

ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH ĐÁP ỨNG YÊU CẦU HỘI NHẬP VÀ PHÁT TRIỂN

ThS. TRẦN VĂN LONG

Trưởng Cao đẳng Du lịch Hà Nội

Trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế, khi mà hoạt động kinh doanh du lịch ngày càng cạnh tranh khốc liệt không chỉ trong khu vực mà còn trên phạm vi toàn cầu thì yêu cầu về chất lượng dịch vụ, số lượng và chất lượng đội ngũ lao động đã trở thành mối quan tâm hàng đầu của ngành du lịch, của các cơ sở đào tạo nghiệp vụ du lịch. Để có thể cạnh tranh được trên thị trường khu vực và quốc tế theo hướng phát triển du lịch bền vững thì chất lượng sản phẩm du lịch mang tính quyết định. Sản phẩm của ngành du lịch và khách sạn chủ yếu là dịch vụ, mà chất lượng dịch vụ lại chủ yếu phụ thuộc vào người phục vụ với kĩ năng nghề nghiệp, khả năng giao tiếp và trình độ ngoại ngữ của mình. Mặt khác, là thành viên của WTO, chúng ta phải tuân thủ xu hướng quốc tế hóa, toàn cầu hóa về du lịch. Do đó, để nâng cao chất lượng dịch vụ và du lịch, “từng bước đưa nước ta trở thành một trung tâm du lịch có tầm cỡ khu vực” cần tăng cường đào tạo nguồn nhân lực có kĩ năng nghiệp vụ cao, giỏi ngoại ngữ và giao tiếp tốt.

1. Thực trạng đào tạo nguồn nhân lực du lịch

Trong thời gian qua, mặc dù ngành du lịch đã có nhiều cố gắng trong việc đào tạo nguồn nhân lực, nhưng hiện nay ngành vẫn đang thiếu trầm trọng lực lượng lao động lành nghề. Hệ thống trường đào tạo chuyên ngành du lịch trên cả nước tuy nhiều nhưng chất lượng chưa đáp ứng được yêu cầu. Việc đào tạo nặng về lí thuyết mà thiếu kiến thức thực tế đang trở thành vấn nạn ở các trường du lịch hiện nay.

Theo nhận xét của các chuyên gia trong ngành, cơ sở đào tạo nhiều nhưng chất lượng đào tạo chưa bài bản là do danh mục ngành nghề còn lạc hậu, còn chậm sửa đổi, bổ sung, chưa tính hết yêu cầu của thị trường nên không đáp ứng thực tiễn. Thậm chí, trong thời gian gần đây, mặc dù được bổ sung thêm nhiều ngành nghề mới nhưng hoạt động đào tạo vẫn lạc hậu so với quốc tế.

Nhân lực ngành du lịch vẫn “thiếu và yếu” không chỉ do khâu đào tạo mà còn do việc sử dụng. Quan niệm xây dựng cơ sở vật chất là điều kiện đủ để đi

vào hoạt động, ít coi trọng việc đào tạo tay nghề cho nhân viên phục vụ diễn ra khá phổ biến. Mặt khác, do ngành du lịch phát triển quá nhanh và quá “nóng”, khiến ngành đào tạo không theo kịp. Các trường có đào tạo nghiệp vụ du lịch hiện nay đều là những trường đa ngành và du lịch là ngành mới bổ sung sau nên chưa có giáo trình chuẩn để đào tạo nghiệp vụ về du lịch; giáo viên thiếu trầm trọng cả về lượng lẫn chất, cơ sở thực hành cũng thiếu. Ngoài ra, lĩnh vực này còn thiếu sự liên kết chặt chẽ giữa các bên có liên quan trong đào tạo, nên trường không biết được yêu cầu thực tế của doanh nghiệp; thiếu sự phối hợp chặt chẽ giữa cơ quan quản lí Nhà nước và các cơ sở đào tạo trong việc định hướng đào tạo nguồn nhân lực du lịch quy hoạch đào tạo, phù hợp với quy hoạch phát triển ngành

Hiện nay, đào tạo lại là một nhu cầu không thể thiếu của bất kì doanh nghiệp nào. Điều này lại càng trở nên đặc biệt cần thiết trong điều kiện nguồn nhân lực du lịch đang trong tình trạng “thừa mà thiếu”, thừa người không biết làm việc, thiếu người có kĩ năng.

Theo dự báo nhu cầu nguồn nhân lực đến năm 2015 của Tổng cục Du lịch, năm 2010, nhu cầu về lực lượng lao động lên đến xấp xỉ 340.000 người, và tỉ lệ tăng bình quân mỗi năm khoảng 8,5%. Năm 2015, số lao động các loại đang làm việc trực tiếp trong ngành du lịch ước tính là 503.202 người, với tốc độ tăng trưởng 10,2%. Đến năm 2020, ước tính số lượng lao động du lịch trực tiếp là 750.000 người. Như vậy, mỗi năm ngành du lịch cần tới 20.000 - 22.000 lao động được đào tạo mới để bổ sung cho thị trường lao động du lịch, trong đó chủ yếu là lao động có trình độ kĩ năng cơ bản được đào tạo nghề, trung cấp chuyên nghiệp (chiếm tới 85 - 87%), đào tạo ở trình độ cao đẳng cần tới 8 - 10%, còn lại là đào tạo ở trình độ đại học và sau đại học. Đây là một nhiệm vụ nặng nề, trong khi đào tạo du lịch còn yếu cả về năng lực giáo viên, phương tiện và trang thiết bị thực hành cũng như tài liệu hướng dẫn đào tạo.

Thách thức này thậm chí còn lớn hơn nữa khi những cơ sở đào tạo du lịch hàng năm còn phải đáp ứng nhu cầu đào tạo lại cho đội ngũ nhân viên



hiện đang làm việc trong ngành du lịch với số lượng tương đương với số đào tạo mới. Bên cạnh đó, yêu cầu về tự do hóa thương mại dịch vụ trong lĩnh vực du lịch của các nước ASEAN đòi hỏi du lịch Việt Nam phải nhanh chóng thiết lập hệ thống tiêu chuẩn kỹ năng nghề tương đương với các nước trong khu vực nhằm thu được lợi ích lớn hơn từ việc dịch chuyển lao động tự do giữa các nước.

2. Các giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo

2.1. Tăng cường quản lý nhà nước về đào tạo nhân lực ngành du lịch theo nhu cầu xã hội; xây dựng chuẩn, trong đó chú trọng vào các loại hình cơ sở đào tạo, dạy nghề, phương thức đào tạo, tổ chức quá trình đào tạo,... nhằm tạo điều kiện thuận lợi để người lao động trong ngành du lịch được hưởng dịch vụ đào tạo trong suốt cuộc đời (lựa chọn phương pháp học, chương trình học, thời gian học,...). Để tạo điều kiện hội nhập quốc tế, ngành sẽ thực hiện chuẩn hóa nhân lực du lịch phù hợp với các hệ thống tiêu chuẩn quốc tế; phát triển mạng lưới cơ sở đào tạo, bồi dưỡng theo hướng phân bố vùng, miền hợp lý phù hợp với chiến lược phát triển du lịch quốc gia; xây dựng, công bố và thực hiện chuẩn các trường đào tạo, bồi dưỡng du lịch ...

2.1. Ban hành thêm các quy định về trách nhiệm, nghĩa vụ, quyền lợi của doanh nghiệp trong việc đào tạo lại đội ngũ nhân lực du lịch; tăng cường kinh phí đào tạo cũng như nâng cấp cơ sở vật chất; cho phép đa dạng hóa việc liên kết đào tạo ở nhiều cấp độ khác nhau, tạo điều kiện cho các cơ sở đào tạo chủ động mời gọi doanh nghiệp tham gia quá trình đào tạo. Quá trình đào tạo nên theo hai bước: đào tạo trong trường và đào tạo tại doanh nghiệp. Hai bước này không thể thay thế cho nhau mà phải được kết hợp với nhau, trong đó đào tạo tại trường phải đi trước, đào tạo tại doanh nghiệp là bước chuẩn bị cuối cùng để nhân lực sẵn sàng cho công việc. Các cơ sở đào tạo phải nâng cao chất lượng đội ngũ giáo viên, cơ sở vật chất kỹ thuật, hệ thống giáo trình, thường xuyên tổ chức cho sinh viên du lịch được đi thực tế.

2.3. Cần phải có những thay đổi mạnh mẽ trong nội dung, chương trình, phương pháp đào tạo, giáo trình hướng tới đích "học để làm - learn to work" thiết thực, hiện đại,... Để không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo, đáp ứng nhu cầu của xã hội và doanh nghiệp thì việc hỗ trợ các doanh nghiệp và các cơ sở đào tạo về du lịch trên toàn quốc nâng cao năng lực đào tạo nghề tại chỗ được xem như một

giải pháp hữu hiệu. Xây dựng tiêu chuẩn nghề, bồi dưỡng phương pháp huấn luyện cho đội ngũ đào tạo giáo viên, trong đó có giáo viên các trường du lịch và cán bộ quản lý chuyên môn tại các doanh nghiệp, và cấp chứng chỉ kỹ năng nghề du lịch quốc gia được xem như một lời giải cho bài toán học búa trên. Đây cũng là một trong những hoạt động trọng tâm của dự án phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam (thường gọi tắt là dự án EU) tính từ khi dự án được khởi động năm 2004 đến nay. Hy vọng rằng sự hợp tác này sẽ kéo đào tạo gần hơn với nhu cầu xã hội, góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch để du lịch Việt Nam phát triển bền vững.

2.4. Để đào tạo nguồn nhân lực có trình độ kỹ năng nghiệp vụ phục vụ yêu cầu ngày càng cao của du khách, đáp ứng nhu cầu về lao động cho các doanh nghiệp kinh doanh du lịch, cần xây dựng mô hình liên kết đào tạo, tổ chức lại các khóa đào tạo, tăng cường sự liên kết trong đào tạo và sử dụng nguồn nhân lực, tăng số lượng lao động có kỹ năng làm việc trong ngành du lịch và nâng cao chất lượng đào tạo cho các cơ sở công lập.

2.5. Tăng cường áp dụng hệ thống tiêu chuẩn các kỹ năng nghề nghiệp trong du lịch hiện có như: bộ tiêu chuẩn VTOS và TOEIC cho các nghề du lịch vào quá trình đào tạo tại các cơ sở đào tạo để dẫn thu hẹp khoảng cách giữa yêu cầu của các doanh nghiệp và sản phẩm đào tạo của nhà trường.

2.6. Đổi mới phương pháp dạy và học, phát huy tính chủ động, sáng tạo, khả năng tự học, tự đánh giá và năng lực tìm và tạo việc làm của học sinh, sinh viên. Phương pháp dạy học trong lĩnh vực du lịch cần đảm bảo tính tự đào tạo và sáng tạo.

2.7. Cần nghiên cứu xây dựng chủ trương chính sách phù hợp với tình hình mới, tạo động lực để phát triển giáo dục đào tạo nguồn nhân lực du lịch. Với các cơ sở đào tạo thì cần tập trung đào tạo nghề theo tiêu chuẩn và đáp ứng nhu cầu xã hội; nâng cao công tác đào tạo cán bộ, chuẩn hóa đội ngũ giáo viên; công khai cam kết chất lượng đào tạo; tiến hành đánh giá chất lượng quản lý và chất lượng đào tạo tại các cơ sở đào tạo; đồng thời xây dựng ngay trang web về việc làm và các cơ sở đào tạo nguồn nhân lực du lịch...

Trên đây là những giải pháp về vấn đề đào tạo nguồn nhân lực du lịch để hội nhập và phát triển. Với sự năng động và những tiềm năng sẵn có, hy vọng đào tạo nguồn nhân lực du lịch sẽ vượt qua tất cả những thử thách của xã hội hiện đại, xứng đáng với tầm vóc và sự phát triển của đất nước



MỘT SỐ GIẢI PHÁP ĐỔI MỚI QUẢN LÝ CÔNG TÁC KIỂM ĐỊNH VÀ...

(Tiếp theo trang 16)

Giải pháp 4: Sở GD&ĐT cần tổ chức nhiều hội nghị sơ kết, trao đổi kinh nghiệm triển khai công tác KĐ-ĐG CLGD giữa các nhà trường. Tạo điều kiện cho đội ngũ chuyên về công tác KĐ&ĐG CLGD của Sở đi tham quan, học tập kinh nghiệm ở các địa phương trong và ngoài nước có truyền thống, thành tích trong lĩnh vực KĐ&ĐG CLGD.

Giải pháp 5: Bộ GD&ĐT nên tiếp tục xây dựng, bổ sung, hoàn thiện hệ thống các tiêu chuẩn, tiêu chí đánh giá CLGD trường THPT. Hệ thống này cần hướng tới:

- Các tiêu chuẩn, tiêu chí tiếp cận được nội hàm của khái niệm CLGD; tiếp cận được các tiêu chuẩn, tiêu chí đánh giá CLGD tiên tiến trên thế giới nhưng vẫn phù hợp với điều kiện thực tế của Việt Nam hiện nay và trong các năm tiếp theo.

- Bên cạnh các tiêu chuẩn, tiêu chí đánh giá áp dụng chung cho cả nước cần có một tỉ lệ nhất định các tiêu chuẩn, tiêu chí riêng phù hợp với mặt bằng CLGD của từng vùng, miền trong nước. Sẽ là không công bằng nếu đòi hỏi trường THPT đạt chuẩn CLGD cấp độ 3 của tỉnh miền núi khó khăn như Lai Châu phải như trường THPT đạt chuẩn CLGD cấp độ 3 của Hà Nội hay TP Hồ Chí Minh.

3. Kết luận

Giáo dục Việt Nam đang chuyển đổi từ hình thức quản lý tập trung của Nhà nước sang hình thức quản lý Nhà nước giữ vai trò chủ đạo, các cá nhân, tập thể, tổ chức kinh tế chính trị trong và ngoài nước cùng tham gia phát triển giáo dục. Sự chuyển đổi này cùng với thời cơ hội nhập với giáo dục thế giới sau khi Việt Nam gia nhập WTO đã đặt giáo dục trước yêu cầu khách quan phải đổi mới. Muốn đổi mới ngành GD&ĐT nói chung và các cơ sở giáo dục

nói riêng, cần xác định đúng GD đang ở đâu, cần tới đâu, GD đã có gì và cần có gì, làm gì để có thể đến vị trí đã định. Việc triển khai công tác KĐ&ĐG CLGD ở các cơ sở giáo dục, đi tiên phong là ở bậc ĐH-CĐ-TCCN, gần đây là bậc học phổ thông, tiểu học là bước đi đúng của ngành giáo dục. Tuy vậy, với những bước đi đầu tiên của công tác KĐ&ĐG CLGD thì sai sót là điều khó tránh. Do đó cần có thời gian, lộ trình và có những giải pháp để công tác KĐ&ĐG CLGD ở các cơ sở giáo dục ngày càng phát huy tác dụng, góp phần tạo ra nguồn nhân lực đáp ứng sự nghiệp CNH-HĐH đất nước và hội nhập quốc tế.

TÀI LIỆU THAM KHẢO CHÍNH

1. Bộ GD&ĐT (2008), *Chỉ thị số 46/2008/CT-BGDĐT* ra ngày 05/8/2008, Hà Nội.
2. Bộ GD&ĐT (2008), *Quyết định số 80/2008/QĐ-BGDĐT* ra ngày 30/12/2008 và *Quyết định số 83/2008/QĐ-BGDĐT* ra ngày 31/12/2008, Hà Nội.
3. Bộ GD&ĐT (2009), *Hướng dẫn số 7880/BGDĐT-KTKĐCLGD* ra ngày 08/9/2009 của Bộ GD&ĐT về công tác KĐ&ĐG CLGD
4. Nguyễn Lộc, *Lí luận về quản lí*, NXB ĐHSP, Hà Nội, 2010
5. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam *Luật Giáo dục*, 2005.

SUMMARY

The article addresses the quality accreditation and assessment of upper secondary schools, in which the author analyses the theories and current practices and proposes 5 measures for enhancing the efficiency of this work.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Tổng cục Du lịch, *Dự thảo "Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2022, tầm nhìn 2033"*.
2. Trịnh Xuân Dũng, Nguyễn Khánh Doanh, *Du lịch- ngành kinh tế dịch vụ hiệu quả cao*, Tạp chí Du lịch Việt Nam, tháng 6/2010.
3. Lê Đức Ngọc, *Giáo dục đại học: Phương pháp dạy và học*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, 2005.
4. Jill Poulston, *Hospitality workplace problems and poor training: a close relationship*, International

Journal of Contemporary Hospitality Management Vol.20 No.4,2008.

SUMMARY

Surrently the travel industries are seriously lacking skilled manpower. The professional training institutions could not meet the needs. For overcoming this the author proposes 7 measures for quality improvement in travel-related training.