

Áp dụng Bộ tiêu chuẩn nghề Du lịch quốc gia trong đào tạo hướng dẫn viên du lịch tại Trường Đại học Khoa học Đại học Thái Nguyên

Hoàng Thị Phương Nga*

*ThS. Khoa Du lịch Trường ĐH Khoa học - ĐH Thái Nguyên

Received: 6/12/2023; Accepted: 9/12/2023; Published: 11/12/2023

Abstract: Vietnam tourism in general, Thai Nguyen province in particular, although there have been many achievements, is still facing many opportunities and challenges. Tourists are increasing, the needs and desires of visitors are increasingly diverse. In this context, Thai Nguyen tourism has developed rapidly in quantity and quality, contributing significantly to the socio-economic development, but that development has not been commensurate with the potential and has not met the high demand of tourists. This requires the tourism industry and tourism enterprises to improve the quality of services in general and the quality of tourism human resources in particular, especially tour guides (HDVDL). Within the framework of this scientific article, we focus on analyzing the situation of Thai Nguyen guides and proposing solutions to apply the National Tourism Vocational Standards (VTOS) in training to improve the quality of this special tourism workforce.

Keywords: Tourism, tour guide, training, quality improvement, VTOS.

1. Đặt vấn đề

Thái Nguyên là tỉnh thuộc trung tâm của vùng Đông Bắc. Trong những năm qua, ngành Du lịch (DL) của tỉnh đã có những bước tăng trưởng cao, góp phần không nhỏ vào quá trình chuyển dịch cơ cấu kinh tế của địa phương. Để đạt được kết quả trên, có sự đóng góp rất tích cực từ các doanh nghiệp DL và nguồn nhân lực ngành DL, trong đó có vai trò đóng góp của lực lượng hướng dẫn viên du lịch (HDVDL). Vì vậy, một trong những yêu cầu cấp thiết là phải nâng cao chất lượng HDVDL có đầy đủ năng lực (kiến thức, kỹ năng và thái độ), đáp ứng nhu cầu của doanh nghiệp, xã hội và sức cạnh tranh cao với lao động nước ngoài. Một trong những giải pháp hợp lý là sử dụng Bộ tiêu chuẩn nghề quốc gia về du lịch - VTOS, để đào tạo mới và đào tạo lại đội ngũ HDVDL Thái Nguyên.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Phương pháp nghiên cứu

Tác giả vận dụng PP thu thập dữ liệu thứ cấp từ các nguồn: Sở VHTT và DL tỉnh Thái Nguyên, công trình khoa học liên quan đã công bố, bài báo của các chuyên gia đầu ngành trong lĩnh vực nghiên cứu phát triển nhân lực DL. Đồng thời, tác giả tiến hành PP điều tra xã hội học chọn mẫu ngẫu nhiên trên số lượng 50 HDV, 20 doanh nghiệp lữ hành, 10 nhà đào tạo nhân lực DL và 5 chuyên gia đầu ngành về phát triển DL. Sau đó, sử dụng SPSS để xử lý số liệu thu thập được nhằm làm rõ thực trạng HDVDL

trên địa bàn hiện nay cũng như yêu cầu của xã hội về việc nâng cao trình độ của đội ngũ HDV trong thời kỳ mới.

2.2. Kết quả nghiên cứu

2.2.1. Thực trạng số lượng HDVDL của Thái Nguyên hiện nay

Hiện, tỉnh có 32 doanh nghiệp lữ hành do Sở VHTT và DL quản lý bao gồm: 15 doanh nghiệp lữ hành quốc tế, 17 doanh nghiệp lữ hành nội địa. Hệ thống các doanh nghiệp DL trên địa bàn tỉnh còn nhỏ lẻ, thiếu các doanh nghiệp có quy mô lớn đặc biệt là hệ thống các doanh nghiệp lữ hành. Toàn tỉnh có 165 HDVDL được cấp thẻ, trong đó có 107 thẻ HDVDL nội địa, 33 thẻ HDVDL quốc tế và 25 thẻ HDV tại điểm

Bảng 2.1. Số lượng HDV do Sở VHTT và DL quản lý giai đoạn 2018 – 2023

TT	Năm	HDV nội địa	HDV quốc tế	HDV tại điểm
1	2018	10	4	16
2	2019	14	4	9
3	2020	18	3	0
4	2021	4	2	0
5	2022	24	12	0
6	Tính đến T11/2023	13	2	0

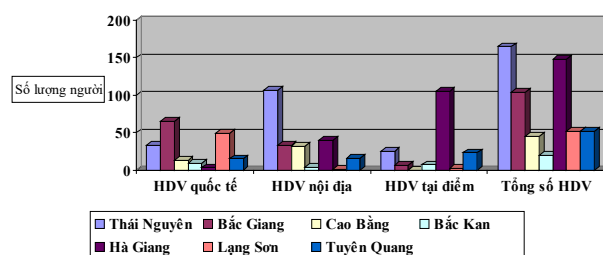
Như vậy, trong 5 năm qua số lượng HDVDL khá ổn định, đội ngũ HDV đã được bổ sung những HDV trẻ có tâm huyết, trình độ, năng lực chuyên môn nghiệp vụ, trách nhiệm với nghề... phần nào đáp ứng được nhu cầu của khách DL và nhà tuyển dụng.

Bảng 2.2. Đối sánh số lượng HDVDL tỉnh TN so các tỉnh miền núi Đông Bắc

Tỉnh	Số lượng HDV quốc tế	HDV nội địa	HDV tại điểm	Tổng
Thái Nguyên	33	107	25	165
Bắc Giang	65	33	6	104
Cao Bằng	13	32	0	45
Bắc Kạn	9	4	7	20
Hà Giang	3	40	105	148
Lạng Sơn	49	1	2	52
Tuyên Quang	15	16	23	52
Tổng	187	233	168	586

Như vậy, có thể thấy trong vùng Đông Bắc, Thái Nguyên đang chiếm ưu thế về 2 tiêu chí tổng số HDVDL được cấp thẻ và số lượng HDVDL nội địa. Tuy nhiên, tỉnh có số lượng HDVDL quốc tế và HDV tại điểm thấp hơn Hà Giang. Sự đối sánh này thể hiện rõ trong biểu đồ sau:

Biểu đồ 2.1. Đối sánh số lượng HDV của TN so với các tỉnh miền núi Đông Bắc giai đoạn 2018 - 2023



Nguồn: Tác giả xử lý số liệu, 2023

2.2.2. Thực trạng chất lượng HDVDL

Chương trình đào tạo

Hiện nay trên địa bàn tỉnh có 5 cơ sở đào tạo chuyên ngành HDVDL (3 trường ĐH, 2 trường CĐ). Tuy nhiên, chương trình đào tạo của các đơn vị này không thống nhất. Mặc dù nội dung dạy học đã được thiết kế theo các chuẩn đầu ra về kiến thức, KN, thái độ của nghề HDV tuy nhiên vẫn chưa tích hợp được với VTOS. Điều này khiến cho người học sau khi tốt nghiệp gặp nhiều khó khăn trong việc tiếp cận, thao tác theo chuẩn nghề HDV tại doanh nghiệp.

Bên cạnh đó, chương trình giảng dạy của một số cơ sở đào tạo vẫn còn chú trọng tính hàn lâm, lượng lý thuyết lớn; giáo trình và học liệu còn lạc hậu; nội dung chương trình đào tạo chưa gắn kết với thực tiễn ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo.

Doanh nghiệp lữ hành sử dụng HDVDL

Theo kết quả thống kê có đến 29 HDV DL tự do (chiếm 58%), 13 HDV DL cơ hữu và 8 HDV là cộng tác viên thường xuyên của một doanh nghiệp lữ hành. Điều này gây ảnh hưởng lớn đến chất lượng chương trình DL của công ty. Bởi, đối với các HDV tự do,

doanh nghiệp lữ hành sẽ không thể ràng buộc họ vào các hoạt động quản lý chất lượng nhân lực của mình. Thời gian cộng tác giữa HDV và doanh nghiệp lữ hành ngắn nên khó có thể đánh giá toàn diện về kiến thức, năng lực và thái độ của HDV tự do.

Đồng thời, có một thực tế là do tính thời vụ nên nhiều công ty du lịch thường sử dụng các biện pháp thay thế HDVDL như: tận dụng nguồn nhân lực sẵn có ở các phòng khác có khả năng hướng dẫn, sử dụng đội ngũ cộng tác viên, thuê HDV tự do, thuê thuyết minh viên tại điểm tham quan,...

Bên cạnh đó, công tác đào tạo mới và đào tạo lại cho HDV cũng chưa được các doanh nghiệp thực hiện một cách thường xuyên và đồng bộ. Việc kiểm tra kiến thức, KN, thái độ của HDV trước khi nhận bản giao chương trình du lịch chỉ diễn ra ở một số doanh nghiệp và với tần suất không thường xuyên. Điều này, khiến cho nhiều doanh nghiệp không thể kiểm soát chất lượng HDV như mong muốn.

Quan ngại hơn cả là nhiều doanh nghiệp lữ hành ở TN chưa xây dựng được Tiêu chuẩn sử dụng và đánh giá HDVDL. Cách phổ biến họ thường làm là sử dụng phiếu phản hồi của khách DL (feedback) để đánh giá chất lượng HDV thực hiện chương trình DL đó. Trong khi thông tin du khách phản hồi trên feedback khá sơ sài, chủ yếu là cảm tính, ít tính định lượng.

Doanh nghiệp chưa phát huy được vai trò của các bên liên quan trong công tác phát triển HDVDL, chủ yếu vẫn phó thác vào cơ quan quản lý nhà nước, các trường học và những nỗ lực của tự bản thân HDV.

2.3. Đào tạo HDVDL bằng VTOS

2.3.1. Đào tạo trong nhà trường

Nội dung giảng dạy

Các cơ sở đào tạo HDVDL phải chuẩn hoá chương trình đào tạo theo khung trình độ nghề DL quốc gia, đảm bảo cho việc triển khai thực hiện Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau trong nghề DL của khối Asean, góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực DL, nâng cao khả năng cạnh tranh với lao động các quốc gia khác trong toàn khối ASEAN. Để làm được điều này, nhà trường cần xây dựng chương trình đào tạo không chỉ đảm bảo khung trình độ nghề DL quốc gia mà còn cần dựa trên bộ tài liệu VTOS (theo khung trình độ châu Âu).

Kịch bản giảng dạy các môn học liên quan đến hướng dẫn DL phải được xây dựng theo VTOS nhằm đảm bảo tính thống nhất quy chuẩn về kiến thức, kỹ năng, thái độ đối với HDVDL. Đối với các học phần cơ sở ngành, chuyên ngành cần chọn lựa các đơn vị năng lực phù hợp để tích hợp trong giảng dạy (ví dụ đơn vị năng lực về bảo tồn văn hoá, bảo vệ môi

trường, phát triển DL có trách nhiệm,...). Đối với các học phần nghiệp vụ, GV tổ chức giờ dạy theo 5 bước: Bước 1 – Phân tích các đơn vị năng lực cần có; Bước 2 – Phân tích quy trình nghề nghiệp; Bước 3 – Thị phạm/Làm mẫu; Bước 4 – Sinh viên thực hành theo mẫu GV đã thị phạm; GV quan sát, nhắc nhở, sửa sai; Bước 5: SV thực hành thuần thục. Đối với các học phần KN bổ sung như: ngoại ngữ, giao tiếp, xử lý tình huống, làm việc nhóm, thuyết trình, thương lượng/đàm phán... cũng được soạn giảng và hướng dẫn người học thực hành dựa theo quy trình và tiêu chí đánh giá trong bộ tiêu chuẩn này.

Tài học giảng dạy và học tập

Tài liệu phục vụ giảng dạy và học tập sử dụng VTOS như một học liệu chính, trong đó, có bổ sung thêm ngân hàng tình huống, ví dụ thực tiễn để SV dễ tiếp thu, vận dụng. Đồng thời, sử dụng các video của VTOS như một phương tiện trực quan để người học tiếp cận với môi trường thực tế nghề nghiệp, nhìn nhận, quan sát, ghi nhớ các thao tác nghề cần thiết.

Phương pháp giảng dạy và học tập

Để phù hợp với bộ tài liệu VTOS, GV sử dụng chủ yếu các PP thực hành, mô phỏng, đóng vai, trình diễn, thử thách, thảo luận. Khi hướng dẫn các kỹ thuật thực hành, GV thực hiện hướng dẫn trực tiếp theo phương châm “cầm tay chỉ việc” và thông qua hoạt động thực hành, trải nghiệm thực tiễn. Từ đó, giúp cho SV có thể học tập, rèn luyện các KN nghề nhanh chóng, hiệu quả. Bên cạnh đó, các Khoa chuyên môn nên tổ chức các cuộc thi về chuyên môn nghiệp vụ theo bộ tiêu chuẩn nghề DL VTOS cho sinh viên (Cuộc thi: HDVDL tương lai; Nghiệp vụ HDV; Gương mặt hướng dẫn viên; Đại sứ du lịch,...). Các cuộc thi này đã giúp người học được trải nghiệm các KN nghề theo bộ tiêu chuẩn VTOS một cách sôi nổi, hào hứng và hiệu quả. Các cơ sở đào tạo cũng cần cập nhật và 3 công khai số liệu SV tốt nghiệp hàng năm (số lượng, trình độ, ngành nghề) trên trang web của mình đồng thời cung cấp thông tin cho Sở Văn hóa Thể Thao và Du lịch tỉnh Thái Nguyên cập nhật lên trang web của ngành. Đây cũng là cơ sở để Sở chức năng xác minh tính hợp pháp về bằng cấp chuyên môn của HDVDL cũng như là nguồn dữ liệu kết nối giữa HDV kỳ cựu và HDV non trẻ.

2.3.2. Đào tạo ngoài doanh nghiệp

Các doanh nghiệp lữ hành của tỉnh cần hoàn thiện công tác tuyển dụng và duy trì nhân lực là HDV chất lượng cao, tuyển dụng thêm lao động hướng dẫn, tách bộ phận hướng dẫn ra thành một phòng ban riêng biệt. Đồng thời, phải tìm cách tạo động lực thúc đẩy HDVDL tự giác trau dồi thêm kiến thức. Có chính

sách ràng buộc hoặc khuyến khích để giữ được những HDV tốt, từ đó đưa ra những chiến lược đào tạo và phát triển đội ngũ HDV còn non yếu về tay nghề. Cần ưu tiên các HDV kỳ cựu có kinh nghiệm, có tuổi nhưng đồng thời chú trọng đào tạo đội ngũ HDV trẻ để có thể phục vụ dài lâu. Mặc dù quy trình và nội dung tuyển dụng là đặc tính riêng của từng doanh nghiệp, tuy nhiên các đơn vị khi tuyển dụng HDV cần bám sát theo VTOS để xây dựng các yêu cầu kiến thức, KN, thái độ đối với ứng viên. Bởi HDV đạt được tiêu chuẩn VTOS sẽ có khả năng đáp ứng nhu cầu và mong muốn của khách DL cao, đồng thời đây cũng là những tiêu chuẩn của một HDVDL đủ năng lực làm việc trong cộng đồng các nước ASEAN. Doanh nghiệp lữ hành cũng như cơ quan quản lý nhà nước cũng cần quan tâm thường xuyên tổ chức các lớp bồi dưỡng nhằm cập nhật kịp thời những kiến thức mới, quy định mới, tour, tuyến mới... nhằm bổ sung kiến thức cho lực lượng HDVDL nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

3. Kết luận

Phát triển nguồn nhân lực nói chung, phát triển đội ngũ HDVDL là một trong những nhân tố quan trọng tạo nên sự thu hút của ngành DL, công việc này vừa có tính cấp bách, vừa mang ý nghĩa chiến lược phải được đặt lên vị trí hàng đầu trong quá trình phát triển nguồn nhân lực của ngành DL. Tuy nhiên, để có một đội ngũ HDVDL đảm bảo cả về số lượng và chất lượng, cần phải có sự phối hợp chặt chẽ trong định hướng phát triển từ cơ quan quản lý, các cơ sở đào tạo và các doanh nghiệp DL. Sử dụng VTOS trong hoạt động đào tạo đội ngũ HDVDL là điều cấp thiết mang lại hiệu quả cao nhằm phát triển chất lượng HDVDL đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách DL.

Tài liệu tham khảo

1. Dự án EU (2013), *Bộ Tiêu chuẩn nghề quốc gia về du lịch – VTOS*. Hà Nội
2. Nguyễn Văn Lưu (2016), *Liên kết nhà trường - nhà doanh nghiệp chặt chẽ hơn để đẩy mạnh phát triển nguồn nhân lực du lịch đủ năng lực hội nhập du lịch ASEAN và Thế giới, Hội thảo khoa học Phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam chất lượng cao đáp ứng nhu cầu xã hội trong thời kỳ hội nhập ASEAN - TP.HCM*.
3. Lê Anh Tuấn (2016), *Một số bàn luận về định hướng và giải pháp đối với đào tạo nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao trong bối cảnh hiện nay, Hội thảo khoa học Phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam chất lượng cao đáp ứng nhu cầu xã hội trong thời kỳ hội nhập ASEAN - TP. HCM*.