

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIÊN GIANG

KHOA KINH TẾ - DU LỊCH

BÁO CÁO TÓM TẮT

ĐỀ TÀI KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ CẤP TRƯỜNG

**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP ĐÀO TẠO LAO ĐỘNG
NGÀNH DU LỊCH PHÚ QUỐC**

Mã số:

Chủ nhiệm đề tài: TS. ĐẶNG THANH SƠN

Châu Thành, 09/2016

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIÊN GIANG

KHOA KINH TẾ - DU LỊCH

BÁO CÁO TÓM TẮT

ĐỀ TÀI KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ CẤP TRƯỜNG

**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP ĐÀO TẠO LAO ĐỘNG
NGÀNH DU LỊCH PHÚ QUỐC**

Mã số:

Xác nhận của đơn vị chủ trì đề tài

(ký, họ tên, đóng dấu)

Chủ nhiệm đề tài

(ký, họ tên)

Châu Thành, 09/2016

PHẦN MỞ ĐẦU



1. Tính cấp thiết của đề tài

Du lịch được mệnh danh là ngành công nghiệp không khói và lợi ích của nó mang lại là vô cùng to lớn. Du lịch đóng góp vào GDP của quốc gia, mang lại công ăn, việc làm cho người dân, du lịch còn là phương tiện quảng bá hình ảnh đất nước mạnh mẽ nhất, du lịch còn là sự xuất khẩu hàng hóa tại chỗ nhanh nhất và hiệu quả nhất. Việt Nam đang chú trọng vào phát triển ngành kinh tế đầy tiềm năng này, ngành du lịch đã được xem là một ngành kinh tế mũi nhọn để đầu tư phát triển, trong định hướng phát triển kinh tế của đất nước; trong đó huyện đảo Phú Quốc nằm trong khu vực được đầu tư trọng điểm. Hiện nay, huyện đảo Phú Quốc đang được sự quan tâm của các cấp chính quyền tỉnh và Nhà nước. Cụ thể, theo Quyết định số 178/2004/QĐ-TTg, ngày 05/10/2004 của Thủ Tướng Chính Phủ về phê duyệt Đề án phát triển tổng thể đảo Phú Quốc, đã đề ra nhiệm vụ là tập trung xây dựng đảo Phú Quốc trở thành trung tâm du lịch sinh thái biển đảo chất lượng cao tiêu biểu cho Kiên Giang và cho cả nước.

Theo số liệu thống kê 2015 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Kiên Giang, Phú Quốc hiện có hơn 150 khu resort, khách sạn, nhà nghỉ với trên 4.500 phòng lưu trú; trong khi đó tổng số lao động trong ngành du lịch (DL) của huyện chỉ hơn 2.000 người, thấp hơn nhiều so với chuẩn chung (từ 1,3 - 1,8 lao động/phòng). Sau khi Phú Quốc có diện lưới quốc gia và cảng hàng không quốc tế, vấn đề nguồn lao động phục vụ DL càng “nóng”. Resort SGQP đã đầu tư thêm 2 phòng (quy mô vừa và nhỏ) để tập huấn, trang bị kiến thức, kỹ năng cho nhân viên của đơn vị. Doanh nghiệp này còn phối hợp với Trung tâm GDTX Phú Quốc đào tạo kỹ năng cơ bản về nghiệp vụ DL cho con em địa phương; cho cả doanh nghiệp khác khi có nhu cầu. Vừa qua, Rerort SGQP đã phối hợp với Trường Cao đẳng nghề Kiên Giang mở lớp đào tạo nhân lực phục vụ DL với gần 30 học viên. Trong bối cảnh nguồn lao động du lịch Phú Quốc hiện nay đã có sự cải thiện nhưng vẫn được đánh giá là trẻ, thiếu và yếu; tính chuyên nghiệp chưa cao, thiếu tính đồng bộ. Nhiều người, nhiều công việc thiếu những tiền lệ và sự trải nghiệm, đang trong quá trình tìm tòi, tiếp cận để học hỏi, bổ sung, hoàn thiện mình”. Nguồn lao động chính là yếu tố quyết định thành quả của bất kỳ một ngành kinh tế nào, đồng thời nguồn lao động chất lượng cao trong du lịch sẽ là động lực tạo ra các sản phẩm du lịch đặc sắc để đáp ứng, thỏa mãn những nhu cầu khác nhau của du khách; khai thác hợp lý, hiệu quả nguồn tài nguyên du lịch, từ đó góp phần đưa ngành du lịch vươn tới sự phát triển bền vững.

Xuất phát từ những thực tiễn trên và nhằm nâng cao chất lượng phục vụ góp phần quan trọng vào việc thăng lợi nhiệm vụ phát triển du lịch Phú Quốc nên việc thực hiện đề tài: *“Thực trạng và giải pháp đào tạo lao động ngành du lịch Phú Quốc giai đoạn 2016-2020”* vô cùng quan trọng và cần thiết. Kết quả của đề án sẽ là cơ sở khoa học giúp lãnh đạo địa phương đề ra chính sách định hướng và giải pháp đào tạo, cung ứng lao động đáp ứng cơ cấu lao động huyện Phú Quốc giai đoạn 2016-2020 để phát triển ngành du lịch tỉnh nhà ngày càng bền vững.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1. Mục tiêu chung

Đánh giá thực trạng nguồn lao động ngành du lịch Phú Quốc, trên cơ sở đó đề xuất các biện pháp đào tạo, cung ứng lao động đáp ứng nhu cầu lao động ngành du lịch của Phú Quốc giai đoạn 2016 – 2020.

2.2. Mục tiêu cụ thể

(1) Nghiên cứu cơ sở lý luận về phát triển nguồn lao động ngành du lịch tạo cơ sở cho việc phân tích thực trạng phát triển nguồn lao động ngành trong ngành du lịch ở Phú Quốc

(2) Đánh giá thực trạng lao động ngành du lịch Phú Quốc giai đoạn 2010-2015

(3) Đề xuất các biện pháp đào tạo, cung ứng lao động đáp ứng nhu cầu lao động ngành du lịch của Phú Quốc giai đoạn 2016 – 2020 thông qua xác định nhu cầu về số lượng, cơ cấu và trình độ nhân lực, các yêu cầu về chất lượng đáp ứng sự phát triển của ngành du lịch Phú Quốc.

3. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là nhu cầu đào tạo lao động ngành du lịch Phú Quốc giai đoạn 2016-2020.

4. Phạm vi nghiên cứu

- Về nội dung: Đề tài chỉ tập trung nghiên cứu trong phạm vi vấn đề về thực trạng lao động du lịch Phú Quốc và các giải pháp nâng cao công tác đào tạo lao động du lịch Phú Quốc
- Về không gian: Phạm vi nghiên cứu của đề tài giới hạn trên địa bàn là huyện đảo Phú Quốc thuộc tỉnh Kiên Giang.

- Về thời gian: Nghiên cứu của đề tài từ 06/2015 đến tháng 06/2016.

5. Phương pháp nghiên cứu:

(1) Nghiên cứu định tính:

- Phương pháp phân tích thống kê: số liệu thứ cấp được thu thập từ sở VH - TT - DL, cục Thống kê tỉnh Kiên Giang, Viện nghiên cứu và phát triển du lịch, Tổng cục du lịch để đánh giá thực trạng của nguồn nhân lực du lịch ở Phú Quốc
- Phương pháp chuyên gia: Gặp gỡ phỏng vấn và trao đổi thông tin trực tiếp với những chuyên gia, những nhà quản lý và sử dụng lao động trong ngành du lịch ở Phú Quốc,... Để xin ý kiến đánh giá, kiểm định về tính thực tiễn, khả dụng của bản câu hỏi để dùng để khảo sát.
- Phương pháp suy diễn quy nạp: Qua các tài liệu, các công trình nghiên cứu về nguồn nhân lực du lịch tại Việt Nam,... tác giả hệ thống lại các nội dung từ thực tiễn cũng như lý luận làm cơ sở cho việc phân tích, suy đoán, diễn giải, xây dựng các giải pháp và lập kế hoạch hành động và bước đi thích hợp

(2) Nghiên cứu định lượng

- Sử dụng phương pháp phân tích định lượng để khảo sát nhu cầu và yêu cầu đối với nguồn nhân lực du lịch Phú Quốc trong tương lai: Tác giả sử dụng số liệu sơ cấp thu thập được khi đi khảo sát trực tiếp với phần mềm SPSS để tính toán tần suất, phân tích, phân loại,... nguồn nhân lực du lịch ở Phú Quốc.

Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN CỦA ĐÀO TẠO NGUỒN LAO ĐỘNG NGÀNH DU LỊCH

1.1. Khái niệm nguồn nhân lực và nguồn nhân lực du lịch

1.1.1. Nguồn nhân lực

Nguồn nhân lực là tổng thể các tiềm năng lao động của một tổ chức, một địa phương, một quốc gia trong thể thống nhất hữu cơ năng lực xã hội (Thế lực, trí lực, nhân cách) và tính năng động xã hội của con người thuộc các nhóm đó, nhờ tính thống nhất mà nguồn lực con người biến thành nguồn vốn con người đáp ứng yêu cầu phát triển.

1.1.2. Nguồn nhân lực du lịch và đặc điểm của nguồn nhân lực du lịch

❖ Nguồn nhân lực du lịch

Nguồn nhân lực du lịch bao gồm nhân lực du lịch trực tiếp và gián tiếp, những nhân lực hiện tại và tiềm năng trong ngành du lịch. Nguồn nhân lực lao động trực tiếp trong ngành du lịch được chia thành 3 nhóm: nhóm nhân lực có chức năng quản lý nhà nước về du lịch, nhóm nhân lực có chức năng sự nghiệp về du lịch và nhóm nhân lực có chức năng kinh doanh du lịch.

- Nhóm nhân lực quản lý nhà nước về du lịch: nhóm này gồm những người làm việc trong các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch từ trung ương đến địa phương, như ở Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch là cơ quan chuyên môn trực thuộc Chính phủ; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch ở các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, phòng Văn hóa - Thông tin cấp huyện,... Đây là lực lượng chiếm tỷ trọng không lớn trong toàn bộ nhân lực du lịch, nhưng có trình độ cao về chuyên môn và kỹ năng quản lý, có hiểu biết tương đối toàn diện và vĩ mô thuộc quản lý Nhà nước.

- Nhóm nhân lực sự nghiệp ngành Du lịch gồm những người làm việc ở các cơ sở nghiên cứu du lịch, là các cán bộ nghiên cứu, ở các cơ sở giáo dục, đào tạo như cán bộ giảng dạy, nghiên cứu ở các trường đại học, cao đẳng, trung cấp, các cơ sở và trung tâm dạy nghề du lịch.

- Nhóm nhân lực quản lý chung của doanh nghiệp du lịch: là những người đứng đầu, lãnh đạo doanh nghiệp du lịch như Tổng giám đốc, giám đốc, phó giám đốc,... đặc điểm của nhóm nhân lực này vừa mang tính tư duy cao, vừa thuộc loại lao động tổng hợp.

- Nhóm nhân lực quản lý theo các nghiệp vụ trong doanh nghiệp du lịch: nhóm nhân lực thuộc các nghiệp vụ kinh tế trong doanh nghiệp du lịch bao gồm những người làm việc ở các phòng nhân sự, phòng kinh doanh, phòng kế toán, phòng thiết bị vật tư,... hỗ trợ tham mưu cho lãnh đạo doanh nghiệp xây dựng các chiến lược kinh doanh.

- Nhóm nhân lực trực tiếp cung cấp dịch vụ cho khách trong doanh nghiệp du lịch: nhóm nhân lực này bao gồm nhiều ngành nghề khác nhau được quy thành các chức danh cụ thể trong các doanh nghiệp kinh doanh du lịch.

❖ Đặc điểm nguồn nhân lực du lịch

- Du lịch là một ngành dịch vụ vì vậy lao động trong kinh doanh du lịch bao gồm lao động sản xuất vật chất và lao động sản xuất phi vật chất. Trong đó lao động sản xuất phi vật chất chiếm tỷ trọng lớn.

- Lao động trong du lịch có tính chuyên môn hoá cao. Tính chuyên môn hóa tạo ra các nhiệm vụ từng khâu, từng bộ phận khác nhau. Mỗi bộ phận đều có ảnh hưởng dây chuyền đến các bộ phận khác trong toàn bộ hệ thống nên các bộ phận trở nên phụ thuộc nhau.

- Sản phẩm của du lịch mang tính chất liên tục vì vậy thời gian lao động phụ thuộc vào thời gian, đặc điểm tiêu dùng của khách bất kể thời gian nào khách đến cũng phải tiếp đón, phục vụ với đặc điểm của nhu cầu du lịch đã nêu trên. Vì vậy, người lao động thường làm việc nhiều giờ trong ngày và làm việc cả vào ngày lễ, ngày nghỉ.

- Xuất phát từ tính đặc thù của ngành du lịch đòi hỏi phải có lực lượng lao động có sức khỏe, trẻ trung và nhanh nhẹn, nên hình thành lực lượng lao động có cơ cấu độ tuổi trẻ. Nhiều lĩnh vực phục vụ khách du lịch như lễ tân, bàn, bar, buồng đòi hỏi có sự duyên dáng, cẩn thận và khéo léo của người phụ nữ, vì vậy tỷ lệ lao động nữ thường cao hơn lao động nam. Nhiều đơn vị hoạt động liên tục 24 giờ/ ngày, 7 ngày/tuần, 365 ngày/năm. Tỷ lệ về luân chuyển lao động cao trong nội bộ ngành, tỷ lệ lao động vào ngành và rời khỏi ngành cao.

- Cường độ lao động trong ngành du lịch không cao nhưng thường phải chịu áp lực tâm lý lớn và môi trường làm việc phức tạp do thường xuyên phải tiếp xúc với nhiều loại đối tượng có trình độ, nghề nghiệp, quốc tịch, thói quen tiêu dùng khác nhau.

- Cơ cấu đội ngũ lao động trong du lịch khá đa dạng trình độ văn hóa, nghiệp vụ, thâm niên công tác, kỹ năng xã hội. Lao động trong kinh doanh du lịch cần nhiều lao động có kỹ năng cao về các nghiệp vụ khác nhau, đồng thời tỷ lệ lao động không có kỹ năng cũng khá lớn.

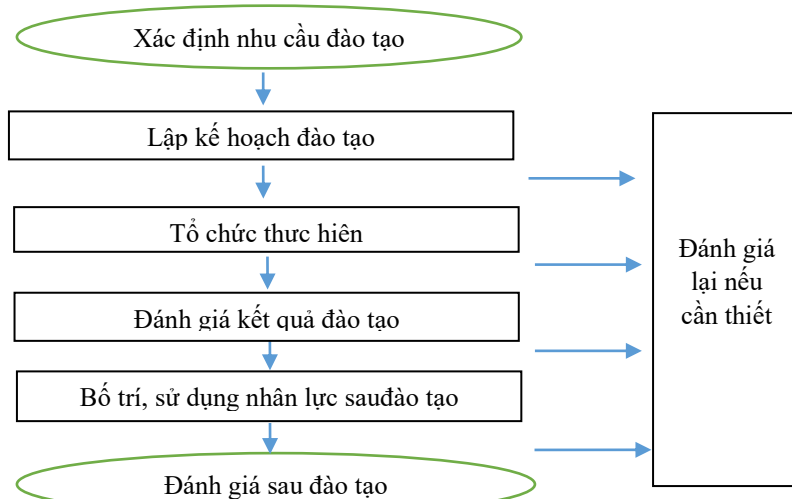
1.2. Công tác đào tạo nguồn nhân lực

1.2.1. Khái niệm đào tạo nguồn nhân lực

Nguyễn Văn Điềm & Nguyễn Ngọc Quân(2007) cho rằng đào tạo là các hoạt động học tập nhằm giúp cho người lao động có thể tự hiện có hiệu quả hơn chức năng, nhiệm vụ của mình. Quá trình học tập giúp cho người lao động nắm vững hơn về công việc của mình. Tóm lại đào tạo là những hoạt động học tập để nâng cao trình độ, kỹ năng của người lao động để thực hiện nhiệm vụ lao động hiệu quả hơn.

1.2.2. Nội dung đào tạo nguồn nhân lực

Công tác đào tạo nguồn nhân lực là một hoạt động xuyên suốt quá trình hình thành và phát triển của tổ chức. Do đó quá trình đào tạo cần phải được thông qua các giai đoạn sau:



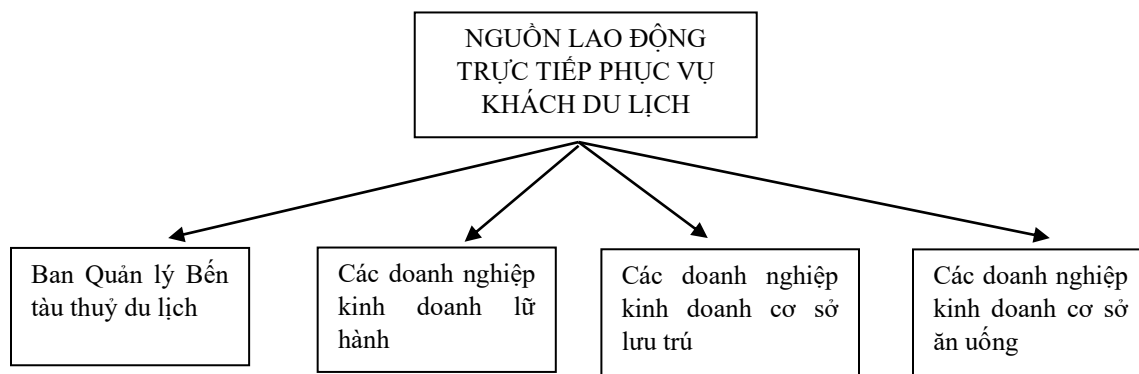
Nguồn: Trần Thị Kim Dung, Giáo trình Quản trị nguồn nhân lực, 2015

Sơ đồ 1.1 Quy trình đào tạo lý thuyết

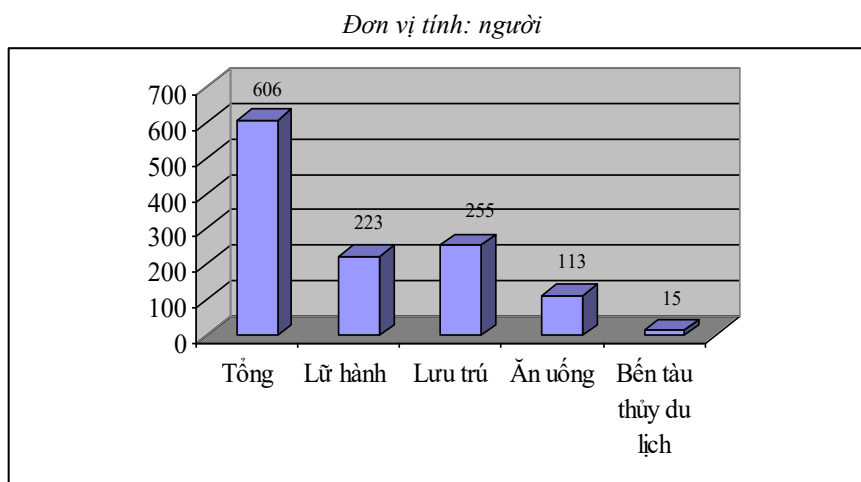
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NGUỒN LAO ĐỘNG DU LỊCH PHÚ QUỐC

2.1. Số lượng lao động du lịch Phú Quốc

2.1.1. Nguồn nhân lực trực tiếp phục vụ du lịch



Sơ đồ 2.1: Sơ đồ nguồn lao động trực tiếp ngành du lịch

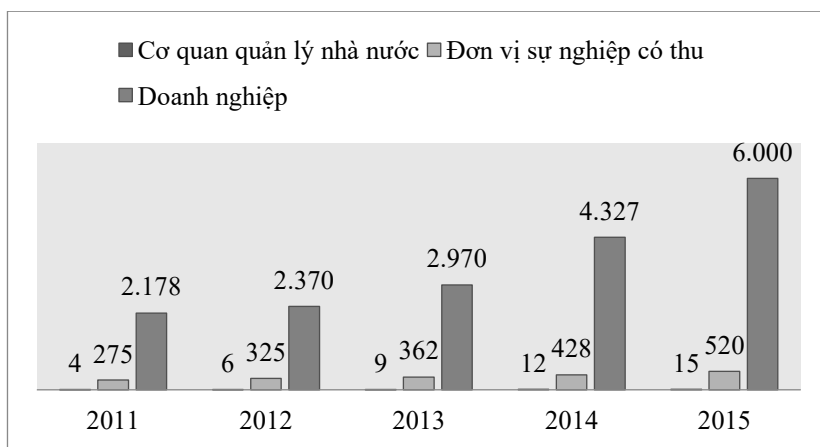


Nguồn: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Kiên Giang, 2015

Biểu đồ 2.1: Tổng số lao động tại các doanh nghiệp du lịch

2.1.2. Cơ cấu số lượng nhân lực phân theo loại hình tổ chức

Lao động du lịch Phú Quốc có số lượng tăng dần qua các năm và chủ yếu làm việc trong các doanh nghiệp. Theo số liệu từ Sở VH TT & DL, năm 2011 khoảng 2.178 lao động trực tiếp và 4.792 lao động gián tiếp trong ngành du lịch, năm 2015 số lao động trong ngành du lịch lên đến 6.000 lao động trực tiếp và 13.200 lao động gián tiếp. Nguyên nhân chủ yếu là do ngành du lịch Phú Quốc những năm gần đây có bước phát triển nhảy vọt, với hệ thống giao thông gần như hoàn thiện, cảng, sân bay được xây dựng và nâng cấp đồng thời với việc hoàn thành khu vui chơi giải trí Vinpearl Phú Quốc, tổ chức cuộc thi hoa hậu Việt Nam năm 2014 và chuẩn bị cho năm du lịch quốc gia 2016 đã làm lượng du khách đến đây tăng nhanh chóng. Do đó, ngành du lịch Phú Quốc đòi hỏi lượng nhân viên tăng theo để kịp đáp ứng nhu cầu của khách du lịch.



Nguồn: Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch tỉnh Kiên Giang, 2015

Biểu đồ 2.2: Số lượng lao động du lịch phân theo loại hình tổ chức giai đoạn 2011 – 2015

Nhìn vào Biểu đồ 2.2 cho thấy trong năm 2015 lượng lao động trong các doanh nghiệp đạt 6.000 người, chiếm tỷ lệ cao nhất trong các loại hình tổ chức tiếp đến là lao động trong các đơn vị sự nghiệp có thu và thấp nhất là số lao động trong các cơ quan quản lý nhà nước.

2.1.3. Số lượng lao động hoạt động trong hệ thống nhà hàng – khách sạn

Khách sạn là loại hình lưu trú chủ yếu trong hệ thống cơ sở lưu trú. Tại Phú Quốc, các doanh nghiệp kinh doanh khách sạn đóng góp một phần doanh thu đáng kể vào thu nhập của huyện đảo. So với các đơn vị kinh doanh lữ hành, số lượng các khách sạn - nhà hàng chiếm tỷ lệ áp đảo trên địa bàn. Tính đến tháng 12/2015, toàn huyện có 35 khách sạn được xếp hạng từ 1 sao đến 5 sao theo tiêu chuẩn của Tổng Cục Du Lịch. Đối với ngành du lịch, đội ngũ lao động phục vụ trong các cơ sở lưu trú du lịch chiếm một tỷ lệ lớn và hết sức quan trọng. Đây là đội ngũ lao động phải tiếp xúc trực tiếp với khách, mọi sơ suất của đội ngũ lao động này sẽ tạo nên những ấn tượng không tốt của du khách về du lịch Phú Quốc.

Bảng 2.2: Số lượng người lao động làm việc tại các khách sạn

Khách sạn	1 sao	2 sao	3 sao	4 sao	5 sao	Tổng
Số lượng khách sạn	16	11	3	4	1	35
Số lượng nhân viên	639	1.512	459	528	256	3.394
Tỷ lệ (%)	18,8%	44,5%	13,5%	15,6%	7,5%	100

Nguồn: Số liệu tự khảo sát, 2015

Bên cạnh đó, lực lượng lao động của nhóm các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành cũng còn nhiều hạn chế về số lượng, vì thế chưa tiến hành nghiên cứu và triển khai được nhiều tour tuyến mới nhằm hấp dẫn du khách.

Bảng 2.3: Số lượng nhân sự ở các đơn vị lữ hành tại một số địa bàn du lịch trọng điểm

Năm	2011	2012	2013	2014	2015
Nhân sự	200	228	273	279	372
Tổng số doanh nghiệp	37	40	48	50	62

Nguồn: Số liệu tự khảo sát, 2015

2.2. Chất lượng lao động du lịch Phú Quốc

Qua khảo sát về trình độ chuyên môn thì lao động trong ngành du lịch có trình độ không cao, lao động phổ thông chiếm tỷ lệ cao, tập trung nhiều ở cơ sở lưu trú, các khu du lịch và vận chuyển. Số lượng lao động được tăng lên hàng năm song chất lượng chuyên môn lại chưa được cải thiện đáng kể. Nhìn chung, số lao động chưa qua đào tạo nghiệp vụ còn cao, trình độ nghiệp vụ sơ cấp chiếm số lượng lớn, trình độ ngoại ngữ còn rất thấp. Lao động du lịch Phú Quốc còn tương đối trẻ, có nhiều triển vọng nếu có đầu tư đúng mức cho việc đào tạo mới và đào tạo lại theo đúng chuyên ngành sẽ đáp ứng tốt yêu cầu trước mắt và mục tiêu phát triển du lịch trong tương lai.

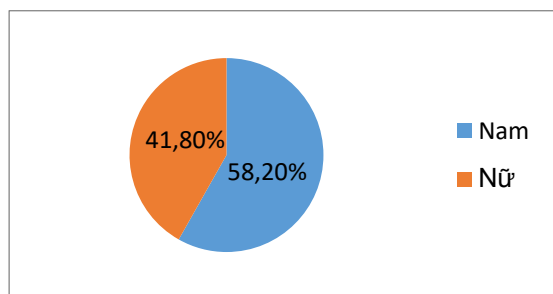
Có thể thấy nguồn lao động du lịch Phú Quốc vẫn chưa phát triển tương xứng với tiềm năng du lịch của đảo, số lao động có chuyên ngành về du lịch còn thấp, phần lớn lao động có trình độ trung cấp, sơ cấp và đào tạo ngắn hạn, số lao động phổ thông vẫn chiếm tỷ lệ cao. Ngoài ra, lao động mùa vụ chiếm tỷ lệ khá cao hầu hết chưa qua đào tạo về du lịch, thậm chí trình độ lao động còn thấp, lao động quản lý giỏi còn thiếu và đa số số lao động giỏi chủ yếu từ nơi khách đến. Đội ngũ hướng dẫn viên phần lớn từ các trường đại học mới chưa có kinh nghiệm, ngoại ngữ còn hạn chế hiện nay đội ngũ này được bổ sung nhiều nhưng vẫn không đáp ứng nhu cầu, còn thiếu hướng dẫn viên biết tiếng Nhật, Hàn Quốc, Đức. Điều này lý giải tại sao Phú Quốc có tiềm năng du lịch rất lớn, sản phẩm du lịch đa dạng, nhiều loại hình nhưng kết quả mang lại chưa được như mong muốn. Sự hạn chế, bất cập ấy thể hiện ở việc sản phẩm du lịch của tỉnh phần lớn là sản phẩm thô, hàm lượng chất xám còn ít, mức độ thương mại còn thấp do thiếu đầu tư để trở nên hấp dẫn, thiếu con người am hiểu, biết làm du lịch, thiếu những nhà quản lý doanh nghiệp du lịch giỏi, có tầm nhìn xa; lao động phục vụ du lịch một số chưa được đào tạo bài bản nên chưa nắm vững kiến thức chuyên môn, kiến thức văn hóa lịch sử chưa đầy đủ, kỹ năng giao tiếp ứng xử còn hạn chế, trình độ ngoại ngữ chưa đáp ứng yêu cầu chức danh công việc dẫn đến hệ quả là nhiều cơ sở lưu trú được đầu tư cơ sở vật chất hiện đại nhưng vẫn không đủ điều kiện xếp hạng sao, tỷ lệ hướng dẫn viên quốc tế, doanh nghiệp lữ hành quốc tế còn rất thấp so với nhu cầu.

2.2.1. Mô tả đặc điểm lao động du lịch Phú Quốc

2.2.1.1. Giới tính

Theo số liệu điều tra 158 nhân viên phục vụ du lịch của nhóm tác giả thực hiện vào tháng 12/2015, cho thấy số lượng nhân viên phục vụ du lịch tại Phú Quốc chủ yếu là nữ (chiếm tỷ lệ 58,2% trong tổng số lao động, tương đương 92 người) trong khi nam chỉ chiếm 41,8% (tương đương 66 người). Nhân viên nữ tập trung chủ yếu ở các bộ phận như buồng, bàn, lễ tân.

Biểu đồ 2.3: Cơ cấu số lượng lao động du lịch Phú Quốc năm 2015 phân theo giới tính



Nguồn: Số liệu tự khảo sát, 2015

2.2.1.2. Độ tuổi

Theo thống kê của Sở Văn hóa – Thể thao & Du lịch tỉnh Kiên Giang, số lượng nhân viên ngành du lịch Phú Quốc dưới 30 tuổi năm 2015 là 2.453 người, tăng 13,6% so với năm 2013 và gấp 1,9 lần so với năm 2011. Trong cơ cấu nhân lực du huyện Phú Quốc năm 2015, số lượng nhân viên có độ tuổi dưới 30 và trong khoảng 30 đến 50 chiếm tỷ lệ cao nhất trong các nhóm, lần lượt là 40,9% và 31,1% kể đến là nhóm nhân viên có độ tuổi từ 51 đến 55 chiếm 24,6%, nhóm trên 55 tuổi chiếm 3,4%. Điều này có thể giải thích bởi đặc trưng của ngành du lịch đòi hỏi nhân viên trẻ trung, năng động, có sức khỏe nhằm đảm bảo tốt các yêu cầu của công việc.

Bảng 2.4: Kết cấu lao động du lịch theo độ tuổi

Độ tuổi	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Dưới 30	2.453	40,9
30-50	1.865	31,1
50-55	1.476	24,6
Trên 55	206	3,4
Tổng	6.000	100,0

Nguồn: Số liệu tự khảo sát, 2015

2.2.1.3. Tình trạng hôn nhân

Có thể thấy, nhân viên phục vụ du lịch thuộc tình trạng độc thân chiếm tỷ lệ lớn 65,8%, trong khi đó số lượng nhân viên đã lập gia đình chỉ chiếm 34,2%. Điều này có thể được lý giải từ đặc điểm của ngành du lịch. Nhân viên trong ngành không làm việc theo giờ hành chính mà phục vụ theo nhu cầu của khách, đặc biệt là vào các dịp lễ Tết và buổi tối. Vì vậy, đòi hỏi nhân viên phải sắp xếp thời gian linh hoạt, đồng thời phải được chịu áp lực tốt, thậm chí họ không có nhiều điều kiện để chăm lo cho cuộc sống gia đình riêng.

Bảng 2.5: Mô tả thông tin đối tượng khảo sát

Tiêu chí	Tần suất	Tỷ lệ (%)
Tình trạng hôn nhân	Độc thân	134
	Đã lập gia đình	102
	Khác	1
Số người phụ thuộc	0	12
	1	34
	2	43
	3	25
	Từ 4 người trở lên	17
		12,98
Thu nhập	Dưới 3 triệu	87
	Từ 3 đến 5 triệu	122
	Trên 5 triệu	24
Trình độ học vấn	Trung cấp	38
	Cao đẳng	71
	Đại học	60
	Sau đại học	12
	Khác	23

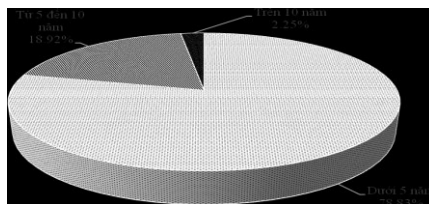
Nguồn: Số liệu tự khảo sát, 2015

2.2.1.4. Thu nhập

Kết quả khảo sát cho thấy, thu nhập của nhân viên phục vụ trong ngành du lịch tại huyện Phú Quốc khá thấp, dao động trong khoảng từ 3 đến 5 triệu (chiếm 52,4%). Tỷ lệ nhân viên có thu nhập dưới 3 triệu là 37,0%, riêng nhóm có thu nhập trên 5 triệu chiếm tỷ lệ rất thấp, chỉ khoảng 10,3%. Mức thu nhập cao thường được xem là một trong những yếu tố hấp dẫn và giữ chân nhân viên gắn bó lâu dài với đơn vị.

2.2.1.5. Kinh nghiệm làm việc

Thâm niên là một tiêu chí để phản ánh kinh nghiệm trong công tác của người lao động trong lĩnh vực du lịch huyện Phú Quốc. Những nhân viên có thâm niên càng cao sẽ có những hiểu biết cần thiết để giải quyết công việc tốt trong những tình huống nhất định.



Nguồn: Số liệu tự khảo sát, 2015

Biểu đồ 2.4: Thâm niên người lao động trong lĩnh vực du lịch huyện Phú Quốc

Biểu đồ 2.4 biểu diễn kết quả thống kê về thâm niên của người lao động. Nhìn vào Biểu đồ ta thấy người lao động trong lĩnh vực du lịch huyện Phú Quốc phần lớn chưa có nhiều kinh nghiệm, thâm niên dưới 5 năm chiếm tỷ lệ cao nhất với 78,8%, nhóm những nhân viên mới thường hăng hái với công việc, tràn đầy nhiệt huyết, họ thường muốn thể hiện năng lực của mình, năng động, sáng tạo, đem lại hiệu quả công việc cao. Tỷ lệ này giảm dần khi số năm kinh nghiệm tăng dần. Cụ thể, nhóm nhân viên có thâm niên từ 5 - 10 năm chiếm 18,9% và thấp nhất là những nhân viên có thâm niên trên 10 năm, chiếm 2,3%.

2.2.2. Trình độ chuyên môn

Nhìn chung, nguồn lao động trong lĩnh vực du lịch Phú Quốc năm 2015 có trình độ học vấn tương đối thấp. Trình độ sau đại học chiếm 0,1% và trình độ đại học đạt 4,9%, trình độ cao đẳng 7,7%, trình độ trung cấp đạt 10,9%, trình độ khác đạt 7,8%. Tổng số lao động du lịch chưa qua đào tạo chiếm 68,7%. Đồng thời, thông qua số liệu được thu thập từ Sở Văn hoá, Thể thao & Du lịch tỉnh Kiên Giang được trình bày trong Bảng 2.4 cho thấy Phú Quốc đã đang và rất cố gắng trong việc cải thiện, nâng cao trình độ của nguồn lao động du lịch, thể hiện ở số lượng nhân viên đã qua đào tạo tăng dần qua các năm từ sơ cấp đến sau đại học.

Bảng 2.7: Trình độ văn hoá của nguồn nhân lực phục vụ du lịch Phú Quốc giai đoạn 2011-2015

Đơn vị: Người

Danh Mục	2011	2012	2013	2014	2015	Chênh lệch 2015/2011	
						Tuyệt đối	Tương đối
Sau đại học	0	1	2	4	5	5	-
Đại học	62	74	150	251	295	233	376%
Cao đẳng	142	192	213	264	462	320	225%
Trung cấp	198	225	285	397	651	453	229%
Khác	168	187	225	368	467	299	178%
Chưa qua đào tạo	1.608	1.691	2.095	3.043	4.120	2.512	156%
Tổng nguồn nhân lực	2.178	2.370	2.970	4.327	6.000	3.822	175%
Tỷ lệ % LĐ qua đào tạo	26,17%	28,65%	29,46%	29,67%	31,33%	-	-

Nguồn: Sở Văn hoá Thể thao & Du lịch tỉnh Kiên Giang, 2015

Trong giai đoạn năm 2011 - 2015, tỷ lệ lao động đã qua đào tạo tăng thêm 5,16%. Trong đó, tốc độ tăng của nhóm nhân viên có trình độ Đại học và Cao đẳng khá cao lần lượt là 376% và 225%. Số lượng các nhân viên chưa qua đào tạo mặc dù còn chiếm số lượng lớn nhưng tốc độ tăng lại có dấu hiệu chậm dần qua các năm. Điều này chứng tỏ, công tác đào tạo chuyên môn nghiệp vụ của nhân viên trong ngành đã được các cấp lãnh đạo quan tâm sâu sát nhằm nâng dần chất lượng phục vụ của ngành du lịch.

2.2.3. Trình độ ngoại ngữ, tin học.

Với việc gia nhập vào các tổ chức thế giới cùng với sự phát triển ngày càng mạnh mẽ của khoa học công nghệ đòi hỏi nhân viên phục vụ cần có những kiến thức cơ bản về ngoại ngữ cũng như tin học, đặc biệt là trong ngành du lịch. Theo số liệu điều tra thực tế của nhóm tác giả được thể hiện ở bảng 2.6 bên dưới cho thấy lượng nhân viên phục vụ du lịch Phú Quốc có chứng chỉ B ngoại ngữ chiếm tỷ lệ cao nhất đạt là 49,55%, và 68,32% tổng số nhân viên có chứng chỉ A tin học. Các chứng chỉ A, B quốc gia chiếm tỷ trọng rất cao (93,69% đối với trình độ ngoại ngữ, 95,05% đối với trình độ tin học), các loại chứng chỉ cao hơn chỉ chiếm một phần nhỏ, dao động trong khoảng từ 0,99% đến 3,60%. Bên cạnh đó, vẫn còn có một bộ phận lao động trong ngành du lịch vẫn chưa có các chứng chỉ về ngoại ngữ và tin học, với tỷ lệ lần lượt là 1,80% và 2,97%.

Bảng 2.8: Trình độ ngoại ngữ, tin học của nhân viên phục vụ du lịch Phú Quốc 2015

Tiêu chí	Ngoại Ngữ		Tiêu chí	Tin học	
	Tần số	Tỷ lệ (%)		Tần số	Tỷ lệ (%)
Chứng chỉ A	49	44,14	Chứng chỉ A	69	68,32
Chứng chỉ B	55	49,55	Chứng chỉ B	27	26,73
Chứng chỉ C	4	3,60	Trình độ trung cấp	1	0,99
Chứng chỉ Quốc tế	2	1,80	Trình độ CĐ/ĐH	3	2,97
Chưa qua đào tạo	1	0,90	Chưa qua đào tạo	1	0,99

Nguồn: Khảo sát của nhóm tác giả tháng 12/2015

Với trình độ chỉ hiểu biết cơ bản về ngoại ngữ và tin học như hiện nay, nhân viên phục vụ du lịch trong tỉnh chỉ có thể giao tiếp trong phạm vi chuyên môn của mình. Khi được hỏi về những vấn đề khác, họ không thể giải quyết được vấn đề, không đáp ứng được nhu cầu của khách du lịch. Mặt khác, số lượng khách du lịch quốc tế đến đây mỗi năm rất lớn và có xu hướng ngày càng tăng (chủ yếu là khách đến từ Nga và Đức) nhưng số lượng nhân viên biết những ngoại ngữ khác (ngoài tiếng Anh) rất ít.

2.3. Thực trạng công tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch PQ thời gian qua

2.3.1. Kết quả đào tạo nguồn nhân lực du lịch thời gian qua

2.3.1.1. Danh mục ngành đào tạo

Cho đến nay, trên địa bàn tỉnh Kiên Giang có 10 đơn vị đang tham gia đào tạo các ngành học liên quan đến lĩnh vực du lịch, bao gồm một số cơ sở giáo dục và đơn vị sự nghiệp có thu, cụ thể như sau:

1. Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch Kiên Giang
2. Trường Cao đẳng Cộng Đồng
3. Trường Cao đẳng Kinh tế kỹ thuật
4. Trường Cao đẳng Nghề
5. Trung tâm Xúc tiến Thương mại-Du lịch Hà Tiên
6. Trung tâm Xúc tiến Thương mại-Du lịch Phú Quốc (cũ)
7. Trung tâm giới thiệu việc làm Kiên Giang
8. Phòng Văn hóa - Thông tin Hà Tiên
9. Trung tâm VH TT & DL Phú Quốc
10. Trung tâm XTĐT TMDL Tỉnh Kiên Giang

Các cơ sở đào tạo tập trung vào 3 nhóm ngành chính là: khách sạn – nhà hàng; du lịch lữ hành; và ngoại ngữ. Với cơ cấu chuyên ngành đa dạng, bao phủ toàn diện các hoạt động nghiệp vụ của ngành du lịch, các cơ sở đào tạo đã đáp ứng được nhu cầu của người học, đồng thời mang lại cho học viên nhiều sự lựa chọn khi muốn theo đuổi ngành nghề phù hợp với sở thích và năng lực cá nhân.

Bảng 2.9: Danh mục ngành đào tạo

Nhóm ngành	Số lượng đơn vị đào tạo	Chuyên ngành hẹp
Khách sạn - nhà hàng	7	Quản lý khách sạn
		Lễ tân
		Nghiệp vụ buồng
		Nghiệp vụ bàn
		Kỹ thuật chế biến thức ăn
Du lịch - lữ hành	6	Hướng dẫn viên du lịch
		Quản trị dịch vụ lữ hành
Ngoại ngữ	2	Tiếng Anh
		Tiếng Khmer
		Tiếng Nga
Chăm sóc khách hàng trong kinh doanh	1	

Nguồn: Sở Văn hoá, Thể thao & Du lịch tỉnh Kiên Giang, 2014

Các khách sạn – nhà hàng thường có môi trường làm việc sạch sẽ, lịch sự, có cơ hội giao thiệp rộng và cơ hội thăng tiến cao luôn là sự ưu tiên lựa chọn của những người lao động trẻ. Chính vì thế, từ bảng 3.1 đã cho thấy, nhóm ngành khách sạn – nhà hàng hiện có đến 7 cơ sở (trên tổng số 10 cơ sở) trực tiếp đào tạo. Tiếp đến, ngành hướng dẫn viên du lịch cũng thu hút khá nhiều người theo học, bởi lẽ khi du lịch phát triển các công ty lữ hành trong và ngoài tỉnh Kiên Giang đều rất cần đến một lượng lớn hướng dẫn viên chuyên nghiệp.

Tuy nhiên, việc đào tạo ngoại ngữ lại chưa được các cơ sở quan tâm. Điều này xuất phát từ cả lý do khách quan lẫn chủ quan chẳng hạn như số người học không đủ lớn để có thể mở lớp (các cơ sở đào tạo thường căn cứ vào điểm hòa vốn để quyết định có khai giảng lớp mới hay không), hoặc không có giáo viên đủ tiêu chuẩn để dạy các ngoại ngữ ngoài tiếng Anh như tiếng Hoa, Nhật, Đức, Nga... nhằm bồi dưỡng ngoại ngữ cho các nhân viên ngành du lịch.

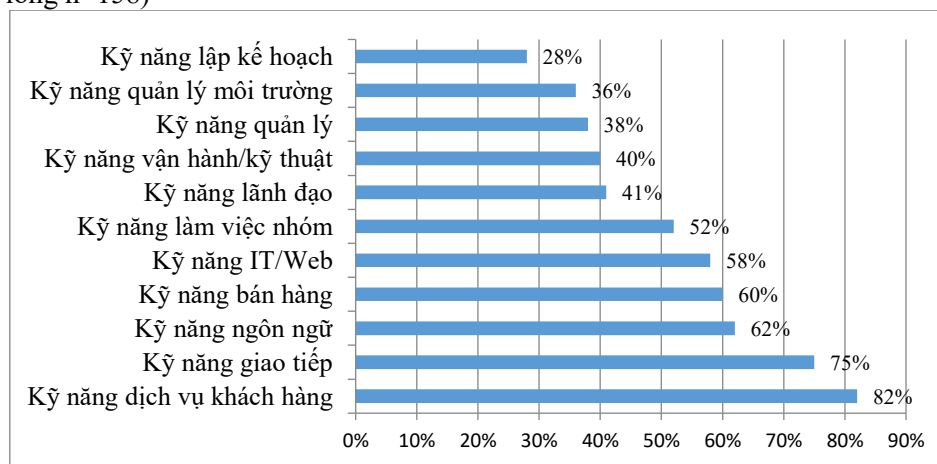
2.3.2. Đánh giá chất lượng lao động du lịch nhìn từ góc độ du khách, chuyên gia và nhân viên ngành du lịch

2.4. Đánh giá chất lượng nhân viên khối lưu trú

Các cơ sở lưu trú là nơi tạo việc làm cho sinh viên tốt nghiệp từ các chương trình đào tạo về du lịch và khách sạn từ các cơ sở đào tạo về du lịch ở địa phương. Cuộc đánh giá nhu cầu đào tạo lao động du lịch ở Phú Quốc đã đánh giá nhận thức của doanh nghiệp du lịch về những kỹ năng mà sinh viên tốt nghiệp thể hiện ở nơi làm việc như là kết quả của quá trình đào tạo. Các sinh viên tốt nghiệp ngành du lịch được đánh giá một cách tích cực về các lĩnh vực dịch vụ khách hàng, kỹ năng giao tiếp và khả năng ngoại

ngữ nhưng được đánh giá ở mức thấp hơn nhiều trong mảng kỹ thuật, lãnh đạo và quản lý, quản lý và lập kế hoạch về môi trường.

Biểu đồ 2.5: Xếp hạng chất lượng phát triển kỹ năng tại các cơ sở đào tạo du lịch địa phương: (Tỷ lệ đánh giá hài lòng n=158)

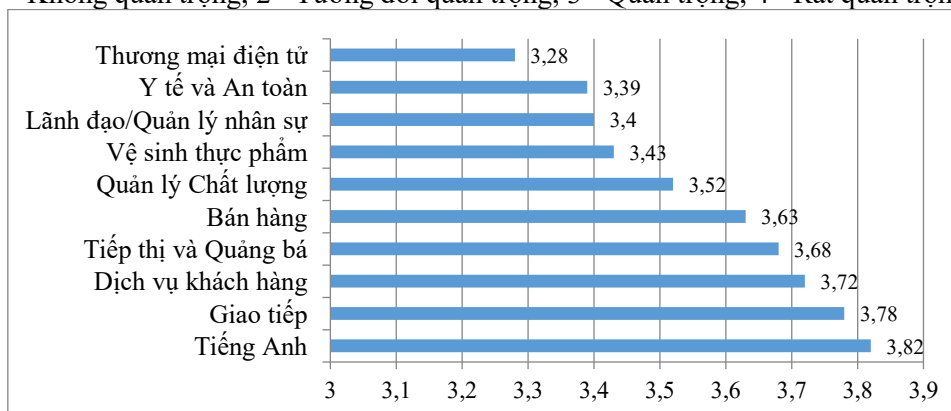


Nguồn: Số liệu tự khảo sát, 2015

Nghiên cứu này tìm kiếm thông tin từ khối cơ sở lưu trú về những lỗ hổng kỹ năng quan trọng cần có và các nhu cầu đào tạo tương ứng đối với khối cơ sở lưu trú tại Phú Quốc. Các ưu tiên được đặt ra trong toàn khối từ các cơ sở chưa được phân loại đến các cơ sở 2-5 sao đều liên quan đến những gì được gọi là "kỹ năng mềm", những năng lực không liên quan đến các đặc tính kỹ thuật của sản phẩm khách sạn nhưng tập trung vào giao tiếp bao gồm ngôn ngữ, dịch vụ liên quan đến khách hàng và bán hàng/năng lực tiếp thị. Đây là một phát hiện quan trọng của nghiên cứu này và có ý nghĩa quan trọng đối với các chương trình đại học và đào tạo nghề hiện có và đối với sự quan tâm dành cho các tiêu chuẩn nghề như VTOS. Cũng có bằng chứng về nhu cầu kỹ năng dành cho các khu vực hỗ trợ kỹ thuật quan trọng như vệ sinh thực phẩm, quản lý chất lượng, y tế và an toàn. Đây là những mảng kỹ năng quan trọng, có tính trụ cột và việc các kỹ năng của nhân viên được đánh giá cao có ảnh hưởng lớn đối với cả các tiêu chuẩn VTOS và các chương trình đào tạo của Giáo dục và đào tạo Nghề Du lịch/các trường đại học. Ngược lại, những mảng kỹ năng liên quan đến sản phẩm quan trọng như món ăn Việt Nam và món Âu không nằm trong những mảng kỹ năng ưu tiên, mặc dù trải nghiệm về ẩm thực tinh tế rất quan trọng đối với khách du lịch ngày nay.

Biểu đồ 2.6: Đánh giá về các kỹ năng chủ chốt trong khối cơ sở lưu trú (n=158)

Xếp hạng 1 = Không quan trọng; 2= Tương đối quan trọng; 3= Quan trọng; 4= Rất quan trọng



Nguồn: Số liệu tự khảo sát, 2015

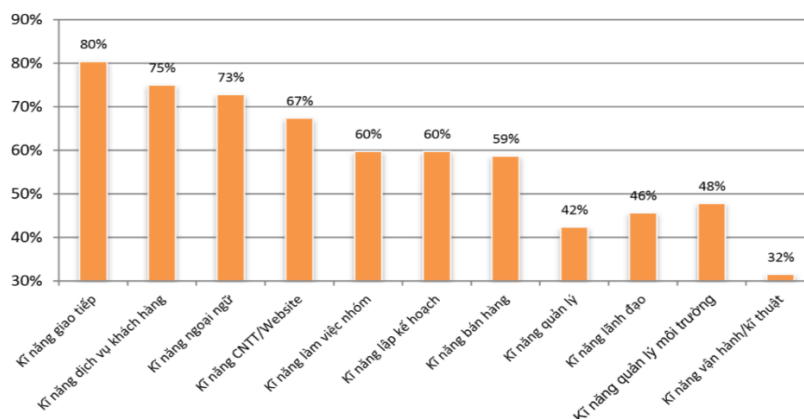
Nghiên cứu này đã khảo sát nhận thức của những người được hỏi liên quan đến các nhu cầu kỹ năng trong tương lai dành cho khối cơ sở lưu trú. Các câu trả lời đều nhấn mạnh rõ ràng 2 yếu tố – kỹ năng giao tiếp và ngoại ngữ. Ưu tiên này cho thấy đây là những lĩnh vực mà những người được hỏi tin rằng bản thân các doanh nghiệp không có khả năng để phát triển các kỹ năng cần thiết, trong khi các lĩnh vực khác có thể được đào tạo trong nội bộ, chỉ cần người lao động đã có kỹ năng giao tiếp và ngoại ngữ phù hợp.

Phát hiện này có ý nghĩa lớn đối với các chương trình đào tạo nghề và đào tạo đại học cũng như đối với trọng tâm của các tiêu chuẩn VTOS chính dành cho khối cơ sở lưu trú.

2.5. Đánh giá nhu cầu đào tạo lao động của khối công ty lữ hành và điều hành tour

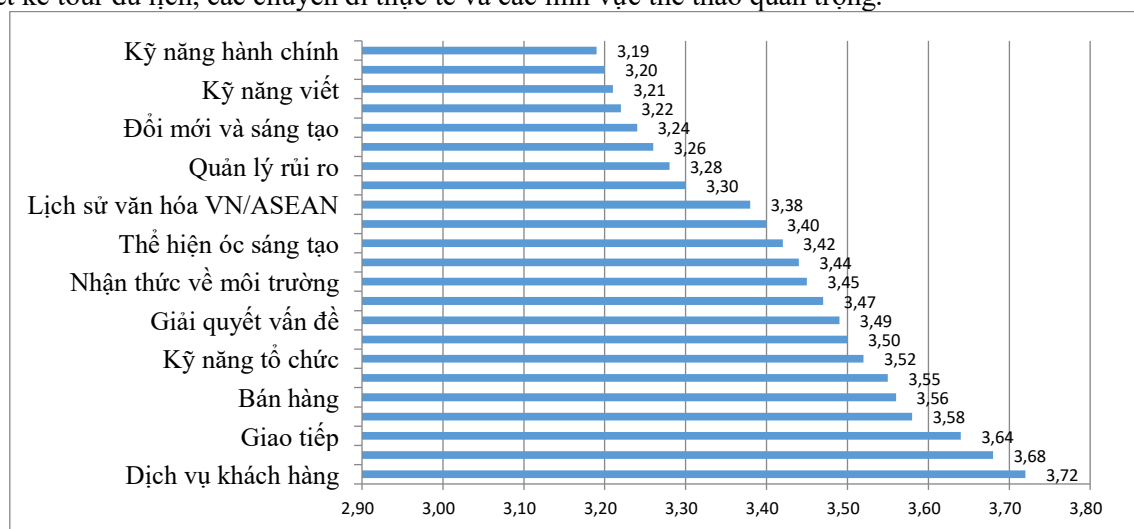
Đánh giá về sinh viên tốt nghiệp nghề Du lịch cho thấy mức độ hài lòng cao nhất với các kỹ năng của họ trong các mảng năng lực mềm như giao tiếp, ngôn ngữ và dịch vụ khách hàng. Xếp hạng thấp nhất dành cho quản lý môi trường và các kỹ năng về hoạt động/kỹ thuật trong khối công ty lữ hành/điều hành tour du lịch.

Biểu đồ 2.7: Mức độ hài lòng của doanh nghiệp về các kỹ năng của sinh viên



Nguồn: Số liệu tự khảo sát, 2015

Khảo sát về các nhu cầu kỹ năng trong tương lai của khối các công ty lữ hành/ điều hành tour xác định bốn mảng kỹ năng riêng biệt, mặc dù mức độ của mỗi mảng là không giống nhau. Mảng các kỹ năng chi phối tương lai của khối này, là giao tiếp, ngoại ngữ, một loạt các khả năng kỹ năng mềm, dịch vụ khách hàng và cá tính. Tầm quan trọng thứ hai thuộc về một loạt các năng lực cá nhân bao gồm làm việc độc lập, kỹ năng về cuộc sống và xã hội, giải quyết vấn đề và làm việc nhóm. Thứ ba là kỹ năng liên quan đến công nghệ, bao gồm cả thương mại điện tử, bán hàng trực tuyến và xử lý các phương tiện truyền thông mạng xã hội. Cuối cùng, ít quan trọng nhất là các kỹ năng hoặc năng lực kỹ thuật trong các lĩnh vực như thiết kế tour du lịch, các chuyến đi thực tế và các lĩnh vực thể thao quan trọng.



Nguồn: Số liệu tự khảo sát, 2015

Biểu đồ 2.8: Nhu cầu kỹ năng trong tương lai của lao động du lịch

2.5.1. Đánh giá chung về nguồn lao động du lịch Phú Quốc

Du lịch của huyện Phú Quốc trong thời gian qua phát triển khá nhanh, thu hút nhiều lao động các nơi. Lượng lao động du lịch tăng bình quân trên 11%/năm. Các dự án du lịch có quy mô lớn và cơ sở lưu

trú du lịch hạng sao cao đi vào hoạt động đã thúc đẩy hình thành đội ngũ cán bộ quản lý giỏi, nhân viên nghiệp vụ lành nghề ở huyện. Mặt khác, các dự án du lịch có vốn đầu tư nước ngoài đã thu hút về tỉnh một số lao động người nước ngoài có tay nghề cao, trình độ chuyên nghiệp và kinh nghiệm quản lý kinh doanh du lịch ở tầm quốc tế. Tuy nhiên, lao động trong lĩnh vực kinh doanh du lịch tăng nhanh về số lượng nhưng chất lượng còn thấp chưa đáp ứng được yêu cầu. Đội ngũ cán bộ quản lý kinh doanh du lịch thiếu, không theo kịp nhu cầu. Chất lượng lao động nghiệp vụ ở các doanh nghiệp du lịch còn nhiều hạn chế. Lao động chưa được đào tạo chiếm tới 40,04% trong tổng số lao động. Trình độ ngoại ngữ nói chung còn thấp, tính chuyên nghiệp chưa cao, chưa đáp ứng được yêu cầu 72,21% không biết ngoại ngữ trong tổng số lao động. Số lao động chỉ qua bồi dưỡng ngắn ngày và huấn luyện tại chỗ khá cao, chiếm 14,28% trong tổng số lao động. Độ tuổi lao động 19 – 29 là 46,37%, chứng tỏ Phú Quốc có một đội ngũ lực lượng trẻ trong ngành du lịch nhưng kinh nghiệm dưới 3 năm là 56,56% cũng rơi vào lực lượng trẻ này.

2.6. Điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội và thách thức của nguồn lao động du lịch Phú Quốc

a. Những điểm mạnh

Nguồn nhân lực trực tiếp kinh doanh du lịch có sự phát triển nhanh về số lượng và chất lượng. Tỷ lệ lao động được đào tạo, bố trí đúng nghề, tỷ lệ lao động được đào tạo lại, lao động có kinh nghiệm nghề nghiệp, có trình độ ngoại ngữ có xu hướng tăng. Nguồn nhân lực du lịch nhìn chung đa phần còn rất trẻ (dưới tuổi) chiếm hơn 69,05% tổng số lao động trực tiếp kinh doanh du lịch, phù hợp với đặc điểm của ngành Du lịch.

Ngày càng có nhiều doanh nghiệp áp dụng mô hình quản trị nguồn nhân lực tiên tiến, làm tốt các khâu tuyển chọn, đào tạo bồi dưỡng, sử dụng và duy trì nguồn nhân lực. Đặc biệt, các đơn vị liên doanh nước ngoài và các công ty lữ hành lớn, đội ngũ lao động có chất lượng khá cao, cũng như xét trên các mặt phong cách, thái độ nghề nghiệp, kỹ năng thực hành, kiến thức và trình độ giao tiếp bằng tiếng nước ngoài. Nhận thức về tầm quan trọng của nguồn nhân lực đối với hiệu quả hoạt động kinh doanh du lịch đã có chuyển biến rõ rệt. Một số doanh nghiệp du lịch đặc biệt là cơ sở lưu trú đã tăng cường đầu tư cho công tác phát triển nguồn nhân lực. Công tác hợp tác quốc tế về phát triển nguồn nhân lực ngày càng được tăng cường.

2.4.2. Những điểm yếu

Chất lượng lao động chưa đáp ứng được yêu cầu của từng nghề, trong quá trình phục vụ vẫn hay mắc phải sai sót, tỷ lệ khách hàng phản nản về chất lượng dịch vụ còn khá cao.

Có sự chênh lệch khá lớn về ý thức, thái độ làm việc, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ giữa đội ngũ lao động trực tiếp phục vụ du lịch trong các doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài với các doanh nghiệp Nhà nước hoặc các doanh nghiệp có quy mô nhỏ.

Kỹ năng quảng bá, giới thiệu và bán sản phẩm du lịch, kỹ năng giao tiếp bằng tiếng nước ngoài còn hạn chế đối với nhân viên trực tiếp phục vụ du lịch, hơn nữa chưa có tác phong làm việc chuyên nghiệp.

Chưa có sự ổn định cao về đội ngũ lao động trực tiếp phục vụ du lịch. Tỷ lệ lao động chuyển từ doanh nghiệp du lịch này đến doanh nghiệp du lịch khác hoặc ra khỏi ngành có xu hướng tăng.

Chế độ tiền lương, tiền thưởng và kỷ luật lao động tại nhiều doanh nghiệp chưa có tác động khuyến khích người lao động thực hiện tốt nhiệm vụ theo mục tiêu của doanh nghiệp.

Có khoảng cách khá lớn giữa qui mô, cơ cấu, và chất lượng đào tạo với nhu cầu sử dụng lao động của các doanh nghiệp. Chương trình đào tạo tại các trường khá lạc hậu, đào tạo nặng về lý thuyết, việc đổi mới khá chậm chạp do thiếu cơ sở vật chất, thiếu kinh phí đào tạo.

Nhiều doanh nghiệp du lịch chưa có chiến lược phát triển nguồn nhân lực, các tiêu chuẩn trong ngành du lịch chậm được ban hành. Nhiều doanh nghiệp chưa có đội ngũ giám đốc nhân sự có tính chuyên nghiệp cao tại các doanh nghiệp, chưa xây dựng được tiêu chuẩn công việc, chưa thực hiện đúng qui trình tuyển chọn, đào tạo bồi dưỡng nguồn nhân lực, chưa quan tâm giải quyết tốt mối quan hệ giữa sử dụng và bồi dưỡng lao động.

Thiếu các chính sách phù hợp để huy động các nguồn tài trợ và thiếu sự phối hợp chặt chẽ giữa các đối tác liên quan để phát triển nguồn nhân lực du lịch. Nhận thức của các doanh nghiệp về tầm quan trọng của nguồn nhân lực chưa đầy đủ, do vậy chưa phân bổ kinh phí để đầu tư đúng mức cho công tác phát triển nguồn nhân lực.

Công tác quản lý, phát triển nguồn nhân lực du lịch còn lúng túng; việc thực hiện các tiêu chuẩn về trình độ lao động theo quy định trong thẩm định xếp hạng cơ sở lưu trú chưa thật nghiêm túc. Các nhà

đầu tư, chủ doanh nghiệp du lịch chưa quan tâm đúng mức đến đào tạo lao động hiện có mà chủ yếu thu hút lao động có trình độ, kinh nghiệm từ các doanh nghiệp khác bằng cơ chế tiền lương, thu nhập. Một bộ phận doanh nghiệp chủ trương sử dụng lao động chưa qua đào tạo, sau đó huấn luyện tại chỗ hoặc chủ cơ sở kiêm luôn quản lý điều hành nhằm giảm chi phí tiền lương là khá phổ biến ở các cơ sở lưu trú du lịch quy mô nhỏ. Một số lượng không nhỏ người lao động vào làm việc tại các cơ sở kinh doanh du lịch để tìm kiếm thu nhập tạm thời chứ không làm việc lâu dài gây trở ngại cho công tác đào tạo của doanh nghiệp.

b. Cơ hội

Điều kiện Việt Nam đang hội nhập kinh tế quốc tế, mở ra cơ hội nâng cao trình độ chuyên môn, quản lý và các loại kỹ năng cho người lao động du lịch.

Hội nhập là cơ hội để tỉnh có thể thu hút lao động, vốn và khoa học công nghệ để tăng năng suất lao động và hiệu quả lao động của nhân lực trong ngành du lịch.

Chính sách nhà nước đưa chương trình phát triển nguồn nhân lực vào chương trình mục tiêu quốc gia là cơ hội để tỉnh tăng cường phát triển nguồn nhân lực du lịch thông qua hệ thống đào tạo trong và ngoài tỉnh.

c. Thách thức

Hội nhập kinh tế có thể dẫn đến di chuyển lao động tự do quy mô quốc tế là điều kiện để các lao động nước ngoài với những kỹ năng, kiến thức tiêu cực xuất hiện trong tỉnh, khó khăn trong công tác quản lý nhà nước về du lịch ở địa phương.

Hội nhập kinh tế tạo ra thách thức trong việc thu hút và giữ chân nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao, xảy ra tình trạng chảy máu chất xám ra khỏi địa bàn tỉnh.

Phát triển nhân lực được xem là chương trình mục tiêu quốc gia, khuyến khích các trung tâm đào tạo phát triển có thể dẫn đến tình trạng chạy theo đào tạo về số lượng, bỏ qua yếu tố chất lượng, thiếu tính liên kết giữa đào tạo và sử dụng.

Thúc đẩy đào tạo với sự hình thành của nhiều ngành, nghề mới tạo ra thách thức đối với lao động trong tỉnh trong việc tiếp nhận kiến thức, kỹ năng lao động vội vã, chưa qua kiểm duyệt.

Nói tóm lại, để phát triển nguồn nhân lực cần phải chú ý: Phát huy điểm mạnh để đón lấy cơ hội; Đón lấy cơ hội để hạn chế điểm yếu; Phát triển điểm mạnh để khắc hạn chế thách thức; Hạn chế điểm yếu để tránh nguy cơ.

2.7. Dự báo nhu cầu nhân lực của ngành du lịch PQ đến năm 2020

2.7.1. Dự báo nhu cầu lao động du lịch trong lĩnh vực kinh doanh lưu trú

Công tác dự báo trong đề án này được thực hiện căn cứ vào: (1) tốc độ tăng trưởng lượt khách bình quân thực tế qua các năm là trên 3%; (2) tỷ lệ nhân lực ở các vị trí công việc trên tổng số nhân lực phục vụ trong ngành kinh doanh lưu trú. Nhìn chung, trong giai đoạn tới nhu cầu về nhân viên có trình độ tay nghề thực hiện các nghiệp vụ như phục vụ bàn và bếp chiếm tỷ lệ cao nhất. Điều này có thể được lý giải từ góc độ tỷ lệ du khách đến Phú Quốc phần lớn là khách tham quan (khách lưu lại địa phương không quá 24h), vì thế dịch vụ mà du khách chủ yếu sử dụng là ăn uống và tham quan.

Bảng 2.12: Dự báo nhu cầu nhân lực trong lĩnh vực kinh doanh lưu trú

DVT: người

Vùng du lịch	Năm							
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2025	2030
Phú Quốc	4.121	4.245	4.372	4.503	4.638	4.777	5.538	6.420
Lễ tân	144	148	153	157	162	167	194	224
Kỹ thuật	432	445	459	472	487	501	581	673
Phục vụ buồng	490	505	520	535	551	568	658	763
Phục vụ bàn	605	623	642	661	681	702	813	943
Bếp	1.671	1.722	1.773	1.826	1.881	1.938	2.246	2.604
Quản lý	571	588	606	624	643	662	767	890
Công việc khác	207	213	220	226	233	240	278	323

Nguồn: Số liệu tự khảo sát, 2015

2.7.2. Dự báo nhu cầu lao động trong lĩnh vực kinh doanh lữ hành

Riêng tốc độ tăng trưởng nhân sự trong lĩnh vực kinh doanh lữ hành tại các doanh nghiệp trong giai đoạn 2006 – 2014 đạt tỷ lệ khá cao, bình quân đạt 23%. Trong điều kiện không có các biến động lớn về môi trường kinh doanh thì dự báo số lượng nhân sự cần có trong các năm tới như sau:

Bảng 2.13: Dự báo nhu cầu nhân lực trong lĩnh vực lữ hành*Đvt: người*

Năm	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2025	2030
Số lượng nhân sự	446	549	675	831	1.022	1.257	3.539	9.963
Hướng dẫn điều hành (điều hành tour + sale)	223	275	338	415	511	629	1769	4981
Marketing (nghiên cứu thị trường)	134	165	203	249	307	377	1062	2989
Quản lý (bao gồm quản lý cấp trun, cấp cao)	45	55	68	83	102	126	354	996

Nguồn: Số liệu tự khảo sát, 2015

Thông thường, trong 1 đơn vị lữ hành qui mô vừa và nhỏ, số lượng nhân viên phụ trách công việc điều hành tour và bán tour chiếm tỷ trọng khoảng gần 50%; nhân viên Marketing (tìm kiếm thị trường, nhu cầu khách hàng...) chiếm 30%; quản lý chiếm 10%. Về dự báo số lượng hướng dẫn viên: số lượng hướng dẫn viên (có thể HDV) sẽ tăng cùng tốc độ tăng của du khách qua các năm (bình quân là 3%/năm)

Bảng 2.13: Dự báo nhu cầu số lượng hướng dẫn viên*Đvt: người*

Hướng dẫn viên du lịch (có thể HDV)	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2025	2030
HDV quốc tế	17	18	18	19	19	20	20	24	27
HDV nội địa	162	167	172	177	182	188	193	224	260
Tổng	179	184	190	196	201	208	214	248	287

Nguồn: Số liệu tự khảo sát, 2015

Chương 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN NGUỒN LAO ĐỘNG DU LỊCH PHÚ QUỐC GIAI ĐOẠN 2015 – 2020

Sau khi thực hiện "Điều chỉnh quy hoạch tổng thể phát triển du lịch tỉnh Kiên Giang thời kỳ 2001 – 2010" được phê duyệt, ngành du lịch tỉnh Kiên Giang đã đạt được nhiều chỉ tiêu phát triển quan trọng, góp phần quan trọng vào việc thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của Tỉnh. Trong định hướng phát triển du lịch Kiên Giang đến năm 2020 và tầm nhìn đến 2030. Kế hoạch nhằm thực hiện nghị quyết d04-NQ/TW của Tỉnh ủy về đẩy mạnh phát triển du lịch đến năm 2020 đã chỉ rõ các mục tiêu và phương hướng hoạt động của du lịch.

3.1. Đầu tư cơ sở vật chất, kỹ thuật các cơ sở đào tạo du lịch

Một trong những điều kiện tạo uy tín cho người học và đảm bảo chất lượng đào tạo của các trường dạy nghề đó là cơ sở vật chất dạy và học. Nhưng không phải cơ sở nào cũng đảm bảo hoàn thiện cơ sở vật chất, kỹ thuật. Xây dựng một cơ sở vừa có quy mô và đủ tiêu chuẩn đào tạo nghề du lịch là một trong những vấn đề cấp bách của Phú Quốc nói riêng và của tỉnh Kiên Giang nói chung. Hiện nay tại Kiên Giang chỉ có trường Cao đẳng Kinh tế – Kỹ thuật Kiên Giang là có cơ sở vật chất, kỹ thuật phục vụ cho công tác giảng dạy và học tập ở mức tương đối nhưng những trang thiết bị và phòng thực hành này có quy mô nhỏ, chưa đúng chuẩn. Các trường còn lại đa phần không có cơ sở thực hành, nếu có thì cũng rất sơ sài, chỉ đủ để giảng dạy cơ bản, học viên không thể thực hành. Điều này dẫn đến chất lượng đào tạo học viên sau đào tạo không đạt tiêu chuẩn để làm việc trong các cơ sở du lịch, yếu cả về kỹ năng thực hành và ngoại ngữ, không đáp ứng được yêu cầu của người sử dụng lao động. Không ít sinh viên do không đủ kỹ năng nghề nghiệp cơ bản sau khi ra trường phải chuyển sang làm việc ngành, nghề khác.

Để công tác đầu tư hiệu quả và đào tạo có chất lượng, đồng bộ thì tỉnh phải xây dựng một trường chuyên đào tạo về du lịch có quy mô và hiện đại. Cần xác định các hệ đào tạo, hình thức đào tạo để có kế hoạch đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật hiện đại, đủ tiêu chuẩn một cách cụ thể, tránh đầu tư tràn lan, gây lãng phí. Tranh thủ các dự án nước ngoài về trang thiết bị cho cơ sở thực hành trong thời gian sắp tới, hoặc các dự án đầu tư nước ngoài về trang thiết bị, phương tiện hỗ trợ việc dạy và học. Cần liên kết đào tạo với các trường về du lịch ngoài tỉnh để được hỗ trợ phần nào về cơ sở vật chất thực hành.

3.2. Đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ giáo viên, giảng viên

Lực lượng đội ngũ giáo viên, giảng viên là một yếu tố hết sức quan trọng trong sự nghiệp giáo dục nói chung. Đối với ngành du lịch Kiên Giang thì đây là một nguồn nhân lực có trình độ chuyên môn cao

và kỹ năng nghiệp vụ vững vàng. Nhưng trên thực tế, số nhân lực đào tạo cho ngành du lịch còn yếu và còn thiếu về số lượng và chất lượng, chưa đáp ứng được nhu cầu đào tạo và phát triển tương lai của ngành du lịch. Do đó, công tác đào tạo và bồi dưỡng đội ngũ giáo viên, giảng viên là một việc cần thiết và cấp bách, cần sự phối hợp nhiều phía từ cơ quan Nhà nước, doanh nghiệp du lịch và các cơ sở đào tạo quản lý trực tiếp giáo viên, giảng viên. Ngoài ra cũng cần phải có sự liên kết, đồng bộ của các chính sách như: chính sách thu hút, tuyển dụng, chính sách đào tạo và phát triển nguồn nhân lực, chính sách đãi ngộ và sử dụng nguồn nhân lực,...

Nên xây dựng những quy hoạch về đào tạo đội ngũ giáo viên, giảng viên nhằm có các chính sách đào tạo và phát triển nguồn nhân lực hợp lý. Đây cũng là động lực giúp các giáo viên, giảng viên có ý chí phấn đấu phát triển. Xác định rõ các hệ đào tạo đại học, cao đẳng, hoặc trung cấp, dạy nghề của trường để xây dựng các kế hoạch và thời gian đào tạo, chuyên ngành đào tạo hợp lý, bồi dưỡng đúng công tác giảng dạy chuyên môn của giáo viên để hạn chế việc đào tạo tràn lan, không hiệu quả.

Hình thức đào tạo và bồi dưỡng cho nguồn nhân lực trong các cơ sở đào tạo nên đa dạng để giảng viên có thể tham gia một cách chủ động. Tạo điều kiện thuận lợi về thời gian và vật chất để khuyến khích giảng viên tham gia học tập tại các trường đại học đào tạo chất lượng về du lịch trong và ngoài nước, nhất là các tỉnh hoặc quốc gia có ngành du lịch phát triển. Ngoài việc nâng cao trình độ lý luận cho đội ngũ giảng viên, cũng cần đào tạo trình độ ngoại ngữ, tin học; cần phải nâng cao tay nghề, kỹ năng thực hành của giảng viên. Du lịch là một ngành cần đòi hỏi phải nhiều trải nghiệm thực tế, vì vậy cần liên kết với các doanh nghiệp kinh doanh du lịch có uy tín và chất lượng để gửi giảng viên đến học tập kinh nghiệm thực tiễn, cập nhật những công nghệ mới mà doanh nghiệp sử dụng để bổ sung vào chương trình giảng dạy, đáp ứng yêu cầu về mục tiêu chất lượng đào tạo, tránh tình trạng lý thuyết suông.

Phương pháp giảng dạy ngành du lịch cũng khác so các ngành khác. Du lịch là ngành kinh tế tổng hợp và thiên về dịch vụ, vì thế khi giảng dạy cho học viên cần kết hợp nhiều phương pháp, phối hợp giữa lý thuyết và thực hành, nhằm khơi dậy tính sáng tạo, hiểu được tính chất của ngành, làm quen với khả năng chịu đựng dưới áp lực công việc, thuần thục về các quy trình phục vụ, kỹ năng giao tiếp và bán hàng hiệu quả mà trên hết là lòng yêu nghề và đạo đức nghề nghiệp. Do đó đòi hỏi giảng viên phải ngoài trình độ chuyên môn, kỹ năng thực hành, còn phải có phương pháp dạy phù hợp, hiệu quả cao, phát huy tính tự lập cũng như làm việc nhóm để học viên có thể lĩnh hội được mục tiêu đào tạo về kiến thức, kỹ năng, thái độ của ngành. Điều cần thiết là phải liên kết với một trường đào tạo du lịch có chất lượng trong và ngoài nước để giáo viên được tu nghiệp, học hỏi phương pháp giảng dạy trong du lịch một cách có hiệu quả. Tranh thủ sự hỗ trợ từ các đề án, dự án về phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao của quốc gia và nước ngoài.

3.3. Đào tạo lại, bồi dưỡng nâng cao trình độ nguồn lao động du lịch

Đối với kinh doanh lưu hành quốc tế:

- Đào tạo đội ngũ chuyên môn tiếp thị, nghiên cứu thị trường. Thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn, nâng cao nghiệp vụ về tiếp thị và nghiên cứu thị trường cho các doanh nghiệp.
- Đào tạo nâng cao nghiệp vụ cho đội ngũ quản lý tại các doanh nghiệp.
- Đào tạo nâng cao trình độ đội ngũ hướng dẫn viên, coi trọng việc phát triển trình độ ngoại ngữ giao tiếp.

3.4. Tạo điều kiện thuận lợi cho công tác đào tạo

- Đẩy mạnh tuyên truyền, giáo dục rộng rãi trong nhân dân bằng nhiều hình thức về vai trò, vị trí và hiệu quả kinh tế, xã hội do phát triển du lịch mang lại.
- Lòng ghép chương trình giáo dục, nhận thức về du lịch trong giảng dạy ở các trường giáo dục phổ thông, trong các trường chính trị, trường Đảng, đoàn thể của tỉnh.
- Nâng cao hình ảnh nghề du lịch thông qua việc tuyên truyền trên các phương tiện truyền thông, tạo tâm lý yêu nghề, gắn bó với nghề đối với lao động trong lĩnh vực du lịch.
- Quan tâm phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch bằng việc bố trí kinh phí hỗ trợ từ nguồn ngân sách nhà nước.
- Thực hiện chính sách miễn, giảm học phí đối với lao động khu vực nông thôn. Đặc biệt cần có chính sách ưu đãi cụ thể nhằm thu hút nhân tài về huyện, nhất là thu hút các chuyên gia giảng dạy có kinh nghiệm và lực lượng trí thức của tỉnh được đào tạo ở nước ngoài đã tốt nghiệp đại học, trên đại học chuyên ngành du lịch về công tác dài hạn ở tỉnh.

3.5. Thực hiện đa dạng hoá hình thức đào tạo

Để bảo đảm đáp ứng đủ nguồn nhân lực du lịch, bên cạnh việc đào tạo mới theo chương trình đào tạo chính quy ở các cơ sở đào tạo, cần đẩy mạnh hình thức đào tạo đại học, cao đẳng tại chức; bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn ngắn hạn, huấn luyện tại chỗ. Hình thức đào tạo, huấn luyện tại chỗ cần được công nhận chính thức, lao động được đào tạo lại, bồi dưỡng, huấn luyện tại chỗ được kiểm tra, cấp giấy chứng nhận đã qua đào tạo.

Bên cạnh đó, các doanh nghiệp cần khuyến khích, tạo mọi điều kiện thuận lợi để nguồn nhân lực sẵn có tại đơn vị được tiếp tục học tập nâng cao trình độ, năng lực quản lý ở trình độ sau đại học về chuyên ngành quản trị kinh doanh du lịch bằng các hình thức đào tạo từ xa, qua mạng....

Mở rộng các hình thức đào tạo tại chức, huấn luyện không chính quy; đa dạng hoá loại hình đào tạo như: Doanh nghiệp tự đào tạo, đào tạo tại chỗ, đào tạo tập trung, đào tạo từ xa, đào tạo qua mạng (e-learning).

3.6. Củng cố, sắp xếp, nâng cao năng lực đào tạo của các cơ sở đào tạo chuyên ngành hiện có

- Trường Trung cấp nghề tăng tỷ trọng đào tạo về du lịch.
- Nâng cao năng lực, chuẩn hoá công tác đào tạo của các cơ sở đào tạo:
 - o Đầu tư đúng mức cơ sở vật chất, trang thiết bị kỹ thuật phục vụ đào tạo gồm: Hệ thống phông học, phông thực hành, phông học ngoại ngữ, phông học tin học, thư viện và các trang thiết bị phục vụ giảng dạy đạt tiêu chuẩn...
 - o Phát triển đội ngũ giáo viên cơ hữu và nâng cao năng lực giảng dạy cả về trình độ chuyên môn, ngoại ngữ và thực hành.
 - o Hoàn thiện và đa dạng hoá hệ thống các giáo trình, tài liệu tham khảo.

3.7. Phát triển cơ sở đào tạo chuyên ngành

Trong những năm tới, để đáp ứng nhu cầu lao động có trình độ chuyên môn và tay nghề cao cho việc phát triển du lịch của tỉnh, cần thiết phải có các cơ sở đào tạo chuyên ngành du lịch tại tỉnh, như sau:

- Hỗ trợ trường Đại học Kiên Giang giảng dạy các khóa đào tạo chuyên ngành du lịch và liên quan.
- Khuyến khích dự án đầu tư trường đào tạo chuyên ngành du lịch tại Tiền Giang.

3.8. Chuẩn hoá nội dung, chương trình đào tạo

- Nội dung, giáo trình đào tạo được xây dựng cho các nhóm chuyên ngành, nghề du lịch theo tiêu chuẩn quốc gia.
- Gắn đào tạo lý thuyết với thực hành; bảo đảm thời lượng thực hành; tổ chức thực hành tại nhiều loại hình cơ sở để bảo đảm chất lượng thực hành sát với thực tế, yêu cầu công việc.
- Chương trình đào tạo hướng đến việc áp dụng tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam và học viên được Hội đồng Cấp chứng chỉ nghề du lịch Việt Nam (VTCB) thẩm định, cấp chứng chỉ Nghiệp vụ du lịch Việt Nam.
- Sử dụng thang chuẩn Tiếng Anh TOEIC để đánh giá, chuẩn hoá trình độ ngoại ngữ Anh Văn trong đào tạo Tiếng Anh chuyên ngành du lịch.
- Sử dụng triệt để các kỹ thuật đa dạng (công cụ trực quan, video clip, phần mềm chuyên ngành...) trong quá trình giảng dạy giúp người học tiếp cận với thực tế ngay trong quá trình học lý thuyết, khắc phục tình trạng đơn vị sử dụng phải đào tạo lại mới đáp ứng yêu cầu công việc.

3.9. Tăng cường liên kết, hợp tác trong nước và quốc tế về đào tạo

- Đối tượng liên kết, hợp tác là các Trung tâm du lịch lớn trong nước có các cơ sở đào tạo chuyên ngành du lịch, có nguồn giáo viên mạnh, có kinh nghiệm trong công tác quản lý, phát triển nguồn nhân lực du lịch như: Thành phố Hồ Chí Minh, Vũng Tàu, Nha Trang, Đà Nẵng, Hà Nội và các nước, các tổ chức quốc tế mà Tổng cục Du lịch đã ký hiệp định hợp tác du lịch.
- Các hoạt động liên kết, hợp tác đào tạo chủ yếu là thu hút dự án đầu tư về đào tạo; trao đổi kinh nghiệm; đổi mới chương trình, giáo trình giảng dạy, thực hành; hỗ trợ giảng viên chuyên ngành; hỗ trợ chuyên gia quốc tế; hỗ trợ đào tạo, tu nghiệp tại nước ngoài; tư vấn, tài trợ kinh phí, kỹ thuật, kinh nghiệm, ứng dụng khoa học công nghệ trong quản lý đào tạo và phát triển nguồn nhân lực du lịch với các hình thức như mời các các tổ chức quốc tế đến Phú Quốc nghiên cứu, khảo sát, tư vấn và tài trợ kinh phí đào tạo và phát triển nguồn lao động du lịch thông qua các dự án quốc tế về du lịch.
- Thông qua hợp tác trong nước và quốc tế để hỗ trợ phát triển đội ngũ chuyên gia, giáo viên, tiếp cận nguồn kiến thức, kinh nghiệm của các Trung tâm du lịch lớn trong nước và quốc tế.

TÀI LIỆU THAM KHẢO



Tiếng Việt

1. Cục Thống kê tỉnh Kiên Giang, “*Niên giám thống kê các năm 2010, 2015*”.
2. Dương Văn Sáu, 2013. *Đào tạo nhân lực du lịch ở Việt Nam – những vấn đề lý luận và thực tiễn*. <<http://huc.edu.vn/vi/spct/id87/DAO-TAO-NHAN-LUC-DU-LICH-O-VIET-NAM---NHUNG-VAN-DE-LY-LUAN-VA-THUC-TIEN/>>
3. Đề án phát triển du lịch đồng bằng sông Cửu Long (2010), Viện Nghiên cứu phát triển du lịch.
4. Huỳnh Phước Huệ (1998), *Tiềm năng Phú Quốc xưa và nay*, NXB Thanh Niên.
5. Nguyễn Công Khanh (2004), *Đánh giá và đo lường trong khoa học xã hội*, NXB Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
6. Phòng thống kê huyện Phú Quốc, “*Báo cáo số liệu thống kê các năm*”.
7. Quyết định số 97/2002/QĐ-TTg ngày 22/7/2002 của Thủ tướng Chính phủ, “*Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam thời kỳ 2001 - 2010*”.
8. Sở Thương mại & Du lịch Kiên Giang (7/2015), *Báo cáo quy hoạch tổng thể ngành Thương mại & Du lịch tỉnh Kiên Giang thời kỳ 2010- 2015*.
9. Nguyễn Đình Thọ và các thành viên (2003), *Đo lường chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí ngoài trời TP.HCM*, Đề tài nghiên cứu khoa học, mã số CS2003-19.
10. TS. Trần Văn Thông (2003), *Tổng Quan Du lịch*, NXB Giáo Dục.
11. Lê Minh Tiến (2003), *Phương pháp thống kê trong nghiên cứu xã hội*, NXB Trẻ.
12. Trường đại học Nông Lâm Tp.HCM (2/2007), *Chiến lược phát triển du lịch sinh thái vườn quốc gia Phú Quốc, tỉnh Kiên Giang*.
13. Viện Nghiên cứu Phát triển - Tổng Cục Du lịch (5/2005), *Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch đảo Phú Quốc, Kiên Giang thời kỳ 2006-2010 và định hướng đến 2020*.
14. Văn Mau (2013); Hướng đi nào cho du lịch Kiên Giang. Truy cập tại: <http://dancukiengiang.gov.vn/news.php?id=1458>. Ngày truy cập 15/12/2014

Tiếng Anh

1. David Archer and Tony Giffin (2001), *Study of Visitor Use and Satisfaction in Mungo National Part*, University of Queensland - Sustainable Tourism CRC.
2. Jin Huh (2002), *Tourist Satisfaction with Cultural/Heritage – Sites: The Virginia Historic Triangle*, the Virginia Polytechnic Institute and State University