

Đào tạo nguồn nhân lực du lịch đáp ứng hội nhập của Trường Cao đẳng Du lịch Đà Nẵng

Nguyễn Thị Hồng*, Hoàng Thị Thu*, Lê Thu Huyền**

*ThS, Khoa Khách sạn nhà hàng- Trường CĐ Du lịch Đà Nẵng

** TS, Khoa Quản lý Kinh tế&Xã hội - Phân hiệu Học viện HCOG tại Quảng Nam

Received: 16/08/2024; Accepted: 26/08/2024; Published:

Abstract: The article analyzes and clarifies general observations about the integration needs and the training of tourism human resources at universities and colleges, particularly focusing on the process of training tourism human resources to meet integration requirements at Da Nang Tourism College (DTC). The article also examines the current state of activities that have been and are being implemented to improve the quality of tourism human resources. Based on this analysis, it proposes solutions that DTC should implement in the near future to affirm its position as a reputable institution for training tourism human resources in Da Nang specifically and in the country in general.

Keywords: Human resources, tourism, integration, Da Nang Tourism College

1. Đặt vấn đề

Hiện nay thế giới đang bước vào kỷ nguyên của những ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI), dữ liệu lớn (Big data) và internet vạn vật (IoT) ảnh hưởng đến nhiều hoạt động của đời sống kinh tế - xã hội và những ứng dụng này cũng đang mở ra những cơ hội mới cho ngành du lịch, đồng thời cũng đặt ra những thách thức mới.

Nhân lực ngành du lịch có vai trò quyết định không chỉ cho riêng sự phát triển du lịch mà còn góp phần không nhỏ vào việc thực hiện công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước. Nhiều năm qua, ngành du lịch đã có những cố gắng huy động cộng đồng, các thành phần kinh tế và sự hỗ trợ của quốc tế cho phát triển nhân lực. Công tác phát triển nhân lực ngành du lịch mặc dù đã đạt được những kết quả nhất định, nhưng vẫn còn nhiều bất cập cần giải quyết như: Quản lý còn chồng chéo; mục tiêu đào tạo chưa rõ ràng, đào tạo còn manh mún cả về quy mô và cơ cấu, chất lượng đào tạo chưa đáp ứng được yêu cầu đặt ra; cơ sở vật chất phục vụ đào tạo, bồi dưỡng còn lạc hậu; chưa đủ cán bộ giảng dạy có chất lượng và kinh nghiệm cho các trình độ; chương trình đào tạo chắp vá; quan điểm phát triển nhân lực mới chỉ tập trung vào đào tạo mới, ít chú trọng đào tạo, bồi dưỡng nhân lực tại chỗ, đào tạo nhân lực các ngành khác tham gia vào hoạt động du lịch và đào tạo cộng đồng; chưa quan tâm nhiều đến quản lý phát triển nhân lực và sử dụng nhân lực chưa hiệu quả [1, tr.1].

Trường CĐDLĐN là trường công lập trực thuộc Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Trường được thành

lập với mục tiêu chuyên đào tạo các ngành nghề du lịch, cung ứng nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao cho ngành du lịch Đà Nẵng, miền Trung - Tây Nguyên và cả nước. Với một đội ngũ giảng viên năng động, nhiệt tình, giàu kinh nghiệm, thường xuyên được tham gia đào tạo, bồi dưỡng trong nước và tại các nước có ngành du lịch phát triển như: Úc, Luxembourg, Malaysia,...chương trình đào tạo theo tiêu chuẩn khu vực và quốc tế và sát với nhu cầu của xã hội; các phòng thực hành hiện đại theo tiêu chuẩn châu Âu và việc mở rộng hợp tác quốc tế với các trường du lịch ở Malaysia, Australia, Luxembourg, Singapore... đã và đang tạo cho Trường Cao đẳng nghề Du lịch Đà Nẵng một sự giao lưu và trao đổi kinh nghiệm giảng dạy rất hiệu quả.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Thực trạng đào tạo nguồn nhân lực du lịch phục vụ hội nhập tại Trường Cao đẳng Du lịch Đà Nẵng

* Về chương trình đào tạo, đã thường xuyên cập nhật, bổ sung đổi mới chương trình đào tạo. Từ năm 2009 đến nay, đã thực hiện 03 lần cập nhật cải tiến chương trình, với các nội dung: Điều chỉnh số môn học, thời lượng và nội dung các môn học; tuyển chọn GV cơ hữu và thỉnh giảng, đổi mới cách dạy lý thuyết và thực hành, đổi mới cách đánh giá kết quả học tập, trên nền tảng lấy ý kiến góp ý của gần 20 doanh nghiệp du lịch lớn trên địa bàn Đà Nẵng và tiếp thu kết quả nghiên cứu một số chương trình đào tạo ngành du lịch của một số nước phát triển như Anh, Mỹ, Thụy Sĩ, Thái Lan, Singapore, Malaysia.

Thực hiện xây dựng chương trình đào tạo cải tiến theo hướng ứng dụng nghề nghiệp. Tổ chức hội thảo lấy ý kiến doanh nghiệp, người học và cựu sinh viên để hình thành hồ sơ năng lực của người tốt nghiệp.

* Về đội ngũ GV, Tổng số cán bộ quản lý, GV và người lao động của trường hiện có 89 người, năm 2015 được Bộ Văn hóa, Thể Thao và Du Lịch giao là 72 chỉ tiêu biên chế, gồm 61 biên chế viên chức và 11 hợp đồng lao động theo Nghị định 68. Trường Cao Đẳng Du Lịch Đà Nẵng có số cán bộ, giảng viên có trình độ tiến sĩ là 1 người chiếm 1.12%, trình độ thạc sĩ có 28 người chiếm tỷ trọng 31.46%, số cán bộ, GV có trình độ Đại học có 44 người chiếm 49.43%, số cán bộ có trình độ cao đẳng có 03 người chiếm 3.37%, số cán bộ nhân viên người lao động trình độ khác là 13 người chiếm 14.6% trong tổng số cán bộ, GV, nhân viên của nhà trường. Với cơ cấu lao động như vậy thể hiện Nhà trường có lực lượng lao động với chất lượng tương đối cao, có sự chuyên môn hóa đa dạng, tạo được ưu thế cạnh tranh với các trường trong khu vực. Đồng thời, Trường cần có hệ thống đánh giá thành tích nhân viên một cách công bằng và phù hợp trình độ cũng như chuyên môn công việc nhằm khuyến khích, tạo động lực làm việc cho tất cả cán bộ, GV, nhân viên của trường. Nhìn chung, GV được đào tạo bài bản về nghiệp vụ, tiếng Anh và PPDH, từ các nguồn tài trợ khác nhau và từ nguồn kinh phí của trường, đặc biệt:

- 80 - 90% GV được đào tạo nghiệp vụ tại nước ngoài như: Malaysia, Áo, Luxembourg và Úc.

- 100% GV được đào tạo phương pháp giảng dạy hiện đại.

- Đạt giải tại Hội giảng GV dạy giỏi toàn quốc năm 2021: 01 giải nhì, 01 giải ba, 02 giải khuyến khích, giải thành phố năm 2011, 2014, 2016: 02 giải nhất, 03 giải ba, 02 giải khuyến khích.

- Đội ngũ GV thỉnh giảng là giám đốc, trưởng các bộ phận trong Resort, khách sạn 3-5 sao, doanh nghiệp lữ hành.

- 09 GV đi học các lớp thạc sĩ và đào tạo viên tại Hà Nội, TP HCM và Thái Lan do dự án EU tài trợ nhằm nâng cao tay nghề và bậc nghề cho GV trường đủ tiêu chuẩn, điều kiện để đào tạo và thạc sĩ định nghề cho SV, nhân viên của các doanh nghiệp.

- Dự án VIE/031 đã tài trợ 50 khóa đào tạo bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn cho 100 lượt cán bộ, GV của Trường. Đây là những khóa học được đánh giá cao về tính thực tiễn, khả năng ứng dụng vào công tác giảng dạy của cán bộ, GV, cho HSSV trường. 07 GV tham gia khóa bồi dưỡng về nghiệp vụ

hướng dẫn do dự án VIE/031 tài trợ. Tháng 9/2015, Nhà trường tiếp tục được Dự án VIE/031 tài trợ học bổng 01 năm tại Luxembourg cho 02 GV về nghiệp vụ quản lý khách sạn, 02 SV về nghiệp vụ nhà hàng.

Các hoạt động nghề nghiệp hỗ trợ nâng cao chất lượng đào tạo, luôn được đầu tư thích đáng. Trường là một trong những đơn vị tích cực tham gia các sự kiện tổ chức mang tầm cỡ thành phố Đà Nẵng đã khẳng định vị thế của Trường CĐDLĐN trong các sân chơi cũng như về chất lượng đào tạo có phần nổi trội (tham gia Hiệp hội đào tạo du lịch cấp Quốc gia, Thành phố; Hội thi thuyết trình hướng dẫn du lịch; Hội thi hướng dẫn viên do Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch tổ chức) liên tục từ nhiều năm nay.

Liên kết doanh nghiệp: nhận thức được tầm quan trọng của doanh nghiệp đối với quá trình đào tạo, thời gian qua nhà trường đã đầu tư nhiều công sức xây dựng mối quan hệ với các doanh nghiệp kinh doanh du lịch để nhận sự hỗ trợ toàn diện cho GV và SV. Trường đã chính thức ký kết hợp đồng liên kết với các doanh nghiệp du lịch kinh doanh du lịch lớn (Liên kết với các khu resort Furama, Sheraton, Vinpearl... Các công ty lữ hành, cáp treo Bà Nà...) thực hiện các hoạt động hỗ trợ của doanh nghiệp cho đào tạo nhân lực du lịch nâng cao chất lượng (hướng dẫn thực tập-thực hành, góp ý xây dựng chương trình, đánh giá chất lượng và tiếp nhận sau tốt nghiệp).

Định hướng về đào tạo chất lượng cao: Từ năm 2017, trường đã có hướng chokhoa thực đào tạo chất lượng cao ngành du lịch theo hình thức lớp chọn, chương trình cải tiến, đầu tư cao về các mặt, SV được chọn lọc từ các lớp đại trà để tiến hành. Tuy nhiên, do nhiều lý do khách quan và chủ quan mô hình đào tạo này chưa triển khai được như mong muốn. Để đào tạo nhân lực du lịch chất lượng cao đảm bảo hiệu quả, đáp ứng nhu cầu thời kỳ hội nhập, cần thực hiện những giải pháp đồng bộ, phù hợp nhu cầu thực tiễn của xã hội.

2.2. Những giải pháp cần thực hiện trong đào tạo nhân lực du lịch phục vụ hội nhập của Trường Cao đẳng Du lịch Đà Nẵng

Hoàn thiện chương trình ngành du lịch theo hướng ứng dụng, quốc tế hóa theo định hướng chuẩn quốc gia và khu vực: trên cơ sở chương trình đào tạo theo hướng ứng dụng và đặc biệt theo dõi sự ra đời của khung trình độ quốc gia về đào tạo du lịch cũng như tham khảo MRA-TP để cho ra đời chương trình đào tạo ngành du lịch hoàn thiện nhất.

Tăng cường bổ sung cơ sở vật chất cho hoạt động thực hành theo tiêu chí “Thực nghiệm nghề nghiệp”.

Cần tập trung duy trì và bổ sung các tiện ích cho các phòng thực hành ngành khách sạn, bếp hiện có. Nhà trường cần chú ý đến việc xây dựng hệ thống phòng thực hành tiêu chuẩn quốc tế cho ngành khách sạn với phòng ngủ, nhà hàng, dịch vụ bổ sung, khu vực lễ tân,... cho ngành lễ hành với mô hình văn phòng giao dịch, phần mềm giữ chỗ hàng không, phần mềm giữ chỗ khách sạn trong hệ thống phân phối toàn cầu,... Nghiên cứu và triển khai hệ thống khách sạn, nhà hàng và công ty dịch vụ du lịch theo mô hình thực nghiệm công ty trong trường đại học.

Xây dựng quy chuẩn GV du lịch đáp ứng khả năng giảng dạy kết hợp giữa lý thuyết và thực hành. Từng bước chuẩn hóa GV theo công thức: 1 tuần làm việc = 2 ngày giảng dạy + 1 ngày nghiên cứu khoa học + 3 ngày thực tế (tham gia công việc cụ thể có liên quan đến lĩnh vực giảng dạy) tại doanh nghiệp du lịch + 1 ngày làm việc cùng SV (quan hệ cộng sự cùng làm việc để SV học hỏi trực tiếp). Tất cả phải được minh chứng bằng sản phẩm cụ thể bên cạnh việc phù hợp với khung năng lực GV cơ hữu ngành du lịch của Trường CĐDLĐN.

Tăng cường hiệu quả của hoạt động nghiên cứu khoa học du lịch và hợp tác quốc tế. Cần đầu tư mạnh về điều kiện vật chất và điều kiện ứng dụng cho các công trình nghiên cứu của GV và SV. Có chính sách khuyến khích và hỗ trợ các công trình đặt hàng ứng dụng từ các Bộ, ngành, địa phương, doanh nghiệp về du lịch để gia tăng vị thế của trường.

Chuẩn hóa trình độ và khả năng ngoại ngữ của GV và SV ngành du lịch. GV, phải có chuẩn trình độ ngoại ngữ cử nhân hoặc có quá trình học đại học bằng ngoại ngữ; đạt kiểm tra kỹ năng thuyết trình và viết bằng ngoại ngữ hàng năm. Trình độ ngoại ngữ của SV khi ra trường có trình độ tối thiểu là B1 (theo quy đổi khung năng lực ngoại ngữ châu Âu) để đủ điều kiện tham dự học chuyên môn bằng ngoại ngữ.

Thực hiện cải tiến chương trình thực tập theo hướng mở rộng phạm vi, mở rộng đối tác. Trong chương trình đào tạo cần mở rộng không gian thực tập của SV (ở các nước ASEAN và thế giới); đồng thời cũng phải là đầu mối tiếp nhận và hướng dẫn SV của các nước ASEAN đến Việt Nam để thực tập.

Tăng cường thực hiện có hiệu quả hoạt động liên kết, giao lưu doanh nghiệp du lịch. Cần nâng tầm từ “hỗ trợ lẫn nhau” thành “cùng mang lại lợi ích”; xây dựng cơ chế lợi ích với doanh nghiệp tham gia hợp tác và thuyết phục doanh nghiệp trở thành một bộ phận của trường và ngược lại.

Khai thác hiệu quả hỗ trợ từ nguồn cựu SV du lịch thành đạt (tiếp nhận đầu ra, giới thiệu việc làm, quảng bá hình ảnh...), đây là nguồn rất dồi dào tiềm năng và cũng là nguyện vọng của không ít cựu SV du lịch đang nắm giữ các vị trí chủ chốt của doanh nghiệp du lịch.

3. Kết luận

Trong bối cảnh hội nhập quốc tế hiện nay đã đem lại nhiều cơ hội nhưng cũng kèm theo rất nhiều thách thức đối với kinh tế - xã hội của một quốc gia. Nhu cầu hội nhập là tất yếu của sự phát triển trong đó có liên quan mật thiết đến đào tạo nhân lực nói chung và nhân lực du lịch nói riêng, đặt ra các yêu cầu về nâng cao chất lượng của nguồn nhân lực du lịch. Hiện nay, đối với trường CĐDLĐN nói riêng, các trường đào tạo về du lịch trên cả nước nói chung đã không ngừng nỗ lực để theo kịp sự yêu cầu của hội nhập quốc tế, song, đa số đang gặp những khó khăn và bất cập trong đào tạo nhân lực du lịch, đặc biệt nhân lực du lịch chất lượng cao. Truyền thống, biểu hiện và nhận định về chất lượng đào tạo nhân lực du lịch của CĐDLĐN trong thời gian qua cũng đã đạt được những thành quả nhất định, có dấu ấn tích cực với thị trường sử dụng lao động du lịch; nhưng để đảm bảo phát triển bền vững, CĐDLĐN cần quan tâm và đưa vào thực hiện các giải pháp nhằm đào tạo nhân lực du lịch chất lượng cao đáp ứng nhu cầu hội nhập.

Tài liệu tham khảo

1. Bộ Văn hóa - Thể thao và Du lịch (2011), *Quyết định số 3066/QĐ-BVHTTDL về việc phê duyệt Quy hoạch phát triển nhân lực ngành du lịch giai đoạn 2011 – 2020*.

2. Trang Anh (2024), “Đào tạo nguồn nhân lực du lịch đáp ứng chuẩn quốc tế”. Truy xuất từ: <https://nhandan.vn/dao-tao-nguon-nhan-luc-du-lich-dap-ung-chuan-quoc-te-post805092.html> (17/4/2024).

3. Việt Dũng (2024), “Cần nguồn nhân lực về quy hoạch phát triển du lịch chuyên nghiệp, có chuyên môn”. Truy xuất từ Tạp chí Giáo dục online <https://giaoduc.net.vn/can-nguon-nhan-luc-ve-quy-hoach-phat-trien-du-lich-chuyen-nghiep-co-chuyen-mon-post243429.gd> (15/6/2024).

4. Nguyễn Thị Lan Hương (2016), “Đào tạo du lịch tại các trường đại học và cao đẳng – hội nhập và phát triển”, Hội thảo Khoa học Nâng cao chất lượng đào tạo văn hóa nghệ thuật, thể dục thể thao và du lịch theo hướng chuẩn quốc gia và khu vực.

5. Viện Nghiên cứu phát triển du lịch (2013), *Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020 tầm nhìn đến năm 2030*.