



CÁC GIẢI PHÁP GÓP PHẦN NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH Ở TỈNH AN GIANG

▲ ThS. NGUYỄN THỊ MỸ DUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC AN GIANG

Nguồn nhân lực du lịch tỉnh An Giang trong những năm gần đây đã có những bước phát triển vượt bậc cả về số lượng, chất lượng và cơ cấu. Chất lượng nguồn du lịch đã dần được nâng cao, đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của du khách. Nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao đã đóng góp tích cực vào thành tựu phát triển ngành và góp phần xây dựng thương hiệu du lịch An Giang. Tuy nhiên, vẫn còn những bất cập trong số lượng, cơ cấu, chất lượng chuyên môn, ngoại ngữ và tính chuyên nghiệp của nguồn nhân lực. Nguồn nhân lực du lịch An Giang vẫn được đánh giá chưa đảm bảo về mặt số lượng và chất lượng, chiếm quy mô nhỏ trong cơ cấu ngành. Theo số liệu điều tra nguồn nhân lực du lịch An Giang giai đoạn 2011 – 2015 cho thấy, số lượng người lao động trong ngành du lịch An Giang ở trình độ đại học trở lên và được đào tạo nghiệp vụ đang tăng nhanh chóng, nhưng vẫn chưa đáp ứng nhu cầu của đơn vị tuyển dụng. Tỷ lệ lao động qua đào tạo chuyên ngành du lịch vẫn còn thấp, lao động hiện tại có chuyên môn nghiệp vụ còn ít, thiếu lao động có trình độ và tay nghề cao. Số lượng và chất lượng của đội ngũ lao động trực tiếp trong ngành du lịch An Giang thể hiện rõ qua bảng sau:

Lao động trực tiếp trong ngành du lịch An Giang giai đoạn 2011 – 2015

Đơn vị tính: Người

Năm	2011	2012	2013	2014	2015
Tổng số lao động	1.630	2.152	2.263	2.435	2.568
Đại học và trên đại học	300	400	450	500	550
Cao đẳng, trung cấp	350	522	633	700	800
Đào tạo nghiệp vụ	650	780	880	1.000	1.100
Chưa qua đào tạo	300	450	300	235	118

Nguồn: Sở VH TT & DL tỉnh An Giang

Trên thực tế, mặc dù bản thân các cơ sở đào tạo du lịch trên địa bàn tỉnh (trường Đại học An Giang, trường cao đẳng nghề An Giang) đã quan tâm cập nhật nội dung, đổi mới chương trình, phương pháp, nâng cao chất lượng đào tạo song việc đào tạo ở các cấp học vẫn chưa đạt chuẩn và đáp ứng được nhu cầu xã hội. Hầu hết các doanh nghiệp khách sạn và công ty lữ hành quy mô lớn đều gặp khó khăn trong việc tìm kiếm đội ngũ nhân viên có trình độ chuyên môn nghiệp vụ cao, giỏi tin học và sử dụng tốt ngoại ngữ.

Thực tế này có nhiều nguyên nhân: Sự yếu kém về cơ sở vật chất, điều kiện thực hành tại các cơ sở đào tạo trên địa bàn tỉnh An Giang trong quá trình giảng dạy, đặc biệt với các môn thực hành nghề. Các cơ sở đào tạo không có khu thực hành nghiệp vụ du lịch (bàn, bar, bếp, buồng, lễ tân...). Các doanh nghiệp du lịch luôn chủ động tiếp cận với các công nghệ tiên tiến trong phục vụ, thường xuyên nâng cấp trang thiết bị, máy móc, công cụ lao động, quy trình quản lý, phần mềm ứng dụng... gây ra những khó khăn nhất định cho các cơ sở đào tạo trong việc cập nhật kiến thức, đổi mới chương trình đào tạo. Sự ỷ lại, thiếu chủ động trong việc tự trao đổi, học tập, rèn luyện của bản thân người học cũng là trở ngại lớn trong việc nâng cao chất lượng đào tạo ngành du lịch. Mối liên kết và hợp tác giữa đơn vị đào tạo với đơn vị sử dụng lao động chưa chặt chẽ dẫn đến việc thiết kế các chương trình đào tạo chưa sát thực tế. Công tác quản lý Nhà nước về đào tạo, bồi dưỡng nhân lực du lịch vẫn còn bất cập cũng ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực du lịch.

Quy hoạch tổng thể phát triển ngành du lịch An Giang từ năm 2014 đến 2020 tầm nhìn 2030, dự báo nhu cầu lao động tham gia các hoạt động du lịch đến năm 2020 khoảng 11.742 người và năm 2030 là 19.416 người. Trong đó, yêu cầu về nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực du lịch ở An Giang ngày càng tăng, đặc biệt là yêu cầu về kỹ năng nghiệp vụ, trình độ quản lý và ngoại ngữ. Vì vậy, cần có giải pháp, chiến lược phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao phù hợp với nhu cầu phát triển của ngành du lịch địa phương.

Thứ nhất, tăng cường quản lý Nhà nước về đào tạo du lịch

Tổng điều tra, thống kê đầy đủ nguồn nhân lực du lịch trong tỉnh một cách đầy đủ nghiêm túc và bài bản để nắm được những thông số về chất lượng, số lượng nguồn nhân lực du lịch để xác định hiện trạng và có thông tin chính xác. Công tác điều tra, thống kê hiệu quả về ra một bức tranh toàn cảnh về hiện trạng phát triển nguồn nhân lực và là cơ sở để dự báo nguồn

nhân lực; ban hành chính sách, tiêu chuẩn liên quan đến thu hút, tuyển chọn đào tạo bồi dưỡng nguồn nhân lực chất lượng cao đáp ứng nhu cầu hội nhập. Cần đẩy mạnh ứng dụng khoa học công nghệ vào công tác thống kê nguồn nhân lực du lịch.

Cơ quan Nhà nước về du lịch cần tăng cường kiểm tra công tác đào tạo, dạy nghề du lịch, có chế độ khen thưởng các cơ sở đào tạo có đóng góp vào sự nghiệp phát triển nguồn nhân lực. Trên cơ sở đó cần xây dựng và ban hành chính sách đãi ngộ nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao. Cơ quan nhà nước về du lịch cần tăng cường tổ chức kiểm định chất lượng đào tạo, có chế độ khen thưởng các cơ sở đào tạo có ý thức và



trách nhiệm đóng góp vào sự nghiệp phát triển ngành. Cần nâng cao vai trò và sức ảnh hưởng của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch An Giang trong công tác thẩm định chương trình đào tạo ở địa phương.

Phát huy vai trò của ngân sách Nhà nước cho đào tạo và phát triển nguồn nhân lực du lịch. Xây dựng chính sách hỗ trợ ngân sách Nhà nước cho các cơ sở đào tạo du lịch. Đầu tư xây dựng, hỗ trợ trang thiết bị dạy nghề ở các cơ sở đào tạo du lịch. Phân bổ ngân sách Nhà nước ưu tiên hỗ trợ đào tạo nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao.

Xây dựng quy trình đào tạo, bồi dưỡng, huấn luyện nâng cao năng lực của nguồn nhân lực du lịch. Tổ chức bồi dưỡng kiến thức quản lý Nhà nước về du lịch cho cán bộ, viên chức công tác trong ngành. Trong đó chú trọng nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên là yêu cầu quan trọng để nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực du lịch.

Thứ hai, tăng cường bồi dưỡng, nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên

Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, giảng viên là công tác trọng tâm nhằm nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực du lịch ở tỉnh An Giang. Các cơ sở

đào tạo cần có nhiều chính sách khuyến khích cán bộ, giảng viên học tập nâng cao trình độ, trau dồi kinh nghiệm. Trong đó chú trọng, nâng cao ngoại ngữ, tin học và phương pháp giảng dạy để giảng viên du lịch có khả năng giảng dạy, nghiên cứu, trao đổi chuyên môn trực tiếp với chuyên gia nước ngoài, tham gia hội nghị, hội thảo, diễn đàn quốc tế và học tập, tu nghiệp ở nước ngoài.

Đặc biệt, các cơ sở đào tạo cần có chính sách tuyển dụng giáo viên, giảng viên du lịch đã có kinh nghiệm làm việc thực tế tại các doanh nghiệp du lịch, khách sạn, nhà hàng; được đào tạo chuyên ngành du lịch ở trình độ cao. Tạo điều kiện thuận lợi để giảng viên, giáo viên dạy nghề du lịch trải nghiệm thực tế tại các doanh nghiệp du lịch để cập nhật kiến thức, kỹ năng.

Thứ ba, đổi mới công tác đào tạo đáp ứng nhu cầu xã hội



Đào tạo nguồn lực phục vụ phát triển du lịch ở An Giang

Các cơ sở đào tạo cần triển khai xây dựng chương trình đào tạo, biên soạn giáo trình, tài liệu giảng dạy chuyên ngành chất lượng cao và phù hợp với nhu cầu thực tế. Ngành du lịch đòi hỏi phải có kiến thức thực tế và kỹ năng nghề nghiệp, không nên chú trọng đào tạo mang tính hàn lâm. Vì thế, các chương trình đào tạo nên tập trung sâu vào mảng thực tập, thực tế đảm bảo khả năng thực hành kỹ năng nghề nghiệp cho sinh viên; tập trung đào tạo kỹ năng mềm.

Từng bước nâng cao chất lượng tuyển chọn đầu vào của sinh viên của ngành du lịch. Hiện nay, hầu như ở tất cả các cơ sở đào tạo tỷ lệ người học thi tuyển vào ngành du lịch và điểm chuẩn vào ngành du lịch khá cao. Các cơ sở đào tạo nên thực hiện sàng lọc người học bằng các tiêu chí ngoại ngữ, ngoại hình, sức khỏe để tạo điều kiện thuận lợi cho việc đào tạo nguồn nhân lực có chất lượng cao.

Tăng cường liên kết giữa cơ sở đào tạo và dạy nghề du lịch trong phạm vi cả nước. Xu hướng liên kết giữa

các cơ sở đào tạo là điều kiện thuận lợi để nối lỏng các quy định về đào tạo, rút ngắn thời gian học tập và tăng khả năng cạnh tranh của nguồn nhân lực du lịch. Mặt khác các cơ sở đào tạo, dạy nghề du lịch trên địa bàn cũng cần sự liên kết hỗ trợ lẫn nhau, thường xuyên tổ chức giao lưu giữa cán bộ, giảng viên, sinh viên chuyên ngành du lịch. Việc trao đổi, tăng cường thông tin hỗ trợ đào tạo, dạy nghề du lịch là một trong những hình thức trao đổi kinh nghiệm quản lý, tổ chức đào tạo, nội dung, hình thức giảng dạy.

Tạo điều kiện cho người học được thực tập tại các khách sạn chuẩn, cao cấp trên địa bàn tỉnh An Giang và khu vực Đồng bằng sông Cửu Long. Tạo điều kiện để các hiệp hội nghề nghiệp, các Câu lạc bộ du lịch có điều kiện giao lưu, học tập, trao đổi kinh nghiệm lẫn nhau. Phối hợp hỗ trợ đào tạo mới và đào tạo lại nhân lực cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ, cán bộ công nhân viên tại các khu, điểm du lịch; nâng cao nhận thức và giáo dục du lịch cộng đồng dân cư tại các khu, điểm du lịch

Xây dựng một môi trường học tập tiếng Anh phổ biến là xu hướng quan trọng mà các cơ sở đào tạo ở An Giang cần hướng tới để đáp ứng nhu cầu hội nhập. Trong lĩnh vực du lịch, tiếng Anh được xem là một ngôn ngữ phổ biến nhất dùng trong học tập và ứng dụng trong thực tế nghề nghiệp. Các cơ sở đào tạo nên từng bước dạy và học các môn chuyên ngành du lịch bằng Tiếng Anh nhằm nâng cao nhận thức của sinh viên về vai trò quan trọng của ngoại ngữ đặc biệt là tiếng Anh đối với hoạt động du lịch; tạo sự tự tin trong việc học tập và sử dụng ngoại ngữ.

Thứ tư, tăng cường hợp tác giữa cơ sở đào tạo và doanh nghiệp du lịch

Tăng cường liên kết với cơ sở đào tạo để thể hiện trách nhiệm của doanh nghiệp với cộng đồng. Mỗi quan hệ hợp tác với các cơ sở đào tạo là yêu cầu thiết yếu để doanh nghiệp có một nguồn nhân lực chất lượng cao, đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Các doanh nghiệp cần hỗ trợ cơ sở đào tạo trong việc xây dựng Chương trình đào tạo; tham gia giảng dạy; đánh giá kết quả đào tạo; tổ chức học tập thực tế cho người học tại doanh nghiệp; định hướng nghề nghiệp cho học sinh, sinh viên. Các doanh nghiệp cần bố trí công việc hợp lý và đãi ngộ chính đáng cho sinh viên thực tập; trao học bổng, tài trợ các hoạt động tại các cơ sở đào tạo. Bên cạnh đó, cần tạo điều kiện cho các giảng viên đến doanh nghiệp học tập chuyên môn, nâng cao nghiệp vụ, khảo sát thực tế, thực hiện nghiên cứu khoa học.

Sự phối hợp chặt chẽ giữa nhà trường và doanh nghiệp để đảm bảo chất lượng đầu ra phù hợp với

nhu cầu của xã hội. Hình thức đào tạo kết hợp chặt chẽ giữa cơ sở đào tạo và nhà tuyển dụng, tạo cơ hội cho người học rèn luyện nâng cao kỹ năng thực hành, làm quen dần với áp lực công việc, môi trường kinh doanh thực tế. Các nhà tuyển dụng có thể hợp tác các Chương trình đào tạo có mức độ ứng dụng thực tế cao thông qua vai trò khách mời, nhà tư vấn hay giảng viên hướng dẫn chuyên ngành trực tiếp. Cần phát huy vai trò, trách nhiệm của doanh nghiệp du lịch ở An Giang trong công tác đào tạo và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch. Các doanh nghiệp nên tham gia xây dựng chiến lược, đề án về đào tạo và phát triển nguồn nhân lực du lịch hoặc các văn bản quy phạm quy định về đào tạo du lịch; tiêu chuẩn nghề trong lĩnh vực du lịch.

Thứ năm, phát triển cơ sở vật chất phục vụ công tác đào tạo du lịch

Tăng cường đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ cho việc học tập, thực hành, thực tập của sinh viên. Nghiên cứu và triển khai xây dựng hệ thống khách sạn, nhà hàng và công ty du lịch theo mô hình thực nghiệm công ty trong trường đại học để nâng cao chất lượng đào tạo. Xây dựng hệ thống phòng thực hành tiêu chuẩn quốc tế cho ngành khách sạn với phòng ngủ, nhà hàng, khu vực lễ tân,... cho ngành lữ hành với mô hình văn phòng giao dịch, phần mềm giữ chỗ hàng không, phần mềm giữ chỗ khách sạn...

Thứ sáu, tạo môi trường thuận lợi cho công tác

đào tạo nhân lực du lịch

Tuyên truyền nâng cao nhận thức của người dân về vai trò, vị trí và hiệu quả của du lịch; về vai trò của việc đào tạo, bồi dưỡng nhân lực ngành du lịch; nâng cao hình ảnh nghề nghiệp du lịch, đẩy mạnh tuyên truyền công tác đào tạo du lịch trên các phương tiện truyền thông; xây dựng chương trình quảng bá nhằm khuyến học và định hướng nghề nghiệp du lịch trong các trường phổ thông.

Chất lượng nguồn nhân lực du lịch là yếu tố quan trọng quyết định sự phát triển bền vững, nâng cao sức cạnh tranh của ngành du lịch An Giang. Tuy nhiên, chất lượng nguồn lao động đang là một bất lợi lớn của ngành du lịch An Giang và đang đặt ra những thách thức cho công tác đào tạo. Công tác đào tạo nhân lực du lịch phải có những đổi mới kịp thời để sử dụng hiệu quả các nguồn lực, đưa An Giang trở thành điểm đến hấp dẫn ở khu vực Đồng bằng sông Cửu Long nói riêng và cả nước nói chung.

N.T.M.D

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

- [1]. Trần Thị Minh Hòa, *Đào tạo nhân lực đáp ứng nhu cầu xã hội*, Tạp chí du lịch, 7/2015: 72 - 73.
- [2]. Nguyễn Văn Lưu, *Phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao*, Tạp chí du lịch, 3/2016: 40 - 42.
- [3]. Nguyễn Văn Lưu, *Nguồn nhân lực du lịch trong hội nhập quốc tế sâu và toàn cầu*, Tạp chí du lịch, 7/2015: 70 - 71.
- [4]. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, 2011. *Quy hoạch phát triển nguồn nhân lực du lịch giai đoạn 2011 - 2020*.
- [5]. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch An Giang, 2014. *Quy hoạch tổng thể ngành du lịch An Giang giai đoạn từ năm 2014 đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*.

TỪ VIỆN TRỢ, MỸ DẪN THAY...

(Tiếp theo trang 9)

trung tâm vùng tạm chiếm, cùng với Lãnh sự quán, nhà cửa, các công ty, ngân hàng... của Mỹ có mặt ngày càng nhiều ở Việt Nam.

Đầu năm 1952, Tổng thống Truman triệu tập Hội nghị an ninh quốc gia, chỉ thị cho Bộ Ngoại giao và Bộ Quốc phòng phải tích cực củng cố các lực lượng quân sự độc lập của các quốc gia Đông Dương, làm cho nó đứng vững mà không cần có Pháp nữa. Đồng thời nói rõ việc: *"Bảo vệ thành công Bắc kỳ là điều quan trọng nhất để giữ cho Đông Nam Á không nằm trong tay các lực lượng cộng sản"*.

Từ năm 1950 đến 1954, Mỹ đã viện trợ cho Chính phủ Bảo Đại 23 triệu đôla bằng hàng hóa và khoảng 36 triệu đôla bằng tiền Việt Nam. Ngoài ra, Mỹ cũng viện trợ thẳng cho Bảo Đại khoảng 15 triệu đôla vũ khí. Tuy nhiên, tổng số các loại

viện trợ này, khoảng 75 triệu đôla, vẫn còn chiếm một tỷ lệ rất nhỏ so với viện trợ cho Pháp, theo tính toán của Pháp, viện trợ Mỹ đã chiếm gần 80% chiến phí của Pháp, tổng cộng khoảng 1.700 triệu đôla bao gồm: 1.400 xe tăng và xe bọc thép, 619 máy bay, 390 tàu đổ bộ, 16.000 ôtô, 175.000 súng trường và súng máy, 2.555 triệu viên đạn, trong đó có 15 triệu viên đại bác. Sau 25 năm thông qua các gói viện trợ của *"Chính phủ"* Mỹ ở Việt Nam thì người Mỹ đã nhúng tay vào mọi ngóc ngách của đời sống kinh tế ở miền Nam Việt Nam.

Sau Hiệp nghị Geneve, thực dân Pháp rút về nước, miền Bắc được hoàn toàn giải phóng, người Mỹ với ý đồ xâm lược nước ta đã thiết lập trên một nửa lãnh thổ Việt Nam một chính quyền thân Mỹ đồng thời ra sức chỉ huy nguy quyền, tay

sai, viện trợ kinh tế, quân sự...biến miền Nam thành thuộc địa kiểu mới, chia cắt lâu dài đất nước ta. Nhân dân Việt Nam chuyển sang thời kỳ kháng chiến chống Mỹ xâm lược./.

T.M

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. <http://kilopad.com/Kinh-te-kinh-doanh-c15/doc-sach-truc-tuyen-hai-muoi-mot-nam-vien-tro-my-o-viet-nam-b2872>.
2. <http://vietnamnet.vn/vn/thoi-su/thu-chu-tich-ho-chi-minh-gui-tong-thong-truman-133287.html>
3. <https://vi.wikipedia.org/wiki/Chiến-tranh-Đông-Dương>
4. Tướng Hữu - Hậu trường chính trị phía sau cuộc chiến tranh Đông Dương - NXB Công an nhân dân - Năm 2003.
5. Giáo trình Lịch sử Đảng cộng sản Việt Nam - NXB Chính trị Quốc gia Hà Nội - 2008.
6. Nguyễn Đăng Khoa - Quan điểm và chính sách của Mỹ đối với sự xâm lược và can thiệp của Pháp tại Việt Nam (1945 - 1954) - Tạp chí Khoa học ĐHQSP TPHCM - Số 1(66) năm 2015.