13. PGS.TS. Mạc Văn Tiến (2014), *Cơ hội và thách thức đối với lao động Việt Nam khi gia nhập cộng đồng kinh tế ASEAN*, Địa chỉ: <http://www.molisa.gov.vn/vi/Pages/chitiettin.aspx?IDNews=22065>
14. Tổng cục Thống kê (2014), “Thông tin thống kê kinh tế xã hội các năm 2010-2014”, *Các số liệu thống kê 2014*, www.gso.gov.vn.
15. Trung tâm Thông tin xúc tiến du lịch, *Thống kê du lịch 2010-2014*.
16. Nguyễn Thị Vân (2013), *Phát triển hệ thống đào tạo nguồn nhân lực ngành du lịch ở thành phố Đà Nẵng đến năm 2020*, Đà Nẵng.

Tiếng Anh

1. Ann Maycunich Gilley, *Critical issues in Human Resource Development*, Địa chỉ: <http://www.amazon.com/Critical-Issues-HRD-Twenty-first-Century/dp/0738207632>
2. Vũ Trọng Cường (2013), *Sustainable cultural tourism management in Vietnam: an analytical study of HoiAn city experience*, City of Malolos.
3. Juliana Kheng Mei Soh Ms (2008), *Human Resource Development in the Tourism Sector in Asia*, Địa chỉ: <http://scholarworks.umass.edu/palat/>
4. Vesna Jankovic Milic (2011), “Human resources in tourism as a factor of its employment and competitiveness growth – comparative analysis of Serbia and surrounding countries”, *Economic and Organization*, 8 (4), 433-445.
5. Y Chitra Rekha, *Human resource development in Tourism Industry*, Địa chỉ: http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2365729
6. John M. Ivancevich (2010), *Human resource management*, The McGraw-Hill Companies.

PHỤ LỤC

Phiếu khảo sát dành cho cán bộ quản lý

Tôi là Nguyễn Thị Cẩm Hà - tác giả cao học Trường Đại học Lao động Xã hội tại Hà Nội. Tôi thực hiện phiếu khảo sát này phục vụ cho luận văn tốt nghiệp với đề tài *Nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp ở thành phố Hội An*. Tôi xin cam kết tất cả thông tin sau đây sẽ được bảo mật tuyệt đối. Rất mong ông/bà dành thời gian trả lời những câu hỏi sau đây.

Tên doanh nghiệp:

Số lượng lao động:

Những vị trí là lao động trực tiếp làm công tác du lịch:

.....

.....

Số lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch:

Xin mời ông/bà tiếp tục trả lời những câu hỏi dưới đây bằng số liệu đã thống kê tại doanh nghiệp qua các năm 2010-2014, có/ không, hoặc chấm điểm theo thang đo bên dưới đối với những câu hỏi định tính.

Mức độ	Rất đồng ý	Đồng ý	Bình thường	Không đồng ý	Chưa xác định được
Thang điểm	5	4	3	2	1

TT	Nội dung	2010	2011	2012	2013	2014
1	Lao động trực tiếp làm công tác du lịch có vai trò rất quan trọng trong quá trình hoạt động của doanh nghiệp					
2	Doanh nghiệp gặp khó khăn trong quá trình làm việc khách nước ngoài Cụ thể:.....					
Khóa đào tạo, bồi dưỡng do doanh nghiệp tự mở hoặc liên kết						
3	Lao động trực tiếp làm công tác du lịch có được cử đi học không?					
4	Số lượng khóa đào tạo, bồi dưỡng dành cho lao động trực tiếp làm công tác du lịch tại doanh nghiệp					
5	Số lượng lao động trực tiếp được cử đi học					
6	Tổng chi phí cho các khóa đào tạo, bồi dưỡng					
7	Năng lực làm việc sau đào tạo, bồi dưỡng					
8	Kỹ năng xử lý công việc sau đào tạo, bồi dưỡng					
9	Thái độ làm việc sau đào tạo, bồi dưỡng					
10	Khả năng lợi nhuận của DN sau đào tạo, bồi dưỡng					
11	Khách du lịch có phản hồi tốt đối với những lao động này					
Doanh nghiệp hỗ trợ lao động tự đào tạo, bồi dưỡng						
12	Người lao động có được tạo điều kiện tự đào tạo không?					
13	Số lượng lao động tham gia tự đào tạo					
14	Tổng kinh phí hỗ trợ người lao động					

15	Năng lực làm việc làm việc sau các khóa					
16	Kỹ năng xử lý công việc sau các khóa					
17	Thái độ làm việc sau các khóa					
18	Khả năng tăng lợi nhuận của DN					
19	Khách du lịch có phản hồi tốt đối với những lao động này					
Các chính sách nhằm hỗ trợ nâng cao chất lượng lao động						
20	Thù lao lao động luôn đảm bảo tái sản xuất sức lao động					
21	Thù lao lao động luôn đảm bảo công bằng giữa người lao động					
22	Thù lao lao động luôn đảm bảo công bằng môi trường bên trong và bên ngoài					
23	Đánh giá lao động luôn đảm bảo công bằng giữa người lao động					
24	Những người lao động trong doanh nghiệp có quan hệ tốt, vui vẻ					
Các hoạt động nhằm đảm bảo sức khỏe						
25	Có bao nhiêu hoạt động đảm bảo sức khỏe thể chất cho người lao động					
26	Có bao nhiêu hoạt động đảm bảo sức khỏe tinh thần cho người lao động					
27	Doanh nghiệp chủ động sắp xếp bố trí thời gian làm việc, điều kiện làm việc đảm bảo sức khỏe cho người lao động					
28	Năng lực làm việc của người lao động sau các hoạt					

	động					
29	Thái độ làm việc của người lao động sau các hoạt động đó					

Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Doanh nghiệp

Xin chân thành cảm ơn ông/bà đã tham gia khảo sát!

Phiếu điều tra cho người lao động

Tôi là Nguyễn Thị Cẩm Hà - tác giả cao học Trường Đại học Lao động Xã hội tại Hà Nội. Tôi thực hiện phiếu khảo sát này phục vụ cho luận văn tốt nghiệp với đề tài *Nâng cao chất lượng lao động trực tiếp làm công tác du lịch tại các doanh nghiệp ở thành phố Hội An*. Tôi xin cam kết tất cả thông tin sau đây sẽ được bảo mật tuyệt đối. Rất mong ông/bà dành thời gian trả lời những câu hỏi sau đây.

Anh/chị làm việc tại doanh nghiệp:.....

Chức vụ hiện nay:

Thâm niên làm việc:

Tích cực

Tiêu cực

TT	Nội dung	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> ← Tích cực Tiêu cực → </div>				
		5	4	3	2	1
1	Anh/chị có được tham gia khóa đào tạo, bồi dưỡng do DN tổ chức					
2	Anh/chị sử dụng được nhiều kiến thức sau khóa đào tạo, bồi dưỡng do doanh nghiệp tổ chức					
3	Anh/chị có được tạo điều kiện tự đào tạo, bồi dưỡng					
4	Kinh phí được hỗ trợ					
5	Năng lực làm việc tốt sau tự đào tạo, bồi dưỡng					
6	Kỹ năng xử lý công việc tốt sau khi tự đào tạo, bồi dưỡng					
7	Thái độ làm việc tốt sau khi tự đào tạo, bồi dưỡng					
8	Thù lao lao động tại doanh nghiệp đủ tái sản xuất sức lao động					
9	Thù lao luôn đảm bảo công bằng giữa những người					

	lao động					
10	Thù lao luôn đảm bảo công bằng so với thị trường bên ngoài					
11	Đánh giá lao động luôn đảm bảo tính công bằng					
12	Chính sách tiền lương theo đánh giá thực hiện công việc					
13	Hệ thống lương được quy định rõ ràng, minh bạch					
14	Tiền thưởng tương xứng với thành tích					
15	Chính sách phúc lợi hợp lý					
16	Duy trì mức lương hiện tại					
17	Quan hệ giữa các đồng nghiệp tốt, vui vẻ					
18	Tự do thể hiện ý kiến với cấp trên					
19	Cảm thấy được tôn trọng					
20	Anh/chị được tham gia khám sức khỏe định kỳ					
21	Anh/chị được tham gia hoạt động thể dục thể thao					
22	Anh/chị được tham gia nhiều các hoạt động đảm bảo sức khỏe tinh thần					
23	Anh/chị luôn được doanh nghiệp bố trí, sắp xếp thời gian làm việc, điều kiện làm việc hợp lý, đảm bảo sức khỏe					
24	Anh/chị nhận thường được phản hồi tốt từ phía khách hàng về cách làm việc của bản thân					
25	Anh/chị gặp khó khăn trong quá trình làm việc với khách nước ngoài Cụ thể:.....					

Xin chân thành cảm ơn anh/chị đã tham gia khảo sát!