

# MỘT SỐ KIẾN NGHỊ ĐỂ ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC BẬC ĐẠI HỌC ĐÁP ỨNG ĐƯỢC NHU CẦU SỬ DỤNG LAO ĐỘNG CỦA NGÀNH DU LỊCH

**TS. NGUYỄN VĂN MẠNH**

Đại học Kinh tế Quốc dân

*Hai mươi năm đổi mới, ngành Du lịch Việt Nam đã phát triển và đạt được những thành công đáng ghi nhận. Năm 1990 khách du lịch nội địa là 1 triệu người, đến năm 2005 16,5 triệu. Năm 1990 khách du lịch quốc tế là 250 nghìn, năm 2005 là 3,5 triệu. Thu nhập xã hội từ du lịch năm 1990 là 1365 tỷ đồng, năm 2005 đạt 30000 tỷ đồng. Theo dự báo của Tổng cục du lịch năm 2010 số khách du lịch quốc tế đến Việt Nam đạt 5,5 đến 6 triệu, khách du lịch nội địa từ 25 – 26 triệu. Thu nhập từ du lịch Quốc tế đạt 3,5 tỷ USD, du lịch nội địa đạt 0,6 tỷ USD. Tỷ trọng GDP du lịch trong tổng GDP là 6,4%. Để đạt mục tiêu trên công tác đào tạo nguồn nhân lực cho ngành du lịch có một vị trí đặc biệt quan trọng. Theo dự báo của Tổng cục du lịch đến năm 2010 nhu cầu cần tạo thêm 1,4 triệu việc làm trực tiếp và gián tiếp cho xã hội, mỗi năm phải có thêm 25.000 lao động mới. Trọng tổng số lao động cần khoảng 20 % có trình độ đại học về quản lý kinh tế và quản trị kinh doanh du lịch. Nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ du lịch yếu tố quan trọng nhất, mang tính quyết định là đội ngũ lao động chất lượng cao với số lượng đủ và cơ cấu hợp lý.*

## 1. Khái quát về thực trạng đào tạo quản trị du lịch và khách sạn bậc đại học và cao đẳng ở Việt Nam

Đến nay cả nước đã có 39 cơ sở đào tạo bậc đại học và cao đẳng về du lịch. Hàng năm có khoảng 3500 sinh viên tốt nghiệp. Nhu cầu về nhân lực có trình độ đại học của ngành du lịch rất lớn, nhưng sinh viên ra trường tìm được việc làm không dễ mà nguyên nhân chính vẫn là do chương trình đào tạo chưa đáp ứng yêu cầu sử dụng lao động của ngành.

Về cơ bản chương trình đào tạo hiện nay của hầu hết các cơ sở đào tạo bậc đại học và cao đẳng quản trị du lịch và khách sạn vẫn chỉ dạy cái mà nhà trường có, theo quy định chương trình khung của Bộ Giáo dục và Đào tạo đã ban hành cho ngành Quản trị kinh doanh, chưa đào tạo (kiến thức, kỹ năng, thái độ cho người lao động) mà người sử dụng lao động của ngành du lịch và khách sạn cần. Được sự hỗ trợ của dự án "Tăng cường năng lực thể chế giáo dục đại học có định hướng thực hành- ứng dụng cho một số trường đại học được lựa chọn ở Việt Nam (PROFED) (NPT/ VNM/058), Khoa Du lịch và Khách sạn trường ĐHKQTĐ là một trong 8 trường được lựa chọn đã tiến hành cuộc nghiên cứu nhằm đánh giá chương trình đào tạo với việc hình thành và phát triển các năng lực chuyên ngành cho sinh viên sau khi ra trường. Các yêu cầu về năng lực của người lao động mà các doanh nghiệp và tổ chức trong ngành du lịch và khách sạn mong đợi. Kết quả nghiên cứu tại 250 cơ sở kinh doanh du lịch, khách sạn, đại diện các sở du lịch trên phạm vi cả nước có sử dụng lao động được đào tạo ở

khoa này như sau:

Thứ nhất, Đa phần các nhà quản lý du lịch và các cựu sinh viên được phỏng vấn hoặc trả lời vào phiếu trưng cầu ý kiến đều cho rằng sinh viên tốt nghiệp ra trường có kiến thức cơ bản chung về kinh tế và quản trị kinh doanh vào loại khá. Đạt điểm trung bình 3,76 /5 với sai số 0,59

Thứ hai, Các kỹ năng thực hiện các công việc cụ thể ở từng bộ phận trong doanh nghiệp thì rất mơ hồ. Các kỹ năng cụ thể được đánh giá yếu nhất là thao tác các công việc cụ thể trong điều hành ở từng bộ phận, giao tiếp bằng ngoại ngữ, quản lý nhân sự, marketing và bán hàng, tài chính, kế toán... Vì vậy, sinh viên tốt nghiệp không đáp ứng ngay được các công việc sau khi ra trường. Cụ thể tại các doanh nghiệp kinh doanh du lịch, khách sạn nội địa là trên 80% và tại các doanh nghiệp kinh doanh du lịch quốc tế, khách sạn 4-5 sao và các khu nghỉ mát (Resort) là trên 90%.

Thứ ba, Thái độ đối với công việc chưa nhiệt tình, nhận thức về lao động phục vụ chưa cao. Nhiều ý kiến của lãnh đạo các tổ chức, doanh nghiệp du lịch cho rằng tâm lý muốn là nhà quản lý chỉ huy chứ không muốn làm "lính" đã ngự trị sinh viên vừa tốt nghiệp ra trường. Tâm lý này làm ảnh hưởng nhiều đến các kỹ năng tác nghiệp của họ, ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ (Hospitality).

Chất lượng đầu ra của các cơ sở đào tạo bậc đại học và cao đẳng quản trị du lịch và khách sạn chưa đáp ứng với yêu cầu thực tiễn nói trên là do:

Một là, Ngành quản trị kinh doanh du lịch,

khách sạn nhà hàng không có mã ngành riêng trong hệ thống mã ngành đào tạo của quốc gia, trong khi nó đã được đào tạo và xã hội thừa nhận 20 năm nay ở Việt Nam. Không biết từ đâu người ta ép ngành này vào ngành quản trị kinh doanh với tư cách là chuyên ngành của ngành quản trị kinh doanh. Vì là chuyên ngành trong ngành mà nhiều môn học lẽ ra trong lĩnh vực du lịch không cần nhưng theo chương trình đã ban hành buộc phải theo. Ví dụ như kinh tế lượng, toán cao cấp, lịch sử học thuyết kinh tế... Trong khi các môn học khác cần hơn thì phải cắt xén thời gian hoặc không được học. Một mặt chương trình đào tạo bị gò ép, mặt khác phương pháp đào tạo lạc hậu, nặng về lý thuyết ít thực hành thậm chí là không có thực hành vì không có điều kiện cơ sở vật chất trang thiết bị dẫn đến năng lực nghề nghiệp của sinh viên kém.

Hai là, Không đào tạo theo chuyên ngành hẹp của ngành, thiếu tính chuyên nghiệp. Mỗi thứ học một tí cho biết, nhưng để làm một việc hoàn chỉnh thì không biết làm. Cái gì cũng biết nhưng không biết làm gì. Mục tiêu đào tạo không cụ thể rõ ràng, chưa định hướng đúng địa chỉ của nhà tuyển dụng như các doanh nghiệp lưu trú du lịch, các khu du lịch nghỉ mát, vui chơi giải trí. Mỗi địa chỉ này cần một năng lực hành nghề cụ thể cho phù hợp chứ không chung một chương trình đào tạo.

Ba là, Chuyên ngành Quản trị du lịch và khách sạn ở trường ĐHKQTĐ thi tuyển đầu vào khối A (Toán, Lý, Hóa) dẫn đến nhiều sinh viên bị ép buộc vào ngành học mà họ không thích, điểm xuất phát ngoại ngữ thấp. Qua tìm hiểu lý do vào học chuyên ngành quản trị kinh doanh du lịch, khách sạn có khoảng 40 % sinh viên trả lời rằng họ không còn đường lựa chọn khác, hoặc do hoàn cảnh đưa đẩy.

Bốn là, Thiếu liên kết chặt chẽ giữa người sử dụng lao động ngành và cơ sở đào tạo. Trình độ thực hành quản lý, thao tác công việc cụ thể tại các doanh nghiệp du lịch khách sạn của đội ngũ giảng viên ở mức độ thấp.

## 2. Các kiến nghị để đào tạo nguồn nhân lực theo nhu cầu của xã hội.

### *Với Bộ Giáo dục và đào tạo*

Tách chương trình đào tạo chuyên ngành quản trị kinh doanh du lịch ra khỏi ngành quản trị kinh doanh. Ban hành mã ngành đào tạo quản trị du lịch, khách sạn và nhà hàng bao gồm các chuyên ngành hẹp: quản lý chung về du lịch, khách sạn, nhà hàng; quản trị du lịch và dịch vụ lưu trú; quản trị các khu nghỉ mát, dịch vụ hội họp và các sự kiện; quản trị lưu trú du lịch- nhà hàng. Đây chính là yêu cầu của người sử dụng lao động trong ngành du lịch và là mã ngành đào tạo của nhiều Quốc gia có ngành du lịch phát triển như Hoa Kỳ, Thụy Sĩ, Hà Lan, Úc...

Lấy kết quả dự án PROFED phát triển chương trình đào tạo mới làm cơ sở cho cách tiếp cận đào tạo bậc đại học theo định hướng chuyên ngành hẹp ở Việt Nam. Chương trình đào tạo này phải xuất phát từ các yêu cầu năng lực để thực hiện mỗi công việc trong quản trị kinh doanh du lịch.

### *Với các cơ sở đào tạo bậc đại học cao đẳng về quản trị du lịch, khách sạn*

Thay đổi phương thức tuyển chọn đầu vào, thi khối D bao gồm các môn Toán, Văn và Ngoại ngữ.

Xây dựng chương trình đào tạo các chuyên ngành hẹp của ngành quản trị du lịch và khách sạn theo chương trình mới được xây dựng từ nhu cầu sử dụng lao động của ngành du lịch.

Tiêu chuẩn hóa đội ngũ giảng viên, bồi dưỡng và đào tạo lại đội ngũ giảng viên, đổi mới quyết liệt và đồng bộ phương pháp dạy và học, phương pháp đánh giá theo chương trình mới.

Tăng cường thời lượng và các điều kiện thực hành cho sinh viên.

Xác định rõ ràng ngành chính là quản trị du lịch và khách sạn và ngành phụ là ngoại ngữ (Lựa chọn một trong các ngoại ngữ: Anh, Pháp, Nga, Tây Ban Nha, Trung Quốc...)

Tạo lập cơ chế ràng buộc về lợi ích trong mối quan hệ với người sử dụng lao động, thường xuyên lấy thông tin phản hồi từ cựu sinh viên tốt nghiệp. Thành lập hội đồng tư vấn đào tạo ngành bao gồm đại diện các doanh nghiệp, các tổ chức quản lý du lịch, hội nghề nghiệp, ban liên lạc cựu sinh viên.

Phối hợp với các trường phổ thông trung học, gia đình, tổ chức Đoàn để tuyên truyền hướng nghiệp ngành quản trị du lịch, khách sạn cho học sinh trung học - đầu vào của cơ sở đào tạo.

### *Với các doanh nghiệp và tổ chức Du lịch*

Phối kết hợp chặt chẽ với các cơ sở đào tạo để cung cấp thông tin về các yêu cầu sử dụng lao động của mình.

Tích cực tư vấn cho các cơ sở đào tạo xây dựng nội dung môn học vừa bảo đảm kiến thức vừa hình thành các kỹ năng và thái độ phù hợp với yêu cầu của bản mô tả công việc, chuyên môn và tiêu chuẩn đánh giá công việc tại doanh nghiệp.

Du lịch là ngành kinh tế dịch vụ mang tính tổng hợp và đồng bộ cao có vai trò to lớn trong nhiều mặt kinh tế chính trị, văn hóa xã hội, môi trường; với đối tượng phục vụ của lao động du lịch là con người. Con người ở đây không chỉ bó hẹp trong phạm vi một nước, một vùng... mà khắp nơi trên thế giới. Mỗi khách du lịch lại có nhu cầu, trình độ khác nhau, nền văn hoá khác nhau. Nhu cầu du lịch là loại nhu cầu hướng thụ và phát triển, là nhu cầu cao cấp của

(Xem tiếp trang 56)

## MỘT SỐ KIẾN NGHỊ ĐỂ ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC BẬC ĐẠI HỌC...

con người. “Du lịch là ngành kinh tế tổng hợp quan trọng, mang nội dung văn hóa sâu sắc, có tính liên vùng, liên ngành và xã hội hóa cao...” Vì vậy yêu cầu lao động phục vụ du lịch cần phải có vốn **tri thức rộng, chuyên nghiệp, văn hóa cao đặc biệt là văn hóa ứng xử và ngoại ngữ**. Chương trình đào tạo ngành Quản trị du lịch, khách sạn (Hospitality Administration/Management) dù bất cứ ở đâu phải đáp ứng được các đòi hỏi khách quan này■.

### **Tài liệu tham khảo:**

1. Khoa Du lịch và Khách sạn, Báo cáo kết quả khảo sát về năng lực nghề nghiệp của cựu sinh viên, Dự án PROFED, Trường ĐHKQTĐ tháng 3 năm 2006

2. Ngô Đức Anh (2006), *Kinh nghiệm đào tạo đại học của Hà Lan và khả năng áp dụng tại Việt Nam*, tạp chí

Du lịch Việt Nam, số 11/2006.

3. Nguyễn Văn Mạnh (2006), *Sự cần thiết đổi mới chương trình đào tạo Quản trị kinh doanh Du lịch và Khách sạn tại Trường Đại học Kinh tế Quốc dân*, Kỷ yếu hội thảo đổi mới và nâng cao chất lượng đào tạo của trường Đại học Kinh tế Quốc dân giai đoạn 2006 - 2010, NXB ĐHKQTĐ tháng 10-2006.

4. Nguyễn Văn Lưu (2005), *Đẩy mạnh đào tạo nhân lực du lịch - giải pháp quyết định để nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch*. Kỷ yếu Hội thảo khoa học tối ưu hóa các dịch vụ du lịch: triển vọng tương lai cho Việt Nam, Dự án DREG tháng 6-2005.

5. National Center For Education Statistic, May 2002, Classification of Instructional Program: 2000 Edition. Pg III-221, III-222, US. Department of Education, Office of Research and Improvement, NCES-2002.