

ĐÀO TẠO THEO TIẾP CẬN NĂNG LỰC HƯỚNG TỚI THỰC HIỆN THỎA THUẬN THỪA NHẬN LẮN NHAU TRONG CỘNG ĐỒNG KINH TẾ ASEAN VỀ NGHỀ DU LỊCH

ThS. NGÔ TRUNG HÀ

Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội

Đặt vấn đề

Hướng tới năm 2015 - thời điểm Cộng đồng kinh tế ASEAN (AEC) chính thức được thành lập, các quốc gia ASEAN đang rất tích cực chuẩn bị nhiều mặt, trong đó có phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao đáp ứng yêu cầu hội nhập. Trong phát triển du lịch, đào tạo theo tiếp cận năng lực là một xu hướng tiên tiến nhằm tạo điều kiện hình thành các năng lực hành nghề cần thiết cho người lao động, tăng sức cạnh tranh trong môi trường dịch chuyển lao động tự do mà AEC tạo ra.

1. Đào tạo nghề theo tiếp cận năng lực du lịch

Có nhiều cách luận giải khái niệm năng lực. Năng lực không chỉ bao hàm việc sử dụng các kiến thức và kỹ năng hiện có của bản thân mà bao gồm khả năng đáp ứng được những yêu cầu luôn thay đổi trong cuộc sống thông qua việc huy động được các nguồn thích hợp nhất trong từng hoàn cảnh cụ thể để giải quyết thành công các vấn đề này sinh. Theo cách này, năng lực là tổ hợp các hành động dựa trên việc huy động và sử dụng một cách có hiệu quả các nguồn kiến thức, kỹ năng, thái độ khác nhau để giải quyết thành công các vấn đề trong cuộc sống và lao động nghề nghiệp hoặc có cách ứng xử một cách phù hợp trong bối cảnh thực tế luôn thay đổi.

Trong bối cảnh Việt Nam hội nhập AEC, dịch vụ du lịch càng có vai trò lớn hơn trong phát triển kinh tế xã hội của đất nước, yêu cầu đối với nguồn nhân lực du lịch ngày càng cao thì việc đào tạo người lao động có những năng lực nghề nghiệp tương ứng là một nhu cầu cấp thiết. Báo cáo Phát triển Việt Nam 2014 "Phát triển kỹ năng: Xây dựng lực lượng lao động cho một nền kinh tế thị trường hiện đại ở Việt Nam" do Ngân hàng Thế giới vừa công bố cũng nhấn mạnh rằng bản chất công việc trong một nền kinh tế thị trường hiện đại sẽ thay đổi và trở nên phức tạp hơn. Nếu lực lượng lao động trong ngành Du lịch Việt Nam không có đủ các năng lực cần thiết đáp ứng nhu cầu hội nhập này thì khó có đủ khả năng cạnh tranh với lao động đến từ các nước ASEAN khác. Mô hình đào tạo theo tiếp cận năng lực với ưu điểm chú trọng vào kết quả đầu ra và những tiêu chuẩn đo lường khách quan của những năng lực cần thiết để tạo ra các kết quả này có thể giúp giải quyết được những bất cập trong công tác đào tạo nhân lực du lịch hiện nay như:

- Đào tạo thiếu định hướng rõ ràng, chủ yếu vẫn là truyền đạt kiến thức; người học còn thụ động, khả năng

kết hợp các kiến thức, kỹ năng đã được trang bị để giải quyết tình huống công việc chưa tốt, chưa linh hoạt. Năng lực của lao động được đào tạo chưa sát với yêu cầu của doanh nghiệp nên phải mất nhiều công đào tạo lại;

- Các trường du lịch và các doanh nghiệp sử dụng các tiêu chuẩn nghề, các chương trình đào tạo, giáo trình, tài liệu khác nhau, ... nên năng lực đầu ra của người lao động trong cùng một nghề không nhất quán. Chức năng thẩm định năng lực nghề của người lao động trong ngành mới được thực hiện ở phạm vi hẹp.

Việc triển khai mô hình đào tạo theo tiếp cận năng lực trong đó xác định rõ ràng những năng lực cần thiết mà các chức danh nghề trong ngành Du lịch đòi hỏi và tập trung đảm bảo tại "đầu ra" người lao động có đủ các năng lực này để sẵn sàng làm việc ở môi trường các nước ASEAN khác nhau là điều cần thiết.

Không những thế, để hình thành AEC, một trong những yêu cầu quan trọng là việc thừa nhận lẫn nhau về văn bằng của người lao động trong Cộng đồng và được thực hiện thông qua các Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau (Mutual Recognition Arrangement - MRA) trong từng lĩnh vực ngành nghề cụ thể. Bản chất của MRA vẫn là thừa nhận lẫn nhau về năng lực của người lao động đã được mỗi quốc gia đào tạo trong nghề đó. Đào tạo theo tiếp cận năng lực sẽ là một hướng đi giúp Việt Nam thực hiện được các nội dung khắt khe của MRA về nghề du lịch (MRA on Tourism Professionals, hay MRA-TP).

2. Các nội dung chính của MRA-TP

MRA-TP được ký vào tháng 1 năm 2009, có 5 mục tiêu chính như sau:

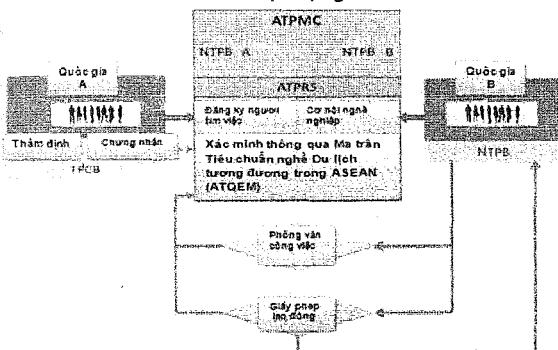
- Tạo thuận lợi cho sự dịch chuyển của lao động nghề du lịch dựa trên một hệ thống công nhận trình độ năng lực nghề chung và chứng chỉ nghề tương ứng;
- Nâng cao sự tương thích giữa các nước trong lĩnh vực giáo dục và đào tạo nghề dựa trên năng lực;
- Công nhận kỹ năng nghề du lịch của người lao động;
- Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch (đủ năng lực để làm việc);
- Nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch.

Nhiệm vụ của MRA-TP là tạo ra một cơ chế giúp thống nhất và công nhận tương đương trình độ năng lực nghề du lịch trong toàn ASEAN để lao động du lịch của một nước có thể được công nhận tay nghề và làm việc tại bất kỳ nước nào khác trong khu vực mặc dù mỗi

nước hiện còn có những quy định, hệ thống tiêu chuẩn nghề và đánh giá, cấp chứng chỉ, công nhận năng lực nghề của người lao động khác biệt. Việc triển khai MRA-TP sẽ khuyến khích tự do hóa thị trường lao động du lịch, tạo điều kiện cho người lao động có trình độ ở bất cứ quốc gia nào trong ASEAN đều có thể ứng tuyển công việc ở các quốc gia thành viên khác; tạo điều kiện để lao động có chứng chỉ công nhận trình độ kỹ năng nghề có thể dịch chuyển tự do trong khu vực, nâng cao tính cạnh tranh của ngành du lịch các nước ASEAN. Các doanh nghiệp du lịch cũng nhờ đó có nguồn tuyển dụng nhân viên rộng hơn từ cả Cộng đồng nhằm đáp ứng nhu cầu nhân sự cụ thể của họ.

MRA-TP có cơ chế hoạt động như mô tả trong sơ đồ sau với sự tham gia của nhiều thành tố gồm: Ủy ban giám sát nghề du lịch ASEAN (ATPMC); Hệ thống đăng ký lao động du lịch ASEAN (ATPRS); Hội đồng nghề du lịch quốc gia (NTPB); Ban chứng nhận nghề du lịch (TPCB) và Ma trận tương đương về bằng cấp du lịch trong ASEAN (ATQEM).

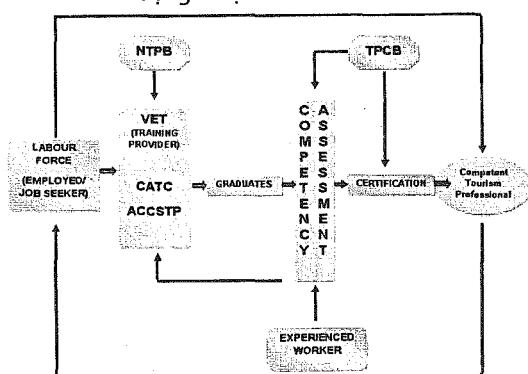
Sơ đồ 1: Cơ chế hoạt động của MRA-TP



(Nguồn: Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ Du lịch (VTCB) - Tổng cục Du lịch)

Theo thông tin từ VTCB, quy trình đào tạo và thẩm định năng lực của lao động du lịch theo MRA-TP được mô tả theo sơ đồ dưới đây:

Sơ đồ 2: Quy trình đào tạo và thẩm định năng lực của lao động du lịch theo MRA-TP



Trong sơ đồ trên, các thành tố cụ thể là:

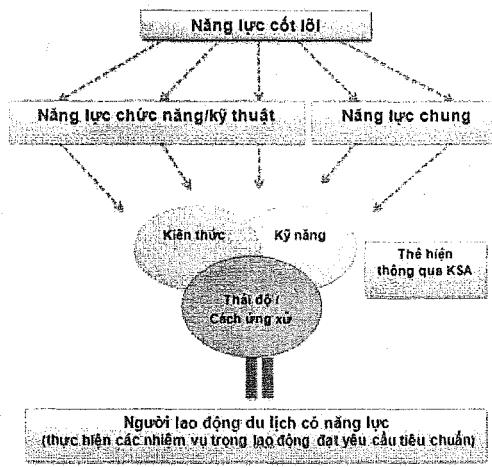
- ACCSTP là Tiêu chuẩn nghề chung ASEAN đối với nghề du lịch;
- CATC là Giáo trình du lịch chung ASEAN;
- Thẩm định là quá trình đánh giá văn bằng và/hoặc năng lực của những người lao động du lịch;
- Chứng nhận là việc cấp chứng chỉ cho người lao động du lịch - người có văn bằng và/hoặc năng lực đáp ứng được các tiêu chuẩn kỹ năng quy định trong ACCSTP.

Để đảm bảo triển khai MRA-TP cần có 3 thành phần cơ bản sau:

a/ Thành phần 1: Bộ Tiêu chuẩn nghề du lịch chung ASEAN (ACCSTP)

ACCSTP được xây dựng dựa trên khái niệm năng lực, bao gồm 3 thành phần là kiến thức, kỹ năng và thái độ (KSA) mà cá nhân phải có, hoặc phải đạt được để thực hiện một cách hiệu quả công việc tại nơi làm việc. Sơ đồ dưới đây mô tả mối liên hệ giữa các yếu tố này.

Sơ đồ 3: Mối liên hệ giữa các yếu tố về tiêu chuẩn năng lực mà cá nhân phải đạt được



(Nguồn: Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ Du lịch - Tổng cục Du lịch)

Theo mô tả này, tiêu chuẩn năng lực của ACCSTP đặt ra yêu cầu cả về kiến thức, kỹ năng và thái độ để thực hiện hiệu quả công việc cùng với tiêu chuẩn cụ thể đối với kết quả cần đạt được. Các tiêu chuẩn này được bố cục thành các đơn vị (unit), với mã số và tiêu đề riêng. Bộ tiêu chuẩn nghề du lịch bao gồm các tiêu chuẩn chung (như năng lực giao tiếp, lãnh đạo hay sức khỏe nghề nghiệp và an toàn,...) và các tiêu chuẩn riêng cho từng phân ngành cụ thể trong 2 lĩnh vực là lữ hành và khách sạn.

Thông qua Chương trình hợp tác phát triển giữa ASEAN và Úc, đến thời điểm này, ASEAN đã xây dựng được Tiêu chuẩn nghề chung cho 6 nghiệp vụ, gồm: Lễ tân, Phục vụ buồng, Phục vụ nhà hàng, Chế biến món ăn (thuộc phân ngành Lưu trú Du lịch) và Đại lí du lịch, Điều hành tour (thuộc phân ngành Lữ hành). Các tiêu chuẩn này bao trùm tổng số 32 chức danh nghề như trưởng bộ



phận, giám sát bộ phận và các nhân viên nghiệp vụ cụ thể (như nhân viên lễ tân, phục vụ ăn uống, ...).

b/ Thành phần 2: Chương trình đào tạo du lịch chung ASEAN (CATC)

CATC được xây dựng trên cơ sở ACCSTP, theo phương pháp đào tạo dựa vào năng lực. Trong CATC có 5 cấp độ văn bằng được quy định như sau:

Bảng 1: Các cấp độ văn bằng theo quy định

Cấp độ văn bằng	Yêu cầu
Cấp độ 5: Quản lý (advanced diploma)	Năng lực giải quyết các vấn đề phức tạp, vừa rộng, vừa chuyên sâu với các kỹ năng quản lý.
Cấp độ 4: Giám sát (diploma)	Năng lực chuyên sâu với các kỹ năng giám sát và quản trị.
Cấp độ 3: Chứng chỉ bậc IV	Năng lực chuyên môn tốt với các kỹ năng giám sát.
Cấp độ 2: Chứng chỉ bậc III	Cần nhiều kỹ năng hơn, thực hiện trong một số điều kiện làm việc khác nhau và có thể làm trưởng nhóm.
Cấp độ 1: Chứng chỉ bậc II	Có các kỹ năng cơ bản, thực hiện hàng ngày trong điều kiện làm việc bình thường.

c/ Thành phần 3: Hội đồng nghề du lịch quốc gia và Ban chứng nhận nghề du lịch

Theo quy định triển khai MRA-TP, mỗi nước ASEAN cần thành lập Hội đồng nghề du lịch quốc gia (NTPB), có vai trò giám sát việc áp dụng ACCSTP và CATC cũng như thúc đẩy việc triển khai MRA-TP nói chung và Ban chứng nhận nghề du lịch (TPCB), với nhiệm vụ áp dụng các tiêu chuẩn năng lực cấp quốc gia, thẩm định và chứng nhận cho lao động du lịch trong nước. Đồng thời, hỗ trợ hệ thống đăng ký lao động du lịch ASEAN xác nhận năng lực tương đương của họ so với Khung trình độ khu vực. Hiện nay, tất cả các nước ASEAN đều đã thành lập 2 cơ quan này một cách độc lập hoặc nhập làm một.

3. Đào tạo nhân lực du lịch Việt Nam theo tiếp cận năng lực hướng tới thực hiện MRA-TP

Hướng tới thành phần thứ nhất trong triển khai MRA-TP, Bộ tài liệu Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) đang được rà soát, sửa đổi trên cơ sở đồng bộ hóa với quy định của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội và Tiêu chuẩn nghề Du lịch chung ASEAN. Tiêu chuẩn VTOS sửa đổi gồm các đơn vị năng lực theo định dạng mô đun để có thể linh hoạt và dễ dàng chỉnh sửa cho các vị trí công việc, nhân viên và trình độ khác nhau. Các đơn vị năng lực này xác định cụ thể các kỹ năng, kiến thức và hành vi/thái độ cần thiết để đáp ứng các yêu cầu công việc một cách thỏa đáng. Mỗi công việc (ví dụ, nhân viên lễ tân) sẽ bao gồm tổng hòa các đơn vị năng lực theo mô hình sau:

Mô hình 1: Tiêu chuẩn VTOS



Về chương trình đào tạo, các cơ sở đào tạo du lịch có thể tổ hợp một số đơn vị năng lực nhất định đã quy định trong Tiêu chuẩn VTOS thành khung chương trình cụ thể nhằm đào tạo và cấp chứng chỉ nghề phù hợp từ cấp bậc 1 đến 5. Các chương trình đào tạo trên cơ sở năng lực như vậy đòi hỏi phải tổ chức quá trình dạy học theo hướng tích hợp và là quá trình tương tác tích cực giữa thầy và trò để có thể giúp người học huy động, sử dụng hiệu quả các nguồn kiến thức khác nhau để tiếp tục kiến tạo ra kiến thức mới và nhất là để giải quyết hiệu quả các vấn đề có trong thực tế kinh doanh du lịch. Việc thiết kế các môn học và tổ chức nội dung đào tạo trong chương trình này phải tuân thủ hai nguyên tắc: 1/ Môn học phải được thiết kế tích hợp; 2/ Môn học phải được thiết kế dưới dạng các mô-đun, tức là có thể lắp ghép với nhau, tạo sự liên thông giữa các cấp học. Ngoài ra, mỗi cơ sở đào tạo du lịch cũng phải hoạch định trước kế hoạch thực thi chương trình và quy định các hình thức kiểm tra đánh giá cụ thể cho toàn khóa học và từng môn học theo hướng kiểm tra đánh giá năng lực thực hiện, năng lực huy động và sử dụng hiệu quả các nguồn kiến thức - kỹ năng khác nhau để giải quyết các vấn đề thực tế của ngành nghề.

Đối với thành phần thứ ba của MRA-TP, Tổng cục Du lịch đã có văn bản đề nghị Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch giao Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ Du lịch Việt Nam (VTCB) đảm nhiệm và gửi thông báo tới Ban Thư ký ASEAN về việc thành lập NTPB and NTCB.

Kết luận

Theo kế hoạch, MRA-TP trong ASEAN có hiệu lực từ tháng 5/2013; trong năm 2014 sẽ phát động thực hiện và hỗ trợ triển khai; và năm 2015 sẽ áp dụng chính thức. Một mặt, MRA-TP sẽ mang lại cơ hội cho người lao động Việt Nam được đào tạo theo tiêu chuẩn quốc gia, khu vực; thúc đẩy các trường du lịch tiến hành đào tạo bằng phương pháp mới dựa trên tiếp cận năng lực và tạo cơ hội cho người lao động có tay nghề mở rộng khả năng tìm việc làm tự do hơn trong ASEAN. Tuy nhiên, điều này cũng tạo thách thức đối với lao động Việt Nam khi họ sẽ phải cạnh tranh với lao động từ các nước khác trong khu vực, không chỉ ở nước ngoài mà còn chính tại nước nhà. Bên cạnh năng lực chuyên môn nghề, nhiều năng lực khác như giao tiếp, ngoại ngữ, giải quyết vấn đề, ... rất

(Xem tiếp trang 37)