

Triển vọng việc làm ngành du lịch tỉnh Thái Nguyên

Tóm tắt

Là một trong những thành viên của dự án Lab - Movie (Đài quan sát thị trường lao động trong các trường đại học Việt Nam) do Quỹ Erasmus+ của Liên minh Châu Âu tài trợ giai đoạn 2020 - 2023, Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tiến hành khảo sát các các doanh nghiệp trong lĩnh vực du lịch về vấn đề lao động, việc làm. Sau đây là nội dung chính của báo cáo kết quả khảo sát:

Thứ nhất, Thái Nguyên là trung tâm chính trị, kinh tế, giáo dục của vùng Trung du và miền núi phía Bắc với nhiều danh lam thắng cảnh đẹp được đánh giá là điểm du lịch tiềm năng và hấp dẫn. Tuy nhiên, dịch COVID-19 bùng phát trên thế giới và diễn biến phức tạp tại Việt Nam đã ảnh hưởng tiêu cực đến hoạt động du lịch của tỉnh: lượng khách và doanh thu du lịch giảm sút, các cơ sở lưu trú, khu du lịch đóng cửa, lực lượng lao động giảm, tạm ngưng hoạt động.

Thứ hai, khảo sát diễn ra trong thời điểm dịch COVID-19 đang diễn biến phức tạp nên gặp rất nhiều khó khăn, trong đó có việc không liên hệ được với doanh nghiệp, nhiều doanh nghiệp không sẵn lòng cung cấp thông tin phỏng vấn. Do đó, chúng tôi chỉ thu thập được thông tin từ 07 cơ sở lưu trú/khách sạn và 08 công ty du lịch, tổng cộng chỉ có 15 quan sát. Mẫu quá nhỏ để có các suy luận thống kê cho tổng thể, nhưng báo cáo vẫn thể hiện một số kết quả quan trọng.

Thứ ba, mặc dù bức tranh việc làm trong lĩnh vực khách sạn và du lịch khá ảm đạm trong đại dịch COVID-19 trong hai năm qua, hầu hết các nhà quản lý khách sạn và du lịch ở Thái Nguyên đều có quan điểm khá tích cực về tương lai. Công việc ổn định nhất trong lĩnh vực khách sạn là Nhân viên lễ tân; Nhân viên nhà hàng; dọn phòng; Nhân viên phục vụ quầy bar/ phục vụ bàn, và An ninh. Trong khi đó, việc làm được ưa chuộng nhất trong ngành du lịch là bán tour, hướng dẫn viên và điều hành tour.

Thứ tư, cơ cấu tổ chức điển hình của các công ty khách sạn và du lịch tại Thái Nguyên là theo kiểu mô hình trực tuyến chức năng, trong đó nhân viên được chia thành các phòng ban khác nhau theo yêu cầu chuyên môn sâu của công việc và bộ phận phụ trách có sự chỉ đạo trực tiếp tới các nhân viên dưới quyền. Nhìn chung, cơ cấu tổ chức của một doanh nghiệp du lịch ít phức tạp hơn so với cơ cấu tổ chức của một doanh nghiệp khách sạn.

Thứ năm, những công việc được ưa chuộng nhất trong lĩnh vực khách sạn và du lịch đòi hỏi trình độ và yêu cầu khác nhau. Trong số các vị trí công việc kể trên, lễ tân đòi hỏi trình độ học vấn và kỹ năng cao nhưng mức lương cho vị trí này lại tương đối thấp so với các công việc khác có cùng trình độ học vấn và kỹ năng. Bên cạnh đó, do đặc thù của ngành dịch vụ du lịch nên hầu hết các vị trí đều yêu cầu kinh nghiệm hơn là trình độ học vấn. Tuy nhiên, các nhà quản lý du lịch cũng cho rằng giáo dục có tác động tích cực đến việc tích lũy kinh nghiệm quý báu, tức là nhân viên có trình độ học vấn cao có xu hướng học hỏi kinh nghiệm tốt hơn và có thể phát triển nhanh hơn những người có trình độ học vấn thấp. Vì vậy, họ vẫn dành nhiều ưu tiên cho sinh viên tốt nghiệp đại học, cao đẳng, đặc biệt là những người có chuyên ngành du lịch và quản trị kinh doanh.

Có thể kết luận, chưa bao giờ ngành du lịch Việt Nam nói chung và tỉnh Thái Nguyên nói riêng chịu ảnh hưởng nặng nề bởi dịch bệnh như trong đại dịch COVID-19. Những khó khăn đó đòi hỏi ngành du lịch Thái Nguyên phải thích nghi, vận dụng sáng tạo nội lực để tìm cơ hội trong thách thức, từ đó giúp doanh nghiệp giữ chân người lao động, tiết giảm chi phí phát sinh, nhanh chóng ổn định hoạt động kinh doanh ngay khi dịch bệnh được kiểm soát.

1. Tổng quan về hoạt động du lịch tỉnh Thái Nguyên

Thái Nguyên là trung tâm chính trị, kinh tế, giáo dục của vùng Trung du và miền núi phía Bắc với nhiều danh lam thắng cảnh đẹp như khu du lịch hồ Núi Cốc, một phần vườn quốc gia Tam Đảo, đồi núi trùng điệp. Chè xanh đã tạo nên thương hiệu nổi tiếng cả nước. Trên địa bàn tỉnh hiện có 550 di sản văn hóa phi vật thể được kiểm kê, lập danh mục theo quy định của pháp luật về di sản văn hóa. Trong đó, 17 di sản tiêu biểu, đặc sắc đã được đưa vào Danh mục di sản văn hóa phi vật thể quốc gia.

Ngoài ra, Thái Nguyên hiện có hơn 1.000 di tích được bảo vệ và phát huy giá trị theo quy định của pháp luật về di sản văn hóa, trong đó có 283 di tích đã được xếp hạng 1 di tích cấp quốc gia đặc biệt, 52 di tích cấp quốc gia và 218 di tích cấp tỉnh... Thái Nguyên được đánh giá là một điểm du lịch tiềm năng và hấp dẫn trong cả nước.

Trước khi đại dịch COVID-19 bùng phát, mỗi năm Thái Nguyên đón hàng chục nghìn lượt khách du lịch trong và ngoài nước. Doanh thu dịch vụ du lịch tuy không bằng các tỉnh, thành phố có điều kiện phát triển nhưng vẫn ở mức khá, góp phần phát triển kinh tế địa phương, tăng thu nhập, giải quyết việc làm cho người lao động. Tuy nhiên, đầu năm 2020, dịch COVID-19 bùng phát trên thế giới và lây lan phức tạp tại Việt Nam đã ảnh hưởng tiêu cực đến hoạt động du lịch của tỉnh.

Theo báo cáo của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Thái Nguyên (2020), toàn tỉnh hiện có 450 cơ sở lưu trú du lịch với trên 6.200 phòng, trong đó có 50 khách sạn và 400 cơ sở đạt tiêu chuẩn cho khách du lịch thuê. Trong 5 năm trước năm 2020, lượng khách du lịch đến Thái Nguyên không ngừng tăng, trong đó tăng trưởng khách du lịch quốc tế đạt 6%/năm, khách du lịch nội địa tăng 15%/năm. Năm 2019, khách du lịch đến Thái Nguyên đạt 2,9 triệu lượt, trong đó có 2.824.700 lượt khách nội địa (chiếm 97,4%) và 75.300 lượt khách quốc tế (chiếm 2,6%). Thu nhập từ dịch vụ du lịch từng bước được cải thiện; tốc độ tăng trưởng giai đoạn 2013-2019 đạt 13,9%/năm. Tuy nhiên, do dịch COVID-19 lây lan từ năm 2020, các chỉ tiêu phát triển du lịch giảm mạnh so với năm 2019. Cụ thể, khách do cơ sở lưu trú phục vụ đạt 558.000 lượt (bằng 56% so với năm 2019); lượt khách tại các khu, điểm du lịch đạt 572.000 lượt (bằng 33% so với năm 2019); khách quốc tế đạt 23.000 lượt (tương đương 30% so với năm 2019). Năm 2021, khách tại các điểm tham quan đạt 54,6%, khách quốc tế đạt 61% so với năm 2020; Doanh thu từ các doanh nghiệp du lịch giảm mạnh.

Dưới tác động của đại dịch COVID-19, các hoạt động du lịch bị đình trệ dẫn đến lượng khách và doanh thu du lịch giảm (Anh, 2020; Hoa và Huy, 2021; Huynh và cộng sự 2021). Nhiều khách sạn, cơ sở lưu trú, khu du lịch trên địa bàn tỉnh đóng cửa hoặc hoạt động cầm chừng do ảnh hưởng của dịch bệnh. Nhiều đơn vị chuyển sang

kinh doanh khác hoặc tiến hành sửa chữa và nâng cấp. Nguồn nhân lực ngành du lịch bị ảnh hưởng nghiêm trọng. Các cơ sở lưu trú, doanh nghiệp kinh doanh du lịch phải cắt giảm nhân sự, một số doanh nghiệp kinh doanh lữ hành phải tạm ngừng hoạt động. Người lao động phải nghỉ thường xuyên hoặc nghỉ từng phần, ảnh hưởng đến thu nhập và dẫn đến doanh thu du lịch giảm sút, ảnh hưởng không nhỏ đến nền kinh tế chung của tỉnh. Nhìn chung, dịch COVID-19 đã khiến ngành du lịch bị đóng băng (Hằng và Hiệp, 2020) không chỉ trong nước mà còn ở Thái Nguyên. Đối với nhiều khách sạn và các dịch vụ du lịch đi kèm, sự sụt giảm là rất lớn và ảnh hưởng trực tiếp đến doanh thu của họ, ảnh hưởng lớn đến đời sống của người lao động hoạt động trong lĩnh vực du lịch.

2. Kết quả khảo sát các khách sạn và doanh nghiệp lữ hành trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên

2.1. Tình hình thực hiện khảo sát

Trong khuôn khổ dự án Lab - Movie (Nghiên cứu thị trường lao động tại các trường đại học Việt Nam), Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên (TUEBA), đã tiến hành khảo sát các doanh nghiệp kinh doanh khách sạn và lữ hành trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên; tuy nhiên, do thời điểm khảo sát diễn ra trong thời điểm dịch COVID-19 diễn biến phức tạp, hoạt động du lịch đình trệ, nhiều khách sạn, cơ sở lưu trú, khu du lịch trên địa bàn tỉnh đóng cửa hoặc hoạt động cầm chừng nên quá trình khảo sát gặp nhiều khó khăn. Trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên chỉ có 6 khách sạn 3 sao và không có khách sạn 4 sao trở lên, trong số 6 khách sạn 3 sao chỉ có 4 khách sạn 3 sao sẵn sàng phỏng vấn. Do đó, nhóm nghiên cứu đã mở rộng phạm vi đối tượng khảo sát nhưng chỉ thu thập được thông tin từ 07 cơ sở lưu trú/khách sạn. Trong tổng số khoảng 30 công ty lữ hành đăng ký tại Hiệp hội Du lịch Thái Nguyên, hầu hết trong số đó đã tạm dừng hoạt động trong thời gian dịch COVID-19 nên đoàn khảo sát không liên lạc được. Kết quả là chỉ có 08 công ty du lịch sẵn sàng cung cấp thông tin phỏng vấn. Mẫu quá nhỏ để đưa ra suy luận thống kê cho tổng thể, nhưng báo cáo vẫn thể hiện một số kết quả quan trọng.

Mục đích của cuộc khảo sát là:

- Nghiên cứu tình hình sử dụng lao động của các khách sạn và công ty lữ hành tại Thái Nguyên
- Lập danh sách doanh nghiệp ngành du lịch cho Đài quan sát thị trường lao động
- Thu thập dữ liệu về việc làm trong các khách sạn và công ty lữ hành/ đại lý du lịch tại Thái Nguyên

Phiếu khảo sát gồm 4 phần: A- Thông tin chung; B- Nhân sự; C- Mục tiêu kinh doanh và dự kiến thay đổi nhân sự; D- Khách hàng và đầu tư. (Xem chi tiết tại Phụ lục). Những người được phỏng vấn là giám đốc hoặc trưởng phòng nhân sự.

Về phương pháp thu thập thông tin phỏng vấn, trong bối cảnh nhiều chính sách phòng chống dịch COVID-19 được triển khai triệt để nên việc phỏng vấn trực tiếp gặp nhiều khó khăn. Vì vậy, nhóm nghiên cứu của TUEBA đã linh hoạt sử dụng nhiều phương thức bao gồm gọi điện thoại, email, phỏng vấn trực tuyến qua nền tảng Zoom, phỏng vấn trên web có sự hỗ trợ của máy tính (CAWI), kết hợp với phỏng vấn trực tiếp nếu có thể. Trong tổng số 15 doanh nghiệp tham gia phỏng vấn (07 cơ sở lưu trú/khách sạn và 08 công ty lữ hành), có 06 doanh nghiệp trả lời qua điện thoại, 03 doanh nghiệp trả lời qua Zoom, 02 doanh nghiệp trả lời qua CAWI, 04 doanh nghiệp trả lời phỏng vấn trực tiếp .

Mỗi phương pháp phỏng vấn đều có ưu và nhược điểm riêng. Ví dụ: Phỏng vấn trực tiếp có ưu điểm là thu được thông tin chi tiết hơn; giữ cho người được phỏng vấn tập trung vào việc hoàn thành khảo sát; tạo mối quan hệ tốt với người được phỏng vấn, hiểu được cảm xúc của người được phỏng vấn; vì vậy dữ liệu có vẻ đáng tin cậy hơn. Nhưng nhược điểm của phỏng vấn trực tiếp là tốn thời gian; khó khăn trong việc liên hệ và bố trí gặp mặt cán bộ quản lý; có những thảo luận không liên quan trong cuộc phỏng vấn; phỏng vấn trên giấy in dẫn đến nhập dữ liệu thủ công. Bên cạnh đó, nó cũng tốn kém vì chi phí nhân sự và chi phí hành chính.

Về CAWI, ưu điểm là dữ liệu được lưu ngay vào hệ thống, không tốn chi phí nhập dữ liệu; câu trả lời được thu thập và lưu trữ dưới dạng điện tử nên người trả lời có thể thực hiện khảo sát bất kỳ lúc nào mà không bị hạn chế số lần nhập; không tốn kém chi phí cho nhân sự, in ấn và quản lý; giảm thời gian cho việc phân tích. Nhưng nhược điểm là tốn thời gian chuẩn bị cho bảng câu hỏi trực tuyến; người trả lời không sẵn sàng hoàn thành bảng câu hỏi dẫn đến nhiều câu hỏi không hợp lệ; người trả lời hứa nhưng không vào trang web; và dữ liệu kém tin cậy hơn.

Phỏng vấn qua điện thoại có những ưu điểm sau: Tiếp cận đối tượng phỏng vấn ở phạm vi rộng; giảm chi phí; cung cấp dữ liệu chất lượng tương tự như phỏng vấn trực tiếp. Tuy nhiên, nhược điểm bao gồm việc bị dừng phỏng vấn giữa chừng bất kỳ lúc nào; không quan sát được hành vi và ngôn ngữ cơ thể của người được phỏng vấn; ít thông tin hơn so với phỏng vấn trực tiếp. Phỏng vấn trực tuyến qua Zoom có những ưu điểm như linh hoạt hơn; ít chậm trễ hoặc bị hủy bỏ; khả năng sử dụng đa phương tiện; tiết kiệm chi phí và thời gian; nhưng nhược điểm bao gồm các vấn đề về kết nối, thiếu tin hiệu phi ngôn ngữ.

2.2. Kết quả khảo sát trong lĩnh vực khách sạn

Dưới đây là kết quả của cuộc khảo sát được thực hiện tại 7 khách sạn/nhà nghỉ ở tỉnh Thái Nguyên, những nơi nhóm nghiên cứu có thể liên hệ và sẵn sàng trả lời phỏng vấn trong thời gian xảy ra đại dịch COVID-19. Báo cáo này tập trung vào đặc điểm của đội ngũ nhân viên hiện tại và hiệu quả hoạt động của các cơ sở lưu trú tại các khách sạn/nhà nghỉ được khảo sát, những thay đổi về lực lượng lao động trước và trong đại dịch, cũng như triển vọng sau đại dịch.

2.2.1. Đội ngũ nhân viên hiện tại và cơ sở phục vụ lưu trú

Trong số bảy khách sạn/nhà nghỉ sẵn sàng trả lời bảng câu hỏi, bốn khách sạn (57,14%) không phải là thành viên của chuỗi khách sạn. Tất cả đều hoạt động quanh năm và cung cấp một số dịch vụ đi kèm khác cho khách hàng bên cạnh dịch vụ chính là phục vụ khách lưu trú. Các dịch vụ bổ sung này rất đa dạng bao gồm Nhà hàng/Quán ăn; Quầy bar; Trung tâm Hội nghị; Giảng đường/Hội trường, Trung tâm

chăm sóc sức khỏe, Trung tâm chăm sóc sắc đẹp, Karaoke, giải trí, dịch vụ giặt là, cho thuê xe hơi, v.v. Một khách sạn thậm chí còn cung cấp dịch vụ chơi gôn.

Hầu hết nhân viên tại các khách sạn/nhà nghỉ ở Thái Nguyên là nhân viên không theo thời vụ (nhân viên được thuê dài hạn). Chỉ có hai trong số bảy khách sạn được khảo sát có nhân viên thời vụ (nhân viên được thuê theo thời hạn cố định) và tỷ lệ này tương đối thấp (dưới 8% tổng số nhân viên). Về trình độ học vấn của nhân viên, 35 – 60% nhân viên hợp đồng dài hạn có trình độ đại học, trong khi dưới 50% nhân viên hợp đồng thời vụ có trình độ đại học. Về cơ cấu giới tính, phụ nữ chiếm tổng số 50 – 80% nhân viên, không phân biệt lao động thời vụ hay không thời vụ.

Bảng 1. Tỷ lệ sinh viên tốt nghiệp và nhân viên nữ được tuyển dụng tại các khách sạn/nhà nghỉ được khảo sát

Việc làm	Số lao động hợp đồng dài hạn		Số lao động hợp đồng thời vụ	
	Số	phần trăm	Số	phần trăm
Tổng cộng	154	100%	6	100%
Người có bằng cử nhân	82	53.25%	2	33.33%
nhân viên nữ	103	66.88%	4	66.67%

Bảng 1 cho thấy trong toàn bộ mẫu khảo sát, nhân viên có trình độ đại học và hợp đồng dài hạn chiếm một nửa số nhân viên trong các khách sạn/nhà nghỉ. Trung bình, có một lượng lớn lao động nữ hoạt động trong lĩnh vực này, kể cả thời vụ và dài hạn.

3/7 khách sạn/nhà nghỉ (42,86%) cho biết có cộng tác với chuyên gia/nhân sự bên ngoài để thực hiện một số công việc đặc trưng cho các vị trí như Hướng dẫn viên du lịch; Nhân viên y tế; Tài xế; Nhân viên nhà hàng. 4/7 khách sạn/nhà nghỉ (57,14%) có tiếp nhận thực tập sinh đã qua đào tạo về các lĩnh vực như Quản trị khách sạn; Du lịch; Marketing.

2.2.2. Thay đổi về nhân sự và triển vọng

Từ dữ liệu chúng tôi thu được qua cuộc khảo sát, mặc dù bức tranh việc làm trong ngành du lịch trong hai năm qua khá âm ảm do đại dịch COVID-19, hầu hết các nhà quản lý khách sạn đều có quan điểm khá tích cực về tương lai.

Trong 2 năm qua, 100% khách sạn được khảo sát đều không đạt được mục tiêu kinh doanh. 5/7 khách sạn/nhà nghỉ (71,43%) vẫn thực hiện công tác tuyển dụng, 1 khách sạn không tuyển dụng và giữ nguyên cơ cấu nhân sự, 1 khách sạn còn giảm biên chế. Các công việc chủ yếu dành cho Lễ tân; dọn phòng; Nhân viên nhà hàng; Nhân viên phục vụ quầy bar; trưởng phòng / nhân viên Marketing và An ninh. Trong số 5 khách sạn/nhà nghỉ tiếp tục tuyển dụng trong đại dịch COVID-19, tất cả đều tuyển dụng sinh viên tốt nghiệp từ các trường cao đẳng hoặc đại học, ngay cả đối với các công việc bán thời gian. Ba ngành phổ biến nhất mà các khách sạn/nhà nghỉ tuyển dụng là du lịch, quản trị khách sạn và quản trị kinh doanh.

Trong 2 năm tới, 5/7 khách sạn/nhà nghỉ (71,43%) sẽ tuyển thêm nhân sự (bao gồm cả nhân sự thay thế). Vị trí công việc mà các công ty dự định tuyển dụng bao gồm Lễ tân; dọn phòng; Nhân viên nhà hàng; Nhân viên kinh doanh, nhân viên phục vụ quầy Bar, nhân viên bảo vệ.

Bảng 2: Xu hướng vị trí việc làm ngành khách sạn tại Thái Nguyên

Việc làm trong 2 năm qua	Việc làm trong 2 năm tới
Nhân viên lễ tân	Nhân viên lễ tân
Nhân viên phục vụ nhà hàng	Nhân viên phục vụ nhà hàng
Trưởng phòng/ nhân viên Marketing	Nhân viên kinh doanh
Nhân viên dọn phòng	Nhân viên dọn phòng
Nhân viên phục vụ quầy bar	Nhân viên phục vụ quầy bar
Bảo vệ	Bảo vệ

Bảng 2 cho thấy, việc làm được ưa chuộng và ổn định nhất trong ngành khách sạn là Lễ tân; Nhân viên nhà hàng; nhân viên dọn phòng; Nhân viên phục vụ quầy bar/ phục vụ bàn, và An ninh. Trong số những vị trí công việc này, lễ tân đòi hỏi trình độ học vấn và kỹ năng cao nhưng mức lương cho vị trí này lại tương đối thấp so với các công việc khác có cùng trình độ học vấn và kỹ năng. Vì vậy, hầu hết các khách sạn/nhà nghỉ đều gặp nhiều khó khăn nhất trong việc tuyển dụng và giữ chân nhân viên lễ tân. Những người được hỏi cũng tin rằng các vị trí công việc sẽ có triển vọng tuyển dụng tốt nhất là Lễ tân; Marketing; và nhân viên kinh doanh.

Các khách sạn/nhà nghỉ gặp khó khăn trong việc tìm kiếm nhân sự phù hợp, phần lớn là do ứng viên không đáp ứng được yêu cầu công việc hoặc số lượng ứng viên có hạn. Điều này đặc biệt đúng trong bối cảnh Thái Nguyên là tỉnh miền núi, có rất ít điểm du lịch hấp dẫn.

Hầu hết khách lưu trú tại các khách sạn/nhà nghỉ ở Thái Nguyên là đoàn doanh nhân, hoặc chuyên gia đi công tác. Lượng khách hàng phụ thuộc nhiều vào hoạt động du lịch, một lĩnh vực bị ảnh hưởng nặng nề bởi đại dịch COVID-19. Khách nước ngoài chiếm chưa đến 10% lượng khách hàng trong một năm, chủ yếu đến từ châu Á như Trung Quốc, Hàn Quốc, Nhật Bản, Ấn Độ, Đông Nam Á và một số đến từ Mỹ hoặc Úc. Họ cũng đến Thái Nguyên chủ yếu là để công tác.

Trong những năm tới, những người được khảo sát tin tưởng vào sự phát triển của ngành du lịch nói chung và các công ty hoạt động trong lĩnh vực khách sạn nói riêng. 3/7 công ty tin rằng lĩnh vực này sẽ tăng trưởng trong khi 3/7 công ty khác tin rằng lĩnh vực này sẽ ổn định. Vì vậy, nhiều hoạt động đang được đầu tư, hoặc có kế hoạch đầu tư trong thời gian tới để đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng. Tuy nhiên, theo các khách sạn/nhà nghỉ được khảo sát tại Thái Nguyên, một số hoạt động được cho là không quan trọng, như tái cơ cấu/cải tiến cơ cấu doanh nghiệp; thay thế, hiện đại hóa máy móc, thiết bị, phương tiện; mở rộng các dịch vụ mới; bổ sung các vị trí công việc mới trong khách sạn. Lý do có thể nằm ở quy mô kinh tế của các khách sạn/nhà nghỉ này hầu hết là nhỏ và có thứ hạng thấp so với các khách sạn/nhà nghỉ khác ở các thành

phố lớn như Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh hoặc các thành phố du lịch như Quảng Ninh, Đà Nẵng.

2.3. Kết quả khảo sát trong lĩnh vực du lịch

Khảo sát được thực hiện đối với 8 công ty du lịch tại Thái Nguyên, cũng tập trung vào đặc điểm của đội ngũ nhân sự hiện tại và hiệu quả hoạt động của các đơn vị được khảo sát, những thay đổi của lực lượng lao động trước và trong đại dịch, cũng như triển vọng sau đại dịch.

2.3.1. *Đội ngũ nhân viên hiện tại và cơ sở vật chất*

Trong số tám công ty lữ hành đã trả lời bảng câu hỏi, sáu công ty (75%) không phải là thành viên của chuỗi công ty lữ hành. Một nửa trong số đó (4/8) có một trụ sở chính. Tất cả các công ty du lịch đều cung cấp dịch vụ inbound và outbound, nhưng khách hàng của họ chủ yếu là khách nội địa.

Do tính thời vụ trong du lịch, việc các công ty du lịch thuê ngoài dịch vụ là điều bình thường, đặc biệt là trong thời gian cao điểm của mùa du lịch. Về trình độ học vấn của nhân viên các công ty du lịch được khảo sát, từ 60 đến 100% nhân viên ký hợp đồng dài hạn có trình độ đại học trong khi 50 – 100% nhân viên ký hợp đồng thời vụ có trình độ đại học. Tỷ lệ này cao hơn so với lĩnh vực khách sạn như đã đề cập ở trên. Lý do là hoạt động trong lĩnh vực du lịch đòi hỏi kiến thức và kỹ năng chuyên sâu hơn so với lĩnh vực khách sạn, nhất là khi trình độ học vấn của khách du lịch đã tăng lên đáng kể.

Các vị trí mà các công ty du lịch thường cộng tác với các chuyên gia/nhân sự bên ngoài để thực hiện các hoạt động điển hình bao gồm hướng dẫn viên du lịch, nhân viên y tế và tài xế. Họ cũng tiếp nhận các thực tập sinh đã được đào tạo trong các lĩnh vực như quản lý khách sạn, du lịch, Marketing và quản trị kinh doanh. Số lượng chuyên gia bên ngoài và thực tập sinh thường tăng mạnh vào mùa cao điểm. Tuy nhiên, trong đại dịch COVID-19, các hoạt động này cũng bị ảnh hưởng tiêu cực do lượng khách du lịch sụt giảm rõ rệt.

2.3.2. *Thay đổi về nhân sự và triển vọng*

Tương tự như các nhà quản lý khách sạn, hầu hết các nhà quản lý du lịch đều có những cái nhìn khá lạc quan về sự phát triển trong tương lai. 6/8 công ty cho rằng trong những năm tới ngành du lịch nói chung và các công ty hoạt động trong lĩnh vực lữ hành nói riêng sẽ tăng trưởng trong khi chỉ có 2/8 công ty cho rằng sẽ ổn định.

Dịch COVID-19 đã ảnh hưởng trực tiếp và mạnh mẽ đến ngành du lịch. Vì vậy, 7/8 doanh nghiệp không đạt mục tiêu kinh doanh trong 2 năm qua. Không ai tham gia vào hoạt động tuyển dụng; họ thậm chí còn giảm số lượng nhân viên và luân chuyển các vị trí công việc. Tuy nhiên, trong 2 năm tới, các công ty đều có ý định tuyển thêm nhân sự (bao gồm cả nhân sự thay thế).

Bảng 3: Xu hướng vị trí việc làm ngành du lịch tại Thái Nguyên

Vị trí công ty dự định tuyển dụng	Vị trí có triển vọng tuyển dụng tốt nhất
Nhân viên kinh doanh	Nhân viên Marketing
Hướng dẫn viên du lịch	Hướng dẫn viên du lịch
Kế toán viên	Nhân viên khách sạn và nhà hàng
Du lịch	Nhân viên điều hành tour du lịch
Nhân viên Marketing	Nhân viên kinh doanh
Nhân viên điều hành tour du lịch	

Bảng 3 cho thấy, việc làm được ưa chuộng nhất trong ngành du lịch là kinh doanh, hướng dẫn viên và điều hành tour. Do đặc thù của ngành dịch vụ du lịch nên hầu hết các vị trí đều yêu cầu kinh nghiệm hơn là trình độ học vấn. Tuy nhiên, các nhà quản lý du lịch cũng cho rằng giáo dục có tác động tích cực đến việc tích lũy kinh nghiệm, tức là nhân viên có trình độ học vấn cao có xu hướng học hỏi kinh nghiệm tốt hơn và có thể phát triển nhanh hơn những người có trình độ học vấn thấp. Vì vậy, họ vẫn dành nhiều ưu tiên cho sinh viên tốt nghiệp đại học, cao đẳng, đặc biệt là những người có chuyên ngành du lịch và quản trị kinh doanh.

7/8 công ty được khảo sát gặp khó khăn trong việc tìm kiếm nhân sự phù hợp, phần lớn là do ứng viên không đáp ứng được yêu cầu công việc, hoặc số lượng ứng viên hạn chế. Đây là những điểm chung với các khách sạn, và lý do cũng tương tự như trên. Do Thái Nguyên là tỉnh miền núi, có rất ít điểm du lịch hấp dẫn nên không có nhiều ứng viên cho các công việc ngành du lịch, đặc biệt là những vị trí đòi hỏi trình độ học vấn và tay nghề cao. Những người có trình độ học vấn và kỹ năng cao như vậy có xu hướng làm việc trong các ngành kinh tế khác với mức lương cao hơn và ổn định hơn. Đây cũng là lý do khiến hầu hết các công ty gặp nhiều khó khăn nhất trong tuyển dụng nhân viên điều hành tour.

Khách hàng của các công ty du lịch được khảo sát bao gồm cả người dân địa phương và du khách. Nhưng khách nước ngoài chiếm tỷ lệ rất nhỏ (dưới 5%) lượng khách hàng trong một năm, chủ yếu đến từ Trung Quốc, Hàn Quốc, Ấn Độ và Đông Nam Á. Nguyên nhân chính nằm ở sự kém phát triển du lịch của tỉnh Thái Nguyên. Hơn nữa, hoạt động đầu tư vào du lịch còn hạn chế. Hầu hết các hạng mục đang được đầu tư, hoặc có kế hoạch đầu tư trong thời gian tới. Thậm chí, một số người được hỏi còn cho rằng các hoạt động như đổi mới/tái cấu trúc doanh nghiệp, lắp đặt phần mềm mới, phát triển/nâng cấp hệ thống kinh doanh/đặt chỗ trực tuyến là không quan trọng..