

## NỘI DUNG

BÁO CÁO ĐỀ DẪN HỘI THẢO: ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG LAO ĐỘNG NGHỀ DU LỊCH CỦA VIỆT NAM .....	1
<i>Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch</i>	
HOÀN THIỆN CÁC TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ TRONG HOẠT ĐỘNG DU LỊCH Ở VIỆT NAM .....	10
<i>PGS.TS. Lê Anh Tuấn - Vụ trưởng Vụ Đào tạo, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch</i>	
HIỆN TRẠNG LAO ĐỘNG NGHỀ TRONG CÁC CƠ SỞ LƯU TRÚ TẠI VIỆT NAM VÀ NHỮNG VẤN ĐỀ ĐẶT RA .....	18
<i>ThS. Nguyễn Thanh Bình - Vụ Khách sạn, Tổng cục Du lịch</i>	
CHẤT LƯỢNG NHÂN LỰC VÀ HIỆN TRẠNG ĐÀO TẠO NGHỀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN TẠI VIỆT NAM.....	35
<i>Đỗ Hồng Xoan - Chủ tịch Hiệp hội Khách sạn Việt Nam</i>	
THỰC TRẠNG ĐỘI NGŨ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH HIỆN NAY VÀ NHỮNG THÀNH TỰU TRONG QUẢN LÝ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH.....	40
<i>Vụ Lễ hành, Tổng cục Du lịch</i>	
CƠ HỘI VIỆC LÀM VÀ THÁCH THỨC TRONG QUÁ TRÌNH HỘI NHẬP.....	53
<i>ThS. Lưu Đức Kế - Phó Tổng giám đốc Công ty cổ phần Truyền thông Du lịch Việt</i>	
MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG VÀ ĐA DẠNG HÓA HÌNH THỨC, CÁCH THỨC ĐÀO TẠO NGHỀ TRONG GIAI ĐOẠN CÁCH MẠNG CÔNG NGHIỆP 4.0.....	60
<i>GS.TS. Nguyễn Văn Đính</i>	
SỬ DỤNG TIÊU CHUẨN NĂNG LỰC TRONG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG SINH VIÊN VÀ NGƯỜI LAO ĐỘNG NGHỀ DU LỊCH .....	68
<i>TS. Ngô Trung Hà - Trường Cao đẳng Quốc tế Pegasus - Phân hiệu Hà Nội</i> .....	68
MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGHIỆP VỤ BUỒNG ĐỐI VỚI CÁC LOẠI HÌNH CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH TRONG BỐI CẢNH HIỆN NAY .....	82
<i>ThS. Trịnh Cao Khải - Hiệu trưởng, Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội</i> .....	82

TĂNG CƯỜNG LIÊN KẾT 3 NHÀ (NHÀ NƯỚC – NHÀ TRƯỜNG - NHÀ DOANH NGHIỆP) TRONG HOẠT ĐỘNG ĐÀO TẠO NGHỀ DU LỊCH .....	96
<i>TS. Nguyễn Văn Lưu - Nguyên Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ Tổng cục Du lịch, Nguyên Hàm Vụ trưởng Vụ Đào tạo, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch</i>	
CƠ CHẾ, HỖ TRỢ ĐÀO TẠO NGHỀ DU LỊCH TẠI TỈNH LÂM ĐỒNG.....	112
<i>Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Lâm Đồng</i>	
ĐÀO TẠO NGHIỆP VỤ BARTENDER VIỆT NAM TRONG BỐI CẢNH HỘI NHẬP QUỐC TẾ.....	118
<i>Võ Tấn Sĩ – Chủ tịch Hội Bartender Sài Gòn</i>	
NHỮNG KHÓ KHĂN – THUẬN LỢI TRONG CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NGHIỆP VỤ KỸ THUẬT CHẾ BIẾN MÓN ĂN .....	124
<i>Nguyễn Thường Quân - Chủ tịch Hiệp hội Đầu bếp Việt Nam</i>	
YÊU CẦU ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN AN NINH BẢO VỆ TẠI KHÁCH SẠN.....	130
<i>Huỳnh Mỹ Linh - Giám đốc nhân sự, InterContinental HaNoi Westlake.</i>	
ĐỊNH HƯỚNG ĐÀO TẠO NGHỀ LỄ TÂN.....	140
<i>TS. Nguyễn Đức Thắng - Viện Du lịch, Đại học Kinh Bắc</i>	
<i>ThS. Mai Hiên – Đại học Thủ đô Hà Nội</i>	

# **BÁO CÁO ĐỀ DẪN HỘI THẢO**

## **ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG LAO ĐỘNG NGHỀ DU LỊCH CỦA VIỆT NAM**

*Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch*

Du lịch đã, đang và sẽ tiếp tục là ngành kinh tế quan trọng hàng đầu, tác động mạnh mẽ tới sự phát triển kinh tế - xã hội của nhiều quốc gia trên thế giới, trong đó có Việt Nam. Năm 2019, du lịch Việt Nam đã đạt được nhiều thành tựu quan trọng tiếp nối chuỗi tăng trưởng nhiều năm liên tục với số lượng khách du lịch quốc tế đạt hơn 18 triệu lượt (tăng 16,2% so với năm 2018); phục vụ 85 triệu lượt khách nội địa; tổng thu từ khách du lịch đạt 726.000 tỷ đồng, tăng 17,1% so với cùng kỳ năm 2018 và chiếm 9,2% GDP cả nước. Du lịch Việt Nam ngày càng khẳng định thương hiệu, vị trí trên bản đồ du lịch thế giới với việc vinh dự đón nhận nhiều giải thưởng danh giá của Tổ chức giải thưởng du lịch Thế giới trao tặng năm 2019 như: Điểm đến di sản hàng đầu thế giới; Điểm đến golf tốt nhất thế giới; Điểm đến hàng đầu châu Á; Điểm đến văn hóa hàng đầu châu Á; Điểm đến ẩm thực hàng đầu châu Á.

Những thành tựu này có được là bởi du lịch Việt Nam nhận được sự quan tâm chỉ đạo sát sao của Đảng, Nhà nước, Thủ tướng Chính phủ và Lãnh đạo Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch, sự vào cuộc của các cấp, các ngành và địa phương trên cả nước, sự nỗ lực của toàn ngành du lịch, từ các cơ quan quản lý nhà nước cho tới các doanh nghiệp, và không thể không nhắc đến sự đóng góp của đội ngũ lao động, đặc biệt là lao động nghề bởi họ chính là những nhân tố trực tiếp tác động tới chất lượng sản phẩm/dịch vụ du lịch.

Theo Báo cáo Năng lực cạnh tranh du lịch toàn cầu năm 2019 của Diễn đàn kinh tế thế giới (WEF): năng lực cạnh tranh du lịch của Việt Nam đã nâng lên hơn 10 bậc so với năm 2015 (từ vị trí 75/141 lên 63/140), tuy nhiên, chỉ số năng lực cạnh tranh về nguồn nhân lực và thị trường lao động của Việt Nam vẫn xếp hạng thấp, ở vị trí 47/140 và có sự sụt giảm so với năm 2017, chỉ xếp trên Lào, Campuchia, Brunei trong các nước ASEAN. Ngân hàng Thế giới (WB) đánh giá chất lượng nguồn nhân lực Việt Nam đang ở mức thấp trong bậc thang năng lực quốc tế. Việt Nam đang thiếu lao động có trình độ tay nghề, công nhân kỹ thuật bậc cao. Đặc biệt, lao động Việt Nam còn thiếu và yếu về ngoại ngữ và các kỹ năng mềm như làm việc nhóm, giao tiếp, tác phong. Chính vì vậy, phát triển nguồn nhân lực du lịch, đặc biệt là lao động nghề du lịch – nguồn nhân lực tạo nên chất lượng của sản phẩm/dịch vụ đã, luôn và cần là mối quan tâm của ngành cũng như của toàn xã hội, đặc biệt trong bối cảnh sự phát triển của nền kinh tế tri thức, hội nhập và định hướng phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của đất nước.

Đại dịch Covid 19 đã gây ra thiệt hại nặng nề cho ngành du lịch toàn cầu cũng như cho du lịch Việt Nam. Bên cạnh thiệt hại nặng nề về kinh tế là sự giảm sút số lượng rõ rệt của nguồn nhân lực du lịch mà khả năng phục hồi trong tương lai sẽ gặp nhiều khó khăn.

Để theo kịp xu hướng phát triển chung của thế giới, đồng thời nắm bắt cơ hội, tiếp tục khẳng định vị thế của du lịch Việt Nam khi mà chúng ta đang được cộng đồng quốc tế đánh giá cao, ngành du lịch cần có những chiến lược, kế hoạch cụ thể trong đó tập trung sâu hơn vào đối tượng lao động nghề - những nhân tố trực tiếp tạo nên giá trị/chất lượng sản phẩm và dịch vụ du lịch, vượt qua khó khăn để đạt được các mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội, phát triển du lịch bền vững mà Đảng và Nhà nước đã đặt ra, đây cũng là chủ đề, nội dung thảo luận chính của Hội thảo ngày hôm nay.

## **Tổng quan về nguồn nhân lực và lao động nghề du lịch ở Việt Nam**

### *Về số lượng lao động:*

Cùng với sự phát triển mạnh mẽ của ngành Du lịch, lực lượng lao động du lịch tăng lên đáng kể. Năm 2017, cả nước có trên 2,5 triệu lao động, trong đó 750.000 lao động trực tiếp với 45% được đào tạo chuyên môn về du lịch, 35% được đào tạo chuyên ngành khác, 20% chưa qua đào tạo<sup>1</sup>. Con số 45% được đào tạo chuyên môn về du lịch là dữ liệu đặt ra nhiều băn khoăn đối với các nhà quản lý khi du lịch sẽ còn tiếp tục phát triển và xu hướng du lịch thế giới đang có nhiều thay đổi, biến động. Năm 2019, dựa trên tốc độ tăng trưởng khách du lịch, cơ sở lưu trú du lịch và dự kiến kết quả tăng trưởng lao động ngành du lịch giai đoạn 2011-2020 là 11%/năm, ước tính lao động ngành du lịch năm 2019 đạt 3.070.000, trong đó lao động trực tiếp khoảng 1.023.000 và lao động gián tiếp khoảng 2.047.000.

Lao động trong ngành du lịch chủ yếu làm việc trong các cơ sở lưu trú chiếm khoảng 70%; lữ hành (bao gồm cả hướng dẫn viên) và vận chuyển chiếm 10%; khối các dịch vụ khác 20%.

Lao động làm trong các cơ sở lưu trú (CSLT) du lịch có 502.759 lao động (lao động ở vị trí lễ tân chiếm tỷ trọng bình quân là 12,57%; lao động vị trí nhà hàng chiếm tỷ trọng bình quân là 18,34%; lao động ở vị trí buồng phòng chiếm tỷ trọng bình quân là 31,96%; còn lại là các vị trí khác trong khách sạn 37,13%<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030

<sup>2</sup> Tham luận Thực trạng lao động nghề trong các cơ sở lưu trú tại Việt Nam và những vấn đề đặt ra

Đội ngũ Hướng dẫn viên du lịch (HDVDL) trên cả nước có 26.519 HDVDL, trong đó có 17.080 HDVDL quốc tế, chiếm 64,4%; 8.579 HDVDL nội địa, chiếm 32,4% và 860 HDVDL tại điểm, chiếm 3,2%<sup>3</sup>.

Trong lĩnh vực nhà hàng và ẩm thực, theo thống kê của Bộ Kế hoạch và Đầu tư, năm 2019, cả nước có khoảng 540.000 cửa hàng ăn uống từ quy mô nhỏ đến lớn bao gồm cả các cửa hàng thức ăn nhanh, quán cà phê, quán bar/pub. Tuy nhiên, số lượng lao động bếp chỉ có 30% được đào tạo bài bản, số lượng lao động bàn đã qua đào tạo chỉ đạt 20-30%.

Theo Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030, số lượng lao động ngành du lịch cần năm 2020 là trên 3 triệu lao động, trong đó có khoảng hơn 1 triệu lao động trực tiếp. Tuy nhiên, trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19 hiện nay, con số này khó có thể khả thi và cần có chiến lược phát triển phù hợp.

#### *Về cơ cấu lao động:*

Cơ cấu lao động giới tính cho thấy, lao động nữ có tỷ trọng cao hơn so với nam, chiếm 55,6% và dần có xu hướng tăng lên. Lực lượng lao động ngành du lịch Việt Nam có độ tuổi trẻ, với 91,05% lao động dưới 45 tuổi. Đây là điều kiện thuận lợi cho du lịch Việt Nam thực hiện mục tiêu phát triển nhân lực của ngành.

#### *Về chất lượng lao động:*

Trong giai đoạn 2015-2019, tỷ lệ lao động có trình độ sau đại học chiếm tỷ lệ 0,37%, tỷ lệ lao động có trình độ đại học khoảng 24%, tỷ lệ lao động có trình độ cao đẳng khoảng 13%, tỷ lệ lao động có trình độ trung cấp khoảng 14%, còn lại là trình độ khác. Chỉ có 45% lao động nghề đã qua đào tạo, chưa kể trong số đó sẽ còn những số lượng lao động nhất định chưa đạt yêu cầu, đủ để đáp ứng yêu cầu của doanh nghiệp tuyển dụng. 55% lao động còn lại thiếu kỹ năng/nghiệp vụ dẫn đến hiện trạng tất yếu là chất lượng lao động trong nhóm này không đáp ứng được yêu cầu của nghề. Ngoài kiến thức, kỹ năng về nghề, khả năng sử dụng ngoại ngữ, tin học đối với đối tượng lao động nghề còn rất hạn chế, ngoại trừ những nghề yêu cầu bắt buộc phải như hướng dẫn viên, lễ tân. Theo một nghiên cứu cho thấy tuy có 60% lao động có kỹ năng tin học và có thể sử dụng các thiết bị máy tính, công nghệ nhưng chỉ dừng ở mức đơn giản, cho thấy chất lượng còn rất mỏng ở khối lao động nghề.

#### *Về phân bố nguồn nhân lực lao động nghề:*

Cũng như nhiều ngành kinh tế khác, ngành du lịch phải đối mặt với sự mất cân đối trong phân bố nguồn nhân lực. Số lượng lớn lao động nghề được đào tạo

---

<sup>3</sup> Tham luận Thực trạng lao động nghề trong các cơ sở lưu trú tại Việt Nam và những vấn đề đặt ra

bài bản đều tập trung ở các thành phố lớn, trong khi đó tại nhiều địa phương, ngày cả với những tỉnh/thành đã tương đối phát triển du lịch cũng rất khó khăn trong việc tuyển dụng lao động đã qua đào tạo. Phần lớn phải sử dụng lao động địa phương chưa từng được đào tạo về nghề.

### **Thực trạng đào tạo nguồn nhân lực cung ứng lao động nghề cho ngành du lịch**

Hệ thống cơ sở đào tạo du lịch, trong đó có đào tạo nghề du lịch được hình thành và phát triển tại nhiều địa phương. Cả nước hiện có 192 cơ sở đào tạo du lịch, trong đó có 62 trường đại học có khoa du lịch, 55 trường cao đẳng (trong đó có 10 trường chuyên về đào tạo du lịch, các trường còn lại có đào tạo ngành du lịch), 71 trường trung cấp, 4 trung tâm dạy nghề. Số lượng giảng viên/những người tham gia giảng dạy tại các cơ sở đào tạo trên toàn quốc có khoảng 5.120 người, trong đó 2.000 giảng viên, 2.580 đào tạo viên và 540 cán bộ quản lý. Cơ sở vật chất tại các cơ sở đào tạo về du lịch ngày càng được cải thiện, nâng cấp, hiện đại hóa.

Năng lực đào tạo của hệ thống cơ sở đào tạo du lịch từng bước được nâng cao. Đã có những cơ sở đào tạo mới được mở ra theo hướng liên doanh liên kết, bên cạnh đó, các cơ sở đào tạo trong nước cũng đã và đang tiếp tục cải thiện cơ sở vật chất, cập nhật giáo trình phù hợp với thực tiễn phát triển, nâng cao chất lượng giảng dạy, phối hợp giữa đào tạo lý thuyết và thực hành. Tuy nhiên, chương trình đào tạo du lịch đến nay vẫn chưa được thống nhất. Tình trạng kết cấu khung chương trình đào tạo giữa các cơ sở rất khác nhau về tỷ lệ giữa khối kiến thức đại cương và chuyên ngành. Có cơ sở đào tạo quá thiên về trang bị kỹ năng mà không quan tâm đến trau dồi kiến thức nền, do đó chỉ có thể đào tạo ra đội ngũ lao động có thể thực hành nghề nhưng thiếu hiểu biết, kiến thức về văn hóa, giao tiếp, ứng xử. Ngược lại, có cơ sở tỷ lệ dạy thực hành rất thấp, dẫn đến kỹ năng nghề của sinh viên yếu kém. Thêm nữa, còn thiếu hệ thống giáo trình chuẩn của ngành. Trong khi đó, giáo trình chuẩn của các quốc gia đã phát triển mạnh về du lịch lại không thể đưa vào giảng dạy tại Việt Nam bởi ngoài yếu tố bản quyền, còn có khác biệt lớn về yếu tố văn hóa, kinh tế - xã hội...

Bên cạnh đó, trình độ sư phạm, chuyên môn của đội ngũ giảng viên cũng là điều đáng bàn. Nhiều giảng viên không được đào tạo chuyên sâu về du lịch. Đồng thời, lực lượng lãnh đạo, quản lý ở các cơ sở đào tạo cũng còn số lượng không nhỏ chưa đáp ứng được năng lực chuyên môn và đòi hỏi của ngành.

Sự phân bố cơ sở đào tạo và cung cấp nhân lực lao động du lịch tập trung chủ yếu tại các thành phố lớn, trong khi các địa bàn trọng điểm du lịch lại hình

thành tại các khu vực ven biển, ít tập trung dân cư. Với hình thức chủ yếu là đào tạo tập trung tại cơ sở đào tạo, đây cũng là thách thức trong đào tạo đáp ứng nhu cầu thực tiễn.

Ngoài ra, vấn đề việc làm với các học viên sau khi theo học tại các cơ sở đào tạo du lịch cũng chưa được bảo đảm, dẫn tới sức hút đối với người có năng lực không cao. Ngay từ khâu tuyển sinh, sinh viên đã thiếu sự tư vấn về nghề, dẫn đến thiếu định hướng, lựa chọn công việc không phù hợp năng lực bản thân. Các cơ sở đào tạo chưa có chiến lược liên kết với các doanh nghiệp du lịch, dẫn đến tình trạng chương trình đào tạo không phù hợp với nhu cầu của doanh nghiệp sử dụng lao động. Doanh nghiệp là bộ phận bảo đảm đầu ra chủ yếu cho sinh viên nhưng mối quan hệ giữa cơ sở đào tạo và doanh nghiệp du lịch hiện nay vẫn chưa rõ ràng về quyền lợi, nghĩa vụ phối hợp.

Như vậy, xét về nguồn cung lao động nghề cho ngành du lịch, với thực trạng công tác đào tạo nhân lực du lịch hiện nay, vẫn còn khoảng cách khá xa so với yêu cầu của xã hội. Trong nhiều lĩnh vực, trình độ, chất lượng lao động chưa đáp ứng được yêu cầu về vị trí, việc làm. Trong bối cảnh Việt Nam gia nhập Cộng đồng Kinh tế ASEAN, đây sẽ là thách thức lớn đối với lao động nghề du lịch Việt Nam nếu không có trình độ, chất lượng tương đồng trong khu vực và không đáp ứng được yêu cầu cạnh tranh ngay tại đất nước mình.

Năm 2011 của Thủ tướng Chính phủ đã phê duyệt Chiến lược phát triển nhân lực Việt Nam thời kỳ 2011 – 2020 với mục tiêu “*xây dựng được hệ thống các cơ sở đào tạo nhân lực tiên tiến, hiện đại, đa dạng, cơ cấu ngành nghề đồng bộ, đa cấp, năng động, liên thông giữa các cấp và các ngành đào tạo trong nước và quốc tế, phân bố rộng khắp trên cả nước, góp phần hình thành xã hội học tập, đáp ứng nhu cầu học tập và nhu cầu thị trường lao động*”. Tuy nhiên, có thể chưa có được đánh giá cụ thể nhưng ở một góc độ nhất định có thể thấy hệ thống cơ sở đào tạo du lịch chưa đáp ứng được nhu cầu thực tế.

Nghị quyết số 29/NQ-TW ngày 04/11/2013 của Hội nghị Trung ương 8 khóa XI về đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo đã làm cho các cấp, các ngành và người dân hiểu được tầm quan trọng của công tác đào tạo, trong đó đã chỉ rõ “*Phát triển giáo dục và đào tạo phải gắn với nhu cầu phát triển kinh tế - xã hội. Đổi mới hệ thống giáo dục theo hướng mở, linh hoạt, liên thông giữa các bậc học, trình độ và giữa các phương thức giáo dục, đào tạo. Chuẩn hoá, hiện đại hoá giáo dục và đào tạo*”. Từ những định hướng, chỉ đạo của Đảng, Nhà nước, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã tích cực chỉ đạo đổi mới, nâng cao chất lượng công tác đào tạo, xây dựng bộ tiêu chuẩn nghề du lịch; Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội đã công bố, ban hành Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia đối với các

nghề thuộc nhóm nghề du lịch nhằm cụ thể hóa tiêu chuẩn dạy và học đối với từng lĩnh vực nghề.

### **Đánh giá chung về lao động nghề du lịch của Việt Nam**

Từ bức tranh thực trạng trên có thể thấy, mặc dù đã có những phát triển nhất định nhưng nguồn nhân lực du lịch Việt Nam, nhất là đội ngũ lao động nghề du lịch vẫn còn bộc lộ nhiều hạn chế như:

*Thứ nhất*, lao động nghề du lịch còn thiếu về lượng và yếu về chất, chưa đáp ứng yêu cầu của từng nghề, từng lĩnh vực. Thiếu lao động có trình độ chuyên môn cao, đặc biệt là quản trị cấp cao trong doanh nghiệp du lịch. Năng suất lao động nghề du lịch ở nhiều nơi còn thấp.

*Thứ hai*, tỷ lệ lao động được đào tạo đúng chuyên môn du lịch còn hạn chế. Nhiều lao động chưa được trang bị đủ kiến thức, kỹ năng, kỹ thuật nghiệp vụ, đặc biệt là kỹ năng giao tiếp, văn hóa ứng xử, tinh thần, thái độ phục vụ và khả năng ngoại ngữ.

*Thứ ba*, kỹ năng nghiệp vụ, kỹ năng hỗ trợ của nhiều lao động nghề du lịch còn hạn chế, tác phong làm việc chưa chuyên nghiệp; tỷ lệ lao động có thể đáp ứng yêu cầu của vị trí việc làm ngay sau khi tuyển dụng còn thấp, số lao động cần đào tạo lại chiếm tỷ lệ không nhỏ.

*Thứ tư*, chưa có sự ổn định về đội ngũ lao động du lịch trong các doanh nghiệp, đặc biệt là tại các doanh nghiệp nhỏ; chế độ đãi ngộ về tiền lương, chính sách xã hội chưa nhất quán, liên tục.

*Thứ năm*, nhận thức về việc làm, nghề nghiệp của người lao động chưa đầy đủ nên tinh thần trách nhiệm, tâm huyết, sáng tạo chưa cao.

*Thứ sáu*, chưa có chuẩn quốc gia về chất lượng nhân lực du lịch theo từng vị trí công việc; chương trình đào tạo về du lịch chưa được chuẩn hóa, cả đầu ra của các cơ sở đào tạo cũng như đầu vào của các cơ sở sử dụng lao động du lịch.

*Thứ bảy*, công tác đào tạo lao động nghề du lịch chưa được quan tâm đúng mức, chưa thống nhất, chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển cũng như tính nhạy cảm của một ngành kinh tế tổng hợp, đặc biệt khi ngành du lịch toàn cầu đối mặt với đại dịch Covid-19, cách thức, hình thức đào tạo buộc phải thay đổi để thích ứng với điều kiện thực tế.

*Thứ tám*, đội ngũ chuyên gia du lịch, đặc biệt trong từng lĩnh vực chuyên sâu về du lịch còn ít; đội ngũ giáo viên, giảng viên, cán bộ quản lý giáo dục trình độ cao tại các cơ sở đào tạo du lịch còn thiếu.



*Thứ chín, liên kết đào tạo giữa cơ sở đào tạo du lịch với các cơ sở kinh doanh du lịch còn hạn chế; đào tạo vẫn nặng về lý thuyết, thực hành còn ít.*

Việt Nam được UNWTO đánh giá là một trong 10 quốc gia có tốc độ tăng trưởng du lịch nhanh nhất thế giới. Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030 được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt kèm theo Quyết định số 147/QĐ-TTg ngày 22/01/2020 đã đặt ra mục tiêu “*Đến năm 2030, du lịch thực sự là ngành kinh tế mũi nhọn và phát triển bền vững. Việt Nam trở thành điểm đến đặc biệt hấp dẫn, thuộc nhóm 30 quốc gia có năng lực cạnh tranh du lịch hàng đầu thế giới, đáp ứng đầy đủ yêu cầu và mục tiêu phát triển bền vững. Tổng thu từ khách du lịch đạt 3.100 - 3.200 nghìn tỷ. Phần đầu đón ít nhất 50 triệu lượt khách quốc tế và 160 triệu lượt khách nội địa.*” Đồng thời cũng dự báo về nhu cầu lao động “*Đến năm 2025, tổng lao động được dự báo tăng lên 5,5 -5,6 triệu, trong đó có khoảng 2 triệu lao động trực tiếp. Đến năm 2030, tạo ra khoảng 8,5 triệu lao động, trong đó có khoảng 3 triệu lao động trực tiếp*”.

Để có thể hiện thực hóa mục tiêu trên, ngành du lịch Việt Nam cần nỗ lực nhiều hơn nữa, đặc biệt đội ngũ nhân lực, lao động nghề để hoàn thiện kỹ năng, nâng cao năng lực thích ứng, góp phần tạo ra những sản phẩm, dịch vụ hoàn thiện nhất đáp ứng yêu cầu phát triển của du lịch Việt Nam trong bối cảnh mới, đủ sức cạnh tranh với các quốc gia phát triển du lịch trong khu vực Đông Nam Á và là điểm sáng bản đồ du lịch thế giới.

Với những mong muốn, yêu cầu cụ thể như vậy, trong phạm vi hội thảo này, chúng tôi mong muốn quý vị đại biểu tập trung trao đổi, thảo luận vào ba nội dung chính sau:

*Một là, đánh giá đúng thực trạng lao động nghề du lịch trên cả nước; thực trạng về công tác đào tạo lao động nghề du lịch ở Việt Nam. Có hay chưa sự động bộ từ hệ thống đào tạo nguồn nhân lực du lịch đến cơ quan quản lý nhà nước và doanh nghiệp du lịch? Các vấn đề về tiêu chuẩn nghề và chương trình đào tạo.*

*Hai là, chỉ ra được những tồn tại, hạn chế về lao động du lịch trong từng lĩnh vực nghề. Những yêu cầu của lao động nghề đáp ứng nhu cầu thực tiễn kinh doanh du lịch, đổi mới phương pháp làm việc, khả năng ứng dụng công nghệ...trong xu thế hội nhập và phát triển du lịch theo hướng bền vững.*

*Ba là cùng tìm kiếm, đưa ra các sáng kiến, khuyến nghị, định hướng cũng như giải pháp phù hợp để phát triển lực lượng lao động nghề du lịch của Việt Nam đủ về số lượng, đạt về chất lượng, phù hợp với sự phát triển của khoa học công nghệ, của cách mạng công nghệ 4.0, sự thay đổi trong mô hình kinh doanh du lịch, cạnh tranh hiệu quả trên thị trường lao động du lịch khu vực, quốc tế, đáp ứng yêu*

cầu phát triển du lịch Việt Nam trong bối cảnh cạnh tranh và hội nhập quốc tế ngày càng sâu sắc hiện nay và trước mắt là cùng vượt qua khủng hoảng của đại dịch Covid-19.

Với ý nghĩa đó, Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch mong muốn quý vị đại biểu tham dự hội thảo hôm nay bằng kinh nghiệm và nhiệt huyết của mình, tích cực tham gia thảo luận, đóng góp ý kiến, sáng kiến và gợi ý xung quanh những nội dung và vấn đề đề cập trên. Chúng ta cùng nhận thức được rằng, nguồn nhân lực du lịch vừa là vấn đề trước mắt vừa là vấn đề lâu dài trong phát triển du lịch bền vững và cần thiết có sự đổi mới, sáng tạo, phát triển, góp phần hiện thực hóa mục tiêu phát triển du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn của đất nước.

Xin chúc Quý vị đại biểu sức khỏe, thành công và hạnh phúc.

*Xin trân trọng cảm ơn./.*

# PHẦN I

## TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ VÀ THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG LAO ĐỘNG NGHỀ DU LỊCH Ở VIỆT NAM



# HOÀN THIÊN CÁC TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ TRONG HOẠT ĐỘNG DU LỊCH Ở VIỆT NAM

*PGS.TS. Lê Anh Tuấn*

*Vụ trưởng Vụ Đào tạo – Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch*

## **Đặt vấn đề:**

Trong bối cảnh hiện nay, nhà nước ta đã xác định cần thiết phải tăng cường công tác đào tạo theo nhu cầu xã hội, định hướng hội nhập, đảm bảo đáp ứng yêu cầu dịch chuyển lao động trong khu vực và quốc tế. Tại Việt Nam, du lịch là một một trong các lĩnh vực tham gia hội nhập sớm, cũng là một trong 8 lĩnh vực tham gia thực hiện thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau và thực hiện dịch chuyển lao động trong ASEAN. Trong những năm qua, du lịch Việt Nam đã có những bước phát triển ấn tượng trong nhiều chỉ số, từ lượng khách du lịch đã vượt chỉ tiêu được xác định trong chiến lược và quy hoạch phát triển du lịch giai đoạn 2010-2020, hoạt động đầu tư du lịch được tăng cường, nhiều tập đoàn hoạt động trong lĩnh vực du lịch của Việt Nam có những bước tăng trưởng mạnh, làm thay đổi hình ảnh, bộ mặt của du lịch Việt Nam.

Nguồn nhân lực du lịch cũng được quan tâm phát triển nhằm mục tiêu đáp ứng yêu cầu phát triển của ngành. Lực lượng lao động trong du lịch tăng về số lượng và nâng cao về chất lượng, từng bước đáp ứng với sự phát triển của ngành du lịch. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã có những đánh giá về vấn đề này, cụ thể: Lao động trong du lịch mặc dù đã có những bước phát triển vượt bậc thời gian qua, tuy nhiên vẫn tồn tại thực trạng, còn thiếu tính chuyên nghiệp, thiếu lao động có kỹ năng nghề và trình độ chuyên môn cao, kỹ năng mềm và khả năng giao tiếp bằng ngoại ngữ còn nhiều hạn chế, trình độ quản lý còn yếu, vấn đề đào tạo phát triển đội ngũ nhân lực chưa gắn với yêu cầu thực tiễn, hội nhập quốc tế.

Theo đó, trong bối cảnh mới với những yêu cầu mới về số lượng, chất lượng và cơ cấu đội ngũ nhân lực đòi hỏi có những bước phát triển nhằm giải quyết những vấn đề bất cập, hạn chế của nguồn nhân lực hiện nay, trong đó vấn đề quan trọng đặt ra là cần đội ngũ lao động có kỹ năng nghề, có đủ các năng lực cần thiết đáp ứng việc cung cấp các sản phẩm dịch vụ du lịch có chất lượng thỏa mãn nhu cầu của khách du lịch, nâng cao hình ảnh du lịch Việt Nam, năng lực cạnh tranh của nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh hiện nay.

## **1. Quy định pháp luật về Tiêu chuẩn kỹ năng nghề:**

Tiêu chuẩn kỹ năng nghề được quan tâm trong những năm gần đây, trong bối cảnh thực tiễn đòi hỏi các lao động cần phải có kỹ năng để đảm bảo chất lượng sản phẩm tạo ra và gia tăng năng suất lao động; bên cạnh đó, trong bối cảnh hội nhập sâu rộng, có dịch chuyển lao động giữa các quốc gia trong khu vực và trên thế giới trở thành phổ biến, việc tăng giá trị của nhân công là vấn đề đặc biệt quan trọng đối với các quốc gia trong đó có Việt Nam.

Nhận thức được vấn đề này, bên cạnh Bộ Luật Lao động, Việt Nam cũng đã xây dựng và ban hành Luật Việc làm và các văn bản hướng dẫn thi hành có liên quan. Theo Vụ Phổ biến, giáo dục Pháp luật của Bộ Tư pháp: Cùng với sự hình thành và phát triển thị trường lao động trong nền kinh tế thị trường, các quan hệ trong lĩnh vực việc làm ngày càng phát triển đa dạng và linh hoạt hơn; chính sách pháp luật và việc tổ chức thực hiện chính sách pháp luật về việc làm đã và đang bộc lộ nhiều hạn chế; nhiều vấn đề mới về việc làm trong bối cảnh hội nhập kinh tế phát sinh cần được pháp luật điều chỉnh. Trong đó, việc làm là nhu cầu cơ bản của mọi người lao động, giải quyết việc làm là một trong những mục tiêu quan trọng trong các chính sách phát triển kinh tế - xã hội nhưng chưa có một luật riêng điều chỉnh các vấn đề liên quan việc làm, hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về việc làm hiện nay chủ yếu điều chỉnh nhóm đối tượng có quan hệ lao động, còn nhóm đối tượng lao động không có quan hệ lao động nhưng chưa có luật điều chỉnh; vấn đề việc làm được quy định trong nhiều văn bản khác nhau và chủ yếu trong các văn bản dưới luật nên thiếu đồng bộ, chưa thống nhất, ảnh hưởng trong quá trình triển khai, các chính sách hỗ trợ tạo việc làm chưa đủ mạnh để xóa bỏ mọi rào cản, giải phóng năng lực của mọi người lao động cho phát triển kinh tế - xã hội; việc lồng ghép mục tiêu việc làm trong các chương trình phát triển kinh tế - xã hội chưa được quan tâm và thực sự hiệu quả, tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia theo ngành nghề, vị trí công việc chưa được xây dựng; hoạt động đánh giá, cấp chứng chỉ kỹ năng nghề quốc gia chưa được thực hiện để người lao động hoàn thiện năng lực nghề nghiệp của bản thân, đáp ứng nhu cầu sản xuất kinh doanh, gắn đào tạo với sử dụng, phù hợp với xu hướng tiêu chuẩn kỹ năng nghề chung giữa các nước trong khu vực, nhất là khu vực ASEAN...Do đó, việc xây dựng Luật việc làm là cần thiết, phù hợp với các chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước, đáp ứng yêu cầu thực tiễn, bảo đảm yêu cầu hội nhập quốc tế, góp phần thúc đẩy và bảo đảm việc làm theo hướng bền vững cho người lao động.

Ngày 16 tháng 11 năm 2013, Luật Việc làm đã được Quốc hội thông qua có 7 chương và 62 điều quy định 5 nhóm vấn đề, gồm: chính sách hỗ trợ tạo việc làm; thông tin thị trường lao động; đánh giá, cấp chứng chỉ kỹ năng nghề quốc

gia; tổ chức, hoạt động dịch vụ việc làm; bảo hiểm thất nghiệp. Trong đó, Luật Việc làm đã dành Chương IV để quy định về đánh giá, cấp chứng chỉ kỹ năng nghề quốc gia. Chương này gồm 7 điều quy định mục đích, nguyên tắc, nội dung đánh giá, cấp chứng chỉ kỹ năng nghề quốc gia; tổ chức đánh giá kỹ năng nghề; xây dựng, công bố tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia; chứng chỉ kỹ năng nghề quốc gia; quyền và trách nhiệm của người lao động tham gia đánh giá, cấp chứng chỉ kỹ năng nghề quốc gia; những công việc yêu cầu phải có chứng chỉ kỹ năng nghề quốc gia. Như vậy, từ năm 2013, kỹ năng nghề quốc gia, đánh giá cấp chứng chỉ kỹ năng nghề quốc gia được quy định một cách cụ thể.

Để cụ thể hóa các quy định trên đây, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 31/2015/NĐ-CP ngày 24/3/2015 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật việc làm về đánh giá, cấp chứng chỉ kỹ năng nghề quốc gia. Nghị định có 5 chương 38 điều. Trong đó, quy định chi tiết các nội dung về: Điều kiện, thủ tục và thẩm quyền cấp giấy chứng nhận cho tổ chức đánh giá kỹ năng nghề; thủ tục, quy trình đánh giá, cấp chứng chỉ kỹ năng nghề quốc gia; những công việc yêu cầu phải có chứng chỉ kỹ năng nghề quốc gia...

Ngày 24/2/2015, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội với chức năng, nhiệm vụ của mình đã xây dựng và ban hành Thông tư số 56/2015/TT - BLĐTBXH hướng dẫn về xây dựng, thẩm định và công bố tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia.

Như vậy, có thể đánh giá những quy định về tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia và liên quan đã được quy định cụ thể trong hệ thống các văn bản pháp luật hiện hành.

## **2. Tình hình phát triển hệ thống tiêu chuẩn kỹ năng nghề lĩnh vực du lịch tại Việt Nam:**

So với các lĩnh vực khác, du lịch là một lĩnh vực được quan tâm rất sớm trong việc xây dựng và ban hành các Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề cho ngành. Theo đó, khởi đầu bằng sự hỗ trợ của dự án EU giai đoạn 1 đã xây dựng ban hành và đưa vào sử dụng 13 bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (VTOS), gồm: Nghiệp vụ buồng; nghiệp vụ an ninh khách sạn; nghiệp vụ lễ tân; nghiệp vụ nhà hàng; nghiệp vụ chế biến món ăn Việt Nam; nghiệp vụ chế biến món ăn Âu; nghiệp vụ làm bánh Âu; nghiệp vụ đặt giữ buồng khách sạn; nghiệp vụ quản lý khách sạn nhỏ; nghiệp vụ đại lý lữ hành; nghiệp vụ điều hành tour; nghiệp vụ hướng dẫn du lịch; nghiệp vụ đặt giữ chỗ lữ hành. Hội đồng chứng chỉ du lịch Việt Nam cũng đã được thành lập để tổ chức thực hiện việc thẩm định và cấp chứng chỉ kỹ năng nghề du lịch Việt Nam.

Năm 2009, Bộ trưởng du lịch các nước ASEAN đã ký thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau về nghề thuộc lĩnh vực du lịch với 6 nghề: Chế biến món ăn, phục vụ buồng, lễ tân, phục vụ nhà hàng, điều hành tour du lịch và đại lý lữ hành.

Năm 2013, Tổng cục Du lịch đã được dự án EU tài trợ bổ sung, chỉnh sửa theo hướng tiếp cận đơn vị năng lực và đã hài hòa hóa với 6 bộ tiêu chuẩn nghề ASEAN, ban hành Bộ tiêu chuẩn VTOS trong ngành du lịch với 10 nghề: Kỹ thuật chế biến món ăn, phục vụ buồng, lễ tân, phục vụ nhà hàng, điều hành tour du lịch và đại lý lữ hành, hướng dẫn du lịch, thuyết minh du lịch, phục vụ trên tàu thủy du lịch, quản lý khách sạn và vận hành cơ sở lưu trú nhỏ.

Năm 2014, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành Thông tư 01/2014/TT-BVHTTDL về tiêu chuẩn nghề quốc gia lĩnh vực du lịch, trong đó có 8 nghề được quy định, gồm: Kỹ thuật chế biến món ăn, nghiệp vụ nhà hàng, quản trị khách sạn, hướng dẫn du lịch, quản trị lữ hành, quản trị dịch vụ giải trí, thể thao, quản trị khu resort, quản trị du lịch MICE.

Theo các hướng dẫn từ Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội, Thông tư 01/2014/TT-BVHTTDL đã ban hành không còn được áp dụng nữa, quy định về căn cứ xây dựng, người ban hành đã chuyển sang Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, cụ thể là Luật Việc làm, Nghị định 31/2015/NĐ-CP và Thông tư 56/2015/TT-BLĐTBXH. Do đó, việc điều chỉnh lại các Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia để làm cơ sở cho việc đào tạo, cấp chứng chỉ kỹ năng nghề quốc gia và tuyển dụng, quản lý người lao động lĩnh vực du lịch là cần thiết.

Từ tháng 6 năm 2015, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã phối hợp chặt chẽ với Tổng cục Dạy nghề (nay là Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp) Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội trong việc hoàn thiện và thẩm định để ban hành các Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề. Theo đó, năm 2017 và năm 2019, 6 bộ tiêu chuẩn phục vụ buồng và lễ tân, chế biến món ăn, phục vụ nhà hàng, điều hành tour du lịch và đại lý lữ hành đã được thẩm định, ban hành. Năm 2019, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã phối hợp với Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội cập nhật, chỉnh sửa 1 bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề lĩnh vực du lịch: Quản trị khách sạn trên cơ sở Thông tư số 01/2014/TT-BVHTTDL.

Cụ thể hơn, để các bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia lĩnh vực du lịch được áp dụng vào thực tiễn, việc xây dựng các bộ công cụ để triển khai đánh giá cấp chứng chỉ kỹ năng nghề cũng cần thiết. Năm 2018, triển khai thực hiện 02 Bộ Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia ban hành năm 2017 (lễ tân và phục vụ buồng), được sự hỗ trợ của Tổ chức Lao động quốc tế (ILO) và Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch

đã tổ chức xây dựng bộ công cụ đánh giá (ngân hàng câu hỏi) và tổ chức việc đánh giá thí điểm 02 nghề này tại thành phố Huế.

### **3. Một số vấn đề đặt ra:**

Trong thời gian qua, các đơn vị liên quan đã rất cố gắng trong triển khai xây dựng các bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia trong lĩnh vực du lịch, đặc biệt dưới sự hỗ trợ của dự án EU giai đoạn 1 và dự án ERST giai đoạn 2 đã xây dựng và ban hành hệ thống các bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề đã được áp dụng rộng rãi trong ngành du lịch, được doanh nghiệp và người lao động trong ngành đánh giá cao. Tuy nhiên trong thực tiễn có một số vấn đề đặt ra, đã và đang có những ảnh hưởng không nhỏ tới việc hoàn thiện và thực thi các bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia lĩnh vực du lịch.

*Thứ nhất, sự thay đổi trong cách tiếp cận xây dựng tiêu chuẩn kỹ năng nghề.*

Trước đây, đối với các cơ quan quản lý nhà nước, việc xây dựng tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia theo cách tiếp cận các bước thực hiện công việc trong quy trình nghiệp vụ của từng lĩnh vực cụ thể. Điều này, tương ứng với cách tiếp cận của Luật Dạy nghề và khung chương trình đào tạo đối với cơ sở đào tạo, chưa phải là cách tiếp cận đối với người sử dụng lao động.

Giai đoạn sau này, cách tiếp cận có điều chỉnh theo hướng tiếp cận năng lực của người lao động, việc thay thế cách tiếp cận theo các bước thực hiện công việc bằng việc tiếp cận theo hướng các đơn vị năng lực người lao động phải có để hoàn thành một công việc cụ thể trong quy trình chuyên môn nghiệp vụ.

Do vậy, trong thời gian qua, tồn tại nhiều sản phẩm về tiêu chuẩn kỹ năng nghề liên quan đến lĩnh vực du lịch với cách tiếp cận khác nhau, cũng đã có những khó khăn đối với việc áp dụng các bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề lĩnh vực du lịch.

*Thứ hai, hạn chế về nguồn lực và độ trễ về thời gian hoàn thiện.*

Việc xây dựng, ban hành các bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia và các nội dung liên quan cần các nguồn lực về tài chính, đội ngũ chuyên gia trong lĩnh vực du lịch tham gia với thời gian dài. Tuy nhiên, để các bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề đã được ban hành thực sự áp dụng được trong thực tế, việc triển khai các bộ công cụ phục vụ cho việc đánh giá, thẩm định và cấp chứng chỉ kỹ năng nghề còn cần nhiều kinh phí và nhân lực để tổ chức thực hiện. Tuy nhiên, do nguồn lực còn thiếu hụt, nguồn nhân lực chưa đủ để hoàn thiện các nội dung liên quan.

Bên cạnh đó, du lịch còn là một trong 8 lĩnh vực được tham gia dịch chuyển lao động trong ASEAN. Do vậy, việc đề xuất với ban thư ký ASEAN về việc công nhận các bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia lĩnh vực du lịch của Việt Nam



tương đương với các bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch của ASEAN là cần thiết, tuy nhiên không thể làm trong một thời gian ngắn.

*Thứ ba, các điều kiện để áp dụng các bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia chưa đồng bộ:*

Hiện nay, việc thành lập các trung tâm thẩm định kỹ năng nghề quốc gia theo quy định mới cần được triển khai thực hiện, đồng thời với nó là việc đào tạo, bồi dưỡng cho đội ngũ các thẩm định viên có đủ các điều kiện để được cấp chứng chỉ theo quy định mới. Trong thời gian qua, được sự hỗ trợ của dự án EU giai đoạn 1 và dự án ERST giai đoạn 2, để triển khai cấp chứng chỉ du lịch Việt Nam theo tiêu chuẩn du lịch Việt Nam (VTOS), hàng trăm đào tạo viên và đánh giá viên được đào tạo, bồi dưỡng và cấp chứng chỉ cho đến thời điểm 2016 với các lĩnh vực du lịch. Đồng thời, sau khi Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau trong ASEAN về nghề du lịch trong (MRA-TP) được triển khai, Việt Nam đã cử một số các đào tạo viên, đánh giá viên đã được công nhận ở trên tham gia tuyển chọn, được ASEAN bồi dưỡng và cấp chứng chỉ, được công nhận là đào tạo viên, đánh giá viên tiêu chuẩn kỹ năng nghề ASEAN. Theo thống kê, hiện nay có 14 đào tạo viên ASEAN và 13 đánh giá viên ASEAN cho 6 nghề du lịch được các quốc gia ASEAN thỏa thuận.

Việc tổ chức đào tạo cho các đào tạo viên, đánh giá viên được triển khai trong khuôn khổ dự án EU và ERST để triển khai tiêu chuẩn VTOS trước đây. Khi các quy định mới như Luật Việc làm được ban hành, hiện nay đội ngũ đào tạo viên, đánh giá viên chưa được tổ chức bồi dưỡng, cấp chứng chỉ công nhận theo quy định mới. Theo quy định, chủ trì nội dung này thuộc thẩm quyền của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.

Bên cạnh đó, việc thành lập hội đồng ngành du lịch quốc gia và hội đồng chứng chỉ du lịch quốc gia cũng chưa được thực hiện. Đây là 2 cơ quan được quy định trong Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau về nghề du lịch trong ASEAN, hiện nay, Việt Nam đang sử dụng Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ Du lịch (VTCB) được thành lập năm 2006, đề nghị với Ban thư ký ASEAN thay thế và thực hiện đồng thời các chức năng của 2 hội đồng nêu trên trong quá trình chờ các hội đồng riêng biệt được thành lập theo quy định mới.

Như vậy, trong thời gian tới đây, còn nhiều công việc cần phải triển khai thực hiện như: Hoàn thiện các bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia đề xuất với Ban thư ký ASEAN để công nhận tương đương, thành lập các trung tâm thẩm định kỹ năng nghề quốc gia, hình thành mạng lưới các đào tạo viên, đánh giá viên trong nước và ASEAN, tổ chức thẩm định và đánh giá cấp chứng chỉ kỹ năng

ngành để thực hiện dịch chuyển lao động; thành lập 2 hội đồng theo đúng quy định của ASEAN (hội đồng ngành quốc gia và Hội đồng chứng chỉ quốc gia) thay thế cho Hội đồng VTCB hiện nay đang được Việt Nam đăng ký với ASEAN thực hiện chức năng của cả 2 hội đồng nêu trên.

#### **4. Một số định hướng giải pháp:**

*Thứ nhất, hoàn thiện hệ thống chuẩn kỹ năng nghề, các bộ công cụ liên quan:*

- Triển khai việc hoàn thiện các bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia phù hợp với ASEAN. Đề xuất với ASEAN công nhận các Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia Việt Nam tương thích với các Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề ASEAN để triển khai thực hiện trong thực tiễn.

- Xây dựng các bộ công cụ liên quan, cụ thể như ngân hàng câu hỏi sử dụng trong thẩm định kỹ năng nghề, làm căn cứ cho các trung tâm thẩm định kỹ năng nghề, các đánh giá viên triển khai thực hiện.

*Thứ hai, triển khai thành lập hệ thống các trung tâm đánh giá kỹ năng nghề và đội ngũ thẩm định viên:*

Xây dựng mạng lưới các trung tâm thẩm định kỹ năng nghề quốc gia theo quy định mới, đáp ứng yêu cầu của thực tiễn xã hội trên cơ sở rà soát các trung tâm thẩm định kỹ năng nghề du lịch trước đây của ngành du lịch trên cơ sở cập nhật, bổ sung các điều kiện theo quy định mới.

Đồng thời, rà soát đánh giá lại đội ngũ thẩm định viên, đánh giá viên VTOS trước đây, tổ chức đào tạo bồi dưỡng bổ sung kiến thức, quy định mới và cấp giấy chứng nhận thẩm định viên theo quy định mới để thực hiện các nhiệm vụ tại các trung tâm thẩm định kỹ năng nghề lĩnh vực du lịch.

*Thứ ba, thành lập các Hội đồng ngành du lịch và Hội đồng chứng chỉ quốc gia lĩnh vực du lịch:*

Các hội đồng nêu trên sẽ quyết định chuẩn năng lực các bậc trình độ, chuyên môn nghiệp vụ trong lĩnh vực nghề du lịch; đồng thời là tổ chức cấp chứng chỉ nghề quốc gia lĩnh vực du lịch. Việc thành lập các hội đồng nêu trên là một trong các yêu cầu của hội nhập khu vực và thế giới đối với lĩnh vực du lịch. Việc thành lập các hội đồng trên đây cần được triển khai sớm trong thực tiễn để việc hoàn thiện các bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề lĩnh vực du lịch và việc cấp chứng chỉ kỹ năng nghề diễn ra theo đúng quy định.

*Thứ tư, tăng cường sự phối hợp liên ngành trong triển khai thực hiện tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch quốc gia:*

Việc phối kết hợp chặt chẽ giữa các chủ thể liên quan gồm Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch và các đơn vị chức năng liên quan khác là thực sự cần thiết để đảm bảo việc hoàn thiện, thực thi hệ thống các bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch quốc gia một cách phù hợp với định hướng mục tiêu phát triển ngành du lịch trong thời gian tới./.

## **TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Ban thư ký ASEAN (2009), *Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau về nghề du lịch trong ASEAN*.
2. Bộ VHTTDL (2020), *Đề án “Đào tạo nhân lực du lịch cấp cao, đào tạo viên, đánh giá viên nhằm đẩy mạnh thực hiện Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau về nghề Du lịch trong ASEAN đến năm 2035”*.
3. Bộ VHTTDL (2014), *Thông tư số 01/2014/TT-BVHTTDL về việc ban hành các tiêu chuẩn nghề quốc gia lĩnh vực du lịch*.
4. Bộ LĐTBXH (2015), *Thông tư số 56/2015/TT-BLĐTBXH hướng dẫn về xây dựng, thẩm định và công bố tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia*.
5. Chính phủ (2015), *Nghị định số 31/2015/NĐ-CP Hướng dẫn chi tiết thi hành một số điều của Luật Việc làm*.
6. Quốc hội (2013), *Luật Việc Làm*.
7. Quốc hội (2006), *Luật Dạy nghề*.
8. Nguyễn Quốc Tiên (2019), *VTOS - chuẩn kỹ năng nghề cần thiết trong chương trình đào tạo nguồn nhân lực du lịch theo định hướng ứng dụng nghề nghiệp tại POU*. <http://www.pou.edu.vn/khoakinhtevaluat/news/vtos-chuan-ky-nang-nghe-can-thiet-trong-chuong-trinh-dao-tao-nguon-luc-du-lich-theo-dinh-huong-ung-dung-nghe-nghiep-tai-pou.251> (truy cập tháng 8 năm 2020).
9. *Vụ Phổ biến, Giáo dục pháp luật, Bộ Tư pháp, Đề cương giới thiệu Luật việc làm*, [www.sbv.gov.vn › webcenter › contentattachfile › idcplg](http://www.sbv.gov.vn/webcenter/contentattachfile/idcplg) (truy cập tháng 8 năm 2020).

# HIỆN TRẠNG LAO ĐỘNG NGHỀ TRONG CÁC CƠ SỞ LƯU TRÚ TẠI VIỆT NAM VÀ NHỮNG VẤN ĐỀ ĐẶT RA

*ThS. Nguyễn Thanh Bình*  
*Vụ Khách sạn – Tổng cục Du lịch*

## **Đặt vấn đề:**

Thực tế tăng trưởng du lịch giai đoạn 2015-2019 đã tác động đột phá đến nhiều ngành, lĩnh vực, trong đó có cơ sở lưu trú du lịch (CSLTDL), vượt xa dự báo của năm 2010 khi xây dựng Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn 2030. Theo đó, năm 2020 dự báo đón 10 - 10,5 triệu lượt khách quốc tế, nhưng từ năm 2016 đã vượt qua con số 10 triệu lượt (trước 4 năm).

Sự tăng trưởng khách du lịch quốc tế và nội địa đã tạo nhu cầu cao về CSLTDL, tăng cơ hội cho các nhà đầu tư và mở ra nhiều cơ hội việc làm. Làn sóng đầu tư tập trung vào các khu nghỉ dưỡng biển, nghỉ dưỡng núi, homestay, khu căn hộ du lịch chia sẻ kỳ nghỉ (timeshare) tại khu vực duyên hải miền Trung và Phú Quốc (Kiên Giang). Tuy nhiên, trong bối cảnh hội nhập ngày càng sâu rộng, các đơn vị đã gặp thách thức về nhiều mặt, trong đó có yếu tố nhân lực chưa theo kịp sự phát triển chung, dù đã huy động cộng đồng, các thành phần kinh tế và hỗ trợ của quốc tế.

Quy hoạch nhân lực du lịch đã xác định mục tiêu: Phát triển nhân lực ngành du lịch có hệ thống; tăng cường số lượng, nâng cao chất lượng, tính chuyên nghiệp và hợp lý hóa cơ cấu nhân lực ngành du lịch; nâng cao năng lực và chất lượng của hệ thống đào tạo du lịch đáp ứng yêu cầu hội nhập khu vực; và nâng cao nhận thức cộng đồng về du lịch và nhân lực ngành du lịch; tạo động lực và lợi thế thúc đẩy du lịch phát triển nhanh và bền vững, thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn.

Có nhiều nhân tố ảnh hưởng đến nhân lực, gồm (1) Các nhân tố khách quan: môi trường vĩ mô, môi trường ngành du lịch; đặc thù địa phương (2) Các nhân tố chủ quan về đội ngũ nhân lực du lịch, đơn vị kinh doanh du lịch.

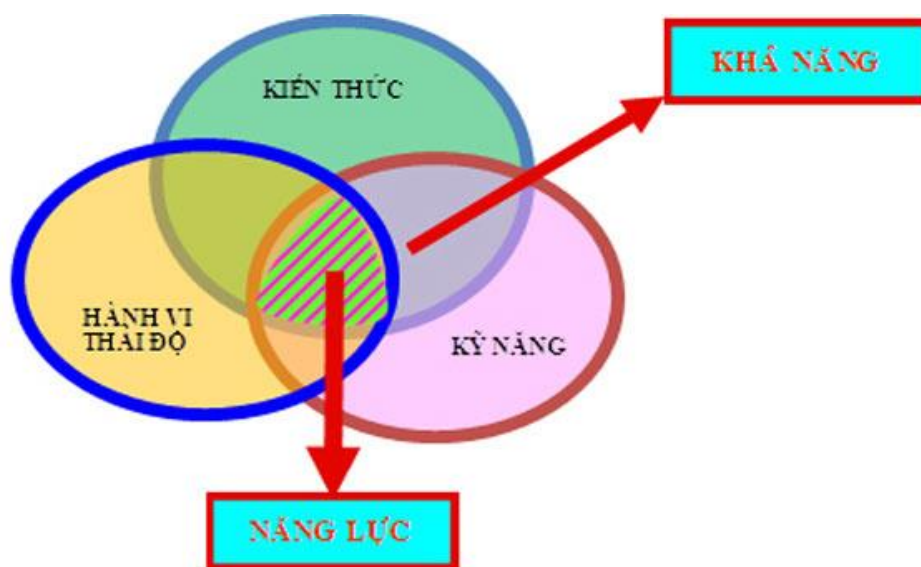
Bài viết này tập trung phân tích hiện trạng đối với lao động nghề trong các CSLTDL, đặc biệt là cách thức đào tạo và quản lý cơ sở để duy trì được lực lượng nhân viên giỏi nghề.

## **1. Lao động nghề trong các cơ sở lưu trú du lịch:**

Cơ sở lưu trú du lịch tại Việt Nam có nhiều loại. Bên cạnh khách sạn và nhà nghỉ du lịch, còn căn hộ du lịch, biệt thự du lịch, làng du lịch, tàu thủy lưu trú du lịch, nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê (homestay), bãi cắm trại du lịch.

Để vận hành cơ sở lưu trú du lịch, bên cạnh nhân sự những ngành như kế toán, tài chính, nhân sự... là những lao động nghề có tính chuyên môn hóa cao trong những bộ phận chức năng, với yêu cầu riêng về chuyên môn nghiệp vụ như lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp, kinh doanh, kỹ thuật, thể thao, sân vườn cây xanh, lái xe... Các lao động nghề được giám sát và điều hành bởi người quản trị các cấp như trưởng nhóm, giám sát, tổ trưởng, tổ phó.

Chất lượng cơ sở lưu trú du lịch phụ thuộc nhiều vào chất lượng nhân lực. Chất lượng nhân lực du lịch phụ thuộc vào năng lực người lao động, thường được đánh giá định kỳ (tuần, tháng, quý, năm) thông qua chỉ số đánh giá hoàn thành công việc, căn cứ bản mô tả công việc hoặc kế hoạch/mục tiêu và ý thức kỷ luật. Công cụ đo lường năng lực theo mô hình ASK – khung năng lực nguồn nhân lực bao gồm thái độ (Attitudes), kỹ năng (Skills), kiến thức (Knowledge) với khung năng lực (tập hợp các năng lực cốt lõi cần có để đáp ứng yêu cầu công việc).



Sơ đồ: Khung năng lực nguồn nhân lực

Nguồn: Internet

Lao động trong CSLTDL có độ tuổi không đều theo lĩnh vực, thay đổi theo từng bộ phận. Lao động đòi hỏi mức tuổi thấp là các bộ phận lễ tân, bar, bàn.

## 2. Đánh giá các yếu tố tác động đến nhân lực cơ sở lưu trú du lịch:

### 2.1. Các nhân tố khách quan:

\* Các nhân tố môi trường vĩ mô:

- Nhà nước và các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch:

Công tác đào tạo được Chính Phủ và các cơ quan quản lý du lịch, quản lý đào tạo quan tâm. Chiến lược phát triển nhân lực ngành Văn hóa, Thể thao và Du lịch đến năm 2020, tầm nhìn 2030 được ban hành; 63 Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch được tập huấn xây dựng chương trình phát triển nhân lực du lịch của địa phương. Các điều kiện tạo thuận lợi cho xã hội hóa đào tạo nhân lực du lịch được đề xuất. Đã đề xuất với Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội danh mục 8 nghề và vị trí làm việc thuộc lĩnh vực khách sạn phải sử dụng lao động qua đào tạo.

Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã ban hành Thông tư số 01/2014 ngày 15/01/2014 ban hành Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia đối với các nghề thuộc nhóm nghề du lịch, trong đó có 6 nghề cho khối khách sạn: dịch vụ nhà hàng, kỹ thuật chế biến món ăn, quản trị khách sạn, quản trị khu resort, quản trị dịch vụ giải trí thể thao, quản trị du lịch MICE.

Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội đã ban hành Quyết định số 1383/QĐ - LĐTBXH ngày 31/8/2017 công bố tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề lễ tân, số 1385/QĐ - LĐTBXH ngày 31/8/2017 công bố tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề phục vụ buồng, số 1167/QĐ - LĐTBXH ngày 20/8/2019 công bố tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề kỹ thuật chế biến món ăn; Dịch vụ nhà hàng, số 895/QĐ - LĐTBXH ngày 30/7/2020 công bố tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề quản trị khách sạn. Các bộ tài liệu này được tích hợp hài hòa với tiêu chuẩn khu vực và quốc tế và nhiều tiêu chuẩn khác.

Liên kết và hợp tác quốc tế về đào tạo nhân lực du lịch đạt kết quả, thu hút tài trợ, kinh nghiệm và công nghệ phát triển nhân lực qua các dự án nâng cao năng lực du lịch do nước ngoài tài trợ (Luxembourg và EU). Một trong những kết quả đó là hệ thống Tiêu chuẩn kỹ năng 13 nghề (VTOS) và thành lập thí điểm Hội đồng cấp chứng chỉ nghề du lịch (VTCB). Bộ tài liệu nghiệp vụ VTOS được các doanh nghiệp du lịch sử dụng đào tạo tại chỗ đạt hiệu quả tốt; quy định tiêu chuẩn giám đốc và nhân viên khách sạn được xây dựng làm cơ sở cho việc sử dụng, đào tạo nhân lực gắn kết với nhau và với nhu cầu xã hội; người có nhu cầu có thể tự học, góp phần nâng cao và công nhận tiêu chuẩn phục vụ cho nhân lực có trình độ cơ bản. Hội đồng VTCB đã cấp chứng chỉ cho hàng nghìn đào tạo viên và nhân viên du lịch. Đã thành lập 14 trung tâm thẩm định tại 14 trường cho các nghề du lịch, hơn 47 trung tâm thẩm định tạm thời tại các doanh nghiệp cho nghề phục vụ buồng, chế biến món ăn, an ninh khách sạn. Cung cấp trang thiết bị cho phòng dạy và kiểm tra lý thuyết, 48 phòng thực hành của 14 trường, trong đó 23 phòng thuộc 9 trung tâm thẩm định tại các trường được VTCB phê duyệt, công nhận để tiến hành thẩm định tất cả nghiệp vụ. 1.806 thẩm định viên 12 kỹ năng nghề được đào tạo. Xây dựng ngân hàng đề thi với hơn 1.600 câu hỏi lý thuyết và thực hành

trình độ cơ bản. Chương trình đào tạo giám đốc khách sạn 4 - 5 sao do chuyên gia nước ngoài giảng dạy đã triển khai năm 2016 – 2017, trong đó có 02 lớp mở tại Hà Nội với sự tham gia của hơn 50 học viên.

Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Tổng cục Du lịch và Hiệp hội Du lịch Việt Nam đã định hướng, hỗ trợ tổ chức bồi dưỡng kiến thức, nâng cao kỹ năng nghề, bồi dưỡng chuyên đề cho quản trị khách sạn. Hiệp hội đào tạo của Hiệp hội du lịch Việt Nam được thành lập.

Sự cố gắng của cơ quan quản lý nhà nước về du lịch trung ương và địa phương khắc phục một phần tình trạng thiếu hụt và yếu kém về nhân lực du lịch.

*- Hệ thống giáo dục – đào tạo:*

Mạng lưới đào tạo du lịch từ sơ cấp, trung cấp, cao đẳng đến đại học được hình thành và mở rộng. Số lượng cơ sở đào tạo tăng nhanh, phủ kín hầu hết các tỉnh; đa dạng về loại hình sở hữu, cấp và ngành nghề đào tạo; phần lớn tập trung ở đô thị, trung tâm du lịch, địa bàn đông dân, tạo thuận lợi cho người học và gắn với nhu cầu sử dụng nhân lực.

Năng lực hệ thống đào tạo nhân lực du lịch được cải thiện dần. Đội ngũ giảng viên, giáo viên, quản lý tăng về số lượng, từng bước được chuẩn hóa. Các cơ sở đã chủ động xây dựng chương trình, giáo trình. Một số khoa, bộ môn du lịch ở trường cao đẳng, trung cấp chuyên nghiệp, dạy nghề đã và đang xây dựng chương trình chuyên ngành/ngành; biên soạn giáo trình, tài liệu tham khảo, chuyên khảo.

Quy mô đào tạo, bồi dưỡng tăng hàng năm, dần gắn với nhu cầu xã hội. Cơ cấu ngành, nghề từng bước chuyển dịch theo hướng tích cực, nhiều ngành, nghề đào tạo mới xuất hiện.

Chất lượng đào tạo nghề khách sạn từng bước được nâng lên do các cơ sở giáo dục nghề nghiệp được triển khai nhiều biện pháp nâng cao chất lượng đào tạo, đặc biệt là kỹ năng nghề của người học nhằm đáp ứng yêu cầu thị trường, tạo cơ hội việc làm sau khi tốt nghiệp.

Theo Diễn đàn Kinh tế Thế giới, du lịch Việt Nam có cải thiện về thứ bậc trên bảng xếp hạng, từ thứ 75/141 quốc gia được đánh giá trong năm 2015 lên 67/136 quốc gia được đánh giá trong năm 2017. Chỉ số "nguồn nhân lực và thị trường lao động" xếp hạng 37 nhưng chỉ số "quy mô đào tạo nhân lực" xếp hạng 69 và "tỉ lệ đào tạo bậc trung cấp" chỉ xếp hạng 67.

*- Yếu tố văn hóa - xã hội và địa lý:*

Thời gian qua, nhận thức của xã hội về ngành du lịch đã thay đổi. Khách sạn thu hút nhiều lao động chất lượng, mặt bằng thu nhập của nhân sự nghề trong

các khách sạn cấp cao từng bước được nâng lên.

Nhu cầu du lịch trở nên phổ biến, thành phần khách du lịch cao cấp đòi hỏi ngành du lịch có sản phẩm phù hợp và nhân lực du lịch có phong cách phục vụ phù hợp.

\* Các nhân tố môi trường ngành du lịch

- *Nhu cầu du khách và xu hướng phát triển du lịch:*

Việt Nam đã đón khách nội địa và khách quốc tế đến từ hơn 160 quốc gia và vùng lãnh thổ, trong đó nhiều khách đến từ các thị trường có khả năng chi trả cao. Mỗi thị trường có nhu cầu khác nhau, đòi hỏi đội ngũ nhân lực phục vụ có kỹ năng, thái độ, kiến thức phù hợp để đáp ứng nhu cầu của từng đối tượng khách.

Trong thời gian tới, xu hướng khách du lịch sẽ hướng tới các trải nghiệm độc đáo, các sản phẩm dịch vụ có lợi cho sức khỏe, an toàn.

- *Thị trường lao động du lịch:* Thị trường lao động hiện phát triển ở mức trung bình, thông tin thị trường lao động du lịch chưa thực sự cập nhật. Giai đoạn 2015 - 2019, dự báo tăng trưởng du lịch thấp hơn thực tế nên triển khai đào tạo nhân lực thấp hơn so với nhu cầu. Do sự phát triển nóng về CSLTDL, một số nơi phải tuyển người quản lý và lao động chưa qua đào tạo, chưa đủ kinh nghiệm, nên chất lượng nhân lực kể cả nhân lực quản trị cấp cao bị hạn chế. Đến năm 2020, do dịch bệnh, hoạt động kinh doanh sụt giảm, thị trường lao động bị thừa, nhiều lao động phải tìm việc làm khác.

- Quan hệ giữa chủ đầu tư và người vận hành: Khi chủ đầu tư có đủ hiểu biết về nghề, tạo điều kiện cho người quản trị điều hành và những lao động tay nghề cao được hoạt động đúng chuyên môn sẽ giảm bớt các ức chế và xích mích không đáng có.

- Phát triển của các hiệp hội nghề: Hiệp hội khách sạn của Việt Nam và địa phương là nơi quan trọng để các nhà quản trị khách sạn gặp gỡ, trao đổi thông tin, kiến thức, kinh nghiệm và hỗ trợ lẫn nhau. Ngoài ra, các hiệp hội bếp, hiệp hội nhân sự, hiệp hội bartender, câu lạc bộ buồng... đã có nhiều hoạt động nhằm phát triển nghề, các hội viên tham gia có cơ hội chia sẻ kinh nghiệm, động cơ phấn đấu, hợp tác và hội nhập quốc tế.

## **2.2. Các nhân tố chủ quan**

*Các nhân tố thuộc về đội ngũ nhân lực ngành du lịch:*

- Nhận thức: Cở sở lưu trú du lịch yêu cầu người lao động tính kiên nhẫn, khả năng chịu đựng cao và thích ứng với môi trường, nên ai không yêu nghề khó trụ lại lâu dài. Có những lao động trẻ thiếu kinh nghiệm, không hiểu hết vai trò,



nhiệm vụ, vị trí làm việc của mình, không đam mê nghề vì tâm lý phải “phục vụ người khác” hoặc không chịu được áp lực thời gian làm việc nhiều, theo ca, đi làm xa nơi ở... nên bỏ nghề sau khi học hay làm một thời gian chuyển nghề gây hiện tượng thiếu cục bộ nhân lực.

- Năng lực thực tại: lao động nghề trong cơ sở lưu trú du lịch tại chỗ nếu có đủ sẽ hạn chế được việc phải tuyển dụng nhân sự từ địa phương khác nhưng rất khó đối với những nơi phát triển du lịch nóng như Phú Quốc, Khánh Hòa, Đà Nẵng.

- Nhu cầu và khát vọng của người lao động: lao động nghề cần nâng cao trình độ, kiến thức, kỹ năng để trở thành người thành đạt trong nghề nghiệp.

#### *Các nhân tố thuộc về ngành du lịch địa phương:*

- Chiến lược phát triển nguồn nhân lực du lịch: Các địa phương có hoạt động du lịch phát triển đã xây dựng chương trình, kế hoạch, hàng năm tổ chức bồi dưỡng nhân lực CSLTDL trên địa bàn. Một số tỉnh/TP quan tâm, chú trọng đào tạo, bồi dưỡng giáo viên, tổ chức và tham dự các kỳ thi tay nghề quốc gia và ASEAN.

- Hoạt động liên kết hỗ trợ phát triển nhân lực du lịch: Liên kết đào tạo đã khắc phục dần tính tự phát, liên kết đào tạo giữa Nhà nước - Nhà trường - Nhà sử dụng lao động đạt những kết quả tốt. Một số cơ sở mời chuyên gia chuỗi khách sạn quốc tế lớn đến huấn luyện hoặc gửi đi học ở cơ sở đào tạo du lịch trong nước. Việc cơ sở đào tạo bồi dưỡng người lao động theo đặt hàng của doanh nghiệp, hiệp hội đã phổ biến hơn.

Những tập đoàn khách sạn lớn có hệ thống đào tạo riêng, nhân sự làm việc tại đó được nâng cao nghiệp vụ, trưởng thành qua thời gian, đáp ứng yêu cầu ở hạng 4 - 5 sao. Lực lượng nhân sự trưởng thành từ đây đã được lan tỏa trong toàn ngành du lịch.

- Yêu cầu công việc và vị trí công tác: các cơ sở lưu trú du lịch chuyên nghiệp thường có quy định cụ thể để làm căn cứ đánh giá và nâng cao năng lực của lao động nghề, gồm trách nhiệm, nhiệm vụ, điều kiện thực hiện công việc.

### **3. Hiện trạng phát triển lao động nghề trong cơ sở lưu trú du lịch:**

#### **3.1. Về cầu nhân lực:**

Theo số liệu thống kê của Tổng cục Du lịch, tính đến tháng 12 năm 2019, tổng số CSLTDL cả nước là 30.000 với 650.000 buồng, gồm 8 loại hình: khách sạn, tàu thủy lưu trú du lịch, biệt thự du lịch, căn hộ du lịch, nhà nghỉ du lịch, homestay, bãi cắm trại du lịch, phân bố ở tất cả các tỉnh thành.

**Bảng 1. Các loại CSLT du lịch Việt Nam tính đến tháng 12 năm 2019**

TT	Cơ sở lưu trú	Số buồng/ căn/ cabin	Số cơ sở	Ghi chú
1	Khách sạn 5 sao	54.000	165	
2	Khách sạn 4 sao	40.000	302	
3	Khách sạn 3 sao	37.841	446	Giảm so với trước
4	Khách sạn 2 sao	51.400	1.253	Giảm so với trước
5	Khách sạn 1 sao	70.500	3.524	Giảm so với trước
6	Khách sạn chưa xếp hạng	95.500	3.296	
7	Căn hộ 5 sao	5.424	13	
8	Căn hộ 4 sao	742	4	
9	Căn hộ 2 sao	22	1	
10	Căn hộ 1 sao	80	3	
11	Căn hộ cao cấp	262	2	
12	Căn hộ đạt chuẩn	954	7	Căn
13	Căn hộ chưa xếp hạng	1.600	1.000	Căn
14	Biệt thự DL cao cấp	15	1	
15	Biệt thự DL đủ điều kiện	1.454	123	
16	Nhà nghỉ DL	115.600	10.467	
17	Homestay	13.500	2.358	Thường tính bằng sức chứa
18	Tàu thủy lưu trú du lịch 2 sao	1.323	80	
19	Tàu thủy lưu trú du lịch 1 sao	815	93	
20	Tàu thủy lưu trú du lịch đủ điều kiện	16	1	
21	Bãi cắm trại du lịch	111	3	Lều
22	Cơ sở lưu trú du lịch chưa xếp hạng khác	160.000	7.000	
	<b>Cộng</b>	<b>651.159</b>	<b>30.142</b>	

Nguồn: Vụ Khách sạn, Tổng cục Du lịch

Nhân lực cần trong CSLTDL ước hơn 500.000 lao động, phân bổ như sau:

**Bảng 2. Lao động trong các cơ sở lưu trú du lịch**

TT	Cơ sở lưu trú	Số buồng/ căn/ cabin	Lao động	Bình quân LĐ/buồng
1	Khách sạn 5 sao	54.000	108.000	2
2	Khách sạn 4 sao	40.000	60.000	1,5
3	Khách sạn 3 sao	37.841	41.625	1,1
4	Khách sạn 2 sao	51.400	41.120	0,8
5	Khách sạn 1 sao	70.500	35.250	0,5
6	Khách sạn chưa xếp hạng	95.500	76.400	0,8
7	Căn hộ 5 sao	5.424	8.136	1,5

TT	Cơ sở lưu trú	Số buồng/ căn/ cabin	Lao động	Bình quân LĐ/buồng
8	Căn hộ 4 sao	742	965	1.3
9	Căn hộ 2 sao	22	18	0.8
10	Căn hộ 1 sao	80	40	0.5
11	Căn hộ cao cấp	262	341	1.3
12	Căn hộ đạt chuẩn	954	572	0.6
13	Căn hộ chưa xếp hạng	1.600	960	0.6
14	Biệt thự DL cao cấp	15	18	1.2
15	Biệt thự DL đủ điều kiện	1.454	872	0.6
16	Nhà nghỉ DL	11.5600	57.800	0.5
17	Homestay	13.500	5.400	0.4
18	Tàu thủy lưu trú du lịch 2 sao	1.323	794	0.6
19	Tàu thủy lưu trú du lịch 1 sao	815	408	0.5
20	Tàu thủy lưu trú du lịch đủ điều kiện	16	8	0.5
21	Bãi cắm trại du lịch	111	33	0.3
22	Cơ sở lưu trú du lịch chưa xếp hạng khác	160.000	64.000	0.4
	<b>Tổng cộng</b>	<b>651.159</b>	<b>502.759</b>	<b>0.77</b>

*Nguồn: Vụ Khách sạn, Tổng cục Du lịch*

Số lượng lao động trên tính với công suất 65-70%.

Trong 4 năm, từ 2015 đến 2019, số CSLTDL đã tăng từ 19.000 lên 30.000 (tăng 11.000 cơ sở), số buồng tăng 1,76 lần từ 370.000 lên 650.000 buồng. Vì vậy, lao động cho khối CSLTDL trung bình mỗi năm cần thêm khoảng 50.000 người.

**Bảng 3. Cơ sở lưu trú du lịch giai đoạn 2015 – 2019.**

Năm	CSLTDL	Tăng trưởng (%)	Số buồng	Công suất sử dụng (%)
2015	19.000	18.7	370.000	55
2016	21.000	10.5	420.000	57
2017	25.600	21.9	508.000	56.5
2018	28.000	9.4	550.000	54.2
2019	30.000	7.1	650.000	52

*Nguồn: Vụ Khách sạn, Tổng cục Du lịch*

Với xu hướng dòng khách tiếp tục hướng về khu vực Châu Á-Thái Bình Dương, trong đó, Việt Nam như ngôi sao đang lên trong ASEAN, dự báo tăng trưởng du lịch Việt Nam 10 năm tới khá lạc quan với tốc độ tăng trưởng về khách khoảng 15-20%. Tuy nhiên, năm 2020, xảy ra cú sốc rất lớn với ngành du lịch, cả thế giới chao đảo vì Covid-19, bệnh viêm đường hô hấp cấp do chủng mới của

virus corona được phát hiện lần đầu tiên tại Trung Quốc khiến nền kinh tế nhiều nước bị ảnh hưởng, sản xuất ngừng trệ, ngành du lịch bị ảnh hưởng nghiêm trọng, nhiều cơ sở lưu trú, nhà hàng, dịch vụ vui chơi giải trí phải đóng cửa, vận tải khách hạn chế, chỉ phục vụ những trường hợp cấp thiết. Vì vậy, các dự báo tăng trưởng du lịch sẽ xem xét lại theo các kịch bản khác và nhu cầu nhân sự cho khối CSLTDL sẽ giảm nhiều so với thời gian trước vì chỉ phục vụ được một phần thị trường nội địa trong năm 2020 - 2021, thị trường du lịch quốc tế sẽ phục hồi chậm hơn trong các năm sau.

Năm 2020, hàng chục nghìn lao động khối cơ sở lưu trú du lịch mất việc chuyển sang lĩnh vực khác, có thể gây thiếu hụt lao động có tay nghề tốt khi du lịch phục hồi, nếu không có sự chuẩn bị lực lượng cho giai đoạn 2021-2022.

Với đặc thù ngành dịch vụ, chủ yếu là phục vụ, CSLTDL thu hút lao động đa dạng, từ giản đơn đến trình độ cao. Nhiều bộ phận không đòi hỏi trình độ văn hóa cao, các bộ phận như phục vụ buồng, tạp vụ, vệ sinh, chăm sóc cây cảnh, bảo vệ... chiếm tỷ trọng lớn, cần được đào tạo nghề. Những bộ phận cần chuyên môn sâu là lễ tân, bếp, pha chế, kinh doanh, tin học, kỹ thuật, quản trị. Những bộ phận trực tiếp tiếp xúc với khách yêu cầu có trình độ ngoại ngữ.

### ***3.2. Về nguồn cung nhân lực và đào tạo:***

Theo Báo cáo đánh giá năng lực cạnh tranh du lịch và lữ hành của Diễn đàn Kinh tế Thế giới (WEF, năm 2017), Việt Nam đứng thứ 67 trong 136 quốc gia về năng lực cạnh tranh du lịch và lữ hành, trong đó chỉ số cạnh tranh trụ cột thứ 4 về nguồn nhân lực và thị trường lao động, Việt Nam được đánh giá chung xếp hạng 37, trên nhiều nước trong khu vực như Thái Lan (40), Philippines (50), Indonesia (64), Lào (65) Campuchia (110).

Theo WEF, năm 2016, du lịch Việt Nam đã tạo ra tổng số 4.003.000 việc làm (chiếm 7,3% tổng số lao động trong các ngành kinh tế), trong đó có 1.959.500 lao động trực tiếp (chiếm 3,6% tổng số lao động trong các ngành kinh tế). Con số tương ứng này tăng 2,3% (đạt 4.095.000) và 2,5% (đạt 2.009.500) trong năm 2017; đạt 2,5 triệu năm 2019.

Theo thống kê sơ bộ, ngành du lịch năm 2019, cả nước có trên 2,5 triệu lao động, trong đó 860.000 lao động trực tiếp với 45% được đào tạo chuyên ngành du lịch, 35% được đào tạo chuyên ngành khác, 20% chưa qua đào tạo.

Giai đoạn 2015-2019, bất động sản du lịch cao cấp thu hút đầu tư của toàn xã hội. Với nhiều đòn bẩy tài chính hấp dẫn, nhiều nhà đầu tư hình thành các chuỗi khách sạn mới, chưa ổn định cơ sở này đã mở thêm cơ sở khác, khiến xảy ra tình trạng thiếu hụt và cạnh tranh nhân sự ở khối 4-5 sao do nhân lực CSLTDL

không tăng kịp (chỉ đáp ứng 80% nhu cầu với công suất trung bình 55%), tạo ra sự dịch chuyển lao động cấp cao từ các địa phương và các quốc gia. Tuy nhiên, năm 2020, do ảnh hưởng của đại dịch Covid-19, một số cơ sở đóng cửa hoặc phải hoạt động cầm chừng nên lao động nghề CSLTDL đang từ chỗ thiếu hụt lớn chuyển sang dư thừa. Đây là thời điểm để rà soát, củng cố, đào tạo và sắp xếp lại đội ngũ nhân sự trong toàn quốc, chuẩn bị cho thời kỳ phát triển mới trong giai đoạn 2021-2025.

*Về số lượng*, lực lượng lao động trực tiếp trong khối CSLTDL khoảng 400.000 người, tăng hàng năm theo tốc độ tăng của CSLTDL nhưng năm 2019 mới đáp ứng 80% nhu cầu với công suất trung bình 53%, định mức 0,6 lao động/buồng. Bên cạnh những người làm việc lâu năm, có nhiều cống hiến và những chuyên gia, nghệ nhân tuổi cao, đã xuất hiện lao động trẻ, được đào tạo cơ bản, năng động, tự tin, dám nghĩ, dám làm, trình độ nhiều mặt và năng lực ngày một nâng cao, cố gắng tìm tòi, tiếp thu nhanh kiến thức mới và có ý chí vươn lên lập thân, lập nghiệp. Tuy nhiên, cơ cấu chưa đồng bộ, thiếu trầm trọng nhân lực có chuyên môn cao, đặc biệt là quản trị cấp cao nên nhiều CSLTDL phải tuyển người điều hành hạn chế về kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm quản lý. Tại các CSLTDL đạt tiêu chuẩn, định mức trung bình chỉ khoảng 0,46 lao động/buồng. Một số trung tâm du lịch thiếu lao động cục bộ thời kỳ cao điểm như dịp lễ, Tết, cuối tuần, mùa hè ở các khu vực biển, các CSLTDL đã sử dụng nhân viên thời vụ (casual) với lực lượng chính là đội ngũ sinh viên. Tình trạng phổ biến hiện nay là CSLTDL thiếu nhân lực tay nghề cao, trong khi nhiều cử nhân du lịch phải làm những việc đòi hỏi chỉ cần đào tạo ở trình độ thấp hơn.

Bên cạnh sự mất cân đối và thiếu lao động chuyên môn giỏi ở nhiều lĩnh vực, còn có sự mất cân đối theo vùng/miền vì nhân lực phân bố không đều giữa các địa phương, địa giới du lịch; tập trung chủ yếu ở trung tâm du lịch lớn, nơi tài nguyên du lịch đã được khai thác.

*Về chất lượng*, nhân lực nghề CSLTDL còn nhiều mặt chưa đáp ứng nhiệm vụ phát triển du lịch khi hội nhập quốc tế ngày một toàn diện và yêu cầu phát triển kinh tế tri thức.

*Đánh giá chung về thái độ*: Nhìn chung, lao động nghề đạt yêu cầu về thái độ với khách, sự phối hợp lực lượng nhằm hỗ trợ khách du lịch là nỗ lực rất đáng ghi nhận. Tuy nhiên còn hạn chế về ý thức bảo vệ môi trường, phát triển bền vững. Việc lãng phí tài nguyên thiên nhiên, năng lượng, sử dụng đồ nhựa và túi nylon dùng 1 lần vẫn chưa có quyết liệt.

*Đánh giá chung về kỹ năng*: Nhân viên nhiều nơi chưa đáp ứng yêu cầu kỹ

năng nghề, kỹ năng mềm. Nhiều lao động đã được đào tạo nhưng năng lực thực tiễn và kỹ năng chưa tương xứng với bằng cấp, có tình trạng sinh viên mới ra trường chưa đáp ứng công việc, không có kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống kém... nên đơn vị kinh doanh sau khi tuyển phải đào tạo lại. Ở các cơ sở nhỏ, nhiều lao động nghề kiêm nhiệm như vừa dọn phòng vừa làm bếp, vừa làm lễ tân... nhưng chưa có kỹ năng đầy đủ nên còn nhiều hạn chế. Các cơ sở xếp hạng 4-5 sao chất lượng lao động nghề ổn định hơn. Các cơ sở mới thành lập gặp nhiều khó khăn trong việc tuyển dụng, xây dựng lực lượng nhân sự có đủ kỹ năng nghề nghiệp.

*Đánh giá chung về kiến thức:* Kiến thức hội nhập, ngoại ngữ, tin học; năng lực sáng tạo, lãnh đạo, quản lý, quản trị và kinh nghiệm thực tiễn còn hạn chế chưa tương ứng với yêu cầu phát triển của ngành. Nhân viên nhiều nơi chưa được đào tạo, chưa đáp ứng yêu cầu chuyên môn nghiệp vụ và ngoại ngữ... Số lao động sử dụng được công nghệ thông tin chiếm 50%. Nhân viên kinh doanh, lễ tân, phục vụ nhà hàng ở các cơ sở 3 từ sao trở lên... sử dụng ngoại ngữ chủ yếu là tiếng Anh (90%), các tiếng khác chiếm tỷ lệ nhỏ (tiếng Trung 5%, tiếng Pháp 1%, tiếng khác 4%). Ở những nơi phát triển nóng như Phú Quốc hoặc vùng sâu vùng xa (Tây Nguyên, các tỉnh miền núi phía Bắc...) sử dụng nhiều lao động chuyển từ ngành khác sang, kể cả trưởng bộ phận.

Khả năng ngoại ngữ yếu, kỹ năng nghiệp vụ thiếu khiến nhân viên khó phát triển nghề, chuyên môn, khó khăn trong giao tiếp, giao dịch, khiến một số CSLTDL phụ thuộc đơn vị gửi khách, không khai thác được nguồn khách nước ngoài trực tiếp.

Tại các tập đoàn có thương hiệu, các nhân sự quản trị cao cấp thường xuyên tổ chức tập huấn cho người lao động nhằm đạt yêu cầu về chất lượng phục vụ theo tiêu chí của tập đoàn nhưng vẫn hạn chế về ngoại ngữ, kể cả cơ sở được xếp hạng 4-5 sao.

Bên cạnh những người làm việc lâu năm, có nhiều cống hiến và những chuyên gia, nghệ nhân tuổi cao, đã xuất hiện lao động trẻ, được đào tạo cơ bản, năng động, tự tin, dám nghĩ, dám làm, trình độ nhiều mặt và năng lực ngày một nâng cao, cố gắng tìm tòi, tiếp thu nhanh kiến thức mới và có ý chí vươn lên. Tuy nhiên, cơ cấu nhân lực chưa đồng bộ, vẫn thiếu nhân lực quản trị cấp cao có chuyên môn cao, nhiều CSLTDL phải tuyển người điều hành hạn chế về kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm quản lý.

Sự phát triển lao động nghề gặp những hạn chế sau:

Ở một số nơi, người lao động chưa được coi trọng, chế độ lương, chính sách đãi ngộ, điều kiện làm việc chưa được quan tâm đầy đủ, nên khó tuyển nhân

sự, lực lượng lao động thường xuyên thay đổi, cơ sở đào tạo khách sạn khó tuyển sinh viên chất lượng cao.

Một số chủ đầu tư chưa quan tâm đến tuyển chọn, đào tạo, bồi dưỡng lao động. Có những người thành công ở lĩnh vực khác chuyển sang đầu tư khách sạn, can thiệp sâu vào công tác điều hành trong khi thiếu kiến thức quản lý, chưa có định hướng phù hợp, chưa tuyển dụng và sử dụng hiệu quả đội ngũ điều hành, trưởng bộ phận chuyên nghiệp.

Một số CSLTDL chưa sử dụng tốt đội ngũ đào tạo viên để đào tạo tại chỗ.

Việc khắc phục hạn chế về nhân lực quản trị khách sạn cấp cao cần có sự vào cuộc của tất cả bên tham gia, từ cơ quan quản lý, đơn vị đào tạo đến các chủ đầu tư CSLTDL.

*Công tác đào tạo nghề cho CSLTDL:* có 02 hình thức là đào tạo tại các cơ sở đào tạo và đào tạo tại chỗ (“cầm tay chỉ việc”).

Cả nước hiện có 192 cơ sở đào tạo du lịch, trong đó 62 trường đại học có khoa du lịch, 55 trường cao đẳng (với 10 trường chuyên về du lịch, 45 trường có ngành du lịch), 71 trường trung cấp, 4 trung tâm dạy nghề. Với khách sạn, các chuyên ngành chủ yếu ở trình độ trung cấp và dạy nghề là kỹ thuật chế biến món ăn, kỹ thuật phục vụ buồng, bàn, bar và lễ tân; các chuyên ngành ở trình độ cao đẳng và đại học gồm quản trị kinh doanh khách sạn, marketing du lịch. Theo loại hình sở hữu, có cơ sở đào tạo công lập và ngoài công lập, cơ sở đào tạo đầu tư trong nước và cơ sở có vốn đầu tư nước ngoài; theo hình thức tổ chức, có chính quy và không chính quy, hệ ngắn hạn và dài hạn. Hàng năm, các cơ sở đào tạo du lịch cho ra trường khoảng 40.000 lao động, riêng nghề khách sạn khoảng 30.000 người.

Một số cơ sở đào tạo uy tín như trường Trường trung cấp Du lịch và Khách sạn Saigontourist, Trường Cao đẳng Du lịch Huế, Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội, Trường Cao đẳng quốc tế Pegasus, Đại học Thăng Long... có cơ sở thực hành chất lượng cao, đội ngũ giáo viên có kinh nghiệm, đã làm thực tế, tạo điều kiện cho sinh viên có thu nhập ngay từ khi học, tự tin khi làm việc ở các CSLTDL cao cấp. Một số trường có học sinh, sinh viên đạt giải trong các cuộc thi tay nghề quốc gia, thi tay nghề ASEAN và thế giới.

Các khách sạn, khu du lịch liên doanh với nước ngoài, CSLTDL quy mô lớn, cơ sở có chuỗi khách sạn ở nhiều địa bàn đã chú trọng đào tạo lại và đào tạo tại chỗ, nhiều nơi có trung tâm đào tạo riêng. Tại một số khách sạn do các tập đoàn nước ngoài quản lý, trước đây các vị trí chủ chốt phần lớn thuê người nước ngoài như: giám đốc điều hành, trưởng bộ phận chính (giám đốc kinh doanh-sales, bếp trưởng, giám đốc nhà hàng -F&B, giám đốc buồng Housekeeping, Giám đốc

tài chính). Qua thời gian, người Việt Nam được đào tạo tại chỗ, ngoại ngữ tốt hơn, có kinh nghiệm, trưởng thành và được bố trí vào các vị trí trước đây chỉ người nước ngoài đảm nhiệm. Đội ngũ này góp phần không nhỏ trong công tác đào tạo tại chỗ nhân viên CSLTDL.

Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Tổng cục Du lịch và Hiệp hội Du lịch Việt Nam đã định hướng, hỗ trợ tổ chức các khoá bồi dưỡng, ưu tiên nội dung quản trị nhà hàng, lễ tân, phục vụ ăn uống, quản trị lưu trú, tiếp thị, tin học... Nhiều khoá bồi dưỡng chuyên đề được tổ chức cho giám đốc, phó giám đốc khách sạn, nhân viên lễ tân; nhân viên bếp. Một số Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã xây dựng chương trình, kế hoạch, hàng năm tổ chức bồi dưỡng nhân lực CSLTDL trên địa bàn. Một số lượng nhỏ lao động (khoảng 200 người/năm) được đào tạo ở nước ngoài về nước đã gia nhập đội ngũ nhân viên khách sạn.

Ngoài đào tạo trong nước, nhân lực khách sạn được bổ sung thêm bởi lực lượng những người được đào tạo ở nước ngoài về với ngoại ngữ tốt, phong cách chuyên nghiệp.

Tuy nhiên, vẫn còn những hạn chế sau: Công tác đào tạo nghề dù đang hướng tới đạt được các kiến thức, kỹ năng theo các tiêu chuẩn đã được thỏa thuận trong khu vực và mở rộng ra phạm vi toàn cầu nhưng vẫn chưa đạt được kỳ vọng.

Tính liên thông của chương trình là vấn đề cần giải quyết. Một số cơ sở chưa đáp ứng nhu cầu xã hội về nhân lực nghề của cơ sở lưu trú hạng 4-5 sao, chưa có giáo trình thống nhất theo chuẩn chung. Cơ sở vật chất, trang thiết bị của một số cơ sở đào tạo thiếu, lạc hậu, không đồng bộ và còn khoảng cách khá lớn so với các khách sạn 4-5 sao, các khu nghỉ dưỡng cao cấp (resort). So với nhu cầu, đặc biệt thiếu giáo viên tay nghề cao, lực lượng giáo viên cơ hữu mỏng và khác nhau giữa các nhóm trường<sup>4</sup>. Vì vậy, chất lượng đầu ra của một số cơ sở đào tạo chưa đáp ứng nhu cầu, nhân lực đã được đào tạo thiếu kinh nghiệm thực tiễn, thiếu kỹ năng cần thiết, chưa theo kịp yêu cầu của ngành du lịch trong tiến trình hội nhập kinh tế quốc tế. Một số khoá đào tạo chỉ coi trọng chứng chỉ, nhằm mục tiêu “xoá nợ” để đăng ký xếp hạng CSLTDL. Một số khoá bồi dưỡng do chuyên gia nước ngoài dạy phải phiên dịch, tốn thời gian, giảm hiệu quả.

#### **4. Giải pháp phát triển nhân lực nghề trong CSLTDL:**

*Mục tiêu chung:* Quy hoạch nhân lực du lịch đã xác định mục tiêu: Phát triển nhân lực ngành du lịch có hệ thống; tăng cường số lượng, nâng cao chất

---

<sup>4</sup> Các trường công lập và đào tạo chuyên về du lịch hầu hết có tỷ lệ giáo viên cơ hữu cao, các trường ngoài công lập, mới thành lập hoặc mở thêm chuyên ngành Du lịch tỷ lệ giáo viên cơ hữu thấp (thường dưới 50%).



lượng, tính chuyên nghiệp và hợp lý hóa cơ cấu nhân lực ngành du lịch; nâng cao năng lực và chất lượng của hệ thống đào tạo du lịch đáp ứng yêu cầu hội nhập khu vực; nâng cao nhận thức cộng đồng về du lịch và nhân lực ngành du lịch; tạo động lực và lợi thế thúc đẩy du lịch phát triển nhanh và bền vững, thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn.

*Một số giải pháp cụ thể:*

Trong bối cảnh khó khăn do đại dịch Covid, để khắc phục những hạn chế và phát triển lao động nghề trong CSLTDL, chúng tôi đề xuất một số giải pháp như sau:

*Thứ nhất* định hướng nghề tốt từ phụ huynh đến học sinh ngay từ khi đào tạo. Nếu định hướng nghề chưa được chú trọng, dẫn đến nhận thức nghề kém, chất lượng nhân sự và hiệu suất việc làm và chất lượng dịch vụ kém.

*Thứ hai*, bám sát yêu cầu trong Tiêu chuẩn Việt Nam, tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia để định hướng các đơn vị trong tuyển dụng, đào tạo và bồi dưỡng nghiệp vụ, ngoại ngữ đáp ứng yêu cầu của từng vị trí việc làm trong cơ sở lưu trú du lịch. Không để tình trạng mỗi nơi đào tạo và hướng dẫn thực hành nghề theo một chuẩn khác nhau.

*Thứ ba*, phối hợp chặt chẽ giữa chủ đầu tư và người vận hành, quản trị cơ sở lưu trú du lịch, phối hợp cùng các cơ quan quản lý, chính quyền địa phương và ban quản lý khu du lịch, triển khai các giải pháp nâng cao nhận thức, ý thức, đạo đức nghề nghiệp của đội ngũ nhân lực trong việc đảm bảo quyền lợi, đáp ứng nhu cầu khách khi cung ứng dịch vụ, chú trọng các dịch vụ có lợi cho sức khỏe, đảm bảo an toàn vệ sinh, nâng cao ý thức bảo vệ môi trường, tạo an tâm cho du khách.

Có chính sách lương theo bậc/năng lực để khuyến khích nhân viên học nâng cao kiến thức, kỹ năng.

*Thứ tư*, hình thành trung tâm thẩm định nghề du lịch theo quy định của pháp luật, phù hợp với quy định của ASEAN, xác lập hệ thống thẩm định viên đủ tiêu chuẩn trong nước và khu vực ASEAN. Điều này nhằm đảm bảo chất lượng công tác đào tạo nhân lực ngành, đáp ứng yêu cầu công việc trong nước lẫn khu vực.

*Thứ năm*, củng cố, nâng cao chất lượng đầu ra đối với đội ngũ lao động nghề của các cơ sở đào tạo du lịch, nâng cao năng lực và chất lượng của công tác đào tạo nghề. Quản lý chặt chẽ chất lượng đào tạo. Tổ chức cho học sinh, phụ huynh và doanh nghiệp bình chọn uy tín, chất lượng của các trường trên website.

Kết hợp và liên thông giữa các cấp độ đào tạo, giữa các chuyên ngành đào tạo đặc biệt là ngoại ngữ để đáp ứng nhu cầu nguồn nhân lực, đảm bảo liên kết chặt chẽ và cân đối giữa các bậc đào tạo, ngành nghề đào tạo.

Phát triển chương trình, giáo trình; xây dựng và áp dụng tiêu chuẩn chức danh nghề du lịch, áp dụng chương trình đào tạo theo hướng gắn với thực tiễn phù hợp thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau trong ASEAN, đảm bảo chuẩn đầu ra phù hợp.

Thay đổi cách thức đào tạo phù hợp với các mùa du lịch để điều kiện thực hành thuận lợi hơn. Đào tạo, đào tạo lại, bồi dưỡng theo hướng tiếp cận năng lực, tăng cường kỹ năng nghiệp vụ và ngoại ngữ, kỹ năng lãnh đạo, quản trị rủi ro, ứng phó với các tình huống khẩn cấp hay bất khả kháng.

Đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật, tăng cường năng lực cơ sở đào tạo du lịch, cải thiện cơ sở thực hành. Xây dựng mô hình trung tâm thực hành nghề, khách sạn trường để sinh viên có thể vừa học lý thuyết vừa thực hành tại chỗ, như mô hình khách sạn đệ nhất của Tổng Công ty Du lịch Sài Gòn, khách sạn của trường Cao đẳng Du lịch Huế. Huy động nguồn lực xã hội, đặc biệt các tập đoàn lớn trong bồi dưỡng, đào tạo nhân lực du lịch.

Phát triển, nâng cao năng lực đội ngũ giáo viên, giảng viên, đào tạo viên, mời/tuyển dụng những người có kinh nghiệm, giỏi nghề, đặc biệt là giám đốc điều hành và trưởng bộ phận khách sạn 4 - 5 sao thương hiệu quốc tế làm giáo viên hoặc thỉnh giảng.

Cập nhật các xu hướng như chăm sóc sức khỏe (Wellness), bảo vệ môi trường, phát triển bền vững, tự động hóa trong đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn nhân lực khách sạn.

Đẩy mạnh đào tạo tại chỗ, bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ tại các địa phương và doanh nghiệp, khuyến khích và phát huy hiệu quả đào tạo trực tuyến, chia sẻ giáo trình đào tạo trực tuyến (online), sử dụng đội ngũ đào tạo viên để đào tạo tại chỗ.

Tổ chức đào tạo lại tại chỗ thường xuyên, phối hợp với các cơ sở đào tạo chuẩn bị lực lượng để kịp thời bổ sung lực lượng nhân sự chất lượng cao khi có sự dịch chuyển lao động.

*Thứ sáu*, ứng dụng công nghệ mới, đặc biệt là công nghệ thông tin. Liên kết với các đơn vị cung ứng giải pháp (như FPT), cho người hoạt động trong du lịch làm quen với các công nghệ mới và các phần mềm quản lý tiên tiến áp dụng trong khách sạn.

*Thứ bảy*, tạo môi trường thuận lợi cho phát triển nhân lực du lịch. Nâng cao nhận thức cộng đồng về du lịch, tạo cơ hội tôn vinh và khơi dậy lòng yêu nghề, tâm huyết với cơ sở lưu trú du lịch.

Nhân sự du lịch dễ bị tổn thương hơn các nghề khác, đặc biệt khi kinh tế khó khăn hoặc thiên tai, dịch bệnh xảy ra sẽ bị ảnh hưởng trước tiên và phục hồi sau cùng. Một số vị trí không làm được lâu dài do yêu cầu riêng về độ tuổi như lễ tân, phục vụ bàn... Vì vậy, cần có chính sách hỗ trợ và chuyển đổi nghề những ngành nghề công việc dễ tổn thương.

*Thứ tám*, tăng cường huy động và sử dụng hiệu quả các nguồn lực (tài chính, công nghệ, công sức và kinh nghiệm) trong và ngoài nước cho phát triển nhân lực nghề trong CSLTDL, tạo điều kiện các thành phần tham gia đào tạo, đẩy mạnh hợp tác quốc tế về phát triển nhân lực.

Trao đổi sinh viên và nhân lực du lịch giữa các CSLTDL với các trường/cơ sở đào tạo và kinh doanh du lịch có uy tín trên thế giới, mời chuyên gia nước ngoài giảng dạy.

Tổ chức các hội nghị, hội thảo chia sẻ kinh nghiệm với các chuyên gia du lịch hàng đầu thế giới

*Thứ chín*, tôn vinh kịp thời những lao động có tay nghề cao, đạt nhiều thành tích trong lĩnh vực du lịch, đặc biệt những người có đóng góp với cộng đồng và ngành du lịch, có sáng kiến tốt về bảo vệ môi trường, phát triển bền vững. Các hội thi tay nghề như lễ tân, buồng, chế biến món ăn, bartender... được tổ chức vừa qua đã góp phần nâng cao lòng yêu nghề, chia sẻ kinh nghiệm và kỹ năng của nhân viên các bộ phận trong cơ sở lưu trú du lịch.

Cơ quan quản lý du lịch, các hiệp hội du lịch, hiệp hội nghề, các chủ đầu tư hàng năm có chương trình tôn vinh, khen thưởng và tuyên truyền quảng bá cho các cá nhân có thành tích nổi trội, được khách đánh giá cao, có những hành vi tốt, tuyên truyền rộng rãi, tạo phong trào thi đua và nhân rộng các gương điển hình trong ngành du lịch nói chung và khách sạn nói riêng.

Giai đoạn 2020 – 2030, việc phát triển lao động nghề trong cơ sở lưu trú du lịch nên có trọng tâm cho từng nhóm đối tượng để đạt mục đích hiệu quả, đáp ứng yêu cầu về số lượng và chất lượng, yêu cầu phát triển bền vững, đáp ứng nhu cầu của khách lưu trú ở các cấp độ khác nhau./.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nghị quyết số 39/NQ-CP ngày 04/10/2010 của Chính phủ về việc triển khai xây dựng *Quy hoạch phát triển nhân lực cho các Bộ, ngành và địa phương giai đoạn 2011-2020*, năm 2010.

2. Quyết định số 579/QĐ-TTg ngày 19/4/2011 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt *Chiến lược phát triển nhân lực Việt Nam thời kỳ 2011-2020*, năm 2011.

3. Quyết định số 1216/QĐ-TTg ngày 22/7/2011 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt *Quy hoạch phát triển nhân lực Việt Nam giai đoạn 2011-2020*, năm 2011.

4. Chính phủ Việt Nam về các văn bản luận và dưới Luật hướng dẫn “*Luật Du lịch, Luật Giáo dục, Luật Dạy nghề, Luật Cán bộ, công chức và các nghị định của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành các luật nêu trên. Quyết định số 221/2005/QĐ-TTg ngày 9 tháng 9 năm 2005 của Thủ tướng Chính phủ về việc xây dựng Chương trình Quốc gia phát triển nhân lực đến năm 2020. Các văn bản pháp quy có liên quan: Chiến lược phát triển giáo dục 2001-2010; Quy hoạch mạng lưới trường ĐH-CD thời kỳ 2001-2010; Quy hoạch mạng lưới cơ sở dạy nghề thời kỳ 2001-2010; Chương trình đổi mới giáo dục đại học, dạy nghề*”.

5. Tổng cục Du lịch “*Các báo cáo tổng kết, báo cáo thường niên du lịch*”, năm 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019.

6. Diễn đàn Kinh tế thế giới “*Các báo cáo của diễn đàn kinh tế thế giới*” năm 2016, 2017 và 2018.

7. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành Thông tư số 01/2014 ngày 15/01/2014 về “*Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia đối với các nghề thuộc nhóm nghề du lịch*”, năm 2014.

8. Các Quyết định của Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội số 1383/QĐ-LĐTBXH ngày 31/8/2017 công bố tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề lễ tân, số 1385/QĐ-LĐTBXH ngày 31/8/2017 công bố tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề phục vụ buồng, số 1167/QĐ-LĐTBXH ngày 20/8/2019 công bố tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề Kỹ thuật chế biến món ăn; Dịch vụ nhà hàng, số 895/QĐ-LĐTBXH ngày 30/7/2020 công bố tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề quản trị khách sạn.

# CHẤT LƯỢNG NHÂN LỰC VÀ HIỆN TRẠNG ĐÀO TẠO NGHỀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN TẠI VIỆT NAM

*Đỗ Hồng Xoan*

*Chủ tịch Hiệp hội Khách sạn Việt Nam*

Những năm qua, cùng với sự tăng trưởng, phát triển lượng khách du lịch quốc tế và nội địa thì cơ sở dịch vụ du lịch, trong đó có hệ thống cơ sở lưu trú du lịch cũng phát triển nhanh.

Số liệu thống kê cho thấy tốc độ tăng trưởng của hệ thống cơ sở lưu trú du lịch trong những năm gần đây khá cao. Nếu năm 2010, cả nước mới chỉ có 12.000 cơ sở lưu trú du lịch với 235.000 buồng, thì đến hết năm 2019, toàn ngành đã có 30.000 cơ sở lưu trú với 650.000 buồng (tăng 2,5 lần số lượng cơ sở và tăng 2,6 lần về số lượng buồng so với năm 2010); trong đó có 183 khách sạn 5 sao với 60.506 buồng, 308 khách sạn 4 sao với 40.924 buồng.

Loại hình cơ sở lưu trú du lịch cũng ngày càng đa dạng, phong phú hơn. Ngoài khách sạn thành phố (hotel) và nhà nghỉ du lịch (guest house) là hai loại hình cơ sở lưu trú du lịch chủ yếu, đã phát triển nhiều loại hình lưu trú du lịch khác như khách sạn nghỉ dưỡng (resort), căn hộ du lịch (tourist apartment), biệt thự du lịch (tourist villa), nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê (homestay) ở những địa điểm phù hợp. Đồng thời đã có những loại hình cơ sở lưu trú đặc thù ở một số địa phương như tàu thủy lưu trú du lịch (tourist cruise); hostel; hostel container...

Trong vòng mười năm trở lại đây, đã xuất hiện nhiều cơ sở lưu trú du lịch có quy mô lớn với chất lượng cao và từng bước hình thành chuỗi khách sạn mang thương hiệu Việt của các nhà đầu tư trong nước bên cạnh chuỗi khách sạn của các nhà đầu tư, quản lý nước ngoài.

Về cơ bản, các cơ sở lưu trú du lịch có thứ hạng 4 sao, 5 sao có cơ sở vật chất, trang thiết bị tiện nghi hiện đại, dịch vụ phong phú, được điều hành bởi các nhà quản lý chuyên nghiệp, có chiến lược kinh doanh, quảng bá tiếp thị bài bản, chú trọng đào tạo bồi dưỡng nguồn nhân lực về chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng nghề, ngoại ngữ và giao tiếp nên đạt được chuẩn mực quốc tế, vì vậy, những năm qua, hệ thống cơ sở lưu trú du lịch đã đáp ứng tốt nhu cầu ăn nghỉ của khách cao cấp, phục vụ thành công những sự kiện trọng đại của quốc tế và quốc gia.

Cơ sở lưu trú du lịch ở Việt Nam đã từng bước khẳng định uy tín, tạo dựng được thương hiệu và có khả năng cạnh tranh trên thị trường du lịch quốc tế thông qua việc nỗ lực đầu tư hoặc liên doanh liên kết với các nhà đầu tư có tiềm lực tài

chính để xây dựng cơ sở lưu trú có đẳng cấp; phát triển mạng lưới chuỗi khách sạn trong cùng tập đoàn; thuê và tuyển dụng đội ngũ quản lý giỏi, chuyên nghiệp, quan tâm bồi dưỡng đội ngũ nhân viên phục vụ; mở rộng và nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ nhu cầu đa dạng của khách; xây dựng chiến lược kinh doanh hiệu quả, quảng bá xúc tiến phù hợp...

Có thể thấy, sự phát triển mạnh mẽ của hệ thống cơ sở lưu trú du lịch với hàng loạt các khách sạn cao cấp ra đời trong thời gian gần đây đã góp phần đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của du khách và góp phần nâng cao khả năng cạnh tranh của du lịch Việt Nam với các nước trong khu vực và trên thế giới.

Để tạo nên thành công đó có sự góp phần quan trọng của nhân lực khách sạn với đội ngũ lãnh đạo điều hành, quản lý/giám sát các bộ phận và nhân viên phục vụ trong cơ sở lưu trú du lịch với khoảng 800.000 người (trong đó ước khoảng 180.000 người là quản lý/giám sát các bộ phận trong khách sạn). Chất lượng nguồn nhân lực, chất lượng phục vụ trong các cơ sở lưu trú du lịch đã từng bước được nâng cao do (1) mạng lưới cơ sở đào tạo du lịch ở Việt Nam ngày càng phát triển, (2) công tác đào tạo, bồi dưỡng được các cơ quan chức năng quan tâm (3) và việc tiếp cận với công nghệ quản lý tiên tiến và kỹ năng phục vụ chuyên nghiệp của các tập đoàn quản lý khách sạn nổi tiếng trên thế giới có mặt tại Việt Nam từ nhiều năm nay.

Tuy nhiên, bên cạnh những ưu điểm đã đạt được, nguồn nhân lực khách sạn vẫn có một số hạn chế sau:

Nguồn nhân lực có chuyên môn nghiệp vụ và ngoại ngữ phát triển chưa tương xứng với tốc độ phát triển của hệ thống cơ sở lưu trú du lịch, chưa đáp ứng được yêu cầu thực tế, nhân lực còn thiếu và yếu từ cán bộ quản lý các cấp đến nhân viên phục vụ (yếu về trình độ nghiệp vụ, ngoại ngữ, giao tiếp).

Lực lượng lao động có kỹ năng nghề nghiệp cao, ngoại ngữ giỏi (cả trong quản lý và phục vụ) còn rất thiếu so với yêu cầu nên thường xảy ra tình trạng cạnh tranh, giành giật lao động có trình độ và kinh nghiệm (đặc biệt là cấp giám sát, quản lý bộ phận) giữa các cơ sở lưu trú du lịch trong cùng tỉnh, thành phố hoặc giữa các tỉnh, thành phố trong cả nước.

Một số cơ sở lưu trú du lịch chưa quan tâm đúng mức đến chất lượng của đội ngũ nhân viên phục vụ. Nhiều trường hợp xây xong cơ sở vật chất mới tuyển nhân viên và không quan tâm đào tạo, bồi dưỡng nên chất lượng phục vụ chưa đảm bảo. Hiện tỷ lệ lao động có trình độ học vấn từ cao đẳng trở lên và tỷ lệ lao động được đào tạo đúng về chuyên môn nghiệp vụ còn hạn chế. Chỉ có khoảng 60% tổng số lao động trong các cơ sở lưu trú du lịch được đào tạo qua các trường

lớp nghiệp vụ về khách sạn từ sơ cấp trở lên, còn lại là chưa được đào tạo hoặc đào tạo tại chỗ.

Sự phân bố nhân lực có chuyên môn, nghiệp vụ không đồng đều giữa các vùng miền trong cả nước. Khả năng thu hút nhân lực có trình độ chuyên môn của các cơ sở lưu trú ở các địa bàn xa trung tâm du lịch rất hạn chế. Phần lớn lao động có trình độ, kinh nghiệm, có kỹ năng quản lý điều hành và phục vụ chuyên nghiệp đều tập trung ở các khách sạn từ 3 đến 5 sao tại tỉnh, thành phố lớn và các trung tâm du lịch. Vì vậy nhiều địa phương ở vùng sâu, vùng xa khi xây dựng xong cơ sở lưu trú du lịch chỉ tuyển dụng được lao động có trình độ chuyên môn và kinh nghiệm hạn chế nên không đảm bảo chất lượng phục vụ.

Như vậy, có thể thấy chất lượng nguồn nhân lực khách sạn nói chung và chất lượng nhân lực quản lý, giám sát các bộ phận trong khách sạn nói riêng còn nhiều hạn chế.

Để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực khách sạn, những năm qua các cơ sở đào tạo, cơ quan quản lý nhà nước về du lịch ở trung ương và địa phương, các hiệp hội nghề nghiệp và doanh nghiệp đã có nhiều nỗ lực trong việc tổ chức các khóa đào tạo, bồi dưỡng cho đội ngũ nhân viên phục vụ và đặc biệt là cho đội ngũ quản lý, giám sát các bộ phận.

Theo thống kê chưa đầy đủ, nguồn nhân lực do các cơ sở đào tạo cung cấp hàng năm cho các doanh nghiệp du lịch và khách sạn khoảng 25.000 người, trong đó nhân lực khách sạn chiếm tỷ trọng lớn. Đây là nguồn cung cấp nhân lực rất quan trọng cho hệ thống cơ sở lưu trú du lịch ở Việt Nam, tuy rằng cũng có trường hợp doanh nghiệp vẫn phải đào tạo lại, nhất là các khách sạn do tập đoàn nước ngoài quản lý và trong số đó thì số lượng nhân lực được đào tạo về quản trị khách sạn còn ít, chưa đáp ứng yêu cầu thực tế.

Các dự án về đào tạo nguồn nhân lực du lịch do nước ngoài tài trợ như dự án Luxembourg, dự án phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam do Liên minh Châu Âu (EU) tài trợ với hệ thống đào tạo cấp chứng chỉ VTOS cho các đào tạo viên nghề trong khách sạn những năm qua đã cung cấp cho hệ thống cơ sở lưu trú du lịch hàng nghìn đào tạo viên, làm lực lượng nòng cốt cho nhiều cơ sở lưu trú du lịch, qua đó chất lượng nguồn nhân lực khách sạn cũng từng bước được nâng cao, trong đó có cả đội ngũ quản lý, giám sát các bộ phận.

Những năm gần đây, Hiệp hội Du lịch Việt Nam và Hiệp hội Khách sạn Việt Nam đã chủ trì hoặc phối hợp với các cơ sở đào tạo tổ chức hàng chục khóa bồi dưỡng cho đội ngũ nhân lực quản lý/giám sát các cấp và nhân viên phục vụ cho các khách sạn ở một số tỉnh, thành phố, trong đó có các hội viên của Hiệp hội Khách sạn Việt Nam. Để bổ sung nhân lực nghề quản trị khách sạn cho các khách

sạn, mới đây, Hiệp hội Du lịch Việt Nam đã phối hợp với Trường Quốc tế Imperial tổ chức chương trình đào tạo Quản trị khách sạn quốc tế (16 tuần), được thẩm định và cấp bằng Practical Diploma của tổ chức NCFE (Vương quốc Anh), đối tượng học là sinh viên đã tốt nghiệp các trường cao đẳng, đại học các khối ngành ngoài du lịch. Trong giai đoạn nhân lực khách sạn phải nghỉ việc do dịch bệnh Covid-19, Hiệp hội Khách sạn Việt Nam cũng đã và đang tổ chức các khóa học trực tuyến về các kỹ năng cần thiết cho cán bộ quản lý/giám sát tại khách sạn.

Các Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch và Hiệp hội Du lịch địa phương đã xây dựng chương trình, kế hoạch và hàng năm đã tổ chức các lớp bồi dưỡng nguồn nhân lực khách sạn nói chung và quản trị khách sạn nói riêng cho các cơ sở lưu trú du lịch trên địa bàn.

Một số cơ sở lưu trú du lịch cũng đã chủ động tổ chức lớp bồi dưỡng tại chỗ và mời giảng viên đến giảng dạy hoặc cử quản lý/giám sát bộ phận và nhân viên phục vụ đi đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ ở các cơ sở đào tạo. Một số cơ sở lưu trú quy mô lớn và ở cấp hạng cao (5 sao) thuê tập đoàn quản lý khách sạn nước ngoài đã giúp nâng cao trình độ, năng lực, tính chuyên nghiệp của đội ngũ nhân lực tại cơ sở.

Sự nỗ lực của các cơ sở đào tạo du lịch, của cơ quan quản lý du lịch Trung ương và địa phương, của Hiệp hội Du lịch Việt Nam, Hiệp hội Du lịch các địa phương và các doanh nghiệp trong công tác đào tạo, bồi dưỡng như đã nêu trên đã góp phần quan trọng vào việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực khách sạn nói chung và quản trị khách sạn nói riêng.

Tuy nhiên, để đáp ứng yêu cầu nhân lực khách sạn trong điều kiện hội nhập ngày càng sâu rộng và toàn diện, đặc biệt là nhân lực quản trị khách sạn, cần tập trung một số giải pháp như sau:

***Một số giải pháp để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực:***

*Một là, đối với cơ quan quản lý nhà nước về du lịch:*

Khảo sát, đánh giá về nhu cầu nhân lực về quản trị khách sạn thực tế cần đào tạo, bồi dưỡng của các khách sạn.

Định hướng về nội dung cần bồi dưỡng cho đội ngũ nhân lực quản trị khách sạn.

*Hai là, đối với các cơ sở đào tạo:*

Điều chỉnh nội dung chương trình đào tạo quản trị khách sạn theo chuẩn quốc gia.



Liên kết, phối hợp chặt chẽ với các khách sạn trong công tác đào tạo, bồi dưỡng nhân lực quản trị khách sạn.

*Ba là, đối với các cơ sở lưu trú du lịch:*

Thường xuyên quan tâm đến công tác đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ quản lý các bộ phận và nhân viên phục vụ nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách và đảm bảo tương đồng với trình độ của các nước trong khu vực và thế giới qua việc đào tạo tại chỗ hoặc cử đi đào tạo tại các cơ sở đào tạo du lịch.

Tích cực cử nhân sự tham gia các chương trình đào tạo, bồi dưỡng về quản trị khách sạn và nghề du lịch theo chuẩn quốc gia (các khóa đào tạo bồi dưỡng của Tổng cục Du lịch, Hiệp hội Khách sạn Việt Nam, các Sở quản lý du lịch...), như vậy nguồn nhân lực của các cơ sở lưu trú du lịch sẽ từng bước nâng cao chất lượng theo hướng tiệm cận dần tới các chuẩn mực nghề nghiệp trên thế giới.

Tăng cường mối quan hệ hợp tác với các cơ sở đào tạo để đưa ra yêu cầu đào tạo và để tuyển dụng những sinh viên giỏi sắp ra trường (đặc biệt là sinh viên nghề Quản trị khách sạn) nhằm xây dựng cho mình đội ngũ nhân viên trẻ, năng động có thể đảm nhiệm các vị trí quan trọng hoặc đào tạo lại theo nhu cầu.

Tăng cường liên kết, phối hợp giữa các cơ sở lưu trú du lịch trong công tác đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực. Việc liên kết giữa các cơ sở lưu trú du lịch để đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực sẽ phát huy được thế mạnh của từng doanh nghiệp, tạo nên sức mạnh chung của toàn hệ thống.

Tùy theo cấp hạng, các doanh nghiệp có thể thuê người quản lý của các tập đoàn quản lý khách sạn có thương hiệu của thế giới hoặc trong nước để điều hành kinh doanh, thông qua đó học tập nâng cao trình độ cho đội ngũ nhân viên nói chung và quản lý/giám sát các bộ phận nói riêng.

Sự đồng lòng, chung sức của các cơ sở đào tạo, của các tổ chức xã hội và các doanh nghiệp trong công tác đào tạo, bồi dưỡng sẽ góp phần vào việc thúc đẩy nhanh chóng chất lượng nguồn nhân lực khách sạn Việt Nam, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của du khách, đồng thời góp phần thúc đẩy du lịch thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn vào năm 2030 như định hướng của Nghị quyết số 08/NQ-TW của Bộ Chính trị đã đề ra./.

# THỰC TRẠNG ĐỘI NGŨ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH HIỆN NAY VÀ NHỮNG THÀNH TỰU TRONG QUẢN LÝ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH.

*Vụ Lễ hành, Tổng cục Du lịch*

## **Đặt vấn đề:**

Du lịch là một ngành tăng trưởng quan trọng ở Việt Nam và đóng góp đáng kể khoảng 9,2% vào GDP quốc gia với trên 18 triệu lượt khách quốc tế năm 2019, 85 triệu lượt khách nội địa, tổng thu du lịch đạt 726 ngàn tỷ đồng, tăng 17,1% so với cùng kỳ năm 2018 (TCDL, 2020). Ngày 16/1/2017, Bộ Chính trị đã ban hành Nghị quyết 08-NQ/TW đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn và Luật Du lịch được Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam ban hành ngày 19/6/2017 tạo ra khuôn khổ pháp lý, bao gồm các quy định cụ thể về quản lý hướng dẫn viên du lịch. Luật Du lịch 2017, khoản 11 Điều 3 quy định hướng dẫn viên du lịch (HDVDL) là người được cấp thẻ để hành nghề hướng dẫn du lịch. Điều 58 quy định cụ thể hơn, HDVDL được chia theo phạm vi hành nghề gồm hướng dẫn viên du lịch quốc tế, hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch tại điểm. Theo đó, HDVDL quốc tế được hướng dẫn cho khách du lịch nội địa, khách du lịch quốc tế đến Việt Nam trong phạm vi toàn quốc và đưa khách du lịch ra nước ngoài; HDVDL nội địa được hướng dẫn cho khách du lịch nội địa là công dân Việt Nam trong phạm vi toàn quốc; HDVDL tại điểm được hướng dẫn cho khách du lịch trong phạm vi khu du lịch, điểm du lịch. Một HDVDL chỉ được hành nghề khi đáp ứng các điều kiện:

(a) Có thẻ hướng dẫn viên du lịch;

(b) Có hợp đồng lao động với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lễ hành, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ hướng dẫn du lịch hoặc là hội viên của tổ chức xã hội - nghề nghiệp về hướng dẫn du lịch đối với hướng dẫn viên du lịch quốc tế và hướng dẫn viên du lịch nội địa;

(c) Có hợp đồng hướng dẫn với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lễ hành hoặc văn bản phân công hướng dẫn theo chương trình du lịch; đối với hướng dẫn viên du lịch tại điểm, phải có phân công của tổ chức, cá nhân quản lý khu du lịch, điểm du lịch. Tại Điều 59, Luật Du lịch quy định rõ điều kiện cấp thẻ HDVDL nội địa, quốc tế và tại điểm, trong đó nhấn mạnh: HDVDL nội địa phải tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành hướng dẫn du lịch; trường hợp tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành khác phải có chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa. HDVDL quốc tế phải tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành hướng dẫn

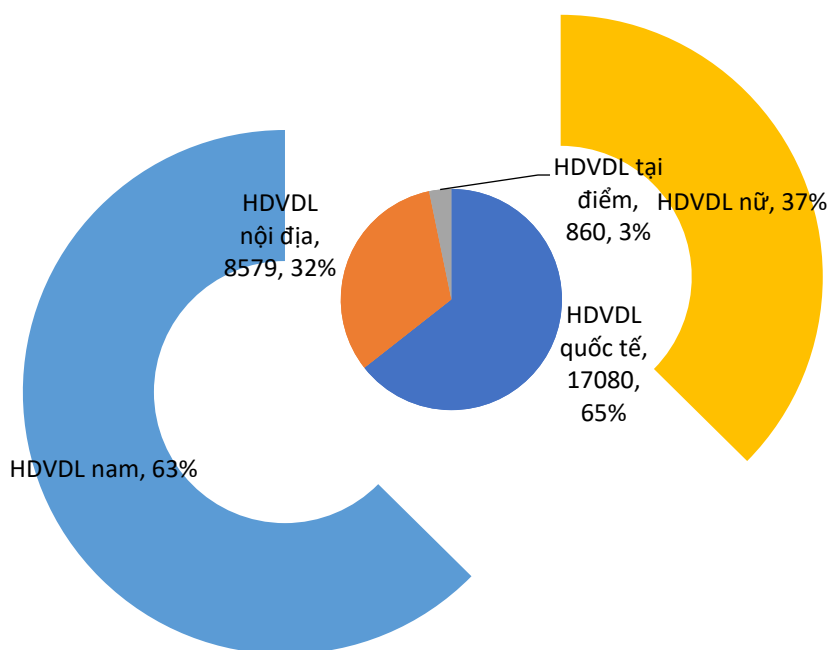
du lịch; trường hợp tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành khác phải có chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch quốc tế; sử dụng thành thạo ngoại ngữ đăng ký hành nghề. HDVDL tại điểm cần phải đạt yêu cầu kiểm tra nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm do cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh tổ chức. (Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam, 2017).

### 1. Thông tin chung về đội ngũ hướng dẫn viên du lịch của cả nước:

Trong 6 tháng đầu năm 2020, các Sở Du lịch/Sở VH TTDL, các tỉnh, thành phố đã cấp mới 1.825 thẻ hướng dẫn viên du lịch, cấp đổi 1.263 thẻ, cấp lại 6 thẻ, 28 thẻ dừng hoạt động.

Tính đến hết tháng 6/2020, cả nước có 26.519 HDVDL, trong đó có 17.080 HDVDL quốc tế, chiếm 64,4%; 8.579 HDVDL nội địa, chiếm 32,4% và 860 HDVDL tại điểm, chiếm 3,2%. Theo ước tính, HDVDL nữ chiếm 37,4%, nam chiếm 62,6%.

**Biểu đồ 1: Số lượng HDVDL phân chia loại hình và giới**



*Nguồn: Tổng cục Du lịch, 2020*

Số lượng hướng dẫn viên quốc tế các ngoại ngữ không cân đối, theo thống kê số liệu hướng dẫn viên du lịch từ năm 2010 đến nay, số lượng hướng dẫn viên du lịch quốc tế nói tiếng Anh luôn chiếm trên 50%, các ngoại ngữ ít thông dụng vẫn duy trì ở số lượng khiêm tốn, không cân xứng với lượng khách du lịch quốc tế đến từ các thị trường du lịch quốc tế khác nhau, dẫn đến sự thiếu hụt cục bộ

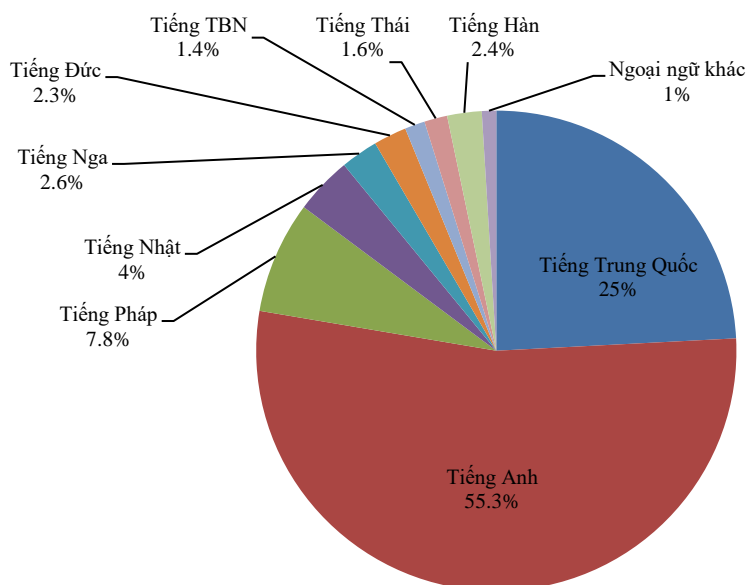
hướng dẫn viên ngoại ngữ ít thông dụng vào mùa cao điểm, như tiếng Hàn Quốc, tiếng Nhật Bản, tiếng Nga...

**Bảng 1: Cơ cấu số lượng hướng dẫn viên quốc tế chủ yếu ở Việt Nam**

Stt	Tên	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Hướng dẫn viên tiếng Anh	9.437	53,4%
2	Hướng dẫn viên tiếng Trung	4.285	24,2%
3	Hướng dẫn viên tiếng Pháp	1.338	7,6%
4	Hướng dẫn viên tiếng Nhật	679	3,8%
5	Hướng dẫn viên tiếng Nga	450	2,5%
6	Hướng dẫn viên tiếng Hàn	417	2,4%
7	Hướng dẫn viên tiếng Đức	385	2,2%
8	Hướng dẫn viên tiếng Thái	265	1,5%
9	Hướng dẫn viên tiếng Tây Ban Nha	247	1,4%
10	Hướng dẫn viên tiếng Ý	104	0,6%;
	<b>Tổng cộng</b>	<b>17.080</b>	<b>-</b>

Nguồn: Tổng cục Du lịch, 2020

**Biểu đồ 2: Cơ cấu tỷ lệ HDVDL quốc tế chia theo ngôn ngữ sử dụng**

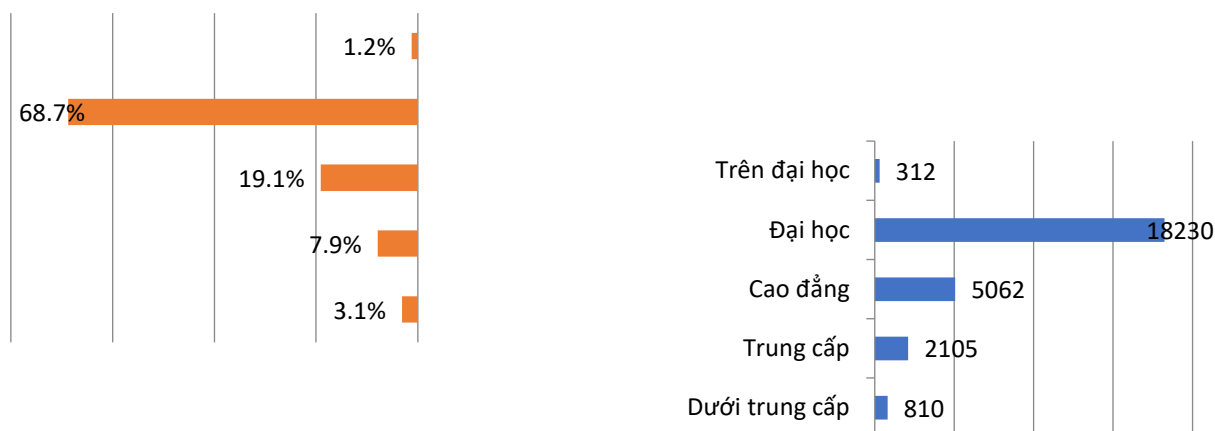


Nguồn: Tổng cục Du lịch, 2020

Về trình độ đào tạo, nhìn chung các HDVDL là người có trình độ, đa phần là người có trình độ từ cao đẳng trở lên. Trong số 26.519 hướng dẫn viên có 801 người trình độ dưới trung cấp 3.1%, 2.105 người trình độ trung cấp 7.9%,

5.062 người trình độ cao đẳng 19,1%, 18.230 người trình độ đại học 68,7%, 312 có trình độ trên đại học 1.2%.

**Biểu đồ 3: Trình độ HDVDL phân chia theo các cấp độ đào tạo**

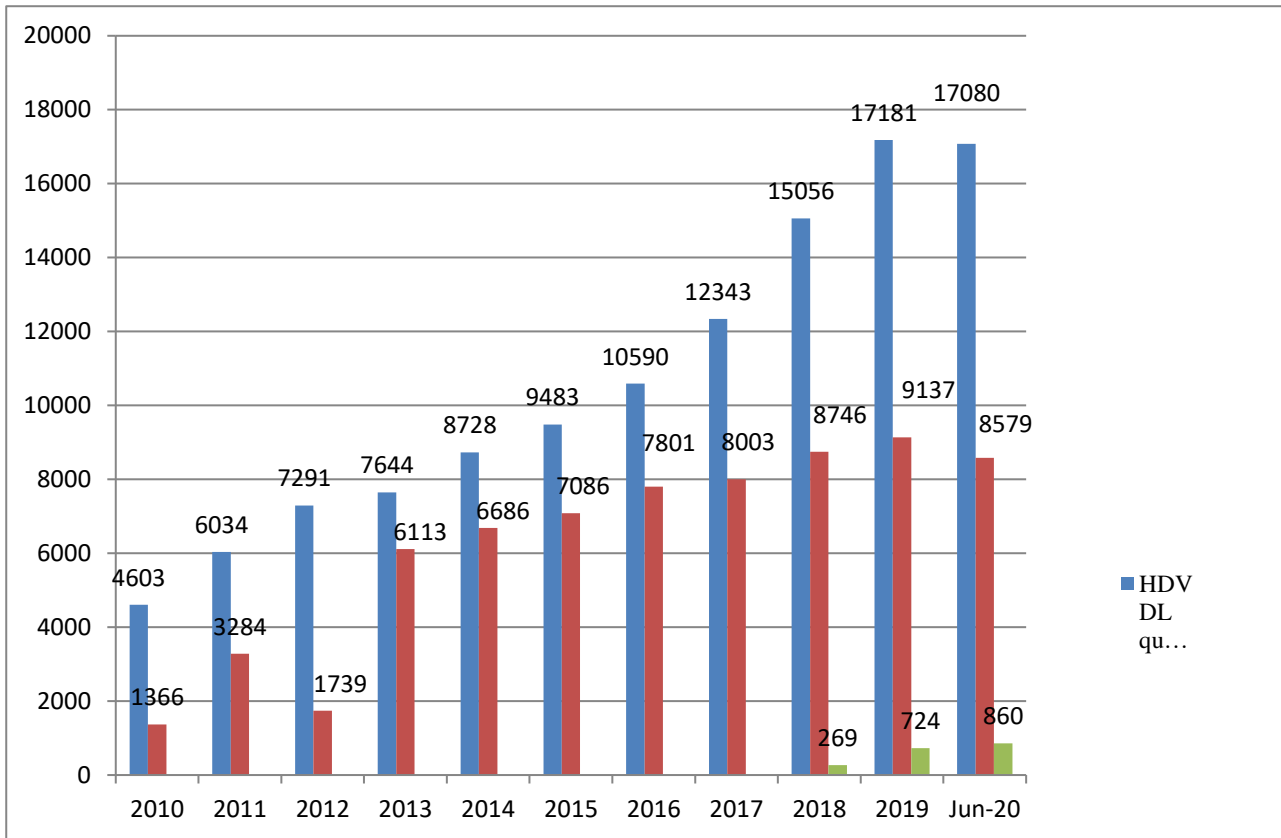


*Nguồn: Tổng cục Du lịch, 2020*

Về chuyên ngành đào tạo, trong số 26.519 HDVDL, chỉ có 4.624 người học chuyên ngành hướng dẫn du lịch, chiếm 17,4%, còn lại 21.895 (chiếm 82,6%) người học các chuyên ngành, nghề khác, du lịch khác, khoa học xã hội, khoa học tự nhiên, sau đó tự bồi dưỡng hoặc học thêm để có chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch để đủ điều kiện được cấp thẻ HDVDL.

Lực lượng HDVDL đã tăng nhanh trong thời gian qua. Theo quy định của Luật Du lịch 2017, có thêm một loại hình HDVDL là HDVDL tại điểm, có nhiệm vụ hướng dẫn khách tham quan du lịch trong khu du lịch, điểm du lịch. Đến nay, cả nước mới có 26 tỉnh/thành phố cấp được thẻ HDVDL tại điểm cho người hành nghề hướng dẫn tại khu du lịch, điểm du lịch, điểm di tích và điểm tham quan du lịch, trong đó Quảng Ninh và Ninh Bình là 2 địa phương cấp được nhiều thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm nhất, lần lượt cấp được là 171 và 88 thẻ. Vì vậy, thực chất, số lượng thẻ HDVDL tại điểm chưa phản ánh chính xác số lượng người làm nghề hướng dẫn du lịch tại các khu du lịch, điểm du lịch, điểm di tích, điểm tham quan du lịch vì có nhiều địa phương chưa triển khai cấp thẻ HDVDL tại điểm, hoặc còn hạn chế, gặp khó khăn trong việc phối hợp với các cơ quan, đơn vị quản lý các di tích, các điểm tham quan du lịch để tổ chức bồi dưỡng nghiệp vụ và tổ chức sát hạch, cấp thẻ HDVDL tại điểm cho người hành nghề hướng dẫn du lịch tại điểm.

**Biểu đồ 4: Tình hình phát triển của lực lượng hướng dẫn viên du lịch**



Nguồn: Tổng cục Du lịch, 6/2020

Qua bảng thống kê số liệu hướng dẫn viên du lịch cho thấy, lực lượng hướng dẫn viên du lịch đã tăng nhanh trong thời gian vừa qua, tạo áp lực không nhỏ cho công tác quản lý nhà nước về du lịch nói chung và công tác quản lý hướng dẫn du lịch nói riêng. Nhận thức được vai trò của công tác hướng dẫn du lịch, quy chế quản lý hướng dẫn du lịch 1994 là một trong những văn bản pháp lý đầu tiên của ngành du lịch. Các quy định này tiếp tục được bổ sung, điều chỉnh trong Pháp lệnh Du lịch 1999, Luật Du lịch 2005 và Luật Du lịch 2017. Các quy định này của pháp luật có sự kế thừa, phát triển, tiếp thu tinh thần cải cách hành chính và xu thế hội nhập quốc tế, các quy định ngày càng được cởi mở, giúp giải phóng nhân lực du lịch đồng thời vẫn đảm bảo nguyên tắc quản lý chung của nhà nước.

## **2. Công tác quản lý HDVDL:**

Năm 1994, Tổng cục Du lịch ban hành Quy chế hướng dẫn viên du lịch là văn bản pháp lý đầu tiên về quản lý hướng dẫn viên du lịch. Tiếp đó, việc quản lý hướng dẫn viên du lịch được quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật về du lịch là Pháp lệnh Du lịch 1998, Luật Du lịch 2005, Luật Du lịch 2017.

### **2.1. Công tác quản lý hướng dẫn viên thực hiện theo quy định tại Điều 73 và Điều 66, Luật Du lịch 2017 như sau:**

*Hội thảo "Đánh giá chất lượng lao động nghề du lịch của Việt Nam"  
Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch - 58 Kim Mã, Ba Đình, Hà Nội*

1). Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch có trách nhiệm:

- Xây dựng tiêu chuẩn quốc gia về nghề hướng dẫn viên du lịch; xây dựng cơ sở dữ liệu quản lý hướng dẫn viên du lịch, ứng dụng khoa học và công nghệ trong lĩnh vực quản lý hướng dẫn viên du lịch;

- Phối hợp với các cơ quan có liên quan, tổ chức xã hội - nghề nghiệp về du lịch phổ biến, giáo dục pháp luật về du lịch;

- Tổ chức, quản lý hoạt động đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực hướng dẫn du lịch;

- Thực hiện hợp tác quốc tế về hướng dẫn viên du lịch;

- Quản lý thực hiện việc cấp, thu hồi thẻ hướng dẫn viên du lịch và các văn bản chứng nhận khác về hoạt động hướng dẫn du lịch;

- Thanh tra, kiểm tra hoạt động cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch, hoạt động đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ hướng dẫn du lịch và hoạt động hướng dẫn du lịch trên phạm vi toàn quốc.

2). Cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh có trách nhiệm thanh tra, kiểm tra hoạt động đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ hướng dẫn du lịch và hoạt động hướng dẫn du lịch trên địa bàn.

3). Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ hướng dẫn du lịch có trách nhiệm sau đây:

- Kiểm tra, giám sát hoạt động của hướng dẫn viên du lịch trong việc tuân thủ pháp luật và hợp đồng đã ký với doanh nghiệp;

- Bồi dưỡng kiến thức, chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng hành nghề hướng dẫn du lịch.

4). Tổ chức xã hội - nghề nghiệp về du lịch có trách nhiệm sau đây:

- Bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của hội viên;

- Tham gia phổ biến, giáo dục, giám sát việc thực hiện các quy định của pháp luật, chính sách về du lịch cho hội viên;

- Tham gia đào tạo, bồi dưỡng kiến thức về du lịch; đánh giá, thẩm định tiêu chuẩn chuyên môn, nghiệp vụ, chất lượng dịch vụ cho hội viên, hướng dẫn viên;

- Tổ chức triển khai việc thực hiện quy tắc đạo đức nghề nghiệp hướng dẫn viên du lịch;

- Phát hiện và kiến nghị với cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý vi phạm của hướng dẫn viên.

## ***2.2. Những mặt đạt được trong công tác quản lý HDVDL hiện nay:***

Những năm qua, Tổng cục Du lịch đã triển khai nhiệm vụ quản lý hướng dẫn viên như sau:

(1) Xây dựng và trình các cấp ban hành các văn bản quản lý về hướng dẫn du lịch: Luật Du lịch 2017, Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch, Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25/11/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL.

(2) Xây dựng, trình Bộ trưởng Bộ VHTTDL đề nghị Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội công nhận, ban hành bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia: nghề hướng dẫn du lịch (Quyết định số 1167/QĐ – LĐTBXH ngày 20 tháng 8 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội).

(3) Phối hợp với các địa phương, doanh nghiệp, cơ quan quản lý khu du lịch, điểm du lịch, tổ chức xã hội - nghề nghiệp về du lịch phổ biến, giáo dục pháp luật về việc quản lý và sử dụng hướng dẫn viên du lịch.

(4) Áp dụng công nghệ thông tin trong quản lý hướng dẫn viên du lịch

Năm 2006, lần đầu tiên phần mềm quản lý HDVDL được xây dựng. Đến năm 2008, phần mềm HDVDL trực tuyến chính thức được triển khai áp dụng trên toàn quốc. Công khai và thống nhất quản lý hướng dẫn viên được cấp thẻ của cả nước trên phần mềm quản lý hướng dẫn viên du lịch trực tuyến: trang web [huongdanvien.vn](http://huongdanvien.vn).

Đến nay, 63 tỉnh/thành phố sử dụng phần mềm <http://huongdanvien.vn> để cấp thẻ hướng dẫn viên, quản lý hướng dẫn viên và sử dụng phần mềm để phục vụ các công tác thống kê, báo cáo, đề xuất chính sách... Từ năm 2008 đến nay, phần mềm này đã được nhiều lần nâng cấp, bổ sung và hoàn thiện các chức năng thống kê, phần mềm phát hiện bằng giả, tích hợp mã QR code, bổ sung các modul quản lý... Doanh nghiệp lữ hành có công cụ để lựa chọn, sử dụng HDVDL có đủ năng lực phục vụ khách du lịch; Cơ quan quản lý có thể sử dụng phần mềm rà soát bằng giả để ngăn chặn tình trạng sử dụng bằng cấp, chứng chỉ giả để xin cấp thẻ hướng dẫn viên; Cơ quan quản lý khu, điểm du lịch có căn cứ để miễn giảm phí vào cửa cho hướng dẫn viên; Khách du lịch có công cụ để kiểm tra điều kiện hành nghề của người thực hiện công tác hướng dẫn du lịch cho đoàn.

(5) Tổ chức các khóa đào tạo hướng dẫn viên du lịch tại điểm, hướng dẫn viên du lịch có trách nhiệm cho đội ngũ lao động làm công tác hướng dẫn, quản lý tại khu du lịch, điểm du lịch; cử hướng dẫn viên tại các khu du lịch, điểm du lịch tham gia các khóa bồi dưỡng ở nước ngoài về du lịch di sản, du lịch bền vững



ở nước ngoài; cử hướng dẫn viên tham gia khóa đào tạo ngắn hạn về ngoại ngữ: tiếng Hàn Quốc, tiếng Tây Ban Nha.

(6) Ban hành các công văn chấn chỉnh hoạt động kinh doanh lữ hành, hướng dẫn du lịch trên toàn quốc; Xây dựng, trình Bộ trưởng Bộ VHTTDL ban hành và triển khai áp dụng "Bộ quy tắc ứng xử trong lĩnh vực du lịch"; Bộ Tiêu chí đánh giá điểm đến du lịch; thực hiện đề án "Tăng cường công tác quản lý điểm đến du lịch" và đề án "Tăng cường công tác quản lý nhà nước về lữ hành và hoạt động của hướng dẫn viên" để phổ biến, hướng dẫn hướng dẫn viên hành nghề đúng quy định, doanh nghiệp lữ hành sử dụng người đã được cấp thẻ hướng dẫn viên để hướng dẫn cho khách du lịch, phát động chiến dịch nâng cao chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch với thông điệp "Chuyên nghiệp, Thân thiện, Yêu nghề" cho đối tượng là các hướng dẫn viên, thuyết minh viên du lịch.

(7) Tổ chức các đoàn kiểm tra của Tổng cục Du lịch, đoàn thanh tra của Bộ VHTTDL, đoàn thanh tra của địa phương để hướng dẫn, chấn chỉnh hoạt động kinh doanh lữ hành, hướng dẫn du lịch trên toàn quốc, thu hồi giấy phép kinh doanh lữ hành, thu hồi thẻ hướng dẫn viên đối với các trường hợp vi phạm theo quy định của Luật Du lịch và pháp luật có liên quan; phối hợp với các cơ quan công an, an ninh để giám sát và buộc xuất cảnh đối với các đối tượng nước ngoài vào Việt Nam hành nghề hướng dẫn trái phép.

(8) Áp dụng các biện pháp chống thẻ giả, giả mạo hồ sơ để cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch:

- Công khai danh sách hướng dẫn viên du lịch được cấp thẻ trên trang web [huongdanvien.vn](http://huongdanvien.vn).

- Tích hợp thông tin mã phản ứng nhanh (QR code) trên phần mềm quản lý hướng dẫn viên.

- Thay đổi giao diện và quy cách thẻ hướng dẫn viên để chống làm giả, làm nhái. Tích hợp mã QR code vào thẻ hướng dẫn viên để có thể kiểm tra nhanh thông tin của hướng dẫn viên, phòng ngừa trường hợp người hành nghề hướng dẫn giả mạo thông tin để hành nghề, đảm bảo quyền lợi của khách du lịch.

- Hậu kiểm, thu hồi thẻ hướng dẫn viên đối với các trường hợp sử dụng bằng cấp, chứng chỉ giả để cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch (đến nay đã phát triển 1.198 người sử dụng bằng cấp, chứng chỉ giả).

- Bổ sung, nâng cấp modul thông tin người từng sử dụng bằng cấp, chứng chỉ giả để phòng ngừa việc sử dụng bằng cấp, chứng chỉ giả để xin cấp thẻ ở địa phương khác.

(9) Đưa ra các giải pháp, hướng dẫn các địa phương giải quyết tình trạng thiếu hụt hướng dẫn viên, làm giảm thiểu hiện tượng “hướng dẫn viên chui”, hướng dẫn viên hành nghề không đúng quy định như:

+ Đầu tư các phương tiện hướng dẫn du lịch tự động đa ngôn ngữ để phục vụ được cả khách sử dụng ngoại ngữ hiếm;

+ Khuyến khích các doanh nghiệp: sử dụng phiên dịch đi kèm hướng dẫn viên, hỗ trợ hướng dẫn viên trong việc giới thiệu và phục vụ khách du lịch;

+ Sử dụng đội ngũ tình nguyện là các em học sinh, sinh viên, giáo viên có sử dụng ngôn ngữ ít thông dụng đi kèm với hướng dẫn viên, hỗ trợ hướng dẫn viên trong việc giới thiệu và phục vụ khách du lịch;

+ Tăng cường thanh tra, kiểm tra, kiểm soát việc sử dụng hướng dẫn viên của các doanh nghiệp lữ hành cũng như hoạt động hướng dẫn của hướng dẫn viên để đảm bảo chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch và uy tín, hình ảnh của doanh nghiệp.

(10) Các Sở quản lý du lịch các tỉnh/thành, các cơ quan/đơn vị quản lý điểm đến du lịch và các cơ sở đào tạo du lịch tham gia vào việc phát triển lực lượng HDVDL chuyên đề (HDVDL tại điểm). Luật Du lịch 2017 đã trao quyền cho các cơ quan quản lý du lịch địa phương phối hợp với các cơ quan/đơn vị quản lý điểm đến du lịch tổ chức các kỳ kiểm tra nghiệp vụ và cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm.

(11) Thẩm định đề án tổ chức thi cấp chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch: hiện nay có 46 cơ sở giáo dục trên toàn quốc đã được tổ chức thi cấp chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch.

(12) Đối với vấn đề đạo đức nghề hướng dẫn viên: có các văn bản quy định cụ thể về đạo đức nghề hướng dẫn du lịch như:

a) Luật Du lịch 2017 đã quy định những điều hướng dẫn viên được làm và không được làm (Luật Du lịch 2017, Điều 9. Các hành vi bị nghiêm cấm trong hoạt động du lịch; Điều 65. Quyền và nghĩa vụ của hướng dẫn viên du lịch).

b) Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã có Quyết định số 718/QĐ - BVHTTDL ngày 02/3/2017 ban hành Bộ quy tắc ứng xử văn minh du lịch trong đó có nội dung yêu cầu quy tắc ứng xử của hướng dẫn viên, đồng thời xác định thông điệp về ứng xử văn minh đối với hướng dẫn viên: "Chuyên nghiệp, Thân thiện, Yêu nghề".

c) Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã đưa nội dung này vào Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 quy định chi tiết một số điều của Luật

Du lịch và yêu cầu cụ thể, chi tiết trong cấu trúc đề thi cấp chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa và quốc tế.

d) Năm 2017 và 2018 từ yêu cầu nâng cao quản lý chất lượng dịch vụ, trong đó có chất lượng dịch vụ hướng dẫn, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã ban hành kế hoạch chấn chỉnh hoạt động kinh doanh lữ hành và hướng dẫn du lịch.

e) Hiệp hội Lữ hành Việt Nam đã ban hành và triển khai xếp hạng hướng dẫn viên du lịch, trong đó chú trọng về đạo đức nghề nghiệp, ý thức trách nhiệm của người hướng dẫn viên du lịch. Tổng cục Du lịch đã kiểm tra và hướng dẫn viên tại các khu du lịch, điểm du lịch thực hiện các quy định của Luật Du lịch 2017 và bộ quy tắc ứng xử văn minh du lịch. Bên cạnh đó, các Sở Du lịch/ Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch cũng tiến hành các đợt kiểm tra độc lập để chấn chỉnh hoạt động hướng dẫn du lịch trên địa bàn.

f) Tổng cục Du lịch tổ chức các lớp bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ hướng dẫn viên du lịch có trách nhiệm, thuyết minh viên du lịch tại các bảo tàng... tại nhiều địa phương trên cả nước. Nội dung đạo đức nghề nghiệp hướng dẫn viên du lịch cũng đã được lồng ghép vào chương trình bồi dưỡng này.

### (13) Tôn vinh nghề hướng dẫn du lịch

Để nâng cao nhận thức của nhân dân, cộng đồng doanh nghiệp và các cơ quan quản lý nhà nước về vị trí, vai trò của ngành du lịch nói chung, vị trí và vai trò của hướng dẫn viên du lịch nói riêng, Tổng cục Du lịch đã tổ chức các kỳ thi vinh danh hướng dẫn viên du lịch giỏi toàn quốc, cử hướng dẫn viên tham dự kỳ thi hướng dẫn viên giỏi ASEAN.

Đến nay, Tổng cục Du lịch đã tổ chức được 3 hội thi hướng dẫn viên du lịch giỏi toàn quốc vào năm 2000, 2010 và năm 2013. Năm 2011, trong khuôn khổ hợp tác du lịch ASEAN, nhân dịp chào mừng ngày Du lịch thế giới ngày 27/9, lần đầu tiên Hiệp hội hướng dẫn viên Du lịch Đông Nam Á phối hợp với Bộ Văn hóa, du lịch Indonesia tổ chức hội thi Hướng dẫn viên du lịch ASEAN tại Yogyakarta, Indonesia từ ngày 24 – 28/9/2011. Cả hai hướng dẫn viên Huỳnh Công Hiếu và Tân Mỹ Hạnh của Việt Nam đều lọt vào top 8 hướng dẫn viên xuất sắc nhất và Tân Mỹ Hạnh lọt vào top 5 hướng dẫn viên giỏi nhất ASEAN.

Năm 2018, Tổng cục Du lịch phối hợp với Hội Hướng dẫn viên du lịch Việt Nam triển khai thí điểm đánh giá và xếp hạng HDVDL, đã thu hút được nhiều hướng dẫn viên của các tỉnh/thành tham gia.

Ngoài ra, hàng năm, các địa phương có tổ chức hội thi hướng dẫn viên du lịch giỏi cấp tỉnh hoặc cấp vùng.

### **3. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ**

Qua phân tích thực trạng đội ngũ hướng dẫn viên du lịch và những thành tựu trong công tác quản lý lực lượng lao động này, có thể thấy nhiều mặt tích cực đã được ghi nhận. Trong quá trình liên tục phát triển và giải quyết những vấn đề tồn tại, đề nghị cần triển khai một số giải pháp sau:

#### ***3.1. Kiến nghị Bộ Giáo dục và Đào tạo, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội và các cơ sở đào tạo du lịch:***

- Đề nghị Hiệp hội các nước Đông Nam Á (ASEAN) công nhận Bộ tiêu chuẩn nghề hướng dẫn viên của Việt Nam để sinh viên Việt Nam khi ra trường được tham gia vào thị trường lao động nghề du lịch của khu vực ASEAN.

- Yêu cầu bắt buộc cơ sở giáo dục đào tạo nghề hướng dẫn du lịch phải áp dụng bộ tiêu chuẩn nghề quốc gia: nghề hướng dẫn du lịch; cập nhật chương trình đào tạo phù hợp với khu vực và thế giới, giúp cho nội dung và chương trình giảng dạy hiện đại, đào tạo nguồn nhân lực có thể đáp ứng ngay được nhu cầu của thị trường, tham gia vào thị trường lao động của khu vực và thế giới.

- Sớm triển khai và tổ chức rộng rãi các kỳ đánh giá, cấp chứng chỉ kỹ năng nghề quốc gia: nghề hướng dẫn du lịch trên toàn quốc để đáp ứng nhu cầu thị trường, nâng cao và chuẩn hóa chất lượng lao động nghề hướng dẫn du lịch.

- Tăng cường chất lượng hoạt động định hướng nghề nghiệp cho sinh viên, nâng cao chất lượng hợp tác với doanh nghiệp du lịch trong việc lập chương trình đào tạo, hướng dẫn thực hành phần học chuyên ngành, tạo điều kiện cho sinh viên thực tập và giới thiệu việc làm cho sinh viên ra trường, khuyến khích sinh viên sớm tham gia lực lượng lao động trong ngành du lịch để có kinh nghiệm và nắm bắt nhu cầu thị trường để có hướng phấn đấu tiếp tục phát triển bản thân và giúp cho dịch vụ du lịch ngày càng được nâng cao.

- Yêu cầu bắt buộc cơ sở giáo dục công khai danh sách sinh viên đã được cấp bằng tốt nghiệp trên trang web của nhà trường để ngăn chặn tình trạng sử dụng văn bằng giả trong hồ sơ đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch.

#### ***3.2. Kiến nghị Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Tổng cục Du lịch:***

- Phối hợp với Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội đề nghị Hiệp hội các nước Đông Nam Á công nhận Bộ tiêu chuẩn nghề hướng dẫn du lịch của Việt Nam để sinh viên Việt Nam khi ra trường được tham gia vào thị trường lao động nghề du lịch của khu vực ASEAN.

- Pháp lý hóa đối tượng không học ngành, chuyên ngành hướng dẫn du lịch, phải có chứng chỉ kỹ năng nghề quốc gia: nghề hướng dẫn du lịch, đủ điều kiện về nghiệp vụ để xét cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch.

- Tiếp tục phối hợp với Bộ Giáo dục và Đào tạo, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội để định hướng nghề nghiệp, thu hút học sinh, sinh viên, những người có trình độ và có tâm với ngành du lịch để tham gia và cống hiến cho ngành du lịch; thúc đẩy việc ban hành các bộ tiêu chuẩn nghề quốc gia về du lịch; phổ biến và áp dụng rộng rãi các mô hình đào tạo nghề theo chuẩn quốc gia và chuẩn ASEAN.

- Tăng cường nguồn lực để đảm bảo điều kiện, tiếp tục tổ chức hội thi hướng dẫn viên du lịch giỏi toàn quốc nhằm nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của hướng dẫn viên và nâng cao vị trí, vai trò của hướng dẫn viên trong ngành du lịch.

- Tiếp tục tạo điều kiện cho các tổ chức xã hội nghề nghiệp về hướng dẫn du lịch hoạt động hiệu quả, quy tụ, quản lý, bồi dưỡng, đánh giá và xếp loại hướng dẫn viên, tạo động lực cho hướng dẫn viên tiếp tục tự đào tạo, bồi dưỡng để đáp ứng nhu cầu công việc ngày càng đòi hỏi cao của ngành du lịch.

- Tiếp tục nâng cấp trang web <http://huongdanvien.vn>, bổ sung modul thông tin hướng dẫn viên bị tước thẻ hoặc bị thu hồi thẻ để ngăn ngừa hiện tượng hướng dẫn viên báo mất thẻ để xin cấp mới, cấp lại thẻ hướng dẫn viên, nâng cấp các chức năng thống kê để tạo điều kiện cho công tác quản lý thông tin của hướng dẫn viên du lịch.

### ***3.3. Kiến nghị Ủy ban nhân dân các tỉnh/thành phố trực thuộc trung ương, cơ quan quản lý khu/điểm du lịch, doanh nghiệp lữ hành và tổ chức xã hội nghề nghiệp:***

- Tiếp tục thực hiện các kế hoạch của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về tăng cường quản lý điểm đến du lịch, chấn chỉnh hoạt động kinh doanh lữ hành, hướng dẫn du lịch.

- Tiếp tục phát động chiến dịch nâng cao chất lượng hoạt động kinh doanh lữ hành, hướng dẫn du lịch và quản lý điểm đến du lịch trên toàn quốc, nâng cao ý thức trách nhiệm và đạo đức nghề của các doanh nghiệp lữ hành và hướng dẫn viên du lịch.

- Tăng cường thanh tra, kiểm tra ở các địa bàn có du lịch phát triển để hướng các doanh nghiệp và hướng dẫn viên hành nghề đúng pháp luật và nâng cao chất lượng dịch vụ; tăng cường hậu kiểm để thu hồi thẻ hướng dẫn viên do sử dụng bằng cấp, chứng chỉ giả.

- Đề nghị các cơ quan/đơn vị quản lý điểm đến du lịch phối hợp kiểm tra, quản lý hoạt động hướng dẫn tại điểm du lịch đảm bảo chất lượng dịch vụ hướng dẫn du lịch; yêu cầu các doanh nghiệp lữ hành tuân thủ nghiêm túc các qui định của Luật Du lịch 2017 về sử dụng hướng dẫn viên du lịch có đủ điều kiện hành nghề để cung cấp dịch vụ hướng dẫn du lịch cho khách; quản lý chặt chẽ và khoa học hoạt động của hướng dẫn viên du lịch đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách du lịch và quyền lợi của khách du lịch./.

### **TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam. (2017). *Luật Du lịch số 09/2017/QH14. Tổng cục Du lịch.*
2. Tổng cục Du lịch "*Báo cáo thường niên Du lịch Việt Nam 2019*". In NXB Lao động, năm 2019.
3. Website: [huongdanvien.vn](http://huongdanvien.vn) truy cập ngày 01/7/2020.
4. Tổng cục Du lịch "*Kỷ yếu Hội thảo tăng cường quản lý hướng dẫn viên du lịch*" năm 2019.
5. Tổng cục Du lịch "*Báo cáo tổng kết ngành du lịch*" năm 2019.

# ĐIỀU HÀNH TOUR DU LỊCH (TOUR OPERATION) – CƠ HỘI VIỆC LÀM VÀ THÁCH THỨC TRONG QUÁ TRÌNH HỘI NHẬP

*ThS. Lưu Đức Kế*  
*Phó Tổng giám đốc Công ty cổ phần Truyền thông Du lịch Việt*

## **Tóm tắt**

Trong những năm gần đây, ngành du lịch Việt Nam không ngừng phát triển, thu hút đông đảo du khách trong và ngoài nước. Do đó, vai trò của những người điều hành tour là hết sức quan trọng trong sự tồn tại và phát triển của doanh nghiệp du lịch. Nhân viên điều hành tour mặc dù làm việc trong các văn phòng nhưng lại phải đảm nhiệm khối lượng công việc khá lớn và phức tạp. Họ là những người sẽ kết nối tất cả các khâu, bộ phận và nhân sự của công ty lại với nhau, tạo nên một chuỗi hoạt động chuyên nghiệp, mở ra các kế hoạch, chương trình du lịch hấp dẫn, ấn tượng nhất dành cho khách. Điều hành tour là công việc có lẽ đã vô cùng quen thuộc và quan trọng trong ngành du lịch. Tuy nhiên nghề điều hành tour thực chất là như thế nào? Công việc cụ thể cũng như kỹ năng cần có để trở thành một nhân viên điều hành tour du lịch chuyên nghiệp là gì?.

### **1. Điều hành tour là gì?:**

Định nghĩa, khái niệm, mô tả công việc của nghề (người) điều hành tour du lịch (tour operation).

Điều hành tour là người trực tiếp thực hiện, kết nối, sắp xếp các dịch vụ trong chương trình (tour) du lịch theo hợp đồng du lịch giữa công ty lữ hành (bên bán) với khách du lịch (bên mua).

Đồng thời cũng là người đại diện cho công ty lữ hành và khách du lịch làm bên mua các dịch vụ du lịch của các nhà cung ứng như các dịch vụ vận chuyển (hàng không, mặt đất, mặt nước...), dịch vụ lưu trú (khách sạn, resort, homestay...), dịch vụ ẩm thực (các nhà hàng, các bữa ăn...), dịch vụ tham quan (vé tham quan các cảnh điểm, thuyết minh viên tại điểm...), dịch vụ hướng dẫn viên du lịch, dịch vụ vui chơi giải trí, bảo hiểm du lịch...

### **2. Vị trí của điều hành tour trong công ty lữ hành:**

Một công ty lữ hành thông thường có các bộ phận (bộ máy tổ chức) như sau:

- + Ban giám đốc: Phụ trách điều hành hoạt động của toàn công ty
- + Bộ phận kinh doanh (phòng sale): Bán sản phẩm (các dịch vụ tour) cho khách du lịch.

+ Bộ phận điều hành: Thực hiện mua (đặt) các dịch vụ du lịch (mà bộ phận Sale đã bán cho khách du lịch) từ các nhà cung ứng dịch vụ.

+ Bộ phận hướng dẫn viên và cộng tác viên du lịch.

+ Bộ phận kế toán – tài chính.

+ Bộ phận tổ chức nhân sự - hành chính.

+ Các bộ phận hỗ trợ: marketing (nghiên cứu thị trường và khách hàng du lịch), xây dựng sản phẩm (thiết kế chương trình tour); chăm sóc khách hàng...

Trong bộ phận điều hành tour gồm có các nhân sự phụ trách từng dịch vụ cụ thể, (với các công ty lữ hành nhỏ thì điều hành tour có thể phụ trách nhiều dịch vụ), gồm:

+ Bộ phận đặt vé máy bay: Yêu cầu nắm rõ về các hãng hàng không của Việt Nam và quốc tế (có liên quan đến tour), về các tuyến bay, giờ bay, điểm xuất phát và hạ cánh, điểm quá cảnh, loại máy bay, dịch vụ trên máy bay và tại sân bay, hành lý và quá cước, giá vé máy bay cộng với các loại thuế, với các loại phí (vé đoàn và vé lẻ), các quy định về hoàn hủy vé...

+ Bộ phận đặt dịch vụ vận chuyển mặt đất: ô tô, xe máy, xe đạp, xích lô... Yêu cầu nắm rõ về công ty cho thuê xe, các loại xe, đời xe, danh sách các lái xe; vận chuyển đường sắt: giờ tàu (hỏa) khởi hành và đến nơi, loại tàu, cabin, giá vé (đoàn và lẻ)...; vận chuyển mặt nước: các chủ tàu, thuyền, chất lượng phương tiện, dịch vụ trên tàu, giá cả...

+ Bộ phận đặt dịch vụ lưu trú: yêu cầu nắm rõ hệ thống khách sạn, resort, homestay... về vị trí, hạng sao, số lượng buồng phòng và các dịch vụ, giá cả (đoàn, lẻ, mua cao điểm, khuyến mãi...) quy định phạt hủy... (có thể trong tour có đoàn sẽ nghỉ đêm trên phương tiện vận chuyển như máy bay, tàu thuyền...)

+ Bộ phận đặt hướng dẫn viên: cơ hữu của công ty, cộng tác viên.

Yêu cầu nắm rõ danh sách và thông tin về hướng dẫn viên, trình độ và kinh nghiệm nghề nghiệp, các nhận xét đánh giá của khách du lịch (kể cả của lái xe, khách sạn, nhà hàng, nhận xét về hướng dẫn viên) để sắp xếp, bố trí đi đoàn phù hợp đảm bảo thành công chuyến đi.

Bộ phận hỗ trợ đặt các dịch vụ khác: Thủ tục xuất nhập cảnh (hộ chiếu, visa, hải quan); bảo hiểm; vé tham quan, vui chơi giải trí, mua sắm...

Xử lý sự cố phát sinh (lãnh đạo), tiếp nhận và giải quyết phản ánh của khách, đánh giá chất lượng của các đơn vị cung ứng dịch vụ.



Ngoài những công việc điều hành trực tiếp nêu trên, điều hành tour còn phải phối hợp chặt chẽ với các bộ phận Sale (bán tour) để hiểu rõ đối tượng khách hàng; với bộ phận xây dựng sản phẩm, bộ phận chăm sóc khách hàng, HDV để kịp thời góp ý điều chỉnh chương trình phù hợp và hấp dẫn.

Có thể nói vị trí điều hành tour du lịch (tour operation) là rất quan trọng trong công ty lữ hành, nó quyết định rất nhiều đến sự thành công của một tour, chất lượng dịch vụ của công ty, uy tín và thương hiệu của công ty lữ hành với khách du lịch và đối tác. Mặc dù là công việc thừa hành, ít được quyết định nhưng lại đòi hỏi tính cẩn thận, tỉ mỉ, mọi giờ giấc và giới giao tiếp kết nối. Nghề (người) điều hành trong du lịch cũng phải chịu áp lực công việc và rủi ro cao, sẽ phải chịu phạt, đền tiền rất nhiều nếu sơ suất, quên, nhầm dịch vụ.

Cơ cấu, số lượng nhân viên điều hành tour trong một công ty lữ hành thường không nhiều, nhưng được coi trọng và tin tưởng, đào tạo kèm cặp.

Nghiệp vụ điều hành tour cũng có khi được chuyên môn sâu theo mảng kinh doanh lữ hành như tour quốc tế Inbound (đối tượng là khách nước ngoài sử dụng dịch vụ tại Việt Nam); tour outbound (đối tượng là khách Việt Nam sử dụng dịch vụ tại nước ngoài); tour nội địa (đối tượng là khách Việt Nam và người nước ngoài sinh sống và làm việc tại Việt Nam đi du lịch Việt Nam), ở các loại hình tour nêu trên đều có điểm chung và điểm riêng biệt về dịch vụ phù hợp đòi hỏi người điều hành tour phải có kiến thức và hiểu biết chuyên sâu.

Chính do đặc thù của công việc của điều hành tour đòi hỏi người làm nghề phải có kiến thức tương đối rộng về du lịch, nhưng ít được đào tạo tại các trường du lịch, phần lớn do doanh nghiệp tự đào tạo, người làm tự học hỏi tích lũy kinh nghiệm mà thành, nên cơ hội việc làm với nghề điều hành tour du lịch là không cao so với các vị trí khác trong công ty lữ hành như nhân viên sale, hoặc HDV...

### **3. Kỹ năng cần có của nhân viên điều hành tour:**

*Kỹ năng giao tiếp tốt:* Đối với nghề du lịch nói riêng và bất cứ nghề nào khác nói chung thì kỹ năng giao tiếp là yếu tố vô cùng quan trọng và cần thiết. Người điều hành tour là người sẽ trực tiếp làm việc với các khách du lịch, các đối tác, nhà cung cấp dịch vụ, thuyết phục, thỏa thuận và ký kết các hợp đồng cho công ty. Do đó, kỹ năng giao tiếp, thuyết phục là điều không thể thiếu. Khả năng khéo léo trong sử dụng ngôn từ sẽ giúp họ truyền đạt được rõ ràng, cụ thể nhất những thông tin về tour du lịch cho khách hàng, các dịch vụ chất lượng và từ đó thuyết phục họ lựa chọn cũng như đi đến ký hợp đồng. Bên cạnh đó, việc giao tiếp linh hoạt cũng giúp họ tạo được thiện cảm, sự tin tưởng từ những khách hàng,

đối tác, mang lại mối quan hệ tốt, lâu dài và đạt hiệu quả cao trong hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

Kỹ năng xử lý, giải quyết vấn đề: Người điều hành tour sẽ luôn phải đối mặt với khối lượng công việc lớn và phức tạp, là người phải đứng ra giải quyết tất cả các vấn đề xảy ra tình huống, sự cố phát sinh trong quá trình thực hiện tour. Chính vì vậy, phải là người thật bình tĩnh và có khả năng đánh giá, nhìn nhận vấn đề, tìm ra các nguyên nhân cũng như nhanh chóng đưa ra giải pháp để xử lý vấn đề kịp thời thì mới có thể đảm nhiệm được vị trí công việc này. Bên cạnh đó, cũng sẽ có rất nhiều trường hợp khách hàng khiếu nại, phản hồi về các tour, dịch vụ du lịch và người điều hành tour lúc này phải giải quyết làm sao thật ôn hòa, không làm ảnh hưởng đến khách hàng cũng như sự uy tín của công ty.



*Nhân viên điều hành tour cần có kỹ năng giải quyết vấn đề.*

*Khả năng ngoại ngữ:* Đặc thù của ngành du lịch là sẽ luôn phải đón tiếp rất nhiều đối tượng du khách khác nhau, từ trong nước đến nước ngoài. Chính vì vậy, khả năng ngoại ngữ, nhất là tiếng Anh đóng vai trò rất quan trọng. Đặc biệt, với nhiệm vụ là làm việc trực tiếp với các khách hàng thì nhân viên điều hành tour bắt buộc phải thành thạo về ngoại ngữ mới có thể đảm nhiệm được công việc này và duy trì nó lâu dài.

*Khả năng chịu được những áp lực công việc:* Áp lực công việc là điều không thể tránh khỏi đối với bất kỳ công việc nào nghề điều hành tour cũng vậy. Với khối lượng công việc khổng lồ mỗi ngày, đối mặt với không biết bao nhiêu

vấn đề, tình huống phát sinh yêu cầu phải xử lý... đòi hỏi họ cần phải luôn bình tĩnh và vượt qua được những áp lực đó. Một cách khá hiệu quả để giảm bớt những stress, áp lực chính là biết cách sắp xếp công việc, phân công cho các bộ phận hợp lý, khoa học, rõ ràng từng đầu công việc, quản lý theo hệ thống. Điều này sẽ giúp những người điều hành tour có thể theo sát được công việc một cách dễ dàng, không xảy ra tình trạng chòng chẹo công việc và giúp mang lại hiệu quả cao trong quá trình làm việc.

#### **4. Về thách thức của người điều hành tour trong quá trình hội nhập quốc tế:**

Trong thời đại hội nhập và công nghệ như hiện nay, thì ngành du lịch nói chung và nghề điều hành tour du lịch nói riêng cũng chịu ảnh hưởng tác động rất lớn.

Trước tiên là “thông tin mở”, về thị trường du lịch, về xu thế lựa chọn, về phương thức “mua” dịch vụ, về thói quen tiêu dùng... đều liên tục thay đổi. Trước đây hầu như du khách ủy thác, lựa chọn công ty lữ hành sắp xếp chuyến đi “trọn gói” cho mình, thì nay họ có thể tự mua dịch vụ từng phần, và tự “lên đường” đầy chủ động và tự tin, thậm chí chỉ bằng cách “nhấn chuột” máy tính ở nhà, hay “bấm” điện thoại thông minh ở mọi lúc mọi nơi, và giá cả chuyến đi nhiều khi còn rẻ hơn qua các công ty lữ hành vì yếu tố khuyến mại, hay “giò chót” của các đơn vị cung ứng dịch vụ cũng có thể tự bán tận “ngọn” đến khách hàng mà không cần qua trung gian là công ty lữ hành.

Tương tự như vậy thì các công ty lữ hành đối tác (nước ngoài hoặc địa phương) cũng hoàn toàn có thể chủ động đặt và thanh toán dịch vụ trực tiếp với cơ sở cung ứng dịch vụ du lịch.

Thực tế này đòi hỏi các công ty lữ hành bắt buộc phải thay đổi tư duy kinh doanh, phải cơ cấu lại bộ máy tổ chức nhân sự, đầu tư cho công nghệ số, luôn có ý tưởng và làm mới sản phẩm, nâng cao chất lượng dịch vụ và giá cả cạnh tranh, để có thể giữ được uy tín của nhà tư vấn và điều hành tin cậy với khách hàng, cũng như là “nhà mua sỉ” trung thành của các cơ sở cung ứng dịch vụ.

#### **5. Kết luận và kiến nghị:**

Từ những phân tích về chức năng nhiệm vụ và thực tế công việc của nghề điều hành tour du lịch trong công ty lữ hành hiện nay, tôi xin phép đề xuất một số ý kiến, giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nghề du lịch của Việt Nam nói chung nhằm phù hợp với xu thế phát triển của hội nhập và thời đại công nghệ số như sau:

*Một là*, nghề điều hành tour du lịch có vị trí quan trọng trong công ty lữ hành, nhưng thực tế chưa được coi trọng tương xứng trong công tác đào tạo nghề tại các cơ sở đào tạo du lịch, cơ hội việc làm sau khi ra trường thực trạng chưa

cao, và gặp thách thức lớn trong quá trình hội nhập và xu thế thời đại công nghệ số 4.0.

*Hai là*, điều này đặt ra cho công tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch Việt Nam trách nhiệm lớn lao, cấp bách, đòi hỏi phải thay đổi toàn diện về tư duy, về phương pháp đào tạo lao động nghề du lịch mới có thể đáp ứng được yêu cầu phát triển của thị trường và xã hội.

*Ba là*, đối với các cơ quan quản lý ngành du lịch và hữu quan, đề nghị có nghiên cứu, định hướng và chỉ đạo kịp thời, sâu sát về tái cơ cấu ngành du lịch, quy mô đầu tư phát triển phù hợp với nhiệm vụ là ngành kinh tế mũi nhọn của đất nước (ví dụ: cơ cấu lại đặt ra có nên, có cần quá nhiều các công ty lữ hành như hiện nay không?; có nên can thiệp tác động điều chỉnh cơ cấu thị trường khách quốc tế đến – Inbound?... và khi có thay đổi về những cơ cấu này thì công tác đào tạo nguồn nhân lực ngành du lịch cũng sẽ phải thay đổi theo)./.

## **TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Công ty cổ phần du lịch Việt “*Báo cáo thường niên của công ty cổ phần truyền thông Du lịch Việt*, các năm 2015, 2016, 2017, 2018, 2019.
2. <https://blog/dieu-hanh-tour-la-gi-new6451.html#dieu-hanh-tour-la-gi>.

# PHẦN II

## ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG LAO ĐỘNG NGHỀ DU LỊCH Ở VIỆT NAM



# MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG VÀ ĐA DẠNG HÓA HÌNH THỨC, CÁCH THỨC ĐÀO TẠO NGHỀ TRONG GIAI ĐOẠN CÁCH MẠNG CÔNG NGHIỆP 4.0

*GS.TS Nguyễn Văn Đính*

## **Tóm tắt**

Giáo dục nghề nghiệp là nhiệm vụ vô cùng quan trọng của hệ thống giáo dục nước ta nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Vậy làm thế nào để nâng cao chất lượng đào tạo nghề nói chung và đào tạo nghề du lịch nói riêng? Trên cơ sở mục tiêu, nhiệm vụ của giáo dục nghề nghiệp bài viết này nêu lên một số giải pháp để nâng cao chất lượng đào tạo nghề trong giai đoạn của cuộc cách mạng công nghệ 4.0 hiện nay. Các giải pháp đó liên quan đến quản lý nhà nước, đội ngũ giảng viên, giáo trình - bài giảng, cơ sở vật chất - kỹ thuật, mối quan hệ với doanh nghiệp, hình thức và cách thức đào tạo, ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và đào tạo.

**Từ khóa:** Giáo dục nghề nghiệp; đội ngũ giảng viên; cơ sở vật chất - kỹ thuật; hình thức đào tạo; công nghệ thông tin.

## **1. Đặt vấn đề**

Thuật ngữ giáo dục nghề nghiệp chính thức được sử dụng khi Luật Giáo dục nghề nghiệp được Quốc hội khóa XIII thông qua tại Kỳ họp thứ 8 và có hiệu lực thi hành từ ngày 1/7/2015.

Trong Luật này đã quy định rõ: “Giáo dục nghề nghiệp là một bậc học của hệ thống giáo dục quốc dân nhằm đào tạo trình độ sơ cấp, trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng và các chương trình đào tạo nghề nghiệp khác cho người lao động, đáp ứng nhu cầu nhân lực trực tiếp trong sản xuất, kinh doanh và dịch vụ, được thực hiện theo hai hình thức là đào tạo chính quy và đào tạo thường xuyên” và “Đào tạo nghề nghiệp là hoạt động dạy và học nhằm trang bị kiến thức, kỹ năng và thái độ nghề nghiệp cần thiết cho người học để có thể tìm được việc làm hoặc tự tạo việc làm sau khi hoàn thành khóa học hoặc để nâng cao trình độ nghề nghiệp”.

“Mục tiêu chung của giáo dục nghề nghiệp là nhằm đào tạo nhân lực trực tiếp cho sản xuất, kinh doanh và dịch vụ, có năng lực hành nghề tương ứng với trình độ đào tạo; có đạo đức, sức khỏe; có trách nhiệm nghề nghiệp; có khả năng sáng tạo, thích ứng với môi trường làm việc trong bối cảnh hội nhập quốc tế; bảo đảm nâng cao năng suất, chất lượng lao động; tạo điều kiện cho người học sau khi

hoàn thành khóa học có khả năng tìm việc làm, tự tạo việc làm hoặc học lên trình độ cao hơn”.

Trong bài viết này chúng tôi chỉ đề cập đến vấn đề giáo dục nghề nghiệp (đào tạo nghề) tức là đào tạo nhân lực trực tiếp cho sản xuất, kinh doanh và dịch vụ trong đó có dịch vụ du lịch. Như vậy, vấn đề quan tâm ở đây là nâng cao chất lượng đào tạo nghề của các cơ sở giáo dục nghề nghiệp, trong đó có cả nội dung đa dạng hóa hình thức, cách thức đào tạo.

## **2. Các cơ sở giáo dục nghề nghiệp:**

Theo Luật Giáo dục nghề nghiệp, các cơ sở giáo dục nghề nghiệp gồm:

- Trung tâm giáo dục nghề nghiệp;
- Trường trung cấp;
- Trường cao đẳng.

Tương ứng với mỗi trình độ đào tạo cần đạt được các mục tiêu tương ứng:

- Đào tạo trình độ sơ cấp để người học có năng lực thực hiện được các công việc đơn giản của một nghề;

- Đào tạo trình độ trung cấp để người học có năng lực thực hiện được các công việc của trình độ sơ cấp và thực hiện được một số công việc có tính phức tạp của chuyên ngành hoặc nghề; có khả năng ứng dụng kỹ thuật, công nghệ vào công việc, làm việc độc lập, làm việc theo nhóm;

- Đào tạo trình độ cao đẳng để người học có năng lực thực hiện được các công việc của trình độ trung cấp và giải quyết được các công việc có tính phức tạp của chuyên ngành hoặc nghề; có khả năng sáng tạo, ứng dụng kỹ thuật, công nghệ hiện đại vào công việc, hướng dẫn và giám sát được người khác trong nhóm thực hiện công việc.

Với các cơ sở giáo dục nghề nghiệp như trên có thể có các tổ chức theo các loại hình sau đây: Cơ sở giáo dục nghề nghiệp công lập; Cơ sở giáo dục nghề nghiệp tư thực; Cơ sở giáo dục nghề nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài.

Những năm qua, các cơ sở đào tạo nghề nói trên đã có những bước phát triển về quy mô, từng bước đáp ứng được nhu cầu của thị trường lao động và hội nhập quốc tế. Tất cả các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đều đã có trường trung cấp nghề, trung cấp chuyên nghiệp, cao đẳng và cao đẳng nghề; đã quy hoạch mạng lưới trường chất lượng cao và các nghề trọng điểm quốc gia, khu vực, quốc tế theo từng cơ sở giáo dục nghề nghiệp, từng vùng, từng địa phương và

trình độ đào tạo. Chất lượng và hiệu quả đào tạo giáo dục nghề nghiệp đã có những chuyển biến tích cực và đạt được những kết quả đáng kể.

Trong lĩnh vực du lịch, cả nước hiện có 55 trường cao đẳng (trong đó có 10 trường chuyên đào tạo du lịch, các trường còn lại có đào tạo ngành du lịch) và 75 trường trung cấp, trung tâm giáo dục nghề nghiệp. Năng lực đào tạo của hệ thống cơ sở đào tạo du lịch từng bước được nâng cao. Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy và học được nâng cấp nhờ đầu tư của nhà nước, xã hội hóa và tài trợ quốc tế.

Tuy vậy, công tác giáo dục nghề nghiệp vẫn chưa đáp ứng nhu cầu của sự phát triển kinh tế-xã hội nói chung cũng như ngành du lịch nói riêng cả về số lượng và chất lượng.

### **3. Các giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo nghề:**

#### ***3.1. Về quản lý nhà nước:***

Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp - Bộ LĐTB&XH và Tổng cục Du lịch - Bộ VH,TT&DL cần phối hợp nhanh chóng xây dựng và ban hành các chuẩn kiến thức, kỹ năng cho tất cả các ngành nghề trong du lịch tương ứng với trình độ đào tạo, đảm bảo tiếp cận chuẩn khu vực ASEAN để thực hiện thừa nhận lẫn nhau về nghề du lịch trong ASEAN (MRA-TP).

Đồng thời cần xây dựng và ban hành các bộ tiêu chuẩn về cơ sở vật chất – kỹ thuật cho từng nghề.

Ban hành các qui định về hệ thống đảm bảo chất lượng đối với các cơ sở giáo dục nghề nghiệp.

Cần chú ý rằng, tất cả các qui định này là những chuẩn mực mà các cơ sở giáo dục nghề nghiệp du lịch phải hiểu rõ, lấy đó làm chuẩn mực và phải thực hiện một cách nghiêm túc.

Cùng với việc ban hành các qui chuẩn nêu trên, công tác thanh tra, kiểm tra của các cơ quan quản lý phải tiến hành thường xuyên để hướng dẫn, giúp đỡ các cơ sở giáo dục nghề nghiệp thực hiện nghiêm túc các qui định.





*Nguồn: Internet*

### **3.2. Chuẩn hóa và nâng cao chất lượng đội ngũ làm công tác giảng dạy:**

- Trước hết đội ngũ làm công tác giảng dạy nghề du lịch trong các cơ sở giáo dục nghề nghiệp phải đạt chuẩn theo qui định của Luật giáo dục nghề nghiệp.

- Họ phải có hiểu biết chung về ngành kinh doanh du lịch và khách sạn và nhất là phải có trình độ chuyên môn sâu, có kỹ năng nghề nghiệp tốt về nghề mà mình giảng dạy và có phương pháp giảng dạy, huấn luyện tốt.

- Phải tăng cường đào tạo để nâng cao trình độ ngoại ngữ cho đội ngũ này.

Muốn vậy:

+ Họ phải được đào tạo bài bản theo qui chuẩn nghề nghiệp.

+ Họ phải được bồi dưỡng, tập huấn theo định kỳ trong và ngoài nước.

+ Mời chuyên gia nước ngoài tập huấn, bồi dưỡng đội ngũ giảng viên này hoặc tạo điều kiện cho họ đi thực tập ở nước ngoài.

+ Tổ chức kiểm tra và thi tay nghề cho các giảng viên, giáo viên dạy nghề theo định kỳ.

+ Sử dụng đội ngũ chuyên gia giỏi ở ngoài cơ sở giáo dục nghề nghiệp tham gia giảng dạy ở các cơ sở giáo dục nghề nghiệp du lịch.

+ Có chế độ khen thưởng, đãi ngộ xứng đáng cho các giáo viên, giảng viên dạy nghề, nhất là những giáo viên, giảng viên giỏi.



*Nguồn: Internet*

### **3.3. Xây dựng giáo trình giảng dạy đầy đủ và chuẩn mực:**

Xây dựng cơ sở vật chất - kỹ thuật, phòng học thực hành chuẩn mực, hiện đại, chuyên môn hóa. Ứng dụng công nghệ thông tin xây dựng các phòng học đa phương tiện, phòng học thực tế ảo.

Ngoài giáo trình tiếng Việt cần phải xây dựng cả bộ giáo trình tiếng Anh và tiếng khác cho các nghề để giảng dạy cho học sinh đáp ứng yêu cầu phục vụ khách quốc tế hoặc làm việc ở nước ngoài trong quá trình hội nhập quốc tế, trước hết là các nước ASEAN.



*Nguồn: Internet*

### **3.4. Cơ sở giáo dục nghề nghiệp du lịch:**

Phải liên kết chặt chẽ với các doanh nghiệp du lịch như các khách sạn, nhà hàng có chất lượng cao, các khu du lịch, các công ty lữ hành để học sinh được thực tập, được thực hành nghề nghiệp, được trải nghiệm thực tế nhiều hơn.

Mặt khác cơ sở đào tạo cũng sử dụng được đội ngũ chuyên gia, cán bộ, nhân viên có trình độ cao ở các doanh nghiệp hướng dẫn nghề nghiệp cho sinh viên trong quá trình thực tập.

Các cơ sở giáo dục nghề nghiệp trong nước cần có kế hoạch liên kết, mở rộng hợp tác với nước ngoài để có thể đưa sinh viên đi học, đi thực tập ngắn hạn

ở các trường đào tạo du lịch hoặc các doanh nghiệp du lịch nước ngoài để nâng cao trình độ, mở rộng tầm nhìn và cả nâng cao trình độ ngoại ngữ.

Bên cạnh đó, nhờ sự liên kết này mà cơ sở đào tạo có thể đào tạo nhân viên phù hợp với nhu cầu thực tế của họ.



*Nguồn: Internet*

### **3.5. Về hình thức đào tạo:**

Tùy điều kiện cụ thể của người học mà các cơ sở đào tạo có thể đào tạo theo hình thức tập trung (toàn thời gian) hoặc không tập trung (bán thời gian), nhưng theo chúng tôi về nội dung chương trình, điều kiện giảng dạy và học tập phải luôn đảm bảo như nhau. Có như vậy mới đảm bảo trang bị đủ kiến thức và kỹ năng cho người học theo chuẩn đầu ra và đáp ứng nhu cầu của các doanh nghiệp.

### **3.6. Về thời gian đào tạo, cách thức đào tạo:**

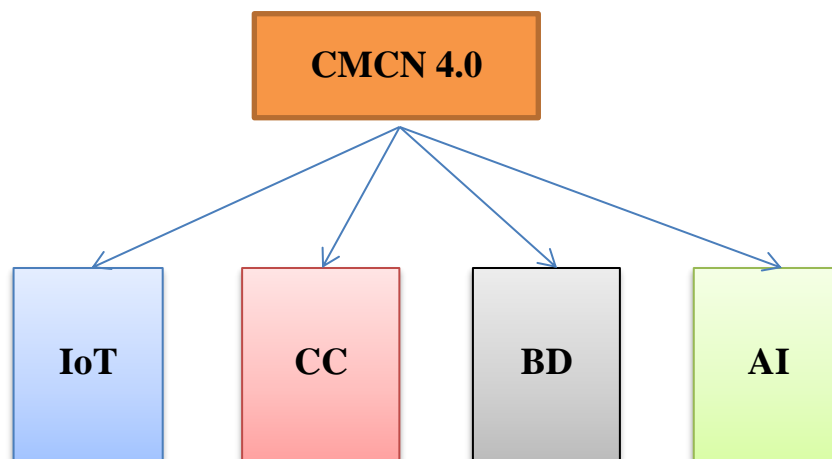
Để đa dạng hóa cách thức, phương pháp đào tạo các cơ sở đào tạo có thể áp dụng chương trình dài hạn theo qui định hay các chương trình ngắn hạn. Cũng có thể đào tạo tại cơ sở đào tạo nghề hoặc đào tạo, huấn luyện ngay tại doanh nghiệp khách sạn, nhà hàng hay công ty lữ hành...

Đối với các chương trình (khóa) đào tạo ngắn hạn cần đảm bảo theo Modul trong chương trình học nhưng để phù hợp với điều kiện thực tế và thuận lợi cho người học, cơ sở đào tạo cần cung cấp các phần mềm, các video để học viên nghiên cứu tham khảo trước còn trên lớp chủ yếu là học thực hành theo kiểu “cầm tay chỉ việc”. Cách thức này đòi hỏi giáo viên phải có chuyên môn giỏi, có phương pháp sư phạm tốt. Đây cũng chính là phương pháp, cách thức đào tạo có hiệu quả và phù hợp với các doanh nghiệp và đáp ứng đúng nhu cầu của họ, nhất là với các chương trình bồi dưỡng cập nhật hoặc nâng cao kỹ năng nghề nghiệp.

### **3.7. Vận dụng công nghệ thông tin (Cách mạng công nghiệp 4.0) trong giáo dục (đào tạo) nghề:**

Ngày nay, các cơ sở đào tạo nói chung cũng như các cơ sở giáo dục nghề nghiệp du lịch nói riêng muốn nâng cao chất lượng đào tạo không thể không vận dụng các điều kiện của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0.

Theo Klaus Schwab - Người sáng lập và là Chủ tịch điều hành Diễn đàn Kinh tế Thế giới thì: “CMCN 4.0 là sự kết hợp các công nghệ lại với nhau, làm mờ ranh giới giữa vật lý, kỹ thuật số và sinh học”, trong đó có Internet of Thing (IoT- vạn vật kết nối), Cloud Computing (CC- điện toán đám mây), Big Data (BD- dữ liệu lớn), Artificial Intelligence (AI- trí tuệ nhân tạo).



Cần phải áp dụng nó trong quản trị cơ sở đào tạo, trong xây dựng giáo trình, bài giảng, trong quảng bá, xúc tiến, đưa hình ảnh của cơ sở đào tạo đến với xã hội rộng rãi và nhanh chóng hơn. Nó cũng giúp cho người học mở rộng được tầm nhìn, luôn tiếp thu được cái mới trong nước cũng như trên thế giới, từ đó có thể vận dụng trong quá trình làm việc của mình, nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của du khách. Điều này sẽ giúp các cơ sở đào tạo nâng cao chất lượng, hiệu quả của quá trình đào tạo.

### **Kết luận:**

Chất lượng nguồn nhân lực là vấn đề quan trọng của mỗi quốc gia trong quá trình phát triển. Một trong những yếu tố quan trọng để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là chất lượng đào tạo của các cơ sở giáo dục, trong đó có giáo dục nghề nghiệp nói chung và giáo dục nghề nghiệp du lịch nói riêng. Bài viết này chỉ nêu lên một số giải pháp cơ bản để nâng cao chất lượng đào tạo nghề ở các cơ sở giáo dục nghề nghiệp. Hy vọng rằng, các cơ sở giáo dục nghề nghiệp ở nước ta thực hiện một cách đồng bộ nhiều giải pháp trong đào tạo để góp phần quan trọng vào việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực Việt Nam đáp ứng yêu cầu phát triển đất nước và hội nhập quốc tế.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Báo điện tử: *Chuyên trang Giáo dục nghề nghiệp*, 8/9/2020.
2. Chính phủ: *Nghị định số 15/2019/NĐ - CP Quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Giáo dục nghề nghiệp ban hành ngày 01 tháng 02 năm 2019*, năm 2019.
3. Quốc hội khóa 13: *Luật Giáo dục nghề nghiệp; số 74/2014/QH 13*; Ban hành ngày 27-11-2014.
4. Văn phòng Quốc hội: *Văn bản hợp nhất 18/VBHN-VPQH năm 2019 hợp nhất Luật Giáo dục nghề nghiệp do Quốc hội ban hành ngày 5/7/2019*.



# SỬ DỤNG TIÊU CHUẨN NĂNG LỰC TRONG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG SINH VIÊN VÀ NGƯỜI LAO ĐỘNG NGHỀ DU LỊCH

*TS. Ngô Trung Hà*

*Trường Cao đẳng Quốc tế Pegasus - Phân hiệu Hà Nội*

## **Tóm tắt**

Trong giai đoạn 2005-2020, các bộ Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam VTOS và 7 Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia theo tiếp cận năng lực của các nghề trong lĩnh vực du lịch đã được ban hành. Ngoài việc phân tích đặc điểm các bộ tiêu chuẩn trên, tác giả đã trình bày tóm tắt một số kinh nghiệm từ việc triển khai đào tạo, đánh giá sinh viên theo tiếp cận năng lực trong chương trình đào tạo theo khung trình độ Úc (AQF) và đánh giá người lao động du lịch theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia. Bài viết cũng nêu các đề xuất nhằm thúc đẩy việc chuyển hóa các tiêu chuẩn năng lực vào thiết kế chương trình đào tạo, đánh giá sinh viên và người lao động du lịch.

**Key word:** *đánh giá theo năng lực; đào tạo theo năng lực; tiêu chuẩn nghề du lịch*

## **1. Khái niệm năng lực và quá trình phát triển của bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam:**

### **1.1. Khái niệm năng lực:**

Có nhiều cách luận giải khái niệm năng lực. Trong phạm vi bài viết này, năng lực không chỉ bao hàm việc “sở hữu” các kiến thức và kỹ năng hiện có của bản thân một người mà chú trọng tới khả năng huy động được các nguồn thích hợp nhất trong từng hoàn cảnh cụ thể để giải quyết thành công các vấn đề nảy sinh trong môi trường nghề nghiệp luôn thay đổi. Như vậy, năng lực có thể được hiểu là khả năng làm chủ những hệ thống kiến thức, kỹ năng, thái độ và huy động, vận hành (kết nối) chúng một cách hợp lý vào thực hiện thành công nhiệm vụ trong bối cảnh luôn thay đổi tại nơi làm việc trong ngành du lịch.



*Hình 1: Các thành phần của năng lực*

*(Nguồn: Internet)*

### **1.2. Quá trình hình thành và phát triển của bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam theo cách tiếp cận năng lực:**

*Hội thảo “Đánh giá chất lượng lao động nghề du lịch của Việt Nam”  
Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch – 58 Kim Mã, Ba Đình, Hà Nội*

Nếu tính từ năm 2005, hệ thống tiêu chuẩn nghề du lịch đầu tiên được công nhận ở phạm vi toàn ngành là hệ thống VTOS (viết tắt của Vietnam Tourism Occupational Skills Standards). Theo trang điện tử của Tổng cục Du lịch, VTOS là một hệ thống bao gồm: các Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch, đội ngũ các đào tạo viên và thẩm định viên (nay gọi là đánh giá viên), các cơ sở đào tạo và đánh giá, cơ quan thẩm định và cấp chứng chỉ VTOS (Hội đồng cấp chứng chỉ du lịch Việt Nam - VTTCB), hoạt động trong mối quan hệ chặt chẽ với các doanh nghiệp và nhân viên nghề trong lĩnh vực du lịch (xem hình 2).

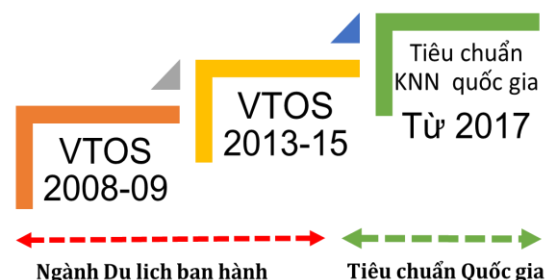
Trong khuôn khổ bài viết này tác giả chỉ giới hạn đề cập tới cấu phần Tiêu chuẩn trong hệ thống trên. Trải qua 15 năm qua, quá trình hình thành và phát triển các phiên bản tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia có thể được chia thành 3 giai đoạn chính được tóm tắt ngắn gọn trong hình 3.



Hình 2: Các thành phần của Hệ thống VTOS (Nguồn: Internet)

*Giai đoạn 1. Phiên bản Tiêu chuẩn VTOS được ban hành từ 2007 đến 2009:*

Trong khuôn khổ Dự án Phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam (do Liên minh châu Âu EU tài trợ, giai đoạn 2004-2010) hệ thống tiêu chuẩn VTOS bắt đầu được các chuyên gia quốc tế và Việt Nam xây dựng trên cơ sở kết hợp hài hòa các tiêu chuẩn quốc tế và điều chỉnh phù hợp với yêu cầu cụ thể và điều kiện tại Việt Nam. VTOS giai đoạn này bao gồm tiêu chuẩn cho 9 nghiệp vụ trong dịch vụ khách sạn và 4 nghiệp vụ trong lữ hành, đã được Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch (VTTCB) thẩm định, phê duyệt và phát hành tập trung vào những năm 2008-2009.



Hình 3: Ba giai đoạn phát triển của tiêu chuẩn nghề du lịch

Đặc điểm của các tiêu chuẩn VTOS giai đoạn này là được thiết kế trên cơ sở phân tích và hình thành những công việc người lao động cần thực hiện để hoàn thành yêu cầu của một vị trí cụ thể. Từ những phân tích này, những kiến thức và kỹ năng cần thiết được thiết lập nhằm giúp người lao động có thể thực hiện công việc hiệu quả trong điều kiện một ca, một ngày làm việc thông thường [4].

*Giai đoạn 2. Phiên bản Tiêu chuẩn VTOS được ban hành từ 2013 đến 2015:*

Theo yêu cầu về thực hiện Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau (MRA - Mutual Recognition Arrangement) trong ASEAN, 8 lĩnh vực đã được các quốc gia thành viên lựa chọn và du lịch là lĩnh vực thực hiện tiên phong. Để đáp ứng yêu cầu của MRA-TP (MRA trong lĩnh vực du lịch) bộ Tiêu chuẩn VTOS đã được sửa đổi dưới sự hỗ trợ của dự án Chương trình Du lịch có trách nhiệm với xã hội và môi trường (Dự án ESRT) do Liên minh châu Âu EU tài trợ.

Ngoài việc sửa đổi về định dạng, sự thay đổi mấu chốt trong phiên bản VTOS này là sử dụng cách tiếp cận năng lực để xây dựng nên khung tiêu chuẩn năng lực cần có của người lao động trong lĩnh vực lưu trú và lữ hành, tàu thủy du lịch, du lịch có trách nhiệm. Đây chính là cách tiếp cận tiên tiến đã được sử dụng trong Tiêu chuẩn năng lực chung đối với lao động du lịch ASEAN (The ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals - ACCSTP). Tiêu chuẩn VTOS phiên bản sửa đổi đã được Hội đồng VTCB thông qua và ban hành trong giai đoạn 2013 - 2015, đã chỉ ra những yêu cầu năng lực tối thiểu cần có của các nhân viên dịch vụ khách sạn và lữ hành ở mỗi vị trí việc làm, ở bậc trình độ khác nhau. Tài liệu này giúp các nhà trường định hướng đào tạo năng lực cho sinh viên, doanh nghiệp có thang chuẩn năng lực tham chiếu để tuyển dụng lao động, bồi dưỡng phát triển nhân viên.

*Giai đoạn 3. Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia được ban hành từ 2017 đến 2020:*

Bối cảnh hội nhập ASEAN, APEC và quốc tế nói chung đặt ra cho hệ thống đào tạo du lịch Việt Nam nhu cầu phải thiết kế khung các trình độ và tiêu chuẩn kỹ năng nghề để có thể xây dựng chương trình đào tạo theo chuẩn đầu ra phù hợp với những chuẩn mực quốc tế, thuận lợi cho dịch chuyển lao động trong khu vực ASEAN, APEC... Tại Việt Nam, từ năm 2015 việc xây dựng tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia, đánh giá kỹ năng nghề quốc gia được điều chỉnh bởi Luật Việc làm (trước đây được quy định trong Luật Dạy nghề). Sau khi Dự án ESRT kết thúc vào năm 2016, các tiêu chuẩn năng lực trong lĩnh vực du lịch, khách sạn và hệ thống đánh giá năng lực nghề đã tiếp tục được phát triển dưới sự chủ trì của Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp - Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội và sự hỗ trợ của các tổ chức quốc tế như GIZ (Đức), Tổ chức lao động Quốc tế (ILO)... Theo Luật Việc làm, tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia quy định về kiến thức chuyên môn, năng lực thực hành và khả năng ứng dụng chúng vào thực hiện công việc theo từng bậc trình độ của từng nghề.

Các tài liệu Tiêu chuẩn nghề Du lịch VTOS với cách tiếp cận năng lực đã có trong giai đoạn 2013-2015 được lấy làm nòng cốt để tiếp tục cập nhật, bổ sung, chỉnh sửa cho phù hợp các qui định pháp luật của Việt Nam về ban hành tiêu



chuẩn kỹ năng nghề quốc gia. Từ năm 2017 đến nay đã có 07 tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia trong lĩnh vực du lịch được ban hành (xem so sánh ở bảng 1). Một số bộ tiêu chuẩn khác vẫn đang trong tiến trình các bước thẩm định phê duyệt cuối cùng để ban hành.

**Bảng 1: Tổng hợp các tiêu chuẩn nghề du lịch theo 3 giai đoạn**

Tiêu chuẩn VTOS 2008-09	Tiêu chuẩn VTOS 2013-15	Tiêu chuẩn KNN QG 2017-20
1. Lễ tân 2. Đặt giữ buồng khách sạn	1. Lễ tân	1. Lễ tân (2017)
3. Phục vụ buồng	2. Phục vụ buồng	2. Phục vụ buồng (2017)
4. Phục vụ Nhà hàng	3. Phục vụ Nhà hàng	3. Dịch vụ nhà hàng (2019)
5. Chế biến món ăn VN 6. Chế biến món ăn Âu 7. Làm Bánh Âu	4. Chế biến món ăn	4. KT Chế biến món ăn (2019)
8. Quản lý khách sạn nhỏ 9. An ninh khách sạn	5. Quản lý khách sạn	5. Quản trị khách sạn (2020)
10. Đại lý Lữ hành 11. Điều hành Tour 12. Đặt giữ chỗ Lữ hành	6. Vận hành cơ sở lưu trú nhỏ	6. Quản trị lữ hành (2019)
13. Hướng dẫn Du lịch	7. Điều hành DL & Đại lý lữ hành	7. Hướng dẫn du lịch (2019)
	8. Hướng dẫn Du lịch	
	9. Thuyết minh Du lịch	
	10. Phục vụ trên tàu thủy du lịch	

(Nguồn: Dự án ESRT và Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp [5])

Các tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia các nghề trong du lịch được ban hành ở giai đoạn 2017-2020 trên đều được xây dựng dựa trên khái niệm năng lực, trong đó mỗi đơn vị năng lực qui định trong tiêu chuẩn đều bao gồm kiến thức, kỹ năng, thái độ (KSA) mà cá nhân người lao động phải có, hoặc phải đạt được, để vận dụng phù hợp trong thực hiện công việc sao cho hiệu quả trong mỗi tình huống đa dạng tại các doanh nghiệp du lịch. Đây cũng là cách tiếp cận phổ biến trong hệ thống đào tạo, đánh giá nghề tại các nước tiên tiến như Anh, Mỹ, Úc và ASEAN, phù hợp khung phát triển tiêu chuẩn nghề APEC cho ngành lữ hành, du lịch và lưu trú.

Mỗi bộ tiêu chuẩn đều xác định một tập hợp các đơn vị năng lực tương ứng với nghề cụ thể và chỉ rõ các đơn vị năng lực cần thiết cho từng bậc trình độ và vị trí việc làm của nghề. Mỗi đơn vị năng lực được thể hiện với các nội dung sau:

- Tên đơn vị năng lực;
- Thành phần và tiêu chí thực hiện: Chỉ ra những thành phần trong một đơn vị năng lực cần phải thực hiện, mức độ thực hiện và kết quả đầu ra có thể đo lường, xác định được.

- Các kỹ năng quan trọng và kiến thức thiết yếu để thực hiện có hiệu quả và lựa chọn nguồn lực hoặc giải pháp thay thế để đạt được những kết quả đầu ra đã nêu.

- Điều kiện thực hiện.

- Hướng dẫn đánh giá: đưa ra bối cảnh và phương pháp để xác định một cá nhân có đạt tiêu chuẩn của đơn vị năng lực hay không.

*Đánh giá chung*, cho dù ở giai đoạn Tiêu chuẩn VTOS được ban hành trong phạm vi ngành du lịch hay khi được công bố là tiêu chuẩn quốc gia thì tiêu chuẩn kỹ năng nghề trong du lịch đều có vai trò, tác dụng quan trọng vì:

- Giúp các doanh nghiệp du lịch có thang chuẩn xây dựng tiêu chí tuyển dụng, đào tạo nâng cao năng lực của người lao động. Các doanh nghiệp có thể tham khảo để xây dựng hoặc điều chỉnh tiêu chuẩn sẵn có của doanh nghiệp trên nguyên tắc lấy tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia đã ban hành làm thang tham chiếu tối thiểu.

- Giúp các cơ sở giáo dục, đào tạo có căn cứ để xây dựng chương trình đào tạo cho các bậc trình độ khác nhau, xác định trọng tâm các năng lực cần đào tạo cho học sinh, sinh viên để đáp ứng yêu cầu tuyển dụng của các doanh nghiệp. Từ đó, quá trình đào tạo và đánh giá ngay trong nhà trường dịch sát với tiêu chuẩn tuyển dụng của doanh nghiệp hơn.

- Giúp các trung tâm đánh giá năng lực nghề du lịch, các cơ quan quản lý nhân lực để đánh giá, công nhận kỹ năng nghề cho người lao động.

- Giúp người lao động xác định được các năng lực cần đạt được theo tiêu chuẩn làm việc để có kế hoạch học tập, rèn luyện, đăng ký đánh giá tay nghề tương ứng.

Sau khi có bước tiến quan trọng là ban hành bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của các nghề trong lĩnh vực du lịch thì việc sử dụng bộ tiêu chuẩn năng lực này thế nào trong xây dựng chương trình đào tạo, đánh giá sinh viên và người lao động du lịch vẫn còn là vấn đề trăn trở của nhiều nhà trường, doanh nghiệp và cơ quan quản lý nhà nước. Phần sau đây của bài viết này sẽ trình bày về một số kinh nghiệm trong đào tạo, đánh giá theo tiêu chuẩn năng lực đối với sinh viên trong nhà trường và người lao động tại cơ sở doanh nghiệp.

## **2. Một số kinh nghiệm từ triển khai đào tạo, đánh giá theo tiếp cận năng lực:**

### **2.1. Đào tạo, đánh giá sinh viên học theo chương trình thuộc Khung trình độ quốc gia Úc (AQF) tại Trường Cao đẳng Quốc tế Pegasus:**

AQF là viết tắt của Australian Qualification Framework. Trường Cao đẳng Quốc tế Pegasus nằm trong dự án phát triển toàn cầu của Tập đoàn giáo dục Quốc tế KinderWorld (Singapore) là đơn vị đang triển khai giảng dạy theo AQF. Bên cạnh hệ thống Trường Cao đẳng Quốc tế Pegasus tại Việt Nam, Tập đoàn KinderWorld còn có Pegasus UniCollege là cơ sở đào tạo được cấp phép của Chính phủ Úc (giấy phép RTO 31984, trụ sở tại Brisbane, bang Queensland, Úc). Theo thỏa thuận liên kết đào tạo với trường Pegasus UniCollege tại Úc, Trường Cao đẳng Quốc tế Pegasus tại Việt Nam được phép đào tạo chương trình Cao đẳng nâng cao Quản trị khách sạn (Advanced Diploma of Hospitality Management) tại Việt Nam theo khung trình độ Úc. Sinh viên sau khi tốt nghiệp chương trình sẽ được nhận văn bằng quốc tế có giá trị toàn cầu, được công nhận năng lực đã tích lũy trong lộ trình học liên thông với các đối tác đại học của Pegasus tại Úc, Vương quốc Anh, Mỹ và Canada.



*Hình 4: Ghi nhận của Ban Thư ký ASEAN về những đóng góp của Trường Cao đẳng Quốc tế Pegasus trong việc đưa tiêu chuẩn chung về nghề du lịch trong ASEAN vào triển khai đào tạo tại Việt Nam, góp phần tích cực trong thực hiện Thỏa thuận MRA-TP trong ASEAN (Nguồn: tác giả)*

Tại Việt Nam, Nhà trường có 2 học xá tại Đà Nẵng và Hà Nội, là các cơ sở chuyên đào tạo các chương trình về Du lịch, Khách sạn và Nghệ thuật Ẩm thực với các chương trình quốc tế theo tiêu chuẩn Úc, ASEAN và Việt Nam. Cả 2 học xá này còn là các Trung tâm thẩm định của hệ thống Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (VTOS) được Hội đồng VTCB công nhận.

Để đảm bảo các yêu cầu kiểm định khắt khe của Cơ quan Chất lượng Kỹ năng Úc (ASQA) và thực hiện phương châm “To be Job Ready - Sẵn sàng làm việc ngay”, Pegasus phải tổ chức, quản lý sinh viên học tập chương trình đào tạo Cao đẳng nâng cao Quản trị khách sạn theo các qui định của Úc. Toàn bộ chương trình đào tạo và hoạt động đánh giá sinh viên đều được xây dựng trên tiếp cận phát triển năng lực. Nhà trường được quyền tự chủ thiết kế chương trình đào tạo nhưng phải tuân thủ lộ trình và qui định chặt chẽ như sau:

- Chính phủ Úc thông qua các cơ quan thẩm quyền của mình ban hành các gói đào tạo (Training Package) cần có trong 1 ngành công nghiệp/dịch vụ, cụ thể ở đây là ngành du lịch và các phân ngành, xuất phát từ nhu cầu đào tạo được xác định/đặt ra bởi chính các đối tác liên quan (Stakeholder) trong ngành đó. Mỗi gói đào tạo được rà soát, điều chỉnh theo định kỳ và gồm 3 thành phần: Các đơn vị năng lực (Unit of competency hoặc Unit); các khung văn bằng (Qualifications framework) và các hướng dẫn đánh giá (Assessment guidelines) [1].

- Mỗi khung văn bằng là một tập hợp các tiêu chuẩn và các văn bằng tương ứng cấp độ đã được Chính phủ qui định.

- Mỗi khung văn bằng đều có “Qui định tổ hợp năng lực” (Packaging rules) cụ thể làm căn cứ cho việc xác định một văn bằng phải có bao nhiêu đơn vị năng lực, thuộc nhóm đơn vị năng lực nào... Đây là điều mà trong hệ thống của Việt Nam cần nghiên cứu, học tập.

- Nhà trường căn cứ khung văn bằng mà mình đang đào tạo sinh viên và qui định tổ hợp năng lực để lựa chọn các đơn vị năng lực phù hợp định hướng của cơ sở và thiết kế thành từng chương trình cụ thể, đồng thời xác định chiến lược đào tạo và đánh giá cho từng đơn vị năng lực.

- Thực hiện các qui định của Chính phủ Úc, mỗi môn học trong chương trình đào tạo mà Pegasus đang thực hiện, về thực chất, chính là một đơn vị năng lực và phải đảm bảo 2 yêu cầu:

+ Được lựa chọn từ danh mục các năng lực đã được Chính phủ ban hành và qui định cho mỗi cấp trình độ/văn bằng/chứng chỉ (qualification) thuộc một gói đào tạo cụ thể.

+ Đáp ứng yêu cầu của qui định tổ hợp năng lực đã được đặt ra cho văn bằng (về số lượng đơn vị năng lực trong mỗi nhóm, tên đơn vị năng lực...).

Mỗi đơn vị năng lực được triển khai đào tạo theo phương thức tích hợp, kết hợp nhuần nhuyễn giữa học lý thuyết với thực hành ngay trong từng giờ học. Việc học lý thuyết chỉ vừa đủ để ngay sau đó sinh viên thực hành những kỹ năng liên quan kiến thức vừa học.

Trong mỗi đơn vị năng lực, sinh viên phải trải qua cả hoạt động đánh giá quá trình (Formative assessment - hay *assessment for learning*) và đánh giá tổng kết (Summative Assessment - hay *assessment of learning*) chính thức. Đánh giá quá trình có thể ở dạng câu hỏi vấn đáp, thảo luận nhóm, các nhiệm vụ học tập... Tại Pegasus, đánh giá tổng kết mỗi đơn vị năng lực bao gồm một bài trắc nghiệm đa lựa chọn (MCQ) và một bài thi viết ở dạng trả lời câu hỏi ngắn để đánh giá kiến

thức và bài kiểm tra kỹ năng thực hành ứng dụng nội dung đơn vị năng lực (có thể ở nhiều dạng thức khác nhau như đóng vai, thực hành cá nhân...). Các bài kiểm tra kiến thức được thực hiện trên nền tảng quản lý học tập trực tuyến LMS Didasko. Bài đánh giá kỹ năng được thực hiện trực tiếp tại phòng học thực hành.

Điều đặc biệt là tất cả các nội dung đánh giá (kiến thức, kỹ năng) đều phải được xây dựng bám sát từng nội dung đã được qui định trong phần tiêu chí thực hiện (Performance Criteria) của mỗi thành phần (Element) và tất cả các thành phần của mỗi đơn vị năng lực. Việc này rất quan trọng vì chỉ khi sinh viên thể hiện được họ đáp ứng được các tiêu chí thực hiện này thì họ mới được ghi nhận là thành thạo (competent) đơn vị năng lực mà họ vừa học. Việc xét kết quả thành thạo ở thời điểm tốt nghiệp được dựa trên việc sinh viên “*thành thạo*” tất cả các đơn vị năng lực trong chương trình.

Như vậy, chương trình đào tạo và chương trình môn học theo tiếp cận năng lực đã giúp nhà trường vừa dễ dàng, thuận lợi trong đào tạo, đánh giá sinh viên, vừa tập trung hình thành và phát triển cho sinh viên đúng các năng lực chuẩn năng lực của ngành nghề qui định và yêu cầu của doanh nghiệp tuyển dụng lao động.

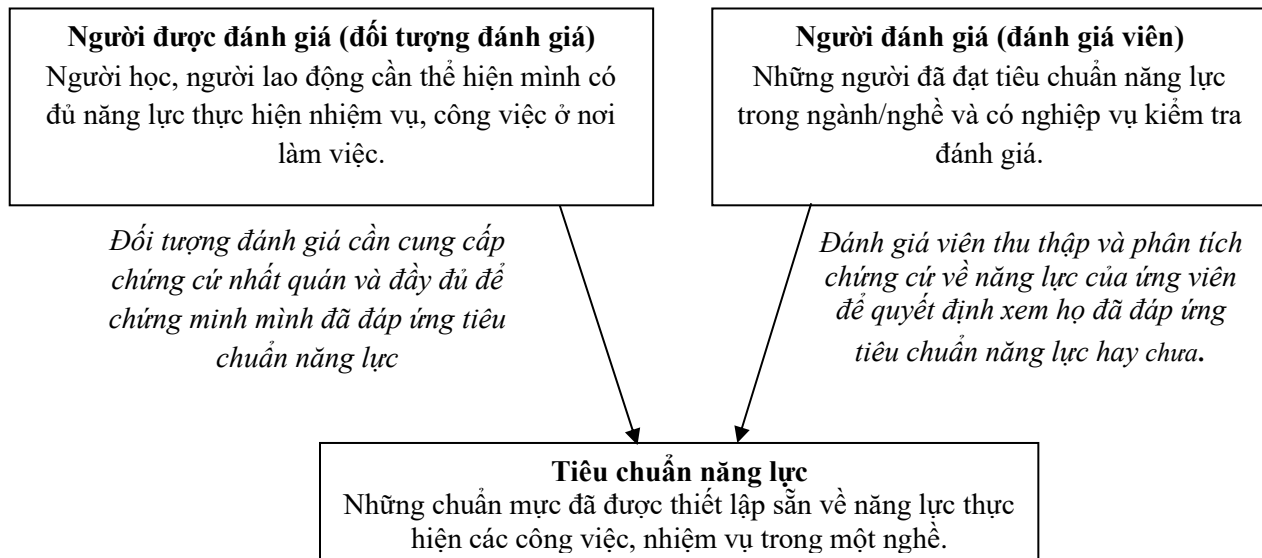
*Kinh nghiệm từ triển khai xây dựng và thử nghiệm bộ công cụ đánh giá theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia:*

Đánh giá, cấp chứng chỉ kỹ năng nghề quốc gia là hoạt động đánh giá theo tiếp cận năng lực, có nhiều mục đích nhưng một mục đích rất quan trọng là giúp công nhận cấp độ kỹ năng nghề nghiệp theo trình độ của người lao động. Những nội dung quan trọng để thực hiện đánh giá kỹ năng nghề quốc gia bao gồm xây dựng mô hình đánh giá, bộ công cụ đánh giá, hình thành và phê chuẩn các trung tâm đánh giá (cả về cơ sở vật chất, các qui định, các nguồn lực...), xây dựng và đào tạo mạng lưới đánh giá viên thực hiện đánh giá theo năng lực...

Như trình bày ở trên, đánh giá theo năng lực là một quá trình thu thập, phân tích, diễn giải chứng cứ và đưa ra kết luận về một người đã đạt tiêu chuẩn năng lực của nghề hay chưa. Theo quan sát thực tế, mô hình đánh giá theo năng lực đã được hình thành trên cơ sở các yếu tố như được tóm tắt trong hình 5 dưới đây.

Những lao động đang làm việc ở các cơ sở du lịch có nhu cầu tự nguyện đánh giá năng lực theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia thì phải đăng ký với các trung tâm đánh giá được ủy quyền. Không giống như ở nhiều nước khác như Úc, Thailand, Philippines... trong bối cảnh và điều kiện của Việt Nam hiện nay, việc đánh giá từng đơn vị năng lực có thể kéo dài và không đủ nguồn lực cũng như điều kiện đánh giá. Do đó, đánh giá kỹ năng nghề quốc gia sử dụng hai công cụ đánh giá chủ yếu là bài kiểm tra kiến thức và sự hiểu biết và bài kiểm tra thực

hành. Việc đánh giá đảm bảo các nguyên tắc chung của đánh giá năng lực, đặc biệt là: Căn cứ vào tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia; Theo từng bậc trình độ kỹ năng của từng nghề; Chính xác, độc lập, khách quan, công bằng, minh bạch. Nội dung đánh giá kỹ năng nghề quốc gia bao gồm: Kiến thức chuyên môn, kỹ thuật; Kỹ năng thực hành công việc; Quy trình an toàn lao động, vệ sinh lao động.



Hình 5: Mô hình đánh giá theo năng lực;

Nguồn: Nguyễn Quang Việt, 2018 [3]

Từ năm 2018, lễ tân và phục vụ buồng là 2 nghề đầu tiên trong du lịch của Việt Nam được nghiên cứu xây dựng công cụ đánh giá kỹ năng nghề quốc gia theo quy định của Luật Việc làm theo tiếp cận năng lực. Sau đó, bộ công cụ đánh giá cho các nghề khác cũng đang lần lượt được xây dựng. Quá trình xây dựng và thử nghiệm bộ công cụ đánh giá của 2 nghề này đã trải qua các bước chính sau:

- Bước 1: Nghiên cứu tổng thể bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia và xác định mục tiêu đánh giá theo mô tả bậc trong khung trình độ kỹ năng nghề quốc gia

- Bước 2: Xác định nhóm tiêu chí đánh giá chính theo năng lực và mục tiêu đánh giá. Theo các phương diện năng lực, có thể phân chia thành 3 nhóm tiêu chí đánh giá một cách tương đối như sau: (i) Nhóm tiêu chí đánh giá về sự thực hiện công việc theo qui trình, về kết quả của thực hiện, an toàn lao động, năng suất lao động; (ii) Nhóm tiêu chí đánh giá về quản lý công việc bao gồm vệ sinh, sắp xếp chỗ làm việc, chuẩn bị và bảo quản trang thiết bị, ghi chép tài liệu...; (iii) Nhóm tiêu chí đánh giá xử lý, giải quyết tình huống (qui trình, kết quả xử lý).

- Bước 3: Lập bảng danh mục kỹ năng quan trọng và kiến thức thiết yếu theo mức độ quan trọng và tần suất sử dụng theo từng vị trí chức năng và chức danh nghề nghiệp với trình độ tương ứng; Tổ hợp và loại bỏ sự trùng chéo kiến

thức, kỹ năng giữa các đơn vị năng lực; Xác định số lượng câu hỏi theo nhóm năng lực (cơ bản, chung, chuyên môn).

- Bước 4: Biên soạn câu hỏi trắc nghiệm kiến thức và sự hiểu biết, bài kiểm tra thực hành gắn với vị trí chức danh việc làm trong nghề. Dựa trên danh mục kiến thức thiết yếu để biên soạn câu trắc nghiệm và câu hỏi vấn đáp bổ sung. Dựa trên danh mục kỹ năng quan trọng để xây dựng bài thực hành tương ứng với bậc trình độ.

- Bước 5: Tổ chức kỳ đánh giá năng lực tại trung tâm đánh giá. Mỗi thí sinh phải thực hiện bài thi trắc nghiệm tổng hợp (nhằm đánh giá kiến thức và hiểu biết về nghề) và phần đánh giá thực hành tổng hợp một cách riêng rẽ.

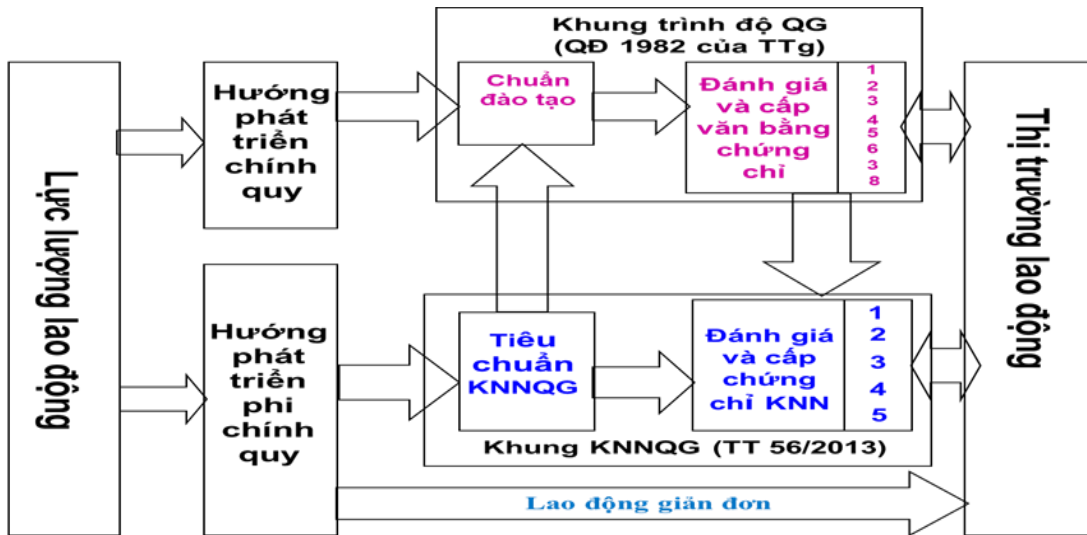
Với cấu trúc tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia hiện nay mỗi đơn vị năng lực đều có kỹ năng quan trọng và kiến thức thiết yếu để thực hiện được năng lực theo tiêu chí xác định. Đối với mỗi bậc trình độ kỹ năng của một nghề trong du lịch việc đánh giá kiến thức và sự hiểu biết chuyên môn được thực hiện thông qua bài kiểm tra (trên giấy hoặc máy tính) bao gồm từ 60 đến 80 câu hỏi trắc nghiệm với 4 phương án lựa chọn hoặc loại đúng - sai, với cơ cấu khoảng 10% câu hỏi đánh giá các năng lực cơ bản, 25 – 40% cho các năng lực chung và 50 - 70% cho các năng lực chuyên môn. Trả lời đúng từ 60% số câu hỏi trên trở lên sẽ được công nhận là “Đạt”.

Bài kiểm tra thực hành được xây dựng bảo đảm bảo phủ các kỹ năng quan trọng, điển hình của vị trí nghề ứng với trình độ được đánh giá và theo thang điểm 100. Điểm mới khác biệt so với trước đây là sử dụng cách chấm điểm trừ. Mỗi lỗi xác định sẽ bị trừ điểm tương ứng mức độ quan trọng của lỗi. Mục đích chính của thang điểm trừ là giúp người lao động hoàn thiện kỹ năng, người sử dụng lao động có thông tin người lao động của mình còn thiếu hụt kỹ năng quan trọng nào, và xa hơn cơ sở đào tạo có định hướng đánh giá và cải thiện chất lượng chương trình. Nếu có kết quả kiểm tra thực hành từ 60 điểm trở lên thì được công nhận là “Đạt”.

## **2.2. Một số đề xuất về việc sử dụng tiêu chuẩn năng lực trong thiết kế chương trình đào tạo và đánh giá chất lượng sinh viên và người lao động nghề du lịch:**

Theo tài liệu từ Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp, Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội, Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia là tài liệu quan trọng làm căn cứ cho cả việc thiết kế chương trình đào tạo, đánh giá cấp văn bằng, chứng chỉ trên cả góc độ các nhà trường và các trung tâm đánh giá cấp chứng chỉ kỹ năng nghề quốc gia (xem hình 6).





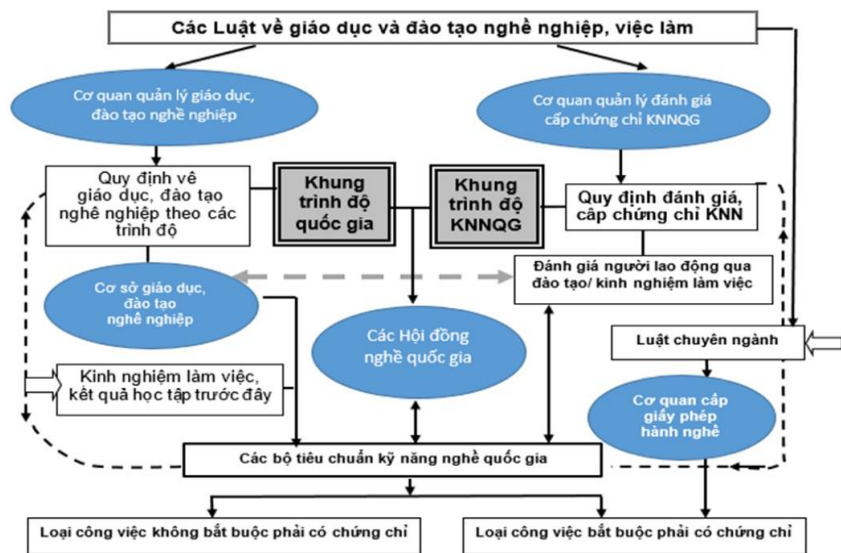
Hình 6: Hệ thống đánh giá cấp chứng chỉ kỹ năng nghề quốc gia ở Việt Nam

(Nguồn: Vụ kỹ năng nghề - Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp [2])

Việc chuyển hóa Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia vào thiết kế chương trình đào tạo, xây dựng bộ công cụ đánh giá và tổ chức đánh giá lao động nghề du lịch là rất cần thiết để đảm bảo đáp ứng đúng năng lực mà thực tế công việc trong du lịch đang đòi hỏi. Một số đề xuất dưới đây nhằm góp phần hỗ trợ thực hiện việc chuyển hóa này hiệu quả hơn.

**Đối với các cơ quan quản lý nhà nước:**

- Đề tạo cơ chế pháp lý rõ ràng cho việc đánh giá năng lực nghề trong du lịch, đồng thời thực hiện đúng cam kết trong ASEAN và thúc đẩy tiến trình thực hiện MRA-TP trong du lịch cần thành lập mới hoặc chỉ định rõ cơ quan hoặc hội đồng phụ trách quản lý đánh giá, cấp chứng chỉ năng lực nghề du lịch mà trước đây ngành du lịch đang giao



Hình 7: Hệ thống đánh giá, cấp chứng chỉ KNN quốc gia

cho VTCB. Đồng thời cũng cần kiện toàn hoặc thành lập hội đồng nghề du lịch quốc gia (NTPB) theo qui định tại hiệp định khung ASEAN về thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau để thực hiện trách nhiệm giám sát các tiêu chuẩn đánh giá (Hình 7).



- Các hội đồng này, ngoài việc tiếp tục nghiên cứu và tư vấn cho Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội và Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch để xây dựng các bộ tiêu chuẩn cần thiết của các nghề trong du lịch thì còn cần đề xuất qui định tổ hợp các năng lực (Packaging rules). Qui định này sẽ chỉ dẫn các đơn vị cơ sở thực hiện chính xác nhưng vẫn linh hoạt việc “đóng gói” các đơn vị năng lực thành chương trình đào tạo thuộc một văn bằng, chúng chỉ để vừa đáp ứng thực tế đào tạo, đánh giá nguồn nhân lực du lịch vừa đảm bảo tuân thủ các qui định quản lý nhà nước.

Ngành du lịch làm việc chặt chẽ với Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội để sớm kiện toàn các trung tâm đánh giá năng lực nghề du lịch dựa trên các trung tâm đã được VTCB thành lập trong thời gian trước và thành lập các trung tâm mới.

Có kế hoạch, lộ trình cụ thể để đào tạo về đánh giá kỹ năng nghề quốc gia và cấp chứng chỉ chính thức cho các đánh giá viên các nghề trong du lịch dựa trên mạng lưới đánh giá viên đã được hình thành thông qua các dự án do EU tài trợ và đã được VTCB công nhận.

Các cơ quan quản lý nhà nước, một mặt cần tiếp tục và sớm ban hành các tiêu chuẩn năng lực mới cho các nghề trong du lịch để hoàn thiện hệ thống này, mặt khác cần có những hướng dẫn cụ thể các nhà trường sử dụng chính Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia đã ban hành để xây dựng chương trình đào tạo theo đúng chuẩn năng lực.

### ***Đối với các cơ sở đào tạo và đánh giá năng lực người lao động:***

*Về chuyển đổi chương trình và nội dung đào tạo theo tiếp cận năng lực:*

Ở cấp các cơ sở, các nhà trường có ngành đào tạo thuộc lĩnh vực du lịch cần mạnh dạn, kiên quyết và có lộ trình cụ thể để đổi mới chương trình đào tạo (bao gồm cả kiểm tra, đánh giá) từ tiếp cận nội dung (theo hướng chuyển giao kiến thức) sang tiếp cận năng lực.

Trước tiên, cần xem xét cụ thể để chuyển hóa chính các đơn vị năng lực qui định trong tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia thành module đào tạo. Việc chuyển hóa này không dễ dàng và nhanh chóng vì đòi hỏi phải rà soát, xem xét, bố trí lại cả hệ thống các môn học, có thể phải bỏ đi những môn học đã quen thuộc lâu năm nhưng chưa thiết thực để thay bằng các đơn vị năng lực trọng tâm theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia. Theo gợi ý của các chuyên gia, sự chuyển hóa tiêu chuẩn năng lực sang chương trình đào tạo các ngành/ngành trong du lịch theo tiếp cận năng lực có thể thực hiện như sau:

**Bảng 2: Chuyển hóa tiêu chuẩn năng lực sang chương trình đào tạo năng lực**

Tiêu chuẩn năng lực		Chương trình
Các đơn vị năng lực	<i>chuyển thành</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Các mô đun học tập</li> </ul>
Các thành tố năng lực	→	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kết quả học tập (chuẩn đầu ra)</li> </ul>
Các tiêu chí thực hiện	→	<ul style="list-style-type: none"> <li>Các tiêu chí đánh giá</li> </ul>
Chứng cứ đánh giá	→	<ul style="list-style-type: none"> <li>Điều kiện đánh giá</li> <li>Phương pháp đánh giá</li> <li>Tài nguyên học tập</li> </ul>

(Nguồn: Nguyễn Quang Việt, 2018 [3])

Khi chuyển đổi cần đảm bảo trong mỗi chương trình phải đảm bảo tổ hợp đủ các nhóm đơn vị năng lực theo chỉ dẫn trong qui định tổ hợp các năng lực (Packaging Rules) đã nêu.

Mỗi nhà trường được tự chủ, linh hoạt trong thiết kế chương trình đào tạo và đánh giá sinh viên theo tiếp cận năng lực nhưng phải thực hiện đúng qui định tổ hợp các năng lực sao cho các đơn vị năng lực được chọn sẽ phù hợp với yêu cầu thực tế của từng bậc trình độ, văn bằng tương ứng và phù hợp trình độ người học tại trường đó để đảm bảo cam kết chuẩn đầu ra.

*Về kiểm tra, đánh giá năng lực:*

Đối với sinh viên: cần thực hiện đánh giá tổng kết (Summative assessment) đối với mỗi sinh viên ngay ở cuối quá trình học mỗi đơn vị năng lực.

Đối với người lao động đang làm việc trong ngành và có nhu cầu được đánh giá, cấp chứng chỉ kỹ năng nghề quốc gia: thực hiện đánh giá năng lực theo hình thức đánh giá tổng hợp (holistic) tương ứng yêu cầu của trình độ bậc nghề (hoặc văn bằng) mà cá nhân có nhu cầu được đánh giá, cấp chứng chỉ.

Trong đánh giá kỹ năng thực hành, cần áp dụng đồng nhất việc sử dụng thang điểm trừ thay cho thang điểm cộng đang sử dụng từ nhiều năm và đã thể hiện những hạn chế trong việc đưa ra được các “chỉ báo” xác định các lỗi thường gặp, hoặc kỹ năng, qui trình, thao tác... nào mà người lao động đang thiếu hụt.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Dan Hill, Terry Hill, Lee Perlitz. 2012. *Vocational Training and Assessment*. NXB McGraw-Hill Australia, tr.35-42.
2. Nguyễn Chí Trường. 2019. *Hệ thống đánh giá cấp chứng chỉ kỹ năng nghề quốc gia ở Việt Nam - Thực trạng và định hướng phát triển thời gian tới*. Hội thảo tham vấn dự thảo bộ công cụ đánh giá KNN quốc gia - Nghề Lễ tân do Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp và ILO tổ chức. Hà Nội, tháng 6 năm 2019.
3. Nguyễn Quang Việt. 2018. *Xây dựng công cụ đánh giá và chương trình đào tạo theo năng lực*. Hội thảo “Hợp tác Công - Tư (PPP) giữa Nhà trường - Doanh nghiệp trong xây dựng và nâng cao chất lượng các chương trình đào tạo” do Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp tổ chức. Hà Nội, tháng 5 năm 2018.
4. Tổng cục Du lịch Việt Nam. *Giới thiệu Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch Việt Nam VTOS*. <http://vietnamtourism.gov.vn/esrt/default.aspx-portalid=1&tabid=344&itemid=53.htm>
5. Bộ LĐ-TB-XH, <http://www.molisa.gov.vn/Upload/VanBan/30.7-895-QD-LDTBXH.pdf>
6. Tài liệu hội thảo và tập huấn Dự án Áp dụng chiến lược đào tạo G20 do ILO tài trợ.

# MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGHIỆP VỤ BUỒNG ĐỐI VỚI CÁC LOẠI HÌNH CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH TRONG BỐI CẢNH HIỆN NAY

*ThS. Trịnh Cao Khải  
Hiệu trưởng - Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội*

## **Tóm tắt**

Những thay đổi về nguồn nhân lực phục vụ buồng có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng dịch vụ, hiệu quả hoạt động của các cơ sở lưu trú và sự hài lòng của khách lưu trú. Thời gian qua, phát triển nguồn nhân lực phục vụ buồng của các cơ sở lưu trú ở Việt Nam đã và đang chịu áp lực từ cung chưa đáp ứng được cầu lao động phục vụ buồng, thêm vào đó biến động số lượng và thiếu hụt của nhân viên có chuyên môn. Trên cơ sở khẳng định vai trò của hoạt động đào tạo nghiệp vụ buồng, bài viết này tập trung phân tích hiện trạng công tác đào tạo nghiệp vụ buồng ở Việt Nam để chỉ những kết quả đạt được nhưng cũng làm rõ hạn chế của hoạt động đào tạo nghiệp vụ buồng. Từ đó, bài viết đề xuất các giải pháp từ các bên liên quan để có sự phối hợp đồng bộ tạo hiệu quả để nâng cao chất lượng hoạt động đào tạo phát triển nhân lực buồng trong thời gian tới.

*Từ khoá: nghiệp vụ buồng, nguồn nhân lực du lịch, cơ sở lưu trú, đào tạo, phát triển.*

## **1. Đặt vấn đề:**

Kinh doanh dịch vụ buồng là hoạt động cơ bản nhất trong kinh doanh cơ sở lưu trú. Dịch vụ buồng trong cơ sở lưu trú thường có tác động trực tiếp đến mức độ sự hài lòng của khách lưu trú; do đó, nếu buồng không đảm bảo vệ sinh hoặc dịch vụ buồng không chu đáo, khách sạn sẽ mất một số lượng khách hàng nhất định, khách có thể rời khỏi và không bao giờ quay lại hoặc ảnh hưởng đến hình ảnh thương hiệu của cơ sở lưu trú. Nói cách khác, lý do cơ bản để khách quay lại khách sạn chính là sự sạch sẽ của buồng nói riêng và cơ sở lưu trú nói chung. Điều này chứng minh tầm quan trọng của bộ phận buồng đối với sự đóng góp vào hoạt động quản trị thành công của một cơ sở lưu trú. Nhiều nghiên cứu cũng chỉ ra rằng tăng cường chất lượng đào tạo là một cách hiệu quả mang ý nghĩa sống còn để đảm bảo đủ số lượng và đáp ứng yêu cầu về chất lượng đội ngũ nhân viên phục vụ trong lĩnh vực kinh doanh lưu trú, nhất là trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt hiện nay.

## **2. Vai trò của công tác đào tạo nghiệp vụ buồng ở Việt Nam:**

Đào tạo nhân lực được hiểu là quá trình cung cấp kiến thức, hoàn thiện các kỹ năng, rèn luyện các phẩm chất nghề nghiệp cho người lao động để họ có khả năng hoàn thành tốt các công việc hiện tại cũng như phục vụ tốt cho sự phát triển của doanh nghiệp trong tương lai. Đào tạo nghiệp vụ buồng trong các cơ sở lưu trú là một quy trình có tính kế hoạch tổ chức nhằm nâng cao hiệu quả công việc liên quan nhờ tăng cường kiến thức, kỹ năng, phẩm chất cho người lao động phục vụ buồng. Đào tạo nghiệp vụ buồng trong các cơ sở lưu trú không chỉ có ý nghĩa đối với người lao động mà còn có vai trò quan trọng đối với doanh nghiệp và xã hội và kể cả các cơ sở đào tạo:

- Đào tạo nghiệp vụ buồng có vai trò quan trọng đối với sự phát triển của các cơ sở lưu trú, góp phần thực hiện mục tiêu chung, hay nói cách khác mục tiêu của đào tạo nhân lực là nhằm thực hiện mục tiêu của chiến lược phát triển của các cơ sở lưu trú. Đối với các nhà quản trị, đào tạo và bồi dưỡng nhân lực là giai đoạn quan trọng áp dụng phương pháp quản lý hiện đại xây dựng tổ chức học tập, kỹ năng quản trị tiên tiến để thích ứng được với những biến động môi trường kinh doanh. Đào tạo có tác động tích cực đến hoạt động tổ chức và tối đa hóa lợi nhuận vì nó làm tăng chất lượng dịch vụ được cung cấp và hiệu suất của nhân viên tương tác trực tiếp với khách. Trong lĩnh vực kinh doanh lưu trú, nhân viên phục vụ buồng có tinh thần trách nhiệm trong công việc, giảm thiểu chi phí tổn thất của cơ sở lưu trú.

- Đào tạo nghiệp vụ buồng trong các cơ sở lưu trú tạo ra sự chủ động thích ứng của cơ sở lưu trú đối với những biến động liên tục của điều kiện môi trường bên ngoài, đặc biệt là sự phát triển của khoa học công nghệ, những thách thức của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4 và sự biến động nhu cầu khách hàng. Mặt khác, thích ứng những thay đổi bên trong các cơ sở lưu trú khi xảy ra tình trạng thừa hoặc thiếu lao động do ảnh hưởng của tính mùa vụ trong kinh doanh nên đòi hỏi phải có sự thay đổi, đổi mới về nhân lực.

- Đối với nhân viên mới, đào tạo và bồi dưỡng nhân lực cung cấp cho họ những thông tin cần thiết về khách sạn, công việc mà họ sẽ đảm nhận, giúp họ nhanh chóng thích ứng với môi trường làm việc. Nhân viên dọn buồng cần hiểu được vị trí công việc, trách nhiệm về đảm bảo sạch sẽ của khu vực và phạm vi được phân công ở cơ sở lưu trú. Ví dụ, khu vực phòng ngủ, phòng khách, phòng tắm cũng như thay khăn trải giường, thiếu thiết bị và báo cáo mất hoặc hư hỏng trong buồng, khu vực công cộng cũng cần được làm sạch: lối vào, hành lang, khu vực bể bơi, thang máy, nhà hàng, phòng tập thể dục, và phòng spa... Với dịch vụ

dọn phòng nội bộ, đảm bảo sự sạch sẽ của bất kỳ khu vực nào sẽ luôn làm nhiệm vụ chung của bộ phận buồng.

- Đào tạo và bồi dưỡng nhân lực đáp ứng nhu cầu, nguyện vọng của người lao động, thúc đẩy người lao động thường xuyên nâng cao trình độ quản trị, tay nghề, trình độ ngoại ngữ... của bản thân. Đào tạo và bồi dưỡng xét về một khía cạnh nào đó cũng chính là một hình thức đãi ngộ với người lao động vì nó góp phần thỏa mãn nhu cầu phát triển nghề nghiệp của người lao động, qua đó kích thích họ vươn lên đỉnh cao nghề nghiệp, tạo ra sự gắn bó giữa người lao động và doanh nghiệp.

- Đối với các cơ sở đào tạo: Đào tạo nguồn nhân lực có chất lượng cao đã vừa mục tiêu vừa động lực của các cơ sở đào tạo hoàn thành các chức năng và nhiệm vụ được giao, nỗ lực chung của đội ngũ quản lý và cán bộ giảng dạy đào tạo của các trường, tăng uy tín và danh tiếng các trường qua đó thu hút thêm người học, tăng khả năng cạnh tranh của các cơ sở đào tạo trong các kỳ tuyển sinh. Tạo cơ hội nâng tầm và liên kết và hợp tác đào tạo ở trong và ngoài nước.

- Đối với các cơ quan quản lý về du lịch, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch và khách sạn đóng góp tích cực triển khai về thực hiện các mục tiêu phát triển ngành du lịch và khách sạn, cải thiện năng lực cạnh tranh của địa phương và quốc gia. Thúc đẩy thực hiện các chiến lược, chính sách phát triển về kinh tế - xã hội và môi trường tại địa phương qua đó phát triển đồng bộ về thị trường về nhân lực, vật lực và tài lực cũng như các điều kiện cần thiết khác trong nền kinh tế thị trường theo định hướng xã hội chủ nghĩa.

### **3. Thực trạng công tác đào tạo nghiệp vụ buồng ở Việt Nam:**

Nguồn nhân lực phục vụ cho hoạt động kinh doanh lưu trú luôn là yếu tố quan trọng quyết định hiệu quả hoạt động. Việc đào tạo nghiệp vụ có chất lượng đáp ứng nhu cầu xã hội, đào tạo nghiệp vụ đáp ứng các tiêu chuẩn tuyển dụng của doanh nghiệp vẫn đã và đang là thách thức lớn cho các cơ sở đào tạo của Việt Nam.

#### ***3.1. Sự tăng trưởng nhanh của ngành kinh doanh lưu trú ở Việt Nam:***

Trong những năm gần đây, ngành kinh doanh lưu trú của Việt Nam đã phát triển mạnh mẽ, số lượng các cơ sở lưu trú tăng nhanh, xây mới nhiều và nhiều loại hình lưu trú ra đời đã và đang đặt ra vấn đề nhân lực và chất lượng nghiệp vụ trở thành những bài toán cần giải quyết về cả số lượng và chất lượng của đội ngũ nhân viên làm trong lĩnh vực lưu trú, đặc biệt là nhân lực phục vụ buồng trong các cơ sở lưu trú. Tính đến năm 2019, theo báo cáo của Vụ Khách sạn – Tổng cục du lịch các cơ sở lưu trú du lịch đã được xếp hạng từ 3 - 5 sao bao gồm:

- Khách sạn: 157 khách sạn hạng 5 sao với 52.000 buồng; 291 khách sạn hạng 4 sao với 38.500 buồng; 490 khách sạn hạng 3 sao với 34.200 buồng;
- Biệt thự du lịch cao cấp: 03 với 75 buồng;
- Căn hộ du lịch cao cấp: 24 trong đó, có 13 căn hộ cao cấp 5 sao, 04 căn hộ cao cấp 4 sao và 07 căn hộ cao cấp khác với tổng 6.121 buồng;
- Làng du lịch: 01 với 62 buồng.

Hệ thống cơ sở lưu trú du lịch ở Việt Nam phát triển nhanh, hình thành những khu du lịch cao cấp tại các bãi biển miền Trung, duyên hải Nam Trung Bộ, Phú Quốc... Bên cạnh khách sạn, các loại hình du lịch cộng đồng như nhà ở có buồng cho khách du lịch thuê (homestay), tập trung ở các khu vực ngoại thành, làng xã, thôn bản, vùng dân tộc ít người, vùng cao (Tây Nguyên, miền núi phía Bắc), đồng bằng sông Cửu Long đã giúp khách hiểu thêm về văn hóa bản địa và có trải nghiệm ấn tượng với cuộc sống thường nhật của người dân Việt Nam. Các loại hình căn hộ du lịch cao cấp ở các khu đô thị như Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh; biệt thự du lịch ở Đà Nẵng, Hải Phòng; làng du lịch ở Lâm Đồng; tàu thủy lưu trú du lịch ở Quảng Ninh góp phần làm phong phú sản phẩm du lịch, giúp khách du lịch có nhiều lựa chọn khi đi du lịch.

Các cơ sở lưu trú du lịch đã chú trọng mở rộng dịch vụ phục vụ nhu cầu đa dạng của khách. Giai đoạn 2011 - 2019 chứng kiến sự bùng nổ của một số loại hình cơ sở lưu trú mới. Bên cạnh cơ sở lưu trú cao cấp như Condotel xuất hiện các loại hình lưu trú bình dân hơn là các Hostel, Container Hostel. Những hình thức lưu trú mới này mang lại hiệu quả nhất định về kinh doanh cơ sở lưu trú du lịch. Đặc biệt, ngoài khách sạn theo tiêu chuẩn từ 2 đến 5 sao thì một số loại hình khách sạn condotel (khách sạn căn hộ) hay bungalow (căn hộ trong các khu nghỉ dưỡng cao cấp) cũng được các nhà đầu tư đưa ra thị trường nhằm tạo nên những sản phẩm riêng biệt thu hút du khách. Theo báo cáo của Vụ Khách sạn – Tổng cục du lịch (2020), từ năm 2015 đến 2019, số cơ sở lưu trú đã tăng từ 19.000 lên 30.000 (tăng 11.000 cơ sở), số buồng tăng 1.76 lần từ 370.000 lên 650.000 buồng. Đứng trước bài toán phát triển nhanh về cơ sở lưu trú như vậy tất yếu dẫn đến đòi hỏi gia tăng số lượng lao động cho khối cơ sở lưu trú du lịch trung bình mỗi năm cần thêm khoảng 50.000 người. Từ đó, đã tạo ra cơ hội lớn cho các cơ sở đào tạo trên cả nước mở rộng qui mô đào tạo, nhưng cũng là những thách thức về chất lượng đào tạo đáp ứng nhu cầu của xã hội.

### ***3.2. Hiện trạng đào tạo nguồn nhân lực cho phục vụ buồng ở Việt Nam:***

Theo báo cáo tại Hội thảo khoa học Quốc gia về “Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0” của trường

Đại học Thương Mại tổ chức tháng 6/2020, hiện nay cả nước có khoảng 2.250.000 người lao động trong ngành du lịch, trong đó lao động trực tiếp khoảng trên 750.000 người, nhân lực làm việc tại các cơ sở lưu trú chiếm 44,64% tổng số lao động trực tiếp, nhân lực làm trong bộ phận buồng 13.2% tương đương gần 100.000 lao động. Đối với đào tạo về chuyên môn, nghiệp vụ buồng, lực lượng lao động chủ yếu có trình độ trung cấp chiếm chủ yếu 70,7%. Về đào tạo ngoại ngữ, lao động trong ngành du lịch sử dụng ngoại ngữ khoảng 60%, phần lớn là sử dụng tiếng Anh, trong đó 85% nhân lực có trình độ tiếng Anh ở mức cơ sở, chỉ giao tiếp được ở mức cơ bản. Dựa trên kết quả thu được từ khảo sát của Loc Do (2020), hầu hết nhân viên dọn buồng tại Việt Nam đều có kinh nghiệm từ 1 năm đến 5 năm, các nhân viên dọn buồng ở Việt Nam tương đối khéo léo, độ tuổi từ 18 đến 36 tuổi chiếm đa số, số lượng nữ cao hơn nam giới. Hầu hết nhân viên hiểu công việc của họ, hiểu bản chất của công việc và phát huy thế mạnh của mỗi cá nhân để hoàn thành tốt công việc.

### *3.2.1. Những kết quả đạt được:*

Mạng lưới các cơ sở đào tạo nghiệp vụ buồng đã phát triển cơ bản đồng bộ về các cấp độ đào tạo cung cấp nhiều lựa chọn cho người học về mục tiêu, thời gian và hình thức đào tạo. Thống kê thông báo tuyển sinh hàng năm của các cơ sở đào tạo từ năm 2017 - 2019 cho thấy, tổng số có 156 cơ sở tham gia đào tạo du lịch ở các trình độ, trong đó: 48 trường đại học, 43 trường cao đẳng; 40 trường trung cấp; 2 công ty đào tạo và 23 trung tâm, lớp đào tạo nghề. Hệ thống mạng lưới cơ sở đào tạo du lịch hàng năm trên cả nước tuyển sinh trên 22.000 thí sinh đào tạo về du lịch, trong đó khoảng 1.800 sinh viên đại học, 2.100 sinh viên cao đẳng nghề du lịch, trên 18.000 sinh viên trung cấp. Ngoài ra, các cơ sở đào tạo còn tuyển sinh khoảng trên 5.000 người học sơ cấp nghề du lịch. Số lượng người tốt nghiệp các trình độ đào tạo về du lịch hàng năm khoảng trên 20.000 người (Bùi Xuân Nhàn, 2020). Đa phần các cơ sở đào tạo về du lịch, khách sạn sắp xếp nghiệp vụ buồng là một môn học trong chương trình chính khóa giảng dạy cho các hệ đại học, cao đẳng, hoặc là một phần nội dung tích hợp trong môn học: Quản trị buồng, quản trị khách sạn, quản trị dịch vụ lưu trú. Qua theo dõi trong mạng lưới cơ sở đào tạo nghiệp vụ buồng có ở 53 tỉnh, thành phố, hiện nay có 20 cơ sở đào tạo du lịch, công ty chuyên cung cấp dịch vụ đào tạo nghiệp vụ buồng phòng ở các cấp độ khác nhau, (cụ thể trong bảng 1).



**Bảng 1. Danh mục các cơ sở đào tạo cung cấp dịch vụ đào tạo sơ cấp và bồi dưỡng ngắn hạn nghiệp vụ buồng năm 2019**

<b>TT</b>	<b>Cơ sở đào tạo</b>	<b>Chương trình đào tạo</b>	<b>Thời gian đào tạo</b>
1	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội Địa chỉ: 236 Hoàng Quốc Việt – Phường Cổ Nhuế 1 – Quận Bắc Từ Liêm, Hà Nội	Nghiệp vụ lưu trú - Nghiệp vụ khách sạn	hệ sơ cấp 4,6,9 tháng
2	Trường Cao đẳng Văn Lang Địa chỉ: 457 Hoàng Quốc Việt – Cầu Giấy – Hà Nội	Nghiệp vụ lưu trú buồng	hệ sơ cấp 6 tháng
3	Học viện Quốc tế CHM Địa chỉ: 162A Hoàng Hoa Thám, Tây Hồ, Hà Nội	Quản lý buồng - Tiếng Anh nghiệp vụ buồng	2 tháng
4	Trường Trung cấp nghề du lịch Hà Nội Địa chỉ: 143 Nguyễn Ngọc Vũ, Trung Hòa, Cầu Giấy, Hà Nội	Nghiệp vụ lưu trú buồng	sơ cấp 3-6 tháng
5	Trường Cao đẳng nghề Đà Nẵng Địa chỉ: 99 Tô Hiến Thành, Quận Sơn Trà, Thành phố Đà Nẵng	Nghiệp vụ lưu trú	sơ cấp 3-6 tháng
6	Trường Cao đẳng nghề Việt Úc Địa chỉ: K476/8 Điện Biên Phủ - Thanh Khê - Đà Nẵng	Nghiệp vụ lưu trú	sơ cấp 6 tháng
7	Trường Cao đẳng du lịch Đà Nẵng Địa chỉ: Nam Kỳ Khởi Nghĩa, Tổ 69, Hòa Hải, Ngũ Hành Sơn, Đà Nẵng	Nghiệp vụ buồng	sơ cấp 3-6 tháng
8	Trường Cao đẳng Lạc Việt Địa chỉ: 42 – 46 Phan Châu Trinh, ĐN	Nghiệp vụ buồng	sơ cấp 2-3 tháng
9	Trường đào tạo nghề du lịch Âu Việt Á Địa chỉ: 298 Ngũ Hành Sơn – P. Mỹ An – Q. Ngũ Hành Sơn – TP. Đà Nẵng CS Hội An: 33A Lý Thái Tổ – P. Sơn Phong – TP. Hội An – T. Quảng Nam	Nghiệp vụ buồng	1 tháng
10	Trung tâm đào tạo Thành Công Việt Địa chỉ: 120 Phan Đăng Lưu, Hải Châu, Đà Nẵng	Nghiệp vụ buồng	1 tháng
11	Trường Cao đẳng nghề du lịch Huế Địa chỉ: 04 Trần Quang Khải, Huế	Nghiệp vụ lưu trú	Hệ trung cấp 1,5 năm
12	Trường Trung cấp nghề Bắc Quảng Nam Địa chỉ: Khối 7B, Điện Nam Đông - Điện Bàn - Quảng Nam	Nghiệp vụ buồng	Hệ sơ cấp 2-6 tháng

<b>TT</b>	<b>Cơ sở đào tạo</b>	<b>Chương trình đào tạo</b>	<b>Thời gian đào tạo</b>
13	Trung tâm dạy nghề Nghiệp vụ du lịch Khách sạn Quốc tế Yasaka Saigon Nha Trang Địa chỉ: 18 Trần Phú, TP Nha Trang, Tỉnh Khánh Hòa	Nghiệp vụ buồng	1 tháng
14	Trường Trung cấp Việt Giao Địa chỉ: 193 Vĩnh Viễn, Phường 4, Quận 10, TP. Hồ Chí Minh	Nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn	Hệ sơ cấp
15	Trường Trung cấp du lịch và khách sạn Saigontourist Địa chỉ: 23/8 Hoàng Việt, Phường 4, Tân Bình, TP.HCM	Nghiệp vụ nhà hàng - khách sạn Nghiệp vụ buồng	Sơ cấp 4 tháng
16	Trường Nghiệp vụ nhà hàng Thành phố HCM Địa chỉ: số 153 Xô Viết Nghệ Tĩnh, P.17, Q.Bình Thạnh - 215 Võ Thị Sáu, phường 7, Quận 3, TPHCM	Nghiệp vụ buồng	3 tháng
17	Trường Trung cấp Phương Nam Địa chỉ: số 23-25 Nguyễn Văn Vịnh, P. Hiệp Tân, P.Tân Phú, TP.Hồ Chí Minh	Nghiệp vụ buồng	3 tháng
18	Trường Cao đẳng du lịch Vũng Tàu Địa chỉ: Số 459 Trương Công Định, P.7, TP. Vũng Tàu	Nghiệp vụ lưu trú	Hệ sơ cấp 3-6 tháng
19	Trường Cao đẳng du lịch Cần Thơ Địa chỉ: Số 47, đường số 1, khu vực 3, Sông Hậu (Cồn Khương), P.Cái Khế, Q.Ninh Kiều, TP.Cần Thơ	Nghiệp vụ buồng	+ 4-5 tuần cho lớp chứng nhận + Hệ sơ cấp 3 tháng
20	Công ty Cổ phần Giáo dục Việt Nam CS1: số 195 đường D2, P.25, Q. Bình Thạnh, TP.HCM	Nghiệp vụ khách sạn	Hệ sơ cấp 3 tháng

*Nguồn: Tổng hợp từ trang [hoteljob.vn](http://hoteljob.vn)*

Về xây dựng chương trình đào tạo và phương pháp giảng dạy đã có những bước chuyển tích cực theo định hướng năng lực người học, cách tiếp cận quan tâm phối hợp hợp lý giữa dạy lý thuyết và thực hành nghiệp vụ, trong đó có nghiệp vụ buồng, nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu xã hội, ngành du lịch đã phối hợp với Bộ Giáo dục và Đào tạo xây dựng các chương trình đào tạo chuyên nghiệp trong khuôn khổ Chương trình hành động quốc gia về du lịch. Ngoài ra, Bộ Lao động,

Thương binh và Xã hội hướng dẫn của các cơ sở đào tạo nghề du lịch linh hoạt trong xây dựng chương trình đào tạo dựa trên khung đào tạo trình độ quốc gia Việt Nam.

Đáng chú ý nhất, năm 2017 bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia với nghề phục vụ buồng là một trong các bộ tiêu chuẩn đầu tiên được Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội phê duyệt chính thức. Bộ tiêu chuẩn được tái cấu trúc trên cơ sở tài liệu Tiêu chuẩn Kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (VTOS) nghiệp vụ phục vụ buồng, đã được Dự án Phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam giai đoạn 2005 - 2010 xây dựng và được hài hòa với tiêu chuẩn chung về nghề du lịch ASEAN (ACCSTP).

Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề phục vụ buồng đề cập những chuẩn mực thực tiễn đã được thống nhất kết nối việc sử dụng, đánh giá, công nhận kỹ năng người lao động trong lĩnh vực buồng với thiết kế, xây dựng chương trình đào tạo nghề buồng. Tiêu chuẩn xác định 9 đơn vị năng lực cơ bản, 35 đơn vị năng lực chung về nghề và 12 đơn vị năng lực chuyên môn về những gì người lao động nghề buồng cần biết và làm được cũng như cách thức thực hiện công việc của họ để có thể hoàn thành chức năng của nghề trong bối cảnh môi trường làm việc.

Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề phục vụ buồng được xây dựng theo hướng tiếp cận năng lực và phù hợp các vị trí công việc trong bộ phận Phục vụ buồng bao gồm: Trưởng bộ phận buồng, phó trưởng bộ phận buồng, giám sát viên bộ phận buồng, nhân viên buồng, nhân viên vệ sinh công cộng, nhân viên giặt là/đồ vải được sắp xếp tương ứng từ bậc kỹ năng nghề bậc 1 là thấp nhất và cao nhất là kỹ năng nghề bậc 4.

Bên cạnh hình thức đào tạo chính qui tập trung, các cơ sở đào tạo du lịch cũng đã góp phần không nhỏ phối hợp với cơ quan quản lý du lịch tại địa phương thực hiện hoạt động đào tạo lại và bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ bằng kinh phí ngân sách của địa phương và kinh phí của doanh nghiệp. Các sở ban ngành tại địa phương cũng đã quan tâm đến việc bồi dưỡng nghiệp vụ cho cán bộ, nhân viên, tổ chức liên kết với các cơ sở đào tạo để bồi dưỡng, huấn luyện đội ngũ lao động; tổ chức các phòng hoặc trung tâm đào tạo của địa phương cho hàng chục ngàn lượt người học hàng năm.

Về năng lực đào tạo du lịch, đội ngũ giảng viên, giáo viên, cán bộ quản lý đào tạo du lịch đang từng bước được chuẩn hóa. Hiện cả nước có trên 2.000 giảng viên, giáo viên giảng dạy về du lịch và có trên 2.500 đào tạo viên du lịch. Thông qua các dự án do Luxembourg và EU tài trợ, nhiều giảng viên, giáo viên du lịch đã được đào tạo nghiệp vụ tại nước ngoài. Dự án EU đã tổ chức 178 khóa học do chuyên gia quốc tế và trong nước đào tạo được trên 3.300 học viên

chủ yếu là giảng viên, giáo viên của các cơ sở đào tạo, trong đó có 2.579 học viên được cấp chứng chỉ đào tạo viên du lịch của hội đồng cấp chứng chỉ du lịch Việt Nam.

### 3.2.2. Những hạn chế:

Số lượng các trường tham gia vào đào tạo lĩnh vực du lịch khách sạn tăng nhanh, đội ngũ giảng viên tham gia đào tạo tăng lên, chương trình đào tạo nghiệp vụ đa dạng song chuẩn đầu ra cho chương trình đào tạo chưa cụ thể, còn khoảng cách với tiêu chuẩn kỹ năng nghề, kể cả nghề buồng. Đã xuất hiện hiện tượng thiếu cân đối giữa nguồn lực và qui mô đào tạo. Điều đó đòi hỏi thay đổi mạnh mẽ hơn từ các cơ sở đào tạo để huy động nguồn lực, thời gian và kinh phí phù hợp, đặc biệt chú ý là năng lực của đội ngũ cán bộ giảng dạy chuyên môn, nghiệp vụ. Quả thật, sự thiếu hụt đội ngũ giảng viên có trình độ chuyên môn cao và đúng chuyên ngành là vấn đề đáng quan tâm nhất hiện nay, nhiều giảng viên chuyển từ các cơ sở kinh doanh sang nhưng lại thiếu nghiệp vụ sư phạm. Do điều kiện khách quan và chủ quan, các cơ sở đào tạo chưa trang bị đầy đủ hoặc thiếu tiêu chuẩn về cơ sở trang thiết bị dạy thực hành cho nghiệp vụ buồng. Các nhân tố trên đã và đang tác động gây bất lợi đến chất lượng đào tạo nghề buồng.

Về chương trình đào tạo nghiệp vụ buồng, một số ý kiến của doanh nghiệp phản ánh trong nghiên cứu của Loc Do (2020) cho rằng, chương trình đào tạo nghề phục vụ buồng tại Việt Nam còn nặng lý thuyết, ít thực hành, thực tế và thời gian còn ngắn. Dẫn đến việc tuyển dụng nguồn nhân lực về phục vụ buồng chưa đáp ứng mong đợi của các cơ sở lưu trú về số lượng và chất lượng, với nhận định chung là sản phẩm đầu ra của các cơ sở đào tạo mới đào tạo lý thuyết và chưa chú trọng thực hành, thiếu kinh nghiệm thực tiễn, khả năng ngoại ngữ. Đặc biệt, trong bối cảnh hội nhập và dịch chuyển lao động trong khu vực và thế giới, nhu cầu tuyển dụng và sử dụng từ các cơ sở lưu trú ở nước ngoài rất lớn từ chính các doanh nghiệp xuất khẩu lao động cho lĩnh vực kinh doanh lưu trú của các thị trường Nhật Bản, Hàn Quốc... lại gây thêm gia tăng thiếu hụt lao động nhân lực phục vụ buồng ở trong nước. Việc xây dựng chương trình đào tạo theo thí điểm của các chương trình chuyển giao từ nước ngoài hay theo cơ chế đặc thù còn gặp nhiều vướng mắc, lúng túng. Việc bố trí thời gian để người học thực hành nghề tại doanh nghiệp còn bất cập giữa lịch trình của nhà trường với tính mùa vụ trong kinh doanh của doanh nghiệp. Khúc mắc lớn nhất trong việc bắt tay hợp tác, xây dựng môi trường thực hành thực tập cho sinh viên là sự bắt tay giữa đơn vị đào tạo và doanh nghiệp khai thác dịch vụ lưu trú, là vấn đề kinh phí. Cho đến nay, vẫn chưa rõ cơ chế hỗ trợ của nhà nước đối với doanh nghiệp khi tham gia vào quá trình đào tạo với nhà trường.

Tính đến năm 2019, nguồn nhân lực phục vụ buồng ở Việt Nam đã phải đối mặt với thách thức thiếu hụt lao động. Trong những năm qua, các trường đào tạo về du lịch, đặc biệt là ở miền Bắc, việc tuyển sinh sinh viên cho chuyên ngành nghiệp vụ buồng gặp khó khăn. Dẫn đến chất lượng nguồn nhân lực qua đào tạo để đáp ứng nhu cầu thực tế là không đủ nhu cầu thị trường. Nguyên nhân là người học chưa nhận thức đúng về ý nghĩa vai trò của công việc làm buồng nên không muốn làm việc trong lĩnh vực này. Người học mong muốn tìm kiếm các nghề khác như lễ tân, bán hàng, hướng dẫn viên du lịch, đầu bếp. Phục vụ buồng dường như công việc có lương thấp, áp lực từ công việc và quản lý chặt chẽ của cơ sở kinh doanh. Kết quả mà người làm phục vụ buồng nhận được không tương xứng với những gì nỗ lực họ đã bỏ ra trong công việc. Đây là một thách thức lớn đối với phát triển nguồn nhân du lịch bền vững của Việt Nam (Do Loc, 2020).

Theo ý kiến đánh giá của nhiều chuyên gia về nghiệp vụ buồng thì nhân lực cần được đào tạo bài bản, đam mê, yêu ngành, nếu không rất khó trong tuyển dụng và sử dụng. Điều này dẫn đến tình trạng nhiều khách sạn đang phải sử dụng nhân lực từ bộ phận khác chuyển qua không đúng chuyên ngành, nhân lực thời vụ. Nguyên nhân là do nhận thức về nghề phục vụ buồng chưa đúng, nhiều người mới chỉ coi đó là công việc mà không phải là nghề, nên việc tiếp cận cũng chưa hiệu quả, dẫn đến tình trạng chất lượng nhân lực thấp. Ngoài ra nhân lực làm buồng hiện nay còn đang gặp phải tình trạng là hạn chế ngoại ngữ và sử dụng các công nghệ kém. Đây là một trong những khó khăn trở ngại của không ít nhân lực làm buồng, dẫn đến chất lượng nhân lực không cao. Nói cách khác, lý do cho điều này là lĩnh vực phục vụ buồng chưa hấp dẫn đối với nguồn nhân lực trong và ngoài ngành du lịch nói chung, bởi vì công việc đòi hỏi, nhưng mức lương thấp. Hoặc có những định kiến về việc nhân viên dọn dẹp, nói rằng đó chỉ là một công việc cấp thấp; không đòi hỏi bằng cấp, chỉ cần thể chất tốt để làm điều đó.

#### **4. Một số giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo nghiệp vụ buồng cho các cơ sở lưu trú trong thời gian tới:**

Qua những phân tích thực trạng trên, công tác đào tạo nghiệp vụ buồng cho các cơ sở lưu trú đã có những kết quả nhất định nhưng vẫn còn thách thức và hạn chế nhất định cần phải giải quyết. Thêm vào đó, nhu cầu về nhân lực nghiệp vụ buồng có tay nghề cao và yêu cầu tăng năng suất lao động trong các cơ sở lưu trú cũng đặt ra ngày càng đòi hỏi về những cách thức giải quyết và phối hợp triển khai giữa các bên liên quan.

##### ***4.1. Đối với cơ quan quản lý nhà nước:***

- Hoàn thiện thể chế và chính sách phát triển nhân lực du lịch, trong đó có nhân lực phục vụ buồng nhằm đảm bảo về số lượng, tính chuyên nghiệp, có kỹ

năng cao, đáp ứng tốt yêu cầu cạnh tranh và hội nhập quốc tế. Tập trung đào tạo và đào tạo lại nhân lực bù đắp đảm bảo quy mô số lượng, chất lượng đạt tiêu chuẩn khu vực và quốc tế; gắn trình độ đào tạo với vị trí việc làm; đa dạng hóa các hình thức đào tạo cho lĩnh vực phục vụ bù đắp;

- Tiếp tục hoàn thiện và nâng cao năng lực hệ thống cơ sở đào tạo du lịch và khách sạn trên toàn quốc; huy động nguồn lực đầu tư xây dựng một số cơ sở đào tạo nghề du lịch đạt chuẩn quốc tế tại các khu vực động lực du lịch và địa phương có tiềm năng du lịch lớn. Đa dạng hóa phương thức đào tạo nhân lực du lịch; tăng cường xã hội hóa đào tạo nhân lực du lịch, đặc biệt là sự tham gia trực tiếp của doanh nghiệp. Ban hành các cơ chế chính sách về trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp trong phối kết hợp với các cơ sở đào tạo nhằm có nguồn nhân lực du lịch có chất lượng đáp ứng nhu cầu xã hội.

- Tăng cường áp dụng các thành tựu của khoa học công nghệ tiên tiến; công nghệ 4.0 trong đào tạo và phát triển nhân lực phục vụ bù đắp đáp ứng yêu cầu phát triển ngành du lịch trong tính hình mới.

- Ưu tiên tiếp tục phát triển hệ thống thông tin thị trường lao động về du lịch khách sạn, và sử dụng các thông tin về thị trường lao động để xác định và phân tích xu hướng nghề nghiệp, trong đó có vị trí việc làm của nghề phục vụ bù đắp. Dữ liệu tốt về tuyển sinh, đầu ra khóa học và kết quả có thể được sử dụng như một công cụ để thúc đẩy đổi mới và cải thiện hệ thống mạng lưới giáo dục đào tạo nghề du lịch khách sạn.

- Nâng cao nhận thức về nghề phục vụ bù đắp, khuyến khích sáng kiến cách làm thu hút người học nghề bù đắp cải thiện tình hình trước mắt cũng như tăng tỷ lệ sinh viên học nghề trong giai đoạn tiếp theo, mở rộng cơ hội tiếp cận việc làm trong lĩnh vực khách sạn cho giới trẻ. Có thể xem xét phát động chương trình đại sứ nghề phục vụ bù đắp, chương trình mời các nhân vật tiêu biểu, các sinh viên có kỹ năng nghề cao cũng như những cựu sinh viên thành đạt tham gia các sự kiện, diễn đàn do Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp và các địa phương tổ chức để giới thiệu về hệ thống giáo dục nghề nghiệp, chia sẻ những kinh nghiệm và bài học thành công. Hình thành nền tảng trực tuyến tương tác xã hội cho phép tiếp cận chương trình tốt hơn, chia sẻ về những tấm gương điển hình trong học nghề. Các đại sứ góp phần thay đổi nhận thức của số đông về học nghề phục vụ bù đắp, truyền tải những lợi ích từ việc học nghề như cơ hội việc làm, phạm vi lựa chọn công việc, khả năng nâng cao thu nhập... từ đó lan tỏa giá trị đích thực của giáo dục nghề nghiệp đến với mọi người.

#### **4.2. Đối với các cơ sở đào tạo về du lịch khách sạn:**

Trước những thay đổi nhanh của nhu cầu đào tạo nghề trong xã hội và đòi hỏi cập nhật kỹ năng nghề bùong đã ban hành, giải pháp cơ bản cải thiện chất lượng đào tạo nghiệp vụ bùong thời gian tới cần tập trung vào ba yếu tố: Cập nhật tiêu chuẩn, nâng cao năng lực của đội ngũ giảng dạy nghề và đánh giá đúng kết quả học tập của người học.

*Thứ nhất*, cần thay đổi cách tiếp cận về xây dựng chương trình đào tạo nghiệp vụ bùong, cần xác định rõ về mối quan hệ giữa chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo nghề bùong với Bộ Tiêu chuẩn Nghề quốc gia về nghề bùong đã ban hành năm 2017. Giữa hai yếu tố này có mối quan hệ tương hỗ chặt chẽ, tác động qua lại, làm tiền đề, cơ sở của nhau. Trên cơ sở xác định chuẩn đầu ra của nghiệp vụ bùong được làm rõ mới có thể thiết kế chương trình và phát triển chương trình đào tạo theo hướng phát triển năng lực và tăng tính ứng dụng nghề nghiệp cho người học.

*Thứ hai*, cần tiếp tục nâng cao năng lực đội ngũ giảng dạy nghề bùong của các cơ sở đào tạo du lịch khách sạn, tăng tính mở để có đội ngũ giảng dạy từ bên ngoài có kinh nghiệm làm việc trong các doanh nghiệp để đa dạng nguồn giảng viên có trình độ và đảm bảo chế độ khuyến khích trong giảng dạy. Có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ giảng dạy về chuyên môn nghiệp vụ, năng lực sư phạm phù hợp yêu cầu xã hội và cập nhật tình hình phát triển các loại hình khác nhau về cơ sở lưu trú.

*Thứ ba*, việc đánh giá kết quả học tập của người học càng ngày càng đòi hỏi chính xác của từng cá nhân và tham gia của nhiều bên liên quan, đặc biệt từ doanh nghiệp bên ngoài nhằm đánh giá đúng chất lượng. Điều này liên quan đến các nhà tuyển dụng tương lai sẽ tham gia ngày càng sâu vào đánh giá kết quả học thông qua mô hình hệ thống đào tạo nghề “kép” của Đức đang chuyển giao cho một số trường nghề trọng điểm. Đặc biệt trong tương lai gần, các trung tâm thẩm định nghề du lịch - khách sạn, trong đó có nghiệp vụ bùong sớm hình thành tạo những thay đổi căn bản để đánh giá khách quan mối quan hệ đào tạo và sử dụng lao động nghề trong du lịch khách sạn. Từ bây giờ các cơ sở đào tạo nghề đã phải tính đến nghiên cứu theo dõi định kỳ của sinh viên tốt nghiệp để tìm ra mức độ hấp thụ vào thị trường lao động du lịch khách sạn.

### **4.3. Đối với các cơ sở kinh doanh lưu trú:**

- Các cơ sở lưu trú cần có kế hoạch ngắn hạn và chiến lược dài hạn về phát triển nguồn nhân lực của các bộ phận hoạt động, trong đó có bộ phận bùong. Xây dựng chương trình, kế hoạch đào tạo với các nội dung phù hợp với từng đối tượng đào tạo: nhân lực đang làm việc và nhân lực mới cần tuyển dụng. Ngoài ra các cơ

sở lưu trú thường xuyên (đào tạo mới và đào tạo lại) để cung cấp, cập nhật thêm kiến thức, kỹ năng chuyên môn và chất lượng nhân lực sẽ được nâng lên, đáp ứng nhu cầu của hoạt động sản xuất kinh doanh.

- Các doanh nghiệp kinh doanh lưu trú nhất là các khách sạn, khu nghỉ dưỡng cao cấp coi trọng việc thực hiện các hoạt động hợp tác liên kết với các cơ sở đào tạo trong xây dựng chương trình đào tạo và hỗ trợ thực tập cho sinh viên và học tập tham quan của đội ngũ giảng viên các trường. Các doanh nghiệp cam kết thực hiện trách nhiệm xã hội đối với hỗ trợ tài chính cũng như trang thiết bị dụng cụ trong nghề buồng để gắn kết chặt chẽ hơn với cơ sở đào tạo. Hàng năm các doanh nghiệp có thể cử các chuyên gia có kinh nghiệm và tay nghề cao về buồng phối hợp cùng các hoạt động định hướng nghề nghiệp và giao lưu với đội ngũ giảng dạy của nhà trường để chia sẻ và trao đổi chuyên môn và nghề nghiệp về phục vụ buồng.

- Hoàn thiện chính sách đãi ngộ, lương thưởng để đội ngũ lao động phục vụ buồng yên tâm với công việc là hết sức quan trọng trong các cơ sở lưu trú hiện nay. Một mặt vừa đảm bảo đời sống cho người lao động, vừa tạo sự gắn bó lâu dài của người lao động với doanh nghiệp. Phát huy vai trò của vị trí quản lý bộ phận để có trách nhiệm đào tạo và phát triển cho nhân viên cấp dưới thông qua hình thức đào tạo tại chỗ. Phải nhấn mạnh rằng trách nhiệm đào tạo phát triển nhân lực buồng không chỉ của các cán bộ đào tạo nhân viên hoặc chuyên gia về buồng mà kể cả các vị trí làm việc trong nhóm thực hiện các chính sách đào tạo tổng thể.

## **5. Kết luận:**

Công tác đào tạo đáp ứng nhu cầu phát triển nhân lực phục vụ buồng trong các cơ sở lưu trú và nâng tầm chất lượng đào tạo là nhiệm vụ hết sức quan trọng nhằm góp phần thực hiện mục tiêu phát triển ngành du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, đủ sức hội nhập khu vực và quốc tế. Trong những năm qua, tốc độ tăng trưởng và mức độ phát triển của các cơ sở lưu trú trong các cả nước có bước tiến rõ rệt qua đó khẳng định vị thế ngành du lịch, tạo chuyển biến, tăng hoạt động kinh tế cũng như góp phần quảng bá hình ảnh điểm đến du lịch đầy tiềm năng. Để thực hiện nhiệm vụ quan trọng đó, có thể nói các cơ sở đào tạo du lịch đã góp sức không nhỏ, tham gia tích cực cung cấp nguồn nhân lực, đảm bảo đủ về số lượng và chất lượng, đáp ứng đòi hỏi nâng cao kỹ năng đón tiếp phục vụ khách du lịch, nắm bắt đặc điểm tâm lý khách du lịch nhằm từng bước nâng cao khả năng cạnh tranh lĩnh vực du lịch và khách sạn của Việt Nam với khu vực và quốc tế. Tuy nhiên, trách nhiệm đào tạo và phát triển nghề phục vụ buồng không chỉ đặt lên vai các cơ sở đào tạo khi đòi hỏi xây dựng chương trình đào tạo thích hợp, thiết lập



các tiêu chí đánh giá, theo dõi tiến độ, đánh giá hiệu quả đào tạo và nhận lại phản hồi từ người học liên quan và thu thập dữ liệu hệ thống mà còn phụ thuộc của cơ sở lưu trú có chính sách đãi ngộ, phát triển nghề nghiệp của nhân viên buồng để giữ chân người lao động và tăng cường hoạt động đào tạo tại chỗ, tạo học tập suốt đời của tổ chức.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bùi Xuân Nhàn (2020). Nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực du lịch của Việt Nam. Hội thảo QG “*Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0*”, Trường ĐH Thương Mại, Trường ĐH Ngoại thương, Viện NCPTDL, ĐH Toulon, NXB Hồng Đức.

2. Nguyễn Thanh Bình (2020). Công tác đào tạo nghề trong các cơ sở lưu trú: Thực trạng và giải pháp. Hội thảo QG “*Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0*”, Trường ĐH Thương Mại, Trường ĐH Ngoại thương, Viện NCPTDL, ĐH Toulon, NXB Hồng Đức.

3. Vũ Hoài Nam (2016). Thách thức về phát triển du lịch cộng đồng và giải pháp góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch cộng đồng 8 tỉnh Tây Bắc mở rộng. *Hội thảo Đánh giá thực trạng tiềm năng, giải pháp xây dựng một số điểm du lịch cộng đồng 8 tỉnh TBMR*, Nghĩa Lộ

4. Loc Do (2020). A Guideline for Vietnamese students to work in Finnish Housekeeping Industry, *Thesis of Degree Programme in Tourism and Hospitality Management*, LAB University of Applied Sciences

5. Kỷ yếu hội thảo khoa học Quốc gia (2020) “*Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0*”, Trường ĐH Thương Mại, Trường ĐH Ngoại thương, Viện NCPTDL, ĐH Toulon, NXB Hồng Đức.

6. Trang web: [www.vietnamtourism.gov.vn](http://www.vietnamtourism.gov.vn)

7. Hoteljob.vn

# TĂNG CƯỜNG LIÊN KẾT 3 NHÀ (NHÀ NƯỚC – NHÀ TRƯỜNG - NHÀ DOANH NGHIỆP) TRONG HOẠT ĐỘNG ĐÀO TẠO NGHỀ DU LỊCH

*TS. Nguyễn Văn Lưu*  
*Nguyên Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ Tổng cục Du lịch,*  
*Nguyên Hàm Vụ trưởng Vụ Đào tạo, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch*

## TÓM TẮT

Tăng cường liên kết 3 nhà (Nhà nước – Nhà trường – Nhà doanh nghiệp) trong giáo dục nghề nghiệp du lịch (còn gọi là dạy nghề du lịch) để đẩy mạnh phát triển nguồn nhân lực du lịch, đặc biệt là nguồn nhân lực du lịch có tay nghề, đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn trong bối cảnh hội nhập quốc tế sâu, rộng và thích ứng với cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư. Nội dung tham luận tập trung vào: 1) Thống nhất một số khái niệm liên quan; 2) Lý do phải liên kết 3 nhà trong dạy nghề du lịch; 3) Mục tiêu và nội dung liên kết dạy nghề du lịch; và 4) Hình thức, nguyên tắc, cơ chế và giải pháp đẩy mạnh liên kết 3 nhà trong dạy nghề du lịch.

**TỪ KHÓA:** Giáo dục nghề nghiệp (dạy nghề); Du lịch; Liên kết 3 nhà; Hình thức, nguyên tắc, cơ chế liên kết; và giải pháp đẩy mạnh liên kết.

### **1. Một số khái niệm liên quan đến tham luận:**

Mục này của tham luận muốn thống nhất các khái niệm cơ bản liên quan: 1) Nguồn nhân lực du lịch; 2) Phát triển nguồn nhân lực du lịch; 3) Giáo dục nghề nghiệp du lịch; và 4) Năng lực nghề nghiệp du lịch. Mục đích của việc này không phải giải thích một cách hàn lâm các khái niệm, mà chỉ để thống nhất nội hàm của 4 khái niệm chính đề cập đến trong tham luận, bỏ đi những tranh cãi khó kết thúc để tập trung vào chủ đề tham luận.

*Khái niệm đầu tiên cần thống nhất là nguồn nhân lực du lịch. Có thể hiểu nguồn nhân lực du lịch là chủ thể tạo ra các yếu tố cấu thành cung du lịch (trừ tài nguyên du lịch tự nhiên không do nguồn nhân lực du lịch tạo ra, nhưng được bàn tay con người vun đắp, tu bổ, hoàn thiện và phát triển). Chủ thể này là những người đang làm du lịch và sẽ làm du lịch. Chỉ có thể tạo được cung du lịch và phát triển du lịch nhanh, bền vững trong bối cảnh hội nhập quốc tế sâu và toàn diện, nhất là trước tác động đa chiều với tốc độ cao của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 (CMCN 4.0), nếu có một nguồn nhân lực du lịch đủ về số lượng, đảm bảo về chất lượng và hợp lý về cơ cấu, có trách nhiệm cao với ngành du lịch và đất nước, gồm đông đảo công nhân, nhân viên lành nghề, những nhà khoa học, công nghệ*

du lịch tài năng, giỏi chuyên môn nghiệp vụ, những nhà doanh nghiệp tháo vát, những nhà lãnh đạo, quản lý tận tụy, biết nhìn xa trông rộng và có khả năng hội nhập quốc tế.

Căn cứ mối liên hệ với đối tượng lao động du lịch (khách du lịch), nguồn nhân lực du lịch được chia thành hai nhóm: Nguồn nhân lực du lịch trực tiếp và nguồn nhân lực du lịch gián tiếp. Nguồn nhân lực du lịch trực tiếp bao gồm những người làm công việc trực tiếp phục vụ khách du lịch như trong khách sạn, nhà hàng, lữ hành, vận chuyển du lịch, cửa hàng bán lẻ phục vụ khách du lịch, cơ quan quản lý du lịch... Nguồn nhân lực du lịch gián tiếp bao gồm những người làm công việc 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 hoá cho các cửa hàng bán lẻ phục vụ khách du lịch, các dịch vụ của Chính phủ hỗ trợ phát triển du lịch, giáo dục, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch, xây dựng khách sạn, sản xuất phương tiện vận tải du lịch, các trang thiết bị phục vụ khách du lịch... Nguồn nhân lực du lịch trực tiếp phục vụ khách du lịch chiếm tỷ trọng lớn trong nguồn nhân lực du lịch (khoảng 80 – 85%), có ảnh hưởng trực tiếp và cụ thể nhất đến chất lượng sản phẩm, dịch vụ du lịch.

*Khái niệm thứ hai cần thống nhất là “Phát triển nguồn nhân lực du lịch”.* Khái niệm này có thể hiểu là tổng thể các hình thức, phương pháp, chính sách và biện pháp nhằm hoàn thiện, nâng cao chất lượng cho nguồn nhân lực (trí tuệ, thể chất và phẩm chất tâm lý - xã hội) làm gia tăng số lượng và điều chỉnh cơ cấu nguồn nhân lực du lịch cho phù hợp với yêu cầu phát triển du lịch trong từng giai đoạn phát triển. Phát triển nguồn nhân lực du lịch bao hàm quá trình giáo dục nghề nghiệp du lịch (vẫn quen gọi là đào tạo nghề du lịch), giáo dục đại học du lịch (vẫn quen gọi là đào tạo đại học và trên đại học du lịch); bồi dưỡng về kiến thức chung liên quan nghề nghiệp, kiến thức nghề nghiệp, kỹ năng nghề nghiệp, văn hóa và sức khỏe nghề nghiệp; sử dụng, bảo hiểm và đãi ngộ nguồn nhân lực du lịch. Tham luận này tập trung vào giáo dục nghề nghiệp du lịch (dạy nghề du lịch).

*Khái niệm thứ ba là giáo dục nghề nghiệp du lịch:* Theo khoản 1, điều 3 Luật Giáo dục nghề nghiệp (năm 2014) của Việt Nam thì “Giáo dục nghề nghiệp là một bậc học của hệ thống giáo dục quốc dân nhằm đào tạo trình độ sơ cấp, trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng và các chương trình đào tạo nghề nghiệp khác cho người lao động, đáp ứng nhu cầu nhân lực trực tiếp trong sản xuất, kinh doanh và dịch vụ, được thực hiện theo hai hình thức là đào tạo chính quy và đào tạo thường xuyên”. Áp dụng vào lĩnh vực du lịch thì giáo dục nghề nghiệp du lịch có thể hiểu là một bậc học của hệ thống giáo dục du lịch nhằm đào tạo trình độ sơ

cấp, trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng và các chương trình đào tạo nghề nghiệp du lịch khác cho nguồn nhân lực du lịch, đáp ứng nhu cầu nguồn nhân lực trực tiếp trong sản xuất, kinh doanh dịch vụ du lịch, được thực hiện theo hai hình thức là đào tạo chính quy và đào tạo thường xuyên. Cũng theo quy định của Luật này tại khoản 2, điều 3, có thể hiểu “Đào tạo nghề nghiệp du lịch” là hoạt động dạy và học trong lĩnh vực du lịch nhằm trang bị kiến thức, kỹ năng và thái độ nghề nghiệp du lịch cần thiết cho người học để có thể tìm được việc làm hoặc tự tạo việc làm sau khi hoàn thành khóa học hoặc để nâng cao trình độ nghề nghiệp du lịch. Trong tham luận này, khái niệm giáo dục nghề nghiệp du lịch được sử dụng đồng nghĩa với dạy nghề, huấn luyện và bồi dưỡng du lịch.

Cùng với các khái niệm nêu trên luôn đi kèm là khái niệm thứ tư “Năng lực nghề nghiệp du lịch” hay “Năng lực của nguồn nhân lực du lịch”. Khái niệm “Năng lực của nguồn nhân lực du lịch” là khả năng một cá nhân, một nhóm nhân lực có thể hoàn thành công việc được giao theo tiêu chuẩn nơi làm việc, là kết quả của quá trình giáo dục nghề nghiệp du lịch. Năng lực thực hiện bao gồm: Kiến thức, kỹ năng và thái độ, tính tự chủ cần thiết tại một nơi làm việc cụ thể của một nghề cụ thể. Năng lực thực hiện được chia thành nhóm năng lực cơ bản, năng lực chung và năng lực cốt lõi: 1) Năng lực cơ bản là những năng lực nói chung, không thuộc về chuyên môn, kỹ thuật và cần thiết để hoàn thành bất kỳ công việc nào. Các năng lực thực hiện cơ bản có thể được ứng dụng trong một số lĩnh vực hoặc một ngành. Những năng lực mà một ngành thống nhất là rất cần thiết phải có để một người được chấp nhận là có năng lực về một công việc nào đó. Những năng lực này trực tiếp gắn với các nhiệm vụ nghề nghiệp then chốt và bao gồm các năng lực như “làm việc hiệu quả với đồng nghiệp và khách hàng”, “thực hiện quy trình an toàn và sức khỏe nghề nghiệp”; 2) Năng lực chung là những năng lực không thuộc về chuyên môn nhưng rất cần thiết để thực hiện một công việc nhất định và chỉ được coi là năng lực chung trong một lĩnh vực nhất định, ví dụ như trong du lịch và nhà hàng - khách sạn. Những năng lực mà ngành đã thống nhất quy định cần thiết phải có để một người được chấp nhận là có năng lực về phân ngành. Tên gọi “kỹ năng sống” đôi khi được dùng để mô tả những năng lực này và bao gồm các năng lực như: “sử dụng các công cụ kinh doanh thông thường và công nghệ”, “quản lý và giải quyết các tình huống xung đột”; và 3) Năng lực chức năng là năng lực thực hiện liên quan đến một công việc nhất định của một nghề cụ thể, thường coi là năng lực cốt lõi. Đó là những kiến thức, thái độ và kỹ năng chuyên biệt mà một cá nhân cần phải có để hoàn thành công việc của một nghề cụ thể theo tiêu chuẩn được ấn định về thời gian, số lượng và chất lượng. Những năng lực chức năng gồm thái độ đối với công việc, các kỹ năng cụ thể và kiến

thức (bí quyết) để thực hiện công việc hiệu quả, ví dụ như “tiếp nhận và xử lý đặt buồng ngủ”, “cung cấp dịch vụ dọn buồng ngủ cho khách”, “điều hành quầy bar”.

## **2. Sự cần thiết phải liên kết 3 nhà (Nhà nước – Nhà trường – Nhà doanh nghiệp) trong giáo dục nghề nghiệp du lịch:**

Ngày nay, trong xu thế hội nhập, toàn cầu hóa và tác động đa chiều với tốc độ cao của cuộc CMCN 4.0, của nền kinh tế tri thức, nền kinh tế chia sẻ, trước yêu cầu phát triển du lịch Việt Nam trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, nguồn nhân lực du lịch đã trở thành nhân tố quyết định khả năng cạnh tranh của quốc gia, của ngành du lịch, của từng doanh nghiệp và của sản phẩm du lịch. Kinh nghiệm của nhiều nước trên thế giới cho thấy, một nước có thể nghèo về tài nguyên thiên nhiên, vị trí địa lý không thuận lợi cùng với sự khắc nghiệt của khí hậu... song vẫn đạt được những thành tựu phát triển thần kỳ bởi lẽ họ có một chiến lược đúng để phát huy nhân tố con người. Nguồn nhân lực là nguồn lực không bao giờ cạn và luôn được tái sinh với chất lượng ngày càng cao hơn so với bất cứ nguồn lực nào. Điều này đúng cả trong lĩnh vực du lịch.

Qua 60 năm hình thành và phát triển, ngành du lịch Việt Nam đã có một nguồn nhân lực ngày càng tăng về số lượng, nâng dần về chất lượng và hợp lý dần về cơ cấu. Tuy nhiên, nguồn nhân lực du lịch Việt Nam đã và đang bộc lộ những hạn chế, là lực cản không nhỏ đến năng suất lao động và chất lượng sản phẩm, dịch vụ du lịch để nâng cao sức cạnh tranh, phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, đặc biệt trong bối cảnh hội nhập quốc tế ngày càng sâu, rộng và tác động đa chiều với tốc độ cao của CMCN 4.0. Bối cảnh và yêu cầu nêu trên buộc du lịch Việt Nam phải đẩy mạnh phát triển nguồn nhân lực du lịch, trong đó phải chú trọng giáo dục du lịch các cấp trình độ.

Lĩnh vực giáo dục nghề nghiệp du lịch, mà trực tiếp là đào tạo nghề du lịch, đòi hỏi phải huy động và sử dụng hiệu quả nhiều nguồn lực để thực hiện. Muốn vậy rất cần phải liên kết trên nhiều bình diện, dưới nhiều hình thức để thực hiện, trong đó có liên kết 3 nhà Nhà nước - Nhà trường - Nhà tuyển dụng (doanh nghiệp). Liên kết Nhà nước - Nhà trường - Nhà doanh nghiệp để dạy nghề du lịch, trong bối cảnh hội nhập quốc tế sâu và toàn diện, đã được nhiều nước, vùng lãnh thổ rất chú ý và đạt được nhiều thành công. Ở Việt Nam, liên kết 3 nhà trong dạy nghề du lịch đã được quan tâm, nhưng chưa đạt kết quả mong muốn và chưa đáp ứng yêu cầu phát triển trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của ngành du lịch trong bối cảnh hội nhập quốc tế ngày càng sâu, rộng và tác động của CMCN 4.0.

Từ khi Cộng đồng ASEAN ra đời, yêu cầu thực hiện Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau về nghề trong ASEAN và Chiến lược phát triển du lịch ASEAN thì liên

kết 3 ba nhà (Nhà nước – Nhà trường – Nhà doanh nghiệp) trong dạy nghề du lịch trở nên cấp thiết. Đây là hình thức hợp tác và phối hợp thường xuyên các hoạt động do các tổ chức, cá nhân tự nguyện tiến hành, nhằm cùng đề ra và thực hiện các chủ trương, biện pháp liên quan đến công việc của các bên tham gia, thúc đẩy phát triển dạy nghề du lịch theo hướng có lợi nhất. Chủ thể liên kết trong dạy nghề du lịch là Nhà nước - Nhà trường - Nhà doanh nghiệp.

Liên kết Nhà nước - Nhà trường - Nhà doanh nghiệp trong giáo dục nghề nghiệp du lịch (dạy nghề du lịch) có những lý do riêng của nó:

*Thứ nhất là, do tính phức hợp của nhu cầu dạy nghề du lịch:* Du lịch là ngành kinh tế tổng hợp quan trọng, mang nội dung văn hoá sâu sắc, có tính liên ngành, liên vùng, khả năng hội nhập quốc tế và xã hội hoá cao, do đó nguồn nhân lực du lịch, nhất là nguồn nhân lực du lịch trực tiếp hoặc gián tiếp phục vụ khách du lịch cũng phải có những đặc tính phù hợp do dạy nghề mà có. Điều này đã được khẳng định cả về lý luận và thực tiễn dạy nghề du lịch trên thế giới và ở Việt Nam. Dạy nghề du lịch cần cả gói dịch vụ. Trong khi đó, các chủ thể tham gia dạy nghề du lịch chỉ có khả năng cung cấp một, một vài dịch vụ. Vì vậy họ phải liên kết với nhau để có cả gói dịch vụ dạy nghề du lịch: Từ giáo dục hướng nghiệp du lịch đến giáo dục nghề nghiệp du lịch, huấn luyện và bồi dưỡng du lịch.

*Thứ hai là, ở Việt Nam vì cần thiết nên liên kết 3 nhà trong dạy nghề đã có trong thời bao cấp:* Thời kỳ vận hành nền kinh tế kế hoạch hóa tập trung, học sinh, sinh viên cao đẳng học nghề du lịch được phân công thực tập tại xí nghiệp vận chuyển du lịch, các khách sạn, nhà hàng, công ty du lịch là doanh nghiệp quốc doanh; sau khi tốt nghiệp, họ được Nhà nước bố trí công tác.



Trong mối quan hệ này, nhà nước - với vai trò là trung tâm kế hoạch hóa và chỉ đạo toàn bộ nền kinh tế quốc dân - đã trở thành một chủ thể trung gian có vai trò chủ đạo, trực tiếp điều tiết, can thiệp sâu rộng vào cả hoạt động dạy nghề du lịch của nhà trường và hoạt động sản xuất kinh doanh du lịch của nhà doanh nghiệp, hướng cả hai bên đạt tới mục tiêu phát triển chung mà nhà nước đã đề ra cho phát triển từng ngành, trong đó có ngành du lịch và toàn bộ hệ thống các

ngành kinh tế, văn hóa. Công cuộc đổi mới (từ 1986) tác động không nhỏ tới liên kết 3 nhà trong dạy nghề du lịch, nổi bật là nguồn ngân sách bao cấp từ nhà nước bị cắt giảm, nhà trường và nhà doanh nghiệp buộc phải quan tâm hơn mục tiêu tồn tại và phát triển của mình. Nhà trường quan tâm nâng cao chất lượng và tăng số lượng tuyển sinh. Nhà doanh nghiệp du lịch ưu tiên hàng đầu cho vấn đề chi phí và lợi nhuận. Trong một thời gian dài khoảng 20 năm, liên kết nhà trường - nhà doanh nghiệp trong dạy nghề, trong đó có dạy nghề du lịch, dần trở nên lỏng lẻo và tách biệt giữa đào tạo và sử dụng; giữa nghiên cứu và chuyển giao khoa học và công nghệ, sử dụng sản phẩm khoa học công nghệ liên quan đến dạy nghề du lịch. Đồng thời, với xu hướng chuyển từ nền kinh tế kế hoạch hóa tập trung sang nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa, những can thiệp trực tiếp của nhà nước tới hoạt động của nhà trường và của nhà doanh nghiệp giảm dần. Nhà nước có chủ trương ủng hộ phát triển quan hệ liên kết hợp tác giữa nhà trường dạy nghề và nhà doanh nghiệp, nhưng chưa thể chế hoá được và chưa trở thành một ưu tiên quan trọng trong giai đoạn này.

*Ba là, vì lợi ích mỗi bên và xu thế chung:* Từ những năm đầu tiên của thế kỷ này, mỗi liên kết Nhà nước - Nhà trường - Nhà doanh nghiệp trong phát triển nguồn nhân lực du lịch nói chung, trong đó có dạy nghề du lịch, dần chuyển sang một giai đoạn phát triển mới: Đa dạng hơn về loại hình và mức độ gắn kết bắt nguồn từ chính nhu cầu các bên, phải đủ chặt chẽ, bền vững để thúc đẩy dạy nghề du lịch; tạo sự gắn kết, bổ sung cho nhau; tăng thu hút đầu tư trong và ngoài nước cho dạy nghề du lịch để nguồn nhân lực du lịch có năng lực thực hiện tốt, được thừa nhận trong cộng đồng ASEAN và thế giới; khắc phục sự cạnh tranh không lành mạnh; đảm bảo phát triển nhanh và bền vững của ngành du lịch.

*Về phía doanh nghiệp:* Trong nền kinh tế tri thức, kinh tế chia sẻ và hội nhập quốc tế, mỗi doanh nghiệp du lịch muốn tồn tại và phát triển phải tạo ra những sản phẩm du lịch mới, đặc thù, khác biệt, có hàm lượng tri thức cao và có tính đột phá. Để đáp ứng, doanh nghiệp du lịch bắt đầu thực hiện các biện pháp đặt hàng, tài trợ, hợp tác với nhà trường để cùng nghiên cứu khoa học, công nghệ, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch, bằng cách tuyển dụng các cá nhân xuất sắc từ các trường hay trực tiếp tham gia vào quá trình đào tạo trong nhà trường (phát triển chương trình đào tạo, tham gia giảng dạy, tạo điều kiện cho học sinh, sinh viên thực hành, thực tập, cho giáo viên, giảng viên kiến tập...). Doanh nghiệp du lịch đã dần nhận thức rõ hơn về vai trò của mình, không chỉ là một tổ chức kinh doanh vì lợi nhuận kinh tế mà còn phải thực hiện “trách nhiệm xã hội” nên hợp tác liên kết với nhà trường (tài trợ kinh phí, cấp học bổng, tạo môi trường nghiên cứu...) là những biện pháp thiết thực thể hiện trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp.

*Về phía nhà trường dạy nghề du lịch (hiện nay Luật Giáo dục nghề nghiệp (2014) gọi chung là cơ sở giáo dục nghề nghiệp):* Một xu hướng mới quan trọng là sự xuất hiện quan niệm mới về “sứ mệnh thứ ba” của nhà trường. Nhà trường dạy nghề du lịch không chỉ là nơi lưu giữ, kiến tạo và truyền bá tri thức qua giảng dạy và nghiên cứu khoa học, mà còn có trách nhiệm xã hội. Để thực hiện được sứ mệnh đó, nhà trường cần mở cửa, hợp tác với bên ngoài để chuyển giao tri thức thành sản phẩm hữu ích cho cộng đồng (đào tạo nghề theo đặt hàng của doanh nghiệp du lịch, tăng cường bán kết quả nghiên cứu). Nhà trường cũng đang đứng trước thách thức cạnh tranh và yêu cầu nâng cao chất lượng dạy nghề du lịch và nghiên cứu khoa học du lịch khi ngân sách nhà nước và các nguồn thu chưa đáp ứng đủ. Từ đó, nhà trường nảy sinh nhu cầu tiếp cận các nguồn tri thức, kinh nghiệm bên ngoài để tăng cường nội lực. Vì vậy, hợp tác với doanh nghiệp, cả doanh nghiệp du lịch công và doanh nghiệp du lịch tư, dân doanh, tạo liên kết chặt chẽ với giới nghề nghiệp là một trong những phương án tối ưu giúp nhà trường giải quyết những khó khăn và yêu cầu đặt ra.

*Về phía nhà nước:* Mối quan hệ hợp tác liên kết giữa Nhà trường - Nhà doanh nghiệp hiện nay không chỉ là mối quan hệ đơn thuần giữa hai chủ thể giáo dục và kinh tế, mà là xu thế và phản ánh đặc trưng của thời kỳ chuyển đổi từ nền kinh tế công nghiệp sang nền kinh tế tri thức, kinh tế chia sẻ. Vai trò của nhà nước trong liên kết 3 nhà phải có những thay đổi để phù hợp với bản chất, đặc điểm mới của mối quan hệ. Quản lý hoạt động liên kết Nhà trường - Nhà doanh nghiệp trong dạy nghề du lịch là một thách thức không nhỏ đối với Nhà nước, vì nó bao trùm cả nội dung quản lý nhà nước về kinh tế (đối với khu vực doanh nghiệp và hoạt động du lịch) và quản lý nhà nước về xã hội (đối với khu vực giáo dục nghề nghiệp, trong đó có giáo dục nghề nghiệp du lịch) và khó khăn hơn trong bối cảnh hội nhập quốc tế và đổi mới căn bản và toàn diện giáo dục, nhất là giáo dục nghề nghiệp. Thị trường sẽ liên kết 3 nhà trong dạy nghề du lịch, nhưng nếu chỉ để “bàn tay vô hình” là thị trường sắp xếp, thì liên kết 3 nhà sẽ tự phát, nên rất cần có sự can thiệp của Nhà nước.

### **3. Mục tiêu và nội dung liên kết 3 nhà để dạy nghề du lịch trong bối cảnh mới:**

#### ***3.1. Mục tiêu liên kết 3 nhà trong dạy nghề du lịch:***

Mục tiêu chung của liên kết 3 nhà trong dạy nghề du lịch là thúc đẩy phát triển nguồn nhân lực du lịch; tạo gắn kết, bổ sung; tăng thu hút đầu tư trong và ngoài nước cho dạy nghề du lịch để phát triển nguồn nhân lực du lịch có năng lực thực hiện tốt, được thừa nhận trong cộng đồng ASEAN và thế giới; khắc phục cạnh tranh không lành mạnh, đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững du lịch Việt



Nam trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, thích ứng với cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư.

Ngoài mục đích chung này, mỗi chủ thể tham gia liên kết 3 nhà trong dạy nghề du lịch còn có những mục đích riêng: Nhà nước liên kết để quản lý phát triển nguồn nhân lực du lịch, trong đó có giáo dục nghề nghiệp du lịch (dạy nghề du lịch), hiệu quả hơn; Nhà trường liên kết để nâng cao năng lực dạy nghề và nghiên cứu khoa học du lịch; và Nhà doanh nghiệp du lịch liên kết để có đủ nguồn nhân lực du lịch, nâng cao năng lực cạnh tranh và hiệu quả hoạt động kinh doanh du lịch của mình.

### **3.2. Nội dung liên kết 3 nhà trong dạy nghề du lịch:**

Liên kết 3 nhà trong dạy nghề du lịch (giáo dục nghề nghiệp du lịch), có nhiều nội dung, tập trung vào những việc cụ thể của các bên trong liên kết 3 nhà:

#### **3.2.1. Những việc của Nhà nước:**

Nhà nước không trực tiếp triển khai các hoạt động hợp tác liên kết dạy nghề du lịch, mà chỉ: 1) Thiết kế và triển khai thực hiện những chiến lược, điều kiện chung cho liên kết dạy nghề du lịch; 2) Xây dựng quy định về cơ cấu tổ chức của các cơ sở giáo dục nghề nghiệp du lịch; và 3) Hỗ trợ kỹ thuật và cấp kinh phí thông qua xây dựng khung chính sách về thuế, về dạy nghề du lịch; về khoa học và công nghệ... và các chính sách khuyến khích, hỗ trợ cho doanh nghiệp, cho các trường giáo dục nghề nghiệp du lịch ngoài công lập... Ba nhiệm vụ chính này để hình thành môi trường thuận lợi (tăng cường các yếu tố động lực và giảm bớt các yếu tố rào cản) cho sự phát triển liên kết dạy nghề du lịch.

Nhiệm vụ quan trọng của Nhà nước trong liên kết 3 nhà dạy nghề du lịch là: Tạo môi trường, triệt để cải cách hành chính (thể chế, thủ tục, nhân lực, tài chính): 1) Ban hành và tổ chức thực hiện các chính sách như: Chính sách về giáo dục - đào tạo; Chính sách về bảo vệ - chăm sóc sức khỏe; Chính sách về phát triển thể chất và tầm vóc; Chính sách về lao động và việc làm; Chính sách về bảo hiểm xã hội. 2) Ban hành luật lệ, cơ chế, thông tin tuyên truyền, huy động nguồn lực, kiểm tra, thanh tra, xử lý vi phạm... trong dạy nghề du lịch.

Các nội dung cơ bản nêu trên được cụ thể ở từng công việc như sau: 1) Xây dựng và ban hành các văn bản quy phạm pháp luật, tạo hành lang pháp lý cho dạy nghề du lịch; 2) Xây dựng chiến lược, quy hoạch, chương trình, đề án dạy nghề du lịch; 3) Xây dựng và ban hành các chính sách, cơ chế về dạy nghề du lịch; 4) Xây dựng và hoàn thiện hệ thống chính sách, nâng cao năng lực giáo dục nghề nghiệp du lịch, thu hút và sử dụng nguồn lực để thuận lợi trong liên kết 3 nhà; 5) Xây dựng và hoàn thiện hệ thống chính sách đãi ngộ nguồn nhân lực du lịch trong

dạy nghề du lịch; 6) Mở rộng quan hệ hợp tác, thúc đẩy sự giao lưu hợp tác về liên kết dạy nghề du lịch giữa các vùng miền và các quốc gia; 7) Hoàn thiện bộ máy tổ chức, chỉ đạo, hướng dẫn và tổ chức thực hiện đưa các chiến lược, chính sách liên kết 3 nhà trong dạy nghề du lịch vào cuộc sống; 8) Thanh tra, kiểm tra giải quyết khiếu nại và xử lý vi phạm pháp luật về phát triển và liên kết 3 nhà trong dạy nghề du lịch.

### *3.2.2. Những việc của nhà trường:*

Nhà trường đầu tư nâng cao năng lực giáo dục nghề nghiệp du lịch (dạy nghề du lịch) như đầu tư mới, nâng cấp trang thiết bị dạy và học hiện đại, đáp ứng yêu cầu gắn lý thuyết với thực hành...; đổi mới, phát triển chương trình giáo dục và giáo trình các môn học, mô đun dựa trên năng lực; và phát triển đội ngũ cán bộ quản lý giáo dục và nhà giáo.

Trong điều kiện cụ thể ở Việt Nam còn hạn chế về nguồn vốn đầu tư, đất đai và trình độ công nghệ, kinh nghiệm chuyên môn thì liên kết là giải pháp mang tính khả thi cao; thực hiện trong một quá trình lâu dài liên tục với từng bước phát triển vững chắc để đưa các cơ sở giáo dục nghề nghiệp du lịch hiện có ổn định tương đối, đủ tầm và khả năng tham gia vào mạng lưới dạy nghề, huấn luyện và bồi dưỡng du lịch có hiệu quả hơn, đảm bảo tính năng động cho toàn mạng lưới cơ sở đào tạo nghề nghiệp du lịch.

Nhà trường tập trung vào các việc chủ yếu sau: 1) Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy nghề du lịch; 2) Đổi mới phương thức và chương trình dạy nghề, huấn luyện, bồi dưỡng và học liệu dạy nghề du lịch; 3) Nâng cao năng lực của cán bộ quản lý dạy nghề, huấn luyện và bồi dưỡng và đội ngũ nhà giáo (giảng viên du lịch, giáo viên du lịch, đào tạo viên du lịch); 4) Tăng cường trao đổi thông tin trợ giúp dạy nghề, huấn luyện và bồi dưỡng nghề du lịch; 5) Thành lập mới và nâng cấp các cơ sở tham gia dạy nghề, huấn luyện và bồi dưỡng du lịch theo vùng; 6) Hình thành mạng lưới cơ sở giáo dục nghề nghiệp, huấn luyện và bồi dưỡng du lịch; 7) Các cơ sở dạy nghề, huấn luyện và bồi dưỡng du lịch và cơ sở nghiên cứu dạy nghề du lịch thành lập cơ sở sản xuất, cơ sở dịch vụ phù hợp ngành nghề nghiên cứu, dạy nghề, huấn luyện và bồi dưỡng du lịch.

Các cơ sở đào tạo nghề trực thuộc các bộ, ngành và của các địa phương, cơ sở dạy nghề du lịch tư nhân tổ chức giao lưu hàng năm giữa cán bộ, giảng viên, giáo viên, sinh viên, học sinh chuyên ngành du lịch mà mình đào tạo. Tạo điều kiện cho người học từng chuyên ngành được thực tập tại các cơ sở sản xuất, kinh doanh du lịch chuẩn, cao cấp tại các tỉnh, thành phố, các doanh nghiệp du lịch... Tạo điều kiện cho các hiệp hội nghề nghiệp, các câu lạc bộ giao lưu, học tập, trao đổi

kinh nghiệm. Phối hợp hỗ trợ đào tạo mới và đào tạo lại nghề du lịch, cho các doanh nghiệp du lịch vừa và nhỏ, cán bộ công nhân viên tại các xí nghiệp, doanh nghiệp, cơ sở sản xuất, dịch vụ; nâng cao nhận thức và giáo dục nghề nghiệp du lịch cho cộng đồng dân cư tại những nơi có hoạt động nghề nghiệp du lịch.

### *3.2.3. Những việc của nhà doanh nghiệp:*

Doanh nghiệp tham gia giáo dục nghề nghiệp và huấn luyện, bồi dưỡng du lịch về mọi mặt (hướng nghiệp; cấp học bổng; tạo nơi thực tập, kiến tập; đặt hàng; cử chuyên gia tham gia; góp ý chương trình, giáo trình của các cơ sở giáo dục nghề nghiệp du lịch; thông tin nhu cầu lao động của doanh nghiệp du lịch...); đồng thời bố trí và sử dụng các tốt nghiệp sinh, thực hiện đãi ngộ, trả lương, bảo hiểm xã hội cho nguồn nhân lực du lịch. Phát huy vai trò và nâng cao trách nhiệm doanh nghiệp trong giáo dục nghề nghiệp du lịch (dạy nghề du lịch): Tham gia vào xây dựng tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch quốc gia và chương trình, giáo trình dạy nghề, huấn luyện và bồi dưỡng; tạo cơ sở thực tập cho học sinh, sinh viên du lịch và kiến tập cho giáo viên, giảng viên du lịch; hỗ trợ kinh phí cho người học, tiếp nhận sinh viên đến thực tập và tiếp nhận học sinh tốt nghiệp vào làm việc. Chú trọng phát triển các cơ sở dạy nghề, huấn luyện và bồi dưỡng du lịch trong doanh nghiệp du lịch.

## **4. Hình thức, nguyên tắc, cơ chế và giải pháp tăng cường liên kết 3 nhà để phát triển dạy nghề du lịch trong bối cảnh hội nhập quốc tế sâu, toàn diện và tác động đa chiều với tốc độ cao của cuộc CMCN 4.0:**

### *4.1. Hình thức liên kết trong dạy nghề du lịch:*

Liên kết 3 nhà Nhà nước - Nhà trường - Nhà doanh nghiệp trong dạy nghề du lịch diễn ra dưới ba hình thức là liên kết ngang, liên kết dọc và liên kết chéo.

*Liên kết ngang* trong dạy nghề du lịch là hình thức liên kết mà các doanh nghiệp du lịch cùng loại; các cơ sở giáo dục nghề nghiệp du lịch cùng cấp trình độ kết hợp với nhau để phát huy thế mạnh bổ sung cho nhau, hạn chế những yếu kém và những bất lợi trong dạy nghề du lịch. Ví dụ: Hiệp hội ngành nghề, chuỗi, liên minh như hiệp hội, chuỗi, liên minh; các hiệp hội các cơ sở giáo dục nghề nghiệp du lịch; hội đồng hiệu trưởng, câu lạc bộ...

*Liên kết dọc* trong dạy nghề du lịch là hình thức liên kết mà các doanh nghiệp ngành nghề khác nhau, các cơ sở giáo dục nghề nghiệp du lịch trình độ dạy nghề du lịch khác nhau liên kết để chia sẻ tài nguyên dạy nghề, khắc phục hạn chế, phát huy thế mạnh; hỗ trợ nhau về mọi mặt, hợp tác phân công nhau dạy nghề du lịch ở các công đoạn nối tiếp nhau.

*Liên kết chéo* trong dạy nghề du lịch là hình thức liên kết giữa các cơ sở giáo dục nghề nghiệp du lịch với các doanh nghiệp du lịch để hình thành chuỗi giá trị dạy nghề du lịch từ hướng nghiệp đến dạy nghề, đào tạo tại chỗ đến bồi dưỡng du lịch. Nhà nước tham gia vào liên kết chéo để hướng dẫn, kết nối, điều tiết, hình thành và quản lý mỗi liên kết 3 nhà trong dạy nghề du lịch.

#### **4.2. Nguyên tắc và cơ chế liên kết 3 nhà trong dạy nghề du lịch:**

##### **4.2.1. Nguyên tắc liên kết:**

Liên kết 3 nhà Nhà nước - Nhà trường - Nhà doanh nghiệp trong dạy nghề du lịch, theo 6 nguyên tắc cơ bản sau đây:

1) Liên kết trên cơ sở nhận thức đúng về lợi ích chung, bình đẳng, tự nguyện, cùng có lợi, cùng tham gia, chất lượng và hiệu quả;

2) Bình đẳng trong liên kết 3 nhà Nhà nước - Nhà trường - Nhà doanh nghiệp để dạy nghề du lịch là tất cả các thành viên trong liên kết đều có đủ tư cách để tham gia như những thành viên khác trong việc quản trị liên kết. Không có một thành viên nào, hay là một số thành viên nào, có thể tự coi có tư cách được phép “cai trị” các thành viên khác trong liên kết dạy nghề du lịch;

3) Các bên tham gia liên kết hoàn toàn bình đẳng với nhau về quyền và nghĩa vụ. Tự nguyện có nghĩa là trong liên kết dạy nghề du lịch, không bên nào được áp đặt, cấm đoán, cưỡng ép, đe dọa, ngăn cản bên nào; mỗi bên tham gia thực hiện đúng các cam kết theo khả năng của mình trong liên kết dạy nghề du lịch.

4) Cùng có lợi là trong nền kinh tế thị trường mỗi bên tham gia vào quan hệ hợp tác liên kết 3 nhà Nhà nước - Nhà trường - Nhà doanh nghiệp để dạy nghề du lịch đều xuất phát từ lợi ích riêng của mình. Khi liên kết các bên cùng nhau thỏa thuận những điều khoản liên kết có lợi nhất cho cả các bên, không được lừa dối chèn ép nhau;

5) Cùng tham gia là trong liên kết là nguyên tắc các bên tham gia xây dựng kế hoạch liên kết, triển khai thực hiện, giám sát và đánh giá liên kết; cùng được sở hữu kết quả của liên kết dạy nghề du lịch;

6) Nguyên tắc chất lượng đảm bảo sự phù hợp của kết quả hoạt động liên kết với nhu cầu dạy nghề du lịch. Hiệu quả luôn là nguyên tắc và mục đích tiến tới của liên kết 3 nhà Nhà nước - Nhà trường - Nhà doanh nghiệp trong dạy nghề du lịch, phát huy được tính tích cực của các bên tham gia, tận tâm, tận lực với công việc và phối hợp chặt chẽ với nhau trong liên kết, đảm bảo phối hợp một cách tốt nhất trong liên kết.

##### **4.2.2. Cơ chế liên kết:**

Liên kết 3 nhà Nhà nước - Nhà trường - Nhà doanh nghiệp dạy nghề du lịch thực hiện theo 4 cơ chế:

1) Kết hợp hài hòa liên kết giữa các địa phương trong một vùng, tiểu vùng và hợp tác với các địa phương khác trong cả nước và với quốc tế, nhằm góp phần nâng cao hiệu quả dạy nghề du lịch và toàn bộ hoạt động phát triển du lịch, phát triển kinh tế, văn hóa xã hội;

2) Liên kết phát triển dạy nghề du lịch trên tất cả các bình diện (cấp tỉnh, cấp huyện, các đô thị du lịch và các khu du lịch lớn, các sở, doanh nghiệp, hiệp hội du lịch) và lĩnh vực, ưu tiên những việc cấp thiết trước;

3) Liên kết cấp tỉnh (các tỉnh và thành phố) với nhau thể hiện qua một thỏa thuận phân công nhiệm vụ phát triển dạy nghề của từng thành viên liên kết;

4) Phát huy vai trò của Ban Chỉ đạo Nhà nước về phát triển du lịch và Ban Chỉ đạo phát triển du lịch địa phương trong phối hợp điều hành hoạt động liên kết 3 nhà để phát triển dạy nghề du lịch.

#### ***4.3. Giải pháp tăng cường liên kết 3 nhà trong dạy nghề du lịch thích ứng cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4:***

Để tăng cường liên kết 3 nhà trong phát triển dạy nghề du lịch, thích ứng với CMCN 4.0 cần một hệ thống 15 giải pháp cho 4 lĩnh vực (cải cách hành chính; giáo dục; khoa học và công nghệ; và quản trị doanh nghiệp), cụ thể như sau:

##### ***4.3.1. Đối với lĩnh vực cải cách hành chính:***

Để tăng cường liên kết 3 nhà để phát triển dạy nghề du lịch, trong lĩnh vực cải cách hành chính cần 2 giải pháp sau:

1) *Nâng cao hiệu quả của quy trình hoạch định chính sách và ban hành văn bản quy phạm pháp luật.* Giải pháp này là việc thực hiện việc lấy ý kiến đối tượng chịu tác động một cách hiệu quả và thực chất; thực hiện đánh giá tác động của văn bản sau khi ban hành (độc lập với nhóm biên soạn); thí điểm cho phép các nhóm chuyên gia dự thảo trình cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền; xây dựng cơ sở dữ liệu các chuyên gia có năng lực tư vấn, hoạch định pháp luật về dạy nghề du lịch;

2) *Xây dựng hệ thống thông tin thị trường lao động du lịch và dạy nghề du lịch.* Để hỗ trợ hoạt động hợp tác liên kết Nhà nước - Nhà trường - Nhà doanh nghiệp, giúp Nhà trường và Nhà doanh nghiệp nắm bắt chính xác thực trạng và dự báo xu hướng tương lai của thị trường lao động để đề ra những phương thức liên kết phù hợp rất cần phải có đủ thông tin về thị trường lao động du lịch, ưu

tiên phân khúc nguồn nhân lực du lịch, nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao trong từng giai đoạn phát triển dạy nghề du lịch.

#### *4.3.2. Đối với lĩnh vực giáo dục nghề nghiệp du lịch (dạy nghề du lịch):*

Đối với lĩnh vực giáo dục nghề nghiệp du lịch, tập trung vào 7 giải pháp sau đây:

1) Tăng cường đào tạo nghề theo chuẩn đầu ra, bổ sung các tiêu chí, chỉ số đánh giá về mức độ liên kết dạy nghề du lịch giữa Nhà trường và Doanh nghiệp;

2) Tiếp tục thực hiện kiểm định chất lượng giáo dục nghề nghiệp, chú ý kết quả đánh giá của thị trường lao động du lịch, cơ sở sử dụng lao động về chất lượng dạy nghề du lịch, gắn kết quả kiểm định chất lượng với tiêu chí phân bổ ngân sách. Tăng cường yêu cầu thực hiện trách nhiệm giải trình một cách thực chất trong liên kết dạy nghề du lịch;

3) Đổi mới cơ chế phân bổ tài chính theo các yếu tố đầu ra, gắn với các hệ thống định mức kinh tế kỹ thuật trong dạy nghề du lịch, định mức phân bổ chi phí đào tạo nghề, có sự phân biệt giữa cơ sở hoạt động có chất lượng, hiệu quả với cơ sở kém chất lượng, không hiệu quả. Nhà nước sử dụng ngân sách nhà nước như một công cụ điều chỉnh kinh tế vĩ mô để thúc đẩy cạnh tranh lành mạnh giữa các cơ sở giáo dục nghề nghiệp du lịch;

4) Nghiên cứu xây dựng mô hình quản trị trường du lịch công lập theo mô hình quản trị doanh nghiệp nhằm tăng cường hiệu quả hoạt động của trường dạy nghề du lịch công lập, tăng cường hiệu quả sử dụng các nguồn lực tài chính và đảm bảo chất lượng đào tạo, nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ, theo xu hướng hoạt động của dạy nghề du lịch công lập cũng giống như doanh nghiệp với đầu vào và đầu ra đều do thị trường quyết định;

5) Thực hiện cơ chế Nhà nước đặt hàng đào tạo nghề phù hợp đối với một số nghề du lịch quan trọng, thu hút nhiều lao động hoặc ít người đăng ký học;

6) Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội chủ trì và phối hợp với Bộ Tài chính, Bộ Nội vụ và các bộ, ngành, cơ quan liên quan xây dựng văn bản hướng dẫn thực hiện quy định cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập liên quan đến dạy nghề du lịch;

7) Xây dựng và phát triển mối quan hệ với cộng đồng doanh nghiệp, giúp gắn đào tạo lý thuyết với thực tiễn trong dạy nghề du lịch; đa dạng hóa nguồn thu của Nhà trường.

#### *4.3.3. Đối với lĩnh vực khoa học và công nghệ liên quan đến dạy nghề du lịch:*

Đối với lĩnh vực khoa học và công nghệ tập trung vào 3 giải pháp sau đây:

1) Tăng cường công tác thống kê và nghiên cứu khoa học dạy nghề du lịch và dạy nghề khác liên quan đến du lịch. Phối hợp các Bộ, ngành liên quan từng bước hiện đại hóa công tác thống kê ngành, trong đó có thống kê, số hóa nguồn nhân lực du lịch và dạy nghề du lịch, để dự báo nhu cầu nguồn nhân lực du lịch, định hướng dạy nghề, huấn luyện và bồi dưỡng du lịch; đẩy mạnh hoạt động nghiên cứu khoa học và chuyển giao kiến thức, công nghệ về dạy nghề, huấn luyện và bồi dưỡng du lịch.

2) Đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị ứng dụng, khai thác hiệu quả công nghệ thông tin để thúc đẩy công tác dạy nghề, huấn luyện và bồi dưỡng du lịch. Đẩy mạnh nghiên cứu ứng dụng khoa học - công nghệ, phương pháp mới trong dạy nghề, huấn luyện và bồi dưỡng du lịch. Từng bước thiết lập hệ thống thông tin qua mạng giữa các trường nghề du lịch. Mở rộng các hình thức dạy nghề từ xa, dạy nghề qua mạng (e-learning). Xây dựng giáo trình điện tử, trước mắt là giáo trình dạy nghề đối với các nghề du lịch đã được các nước ASEAN thoả thuận thừa nhận lẫn nhau trong MRA-TP.

3) Thiết lập và vận hành cơ sở dữ liệu về nguồn nhân lực du lịch làm cơ sở để dự báo và định hướng, quản lý công tác dạy nghề, huấn luyện và bồi dưỡng du lịch theo nhu cầu xã hội.



Thành lập mạng thông tin quản lý phát triển nguồn nhân lực du lịch, trong đó có dạy nghề du lịch, gồm: Dữ liệu thông tin về thực trạng nguồn nhân lực du lịch, hệ thống thông tin về dạy nghề du lịch; hệ thống thông tin thị trường lao động của Việt Nam và quốc tế. Cần xây dựng càng sớm càng tốt đề án thành lập trung tâm thông tin về thị trường lao động du lịch, về dạy nghề, huấn luyện du lịch, gắn kết người sử dụng lao động, cơ sở dạy nghề, huấn luyện và bồi dưỡng du lịch, và người muốn gia nhập thị trường lao động du lịch với nhau chặt chẽ hơn. Xây dựng

và phát triển hệ thống thông tin thị trường lao động trong nước và kết nối quốc tế, gồm những thông tin về cung, cầu lao động, các chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch, nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao... đảm bảo liên kết tất cả các đối tác tham gia thị trường lao động du lịch và dạy nghề du lịch (đặc biệt là liên kết 3 nhà: Nhà nước - Nhà trường - Nhà doanh nghiệp).

*4.3.4. Đối với lĩnh vực quản trị doanh nghiệp du lịch liên quan đến dạy nghề du lịch:*

Đối với lĩnh vực quản trị doanh nghiệp du lịch tập trung vào 3 giải pháp sau đây:

1) Thành lập Quỹ Giáo dục và Đào tạo trong doanh nghiệp du lịch, có cơ chế ưu đãi sự nghiệp tương tự như Quỹ Khoa học Công nghệ (theo Thông tư 78/2014/TT-BTC ngày 18/06/2014 của Chính phủ hướng dẫn thi hành Nghị định số 218/2013/NĐ-CP ngày 26/12/2013 của Chính phủ quy định và hướng dẫn thi hành Luật Thuế thu nhập doanh nghiệp);

2) Có những chính sách ưu đãi thuế cho các doanh nghiệp tham gia dạy nghề du lịch;

3) Có chế độ tôn vinh, vinh danh các doanh nghiệp có đóng góp tích cực trong hoạt động hợp tác, liên kết với nhà trường trong phát triển dạy nghề du lịch./.

## **TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Bộ Giáo dục và Đào tạo, *Báo cáo nghiên cứu vai trò của Nhà nước trong hợp tác trường đại học và doanh nghiệp*, 2015.

2. Bộ Tài chính, (2014), *Thông tư 78/2014/TT-BTC ngày 18/06/2014 của Chính phủ hướng dẫn thi hành Nghị định số 218/2013/NĐ-CP ngày 26/12/2013 của Chính phủ quy định và hướng dẫn thi hành Luật Thuế thu nhập doanh nghiệp*.

3. Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch, *Hiệp định hợp tác Du lịch ASEAN*, Hà Nội, 2010.

4. Chính phủ nước Cộng hoà Xã hội chủ nghĩa Việt Nam, (2014), *Nghị quyết 77/NQ-CP ngày 24/10/2014 của Chính phủ về thí điểm đổi mới cơ chế hoạt động đối với các cơ sở giáo dục đại học công lập giai đoạn 2014-2017*.

5. Chính phủ nước Cộng hoà Xã hội chủ nghĩa Việt Nam, (2008), *Nghị định số 69/2008/NĐ-CP ngày 30/05/2008 của Chính phủ về chính sách khuyến khích xã hội hóa đối với các hoạt động trong lĩnh vực giáo dục, dạy nghề, y tế, văn hóa, thể thao, môi trường*.



6. Nguyễn Văn Lưu, *Du lịch Việt Nam hội nhập trong ASEAN*, Nxb Văn hoá Thông tin, Hà Nội 2015.
7. Quốc hội nước Cộng hoà Xã hội chủ nghĩa Việt Nam, *Luật Du lịch 2017* (Song ngữ Việt -Anh), Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội năm 2017.
8. Quốc hội nước Cộng hoà Xã hội chủ nghĩa Việt Nam, *Luật Giáo dục nghề nghiệp* (Song ngữ Việt -Anh), Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội năm 2016.
9. Quốc hội nước Cộng hoà Xã hội chủ nghĩa Việt Nam, (2014). *Luật Doanh nghiệp*.
10. Quốc hội nước Cộng hoà Xã hội chủ nghĩa Việt Nam, (2013), *Luật Khoa học và Công nghệ*.
11. Tổng cục Du lịch, *Báo cáo về Tầm nhìn ASEAN 2020 và Tuyên bố của Hiệp ước ASEAN II về hình thành 3 trụ cột là Cộng đồng An ninh ASEAN, Cộng đồng kinh tế ASEAN và Cộng đồng Văn hoá - Xã hội ASEAN*.
12. Tổng cục Du lịch, *Báo cáo về MRA-TP và Chiến lược phát triển du lịch ASEAN, tầm nhìn ASEAN 2030*.
13. TC Consulting. (2013). *Quan điểm của các doanh nghiệp trong hợp tác với các trường đại học ở Việt Nam. Kỷ yếu Hội nghị Báo cáo kết quả triển khai chương trình giáo dục đại học định hướng nghề nghiệp ứng dụng ở Việt Nam (trang 116-150)*. Nha Trang: Dự án POHE 2.
14. Davey, T., Baaken, T., Muros, V. G., & Meerman, A. (2011). *The State of European UBC. Germany: Science-to-Marketing Research Centre*.
15. Davey, T., Deery, M., & Winters, C. (2009). *30 best case studies of good practice in the area of UBC within Europe. Germany: Science-to-Business Marketing Research Centre*.
16. Technopolis. (2011). *University Business Cooperation: 15 Institutional Case Studies on the Links Between Higher Education Institutions and Businesses. DG Education and Culture*.
17. Tim Wilson DL. (2012). *A Review of Business - University Collaboration. London: Higher Education Funding Council for England*.

# CƠ CHẾ, HỖ TRỢ ĐÀO TẠO NGHỀ DU LỊCH TẠI TỈNH LÂM ĐỒNG

*Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Lâm Đồng*

## **Đặt vấn đề**

Triển khai thực hiện Nghị quyết số 08-NQ/TW ngày 16/01/2017 của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn và Nghị quyết số 07-NQ/TU ngày 16/11/2016 của Tỉnh ủy Lâm Đồng về phát triển du lịch chất lượng cao giai đoạn 2016 - 2020, định hướng đến năm 2025 trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng (sau đây gọi tắt là Nghị quyết số 08-NQ/TW và Nghị quyết số 07-NQ/TU), UBND tỉnh Lâm Đồng ban hành kế hoạch triển khai thực hiện theo Quyết định số: 1499/QĐ-UBND ngày 06 tháng 7 năm 2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh; Và Quyết định số 3159/QĐ-UBND ngày 24 tháng 11 năm 2008 của Ủy ban nhân dân tỉnh Lâm Đồng về đề án: Đào tạo, nâng cao và phát triển nguồn nhân lực tỉnh Lâm Đồng đến năm 2015 và định hướng đến năm 2020. Trong đó có đề bạt đến lao động ngành du lịch cụ thể:

*Đào tạo, phát triển nguồn nhân lực du lịch - dịch vụ:* Tổ chức đào tạo và đào tạo lại về quản lý và chuyên môn cho toàn bộ cán bộ và lao động hiện đang công tác và phục vụ trong ngành du lịch có đủ tiêu chuẩn quốc gia và quốc tế, đào tạo nguồn nhân lực có tính chuyên nghiệp cao đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch bền vững trong xu thế hội nhập kinh tế quốc tế.

Đến năm 2015, có 80% lao động trực tiếp qua đào tạo chuyên môn nghiệp vụ, 90% cán bộ quản lý du lịch từ tỉnh đến huyện được đào tạo bồi dưỡng chuyên sâu về du lịch. Chú trọng đào tạo ngoại ngữ cho cán bộ, nhân viên. Bên cạnh đào tạo cho đội ngũ lao động trực tiếp, cần đào tạo bồi dưỡng lao động du lịch gián tiếp giúp họ trở thành những người lao động du lịch bán chuyên nghiệp.

*Đào tạo công nhân lành nghề:* Đẩy nhanh xã hội hóa lĩnh vực dạy nghề bảo đảm cả về qui mô, chất lượng, tạo ra cơ cấu lao động hợp lý. Đào tạo nghề phải gắn với nhu cầu sử dụng và việc làm trong quá trình chuyển dịch cơ cấu kinh tế và lao động, chú trọng đào tạo đội ngũ công nhân kỹ thuật cao, lao động lành nghề cho các khu, cụm, điểm công nghiệp, chương trình kinh tế trọng điểm của tỉnh, các doanh nghiệp trên địa bàn và nhu cầu xuất khẩu lao động ra nước ngoài. Tập trung đào tạo đại trà, ngắn hạn các nghề phổ biến cho lao động nông thôn nhằm thúc đẩy chuyển dịch cơ cấu kinh tế và lao động nông thôn để có thể thích ứng với thị trường lao động. Từ nay đến năm 2025, mỗi năm đào tạo và giải quyết việc làm cho từ 25.000 - 30.000 lao động, đưa tỷ lệ người lao động đã qua đào tạo đạt

30 - 35% trong đó đào tạo nghề đạt 25%. Đảm bảo trên 80% lao động học nghề ra trường có việc làm đúng với nghề đã học.

Trong những năm qua, du lịch Việt Nam có sự tăng trưởng vượt bậc và được xác định là ngành kinh tế mũi nhọn của quốc gia, đã và đang chiếm vị trí quan trọng trong nền kinh tế của nước ta. Trong điều kiện phát triển hiện nay, để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách du lịch là vấn đề mà ngành du lịch đang rất quan tâm; ngoài hệ thống cơ sở vật chất, kỹ thuật, yêu cầu cấp bách đặt ra cho ngành du lịch là phải chuẩn bị nguồn nhân lực đủ về số lượng, đạt chuẩn về chất lượng, đảm bảo cho sự phát triển bền vững.

### ***1. Thực trạng về cơ chế, hỗ trợ đào tạo nghề trong hoạt động du lịch tại tỉnh Lâm Đồng:***

Trong thời gian qua, ngành du lịch tỉnh Lâm Đồng đã có nhiều nỗ lực phấn đấu thực hiện các chỉ tiêu kế hoạch và đã đạt được những kết quả.

Từ 2016-2019, tổng lượng khách du lịch đến tham quan nghỉ dưỡng tại Lâm Đồng đạt 24.990.477 lượt (khách quốc tế đạt 1.712.977 lượt, khách nội địa đạt 23.277.500 lượt); trong đó, khách qua đăng ký lưu trú đạt 16.934.977 lượt. Lâm Đồng đã thu hút 112 dự án có tổng số vốn đăng ký khoảng 50.000 tỷ đồng.

Tính đến hết năm toàn tỉnh hiện có 2.250 cơ sở lưu trú du lịch với tổng số 25.617 buồng; trong đó, có 455 khách sạn từ 1 – 2 sao với 9.146 buồng; có 35 khách sạn cao cấp từ 3 - 5 sao với 3.496 buồng.

Lâm Đồng có 67 đơn vị kinh doanh lữ hành - vận chuyên du lịch; hiện có 35 khu, điểm tham quan du lịch, 3 sân golf, hơn 60 điểm tham quan miễn phí, và hơn 30 điểm du lịch canh nông.

Lâm Đồng cũng đã nhận được một số giải thưởng về du lịch từ các tổ chức thế giới, đặc biệt năm 2017, Đà Lạt đạt giải “Thành phố bền vững về môi trường ASEAN lần thứ 4”.

Nhận thức được tầm quan trọng của công tác đào tạo, bồi dưỡng, phát triển nguồn nhân lực du lịch đối với mục tiêu phát triển ngành du lịch địa phương theo hướng chất lượng cao, bền vững; trong thời gian vừa qua, tỉnh Lâm Đồng đã tập trung mọi nguồn lực triển khai thực hiện đồng bộ nhiều cơ chế, chính sách hỗ trợ đào tạo nghề du lịch trên địa bàn tỉnh như:

- Áp dụng cơ chế quản lý, kiện toàn và nâng cao năng lực cho hệ thống quản lý nhà nước về du lịch tại địa phương.

- Tạo điều kiện cho cán bộ quản lý nhà nước về du lịch tại địa phương tham gia các khoá đào tạo chính quy cũng như các chương trình bồi dưỡng chuyên môn,

nghịệp vụ, ngoại ngữ và kiến thức quản lý chung trong và ngoài nước để nâng cao trình độ chuyên môn, năng lực quản lý.

- Thực hiện khảo sát đánh giá nguồn nhân lực để xây dựng kế hoạch phát triển nguồn nhân lực du lịch, dịch vụ đáp ứng yêu cầu về chất lượng, hợp lý về cơ cấu ngành nghề và trình độ đào tạo đảm bảo tính chuyên nghiệp, đủ sức cạnh tranh và hội nhập khu vực.

- Chỉ đạo các cơ sở đào tạo chuyên ngành du lịch của tỉnh (*bao gồm: 02 trường đại học, 04 trường cao đẳng*) tập trung đa dạng hóa các hình thức đào tạo; xã hội hóa việc huy động nhiều nguồn lực cho đào tạo, bồi dưỡng du lịch, đặc biệt là đào tạo tại chỗ tại doanh nghiệp, tự đào tạo và truyền nghề thông qua đội ngũ giám sát, đào tạo viên.

- Hàng năm đã ưu tiên bố trí nguồn kinh phí tổ chức các khóa đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn về nghịệp vụ, kỹ năng nghề về du lịch.

- Triển khai các chương trình hợp tác liên kết phát triển du lịch được ký kết với các địa phương qua đó tạo điều kiện cho các doanh nghiệp du lịch của tỉnh tham gia các chương trình trao đổi, các khoá huấn luyện, thực tập ngắn ngày tại các cơ sở kinh doanh du lịch lớn tại các địa phương như thành phố Hồ Chí Minh, Khánh Hòa, Bình Thuận... qua đó góp phần nâng cao nghịệp vụ chuyên môn, kỹ năng nghề.

- Ngoài ra, để phát triển 02 sản phẩm du lịch du lịch thể thao mạo hiểm và du lịch canh nông trở thành sản phẩm du lịch đặc thù của tỉnh, qua đó góp phần nâng cao khả năng cạnh tranh của ngành với các địa phương khác trong cả nước. Tỉnh chủ trì phối hợp với các chuyên gia trong và ngoài nước tổ chức đào tạo và cấp chứng chỉ cho 60 hướng dẫn viên du lịch thể thao mạo hiểm và 100 hướng dẫn viên du lịch tại các mô hình, điểm du lịch canh nông trên địa bàn tỉnh.

Thông qua các cơ chế chính sách hỗ trợ về đào tạo nghề du lịch được triển khai trong thời gian vừa qua đã góp phần nâng tỷ trọng lao động được qua đào tạo, bồi dưỡng về nghịệp vụ du lịch từ 75% (năm 2015) lên 80% (năm 2020); giải quyết việc làm, nâng cao thu nhập cho lao động tại địa phương.

Hiện nay, số lượng lao động trực tiếp phục vụ ngành du lịch của tỉnh khoảng 13.000 lao động (lĩnh vực lưu trú 9.000 lao động; lữ hành, hướng dẫn và vận chuyển khách 1.750 lao động; khu, điểm du lịch 2.220 lao động; còn lại là cán bộ công chức, viên chức thuộc cơ quan quản lý về du lịch). Tỷ lệ lao động được đào tạo, đào tạo lại, bố trí đúng ngành nghề, lao động có kinh nghiệm nghề nghiệp, trình độ ngoại ngữ có xu hướng ngày càng tăng. Nguồn nhân lực du lịch nhìn chung đa phần còn rất trẻ, độ tuổi lao động từ 18 - 35 tuổi chiếm hơn 60% trong tổng số lao động trực tiếp phục vụ du lịch, phù hợp với đặc điểm của ngành.

Nhìn chung hệ thống các trường đào tạo về du lịch tại Lâm Đồng với quy mô tuyển sinh hàng năm trên 2.000 sinh viên, đa dạng từ bậc đại học, cao đẳng, trung học chuyên nghiệp và dạy nghề đã cơ bản đáp ứng nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng cho nguồn nhân lực trong ngành, thậm chí còn cung cấp nguồn nhân lực và tham gia đào tạo về du lịch cho một số địa phương khác trong cả nước.

Hàng năm, thông qua chính sách hỗ trợ của tỉnh về đào tạo nghề cho người lao động và từ các nguồn vốn hỗ trợ từ trung ương, các tổ chức quốc tế; tỉnh Lâm Đồng đã tổ chức nhiều khóa bồi dưỡng kiến thức, chuyên môn nghiệp vụ về du lịch và ngoại ngữ cho trên 500 lượt học viên/năm, bao gồm cán bộ quản lý nhà nước về du lịch, lãnh đạo và lao động tại các doanh nghiệp, đơn vị du lịch trên địa bàn tỉnh.

Với sự hỗ trợ của tỉnh, các doanh nghiệp du lịch từng bước nâng cao nhận thức tầm quan trọng của nguồn nhân lực đối với hiệu quả hoạt động kinh doanh, các doanh nghiệp du lịch đã tích cực, chủ động xây dựng kế hoạch bồi dưỡng nâng cao chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, ngoại ngữ cho đội ngũ lao động tại đơn vị; áp dụng mô hình quản trị nguồn nhân lực tiên tiến, làm tốt các khâu tuyển chọn, tuyển dụng, sử dụng và duy trì chất lượng nguồn nhân lực.

Mặc dù số lao động trực tiếp trong ngành du lịch tỉnh Lâm Đồng đã được đào tạo, bồi dưỡng về nghiệp vụ chuyên môn và ngoại ngữ đạt 80%; nhưng nhìn chung so với yêu cầu phát triển ngành thì lực lượng lao động vừa yếu vừa thiếu ở những khâu then chốt; tỷ lệ lao động được đào tạo đúng chuyên môn du lịch còn thấp so với tổng số lao động trong ngành du lịch; số lượng lao động được đào tạo chuyên sâu tham gia các lĩnh vực lữ hành, khách sạn còn thiếu, đặc biệt đối với lực lượng cán bộ điều hành, quản lý; tỷ lệ lao động sử dụng thông thạo ngoại ngữ còn thấp, số lao động sử dụng thành thạo từ hai ngoại ngữ trở lên còn rất thấp, đặc biệt là các ngoại ngữ hiếm, do đó còn hạn chế trong việc thu hút khách quốc tế ở các thị trường ngoại ngữ hiếm như tiếng Trung, Hàn, Nhật, Tây Ban Nha...

## **2. Một số giải pháp về cơ chế hỗ trợ đào tạo nghề du lịch của tỉnh Lâm Đồng:**

Trong thời gian sắp tới, nhằm nâng cao nguồn nhân lực du lịch cả về số lượng và chất lượng, đảm bảo chất lượng phục vụ khách theo hướng chuyên nghiệp, tỉnh Lâm Đồng tiếp tục thực hiện một số giải pháp sau:

- Xây dựng trung tâm dự báo, phân tích nhu cầu nhân lực ngành du lịch trên địa bàn tỉnh, tạo tiền đề xây dựng chiến lược phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch trong ngắn và dài hạn. Đồng thời tổ chức điều hành, phân bổ và giám sát triển khai chiến lược để có những thay đổi cho phù hợp với tình hình thực tế.

- Xây dựng chiến lược phát triển tổng thể nguồn nhân lực du lịch của tỉnh đến năm 2025 tầm nhìn đến năm 2030 đáp ứng yêu cầu về chất lượng, hợp lý về cơ cấu ngành nghề và trình độ đào tạo đảm bảo tính chuyên nghiệp, đủ sức cạnh tranh và hội nhập khu vực.

- Vận động các nguồn tài chính, cơ sở vật chất của toàn xã hội cho công tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch; tranh thủ sự giúp đỡ, hỗ trợ từ các tổ chức quốc tế trên tất cả các phương diện (tài chính, giáo trình, cơ sở thực tập, giáo viên...).

- Tăng cường phối kết hợp giữa các đơn vị du lịch (trong và ngoài tỉnh, trong nước và quốc tế) trong công tác phát hiện nhân tài qua các cuộc thi định kỳ và chuyên đề ở tất cả các bộ phận hoạt động du lịch (buồng, bàn, bếp, tiền sảnh, kinh doanh...) theo hướng chú trọng hiệu quả và mang lại lợi ích cho người lao động, cộng đồng xã hội.

- Có chính sách khuyến khích tuyển dụng những chuyên gia về du lịch tham gia vào bộ máy quản lý nhà nước.

- Tiếp tục kết nối giữa cơ quan quản lý nhà nước về du lịch, doanh nghiệp và các cơ sở đào tạo trong việc: xây dựng và triển khai các hoạt động đào tạo, đánh giá kết quả đào tạo trên cơ sở ký kết các thỏa thuận đào tạo ràng buộc; gắn kết công tác đào tạo với kế hoạch sử dụng lao động của các doanh nghiệp du lịch; liên kết hình thức đào tạo - tuyển chọn - tuyển dụng - sử dụng nguồn lao động du lịch kế thừa giữa các cơ sở đào tạo và doanh nghiệp kinh doanh du lịch.

- Làm cầu nối giữa các cơ sở đào tạo với các doanh nghiệp du lịch để tổ chức các hoạt động thực tập trong khuôn khổ các chương trình đào tạo theo các chuẩn mực quốc tế đã được thiết lập.

- Nâng cao vai trò của Hiệp hội Du lịch đối với công tác: cung cấp thông tin cho các cơ sở đào tạo du lịch về nhu cầu lao động ở các trình độ và kỹ năng nghề khác nhau phù hợp với yêu cầu phát triển của các doanh nghiệp trong quá trình hội nhập; xây dựng khung các chương trình đào tạo cũng như quá trình đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao trình độ quản lý doanh nghiệp và kỹ năng nghiệp vụ cho đội ngũ lao động du lịch, phù hợp với các chuẩn mực khu vực và quốc tế.

Hy vọng, trong thời gian tới cùng với sự phối hợp chặt chẽ của các cơ quan quản lý nhà nước tại địa phương, các doanh nghiệp kinh doanh du lịch, các cơ sở đào tạo nhằm thực hiện đồng bộ các giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, nguồn nhân lực du lịch tỉnh Lâm Đồng sẽ có sự chuyển biến tích cực theo hướng chất lượng cao, từng bước đáp ứng yêu cầu hội nhập quốc tế, góp phần đưa du lịch thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của địa phương./.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch Lâm Đồng, *Báo cáo tổng kết năm về du lịch của tỉnh Lâm Đồng*, năm 2015, 2016, 2017, 2018, 2019.
2. UBND tỉnh Lâm Đồng, Báo cáo đề án: *Đào tạo, nâng cao và phát triển nguồn nhân lực tỉnh Lâm Đồng đến năm 2015 và định hướng đến năm 2020*, Năm 2008.
3. <http://www.vtr.org.vn/nang-cao-chat-luong-dao-tao-dai-hoc-theo-co-che-dac-thu.html>
4. <http://www.dulichvn.org.vn/index.php/item/lam-dong-quan-ly-va-phat-trien-du-lich-ben-vung-40319>.

# ĐÀO TẠO NGHIỆP VỤ BARTENDER VIỆT NAM TRONG BỐI CẢNH HỘI NHẬP QUỐC TẾ

*Võ Tấn Sĩ – Chủ tịch Hội Bartender Sài Gòn*

## 1. Giới thiệu tổng quan lịch sử phát triển của nghề bartender

Bartender được hiểu một cách đơn giản là người làm việc tại các quầy bar trong các nhà hàng, khách sạn, câu lạc bộ, bar, pub ... vì vậy có thể hiểu họ là nhân viên pha chế nhưng bartender chỉ pha chế các thức uống có cồn như cocktail và mocktail.

### *Nghề bartender trên thế giới*

Trên thế giới, nghề pha chế tại các nhà hàng, khách sạn đã có từ hàng trăm năm trước. Người được coi là ông tổ của nghề pha chế là Jerry Thomas sinh khoảng năm 1830 tại Sackets Harbor, New York. Ở Việt Nam, nghề bartender du nhập khoảng hơn một thập kỷ song đã có những bước phát triển vô cùng mạnh mẽ.

Trong lịch sử hình thành, thời gian đầu nghề pha chế được coi là một nghề có uy tín thấp bởi nhân viên pha chế làm việc tại các quán bar, khách sạn, bên cạnh đó việc pha chế luôn liên quan đến các loại đồ uống có cồn. Tuy nhiên hiện nay, nhân viên pha chế - bartender không chỉ là một nghề nghiệp được công nhận trên toàn thế giới mà còn là một nghề có thu nhập tương đối cao so với các ngành nghề khác trong lĩnh vực nghề du lịch. Các trường đào tạo nghề trên thế giới hầu hết đều có khoa đào tạo pha chế.





Các cuộc thi cocktail lớn được tổ chức ở quy mô toàn cầu như World Class và Bacardi Legacy được tổ chức liên tục trong hơn thập kỷ qua là minh chứng sống động về sự phát triển của nghề bartender.

### ***Nghề bartender ở Việt Nam***

Trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng mạnh hiện nay, giao lưu văn hóa giữ Việt Nam với các nước trên thế giới cũng ngày càng sôi động. Từ đây, không chỉ có sự giao lưu về văn hóa mà nhiều hình thức giải trí của thế giới cũng nhanh chóng trở nên phổ biến tại Việt Nam. Nhu cầu đi bar/pub/club nghe nhạc trở nên thịnh hành, các quán bar/pub tại các thành phố lớn phát triển với tốc độ chóng mặt và đó là một trong những lý do khiến nghề bartender trở thành một nghề thời thượng



Bên cạnh đó, sự phát triển nhanh của ngành du lịch trong những năm gần đây cũng là một trong những lý do cơ bản để bartender trở thành một nghề “hot” được nhiều bạn trẻ quan tâm, yêu thích và lựa chọn theo đuổi.

Theo số liệu thống kê của Bộ Kế hoạch và Đầu tư, cả nước có 22.000 quán cà phê, bar, pub. Tại các thành phố lớn như Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Nha Trang... có những khu phố riêng dành cho bar/pub và tại đây luôn kín khách vào những ngày cuối tuần và ngày lễ. Điều này phần nào phản ánh được nhu cầu về nguồn nhân lực nghề bartender tại Việt Nam.

## 2. Công tác đào tạo bartender ở Việt Nam

Là một nghề thuộc lĩnh vực nhà hàng, khách sạn, nên bartender được đưa vào giáo trình giảng dạy, đào tạo bài bản trong các trường nghiệp vụ du lịch. Bởi nhu cầu về bartender ngày một tăng, hiện nay nhiều cơ sở đào tạo tư nhân, trung tâm đào tạo ngắn hạn cũng mở các lớp đào tạo nghề pha chế. Không chỉ có vậy, một số quán bar/pub cũng có hình thức đào tạo trực tiếp đối với những nhân viên muốn học việc, tuy nhiên việc đào tạo này chỉ qua hình thức “truyền dạy” của những nhân viên pha chế đang làm việc tại quán.

Chương trình học để có thể trở thành một nhân viên pha chế thường ngắn hạn chỉ từ 3 – 6 tháng nhưng để trở thành một bartender chuyên nghiệp thì cần từ 3-6 năm và còn tiếp tục học hỏi trong suốt sự nghiệp để có thể sáng tạo ra những ly cocktail có khả năng khơi gợi giác quan và cảm hứng cho người thưởng thức.

Đó chính là lý do vì sao số lượng người tham gia các lớp học pha chế ngày một tăng nhưng số lượng các bartender chuyên nghiệp thì chưa bao giờ đủ đáp ứng nhu cầu, nếu không muốn nói là thiếu hụt.

Không như suy nghĩ, nhận thức của nhiều người, pha chế là chỉ cần có công thức, hay chỉ cần học những kỹ năng cơ bản để biết phân biệt và sử dụng các dụng cụ cũng như các nguồn nguyên liệu. Bartender ngoài những kiến thức cơ bản, còn phải thuộc và nắm rõ tên gọi, thành phần của từng loại rượu, cách phân biệt chúng; nhận biết và hiểu về từng loại ly và cách lựa chọn ly cho từng loại cocktail, mocktail; thuộc toàn bộ công thức pha chế từ đơn giản đến phức tạp và có khả năng thẩm mỹ để trang trí ly cocktail, mocktail; còn phải biết cách phối hợp các loại nguyên liệu khác ngoài rượu...

Không chỉ có vậy, một bartender chuyên nghiệp còn cần phải có khả năng giao tiếp tốt để chuyện trò với khách, phải có khả năng cảm thụ âm nhạc để thích hợp với môi trường làm việc là bar/pub...

Nói chung để trở thành một bartender chuyên nghiệp, có khả năng đáp ứng yêu cầu phát triển nghề thì cần những tố chất như:

- Khả năng vận động linh hoạt: Khả năng vận động tốt chính là một trong những kỹ năng cần có của một Bartender. Sự nhanh nhẹn trong vận động không chỉ giúp cho Bartender dễ dàng tập và trình diễn những màn múa Shaker đẹp mắt, mà còn giúp họ làm việc một cách hiệu quả hơn. Với không gian làm việc có đến hàng trăm loại rượu và thức uống khác nhau, Bartender cần có sự nhanh nhẹn để đảm bảo việc phục vụ khách hàng được nhanh chóng, chất lượng nhất.

- Trí nhớ tốt: Một trí nhớ tốt không chỉ đơn giản là để nhớ tên các loại thức uống hay đơn đặt món của khách hàng, trí nhớ của một bartender còn dùng để nhớ mặt, nhớ tên, đồ uống yêu thích của khách hàng thân thiết. Bartender là người luôn có cơ hội giao tiếp trực tiếp với khách hàng, đặc biệt là những khách hàng quen thuộc, việc nhớ được “họ là ai?”, “họ thích uống gì?” là một điểm cộng phục vụ vô cùng lớn. Càng với khách hàng quan trọng, khách VIP, trí nhớ tốt càng là một thế mạnh, tạo ra cơ hội phát triển rộng mở hơn cho một bartender.

- Khả năng giao tiếp: Tại một không gian phục vụ chủ yếu là thức uống ít hoặc có cồn, việc giao tiếp với khách hàng là vô cùng quan trọng. Bartender cần đủ tinh tế để trò chuyện với khách hàng. Tính phức tạp đến từ môi trường làm việc và những quy chuẩn phục vụ yêu cầu một bartender cần phải giữ bình tĩnh và có khả năng xử lý tình huống khi gặp phải những khách hàng có hành vi không đúng mực.

- Khả năng quản lý công việc: Với hàng trăm loại rượu, ly cùng dụng cụ và các nguyên liệu phục vụ pha chế, bartender cần quản lý tốt công việc để có thể kiểm soát vị trí đồ uống, dụng cụ cần thuận tiện cho việc pha chế, phục vụ khách,... đồng thời luôn có dự phòng những nguyên liệu, dụng cụ cho trường hợp chúng sắp hết.

- Kỹ năng pha chế: Chính là khả năng định lượng nguyên liệu cocktail sao cho ly cocktail có hương vị cân bằng; trình bày sản phẩm đạt yêu cầu tươi ngon, hấp dẫn.

- Kỹ năng biểu diễn: Là kỹ năng khó nhất đối với các bartender. Đây chính là ranh giới để phân biệt giữa một bartender chuyên nghiệp và một bartender bình thường. Phần đông bartender của Việt Nam chưa có kỹ năng này.

- Sự sáng tạo: Ngoài những loại cocktail huyền thoại không thể thay thế, Một bartender chuyên nghiệp còn phải là người có khả năng tạo ra những loại cocktail mới để đa dạng sự lựa chọn cho khách hàng.

### **3. Các yêu cầu đối với việc dạy và học bartender ở Việt Nam.**

#### *Yêu cầu đối với giảng viên:*

- Tốt nghiệp Đại học chuyên ngành: Nhà hàng, Khách sạn, Du lịch...trong nước hoặc nước ngoài

- Có khả năng sư phạm

- Có kinh nghiệm làm việc trong chuyên ngành: Nhà hàng, Khách sạn, Du lịch...

- Có năng lực giảng dạy song ngữ Việt – Anh trong chuyên ngành

Yêu cầu đối với giáo trình học:

- Một số chương trình/cộng đồng học Bartender
- Một số trung tâm đào tạo nghề Bartender: Arocking, Labviet, Smart Goal, Interbeso...
- Các kênh Youtube về Bartender: Học pha chế, bartender Helen, V.U Studio...
- Các cộng đồng: Cộng đồng bartender & Barista Việt Nam, Saigon Bartenders, Bartender Viet...
- Quầy Bar và phân loại bar theo mô hình kinh doanh
- Dụng cụ, thiết bị của quầy bar
- Các loại ly sử dụng trong pha chế thức uống
- Thức uống không cồn: Nước khoáng; Soft drink; Nước trái cây; Sữa; Nước tăng lực; Siro; Trà; Cà phê; Cacao...
- Thức uống có cồn; Bia; Rượu vang; Brandy; Whisky; Tequila; Gin; Rum; Vodka; Liqueur (Rượu mùi)...
- Set up Bar
- Trang trí trái cây cho thức uống
- Các phương pháp pha chế nước giải khát & công thức nước giải khát
- Các phương pháp pha chế Cocktail & công thức Cocktail
- Phân loại Cocktail
- Sáng tạo Cocktail mới (Việt Nam & Thế giới)
- Tính giá thành (cost price) của thức uống
- Bảng báo cáo hàng hóa tiêu thụ hàng ngày của quầy Bar
- Sự khác biệt văn hóa phương Đông và phương Tây ở quầy Bar
- Phục vụ và giao tiếp khách ở quầy Bar
- Tiếng Anh chuyên ngành Bartender

Yêu cầu với lớp học:

Được trang bị đầy đủ: thiết bị, dụng cụ, nguyên phụ liệu... đạt tiêu chuẩn Quốc tế

Yêu cầu với học viên:

Có sức khỏe tốt; có trình độ văn hóa tối thiểu 12/12; biết tiếng Anh giao tiếp cơ bản; ngoại hình dễ nhìn; yêu thích ngành học.

#### **4. Kiến nghị với Tổng cục Du lịch**

- Mời bartender nước ngoài giao lưu, chia sẻ kinh nghiệm trong các chương trình giao lưu, chia sẻ kinh nghiệm quốc tế của ngành; các hội trợ du lịch và các hội thi tay nghề.

- Tổ chức hoặc hỗ trợ các cuộc thi Bartender Việt Nam định kỳ hàng năm với quy mô cấp tỉnh, cấp khu vực và toàn quốc tùy theo tình hình thực tế.

- Giới thiệu & tài trợ và tạo điều kiện để các bartender Việt Nam tham gia các cuộc thi bartender quốc tế.

# NHỮNG KHÓ KHĂN – THUẬN LỢI TRONG CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NGHIỆP VỤ KỸ THUẬT CHẾ BIẾN MÓN ĂN

*Nguyễn Thường Quân*  
*Chủ tịch Hiệp hội Đầu bếp Việt Nam*

## **Đặt vấn đề**

Năm 2019, Du lịch Việt Nam tiếp tục đạt được những thành tựu mang tính đột phá. Khách quốc tế đến Việt Nam đạt hơn 18 triệu lượt (tăng 16,2% so với năm 2018); phục vụ 85 triệu lượt khách nội địa; tổng thu từ khách du lịch đạt 726 nghìn tỷ đồng. Tốc độ tăng trưởng bình quân giai đoạn 2015-2019 đạt khoảng 22,7%/năm. Việt Nam được đánh giá là một trong 10 nước tăng trưởng du lịch nhanh nhất thế giới. Tại Lễ trao Giải thưởng Du lịch Thế giới lần thứ 26 (World Travel Awards), cùng với những giải thưởng danh giá như: Điểm đến hàng đầu Châu Á 2019; Điểm đến văn hóa hàng đầu Châu Á 2019; Điểm đến thành phố văn hóa hàng đầu Châu Á 2019, lần đầu tiên ẩm thực Việt Nam được vinh danh với giải thưởng điểm đến Ẩm thực hàng đầu Châu Á 2019.

Với nền văn hóa ẩm thực đa dạng, phong phú mang đặc trưng từng vùng miền, thực tế ẩm thực Việt Nam nhiều năm nay đã được bạn bè quốc tế đánh giá cao. Giải thưởng danh giá được trao tặng một lần nữa khẳng định nghệ thuật ẩm thực của Việt Nam vô cùng hấp dẫn đối với bạn bè quốc tế, đồng thời cũng mở ra một hướng phát triển nhằm đa dạng hóa các sản phẩm du lịch Việt Nam.

Tuy nhiên, để có thể phát triển ẩm thực thành một sản phẩm của du lịch, góp phần xây dựng thương hiệu du lịch Việt Nam thì cần có chiến lược và kế hoạch hành động cụ thể trong đó việc phát triển nguồn nhân lực cho nghề bếp đóng vai trò chính.

## **1. Thực trạng nguồn nhân lực nghề đầu bếp tại Việt Nam:**

Theo số liệu của Tổng cục Du lịch (Bộ VHTTDL) mỗi năm toàn ngành cần khoảng 40.000 lao động trong đó nghề bếp chiếm khoảng 8%. Thống kê sơ bộ cả nước hiện có gần 30.000 khách sạn, nhà hàng trong khi đó chỉ có 192 cơ sở đào tạo du lịch bao gồm cả trình độ đại học, cao đẳng, trung cấp, sơ cấp và ngắn hạn trong đó có 65 trường đại học có khoa du lịch, 55 trường cao đẳng, 71 trường trung cấp, dạy nghề. Bên cạnh đó cả nước có 44 trường đào tạo ngành công nghệ thực phẩm với khoảng 3.000 sinh viên ra trường hàng năm.

Số lượng nhân lực tham gia vào nghề bếp (cả qua đào tạo và chưa đào tạo) chưa năm nào đáp ứng đủ với nhu cầu tuyển dụng ngày càng tăng trước yêu cầu

phát triển của ngành du lịch. Hầu hết tại các khách sạn lớn, bếp trưởng đều là người nước ngoài, điều đó có nghĩa là họ không thể làm tốt những món ăn thuần Việt và đây là lý do khiến ẩm thực Việt Nam phát triển chậm, chưa thể trở thành một sản phẩm du lịch độc lập góp phần đa dạng loại hình sản phẩm du lịch của Việt Nam.

Kết quả khảo sát của Hiệp hội đầu bếp TP. Hồ Chí Minh cho biết có đến gần 70% thợ bếp là tự học và được bạn đồng nghiệp hoặc đầu bếp đi trước kèm cặp, chỉ dẫn theo kiểu truyền nghề, chỉ có 30% được đào tạo qua trường lớp.

Thợ nấu bếp theo kiểu truyền nghề bị hạn chế về mặt kiến thức văn hóa ẩm thực, phương pháp bảo quản chế biến thực phẩm, vệ sinh an toàn thực phẩm, đồng thời cũng không thông thạo các loại hóa phẩm phụ gia và thường gia giảm liều lượng theo cảm tính. Ngay cả đối với lao động nghề bếp được đào tạo tại các cơ sở đào tạo ngắn hạn từ 3 đến 6 tháng, tuy có chứng chỉ hành nghề, cũng được trang bị những kiến thức cơ bản xong tay nghề lại rất hạn chế, chỉ có thể đáp ứng yêu cầu phụ bếp, chưa thể trở thành một đầu bếp, bởi thời gian 3 - 6 tháng vừa học kiến thức, vừa thực hành thì khó có thể đảm bảo được kỹ năng, tay nghề tốt.

Theo TS. Nguyễn Nhã – nguyên Viện trưởng Viện Nghiên cứu ẩm thực Việt Nam: “Đầu bếp giỏi phải hội tụ đủ các yếu tố sức khỏe, kiên nhẫn, sáng tạo, trí tưởng tượng, biết quản lý đội thợ bếp, tổ chức, phân công, lên kế hoạch thực đơn, nhiệt tâm và yêu nghề. Ngoài ra để phục vụ trong ngành du lịch và trong bối cảnh hội nhập thì còn cần biết ngoại ngữ. Tuy nhiên nguồn nhân lực nghề bếp tại Việt Nam có đủ các tiêu chuẩn này chỉ là thiểu số nếu không muốn nói có lẽ số lượng thực tế chỉ đếm trên đầu ngón tay.

Những năm gần đây, do sự phát triển nhanh của ngành du lịch, nhu cầu về nguồn lực phục vụ trong ngành du lịch nói chung và nghề bếp nói riêng cũng tăng mạnh. Trước thực tế này, nhiều cơ sở đào tạo nghề ngắn hạn được thành lập tại các thành phố lớn. Tuy có hàng trăm cơ sở đào tạo, trung tâm dạy nghề tại thành phố Hồ Chí Minh và Hà Nội nhưng cho đến nay chưa có một trường nào đào tạo chính quy nghề đầu bếp. Cũng chưa có một hệ thống đánh giá cụ thể nào được thông qua cho nghề đầu bếp vì vậy người học cũng không biết dựa vào đâu để đánh giá và tìm cơ sở học phù hợp.

Một thực trạng cũng không thể không nhắc đến đó là các cơ sở, trung tâm dạy nghề hiện nay chủ yếu là tư nhân và có xu hướng chạy theo số đông chứ chưa tập trung vào chất lượng giảng dạy. Tính sơ bộ theo dự báo của Tổng cục du lịch, mỗi năm ngành du lịch cần 40.000 lao động trong đó 8% làm nghề bếp tương ứng với 3.200 lao động. Vậy nhưng đến nay vẫn chưa có một trường đào tạo chính

quy, đây rõ ràng là một lỗ hổng trong công tác đào tạo nghề, chuẩn bị nguồn lực cho ngành du lịch trước yêu cầu đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn theo Nghị Quyết 08-NQ/TW ngày 16 tháng 01 năm 2017 của Bộ Chính trị.

## 2. Những khó khăn trong công tác đào tạo nghề bếp:

Đầu bếp là một nghề có nhiều triển vọng phát triển, có thu nhập cao so với các nghề khác nhưng đến nay công tác đào tạo nghề đầu bếp tại Việt Nam vẫn còn nhiều bất cập, chưa thể đào tạo bài bản chuyên nghiệp, chưa có trường đào tạo chính quy bởi còn phải đối diện với nhiều khó khăn, trong đó phải kể đến những vấn đề chính như:

*Cơ sở vật chất không đạt yêu cầu:* Hàng trăm trung tâm dạy nghề, cơ sở đào tạo nhưng rất ít trong số đó đáp ứng yêu cầu về cơ sở vật chất, môi trường học tập cho học viên. Dụng cụ, không gian thực hành phần nhiều chỉ đạt ở mức để học viên đứng quan sát chứ không được thực hành ngay tại lớp học.



*Ảnh minh họa: Cơ sở vật chất không đạt yêu cầu, học phí không đủ chi phí mua nguyên liệu thực hành do vậy học viên chủ yếu học lý thuyết và thực hành bằng cách “quan sát”*

*Thời gian học ngắn, không đảm bảo thời gian thực hành:* Để thu hút đông học viên, các trung tâm thường thiết kế các khóa đào tạo ngắn hạn 3-6 tháng vừa học lý thuyết, vừa thực hành vì thế thời lượng cho học viên thực hành không đảm bảo khi mỗi món ăn chỉ học qua 1 lần.

*Nguyên liệu cho thực hành không đủ:* Bởi học viên tham gia học đầu bếp chủ yếu muốn kiếm việc làm nhanh, số ít có ý thức nghiêm túc muốn học bài bản vì vậy các trung tâm thường thiết kế chương trình học ngắn với mức học phí thấp. Từ đó dẫn đến việc kinh phí không đủ để mua nguyên liệu cho học viên thực hành. Đặc biệt với những món ăn cao cấp, nguyên liệu có giá thành cao, học viên chỉ có thể thực hành bằng cách “quan sát”.



*Thiếu đội ngũ giảng viên:* Đội ngũ giảng viên đa số là các chuyên gia ẩm thực, bếp trưởng tại các khách sạn, nhà hàng lớn... đội ngũ này đều là những người đã có nhiều kinh nghiệm trong nghề và đã thành danh. Tuy nhiên, kỹ năng giảng dạy (kỹ năng sư phạm) lại thiếu, vì thế gặp nhiều khó khăn để có thể truyền đạt kiến thức, kỹ năng cho học viên.

*Thiếu số lượng đầu vào:* Không như những ngành nghề khác trong lĩnh vực du lịch như hướng dẫn viên, buồng, bàn... nghề đầu bếp vất vả hơn rất nhiều. Để trở thành một đầu bếp thực thụ, học viên không thể chỉ tham gia vào một khóa học 3-6 tháng mà thường là phải tham gia vào nhiều khóa học, đồng thời phải tự tập luyện nâng cao tay nghề, thường xuyên làm việc trong môi trường nóng bức, ngột ngạt... Do đó, số lượng người lựa chọn theo nghề này thấp. Bên cạnh đó, để có thể kiếm được việc làm trong các khách sạn, nhà hàng hiện nay, học viên chỉ cần tham gia các khóa học ngắn hạn. Tâm lý ăn sổi, muốn kiếm tiền nhanh dẫn đến việc ít ai theo đuổi nghề nghiêm túc để có thể trở thành đầu bếp thực thụ. Đây cũng là lý do nguồn nhân lực chế biến món ăn tại Việt Nam còn yếu.

*Yêu cầu đầu ra cao:* Để có thể trở thành đầu bếp thực thụ, học viên phải trải qua nhiều quá trình. Không dừng ở việc học tập, học viên phải tự trau dồi, rèn luyện, thực hành trong thời gian dài. Quá trình đó đòi hỏi đầu tư nghiêm túc cả thời gian và tiền bạc.



Để trở thành một đầu bếp thực thụ, không chỉ học kiến thức, luyện kỹ năng mà còn phải có hiểu biết về văn hóa...

*Lượng kiến thức lớn:* Không chỉ học lý thuyết, rèn luyện kỹ năng, một đầu bếp thực sự còn phải am hiểu văn hóa, nắm vững kiến thức về gia vị, phụ gia... Không những vậy, để trở thành một đầu bếp, chuyên gia ẩm thực Việt còn phải

*Hội thảo "Đánh giá chất lượng lao động nghề du lịch của Việt Nam"  
Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch - 58 Kim Mã, Ba Đình, Hà Nội*

học và biết về đông y, nắm vững được kiến thức về các gia vị truyền thống để khi kết hợp có thể tạo thành một món ăn hấp dẫn, tăng cường sức khỏe cho thực khách. (một số gia vị truyền thống Việt, khi kết hợp có thể làm ảnh hưởng tới sức khỏe thực khách, do đó người đầu bếp phải học tất cả những kiến thức này).

Tất cả những khó khăn kể trên là nguyên nhân dẫn đến thực tế, dù Việt Nam mong muốn trở thành “bếp ăn của thế giới” từ hơn 10 năm nay nhưng đến giờ đó vẫn chỉ dừng ở bước “mong muốn” bởi chúng ta vẫn chưa xây dựng, đào tạo được một đội ngũ đầu bếp đủ khả năng, năng lực có thể vận hành “bếp ăn” đó.

### **3. Những thuận lợi trong công tác đào tạo nghề bếp:**

Cùng với sự phát triển nhanh của ngành du lịch, hệ thống nhà hàng – khách sạn tại Việt Nam cũng tăng mạnh. Từ đây, nhu cầu nhân sự trong lĩnh vực bếp tăng theo từng năm, mức lương dành cho công việc này cũng cao hơn so với các bộ phận khác cùng làm việc tại khách sạn. Chính vì vậy, nghề bếp đang là một nghề được các bạn trẻ quan tâm, cân nhắc lựa chọn cho tương lai thay vì chỉ có một con đường duy nhất là học đại học.

Công việc này cũng đã và đang được xã hội nhìn nhận, đánh giá đúng với vai trò của nghề hơn so với trước đây, vì thế số lượng người nghiêm túc theo nghề cũng tăng trong mấy năm gần đây.

Là quốc gia có ngành nông nghiệp phát triển vì thế nguyên liệu, thực phẩm chế biến món ăn của Việt Nam cũng vô cùng đa dạng, phong phú và đều là sản vật thiên nhiên. Nguồn lợi thủy, hải sản của Việt Nam đa dạng về chủng loại, chất lượng, giá thành rẻ hơn so với thế giới. Bên cạnh đó các loại gia vị để chế biến món ăn của Việt Nam cũng vô cùng phong phú hiếm có quốc gia nào trên thế giới có được... Chính vì vậy, người đầu bếp Việt Nam có thể thỏa sức sáng tạo và chế biến, tạo ra các món ăn hấp dẫn.

Những giải thưởng quốc tế về du lịch mà Việt Nam đã đạt được, trong đó có giải thưởng về ẩm thực là động lực, sự khích lệ lớn đối với những người đã theo nghề bếp hiện nay. Từ đây, ngày càng có nhiều hơn những chuyên gia ẩm thực, các đầu bếp danh tiếng dành tâm huyết cho công tác đào tạo nguồn nhân lực cho nghề bếp.

Cùng với các cơ sở đào tạo, trung tâm dạy nghề trong nước, một số trung tâm đào tạo, dạy nghề của nước ngoài cũng đã đầu tư vào Việt Nam. Điều này không chỉ làm đa dạng hơn lựa chọn cho học viên khi quyết định theo học chuyên ngành kỹ thuật chế biến món ăn mà còn tạo ra sức cạnh tranh để các cơ sở đào tạo trong nước phải nâng cấp chương trình, nâng cấp cơ sở vật chất phục vụ công tác đào tạo./.

### **Tài liệu tham khảo:**

1. Tổng cục Du lịch - Báo cáo thường niên du lịch Việt Nam 2019.
2. Báo cáo tổng kết hàng năm của Hội Đầu bếp Việt Nam.
3. <https://www.huongnghiepviet.com/v3/huong-nghiep/nganh-nghe/tim-hieu-nghe/4927-nghe-dau-bep>.
4. <https://www.sggp.org.vn/suc-hap-dan-cua-nghe-dau-bep-595992.html>

# **YÊU CẦU ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN AN NINH BẢO VỆ TẠI KHÁCH SẠN**

*Huỳnh Mỹ Linh*

*Giám đốc nhân sự - InterContinental HaNoi Westlake.*

## **Đặt vấn đề**

Nghiệp vụ an ninh khách sạn bao gồm những kiến thức và kỹ năng quan trọng nhân viên an ninh trong khách sạn phải nắm rõ. Nó được thiết kế hài hòa giữa các tiêu chuẩn quốc tế và có sự điều chỉnh phù hợp với yêu cầu của ngành du lịch Việt Nam, có thể áp dụng cho nhiều loại hình cơ sở lưu trú khác nhau.

Không chỉ đối với những nhà hàng, khách sạn lớn mà ngay cả những đơn vị nhỏ cũng cần phải có đội ngũ nhân viên an ninh bởi vì sự an toàn của khách và toàn bộ nhân viên làm việc tại khách sạn đều được đặt lên vai đội ngũ an ninh. Ở một số nơi, nhân viên an ninh còn được gọi với nhiều cái tên như bảo vệ, vệ sĩ và tất cả họ đều phải trải qua quá trình đào tạo, huấn luyện chuyên nghiệp và thành thạo kiến thức, kỹ năng nghiệp vụ an ninh.

## **1. Tầm quan trọng của nghiệp vụ an ninh đối với nhân viên an ninh khách sạn?**

Nhân viên an ninh/bảo vệ khách sạn là người có nhiệm vụ quan trọng trong việc ngăn ngừa, xác định các mối đe dọa trong khách sạn. Họ có trách nhiệm bảo vệ khách hàng, nhân viên khách sạn và những vật dụng có giá trị hay những lúc cần thiết, họ phải ứng phó và giải quyết. Không chỉ vậy, nhân viên an ninh khách sạn cũng phải thường xuyên đi tuần tra ở các khu vực như hành lang, bãi đỗ xe hay luôn túc trực màn hình quản lý camera để xem xét và kịp thời giải quyết các hoạt động đáng ngờ.

Theo Thông tư 45/2009/TT-BCA của Bộ Công an quy định, nhân viên bảo vệ/an ninh phải qua đào tạo và được cấp chứng nhận nghiệp vụ trước khi đi làm. Trong đó, phải có các nội dung: Những kiến thức cơ bản về chính trị, pháp luật; tác phong và đạo đức nghề nghiệp; kỹ năng, nghiệp vụ bảo vệ; các quy định về kỹ năng, cách sử dụng và quản lý công cụ hỗ trợ; các kỹ năng phòng cháy, chữa cháy, cấp cứu người khi bị nạn... Vì thế, nghiệp vụ an ninh được xem như một chứng chỉ chứng nhận trình độ tối thiểu một nhân viên an ninh cần phải có.

Bên cạnh đó, hoạt động của nhân viên an ninh được xem là hoạt động của lực lượng được đào tạo chuyên sâu, có tay nghề trong thực hiện nhiệm vụ bảo vệ và khác hẳn với các hình thức bảo vệ không chuyên nghiệp. Do đó, lực lượng an

ninh trong khách sạn phải bảo đảm các quy định chặt chẽ về tiêu chuẩn sức khỏe, lý lịch, trình độ văn hoá và được huấn luyện về nghiệp vụ an ninh, để thích ứng và sẵn sàng đối phó với các tình huống phức tạp. Bởi vì, đối tượng tiếp xúc của an ninh khách sạn rất nhiều và đôi khi sẽ gặp những tình huống có thể ảnh hưởng trực tiếp đến tính mạng, sức khỏe của bản thân.

Trước tiên chúng ta cần tìm hiểu công việc của nhân viên an ninh bảo vệ tại khách sạn thực sự là gì, và hiện trạng chất lượng nguồn nhân lực an ninh bảo vệ và các thách thức chúng ta đang gặp phải để từ đó chúng ta xác định được yêu cầu đào tạo họ và đưa ra các giải pháp thực tiễn.

Với kinh nghiệm gần 30 năm trong nghề tại hai tập đoàn khách sạn lớn là Accor và IHG và trực tiếp phụ trách bộ phận an ninh, bảo vệ tại hai khách sạn Sofitel Metropole Hà Nội và InterContinental Hanoi Westlake, tôi xin chia sẻ các yêu cầu đối với các vị trí làm việc này tại các tập đoàn quốc tế thường là:

### *Kỹ năng cần thiết*

Có chứng nhận đã tham gia nghiệp vụ bảo vệ, an ninh, an toàn và/hoặc được cấp phép làm nhân viên an ninh bảo vệ. Có chứng nhận đã tham gia khóa đào tạo về sơ cấp cứu và đào tạo về các kỹ thuật thực thi pháp luật.

Kiến thức làm việc về luật pháp địa phương, phương pháp điều tra, các yêu cầu của cơ quan an toàn lao động và các quy tắc về cháy nổ và an toàn tính mạng.

Yêu cầu về bằng cấp: Trung học hoặc đào tạo nghề

Yêu cầu kinh nghiệm-1 năm kinh nghiệm về an ninh, an toàn và/hoặc kinh nghiệm quân đội/pháp luật hoặc kết hợp giáo dục và kinh nghiệm tương đương.

Trong công việc, các nhân viên này sẽ tương tác với khách và cá nhân bên ngoài khách sạn bao gồm (nhưng không giới hạn), khách hàng hiện tại và tiềm năng, chủ sở hữu, đại diện công ty, nhà cung cấp, đối thủ cạnh tranh và các thành viên khác của cộng đồng địa phương.

### *Phạm vi công việc*

Chịu trách nhiệm trong việc thi hành các chính sách về an toàn và an ninh phù hợp với các tiêu chuẩn của thương hiệu và thúc đẩy một văn hóa làm việc theo các giá trị của công ty và các hành vi dịch vụ của thương hiệu

## **2. Công việc của nhân viên an ninh khách sạn:**

(1). *Tuần tra, kiểm soát người và tài sản vào/ra khách sạn:*

Thực hiện tuần tra các khu vực tại nhà hàng, khách sạn trong ca làm việc của mình: Tiền sảnh, khu vực cho nhân viên, khu vực bếp, buồng phòng, hành

lang, phòng kho... Chủ động xử lý các tình huống phát sinh tránh ảnh hưởng đến khách hàng và bộ phận khác.

Ghi chú đầy đủ để đồng sự và cấp trên dễ dàng theo dõi.

Kiểm tra thẻ của nhân viên khi vào/ra khách sạn.

Kiểm soát việc lưu thông của các nhà cung cấp, khách hàng, bộ phận đối tác từ đơn vị khác, nghiêm cấm các trường hợp vào/ra nhà hàng khách sạn không đúng quy định.

*(2) Kiểm soát, vận hành các thiết bị an ninh và phòng cháy chữa cháy:*

Đảm bảo hệ thống camera của nhà hàng, khách sạn luôn trong tình trạng ổn định để giám sát và nắm bắt các tình hình tại phòng giám sát.

Tiến hành xử lý các trường hợp phát sinh dựa trên ghi nhận qua camera.

Kiểm tra hoạt động của đèn báo khẩn cấp, nếu phát hiện hư hỏng cần báo cho bộ phận liên quan sửa chữa hoặc thay thế trong thời gian sớm nhất.

Kiểm tra tình hình của các thiết bị phòng cháy chữa cháy để đảm bảo chúng vẫn tốt.

Ghi chú lại các vấn đề cần thiết.

*(3). Xử lý các tình huống phát sinh:*

Áu đả, tranh chấp: Khi có tranh chấp hoặc ẩu đả giữa nhân viên với nhân viên, giữa khách với khách, giữa nhân viên với khách... nhân viên an ninh cần can thiệp ngay lập tức nhằm tránh hậu quả khó lường. Ghi chép lại báo cáo cho cấp trên về vấn đề này.

Phát hiện mất mát, xảy ra tai nạn, tội phạm: Thực hiện các biện pháp nghiệp vụ của nhân viên an ninh khi phát hiện ra các trường hợp mất mát, xảy ra tai nạn hoặc có tội phạm trong nhà hàng, khách sạn. Phối hợp với bộ phận liên quan hoặc lực lượng chức năng, chính quyền địa phương để làm rõ vụ việc. Viết lại báo cáo cho cấp trên.

Sự cố hỏa hoạn: Nhanh chóng kích hoạt hệ thống báo cháy. Sử dụng thiết bị chữa cháy của khách sạn dập tắt lửa trong trường hợp có thể khống chế được. Nếu cháy lớn, gọi ngay cho 114 và tiến hành dập lửa sơ bộ. Tuyệt đối không cho bất kỳ ai vào khu vực đang cháy. Sau khi dập tắt đám cháy, phối hợp cùng cơ quan chức năng tìm hiểu nguyên nhân.

Phát hiện người chết tại nhà hàng khách sạn: Nhanh chóng phong tỏa hiện trường, báo cho cấp trên và tiến hành xử lý theo tiêu chuẩn quy định. Phối hợp cơ quan điều tra làm rõ vụ việc. Báo cáo lại cấp trên.

*(4). Công việc khác:*

Bảo vệ an toàn cho khách VIP.

Hỗ trợ các bộ phận liên quan khi có vấn đề xảy ra cần sự can thiệp của nhân viên an ninh.

Báo cáo định kỳ và đột xuất theo yêu cầu cấp trên.

Các công việc khác mà cấp trên giao phó.

Qua những công việc được đề ra ở trên chúng ta có thể thấy rõ được tầm quan trọng không thể thiếu của đội ngũ nhân viên an ninh tại nhà hàng, khách sạn. Hy vọng những ai đang theo đuổi ước mơ trở thành nhân viên an ninh sẽ nỗ lực trau dồi để chứng tỏ thực lực của mình, làm tốt tất cả các sứ mệnh ở trên, đảm bảo an toàn cho nhà hàng, khách sạn.

### **3. Một số trách nhiệm của nhân viên an ninh khách sạn:**

*Các trách nhiệm chính:*

Chịu trách nhiệm về sự an toàn và an ninh của khách, nhân viên và công ty;

Thực hiện các quy trình về an ninh và các sự cố khẩn cấp, quản lý rủi ro, khủng hoảng;

Duy trì việc giám sát suốt 24 giờ ở các khu vực thường xuyên đón khách và tất cả các khu vực làm việc khác;

Duy trì sự giám sát thường xuyên hệ thống truyền hình theo dõi và thông báo với nhân viên đang có nhiệm vụ tuần tra về bất kỳ sự việc bất thường nào đang diễn ra;

Duy trì việc ghi chép các vụ việc rắc rối hàng ngày;

Thường xuyên thực hành phản ứng nhanh với các tình huống khẩn cấp;

Thiết lập và duy trì quan hệ nhân viên hiệu quả;

Chính xác, bảo mật và lịch sự trong việc xử lý bất kỳ trường hợp kỷ luật hoặc hình sự nào.

*Các trách nhiệm về vấn đề an ninh:*

Tuần tra tất cả khu vực bao gồm phòng thay đồ của nhân viên, nhà bếp, khu vực bảo quản thực phẩm và đồ uống, bãi đậu xe ô tô và các khu vực hẻo lánh;

Hỗ trợ và duy trì kiểm soát đám đông theo yêu cầu;

Đảm bảo không có kẻ xấu nào xâm phạm trong hoặc xung quanh khuôn viên khách sạn;

Ngăn chặn cờ bạc trong khuôn viên khách sạn;

Ngăn chặn các hành vi phá hoại trong khuôn viên khách sạn;

Phối hợp làm việc với các nhân viên an ninh khác hoặc công an và nhân viên an ninh của chính phủ và duy trì quan hệ tốt với họ;

Thực hiện các chính sách và thủ tục của khách sạn và thông báo cho cấp trên và bộ phận nhân sự về các hành động đã thực hiện;

Kiểm tra tất cả các kiện hàng và việc qua lại của nhân viên khi ra vào tòa nhà. Cảnh giác với bất kỳ gói hàng, khách hoặc phương tiện bất thường nào và tư vấn cho cấp trên;

Tham gia kiểm tra túi xách nhân viên và kiểm tra tủ khóa theo chỉ dẫn của bộ phận nhân sự;

Mở đường bằng cách hộ tống các khách VIP và khách có chức sắc khi có sự chỉ dẫn và hướng giao thông ra khỏi các tuyến đường đông đúc khác;

Cung cấp nhiệm vụ hộ tống chuyên tiền đến văn phòng tổng thu ngân hoặc ngân hàng theo yêu cầu;

Bảo quản hệ thống an ninh;

Điều hành việc ghi giờ giao và nhận ca của nhân viên;

Phân bố chìa khóa tủ của nhân viên khi cần thiết;

Thực hiện các cuộc kiểm tra ngẫu nhiên của việc đăng ký chìa khóa tại phòng điện thoại, bộ phận bàn tiệc, bộ phận kỹ thuật, bộ phận phục vụ và bộ phận buồng phòng... để đảm bảo rằng chính sách quản lý chìa khóa của khách sạn được tôn trọng và báo cáo lại các điểm không nhất quán;

Hỗ trợ kiểm soát việc mở két an toàn cho khách theo qui định;

Ghi chép các thông tin các phương tiện ra vào khách sạn, đặc biệt các xe taxi đưa đón khách.

*Các trách nhiệm về vấn đề an toàn:*

Kiểm soát đo thân nhiệt của nhân viên và khách khi ra vào khách sạn;

Nắm vững và tuân theo hướng dẫn trong kế hoạch khẩn cấp của khách sạn trong phòng cháy chữa cháy, làm quen với vị trí của các thiết bị báo cháy (chuông báo động) và dụng cụ chữa cháy;



Đảm bảo việc kiểm tra các bảng điều khiển hỏa hoạn, các ống cứu hỏa, tường chắn lửa và tất cả các dụng cụ an toàn khác và đảm bảo rằng tất cả dụng cụ đều trong điều kiện sử dụng tốt và báo cáo với quản lý bộ phận an toàn về bất kỳ dụng cụ nào bị lỗi;

Đảm bảo hệ thống báo động của khách sạn hoạt động tốt;

Đảm bảo không có vật cản đối với khu vực nhận hàng và kiểm soát các phương tiện dừng đỗ trái phép.

*Nắm vững lượng kiến thức làm việc tốt về các vấn đề sau:*

Tổng đài và hệ thống chi trả của khách sạn;

Các điểm kiểm soát, vận hành của hệ thống ga và điều hòa của khách sạn;

Bảng chỉ dẫn về hỏa hoạn, tủ điện thoại báo cháy, và hệ thống truyền thanh công cộng;

Đảm bảo tất cả các ổ cắm, tủ lạnh, tủ... được an toàn hoàn toàn khi không sử dụng hoặc không có người sử dụng;

Tiến hành việc thăm tra hỏa hoạn hàng tháng;

Có kiến thức tốt về luật rượu và luật hình sự;

Báo cáo với quản lý tất cả các sự thiếu hụt về tài sản của khách sạn và các tình trạng nguy cấp về mức độ an toàn;

Đề xướng hành động để cải thiện các trường hợp có thể gây nguy hiểm;

Hành động đối với các báo cáo được gửi bởi giám đốc an ninh về bất kỳ sự cố bất thường nào được xác định bởi camera an ninh;

Báo cáo trực tiếp và giải trình chi tiết nếu có vấn đề phát sinh hoặc hỏng hóc tài sản, thiết bị lên cấp trên hoặc ghi vào sổ an ninh; Làm quen hoàn toàn với các điểm bố trí, thiết kế, lối vào, lối ra, lối thoát hiểm;

Đảm bảo rằng văn phòng kiểm soát an toàn không bao giờ bị bỏ mặc.

*Các trách nhiệm về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp:*

Thể hiện hiểu biết về các chính sách pháp luật và quy trình về an toàn vệ sinh lao động và đảm bảo rằng tất cả các quy trình đều được tiến hành một cách an toàn và phù hợp với hướng dẫn của Luật An toàn vệ sinh lao động, Bộ luật Lao động, Luật Bảo vệ môi trường, Luật Phòng cháy chữa cháy, Luật bảo hiểm xã hội, Luật bảo vệ sức khỏe nhân dân và các nghị định của chính phủ cũng như văn bản hướng dẫn của các bộ, ngành, các văn bản quy chuẩn pháp luật của hội đồng nhân

dân, UBND về an toàn vệ sinh lao động, hệ thống các tiêu chuẩn quốc gia, quy chuẩn quốc gia về an toàn vệ sinh lao động;

Hiểu biết về trách nhiệm quan tâm và tôn trọng các chính sách, thủ tục, pháp chế về sức khỏe và an toàn lao động;

Quen thuộc với các thủ tục về an toàn tài sản, sơ cứu, hỏa hoạn các trường hợp khẩn cấp và sử dụng các dụng cụ một cách an toàn và hợp lý;

Đề ra các hành động để đối phó với các tình huống nguy cấp và thông báo cho cấp trên về cái mối nguy hại tiềm tàng;

Ghi lại các rắc rối và tai nạn an ninh phù hợp với yêu cầu của khách sạn.

#### **4. Một số năng lực cần có của nhân viên an ninh khách sạn:**

*Nhận trách nhiệm:*

Phấn đấu cho sự tiến bộ không ngừng của bản thân và chịu trách nhiệm cho hiệu suất công việc riêng;

Tôn trọng Bộ quy tắc ứng xử của thương hiệu;

Tôn trọng tuân thủ sở tay hướng dẫn của khách sạn và các chính sách và thủ tục chung của khách sạn;

Tuân thủ các chính sách và thủ tục về an ninh;

Báo cáo các vấn đề với ban quản lý cùng với đề xuất biện pháp khắc phục.

*Hiểu biết về công việc:*

Phân loại trách nhiệm công việc của bản thân và tìm kiếm các cơ hội để nâng cao kỹ năng và kiến thức nghề nghiệp;

Hiểu được làm thế nào vai trò của mình hòa hợp với những nhân viên khác và đóng góp cho sự thành công của công việc kinh doanh;

Nắm kiến thức về các tiện nghi, sản phẩm và dịch vụ của khách sạn;

Cung cấp thông tin khi được yêu cầu và đẩy mạnh các dịch vụ của khách sạn, các tiện nghi cũng như các sự kiện đặc biệt;

Thi hành các thủ tục và chính sách của phòng ban khi cần thiết.

*Chú trọng khách hàng:*

Xây dựng và duy trì các mối quan hệ tích cực với tất cả các khách hàng nội bộ và khách đến ở khách sạn nhằm đoán trước được nhu cầu của họ;

Lường trước các nhu cầu của khách, xử lý các câu hỏi của khách và giải quyết các rắc rối, ví dụ hỗ trợ khách tìm lại đồ vật bỏ quên trên taxi, kiểm soát tiếng ồn xung quanh;

Tạo nên một hình ảnh tích cực của khách sạn thông qua sự tương tác với các khách hàng bên trong và bên ngoài;

Tôn trọng các tiêu chuẩn của thương hiệu khách sạn;

Nắm một lượng kiến thức cao về sản phẩm và dịch vụ để có thể giải thích và gửi các dịch vụ và tiện nghi đó đến khách hàng;

Hỗ trợ khách hàng và chỉ đường và dẫn họ đến những địa điểm trong khách sạn theo yêu cầu của họ;

Nắm được kiến thức về các chương trình và sự kiện đặc biệt trong khách sạn để có thể nhận biết và đáp ứng được nhu cầu của khách hàng;

Nắm được thông tin cập nhật của khách sạn để có thể cung cấp thông tin cho khách.

#### *Tinh thần tập thể:*

Thể hiện được tinh thần hợp tác và sự tin tưởng với đồng nghiệp, cấp trên, đội nhóm và cả phòng ban;

Giao tiếp tốt để đảm bảo việc giao ban ca trực được hiệu quả;

Tham gia một cách chủ động vào các buổi hội họp được tổ chức;

Tương tác tốt với nhân viên phòng ban và khách sạn một cách chuyên nghiệp và tích cực để phát triển mối quan hệ tốt, thúc đẩy tinh thần của nhóm làm việc và đảm bảo việc đối thoại hai chiều đạt được hiệu quả.

#### *Tính thích nghi:*

Cởi mở với những ý tưởng mới và tạo nên những thay đổi trong công việc và trong lề thói hàng ngày theo yêu cầu;

Làm việc phù hợp với yêu cầu kinh doanh;

Hoàn thành nhiệm vụ được chỉ thị bởi ban quản lý.

#### *Phát triển bản thân:*

Phát triển, cập nhật những kỹ năng và kiến thức (bên trong và bên ngoài) để phản ánh được những thay đổi trong công nghệ hoặc trong yêu cầu công việc;

Tìm kiếm phản hồi tại đối với các nhược điểm của bản thân;

Tận dụng tối đa các cơ hội để phát triển bản thân.

*Mức độ tin cậy:*

Đảm bảo rằng chất lượng làm việc của bản thân đạt tiêu chuẩn yêu cầu và hoàn thành tốt các nhiệm vụ được giao đúng thời hạn với sự giám sát tối thiểu;

Làm theo các tiêu chuẩn, chính sách và thủ tục có sẵn;

Đáp ứng các tiêu chuẩn về chuyên cần và ăn mặc chỉnh tề của khách sạn.

*Hiểu biết về văn hóa:*

Làm việc hiệu quả với khách hàng và đồng nghiệp với những quan điểm khác biệt đến từ các nền văn hóa và đất nước khác.

## **5. Kết luận:**

Trên đây là yêu cầu đối với công việc an ninh bảo vệ của khách sạn. Còn thực trạng chất lượng nguồn nhân lực này của chúng ta ra sao?

Nhìn chung gần đây, chất lượng nhân lực an ninh, bảo vệ có được cải thiện so với trước đây sau nhiều năm hoạt động của ngành du lịch khách sạn, đặc biệt tại các tập đoàn khách sạn quốc tế do được tiếp cận với các chương trình đào tạo tại chỗ, tại nơi làm việc với các nội dung được cập nhật của quốc tế. Tuy nhiên hiện tại các thách thức chúng ta vẫn đang phải đối mặt một số vấn đề như sau:

*Một là*, nhận thức về công việc an ninh, bảo vệ tại khách sạn trong xã hội và đại đa số mọi người là khá đơn giản. Bảo vệ chỉ là đứng một chỗ, canh cửa hay trông xe. Nhiều người nghĩ rằng đó là lao động giản đơn, nhiều người không làm được các việc nào khác nhưng ai cũng có thể làm được bảo vệ miễn là mình trung thực, thật thà. Công việc thì nhàn, chỉ đôi khi phải làm ca đêm để trông nom văn phòng, công ty. Vì vậy gần như đó là công việc bắt buộc dĩ họ phải làm, nhiều khi là do quá tuổi, đã về hưu, khó xin việc, không có kỹ năng, trình độ nên mới xin ứng tuyển vào làm việc tại các khách sạn gần nhà.

*Hai là*, đa số nhân viên an ninh bảo vệ trước khi được tuyển vào khách sạn chưa được đào tạo bài bản, chuyên nghiệp, chưa hiểu hết tính chất công việc, chưa coi đó là một nghề để phấn đấu trong khi ngành khách sạn cho đến đầu năm 2020 phát triển khá nóng, nhiều khách sạn mở ra đều có nhu cầu tuyển bảo vệ, an ninh, hoặc vì có công việc ngành nghề khác hấp dẫn hơn, tỷ lệ thay đổi luân chuyển nhân lực an ninh bảo vệ cũng khá cao nên chất lượng nhân lực an ninh, bảo vệ chưa được cao, chưa đồng đều ở nhiều khách sạn.

*Ba là*, vì khó tìm kiếm được ứng cử viên phù hợp trực tiếp, nhiều khách sạn đã tìm đến các công ty dịch vụ bảo vệ, nơi các ứng cử viên được tham gia các khóa học ngắn hạn để làm quen với công việc. Tuy nhiên các nhân viên này cũng không được đào tạo bài bản, và cũng khó đáp ứng được các kỳ vọng của vị trí mà

họ đảm nhận, đôi khi cũng chỉ được giao nhiệm vụ bảo vệ vòng ngoài, trên vỉa hè, hỗ trợ bảo vệ an ninh trật tự cho doanh nghiệp, ít khi được giao nhiệm vụ với đầy đủ trách nhiệm như tiêu chuẩn đã nêu ra ở trên.

Vì vậy chúng tôi đề nghị giải pháp để có được đội ngũ nhân viên an ninh, bảo vệ chuyên nghiệp, đáp ứng và hỗ trợ tốt sự phát triển bền vững của ngành khách sạn, cần trước tiên nâng cao nhận thức công việc an ninh, bảo vệ tại khách sạn là một công việc quan trọng, đòi hỏi phải có đầy đủ tố chất, thái độ, kiến thức và kỹ năng mới đáp ứng tốt được. Đây cũng là một nghề để nhân viên có thể phấn đấu trở thành các quản lý, giám đốc phụ trách an ninh và tạo đà để có thể tiếp tục thăng tiến trong nghề khách sạn. Có như vậy chúng ta mới có thể thu hút được các ứng viên quan tâm đến công việc để nâng cao chất lượng đầu vào.

Chúng ta cần xây dựng một chương trình đào tạo bài bản, chuyên nghiệp, có thể mở ra các cơ sở hay khoa đào tạo nghề an ninh, bảo vệ chuyên ngành khách sạn. Các cơ sở này có thể hợp tác với các khách sạn để có được một chương trình cung cấp các kiến thức thực tiễn, cập nhật các thông tin về luật pháp hiện hành, quản lý rủi ro, ứng đối phó với các trường hợp khẩn cấp, khủng hoảng có thể xảy ra bất cứ lúc nào mà đa số các doanh nghiệp Việt Nam của chúng ta đang còn khá yếu so với các tập đoàn quốc tế.

Các học viên cần được rèn luyện tác phong, thái độ, kỹ năng giao tiếp để đáp ứng môi trường dịch vụ (bao gồm cả ngoại ngữ để học viên ra trường có thể giao tiếp với khách quốc tế) và thực hành kỹ năng nghề trong thời gian học tập tại khách sạn, biết sử dụng các loại máy móc, công cụ phương tiện an ninh hiện đại để có thể được tin cậy giao phó và tự tin đảm nhiệm vị trí nhân viên bảo vệ, an ninh chuyên nghiệp hỗ trợ cho ngành du lịch phát triển bền vững./.

## **TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Tập đoàn InterContinental HaNoi Westlake “*Báo cáo tổng kết về công tác nhân sự năm 2019 của tập đoàn*”
2. <https://www.cet.edu.vn/tam-quan-trong-cua-nghiep-vu-an-ninh-khach-san>

## ĐỊNH HƯỚNG ĐÀO TẠO NGHỀ LỄ TÂN

*TS. Nguyễn Đức Thắng - Viện Du lịch, Đại học Kinh Bắc*  
*ThS. Mai Hiền - Đại học Thủ đô Hà Nội*

### ĐẶT VẤN ĐỀ:

Sự phát triển của du lịch Việt Nam đã và đang góp phần thúc đẩy chuyển dịch cơ cấu kinh tế, đẩy mạnh quá trình hội nhập quốc tế, quảng bá hình ảnh đất nước, con người Việt Nam. Với 18 triệu lượt khách quốc tế đến nước ta năm 2019, lần đầu tiên Việt Nam trở thành thị trường đón khách quốc tế inbound lớn thứ 4 Đông Nam Á, vượt qua thị trường rất lớn khác là Indonesia. Dù rất khó khăn trong năm Covid 2020, nhưng đó là khó khăn chung khi mà nhiều nước khác quanh ta còn khó khăn hơn rất nhiều. Giai đoạn “tạm nghỉ” này là cơ hội tốt cho ta xóc lại, nhìn lại mình và củng cố năng lực, chất lượng đào tạo nghiệp vụ khách sạn, trong đó có nghiệp vụ lễ tân khách sạn, lễ tân văn phòng, lễ tân ngoại giao, lễ tân sự kiện.

Trong đó, nguồn nhân lực du lịch, khách sạn chất lượng cao là mục tiêu hướng tới của du lịch Việt Nam. Vấn đề là hiện nay nguồn nhân lực lễ tân khách sạn, văn phòng mới đang chỉ dừng lại ở khía cạnh đào tạo cơ bản, còn để đạt chất lượng cao thì không chỉ là việc của cơ sở đào tạo, mà còn là việc của định hướng, phối hợp giữa cơ sở đào tạo và doanh nghiệp cùng nhiều yếu tố khác. Để đánh giá đúng và đưa ra được định hướng đào tạo nghề lễ tân khách sạn, văn phòng thì cần đánh giá bối cảnh, thực trạng hiện tại và dự báo tương lai gần.

*Bối cảnh thứ nhất:* Kinh tế thế giới đang suy thoái trầm trọng dẫn tới ngành kinh tế du lịch cũng chịu tác động khủng khiếp. Doanh thu từ du lịch Việt Nam giảm sút sau giai đoạn Covid vừa qua và trong năm 2020, chắc chắn sẽ chỉ đạt được tối đa 15-20% mục tiêu đề ra. Trong bối cảnh ấy, nhiều quốc gia trên thế giới và trong khu vực còn chịu ảnh hưởng nặng nề hơn chúng ta. Rất có thể, theo dự báo của WB và IMF thì kết thúc năm 2020, GDP Việt Nam sẽ tăng xấp xỉ 2%, trong khi có tới gần 200 quốc gia và vùng lãnh thổ trên thế giới sẽ tăng trưởng âm. Trong đó có các nước có ngành kinh tế dịch vụ du lịch hàng đầu Đông Nam Á như Thái Lan, Singapore, Malaysia, Indonesia, Philippines đang chịu ảnh hưởng bởi dịch bệnh dẫn đến suy thoái kinh tế rất nặng nề (xem bảng dưới đây, nguồn: Vnexpress.net).

Do đó, với dư âm top 4 quốc gia có lượng khách quốc tế inbound lớn nhất Đông Nam Á năm 2019, với tiềm năng từ một quốc gia có tốc độ tăng trưởng du lịch nhanh thứ 7 thế giới năm 2019, tổng thu từ du lịch đạt tới 720.000 tỷ đồng và

đóng góp vào tỷ trọng GDP cả nước khá cao thì ngành du lịch Việt Nam cũng nên có những bước chuẩn bị, kịch bản sẵn sàng cho giai đoạn hậu Covid, với cả du lịch nội địa và du lịch quốc tế. Đặc biệt là những vấn đề có liên quan đến cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch, sản phẩm du lịch, liên kết vùng, liên kết ngành và quan trọng nhất là nguồn nhân lực du lịch. Đây là giai đoạn rất tốt để ngành du lịch và các cơ sở đào tạo du lịch cùng nhìn lại và xác định chính xác xu hướng đào tạo nhân sự, đào tạo sinh viên ngành du lịch nói chung và nghề lễ tân nói riêng.

*Bối cảnh thứ 2:* Vấn đề cạnh tranh khốc liệt giữa các điểm đến quanh Việt Nam cũng cho thấy các quốc gia đã rất ưu tiên phát triển du lịch. Thái Lan năm 2019 đón tới xấp xỉ 40 triệu lượt khách quốc tế và một trong những thành công của Thái Lan chính là nguồn nhân lực du lịch của họ được đánh giá khá cao. Cạnh tranh nguồn nhân lực du lịch nói chung và nguồn nhân lực lễ tân khách sạn, văn phòng nói riêng cũng vẫn đang diễn ra. Về cơ bản, chúng ta đã có rất nhiều nỗ lực để phát triển đội ngũ, nâng cao chất lượng đào tạo, nhưng ngay trong khu vực, nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao của chúng ta chiếm tỷ lệ quá thấp, còn quá nhiều khó khăn, bất cập trong công tác đào tạo và đào tạo lại khi ra trường.

*Bối cảnh thứ 3:* Quyền lực trong thế giới thời kỳ cách mạng công nghệ 4.0 giờ đây không còn nằm ở các tập đoàn đa quốc gia, các định chế tài chính, các nhà chính trị của các cường quốc mà nằm ở công nghệ và những thiên tài dẫn dắt công nghệ. Thật khó để hình dung chỉ cách đây 10 năm, khi bạn bước chân vào các điểm du lịch, các di tích, các bảo tàng trên thế giới hay tại Việt Nam, bạn sẽ được chiêm ngưỡng các tác phẩm nghệ thuật theo công nghệ thực tế ảo, công nghệ 3D-4D Scanning hay công nghệ điện thoại thông minh I.Museum quét mã QR. Có một số câu hỏi được đặt ra lúc này: *Liệu công nghệ có thay thế được những lễ tân khách sạn, lễ tân văn phòng trong tương lai?. Liệu trong vài năm tới, các lễ tân khách sạn, văn phòng sẽ thất nghiệp khi công nghệ rô bốt tự động và trí tuệ nhân tạo sẽ thay thế vị trí của các lễ tân khi khách đến làm thủ tục Check-in?.* Với một thế giới mà công nghệ phát triển chóng mặt như hiện nay thì câu trả lời là hoàn toàn có thể, nhưng có một điều chắc chắn, du khách khi bước chân vào một khách sạn 5 sao, 1 tòa nhà văn phòng sang trọng, sẽ không hề muốn chứng kiến những em rô bốt xinh đẹp nhưng vô hồn đứng chào đón mình, mà vẫn luôn muốn được giao tiếp với các bạn trẻ lễ tân đúng nghĩa, vừa xinh đẹp, duyên dáng bên tà áo dài, lại vừa thông minh, dí dỏm với nụ cười thường trực trên môi.

Rõ ràng, trong tương lai gần, có những lĩnh vực dịch vụ có thể sử dụng công nghệ thay thế con người, nhưng trong dịch vụ du lịch khách sạn, văn phòng thì sẽ khó có thể thay thế. Dù cho quyền lực của công nghệ số có lớn đến đâu đi chăng nữa thì chính nguồn nhân lực chất lượng cao mới là yếu tố cơ bản nhất của

mọi công nghệ, bởi nhân lực chất lượng cao sẽ dẫn dắt công nghệ, làm chủ công nghệ và tạo ra quá trình vận hành, đón tiếp khách tham quan, du lịch, tạo ra sự tương tác giữa nhân sự khách sạn, văn phòng với công nghệ và du khách. Và chắc chắn, nguồn nhân sự chất lượng cao đó chỉ coi công nghệ là công cụ hỗ trợ để công việc tốt hơn, hiệu quả hơn. Họ, những người làm công tác lễ tân phục vụ khách du lịch tại các khách sạn, văn phòng sẽ phải trải qua một quá trình giáo dục, đào tạo và hoạt động thực tế, trải nghiệm và nâng tầm.

Đặt vấn đề dài dòng một chút bàn về câu chuyện suy thoái kinh tế, du lịch thời Covid, câu chuyện cạnh tranh khốc liệt trong công tác đào tạo, phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao tại khu vực Đông Nam Á, câu chuyện công nghệ 4.0 với nghề lễ tân khách sạn, văn phòng để cho thấy 03 vấn đề:

+ Nhân lực du lịch, cơ sở đào tạo nhân lực du lịch và doanh nghiệp du lịch Việt Nam cũng phải tập cho mình thói quen sẵn sàng thích nghi trong bối cảnh dịch bệnh, kinh tế suy thoái, du lịch ngưng trệ. Đồng thời phải luôn trong tư thế cạnh tranh đối với nhân lực trong và ngoài nước;

+ Thế giới đã thay đổi như vũ bão, ngành du lịch cũng phải thay đổi để đồng hành cùng công nghệ và trí tuệ nhân tạo, trong đó, nhân sự ngành du lịch nói chung và nhân sự lễ tân nói riêng cũng phải tiếp thu và nắm bắt được các tinh hoa công nghệ, giải pháp công nghệ thông minh áp dụng cho nghề nghiệp của mình;

+ Đào tạo chuẩn mực một nhân sự lễ tân vẫn là giải pháp căn bản nhất của ngành du lịch, khách sạn. Nếu các sinh viên được đào tạo bài bản, chủ động, kiến thức tốt, kỹ năng tốt, thái độ tốt, ngoại ngữ tốt thì khi đó, công nghệ sẽ chỉ là chất xúc tác cho thành công. Và ngành du lịch Việt Nam sẽ có một nền tảng nhân lực chất lượng, bền vững.

Vì vậy, trong khuôn khổ tham luận của Hội thảo này, với tiêu đề “*Định hướng đào tạo nghề lễ tân*” mà Ban Tổ chức yêu cầu, chúng tôi cho rằng, việc định hướng cho công tác đào tạo ngành du lịch là công việc của các cấp lãnh đạo ngành Văn hóa, Thể thao và Du lịch, của đội ngũ các nhà khoa học và của các cơ sở đào tạo cùng các doanh nghiệp, nên chúng tôi cũng chỉ mạo muội đề xuất một số hướng đi, giải pháp cho phù hợp theo quan điểm và kinh nghiệm đào tạo của cá nhân. Do đó, để phù hợp hơn, xin tiếp cận theo hướng:

*Thứ nhất:* Đào tạo chuẩn đầu ra là đích đến, đáp ứng được yêu cầu cơ bản của doanh nghiệp, cụ thể ở đây là làm thế nào để đào tạo ra những nhân viên lễ tân khách sạn, văn phòng đạt chuẩn, để từ cái gốc đạt chuẩn đó thì phân nhóm cho phù hợp với các tiêu chuẩn hạng sao của khách sạn, văn phòng. Hướng tới phân nhóm để đào tạo chất lượng cao.



*Thứ hai:* Đánh giá thực trạng, tìm ra những hạn chế, bất cập trong công tác đào tạo nghề lễ tân hiện nay để qua đó, góp ý kiến cho cơ sở đào tạo cần làm gì, doanh nghiệp du lịch sử dụng nhân lực du lịch cần phải làm gì và cả hai cùng phải bắt tay nhau như thế nào để trả lời được câu hỏi: Đào tạo nghề lễ tân trong giai đoạn tới nên như thế nào cho hiệu quả?

*Thứ ba:* Đề xuất một số giải pháp, góp phần cùng định hướng công tác đào tạo.

## **1. Thực trạng đào tạo nhân lực du lịch nói chung và nghề lễ tân nói riêng:**

### ***1.1. Thực trạng, nhu cầu về sự cần thiết phải có nguồn nhân lực du lịch, khách sạn chất lượng cao:***

Cách mạng công nghiệp 4.0 sẽ tạo ra những thay đổi lớn về cung - cầu lao động. Trong cuộc cách mạng này, thị trường lao động du lịch sẽ bị ảnh hưởng nghiêm trọng giữa cung và cầu lao động cũng như cơ cấu lao động. Trong một số lĩnh vực, với sự xuất hiện của Robot, số lượng nhân viên cần thiết sẽ chỉ còn khoảng 1/10 so với hiện nay. Như vậy, 9/10 nhân lực còn lại sẽ phải chuyển nghề hoặc thất nghiệp. Và du lịch cũng không phải ngoại lệ mặc dù với ngành du lịch thì tỷ lệ này sẽ thấp hơn bởi du lịch là một ngành kinh tế tổng hợp, có tính dịch vụ cao, nhưng chắc chắn với nhân lực du lịch Việt Nam, đòi hỏi cấp bách những nguồn nhân lực mới, có chất lượng cao.

Theo Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO), cứ 10 nhân lực trên thế giới có 1 nhân lực làm các công việc liên quan đến du lịch, một tỷ lệ rất lớn. Trong giai đoạn Covid, đại đa số nhân lực du lịch trên thế giới phải chấp nhận thất nghiệp hoặc giảm lương, thu nhập để tồn tại. Tuy nhiên, như đã nói ở trên, trong ngắn hạn, máy móc, rô bốt, công nghệ chưa thể thay thế được con người nên trong ngành du lịch, khách sạn, con người vẫn đóng vai trò trung tâm. Vậy nên, làm thế nào để có được nguồn nhân lực du lịch nói chung và nhân lực lễ tân khách sạn, văn phòng chất lượng cao là đích đến của nhà trường, doanh nghiệp và xã hội.

Ngày 09/8/2016, tại Quảng Nam, Thủ tướng Chính phủ đã chủ trì Hội nghị toàn quốc về phát triển du lịch, giao Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch chủ trì phối hợp với các bộ, ngành, địa phương đánh giá tổng thể và dự báo nhu cầu nhân lực các lĩnh vực trong ngành du lịch, khả năng đáp ứng của các cơ sở đào tạo, đặc biệt là các nghiệp vụ chủ yếu như lễ tân, nhà hàng, buồng phòng, bếp và lễ hành, hướng dẫn; có biện pháp bổ sung kịp thời số lượng, đảm bảo chất lượng nhân viên khách sạn phục vụ khách du lịch, nhất là các địa bàn trọng điểm thu hút nhiều khách quốc tế và quan tâm đến hướng dẫn viên, lễ tân khách sạn có trình độ ngoại ngữ tốt, các ngoại ngữ hiếm; tăng cường giáo dục lý luận chính trị, nâng cao phẩm chất đạo đức nghề nghiệp, bồi dưỡng kiến thức về lịch sử, văn hoá, ngoại ngữ cho

hướng dẫn viên du lịch, lễ tân khách sạn bởi đó là những vị trí quan trọng trong tiếp xúc với khách du lịch, để lại ấn tượng tốt đẹp hay không là phụ thuộc vào các yếu tố, nghiệp vụ đó.

Với chỉ đạo của Thủ tướng, ngành du lịch đã rất nỗ lực cải thiện chất lượng đào tạo và có định hướng tương đối cụ thể. Giai đoạn 2016-2020, bên cạnh nhiều thành tựu nổi bật, ngành du lịch Việt Nam vẫn còn một số hạn chế, trong đó có vấn đề chất lượng dịch vụ gắn với phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao:

- + Tiềm năng lớn nhưng du lịch phát triển chưa tương xứng với tiềm năng, thế mạnh và kỳ vọng của xã hội.

- + Hạ tầng giao thông phục vụ phát triển du lịch đã lớn mạnh nhưng còn chưa đồng bộ, trong đó vẫn hạn chế đường bay thẳng từ các thị trường trọng điểm, hạn chế đường cao tốc, hạn chế các dịch vụ vận chuyên;

- + Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch nhiều hơn và đa dạng hơn, nhưng nhìn chung còn nhỏ bé so với các nước trong khu vực;

- + Sản phẩm du lịch đã có sự đổi thay tích cực, nhưng chưa thực sự hấp dẫn và có sự khác biệt, khả năng cạnh tranh chưa cao, chưa có nhiều sản phẩm, thương hiệu du lịch Việt Nam ở tầm cỡ thế giới.

- + Chất lượng dịch vụ du lịch chưa đáp ứng yêu cầu ngày càng cao, kể cả du lịch nội địa.

- + Đặc biệt, nguồn nhân lực du lịch vừa thiếu vừa yếu. Nhân lực chất lượng cao để có thể đáp ứng được yêu cầu của thời đại công nghệ 4.0 vẫn còn quá ít, chưa theo kịp được xu hướng phát triển du lịch công nghệ cao của thế giới cũng như chưa đạt được trình độ nhân lực du lịch tầm trung của thế giới.

So với các nước trong khu vực như Thái Lan, Singapore, Malaysia, Philippines thì chất lượng dịch vụ du lịch Việt Nam vẫn còn hạn chế ở một số khía cạnh nhất định, trong đó có chất lượng nguồn nhân lực. Ngay tại Việt Nam, chưa có đánh giá chính thức, nhưng theo nhiều chuyên gia cũng như du khách thì chất lượng dịch vụ, phục vụ của các điểm du lịch lớn phía Nam cơ bản bước đầu đã tiệm cận được chất lượng dịch vụ, chất lượng phục vụ với các nước có nền du lịch hàng đầu khu vực Đông Nam Á, nhưng về tổng thể, chất lượng dịch vụ của cả nước còn nhiều hạn chế, trong đó chất lượng dịch vụ du lịch khu vực phía Bắc vẫn còn nhiều bất cập, hạn chế dù cho sự cải thiện là đáng kể thời gian qua. Một trong những nguyên nhân cơ bản dẫn đến thực trạng đó tại Việt Nam là nguồn nhân lực du lịch vừa thừa, vừa thiếu và vừa yếu. Không phải chúng ta thiếu các cơ sở đào tạo du lịch các cấp độ mà do nguồn nhân lực du lịch thừa nhiều lao động phổ thông, lao động gián tiếp phục vụ cho ngành du lịch, nhưng lại thiếu trầm

trọng lao động du lịch được đào tạo bài bản về chuyên môn nghiệp vụ chất lượng cao, ngoại ngữ giỏi và tự chung là chúng ta yếu kém hơn các nước trong khu vực cả về khả năng làm việc của sinh viên, học sinh khi ra trường cũng như trong công tác đào tạo nghiệp vụ du lịch.

Khi ra trường, nếu yếu về chuyên môn, ngoại ngữ, kỹ năng, nghiệp vụ đón tiếp, phục vụ khách du lịch sẽ dẫn đến chất lượng dịch vụ phục vụ du lịch hạn chế. Để tạo ra sản phẩm du lịch có sức cạnh tranh cao tại các điểm đến, hấp dẫn hơn với du khách thì chất lượng nhân lực du lịch đóng vai trò quyết định.

Du lịch Việt Nam đang trên đà tăng trưởng mạnh về cơ sở vật chất, hàng loạt khách sạn 5 sao, resort cao cấp mọc lên tại các thành phố lớn. Hiện cả nước có trên 30.000 cơ sở lưu trú du lịch với trên 650.000 buồng phòng, nhưng số lượng khách sạn 4-5 sao vẫn chưa đạt tỷ lệ và yêu cầu thực tế dù cho đến hết 2019 đã có 171 khách sạn 5 sao, 295 khách sạn 4 sao với khoảng 97.000 phòng, còn lại là khách sạn 1-3 sao với hơn 500.000 buồng, phòng. Trong lĩnh vực khách sạn, gần đây Việt Nam luôn được đánh giá là thị trường phát triển bậc nhất tại khu vực châu Á. Môi trường năng động, cơ hội làm việc tại các tập đoàn lớn và thu nhập cao là những lý do khiến ngành khách sạn hấp dẫn rất nhiều bạn trẻ, kể cả những người đã tốt nghiệp hoặc đang làm việc trong những lĩnh vực khác. Tuy vậy, theo Hiệp hội Đào tạo Du lịch Việt Nam, trở ngại lớn là chúng ta thiếu hụt nghiêm trọng đội ngũ nhân lực chất lượng cao. Dù các khách sạn đã cố gắng thu hút, đào tạo và hoàn thiện đội ngũ nhân sự quản lý cao cấp, nhân viên lễ tân, buồng phòng song vẫn gặp khó về nguồn nhân lực. Mỗi năm, các trường đại học tại Việt Nam tiếp nhận và đào tạo hàng chục ngàn cử nhân nhưng chỉ 1/3 trong số đó đáp ứng được những tiêu chí mà ngành đề ra. Tính đến nay, số lượng lao động lĩnh vực khách sạn - lữ hành mới chỉ chiếm 2,5% tổng lao động cả nước, trong khi quy mô ngành cần nhiều hơn thế.

Để triển khai Nghị quyết 08 của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, Chỉ thị số 24/CT-Ttg ngày 28/5/2020 của Thủ tướng Chính phủ về đẩy mạnh phát triển nhân lực có kỹ năng nghề, góp phần nâng cao năng suất lao động và tăng năng lực cạnh tranh quốc gia trong tình hình mới, Hiệp hội Du lịch Việt Nam VITA đã xây dựng chương trình "Giải pháp cấp bách cung ứng nguồn nhân lực chất lượng quốc tế cho ngành quản trị khách sạn Việt Nam" và kêu gọi sự hưởng ứng, đồng hành của cơ sở đào tạo, khách sạn và hiệp hội du lịch các địa phương trên cả nước.

Theo Hiệp hội Du lịch Việt Nam VITA, cùng với sự phát triển nhanh của ngành du lịch những năm gần đây, ngành khách sạn có tốc độ phát triển nhanh dẫn đến nhu cầu về nguồn nhân lực tăng cao. Tuy nhiên, ngành khách sạn đang

phải đối mặt với sự thiếu hụt lớn nguồn nhân sự chất lượng cao. Mỗi năm, toàn ngành cần thêm gần 40.000 lao động, trong khi lượng sinh viên chuyên ngành ra trường chỉ khoảng 15.000 người. Chưa kể việc sử dụng thành thạo ngoại ngữ cũng là một rào cản đối với nguồn nhân lực trong nước, đặc biệt khi thỏa thuận ASEAN về tự do luân chuyển nguồn nhân lực ngành du lịch giữa các nước trong khu vực được triển khai. Ông Nguyễn Hữu Thọ, Chủ tịch VITA, nhìn nhận điểm yếu của ngành du lịch là nhân sự còn thiếu và yếu, năng suất lao động chưa cao. Năng suất lao động du lịch của Việt Nam thua một số nước trong khu vực như Singapore, Thái Lan, Malaysia... dẫn đến hiệu quả, chất lượng dịch vụ, tiền lương của người lao động đều thấp.

Trước thực trạng nhân lực du lịch trong nước vừa thiếu và yếu, công tác đào tạo còn nhiều bất cập, nên triển khai chính sách thu hút lực lượng lao động chất lượng cao từ nước ngoài, nhất là lao động người Việt được đào tạo ở nước ngoài muốn trở về phục vụ quê hương, lao động lành nghề làm việc trực tiếp trong lĩnh vực khách sạn, nhà hàng, xúc tiến quảng bá, thiết kế điều hành tour... đã được nhiều chuyên gia đề cập đến thời gian gần đây. Nhưng nếu chúng ta “nhập khẩu” lao động du lịch chất lượng cao thì đồng nghĩa với việc chúng ta mất vị trí việc làm ngay trên sân nhà. Để điều đó không xảy ra, không còn cách nào khác, các cơ sở đào tạo và cả doanh nghiệp phải chung tay tìm hướng đi phù hợp cho đào tạo nghề, trong đó có nghề lễ tân.

Các cơ sở đào tạo cần nhanh chóng xây dựng khung chương trình đào tạo tương ứng theo sát yêu cầu thực tế phát triển của ngành, trong đó chú trọng đến các chương trình tập sự nghề nghiệp, trình độ ngoại ngữ và các kỹ năng mềm... Ngoài việc tiếp cận theo hướng doanh nghiệp cần gì thì đào tạo bám sát theo yêu cầu, cần phải tiếp cận theo phân khúc thị trường và năng lực của đội ngũ được đào tạo.

## ***1.2. Thực trạng công tác đào tạo nghề lễ tân tại Việt Nam:***

### ***1.2.1. Khái quát đặc điểm nghề lễ tân:***

Lễ tân khách sạn, văn phòng là bộ phận phụ trách tiền sảnh trong khách sạn, văn phòng, có nghĩa vụ đón khách, kiểm tra khách ra vào, cấp chìa khóa, thực hiện các thao tác nghiệp vụ xử lý phòng cho khách. Ngoài ra, lễ tân còn tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại, phản hồi của khách, được coi là bộ mặt của khách sạn, văn phòng. Nhiệm vụ chính của công việc này bao gồm: chào hỏi; làm thủ tục check-in, check-out, thanh toán, đổi tiền... cho khách; tiễn khách. Ngoài ra, nhân viên lễ tân còn phải trực điện thoại, bán dịch vụ, hỗ trợ thông tin, tiếp nhận và xử lý mọi yêu cầu/ phàn nàn của khách... đảm bảo mang đến sự hài lòng cao nhất cho khách hàng về chất lượng phục vụ của khách sạn. Do đó, lễ tân khách sạn,

văn phòng cần được trang bị kiến thức, kỹ năng nghiệp vụ về nghề lễ tân: Ngoại ngữ, kỹ năng giao tiếp, chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng xử lý tình huống... Ngoài ra là thái độ, đam mê, cầu thị ham học hỏi và nhanh chóng nâng cao kỹ năng trình độ trên thực tế.

Trên thực tế, nghề lễ tân hiện nay khi học xong có thể làm các công việc:

- + Lễ tân nhà hàng, khách sạn;
- + Lễ tân văn phòng doanh nghiệp;
- + Lễ tân căn hộ;
- + Lễ tân ngoại giao;
- + Lễ tân sự kiện...

Với các loại hình công việc khác nhau thì nghề lễ tân sẽ đáp ứng ở tiêu chuẩn khác nhau. Ví dụ, lễ tân khách sạn 5 sao sẽ tiêu chuẩn cao hơn lễ tân khách sạn 4 sao. Lễ tân khách sạn nói chung sẽ cần tiêu chuẩn nghiệp vụ, ngoại ngữ cao hơn lễ tân văn phòng. Tuy nhiên, trong khuôn khổ bài viết này, sẽ tập trung đánh giá công tác đào tạo lễ tân khách sạn là chủ yếu.

### *1.2.2. Thực trạng công tác đào tạo nghề lễ tân hiện nay:*

Để nâng tầm nhân lực nói chung và nhân lực nghiệp vụ lễ tân nói riêng tại các khách sạn, cơ quan, công sở, văn phòng, ngoài vấn đề đào tạo bài bản trong nhà trường thì còn rất nhiều yếu tố. Việc chú trọng đến việc phát triển nguồn nhân lực lễ tân chất lượng cao gắn với du lịch, khách sạn, văn phòng là một vấn đề cấp bách có tầm chiến lược và sống còn trong bối cảnh hiện nay khi Việt Nam ngày càng hội nhập sâu rộng với thế giới.

Nếu chúng ta không tập trung mọi nguồn lực để nâng cao chất lượng đào tạo nghề lễ tân trong nhà trường và ngoài doanh nghiệp du lịch, khách sạn thì trong giai đoạn tới, rất có thể nhân lực du lịch Việt Nam nói chung và nhân lực lễ tân Việt Nam nói riêng sẽ bị thua ngay trên sân nhà. Thua bởi: Ngoại ngữ, kỹ năng, tính chuyên nghiệp trước một nguồn nhân lực khách sạn rất lớn đã và đang xâm nhập thị trường việc làm tại Việt Nam từ các nước láng giềng trong khu vực, đặc biệt là nhân lực giỏi tiếng Anh từ thị trường Philippines, Indonesia, Ấn Độ và kể cả châu Âu.

Tập đoàn Navigos mới đây đã phân tích kết quả của cuộc khảo sát các ứng viên đến từ nhiều quốc gia, châu lục khác nhau. Theo Navigos, Việt Nam đang là điểm đến của nhiều doanh nghiệp FDI, bởi nền kinh tế phát triển nhanh và điều kiện địa lý thuận lợi, chính trị ổn định cùng nhiều chính sách thương mại tự do đã

được thông qua. Bên cạnh đó là ngành kinh tế dịch vụ phát triển, lại thiếu nguồn nhân lực chất lượng cao, trong đó có du lịch, khách sạn. Nhiều lĩnh vực mới khiến nguồn nhân lực trong nước chưa kịp đáp ứng được cả về số lượng lẫn chất lượng, do đó, những ứng viên nước ngoài là sự lựa chọn phù hợp cho các doanh nghiệp này. Dự báo, nhu cầu tuyển dụng người nước ngoài của thị trường Việt Nam sẽ tiếp tục tăng trên 20% trong mỗi năm và Việt Nam đang là quốc gia đứng đầu danh sách nơi làm việc được người nước ngoài mong muốn đến nhất Đông Nam Á khi có tới 30% ứng viên nước ngoài được hỏi chọn Việt Nam là quốc gia họ muốn tới làm việc nhất, đứng đầu các quốc gia trong khu vực Đông Nam Á.

Về cơ bản, để so sánh, đánh giá lễ tân khách sạn nước ngoài và lễ tân khách sạn người Việt Nam thì mặt bằng chung, theo nhiều chuyên gia, chúng ta còn nhiều thua thiệt:

- + Tỷ lệ lễ tân khách sạn giỏi ngoại ngữ (cụ thể là giao tiếp tiếng Anh chuyên ngành) của Việt Nam thấp hơn khá nhiều so với mặt bằng chung các nước hàng đầu về du lịch Đông Nam Á;

- + Tỷ lệ lễ tân khách sạn tốt nghiệp đại học chuyên ngành (tức được đào tạo cả lý thuyết và thực hành nghiệp vụ, ngoại ngữ cấp cao nhất) cũng thấp hơn so với các nước.

- + Tính chuyên nghiệp, thái độ làm việc chuyên nghiệp cũng không phải là điểm mạnh của đa phần lễ tân Việt Nam;

- + Năng suất lao động của lễ tân khách sạn của Thái Lan, Singapore, Malaysia cũng hơn chúng ta.

Do đó, dù cho đã rất nỗ lực trong đổi mới chất lượng đào tạo, đáp ứng nhu cầu thực tiễn nhưng về tổng thể, du lịch Việt Nam mỗi năm có tỷ lệ lễ tân khách sạn chất lượng cao hạn chế, trong khi lượng khách sạn 3-5 sao ngày càng tăng.

***Bảng 1: Thống kê khái quát nhu cầu nguồn nhân lực du lịch/khách sạn và số lượng cơ sở lưu trú tại Việt Nam***

<b>Nguồn nhân lực du lịch Việt Nam</b>	<b>Số lượng</b>	<b>Ghi chú</b>
Nhu cầu lao động toàn ngành 2020	1,3 triệu lao động trực tiếp	Theo thống kê TCDL, nhân lực có trình độ đại học chỉ chiếm 3,1%
Nhu cầu thực tế bổ sung thêm nhân lực trực tiếp cho du lịch Việt Nam trung bình /1 năm	40.000 người	Hàng năm, chỉ 20.000 nhân sự tốt nghiệp được đào tạo từ các cơ sở đào tạo (sơ, trung cấp đến đại học)

<b>Nguồn nhân lực du lịch Việt Nam</b>	<b>Số lượng</b>	<b>Ghi chú</b>
Nguồn nhân lực còn thiếu đến năm 2025	Khoảng 600.000	Theo nghiên cứu (ước tính) của Viện NCPTDL
Tổng số cơ sở lưu trú tại Việt Nam (tính đến đầu 2020)	Hơn 30.000	Theo VITA
Số cơ sở lưu trú 4-5 sao tại Việt Nam (tính đến 2020: 5 sao: 175; 4 sao: 295)	470/30.000	Theo VITA

*Nguồn: Tổng hợp của nhóm tác giả dựa trên báo cáo của các cơ quan nêu trên trong các hội thảo và thống kê ngành từ năm 2016-2020.*

Từ bảng trên, có thể nói nhu cầu thực tế nguồn nhân lực du lịch, khách sạn của Việt Nam là rất lớn. Nhưng có một thực tế, đó là tỷ lệ lao động chất lượng cao chiếm tỷ trọng quá thấp (khoảng trên 3%), trong khi lao động không được đào tạo mỗi năm tham gia vào hoạt động du lịch tương đương với lao động được đào tạo. Tỷ lệ lễ tân khách sạn được đào tạo trình độ cao cũng tương tự, chưa kể nhu cầu cả về số lượng và chất lượng với đối tượng này ngày càng cao khi những năm tới, chắc chắn số lượng khách sạn/cơ sở lưu trú 3-5 sao sẽ tăng cao hơn nhiều, dẫn đến đòi hỏi trình độ của lễ tân khách sạn và số lượng gấp vài lần hiện nay.

Từ nhu cầu thực tế xã hội của ngành, theo thống kê sơ bộ của Tổng cục Du lịch trên trang thông tin điện tử của Tổng cục, số lượng nhân viên ngành du lịch được đào tạo 1-3 tháng, sơ cấp, trung cấp, cao đẳng nghề, cao đẳng, đại học, hiện chỉ chiếm tỷ lệ ½ nhu cầu bổ sung nguồn nhân lực mỗi năm của ngành. Đặc biệt, tỷ lệ tốt nghiệp cao đẳng nghề, cao đẳng, đại học còn thấp hơn, trong khi đây chính là đối tượng chúng ta kỳ vọng để có thể hình thành một nguồn nhân lực chất lượng cao trong tương lai.

**Bảng 2: Thống kê tỷ lệ các bậc đào tạo tại Việt Nam**

<b>Bậc học</b>	<b>Số lượng</b>	<b>Nhu cầu thực tế</b>
Đại học, cao đẳng	2.500-3.000	Gấp 2-3 lần
Cao đẳng nghề	3.000	Gấp 3 lần
Trung cấp, sơ cấp + Ngắn hạn 1-3 tháng	14.000	Giảm 1-3 tháng
<b>Tổng</b>	<b>20.000</b>	<b>40.000</b>

*Nguồn: Tổng hợp của nhóm tác giả*

Tuy nhiên, không phải cứ tốt nghiệp đạt số lượng nêu trên thì tất cả sẽ đều làm du lịch, mà còn bị chia nhỏ: Một tỷ lệ làm lữ hành, hướng dẫn; một số làm trái ngành, chỉ còn một tỷ lệ nhất định làm khách sạn, nhà hàng. Do đó, thực tế,

nhiều người tốt nghiệp ngoại ngữ, Việt Nam học, văn hóa, KHXXHNV cũng làm du lịch (học bồi dưỡng chứng chỉ nghiệp vụ 1-3 tháng vẫn có thể hành nghề), dẫn đến doanh nghiệp phải đào tạo lại và đào tạo bổ sung.

**Bảng 3: Thống kê tỷ lệ nhân viên lễ tân khách sạn 4-5 sao tại Việt Nam**

Nội dung	4 sao	5 sao	Ghi chú
Trung bình nhân viên các bộ phận/1 khách sạn	204	399	
Tỷ lệ nhân viên lễ tân (các bộ phận khác nhau thuộc bộ phận lễ tân)/ tổng số nhân viên của 1 khách sạn	18	30	Có khách sạn cao hơn do quy mô

*Nguồn: Báo cáo Phân tích nhu cầu nguồn nhân lực và đào tạo của ngành du lịch Việt Nam, Dự án EU công bố*

Hiện nay, Việt Nam có khoảng 470 khách sạn/cơ sở lưu trú 4-5 sao, nếu trung bình 1 cơ sở lưu trú 4-5 sao có nhu cầu cho bộ phận lễ tân là 25 người/1 cơ sở thì với 470 cơ sở, sẽ cần khoảng  $470 \times 25 = 11.750$  nhân viên lễ tân, trong đó khoảng 30% là yêu cầu nhân viên lễ tân có trình độ, ngoại ngữ và kỹ năng giỏi, tức khoảng trên 4000 người. Tuy vậy, thực tế cho thấy, trong hơn 30.000 cơ sở lưu trú trên cả nước thì hiện có rất nhiều cơ sở lưu trú 1-3 sao cũng thường xuyên đón khách quốc tế nên nhu cầu nhân viên lễ tân có ngoại ngữ, chuyên môn nghiệp vụ ngày càng cao. Chưa kể, nhu cầu lễ tân làm việc tại các tòa nhà văn phòng, chung cư... cũng ngày càng tăng.

**Bảng 4: Thống kê các chuyên ngành đào tạo cao đẳng, đại học phổ biến (một số trường địa bàn khu vực Hà Nội)**

Tên Trường/Khoa	Ngành/Chuyên ngành đào tạo	Đầu ra
Đại học Kinh tế quốc dân	Quản trị Du lịch và Khách sạn /Quản trị khách sạn /Quản trị dịch vụ du lịch lữ hành	Tỷ lệ làm tại khách sạn thấp, đa số làm trái nghề
Đại học KHXX&NV	Du lịch học /Quản trị dịch vụ du lịch lữ hành /Quản trị khách sạn	Tỷ lệ làm lữ hành cao hơn làm khách sạn, làm trái nghề tương đối nhiều
Đại học Thủ đô Hà Nội	Văn hóa - Du lịch /Quản trị dịch vụ du lịch khách sạn /Quản trị dịch vụ du lịch lữ hành	Tỷ lệ làm khách sạn thấp, làm trái nghề nhiều
Đại học Hà Nội	Quản trị Du lịch và Lữ hành	Tỷ lệ làm lữ hành là chủ yếu



<b>Tên Trường/Khoa</b>	<b>Ngành/Chuyên ngành đào tạo</b>	<b>Đầu ra</b>
Đại học Văn hóa Hà Nội	Việt Nam học	Chủ yếu làm lễ hành, hướng dẫn
Viện Đại học Mở Hà Nội	Quản trị du lịch khách sạn	
Đại học Thương mại	/Quản trị dịch vụ du lịch lễ hành /Quản trị khách sạn	Tỷ lệ làm khách sạn khá cao
Đại học Công nghiệp Hà Nội	Sư phạm Du lịch /Quản trị dịch vụ du lịch lễ hành /Quản trị khách sạn	Đa số làm lễ hành và tỷ lệ trái ngành tương đối
Đại học sư phạm Hà Nội	Việt Nam học Quản trị dịch vụ du lịch và lễ hành	
Đại học Nội vụ	Ngành Văn hóa/Việt Nam học Chuyên ngành văn hóa du lịch/Di sản văn hóa với phát triển du lịch	Khá khó để sinh viên lựa chọn làm du lịch
Đại học Tài nguyên Môi trường	Chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch lễ hành	
Đại học Lâm nghiệp Hà Nội	Ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lễ hành	
Đại học Nông Lâm Thái Nguyên	Chuyên ngành Quản lý tài nguyên và Du lịch sinh thái	Đầu ra hẹp
Học viện Nông nghiệp Việt Nam	Ngành Quản lý và phát triển du lịch	
Khối các đại học dân lập: Đại học Kinh Bắc; Thăng Long, Phương Đông, Đại Nam, Phenika, Đông Đô, Kinh doanh và Công nghệ...	/Quản trị dịch vụ du lịch lễ hành /Quản trị khách sạn /Việt Nam học	
Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội	Quản trị khách sạn, nhà hàng Quản trị lễ hành, hướng dẫn Quản trị chế biến món ăn Hệ trung cấp/Vừa làm vừa học...	Đa số làm tại các khách sạn, nhà hàng
Khối các trường cao đẳng nghề, trung cấp nghề du lịch trên cả nước (gần 30 trường)	Quản trị khách sạn, nhà hàng Quản trị lễ hành, hướng dẫn Quản trị chế biến món ăn Hệ trung cấp/Vừa làm vừa học...	Đa số làm tại các khách sạn, nhà hàng

*Nguồn: Tổng hợp của nhóm tác giả*

Qua bảng trên, đầu tiên phải nhận định, chắc chắn ngành du lịch là ngành “rất hot” nên đến các trường mà tưởng như sẽ không bao giờ mở các ngành/chuyên ngành đào tạo du lịch, lễ hành, khách sạn như nông nghiệp, lâm nghiệp, nội vụ,

tài nguyên môi trường, sư phạm... nhưng lại mở ngành rất rầm rộ. Trường nào tuyển sinh được ít thì cũng được mỗi năm 1-2 lớp du lịch, khách sạn, còn trường tuyển sinh tốt thì mỗi năm cũng được 6-8 lớp. Có thể nói, đa phần các trường đại học, cao đẳng tại Hà Nội (trên cả nước cũng tương tự) đều tập trung đào tạo cử nhân các chuyên ngành *quản trị dịch vụ du lịch lữ hành, quản trị dịch vụ khách sạn nhà hàng*. Ngoài ra, do không thể có mã ngành nên nhiều trường đã để tên ngành là Việt Nam học, đồng thời đào tạo chuyên ngành hẹp. Với hàng trăm trường trên cả nước đào tạo có gắn với du lịch, lữ hành và khách sạn, dù cho tên ngành và chuyên ngành thì muôn hình muôn vẻ, nhưng nhìn chung, đây chính là câu chuyện cần phải thống nhất. Không thể có một bức tranh quá nhiều màu sắc hỗn độn trong đào tạo du lịch như hiện nay.

Từ đó dẫn đến chuẩn đầu ra của mỗi cơ sở đào tạo theo một kiểu chuẩn đầu ra khác nhau, khung chương trình cũng mạnh ai lấy làm, có trường thì dành nhiều thời lượng cho đào tạo thực hành kỹ năng nghiệp vụ để có thể làm “thợ” ngay khi ra trường, nhưng có trường lại nghiêng về đào tạo quản trị, với hàm lượng các tín chỉ quản trị tương đối cao (dường như để có thể làm “thầy”), trong khi số tín chỉ dành cho đào tạo ngoại ngữ du lịch, nghiệp vụ du lịch khách sạn như FO, F&B, housekeeping, bar, bếp hạn chế.

## **2. Một số nguyên nhân, giải pháp và kết luận:**

Đào tạo chuẩn đầu ra là đích đến, đáp ứng được yêu cầu cơ bản của doanh nghiệp, cụ thể ở đây là làm thế nào để đào tạo ra những nhân viên lễ tân khách sạn, văn phòng đạt chuẩn, để từ cái gốc đạt chuẩn đó thì phân nhóm cho phù hợp với các tiêu chuẩn hạng sao của khách sạn, văn phòng. Hướng tới phân nhóm để đào tạo chất lượng cao.

Tuy vậy, công tác đào tạo nguồn nhân lực khách sạn nói chung và lễ tân khách sạn nói riêng hiện vẫn còn nhiều khó khăn, bất cập do nhiều nguyên nhân:

*Thứ nhất*, công tác gắn kết giữa hầu hết các cơ sở đào tạo và doanh nghiệp đã có, nhưng chưa sâu và chưa thực sự tạo được kết quả cần thiết trong bài toán thị trường nhân lực, giữa cung và cầu, đó là mỗi năm khách sạn/cơ sở lưu trú cần số lượng nhân sự cụ thể là A thì cơ sở đào tạo thường khó đáp ứng được đủ số A chất lượng như đặt hàng.

*Thứ hai*, thị trường nhân lực lễ tân khách sạn, văn phòng ngày càng yêu cầu cao về Ngoại hình, Ngoại ngữ, Ngoại giao và chuyên môn nghiệp vụ giỏi, trong khi các yếu tố nêu trên các cơ sở đào tạo hiện nay khó có thể đáp ứng được một nguồn nhân lực chất lượng cao thực sự mà thường được cái này thì hỏng cái kia.

Dẫn đến doanh nghiệp nhiều nơi phải đăng tuyển dụng ưu tiên ngoại ngữ giỏi, ngoại hình khá, còn chuyên môn nghiệp vụ sẽ được chính doanh nghiệp đào tạo.

*Thứ ba*, nhiều cơ sở đào tạo đại học vẫn chưa chú trọng đào tạo sinh viên du lịch làm “thợ trước, thầy sau” mà vẫn còn nặng về đào tạo kỹ năng, năng lực quản lý, quản trị, nặng về lý thuyết, chưa dành nhiều thời lượng cho thực hành nghiệp vụ và giao tiếp ngoại ngữ. Điều này dẫn đến khi tuyển dụng, nhiều doanh nghiệp khách sạn sẵn sàng ưu tiên tuyển dụng đối tượng cao đẳng, cao đẳng nghề, thậm chí Trung cấp vì đối tượng này đại đa số là bắt tay vào làm nghề được ngay mà không đòi hỏi gì nhiều.

*Thứ tư*, là vấn đề lớn, mang tính tổng thể và cần sớm giải quyết. Dù cho trong công tác đào tạo nhân lực du lịch, khách sạn, Tổng cục Du lịch đã ban hành Bộ tiêu chuẩn đào tạo nghiệp vụ VTOS, đồng thời các trường cũng đã tiến hành điều chỉnh tên chuyên ngành/ ngành, khung chương trình phù hợp với nhu cầu doanh nghiệp, nhu cầu xã hội như chương trình ứng dụng nghề nghiệp POHE... nhưng thực tế, hầu hết các trường vẫn đang mạnh ai lấy làm, chưa có một bộ tiêu chuẩn đào tạo cho từng chuyên ngành, và bản thân tên chuyên ngành còn chưa thống nhất, mỗi người một vẻ, rất khó để định hướng.

*Thứ năm*, bên cạnh chương trình, giáo trình, phương pháp giảng dạy và bản thân giảng viên cũng là vấn đề cần quan tâm. Hầu hết các trường vẫn đang xây dựng cho mình đội ngũ giảng viên chất lượng. Nhưng nhìn chung, thời lượng dành cho giảng viên và sinh viên vẫn dành nhiều cho các bài học nền tảng lý thuyết trên lớp, tỷ lệ giảng viên và sinh viên dành thời gian cho các học phần thực hành còn hạn chế. Một số học phần có tính thực tiễn, dặt tay chỉ việc cao thì thường là thiếu giảng viên giỏi, có kinh nghiệm thực tế. Tỷ lệ giảng viên vừa có trình độ giảng dạy và vừa có trình độ thực hành, thực tế như tại doanh nghiệp vẫn thấp. Mời giảng viên là quản lý doanh nghiệp cho một số học phần là cần thiết, nhiều trường đã áp dụng. Phải khẳng định, rất nhiều giảng viên dạy về du lịch khách sạn nhưng chưa một ngày làm nhân viên, quản lý doanh nghiệp lữ hành, khách sạn nên kiến thức truyền dạy vẫn tương đối sách vở.

### **Giải pháp:**

*Một là, khắc phục các bất cập mà các nguyên nhân đã chỉ ra:* Các nguyên nhân nêu trên chính là cơ sở để bản thân các cơ sở đào tạo cùng nhau nhìn lại, đưa ra những giải pháp, tự định hướng cho mình để triển khai công tác đào tạo tốt hơn trong thời gian tới, đáp ứng yêu cầu của thị trường nhân lực du lịch, khách sạn ngày càng cao, phù hợp với sự cạnh tranh và bối cảnh xã hội công nghệ, trí tuệ nhân tạo 4.0.

*Hai là, cam kết chặt chẽ giữa cơ sở đào tạo và doanh nghiệp có nhu cầu:* Quan trọng không kém bên cạnh các giải pháp để khắc phục những nguyên nhân tồn tại nêu trên thì đối với quan hệ cung cầu trên thị trường nhân lực du lịch, khách sạn, cam kết của bên cung (các cơ sở đào tạo cam kết đào tạo được một số lượng nhân lực nhất định theo đúng yêu cầu của doanh nghiệp) gắn với cam kết của bên cầu (các doanh nghiệp, khách sạn cũng phải đảm bảo đầu ra cho các sinh viên cơ sở đào tạo nếu đạt chuẩn đầu ra). Trong cam kết đó, doanh nghiệp khách sạn sẵn sàng dành chỗ cho sinh viên nằm trong nhóm dự kiến cung cấp cho khách sạn thực tập thường xuyên trong 4 năm học. Và điều lợi thế là khi có đặt hàng hoặc cam kết của khách sạn thì cơ sở đào tạo dễ phân loại hơn đối với sinh viên của mình, xem nhóm nào đáp ứng tiêu chuẩn phù hợp, ví dụ theo cấp độ xếp hạng khách sạn 1-5 sao.

Ví dụ 1: Đại học Kinh Bắc cam kết chuẩn đầu ra cho 01 khách sạn 5 sao tại Bắc Ninh năm 2021 là 05 lễ tân chất lượng cao, ngoại ngữ, ngoại hình, ngoại giao, chuyên môn nghiệp vụ giỏi. Ngược lại, khách sạn đó cũng phải cam kết tiếp nhận trừ trường hợp đặc biệt. Có như vậy thì mới giải quyết được cơ bản bài toán nhân sự du lịch vừa thừa, vừa thiếu, vừa yếu hiện nay.

Ví dụ 2: Cơ sở đào tạo trình độ cao đẳng nghề được một số khách sạn 2-3 sao tại địa phương đặt hàng chuẩn đầu ra cho sinh viên lễ tân khách sạn, với các yêu cầu về ngoại ngữ ở mức độ nào?. Ngoại hình, giao tiếp ra làm sao? và kiến thức chuyên môn nghiệp vụ cụ thể cần đạt trình độ mức nào?. Sau đó, cơ sở đào tạo cứ đào tạo xong 1 học kỳ lại có một khoảng thời gian gửi sinh viên trong nhóm dự kiến cam kết chuẩn đầu ra đó sang chính khách sạn đó để thực tập. Chỉ có như thế thì vai trò phối hợp, liên kết chặt chẽ giữa cơ sở đào tạo và doanh nghiệp mới đáp ứng được.

Thực tế cho thấy, chưa có nhiều cam kết 2 bên như chúng tôi vừa nêu, chủ yếu vẫn là ký biên bản ghi nhớ, mà ghi nhớ thì lại nhanh bị lãng quên nên tốt nhất, để có được đội ngũ phù hợp với doanh nghiệp, doanh nghiệp cũng nên chủ động đặt hàng lâu dài cơ sở đào tạo mà đã gắn kết hoặc trên địa bàn bằng cam kết hoặc hợp đồng hợp tác cung cấp dịch vụ đào tạo, để có kết quả thực sự, đồng thời cơ sở đào tạo cũng phải chủ động tìm đến doanh nghiệp.

*Ba là, điều chỉnh chương trình đào tạo đáp ứng số tín chỉ cho từng nghiệp vụ mà sinh viên lựa chọn đồng thời xác định rõ đầu ra cho sinh viên từ năm thứ 2:* Quan điểm của nhóm tác giả là để có được những lễ tân nói riêng và nhân viên khách sạn nói chung được đào tạo chất lượng thì chuyên ngành đào tạo của các cơ sở đào tạo cũng phải hoạch định rõ. Hiện nay, trừ hệ trung cấp có hoặc khá chuyên sâu về lễ tân khách sạn, còn lại đại đa số các trường vẫn chỉ đào tạo dừng

ở mức đan cài các môn nghiệp vụ bàn, buồng, bar, bếp, lễ tân, Sales vào trong chương trình 3-4 năm, nói chung là “cuối ngựa xem hoa” chứ khó mà chuyên sâu được vì chuyên ngành học lại là quản trị dịch vụ khách sạn, nhà hàng/quản trị kinh doanh khách sạn nên các cơ sở đào tạo thường ưu tiên đào tạo tổng quan, quản trị, kinh doanh, chất lượng dịch vụ mà ít tin chỉ cho mảng thực hành các nghiệp vụ. Tức là tư duy đào tạo ra “nửa thầy, nửa thợ” hay “quản lý chung chung” ở cấp độ đại học vẫn đang là vấn đề.

Vừa qua, chúng tôi có khảo sát bằng 1 câu hỏi duy nhất cho sinh viên 04 lớp du lịch khách sạn (02 lớp năm thứ 3, 02 lớp năm thứ 4 ở 2 trường đại học khác nhau) là: Bạn nào xác định ra trường sẽ làm du lịch, khách sạn? Kết quả:

+ 01 lớp năm thứ 3: 100% không ai xác định, hầu hết trả lời là do còn quá mông lung để đưa ra quyết định.

+ 01 lớp năm thứ 3 còn lại: 75% không xác định, 25% còn lại xác định làm khách sạn là chủ yếu nhưng cũng có thể thay đổi vì không tự tin vào trình độ ngoại ngữ;

+ 02 lớp năm thứ 4 còn lại ở 2 trường: 30% xác định làm tại các khách sạn vì đã thực tập tại khách sạn, ở vị trí lễ tân, F&B, Sales & Marketing; 70% còn lại không xác định vì ngoại ngữ yếu, lại chưa được học nhiều về thực hành các nghiệp vụ trong khách sạn nên không đủ tự tin và trình độ có thể làm nghề, đồng thời có hướng đi khác khi ra trường.

Từ khảo sát nhỏ ở trên, chúng tôi cho rằng, hiện nay, nếu làm bảng hỏi chuyên sâu sinh viên các trường có đào tạo trình độ đại học thì sẽ nhận được các kết quả tương tự, trừ một số trường đào tạo có chuẩn đầu ra ngoại ngữ cao. Mấu chốt vấn đề là, dù đã năm thứ 3 và năm cuối đại học, sinh viên hầu hết vẫn chưa xác định mục tiêu khi ra trường, vẫn hời hợt và chưa tự ý thức để chuẩn bị hành trang khi ra trường. Nhưng một mặt thì các cơ sở đào tạo cũng cần xem lại cách sắp xếp hàm lượng kiến thức đào tạo liên quan đến ngoại ngữ du lịch khách sạn và nghiệp vụ chuyên môn sâu. Các trường có thể cân nhắc xem:

- Tỷ lệ tín chỉ cần thiết của các học phần chuyên ngành khách sạn, nhà hàng trong tổng thời lượng tín chỉ 4 năm đào tạo là bao nhiêu thì đảm bảo chuẩn đầu ra?

- Tỷ lệ tín chỉ chuyên sâu nghiệp vụ chuyên môn mà sinh viên xác định lựa chọn? Sau 2,5 năm đến 3 năm đầu tiên với bậc đại học; 1,5 đến 2 năm với bậc cao đẳng và cao đẳng nghề, khi sinh viên bắt đầu nhận thức được khả năng của bản thân phù hợp với nghiệp vụ nào trong khách sạn, nhà hàng và cũng đã được học qua các học phần nghiệp vụ chung về bàn, bar, buồng, bếp, lễ tân thì các cơ sở đào tạo sẽ có khoảng thời gian học phần tự chọn cho sinh viên lựa chọn. Ví dụ:

sinh viên chọn học để sau này ra trường làm lễ tân khách sạn thì sẽ được lựa chọn bao nhiêu tín chỉ cho các học phần như Tiếng Anh lễ tân khách sạn; Nghiệp vụ lễ tân khách sạn nâng cao; Thực hành lễ tân khách sạn 5 sao, Thanh toán quốc tế trong khách sạn..., sau đó nhà trường sắp xếp đào tạo chuyên sâu.

- Trong quá trình đào tạo, cơ sở đào tạo xác định rõ các sinh viên lựa chọn học chuyên sâu về lễ tân khách sạn thì cho các em thực tập chuyên mảng lễ tân và liên kết với cơ sở tuyển dụng để ưu tiên tuyển dụng các em nêu trên.

Tóm lại, dù đã rất nỗ lực để nâng cao chất lượng, điều chỉnh chương trình, đổi mới phương pháp giảng dạy và gắn kết với doanh nghiệp, đáp ứng nhu cầu xã hội, nhưng nhìn chung, còn nhiều điều cần điều chỉnh cho phù hợp đối với nhiều trường đang đào tạo du lịch bậc đại học hiện nay. Bất cập thì đã rõ, chỉ có điều khắc phục ra làm sao để có thể đạt được hiệu quả cao nhất. Với nhóm tác giả, dù còn có thể có những tư duy đào tạo nhìn nhận vấn đề chủ quan, nhưng với kinh nghiệm đào tạo lâu năm, về cơ bản đó là những vấn đề thực tế để đóng góp cho các cơ sở đào tạo tại Việt Nam, đó cũng là mong muốn lớn nhất./.