



NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NHÂN LỰC NGÀNH DU LỊCH KHU VỰC ĐỒNG BẰNG SÔNG CỬU LONG

ThS. NGUYỄN MINH THƠ

Trường Cao đẳng nghề Du lịch Cần Thơ

1. Đặt vấn đề

Đồng bằng Sông Cửu Long (ĐBSCL) nằm trong khu vực có vị trí hết sức quan trọng trong giao thương quốc tế và phát triển du lịch. Trong những năm qua, ngành Du lịch Việt Nam đang được khách quốc tế biết đến và quan tâm. Là vùng chau thổ thuộc con sông Mekong, ĐBSCL đã có những đóng góp chung trong phát triển du lịch của cả nước. Du lịch ĐBSCL tuy vẫn còn giữ được tăng trưởng, nhưng tốc độ tăng trưởng không cao, một số doanh nghiệp du lịch giảm sút cả về số lượng khách, doanh thu và hiệu quả kinh doanh. Theo thống kê, tổng số lượt khách tham quan đến các tỉnh, thành ĐBSCL đạt 20.907.590 lượt, tăng 7,5% so với cùng kì (trong đó: Khách quốc tế 1.654.259 lượt, tăng 2,6%, khách nội địa 19.253.331 lượt tăng 8% so với cùng kì); với tổng doanh thu đạt 5.172,5 tỉ đồng, tăng 22% so với cùng kì năm trước.

Tuy nhiên, lực lượng lao động trực tiếp và gián tiếp của ngành Du lịch còn hạn chế. Nguồn nhân lực phục vụ du lịch ở Thành phố Cần Thơ nói riêng và các tỉnh ĐBSCL vẫn còn trong tình trạng bán chuyên nghiệp, nhân sự được đào tạo chủ yếu là bồi dưỡng ngắn ngày, số nhân viên được đào tạo từ trung cấp trở lên còn ít, thậm chí một số doanh nghiệp vẫn còn sử dụng lao động phổ thông chưa qua đào tạo; còn nhiều rào cản về chuyên môn, cung cách phục vụ, trình độ giao tiếp và các kỹ năng về ngoại ngữ nên chưa thật sự đáp ứng được xu thế hội nhập trong lĩnh vực du lịch.

2. Thực trạng nguồn nhân lực phục vụ phát triển du lịch ở Đồng bằng Sông Cửu Long

Nguồn nhân lực lao động đã qua đào tạo nghề du lịch phản ánh một thực trạng không khả quan của vùng đất này; thực trạng học nghề du lịch có thể thấy qua các số liệu: Số lượng có đến 85,67% lực lượng lao động của ĐBSCL chưa qua đào tạo, trong số 14,33% lao động đã qua đào tạo là 0,65% có chứng chỉ; 1% có bằng nghề; 0,48% có bằng sơ cấp; 2,39% có bằng trung cấp; 2,57% có bằng cao đẳng, đại học và sau đại học và 7,24% không có bằng cấp chứng chỉ. Đa phần các cơ sở dạy nghề du lịch chủ yếu dạy nghề ngắn hạn (sơ cấp) và chất lượng đào tạo nghề du lịch chưa đáp ứng yêu cầu của doanh nghiệp sử dụng lao động.

Lực lượng lao động có tay nghề ở khu vực ĐBSCL còn thấp, kém chất lượng do nhiều nguyên nhân chủ quan lẫn khách quan. Có thể nói, các cơ sở kinh doanh du lịch và cơ sở đào tạo du lịch chưa nhận thức

được đầy đủ về vai trò và tầm quan trọng của nguồn nhân lực (yếu tố con người) trong phát triển du lịch. Trong đó, nguyên nhân chủ yếu vẫn là việc dạy nghề du lịch chưa đủ hấp dẫn người học, chưa có các chính sách giải pháp kịp thời, chưa đầu tư đúng về tài chính, cơ sở vật chất, trang thiết bị thực hành chưa đầu tư đúng chuẩn, chưa đảm bảo người học thành thạo tay nghề, có kỹ năng và chưa đáp ứng yêu cầu mà doanh nghiệp mong đợi. Ngoài ra, mặt bằng dân trí còn thấp so với cả nước, tâm lí phụ huynh chỉ muốn cho con học đại học... ảnh hưởng không nhỏ đến mục tiêu đào tạo nghề.

Các trường đại học có đào tạo về du lịch nhưng mang tính hàn lâm, đào tạo về quản lý nhiều hơn kĩ thuật nghiệp vụ thực hành nên chưa đáp ứng yêu cầu của các doanh nghiệp vừa và nhỏ, số lượng chỉ đáp ứng hạn chế so với yêu cầu thực tế phải trực tiếp lao động.

Để giải quyết vấn đề này, Trường Cao đẳng nghề Du lịch Cần Thơ được thành lập trên cơ sở nâng cấp Trường Trung cấp Du lịch Cần Thơ. Là một trường của trung ương đặt tại địa phương có chức năng đào tạo nhân lực chuyên ngành về du lịch cho vùng ĐBSCL. Hàng năm, số học sinh tốt nghiệp ra trường trình độ trung cấp chính quy do trường đào tạo trên dưới 150 người. Các Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, doanh nghiệp kinh doanh du lịch ở các tỉnh ĐBSCL đã liên kết với Trường Cao đẳng nghề Du lịch Cần Thơ đào tạo ngắn hạn, bồi dưỡng nghiệp vụ du lịch cho đội ngũ trực tiếp và gián tiếp phục vụ khách du lịch; tổng số học viên được đào tạo đạt kết quả trên 650 người/năm. Tuy nhiên, trong tình hình hiện nay, số lượng lao động đã qua đào tạo ở các lớp dài hạn, ngắn hạn, bồi dưỡng vẫn chưa đáp ứng đủ nhu cầu sử dụng lao động của doanh nghiệp kinh doanh du lịch ở khu vực. Đa số các nhà hàng, khách sạn, cơ sở kinh doanh lữ hành vẫn còn tình trạng sử dụng lao động phổ thông, tự đào tạo với phương châm nghề dạy nghề; chính lối mòn này đã tạo nên thực trạng làm du lịch tự phát, bán chuyên nghiệp, ảnh hưởng đến hình ảnh du lịch của Thành phố Cần Thơ nói riêng và khu vực ĐBSCL nói chung.

3. Các giải pháp đào tạo, sử dụng nguồn nhân lực du lịch ở Đồng bằng Sông Cửu Long

Để thực hiện "Đề án phát triển du lịch Đồng bằng Sông Cửu Long đến năm 2020" (được Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch phê duyệt theo Quyết định số 803/QĐ-BVHTTDL ngày 09/3/2010), nguồn nhân lực hiện

nay gặp quá nhiều bất cập. Muốn giải quyết vấn đề này cần có những giải pháp vừa phải xuất phát từ nhu cầu của nhân lực du lịch DBSCL, vừa phải quán triệt quan điểm, phương pháp đào tạo theo tinh thần Nghị quyết 29/NQ/TU của Đảng về "Đổi mới căn bản toàn diện giáo dục và đào tạo". Trên quan điểm đó, chúng tôi đề xuất một số giải pháp sau đây.

3.1. Đẩy mạnh phát triển chương trình đào tạo theo nhu cầu của thị trường và xã hội

Phát triển các chương trình đào tạo theo hướng hiện đại, liên thông, dựa trên các tiếp cận mới là một trong các giải pháp quan trọng để các cơ sở đào tạo ra được những sản phẩm có chất lượng, đáp ứng được yêu cầu đa dạng của thị trường du lịch. Trong đó, những yêu cầu mới từ bên sử dụng lao động đòi hỏi việc phát triển các chương trình đào tạo phải được chú ý đặc biệt với việc xác định chuẩn đầu ra phù hợp và khả thi.

Nhà trường và doanh nghiệp kinh doanh du lịch cần hợp tác với nhau để xây dựng chương trình đào tạo, nhà trường xây dựng chương trình đào tạo gửi doanh nghiệp đóng góp ý kiến, doanh nghiệp căn cứ vào nhu cầu thực tiễn của mình xây dựng lên một danh mục các kỹ năng, kiến thức cần đào tạo gửi nhà trường để xây dựng chương trình cho phù hợp với mục tiêu cuối cùng là đào tạo được các em học sinh khi ra trường có thể bắt tay vào làm việc được ngay mà không phải đào tạo lại.

Phát triển chương trình đào tạo theo nhu cầu của thị trường và xã hội là yếu tố then chốt, cầu nối để nhà trường có thể hợp tác với doanh nghiệp tổ chức đào tạo chuyên nghiệp, lựa chọn và đào tạo nhân lực ngay từ khi còn là sinh viên. Đối với doanh nghiệp, sự hợp tác với các trường không chỉ để tìm kiếm nguồn cung cấp nhân lực hiện tại mà có thể đưa ra nhu cầu nhân lực trong tương lai, hợp tác tổ chức đào tạo chuyên nghiệp, hội thảo chuyên đề hoặc phổ biến công nghệ kĩ thuật mới... Hơn nữa, chính các trường sẽ đào tạo chuyên nghiệp theo nhu cầu của doanh nghiệp. Nếu đầu tư đúng, doanh nghiệp không những thu hút được nhân tài mà còn gìn giữ và phát triển được nhân tài đó, không bị hiện tượng "chảy máu chất xám". Trên thực tế, ngành Giáo dục và Đào tạo đã đưa ra 4 giải pháp - sáng kiến để phát triển nhanh công tác đào tạo nhân lực có kỹ năng, trong đó có giải pháp "Triển khai mạnh mẽ đào tạo theo nhu cầu xã hội". Nhà trường xây dựng chương trình đào tạo chất lượng cao theo nhu cầu của doanh nghiệp nhằm nâng cấp trình độ, chất lượng đào tạo, không những coi trọng kiến thức mà còn chú trọng rèn luyện tay nghề thực hành, tạo cơ hội cho người lao động của doanh nghiệp được đào tạo liên thông đến các bậc học cao hơn.

3.2. Gấp rút phát triển đội ngũ giáo viên theo hướng chuẩn hóa, hiện đại hóa, xã hội hóa

Xây dựng các bộ Tiêu chuẩn nghề nghiệp giáo

viên theo các cấp trình độ khác nhau, trên cơ sở đó thường xuyên bồi dưỡng về chuyên môn nghiệp vụ, phương pháp sư phạm cho giáo viên, ứng dụng công nghệ thông tin trong giảng dạy. Đào tạo giáo viên không những giỏi về chuyên môn nghiệp vụ mà còn có kỹ năng nghiệp vụ vững vàng, là tấm gương mẫu mực để học sinh noi theo.

Do ngành Du lịch là ngành có đặc thù riêng, hàng năm, việc tạo điều kiện để giáo viên cập nhật mới kiến thức bằng cách làm việc thực tế tại các đơn vị kinh doanh du lịch là việc làm hết sức cần thiết và hữu ích trong công tác giảng dạy. Nhà trường cũng có thể mời các kĩ sư, chuyên gia và thợ bậc cao ở các doanh nghiệp về giảng dạy tại nhà trường để học hỏi thêm kinh nghiệm thực tế.

3.3. Cần đổi mới tư duy và phương pháp giảng dạy gắn liền với thực tiễn phát triển cũng như đặc trưng riêng của khu vực

Muốn đổi mới nhận thức, tư duy, phương pháp thì trước tiên phải mạnh dạn giảm tải nội dung kiến thức, giảm bớt lí thuyết, tăng thực hành, mục tiêu bài học phải gọn nhẹ, phù hợp với độ tuổi, thể chất, trình độ từng bậc học của học sinh, sinh viên (sơ cấp, trung cấp, cao đẳng) để có giải pháp tương thích phù hợp. Quan trọng phần nội dung đúng trọng tâm, đáp ứng với nhu cầu của thực tiễn. Phải trả lời được các câu hỏi: Đối tượng học là ai? Học chuyên ngành du lịch gì? Phương pháp dạy học như thế nào? Mục tiêu đào tạo như thế nào? Sau khi học xong làm được gì so với yêu cầu thực tế?... để có thể tạo ra những bài giảng độc đáo mang thương hiệu, phong cách riêng, bản sắc riêng của mình nhưng vẫn đáp ứng và đảm bảo yêu cầu về chất lượng của nhà trường và doanh nghiệp du lịch.

Để làm được điều này, các trường du lịch cần có sự đa dạng trong cơ cấu ngành nghề đào tạo. Nói về sự đa dạng thì các cơ sở đào tạo du lịch với các trình độ đại học, cao đẳng, trung học chuyên ngành du lịch đều đáp ứng điều đó. Tuy nhiên, giảng dạy theo hướng "cầm tay chỉ việc" các lực lượng lao động trực tiếp như đầu bếp, nhân viên phục vụ bàn, buồng, lễ tân, hướng dẫn viên,... để học sinh - sinh viên ra trường có thể làm việc ngay mà không phải qua đào tạo lại thì rất ít trường làm được. Điều này đòi hỏi ở các nhà trường về phương pháp giảng dạy, nội dung đào tạo gắn với thực tế và cập nhật nhanh sự phát triển của ngành Du lịch. Đối với học sinh, sinh viên là sự trao đổi đạo đức nghề nghiệp, lòng yêu nghề, bản lĩnh nghề nghiệp, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp phản đoán tâm lí khách, trình độ ngoại ngữ,... Việc đưa ra tiêu chuẩn lao động có chất lượng thì dễ nhưng việc đào tạo để đạt được điều đó thì không thể nhanh chóng đạt được. Các cơ sở đào tạo du lịch có học sinh, sinh viên ra trường có thể bắt tay vào việc ngay mà không phải qua đào tạo lại là một tín hiệu đáng mừng.

3.4. Tạo điều kiện thuận lợi cho học sinh, sinh viên và giáo viên thực tập

Đây là một lợi thế không chỉ có lợi cho học sinh mà còn cả giáo viên chuyên ngành Du lịch. Khi nhà trường và doanh nghiệp có tiếng nói chung, cùng có sự đồng hành thì việc học đi đôi với hành mới thể hiện hết giá trị vốn có của nó. Doanh nghiệp du lịch tạo điều kiện cho học sinh vừa học tập, vừa thực tập. Như vậy, sau khi ra trường, số học sinh này có thể làm được việc ngay mà không còn bỡ ngỡ với kiến thức đã học ở trường. Điều quan trọng là trong quá trình học sinh học tập, doanh nghiệp có cơ hội tuyển chọn lao động đạt với yêu cầu của mình mà không phải tốn chi phí cũng như thời gian đào tạo lại. Vào dịp hè, các trường nên có kế hoạch tạo điều kiện để giáo viên tới các doanh nghiệp như nhà hàng, khách sạn lớn có uy tín trong và ngoài nước để học hỏi, nâng cao tay nghề, kĩ năng nghiệp vụ của mình. Chúng ta có thể thấy rằng, chính các doanh nghiệp thường xuyên phải tiếp xúc và phục vụ nhiều đối tượng khách từ các quốc gia, nghề nghiệp với những sở thích, thị hiếu, tính cách, truyền thống văn hóa và gặp nhiều tình huống xử lí khác nhau nên các giáo viên có thể tham khảo lấy kiến thức thực tế để xây dựng giáo trình, bài giảng, xác định mục tiêu giảng dạy cho học sinh một cách phù hợp với thực tế.

Trong các kì thực tập, nhà trường cần hợp tác với doanh nghiệp làm tăng tính thực tế và phát huy được lợi ích của loại hình đào tạo này. Ở đó, doanh nghiệp sẽ trình bày rõ các nhiệm vụ mà sinh viên cần làm, tiêu chí đánh giá, thông báo kết quả thực tập của sinh viên cho giảng viên phụ trách. Bên cạnh đó, trường cũng hỗ trợ thông báo những yêu cầu, mục tiêu... thực tập cho doanh nghiệp để họ có thể điều chỉnh nội dung thực tập sao cho phù hợp, cũng như tạo điều kiện thuận lợi cho sinh viên trong việc học và tiếp nhận kiến thức thực tiễn.

3.5. Tăng cường sự phối hợp giữa nhà trường với các doanh nghiệp để có những phân tích, đánh giá về chất lượng "sản phẩm" lao động

Việc này nhằm xác định mặt mạnh, yếu và điều chỉnh chiến lược đào tạo, nội dung giảng dạy phù hợp. Đây là việc làm cần thiết vì nhà trường có đào tạo ra hàng năm nhiều lao động tới đâu mà không nghiên cứu, điều tra tính hiệu quả của chất lượng thì chưa thấy được hiệu quả đào tạo. Thông qua việc nghiên cứu, tìm hiểu và lắng nghe sự phản hồi của các doanh nghiệp và các đơn vị sử dụng nguồn lao động, các trường có cơ hội nhận thức, nhìn nhận lại mình trên nhiều phương diện từ nội dung đào tạo, phương pháp giảng dạy, chiến lược phát triển. Việc đánh giá chất lượng nguồn lao động của mình, các trường có thể dựa vào những thông số như tính chuyên nghiệp, kĩ năng nghề, tác phong, kĩ năng giao tiếp, khả năng xử lí tình huống, trình độ ngoại ngữ.v.v... để cho điểm. Tổng điểm của lao động được tổng hợp, đánh

giá phản ánh vị trí, mức độ, chất lượng đào tạo hiện tại của trường. Như vậy, các doanh nghiệp thông qua chính kiến của mình và tổng hợp sự phản hồi của khách là một trong những tiêu chí quan trọng để đánh giá chất lượng đào tạo, chất lượng nguồn lao động du lịch của các trường.

4. Kết luận

Chất lượng nguồn nhân lực luôn là nhân tố quyết định sự phát triển nhanh và bền vững của mọi ngành, đối với ngành Du lịch do đặc thù của nó, nguồn nhân lực có chất lượng càng mang tính quyết định. Vì vậy, để khai thác tiềm năng to lớn của du lịch ĐBSCL trong bối cảnh hội nhập và cạnh tranh ngày càng gay gắt, vấn đề nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của ngành đang là đòi hỏi cấp bách và cần được quan tâm hàng đầu.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch, Quyết định số 3138/QĐ-BVHTTDL ngày 08/9/2010 về việc phê duyệt Chương trình phối hợp chỉ đạo và tổ chức triển khai thực hiện Đề án "Xây dựng đội ngũ trí thức ngành Văn hoá, Thể thao và Du lịch đến năm 2020".
2. 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".
3. Hiệp hội Du lịch Đồng bằng Sông Cửu Long, Báo cáo tổng kết hoạt động năm 2013 và kế hoạch nhiệm vụ công tác năm 2014.
4. Phan Văn Kha (2007), Đào tạo và sử dụng nhân lực trong nền kinh tế thị trường ở Việt Nam, NXB Giáo dục Hà Nội.
5. 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".
6. Ủy ban nhân dân Thành phố Cần Thơ, Dự báo tình hình phát triển kinh tế - xã hội đề ra trong giai đoạn 2011-2015.

SUMMARY

The Mekong Delta is the region with a very important position in the international trade and tourism development. The Vietnam tourism has been well known by foreign visitors in recent years. As the delta of the Mekong River, the Mekong Delta has overall contribution to Vietnam tourism development. However, the direct and indirect labor force of tourism is still limited. Human resources for tourism in the Mekong Delta provinces are still semi-professional. The paper presents the following contents: the real situation of human resources for tourism development in the Mekong Delta; solutions to train and use tourism human resources in the Mekong Delta.