

ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH CHẤT LƯỢNG CAO TRONG CUỘC CÁCH MẠNG CÔNG NGHIỆP 4.0

Ngô Thị Hiền Trang

Trường Đại học Công nghệ thông tin và Truyền thông Việt – Hàn, Đại học Đà Nẵng

nthtrang@vku.udn.vn

TÓM TẮT— Trước sự ảnh hưởng của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao giữ vai trò quyết định cho sự phát triển du lịch và góp phần không nhỏ vào việc thực hiện công cuộc đổi mới đất nước. Bài viết phân tích thực trạng đào tạo nguồn nhân lực du lịch ở nước ta, những thành tựu và những hạn chế, đồng thời phân tích sự ảnh hưởng của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, đặt ra yêu cầu và cơ hội cho việc đào tạo nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao, trên cơ sở đó đề xuất một số giải pháp nhằm tạo sự đột phá trong đào tạo nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao để góp phần đưa ngành du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn.

Từ khóa— nguồn nhân lực chất lượng cao, du lịch, công nghiệp 4.0.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Du lịch đã và đang trở thành một nhu cầu tất yếu của cuộc sống hiện đại và được đưa vào nhóm ngành kinh tế mũi nhọn của nhiều quốc gia trên thế giới. Giai đoạn 2015 - 2019, du lịch Việt Nam đã có nhiều dấu hiệu tăng trưởng khả quan với tốc độ tăng trưởng trung bình đạt 22.7% mỗi năm – được Tổ chức Du lịch thế giới xếp vào hàng cao nhất trên thế giới. Theo số liệu báo cáo của các nước tại Diễn đàn Du lịch ASEAN ATF 2020, năm 2019, du lịch Việt Nam đón trên 18 triệu lượt khách quốc tế, vượt qua Indonesia (khoảng 16 triệu lượt), vươn lên vị trí thứ tư khu vực Đông Nam Á, sau Thái Lan (39.8 triệu lượt), Malaysia (26.8 triệu lượt) và Singapore (khoảng 19 triệu lượt). Mức tăng trưởng khách quốc tế đến Việt Nam (tăng 16.2%) cao hơn đáng kể so với các nước trong khu vực: Thái Lan (tăng 3.9%), Indonesia (tăng 7%), Singapore (tăng 1.9%), Malaysia (tăng 3.7%) (Báo Văn hóa, 2020). Như vậy có thể nói với tốc độ tăng trưởng trong top đầu các nước có tốc độ tăng trưởng du lịch cao trên Thế giới nhưng số lượng khách quốc tế đến Việt Nam chỉ khiêm tốn xếp giữa bảng xếp hạng trong khu vực ASEAN và chiếm tỷ trọng rất khiêm tốn trong bảng xếp hạng quốc tế. Điều này đang trở thành một thách thức với ngành du lịch Việt Nam khi từng được UNESCO công nhận 22 di sản thế giới tại Việt Nam với nhiều điểm du lịch và cơ sở lưu trú lọt top những địa điểm du lịch đáng mơ ước hoặc top những khách sạn, resort đẹp nhất thế giới do các tổ chức, tạp chí du lịch quốc tế bình chọn như Rough Guides (Anh), Trip Advisor (Mỹ), Business Insider (Mỹ), The Richest (Mỹ),... Những nhận định trên có thể thấy vai trò của các cơ sở đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao đáp ứng được nhu cầu về nguồn nhân lực phục vụ trong du lịch sẽ là một trong những đòn bẩy để du lịch Việt Nam có thể rút ngắn khoảng cách với các quốc gia trong khu vực và trên Thế giới.

Bên cạnh đó, cách mạng công nghiệp 4.0 đặt ra yêu cầu ngành du lịch cần nhanh chóng phát triển theo hướng số hóa thành du lịch thông minh với hỗ trợ của công nghệ, để tạo ra và cung cấp các dịch vụ tốt nhất cho khách du lịch, làm cho khách thật hài lòng khi đến Việt Nam. Trong tương lai, trí tuệ nhân tạo (AI) và Internet vạn vật (IoT), thực tế ảo, robot, điện toán đám mây, mạng xã hội, số hóa hay big data có thể đưa ra các nhận định, phân tích hiện trạng hoạt động của ngành; khai thác tối đa tiềm năng, tài nguyên du lịch; dự báo và hoạch định các chính sách, chiến lược phát triển du lịch cho phù hợp từng đối tượng và hoàn cảnh, tạo nên nhiều hiệu quả truyền thông và tiếp cận, đáp ứng nhu cầu đa dạng của từng cá nhân với sự sáng tạo và thông minh của công nghệ. Công nghệ có thể tính toán được xu hướng nhu cầu của khách đối với loại hình du lịch nào, sở thích về các hoạt động trong chuyến đi, địa điểm, hình thức mua sắm, hay loại cơ sở lưu trú mà khách thường lựa chọn (Nguyễn & Vũ, 2017).

Vì vậy, một trong những giải pháp đột phá để nâng cao tính cạnh tranh, ngành du lịch Việt Nam sẽ cần phải ứng dụng công nghệ thông tin mạnh hơn nữa, phát triển du lịch thông minh, phát triển chính quyền điện tử, đổi mới môi trường phục vụ, hỗ trợ doanh nghiệp khởi nghiệp sáng tạo. Điều này phụ thuộc rất nhiều vào việc đào tạo và sử dụng nguồn nhân lực du lịch có chất lượng cao để có thể nắm bắt cơ hội, đổi mới với thách thức tạo ra các sản phẩm đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của du khách.

II. KHÁI QUÁT VỀ NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH CHẤT LƯỢNG CAO

A. *Khái niệm về nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao*

Du lịch được coi là một ngành kinh tế tổng hợp, trong hoạt động du lịch, có rất nhiều thành phần tham gia vào hoạt động phục vụ khách du lịch. Căn cứ vào mối liên hệ với khách du lịch, lao động du lịch được chia thành hai nhóm: lao động trực tiếp và lao động gián tiếp. Lao động trực tiếp bao gồm những công việc trực tiếp phục vụ khách trong các cơ sở du lịch. Các doanh nghiệp có giao dịch trực tiếp với khách du lịch bao gồm: dịch vụ lưu trú; dịch vụ ăn uống; dịch vụ lữ hành; dịch vụ vận chuyển,... Lao động gián tiếp bao gồm những công việc trong chuỗi cung ứng, hỗ trợ cho các

hoạt động trực tiếp phục vụ khách du lịch như: cung ứng thực phẩm cho khách sạn nhà hàng, cung ứng hàng hóa cho các cửa hàng bán lẻ phục vụ khách du lịch, xây dựng khách sạn các trang thiết bị phục vụ khách du lịch,...

Xét một cách tổng quát, “Nguồn nhân lực ngành du lịch bao gồm toàn bộ lực lượng lao động trực tiếp và gián tiếp liên quan đến quá trình phục vụ khách du lịch. Do đó, khi đề cập đến khái niệm nguồn nhân lực ngành du lịch thì không chỉ đề cập đến các lao động nghiệp vụ phục vụ khách một cách trực tiếp mà còn cả các lao động gián tiếp khác phục vụ khách du lịch. Trong đó, lao động trực tiếp phục vụ khách du lịch bao giờ cũng có ảnh hưởng lớn nhất đến chất lượng dịch vụ, từ đó đến chất lượng sản phẩm du lịch” (Nguyễn, 2013).

Còn thuật ngữ “nguồn nhân lực chất lượng cao” lần đầu tiên được Đảng ta sử dụng tại hội nghị Ban Chấp hành Trung ương khoá IX khi khẳng định: “Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao thông qua con đường phát triển giáo dục đào tạo, khoa học và công nghệ chính là khâu then chốt để nước ta vượt qua tình trạng nước nghèo và kém phát triển”. Từ đó, thuật ngữ này được sử dụng khá phổ biến để chỉ một bộ phận ưu tú của nguồn nhân lực. Theo Phạm Minh Hạc, nguồn nhân lực chất lượng cao là “đội ngũ nhân lực có trình độ và năng lực cao, là lực lượng xung kích tiếp nhận chuyển giao công nghệ tiên tiến, thực hiện có kết quả việc ứng dụng vào điều kiện nước ta, là hạt nhân lĩnh vực của mình vào công nghiệp hóa – hiện đại hóa”. Theo Đàm Đức Vượng thì: “Xây dựng nhân lực chất lượng cao có nghĩa là xây dựng đội ngũ nhân lực khoa học và công nghệ, nhất là các chuyên gia, tổng công trình sư, kỹ sư đầu ngành, công nhân có tay nghề cao, có trình độ chuyên môn - kỹ thuật tương đương với các nước tiên tiến trong khu vực, có đủ năng lực nghiên cứu, tiếp nhận, chuyển giao và đề xuất những giải pháp khoa học, công nghệ, kỹ thuật, giải quyết những vấn đề cơ bản của sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước; xây dựng đội ngũ doanh nhân quản lý doanh nghiệp, có khả năng tổ chức, khả năng cạnh tranh”. Còn theo Chu Hảo: “Nhân lực chất lượng cao trước hết phải được thừa nhận trên thực tế, không phải ở dạng tiềm năng. Điều đó có nghĩa là nó không đồng nghĩa với học vị cao” (Nguyễn, 2016).

Qua khảo cứu các quan điểm của các nhà khoa học, tác giả nhận thấy có những điểm đặc trưng được thừa nhận chung về nguồn nhân lực chất lượng cao, đó là một nguồn nhân lực có chất lượng cao phải đồng thời được xem xét trên các mặt phẩm chất - thái độ, thể lực, tri thức và kỹ năng. Những người không hề có học hàm, học vị cao, thậm chí chỉ là người công nhân, kỹ thuật viên, cán bộ có trình độ trung cấp, hay kỹ sư, cử nhân, nhưng nếu họ lại có tay nghề hay chuyên môn rất giỏi về một lĩnh vực nào đó, đáp ứng tốt nhất yêu cầu công việc và có những đóng góp thực sự có giá trị cho xã hội thì đó chính là nguồn nhân lực chất lượng cao.

Vì vậy, nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao là những người có khả năng hoàn thành nhiệm vụ được giao một cách xuất sắc nhất, sáng tạo và hoàn hảo nhất, có đóng góp thực sự hữu ích cho ngành du lịch, cho xã hội.

B. Vai trò của nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao đối với ngành du lịch

Việc xây dựng đội ngũ nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao mang một ý nghĩa rất lớn đối với sự phát triển và làm thay đổi diện mạo của ngành nói riêng và đất nước nói chung. Vì vậy, theo tác giả, vai trò đó được thể hiện trên những khía cạnh sau:

Một là, nguồn nhân lực chất lượng cao sẽ giúp cho việc xây dựng chính sách và hoạch định chiến lược phát triển ngành du lịch hợp lý, khoa học, có sự gắn kết giữa lý luận và thực tiễn. Xây dựng chính sách cùng với hoạch định chiến lược là nhân tố “mở rộng cánh cửa nhận thức” để những người làm du lịch nắm bắt được kiến thức lý luận khi “bước chân” vào thế giới của thực tiễn hoạt động du lịch.

Hai là, nguồn nhân lực chất lượng cao tạo điều kiện thuận lợi cho ngành và doanh nghiệp du lịch bên cạnh tận dụng nguồn chất xám mà còn thuận lợi trong việc sử dụng đúng người, đúng việc. Đây được xem là tính “bắc cầu” trong việc kích thích phát triển số lượng, chất lượng nhân lực du lịch chất lượng cao. Khi đã xây dựng được đội ngũ nhân lực chất lượng cao (tạm gọi là cấp 1) thì đó chính là cơ sở để chính đội ngũ này xây dựng lực lượng cấp 2, cấp 2 xây dựng lực lượng cấp 3, cứ như thế cấp 4, 5... sẽ lần lượt xuất hiện. Điều này là hoàn toàn khả thi vì khi nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao (cấp 1) được hình thành thì họ ý thức rằng muốn phát triển, phát huy hết khả năng con người để tìm kiếm lợi nhuận, tồn tại, cạnh tranh với các đối thủ không có cách nào khác là phải đầu tư, không ngừng đào tạo, nâng cao trình độ cho các nhân viên khác hoặc cấp dưới.

Ba là, nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao với khả năng tư duy thị trường, thời cuộc sẽ đảm bảo, nâng cao chất lượng; chủ động sáng tạo, đề xuất xây dựng sản phẩm du lịch mới để duy trì sự phát triển bền vững cho ngành, doanh nghiệp. Sản phẩm chỉ thích ứng yêu cầu và được thị trường chấp nhận khi và chỉ khi nó hội tụ hai yếu tố đó là chất lượng cùng sự đa dạng để du khách có nhiều sự cảm nhận, lựa chọn. Nguồn nhân lực chất lượng cao bên cạnh việc ý thức về việc đó còn có động lực cao cả hơn là làm sao nâng cao chất lượng để tạo niềm tin, gắn kết du khách với doanh nghiệp và không ngừng sáng tạo ra sản phẩm du lịch mới theo kịp thị hiếu, tạo “món lạ” để kích “câu” từ du khách.

Bốn là, nguồn nhân lực chất lượng cao sẽ khai thác hợp lý, hiệu quả nguồn tài nguyên du lịch, tránh lãng phí. Tài nguyên du lịch được xem là điều kiện cần phải có để phát triển du lịch của địa phương và đất nước. Nhưng một trong những điều kiện đủ cần phải có chính là yếu tố con người làm du lịch đúng nghĩa, hiểu sâu về du lịch và cách làm du lịch trong mối quan hệ với việc tận dụng, khai thác và bảo vệ nguồn tài nguyên.

III. THỰC TRẠNG VỀ ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH CHẤT LƯỢNG CAO TẠI VIỆT NAM HIỆN NAY

Nguồn nhân lực du lịch bao gồm đội ngũ quản lý trong các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch; Lao động quản lý các doanh nghiệp; Lao động nghiệp vụ (Lễ tân; Phục vụ buồng; bàn, bar; Nhân viên nấu ăn; Hướng dẫn viên; Nhân viên lễ hành, đại lý du lịch; Nhân viên khác) và lao động sự nghiệp (các nghiên cứu viên hoạt động trong lĩnh vực nghiên cứu liên quan, các giáo viên, giảng viên các cơ sở đào tạo du lịch) (Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, 2016).

Hiện nay, cả nước có trên 1.3 triệu lao động du lịch; trong đó có gần 800 nghìn lao động trực tiếp, mức tăng trưởng bình quân nhân lực du lịch 2011 - 2018 là 12.3%, chiếm 2.5% tổng số lao động cả nước. Theo ước tính, đến năm 2020 để theo kịp nhu cầu, ngành du lịch sẽ cần khoảng 40,000 lao động một năm (Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, 2016). Dự báo thời gian tới tốc độ tăng trưởng của ngành đạt từ 25% - 35%/năm và theo kế hoạch đến năm 2020 ngành du lịch cả nước sẽ cần đến trên 2 triệu lao động chất lượng cao, chưa kể hàng ngàn lao động cung cấp cho du lịch tàu biển.

Theo ông Tạ Quang Đông - Thứ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch thông tin, tính đến năm 2019, cả nước có hơn 190 cơ sở đào tạo du lịch và tham gia giáo dục đại học, giáo dục nghề nghiệp du lịch ở trình độ đại học, cao đẳng, trung cấp, sơ cấp và đào tạo ngắn hạn, gồm: 65 trường đại học, 55 trường cao đẳng (có 10 trường cao đẳng chuyên đào tạo du lịch, trong đó có 8 trường trực thuộc Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch), 71 trường trung cấp, trong đó có 12 trường trung cấp nghề, 2 công ty đào tạo và 23 trung tâm có tham gia đào tạo nghiệp vụ du lịch (Nguyễn & Vũ, 2017). Nhưng ở Việt Nam vẫn chưa có một trường nào chỉ chuyên đào tạo về lĩnh vực du lịch và có tên trường Du lịch ở trình độ đại học ngoài Trường Đại học Văn hoá, Thể thao và Du lịch Thanh Hoá. Tuy nhiên các ngành đào tạo về du lịch như: Du lịch, Quản trị khách sạn, Quản trị nhà hàng, Quản trị du lịch lễ hành,... lại có ở rất nhiều trường đại học. Tại các trường đại học, với xu thế tiếp cận với các chương trình đào tạo tiên tiến của thế giới và nghiên cứu thực tiễn của nhu cầu nhân lực du lịch, các ngành đào tạo về du lịch, sinh viên ra trường có thể đảm nhận được các vị trí như: Hướng dẫn viên du lịch; Điều hành du lịch: (nghiên cứu thị trường, xây dựng các chương trình tour,...), tổ chức các hoạt động marketing và bán sản phẩm liên quan đến lĩnh vực du lịch; Quản lý doanh nghiệp lễ hành (từ hoạch định đến điều hành việc thực hiện chiến lược, kế hoạch kinh doanh du lịch); Lễ tân, Nhân viên các bộ phận tại các khách sạn; Quản lý, trưởng bộ phận tại các khách sạn, khu nghỉ dưỡng; Giảng dạy, nghiên cứu về lĩnh vực du lịch, khách sạn... Song số sinh viên tập trung đông và ra trường có việc làm đúng ngành sau khi tốt nghiệp phân bổ chủ yếu ở các trường Đại học có thương hiệu ở Hà Nội và phụ cận, thành phố Hồ Chí Minh như: Đại học Hà Nội, Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn – Đại học Quốc Gia Hà Nội, Đại học Kinh tế quốc dân, Đại học Hạ Long, Đại học Tài Chính - Marketing, Đại học Văn hóa, Đại học Tôn Đức Thắng, Đại học Kinh tế TP Hồ Chí Minh... Khu vực miền Trung chủ yếu đào tạo du lịch tập trung tại Trường Đại học Văn hóa, Thể thao và Du lịch Thanh Hóa, Đại học Đà Nẵng, Đại học Duy Tân, Đại học Đông Á, Đại học Huế,...

Bên cạnh hệ thống đại học thì các Trường Cao đẳng và Trung cấp nghề, các Trung tâm đào tạo nghề du lịch chiếm thế mạnh, có tỉ lệ lớn với số lượng người học tham gia đông nhất, tập trung ở những địa phương có tiềm năng và thế mạnh phát triển du lịch ở Quảng Ninh, Hà Nội, Đà Nẵng, thành phố Hồ Chí Minh như: Cao đẳng nghề du lịch Sài Gòn, Cao đẳng Du lịch Hà Nội, Trường Trung cấp nghề Du lịch và Khách sạn Sài Gòn, Cao đẳng Thương mại, Cao đẳng du lịch Đà Nẵng,... bởi những lợi thế về đội ngũ giảng dạy, kỹ năng thực hành đáp ứng chuẩn đầu ra, thời gian học nhanh... đang chiếm lợi thế.

Trung bình hàng năm các cơ sở tuyển khoảng hơn 22,000 học viên, sinh viên, trong đó: khoảng 5,000 đại học và cao đẳng; 18,000 trung cấp và khoảng 5,000 sơ cấp nghề. Số sinh viên, học viên tốt nghiệp hàng năm khoảng hơn 20,000 người, một lực lượng lao động trình độ và chất lượng cao cho ngành. Chất lượng sinh viên và học viên sau khi ra trường đã có chuyên môn tích cực, được các doanh nghiệp đánh giá cao; tỷ lệ có ra trường có việc làm với bức tranh sáng dần, trong đó khoảng 70% trình độ đại học và cao đẳng; 80% trung cấp.

Với nhu cầu mỗi năm toàn ngành du lịch cần thêm gần 40,000 lao động thì lượng sinh viên chuyên ngành ra trường chỉ khoảng 20,000 người/năm, trong đó chỉ hơn 12% có trình độ cao đẳng, đại học trở lên. Ngoài khoảng cách về số lượng này, khoảng cách về kỹ năng trong lực lượng lao động du lịch hiện nay cũng lớn - chỉ có 42% lao động đang hoạt động trong ngành được đào tạo chuyên môn nghiệp vụ về du lịch, 38% được đào tạo từ các ngành khác chuyển sang và khoảng 20% chưa qua đào tạo chính quy mà chỉ được huấn luyện tại chỗ. Trong đó, lao động trực tiếp của ngành du lịch chủ yếu trình độ sơ cấp và cao đẳng, chiếm 51% (Nguyễn & Vũ, 2017). Đáng nói hơn, dù được đào tạo chính quy nhưng khi được tuyển dụng, hầu hết doanh nghiệp du lịch phải tổ chức đào tạo lại mới đáp ứng được công việc. Bởi khả năng đáp ứng về chuyên môn nghề nghiệp của lao động còn thấp; đặc biệt khả năng ứng dụng công nghệ thông tin và sử dụng ngoại ngữ vào nghiệp vụ chuyên môn còn rất hạn chế. Số người sử dụng được ngoại ngữ đạt khoảng 60% tổng nhân lực, trong đó nhiều nhất là tiếng Anh khoảng 42%, thiếu trầm trọng nguồn nhân lực du lịch biết các ngôn ngữ khác như tiếng Hoa chỉ có 5%, tiếng Pháp là 4%, và các tiếng khác là 9%. Riêng tiếng Anh thì chỉ có 15% đạt trình độ đại học, giao tiếp thông thạo (phần lớn làm hướng dẫn viên, lễ tân khách sạn và nhân viên thị trường), còn lại 85% chỉ đạt mức cơ sở. Trình độ ngoại ngữ yếu, kỹ năng nghiệp vụ còn thiếu đã hạn chế các đơn vị du lịch khai thác hết được nguồn lợi du lịch từ khách nước ngoài.

Sự mở rộng mạng lưới các trường đại học đào tạo với các ngành lĩnh vực du lịch đã đáp ứng nhu cầu xã hội về nguồn nhân lực du lịch có trình độ và chất lượng cao, tuy nhiên cũng đặt ra những bất cập khi nhiều trường đại học còn thiếu đội ngũ giảng viên giảng dạy chuyên ngành, chương trình đào tạo chưa cân đối với rèn nghề nên chưa đáp ứng được chuẩn đầu ra. Giáo dục và đào tạo về du lịch ở Việt Nam hiện nay đang do một số lượng lớn các trường Giáo dục và Đào tạo Nghề Du lịch công lập, gần 60 trường đại học và một số các cơ sở dân lập thực hiện. Theo Bộ Văn hóa – Thể thao và Du lịch, số lượng giảng viên chính trong các trường đại học và cao đẳng công lập là 1,460 người và hơn 600 giảng viên cộng tác. Có 2,579 đào tạo viên du lịch có chứng chỉ do Hội đồng cấp Chứng chỉ Du lịch Việt Nam (VTCB) cấp. Trình độ sư phạm, chuyên môn của đội ngũ giảng viên du lịch cũng còn mỏng, chưa có trình độ chuyên sâu về du lịch. Nhiều giảng viên chuyển từ ngành khác sang giảng dạy cho nên thiếu sự hiểu biết sâu sắc và toàn diện về lý luận cũng như kinh nghiệm thực tế, lực lượng lãnh đạo, quản lý ở các cơ sở phần lớn còn yếu về năng lực chuyên môn, phương pháp quản lý. Cơ chế phối hợp giữa nhà trường và doanh nghiệp vẫn chưa rõ ràng, chưa có cơ chế, chính sách cụ thể, khả thi khuyến khích các doanh nghiệp thực sự quan tâm phối hợp với các cơ sở đào tạo trong đào tạo nhân lực du lịch. Bên cạnh đó, các cơ sở đào tạo cũng thiếu sự liên kết với nhau. Lao động ngành du lịch còn thiếu tính chuyên nghiệp và các kỹ năng mềm trong khi đặc trưng là ngành phục vụ và mang đến niềm vui, sự thư giãn cho con người, những yêu cầu, quy tắc về thái độ ứng xử, tính chuyên nghiệp trong phong cách làm việc, giữ gìn hình ảnh,... đang ngày càng được đề cao, trở thành những tiêu chí để đánh giá chất lượng nguồn nhân lực du lịch.

Mặt khác, việc đào tạo tại các cơ sở vẫn còn đặt nặng kiến thức lý thuyết quá nhiều, trong khi ngành du lịch là một ngành dịch vụ đặc thù cần chú trọng thực hành trong môi trường thực tế. Cụ thể, thời gian thực tập tại các doanh nghiệp chưa đảm bảo cung cấp cho người học đủ thời gian tích lũy kiến thức và kỹ năng thực hành dẫn đến tình trạng sinh viên ra trường hầu như không có kinh nghiệm gì. Trong khi đó tại các quốc gia hàng đầu về du lịch - khách sạn như Thụy Sĩ, Singapore, Úc,... thời gian thực tập tại các doanh nghiệp phải được sắp xếp tương đương thời gian học lý thuyết. Bên cạnh đó, chương trình đào tạo du lịch ở một số cơ sở lại quá thiên về trang bị kỹ năng mà không quan tâm đến trau dồi kiến thức nền, do đó chỉ tạo đội ngũ “thợ” chưa thể tạo ra những người quản lý giỏi.

Bên cạnh đó, trong nền công nghiệp 4.0, các cơ sở giáo dục ngành du lịch vẫn chưa thật sự khai thác tối đa và cập nhật lượng kiến thức mới, chưa tích cực trong việc ứng dụng các thiết bị công nghệ trong tìm kiếm thông tin, chưa đẩy mạnh hướng dẫn, đào tạo sinh viên nghiên cứu thực hành thông qua môi trường mạng, những kiến thức mang tính thực tế này sinh viên vẫn còn tiếp thu thông qua lý thuyết và sự truyền đạt từ phía giảng viên. Các khâu như đặt vé máy bay, vé xe, nhà hàng, khách sạn, món ăn... hầu như sinh viên thiếu thực hành nên sinh viên vẫn chưa thật sự nắm bắt rõ về quy trình thực tế cũng như những lưu ý cần thiết khi thực hiện những quy trình này.

Với sự tiện dụng của mạng xã hội, hầu như giảng viên và sinh viên đều sử dụng nhưng việc vận dụng mạng xã hội vào trong học tập thì còn khá hạn chế. Vấn đề này một phần do điều kiện về phương tiện, công cụ hỗ trợ, hay chính sách của nhà trường vẫn chưa đáp ứng cho việc vận dụng mạng xã hội trong giảng dạy. Trên thực tế, Việt Nam ở vị trí thứ 17 trong bảng xếp hạng những quốc gia có mức độ phổ cập Internet hàng đầu thế giới và có hơn 53% dân số sử dụng Internet hàng ngày. Ngoài ra, có 90% khách du lịch nước ngoài đến Việt Nam tra cứu thông tin du lịch qua Internet. Đây là yêu cầu để việc đào tạo trong các nhà trường cần thay đổi các phương pháp và phương tiện dạy học truyền thống và cũng là những lợi thế của doanh nghiệp phát triển một nền tảng du lịch thông minh nhờ ứng dụng những thành tựu của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0.

IV. ĐỀ XUẤT MỘT SỐ GIẢI PHÁP

Như đã nói ở trên chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch Việt Nam hiện nay vẫn chưa đạt yêu cầu của doanh nghiệp dẫn đến tình trạng vừa thừa lại vừa thiếu lao động trong ngành du lịch. Vì thế để có thể phát triển nguồn nhân lực du lịch các cơ sở đào tạo cần thay đổi chương trình đào tạo, phương pháp giảng dạy để bắt kịp xu hướng phát triển nguồn nhân lực. Cụ thể:

- Thay đổi mục tiêu đào tạo tại các cơ sở đào tạo. Xây dựng hoàn thiện và ban hành thực hiện chương trình đào tạo chuẩn theo hướng ứng dụng nghề nghiệp, có cập nhật bổ sung khi tiếp cận các chương trình tiên tiến và sự góp ý của các cơ sở sử dụng lao động. Nhanh chóng áp dụng các chương trình đào tạo chuẩn khu vực và thế giới, đào tạo theo hướng mở, để khai thác tiềm lực từ các doanh nghiệp kinh doanh du lịch. Tài liệu học tập, giáo trình, bài giảng cần được thường xuyên cập nhật, chuẩn hóa về nội dung. Phương pháp đào tạo của các trường bậc đại học nên cố gắng đổi mới theo hướng nâng cao tính chủ động, sáng tạo của sinh viên, đổi mới phương pháp giảng dạy theo hướng chuyên sâu đào tạo theo tín chỉ. Đội ngũ giảng viên cần tuyển chọn đúng chuyên ngành du lịch, bồi dưỡng nghiệp vụ sư phạm và có kinh nghiệm thực tế nhằm truyền đạt kiến thức lý thuyết và thực tế một cách đầy đủ và xác thực với thị trường du lịch nhiều biến động. ^{SẾP}

Nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tại Việt Nam cũng như hiệu quả đào tạo nghề du lịch, chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội, do Liên minh châu Âu tài trợ (Dự án EU) đã sửa đổi bộ Tiêu chuẩn Kỹ năng nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) (Tổng cục Du lịch, 2013), người lao động, người sử dụng lao động, giáo viên và học sinh các trường du lịch tiếp cận, áp dụng và thực hiện theo tiêu chuẩn VTOS nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch cũng như hiệu quả đào tạo nghề du lịch một cách thống nhất.

- Bổ sung cơ sở vật chất cho hoạt động thực hành theo tiêu chí “Thực nghiệm nghề nghiệp”. Cần chú ý đến việc xây dựng hệ thống phòng thực hành tiêu chuẩn quốc tế như với ngành khách sạn cần có phòng ngủ, nhà hàng, dịch vụ bổ sung, khu vực lễ tân,... cho ngành lễ tân 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.

- Tăng cường 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 giảng viên và sinh viên. Có chính sách khuyến khích và hỗ trợ các công trình đạt hàng ứng dụng từ các Bộ, ngành, địa phương, doanh nghiệp về du lịch. Lựa chọn đối tác là các trường đào tạo du lịch, các doanh nghiệp du lịch có thương hiệu trên thế giới để thực hiện việc chuyển giao tri thức, kinh nghiệm cũng như trao đổi giảng viên, sinh viên trong các đợt thực hành, thực tập và giao lưu nhằm học hỏi và bổ sung cho đội ngũ giảng dạy và tạo ra môi trường thực tập quốc tế cho sinh viên.

- Tăng cường hoạt động liên kết với 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. Các cơ sở đào tạo cần chủ động trao đổi, tìm kiếm những lợi thế kết nối hợp tác chặt chẽ với các doanh nghiệp, đặc biệt là doanh nghiệp du lịch để dự báo nhu cầu lao động, xây dựng chuẩn đầu ra và đào tạo sinh viên có kỹ năng đáp ứng yêu cầu ngành nghề. Các doanh nghiệp vừa có vai trò hỗ trợ các hoạt động đào tạo về nghiệp vụ, vừa là nơi sử dụng lao động của các cơ sở đào tạo cả trước mắt và lâu dài; là nơi thực hành, thực tập của cơ sở đào tạo; sử dụng cơ sở vật chất, trang thiết bị, phần mềm... của doanh nghiệp để đào tạo thực hành (thời gian đào tạo tại các doanh nghiệp ít nhất bằng tổng thời gian thực hành, thực tập của chương trình đào tạo và không ít hơn 50% tổng thời gian thực hiện chương trình đào tạo, doanh nghiệp cử chuyên gia tham gia giảng dạy, hướng dẫn thực hành, thực tập, đánh giá kết quả học tập của sinh viên...) trên cơ sở đó đào tạo được nguồn nhân lực du lịch đáp ứng theo nhu cầu của khách du lịch theo chuẩn mực khu vực và quốc tế. [1][2]

- Khuyến khích người học trau dồi ngoại ngữ bên cạnh tiếng Anh. Đặc biệt là các nhóm tiếng có số lượt khách du lịch quốc tế tăng nhanh hàng năm như tiếng Hoa, Nhật, Hàn và thị trường tiếng hiếm như Đức, Ý, Pháp, Tây Ban Nha nhằm thu hút lượng khách du lịch từ các quốc gia vừa được Chính phủ Việt Nam ban hành Nghị quyết số 46/NQ-CP về việc miễn thị thực đơn phương cho công dân vào ngày 18/06/2015. [1][2]

- Nâng cao khả năng sử dụng và ứng dụng khoa học công nghệ, phát triển du lịch thông minh. Phát triển khoa học và công nghệ phải thực sự trở thành động lực phát triển của ngành du lịch, gắn liền với nhiệm vụ quản lý nhà nước và hoạt động khai thác, kinh doanh du lịch, đổi mới cơ chế, tăng cường tiềm lực; gắn nghiên cứu với ứng dụng, góp phần thực hiện các chiến lược và chính sách; giải quyết các vấn đề thực tiễn đặt ra, thúc đẩy phát triển du lịch. Khuyến khích và tạo điều kiện thuận lợi cho sáng tạo, sáng chế, phát minh khoa học và công nghệ gắn với nghiên cứu và đào tạo. Thúc đẩy tạo lợi ích về kinh tế từ kết quả nghiên cứu ứng dụng đi đôi với tăng cường quản lý và kinh doanh du lịch. Tăng cường hội nhập, hợp tác quốc tế, đẩy mạnh thu hút các nguồn lực trong và ngoài nước ứng dụng khoa học và công nghệ trong cơ cấu lại ngành du lịch.

V. KẾT LUẬN

Thời gian qua, việc đào tạo nguồn nhân lực du lịch ở nước ta đạt được những thành tựu quan trọng, đã xây dựng được hệ thống đào tạo nguồn nhân lực từ sơ cấp đến đại học, sau đại học. Đội ngũ nguồn nhân lực được đào tạo đã góp phần quan trọng đưa ngành du lịch Việt Nam phát triển mạnh trong những năm qua, đóng góp vào phát triển kinh tế - xã hội, đem hình ảnh của Việt Nam ra bạn bè quốc tế. Tuy nhiên, so với yêu cầu ngày càng cao của thực tiễn, hình thành nhiều lĩnh vực du lịch mới thì nguồn nhân lực du lịch Việt Nam còn bộc lộ những hạn chế. Những giải pháp quan trọng cần thực hiện để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch như: có cơ chế, chính sách ưu tiên đào tạo nhân lực du lịch; thay đổi mục tiêu đào tạo, xây dựng đội ngũ giảng viên vững vàng về chuyên môn nghiệp vụ, đáp ứng yêu cầu hội nhập, đổi mới nội dung chương trình đào tạo theo hướng chuẩn hóa, hiện đại hóa, tiếp cận dần yêu cầu năng lực làm việc trong các lĩnh vực của ngành, trình độ tiên tiến của khu vực và thế giới; đẩy mạnh hoạt động liên kết đào tạo giữa các cơ sở đào tạo với doanh nghiệp, hướng tới đạt chuẩn quốc tế về chất lượng đào tạo; tăng cường cơ sở vật chất, nhất là công nghệ thông tin phục vụ việc nghiên cứu, giảng dạy, học tập. Trong xu thế hội nhập và phát triển như vũ bão của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, nhu cầu đào tạo và sử dụng nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao có ý nghĩa quyết định để đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn và hội nhập với quốc tế.

VI. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Ban chấp hành Trung ương Đảng (2017), *Nghị quyết số 08-QĐ/TW của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn*.
- [2] Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2016), *Đề án tăng cường đào tạo theo nhu cầu xã hội lĩnh vực du lịch đến năm 2025, tầm nhìn đến 2030*.
- [3] Lê Sĩ Trí (2018), *Quảng bá du lịch trong thời kỳ CMCN 4.0, những vấn đề đặt ra và kiến nghị*, Kỷ yếu Hội thảo “Phát triển du lịch trong cách mạng công nghiệp 4.0”, NXB Đại học Quốc gia Thành Phố Hồ Chí Minh.

- [4] Nguyễn Minh Tuệ, Vũ Đình Hòa (2017), *Địa lý du lịch cơ sở lý luận và thực tiễn phát triển ở Việt Nam*, NXB Giáo dục.
- [5] Nguyễn Phan Thu Hằng (2016), Vai trò nguồn nhân lực chất lượng cao trong thúc đẩy sáng tạo và ứng dụng khoa học – công nghệ, *Tạp chí Phát triển khoa học & công nghệ*, số 19, tr.30-40.
- [6] Nguyễn Thị Ngọc Hà (2013), *Phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Lào Cai giai đoạn 2012-2020*, Luận văn thạc sĩ Trường đại học khoa học xã hội và nhân văn – Đại học quốc gia Hà Nội.
- [7] Phạm Xuân Hậu (2019), *Phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao ở Việt Nam trong bối cảnh hội nhập - sự lựa chọn những giải pháp phù hợp*, Kỷ yếu Hội thảo quốc tế “Develop High Quality Tourism Human Resources in the Context of International Intergation”, NXB Đại học Quốc gia TP Hồ Chí Minh.
- [8] Tô Linh, Hà Anh (2020), Diễn đàn du lịch ASEAN (ATF) 2020: Hướng đến thể hệ tiếp theo, <http://baovanhoa.vn/du-lich/artmid/416/articleid/25394/dien-dan-du-lich160asean-atf-2020-huong-den-the-he-tiep-theo>, Ngày truy cập: 10/08/2020.
- [9] Tổng cục Du lịch (2013), *Hệ thống tiêu chuẩn VTOS*, Chương trình Phát triển năng lực Du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội (Dự án EU).
- [10] Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch (2018), *Báo cáo phục vụ Chiến lược tổng thể phát triển khu vực dịch vụ Việt Nam giai đoạn 2021 - 2030, tầm nhìn đến năm 2050*.

TRAINING HIGH-QUALITY HUMAN RESOURCES IN THE INDUSTRIAL REVOLUTION 4.0

Ngo Thi Hien Trang

ABSTRACT— Before the impact of the Industrial Revolution 4.0, high-quality human resources in tourism plays a decisive role in tourism development and significantly contribute to the implementation of national renewal. The article analyzes the current situation of training tourism human resources in Vietnam, its achievements and limitations, and studies the impact of the Industrial Revolution 4.0 which sets the requirements and opportunities for the training of high-quality human resources in tourism. Accordingly, a number of solutions are proposed to create a breakthrough in the training of high-quality human resources in tourism, and to render the tourism industry to a key economic sector.