

QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NHÂN LỰC NGÀNH DU LỊCH THEO HƯỚNG CHUẨN HÓA

NGUYỄN MINH THƠ

Trưởng Cao đẳng nghề Du lịch Cần Thơ
Email: nguyennmtho@gmail.com

Tóm tắt: *Chất lượng của lực lượng lao động ngành Du lịch vẫn còn thiếu sót, tạo ra những thách thức lớn đối với sự phát triển du lịch của nước ta trong bối cảnh toàn cầu hóa. Thực hiện mô hình CIPO, bài viết đề xuất mô hình quản lý chất lượng đào tạo theo hướng chuẩn hóa bao gồm: Quản lý đầu vào theo hướng chuẩn hóa, quản lý quá trình ĐT, sản lượng QL/kết quả với tiêu chuẩn hóa theo định hướng trong việc phát triển khoa học công nghệ và bối cảnh toàn cầu hóa. Việc nâng cao chất lượng đào tạo nhân lực đưa ngành Du lịch trở thành một ngành kinh tế mũi nhọn của đất nước và đủ sức cạnh tranh trong tiến trình hội nhập.*

Từ khóa: *Nguồn nhân lực; quản lý chất lượng đào tạo; ngành Du lịch; chuẩn hóa.*

Nhận bài ngày 16/11/2015; Nhận kết quả phản biện và chỉnh sửa ngày 07/12/2015; Duyệt đăng ngày 27/7/2016.

1. Đặt vấn đề

Việt Nam đang trong quá trình công nghiệp hoá, hiện đại hoá và hội nhập quốc tế, đào tạo nhân lực (ĐTNL) chất lượng (CL) cao đang là vấn đề cấp bách. Do Việt Nam có hệ sinh thái phong phú, vị trí địa lý thuận lợi và văn hóa dân tộc đa dạng nên Nghị quyết Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ IX đã xác định đưa ngành Du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của đất nước. Theo dự báo nhu cầu nhân lực đến năm 2015 của Tổng cục Du lịch, nhu cầu về lực lượng lao động (LĐ) tăng bình quân mỗi năm khoảng 8,5%. Năm 2015, số LĐ các loại đang làm việc trực tiếp trong ngành Du lịch là 503.202 người, với tốc độ tăng trưởng 10,2%. Đến năm 2020, ước tính số lượng LĐ du lịch trực tiếp là 750.000 người. Như vậy, mỗi năm ngành Du lịch cần tới 20.000 - 22.000 LĐ được ĐT mới.

Để đủ năng lực cạnh tranh trong tiến trình hội nhập, việc nâng cao CL ĐT đang là một trong những mối quan tâm bậc nhất trong chính sách giáo dục (GD) của Đảng và Nhà nước ta. Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc Đảng Cộng sản Việt Nam khóa XI chỉ rõ: "CL GD và ĐT chưa đáp ứng yêu cầu phát triển, nhất là ĐT nguồn nhân lực trình độ cao còn hạn chế".

Nghị quyết số 29/NQ-TW Hội nghị lần thứ tám Ban Chấp hành Trung ương khóa XI về Đổi mới căn bản, toàn diện GD và ĐT đã xác định trong nhiệm vụ 5 về đổi mới QL GD nêu rõ: "Chuẩn hóa các điều kiện đảm bảo CL và QL quá trình ĐT, chú trọng QL CL đầu ra". Bởi vậy, để nâng cao CL ĐT, QL CL ĐT theo hướng chuẩn hóa là yêu cầu bức thiết.

2. Quản lý chất lượng đào tạo theo hướng chuẩn hóa

ĐT là một quá trình, bao gồm các yếu tố đầu vào, quá trình dạy học (DH) và các yếu tố đầu ra. ĐTNL đang chịu tác động của nhiều yếu tố ngoại cảnh. Vận dụng mô hình CIPO của UNESCO vào QL CL ĐT theo hướng chuẩn

hóa bao gồm QL các yếu tố đầu vào, QL quá trình DH, QL các yếu tố đầu ra và tác động của bối cảnh để phát triển ĐTNL.

2.1. Quản lý đầu vào (Input- I) theo hướng chuẩn hóa

Đầu vào của ĐT bao gồm học sinh/sinh viên (HS/SV) trúng tuyển, chương trình ĐT (CTĐT), đội ngũ giảng viên, cơ sở vật chất (CSVCh) và thiết bị dạy học (TBDH),... Bởi vậy, QL các yếu tố đầu vào theo hướng chuẩn hóa bao gồm:

- Chuẩn hóa quá trình tuyển sinh

Để tuyển chọn được những HS/SV có CL, đồng thời đảm bảo được các quy chế tuyển sinh và quá trình tuyển sinh, tạo thuận lợi nhà trường và HS, Bộ GD&ĐT cần xây dựng quy trình tuyển sinh nhằm chuẩn hóa quá trình tuyển sinh hàng năm của trường. Bên cạnh đó, cơ sở ĐT cần quan hệ với các trường phổ thông để hướng nghiệp cho HS phổ thông nhằm thu hút HS và từng bước nâng cao được điểm chuẩn tuyển sinh của trường. Các trường tổ chức tư vấn cho SV trúng tuyển chọn nghề phù hợp với năng lực (NL) bản thân nhằm nâng cao CL ĐT.

- Chuẩn hoá CTĐT

CTĐT là yếu tố quan trọng để nâng cao CL và hiệu quả ĐT. Để đáp ứng nhu cầu doanh nghiệp và cơ hội việc làm cho người học, mục tiêu của CTĐT phải xuất phát từ chuẩn nghề nghiệp mà các doanh nghiệp ngành Du lịch đang sử dụng chứ không phải do các nhà GD tự đặt ra như hiện nay. Việc tổ chức xây dựng và QL việc thực hiện mục tiêu ĐT phải quan tâm đến việc xác định chuẩn nghề nghiệp cho từng nghề và trình độ mà doanh nghiệp đang sử dụng.

Nghị quyết số 29/NQ-TW đã nêu rõ: "Nội dung GD nghề nghiệp được xây dựng theo hướng tích hợp kiến thức, kĩ năng, tác phong làm việc chuyên nghiệp để hình thành NL nghề nghiệp cho người học". Bởi vậy, nội dung



CTĐT phải được cấu trúc theo module NL thực hiện (NLTH) tích hợp giữa lý thuyết và thực hành. Nhiệm vụ quan trọng của QL phát triển CTĐT là phải tổ chức phân tích, đánh giá (ĐG) chương trình khung hiện hành để cải tiến mục tiêu, nội dung và cấu trúc lại chương trình phù hợp với nhu cầu doanh nghiệp. Tóm lại, để chuẩn hóa CTĐT, cần xây dựng quy trình phát triển CTĐT và quy trình QL việc phát triển CTĐT của trường đáp ứng những yêu cầu trên.

- Chuẩn hóa đội ngũ giảng viên

Để QL đội ngũ giảng viên theo hướng chuẩn hóa, việc đầu tiên là xây dựng chuẩn NL cho giảng viên ở các trình độ ĐT khác nhau. Việc DH theo module NLTH tích hợp giữa lý thuyết và thực hành đã làm thay đổi hoạt động của giảng viên dạy nghề. Điều này dẫn đến hệ quả là chỉ còn lại một loại giảng viên dạy nghề vừa giỏi lý thuyết nghề vừa thành thạo thực hành để đáp ứng yêu cầu. Do vậy, chuẩn NL giảng dạy nghề cần được thay đổi.

DH nghề chủ yếu là DH thực hành. Bên cạnh chuẩn hóa về NL, phải chuẩn hóa về mặt số lượng (tỉ lệ giảng viên trên HS/SV). Mỗi trường dạy nghề đều ĐT nhiều nghề khác nhau nên cần chuẩn hóa giảng viên dạy nghề về cơ cấu ngành nghề để đảm bảo yêu cầu ĐT theo các CTĐT khác nhau.

Tiếp đến là việc ĐG đội ngũ giảng viên về chất lượng và số lượng, cơ cấu ngành nghề và trình độ so với nhu cầu ĐT của trường. Những giảng viên dạy nghề chưa đạt chuẩn về NL cần được ĐT hoặc bồi dưỡng để có đủ NL theo yêu cầu. Những ngành nghề ĐT chưa đủ số lượng giảng viên dạy nghề, cần tuyển chọn mới. Việc tuyển dụng giảng viên dạy nghề cũng cần căn cứ vào chuẩn NL để tuyển chọn những người đảm bảo CL theo yêu cầu của từng trình độ ĐT.

Tóm lại, để thực hiện những công việc trên một cách hợp lý và khoa học, các cơ sở ĐT cần xây dựng quy trình QL việc chuẩn hóa đội ngũ giảng viên dạy nghề của trường nhằm đảm bảo được yêu cầu chuẩn hóa đội ngũ giảng viên dạy nghề.

- Chuẩn hóa CSVC và TBDH

CSVC và TBDH giữ một vị trí quan trọng trong ĐT nghề vì thời gian thực hành chiếm tỉ trọng lớn trong CTĐT. CSVC, TBDH cho các nghề thuộc ngành Du lịch rất đa dạng, từ các TBDH chung như máy vi tính, máy chiếu đa năng, video,... đến các TBDH chuyên dùng cho các nghề khác nhau. Những TBDH phải đầy đủ về số lượng, chủng loại và không lạc hậu so với các thiết bị được dùng trong ngành Du lịch thì CL ĐT mới đáp ứng được yêu cầu của doanh nghiệp. Để đảm bảo CL ĐT, CSVC và TBDH cần chuẩn hóa để đáp ứng yêu cầu dạy và học các CTĐT. Để làm được điều này, cần QL việc xây dựng chuẩn CSVC, TBDH theo yêu cầu của từng CTĐT và quy trình mua sắm TBDH, xây dựng CSVC theo chuẩn đã đề ra.

2.2. Quản lý quá trình dạy học (P-Process)

QL quá trình DH bao gồm QL việc thực hiện quá trình DH và QL việc tổ chức quá trình DH.

- QL việc thực hiện quá trình DH theo hướng chuẩn hoá

QL việc thực hiện quá trình DH của mỗi khóa ĐT theo hướng chuẩn hoá bao gồm các nội dung cơ bản sau:

+ QL việc thực hiện mục tiêu ĐT theo chuẩn đầu ra. DH luôn hướng tới chuẩn đầu ra của CTĐT, không cắt xén nội dung và phải thực hiện theo mục tiêu DH đã đề ra của từng CTĐT.

+ QL việc thực hiện DH theo module NLTH tích hợp giữa lý thuyết và thực hành để sau khi học xong CTĐT, người học có thể thực hiện tất cả các công việc của nghề đạt chuẩn quy định.

+ QL việc đổi mới phương pháp DH, áp dụng các phương pháp DH tích cực và công nghệ thông tin trong DH để nâng cao tính chủ động, sáng tạo của HS/SV trong quá trình học tập. QL việc sử dụng đúng kĩ thuật, có hiệu quả CSVC và TBDH trong quá trình DH.

+ QL việc ĐG kết quả học tập của HS/SV theo NLTH. QL kiểm tra, ĐG kết quả học tập của HS/SV cần quan tâm đến QL việc ứng dụng các phương pháp ĐG hiện đại như trắc nghiệm khách quan, QL việc xây dựng các bộ công cụ và chuẩn kiểm tra, ĐG cho từng môn học, từng module NLTH theo ngành nghề ĐT.

- QL việc tổ chức quá trình DH theo hướng chuẩn hóa

Quá trình DH nghề rất đa dạng, có thể tổ chức DH tại trường, tại doanh nghiệp hoặc liên kết ĐT giữa trường và doanh nghiệp. Mỗi phương pháp tổ chức quá trình DH đòi hỏi những biện pháp QL phù hợp. Với các khóa ĐT tại trường, việc thực hiện quá trình DH đều do đội ngũ giảng viên của trường thực hiện và nhà trường chịu trách nhiệm QL. Với các khóa ĐT liên kết, một phần công việc do trường đảm nhiệm và một phần nhiệm vụ do doanh nghiệp chịu trách nhiệm thực hiện. Do vậy, việc QL quá trình DH của nhà trường phải có sự phối hợp giữa trường với doanh nghiệp để mọi công việc tổ chức DH được thực hiện đầy đủ, đúng kế hoạch và có CL.

Việc tổ chức quá trình DH có thể theo môn học với "kế hoạch DH cứng" của học chế niên chế cũng có thể linh hoạt theo học phần, module của học chế tín chỉ. Để QL việc tổ chức quá trình DH theo hướng chuẩn hóa, các quy định và quy trình DH cần xây dựng lại theo học chế tín chỉ.

2.3. Quản lý các yếu tố đầu ra (O-Output, Outcome)

- Chuẩn hóa việc thi và xét cấp chứng chỉ, văn bằng cho HS/SV tốt nghiệp

QL việc thi và cấp chứng chỉ, văn bằng tốt nghiệp hướng tới mục đích là cho ra đời những sản phẩm ĐT có CL đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp. Tiêu chí để ĐG đầu ra là các NL cần thiết để có thể thực hiện được tất cả các công việc của nghề đạt chuẩn mà các doanh nghiệp đang sử dụng. Mặt khác, cần QL tốt để đảm bảo tính chuẩn xác, công bằng, công khai trong thi và ĐG, tránh các tiêu cực trong quá trình thi và ĐG kết quả đầu ra, giảm nhẹ công sức và thời gian của giảng viên trong ĐG thi tốt nghiệp.

Việc ĐG kết quả ĐT cần được QL trên các mặt sau đây: Chuẩn ĐG kết quả ĐT phải được xây dựng theo chuẩn NL mà các doanh nghiệp đòi hỏi ở người LĐ. Cần huy động sự tham gia của các doanh nghiệp vào việc ĐG kết quả đầu ra của các khoá ĐT. Điều quan trọng để QL thi tốt nghiệp theo hướng chuẩn hóa, cần QL việc ra đề thi và ĐG kết quả thi tốt nghiệp theo chuẩn NL đầu ra của từng CTĐT.

Việc QL thi tốt nghiệp và xét cấp văn bằng, chứng chỉ tốt nghiệp cũng phụ thuộc vào học chế mà nhà trường vận dụng. Với phương thức ĐT theo module và học chế tín chỉ, sau khi học xong mỗi module, có thể cấp chứng chỉ để người học tìm việc làm và nếu học tiếp thì khi hội đủ chứng chỉ, người học sẽ được cấp bằng tốt nghiệp. Để QL việc thi tốt nghiệp và cấp chứng chỉ, văn bằng cho HS/SV tốt nghiệp theo hướng chuẩn hóa, điều quan trọng là phải chuẩn hóa bộ đề thi tốt nghiệp theo chuẩn NL đầu ra và chuẩn hóa quá trình thi, xét cấp văn bằng tốt nghiệp.

- QL việc tư vấn và giới thiệu việc làm cho HS/SV tốt nghiệp

Để nâng cao hiệu quả ĐT và trách nhiệm xã hội của cơ sở ĐT, nhà trường cần quan tâm đến việc tư vấn, giới thiệu việc làm cho HS/SV tốt nghiệp. Nhà trường cần thiết lập mối quan hệ với các doanh nghiệp, cơ quan là khách hàng của mình, thu thập thông tin về nhu cầu nhân lực hàng năm của họ. Trên cơ sở đó, thực hiện việc tư vấn và giới thiệu việc làm cho HS/SV tốt nghiệp. Để QL việc tư vấn và giới thiệu việc làm cho HS/SV tốt nghiệp theo hướng chuẩn hóa, cần chuẩn hóa quy trình tư vấn và giới thiệu việc làm cho HS/SV tốt nghiệp.

2.4. Tác động của bối cảnh (C-Context)

ĐTNL chịu sự tác động mạnh mẽ của bối cảnh bên ngoài. Tác động của bối cảnh có thể mang lại thuận lợi cho phát triển ĐT nhưng có thể gây ra những thách thức cho ĐTNL ở nước ta. Chúng ta cần quan tâm đến tác động của bối cảnh để tận dụng được những tác động tích cực và hạn chế tối đa các tác động tiêu cực tới ĐTNL. Đối với ĐTNL ngành Du lịch, cần quan tâm đến một số yếu tố sau:

- Toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế

Toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế dẫn đến hội nhập về GD và ĐTNL. Toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế tạo cơ hội cho ngành Du lịch mở rộng, phát triển ra nước ngoài. Mặt khác, chúng ta có thể giao lưu, học hỏi kinh nghiệm của các nước đi trước về ĐT để phát triển ĐTNL ngành Du lịch. Tuy nhiên, toàn cầu hóa cũng gây ra cạnh tranh quyết liệt mà ưu thế nghiêng về các nước có đội ngũ nhân lực CL cao trong việc tăng năng suất LĐ và CL sản phẩm. Để hội nhập quốc tế thành công, nhân lực ngành Du lịch phải được ĐT với kĩ năng, trình độ chuyên nghiệp, tham gia chủ động vào quá trình phân công lao động quốc tế. Nhân lực du lịch Việt Nam phải hướng tới chuẩn trình độ kĩ năng của khu vực, quốc tế và được thừa nhận.

Để thích ứng với bối cảnh toàn cầu hóa và hội

nhập quốc tế, đòi hỏi chúng ta phải có những đổi mới căn bản như xây dựng lại danh mục nghề ĐT nhân lực ngành Du lịch, bảo đảm sự tương đồng với các nước về ĐT, hệ thống trình độ LĐ, chuẩn đầu ra của các CTĐT, văn bằng,... Toàn cầu hóa đòi hỏi chúng ta phải nâng cao CL ĐT, bồi dưỡng nhân lực ngành Du lịch đạt chuẩn khu vực và quốc tế, có khả năng sáng tạo để cạnh tranh trong cơ chế thị trường phù hợp với yêu cầu phát triển kinh tế trong thời kì hội nhập.

- Tiến bộ khoa học- công nghệ

Tiến bộ khoa học - công nghệ làm thay đổi tính chất, nội dung LĐ và cấu trúc lại đội ngũ LĐ ngành Du lịch. Đội ngũ nhân viên du lịch phải có NL tiếp thu nhanh chóng các công nghệ mới và có khả năng hòa nhập vào thị trường LĐ luôn biến động

Việc sử dụng rộng rãi công nghệ thông tin trong dịch vụ và QL đã làm thay đổi bộ mặt của ngành Du lịch. Trong QL, ứng dụng công nghệ thông tin để QL nhà hàng, khách sạn, khách hàng, ... Trong ĐT, công nghệ thông tin góp phần hỗ trợ cho việc đổi mới phương pháp và phương thức DH như công nghệ mô phỏng, ĐT từ xa qua mạng (e-learning), xây dựng giáo trình điện tử, thiết lập và vận hành cơ sở dữ liệu về nhân lực ngành du lịch để dự báo, định hướng, QL công tác ĐTNL ngành Du lịch theo nhu cầu doanh nghiệp,... Để thích ứng với bối cảnh mới này, CTĐT nhân lực ngành Du lịch phải được cải tiến định kì để tiếp cận được với những tiến bộ khoa học - công nghệ đang áp dụng. Bên cạnh đó, cần vận dụng công nghệ thông tin và truyền thông vào việc đổi mới phương pháp DH để nâng cao CL ĐT.

3. Kết luận

CL đội ngũ nhân lực là yếu tố quan trọng quyết định sự phát triển bền vững của ngành Du lịch, nâng cao sức cạnh tranh của ngành Du lịch Việt Nam hiện nay. Công tác ĐTNL ngành Du lịch phải có những đổi mới kịp thời, mạnh mẽ để nâng cao CL ĐT.

Vận dụng mô hình QL CL ĐT CIPO của UNESCO, tác giả đã đề xuất mô hình QL CL ĐT theo hướng chuẩn hóa bao gồm QL các yếu tố đầu vào, QL quá trình DH và QL đầu ra theo hướng chuẩn hóa, quan tâm đến tác động của bối cảnh ngoại cảnh như tiến bộ khoa học - công nghệ, toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế để tận dụng được cơ hội, vượt qua những thách thức mà bối cảnh mang lại cho ĐTNL ngành Du lịch.

QL các yếu tố đầu vào theo hướng chuẩn hóa bao gồm chuẩn hóa quá trình tuyển sinh, CTĐT, đội ngũ giảng viên và CSVCS, TBDH. QL quá trình DH theo hướng chuẩn hóa bao gồm QL việc thực hiện quá trình DH và QL việc tổ chức quá trình DH theo hướng chuẩn hóa. QL các yếu tố đầu ra theo hướng chuẩn hóa bao gồm chuẩn hóa việc thi và xét cấp chứng chỉ, văn bằng cho HS/SV tốt nghiệp, QL việc tư vấn và giới thiệu việc làm cho HS/SV tốt nghiệp. Bên cạnh đó, cần quan tâm đến tác động của bối cảnh toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế cũng như tác động của tiến bộ khoa học - công nghệ để nâng cao CL ĐTNL, đưa ngành Du lịch trở thành một ngành kinh



tế mũi nhọn của đất nước và có đủ sức cạnh tranh trong tiến trình hội nhập.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1]. Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch, *Quyết định số 803/QĐ-BVHTTDL ngày 09/3/2010 về việc phê duyệt Đề án phát triển du lịch Đồng bằng sông Cửu Long đến năm 2020.*

[2]. Thủ tướng Chính phủ, *Quyết định số 2473/QĐ-TTg ngày 30/12/2011 về việc phê duyệt Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030.*

[3]. Nguyễn Minh Đường - Hoàng Thị Minh Phương, (2014), *Quản lý chất lượng đào tạo và chất lượng nhà trường theo mô hình hiện đại*, NXB Giáo dục Việt Nam, Hà Nội.

MANAGING QUALITY OF HUMAN TRAINING IN TOURISM TOWARDS STANDARDIZATION

Nguyen Minh Tho
Can Tho Vocational Tourism College
Email: nguyenmtho@gmail.com

Abstract: *Quality of the labor force in Tourism is still limited, creates major challenges for the tourism development in the context of globalization. To implement CIPO model, the article proposed management model of training quality towards standards, including: input management towards standards, training and outcome management standardized according to scientific and technological development and globalization context. Improving quality of human training will bring Tourism to become a spearhead economic sector and compete in the integration process.*

Keywords: *Human resources; management of training quality; Tourism; standardization .*