

## GIẢI PHÁP ĐÀO TẠO NHÂN LỰC DU LỊCH TẠI CỘNG ĐỒNG Ở TỈNH PHÚ THỌ

Nguyễn Thị Huyền<sup>1</sup>

*Tóm tắt:* Nhân lực là yếu tố cốt lõi tạo nên chất lượng dịch vụ, sản phẩm du lịch. Vấn đề đào tạo nhân lực du lịch luôn là một bài toán khó đối với người làm du lịch, đặc biệt là đối với những loại hình sản phẩm du lịch sử dụng nhân lực tại chỗ, nhân lực là người dân tại các địa phương. Du lịch cộng đồng hiện đang là một điểm nhấn tại tỉnh Phú Thọ như một loại hình sản phẩm có lợi thế về tài nguyên và nguồn lực phát triển. Tuy nhiên, vấn đề nhân lực du lịch cộng đồng và đào tạo nhân lực du lịch cộng đồng đang đặt ra nhiều khó khăn, thử thách. Bài viết tập trung bàn về giải pháp đào tạo nhân lực du lịch tại cộng đồng trên địa bàn tỉnh Phú Thọ.

*Từ khóa:* du lịch cộng đồng, nhân lực du lịch, đào tạo nhân lực, đào tạo tại cộng đồng

### 1. MỞ ĐẦU

Nhân lực không chỉ đóng vai trò then chốt cấu thành chất lượng dịch vụ du lịch và sản phẩm du lịch mà còn là một trong các yếu tố quan trọng tạo nên sức hấp dẫn của điểm đến và niềm tin lựa chọn điểm đến của du khách. Tuy nhiên, hiện nay, Việt Nam còn thiếu nhân lực có trình độ chuyên môn, có tay nghề đạt tiêu chuẩn quốc tế. Chất lượng nguồn nhân lực du lịch Việt Nam chưa đáp ứng được nhu cầu phát triển ngành du lịch trong nước [5]. Bởi vậy, bên cạnh việc chú trọng các yếu tố như tài nguyên du lịch, cơ sở hạ tầng, vật chất - kỹ thuật du lịch, vấn đề chất lượng nhân lực cần phải được quan tâm và đầu tư thích đáng cũng như giải quyết ưu tiên ngay khi mới bắt đầu có hoặc chuẩn bị cho hoạt động du lịch tại một điểm đến. Việc đào tạo nhân lực du lịch tại các điểm du lịch cộng đồng đã được tiến hành như một nhiệm vụ bắt buộc để có thể vận hành công việc song ở mỗi nơi, mỗi điểm, mỗi địa phương sẽ có những đặc thù khác nhau liên quan tới nhiều khía cạnh.

Đối với nhân lực du lịch cộng đồng ở tỉnh Phú Thọ, chúng ta sẽ cần phải nhìn nhận kỹ lưỡng hơn về các đặc điểm đối tượng dân cư, vị trí địa lý của điểm đến, không gian văn hóa, các điều kiện về quản lý con người cho tới tài nguyên du lịch, sản phẩm dịch vụ. Từ đó, xác định được những khó khăn, những điểm yếu để lựa chọn, xác định các giải pháp phù hợp cho công tác đào tạo nhân lực du lịch.

---

<sup>1</sup> Trường Đại học Hùng Vương

## 2. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

### 2.1. Hiện trạng nguồn nhân lực du lịch cộng đồng và công tác đào tạo nhân lực du lịch cộng đồng ở tỉnh Phú Thọ

*Khái lược về loại hình du lịch cộng đồng*

Về mặt khái niệm, theo Nicole Hausle và Wolfgang Strasdas (2009): “Du lịch cộng đồng là mô hình phát triển du lịch trong đó chủ yếu là người dân địa phương đứng ra phát triển và quản lý. Lợi ích kinh tế có được từ du lịch sẽ đọng lại nền kinh tế địa phương”. Khái niệm này nhấn mạnh vai trò chính yếu của người dân địa phương trong vấn đề phát triển du lịch ngay trên địa bàn quản lý. Du lịch cộng đồng bắt đầu xuất hiện từ những năm cuối thập niên 90 của thế kỷ 20 ở các tỉnh miền núi Phía Bắc Việt Nam, được hiểu là hoạt động làm du lịch của một cộng đồng dân cư, bắt đầu là tự phát ở những nơi có các danh lam thắng cảnh, di tích lịch sử hấp dẫn du lịch. Có thể coi đây là loại hình du lịch mang lại nhiều lợi ích phát triển kinh tế bền vững nhất cho cư dân bản địa bởi vì bên cạnh việc giúp người dân bảo vệ tài nguyên môi trường sinh thái còn đóng góp vào việc bảo tồn và phát huy những nét văn hoá độc đáo của địa phương [1]. Trên thực tế, hiện nay, loại hình này đã trở nên phổ biến, trở thành điển hình ở nhiều địa phương, tạo ra nhiều lợi ích cho cả du khách và điểm đến du lịch. Ở góc nhìn xu thế, loại hình du lịch này còn đáp ứng nhu cầu “du lịch chậm” ngày càng gia tăng của thị trường du lịch cũng như đáp ứng yêu cầu “phát triển bền vững”. Các địa phương có điều kiện, nguồn lực và định hướng phát triển du lịch đều đặt quan tâm tới mong đợi trải nghiệm một cách chân thực và sâu sắc không gian sinh thái tự nhiên và môi trường nhân văn đặc sắc, độc đáo tại các điểm du lịch của du khách song lại cần phải đối mặt với việc đảm bảo hài hòa các lợi ích về kinh tế, xã hội và môi trường của điểm du lịch, của cộng đồng dân cư và của địa phương.

*Nhân lực du lịch cộng đồng và thực tiễn vấn đề nhân lực du lịch cộng đồng*

Nguồn nhân lực cho du lịch cộng đồng bao gồm cán bộ quản lý, điều hành tại các điểm, khu du lịch cộng đồng; đội ngũ điều khiển các phương tiện vận chuyển; thuyết minh viên, hướng dẫn viên du lịch cộng đồng; các hộ gia đình kinh doanh dịch vụ du lịch (lưu trú, ăn uống, bán hàng lưu niệm, biểu diễn ..) tại các thôn bản. Thực tiễn cho thấy, vấn đề nhân lực du lịch vừa là thách thức vừa là điểm yếu của hình thức du lịch cộng đồng. Giải quyết được vấn đề nhân lực du lịch cộng đồng là việc biến điểm yếu thành điểm mạnh, lợi thế, biến thách thức trở thành cơ hội. Các địa phương có du lịch cộng đồng phát triển cũng đồng thời là những địa phương giải quyết tốt bài toán nhân lực du lịch cộng đồng. Với điển hình phát triển du lịch cộng đồng Hội An, tỉnh Quảng Nam là địa phương có kinh nghiệm trong công tác đào tạo, bồi dưỡng nhân lực du lịch cộng đồng hiệu quả. Năm 2023, Ủy ban nhân dân Tỉnh đã ban hành Kế hoạch về *Phát triển nguồn*

*nhân lực ngành du lịch tỉnh Quảng Nam đến năm 2025* trong đó có nội dung và kế hoạch đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng cho 4 nhóm đối tượng bao gồm quản lý, nhân viên đang làm việc tại các đơn vị kinh doanh du lịch; các hộ kinh doanh du lịch, cộng đồng dân cư tại các điểm du lịch; đội ngũ công chức, viên chức làm công tác quản lý nhà nước về du lịch; học sinh đã tốt nghiệp trung học cơ sở và tương đương trở lên trên địa bàn Tỉnh. Hình thức đào tạo là tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ du lịch, kiến thức văn hóa lịch sử địa phương, tập huấn du lịch cộng đồng, du lịch xanh... Nguồn lực phục vụ đào tạo bao gồm kinh phí thực hiện từ nguồn ngân sách nhà nước, kinh phí của doanh nghiệp và các nguồn huy động hợp pháp khác; sự hỗ trợ từ các tổ chức quốc tế về chuyên môn kỹ thuật và nhân lực tham gia đào tạo [3].

Như vậy, công tác đào tạo nhân lực du lịch cộng đồng đã được đặt ngang hàng về cả tầm quan trọng và mức độ tập trung ưu tiên đầu tư. Hơn nữa, chính sách đào tạo này cũng cho thấy sự nhận thức đúng đắn và hành động vào cuộc của các bên liên quan (nhà nước, doanh nghiệp và cộng đồng xã hội) đối với vấn đề nhân lực du lịch và đào tạo nguồn nhân lực du lịch.

Đối với tỉnh Phú Thọ, về chủ trương, chính sách, trong Kế hoạch Phát triển du lịch Tỉnh giai đoạn 2021 - 2025 đã xác định:

- Xây dựng và phát triển mô hình du lịch cộng đồng tại Vườn quốc gia Xuân Sơn (huyện Tân Sơn): Hỗ trợ, hướng dẫn người dân địa phương tổ chức các hoạt động du lịch dịch vụ homestay, phát triển loại hình du lịch cộng đồng phục vụ khách tham quan trải nghiệm khám phá bản sắc văn hóa, dân tộc Dao, Mường; cải tạo cảnh quan môi trường thôn xóm xanh sạch đẹp, bảo tồn gìn giữ không gian sinh hoạt cộng đồng, văn nghệ dân gian, phong tục tập quán, trang phục dân tộc, khuôn viên nhà ở dân tộc Dao Mường theo bản sắc truyền thống tại các bản Lạng, bản Côi, bản Lấp.

- Đẩy mạnh phát triển du lịch cộng đồng tại các địa phương có tiềm năng phát triển du lịch, hỗ trợ, khuyến khích người dân tại các địa phương dựa trên thế mạnh các giá trị di sản văn hóa, bản sắc vùng miền, tài nguyên du lịch sinh thái thái, hoạt động nông nghiệp, làng nghề truyền thống theo mô hình “mỗi xã một sản phẩm”... Xây dựng mô hình du lịch cộng đồng phục vụ khách du lịch khám phá trải nghiệm: Du lịch văn hóa cộng đồng Hùng Lô, “một ngày làm nông dân” gắn với khai thác dịch vụ ăn uống thưởng thức ẩm thực phục vụ khách từ sản phẩm nông nghiệp đặc sản địa phương phục vụ khách du lịch trải nghiệm [6, tr.8,9].

Hiện tại, trên địa bàn Tỉnh có một số điểm du lịch cộng đồng tiêu biểu như sau:

- (1) Các bản trong vùng lõi Vườn Quốc gia Xuân Sơn (Vườn) (huyện Tân Sơn)
- (2) Long Cốc (huyện Tân Sơn)

### (3) Hùng Lô (thành phố Việt Trì)

Trong đó, hoạt động du lịch cộng đồng ở Xuân Sơn diễn ra sớm nhất và sôi động nhất từ sau khi Vườn Quốc gia được thành lập những năm 2000. Vườn quốc gia Xuân Sơn đứng thứ 3 so với hơn 30 vườn quốc gia trong toàn quốc về đa dạng sinh học. Diện tích Vườn rộng, dân cư sống xen kẽ đông, bao gồm cả vùng lõi. Cảnh quan tự nhiên đẹp, hấp dẫn. Lượng khách và doanh thu từ hoạt động du lịch ở Xuân Sơn ngày càng tăng với số lượng 13 cơ sở homestay. Hùng Lô là làng cổ có nguồn tài nguyên đặc sắc, đa dạng. Do điều kiện vị trí khu vực vệ tinh của Khu di tích lịch sử Đền Hùng, thuộc thành phố Việt Trì, gần nút giao cao tốc Nội Bài - Lào Cai nên Hùng Lô có nhiều điều kiện phát triển du lịch. Song, hoạt động du lịch chủ yếu là trải nghiệm di sản làng cổ trong ngày, chưa có hoạt động lưu trú. Hiện tại mới bắt đầu có hộ kinh doanh homestay. Long Cốc cũng là điểm thu hút khách trong vài năm trở lại đây với nguồn tài nguyên độc đáo là cảnh quan đồi chè. Song hoạt động du lịch cũng còn hạn chế với số lượng 5 cơ sở homestay. Đội ngũ nhân lực ở tất cả các điểm này phần lớn chưa được qua đào tạo về nghiệp vụ du lịch và thường hoạt động không thường xuyên, phụ thuộc vào khách du lịch, đặc biệt tập trung ở Xuân Sơn. Đó là lao động trực tiếp kinh doanh ăn uống, lưu trú, cung cấp các dịch vụ ăn uống, ngủ, nghỉ, thợ chụp ảnh, bán hàng lưu niệm, đặc sản cho du khách.

Theo khảo sát trực tiếp của nhóm nghiên cứu đề tài (2 đợt: tháng 6/2023, tháng 4/2024) và thông qua thu thập thông tin đánh giá từ cán bộ quản lý phụ trách điểm Xuân Sơn của Trung tâm Thông tin - Xúc tiến du lịch tỉnh Phú Thọ, ba vấn đề nổi cộm hiện nay của nhân lực cộng đồng tại Xuân Sơn là thuyết minh hướng dẫn, ẩm thực và vệ sinh môi trường. Hiện tại, hướng dẫn viên của 3 điểm du lịch trong Vườn sau các đợt tập huấn nghiệp vụ đã đáp ứng được với số lượng từ 15-16 người. Tuy nhiên, chất lượng dịch vụ chưa đảm bảo. Chưa có bài thuyết minh thống nhất, thông tin thuyết minh chưa được chuẩn hóa, phong thái và kỹ năng thuyết minh chưa thực sự đáp ứng được nhu cầu thực tiễn. Vấn đề ẩm thực hiện nay còn thiếu đa dạng, sáng tạo và đặc sắc về thực đơn, danh mục món ăn và phương thức chế biến, bày biện. Nếu du khách lưu lại và dùng dịch vụ ăn uống tới bữa thứ 2 là thực đơn bị lặp lại. Kỹ năng, kiến thức về ẩm thực, dinh dưỡng cũng như xây dựng thực đơn, kỹ năng phục vụ còn khá hạn chế. Đặc biệt, vấn đề vệ sinh môi trường, cảnh quan là một vấn đề khá nan giải. Các hộ kinh doanh homestay chưa có phân loại rác; khu vực các điểm du lịch (bãi tắm, suối, đường đi, khu vực check-in..) cũng như các khu vực chế biến thực phẩm cũng chưa đảm bảo vệ sinh.

Ba yếu tố nêu trên lại gắn với những tiêu chí quan trọng đánh giá chất lượng sản phẩm du lịch cộng đồng. Có nhiều nguyên nhân cộng hưởng khiến cho chất lượng nhân lực địa phương cũng như việc đào tạo chuẩn hóa và nâng cao chất lượng nhân lực gặp

khó khăn. Một là sự chồng chéo của nhiều đơn vị quản lý. Hiện tại có 3 điểm du lịch trên địa bàn huyện Tân Sơn được công nhận là Điểm du lịch cộng đồng Bản Dù; Điểm du lịch sinh thái cộng đồng Bản Cỏi và Điểm du lịch sinh thái Thác Ngọc. Điểm Bản Dù do Ủy ban nhân dân xã Xuân Sơn quản lý, hai điểm còn lại do Ban Quản lý Vườn quốc gia Xuân Sơn quản lý. Bên cạnh đó, các vấn đề liên quan đến nhân lực như quản lý, điều phối, đào tạo, bồi dưỡng gặp khó khăn do khó có thể có tiếng nói chung giữa các bên liên quan, trong đó có thêm cơ quan quản lý nhà nước (Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch cùng với các đơn vị chuyên môn trực thuộc như Trung tâm Thông tin - Xúc tiến, các Phòng, Ban, Trung tâm cấp huyện. Hai là, trình độ nhận thức và đặc điểm tâm lý của cộng đồng cư dân còn nhiều vấn đề hạn chế. Tuy là khu vực phát triển du lịch cộng đồng sớm hơn và quy mô lớn hơn cả trong ba địa điểm song hiện tại lại đang gặp nhiều vướng mắc, khó khăn về tư duy, nhận thức cũng như việc triển khai công tác đào tạo nhân lực hơn hai điểm còn lại. Vấn đề nhân lực và đào tạo nhân lực du lịch cộng đồng đã được cơ quan quản lý nhà nước và các cấp chính quyền lưu tâm, đặc biệt là công tác giáo dục, đào tạo - quá trình cho phép con người tiếp thu các kiến thức, học các kỹ năng mới và thay đổi các quan điểm hay hành vi và nâng cao khả năng thực hiện công việc của các cá nhân [2, tr.185].

Trong thời gian qua, các cơ quan quản lý nhà nước (Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch tỉnh Phú Thọ, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn) đã rất nỗ lực trong việc hỗ trợ công tác đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng cho đội ngũ nhân lực du lịch cộng đồng thông qua các lớp tập huấn, các chuyên đề bồi dưỡng cả về kiến thức và nghiệp vụ du lịch. Năm 2023, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn tỉnh Phú Thọ đã mở khóa tập huấn “Nâng cao kiến thức về công tác làm du lịch nông thôn trong xây dựng nông thôn mới” dành cho các đối tượng là cán bộ phòng nông nghiệp huyện, cán bộ xã và các hộ gia đình tại các điểm triển khai mô hình, chủ thể hợp tác xã, doanh nghiệp có nhu cầu liên kết phát triển du lịch nông thôn. Mục tiêu của khóa học là đẩy mạnh phát triển du lịch nông thôn gắn với phát huy tiềm năng, lợi thế về nông nghiệp, làng nghề, văn hóa và môi trường sinh thái của các địa phương, nhằm nâng cao chất lượng đời sống vật chất, tinh thần của người dân nông thôn, góp phần chuyển dịch cơ cấu kinh tế nông thôn theo hướng tích hợp đa giá trị, bao trùm và phát triển bền vững.

Nội dung chính bao gồm các vấn đề: (1) Vai trò của du lịch cộng đồng trong phát triển kinh tế nông thôn; (2) Quy tắc ứng xử văn minh du lịch; (3) Bộ tiêu chí đánh giá điểm đến du lịch; (4) Kiến thức trong kinh doanh dịch vụ lưu trú homestay; (5) Thực hành các kỹ năng như giao tiếp, ứng xử phục vụ khách du lịch, các nghiệp vụ như lễ tân, đón tiếp khách, phục vụ buồng phòng, dọn dẹp vệ sinh chung, giữ gìn vệ sinh môi trường cảnh quan, đảm bảo an ninh an toàn cho khách du lịch...

Thời gian vừa qua, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã tổ chức một chương trình tập huấn dài ngày (từ tháng 3 tới tháng 5) với nhiều khóa lớp đa dạng về nghiệp vụ như nghiệp vụ hướng dẫn du lịch dành cho đối tượng cán bộ Phòng Văn hóa và Thông tin, Trung tâm Văn hóa, Thể thao, Du lịch và Truyền thông huyện Tân Sơn; cán bộ Ban quản lý Vườn Quốc gia Xuân Sơn; cán bộ xã, giáo viên các cơ sở giáo dục, người làm nhiệm vụ tại các điểm tham quan du lịch trên địa bàn huyện Tân Sơn; nghiệp vụ lễ tân, phục vụ bàn, nghiệp vụ buồng, chế biến món ăn, pha chế đồ uống, nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm, kỹ năng quay dựng video, chụp ảnh trên phần mềm điện thoại thông minh, sử dụng công nghệ thông tin trong quảng bá du lịch và bồi dưỡng Tiếng Anh giao tiếp cho cộng đồng phục vụ khách du lịch dành cho các homestay và người dân có điều kiện tham gia kinh doanh dịch vụ du lịch phục vụ du khách, cán bộ xã, giáo viên các cơ sở giáo dục của địa phương có khả năng hướng dẫn du lịch và làm công tác quảng bá du lịch tại Long Cốc. Tuy nhiên, kết quả và hiệu quả của chương trình còn nhiều vấn đề cần bàn luận, đặc biệt là nhận thức về ý nghĩa của việc học tập, nâng cao năng lực làm du lịch cũng như sự sẵn sàng của người học. Tuy hoạt động du lịch ở Long Cốc là mới nhất, song tâm thế, nhận thức của cộng đồng làm du lịch lại sẵn sàng và tích cực, chủ động hơn. Ngoài chương trình nêu trên của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, các chủ homestay ở Long Cốc còn tích cực, chủ động tham gia các lớp tập huấn, chuyên đề của Sở Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn, của Hiệp hội Du lịch Tỉnh. Tuy nhiên, đối với lớp bồi dưỡng nghiệp vụ thuyết minh, hướng dẫn tại Xuân Sơn, nhận thức và tâm thế của người học chưa đồng đều. Chỉ có khoảng hơn một nửa học viên thể hiện nhận thức tích cực ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng phục vụ, việc học tập nâng cao trình độ, năng lực phục vụ. Kết quả sát hạch cũng phản ánh thực tế đó, chỉ có 18/khoảng 30 người đạt yêu cầu để được cấp thẻ hướng dẫn viên tại điểm. Trong đó, chỉ có khoảng 50 % tạm thời đạt yêu cầu căn bản bước đầu về kỹ năng thuyết minh, hướng dẫn (Theo đánh giá trực tiếp sau khóa học của cán bộ quản lý, phụ trách lớp học, Trung tâm Thông tin - Xúc tiến du lịch tỉnh Phú Thọ, đánh giá của đào tạo viên cơ sở đào tạo du lịch trên địa bàn Tỉnh, Trường Đại học Hùng Vương).

Điều đáng lưu tâm nhất chính là nhận thức về du lịch và việc nâng cao năng lực làm du lịch cộng đồng. Đối chiếu trên cả 3 khu vực (Hùng Lô, Long Cốc, Xuân Sơn), vấn đề này có nhiều khác biệt, chênh lệch lớn. Ở Hùng Lô, người dân sẵn sàng tham gia vào hoạt động du lịch song do chưa có hoạt động lưu trú và sản phẩm du lịch mới chỉ dừng ở tham quan trải nghiệm trong vòng 1 nửa ngày là phổ biến nên còn hạn chế trong việc tham gia cũng như đầu tư, bồi dưỡng nâng cao chất lượng nhân lực. Ở Long Cốc, hoạt động du lịch mới bắt đầu diễn ra trong một vài năm trở lại đây với việc phát hiện và “đánh thức” tiềm năng về cảnh quan độc đáo. Sản phẩm du lịch hầu như còn nguyên sơ, dừng lại ở

việc tham quan, check-in, ngắm cảnh, chụp ảnh, ít lưu trú và chưa có dịch vụ bổ sung giữ chân khách lưu trú. Tuy nhiên, tâm thế của người dân lại đặc biệt sẵn sàng, tích cực, chủ động nhất so với cả 3 khu vực. Khu vực Xuân Sơn tuy có hoạt động du lịch nhiều năm nay (ít nhất khoảng 15 năm trở lại đây) được đầu tư về điểm đến (hạ tầng, cảnh quan..) đặc biệt là nhân lực nhiều hơn cả. Nhưng nhận thức cũng như tâm thế trong du lịch của người dân còn rất hạn chế, thiếu tính chủ động, không sẵn sàng và ngại thay đổi (kết quả khảo sát thông qua các khóa học; kết quả phỏng vấn trực tiếp của nhóm nghiên cứu). Đây chính là trở ngại lớn nhất trong công tác đào tạo nhân lực du lịch cộng đồng ở khu vực Xuân Sơn cũng là vấn đề cần phải đổi mới trong việc xây dựng và triển khai các hoạt động đào tạo ở tất cả các điểm du lịch cộng đồng ở tỉnh Phú Thọ.

## **2.2. Các giải pháp đào tạo nhân lực du lịch cộng đồng ở tỉnh Phú Thọ**

Việc đào tạo nhân lực du lịch một cách bài bản từ kỹ năng, nghiệp vụ cho tới thái độ tích cực, nhận thức đúng đắn quyền lợi và trách nhiệm của cộng đồng địa phương tại điểm đến du lịch là một trong những yếu tố quan trọng trong hoạt động quản lý điểm đến [7, tr. 26]. Vì vậy, giải pháp đào tạo nhân lực du lịch cộng đồng cần phải xem là một nhiệm vụ chung của nhiều bên liên quan với rất nhiều các công việc, lộ trình cần phải thống nhất, lên khung và tổ chức thực hiện một cách nghiêm túc. Chúng tôi xin đưa ra một số giải pháp mang tính căn bản trước mắt có thể đặt ra đối với việc đào tạo nhân lực du lịch cộng đồng ở tỉnh Phú Thọ hiện nay.

(1) Xây dựng cơ chế và chính sách cụ thể, thiết thực hơn đối với công tác đào tạo nhân lực du lịch cộng đồng; tập trung mọi biện pháp nâng cao nhận thức của cộng đồng để họ chủ động, tích cực và sẵn sàng tham gia hoạt động đào tạo cũng như hoạt động du lịch; khuyến khích và huy động sự hỗ trợ, tham gia của cộng đồng xã hội (các cơ sở đào tạo, các chuyên gia đào tạo, tư vấn chuyên môn, các tổ chức xã hội, các doanh nghiệp, cá nhân...) vào hoạt động giáo dục, đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn và tư vấn chuyên môn cho cộng đồng trong việc bảo vệ, khai thác nguồn tài nguyên du lịch, môi trường cảnh quan sinh thái tại điểm du lịch.

(2) Xây dựng và có phương án khả thi triển khai mô hình đào tạo tại cộng đồng phù hợp với từng địa phương, điểm du lịch. Trong đó, cần gắn kết chặt chẽ mối quan hệ giữa các bên liên quan trên cơ sở ràng buộc trách nhiệm và quyền lợi, đảm bảo nguyên tắc “Thường xuyên trao đổi tham khảo ý kiến cộng đồng địa phương và các đối tượng có liên quan trong quá trình hoạt động phát triển du lịch” [4, tr.30, 31]. Cụ thể, đối với hoạt động đào tạo tại cộng đồng, cần phải có một đại diện thống nhất của các bên liên quan bao gồm: người dân, chính quyền, Ban quản lý Vườn/Quản lý làng nghề (Hùng Lô), Hợp tác xã nghề nghiệp (chè Long Cốc, mì Hùng Lô), cơ quan quản lý nhà nước (Sở VH, TT & Du lịch, Trung tâm Thông tin, Xúc tiến du lịch Tỉnh và Phòng/Trung tâm cấp huyện).

(3) Xây dựng và triển khai các mô hình đào tạo và chương trình đào tạo đa dạng về hình thức, nội dung, từ ngắn hạn đến lâu dài, chia nhỏ các khối kiến thức, kỹ năng nghiệp vụ, đào tạo tập trung lớp cỡ lớn, đào tạo thường xuyên các nhóm nhỏ.

(4) Có cơ chế giám sát, đánh giá hiệu quả các chương trình, hoạt động đào tạo nhân lực du lịch cho cộng đồng định kỳ và quyết liệt trong nhìn nhận thiếu sót, yếu kém và điều chỉnh. Kèm theo đó là chế tài cụ thể đối với các hành vi thiếu trách nhiệm trong phối hợp, liên kết và triển khai các giải pháp đào tạo nhân lực du lịch cộng đồng.

(5) Chú trọng nâng cao năng lực tự đào tạo cho cộng đồng như một điểm mấu chốt để duy trì hiệu quả của công tác đào tạo, bồi dưỡng nhân lực du lịch cộng đồng. Bởi vì tự đào tạo (hay khả năng dạy lại cho người khác) là cấp độ cao nhất của việc học tập đồng thời cũng là giải pháp khắc phục hạn chế về điều kiện tham gia học tập trung tại cơ sở đào tạo cũng như sự phụ thuộc vào các bên hỗ trợ.

(6) Việc xây dựng và triển khai các mô hình đào tạo phù hợp, riêng cần được ưu tiên, đầu tư.

Trong đó, các giải pháp từ số (1) tới số (4) có thể là giải pháp chung cho các điểm du lịch cộng đồng, các địa phương, song cần được cụ thể hóa dựa trên điều kiện triển khai thực tế của tỉnh Phú Thọ và của riêng từng điểm du lịch cộng đồng như đã phân tích. Giải pháp số (5) và (6) là hai giải pháp trọng tâm mà nhóm nghiên cứu tập trung bàn luận, đặc biệt tập trung đề xuất xây dựng và triển khai mô hình đào tạo nhân lực du lịch tại cộng đồng áp dụng cho tỉnh Phú Thọ, được trình bày cụ thể dưới đây.

Đào tạo tại cộng đồng được coi là một trong các hình thức đào tạo dựa trên tiêu chí địa điểm đào tạo xuất phát từ điều kiện thực tiễn của người học và tính ứng dụng tại chỗ (cùng với các hình thức đào tạo trong trường (cơ sở đào tạo), đào tạo tại doanh nghiệp). Do các điều kiện đặc thù, việc tham gia các chương trình đào tạo chính quy, tập trung, dài hạn ngoài địa bàn là khó khăn lớn đối với nhân lực du lịch cộng đồng. Bởi vậy, đào tạo tại cộng đồng (địa lý, dân cư) là giải pháp tối ưu. Nghiên cứu về vấn đề đào tạo nhân lực liên quan tới cộng đồng, đã có những công trình đề cập sâu như đề tài nghiên cứu “Mô hình đào tạo nghề dựa vào cộng đồng ở nông thôn trong quá trình chuyển đổi cơ cấu kinh tế của Việt Nam”, được tài trợ bởi Quỹ Khoa học và Công nghệ Quốc gia (NAFOSTED). Trong đó, thuật ngữ *đào tạo dựa vào cộng đồng* (community - based training) được hiểu là chương trình đào tạo được thiết kế để đáp ứng việc đào tạo kỹ năng nghề và những kiến thức kinh doanh cho một cộng đồng (địa lý hoặc dân cư) nhằm mục đích nâng cao thu nhập cho người hoặc giúp người dân có được việc làm và tự tạo việc làm. Đó là việc đào tạo do cộng đồng, vì cộng đồng, tại cộng đồng [8, tr.1]



Như vậy, trong bài viết này, chúng tôi sử dụng thuật ngữ *mô hình đào tạo nhân lực du lịch tại cộng đồng* (training in the community) cũng với hàm nghĩa như trên song được làm rõ như sau: Mô hình đào tạo nhân lực du lịch tại cộng đồng là một giải pháp về đào tạo nhân lực du lịch với việc triển khai các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn, giáo dục dành cho lao động phục vụ hoạt động du lịch tại địa điểm du lịch, tại cộng đồng dân cư làm du lịch. Giải pháp này nhấn mạnh về mặt địa điểm với hai đặc điểm quan trọng như sau:

(1) Các chương trình, nội dung đào tạo được thiết kế dựa trên các điều kiện thực tiễn tại cộng đồng như đặc điểm lao động (thành phần dân cư, trình độ văn hóa, nhận thức...), đặc điểm tài nguyên và sản phẩm du lịch, điều kiện hạ tầng, cơ sở vật chất, kỹ thuật du lịch, đối tượng khách, hiện trạng chất lượng dịch vụ, phục vụ. Trong đó, phương pháp đào tạo “cầm tay, chỉ việc” cần được ưu tiên cả về thời lượng và sự tập trung do hạn chế về nhận thức của đối tượng người học [9, tr.248]

(2) Việc tổ chức đào tạo, kiểm tra, đánh giá kết quả đào tạo được đặt tại cộng đồng, gắn với hoạt động thực tế, bối cảnh thực tế và có sự tham gia của các bên liên quan (cơ quan quản lý nhà nước, chính quyền địa phương, doanh nghiệp...)

(3) Chú trọng đào tạo năng lực tự đào tạo cho cộng đồng. Năng lực này vừa đảm bảo tính liên tục, hiệu quả trong đào tạo, bồi dưỡng vừa đảm bảo tính hiệu quả về thay đổi nhận thức thực sự của người dân trong hoạt động du lịch.

Mô hình này được khái quát qua sơ đồ ba bên: Đào tạo viên - Cộng đồng - Quản lý nhà nước.



**Hình 1:** Mô hình đào tạo nhân lực du lịch tại cộng đồng

Trong đó, cần tập trung ở 3 bước công việc mang tính quy trình. Trước tiên là giáo dục, tuyên truyền thay đổi, nâng cao nhận thức của người dân. Sau đó tiến hành khảo sát xây dựng các chương trình đào tạo, công cụ đo lường hiệu quả và phương pháp kiểm tra, đánh giá và tổ chức thực hiện với sự đồng hành, phối hợp chặt chẽ của các bên liên quan.

Cuối cùng là theo dõi, giám sát, hỗ trợ công tác đào tạo và tự đào tạo của các bên và cộng đồng ở mỗi vai trò liên quan.

### 3. KẾT LUẬN

Nhân tố con người hay nhân lực trong du lịch có vai trò trọng yếu đóng góp cho giá trị và chất lượng của sản phẩm du lịch - một loại hình sản phẩm mà máy móc, công nghệ khó có thể thay thế con người. Đào tạo nhân lực luôn là vấn đề khó khăn ở tất cả các lĩnh vực bởi sản phẩm của đào tạo là con người, không chỉ cần kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm mà còn cần tới tư duy, nhận thức, đặc biệt là thái độ ứng xử, cảm xúc chân thực và nhân văn giữa con người với con người trong ngành nghề dịch vụ nói riêng và hoạt động sống nói chung. Từ đó, các cá nhân hay cộng đồng sẽ hình thành được năng lực thực tiễn để phát triển cộng đồng hướng đến các giá trị bền vững.

Nhìn nhận bức tranh về nhân lực du lịch cộng đồng và thực trạng nguồn nhân lực du lịch cộng đồng ở tỉnh Phú Thọ, chúng ta sẽ nhận thức được rõ ràng hơn nhiệm vụ mà ngành du lịch Tỉnh nói riêng và mỗi bên liên quan tới hoạt động kinh tế du lịch, sinh kế của người dân ở các địa phương có hoạt động du lịch cộng đồng nói chung cần đảm trách. Các giải pháp đào tạo nhân lực du lịch cộng đồng, cụ thể là mô hình đào tạo 3 bên được đề xuất sẽ là một gợi ý tham khảo cho bài toán nhân lực du lịch cộng đồng ở tỉnh Phú Thọ hiện nay. *Nghiên cứu này được tài trợ từ nguồn kinh phí Khoa học - công nghệ của Trường Đại học Hùng Vương, Phú Thọ cho đề tài khoa học, mã số HV11.2023.* Trong các nghiên cứu tiếp theo, chúng tôi dự kiến sẽ có những kết quả thử nghiệm, đánh giá, điều chỉnh và hoàn thiện mô hình hơn như một đóng góp khả thi cho công tác đào tạo nhân lực ngành du lịch.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Đoàn Mạnh Cường, *Phát triển du lịch cộng đồng theo hướng bền vững*, truy cập tại <https://vietnamtourism.gov.vn>, 24/06/2019.
2. Trần Kim Dung (2003), *Quản trị nguồn nhân lực*, Nxb Thống kê, Hà Nội.
3. *Đào tạo nguồn nhân lực cho ngành du lịch: Ba Bộ sẽ cùng bắt tay*, truy cập tại <https://baovanhoa.vn>, đăng ngày 8/2/2023.
4. Vũ Văn Đông (2023), *Phát triển du lịch bền vững*, Nxb Tài chính, Hà Nội.
5. *Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu phục hồi và phát triển*, truy cập tại <https://baovanhoa.vn>, đăng ngày 22/12/2023.
6. UBND Tỉnh Phú Thọ, *Kế hoạch Phát triển du lịch tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2021 - 2025*.

7. Nguyễn Thị Tuyết Mai, Nguyễn Thị Thu Mai (đồng chủ biên) (2020), *Giáo trình Quản lý điểm đến du lịch*, Nxb Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.
8. Phan Văn Nhân (2015), *Mô hình đào tạo nghề dựa vào cộng đồng hướng tới việc làm và phát triển kinh doanh*, Tạp chí Khoa học giáo dục Việt Nam, số 121, 10/2015.
9. Bùi Thị Hải Yến (chủ biên), Phạm Thị Ngọc Diệp, Nguyễn Thị Thúy Hằng, Lê Thị Hiền Thanh, Phạm Bích Thủy (2012), *Du lịch cộng đồng*, Nxb Giáo dục Việt Nam.

### SOLUTIONS FOR TRAINING TOURISM HUMAN RESOURCES IN THE COMMUNITY IN PHU THO PROVINCE

*Nguyen Thi Huyen*

**Abstract:** *Human resources are the core factor that creates the quality of tourism products and services. The issue of training tourism human resources is always a difficult problem for tourism workers, especially for types of tourism products that use local human resources. Community tourism is currently the highlight of Phu Tho province as a type of product with advantages in development resources. However, the issue of community tourism human resources and humanity tourism human resource training is posing many difficulties and challenges. The article focuses on researching solutions for training tourism human resources in the community in Phu Tho province.*

**Keywords:** *tourism human resources, human resource training, human resources training in the community.*

*(Ngày Tòa soạn nhận được bài: 26-3-2024; ngày phản biện đánh giá: 16-4-2024; ngày chấp nhận đăng: 25-4-2024)*