

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
VIỆN KHOA HỌC GIÁO DỤC VIỆT NAM**

---

**Trần Văn Long**

**QUẢN LÝ ĐÀO TẠO CỦA CÁC TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU  
LỊCH ĐÁP ỨNG NHU CẦU NHÂN LỰC CHO CÁC DOANH  
NGHIỆP KHU VỰC ĐỒNG BẰNG BẮC BỘ**

**LUẬN ÁN TIẾN SỸ KHOA HỌC GIÁO DỤC**

Hà Nội - 2015

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
VIỆN KHOA HỌC GIÁO DỤC VIỆT NAM

---

**QUẢN LÝ ĐÀO TẠO CỦA CÁC TRƯỜNG CAO ĐẲNG  
DU LỊCH ĐÁP ỨNG NHU CẦU NHÂN LỰC CHO  
CÁC DOANH NGHIỆP KHU VỰC ĐỒNG BẰNG BẮC BỘ**

Chuyên ngành: **Quản lý giáo dục**

Mã số: 62.14.01.14

Nghiên cứu sinh: **Trần Văn Long**

Người hướng dẫn khoa học: **GS.TSKH Nguyễn Minh Đường**

Hà Nội – 2015

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan, những gì mà tôi viết trong luận án này là do sự tìm hiểu và nghiên cứu của bản thân tôi. Mọi kết quả nghiên cứu cũng như ý tưởng của các tác giả đều có trích dẫn nguồn gốc cụ thể.

Luận án này cho đến nay chưa được bảo vệ bởi bất kỳ một hội đồng bảo vệ luận án tiến sĩ nào ở trong nước cũng như ở nước ngoài và cho đến nay chưa hề được công bố trên bất kỳ một phương tiện thông tin nào.

Tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về những gì mà tôi cam đoan ở trên.

*Hà Nội, ngày 10 tháng 12 năm 2015*

**NCS. Trần Văn Long**

## LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành được Luận án này, tác giả xin bày tỏ lòng kính trọng và biết ơn sâu sắc đến GS.TSKH Nguyễn Minh Đường đã trực tiếp hướng dẫn, đóng góp những ý kiến quý báu cho tác giả trong suốt quá trình thực hiện Luận án.

Xin chân thành cảm ơn quý thầy cô, cán bộ Trung tâm Đào tạo và bồi dưỡng của Viện Khoa Học Giáo dục Việt Nam.

Xin chân thành cảm ơn Vụ tổ chức cán bộ, tập thể Ban Giám hiệu, cán bộ quản lý, giáo viên và học sinh, sinh viên của hai trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội và trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải phòng, tập thể lãnh đạo, cán bộ, chuyên gia và nhân viên lao động của các doanh nghiệp trong lĩnh vực du lịch đã hỗ trợ giúp đỡ, động viên để tôi hoàn thành luận án này.

Với tất cả yêu thương dành trọn cho gia đình.

Xin chân thành cảm ơn

**NCS. Trần Văn Long**

## MỤC LỤC

<b>PHẦN MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
<b>CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUẢN LÝ ĐÀO TẠO CỦA CÁC TRƯỜNG CAO ĐẲNG ĐÁP ỨNG NHU CẦU NHÂN LỰC CHO CÁC DOANH NGHIỆP</b> .....	<b>10</b>
<b>1.1. Tổng quan nghiên cứu vấn đề</b> .....	10
<b>1.2. Khái niệm</b> .....	15
1.2.1. Đào tạo.....	15
1.2.2. Quản lý đào tạo .....	16
1.2.3. Nhân lực, nhân lực của các doanh nghiệp du lịch .....	16
1.2.4. Nhu cầu nhân lực.....	18
1.2.5. Chuẩn nghề nghiệp và chuẩn đầu ra .....	18
1.2.6. Đào tạo nhân lực đáp ứng nhu cầu của doanh nghiệp .....	20
<b>1.3. Đào tạo nhân lực ngành du lịch đáp ứng nhu cầu doanh nghiệp trong cơ chế thị trường</b> .....	22
1.3.1. Đặc điểm của nhân lực trong ngành du lịch .....	22
1.3.2. Đào tạo nhân lực ngành du lịch trong cơ chế thị trường.....	24
<b>1.4. Quản lý đào tạo nhân lực đáp ứng nhu cầu doanh nghiệp ngành du lịch theo mô hình CIPO</b> .....	26
1.4.1. Mô hình quản lý đào tạo .....	26
1.4.2. Vận dụng mô hình CIPO trong quản lý đào tạo nghề đáp ứng nhu cầu doanh nghiệp.....	28
<b>1.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến quản lý đào tạo đáp ứng nhu cầu nhân lực cho các doanh nghiệp ngành du lịch</b> .....	46
1.5.1. Thông tin về nhu cầu nhân lực của doanh nghiệp ngành du lịch .....	46
1.5.2. Mối liên kết giữa nhà trường và doanh nghiệp.....	48
1.5.3 Năng lực của nhà lãnh đạo và quản lý nhà trường, doanh nghiệp .....	52
1.5.4. Chính sách phát triển nhân lực.....	53

1.6. Kinh nghiệm của một số quốc gia trong quản lý đào tạo nhân lực ngành du lịch và bài học đối với nước ta.....	54
<b>CHƯƠNG 2 THỰC TRẠNG QUẢN LÝ ĐÀO TẠO CỦA CÁC TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH ĐÁP ỨNG NHU CẦU NHÂN LỰC CHO CÁC DOANH NGHIỆP KHU VỰC ĐỒNG BẰNG BẮC BỘ.....</b>	<b>64</b>
2.1. Khái quát chung về tình hình đào tạo nghề du lịch ở nước ta hiện nay và khu vực đồng bằng Bắc Bộ nói riêng.....	65
2.1.1. Hệ thống các cơ sở đào tạo và tình hình đào tạo nghề du lịch ở nước ta hiện nay.....	65
2.1.2. Hệ thống các trường Cao đẳng du lịch khu vực đồng bằng Bắc Bộ .....	66
2.2. Khảo sát đánh giá thực trạng .....	67
2.3. Đánh giá mức độ sản phẩm đào tạo của các trường cao đẳng đáp ứng nhu cầu nhân lực doanh nghiệp khu vực đồng bằng Bắc Bộ.....	69
2.4. Thực trạng về quản lý đào tạo của các trường cao đẳng du lịch đáp ứng nhu cầu nhân lực cho các doanh nghiệp khu vực đồng bằng Bắc Bộ.....	73
2.4.1. Quản lý đầu vào.....	73
2.4.2. Quản lý tổ chức quá trình dạy học nghề du lịch đáp ứng nhu cầu doanh nghiệp.....	92
2.4.3. Quản lý các yếu tố đầu ra .....	102
2.4.4. Thực trạng về khả năng thích ứng của các trường đối với những tác động của bối cảnh đến quản lý đào tạo đáp ứng nhu cầu doanh nghiệp.....	109
2.5. Đánh giá chung về thực trạng quản lý đào tạo của các trường cao đẳng du lịch đáp ứng nhu cầu nhân lực khu vực đồng bằng Bắc Bộ.....	111
2.5.1. Điểm mạnh.....	111
2.5.2. Điểm yếu.....	112
2.5.3. Thời cơ.....	112
2.5.4. Thách thức.....	113
<b>Tiểu kết chương 2.....</b>	<b>113</b>
<b>CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP QUẢN LÝ ĐÀO TẠO CỦA CÁC TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH ĐÁP ỨNG NHU CẦU NHÂN LỰC CHO CÁC DOANH NGHIỆP KHU VỰC ĐỒNG BẰNG BẮC BỘ .....</b>	<b>115</b>

<b>3.1. Định hướng đào tạo nhân lực ngành du lịch khu vực đồng bằng Bắc Bộ đến năm 2020.....</b>	<b>115</b>
<b>3.2. Dự báo nhu cầu nhân lực ngành du lịch khu vực đồng bằng Bắc Bộ đến năm 2020.....</b>	<b>119</b>
<b>3.3. Một số nguyên tắc đề xuất các giải pháp.....</b>	<b>120</b>
3.3.1. Đảm bảo tính mục tiêu .....	120
3.3.2. Đảm bảo tính thực tiễn .....	121
3.3.3. Đảm bảo tính hiệu quả.....	121
3.3.4. Đảm bảo tính khả thi .....	121
<b>3.4. Một số giải pháp .....</b>	<b>121</b>
3.4.1. Giải pháp 1: Quản lý thông tin về nhu cầu nhân lực của các doanh nghiệp .....	121
3.4.2. Giải pháp 2: Quản lý phát triển chương trình đào tạo đáp ứng nhu cầu doanh nghiệp.....	126
3.4.3. Giải pháp 3: Quản lý việc phát triển đội ngũ giáo viên .....	132
3.4.4. Giải pháp 4: Quản lý cơ sở vật chất và phương tiện dạy học .....	137
3.4.5. Giải pháp 5: Quản lý quá trình dạy học nghề du lịch theo năng lực thực hiện. ....	142
3.4.6. Giải pháp 6: Quản lý đào tạo liên kết giữa trường và doanh nghiệp.....	146
3.4.7. Giải pháp 7: Quản lý việc tư vấn và giới thiệu việc làm cho sinh viên tốt nghiệp.....	151
<b>3.5. Mối liên hệ giữa các giải pháp .....</b>	<b>156</b>
<b>3.6. Khảo sát lấy ý kiến chuyên gia và thử nghiệm một số giải pháp .....</b>	<b>157</b>
3.6.1. Khảo sát lấy ý kiến chuyên gia .....	157
3.6.2. Thử nghiệm một số giải pháp .....	159
<b>KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....</b>	<b>169</b>
<b>CÔNG TRÌNH KHOA HỌC CỦA TÁC GIẢ ĐÃ CÔNG BỐ CÓ LIÊN QUAN ĐẾN LUẬN ÁN</b>	
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO</b>	
<b>PHỤ LỤC</b>	

## NHỮNG CỤM TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Tên tiếng Việt
Bộ LĐ - TB&XH	Bộ Lao Động Thương Binh và Xã Hội
Bộ VH - TT&DL	Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch
CBQL	Cán bộ quản lý
CDDL Hà Nội	Cao đẳng Du lịch Hà Nội
CĐNDL&DV Hải Phòng	Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng
CĐN	Cao đẳng nghề
CNH - HĐH	Công nghiệp hóa - Hiện đại hóa
CSĐT	Cơ sở đào tạo
CSVC	Cơ sở vật chất
CNTT	Công nghệ thông tin
CTĐT	Chương trình đào tạo
DoN	Doanh nghiệp
ĐT	Đào tạo
ĐT N	Đào tạo nghề
GD&ĐT	Giáo dục và Đào tạo
GV	Giáo viên
GVĐN	Giáo viên dạy nghề
SV	Sinh viên
HS	Học sinh
KH - CN	Khoa học - công nghệ
MKH	Mô đun kỹ năng hành nghề
NCNL	Nhu cầu nhân lực
NLTH	Năng lực thực hiện
PTDH	Phương tiện dạy học
TCDN	Tổng cục dạy nghề
TTLĐ	Thị trường lao động
QLĐT	Quản lý đào tạo
VTOS	Hệ thống chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam



## **DANH MỤC BẢNG BIỂU BẢNG**

Bảng 2.1: Số lượng và cơ cấu ngành nghề ĐT trình độ CĐN đáp ứng nhu cầu DoN .....	73
Bảng 2.2 : Ý kiến đánh giá về việc xác định nhu cầu ĐT của các DoN .....	74
Bảng 2.3: Quy mô tuyển sinh qua các năm của các trường CDDL .....	75
Bảng 2.4: Ý kiến đánh giá của CBQL trường và GV về mức độ đáp ứng nhu cầu DoN của mục tiêu ĐT .....	77
Bảng 2.5: Mức độ đáp ứng nhu cầu DoN của CTĐT .....	79
Bảng 2.6: Đánh giá của GV, SV về tỷ trọng lý thuyết & thực hành trong CTĐT... ..	80
Bảng 2.7: Quản lý hoạt động liên kết xây dựng nội dung CTĐT .....	81
Bảng 2.8 : Ý kiến đánh giá CBQL DoN về mức độ hợp tác giữa trường và DoN .	82
Bảng 2.9: Trình độ chuyên môn và nghiệp vụ sư phạm của GV .....	83
Bảng 2.10: Trình độ ngoại ngữ và tin học của GV.....	84
Bảng 2.11: Đánh giá của CBQL trường và GV về quản lý bồi dưỡng đội ngũ GV .....	86
Bảng 2.12: Ý kiến của GV, CBQL trường, SV về khả năng đáp ứng CSVC và PTDH phục vụ ĐT .....	87
Bảng 2.13 : Ý kiến của GV, CBQL trường, SV về mức độ hiện đại của CSVC và PTDH phục vụ ĐT .....	89
Bảng 2.14: Mức độ đáp ứng yêu cầu ĐT của CSVC và PTDH.....	90
Bảng 2.15 : Khả năng bảo đảm học thực hành của SV .....	93
Bảng 2.16: Phương pháp dạy học tại các trường.....	93
Bảng 2.17: Đánh giá CBQL trường, GV về chất lượng quản lý học tập của SV ...	96
Bảng 2.18: Cơ sở để GV đánh giá kết quả học tập của SV .....	98
Bảng 2.19: Các hình thức GV sử dụng đánh giá kết quả học tập của SV .....	99
Bảng 2.20: Ý kiến đánh giá của CBQL trường và CBQL DoN về mức độ hợp tác giữa nhà trường và DoN về nội dung thực tập. ....	100
Bảng 2.21: Kết quả điều tra thăm dò quản lý kiểm tra đánh giá.....	103
Bảng 2.22: Thống kê nhu cầu học tập của SV sau khi tốt nghiệp CĐN .....	105
Bảng 2.23: Các nguồn thông tin về việc làm .....	106

Bảng 2.24: Tình trạng việc làm của SV sau khi tốt nghiệp. ....	107
Bảng 2.25: Mức độ hợp tác giữa CSĐT và DoN về tư vấn và giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp.....	108
Bảng 2.26: Bối cảnh và môi trường ảnh hưởng đến mọi hoạt động ĐT .....	109
Bảng 3.1: Dự báo NCNL ngành du lịch theo khu vực trên cả nước đến năm 2015, tầm nhìn 2020 .....	119
Bảng 3.2:Nhu cầu nhân lực du lịch khu vực Đồng bằng Bắc bộ .....	120
Bảng 3.3: Tính cần thiết của các giải pháp .....	157
Bảng 3.4:Tính khả thi của các giải pháp.....	158
Bảng 3.5. Kết quả hoạt động của Tổ thông tin về nhu cầu nhân lực và tư vấn việc làm .....	161
Bảng 3.6. Sự khác biệt của cách thức tổ chức học tập và thực tập của nhóm thử nghiệm và nhóm đối chứng .....	164
Bảng 3.7: Kết quả thi thực hành tốt nghiệp của nhóm thực nghiệm.....	165
Bảng 3.8. Kết quả thi thực hành tốt nghiệp của nhóm đối chứng.....	165
Bảng 3.9: Tình trạng việc làm của SV sau khi tốt nghiệp .....	166

## **SƠ ĐỒ**

Sơ đồ 1.1: Đặc điểm của nhân lực trong ngành du lịch.....	23
Sơ đồ 1.2. Mô hình CIPO .....	27
Sơ đồ 1.3: Vận dụng mô hình CIPO trong QLĐT nghề du lịch .....	29
Sơ đồ 3.1: Quy trình thu thập thông tin về NCNL để xác định nhu cầu ĐT .....	125
Sơ đồ 3.2: Quy trình quản lý phát triển CTĐT đáp ứng nhu cầu DoN .....	129
Sơ đồ 3.3: Quy trình quản lý phát triển đội ngũ GVDN.....	134
Sơ đồ 3.4: Quy trình quản lý mua sắm phương tiện dạy học.....	139
Sơ đồ 3.5: Quản lý quá trình dạy học nghề du lịch theo NLTH .....	144
Sơ đồ 3.6: Quy trình QLĐT liên kết giữa trường và DoN.....	149
Sơ đồ 3.7: Quy trình quản lý việc tư vấn và giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp...	153
Sơ đồ 3.8: Môi liên hệ giữa các giải pháp.....	156

## **BIỂU ĐỒ**

Biểu đồ 2.1: Đánh giá về kiến thức.....	69
Biểu đồ 2.2. Đánh giá về trình độ ngoại ngữ .....	69
Biểu đồ 2.3: Đánh giá về kỹ năng nghiệp vụ .....	70
Biểu đồ 2.4: Đánh giá kỹ năng mềm.....	71
Biểu đồ 2.5: Đánh giá về thái độ lao động tại DoN của SV tốt nghiệp.....	72
Biểu đồ 2.6: Cách thức tuyển sinh học nghề du lịch ở các trường CĐDL .....	76
Biểu đồ 2.7: Đánh giá mức độ hợp tác liên kết trong xây dựng mục tiêu ĐT.....	78
Biểu đồ 2.8: Cơ sở tiến hành điều chỉnh CTĐT du lịch đáp ứng nhu cầu DoN .....	78
Biểu đồ 2.9: Đánh giá của CBQL trường và GV về mức độ phù hợp của CTĐT đáp ứng nhu cầu DoN .....	80
Biểu đồ 2.10: Năng lực dạy học tích hợp giữa lý thuyết và thực hành .....	85
Biểu đồ 2.11: Ý kiến đánh giá về việc quản lý CSVC và PTDH.....	91
Biểu đồ 2.12: Ý kiến của CBQL trường về kiểm tra, đánh giá kết quả học tập .....	97
Biểu đồ 2.13: Quản lý công tác kiểm tra đánh giá thi tốt nghiệp.....	104
Biểu đồ 3.1: Tỷ lệ điểm thực hành nghề nghiệp.....	165
Biểu đồ 3.2: Tình trạng việc làm của SV sau khi tốt nghiệp .....	166

# PHẦN MỞ ĐẦU

## 1. Lý do chọn đề tài

Du lịch là một ngành kinh tế có tốc độ phát triển nhanh chóng và mạnh mẽ trên phạm vi toàn cầu, góp phần tăng nguồn thu ngoại tệ cho các quốc gia và giải quyết nhiều công ăn việc làm cho xã hội, thúc đẩy sự phát triển của các ngành có liên quan như xây dựng, thương mại, sản xuất hàng tiêu dùng, bảo hiểm, giao thông vận tải, bưu chính - viễn thông... Theo thống kê của Tổ chức du lịch thế giới (UNWTO) năm 2014, lượng khách du lịch quốc tế trên toàn cầu đạt 922 triệu, du lịch toàn cầu đã đem lại nguồn thu tới 944 tỉ USD, tạo việc làm cho trên 300 triệu người. Vì hiệu quả to lớn đó, nhiều nước trên thế giới đã chọn du lịch là ngành ưu tiên phát triển số một trong chiến lược phát triển kinh tế - xã hội của mình.

Với đặc thù thiên nhiên và vị trí địa lý cũng như văn hóa dân tộc, Nhà nước ta đã khẳng định du lịch là một ngành kinh tế mũi nhọn và thân thiện với môi trường vì vậy Nhà Nước rất quan tâm đến lĩnh vực này ( đã ban hành chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến 2020, tầm nhìn 2030; Quy hoạch phát triển nhân lực Việt Nam giai đoạn 2011 - 2020 dành riêng một mục xác định mục tiêu phát triển nhân lực du lịch...). Theo dự báo nhu cầu nhân lực đến năm 2015 của Tổng cục du lịch, nhu cầu về lực lượng lao động tăng bình quân mỗi năm khoảng 8,5%. Năm 2015, số lao động các loại đang làm việc trực tiếp trong ngành du lịch ước tính là 503.202 người, với tốc độ tăng trưởng 10,2%. Đến năm 2020, ước tính số lượng lao động du lịch trực tiếp là 750.000 người. Như vậy, mỗi năm ngành du lịch cần tới 20.000 - 22.000 lao động được ĐT mới để bổ sung cho TTLĐ du lịch, trong đó chủ yếu là lao động có trình độ kỹ năng cơ bản được ĐTN, trung cấp chuyên nghiệp (chiếm tới 85 - 87%), ĐT ở trình độ cao đẳng cần tới 8 - 10%, còn lại là ĐT ở trình độ đại học và sau đại học.

Tuy nhiên, trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế, để có thể cạnh tranh được trên thị trường khu vực và quốc tế theo hướng phát triển du lịch bền vững thì chất lượng đội ngũ nhân lực của ngành có tính quyết định. Chất lượng nhân lực ngành là yếu tố quyết định sức cạnh tranh trong môi trường hình thành cộng đồng

kinh tế ASEAN vào năm 2015 và hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng. Nhân lực ngành du lịch đã và đang đi trước trong việc di chuyển lao động trong nội khối thông qua thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau MRAs, đó là phương tiện để công nhận những kỹ năng nghề tương đương trong khối ASEAN. Do đó, để nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch, từng bước đưa nước ta trở thành một trung tâm du lịch có tầm cỡ khu vực thì yêu cầu đặt ra là cần tăng cường ĐT nhân lực du lịch có kỹ năng nghiệp vụ cao, giỏi ngoại ngữ và giao tiếp tốt.

Trong khi đó, theo nhận xét của các chuyên gia trong ngành, mặc dù có nhiều CSĐT du lịch nhưng chất lượng ĐT chưa cao, còn nhiều khiếm khuyết như danh mục ngành nghề còn lạc hậu, còn chậm sửa đổi, bổ sung, chưa tính hết yêu cầu của thị trường nên không đáp ứng thực tiễn, thậm chí, trong thời gian gần đây mặc dù được bổ sung thêm nhiều ngành nghề mới nhưng hoạt động ĐT vẫn lạc hậu so với quốc tế. Ngoài ra, lĩnh vực này còn thiếu sự liên kết chặt chẽ giữa các bên có liên quan trong việc phát triển ĐT nên nhà trường không biết được yêu cầu thực tế của DoN, đồng thời, thiếu sự phối hợp chặt chẽ giữa CSĐT với DoN nên cung chưa đáp ứng được cầu.

Có nhiều nguyên nhân, song nguyên nhân chủ yếu là do các trường chưa đổi mới cách thức QLĐT, vẫn quản lý quá trình ĐT theo kiểu hành chính sự vụ nên dẫn đến sự vận hành còn rời rạc, thiếu đồng bộ trong từng bộ phận và toàn bộ hệ thống QLĐT, gây ra những mâu thuẫn nội tại trong quá trình QLĐT. Quản lý tuyển sinh thiếu thông tin về nhu cầu ĐT của các DoN; Chưa triển khai quản lý thông tin về nhu cầu nhân lực của DoN; Quản lý phát triển CTĐT chưa bám sát chuẩn đầu ra theo yêu cầu thực tế DoN; Quản lý các điều kiện bảo đảm chất lượng xuất phát từ khả năng đáp ứng của nhà trường mà chưa theo nhu cầu đảm bảo chất lượng ĐT; Quản lý quá trình dạy học triển khai theo kiểu truyền thống; Quản lý đầu ra chưa theo chuẩn đầu ra ... Các trường cũng đã nhận ra những khiếm khuyết nhưng không dễ dàng tìm được mô hình và các giải pháp QLĐT phù hợp với thực tiễn của trường. Để khắc phục tình trạng nêu trên, cần đổi mới QLĐT để nâng cao chất lượng đáp ứng nhu cầu DoN và nâng cao hiệu quả ĐT của nhà trường.

Đồng bằng Bắc Bộ có nhu cầu lớn và có điều kiện thuận lợi để phát triển du lịch, là nơi hội tụ nhiều đặc trưng của Việt Nam với nhiều tài nguyên đặc sắc về văn hóa, sinh thái, cảnh quan, lịch sử gắn với các giá trị văn minh sông Hồng là nền tảng để phát triển các loại hình du lịch khác. Đặc thù sử dụng nhân lực du lịch ở vùng đồng bằng Bắc Bộ là rất đa dạng như: du lịch MICE (Hội họp, khuyến mại, hội nghị, triển lãm); du lịch đô thị; du lịch giáo dục; du lịch sinh thái nông nghiệp nông thôn; du lịch lễ hội, tâm linh; du lịch thể thao; du lịch dưỡng bệnh; du lịch du thuyền; du lịch làm đẹp; ... Do đó để đáp ứng nhu cầu DoN, thì các CSĐT cần tổ chức ĐT để có nguồn nhân lực đáp ứng các loại hình mà DoN yêu cầu. Song trong thực tế, chất lượng nhân lực qua ĐT còn rất nhiều hạn chế, mạng lưới các trường Cao đẳng ĐTN du lịch (bao gồm trường cao đẳng và cao đẳng nghề) từng bước đáp ứng NCNL du lịch trong vùng, nhưng chất lượng ĐT còn rất thấp (còn 57% chưa có chuyên môn nghiệp vụ), số lượng cũng như cơ cấu ngành nghề và trình độ chưa đáp ứng được nhu cầu của các DoN du lịch. Một trong những nguyên nhân chủ yếu là QLĐT của các CSĐT còn nhiều yếu kém nên đang ĐT theo khả năng của mình mà chưa ĐT theo nhu cầu của khách hàng, theo quy luật cung - cầu.

Tại Việt Nam đã có nhiều công trình nghiên cứu đề cập đến QLĐT đáp ứng yêu cầu phát triển nhân lực, tuy nhiên, chưa có công trình nào nghiên cứu một cách toàn diện và hệ thống đối với QLĐT của các trường CDDL đáp ứng nhu cầu nhân lực cho các DoN khu vực đồng bằng Bắc Bộ.

Vì vậy tác giả lựa chọn nghiên cứu đề tài: ***“Quản lý đào tạo của các trường Cao đẳng du lịch đáp ứng nhu cầu nhân lực cho các doanh nghiệp khu vực đồng bằng Bắc Bộ”*** làm nội dung nghiên cứu của luận án là cần thiết và có ý nghĩa thiết thực góp phần nâng cao chất lượng ĐT, đổi mới và phát triển nhân lực ngành du lịch nước ta trước yêu cầu mới. Kết quả nghiên cứu của luận án sẽ là tài liệu cần thiết cả về lý luận và thực tiễn trong việc ĐT đáp ứng nhu cầu nhân lực cho các DoN ở các trường CDDL khu vực đồng bằng Bắc Bộ.

## **2. Mục đích nghiên cứu của luận án**

Trên cơ sở nghiên cứu lý luận và thực tiễn về ĐT và QLĐT, luận án đề xuất

một số giải pháp đổi mới công tác QLĐT của các trường CĐDL nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả ĐT đáp ứng nhu cầu DoN vùng đồng bằng Bắc Bộ.

### **3. Khách thể, đối tượng nghiên cứu**

#### **3.1. Khách thể nghiên cứu**

ĐT của các trường CĐDL đáp ứng nhu cầu nhân lực cho các DoN.

#### **3.2. Đối tượng nghiên cứu**

QLĐT của các trường CĐDL đáp ứng nhu cầu nhân lực cho các DoN.

### **4. Giả thuyết khoa học**

Quản lý ĐT của các trường CĐDL hiện nay đang tồn tại nhiều yếu kém và bất cập: Quản lý đầu vào thiếu tính hệ thống và chưa bám sát vào yêu cầu thực tiễn của DoN; Mục tiêu và nội dung CTĐT chưa đáp ứng đầy đủ được yêu cầu của DoN; Phương thức tổ chức ĐT vẫn triển khai theo kiểu ĐT niên chế, còn cứng nhắc, kém linh hoạt, chưa đáp ứng được nhu cầu đa dạng của TTLĐ. Phương pháp dạy học còn lạc hậu, chậm được cải tiến, bởi vậy chưa phát huy được tính tích cực, chủ động và sáng tạo của người học; Trình độ GV còn bất cập, nhà trường chưa gắn với DoN, ĐT chưa gắn với sử dụng.... Quản lý đầu ra chưa theo chuẩn NLTH; Khả năng thích ứng chưa cao với tác động của bối cảnh do còn xuất hiện sự chậm trễ trong triển khai, do đó, ĐT chưa đáp ứng được nhu cầu nhân lực của các DoN.

Nếu nghiên cứu tìm ra những giải pháp phù hợp, có tính khả thi để giải quyết những bất cập nêu trên thì nhất định sẽ góp phần nâng cao chất lượng và hiệu quả ĐT của các trường, gia tăng năng lực cạnh tranh của các DoN ở khu vực đồng bằng Bắc Bộ và ĐT sẽ đáp ứng được nhu cầu của các DoN.

### **5. Nội dung và phạm vi nghiên cứu**

#### **5.1. Nội dung nghiên cứu**

- Nghiên cứu cơ sở lý luận về QLĐT; Đánh giá thực trạng về ĐT và QLĐT; Đề xuất một số giải pháp QLĐT của các trường CĐDL để đáp ứng nhu cầu nhân lực cho các DoN phù hợp với điều kiện và bối cảnh hiện nay.

- Tổ chức khảo sát lấy ý kiến chuyên gia về tính cần thiết và tính khả thi của các giải pháp được đề xuất và thử nghiệm một số giải pháp để minh chứng cho giả thuyết khoa học được đề ra.

## **5.2. Phạm vi nghiên cứu**

- Về không gian:

+ Luận án khảo sát thực trạng tại trường CDDL Hà Nội và trường CNDL&DV Hải Phòng.

+ Tổ chức thử nghiệm một số giải pháp tại trường CDDL Hà Nội

- Về thời gian:

+ Các số liệu phục vụ đánh giá ĐT nhân lực ngành du lịch cho các trường CDDL ( sử dụng các số liệu từ năm 2005 đến 2015 ).

+Phần định hướng và các giải pháp ĐT nhân lực cho các trường CDDL khu vực đồng bằng Bắc Bộ phục vụ cho giai đoạn đến năm 2015 và 2020.

- Đối tượng khảo sát:

Luận án chỉ khảo sát những đối tượng liên quan trực tiếp: CBQL của DoN, CBQL trường, GV, SV đang theo học và SV đã tốt nghiệp hệ CDN.

- Giới hạn nghiên cứu:

Đề tài giới hạn (chỉ tập trung) nghiên cứu QLĐT nghề du lịch đáp ứng nhu cầu DoN trình độ CDN ở hai trường CDDL thuộc Bộ VH - TT&DL.

## **6. Phương pháp luận nghiên cứu**

### **6.1. Phương pháp tiếp cận**

- *Phương pháp tiếp cận duy vật biện chứng và duy vật lịch sử*

Chúng ta đang thực hiện đổi mới căn bản và toàn diện GD&ĐT nước nhà trong bối cảnh toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế. QLĐT cần được thay đổi theo tiếp cận duy vật biện chứng và duy vật lịch sử, có nghĩa là để đổi mới QLĐT cần được nghiên cứu trên sự kế thừa những kinh nghiệm đã có, đồng thời phải đề ra các biện pháp đổi mới để đáp ứng được yêu cầu phát triển của nhà trường và ngành du lịch trong giai đoạn mới và để nhà trường có đủ năng lực cạnh tranh trong tiến trình hội nhập quốc tế.

- *Phương pháp tiếp cận hệ thống*

Các trường du lịch là một bộ phận của hệ thống ĐT nhân lực, có quan hệ mật thiết với sự phát triển của ngành và của nhà nước, đồng thời cũng có quan hệ với ngành du lịch của các nước khác trong tiến trình hội nhập. Bởi vậy, chất lượng



ĐT phải đạt chuẩn khu vực và chuẩn quốc tế.

Mặt khác, ĐT là một quá trình, chất lượng ĐT có liên quan đến nhiều yếu tố từ đầu vào, quá trình đến đầu ra. Bởi vậy, QLĐT cũng cần được xem xét theo tiếp cận hệ thống từ quản lý các yếu tố đầu vào, các yếu tố của tổ chức quá trình dạy học và các yếu tố đầu ra.

- *Phương pháp tiếp cận thị trường*

Trong cơ chế thị trường, ĐT nhân lực phải tuân thủ các quy luật của thị trường. Do vậy, nghiên cứu QLĐT phải hướng tới việc thực hiện quy luật cung - cầu, bám sát nhu cầu về nhân lực của các DoN để cung đáp ứng cầu, nhằm khắc phục tình trạng ĐT vừa thừa vừa thiếu như hiện nay.

QLĐT cũng cần tuân thủ quy luật giá trị để nâng cao chất lượng ĐT, đồng thời sử dụng có hiệu quả các nguồn lực, giảm chi phí ĐT để nâng cao chất lượng và hiệu quả trong của ĐT và nó cũng cần tuân thủ quy luật cạnh tranh để tồn tại và phát triển trong tiến trình hội nhập quốc tế.

- *Phương pháp tiếp cận quá trình (Cụ thể là tiếp cận theo CIPO)*: Đề QLĐT hướng tới chất lượng cần quản lý từ đầu vào, quản lý quá trình dạy học đến quản lý các yếu tố đầu ra, đồng thời quan tâm đến tác động của bối cảnh, tiến bộ khoa học công nghệ của ngành du lịch, nền kinh tế thị trường và đặc biệt là công cuộc đổi mới căn bản, toàn diện GD&ĐT.

- *Phương pháp tiếp cận năng lực*: ĐTNhằm mục đích hình thành cho người học các năng lực cần thiết để có thể hành nghề. Do vậy, chuẩn đầu ra của CTĐT phải được thiết kế theo chuẩn năng lực mà DoN đang sử dụng. Nội dung của CTĐT phải được cấu trúc theo năng lực, tổ chức dạy học và đánh giá kết quả ĐT phải theo năng lực đầu ra.

## **6.2. Phương pháp nghiên cứu**

- *Phương pháp nghiên cứu lý luận*: Phân tích tổng hợp các tài liệu, văn bản có liên quan đến đề tài để xây dựng cơ sở lý luận cho đề tài.

- *Phương pháp điều tra, khảo sát bằng phiếu hỏi*: Tác giả đã sử dụng phương pháp khảo sát bằng phiếu hỏi lấy ý kiến 56 CBQL là hiệu trưởng, phó hiệu trưởng, trưởng phòng ĐT và các trưởng, phó khoa; 196 GV, 180 SV hệ CĐN đang

theo học tại các trường, 102 nhà quản lý DoN, 232 SV tốt nghiệp tại hai trường trong 3 năm gần đây để đánh giá thực trạng chất lượng ĐT, QLĐT và các điều kiện đảm bảo chất lượng ĐT về tính cần thiết, khả thi, tính hợp lý của các giải pháp.

- *Phương pháp tổng kết kinh nghiệm*: Phương pháp tổng kết kinh nghiệm thực tiễn, phân tích các số liệu thống kê hàng năm để đánh giá thực trạng các hoạt động và QLĐT của các trường được thực hiện thông qua các buổi trao đổi, tọa đàm, các cuộc hội thảo chuyên đề, các sáng kiến, kinh nghiệm quản lý và ĐT...

- *Phương pháp chuyên gia*: Tác giả đã tổ chức phỏng vấn trực tiếp CBQL DoN và chuyên gia về tính cần thiết, tính khả thi và tính hợp lý của các giải pháp được đề xuất.

- *Phương pháp thử nghiệm*: Tác giả đã thử nghiệm 2 giải pháp, cụ thể là giải pháp 1: “ Quản lý thông tin về nhu cầu nhân lực của DoN ”; một phần của giải pháp 7: “ Quản lý tư vấn và giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp ” và giải pháp “ Liên kết thực tập tại DoN của SV ” thuộc giải pháp 6 “ Quản lý quá trình dạy học nghề du lịch theo NLTH ” để minh chứng cho tính đúng đắn của giả thuyết khoa học đã được đề ra và tính khả thi của các giải pháp.

- *Phương pháp thống kê toán học*: Sử dụng phương pháp thống kê toán học để xử lý số liệu thu thập được thông qua khảo sát, thực nghiệm để từ đó rút ra những kết luận phù hợp.

## **7. Nơi thực hiện đề tài nghiên cứu**

Viện Khoa học giáo dục Việt Nam, Trường CĐDL Hà Nội, và trường CĐNDL&DV Hải Phòng.

## **8. Luận điểm bảo vệ**

- Luận điểm 1: QLĐT có tính quyết định đến sự thành bại của các CSĐT trong cơ chế thị trường. Để nâng cao chất lượng và hiệu quả ĐT đáp ứng nhu cầu DoN thì khâu then chốt và bước đi đột phá của các CSĐT là phải đổi mới QLĐT phù hợp với sự vận hành của nền kinh tế thị trường, theo đó, các trường CĐDL cần vận dụng các quan điểm và các mô hình quản lý hiện đại vào quản lý quá trình ĐT

- Luận điểm 2: Vận dụng mô hình CIPO để QLĐT từ quản lý các yếu tố đầu vào đến quản lý quá trình dạy học và các yếu tố đầu ra dưới sự tác động của bối

cảnh mới là phù hợp để ĐT đáp ứng NCNL cho các DoN ngành du lịch, đặc biệt là trong bối cảnh đổi mới căn bản và toàn diện GD&ĐT trong điều kiện tiến bộ KH-CN của ngành du lịch và nền kinh tế thị trường.

- Luận điểm 3: Để ĐT đáp ứng nhu cầu DoN, cần áp dụng đồng bộ các giải pháp: Quản lý thông tin về nhu cầu nhân lực của DoN; Quản lý phát triển CTĐT; Quản lý việc phát triển đội ngũ GVĐN; Quản lý CSVC và PTDH; Quản lý quá trình dạy học nghề du lịch theo NLTH; Tổ chức ĐT liên kết giữa trường và DoN và Quản lý việc tư vấn, giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp.

## **9. Đóng góp mới của luận án**

### **\* Về lý luận:**

- Làm sáng tỏ các khái niệm: ĐT, QLĐT, nhân lực, nhân lực của các DoN du lịch, nhu cầu nhân lực, chuẩn nghề nghiệp, chuẩn đầu ra và ĐT nhân lực đáp ứng nhu cầu DoN.

- Vận dụng mô hình CIPO, luận án đã xây dựng được cơ sở lý luận về QLĐT đáp ứng nhu cầu DoN bao gồm: quản lý các yếu tố đầu vào, quản lý quá trình dạy học và quản lý các yếu tố đầu ra.

- Làm rõ được các yếu tố ảnh hưởng đến công tác QLĐT ở các trường theo hướng đáp ứng nhu cầu nhân lực của các DoN trong cơ chế thị trường.

### **\* Về thực tiễn:**

- Đã đánh giá thực trạng ĐT và QLĐT theo hướng đáp ứng nhu cầu nhân lực DoN ở một số trường CĐDL khu vực đồng bằng Bắc Bộ trên các mặt sau: Chất lượng và hiệu quả ĐT; Quản lý công tác tuyển sinh; Phát triển CTĐT và đội ngũ GV; CSVC và PTDH; Tổ chức quá trình dạy học tại trường và ĐT liên kết giữa trường và DoN; Đánh giá kết quả đầu ra và thông tin tư vấn giới thiệu việc làm cho SV làm cơ sở thực tiễn đề xuất các giải pháp.

- Đề xuất được 7 giải pháp QLĐT ở các trường theo hướng đáp ứng nhu cầu nhân lực cho các DoN có tính khả thi cao với các nhóm: quản lý đầu vào; quản lý quá trình dạy học; quản lý đầu ra.

## **10. Cấu trúc của luận án**

Ngoài phần mở đầu, kết luận, kiến nghị luận án gồm 3 chương và các phụ lục:

**Chương 1:** Cơ sở lí luận về quản lý đào tạo của các trường cao đẳng đáp ứng nhu cầu nhân lực cho các doanh nghiệp.

**Chương 2:** Thực trạng quản lý đào tạo của các trường cao đẳng du lịch đáp ứng nhu cầu nhân lực cho các DoN khu vực đồng bằng Bắc Bộ.

**Chương 3:** Giải pháp quản lý đào tạo của các trường cao đẳng du lịch đáp ứng nhu cầu nhân lực cho các doanh nghiệp khu vực đồng bằng Bắc Bộ.

## CHƯƠNG 1

# CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUẢN LÝ ĐÀO TẠO CỦA CÁC TRƯỜNG CAO ĐẲNG ĐÁP ỨNG NHU CẦU NHÂN LỰC CHO CÁC DOANH NGHIỆP

### 1.1. Tổng quan nghiên cứu vấn đề

- Về ĐT gắn với nhu cầu DoN, nhu cầu TTLĐ:

ĐT gắn với nhu cầu DoN, nhu cầu TTLĐ, liên kết ĐT giữa nhà trường và DoN là một xu thế đã được nhiều nhà khoa học quan tâm.

Ở ngoài nước đã có các công trình như “*Matching demand and supply in enterprise-based training - Which role does training consultation play*” của Dr. Bernd Kapplinger [78], công trình đã đề cập đến việc tư vấn ĐT là một công cụ hết sức quan trọng, sự hài lòng của các DoN được đánh giá thông qua tư vấn ĐT. Công trình “*Enterprise Based Training (EBT) and Enterprise Growth, Productivity and Innovativeness among manufacturing firms in Nairobi*” của George Mbugua [80] đã nghiên cứu tập trung trên 168 DoN ở khu vực Nairobi và nêu bật một số kết quả về mối quan hệ giữa ĐT dựa vào DoN, góp phần cải thiện hiệu suất lao động và tính sáng tạo ở Nairobi.

Ở trong nước, mặc dù chỉ từ khi bắt đầu công cuộc đổi mới để chuyển đổi nền kinh tế nước ta sang nền kinh tế thị trường thì chúng ta mới chấp nhận thị trường. Tuy nhiên, từ đó đến nay ở nước ta cũng đã có nhiều công trình nghiên cứu về ĐT đáp ứng nhu cầu DoN, nhu cầu TTLĐ. Một số công trình có thể kể đến là: Công trình “*ĐT đáp ứng nhu cầu xã hội - quan niệm và giải pháp thực hiện*” của Nguyễn Minh Đường và Nguyễn Thị Hằng [18] đề cập đến quan niệm về nhu cầu xã hội và đề xuất một số giải pháp để ĐT đáp ứng nhu cầu xã hội. Công trình “*ĐT và sử dụng nhân lực trong nền kinh tế thị trường ở Việt Nam*” của Phan Văn Kha [33] đã đưa ra các hoạt động liên kết ĐT giữa nhà trường với DoN đem lại lợi ích không chỉ cho nhà trường, DoN, người học mà còn cho cả xã hội. Công trình “*Một số giải pháp về ĐTN đáp ứng nhu cầu DoN*” của Mạc Văn Tiến: [59] lại đưa ra một số giải pháp là phải coi dạy nghề tại DoN như là một hình thức ĐT cho người lao động, đổi hướng CTĐT theo hướng mềm dẻo, đổi mới phương pháp ĐT, nâng

cao trình độ đội ngũ GV trên cơ sở tích hợp kiến thức. Công trình “*ĐTN đáp ứng nhu cầu DoN trong bối cảnh hiện nay*” của Phan Minh Hiền [26] đề cập đến thực trạng ĐTN đáp ứng nhu cầu của DoN, và đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng ĐT, trong đó chú trọng việc xây dựng cơ chế, chính sách và mô hình liên kết giữa ĐT và sử dụng nhân lực. Công trình “*Mô hình ĐT gắn với nhu cầu của DoN ở Việt Nam hiện nay*” của Phùng Xuân Nhạ [44] đã nêu một vấn đề của giáo dục nước ta hiện nay là ĐT thiếu gắn kết với nhu cầu DoN. Để thúc đẩy mối liên kết này, tác giả đã làm rõ hơn một số nội dung trong liên kết nhà trường - DoN như lợi ích, cơ chế liên kết và điều kiện thành công. Công trình “*Liên kết ĐT giữa nhà trường đại học với DoN ở Việt Nam*” của Trịnh Thị Hoa Mai [40] đã nêu lên việc liên kết ĐT giữa nhà trường và DoN là nhu cầu khách quan xuất phát từ lợi ích của cả hai phía. Các DoN sẽ đóng vai trò là những nhà cung cấp thông tin để các CSĐT nắm được nhu cầu của thị trường lao động. Công trình “*Mô hình gắn kết giữa nhà trường và doanh nghiệp*” của Nguyễn Minh Phong [47] đã nêu sự cần thiết trong việc không ngừng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực để duy trì và phát triển sức cạnh tranh, hiệu quả hoạt động của bản thân mỗi DoN, nhà trường. Công trình “*Gắn ĐT với sử dụng, nhà trường với doanh nghiệp*” của Trần Anh Tài [56], nêu thực trạng mối liên hệ giữa nhà trường và xã hội, giữa nhà ĐT và nhà sử dụng trong ĐT đại học, cao đẳng ở nước ta hiện nay, nhấn mạnh nguyên nhân của thực trạng chưa gắn kết giữa ĐT với nhà sử dụng lao động, giữa nhà trường với xã hội. Báo cáo đề tài NCKH cấp Bộ “*Các giải pháp liên kết giữa nhà trường với cơ sở sản xuất nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả ĐT*” của Nguyễn Xuân Mai [41] đã đưa ra một số vấn đề lý luận về liên kết ĐT giữa nhà trường với DoN, thực trạng về những khó khăn đồng thời cũng đưa ra một số biện pháp, trong đó có vấn đề chính sách và cơ chế hợp tác.

- Về ĐTNhân lực cho ngành du lịch gắn với DoN

Ở ngoài nước trong lĩnh vực này có các công trình như: *Managing Hotels Effectively* của Eddystone C. Nebel [79], trong công trình này tác giả dành toàn bộ chương 7 nói về nhân sự khách sạn, trong đó các vấn đề được giới thiệu là: phác họa công việc, tuyển chọn nhân viên, huấn luyện và phát triển, đánh giá quá trình

công tác. Công trình *Hospitality Skills - A Practical Approach* của Lux. Development, toàn bộ cuốn sách đề cập đến tổng quan du lịch, và các hành vi ứng xử trong nghề du lịch. Các tiêu chuẩn được thiết kế kết hợp hài hòa với các tiêu chuẩn quốc tế về các hành vi ứng xử trong nghề, được điều chỉnh phù hợp với yêu cầu của ĐT nhân lực ngành du lịch. Công trình “*Kinh tế du lịch và du lịch học*”, Đồng Ngọc Minh, Vương Lôi Đình [42], các tác giả đưa ra quan điểm là các ngành, lĩnh vực cần có nhân tài để phát triển, do đó đã đề cập đến vấn đề bồi dưỡng nhân tài du lịch. Các tác giả cũng xác định 2 con đường chính để bồi dưỡng nhân tài du lịch là giáo dục chuyên nghiệp và huấn luyện. Công trình *Front Office Operations - A Practical Approach của Lux – Development* “Thực hành nghiệp vụ Lễ tân - Cách tiếp cận thực tế” [48] do Trần Phương dịch, đã đề cập đến phân thực hành tại bộ phận lễ tân với quy trình phục vụ khép kín, chúng được thiết kế và kết hợp hài hòa với các tiêu chuẩn quốc tế về nghề lễ tân, được điều chỉnh phù hợp với yêu cầu cụ thể của ngành du lịch Việt Nam.

Cũng đã có một số luận án tiến sĩ về QLĐT nhân lực ngành du lịch như: Luận án “*Human resources development and planning for tourism: case studies from PR China and Malaysia*” của Abby Y. Liu [73]. Luận án đề cập đến phát triển du lịch của các quốc gia được coi như là chiến lược phát triển kinh tế và xã hội. Tác giả cũng cho rằng “ĐT theo nhu cầu xã hội” là bước đột phá để nâng cao chất lượng và hiệu quả giáo dục.

Ở trong nước, trong lĩnh vực này đã có một số công trình như: Công trình “*ĐT nhân lực du lịch theo nhu cầu xã hội - một số vấn đề đặt ra cần giải quyết*” của Nguyễn Văn Đính [11] đề cập đến thực trạng và những thách thức về ĐT nguồn nhân lực du lịch và đưa ra một số giải pháp như tăng cường hợp tác liên kết ĐT với nước ngoài để tiếp cận công nghệ và những phương pháp giảng dạy tiên tiến, ... Công trình “*Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch ở Việt Nam hiện nay*” của Vũ Minh Huệ [29] đề cập đến vấn đề về thực trạng nguồn nhân lực ngành du lịch Việt Nam, đặc biệt là tỷ lệ lao động sử dụng được ngoại ngữ mới chiếm khoảng 45% trong tổng số. Tác giả cũng đề cập đến một số dự án về ĐT nhân lực du lịch như dự án VIE/002 “*Phát triển du lịch và khách sạn ở Việt Nam*”

do Luych – xăm - bua tài trợ và dự án “ *Phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam*” do cộng đồng Châu Âu (EU) viện trợ không hoàn lại. Dự án đã xây dựng bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề cho 13 nghề được công nhận trong du lịch và lữ hành.

*-Về QLĐT trong cơ chế thị trường*

Ở ngoài nước, trong lĩnh vực này đã có nhiều công trình nghiên cứu như: “*Managing Training Strategies for Developing Countries*” của John E. Kerrigan and Jeff S. Luke [84], “*Managing TVET to Meet Labour Market Demand*” của R.Noonan [86], những công trình này đều đề cập đến QLĐT trong cơ chế thị trường theo quy luật cung cầu và quản lý hệ thống ĐT theo các phương pháp tiếp cận hiện đại gắn nhà trường với DoN, QLĐT theo “hướng cầu” như ĐT dựa trên nhu cầu của việc làm và nhu cầu của người học trong cộng đồng. Wolf – Dietrich Greinert (1994) với công trình “*The German System of Vocational*” [92] đã giới thiệu các phương pháp nghề truyền thống của Đức và các mô hình QLĐT nghề cần phải được bổ sung và ĐT theo hệ thống kép được tích hợp lý thuyết và thực hành, lấy người học làm trung tâm. Thomas Dessinger và Silke Hellwig (Đức) trong công trình: “*Structures and functions of competency - based education and training (CBET): a comparative perspective*” [89] đã đưa ra quan điểm về cấu trúc và chức năng của CTĐT dựa trên NLTH để xây dựng được cần phải đưa ra kế hoạch xây dựng chương trình, phát triển chương trình và kiểm định chương trình trước khi thực thi. Công trình “*Managing vocational training systems*” của Vladimir Gasskov [91] đã đưa ra một hệ thống khoa học và nghệ thuật về quản lý và tổ chức ĐTN trong cơ sở công lập, đồng thời đưa ra biện pháp phát triển năng lực quản lý của các quản trị viên cao cấp tiến tới mức độ chuyên nghiệp cao. Cuốn sách “*Hotel management and operations*” của Denny G.Rutherford và Michael J.O’Fallon [76] đã giúp người đọc hiểu được những thứ mà rất nhiều nhà quan sát, nhà tư tưởng, nhà nghiên cứu suy nghĩ về một đề tài (trong trường hợp này là bộ phận khách sạn). Còn với cách nhìn của SV cuốn sách giúp người học tiếp cận một cách thông minh với bất kỳ tình huống thực nào mà họ có thể gặp trong “thế giới thực”.

Ở trong nước, trong lĩnh vực này đã có một số công trình như: Công trình “*Giáo dục kỹ thuật nghề nghiệp và phát triển nguồn nhân lực*” của Trần Khánh



Đức [13]. Cuốn chuyên khảo này là tập hợp bài viết của tác giả về cơ sở lý luận, cơ sở thực tiễn, phương pháp luận quản lý và phát triển hệ thống giáo dục nghề nghiệp .... trong đó có bàn luận tới công tác QLĐT nghề và phát triển nguồn nhân lực. Tác giả Nguyễn Minh Đường và Phan Văn Kha xuất bản cuốn “*ĐT nhân lực đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa trong điều kiện kinh tế thị trường, toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế*” [19] giới thiệu cơ sở lý luận và thực trạng về ĐT nhân lực, đồng thời đề xuất các giải pháp về ĐT nhân lực, trong đó có QLĐT nghề đáp ứng yêu cầu CNH - HĐH trong điều kiện kinh tế thị trường, toàn cầu hóa.

Cũng đã có một số luận án nghiên cứu về QLĐT đáp ứng nhu cầu DoN, nhu cầu xã hội như: luận án “*Kết hợp ĐT tại trường và DoN nhằm nâng cao chất lượng ĐTN trong giai đoạn hiện nay*” của Trần Khắc Hoàn [28]. Công trình này mới đề cập đến tổ chức quá trình ĐT kết hợp giữa trường và DoN mà chưa đề cập đến phương thức ĐT theo mô - đun hướng tới việc làm và chuẩn công nghiệp. Luận án của Nguyễn Văn Hùng (2010) [30] “*Cơ sở khoa học và giải pháp QLĐT theo hướng đảm bảo chất lượng tại các trường Đại học Sư Phạm Kỹ Thuật*”; Luận án của Nguyễn Thị Hằng (2013), [25] “*Quản lý đào tạo nghề ở các trường dạy nghề theo hướng đáp ứng nhu cầu xã hội*”, luận án của Hoàng Thị Thu Hà (2012) “*Chính sách ĐT nhân lực trình độ Cao đẳng đáp ứng nhu cầu xã hội trong cơ chế thị trường*”[23], ... Những luận án này đã trình bày cơ sở lý luận và thực trạng của QLĐT nhân lực nói chung và QLĐT nghề nói riêng, phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến công tác dạy nghề và đưa ra một số giải pháp góp phần đổi mới công tác QLĐT với mục đích để sản phẩm của ĐT đáp ứng nhu cầu của DoN. Luận án “*Phát triển ĐT nghề đáp ứng nhu cầu xã hội*” của Phan Minh Hiền [27], luận án đề cập đến QLĐT nghề đáp ứng nhu cầu xã hội ở tầm vĩ mô cấp quốc gia; Luận án “*QLĐT nhân lực kỹ thuật đáp ứng nhu cầu phát triển các khu công nghiệp vùng kinh tế trọng điểm miền Trung*” của Đào Thị Thanh Thủy [57], luận án đề xuất các giải pháp như : Thành lập Hội đồng điều phối ĐT nhân lực kỹ thuật cấp vùng và Thiết lập mối liên kết giữa các cơ sở dạy nghề trong cùng địa bàn, địa phương .

Tóm lại, QLĐT ở các trường dạy nghề theo hướng đáp ứng nhu cầu DoN

cũng đã có nhiều công trình được các nhà khoa học trên thế giới triển khai một cách hiệu quả trong thực tiễn ĐT, song các công trình nghiên cứu ở Việt Nam thì lại chưa nhiều và chưa có hệ thống. Hơn nữa, hầu hết các công trình nghiên cứu mới chỉ đề cập đến một số vấn đề QLĐT mà chưa nghiên cứu một cách toàn diện và chưa hình thành được lý luận về QLĐT nghề một cách có hệ thống trên từng mặt và ở các bình diện khác nhau, từ phạm vi vĩ mô của cả nước cho đến của cả vùng. Trong đó, cũng chưa có công trình nào đề cập đến QLĐT ở các trường dạy nghề đáp ứng nhu cầu DoN một cách hệ thống trong bối cảnh kinh tế thị trường và hội nhập quốc tế của ngành du lịch Việt Nam. Trong quá trình thực hiện luận án, tác giả đã nghiên cứu, kế thừa, đối chiếu nhiều luận điểm, số liệu từ các công trình nghiên cứu trên.

## **1.2. Khái niệm**

### **1.2.1. Đào tạo**

Theo từ điển bách khoa Việt Nam: “ĐT là quá trình tác động đến một con người nhằm làm cho người đó lĩnh hội và nắm vững tri thức, kỹ năng, kỹ xảo một cách có hệ thống nhằm chuẩn bị cho người đó thích nghi với cuộc sống và khả năng nhận một sự phân công lao động nhất định, góp phần của mình vào việc phát triển xã hội, duy trì và phát triển văn minh loài người” [69]. ĐT là sự phát triển có hệ thống những kiến thức, kỹ năng mà mỗi cá nhân cần có để thực hiện đúng một nghề hoặc một nhiệm vụ cụ thể. Sự cần thiết đó có thể do nhu cầu cá nhân của người được ĐT hoặc do nhu cầu phát triển nhân lực của tổ chức.

ĐT còn hiểu là một quá trình hoạt động có mục đích, có tổ chức, nhằm hình thành và phát triển hệ thống các tri thức, kỹ năng, kỹ xảo, thái độ,... để hoàn thiện nhân cách của mỗi cá nhân, tạo điều kiện cho họ có thể vào đời hành nghề một cách có năng suất và hiệu quả, quá trình này chủ yếu hình thành trong các CSĐT như nhà trường trung tâm, viện hoặc ở các DoN theo những mục tiêu, nội dung, chương trình hoàn chỉnh và hệ thống cho mỗi khóa học với thời gian quy định và những trình độ khác nhau. Cuối khóa học thường được cấp bằng hay chứng chỉ.

Theo Nguyễn Minh Đường, “ĐT là một quá trình hoạt động có mục đích, có tổ chức, nhằm hình thành và phát triển có hệ thống các kiến thức, kỹ năng, và thái

độ để hoàn thiện nhân cách cho mỗi cá nhân, tạo tiền đề cho người học có thể vào đời hành nghề một cách có năng suất và hiệu quả” [18].

- Luận án sử dụng khái niệm: Đào tạo là một quá trình hoạt động có mục đích, có tổ chức, từ việc chuẩn bị đầu vào, tổ chức và thực hiện quá trình dạy học cho đến việc đánh giá, cấp văn bằng, chứng chỉ, nhằm hình thành cho người học những năng lực cần thiết để họ có cơ hội tìm việc làm đồng thời để đáp ứng nhu cầu nhân lực cho xã hội. Như vậy, ĐT là quá trình làm biến đổi nhận thức, hành vi của con người thông qua việc học tập một cách có hệ thống, có mục đích nhằm lĩnh hội kinh nghiệm, nghiệp vụ chuyên môn, nâng cao năng lực cá nhân và đáp ứng nhu cầu thực tế của tổ chức xã hội. ĐT có nhiều dạng: ĐT cấp tốc, ĐT chuyên sâu, ĐT cơ bản, ĐT ngắn hạn, ĐT từ xa, ĐT lại,...

### ***1.2.2. Quản lý đào tạo***

QLĐT là hệ thống các tác động có mục đích của chủ thể quản lý quá trình ĐT nhằm hoàn thành các mục tiêu ĐT đã đặt ra. Về bản chất, ĐT là quá trình tác động tới đối tượng cụ thể thông qua cách thức, phương pháp nhất định, biến đổi đối tượng được ĐT trở thành người có năng lực, có khả năng làm việc theo những tiêu chuẩn đã đề ra. Mỗi quá trình ĐT được hợp thành bởi các yếu tố: Đối tượng ĐT; Mục đích ĐT; Nội dung ĐT; Phương pháp ĐT; Hình thức ĐT; CSVC và PTDH phục vụ quá trình ĐT. Do vậy, QLĐT là quản lý các thành tố liên quan đến quá trình ĐT.

Mục tiêu của hoạt động dạy nghề là ĐT phát triển nguồn nhân lực. Do đó, QLĐT trong hoạt động dạy nghề là quản lý mọi hoạt động liên quan tới ĐT. Đối tượng của QLĐT là quá trình ĐT, mà quá trình ĐT là một hệ thống bao gồm nhiều yếu tố cùng vận động trong các mối quan hệ qua lại mật thiết với nhau. Theo tác giả Nguyễn Đức Trí [64]: Đối tượng của QLĐT trong nhà trường là sự hoạt động của GV và SV và các tổ chức sư phạm trong nhà trường trong việc thực hiện các kế hoạch và CTĐT nhằm đạt được mục tiêu ĐT. Mục tiêu của QLĐT là đảm bảo thực hiện đầy đủ các mục tiêu, kế hoạch, nội dung CTĐT theo đúng tiến độ thời gian quy định, đảm bảo quá trình ĐT chất lượng cao.

### ***1.2.3. Nhân lực, nhân lực của các doanh nghiệp du lịch***

*Nhân lực:* Có nhiều khái niệm rộng hẹp khác nhau về nhân lực, Đặng Quốc

Bảo - Nguyễn Đắc Hưng [4] cho rằng nhân lực chỉ người lao động kỹ thuật đượcĐT trong nguồn nhân lực ở một trình độ nào đó để có năng lực tham gia vào lao động xã hội. Năng lực của người lao động kỹ thuật được cấu thành bởi các yếu tố: kiến thức, kỹ thuật, thói quen làm việc. Cách hiểu này cho phép xác định cơ cấu nhân lực của cộng đồng và của quốc gia một cách cụ thể và thuận lợi cho việc xác định các mục tiêu ĐT nhân lực.

Theo Nguyễn Minh Đường [16], nhân lực có thể hiểu với hai khái niệm khác nhau: trong phạm vi vĩ mô, nhân lực đồng nghĩa với lực lượng lao động, là tổng số những người đang tham gia lao động trong cả nước, trong từng vùng, từng ngành hoặc địa phương. Trong phạm vi một tổ chức, một nhà trường, nhân lực được hiểu với nghĩa hẹp là nhân sự của tổ chức.

*Nhân lực của các DoN du lịch:* Lực lượng lao động làm việc trực tiếp trong DoN du lịch được chia thành 5 nhóm cơ bản với vai trò và đặc trưng khác nhau:

+ *Nhóm lao động chức năng quản lý chung:* Nhóm này gồm những người đứng đầu các DoN du lịch là tổng giám đốc, giám đốc, phó giám đốc hoặc các chức danh tương đương. Nhóm này cần có trình độ đại học chuyên ngành du lịch và cần được bồi dưỡng về nghiệp vụ quản lý.

+ *Nhóm lao động chức năng quản lý theo các nghiệp vụ kinh tế:* Nhóm này bao gồm lao động thuộc phòng kế hoạch đầu tư và phát triển; lao động thuộc phòng tài chính - kế toán, phòng tổng hợp; ... Nhiệm vụ chính của lao động thuộc các bộ phận này là tổ chức hạch toán kinh doanh, tổ chức bộ máy quản lý DoN, tổ chức lao động, tổ chức các hoạt động kinh doanh, hoạch định quy mô và tốc độ phát triển DoN và nhóm này cần có trình độ đại học các chuyên ngành khác nhau.

+ *Nhóm lao động chức năng đảm bảo điều kiện kinh doanh của DoN du lịch:* Lao động thuộc nhóm này gồm nhân viên thường trực bảo vệ, nhân viên làm vệ sinh môi trường, nhân viên phụ trách công tác sửa chữa điện nước,... trong các công ty, khách sạn hoặc các DoN kinh doanh du lịch. Lao động thuộc nhóm này chiếm tỉ lệ nhỏ và được ĐT với trình độ sơ cấp, trung cấp hoặc chưa qua ĐT.

+ *Nhóm lao động trực tiếp cung cấp dịch vụ cho khách:* Đây là những lao động trực tiếp tham gia vào quá trình kinh doanh du lịch, trực tiếp cung cấp dịch

vụ và phục vụ cho du khách. Trong khách sạn có lao động thuộc nghề lễ tân, nghề buồng, nghề chế biến món ăn, nghề bàn và pha chế đồ uống. Trong kinh doanh lữ hành có lao động làm công tác điều hành chương trình du lịch, marketing du lịch và đặc biệt có lao động thuộc nghề hướng dẫn du lịch... Nhóm lao động này rất đông đảo, thuộc nhiều ngành nghề và đòi hỏi phải tinh thông nghề nghiệp và họ cần được ĐT về nghiệp vụ chuyên môn, đại bộ phận là trình độ cao đẳng.

+ *Nhóm lao động đơn giản*: Trong ngành du lịch có nhiều công việc với yêu cầu lao động giản đơn, không đòi hỏi phải ĐT hoặc chỉ cần ĐT ngắn hạn ở trình độ sơ cấp hoặc chỉ cần có văn hóa phổ thông

Tóm lại, nhân lực của các DoN du lịch rất đa dạng, nhưng đại bộ phận là nhân lực thuộc nhóm lao động trực tiếp cung cấp dịch vụ cho khách, nhóm này cần có trình độ nghiệp vụ cao và thường được ĐT với trình độ cao đẳng.

#### **1.2.4. Nhu cầu nhân lực**

NCNL là sự đòi hỏi (demand) về lực lượng lao động mà quốc gia, ngành, địa phương hoặc một tổ chức cần phải có để tồn tại và phát triển.

NCNL bao gồm nhu cầu về chất lượng, số lượng, cơ cấu ngành nghề và trình độ của nhân lực phù hợp với yêu cầu của từng quốc gia, ngành, địa phương hoặc của một tổ chức trong từng giai đoạn phát triển. Con người là yếu tố quyết định, nếu một quốc gia, một ngành, địa phương hoặc tổ chức không có được đội ngũ nhân lực cần thiết thì không thể phát triển được. Bởi vậy, ĐT nhân lực để đáp ứng NCNL quốc gia, của từng ngành, từng địa phương là một yêu cầu thiết yếu ở nước ta trong tiến trình CNH-HĐH đất nước và hội nhập quốc tế.

#### **1.2.5. Chuẩn nghề nghiệp và chuẩn đầu ra**

Để ĐT đáp ứng NCNL cho các DoN một trong những vấn đề đặt ra là phải đảm bảo chất lượng “đầu ra”. Như vậy, ĐT đáp ứng nhu cầu DoN chính là đáp ứng chuẩn đầu ra và được xây dựng theo chuẩn nghề nghiệp.

- *Chuẩn nghề nghiệp*: Theo Nguyễn Đức Trí [64], hiện nay cả trong Tiếng Việt và tiếng Anh có ba thuật ngữ hay cụm từ được sử dụng đồng nghĩa đó là: Chuẩn nghề nghiệp (occupational standard), Chuẩn kỹ năng nghề (occupational skill standard) và Chuẩn năng lực nghề nghiệp (competency standard).

Theo tác giả, chuẩn nghề nghiệp chính là chuẩn NLTH (competency standard) là một tập hợp các quy định về các công việc cần làm và mức độ cần đạt được trong việc thực hiện các công việc đó tại vị trí lao động ứng với các trình độ của nghề. Việc xác định chuẩn nghề nghiệp trong mỗi nhiệm vụ, công việc lao động nghề nghiệp phải được cụ thể hoá qua các chuẩn và các điều kiện thực hiện, và phải xuất phát từ yêu cầu của sản xuất nên còn được gọi là chuẩn công nghiệp. Để xác định được các chuẩn nghề nghiệp cần thiết đối với người lao động, người ta phải tiến hành Phân tích nghề (Occupational Analysis). Việc Phân tích nghề thực chất là nhằm xác định được mô hình hoạt động của người lao động, bao hàm trong đó những Nhiệm vụ (Duties) và những Công việc (Tasks) mà người lao động phải thực hiện trong quá trình làm việc. Kết quả của Phân tích nghề được thể hiện trong sơ đồ phân tích nghề. Sau đó, tiến hành Phân tích công việc (Tasks Analysis) của nghề để xác định: Chuẩn thực hiện; Điều kiện thực hiện; Kiến thức, kỹ năng, thái độ cần có... để thực hiện công việc. Trên cơ sở đó người ta xây dựng CTĐT tương ứng với trình độ yêu cầu.

- *Chuẩn đầu ra*: Theo phương pháp tiếp cận năng lực trong ĐT, chuẩn đầu ra của CTĐT được hiểu là trình độ năng lực mà người học cần đạt được sau khi kết thúc khóa ĐT, đó là những kiến thức, kỹ năng (kỹ năng cứng và kỹ năng mềm) và thái độ cần thiết để có thể hoàn thành được tất cả công việc của nghề theo yêu cầu của sản xuất / dịch vụ. Có thể hiểu chuẩn đầu ra là bản cam kết của nhà trường đối với xã hội về sản phẩm ĐT. Bởi vậy, để ĐT đáp ứng nhu cầu DoN, mục tiêu ĐT hay chuẩn đầu ra phải được xây dựng theo chuẩn nghề nghiệp, *lấy chuẩn nghề nghiệp làm căn cứ để xây dựng chuẩn đầu ra* chứ không phải các nhà giáo dục tự xác định chuẩn đầu ra của các CTĐT như hiện nay. Song, chuẩn đầu ra của CTĐT cũng không thể hoàn toàn trùng khớp với chuẩn nghề nghiệp bởi các lý do sau:

+ Chuẩn đầu ra của CTĐT được dùng để đánh giá năng lực của SV mới tốt nghiệp khóa ĐT, còn chuẩn nghề nghiệp dùng để đánh giá năng lực của người lao động đã hành nghề có kinh nghiệm. Bởi vậy, một số năng lực chủ yếu của SV mới tốt nghiệp cần đạt chuẩn nghề nghiệp để có thể lao động có chất lượng, nhưng một số năng lực để hoàn thành những công việc phức tạp của nghề thì có thể đạt chuẩn

thấp hơn chuẩn nghề nghiệp ít nhiều. Sau một thời gian lao động nghề nghiệp họ sẽ đạt chuẩn nghề nghiệp.

+ Với mục tiêu ĐT toàn diện, nhà trường không chỉ ĐT ra người lao động mà còn phải ĐT ra người công dân tốt cho đất nước. Bởi vậy, mục tiêu và nội dung ĐT ngoài năng lực nghề nghiệp, còn có thêm những nội dung ĐT khác hoặc ít liên quan đến nghề nghiệp như triết học, chính trị, quân sự,...

### **1.2.6. Đào tạo nhân lực đáp ứng nhu cầu của doanh nghiệp**

- *Doanh nghiệp* : Mỗi CSĐT có một phạm vi hoạt động riêng và có những khách hàng chủ yếu của trường là những DoN sử dụng sản phẩm ĐT của nhà trường, đó là các DoN / cơ quan sử dụng trực tiếp sản phẩm / SV tốt nghiệp của trường. Đây là khách hàng đồng thời là bạn đồng hành có ý nghĩa chiến lược của các CSĐT. ĐT nhân lực kỹ thuật sẽ là động lực để DoN phát triển, ngược lại, DoN phát triển sẽ tạo cơ hội và điều kiện cho nhà trường phát triển.

- *Nhu cầu doanh nghiệp*: Mỗi DoN với đặc thù và lĩnh vực kinh doanh, của quy mô sản xuất và trình độ công nghệ được áp dụng, có những yêu cầu riêng. Tùy thuộc vào lĩnh vực, quy mô và mức độ hiện đại của từng lĩnh vực kinh doanh, mà mỗi DoN cần một “đội ngũ nhân lực có chất lượng phù hợp với yêu cầu của sản xuất / dịch vụ, đủ về số lượng, đồng bộ về cơ cấu ngành nghề và trình độ để phát triển DoN của mình đồng thời để thay thế lực lượng về hưu, mất sức.

Vậy nhu cầu DoN về chất lượng, số lượng cũng như cơ cấu ngành nghề và trình độ sẽ như thế nào?

+ *Về chất lượng*: Người học cần được ĐT có chất lượng để có được những nhân viên lành nghề đáp ứng được yêu cầu về năng lực đạt chuẩn công nghiệp để có thể thực hiện các công việc của nghề một cách có năng suất và đạt chất lượng. Chuẩn công nghiệp luôn thay đổi cùng với sự phát triển của sản xuất trong cơ chế của thị trường cạnh tranh, do vậy, chất lượng ĐT của các CSĐT phải không ngừng được nâng cao. Như vậy, DoN luôn có nhu cầu ĐT với chất lượng cao để đáp ứng nhu cầu phát triển nhân lực để phát triển ngành.

+ *Về số lượng, cơ cấu ngành nghề và trình độ*:

Mỗi DoN, tùy thuộc vào lĩnh vực ngành nghề và quy mô cũng như trình độ công nghệ của mình, cần có một đội ngũ nhân lực với số lượng cần thiết, với cơ

cấu ngành nghề và trình độ đồng bộ để đảm bảo hoạt động trong từng giai đoạn phát triển.

Nhu cầu này thường xuyên biến động với sự phát triển và thay đổi của DoN dưới tác động của khoa học công nghệ. Bởi vậy, cơ cấu tuyển sinh và quy mô ĐT của các CSĐT cần thường xuyên thay đổi hàng năm để đáp ứng được yêu cầu của các DoN.

Tóm lại, nhu cầu DoN về ĐT là nhu cầu hàng năm của DoN về chất lượng, số lượng, cơ cấu ngành nghề và trình độ ĐT.

- *Đào tạo thế nào để đáp ứng nhu cầu DoN:* Để ĐT đáp ứng được nhu cầu của DoN, việc đầu tiên là các CSĐT phải có những biện pháp thích hợp để *xác định được nhu cầu nhân lực của các DoN* về chất lượng, số lượng cũng như cơ cấu ngành nghề và trình độ. Đây được coi là xuất phát điểm của ĐT trong cơ chế thị trường. Sau khi đã xác định được nhu cầu của các DoN, hệ thống ĐT nói chung và CSĐT nói riêng cần xác định rõ các vấn đề sau đây: ĐT cái gì ? ĐT bao nhiêu? ĐT như thế nào và QLĐT như thế nào để đáp ứng nhu cầu DoN.

+*Đào tạo cái gì:* Nhà trường không thể ĐT “cái mình có” như hiện nay hầu hết các trường đang làm mà cần xác định được nội dung ĐT phải như thế nào để đáp ứng được nhu cầu của từng loại DoN. Việc phát triển nhân lực cho ngành du lịch cần căn cứ vào chuẩn đầu ra theo nhu cầu của ngành, trên cơ sở đó, cải tiến mục tiêu và nội dung CTĐT cho phù hợp với yêu cầu của ngành và cần có sự gắn kết chặt chẽ giữa nhà trường - DoN, bám sát cung - cầu lao động. Để hạn chế tình trạng phải dạy lại, ĐT lại, cần tăng cường cơ hội trải nghiệm thực tế cho SV ngay khi các em còn ngồi trên ghế nhà trường. Ngoài kiến thức chuyên môn, nhà trường còn trọng trách tăng cường bồi dưỡng kỹ năng mềm - những kỹ năng vô cùng cần thiết cho nhân lực ngành du lịch. Trình độ ngoại ngữ cũng là một trong những yêu cầu bức thiết khi mà hiện nay trình độ ngoại ngữ còn vô cùng hạn chế.

+ *Đào tạo bao nhiêu:* Các CSĐT cần căn cứ vào NCNL của các DoN là đối tác về chất lượng, số lượng, cơ cấu ngành nghề và trình độ để tuyển sinh hàng năm cho phù hợp. Tóm lại phải đổi mới việc tuyển sinh theo quy luật cung- cầu chứ không theo khả năng của trường như hiện nay.



+ *Đào tạo như thế nào:* Câu hỏi này đề cập đến việc tổ chức quá trình ĐT và phương pháp dạy học. Phải tạo mọi cơ hội cho người học có thể tiếp cận được với môi trường thực tế của DoN, dạy học gắn lý thuyết với thực hành và cải tiến phương pháp dạy học, ứng dụng các công nghệ dạy học hiện đại, đặc biệt là CNTT trong dạy học để phát huy tính tích cực và chủ động của người học.

Với cả 3 câu hỏi trên muốn tìm được câu trả lời chuẩn xác phải xác định được nhu cầu về ĐT nhân lực của DoN và đó chính là cái mốc để nhà trường điều chỉnh CTĐT, đổi mới tuyển sinh các khóa ĐT, tổ chức quá trình dạy học, cũng như cải tiến phương pháp dạy học để ĐT đáp ứng nhu cầu các DoN.

+ *Quản lý ĐT như thế nào:* Để ĐT đáp ứng được nhu cầu DoN như đã nêu ở trên, một vấn đề quan trọng và cốt lõi nhất là phải đổi mới QLĐT. Cần triệt để phân cấp quản lý, giao nhiều quyền chủ động và trách nhiệm xã hội cho các CSĐT để họ có thể năng động trong việc ĐT đáp ứng nhu cầu DoN luôn biến động ở từng vùng, từng địa phương. Bên cạnh đó, cần có những cơ chế phù hợp để có thể triển khai ĐT đáp ứng nhu cầu DoN.

Để ĐT có chất lượng đáp ứng nhu cầu DoN, các CSĐT phải cải tiến mục tiêu và nội dung CTĐT. Chuẩn đầu ra (mục tiêu ĐT) của CTĐT phải phù hợp với chuẩn công nghiệp mà các DoN đang sử dụng. Nội dung CTĐT phải dạy cái mà DoN cần và GV, CSVC, PTDH, ... phải đảm được yêu cầu về ĐT.

Để ĐT đáp ứng nhu cầu DoN về số lượng, cơ cấu ngành nghề và trình độ, các CSĐT hàng năm phải khảo sát nhu cầu nhân lực của các DoN đối tác để tuyển sinh cho phù hợp với quy luật cung-cầu.

### **1.3. Đào tạo nhân lực ngành du lịch đáp ứng nhu cầu doanh nghiệp trong cơ chế thị trường**

#### ***1.3.1. Đặc điểm của nhân lực trong ngành du lịch***

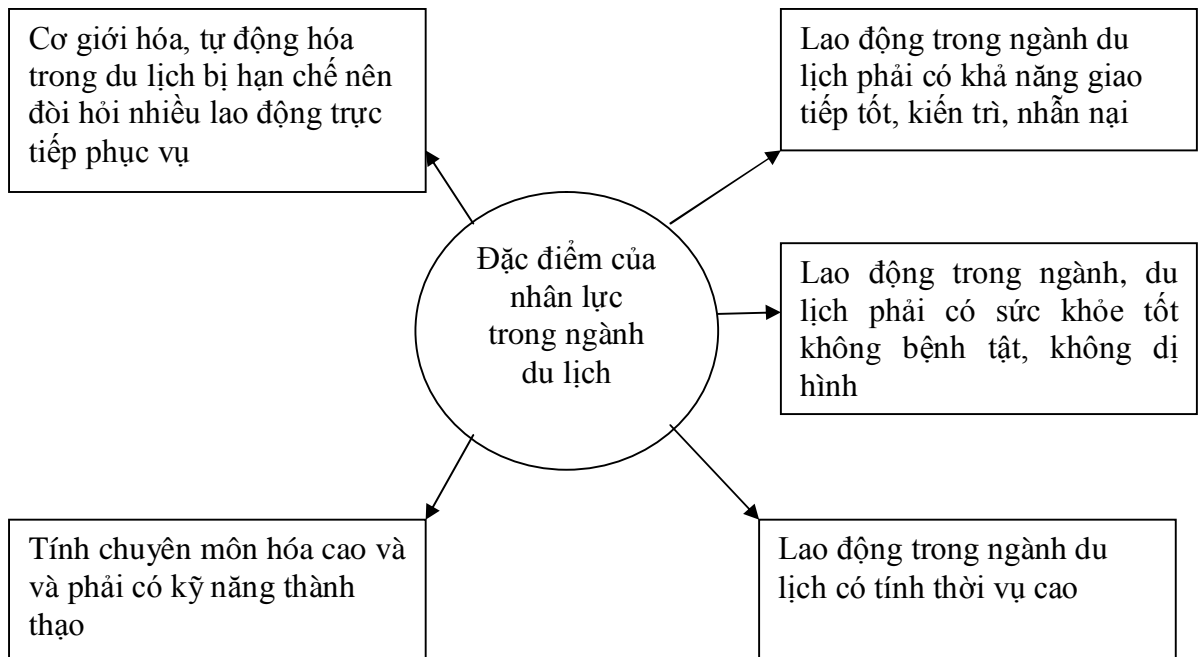
Hoạt động kinh doanh trong ngành du lịch thu hút được một số lớn lực lượng lao động cho xã hội. Để phát triển ngành du lịch, các nước thường phải xây dựng chiến lược phát triển nhân lực và điều này cần thiết phải phân tích và làm rõ được đặc điểm của nhân lực trong lĩnh vực du lịch. Trong lĩnh vực dịch vụ, nhân lực có đặc điểm sau:

*Thứ nhất:* Xuất phát từ đặc điểm là việc cơ giới hóa, tự động hóa trong

ngành dịch vụ bị hạn chế và đòi hỏi nhiều lao động chân tay vào quá trình phục vụ, nên hầu hết các nước trên thế giới đều chú trọng phát triển dịch vụ để giải quyết công ăn việc làm cho xã hội.

*Thứ hai:* Lao động trong ngành du lịch đòi hỏi phải có khả năng giao tiếp tốt, kiên trì, nhẫn nại và ngoại ngữ chính là cầu nối, là phương tiện truyền tải những gì cần thiết tối thiểu với khách du lịch nước ngoài. Do vậy, người làm du lịch phải thông thạo chí ít là tiếng Anh - ngôn ngữ thông dụng trên thế giới hiện nay. Mặt khác do tính chất của “sản phẩm” là dịch vụ và trừu tượng nên đòi hỏi tính kiên trì nhẫn nại của người phục vụ và thuyết phục khách hàng tiêu thụ các dịch vụ và hàng hóa của mình.

*Thứ ba:* Lao động trong ngành du lịch đòi hỏi phải có sức khỏe tốt, không có bệnh, không có dị hình dị tật. Lao động trong ngành không những nặng nhọc mà còn độc hại và bị sức ép về tâm lí rất lớn bởi họ là những người trực tiếp phục vụ khách, hằng ngày, hằng giờ, phải đối diện với khách nên đòi hỏi họ phải không có bệnh truyền nhiễm, không có dị hình, dị tật, ngoại hình cân đối để tạo ra những ấn tượng đầu tiên khi tiếp xúc với khách hàng.



### Sơ đồ 1.1: Đặc điểm của nhân lực trong ngành du lịch

*Thứ tư:* Lao động trong ngành du lịch có tính thời vụ cao, có sự biến động mạnh về số lượng theo thời gian trong năm: do ảnh hưởng của tính thời vụ, các

hoạt động thường diễn ra sôi động trong một thời gian nhất định của năm. Vào thời điểm này, các DoN du lịch thường phải tuyển dụng thêm lao động thời vụ để đáp ứng nhu cầu kinh doanh của mình. Tính thời vụ của ngành còn phụ thuộc vào các sự kiện của nhà nước, các cơ quan, các DoN...thông qua các sự kiện lớn.

*Thứ năm:* Tính chuyên môn hóa cao và phải có kỹ năng thành thạo bởi du lịch có rất nhiều chuyên môn, nhân lực phục vụ trong ngành thường được phân công lao động theo chuyên môn sâu và không được phép tạo ra hàng thứ phẩm. Muốn thực hiện được điều đó phải tổ chức lao động hết sức khoa học, đặc biệt phải được ĐT chuyên sâu theo chuyên môn và sử dụng đúng người, đúng việc.

### ***1.3.2. Đào tạo nhân lực ngành du lịch trong cơ chế thị trường***

Trong kinh tế thị trường, lực lượng lao động là một thành tố đặc biệt quan trọng tham gia vào TTLĐ. Để thích ứng, các trường phải tuân theo các quy luật cơ bản là quy luật cung - cầu, quy luật giá trị và quy luật cạnh tranh.

#### ***1.3.2.1. Đào tạo nhân lực ngành du lịch với quy luật cung - cầu***

Nhà trường và DoN là 2 thành tố của thị trường lao động, nhà trường là bên cung lao động đã qua ĐT và DoN là bên cầu. Nhu cầu của DoN về nhân lực qua ĐT bao gồm chất lượng ĐT, số lượng, cơ cấu ngành nghề và trình độ ĐT. Với quy luật cung - cầu, các CSĐT phải thỏa mãn các nhu cầu nêu trên về nhân lực của các DoN là đối tác của mình. Nếu cung ứng nhân lực không gắn với nhu cầu của DoN thì một mặt sẽ gây nên hiện tượng vừa thiếu, vừa thừa lao động kỹ thuật như hiện nay, một mặt làm tăng thêm đội ngũ lao động kỹ thuật thất nghiệp, gây lãng phí cho xã hội, cho người học, mặt khác làm cho ĐT của nhà trường kém hiệu quả.

- Về chất lượng ĐT: Với sự đa dạng của DoN du lịch, đòi hỏi nhà trường phải ĐT lao động kỹ thuật với nhiều cấp độ khác nhau: chất lượng cao đạt chuẩn quốc tế đối với một số DoN du lịch xuyên quốc gia, chất lượng cấp quốc gia với các DoN du lịch nội địa, chất lượng cấp địa phương cho nhu cầu của các DoN du lịch tư nhân quy mô nhỏ ở địa phương. Nói một cách khác, các CSĐT cần có những CTĐT dài hạn hoặc ngắn hạn với mục tiêu đầu ra đa dạng để đáp ứng nhu cầu các DoN khác nhau là đối tác của mình.

- Về số lượng và cơ cấu nhân lực: Với các loại hình kinh doanh khác nhau

của các loại DoN du lịch cũng như với sự phát triển của sản xuất, kinh doanh và sự phát triển của KH-CN, phát triển kinh tế-xã hội của đất nước cũng như của từng vùng, nhu cầu nhân lực của các DoN về số lượng và cơ cấu ngành nghề luôn biến động. Bởi vậy, các CSĐT cần có mối quan hệ chặt chẽ với DoN trong việc quy hoạch ĐT và tuyển sinh hàng năm cho phù hợp với nhu cầu phát triển nhân lực của các DoN theo quy luật cung-cầu. Chỉ có như vậy ĐT mới thực sự gắn được với sử dụng, với nhu cầu của các DoN để nâng cao chất lượng và hiệu quả ĐT.

#### *1.3.2.2. Đào tạo nhân lực ngành du lịch với quy luật cạnh tranh*

Trong cơ chế thị trường, ngoài quy luật cung - cầu, cạnh tranh là một quy luật tất yếu. Cạnh tranh lành mạnh là một động lực cho sự phát triển, tuy nhiên, để có năng lực cạnh tranh, phải ĐT có chất lượng. Do vậy, chất lượng ĐT đã trở thành sự sống còn của các CSĐT trong cơ chế thị trường.

Chất lượng ĐT thường được hiểu với nhiều khái niệm khác nhau và đánh giá chất lượng ĐT là một vấn đề phức tạp, khó khăn. Tuy nhiên, theo quy luật cung - cầu trong cơ chế thị trường, “Chất lượng được hiểu với khái niệm là đáp ứng được yêu cầu của các DoN là khách hàng của mình”.

Trong cơ chế thị trường, những người lao động được ĐT với chất lượng thấp sẽ ít có cơ hội tìm được việc làm và những CSĐT kém chất lượng cũng sẽ mất uy tín với khách hàng và dần dần bị xã hội đào thải. Do vậy, hệ thống ĐT các CSĐT phải tuân thủ quy luật cạnh tranh để tồn tại và phát triển. Cạnh tranh không chỉ với các đối thủ trong nước mà còn phải cạnh tranh cả với đối thủ nước ngoài trong tiến trình hội nhập quốc tế, đặc biệt đối với du lịch hiện nay đã trở thành một hoạt động xuyên quốc gia, sự cạnh tranh càng trở nên ác liệt. Do vậy các CSĐT phải không ngừng nâng cao chất lượng để có đủ năng lực cạnh tranh và phát triển. Cạnh tranh lành mạnh là động lực cho sự phát triển và việc thực hiện quy luật cạnh tranh làm cho các CSĐT trở nên năng động, chủ động hơn trong tiến trình hội nhập quốc tế.

#### *1.3.2.3. Đào tạo nhân lực ngành du lịch với quy luật giá trị*

Trong cơ chế thị trường, ngoài quy luật cung-cầu và quy luật cạnh tranh, quy luật giá trị giữ một vị trí quan trọng. Muốn có những sản phẩm chất lượng cao cần chi phí cao và phải đầu tư cao. Mặt khác, những sản phẩm ĐT với chất lượng cao

phải được đánh giá cao hơn, phải có giá hơn, không thể đánh giá đồng loạt như nhau. Bởi vậy, ở nhiều nước có nhiều loại bằng tốt nghiệp: bằng xanh, bằng đỏ, bằng cấp quốc gia, bằng của từng trường... Với quy luật giá trị, lao động kỹ thuật cũng như các CSĐT nhân lực có chất lượng khác nhau phải được đối xử khác nhau, không thể cào bằng trong chính sách ĐT cũng như chính sách sử dụng lao động kỹ thuật. Chỉ có như vậy mới kích thích được sự phấn đấu vươn lên của người học cũng như của các CSĐT để đạt chất lượng cao. Với quy luật giá trị, để ĐT với chất lượng cao, nhà trường cần có đầu tư cao, mặt khác, chất lượng dịch vụ giảng dạy phải tương xứng với giá mà người học và nhà nước phải chi trả, chất lượng giảng dạy càng cao thì giá dịch vụ càng cao. Tuy nhiên, thị trường giảng dạy là một thị trường không hoàn hảo, do vậy, các quy luật giá trị, quy luật cạnh tranh được vận dụng một cách linh hoạt và không triệt để.

Tóm lại, trong cơ chế thị trường, các quy luật cơ bản của nó là quy luật giá trị, quy luật cung - cầu và quy luật cạnh tranh có tác động mạnh mẽ đến hệ thống ĐT và các CSĐT phải tuân thủ các quy luật này để tồn tại và phát triển.

#### **1.4. Quản lý đào tạo nhân lực đáp ứng nhu cầu doanh nghiệp ngành du lịch theo mô hình CIPO**

##### **1.4.1. Mô hình quản lý đào tạo**

Trong quản lý GD&ĐT, một số mô hình QLĐT ở các trường đang hướng tới quản lý chất lượng như: Kiểm soát chất lượng, Kiểm soát quá trình, Quản lý chất lượng theo quá trình và mô hình CIPO.

- **Kiểm soát chất lượng** là hoạt động đánh giá sự phù hợp của sản phẩm so với yêu cầu, so sánh mức độ đạt được so với chuẩn thông qua việc cân, đo, thử nghiệm, trắc nghiệm... Vận dụng vào giáo dục, đó là *thi tốt nghiệp, đánh giá cấp văn bằng hoặc chứng chỉ tốt nghiệp* cho những người đạt yêu cầu theo mục tiêu ĐT quy định. Kết quả của kiểm soát chất lượng là không để sản phẩm kém chất lượng được đưa ra thị trường, *nhưng không tạo ra chất lượng*.

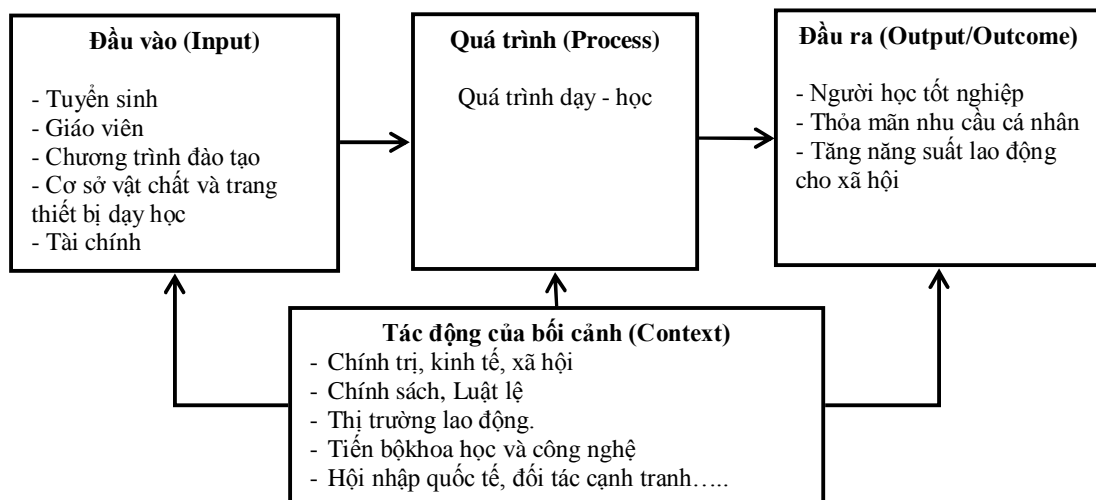
- **Kiểm soát quá trình**: Được hình thành trên quan điểm “*chất lượng là một quá trình*”. Chất lượng không chỉ hình thành ở công đoạn cuối cùng mà được hình thành ở mọi công đoạn của quá trình làm ra sản phẩm. Do vậy, mỗi công đoạn đều phải được

kiểm soát để thực hiện với chất lượng tốt. Vận dụng vào giáo dục, đó là quá trình *kiểm tra, đánh giá thường xuyên* kết quả học tập của SV trong quá trình dạy học.

- **Quản lý chất lượng đào tạo theo quá trình:** Với mô hình này, không chỉ quản lý chất lượng đầu ra là sản phẩm ĐT mà phải quản lý chất lượng của tất cả các yếu tố của toàn bộ quá trình ĐT từ đầu vào (Input); quá trình (Process-P) đến đầu ra (Output/Outcome-O).

- **Mô hình CIPO:** Với quan điểm chất lượng là một quá trình, UNESCO (2000) đã đưa ra mô hình CIPO. Mô hình này cũng như mô hình quản lý chất lượng ĐT theo quá trình, nhưng có bổ sung thêm bối cảnh bên ngoài tác động đến ĐT, do vậy, toàn diện hơn và phù hợp với một xã hội hiện đại đang không ngừng biến đổi, đặc biệt là ở nước ta trong tiến trình chuyển đổi cơ cấu kinh tế để CNH - HĐH đất nước.

Mô hình này được thể hiện như ở sơ đồ 1.2 [90].



**Sơ đồ 1.2. Mô hình CIPO**

Mô hình CIPO có ưu điểm là bao quát được nội dung của các mô hình Kiểm soát chất lượng, Kiểm soát quá trình, Quản lý chất lượng ĐT theo quá trình, ngoài ra còn đề cập đến tác động của bối cảnh. Đây là tác động có ảnh hưởng lớn đến ĐT và QLĐT ở nước ta đặc biệt là đối với ngành du lịch trong nền kinh tế thị trường và hội nhập quốc tế.

Mô hình kiểm soát chất lượng chỉ quản lý chất lượng đầu ra mà không quan tâm đến quản lý chất lượng đầu vào cũng như quản lý quá trình dạy học. Mô hình kiểm soát quá trình chỉ quan tâm đến quản lý quá trình dạy học mà không quan tâm đến quản lý đầu vào của ĐT.

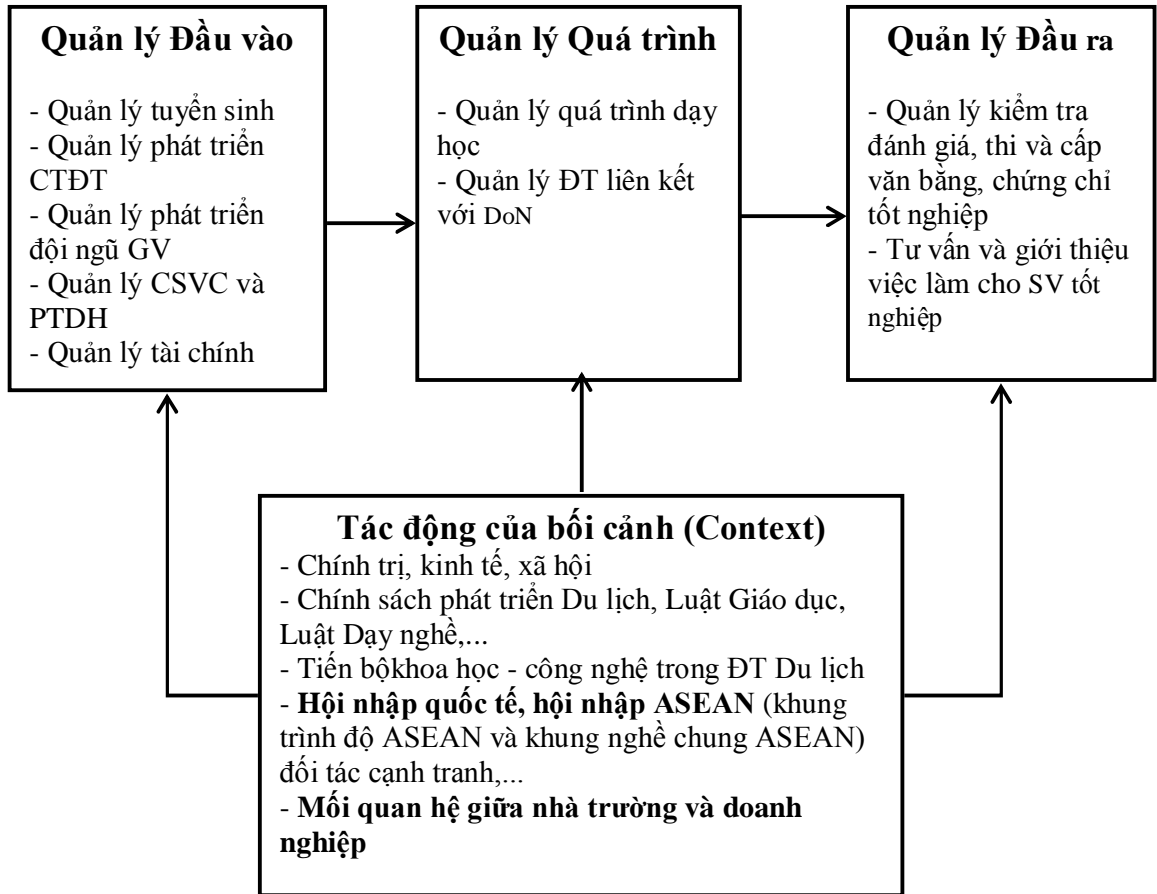
Mô hình quản lý chất lượng ĐT theo quá trình quan tâm đến quản lý chất lượng các yếu tố đầu vào, quá trình dạy học và các yếu tố đầu ra của ĐT, tuy nhiên chưa quan tâm đến tác động của bối cảnh trong khi chúng ta đang sống trong một thời đại đang có nhiều biến đổi về kinh tế-xã hội trong tiến trình CNH-HĐH đất nước và đổi mới căn bản, toàn diện GD&ĐT trong nền kinh tế thị trường và hội nhập quốc tế. Những yếu tố này đang tác động mạnh mẽ đến ĐT nhân lực, đặc biệt là nhân lực ngành Du lịch.

Mô hình QLĐT truyền thống hiện nay chỉ mới dừng lại một ở mô hình QLĐT theo quá trình nhưng chưa được toàn diện. Ví như đang quản lý tuyển sinh theo chỉ tiêu mà chưa quản lý tuyển sinh theo quy luật cung - cầu, chưa quản lý phát triển đội ngũ GV theo chuẩn năng lực, quản lý CTĐT đang theo chương trình khung mà chưa theo nhu cầu DoN,.....

Với những lý do nêu trên, tác giả vận dụng CIPO trong QLĐT nghề để đáp ứng nhu cầu DoN.

#### ***1.4.2. Vận dụng mô hình CIPO trong quản lý đào tạo nghề đáp ứng nhu cầu doanh nghiệp***

Luận án vận dụng mô hình CIPO vào QLĐT nhân lực đáp ứng nhu cầu DoN ngành du lịch, cần phải quản lý các yếu tố đầu vào, quản lý quá trình dạy học đến quản lý các yếu tố đầu ra theo hướng đáp ứng nhu cầu các DoN. Đồng thời cũng cần quan tâm đến tác động của bối cảnh tác động đến ngành du lịch để tận dụng cơ hội cũng như vượt qua thách thức do bối cảnh mang lại (Sơ đồ 1.3).



**Sơ đồ 1.3: Vận dụng mô hình CIPPO trong QLĐT nghề du lịch**

#### 1.4.2.1. Quản lý các yếu tố đầu vào

##### a, Quản lý tuyển sinh đáp ứng nhu cầu doanh nghiệp

Tuyển sinh là bước khởi đầu quan trọng để ĐT đáp ứng nhu cầu nhân lực DoN, đồng thời là yếu tố quan trọng nâng cao chất lượng và hiệu quả ĐT của nhà trường, bởi vậy cần được quản lý chặt chẽ. Để có thể phát huy nội lực và sức mạnh của DoN cùng tham gia tuyển sinh, cần đa dạng hóa nguồn tuyển sinh, đặc biệt quan tâm tới nguồn do các DoN gửi tới, kết hợp vận dụng tốt chính sách phân luồng HS phổ thông.

Quản lý tuyển sinh đáp ứng nhu cầu DoN gồm các nội dung sau đây:

- *Quản lý việc xác định nhu cầu ĐT của các DoN du lịch*

Để quản lý tuyển sinh cho phù hợp với nhu cầu nhân lực của DoN, việc quan trọng đầu tiên là phải xác định nhu cầu nhân lực DoN. Một điều hiển nhiên, trong nền kinh tế thị trường, không thể ĐT đáp ứng nhu cầu DoN khi hàng năm



các CSĐT không có đủ thông tin về nhu cầu ĐT của DoN. Đánh giá và xác định nhu cầu ĐT là một trong những tiên đề quan trọng để tuyển sinh cho phù hợp với quy luật cung - cầu của nền kinh tế thị trường. Dưới góc độ kế hoạch hóa ĐT, xác định nhu cầu nhân lực của DoN nhằm các mục tiêu:

- + Xác định phạm vi các loại ngành, nghề và trình độ cần được ĐT ở hiện tại và những ngành nghề sẽ phát triển trong tương lai gần để đáp ứng nhu cầu DoN.

- + Xác định số lượng nhân lực cần bổ sung cho từng loại ngành nghề và trình độ hàng năm cũng như trong tương lai gần.

- + Xác định chuẩn ĐT đáp ứng chuẩn nghề nghiệp các ngành nghề và trình độ nhân lực để thiết kế mục tiêu và nội dung CTĐT cho phù hợp với nhu cầu DoN.

- + Xác định các hình thức ĐT phù hợp và có hiệu quả.

- *Quản lý công tác tư vấn hướng nghiệp và tuyển sinh chọn nghề cho HS phổ thông*

Tuyển sinh cần đạt được các yêu cầu sau đây:

- + Tuyển được HS có chất lượng, đủ số lượng theo yêu cầu của DoN và khả năng ĐT của trường để triển khai các khóa ĐT theo dự kiến của trường.

- + Số lượng và cơ cấu ngành nghề, trình độ tuyển sinh phải phù hợp với nhu cầu nhân lực của các DoN là đối tác của trường.

Dưới tác động của môi trường xã hội và của phụ huynh HS, để tuyển sinh có chất lượng và đủ số lượng, trường cần tổ chức hướng nghiệp và tư vấn chọn nghề cho HS phổ thông chọn nghề phù hợp để học.

Trên bình diện cá nhân từng HS, hướng nghiệp và tư vấn chọn nghề cho HS là hệ thống những biện pháp dựa trên cơ sở tâm lý học, sinh lý học, giáo dục học, xã hội học và nhiều khoa học khác, giúp cho HS chọn nghề phù hợp với nhu cầu của DoN, với khả năng ĐT của trường, đồng thời thỏa mãn tối đa nguyện vọng, thích hợp với năng lực, sở trường và điều kiện tâm sinh lý cá nhân, cũng như điều kiện của gia đình để họ có thể phát triển tới đỉnh cao trong nghề nghiệp, cống hiến nhiều cho xã hội cũng như tạo lập được cuộc sống tốt đẹp cho bản thân.

Trên bình diện nhà trường, hướng nghiệp và tư vấn chọn nghề cho HS phổ thông nhằm góp phần nâng cao chất lượng tuyển sinh để trường có được những SV

có năng lực phù hợp với ngành nghề ĐT, nâng cao chất lượng ĐT.

Trong hướng nghiệp, một nhiệm vụ quan trọng là các trường phải kết hợp với DoN để tư vấn cho HS lựa chọn nghề phù hợp, trong số những nghề các DoN có nhu cầu mà trường đang ĐT để sau khi học xong khóa ĐT, SV có cơ hội tìm được việc làm và phát huy được năng lực nghề nghiệp của mình. Để làm được việc này, các trường cần bồi dưỡng cho một số GV về công tác tư vấn hướng nghiệp và chọn nghề cho HS và hàng năm cần tổ chức các hoạt động này, đồng thời, liên kết với các DoN trong hoạt động hướng nghiệp và tư vấn chọn nghề cho HS phổ thông.

#### *b, Quản lý việc phát triển chương trình đào tạo đáp ứng nhu cầu doanh nghiệp*

CTĐT là yếu tố có tính quyết định việc ĐT đáp ứng nhu cầu DoN, nhà trường phải ĐT “cái” mà DoN cần, không phải ĐT “cái” nhà trường có mà DoN không cần như hiện nay. Bởi vậy, sau khi đã xác định được nhu cầu ĐT của DoN thì quản lý phát triển CTĐT là việc thiết yếu để ĐT đáp ứng nhu cầu DoN. Điều 6 của Luật Giáo dục năm 2005 quy định: “Chương trình giáo dục thể hiện mục tiêu giáo dục; quy định chuẩn kiến thức, kỹ năng, phạm vi và cấu trúc nội dung giáo dục, phương pháp và hình thức tổ chức hoạt động giáo dục, cách thức đánh giá kết quả giáo dục đối với các môn học ở mỗi lớp, mỗi cấp học hoặc trình độ ĐT” [39].

- *Mục tiêu ĐT*: Để đáp ứng được nhu cầu của DoN và người học có cơ hội tìm việc làm sau khi tốt nghiệp, mục tiêu của các CTĐT phải xuất phát từ chuẩn nghề nghiệp mà các DoN ngành du lịch đang sử dụng, chứ không phải do các nhà giáo dục tự đặt ra như hiện nay. Đối với ngành du lịch nước ta trong tiến trình hội nhập quốc tế, đã có một số DoN áp dụng chuẩn quốc tế cho một số ngành nghề. Bởi vậy, việc tổ chức xây dựng và quản lý việc xây dựng và thực hiện mục tiêu ĐT phải quan tâm đến việc xác định chuẩn nghề nghiệp cho từng ngành nghề và trình độ chuyên môn nghề nghiệp của họ mà DoN đang sử dụng. Để đạt được mục tiêu, trường cần phối hợp với DoN trong việc xây dựng mục tiêu các CTĐT, vì hơn ai hết, họ là người hiểu họ cần gì ở người lao động.

- *Nội dung CTĐT*: Là cốt lõi của mỗi khóa ĐT. Trước khi tuyển sinh, nhà trường cần xác định rõ sẽ “dạy cái gì” cho khóa học này? Để ĐT đáp ứng nhu cầu DoN, chuẩn đầu ra của các CTĐT phải phù hợp với chuẩn năng lực lao động kỹ

thuật mà DoN yêu cầu, chỉ có như vậy, SV tốt nghiệp mới có khả năng hành nghề.

Dưới tác động của tiến bộ KH - CN cũng như phát triển của dịch vụ du lịch, nội dung chương trình cần được thường xuyên cập nhật những tiến bộ của KH - CN và sự phát triển của dịch vụ du lịch để đáp ứng được nhu cầu phát triển mà các DoN đang sử dụng. Nội dung phải tinh giản, hiện đại và đảm bảo hình thành các năng lực cần thiết để học xong CTĐT, người học có thể thực hiện được tất cả các công việc của nghề, có cơ hội tìm được việc làm. Trong tiến trình hội nhập, ngành không ngừng phát triển, nhiều nghề cũ mất đi, nhiều nghề mới xuất hiện như: Dịch vụ giải trí và thể thao, du lịch Mice, quản trị khu resort, ... Bởi vậy, nội dung CTĐT cần được thường xuyên cập nhật, bổ sung để đáp ứng nhu cầu phát triển của DoN.

- *Cấu trúc CTĐT*: Hiện nay đang tồn tại ba loại cấu trúc CTĐT:

+ *Chương trình cấu trúc theo các môn học, thực hiện ĐT theo niên chế*: Đây là cấu trúc CTĐT truyền thống ở nước ta, mà hiện nay đã trở thành lạc hậu vì nó cứng nhắc, khó lòng thực hiện ĐT liên thông giữa các trình độ nên không tạo thuận lợi cho người lao động có thể cần gì học nấy, học suốt đời và làm cản trở cho việc thực hiện chủ trương đổi mới căn bản và toàn diện GD&ĐT hiện nay.

+ *Chương trình ĐT kết hợp giữa môn học và mô - đun để ĐT trình độ CDN*: Trong quá trình đổi mới ĐTN, ở nước ta đã xuất hiện chương trình khung ĐTN, chương trình này có ưu điểm là đã cấu trúc được một số nội dung ĐT theo mô-đun, tuy nhiên, những mô - đun này vừa có mô-đun lý thuyết, vừa có mô - đun thực hành, vừa có mô - đun tích hợp giữa lý thuyết kết hợp với thực hành (không phải tích hợp) với thời lượng quá lớn. Mặt khác, chương trình khung này ( 80% cứng ) trở nên cứng nhắc, kém linh hoạt trong việc vận dụng ĐT đáp ứng nhu cầu đa dạng của các loại hình DoN khác nhau.

+ *Chương trình cấu trúc theo mô- đun kỹ năng hành nghề*: Tích hợp giữa lý thuyết và thực hành gắn với việc làm của các DoN.

Trong Thông điệp chung giữa UNESCO và Tổ chức Lao động Quốc tế ILO năm 2001 đã khuyến cáo: “ Giáo dục kỹ thuật và ĐTN là sự chuẩn bị cho việc làm, phải linh hoạt theo hướng cầu của thị trường lao động, nhằm tạo việc làm bền

vững,... phải là một phần của hệ thống học suốt đời ” [83]. Tổ chức lao động Quốc tế ILO cũng khuyến cáo xây dựng CTĐT nghề theo mô - đun kỹ năng hành nghề (Module of Employable Skills). Mô - đun kỹ năng hành nghề (MKH) được cấu trúc tích hợp giữa lý thuyết với thực hành nghề gắn với việc làm để ĐT đáp ứng được nhu cầu DoN. Cũng theo Tổ chức này, mỗi MKH có thể bao gồm một hoặc một số mô - đun NLTH sao cho khi học xong mỗi MKH người lao động có thể tìm việc để hành nghề. Nói cách khác, MKH tương ứng với việc làm mà DoN đang sử dụng.

Mặt khác, chương trình được cấu trúc theo các MKH xếp chồng nhau có thể tạo thuận lợi cho việc ĐT liên thông giữa các trình độ từ sơ cấp, trung cấp lên cao đẳng để một mặt đáp ứng nhu cầu rất đa dạng của các DoN, mặt khác đáp ứng nhu cầu người học: cần gì học nấy, học suốt đời để không ngừng nâng cao trình độ hoặc chuyển đổi nghề mà không phải học lại những điều đã học.

### *c, Quản lý phát triển đội ngũ giáo viên*

Đội ngũ GV của các trường phải có đủ năng lực dạy học, có trình độ chuyên môn, tiếp cận được với những kỹ thuật và công nghệ hiện đại mà các DoN đang sử dụng. Mặt khác phải có đủ số lượng và cơ cấu ngành nghề phù hợp để ĐT đáp ứng nhu cầu DoN. Bên cạnh đó, cần chuẩn bị đội ngũ GV để phát triển các ngành nghề ĐT mới đáp ứng yêu cầu phát triển của ngành nói chung và của các DoN du lịch nói riêng trong tương lai gần. Do vậy, quản lý phát triển đội ngũ GV của trường có các nội dung sau :

- *Quản lý bồi dưỡng, ĐT nâng cao năng lực đội ngũ GVĐN bao gồm các nội dung sau đây:*

+ *Bồi dưỡng nâng cao năng lực đội ngũ GV trước yêu cầu mới*

Ngày nay, với phương pháp tiếp cận đầu ra, ĐT đã được chuyển sang ĐT theo mô - đun NLTH, CTĐT được thiết kế theo các mô - đun NLTH tích hợp. Điều 35 của Luật Giáo dục 2005 đã nêu rõ: “ Phương pháp giáo dục nghề nghiệp phải kết hợp rèn luyện kỹ năng thực hành với giảng dạy lý thuyết để giúp người học có khả năng hành nghề và phát triển nghề nghiệp theo yêu cầu của từng công việc ”. Do vậy, người GV phải dạy từng công việc của nghề tích hợp giữa lý thuyết và

thực hành để sau khi học xong CTĐT, người học có năng lực hoàn thành được tất cả các công việc của nghề.

Với sự ra đời của phương thức ĐT theo mô - đun NLTH đã làm thay đổi hoạt động của người GV và dẫn đến một tất yếu là trong trường chỉ còn lại một loại GV vừa giỏi lý thuyết nghề vừa thành thạo thực hành để có thể dạy tích hợp lý thuyết với thực hành nghề. Như vậy, năng lực của người GV cũng phải thay đổi, điều này cũng dẫn đến tất yếu là phải thay đổi nội dung ĐT và bồi dưỡng GV cho các trường. GV dạy lý thuyết thì phải được bồi dưỡng về kỹ năng thực hành, ngược lại, GV thực hành thì phải được bồi dưỡng về kiến thức chuyên môn nghề nghiệp.

Người GVĐN hiện đại phải am hiểu và có năng lực để thực hiện các phương pháp dạy học tích cực cũng như ứng dụng CNTT trong dạy học. Về mặt nghiệp vụ sư phạm, với đặc điểm của nguồn tuyển chọn GV ở các trường, phần lớn GV hiện nay không tốt nghiệp ở các trường đại học sư phạm mà chỉ được bồi dưỡng để đạt trình độ sư phạm bậc 1 hoặc bậc 2. Những chương trình bồi dưỡng này quá lạc hậu so với khoa học giáo dục hiện đại, bởi vậy, họ cần được bồi dưỡng về mặt sư phạm dạy nghề, các phương pháp dạy học tích cực và ứng dụng CNTT trong dạy học.

Để ĐT đáp ứng nhu cầu nhân lực cho các DoN ngành du lịch, GVĐN cần được bồi dưỡng về phương pháp dạy học tích hợp theo mô - đun NLTH, theo học chế tín chỉ, các phương pháp dạy học tích cực, ứng dụng CNTT trong dạy học, tin học, ngoại ngữ, ...

*+ Đào tạo và bồi dưỡng để chuẩn hóa đội ngũ GVĐN*

Với chủ trương Chuẩn hoá đội ngũ GV, trường cần tổ chức các khóa bồi dưỡng cho những GV chưa đạt chuẩn về năng lực theo quy định của cơ quan quản lý nhà nước về ĐTN. Một số GV chưa đạt chuẩn trình độ, cần được gửi đi ĐT cao học hoặc NCS ở các cơ quan ĐT sau đại học.

*+ Điều chỉnh cơ cấu ngành nghề và trình độ đội ngũ GV*

Do sự phát triển khác nhau của các ngành nghề du lịch, nhiều nghề phát triển mạnh, nhưng cũng có những nghề đã bão hòa về nhân lực và cũng có những nghề đã mất đi. Bởi vậy, các trường cần có kế hoạch để điều chỉnh cơ cấu đội ngũ GV cho phù hợp với yêu cầu mới của ngành và của các DoN.

- *Phát triển số lượng đội ngũ GV đáp ứng nhu cầu phát triển các ngành nghề mới của ngành du lịch*

Ngành du lịch nước ta ngày nay đã trở thành một ngành kinh tế mũi nhọn của đất nước. Dựa vào quy hoạch phát triển của ngành, các trường cần xây dựng quy hoạch phát triển đội ngũ GVĐN về số lượng cũng như cơ cấu để đáp ứng nhu cầu phát triển nhân lực của DoN du lịch. Trên cơ sở đó, hàng năm cần tổ chức tuyển mới một số GV cho trường theo kế hoạch đã đề ra.

*d, Quản lý cơ sở vật chất, phương tiện dạy học*

Quản lý CSVC và PTDH đáp ứng yêu cầu ĐT và nhu cầu DoN, bao gồm quản lý quá trình mua sắm, xây lắp, bảo quản và sử dụng chúng để phục vụ ĐT theo chuẩn đầu ra. Do đó những thiết bị của trường không được lạc hậu so với thiết bị của các DoN. Trong các CSĐT cần thiết phải đầu tư vào CSĐT thực hành như khách sạn, nhà hàng, khu giải trí... Những cơ sở này không chỉ để làm mẫu giảng dạy, huấn luyện kỹ năng thực hành mà đòi hỏi phải đảm bảo những cơ sở này hoạt động bình thường như những khách sạn, nhà hàng thương mại thông thường đón tiếp và phục vụ du khách. Đây là môi trường thực tế đầu tiên để tạo cho SV cơ hội cọ sát và ứng dụng những kiến thức, kỹ năng học trong nhà trường vào thực tế.

Trường cần thiết lập mối quan hệ với các DoN, để tận dụng được các CSVC, PTDH nhằm nâng cao chất lượng ĐT, năng lực hành nghề cho SV, mang lại lợi ích cho cả nhà trường, người học và DoN.

Mô hình ĐT gắn với thực hành đối với CSĐT là cần thiết và bắt buộc, nếu thực hiện tốt quy trình ĐT gắn với thực hành kinh doanh không chỉ đảm bảo chất lượng ĐT đối với SV mà còn tạo ra những thách thức cho sự phát triển đối với CBQL trường và GV trong môi trường năng động gắn với thực tế kinh doanh. Việc ĐT thực hành là quan trọng vì vậy các cấu phần, nội dung huấn luyện ĐT thực hành phải được thể hiện trong CTĐT và kèm theo những điều kiện về phương tiện và học liệu cần thiết để thực hiện mục tiêu ĐT kỹ năng yêu cầu. Quá trình ĐT, huấn luyện với tính đặc thù đó đòi hỏi phải được đổi mới theo phương thức ĐT hiện đại, đảm bảo đa dạng, linh hoạt về hình thức truyền tải thông tin, sử dụng công nghệ mới để giảng dạy, các phương tiện hiện đại sử dụng trong quá trình học tập, phương thức

quản lý và vận hành quá trình ĐT đó. Khác với phương thức ĐT theo niên chế, lấy thời lượng ĐT làm gốc để tổ chức ĐT như hiện nay, ĐT theo học chế tín chỉ và NLTH lấy mục tiêu cuối cùng mà SV cần đạt làm cơ sở để tổ chức ĐT và đánh giá kết quả ĐT. Do vậy, CSVC, PTDH phục vụ ĐT có ý nghĩa hết sức quan trọng và không thể thiếu trong ĐTN. CSVC, PTDH cho các nghề thuộc ngành du lịch rất đa dạng, từ các PTDH chung cho đến các PTDH chuyên dùng cho các nghề khác nhau như bếp với đầy đủ dụng cụ nấu ăn, phòng ăn với đầy đủ tiện nghi, buồng nghỉ như ở khách sạn,... Quản lý CSVC và PTDH bao gồm các nội dung:

- Quản lý mua sắm thiết bị để thay thế cho các CSVC, PTDH đã bị hư hỏng, hết thời hạn sử dụng, đặc biệt là để chuẩn bị cho ĐT các nghề mới.

- Quản lý sử dụng có hiệu quả CSVC và PTDH hiện có và việc bảo quản để chúng luôn sẵn sàng được sử dụng, tránh tình trạng khi cần sử dụng thì đã bị hỏng.

- Quản lý sửa chữa CSVC và PTDH khi chúng đã bị hỏng hóc và thanh lý chúng khi hết tuổi thọ hoặc bị hư hỏng nặng không thể sửa chữa được.

#### *1.4.2.2. Quản lý quá trình*

##### *a, Quản lý quá trình dạy học*

Quá trình dạy học là quá trình tương tác giữa người dạy và người học trong môi trường dạy học và GV cần ứng dụng các phương pháp dạy học tích cực và các PTDH hiện đại, đặc biệt là CNTT trong dạy học. Việc ứng dụng CNTT trong dạy học nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả dạy và học bằng cách phát huy cao độ tính tích cực, chủ động và sáng tạo của SV, biến quá trình học thành quá trình tự học, tự nghiên cứu dưới sự hướng dẫn của Thầy giáo. Điều này không những buộc GV phải thay đổi phương pháp dạy học mà còn làm thay đổi cả chức năng và nội dung lao động của GV. GV sẽ là người thiết kế bài học, tổ chức và hướng dẫn SV tìm tòi, phát hiện và lĩnh hội kiến thức, sẽ là người theo dõi, phát hiện và uốn nắn kịp thời các thao tác sai lệch của SV. GV là người quản lý quá trình dạy và học, còn vai trò của người thuyết giáo, giảng bài, truyền thụ kiến thức cho SV chỉ là phụ. Để làm được điều này, người GV phải có kiến thức về tin học, ngoại ngữ và cần được ĐT hoặc bồi dưỡng để có những kiến thức và kỹ năng cần thiết, thích ứng với các công nghệ dạy học hiện đại.

Trong dạy học nghề, dạy học thực hành giữ một vị trí quan trọng bởi lẽ dạy nghề chủ yếu là dạy hình thành các kỹ năng nghề nghiệp để có cơ hội tìm được việc làm, bởi vậy quá trình học thực hành cần được đặc biệt quan tâm.

Quá trình dạy học theo hướng kết hợp nhà trường và DoN ngày nay được coi là một giải pháp quan trọng trong ĐTN bởi lẽ nó giúp SV có cơ hội tiếp cận được với những công nghệ tiên tiến và phương tiện kỹ thuật hiện đại ở DoN mà nhà trường không có được. Ngoài ra, một điều quan trọng là tạo điều kiện để SV tiếp cận được với môi trường DoN / dịch vụ thực tế để có thể nhanh chóng thích ứng với môi trường lao động nghề nghiệp tương lai của mình.

Quản lý quá trình dạy học của mỗi khóa ĐT gồm các nội dung cơ bản sau:

- Quản lý việc thực hiện mục tiêu và nội dung dạy học.
- Quản lý đổi mới phương pháp dạy học, áp dụng các phương pháp dạy học tích cực và CNTT trong dạy học.
- Quản lý việc sử dụng có hiệu quả CSVC và PTDH.
- Quản lý việc đánh giá kết quả học tập của SV theo năng lực đầu ra.

Tuy nhiên, tùy thuộc vào hình thức tổ chức ĐT đã được lựa chọn cho từng khóa ĐT, nội dung cụ thể của từng nội dung nêu trên cũng có khác nhau. Với các khóa ĐT tại trường, tất cả các nội dung nêu trên đều do đội ngũ GV của trường thực hiện và đều do trường chịu trách nhiệm bố trí đầy đủ các nguồn lực để thực hiện. Với các khóa ĐT liên kết, một phần công việc do trường đảm nhiệm và chịu trách nhiệm bố trí đầy đủ các nguồn lực, nhưng một phần nhiệm vụ lại do DoN chịu trách nhiệm thực hiện và đảm bảo các nguồn lực. Do vậy, việc quản lý quá trình dạy học của nhà trường có những khác biệt so với hình thức ĐT tại trường. Điểm khác biệt cơ bản ở đây thể hiện ở chỗ trường là chủ thể quản lý và phải quản lý sự phối hợp giữa trường và DoN để mọi công việc tổ chức dạy học được thực hiện đầy đủ, đúng kế hoạch và có chất lượng. Để ĐTN đáp ứng được nhu cầu DoN các CSĐT cần quan tâm đến những vấn đề sau đây:

*- Tổ chức dạy học từng công việc của nghề theo việc làm mà DoN yêu cầu*

Khác với phương thức ĐT theo niên chế với kế hoạch dạy học cứng nhắc, ĐTN trong cơ chế thị trường phải rất mềm dẻo, linh hoạt để một mặt đáp ứng yêu



cầu nhân lực DoN, mặt khác người học có cơ hội tìm được việc làm và không phải học quá nhiều điều chưa cần thiết. Để làm được, nhà trường cần chuẩn bị đầy đủ các PTDH để GV có thể dạy học từng công việc của nghề theo việc làm của các DoN, người học có thể thực hiện thành thạo tất cả các công việc của nghề để có cơ hội tìm được việc làm sau khi tốt nghiệp. Mặt khác, GV cần được bồi dưỡng để có thể dạy tích hợp, từ đó SV có thể hình thành các NLTH từng công việc của nghề.

*- Tổ chức dạy học theo NLTH*

Như trên đã phân tích, DoN du lịch rất đa dạng về quy mô, ngành nghề và trình độ kinh doanh nên nhu cầu ĐT nhân lực về diện nghề và trình độ rất khác nhau. Bởi vậy, không thể tổ chức ĐT đồng loạt các CTĐT dài hạn cho mọi loại khách hàng. Để ĐT có thể đáp ứng nhu cầu của mọi loại khách hàng, cần tổ chức ĐT và dạy học theo NLTH. NLTH là một cấu trúc chương trình tích hợp giữa lý thuyết và thực hành trọn vẹn để sau khi học xong người học có năng lực để hoàn thành được một hoặc một số công việc nào đó của nghề.

Việc tổ chức dạy học theo NLTH mang lại các lợi ích sau đây:

+ Với người học: Chọn được những mô đun nghề phù hợp, cần gì học nấy để tìm việc làm. Sau một thời gian, khi có điều kiện có thể học tiếp để nâng cao trình độ hoặc đổi nghề mà không phải học lại những điều đã học, thực hiện được triết lý cần gì học nấy, học suốt đời.

+ Với DoN: Có thể sử dụng nhân viên lành nghề theo yêu cầu của mình sau khi tuyển dụng để phát triển DoN mà không phải bồi dưỡng hoặc ĐT lại.

+ Với nhà trường: Nâng cao được chất lượng và hiệu quả ĐT.

*- Tổ chức ĐT liên kết giữa trường với các DoN*

Sự tham gia của các DoN trong quá trình ĐT sẽ nâng cao được chất lượng hiệu quả ĐT đồng thời đáp ứng tốt hơn nhu cầu về nhân lực cho các DoN. Tuy nhiên, nhà trường cũng như DoN, rất đa dạng về năng lực cũng như nhu cầu không giống nhau. Do đó, quản lý quá trình ĐT theo hướng kết hợp nhà trường và DoN bao gồm quản lý sự thay đổi trong nhận thức của người thầy, bởi người thầy phải hiểu và nắm vững mục tiêu giảng dạy, chú trọng phát triển NLTH cho SV. Bên cạnh đó cần quan tâm đến chuyên gia giỏi của DoN tham gia công tác giảng dạy

thực hành, hướng dẫn thực tập cho SV. Đội ngũ này nên được bồi dưỡng về tác phong, nghiệp vụ sư phạm, coi hoạt động giảng dạy, hướng dẫn thực tập là nhiệm vụ chính phải hoàn thành. Quản lý quá trình học tập thực hành, thực tập tại xưởng thực hành, cơ sở DoN đòi hỏi có sự kết hợp chặt chẽ với DoN trước hết để đảm bảo nội dung, chương trình học tập, sau đó là vấn đề vệ sinh, an toàn lao động cho người học. Do vậy cần bố trí, phân công công việc cụ thể cho GV, cán bộ kỹ thuật trực tiếp giám sát, điều hành hoạt động thực hành, thực tập.

Hiện nay, có nhiều mô hình ĐT liên kết giữa trường và DoN như: ĐT song hành, ĐT luân phiên, ĐT xen kẽ,... Tuy nhiên, tùy thuộc vào điều kiện của từng CSĐT và từng DoN mà lựa chọn mô hình cho phù hợp. Liên kết ĐT giữa nhà trường và DoN ngày nay đã trở thành một xu thế và mang lại lợi ích cho cả 3 bên: Nhà trường, DoN và người học.

+ *Với nhà trường:*

Sử dụng được các thiết bị hiện đại của DoN, những thiết bị đắt tiền mà nhà trường không thể có để SV thực hành.

Sử dụng được những chuyên gia, nhân viên giỏi trong DoN, những người thường xuyên được tiếp cận với những kỹ thuật và công nghệ mới tham gia vào công việc giảng dạy để nâng cao chất lượng ĐT.

Kịp thời và thường xuyên cập nhật, bổ sung và cải tiến được các CTĐT cho phù hợp với yêu cầu của DoN.

+ *Với DoN:*

Có cơ hội để theo dõi và tuyển chọn được những SV giỏi, có năng lực thực tế phù hợp với yêu cầu của DoN và một lực lượng lao động phụ, tiền công rẻ để thực hiện những nhiệm vụ phù hợp.

Các khoá ĐT ngắn hạn ở DoN được thừa nhận để ĐT tiếp hoặc chuyển đổi trong hệ văn bằng chứng chỉ quốc gia.

+ *Với người học:*

Được học với những phương tiện hiện đại để có thể nhanh chóng hình thành những kỹ năng cần thiết phù hợp với yêu cầu DoN và có nhiều cơ hội để tìm được việc làm sau khi tốt nghiệp ra trường.

Có điều kiện để tiếp cận với môi trường DoN thật, có nhịp độ khẩn trương của DoN nhằm mục tiêu phấn đấu rèn luyện kỹ năng nghề, những điều mà ở trường không thể có được. Như vậy, người học sẽ hình thành được tác phong lao động công nghiệp cũng như đạo đức nghề nghiệp.

Thiết lập mối liên kết ĐT giữa trường và DoN là giải pháp quan trọng để nâng cao chất lượng và hiệu quả ĐT đồng thời tạo điều kiện để SV tốt nghiệp có nhiều cơ hội tìm được việc làm. Tuy nhiên, cần lựa chọn mô hình ĐT liên kết cho phù hợp

- *Quản lý việc đánh giá kết quả học tập theo năng lực đầu ra (NLTH)*

Quản lý quá trình kiểm tra, đánh giá trong ĐT theo NLTH, và xác nhận kết quả học tập là nhiệm vụ quan trọng, có ý nghĩa quyết định đến chất lượng và hiệu quả ĐT nhằm đo lường, xác định và đánh giá kết quả ĐT theo mục tiêu về kiến thức, kỹ năng, thái độ đã định. Đặc biệt ở nội dung kiểm tra đánh giá kỹ năng cần có sự phối hợp đồng bộ giữa các GV trong nhà trường và chuyên gia có tay nghề cao trong DoN xác định mục tiêu về kỹ năng, NLTH cụ thể đối với từng loại ngành nghề nhất định. Việc đánh giá trong ĐT theo NLTH phải được thực hiện theo Tiêu chí (Criteria Referenced Assessment), có nghĩa là đo sự thực hiện hay thành tích của người học trong mối liên hệ so sánh với các tiêu chí và chuẩn nghề nghiệp chứ không so sánh với sự thực hiện hay thành tích của người khác. Các tiêu chí đánh giá NLTH được xác định từ các tiêu chuẩn nghề quốc gia và một số quy định do DoN quy định. Đánh giá kết quả học tập theo NLTH cần đánh giá theo quan điểm sau:

+ Người học phải thực hiện các công việc theo cách thức giống như của người lao động thực hiện trong thực tế lao động nghề nghiệp.

+ Đánh giá riêng rẽ từng cá nhân người học khi họ thực thi và hoàn thành công việc.

+ Kiến thức liên quan và thái độ cần có đều là những bộ phận cấu thành cần được kiểm tra đánh giá.

+ Các chuẩn dùng trong việc đánh giá là những yêu cầu đặt ra ở mức độ tối thiểu để đảm bảo rằng sau khi học xong người học có khả năng hoàn thành được các công việc của nghề.

+ Các tiêu chí và chỉ số dùng cho đánh giá được công bố cho người học biết trước khi kiểm tra đánh giá.

+ Đánh giá kết quả học tập của người học theo NLTH không phải là đánh giá xem người học đã thu nhận được những gì trong quá trình học tập mà là đánh giá người học đã có năng lực để có thể hoàn thành được những công việc nào của nghề đến mức độ thành thạo nào so với chuẩn quy định.

Như vậy, đánh giá kết quả học tập theo NLTH phải đồng thời đánh giá cả 3 thành tố là: Kiến thức, kỹ năng và thái độ cần thiết để thực hiện từng công việc. Tuy nhiên, trong 3 thành tố của năng lực thì kỹ năng là quan trọng nhất, là cốt lõi để người lao động có thể hành nghề, kiến thức và thái độ là những thành tố hỗ trợ cho việc hình thành và phát triển kỹ năng nghề nghiệp.

Để quản lý tốt việc đánh giá kết quả học tập theo MKH, bên cạnh việc thực hiện ĐT theo các chuẩn nghề quốc gia do nhà nước ban hành, nhà trường cần kết hợp với DoN để biên soạn các bộ tiêu chí và chuẩn đánh giá kết quả học tập cho các nghề, các việc làm mà DoN đang sử dụng.

Ngoài ra, cần khuyến khích GV vận dụng được các phương pháp, phương tiện giảng dạy phù hợp, hiệu quả có tác dụng tích cực đến nhận thức SV. Phương pháp dạy học rất phong phú, đa dạng đòi hỏi người GV phải vận dụng linh hoạt sáng tạo để phát huy tính tích cực, độc lập của SV và GV cũng cần sử dụng công cụ đánh giá hiện đại như đánh giá theo năng lực đầu ra bởi đó là một quá trình thu thập, phân tích, diễn giải chứng cứ và đưa ra kết quả về một người đã đạt tiêu chuẩn năng lực của nghề hay chưa để tiến tới cân bằng giữa đánh giá trong và đánh giá ngoài. Như vậy, việc đánh giá sẽ khách quan, kết quả đánh giá, công nhận tốt nghiệp mới được DoN công nhận.

#### *b, Quản lý đào tạo liên kết với doanh nghiệp*

QLĐT liên kết là quản lý mọi hoạt động hợp tác giữa các bên tham gia nhằm đảm bảo mục tiêu đã định, bao gồm các thành tố sau:

- Kế hoạch hóa hoạt động ĐT liên kết: Đây là yếu tố quan trọng, cần thiết, xác định mục tiêu, chương trình hành động, điều kiện, nguồn lực cần thiết đảm bảo hoạt động ĐT liên kết với DoN được vận hành tối ưu đồng thời cũng xác định từng

giai đoạn, bước đi cụ thể trong quá trình liên kết.

- Tổ chức thực hiện hoạt động ĐT liên kết: Huy động các nguồn lực cần thiết, xây dựng cơ cấu tổ chức có sự phân định rõ ràng về vai trò, nhiệm vụ, trách nhiệm và vị trí công tác của những người tham gia, có kiểm tra giám sát cụ thể, nhằm hiện thực các hoạt động ĐT liên kết với DoN theo kế hoạch đã đề ra được đúng tiến độ và đảm bảo chất lượng ĐT.

- Chỉ đạo hoạt động ĐT liên kết: Là việc theo dõi, lôi cuốn, động viên mọi người tham gia, uốn nắn kịp thời các sai lệch, điều chỉnh kịp thời các hoạt động và các nguồn lực khi cần thiết để mọi hoạt động ĐT liên kết được thực hiện có chất lượng và hiệu quả.

- Kiểm tra, đánh giá hoạt động ĐT liên kết: Sau khi kết thúc một khóa ĐT liên kết, nhà trường và DoN cần phối hợp tổ chức kiểm tra, đánh giá các hoạt động liên kết cũng như kết quả đạt được của khóa ĐT để rút kinh nghiệm cho các khóa ĐT sau. Kiểm tra, đánh giá như một hệ thống phản hồi thông tin nhằm xác định các ưu nhược điểm sau khi kết thúc mỗi khóa ĐT liên kết.

Bốn chức năng trên gắn bó chặt chẽ, đan xen lẫn nhau thông qua Thông tin - huyết mạch của hoạt động quản lý.

#### *1.4.2.3. Quản lý đầu ra*

Đầu ra là sản phẩm của quá trình ĐT. Trong cơ chế thị trường, theo quy luật cung - cầu, sản phẩm ĐT phải đáp ứng được yêu cầu về chất lượng của các DoN cũng như của TTLĐ. Để thực hiện được điều này, nhà trường cần quản lý hai khâu quan trọng là quản lý thi tốt nghiệp, cấp văn bằng chứng chỉ và tư vấn, giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp. Để đánh giá khách quan sản phẩm của nhà trường các CSĐT cần có mối quan hệ chặt chẽ với các DoN, vì hơn ai hết, họ là người hiểu rõ họ cần người lao động có những năng lực gì để có thể hoàn thành nhiệm vụ ở từng vị trí lao động mà họ đang sử dụng nhân lực.

#### *a, Quản lý việc thi và cấp văn bằng, chứng chỉ tốt nghiệp*

Thi và cấp văn bằng, chứng chỉ tốt nghiệp là giai đoạn kết thúc của quá trình ĐT. Quản lý công tác này hướng tới mục đích là cho ra đời những sản phẩm có chất lượng đáp ứng được nhu cầu của các DoN bao gồm các nội dung sau:

- *Quản lý việc đánh giá năng lực của SV tốt nghiệp:*

+ *Về nội dung đánh giá:* Năng lực của SV tốt nghiệp cần được căn cứ theo chuẩn đầu ra đã được xác định trong CTĐT, đó là các năng lực cần thiết để có thể thực hiện tất cả các công việc của nghề đạt chuẩn mà DoN đang sử dụng.

Về hội đồng đánh giá tốt nghiệp gồm đại diện phía nhà trường kết hợp với sự tham gia của đại diện phía DoN. Việc có các chuyên gia DoN tham gia vào quá trình này có giá trị như công đoạn kiểm tra chất lượng.

+ *Về phương pháp đánh giá:* Phải đánh giá theo NLTH tích hợp giữa lý thuyết và thực hành để thực hiện các công việc của nghề đạt chuẩn quy định.

Việc đánh giá kết quả ĐT cần được quản lý trên các mặt sau đây:

Chuẩn đánh giá kết quả ĐT phải được xây dựng theo chuẩn nghề nghiệp mà các DoN đòi hỏi ở người lao động các ngành nghề và trình độ.

Cần huy động sự tham gia của DoN vào việc đánh giá kết quả đầu ra của các khoá ĐT (đánh giá khách quan của người sử dụng lao động). Có thể xem đầu ra của nhà trường là tiêu chí tuyển dụng đầu vào làm việc của DoN.

- *Quản lý việc cấp văn bằng, chứng chỉ tốt nghiệp*

Việc cấp văn bằng, chứng chỉ tốt nghiệp cần được thực hiện công khai, minh bạch, đúng quy trình và đúng đối tượng, tránh các tiêu cực.

Với phương thức ĐT theo mô - đun, học phần và học chế tín chỉ thì việc quản lý thi sau khi kết thúc từng mô - đun, học phần và được tích lũy, nếu kết thúc khóa học mà người học hội đủ tất cả các chứng chỉ thì không phải thi tốt nghiệp.

*b, Quản lý việc tư vấn và giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp*

Việc làm của SV tốt nghiệp có một ý nghĩa quan trọng không chỉ đối với người học mà còn cả với nhà trường và DoN.

Với người học: mục đích chủ yếu của người học nghề là sau khi học xong có thể tìm được việc làm, còn nếu không có việc làm thì họ sẽ trở thành gánh nặng của xã hội và lãng phí công sức, tiền của, bởi vậy, điều quan trọng là các CSĐT cần phối hợp với DoN trong việc tư vấn và giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp nhằm nâng cao hiệu quả ĐT của nhà trường.

Để thực hiện được điều này, các CSĐT cần thiết lập mối quan hệ chặt chẽ với các DoN. Qua việc khảo sát thông tin về nhu cầu ĐT của các DoN, nhà trường nắm bắt được nhu cầu về nhân lực của DoN, từ đó có thể giới thiệu SV tốt nghiệp đến các cơ sở có nhu cầu để tìm việc. Thực hiện tốt công việc này sẽ nâng cao tỉ lệ SV tốt nghiệp tìm được việc làm, qua đó, nâng cao hiệu quả ĐT và thương hiệu của nhà trường, mặt khác, thể hiện trách nhiệm xã hội của trường với người học, phụ huynh HS cũng như xã hội.

#### *1.4.2.4. Tác động của bối cảnh đến quản lý đào tạo*

Bối cảnh tác động đến quá trình ĐT bao gồm các yếu tố: Thể chế, chính sách, tiến bộ khoa học và công nghệ, hội nhập quốc tế, đối tác cạnh tranh, ... Vận dụng vào ĐTN du lịch, các yếu tố của bối cảnh có thể kể đến là:

- *Thể chế chính sách*: Những tác động từ đường lối chủ trương của Đảng, Nhà nước về ĐTN; Nghị quyết 29 Trung ương về đổi mới căn bản và toàn diện GD&ĐT, chiến lược phát triển giáo dục, phát triển nhân lực Việt Nam thời kỳ 2011 - 2020: Luật Giáo dục, luật Giáo dục nghề nghiệp, và các văn bản vi phạm pháp luật nghị định, thông tư... về giáo dục nghề nghiệp là định hướng tạo điều kiện mở đường cho giáo dục nói chung và ĐTN nói riêng phát triển đáp ứng yêu cầu đổi mới và phát triển kinh tế - xã hội.

- *Tiến bộ khoa học - công nghệ*: Sự phát triển của KH - CN, đặc biệt là tiến bộ CNTT và truyền thông đã tạo ra những thay đổi lớn trong các tổ chức và xuất hiện cách thức thực hiện công việc mới. Nhiều ngành nghề mới, công nghệ mới và phương thức quản lý mới xuất hiện, đòi hỏi người lao động phải được trang bị những kiến thức, kỹ năng mới để đảm nhận các công việc mới. Sự phát triển nhanh chóng của các lĩnh vực KH - CN mới tạo ra những điều kiện, tiền đề mới cho sự phát triển giáo dục,ĐT nhưng không ngừng bổ sung nội dung và nâng cao trình độ KH - CN của các hoạt động giáo dục, ĐT, hiện đại hóa trang thiết bị dạy học, sử dụng các công nghệ dạy học tiên tiến, thay đổi nội dung và phương pháp dạy học.

Tăng cường công tác thống kê và nghiên cứu khoa học phát triển nhân lực ngành du lịch, từng bước hiện đại hóa công tác thống kê du lịch, trong đó thống kê nhân lực và ĐT nhân lực ngành để dự báo nhu cầu nhân lực, định hướng ĐT. Đây

mạnh hoạt động nghiên cứu khoa học và chuyên giao kiến thức, công nghệ về ĐT, bồi dưỡng du lịch.

Đầu tư CSVC, trang thiết bị ứng dụng, khai thác hiệu quả CNTT để thúc đẩy công tác ĐT nhân lực ngành du lịch. Đẩy mạnh nghiên cứu ứng dụng KH-CN, phương pháp mới trong ĐT du lịch. Từng bước thiết lập hệ thống thông tin qua mạng giữa các CSĐT, bồi dưỡng du lịch. Mở rộng hình thức ĐT từ xa, ĐT qua mạng (e-learning). Xây dựng giáo trình điện tử, trước mắt là giáo trình dạy nghề.

*- Xu thế toàn cầu hóa, hội nhập quốc tế và đối tác cạnh tranh*

Toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế tất yếu dẫn đến hội nhập về giáo dục và phát triển nhân lực, đặc biệt, ngành du lịch hiện nay đã được mở rộng trên phạm vi toàn cầu, du lịch ra nước ngoài. Toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế đang đặt ra những thách thức lớn đối với hệ thống ĐT của nước ta. Điều này đòi hỏi hệ thống ĐT của chúng ta phải có những đổi mới cơ bản để đảm bảo sự tương đồng với các nước về danh mục ngành nghề ĐT, về hệ thống trình độ lao động, về chuẩn CTĐT, về tương đương văn bằng, v.v. Toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế về ĐT một mặt tạo cơ hội cho chúng ta giao lưu, học hỏi kinh nghiệm của các nước đi trước về ĐT nhưng cũng đang là một thách thức to lớn đối với hệ thống ĐT của chúng ta trong thập kỷ mới. Đồng thời, tạo ra cầu nối để tận dụng triệt để thời cơ quý giá trong quá trình liên kết, hợp tác ĐT, chuyên giao công nghệ ĐT, tiếp cận CTĐT nghề tiên tiến của thế giới.

Việc áp dụng tiêu chuẩn nghề du lịch ASEAN được thực hiện trên nguyên tắc thừa nhận những tiêu chuẩn phù hợp có thể áp dụng vào Việt Nam. Trên cơ sở tiêu chuẩn kỹ năng nghề chung của ASEAN, CTĐT các chuyên ngành du lịch được xây dựng bám sát tiêu chuẩn đó, đồng thời với tiêu chuẩn Việt Nam. Tuy nhiên, do tính chất địa phương của du lịch nên CTĐT ở mỗi nước, mỗi vùng, mỗi trường có đặc thù riêng.

Yêu cầu đặt ra trong thời gian tới nhằm đáp ứng nhu cầu ĐT du lịch trong nước và cả khu vực đòi hỏi CSĐT du lịch Việt Nam phải đủ năng lực để vươn ra hợp tác ĐT với các CSĐT nước ngoài và trước mắt là trong khu vực ASEAN. Nội dung trao đổi hợp tác cần tập trung vào những lĩnh vực chủ yếu như: Trao đổi giữa



các chuyên gia, GV; Trao đổi SV trong quá trình ĐT, đặc biệt là ĐT thực hành, thực tập nghề nghiệp; Liên kết tham gia từng khâu của quá trình ĐT với CSĐT của các nước trong khu vực, CTĐT được thừa nhận và sử dụng ở nhiều CSĐT khác trong khu vực; Tham gia mạng lưới ĐT du lịch trong khu vực, đảm bảo chiếm được vị thế và uy tín trong mạng lưới, hoạt động hiệu quả hơn.

Các nhà quản lý các CSĐT cần phân tích, đánh giá tác động của bối cảnh tận dụng thời cơ, đồng tìm cách khắc phục các nguy cơ do bối cảnh mang lại để phát triển ĐT đáp ứng nhu cầu nhân lực cho các DoN.

## **1.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến quản lý đào tạo đáp ứng nhu cầu nhân lực cho các doanh nghiệp ngành du lịch**

### ***1.5.1. Thông tin về nhu cầu nhân lực của doanh nghiệp ngành du lịch***

Để ĐTN đáp ứng được nhu cầu của DoN, việc đầu tiên là phải quản lý việc thu thập thông tin về nhu cầu ĐT của DoN. Các thông tin thu thập được phải đảm bảo ba yêu cầu: đầy đủ, chính xác và kịp thời. Để đạt được 3 yêu cầu nêu trên, ở các nước, các CSĐT thường vận dụng các phương pháp sau:

#### *- Hội nghị khách hàng*

Mỗi CSĐT thường chỉ cung cấp lao động cho một số DoN cụ thể là khách hàng của mình. Hàng năm các trường tổ chức hội nghị với các DoN là khách hàng của trường để trao đổi về nhu cầu phát triển nhân lực hàng năm và trong tương lai gần của họ. Qua hội nghị này, một mặt trường có thể biết được nhu cầu ĐT nhân lực của các khách hàng, mặt khác, các DoN cũng biết được khả năng ĐT của trường dạy nghề để đặt hàng cho phù hợp. Đây là phương pháp đơn giản nhất và hữu hiệu nhất. Tuy nhiên, hội nghị khách hàng thường có nhiều DoN tham gia, bởi vậy, có những DoN không muốn công khai nêu rõ và cụ thể cho trường mọi yêu cầu của mình, nhất là những dự kiến trong tương lai gần, bởi lẽ có khi đó cũng là một bí mật kinh doanh.

#### *- Phương pháp điều tra, phỏng vấn các nhà quản lý DoN*

Điều tra, phỏng vấn các nhà quản lý DoN là một trong những phương pháp truyền thống đang được sử dụng ở trường dạy nghề của nhiều nước trên thế giới. Phương pháp này có thể trực tiếp đánh giá nhu cầu về nhân lực trên cơ sở phỏng

vấn những người chủ DoN về số lượng và chất lượng nhân lực thuộc các ngành nghề và trình độ khác nhau mà họ dự định sẽ tuyển dụng hoặc mong muốn sẽ tuyển dụng trước mắt cũng như trong một tương lai gần hoặc trong một thời kỳ nhất định. Phương pháp này yêu cầu phải tính đến các chỉ số về hao hụt (trong đó có hao hụt tự nhiên) và tỷ lệ biến động nhân lực cũng như kế hoạch phát triển của các DoN trong tương lai. Trên cơ sở đó tính toán số việc làm mới cũng như số nhân lực cần thay thế do nghỉ hưu, mất sức, ... theo từng ngành, nghề và trình độ trong từng thời kỳ cụ thể.

Điều tra DoN có thể tiến hành với các quy mô khác nhau và đòi hỏi nhà trường phải thường xuyên cập nhật danh sách các DoN là đối tác trong phạm vi hoạt động của mình. Điều tra có thể tiến hành theo phương pháp phỏng vấn trực tiếp hoặc gửi câu hỏi điều tra qua bưu điện.

Điều kiện tiên quyết của phương pháp điều tra này là các DoN phải có kiến thức và năng lực để nhận biết và đánh giá nhu cầu về nhân lực của chính mình. Họ cần phải có kế hoạch ngắn hạn và dài hạn để phát triển sản xuất, kinh doanh, đổi mới công nghệ cũng như cải tiến hoặc đổi mới sản phẩm của DoN để từ đó xác định được nhu cầu về lao động cho từng thời kỳ.

*- Phương pháp điều tra theo dấu vết SV tốt nghiệp*

Một biện pháp khá hữu hiệu để xác định nhu cầu về nhân lực, đặc biệt về mặt chất lượng là phương pháp điều tra theo dấu vết SV tốt nghiệp. Điều tra lần theo dấu vết SV là cuộc điều tra quan tâm đến cung lao động hơn là cầu lao động. Thông tin có được nhằm giải đáp các vấn đề sau đây:

- + Khả năng tìm được việc làm của các SV tốt nghiệp của một khóa.
- + Mức độ phù hợp của nội dung các CTĐT so với yêu cầu của DoN.
- + Chất lượng và hiệu quả của các chương trình, các khoá ĐT.
- + Sự phù hợp của các phương pháp ĐT.

Trên cơ sở đó kết nối cung và cầu về nhân lực để có một bức tranh hoàn thiện hơn về sự biến chuyển của cơ cấu ngành nghề và trình độ nhằm mục đích điều chỉnh các CTĐT cũng như số lượng tuyển sinh của các ngành nghề và trình độ trong tương lai cho phù hợp với nhu cầu về nhân lực của DoN.

Thực tế, hệ thống thông tin ở các trường hiện nay mới đang hình thành nên vẫn chưa đáp ứng đầy đủ, kịp thời cho các đối tượng có nhu cầu và cho công tác quản lý. Cơ sở dữ liệu và chất lượng thông tin dự báo về cung - cầu lao động còn hạn chế, tính chính xác, hiệu lực và độ tin cậy của thông tin chưa cao; Hệ thống CSVN kỹ thuật phục vụ cho việc thu thập, cung cấp và xử lý thông tin ĐT còn thiếu và lạc hậu. Việc thiếu thông tin về ĐT là một trong những nguyên nhân chủ yếu dẫn đến tình trạng ĐT chưa gắn với sử dụng, do thiếu thông tin chính xác và chưa cập nhật với những thay đổi của TTLĐ nên các nhà QLĐT gặp khó khăn trong xây dựng quy hoạch, kế hoạch ĐT. Dự báo về nhu cầu nhân lực qua ĐT chưa được chính xác, do vậy, việc xây dựng và phát triển hệ thống thông tin về ĐTN là rất cần thiết. Nhiều trường chưa thấy hết tầm quan trọng của hệ thống thông tin ĐTN nên chưa bố trí đủ nguồn lực để phát triển hệ thống một cách có hiệu quả và chưa hình thành được một bộ phận chuyên trách để thu thập thông tin về nhu cầu nhân lực DoN cũng như chưa thiết lập mối quan hệ thường xuyên với các DoN trong việc trao đổi thông tin về nhu cầu ĐT của DoN và khả năng ĐT của trường.

### ***1.5.2. Mối liên kết giữa nhà trường và doanh nghiệp***

Trước đây, DoN và CSĐT đều thuộc sở hữu của nhà nước, trong nền kinh tế kế hoạch tập trung, ĐT và sản xuất kinh doanh đều do nhà nước đầu tư cấp ngân sách, đưa nhân lực về, nhà nước lại lo tiêu thụ sản phẩm. Trong cơ chế thị trường, CSĐT và DoN là hai thành tố của TTLĐ. CSĐT với tư cách là bên cung nhân lực và DoN là bên cầu và sử dụng nhân lực do CSĐT cung cấp. ĐT và sử dụng nhân lực có mối quan hệ gắn bó hữu cơ với nhau. Trước hết, đó là quan hệ cung - cầu. Do vậy, hai bên phải cùng phối hợp với nhau để điều tiết TTLĐ, không để khủng hoảng thừa hoặc khủng hoảng thiếu xảy ra, mặt khác cùng nhau giữ cho TTLĐ được cân bằng và phát triển.

Nội dung của ĐT liên kết giữa nhà trường và DoN rất phong phú và đa dạng:

*-Trao đổi thông tin về nhu cầu ĐT:* Trong cơ chế thị trường, xác định nhu cầu ĐT là bước khởi đầu quan trọng của việc phát triển chương trình và triển khai các khóa ĐT. Các CSĐT thiết lập mối quan hệ chặt chẽ và thường xuyên với các

DoN là khách hàng của mình để có những thông tin về NCNL của họ cả về số lượng lẫn chất lượng làm cơ sở cho việc lập kế hoạch ĐT hàng năm.

- *Các DoN tham gia với nhà trường trong việc xây dựng mục tiêu, chuẩn của các trình độ ĐT:* Theo phương pháp tiếp cận mục tiêu trong ĐT, mục tiêu ĐT là yếu tố quan trọng hàng đầu của một CTĐT, là cơ sở để xây dựng nội dung ĐT cũng như nội dung đánh giá, đồng thời là định hướng cho người học trong quá trình học tập.

Mặt khác, với phương pháp tiếp cận thị trường, chuẩn các trình độ ĐT phải xuất phát từ yêu cầu của DoN chứ không phải do nhà trường tự đặt ra như hiện nay. Với cách tiếp cận như trên, trong quá trình xác định mục tiêu, chuẩn chương trình và nội dung ĐT cho các ngành, nghề, các trình độ không thể không có sự tham gia của các DoN.

Bên cạnh đó, nhiệm vụ của giáo dục là phải ĐT được đội ngũ nhân lực đáp ứng tốt cho nhu cầu phát triển kinh tế-xã hội và của TTLĐ thường xuyên thay đổi theo sự phát triển của đất nước. Do vậy, nội dung CTĐT cần được cập nhật, phát triển, hiện đại hoá cho phù hợp với các công nghệ mà DoN đang hoặc sẽ được ứng dụng trong tương lai gần. Chỉ có như vậy thì nhà trường mới thực sự đáp ứng được yêu cầu của DoN và SV tốt nghiệp mới có cơ hội tìm được việc làm.

- *Các DoN tham gia với nhà trường trong quá trình tổ chức ĐT:* Nhà trường và DoN có những thế mạnh riêng của mình trong ĐT, còn nhà trường có nhiều thuận lợi trong việc dạy lý thuyết và thực hành nghề cơ bản. DoN có thế mạnh trong dạy học thực hành chuyên sâu tại vị trí lao động cụ thể. Bởi vậy, sự liên kết này tận dụng được thế mạnh của mỗi bên để nâng cao chất lượng ĐT. ĐT là một lĩnh vực tốn kém, cần nhiều trang thiết bị, đặc biệt là đối với các ngành công nghiệp nặng, trang thiết bị về công nghệ của nhà trường thường là lạc hậu so với DoN; bởi lẽ trong cơ chế thị trường cạnh tranh với sự phát triển như vũ bão của KH - CN, sản xuất ở DoN phải thay đổi công nghệ và phát triển rất nhanh chóng để đủ sức cạnh tranh, trong khi nhà trường thì ít nhiều vẫn mang tính ổn định. Mặt khác, với sự phát triển nhanh chóng của công nghệ, GV các trường thường bị lạc hậu so với các công nghệ mới được ứng dụng trong ở DoN. Do vậy, để ĐT

đạt chất lượng cao đáp ứng được nhu cầu của mình, các DoN phải tham gia với nhà trường trong quá trình ĐT, đặc biệt là trong quá trình thực tập thực hành.

Một vấn đề quan trọng nữa là các DoN cần tham gia với nhà trường trong việc đánh giá kết quả học tập của SV sau khi học xong một khóa ĐT. Bằng cách này, một mặt vừa bảo đảm được tính khách quan trong đánh giá, mặt khác, bảo đảm được chất lượng ĐT theo chuẩn công nghiệp theo yêu cầu của DoN, của "khách hàng" trong cơ chế thị trường.

- *Các DoN góp phần kinh phí cho ĐT*: Một nguyên tắc đơn giản trong cơ chế thị trường là khi nhận một sản phẩm nào đó thì bên cầu phải trả tiền cho bên cung để trang trải các chi phí và cho phát triển. Hơn nữa, trong điều kiện nước ta còn nghèo, việc đóng góp kinh phí cho ĐT và tham gia vào quá trình ĐT là một hình thức để thực hiện xã hội hoá giáo dục.

- *Liên kết, hợp đồng ĐT*: Một nguyên tắc cơ bản của ĐT là SV cần được học thực hành trong điều kiện càng sát với điều kiện thực tế càng tốt. Nhà trường liên kết với các DoN trong ĐT là một xu thế ngày càng phát triển rộng rãi ở nhiều nước, bởi mỗi liên kết này có những ưu điểm sau đây:

- + Gắn được ĐT với DoN, với TTLĐ.
- + SV được học trong điều kiện DoN thực, nhờ vậy ngoài việc hình thành các kỹ năng, SV còn được rèn luyện thái độ lao động cần thiết, từ đó sẽ nâng cao được chất lượng ĐT.
- + Đại bộ phận SV học xong là có việc làm đúng ngành nghề và trình độ được ĐT, do vậy nâng cao hiệu quả ĐT, đồng thời nâng cao được uy tín cho nhà trường.

Với những ưu điểm nêu trên, liên kết, hợp đồng ĐT giữa nhà trường và các DoN đã trở thành một mô hình ĐT hiện nay ở nhiều nước.

- *Hướng nghiệp, tư vấn nghề và giới thiệu việc làm*: Để nâng cao chất lượng và hiệu quả của các khóa ĐT, hướng nghiệp và tư vấn nghề cho HS vào học các ngành nghề phù hợp và sắp xếp việc làm cho SV tốt nghiệp là những nhiệm vụ hết sức quan trọng cần được quan tâm.

Hướng nghiệp, nhằm thu hút được đông đảo HS có các năng khiếu, sở trường và các đặc điểm tâm sinh lý phù hợp với nghề tham gia vào các khóa học. Những

HS này sẽ có khả năng thích ứng cao với nghề nghiệp cũng như nhanh chóng đạt tới mục tiêu ĐT.

Các DoN cần tham gia vào công tác hướng nghiệp cho HS. Bởi lẽ hơn ai hết, các nhà quản lý DoN, các chuyên gia, nhân viên lành nghề là những người hiểu rõ các nội dung lao động của nghề, có thể mô tả tỉ mỉ các đặc điểm của nghề cũng như những yêu cầu của nghề đối với người lao động, để giúp HS tìm hiểu và chọn nghề phù hợp.

Mối liên kết ĐT giữa nhà trường và DoN ngày nay đã trở thành một xu thế và mang lại lợi ích cho cả ba bên: Nhà trường, DoN và người học.

*a) Với nhà trường:*

- Sử dụng được các thiết bị hiện đại của DoN, những thiết bị đắt tiền mà nhà trường không thể có để SV thực hành.

- Sử dụng được những chuyên gia, công nhân lành nghề trong DoN, những người thường xuyên được tiếp cận với những kỹ thuật và công nghệ mới tham gia vào công việc giảng dạy để nâng cao chất lượng ĐT.

- Kịp thời và thường xuyên cập nhật, bổ sung và cải tiến được các CTĐT cho phù hợp với yêu cầu của DoN.

*b) Với cơ sở DoN:*

- Có cơ hội để theo dõi và tuyển chọn được những SV giỏi, có năng lực thực tế phù hợp với yêu cầu của DoN.

- Có một lực lượng lao động phụ, tiền công rẻ để thực hiện những nhiệm vụ phù hợp của DoN.

- Các khoá ĐT ngắn hạn ở DoN được thừa nhận để ĐT tiếp hoặc chuyển đổi trong hệ văn bằng chứng chỉ quốc gia.

*c) Với người học:*

- Được học với những phương tiện hiện đại để có thể nhanh chóng hình thành được những kỹ năng cần thiết phù hợp với yêu cầu của DoN.

- Có nhiều cơ hội để tìm được việc làm sau khi tốt nghiệp ra trường.

- Có điều kiện để tiếp cận được với môi trường thực tiễn, với nhịp độ khẩn trương của DoN với mục tiêu phấn đấu không ngừng nâng cao chất lượng sản

phẩm, những điều mà ở nhà trường không thể có được. Như vậy, người học sẽ hình thành được tác phong lao động công nghiệp cũng như đạo đức nghề nghiệp.

Như vậy, thiết lập mối liên kết ĐT giữa trường và DoN là giải pháp quan trọng để nâng cao chất lượng ĐT, đồng thời tạo cơ sở cho việc ĐT nhân lực đáp ứng nhu cầu của các DoN.

Mối liên kết này đã được Đảng ta nêu lên trong Nghị quyết Hội nghị lần thứ bảy Ban Chấp hành Trung ương Đảng khoá VII: “Xây dựng quan hệ chặt chẽ giữa các cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục, đào tạo với các cơ quan quản lý nhân lực và việc làm, giữa cơ sở đào tạo với cơ sở sử dụng nhân lực.”

### ***1.5.3 Năng lực của nhà lãnh đạo và quản lý nhà trường, doanh nghiệp***

Đối với CBQL trường phần lớn xuất phát từ GV nên chưa thích ứng với QLĐT trong cơ chế thị trường mà mới chỉ thiên về các công việc quản lý hành chính nhà nước. Khâu lập kế hoạch còn chậm và lúng túng, khâu giám sát, chỉ đạo chưa thực sự cương quyết, những quyết định quản lý chưa khoa học kịp thời mà còn phụ thuộc nhiều vào cấp trên ... Ngoài ra, các CBQL còn thiếu kiến thức và kỹ năng về quản lý, sự thay đổi và chưa phối hợp tốt với các bộ phận liên quan trong việc tổ chức triển khai các hoạt động.

Trong môi trường nhà trường, người Hiệu trưởng vừa là nhà lãnh đạo (leader) nhưng cũng vừa là người quản lý (manager), do đó, hội tụ trong đó cá nhân người Hiệu trưởng có kỹ năng lãnh đạo và kỹ năng quản lý. Nói cách khác người Hiệu trưởng phải có các phẩm chất cần thiết như: tầm nhìn, trực cảm hiểu mình và tâm điểm thống nhất giá trị. Cụ thể, người Hiệu trưởng phải hình dung được viễn cảnh trong tương lai của nhà trường, xác định xu hướng phát triển giáo dục và những tác động có thể có của ngoại cảnh, hướng tác động đó thực hiện mục tiêu phát triển con người là yếu tố quyết định sự thành công của tổ chức, coi việc phát triển năng lực người dạy, người học lấy tiêu chí: Thực dạy - Thực học làm chất lượng, hiệu quả, coi phát triển nhân lực phục vụ sự nghiệp CNH- HĐH đất nước với tiêu chí: Thực hành - Thực nghiệp làm nhiệm vụ trọng tâm của trường.

Trong môi trường DoN, tầm nhìn, trực cảm của nhà lãnh đạo, quản lý quyết định hướng đi của DoN, quyết định việc nên hay không nên tiến hành hoạt động

liên kết ĐT với nhà trường và nếu liên kết thì liên kết trên những nội dung nào, cách thức liên kết mang lại tối đa lợi ích cho DoN.

#### ***1.5.4. Chính sách phát triển nhân lực***

-*Các chính sách về ĐT nhân lực:* Chính sách phát triển nhân lực ngành du lịch là một bộ phận trong hệ thống các chính sách của Nhà nước về phát triển nguồn nhân lực bao gồm:

+ Chính sách về giáo dục, ĐT du lịch: Quy định về CSĐT du lịch, CTĐT, tiêu chuẩn GV, chế độ với GV, SV, và học phí...

+ Chính sách thu hút và sử dụng lao động (quy định chế độ làm việc, điều tiết quan hệ, điều kiện lao động, chế độ đãi ngộ, bảo hiểm tiền lương, ...)

+ Chính sách phát triển nguồn nhân lực KH - CN, đội ngũ doanh nhân.

- *Các chính sách đối với CSĐT:*

+ Khuyến khích các thành phần kinh tế xã hội hóa đối với các hoạt động trong lĩnh vực ĐTN, nhằm huy động sự tham gia của toàn xã hội trong ĐT.

+ Đa dạng hóa các loại hình ĐT: Chính sách đa dạng hóa các loại hình ĐT ở nước ta đã tạo điều kiện hệ thống ĐT nhân lực phát triển mạnh, đa dạng và linh hoạt, mềm dẻo, phát huy mọi tiềm năng của xã hội, dần thích nghi với nhịp độ phát triển kinh tế của đất nước và bước đầu đáp ứng được nhu cầu học tập đa dạng của mọi tầng lớp nhân dân.

+ Hình thành các CSĐT đa cấp, đa ngành: Các chính sách này cho phép các cơ sở có cấp trình độ cao hơn có thể ĐT cấp trình độ thấp hơn và ở mỗi cơ sở sẽ tổ chức ĐT nhiều lĩnh vực ngành nghề khác nhau.

- *Các chính sách khuyến khích sự kết hợp giữa ĐT và sử dụng nhân lực:*

+ Phát triển ngành nghề, CTĐT, mục tiêu nội dung ĐT theo hướng bám sát nhu cầu thực tiễn của DoN, thực hiện phương châm “Dạy cái gì mà xã hội cần, người học cần chứ không dạy cái gì mà nhà trường có sẵn”.

+ Nâng cao chất lượng đội ngũ GV bằng cách thu hút chuyên gia có trình độ cao từ các cơ sở sử dụng lao động tham gia dạy thực hành cơ bản, hướng dẫn thực tập sản xuất, kinh doanh.

+ Tăng cường CSVC và tài chính cho các CSĐT để SV có điều kiện thực



hành, thực tập tại hiện trường với các dây truyền công nghệ hiện đại mà các CSĐT không có điều kiện đầu tư.

+ Xây dựng danh mục ngành nghềĐT gắn với nhu cầu DoN, trong những năm qua, cùng với sự phát triển như vũ bão của KH-CN, việc xuất hiện những nhu cầu về những ngành nghề mới đòi hỏi các CSĐT và DoN phải thay đổi là điều tất yếu, do vậy cần có chính sách để mở rộng ngành nghề ĐT.

## **1.6. Kinh nghiệm của một số quốc gia trong quản lý đào tạo nhân lực ngành du lịch và bài học đối với nước ta**

### ***-Australia***

Việc ĐT du lịch ở Australia được tiến hành dưới nhiều hình thức và cấp độ từ các trường nghề tới các trường cao đẳng và đại học, từ các trường công tới các trường tư và tại ngay các cơ sở kinh doanh du lịch.

Thông thường, việc ĐT du lịch bắt đầu từ cấp độ nghề rồi mới tới các bậc ĐT du lịch ở bậc đại học và sau đại học. Việc ĐT du lịch ở cấp độ nghề thường do các trường nghề thuộc khối GD&ĐT nghề (Vocational Education Training - VET). Việc ĐT du lịch ở bậc đại học (với bằng cử nhân quản trị du lịch - Bachelor of Tourism Management) và sau đại học do các trường đại học đảm nhiệm. Các trường đại học thường liên kết với VET, trong đó các cơ sở thuộc khối VET đảm nhiệm phần ĐTN trong các chương trình cử nhân quản trị du lịch.

Việc ĐT du lịch ở Australia dù ở cấp độ nghề hay bậc đại học cũng được chia thành hai chuyên ngành chính rõ rệt: Chuyên ngành thứ nhất chuyên về quản lý khách sạn, nhà hàng và được chia tiếp thành các chuyên ngành nhỏ như quản lý khách sạn, quản lý nhà hàng, quản lý câu lạc bộ, sự kiện,...Chuyên ngành thứ hai về du lịch và lễ hành bao gồm các chuyên ngành nhỏ: du lịch văn hóa, du lịch bản địa, du lịch sinh thái, du lịch mạo hiểm, du lịch thể thao và giải trí...

Mặc dù ĐT trong du lịch cần có định hướng phân ngành rõ rệt nhưng cũng có một số CSĐT kết hợp cả hai chuyên ngành vào chương trình của mình, như trường đại học Queensland với chương trình cử nhân du lịch quốc tế và quản lý khách sạn (Bachelor of International Tourism and Hotel Management). Thậm chí nhiều cơ sở khác còn thực hiện ĐT du lịch theo kiểu tích hợp với việc đưa du lịch

vào như một phần của các CTĐT về quản lý, thương mại, quản lý môi trường hay quản lý dịch vụ.

Tại các CSĐT chuyên về du lịch thì hàm lượng nội dung liên quan trực tiếp tới du lịch có thể chiếm tới 60% nội dung chương trình học, còn đối với các CSĐT du lịch theo kiểu “tích hợp” như nêu trên thì hàm lượng nội dung liên quan đến du lịch có khi chỉ chiếm 15% nội dung chương trình môn học.

Australia cũng đã áp dụng một số mô hình như: Mô hình đào tạo kép (Dual System) của CHLB Đức, mô hình “chương trình thị trường lao động” (Labour market programmes) của Australia... Các mô hình này đều hướng tới sự kết hợp ĐT trong trường hợp dạy nghề với nơi sử dụng nhân lực sau ĐT trong các DoN. Tuy mỗi mô hình có những ưu nhược điểm và điều kiện, môi trường vận dụng riêng song về cơ bản các mô hình trên cũng đã chứng minh được tính ưu việt trong hoạt động ĐT Australia.

#### **- Thụy Sĩ**

Đào tạo du lịch ở Thụy Sĩ cũng được tiến hành ở các cấp độ khác nhau từ cấp ĐT tại DoN dưới dạng vừa học vừa làm, ĐT ở cấp độ trường nghề, cao đẳng, đại học và sau đại học. Ngay từ bậc ĐT đầu tiên ở cấp độ nghề, việc ĐT tại Thụy Sĩ đã có sự phân ngành rõ rệt với các ngành: Khách sạn và nhà hàng, lữ hành, hoạt động giải trí trải nghiệm (du lịch thể thao và sông bạc,...). Tại Thụy Sĩ, việc ĐT du lịch có định hướng về kỹ năng nghề rõ rệt. Các CTĐT hướng về phía nhu cầu của nhà tuyển dụng và yêu cầu về công việc trong ngành hơn là ĐT các kiến thức và lý thuyết chung. Có lẽ đây là yếu tố làm nên thành công trong ĐT du lịch tại Thụy Sĩ.

Cũng trong xu hướng chung về kết hợp ĐTN và kiến thức quản lý trong du lịch như ở Australia, các CSĐT du lịch ở Thụy Sĩ cũng đã phát triển chương trình tích hợp và liên thông từ ĐT cấp chứng chỉ nghề, cao đẳng, đại học và cuối cùng là sau đại học với CTĐT thạc sĩ quản trị du lịch, khách sạn. Chương trình này có các chuyên ngành về quản lý khách sạn quốc tế, quản lý du lịch quốc tế, quản lý khách sạn và du lịch quốc tế, quản lý khách sạn và sự kiện quốc tế, quản lý du lịch và sự kiện quốc tế. Một đặc thù của chương trình này cũng như các chương trình tại Thụy Sĩ là thực tập xen kẽ trong quá trình học. SV thực tập sẽ được trả lương

tại hai học kỳ (học kỳ 2 và học kỳ 4) tại cơ sở. Vấn đề cốt lõi của hệ thống dạy nghề của Thụy Sĩ là học nghề kèm cặp và thường xuyên được tiến hành trong phạm vi công ty, hay còn gọi hoạt động này là “tập sự tại xí nghiệp” hoặc “tập sự hành nghề”.

Thụy Sĩ cũng đã áp dụng một số mô hình như: Mô hình “đào tạo luân phiên” (Alternation) của Pháp; Mô hình dạy nghề “tam phương” (trial system) của Thụy Sĩ, là mô hình ĐT theo hệ thống song hành gắn ĐT với sử dụng nhân lực của các DoN.

### **- Hàn Quốc**

Chính sách phát triển ĐTN du lịch của Hàn Quốc trong suốt thập kỉ qua luôn gắn liền với nhiệm vụ phát triển kinh tế của đất nước, đáp ứng yêu cầu của thực tế DoN, chú trọng công bằng trong học nghề. Nhà nước đóng vai trò chủ đạo phát triển ĐTN, ban hành các văn bản quy phạm pháp luật quản lý ĐTN, trực tiếp tổ chức hoạt động ĐTN thông qua Cơ quan Nguồn nhân lực Hàn Quốc. Đặc biệt, Luật Cơ bản về dạy nghề bắt buộc DoN phải tham gia vào phát triển ĐTN.

Chính sách của Hàn Quốc rất coi trọng sự tham gia đóng góp của DoN trong ĐTN du lịch. Luật Cơ bản về dạy nghề không những quy định các điều kiện buộc các DoN thanh toán chi phí cho ĐTN mà còn khuyến khích hình thức ĐTN tại DoN. Chính sách ĐTN du lịch của Hàn Quốc mềm dẻo, linh hoạt và thường xuyên được điều chỉnh cho phù hợp với nhu cầu từng giai đoạn phát triển KT-XH nhằm thích ứng với các điều kiện mới và yêu cầu phát triển nhân lực của đất nước.

Hàn Quốc cũng đã áp dụng một số mô hình như: Mô hình “hệ thống 2+1” (2+1 system) của Hàn Quốc (Hệ thống này có những nét giống với mô hình ĐT kép của Đức). Khi Hàn Quốc áp dụng mô hình CIPO thì về cơ bản mô hình này đã chứng minh được tính ưu việt trong hoạt động ĐT tại Hàn Quốc - ĐT đáp ứng nhu cầu DoN.

Điểm nổi bật của nền giáo dục Hàn Quốc là triển khai ứng dụng thành quả của những phát minh khoa học mới. Với quan điểm này, ĐTN du lịch rất được quan tâm trong chính sách phát triển kinh tế xã hội. Để có đủ nhân lực ĐTN cung cấp cho TTLĐ, chính phủ Hàn Quốc rất chú trọng đến quy hoạch mạng lưới CSĐT dạy nghề. Hệ thống ĐTN bao gồm: CSĐT công lập, CSĐT tư nhân và CSĐT tại DoN. Các DoN đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao năng lực người lao

động, là nơi cung cấp dịch vụ ĐTN tại chỗ.

Các CSĐT nghề du lịch của Hàn Quốc rất chuyên môn hóa, và kết hợp rất chặt chẽ trong mạng lưới và chỉ ĐT những nghề quan trọng. Các trường thường xuyên trao đổi với GV và sử dụng chung GV, chuyên gia giỏi. Hầu hết các trường có ký cam kết hợp tác với nhau và với các tập đoàn du lịch, tập đoàn khách sạn. Các trường du lịch thường sở hữu chuỗi những khách sạn, nhà hàng nhỏ mang tính địa phương, SV thường được thực tập tại các khách sạn này không chỉ của trường mình mà còn được thực tập ở những khách sạn, nhà hàng của trường bạn.

Hàng năm ở nước này thường tổ chức các hội nghị về ĐT du lịch, các hội chợ, diễn đàn để các trường tự do tìm hiểu, hợp tác và để các trường trong mạng lưới ĐT du lịch thừa nhận lẫn nhau, tiếp nhận SV của các trường khác. Việc hợp tác ĐT theo tín chỉ (modules) được thừa nhận và áp dụng trong khối các trường, SV có thể vừa học, vừa đi làm và học ở nhiều trường. Kết quả học ở trường này được cấp tín chỉ theo mô - đun về một kỹ năng nào đó sau đó học tiếp ở trường khác để có đủ các tín chỉ cần thiết để được cấp bằng Diploma hay chứng chỉ nghề và việc ĐT liên thông giữa các trường nghề được thực hiện rất hiệu quả.

#### **- Nhật Bản**

Nhật bản có khoảng 1500 trường cao đẳng chuyên nghiệp ( khoảng 85% các trường này là các trường tư ), nên Nhật Bản rất có kinh nghiệm, đặc biệt là trong việc dạy nghề ở các DoN. ĐT nghề chính quy ở Nhật Bản có mục đích làm cho người học nắm được kiến thức, kỹ năng và thái độ cần thiết để thực hiện một loại việc làm cụ thể. ĐT nghề gồm chính quy, không chính quy và giáo dục trong các DoN. Chính phủ Nhật Bản cũng đang xúc tiến mở các khóa tiếng Anh trên khắp cả nước và tăng cường mời các thầy giáo tiếng Anh bản xứ vào dạy học tại các trường Nhật Bản ngay từ tiểu học, phấn đấu tạo mọi công dân đều có thể sử dụng thành thạo tiếng Anh vào công việc chuyên môn của mình khi đến tuổi trưởng thành trong tương lai không xa.

Gần đây, Nhật Bản đã đẩy mạnh cải cách giáo dục nhằm ĐT ra những con người năng động, sáng tạo hơn, đáp ứng yêu cầu phát triển KH - CN của đất nước trong bối cảnh cạnh tranh toàn cầu. Những hướng cải cách chủ yếu loại bỏ dần tính

thống nhất và bình đẳng thái quá trong giáo dục, giảm thiểu kiến thức nhất là phần lý thuyết suông trong các trường phổ thông và tăng thêm phần thực hành; chuyển cách dạy và học từ chỗ nặng về “thầy dạy, trò ghi nhớ một cách máy móc” sang “thầy chủ yếu khơi gợi vấn đề, trò chủ động tham gia thảo luận” giảm dần sự can thiệp quá mức của Nhà nước, đề cao tính chủ động và tự quản của các địa phương, các nhà trường trong các vấn đề về giáo dục, và đa dạng hóa các loại hình trường lớp, linh hoạt hóa các chương trình giảng dạy để tạo cho mọi người có thể chủ động tham gia vào quá trình học tập bất cứ lúc nào trong đời. Nhật Bản cũng đã áp dụng một số mô hình như: Mô hình quản lý tổng thể; Mô hình “dạy nghề tại DoN” ở Nhật Bản. ... Các mô hình đều đề cao trách nhiệm của DoN trong việc kết hợp xác định mục tiêu, nội dung chương trình, lập kế hoạch tham quan, thực hành, thực tập tại DoN.

Nhật Bản từ lâu đã coi trọng nhu cầu của TTLĐ đối với chất lượng nguồn nhân lực. ĐTN du lịch ở Nhật Bản chuẩn bị cho người học tiếp cận việc làm, trang bị năng lực thích ứng với những thay đổi của TTLĐ. Để đáp ứng nhu cầu DoN, các hoạt động ĐT, ĐT lại ở các DoN có vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Sau khi tốt nghiệp các khóa trong nhà trường, SV còn được học nghề tại các DoN trước khi làm việc để có được kỹ năng phù hợp với nhu cầu DoN. Họ được cung cấp những kiến thức chủ yếu để nắm bắt cơ sở khoa học và những kỹ năng trong môi trường DoN.

Hệ thống các trường ĐT du lịch liên kết chặt chẽ với nhau, bổ sung cho nhau. Có trường chỉ ĐT một vài nghề du lịch, sự phân công, chuyên môn hóa giữa các trường thể hiện tính chuyên nghiệp cao và nhiều CSĐT thuộc sở hữu của tập đoàn khách sạn, tập đoàn du lịch. Việc ĐT liên thông giữa các trường nghề du lịch ở Nhật Bản khá phổ biến.

Nhật Bản còn quan tâm đến giáo dục nghề ban đầu, nước này cho rằng lực lượng lao động có tay nghề là cầu nối giữa các nhà khoa học và sản xuất, là lực lượng chủ chốt cho sản xuất. Nước này thường kết hợp giáo dục nghề nghiệp ban đầu ở các cấp trung học lẫn sau trung học. Trong các phương thức ĐTN ở Nhật Bản thì phương thức nổi trội nhất là ĐTN ngay tại nơi làm việc. Phương thức ĐT này đảm bảo được

nguyên tắc gắn học với hành và hầu như không có sự bất cập giữa cung và cầu lao động được ĐT vì các DoN thực hiện ĐT chủ yếu cho và từ nhu cầu của chính mình.

### **- Singapore**

Đào tạo du lịch ở Singapore cũng được tiến hành ở các cấp độ khác nhau từ trung học nghề, trường nghề và cao đẳng tới đại học và do nhiều cơ sở tiến hành từ các CSĐT, các hiệp hội nghề tới việc ĐT ngay tại DoN.

Singapore cũng đã áp dụng một số mô hình như: Mô hình “Hệ thống đào tạo kép quốc gia” của Singapore; Mô hình CIPO... đã đem lại thành công nhất định trên các phương diện. Tuy mỗi mô hình có những ưu nhược điểm và điều kiện, môi trường vận dụng riêng song về cơ bản các mô hình trên đã chứng minh được tính ưu việt trong hoạt động ĐT tại quốc gia này trong giai đoạn lịch sử nhất định đồng thời cũng để lại những bài học kinh nghiệm.

Singapore áp dụng nhiều CTĐT khác nhau nhằm đáp ứng nhu cầu của mọi khách hàng và HS-SV. Theo chương trình của các trường du lịch, việc ĐT thực hành được tiến hành theo 3 bước.

Bước 1: Thực hành tại trường. Giai đoạn này kéo dài khoảng 200 giờ học, và được tiến hành ngay xưởng thực hành trong trường, tại các phòng thực hành phục vụ bàn. Trong mỗi tiết giảng thời gian áp dụng lý thuyết vào thực hành cũng chiếm hơn 50% thời lượng trên lớp.

Bước 2: Giai đoạn này chiếm 500 giờ học theo dạng thực hành tại cơ sở kinh doanh do trường quản lý.

Bước 3: Xuyên nhập thực tế: Tất cả các chương trình học của các trường du lịch đều bao gồm giai đoạn bắt buộc này. Thời lượng cho nó khoảng 4 tháng đến 6 tháng (chiếm từ 1/3 đến 1/2 tổng thời gian khóa học). Thông thường giai đoạn này được bố trí cuối khóa học nhằm củng cố những kiến thức mà SV đã học trong suốt các phần học lý thuyết học tại trường. Trong giai đoạn này các trường đã chuẩn bị chương trình rất kỹ lưỡng với bố cục chặt chẽ, trong đó yêu cầu mỗi SV ghi chép vào sổ những chi tiết công việc khác nhau mà họ đã thực hiện. Do uy tín và chất lượng ĐT cũng như mối quan hệ chặt chẽ, trong đó yêu cầu mỗi SV ghi chép vào sổ những chi tiết công việc khác nhau mà họ đã thực hiện. Do uy tín chất lượng ĐT

nên tất cả các khách sạn lớn (từ 3 đến 5 sao) tại Singapore đều ủng hộ và tiếp nhận SV đến thực tập. Khi thực hiện 2 giai đoạn thực hành cuối cùng SV có thể được hưởng lương do cơ sở chi trả.

Bên cạnh việc tiến hành ĐT, các CSĐT cũng thường xuyên tự tiến hành đánh giá chương trình của mình xem có còn phù hợp với nhu cầu DoN hay với các tiêu chuẩn đánh giá TedQual của Tổ chức Du lịch Thế giới.

### **- Thái Lan**

Việc ĐT du lịch ở Thái Lan được tiến hành dưới nhiều hình thức và cấp độ từ các trường nghề tới các trường cao đẳng và đại học, từ các trường công tới các trường tư và tại ngay các cơ sở kinh doanh du lịch.

Việc ĐT các hệ trên đều có sự trộn lẫn giữa lý thuyết và thực hành. Chương trình thực hành của khóa học được xây dựng trên cơ sở 3 bước: thực hành ngay tại CSĐT trong quá trình học, thực hành ngoài CSĐT và ĐT công việc tại chỗ tại các cơ sở có liên quan tới từng chuyên ngành học.

Đào tạo thực hành đối với SV năm thứ nhất được tiến hành ngay tại CSĐT và tại các khách sạn, nhà hàng 2 hoặc 3 sao của Bangsaen, Chon Bury và Pattaya. Đa đa số SV hoàn thành 50% công việc thực hành tại CSĐT và phần còn lại ở bên ngoài. Việc ĐT thực hành ngoài học viện diễn ra tại các khách sạn và công ty thích hợp với khu vực lân cận của các CSĐT như tại khu du lịch Pattaya và Choburi.

Đào tạo thực tế tại chỗ, phần được coi là một trong những lĩnh vực quan trọng nhất của khóa học được thực hiện ở các cơ sở nhà nước và tư nhân khác nhau cả trong và ngoài nước. SV năm nhất của các chuyên ngành khách sạn được trải qua CTĐT công việc tại chỗ tại các khách sạn tiêu chuẩn khắp nước, trong đó SV năm thứ 2 hoàn thành chương trình này tại các khách sạn bậc nhất. SV lữ hành năm thứ nhất được thực hành tích lũy kinh nghiệm thực tế tại các văn phòng TAT trong cả nước, các công viên du lịch quốc gia và các công viên lịch sử quốc gia. Năm thứ 2 họ được thực tập tại Băng cốc và nhiều nơi khác như tại các điểm du lịch quan trọng của Pattaya, Chiang Mai, Phuket, và Cha-am. Một số trường cũng có liên hệ hợp tác với các khách sạn và các CSĐT ở nước ngoài như Úc, New Zealand, Canada, Macau và Việt Nam, các SV được lựa chọn có thể có cơ hội

được ĐT tại những nơi kể trên.

Thái Lan cũng đã áp dụng một số mô hình như: Mô hình “hệ thống hợp tác đào tạo nghề” (Cooperative Training System) của Thái Lan đã đáp ứng, nâng cao chất lượng nhân lực, chất lượng sản phẩm và nâng cao sức cạnh tranh. Đồng thời, Thái Lan cũng đã áp dụng thành công mô hình CIPO trong ĐT, đặc biệt đối với ngành du lịch, một ngành mà hội nhập quốc tế đóng vai trò quan trọng, thì bối cảnh có tác động đến mọi yếu tố của đầu vào, quá trình và đầu ra và nó đã đem lại thành công nhất định trên các phương diện.

Các CSĐT du lịch ở Thái Lan hy vọng trang bị cho SV của mình toàn bộ kinh nghiệm học tập, điều đó sẽ giúp họ học cách ứng xử phong phú đối với các tình huống trong công việc của mình. Ngoài ra, họ phải có sự trung thành, tích cực trong công việc, có thái độ trách nhiệm với bản thân, công việc, gia đình, địa phương, quốc gia và phải có kiến thức tốt về đất nước và hiểu rõ các giá trị văn hóa, hiểu biết về địa phương nơi mình sinh sống và làm việc cũng như các vấn đề liên quan tới môi trường.

Chính phủ và các cơ quan coi trọng hệ thống thông tin TTLĐ trong ĐT, CTĐT được xây dựng thông qua việc nghiên cứu nhu cầu của TTLĐ trong các vùng miền, các DoN có sử dụng lao động qua ĐT.

### **Bài học kinh nghiệm về ĐT du lịch từ các nước phát triển**

- (1) Kết quả phát triển ĐT đáp ứng nhu cầu DoN phụ thuộc vào trình độ quản lý nhà nước. Do vậy, cần tăng cường vai trò và hiệu quả quản lý nhà nước trong việc lập kế hoạch, chỉ đạo, tổ chức thực hiện, kiểm tra và giám sát sự phát triển của hệ thống.
- (2) Chính sách phát triển ĐT phải linh hoạt và thường xuyên được điều chỉnh cho phù hợp với từng giai đoạn phát triển kinh tế - xã hội nhằm thích ứng với những điều kiện mới và yêu cầu phát triển nguồn nhân lực.
- (3) Mô hình QLĐT nghề của các nước đều hướng tới mục tiêu phát triển ĐT theo nhu cầu DoN, chuyển ĐT từ hướng cung sang ĐT theo hướng cầu; gắn kết nhiệm vụ ĐT với phát triển nguồn nhân lực, tạo việc làm, nâng cao khả năng cạnh tranh của nền kinh tế.



- (4) Trong ĐTN, cần ưu tiên các hoạt động ĐT liên kết giữa CSĐT với DoN; đẩy mạnh sự hợp tác chặt chẽ giữa CSĐT và DoN trong các hoạt động ĐTN nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả ĐT; ưu tiên hình thức kết hợp giữa ĐT tại DoN với ĐT tại CSĐT giúp người học có cơ hội tiếp cận nhanh với thực tiễn; xây dựng cơ chế hợp tác giữa CSĐT và DoN, đề ra các biện pháp thích hợp nhằm nâng cao trách nhiệm của DoN tham gia một cách toàn diện vào quá trình ĐT.
- (5) Tăng cường các điều kiện đảm bảo chất lượng ĐT: chú trọng cải tiến nội dung, CTĐT phù hợp với nhu cầu TTLĐ, tăng ngân sách phát triển ĐTN cũng như nâng cao trách nhiệm của DoN trong việc kết hợp xác định mục tiêu, nội dung chương trình, lập kế hoạch tham quan, thực hành, thực tập tại DoN.
- (6) Phát triển ĐTN phải phát huy được tính chuyên môn hóa, chuyên nghiệp hóa và đảm bảo sự thừa nhận lẫn nhau trong mạng lưới thông qua tiêu chuẩn nghề.

### **Tiểu kết chương 1**

Chương 1 đã tổng quan hệ thống cơ sở lý luận về ĐT và QLĐT nhân lực ngành và kinh nghiệm của một số quốc gia trong ĐT nhân lực ngành du lịch. Làm rõ hơn một số khái niệm như: ĐT, QLĐT, nhân lực, nhân lực các DoN ngành du lịch, chuẩn nghề nghiệp, chuẩn đầu ra, QLĐT đáp ứng nhu cầu DoN.

ĐT nhân lực trình độ cao đẳng trong cơ chế thị trường có những khác biệt so với ĐT nhân lực trong thời kỳ kế hoạch hoá tập trung nên phải tuân thủ các quy luật của cơ chế thị trường: quy luật cung - cầu, quy luật giá trị, quy luật cạnh tranh.

Vận dụng mô hình CIPO luận án đã xây dựng được cơ sở lý luận của QLĐT nhân lực đáp ứng nhu cầu DoN bao gồm quản lý các yếu tố đầu vào: Quản lý việc xác định nhu cầu nhân lực của DoN; Quản lý tuyển sinh; Quản lý việc phát triển CTĐT; Quản lý phát triển đội ngũ GV; Quản lý CSVC và PTDH; Quản lý quá trình tổ chức ĐT và quá trình dạy học theo NLTH; Quản lý ĐT liên kết giữa trường và DoN; Quản lý đầu ra: Quản lý công tác kiểm tra đánh giá và thi tốt nghiệp; Quản lý việc tư vấn và giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp và bối cảnh

trong môi trường liên kết với các DoN.

Xây dựng mối liên kết giữa CSĐT và DoN là một trong những phương pháp hữu hiệu để CSĐT có thể xác định được nhu cầu của DoN về ĐT cũng như thực hiện có hiệu quả việc ĐT theo hướng đáp ứng nhu cầu của DoN. Để thiết lập mối liên kết giữa nhà trường và các DoN, tùy thuộc vào điều kiện cụ thể của nhà trường và DoN, cần lựa chọn mô hình liên kết hợp lý xây dựng cơ sở pháp lý và cơ chế của mối liên kết giữa trường dạy nghề và DoN để việc liên kết có tính khả thi và mang lại hiệu quả thiết thực. Bên cạnh đó, cần tổ chức xây dựng mục tiêu ĐT theo chuẩn công nghiệp, phát triển CTĐT theo phương thức mô - đun gắn với việc làm và tổ chức ĐT theo yêu cầu việc làm của DoN với phương thức ĐT theo học chế tín chỉ liên thông giữa các trình độ ĐT.

Chương 1 cũng đã nghiên cứu kinh nghiệm ĐT nhân lực ngành du lịch của Australia, Thụy Sĩ, Hàn Quốc, Nhật Bản, Singapore, Thái Lan. Trong đó Hàn Quốc, Nhật Bản, Singapore, Thái Lan là những quốc gia trong khu vực Đông Nam Á, có điều kiện tương đồng với Việt Nam, có ngành du lịch phát triển, vì vậy nghiên cứu kinh nghiệm của các nước này là phù hợp và khả năng áp dụng vào thực tiễn Việt Nam là tương đối cao trong thời gian trước mắt. Australia, Thụy Sĩ là các nước công nghiệp phát triển, nên những kinh nghiệm của họ có thể nghiên cứu áp dụng cho giai đoạn phát triển dài hơn. Từ những kinh nghiệm đó, chương 1 đã rút ra sáu bài học kinh nghiệm để các trường có thể ĐT đáp ứng nhu cầu DoN.

## CHƯƠNG 2

### **THỰC TRẠNG QUẢN LÝ ĐÀO TẠO CỦA CÁC TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH ĐÁP ỨNG NHU CẦU NHÂN LỰC CHO CÁC DOANH NGHIỆP KHU VỰC ĐỒNG BẰNG BẮC BỘ**

Đồng bằng Bắc Bộ là vùng đất rộng lớn, nằm quanh khu vực hạ lưu sông Hồng với 11 tỉnh, thành phố được coi là cái nôi của nền văn minh sông Hồng với nhiều nét văn hóa đặc sắc, các lễ hội, hệ thống đình, đền, chùa gắn liền với không gian làng Bắc Bộ. Nơi đây có bề dày lịch sử hàng nghìn năm với văn hóa Đông Sơn, văn hóa Hòa Bình rục rờ đã bồi đắp nên một vùng đất giàu tiềm năng du lịch. Nếu biết khai thác, nơi đây có thể phát triển và mở rộng các loại hình du lịch như: du lịch sinh thái, du lịch biển đảo, du lịch văn hóa - lịch sử - tâm linh.

Khu vực Đồng bằng Bắc Bộ là nơi có nhiều di tích lịch sử, văn hoá quốc gia, danh lam thắng cảnh, lễ hội dân gian, các làng nghề truyền thống và tài nguyên du lịch biển, du lịch sinh thái phong phú, đa dạng trải qua mấy nghìn năm lịch sử đã tạo nên nền văn minh sông Hồng đặc sắc... Nơi đây, các làng quê thuần Việt còn chứa đựng rất nhiều các giá trị văn hóa vật thể, phi vật thể nhất Việt Nam. Đặc biệt, với nhiều di sản được UNESCO công nhận như ca trù, quan họ,... các lễ hội diễn ra quanh năm... hiện là những điểm đến hấp dẫn du khách với nhiều công trình kiến trúc cổ, cảnh quan thiên nhiên kỳ thú và phong tục tập quán mang đậm dấu ấn của làng quê thuần Việt.

Điều không thể phủ nhận, tiềm năng du lịch vùng này là rất lớn, tuy nhiên muốn biến các tiềm năng này thành hiện thực thì phải có chiến lược, quy hoạch và hệ thống hạ tầng đồng bộ, đầu tư cho cảnh quan môi trường, những nét đặc trưng, quà lưu niệm và quan trọng là du khách có thể tham quan trải nghiệm cùng với người dân địa phương. Bên cạnh đó, công tác quảng bá tuyên truyền, liên kết thành tuyến cũng phải được đặt lên hàng đầu. Hiện nay, lợi thế lớn nhất của vùng đồng bằng Bắc Bộ chính là du lịch sinh thái và du lịch biển đảo. Điều này thể hiện rõ nhất qua việc Ninh Bình tập trung khai thác vùng sinh thái Tràng An và Hải Phòng tập trung khai thác vùng Cát Bà theo trục Hạ Long - Cát Bà - Bái Tử Long sẽ là sự khác biệt lớn nhất trong cạnh tranh khu vực: Cát Bà với lợi thế là trong vịnh Lan

Hạ có những bãi tắm mi ni và khu di tích nổi bật như Pháo đài Thần Công, Hang Quân y (Hùng Sơn) và Vườn quốc gia Cát Bà...

Vùng Đồng bằng Bắc Bộ sẽ phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của vùng và đầu tư xây dựng một số khu du lịch trọng điểm quốc gia có tầm vóc quốc tế. Phần đầu đến năm 2015 thu hút khoảng 17-18 triệu lượt khách trong nước và 3,2-3,5 triệu lượt khách du lịch quốc tế, đến năm 2020 thu hút khoảng 24-25 triệu lượt khách trong nước và 4,5-5,0 triệu lượt khách du lịch quốc tế.

## **2.1. Khái quát chung về tình hình đào tạo nghề du lịch ở nước ta hiện nay và khu vực đồng bằng Bắc Bộ nói riêng**

### **2.1.1. Hệ thống các cơ sở đào tạo và tình hình đào tạo nghề du lịch ở nước ta hiện nay**

Theo thống kê của Bộ VH-TT&DL, đến tháng 8/2014 cả nước có 284 cơ sở tham gia ĐT du lịch bao gồm: 62 trường đại học, 80 trường cao đẳng, 117 trường trung cấp, 2 công ty ĐT và 23 trung tâm, lớp ĐTN. Theo quy định các CSĐT có thể tham gia ĐT các bậc thấp hơn, còn các CSĐT du lịch chuyên nghiệp có thể tham gia ĐTN, vì thế hiện nay cả nước có 346 CSĐT tham gia ĐT Đại học và Cao đẳng, 144 CSĐT tham gia ĐT trung cấp chuyên nghiệp và 87 CSĐT nghề du lịch. Như vậy, số lượng cơ sở tham gia ĐT du lịch tăng gần 5 lần so với năm 2005. Theo loại hình sở hữu có CSĐT công lập và ngoài công lập, CSĐT đầu tư trong nước và các cơ sở có vốn đầu tư nước ngoài. Theo hình thức tổ chức ĐT chính quy và không chính quy, các hệ dài hạn và ngắn hạn. Mạng lưới ĐT, bồi dưỡng nhân lực hiện cũng bắt đầu hình thành, nâng cấp và tăng cường năng lực ĐT, bồi dưỡng. Trường bồi dưỡng CBQL của Bộ VH-TT&DL đảm nhiệm ĐT lại, bồi dưỡng công chức, viên chức ngành. Hầu hết các tỉnh đều có trung tâm ĐT, bồi dưỡng nghề ngắn hạn hoặc trung tâm ĐT đa ngành nghề tham gia ĐT, bồi dưỡng du lịch.

Cùng với sự phát triển sôi động của hoạt động du lịch, công tác ĐT nhân lực cho ngành cũng được đẩy mạnh, tăng quy mô tuyển sinh, mở rộng mạng lưới CSĐT và nâng dần chất lượng ĐT. Theo số liệu thống kê của các CSĐT, mỗi năm ước có khoảng 15.000 HS-SV được nhập học ở các CSĐT trung học chuyên nghiệp và dạy nghề và khoảng 4.500 HS-SV được nhập học các chuyên ngành du lịch của

các trường đại học và cao đẳng. Số lượng SV tốt nghiệp hàng năm cũng khoảng 19.000 người. Từ năm 2003, một số trường đại học đã bắt đầu ĐT thạc sỹ, nhưng quy mô còn hạn chế và hiện nay chưa có CSĐT tiến sĩ chuyên ngành du lịch với mã số riêng.

Các chuyên ngành chủ yếu được ĐT 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 ở trình độ cao đẳng và đại học chủ yếu ĐT các chuyên ngành như quản trị kinh doanh khách sạn, du lịch, hướng dẫn du lịch và marketing du lịch. Quy mô tuyển sinh các chuyên ngành du lịch ở tất cả các bậc ĐT ngày càng tăng, trong đó tốc độ tăng ở bậc đại học, cao đẳng nhanh hơn so với bậc ĐT trung học và dạy nghề. Hiện ĐT du lịch vẫn chủ yếu tập trung tại một số CSĐT ở các tỉnh, thành phố lớn như Hà Nội, Hải Phòng, Huế, Đà Nẵng, Hồ Chí Minh.

Đối với ĐTN, từ năm 1999, với sự giúp đỡ của Luxembourg, bộ chương trình, giáo trình dạy nghề về nghiệp vụ khách sạn và nhà hàng được xây dựng công phu, khoa học theo tiêu chuẩn quốc tế, gắn ĐT lý thuyết với thực hành, hiện đang được áp dụng. Trong khuôn khổ dự án ĐT nghiệp vụ khách sạn do Luxembourg tài trợ, Hội đồng Cấp chứng chỉ Nghiệp vụ Du lịch Việt Nam (VTCB) đã được thành lập với mục đích chuẩn hóa các yêu cầu đối với ĐT nghề trong lĩnh vực nhà hàng, khách sạn theo tiêu chuẩn quốc gia và quốc tế.

### **2.1.2. Hệ thống các trường Cao đẳng du lịch khu vực đồng bằng Bắc Bộ**

Hệ thống các trường Cao đẳng Du lịch thuộc Bộ bao gồm 9 trường trên cả nước, trong đó có 2 trường CĐDL Hà Nội và trường CĐNDL&DV Hải Phòng nằm ở khu vực đồng bằng Bắc Bộ. Cả hai trường đều ĐT với nhiều trình độ và các ngành nghề khác nhau (Phụ lục 6). Trong đó, trường CĐDL Hà Nội có truyền thống ĐT nghề du lịch lâu đời nhất hơn 43 năm (thành lập 24/7/1972) và đa dạng nhất, nhiều trình độ, ngành nghề khác nhau. Trường được giao nhiệm vụ ĐT, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ có trình độ cao đẳng và trình độ thấp hơn trong lĩnh vực du lịch, khách sạn và các ngành nghề liên quan; Bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn cho cán bộ quản lý, người lao động trong ngành; Hoạt động nghiên cứu, ứng dụng KH-CN phục vụ sự nghiệp phát triển kinh tế - xã hội. Kể từ khi thành lập, Trường

không chỉ là địa chỉ tin cậy trong lĩnh vực ĐT nguồn nhân lực cho ngành du lịch, mà còn là nơi cung cấp số lượng lớn học viên chắc về kiến thức, giỏi về tay nghề, thành thạo ngoại ngữ, đạo đức tốt cho các trung tâm du lịch - khách sạn hàng đầu Việt Nam. Nhiều học sinh của nhà trường đạt được giải thưởng cao tại các cuộc thi tay nghề ASEAN và thế giới. Đội ngũ GV của nhà trường có trình độ chuyên môn cao tay nghề giỏi, một số cán bộ, GV được ĐT, bồi dưỡng tại nước ngoài. Các hệ ĐT: hệ cao đẳng (3 năm), hệ trung cấp chuyên nghiệp (2 năm), hệ cao đẳng nghề chính quy (3 năm), trung cấp nghề (2 năm), cao đẳng liên thông (18 tháng), Hệ trung cấp chuyên nghiệp - vừa làm vừa học (3 năm), hệ sơ cấp nghề (4, 6, 9 tháng).

Trường CĐNDL&DV Hải Phòng chủ yếu là ĐTN du lịch ở các cấp học trung cấp chuyên nghiệp, CĐN, trung cấp nghề và sơ cấp nghề. Trường được đầu tư trọng điểm quốc gia về ĐT du lịch tại khu vực phía Bắc, được Nhà nước và các dự án nước ngoài đầu tư CSVC, hỗ trợ ĐT đội ngũ GV, trang thiết bị thực hành, giáo trình đạt tiêu chuẩn quốc tế. Trong hệ thống này chỉ có trường CĐDL Hà Nội có ĐT cao đẳng chuyên nghiệp và cao đẳng liên thông các ngành, chuyên ngành về du lịch. Tuy nhiên, hệ thống CTĐT cũng tập trung theo hướng thực hành.

## **2.2. Khảo sát đánh giá thực trạng**

- *Mục đích khảo sát* : Thực hiện nhiệm vụ khảo sát là nhằm thu thập các thông tin cần thiết từ thực tế để phân tích đánh giá thực trạng QLĐT tại các trường CĐDL, qua đó có cơ sở thực tiễn đề xuất các giải pháp quản lý phù hợp và khả thi để đảm bảo nâng cao chất lượng ĐT.

- *Đối tượng khảo sát*:

+ CBQL: Hiệu trưởng, phó hiệu trưởng, trưởng phòng ĐT và các trưởng, phó khoa với số phiếu là 46.

+ Các GV với số phiếu là 196.

+ Các DoN được hỏi là 102.

+ SV hệ CĐN tốt nghiệp tại 2 trường trong 3 năm gần đây là 232.

+ SV hệ CĐN đang theo học tại 2 trường là 180.

- *Phương pháp khảo sát*: Tác giả đã sử dụng kết hợp loại mẫu phiếu khảo sát: Mẫu phiếu thống kê dành cho các trường và mẫu phiếu hỏi dành cho CBQL

trường, GV, CBQL DoN, SV hệ CDN đang theo học và SV hệ CDN đã tốt nghiệp. Cùng các nghiên cứu báo cáo của các trường về ĐT, QLĐT, điều tra bằng phiếu hỏi, phỏng vấn một số Hiệu trưởng, CBQL trường và DoN về những thuận lợi, khó khăn trong quá trình tổ chức ĐT, những bất cập trong quản lý. Thu nhập các thông tin từ các hội thảo khoa học về lĩnh vực dạy nghề ở nước ta trong thời gian qua.

- *Nội dung khảo sát:* Xem phụ lục các phiếu khảo sát.

Chủ yếu tập trung vào khảo sát bằng bảng hỏi:

Phụ lục 1: Phiếu khảo sát dành cho CBQL trường gồm 19 câu hỏi để điều tra nhằm đánh giá khái quát thực trạng QLĐT về các mặt, mục tiêu, CTĐT, đội ngũ CBQL, GV, CSVC và PTDH, tổ chức, QLĐT, sản phẩm của quá trình ĐT.

Phụ lục 2: Phiếu khảo sát dành cho DoN gồm 8 câu hỏi được sử dụng trong điều tra nhằm đánh giá chất lượng sản phẩm ĐT tại các trường về các mặt kiến thức, kỹ năng hành nghề, tinh thần thái độ của SV tốt nghiệp cũng như thực chất các mối quan hệ giữa trường với cơ sở sử dụng ĐT.

Phụ lục 3: Phiếu khảo sát dành cho GV gồm 20 câu hỏi điều tra nhằm đánh giá khái quát thực trạng QLĐT về các mặt, mục tiêu, CTĐT, đội ngũ cán bộ, GV, CSVC và PTDH, tổ chức, QLĐT, sản phẩm của quá trình ĐT. Khi phân tích nội dung các phiếu điều tra này, tác giả có tiến hành đối chiếu so sánh các ý kiến đánh giá với loại phiếu dùng cho CBQL trường.

Phụ lục 4: Phiếu khảo sát dành cho SV đang học gồm 6 câu hỏi để điều tra nhằm đánh giá thực trạng QLĐT về mục tiêu, CTĐT, đội ngũ cán bộ, GV, CSVC và PTDH, tổ chức, QLĐT, sản phẩm của quá trình ĐT.

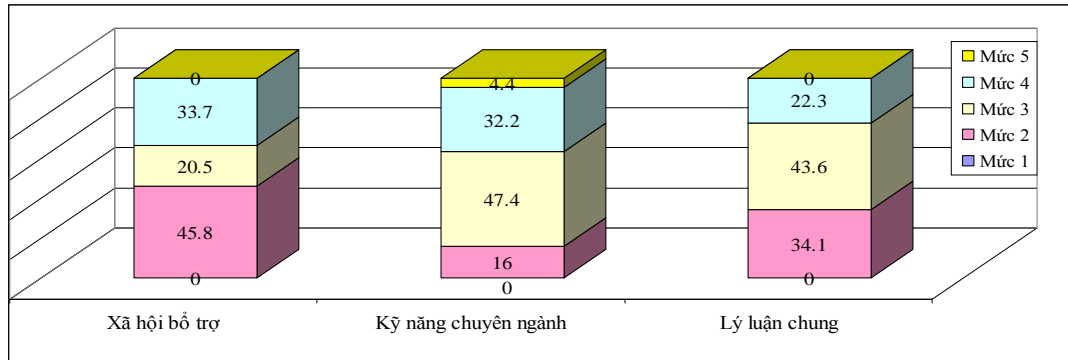
Phụ lục 5: Phiếu khảo sát dành cho SV đã tốt nghiệp gồm 4 câu hỏi được sử dụng trong điều tra nhằm đánh giá chất lượng sản phẩm khi được ĐT tại trường về các mặt kiến thức, kỹ năng hành nghề, tinh thần thái độ của SV tốt nghiệp.

Từ hệ thống khái niệm cơ bản, lí luận về QLĐT của các trường, tác giả đã thao tác hóa thiết kế các câu hỏi của bảng hỏi. Để có được những câu hỏi có chất lượng, tác giả tiến hành phân tích các tài liệu liên quan, xin ý kiến các chuyên gia có kinh nghiệm,... để xây dựng các bảng hỏi hỗn hợp bao gồm có các câu hỏi cung cấp thông tin định lượng và thông tin định tính cho năm nhóm khách thể khảo sát khác nhau. Sử dụng phần mềm chuyên dụng SPSS để gia công các số liệu khảo sát.

### 2.3. Đánh giá mức độ sản phẩm đào tạo của các trường cao đẳng đáp ứng nhu cầu nhân lực doanh nghiệp khu vực đồng bằng Bắc Bộ

Kết quả khảo sát các CBQL ở DoN về chất lượng ĐT đáp ứng nhu cầu của DoN ở cả hai trường như ở biểu đồ 2.1 (mức 1 là thấp nhất, mức 5 là cao nhất).

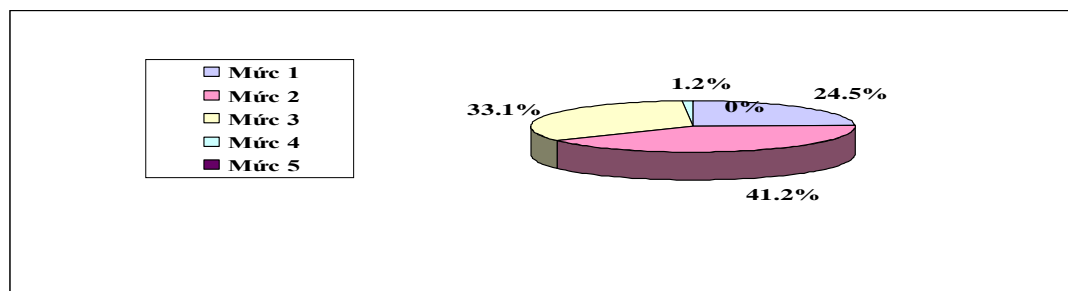
- Về kiến thức



**Biểu đồ 2.1: Đánh giá về kiến thức**

SV của hai trường sau khi tốt nghiệp về làm việc tại DoN được đánh giá về kiến thức kỹ năng chuyên ngành ở mức cao nhất ( 32,2% ở mức 4 và 4,4% ở mức 5), còn ở mức trung bình thì rất ít DoN chấp nhận ( ở mức 3 là 47,4%). Như vậy, đối với DoN, khi đánh giá người lao động riêng về mặt kiến thức thì họ khát khe nhất với tiêu chí kiến thức chuyên ngành, còn kiến thức lý luận chung có thể đáp ứng được yêu cầu DoN (34,1% ở mức 2; 43,6% ở mức 3; 23,3% ở mức 4). Tuy nhiên họ không đánh giá cao về mảng kiến thức xã hội hỗ trợ (có đến 45,8% ở mức 2- không hài lòng) là mảng kiến thức rất quan trọng để nâng cao hiệu quả công việc. Đây cũng là yếu tố làm người lao động là sản phẩm ĐT của hai trường không được đánh giá cao.

-Về trình độ ngoại ngữ

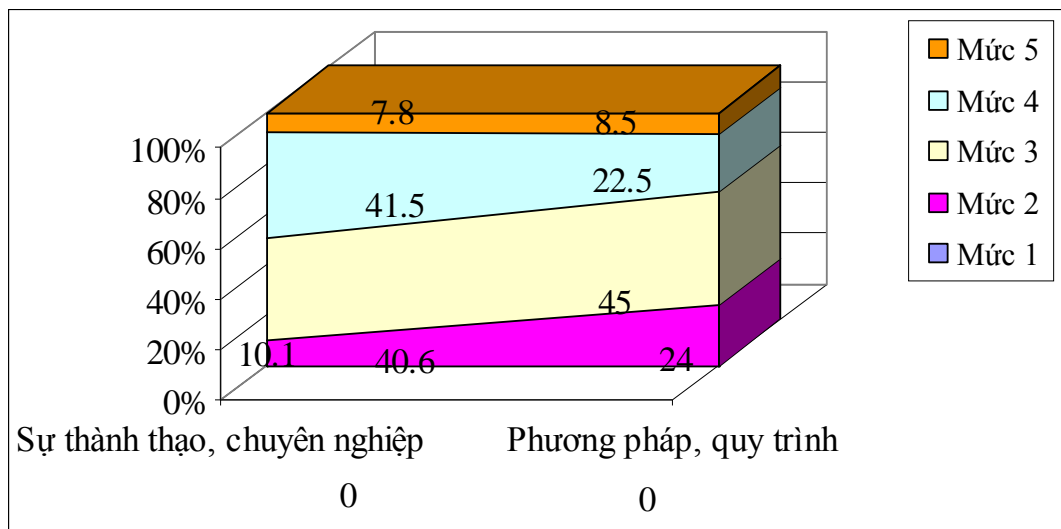


**Biểu đồ 2.2. Đánh giá về trình độ ngoại ngữ**



Ngoại ngữ được coi là phương tiện cần thiết đối với lao động trong ngành du lịch, đặc biệt đối với lao động tiếp xúc trực tiếp với khách nước ngoài. Song, các DoN du lịch chưa hài lòng với trình độ ngoại ngữ của lao động là SV hai trường. Từ biểu đồ 2.2 cho thấy, không DoN nào trong các DoN được khảo sát đánh giá về khả năng ngoại ngữ của SV đạt được mức 5, còn mức 4 là 1,2%, mức 3 là 33,1% ,và 41,2% đạt được ở mức 2. Trong khi đó, 24,5% lao động bị đánh giá khả năng ngoại ngữ chỉ đạt ở mức 1 ( mức thấp nhất ), trong thực tế, không có DoN nào chấp nhận trình độ ngoại ngữ của người lao động ở mức độ 1, tức là dưới mức trung bình quá nhiều. Bên cạnh đó, việc trau dồi ngoại ngữ của SV không nên chỉ tập trung vào tiếng Anh vì thị trường khách du lịch quốc tế của chúng ta hiện nay ngày càng đa dạng. Thành thạo thêm nhiều ngoại ngữ sẽ là một trong những lợi thế cạnh tranh khi tìm kiếm việc làm.

- Về kỹ năng nghiệp vụ



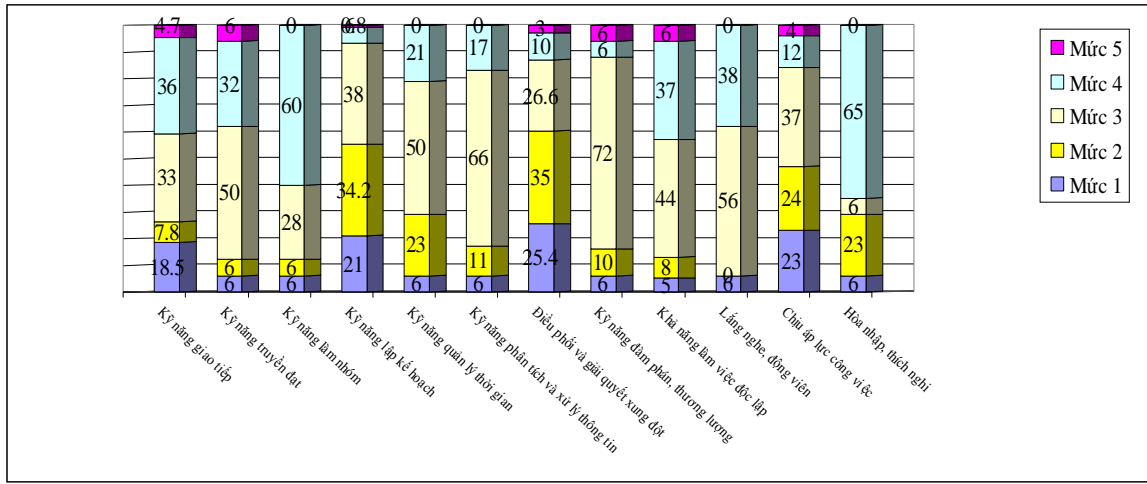
**Biểu đồ 2.3: Đánh giá về kỹ năng nghiệp vụ**

Kết quả khảo sát về kỹ năng nghiệp vụ chuyên môn của SV tốt nghiệp thể hiện ở biểu đồ 2.3. Theo kết quả khảo sát nhu cầu DoN đối với nhân lực du lịch ở khu vực đồng bằng Bắc Bộ thì không có DoN nào lựa chọn ở mức 1, mức 2 và mức 3, trong khi đó, SV hai trường đạt mức 2 là 10,1% và mức 3 là 40,6%. Điều đó cho thấy, SV cả hai trường vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu về nghiệp vụ và yêu cầu của DoN đối với kỹ năng nghiệp vụ thực tế đối với người lao động là rất cao.

Còn phương pháp và quy trình thì có thể tạm đáp ứng được yêu cầu của DoN. Điều đó cho thấy phương pháp và quy trình của SV cả hai trường đã đáp ứng được phần nào yêu cầu của TTLĐ du lịch trong bối cảnh hiện nay.

*- Về kỹ năng mềm*

Hiện kỹ năng mềm được đánh giá là chiếc chìa khóa vạn năng, có thể mở ra mọi cánh cửa tuyển dụng. Đó là những kỹ năng về cuộc sống, học tập, làm việc mà người lao động đã phải trải qua sự rèn luyện trong một thời gian dài mới có được.



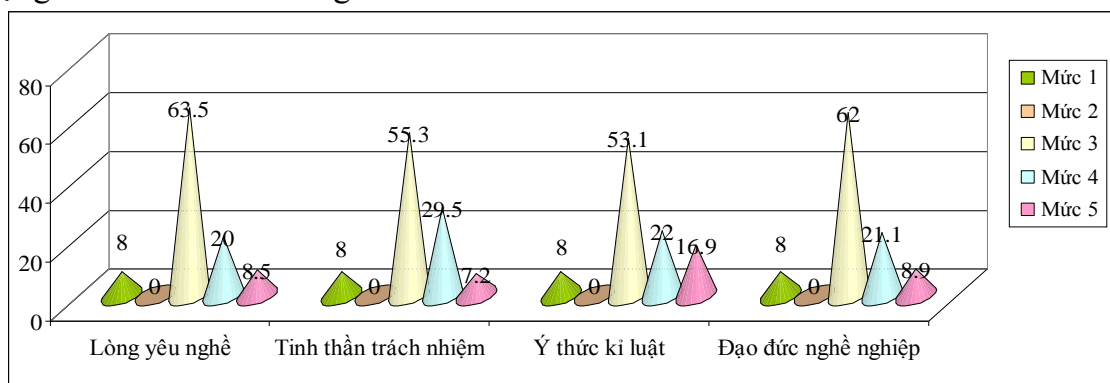
**Biểu đồ 2.4: Đánh giá kỹ năng mềm**

Qua biểu đồ 2.4, các DoN sử dụng lao động là sản phẩm của hai trường có những đánh giá chưa cao về kỹ năng mềm của SV. Nhiều DoN đánh giá kỹ năng này ở mức trung bình và dưới trung bình. Kỹ năng giao tiếp, ứng xử (59,3%); Kỹ năng lập kế hoạch, tổ chức thực hiện (93,2%); Kỹ năng điều phối và giải quyết xung đột (87%); Chịu áp lực công việc (84%).

Kết quả điều tra trên cho thấy, thực chất kỹ năng mềm của SV hai trường chưa thực sự đáp ứng được yêu cầu của DoN. Hiện DoN ngày càng đề cao vai trò của kỹ năng này và đòi hỏi người lao động phải đạt được ở những mức độ kỹ năng cao, thậm chí là cao nhất, bởi họ biết rõ kỹ năng mềm của nhân viên sẽ góp phần quyết định sự thành công của công việc, nó chi phối mối quan hệ giữa các nhân viên với nhau, với khách hàng cũng như hiệu quả công việc.

*- Về thái độ lao động:*

Hiện nay, các DoN yêu cầu rất cao đối với thái độ của người lao động, đặc biệt đối với tiêu chí lòng yêu nghề và ý thức kỷ luật. Thực tế điều tra cho thấy, phần lớn các DoN đều đánh giá thái độ của SV hai trường chỉ đạt mức trung bình: Lòng yêu nghề: 63,5%; Tinh thần trách nhiệm: 55,3%; Ý thức kỷ luật 53,1%; Đạo đức nghề nghiệp: 62%. Thậm chí có đến 6% DoN đánh giá các tiêu chí này ở mức thấp nhất (Mức 1) trong thang bậc biểu thị mức độ hài lòng. Chính điều này đã ảnh hưởng đến sự tin tưởng của DoN vào chất lượng công việc đối với đội ngũ lao động là SV của hai trường.



### **Biểu đồ 2.5: Đánh giá về thái độ lao động tại DoN của SV tốt nghiệp**

Tóm lại: Các kết quả thu được ở từng tiêu chí đã chỉ ra, hiện các DoN có xu hướng yêu cầu ở người lao động tương đối đồng nhất, không có quá nhiều sự tương phản về sự lựa chọn của các DoN, sự đồng nhất đó thể hiện như sau:

- + Các DoN đều có yêu cầu cao đối với yếu tố kỹ năng mềm, ngoại ngữ, coi trọng thái độ, tác phong, kỷ luật của người lao động.

- + Kiến thức chuyên môn nghiệp vụ cũng vẫn là một yếu tố mà DoN yêu cầu cao, tuy nhiên hiện nay đã không còn là yếu tố được coi trọng hàng đầu.

- + DoN chỉ yêu cầu việc nắm vững kiến thức lý thuyết về phương pháp, quy trình ở mức độ trung bình, nhưng lại đòi hỏi sự thành thạo, chuyên nghiệp trong thực tế cao hơn rất nhiều.

- Về số lượng và cơ cấu ngành nghề ĐT trình độ CĐN đáp ứng nhu cầu DoN:

Kết quả đánh giá mức độ đáp ứng nhu cầu DoN về số lượng và cơ cấu ngành nghề ĐT trình độ CĐN mà DoN tuyển dụng ở hai trường nhìn chung được đánh giá ở mức chưa cao và hiện vẫn chưa phù hợp với cơ cấu ngành nghề của

TTLĐ. Kết quả thể hiện như ở bảng 2.1 cho thấy các trường hàng năm mới chỉ cung cấp được khoảng 45-51% nhân lực trình độ CĐN cho các DoN.

**Bảng 2.1: Số lượng và cơ cấu ngành nghề ĐT trình độ CĐN đáp ứng nhu cầu DoN**

Khóa học	Số lượng ( % )			Cơ cấu ngành nghề chuyên môn ( % )	
	Tuyển có lựa chọn (%)	Tuyển đủ theo yêu cầu (%)	Không tuyển đủ (%)	Đủ theo yêu cầu (%)	Không đủ theo yêu cầu (%)
2011 - 2012	23	31	46	47	53
2012 - 2013	28	27	45	45	55
2013 - 2014	25	32	43	51	49

Kết quả sơ bộ cho thấy, để ĐT đáp ứng nhu cầu DoN, CSĐT và DoN phải có cơ chế hợp tác với nhau nhiều hơn nữa để người học được ĐT ra đạt được kiến thức, kỹ năng và thái độ mà DoN mong muốn và CSĐT phải ĐT được đúng số lượng và cơ cấu ngành nghề mà DoN cần.

## **2.4. Thực trạng về quản lý đào tạo của các trường cao đẳng du lịch đáp ứng nhu cầu nhân lực cho các doanh nghiệp khu vực đồng bằng Bắc Bộ**

### **2.4.1. Quản lý đầu vào**

#### *2.4.1.1. Quản lý công tác tuyển sinh đáp ứng nhu cầu doanh nghiệp*

##### *a, Quản lý việc xác định nhu cầu đào tạo của các doanh nghiệp du lịch*

Kết quả khảo sát về phương pháp xác định nhu cầu ĐT của các DoN du lịch mà các trường đang thực hiện như ở bảng 2.2.

**Bảng 2.2 : Ý kiến đánh giá về việc xác định nhu cầu ĐT của các DoN**

TT	Nội dung và đối tượng đánh giá		Mức độ thực hiện		
			Tốt	Khá	Chưa tốt
			%	%	%
1	DoN cung cấp thông tin về nhu cầu nhân lực	CBQL trường-GV	9.6	28.7	61.7
		CBQL DoN	10.5	29.6	59.9
2	Nhà trường tổ chức khảo sát nhu cầu nhân lực của DoN	CBQL trường-GV	6.5	29.7	63.8
		CBQL DoN	5.7	26.5	67.8
2	Xây dựng kế hoạch liên kết tuyển sinh	CBQL trường-GV	18.7	43.6	37.7
		CBQL DoN	21.5	31.7	46.8
3	Tổ chức thực hiện kế hoạch liên kết tuyển sinh	CBQL trường-GV	13.7	28.5	57.8
		CBQL DoN	19.5	36.7	43.8
4	Nhà trường cung cấp thông tin về khả năng ĐT	CBQL trường-GV	12.6	34.7	52.7
		CBQL DoN	6.3	28.7	65
5	DoN cung cấp thông tin về số lượng và chất lượng nhân lực đã ĐT đang làm việc tại DoN	CBQL trường-GV	3.5	33.5	63
		CBQL DoN	8.5	29.8	61.7

Theo kết quả khảo sát ý kiến đánh giá khách quan từ các nhóm đối tượng thì mức độ thực hiện mới dừng ở mức chưa tốt dao động từ 37,7% tới 67,8%. Nguyên nhân phát sinh chênh lệch có nhiều, nhưng theo nhận định của CBQL trường và GV, chủ yếu xuất phát từ năng lực lãnh đạo, từ sự lúng túng ngay trong khâu đầu tiên. Trong xây dựng kế hoạch liên kết tuyển sinh cho dù đây là khâu có mức đánh giá cao nhất: đối với CBQL trường và GV là 18,7%, với CBQL DoN là 21,5%, còn hoạt động tổ chức khảo sát nhu cầu nhân lực của DoN được đánh giá ở mức thấp: đối với CBQL trường và GV là 63,8%; với CBQL DoN là 67,8%. Thực tế, nhà trường chưa thực sự đánh giá tầm quan trọng công tác này. Việc nắm bắt nhu cầu nhân lực phía DoN được thực hiện chủ yếu thông qua hình thức điện thoại, tuyệt nhiên chưa có giải pháp tích cực khi tiếp nhận thông tin về nhân lực từ phía DoN, còn cán bộ chuyên trách chưa có nên ảnh hưởng không nhỏ tới hiệu quả hoạt động quản lý.

*b, Quản lý công tác tuyển sinh*

Quy mô tuyển sinh của hai trường được thể hiện qua bảng 2.3

**Bảng 2.3: Quy mô tuyển sinh qua các năm của các trường CDDL**

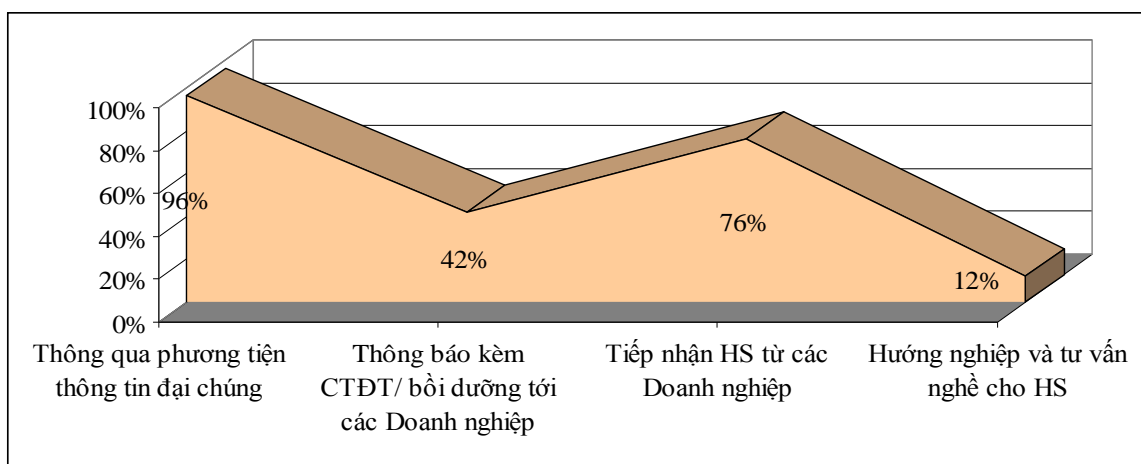
<b>Các trường</b>	<b>Năm 2011</b>	<b>Năm 2012</b>	<b>Năm 2013</b>	<b>Năm 2014</b>
CDDL Hà Nội	5000	5400	5700	5900
CĐNDL&DV Hải Phòng	1800	2300	2800	3000

- *Về quy mô tuyển sinh:* Quy mô tuyển sinh của hai trường liên tục tăng trong những năm qua, mặc dù kết quả tuyển sinh khá cao nhưng hầu hết chưa đạt kế hoạch có rất nhiều nguyên nhân, trong đó nguyên nhân chủ yếu là kế hoạch ĐT chưa phù hợp, sự gắn kết giữa ĐT và giải quyết việc làm còn chưa cao và chưa chú trọng đến công tác hướng nghiệp và tuyển chọn, do vậy chất lượng đầu vào còn hạn chế và mất cân đối giữa các ngành nghề. Các hoạt động giới thiệu và quảng bá tuy đã thực hiện nhưng vẫn còn nhiều vấn đề phải làm.

- *Về phương pháp tuyển sinh:* Hiện nay, việc tuyển sinh của mỗi trường phụ thuộc vào chỉ tiêu phân bổ của nhà nước cho các trường, từ đó lại phân chỉ tiêu cho các nghiệp vụ (khoa hoặc chuyên ngành) khác nhau, vì vậy tuyển sinh chưa đáp ứng được NCNL của DoN theo quy luật cung-cầu.

- *Về công cụ, phương tiện quản lý:* Cả 2 trường đều vận dụng ban hành thêm các văn bản quy định, quy trình như thông báo tuyển sinh, hướng dẫn đăng ký nhập học... nhằm cụ thể hóa công tác tuyển sinh, tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người học đăng ký và quản lý công tác tuyển sinh.

- *Về cách thức tuyển sinh:* Kết quả khảo sát cho thấy cách thức tuyển sinh học nghề du lịch được thể hiện ở biểu đồ 2.6



**Biểu đồ 2.6: Cách thức tuyển sinh học nghề du lịch ở các trường CDDL**

Như vậy, tuyển sinh học nghề chủ yếu thông qua phương tiện thông tin đại chúng, bởi hiện nay các trường đã xây dựng website để giúp người học có thể khai thác những thông tin cơ bản về các trường, các kỳ tuyển sinh, ngành nghề ĐT, nhu cầu nhân lực để lựa chọn ngành nghề, nơi học tập và làm việc. Tuyển sinh hàng năm được các trường tổ chức hầu như đơn phương, không có sự trợ giúp của DoN, ngoại trừ một số DoN hợp đồng với trường để ĐT liên kết hay ĐT lại, và không trường nào có hội đồng tư vấn tuyển sinh mà có sự tham gia của DoN.

Tóm lại, quản lý công tác tuyển sinh chưa theo quy luật cung- cầu do các trường chưa có được thông tin về NCNL của các DoN.

#### 2.4.1.2. Quản lý phát triển mục tiêu, nội dung chương trình đào tạo đáp ứng nhu cầu doanh nghiệp

##### a, Quản lý phát triển mục tiêu đào tạo

Trong thực tế, mục tiêu ĐT thể hiện trong CTĐT của cả hai trường còn chung chung, chưa cụ thể, chưa thể hiện được năng lực đầu ra theo chuẩn nghề nghiệp. Mục tiêu ĐT còn nặng về kiến thức chuyên môn, coi nhẹ mục tiêu ĐT về thái độ, năng lực xã hội và phương pháp. Nhược điểm lớn nhất trong xây dựng mục tiêu ĐT hiện nay của các trường, là không dựa trên thông tin từ DoN. Điều đó dẫn tới mục tiêu ĐT chưa bám sát được yêu cầu của DoN.

Kết quả khảo sát về mức độ đáp ứng của mục tiêu ĐT so với yêu cầu của các DoN như ở bảng 2.4. (Mức 1- Đáp ứng tốt, 2- Đáp ứng được, 3- Chưa đáp ứng được. Trên là CBQL trường, dưới là GV)

**Bảng 2.4: Ý kiến đánh giá của CBQL trường và GV về mức độ đáp ứng nhu cầu DoN của mục tiêu ĐT**

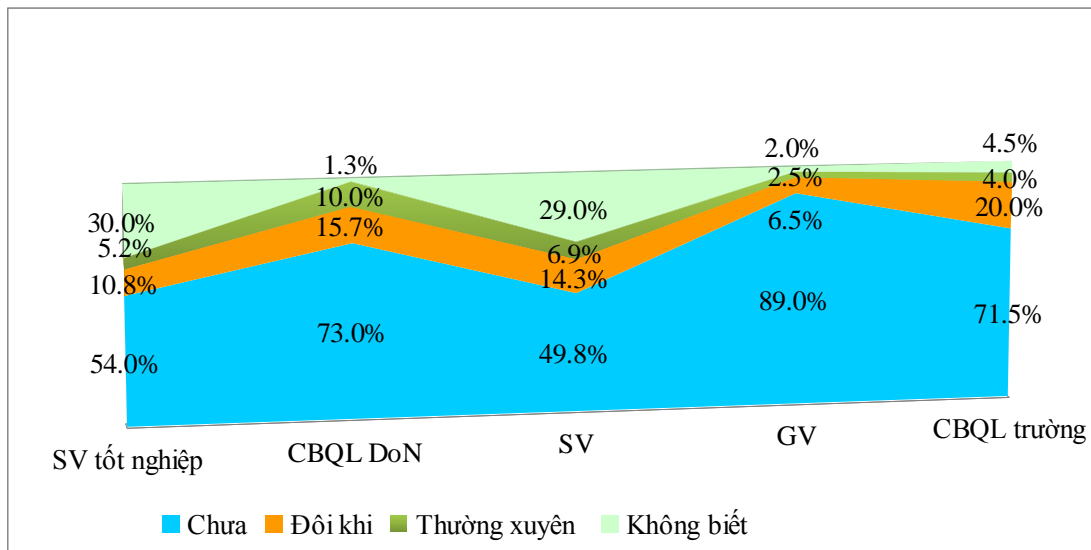
TT	Nội dung	Mức độ đánh giá % của CBQL		
		1	2	3
1	Mục tiêu ĐT của các khóa học được công bố công khai.	81.3	12.5	6.2
		71.6	22.3	6.1
2	Mục tiêu ĐT thể hiện được năng lực đầu ra.	74.1	22.1	3.8
		74.5	20.4	5.1
3	Mục tiêu ĐT phù hợp với nhu cầu của DoN.	22.2	59.8	18.0
		27.1	59.5	13.4
4	Mục tiêu ĐT được xây dựng đa cấp, đa trình độ.	39.3	38.1	22.6
		51.4	35.1	22.0
5	Mục tiêu ĐT hoạch định được kết quả đạt được	19.5	5.7	74.8
		17.7	4.6	77.7
6	Mục tiêu ĐT mềm dẻo, linh hoạt	16.5	5.3	78.2
		15.9	4.2	79.9
7	Có sự tham gia của các DoN	22.2	59.8	18.0
		27.1	69.5	3.4
8	Hình thành kiến thức, kỹ năng, thái độ cho SV	74.1	22.1	3.8
		74.5	20.4	5.1

Kết quả từ bảng 2.4 cho thấy các trường đều quan tâm xây dựng mục tiêu ĐT hướng vào hình thành kiến thức, kỹ năng, tinh thần thái độ, để sau khi tốt nghiệp SV có thể thích ứng với nghề. Tuy nhiên, mục tiêu ĐT ở các trường chưa bám sát được chuẩn đầu ra theo yêu cầu của DoN, chỉ có 22,2% ý kiến được hỏi cho rằng đáp ứng tốt.

*- Về hợp tác liên kết xây dựng mục tiêu ĐT*

Kết quả khảo sát như ở biểu đồ 2.7 cho thấy có tới 71,5% CBQL trường, 89% GV, 73% CBQL DoN và 49,8% SV đang theo học, 54% SV tốt nghiệp có trình độ CDN đang làm việc tại DoN thừa nhận chưa tồn tại hoạt động liên kết trong xây dựng mục tiêu ĐT. 27% CBQL DoN thừa nhận hoạt động trên từng tồn tại song chủ yếu giới hạn ở mức độ đôi khi dưới hình thức cung cấp thông tin, tham gia góp ý mà không trực tiếp tham gia soạn thảo.



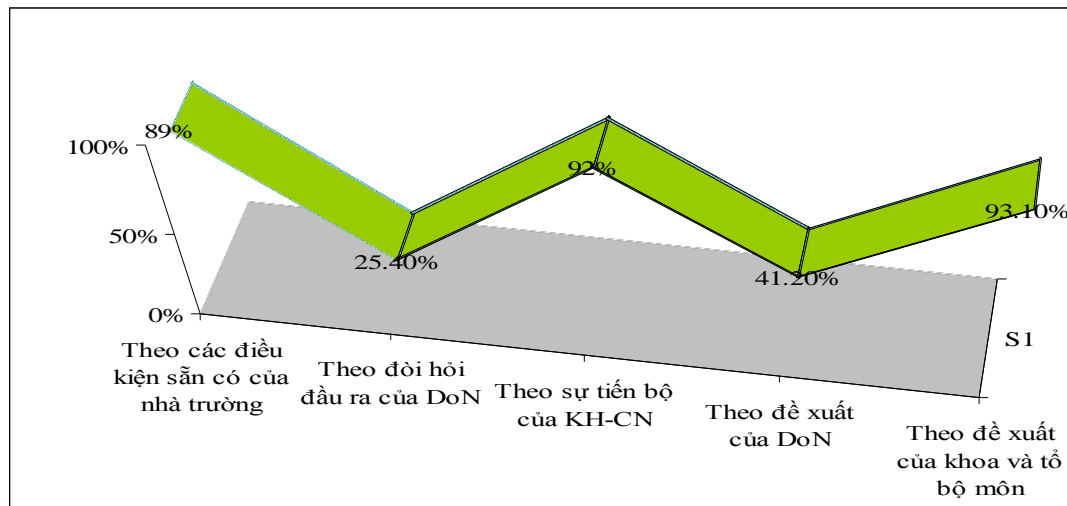


**Biểu đồ 2.7: Đánh giá mức độ hợp tác liên kết trong xây dựng mục tiêu ĐT**

*b, Quản lý nội dung chương trình đào tạo:*

CTĐT được tổ chức xây dựng dựa trên chương trình khung do nhà nước ban hành, việc thiết kế chương trình thường được các trường dạy nghề dựa vào chương trình khung với 80% phần cứng nên chưa mềm dẻo, linh hoạt để đáp ứng nhu cầu ĐT nhân lực đa dạng của các DoN.

- Điều chỉnh CTĐT : Kết quả điều tra thể hiện như biểu đồ 2.8.



**Biểu đồ 2.8: Cơ sở tiến hành điều chỉnh CTĐT du lịch đáp ứng nhu cầu DoN**

Về cơ bản, các trường đều quan tâm tới việc hiệu chỉnh CTĐT cho phù hợp hơn với nhu cầu thực tế, và việc sửa đổi cũng theo các chuẩn mực khác nhau. Trong thực tế, các trường đều lấy căn cứ từ các điều kiện sẵn có của trường để tiến hành hiệu chỉnh CTĐT(chiếm tới 89%), trong đó một phần có chú ý đến sự tiến bộ

của KH – CN (chiếm 92%) và theo đề xuất của khoa và bộ môn ( 93,10% ). Tuy nhiên, căn cứ theo đề xuất của DoN hay đầu ra của quá trình ĐT thì rất ít trường quan tâm, điều đó cũng giải thích vì sao CTĐT vẫn chưa bám sát thực tiễn DoN.

- *Mức độ đáp ứng nhu cầu DoN của CTĐT:*

Kết quả khảo sát như ở bảng 2.5.(Mức 1 là phù hợp nhất sau đó giảm dần đến 5. Trên là CBQL trường, dưới là GV).

**Bảng 2.5: Mức độ đáp ứng nhu cầu DoN của CTĐT**

STT	Nội dung	Mức độ phù hợp(%)				
		1	2	3	4	5
1	Nội dung CTĐT thể hiện được mục tiêu ĐT đáp ứng nhu cầu DoN	25.5	27.9	21.5	14.3	10.8
		27.6	26.2	23.8	16.7	5.7
2	Nội dung CTĐT được hiện đại hóa, phù hợp với xu hướng phát triển ngành nghề chuyên môn.	17.1	21.2	45.0	10.0	6.7
		20.5	43.6	28.2	5.1	2.6
3	Nội dung CTĐT phù hợp với điều kiện thực tiễn của nhà trường và Việt Nam.	35.6	16.5	32.8	10.0	5.1
		28,8	54.0	13.3	2.6	1.3
4	Nội dung CTĐT được tinh giản, gọn nhẹ	21.9	32.8	18.3	20.3	6.7
		29.1	13.7	45.6	7.7	3.9
5	Nội dung CTĐT có tỉ lệ lí thuyết và thực hành hợp lý.	8.3	17.5	38.7	26.5	9.0
		12.5	19.7	37.8	24.5	15.5
6	Cấu trúc CTĐT được xây dựng theo mô đun năng lực tích hợp giữa lý thuyết và thực hành.	33.9	14.9	30.3	17.5	3.4
		29.6	22.8	35.7	6.8	5.1
7	CTĐT đảm bảo được tính liên thông	27.1	26.3	10.0	33.2	3.4
		13.7	26.6	54.4	2.7	2.6
8	CTĐT phản ánh tính đa dạng của các kênh thông tin	18.3	29.1	27.1	20.4	5.1
		19.0	16.5	52.5	6.8	5.2

Qua số liệu của bảng 2.5, ý kiến đánh giá của CBQL trường ở mức 1 không cao, mức 3 được đánh giá dao động từ 10,0% đến 45,0%, còn mức 4 dao động từ 10,0% đến 33,2%. Như vậy, CTĐT hiện nay của các trường chưa đáp ứng nhu cầu ĐT nhân lực của DoN cũng như chưa phù hợp với xu thế phát triển của ngành. Cấu trúc chưa hợp lý, tính liên thông và đảm bảo tính khoa học cũng chưa được đánh giá cao. Do vậy, các trường cần chú ý đến việc quản lý xây dựng chương trình cho phù hợp, đảm bảo tính liên thông, nhằm tạo điều kiện cho SV tiếp tục học tập.

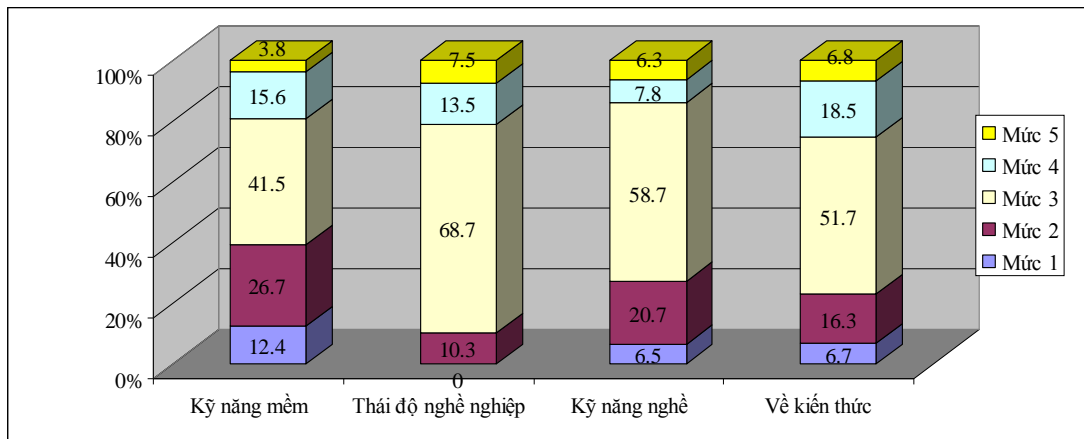
Còn ý kiến đánh giá của GV (ở mức 3) về nội dung CTĐT thể hiện được mục tiêu ĐT cao nhất là 23,8%, chương trình đảm bảo tính liên thông cao nhất là 54,4% và CTĐT phù hợp với các điều kiện thực tiễn của nhà trường được đánh giá ở mức 2 cao nhất là 54,0%. Mức độ đánh giá phù hợp thấp nhất được các ý kiến đánh giá dao động từ 1,3% đến 15,5 %. Điều này phản ánh CTĐT ở các trường chưa thực sự phù hợp trong giai đoạn hiện nay. Do đó, các trường cần rà soát lại để bổ sung những nội dung kiến thức mới cho phù hợp với thực tiễn.

**Bảng 2.6: Đánh giá của GV, SV về tỷ trọng lý thuyết và thực hành trong CTĐT**

Nội dung		Nặng(%)	Phù hợp (%)	Nhẹ(%)
Tỷ trọng lý thuyết	Đánh giá của GV	17.5	71.6	11.9
	Đánh giá của SV	23.7	66.3	10.0
Tỷ trọng thực hành	Đánh giá của GV	3.7	74.8	21.5
	Đánh giá của SV	6.3	70.1	23.6

- Mức độ phù hợp của CTĐT đáp ứng nhu cầu DoN:

Mức độ phù hợp giữa nội dung CTĐT so với nhu cầu DoN cũng là một trong những nhân tố mang tính chất quyết định, ảnh hưởng đến quản lý đầu vào cũng như đầu ra. Kết quả điều tra cho thấy phần lớn đánh giá ở mức trung bình, mức phù hợp tương đối cao và cao có tỷ lệ lựa chọn khá thấp như ở biểu đồ 2.9.



**Biểu đồ 2.9: Đánh giá của CBQL trường và GV về mức độ phù hợp của CTĐT đáp ứng nhu cầu DoN**

+ Về thái độ nghề nghiệp: Được CBQL trường và GV đánh giá tương đối thống nhất, có tới 13,5 đạt mức độ tương đối cao và 68,7 đạt mức trung bình. Còn kỹ năng mềm theo đánh giá của nhóm CBQL trường và GV là 41,5 (mức trung

bình), còn ở mức độ thấp và tương đối thấp vẫn chiếm tỉ lệ cao. Như vậy, kỹ năng mềm là điểm yếu nhất trong công tác dạy nghề.

- Về hoạt động liên kết xây dựng nội dung CTĐT:

Kết quả khảo sát đánh giá qua bảng 2.7

**Bảng 2.7: Quản lý hoạt động liên kết xây dựng nội dung CTĐT**

STT	Nội dung	Đối tượng đánh giá	Mức độ cần thiết		
			Rất cần(%)	Cần (%)	Không cần (%)
1	Liên kết xác định dung lượng và mục tiêu kiến thức cần đạt	CBQL trường - GV	81.5	17.2	1.3
		CBQL DoN	62.4	33.7	3.9
2	Liên kết phát triển kỹ năng nghề cho SV	CBQL trường - GV	85.4	13.8	0.8
		CBQL DoN	76.3	21.6	2.1
3	Liên kết xây dựng thái độ nghề nghiệp	CBQL trường - GV	65.6	32.7	1.7
		CBQL DoN	51.7	46.2	2.1
4	Liên kết xây dựng chương trình phát triển kỹ năng mềm	CBQL trường - GV	64.8	33.6	1.6
		CBQL DoN	57.2	37.9	4.9
5	Liên kết xây dựng CTĐT phù hợp yêu cầu DoN	CBQL trường - GV	79.1	18.6	2.3
		CBQL DoN	74.6	23.8	1.6
6	Liên kết biên soạn giáo trình, bài giảng phục vụ CTĐT liên kết	CBQL trường - GV	71.7	25.5	2.8
		CBQL DoN	50.8	39.7	9.5

Quản lý hoạt động liên kết xác định mục tiêu kiến thức và xây dựng CTĐT được CBQL DoN thống nhất khẳng định là rất cần thiết thông qua tỷ lệ 68,5%; còn với mức độ không cần thiết phải quản lý nội dung này là 2,75%. Đáng chú ý là 2 nội dung quản lý: Liên kết phát triển kỹ năng nghề cho SV và Liên kết xây dựng CTĐT phù hợp yêu cầu của DoN rất được coi trọng với tất cả các đối tượng đạt tỷ lệ cần thiết nhất là 78,9%. Trong hai nội dung đó, nhóm CBQL DoN khẳng định nội dung liên kết phát triển kỹ năng nghề cho SV là quan trọng nhất. Ở nhóm

CBQL trường và GV, đa phần đều thống nhất khẳng định nội dung quản lý liên kết phát triển kỹ năng nghề cho SV là cần thiết nhất (tỷ lệ 85,4% ), tuy nhiên, mức độ thực hiện không như mong đợi.

**Bảng 2.8 : Ý kiến đánh giá CBQL DoN về mức độ hợp tác giữa trường và DoN**

TT	Nội dung	Mức độ quan hệ			
		Chưa có	Đôi khi	Thường xuyên	Không có ý kiến
1	Nhà trường mời CBQL trường và CBQL DoN tham dự các hội thảo khoa học về nâng cao chất lượng và hiệu quả ĐT.	67.75	17.5	0	14.75
2	Trường nhận thông tin từ các DoN về những đề xuất, kiến nghị, điều chỉnh mục tiêu, nội dung CTĐT phù hợp với DoN.	66.50	21.75	7.35	4.4

Qua khảo sát ý kiến của DoN ở bảng 2.8 về việc huy động các chuyên gia của DoN tham gia xây dựng CTĐT cho thấy: Việc các trường mời CBQL trường và CBQL DoN tham dự các buổi hội thảo khoa học để nâng cao chất lượng và hiệu quả ĐT, thì có đến 67,75% CBQL DoN cho rằng chưa bao giờ tham dự và 66,50% chưa quan tâm đến việc liên kết cùng nhà trường xây dựng nội dung CTĐT cho phù hợp với nhu cầu của DoN.

Tóm lại, trong thời gian qua, lãnh đạo các trường đã quan tâm đến việc phát triển CTĐT đáp ứng nhu cầu DoN, tuy nhiên, điều đáng nói là chưa lôi cuốn được sự tham gia của DoN trong việc cải tiến mục tiêu và nội dung CTĐT cho phù hợp với nhu cầu chuẩn hóa đội ngũ nhân lực của ngành. Tuy CTĐT đã được định hướng thiết kế nhằm đáp ứng nhu cầu DoN nhưng việc hiệu chỉnh phát triển CTĐT chưa bám sát vào thực tiễn DoN, các căn cứ để thực hiện vẫn lấy từ điều kiện sẵn có của nhà trường, do đó CTĐT vẫn còn là khoảng cách xa rời với thực tế DoN. Do việc lập kế hoạch phát triển CTĐT không rõ ràng và không được thiết lập thường xuyên, lại chưa có sự tham gia tư vấn của DoN vào quá trình xây dựng chương trình. Hơn nữa, sự kết hợp giữa trường và DoN trong việc xây dựng nội dung CTĐT còn ảnh hưởng bởi cơ chế quản lý tập trung, chưa năng động, chưa có

sự hợp tác chặt chẽ giữa nhà trường với DoN trước khi soạn thảo mục tiêu, nội dung, chương trình môn học cụ thể cho mỗi khóa ĐT.

### 2.4.1.3. Quản lý phát triển đội ngũ giáo viên

#### a) Quản lý việc bồi dưỡng đội ngũ giáo viên

Tác giả đã khảo sát thực trạng về năng lực đội ngũ GV của các trường CDDL như sau:

#### - Trình độ chuyên môn và nghiệp vụ sư phạm:

Số liệu thống kê của hai trường được thể hiện qua bảng 2.9.

+ Trình độ chuyên môn của đội ngũ GV : Trường CDDL Hà Nội và Trường CĐNDL&DV Hải Phòng còn chưa cao. Số GV có trình độ Phó Giáo sư, Tiến sỹ là 2,74% (1 PGS, 4 TS), Thạc sỹ là 140 người chiếm 72,74%, Đại học là 177 người chiếm 118,95%, trình độ Cao đẳng 7 người chiếm 5,57%. Như vậy so với yêu cầu của ngành và yêu cầu thực tiễn của nhà trường hiện nay chưa thật sự đảm bảo.

+ Nghiệp vụ sư phạm: Đội ngũ GV được tuyển dụng từ nhiều nguồn khác nhau nhằm đáp ứng nhu cầu về số lượng. Theo số liệu năm 2014 của hai trường thỉ tỷ lệ GV chưa qua ĐT, bồi dưỡng nghiệp vụ sư phạm là không nhỏ (16,80%), ảnh hưởng đến năng lực giảng dạy.

**Bảng 2.9: Trình độ chuyên môn và nghiệp vụ sư phạm của GV**

TT	Trường	Tổng số GV	Trình độ chuyên môn				Trình độ nghiệp vụ sư phạm		
			PGS -Tiến sỹ	Thạc sỹ	Đại học	Cao đẳng	Bậc 1	Bậc 2	Tốt nghiệp ĐHSP
1	CDDL Hà Nội	222	04	120	96	2	76	100	46
Tỷ lệ (%)		100	1,8	54,05	43,25	0,9	34,23	45,05	20,72
2	CĐNDL&DV Hải Phòng	107	01	20	81	5	36	49	22
Tỷ lệ (%)		100	0,94	18,69	75,7	4,67	33,65	45,79	20,56

(Nguồn: Thống kê của phòng TCCB-Trường CDDL Hà Nội & CĐNDL & DV Hải Phòng)

#### - Trình độ ngoại ngữ và tin học:

**Bảng 2.10: Trình độ ngoại ngữ và tin học của GV**

TT	Tên trường	Số GV	Ngoại ngữ			Tin học		
			NN (A)	NN (B,C)	Cử nhân	Tin (A)	Tin (B,C)	Cử nhân
1	CĐ DL Hà Nội	222	17	151	54	29	169	24
2	CĐNDL&DV Hải Phòng	107	18	66	23	36	54	17

Qua bảng tổng hợp 2.10 ta thấy nổi lên các vấn đề sau:

+ Trình độ tin học: Tại 2 trường có 65 GV trình độ tin A chiếm tỷ lệ 19,76% ; 223 GV có trình độ tin học trình độ B & C chiếm tỷ lệ 67,78% ; số GV có trình độ tin học cử nhân 41 người chiếm tỷ lệ 12,46%. Tuy nhiên vẫn còn một số ít GV lớn tuổi việc sử dụng máy tính còn nhiều hạn chế.

+ Trình độ ngoại ngữ : Đa số GV có trình độ B&C ngoại ngữ tiếng Anh chiếm 66% ; với GV của cả hai trường có trình độ A là 35 người, chiếm 10,6% ; còn trình độ cử nhân là 77 người chiếm 23,4%. Tuy nhiên trình độ đạt được và khả năng sử dụng ngoại ngữ còn nhiều bất cập. Trừ một số GV dạy ngoại ngữ có trình độ C (tính theo văn bằng, chứng chỉ) có khả năng ứng dụng tốt ngoại ngữ vào các hoạt động chuyên môn, khai thác, sử dụng tài liệu nước ngoài để nâng cao trình độ ..., số GV còn lại trình độ ngoại ngữ chỉ dừng ở mức "tiếp cận ", không giao tiếp thường xuyên nên ngày càng mai một.

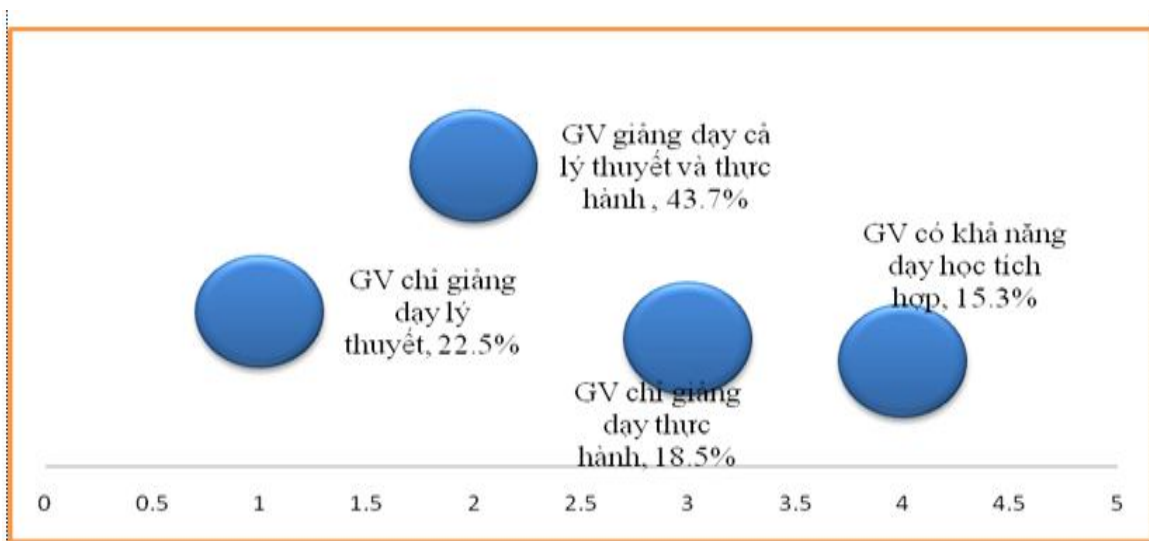
- *Trình độ kỹ năng nghề:*

Kỹ năng nghề của GV ở hai trường hiện nay đều không rõ ràng và đều không có căn cứ cụ thể để xếp loại trình độ, còn việc so sánh trình độ kỹ năng nghề giữa các GV với nhau cũng chỉ là do đánh giá chủ quan mang tính thừa nhận của bộ môn và giữa GV với nhau và đó chính là khiếm khuyết trong phát triển đội ngũ GVĐN. Cho dù, năm 2010, theo thông tư số 30/2010/TT của Bộ LĐ - TB&XH (ngày 29/9/2010) của Bộ LĐ - TB&XH đã ban hành chuẩn về GVĐN. Tuy nhiên, trước đó các trường vẫn thường xuyên quan tâm đến các tiêu chí, tiêu chuẩn của

thông tư quy định như trình độ chuyên môn (kiến thức chuyên ngành, ngoại ngữ, tin học,...), trình độ tay nghề của GV, trình độ sư phạm cũng như các phẩm chất khác. Mặc dù vậy, qua điều tra thì cả hai trường được hỏi đều khẳng định không quy định cứng nhắc về trình độ như trong thông tư mà việc sắp xếp, bố trí GV giảng dạy là hết sức linh hoạt, kể cả việc lấy từ nguồn GV giảng dạy cấp trình độ cao hơn của nhà trường.

*- Năng lực dạy học tích hợp của GV:*

Đây là vấn đề nan giải đối với các CSĐT, bởi qua khảo sát, hầu hết GV các CSĐT vẫn khá rạch ròi trong việc phân công GV giảng dạy, đó là GV chỉ dạy lý thuyết và GV chỉ dạy thực hành. Qua biểu đồ 2.10, số GV chỉ giảng dạy lý thuyết chiếm 22,5%; chỉ giảng dạy thực hành chiếm 18,5%; số GV có khả năng giảng dạy cả lý thuyết và thực hành chiếm 43,7%, còn GV có khả năng dạy tích hợp chỉ có 15,3% trong khi để giảng dạy được theo phương pháp mô-đun, GV phải giảng dạy cả lý thuyết và thực hành. Do vậy, cần tăng cường ĐT, bồi dưỡng GVĐN để họ có đủ khả năng dạy tích hợp.



**Biểu đồ 2.10: Năng lực dạy học tích hợp giữa lý thuyết và thực hành**

*- Bồi dưỡng đội ngũ GV:*

Hàng năm, cả hai trường đều tổ chức đánh giá chất lượng các hoạt động của đội ngũ GV (bảng 2.11). Ngoài ra các trường cũng đã tổ chức Hội giảng từ cấp Bộ môn trở lên, tổ chức tham quan, tìm hiểu công nghệ ở các DoN,...



**Bảng 2.11: Đánh giá của CBQL trường và GV về quản lý bồi dưỡng đội ngũ GV (Mức thấp nhất là 1 và cao nhất là 5)**

STT	Nội dung	Mức đánh giá (%)				
		1	2	3	4	5
1	Đánh giá năng lực dạy học của GV	0.0	0.0	31.3	34.8	33.9
2	Hội giảng các cấp từ bộ môn	3.5	7.8	56.7	18.4	13.6
3	Bồi dưỡng lý thuyết nghề	10.3	9.8	37.2	24.9	17.8
4	Bồi dưỡng kỹ năng nghề	4.6	12.1	41.7	19.5	22.1
5	Bồi dưỡng lý luận nghiệp vụ sư phạm	8.9	11.4	38.7	24.8	16.2
6	Bồi dưỡng dạy học tích hợp theo NLTH	3.4	15.6	42.3	19.8	18.3
7	Bồi dưỡng phương pháp nghiên cứu khoa học	5.6	13.2	52.5	18.7	10.0
8	Bồi dưỡng ngoại ngữ	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
9	Bồi dưỡng tin học	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
10	ĐT nâng cao trình độ chuyên môn	5.7	20.8	39.1	23.7	10.7
11	Tổ chức tham quan, tìm hiểu công nghệ ở các CSĐT và DoN	0.0	4.3	36.7	45.8	13.2
12	Tổ chức hội thảo chuyên đề	6.7	8.9	45.1	23.8	15.5

Qua bảng 2.11, các hoạt động được đánh giá chất lượng cao (mức 4 và 5) là khảo sát đánh giá năng lực GV (68,7%); tổ chức tham quan tìm hiểu công nghệ ở các cơ sở DoN (59%) và các trường đã tổ chức bồi dưỡng thực hành chuyên môn (Lý thuyết nghề là 42,7%, còn kỹ năng nghề là 41,6%). Cử GV tham gia các khóa ĐT nâng cao trình độ, tổ chức các hội thảo chuyên đề (41,0%); việc bồi dưỡng phương pháp nghiên cứu khoa học rất ít được quan tâm (28,7% các trường tổ chức); việc bồi dưỡng ngoại ngữ, tin học đều bị các trường bỏ qua, không tổ chức, đặc biệt là bồi dưỡng dạy học tích hợp theo NLTH (chỉ có 38,1% đánh giá có chất lượng cao).

Vì vậy, cần có những giải pháp nâng cao hiệu quả ĐT, bồi dưỡng mới có thể nâng cao năng lực của GV.

#### *b) Quản lý việc tuyển dụng GV*

Các trường đều coi trọng vấn đề “con người” và công tác tổ chức cán bộ, vì vậy, việc chỉ đạo công tác tuyển dụng, bồi dưỡng GV triển khai sát sao, nghiêm túc, công khai dân chủ nhằm đảm bảo chất lượng đội ngũ GVĐN. Theo kết quả

khảo sát, 100% ý kiến cho rằng các trường đã thông báo tuyển dụng và tổ chức thi tuyển đánh giá chuyên môn, kỹ năng nghề, nghiệp vụ sư phạm, trình độ tin học, ngoại ngữ trên cơ sở đề xuất nhu cầu từ các Khoa. Nhìn chung, việc lập kế hoạch tuyển dụng đều được các trường thực hiện bài bản, nghiêm túc. Quy trình cách thức, nội dung đánh giá, thành lập các hội đồng chuyên môn, hội đồng sư phạm... phục vụ cho công tác tuyển dụng GV được công khai, thực hiện nghiêm túc và tương đối hiệu quả.

Tuy nhiên, một số công việc vẫn diễn ra theo cung cách cũ, ít hiệu quả bởi chưa được chỉ đạo và yêu cầu đổi mới. Xác định đây là công tác khá nhạy cảm và dễ phát sinh tiêu cực hoặc khiếu kiện không cần thiết, nên các trường đều triển khai công tác kiểm tra, đánh giá nghiêm túc và thực hiện vai trò phân cấp quản lý rõ ràng nhằm phát hiện sớm những dấu hiệu yếu kém và điều chỉnh kịp thời các hoạt động của công tác tuyển dụng GV.

#### 2.4.1.4. Quản lý cơ sở vật chất và phương tiện dạy học

Kết quả điều tra về khả năng đáp ứng CSVC và PTDH phục vụ ĐT được thể hiện ở bảng 2.12.

**Bảng 2.12: Ý kiến của GV, CBQL trường, SV về khả năng đáp ứng CSVC và PTDH phục vụ ĐT**

TT	Nội dung		Tỷ lệ %		
			Đầy đủ	Tương đối đủ	Thiếu
1	Phòng dạy - học tích hợp	CBQL trường - GV	0	0	100
		SV	0	0	100
2	Phòng học lý thuyết, chuyên môn	CBQL trường - GV	0	72.5	27.5
		SV	7.5	62.7	29.8
3	Phòng học thực hành	CBQL trường - GV	3	18.7	78.3
		SV	7.3	28.7	64
4	Xưởng thực hành	CBQL trường - GV	0	33.5	66.5
		SV	6.3	50.5	43.2
5	PTDH thực hành	CBQL trường - GV	0	75.6	24.4
		SV	0	77.5	22.5
6	PTDH lý thuyết	CBQL trường - GV	5.7	19.3	75

		SV	6.5	21.7	71.8
7	Tài liệu giáo trình phục vụ dạy học tích hợp	CBQL trường - GV	0	65.5	34.5
		SV	0	63.7	36.3
8	Các biện pháp hữu hiệu dùng để bảo vệ tài sản	CBQL trường - GV	1.5	36.7	61.8
		SV	1.2	38.7	60.1
9	Phương tiện sân bãi, thể dục - thể thao, dụng cụ văn nghệ	CBQL trường - GV	0	100	0
		SV	0	100	0

Theo đánh giá các nhóm đối tượng tham gia khảo sát, hiện vẫn còn rất thiếu phương tiện, máy móc cần thiết. Kết quả bảng 2.12 cho thấy PTDH lý thuyết là đủ đáp ứng 72,5% đối với CBQL trường và GV, 62,7% đối với SV. Tuy nhiên, hầu hết các trường đều thiếu Phòng thực hành, đặc biệt là thiếu Phòng dạy học tích hợp - nền tảng quan trọng để có thể dạy học đáp ứng nhu cầu DoN. Việc vận hành hệ thống CSVC và PTDH phục vụ ĐT của các trường chưa đáp ứng theo đúng tiêu chuẩn, bởi thực tế một ca thực hành tại các xưởng/phòng thực hành có thể phải gấp đôi, gấp ba số lượng tiêu chuẩn (18-22 SV).

Vài năm trở lại đây, các trường đã đầu tư rất nhiều để nâng cấp hệ thống CSVC và PTDH nhằm đáp ứng tốt hơn cho các hoạt động chung của nhà trường cũng như hoạt động ĐT. Hệ thống các xưởng/ phòng thực hành đều được trang bị cơ bản đầy đủ; các phòng học hầu hết được trang bị máy chiếu và hệ thống âm thanh; các phòng, khoa đều có máy tính, máy in, lắp đặt hệ thống mạng Internet, và các trang thiết bị khác phục vụ cán bộ, GV. Tuy nhiên, qua đánh giá của chính CBQL trường, GV về CSVC và PTDH của các trường đều đánh giá ở mức thấp, còn thiếu về số lượng và chưa thực sự đảm bảo về chất lượng phục vụ ĐT, vì vậy chất lượng ĐT còn chưa cao.

*- Về mức độ hiện đại của của CSVC và PTDH:*

Kết quả khảo sát về mức độ hiện đại của CSVC và PTDH như ở bảng 2.13.

**Bảng 2.13 : Ý kiến của GV, CBQL trường, SV về mức độ hiện đại của CSVC và PTDH phục vụ ĐT**

STT	Nội dung đánh giá	Đối tượng	Hiện đại (%)	Tương đối hiện đại (%)	Lạc hậu (%)
1	Phòng dạy- học tích hợp	CBQL trường- GV	0	100	0
		SV	0	100	0
2	Xưởng thực hành	CBQL trường- GV	21.7	63.5	14.8
		SV	22.5	66.7	10.8
3	Phòng học thực hành	CBQL trường- GV	12.4	65.8	21.8
		SV	11.3	68.7	20
4	PTDH lý thuyết	CBQL trường- GV	71.5	28.5	0
		SV	73.4	26.6	0
5	PTDH thực hành	CBQL trường- GV	28.7	53.8	17.5
		SV	26.5	59.7	13.8
6	Phương tiện sân bãi, thể dục - thể thao, dụng cụ văn nghệ	CBQL trường- GV	0	100	0
		SV	0	100	0

Kết quả này cho thấy phương tiện dạy học lý thuyết của các trường được hỏi cho là hiện đại đánh giá cao (từ 71,5 đến 73,4%). Tuy nhiên, PTDH thực hành (chỉ có 26,5 đến 28,7%) ý kiến được hỏi cho là hiện đại và có đến (13,8% đến 17,5%) ý kiến được hỏi cho là lạc hậu.

Mua sắm, tăng cường CSVC và PTDH hàng năm chủ yếu vẫn dựa vào lưu lượng SV, nguồn vốn ngân sách hoặc cần đáp ứng cục bộ theo nhu cầu của DoN. Trong khi đó, khi có thay đổi về CTĐT hoặc thay đổi về công nghệ thì việc tăng cường CSVC để đáp ứng là không theo kịp. Với PTDH, các trường đều chủ động triển khai xây dựng kế hoạch cải thiện PTDH trên cơ sở đề xuất từ các phòng, ban, khoa và tổ bộ môn làm cơ sở thực hiện cải thiện PTDH bằng nguồn kinh phí của nhà trường. Về cơ bản, cả hai trường đều phân cấp quản lý việc sử dụng thiết bị, PTDH cho các khoa, trên cơ sở nhu cầu và mức độ sử dụng của từng khoa, phòng, ban. Thiết bị sẽ mua sắm, bàn giao và quản lý danh mục chung của toàn trường. Qua trao đổi với CBQL ở các CSĐT, công tác kiểm tra, đánh giá PTDH đều được các trường giao cho phòng Thiết bị chịu trách nhiệm thông qua các quy định,

hướng dẫn thực thi rõ ràng. Các bộ phận sử dụng CSVC có báo cáo định kỳ về tình hình sử dụng, tình trạng PTDH, ... hoặc khi có bất kỳ phát sinh liên quan đến PTDH, các bộ phận đều dễ dàng phối hợp cùng khắc phục hoặc mua sắm thay thế mới. Hàng năm ban kiểm kê tài sản của nhà trường cũng đã đề xuất các biện pháp quản lý và cải thiện PTDH phục vụ ĐT theo nhu cầu của các phòng, khoa. Từ đó, có kế hoạch mua sắm, sửa chữa, bảo quản, khai thác sử dụng một cách hiệu quả.

*- Về mức độ đáp ứng yêu cầu ĐT của CSVC và PTDH:*

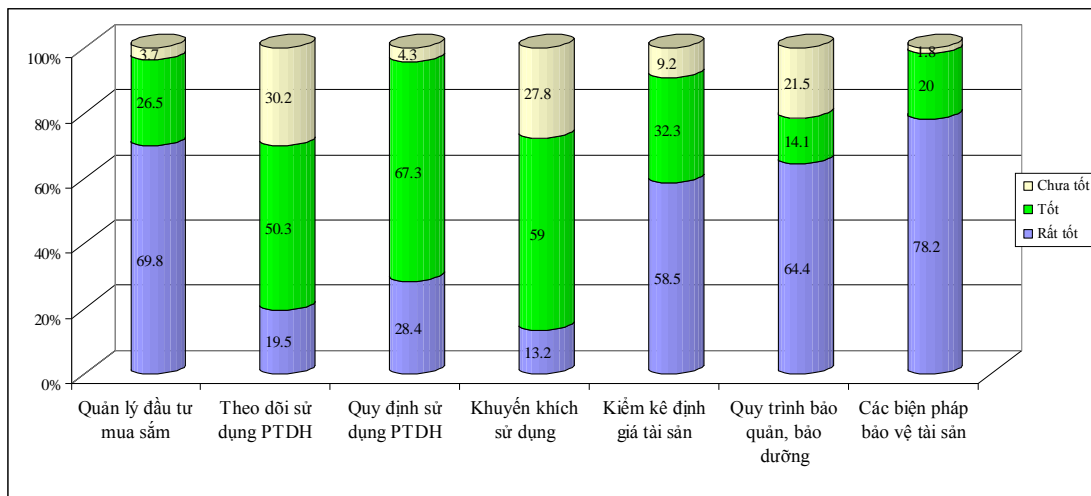
Qua kết quả thống kê ở bảng 2.14. cho thấy CSVC và PTDH gần như chưa đáp ứng được quy mô ĐT của trường. Chính vì vậy, nếu không có cơ chế liên kết với DoN thì các trường dạy nghề không thể đầu tư đủ thiết bị đáp ứng quy mô ĐT, do sự thay đổi nhanh chóng của công nghệ và hoạch toán ĐT theo cơ chế thị trường. Do vậy, để ĐT đáp ứng nhu cầu DoN, các trường dạy nghề phải có cơ chế phối hợp với DoN trong tổ chức quản lý quá trình ĐT.

**Bảng 2.14: Mức độ đáp ứng yêu cầu ĐT của CSVC và PTDH**

<b>Mức độ</b>	<b>Trường</b>	<b>Trường CĐDL Hà Nội (%)</b>	<b>Trường CĐNDL &amp; DV Hải Phòng (%)</b>
Đáp ứng quy mô ĐT		12.85	10.85
Đáp ứng trên 50% quy mô ĐT		59.75	57.50
Đáp ứng dưới 50% quy mô ĐT		27.4	31.65

*- Về cách thức quản lý CSVC và PTDH:*

Quản lý CSVC và PTDH qua đánh giá của GV được thể hiện một cách cụ thể như ở biểu đồ 2.11:



**Biểu đồ 2.11: Ý kiến đánh giá về việc quản lý CSVC và PTDH**

Tỷ lệ ý kiến đánh giá ở mức rất tốt và tốt dao động từ 69.8% đến 78.2%, còn tỷ lệ đánh giá ở mức chưa tốt dao động từ 1,8% đến 30,2%. Đặc biệt ý kiến đánh giá về việc khuyến khích sử dụng CSVC chưa tốt chiếm tỷ lệ là 27,8 %. Như vậy, có những PTDH đã được nhà trường trang bị nhưng tần suất sử dụng vẫn còn chưa cao, như máy chiếu slide, phim dương bản (do GV không tìm được nguồn phim) hoặc máy chiếu overhead...

Quản lý đầu tư mua sắm PTDH theo đánh giá của GV ở mức độ tốt là 69,8%, tuy nhiên tỷ lệ ý kiến đánh giá ở mức chưa tốt là 3,7%; Bảo trì tỉ lệ đánh giá ở mức độ rất tốt là 64,4%, song tỷ lệ ý kiến đánh giá ở mức chưa tốt là 21,5%; Các biện pháp hữu hiệu bảo vệ tài sản được đánh giá ở mức độ rất tốt là 74,6%, còn tỷ lệ đánh giá ở mức chưa tốt là 1,4%.

Tóm lại, quản lý đầu vào tại hai trường có một số đặc điểm sau:

Quản lý các điều kiện đảm bảo chất lượng cũng đã được các trường quan tâm, như hàng năm có các hoạt động cụ thể để nâng cao chất lượng đội ngũ GV, từng bước cải thiện CSVC, PTDH. Tuy nhiên, trình độ kỹ năng nghề của đội ngũ GV, khả năng đổi mới PTDH, đặc biệt PTDH tích hợp đối với đội ngũ GV và trang thiết bị phòng dạy học tích hợp đáp ứng yêu cầu dạy học theo chuẩn đầu ra đang là vấn đề khó khăn đặt ra cho cả hai trường.

Qua số liệu về thực trạng đội ngũ GV đặt ra cho các nhà quản lý giáo dục, đặc biệt là lãnh đạo của hai trường cần đặc biệt quan tâm đến công tác xây dựng,

điều chỉnh cơ chế, chính sách về sử dụng lao động, chính sách thu hút, đãi ngộ. Đặc biệt phải kết hợp hài hòa giữa nội lực và ngoại lực để khuyến khích thu hút được nhiều SV giỏi, GV giỏi, trình độ cao về công tác góp phần nâng cao chất lượng đội ngũ. Việc thực hiện chế độ, chính sách đãi ngộ đối với GV có ý nghĩa hết sức quan trọng, có tác dụng kích thích thi đua, tạo ra sự công bằng, đoàn kết trong nhà trường, thực hiện đúng sẽ giải quyết hài hòa cả ba lợi ích: người lao động, nhà trường, nhà nước, đây vừa là yêu cầu, vừa là giải pháp của các trường hiện nay.

Qua số liệu về hiện trạng CSVN và PTDH phục vụ cho giảng dạy và học tập, các phòng học lý thuyết, phòng/xưởng thực hành thì chưa đủ và phân bố chưa hợp lý. Điều đáng quan tâm ở đây là các điều kiện cho giảng dạy thực hành thì thiếu và lạc hậu (các xưởng/phòng thực hành, máy móc, PTDH) đã ảnh hưởng tới kỹ năng hành nghề của SV.

#### ***2.4.2. Quản lý tổ chức quá trình dạy học nghề du lịch đáp ứng nhu cầu doanh nghiệp***

Đây là một trong những nội dung được các trường đặc biệt quan tâm và được xem như chìa khóa nâng cao chất lượng. Tuy nhiên, trên thực tế, việc quản lý tổ chức quá trình dạy học tại trường còn gặp nhiều khó khăn, bởi hiện nay các trường chủ yếu vẫn giảng dạy theo niên chế. Tức là xong giai đoạn học lý thuyết và thực hành cơ bản tại xưởng/ phòng thực hành của trường, SV sẽ được gửi xuống DoN để tiến hành thực tập.

##### ***2.4.2.1. Quản lý tổ chức quá trình dạy học tại trường***

Chất lượng sản phẩm đầu ra bị ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố, trong đó yếu tố quan trọng phải kể đến là hoạt động dạy học hiện nay của nhà trường. Do vẫn giảng dạy theo kiểu truyền thống, giáo trình, tài liệu giảng dạy... chưa được hoàn thiện và vẫn nặng về lý thuyết cho dù đã có nhiều thay đổi rất tích cực trong thời gian gần đây. Thêm vào đó, trình độ của đội ngũ GV tuy được nâng cao và bồi dưỡng liên tục nhưng vẫn còn chưa thật sự tâm huyết, một bộ phận SV ý thức chưa cao trong việc học tập, nghiên cứu và tham gia các hoạt động trong thời gian học ở trường... Đây là những khó khăn không dễ khắc phục nếu muốn thực hiện việc ĐT đáp ứng nhu cầu DoN một cách hiệu quả.

##### ***- Quản lý hoạt động dạy học của giáo viên***

Qua kết quả điều tra ở hai trường, việc quản lý thực hiện nội dung dạy học

theo phân cấp từ Bộ môn đến Khoa, Phòng ĐT và Ban giám hiệu với đầy đủ các kế hoạch, quy trình chi tiết và công khai, tổ chức thực hiện một cách bài bản và có điều chỉnh kịp thời khi cần thiết, đồng thời, có các bộ phận kiểm tra và giám sát đúng quy định. Kết quả này cho thấy quản lý hoạt động giảng dạy trong các trường đã được quan tâm chỉ đạo sát sao ngay từ đầu năm học.

Tuy nhiên qua bảng khảo sát 2.15, khi đánh giá về khả năng bảo đảm phần học thực hành của SV qua đánh giá của CBQL trường, GV thì chỉ có 44% được hỏi cho là bảo đảm và SV là 38,7%. Như vậy, tỷ lệ đảm bảo phần học thực hành đúng theo CTĐT đối với từng SV là thấp.

**Bảng 2.15 : Khả năng bảo đảm học thực hành của SV**

STT	Nội dung	CBQL trường và GV	SV
		Tỷ lệ (%)	Tỷ lệ (%)
1	Bảo đảm đúng theo CTĐT đối với từng SV	44	38,7
2	Không bảo đảm do lớp/nhóm quá đông	41,5	40
3	Không bảo đảm do vật tư tính theo đầu người học quá ít	14,5	21,3

Khi đánh giá về hiệu quả sử dụng PTDH và các phương pháp giảng dạy tại trường đều do các Khoa, bộ môn chịu trách nhiệm và không thống nhất theo một quy trình, quy định nào mà chủ yếu do các Khoa, bộ môn tự lựa chọn hình thức đánh giá trước khi thực hiện.

Về các phương pháp giảng dạy đang được áp dụng trong thực tế, kết quả thu được qua khảo sát thể hiện trong bảng 2.16.

**Bảng 2.16: Phương pháp dạy học tại các trường**

Phương pháp dạy học	Mức độ áp dụng	Tỷ lệ đánh giá (%)
Thuyết trình	Chưa	1.9
	Đôi khi	26.5
	Thường xuyên	71.6
Đàm thoại	Chưa	2.5
	Đôi khi	45.7
	Thường xuyên	51.8
Nêu vấn đề	Chưa	1.8
	Đôi khi	46.7
	Thường xuyên	51.5



Làm việc theo nhóm	Chưa	11.5
	Đôi khi	46.7
	Thường xuyên	41.8
Xemine	Chưa	37.5
	Đôi khi	54.7
	Thường xuyên	7.8
Trắc nghiệm	Chưa	33.7
	Đôi khi	59.5
	Thường xuyên	6.8
Thực quan và phân tích (hình vẽ, mô hình, phim)	Chưa	2.3
	Đôi khi	45.7
	Thường xuyên	52.0
Tự nghiên cứu theo hướng dẫn của GV	Chưa	21.7
	Đôi khi	55.5
	Thường xuyên	22.8
Thực hành theo năng lực hành nghề của SV	Chưa	11.7
	Đôi khi	33.5
	Thường xuyên	54.8
Thực hành theo bài tại xưởng hoặc phòng thực hành	Chưa	13.7
	Đôi khi	32.5
	Thường xuyên	53.8
Kèm cặp, truyền nghề	Chưa	12.6
	Đôi khi	36.5
	Thường xuyên	50.9
Tham quan thực tế	Chưa	8.7
	Đôi khi	71.3
	Thường xuyên	20.0
Thực tập tại cơ sở DoN	Chưa	3.5
	Đôi khi	15.7
	Thường xuyên	80.8
Dạy học tích hợp theo NLTH	Chưa	21.5
	Đôi khi	23.7
	Thường xuyên	54.8

Kết quả cho thấy hiện nay GV đang rất cố gắng vận dụng các phương pháp dạy học tích cực kết hợp với phương pháp dạy học truyền thống để thực hiện hoạt động dạy, song thực tế các trường vẫn đang áp dụng các phương pháp giảng dạy truyền thống là chính như GV vẫn thường xuyên sử dụng phương pháp thuyết trình (Mức thường xuyên là 71,6%). Đáng lưu ý là một số phương pháp tích cực vốn được coi là phương pháp chủ đạo trong hoạt động ĐTN lại có tỷ lệ áp dụng thường

xuyên thấp như: Thực hành theo năng lực hành nghề chiếm 54,8%; thực hành theo từng bài tại xưởng trường chiếm 53,8%; trực quan và phân tích chiếm 52% ....Phương pháp dạy học tích hợp theo NLTH vẫn còn vấp phải nhiều trở ngại do hạn chế về trang thiết bị, vật tư thực tập, đặc biệt là nguyên vật liệu thực hành thường xuyên luôn trong tình trạng không đủ hoặc cung ứng chậm.

*- Quản lý hoạt động học tập của SV*

Các trường đã chú ý quan tâm quản lý hoạt động rèn luyện của SV, nắm bắt những biểu hiện tích cực và tiêu cực trong học tập và rèn luyện, để từ đó, nhà trường có những biện pháp phát huy các yếu tố tích cực, hạn chế những biểu hiện tiêu cực.

Tuy nhiên, công tác quản lý HS-SV gặp không ít khó khăn. Qua trao đổi với CBQL trường và GV, thông thường số lượng SV học CĐN chỉ ổn định từ năm thứ 2, khi mà việc ôn luyện thi lại đại học, cao đẳng không thành. Ngoài ra, SVhệ này không có tính tự giác cao nên thích chơi, ra ngoài ở ngoại trú để được tự do....Do đó, công tác quản lý gặp rất nhiều khó khăn, nhất là khi nhà trường lại không có kế hoạch phối hợp tốt với địa phương và gia đình SV. Vì vậy, tỷ lệ SV lên lớp hàng ngày thường chỉ đạt 70% đến 80%. Cũng theo báo cáo hàng năm từ các trường, tỷ lệ SV bị buộc thôi học do vi phạm quy chế khoảng từ 7% đến 10%.

Tất cả các trường đều cụ thể hóa các văn bản pháp quy của các Bộ liên quan về công tác quản lý SV bằng các quy định của nhà trường kèm theo các biểu mẫu quản lý và đánh giá kết quả. Tuy nhiên, khi khảo sát trực tiếp các văn bản và biểu mẫu của các trường thì 100% chỉ phù hợp cho quản lý SV và hoạt động học tập theo phương thức ĐT theo niên chế và phần lớn không áp dụng được cho hình thức ĐT tín chỉ.

Kết quả bảng 2.17 cho thấy các trường đều đã triển khai và quản lý hoạt động học tập, rèn luyện của SV tương đối tốt như hoạt động học tập, rèn luyện trong các buổi tham quan, đi thực tế (52,7% đánh giá tốt); hoạt động học tập, rèn luyện trong giờ học cả lý thuyết và thực hành (77,1% đánh giá tốt). Tuy nhiên, các nội dung khác (có các yếu tố bên ngoài tác động) thì mức độ đánh giá không cao, chỉ khoảng 50% trở xuống. Hơn nữa, như đã nói ở trên, việc tổ chức ĐT vẫn theo hình thức niên chế chứ chưa có sự đổi mới theo hình thức tín chỉ hoặc chuẩn đầu ra, vì vậy các nội dung quản lý vẫn chỉ theo cách thức cũ.

**Bảng 2.17: Đánh giá CBQL trường, GV về chất lượng quản lý học tập của SV**

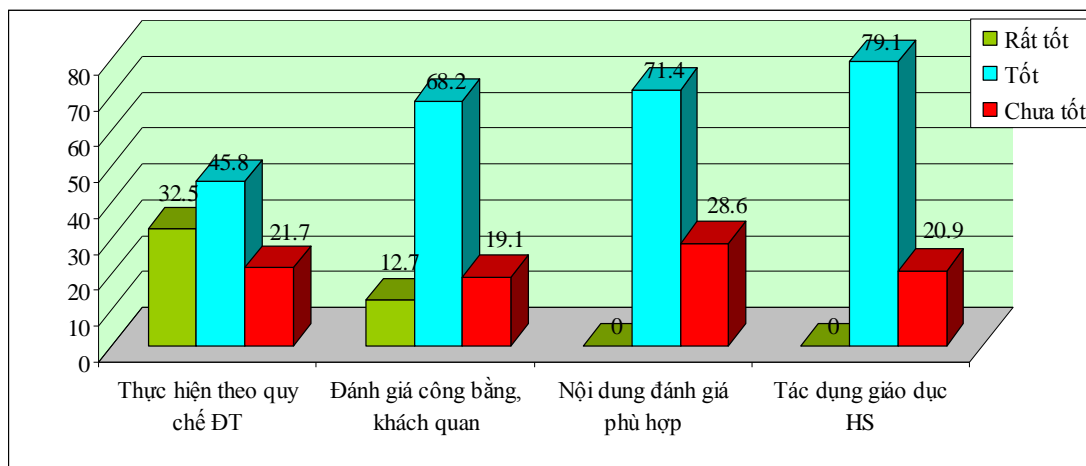
TT	Nội dung quản lý	Mức độ đánh giá (%)			
		Tốt	Khá	Trung bình	Yếu kém
1	Hoạt động học tập, rèn luyện trong giờ học lý thuyết ở trên lớp	77,5	13,6	5,4	3,5
2	Hoạt động học tập, rèn luyện trong giờ học thực hành ở xưởng/ phòng thực hành	76,7	13,5	6,1	3,7
3	Hoạt động học tập, rèn luyện trong giờ thực hành, thực tập tại DoN	50,7	23,5	15,2	10,6
4	Hoạt động học tập, rèn luyện trong các buổi tham quan, đi thực tế,...	52,7	26,5	15,8	5,0
5	Hoạt động học tập, rèn luyện ngoại khóa, đoàn thể... tại trường	52,7	41,5	3,1	2,7
6	Hoạt động học tập, rèn luyện ngoại khóa, đoàn thể... ngoài trường	50,3	41,0	0,9	7,8
7	Phối hợp nhà trường – gia đình – địa phương trong quản lý SV	50,7	31,5	10,1	7,7

Về phía người học, qua đánh giá của GV giảng dạy, quá trình tự học, tự nghiên cứu của SV rất yếu, mà ở đây nguyên nhân chủ yếu là ý thức bản thân chưa tốt. Những SV này phần nhiều không nhận thức rõ mục đích học tập, học cái gì, học để làm gì, học như thế nào, học cho ai...

*- Quản lý công tác kiểm tra đánh giá kết quả học tập*

Trong thời gian qua, các trường đã từng bước thử nghiệm và cải tiến các phương pháp kiểm tra - đánh giá như vấn đáp, trắc nghiệm, bài tập và thuyết trình nhóm... Điều này thúc đẩy GV và SV có những thay đổi thích ứng trong việc dạy và học. Nhà trường khuyến khích việc ra đề thi theo hướng phát triển tư duy lý luận, hạn chế kiểu ra đề nặng về tái hiện và đang phấn đấu áp dụng thi trắc nghiệm cho các môn học lý thuyết.

Kết quả điều tra CBQL trường về hoạt động, kiểm tra đánh giá kết quả học tập được trực quan hóa bằng biểu đồ 2.12



**Biểu đồ 2.12: Ý kiến của CBQL trường về kiểm tra, đánh giá kết quả học tập**

Ý kiến đánh giá của CBQL trường về chất lượng của hoạt động, kiểm tra và đánh giá kết quả học tập ở mức tốt chiếm tỷ trọng lớn dao động từ 45,8% đến 79,1%. Điều này cho thấy các trường đã thực hiện khá tốt quy chế ĐT, thực sự đã có được sự đánh giá tương đối khách quan và điều đó có tác dụng giáo dục SV trong nhà trường phần đầu vươn lên trong học tập. Nội dung đánh giá đã có sự phù hợp, vừa sức với đối tượng người học. Tuy nhiên, theo kết quả điều tra trung bình khoảng 22.6% khẳng định hoạt động kiểm tra, đánh giá vẫn còn chưa tốt ở một số nội dung như chưa quản lý tốt việc đánh giá kết quả học tập theo năng lực.

- *Quản lý việc thực hiện quá trình dạy học:*

Nhìn chung các trường buông lỏng quản lý việc thực hiện quá trình dạy học của GV hiện nay bởi cả hai trường mới chỉ quan tâm thống kê số lượng giờ dạy chứ chưa đánh giá chất lượng giảng dạy của GV. Bằng chứng duy nhất để đánh giá chất lượng giảng dạy là Hội giảng các cấp, tuy nhiên chỉ có hội giảng cấp trường là có Hội đồng đánh giá tương đối chính xác và khách quan về bài giảng dự thi, còn Hội giảng cấp khoa vẫn mang tính hình thức, kém chất lượng. Khi trao đổi với các CBQL trường và GV thì đôi chỗ trong hoạt động quản lý vẫn mang tính hình thức, chung chung, như khoa cùng tổ bộ môn có kiểm tra thực hiện mục tiêu, nội dung dạy học nhưng đánh giá hết sức sơ sài, không có tiêu chí rõ ràng và hầu hết đều không có biên bản kết luận hoặc báo cáo tổng kết theo định kỳ về việc này. Hay

như GV vẫn chuẩn bị bài, giáo án lên lớp để giảng dạy còn mục tiêu, nội dung chi tiết ghi trong giáo án cũng không ai đánh giá cụ thể và khi kết thúc giảng dạy, việc đánh giá có đạt mục tiêu hay không hầu như bị thả nổi, không ai quản lý.... Đánh giá việc thực hiện mục tiêu, nội dung dạy học hầu như chỉ dựa vào kết quả học tập của SV sau khi kết thúc học kỳ, đây cũng chính là điểm yếu của hoạt động sinh hoạt tổ bộ môn của khoa ở các trường hiện nay.

Về đánh giá kết quả học tập và rèn luyện, cả hai trường đã có những quy định, biểu mẫu chung để thực hiện quản lý trên cả giấy tờ và máy tính. Qua khảo sát tại hai trường, trong các biểu mẫu đánh giá điểm học tập của SV đều thể hiện các điểm thành phần là điểm kiểm tra thường xuyên (hoặc thi giữa kỳ), điểm chuyên cần, điểm thái độ với quy định cách thức phân chia tỷ trọng và hướng dẫn đánh giá. Tuy nhiên, qua kết quả phiếu điều tra, việc thực hiện của các GV không hẳn đã tuân thủ đúng theo hướng dẫn như ở bảng 2.18

**Bảng 2.18: Cơ sở để GV đánh giá kết quả học tập của SV**

STT	Nội dung	Tỷ lệ đánh giá (%)
1	Trên cơ sở mục tiêu, nội dung dạy học đã soạn trong giáo án	
	Đánh giá lý thuyết trên 6 cấp độ nhận thức	0.0
	Đánh giá thực hành trên 5 cấp độ kỹ năng	0.0
	Đánh giá thái độ trên 5 cấp độ	0.0
2	Theo 3 mục tiêu về kiến thức, kỹ năng, thái độ mà không quan tâm đến các cấp độ cụ thể	30.7
3	Theo đánh giá của cá nhân đảm bảo đủ số đầu điểm quy định trong bảng điểm	69.3

Như vậy, việc đánh giá kết quả học tập đã không được thực hiện trong quá trình dạy học. Việc lựa chọn hình thức đánh giá kết quả học tập phần lớn do Khoa đề xuất. Hình thức thi viết trên giấy vẫn là chủ yếu, ngoài ra các GV thực hành có đánh giá kỹ năng qua bài thực hành như bảng 2.19:

**Bảng 2.19: Các hình thức GV sử dụng đánh giá kết quả học tập của SV**

STT	Nội dung	Tỷ lệ (%)
1	Tự luận	100
2	Vấn đáp	25.7
3	Đánh giá kỹ năng nghề qua bài thực hành	63.8
4	Bài tập lớn	22.4
5	Trắc nghiệm khách quan	5.5
6	Kết hợp một số hình thức đủ để đánh giá năng lực của SV	51.6

#### 2.4.2.2. Quản lý quá trình thực tập tại DoN

Các trường hiện vẫn triển khai và thực hiện theo chương trình khung của Bộ LĐ-TB&XH, nên vẫn chưa triển khai một cách đồng bộ theo mô-đun tích hợp lý thuyết và thực hành. Còn liên kết với DoN đã được cả hai trường thực hiện nhưng không thường xuyên, hiệu quả chưa cao, quá trình thực hiện chưa đồng bộ, chưa có cơ chế liên kết phù hợp và chưa tạo ra động lực đối với các DoN trong quá trình tham gia giảng dạy với trường. Trong công tác quản lý, quá trình thực tập tại DoN được thực hiện dựa trên nguyên tắc đáp ứng yêu cầu của DoN.

Việc liên kết phối hợp thực tập nghề tại DoN được xem là nội dung được tập trung quan tâm triển khai thực hiện ở hai trường, bởi đại đa số các trường đều có hợp đồng liên kết với DoN nhằm đưa SV đến thực tập trước khi tốt nghiệp. Tuy nhiên, trong thực tế, hoạt động thực tập vẫn còn những tồn tại dẫn đến hạn chế quá trình học tập của SV như: thời điểm thực tập chưa phù hợp do các CSĐT thường sắp xếp các kỳ thực tập của SV không trùng với mùa cao điểm của du lịch dẫn đến SV không thực sự được tham gia vào các hoạt động phục vụ khách du lịch; các CSĐT không thiết kế và mô tả cụ thể nội dung các hoạt động thực tập để cùng DoN đảm bảo cho SV được thực sự học việc và làm việc giống các nhân viên, điều này phản ánh sự chưa coi trọng vai trò của hoạt động thực tập của các CTĐT; thiếu sự hướng dẫn của các cán bộ tại cơ sở thực tập cũng như của GV. Thông thường, SV được gửi đi thực tập, song chưa có sự phối hợp giữa nhà trường và DoN trong quá trình quản lý và kiểm soát, sao cho SV được cán bộ của cơ sở thực tập hướng dẫn và kèm cặp trong suốt quá trình thực tập. Điều này dẫn đến hoạt động thực tập

mới chỉ mang tính hình thức và ít giá trị cho quá trình phát triển năng lực và học tập của SV.

Qua khảo sát CBQL DoN và CBQL trường về mức độ hợp tác phối hợp thực tập tại DoN được thể hiện qua bảng 2.20 (mức 1- tốt nhất, mức 5- kém nhất).

**Bảng 2.20: Ý kiến đánh giá của CBQL trường và CBQL DoN về mức độ hợp tác giữa nhà trường và DoN về nội dung thực tập.**

TT	Nội dung		Đánh giá mức độ hợp tác (%)				
			1	2	3	4	5
1	SV được CBQL DoN phổ biến kế hoạch, nội dung thực tập.	CBQL trường	3,91	31,25	47,66	12,50	4,69
		CBQL DoN	2,83	34,98	45,82	11,09	5,28
2	DoN phối hợp cử cán bộ hướng dẫn SV thực tập	CBQL trường	26.5	28.6	25.2	17.3	2.4
		CBQL DoN	27.6	25.4	30.8	13.7	2.5
3	SV thực tập theo đúng kế hoạch và đúng chuyên ngành được ĐT	CBQL trường	24.5	20.3	38.5	12.5	4.2
		CBQL DoN	25.3	24.2	35.7	11.4	3.4
4	Các chuyên gia của DoN tham gia giảng dạy và hướng dẫn thực tập cho SV	CBQL trường	23.4	22.8	38.8	12.7	2.3
		CBQL DoN	24.6	23.7	35.8	11.4	4.5
5	DoN tham gia với trường kiểm tra, đánh giá kết quả thực tập của SV	CBQL trường	21.7	26.3	25.5	12.8	13.7
		CBQL DoN	22.5	21.6	28.7	13.3	13.9

Qua bảng khảo sát 2.20 cho thấy mức độ hợp tác giữa DoN và nhà trường được xem xét trên 5 nội dung, sát với hoạt động thực tập nghề hiện đang diễn ra tại hai trường và DoN, có thể rút ra một số kết luận sau:

- Mức độ hợp tác trong việc thực hiện quản lý hoạt động thực tập nghề tại DoN là một hoạt động không thể thiếu đối với tất cả các CSĐT, nhưng cũng là

nhạy cảm thuộc vùng khó kiểm soát. Tuy nhà trường và DoN có cam kết hướng dẫn SV thực tập trong hợp đồng song trên thực tế của SV vô cùng phong phú và thường quá linh hoạt so với thực tập đã định, thậm chí có nơi, SV không cần đến DoN, nhưng thực tập vẫn được DoN xác nhận, đóng dấu. Có trường hợp DoN đóng dấu sẵn, việc xác nhận thời gian, chất lượng thực tập tùy ý SV. Vấn đề trên thường xảy ra với khối ngành, tài chính, ngân hàng, riêng khối ngành khách sạn- nhà hàng và lữ hành- hướng dẫn thì việc thực tập diễn ra đều hơn nhưng lại vấp phải một thực trạng khác như SV chưa được thực tập theo đúng kế hoạch, đúng ngành nghề được ĐT, không có cơ hội nâng cao tay nghề. Nhìn chung, theo số liệu khảo sát sơ bộ, có tới 38,5% CBQL trường đánh giá ở mức trung bình, còn CBQL DoN là 35,7% khẳng định SV không được thực tập đúng chuyên ngành ĐT. Với nội dung DoN phối hợp cử cán bộ hướng dẫn SV thực tập: CBQL trường là 26,5%, còn CBQL DoN là 27,6% đánh giá cao trách nhiệm của DoN.

Đánh giá về mức độ thực hiện nội dung “ DoN tham gia với trường kiểm tra, đánh giá kết quả thực tập của SV ”, bản thân đội ngũ CBQL DoN thừa nhận mức độ hợp tác tính ở mức trung bình là 28,7%, còn CBQL trường là 25,5%. Nhìn chung, các nhóm đối tượng đều thống nhất khẳng định hoạt động trên mới dừng ở mức đôi khi, lúc có lúc không, chủ yếu chưa được thực hiện, với mức độ hợp tác ở mức tốt nhất với CBQL trường là 21,7%, còn CBQL DoN là 22,5%.

Bản thân nhóm CBQL DoN cũng thừa nhận, DoN chưa tham gia thường xuyên với nhà trường trong hoạt động kiểm tra, đánh giá.

Tóm lại, quản lý quá trình dạy học đã có những đổi mới nhất định nhưng chưa đáp ứng đúng theo phương thức ĐT mới, theo cách tiếp cận lấy “đầu ra” của sản phẩm ĐT làm mục tiêu cần đạt được.

Việc lập kế hoạch và chỉ đạo triển khai kế hoạch ĐT vẫn được thực hiện theo kiểu ĐT niên chế dẫn đến hoạt động quản lý quá trình dạy học cũng vẫn thực hiện theo với kế hoạch dạy học cứng hàng năm. Còn quản lý hoạt động dạy của GV vẫn mang tính phân cấp hình thức, chưa có đầy đủ các quy trình, hướng dẫn và hoạt động giám sát, đánh giá, tổng kết, nên việc quản lý và đánh giá các hoạt động dạy của GV vẫn mang tính chất bề nổi, nhận định chủ quan qua theo dõi ý thức



hàng ngày của mỗi GV.

Quản lý SV và các hoạt động học tập đã thực hiện theo đúng quy chế, tuy nhiên hạn chế lớn nhất của các CSĐT là quản lý các hoạt động học tập ngoài giờ học và ngoài nhà trường, đặc biệt là hoạt động tự học của SV.

Toàn bộ quá trình dạy học được triển khai theo các điều kiện hiện có của nhà trường, chứ không phải theo các điều kiện của ĐT theo NLTH. Ngay cả việc quản lý công tác đánh giá kết quả quá trình học tập của các trường cũng triển khai rất chung chung, mặc dù đã có những định hướng để GV triển khai theo các mục tiêu kiến thức, kỹ năng, thái độ nhưng việc tổ chức thực hiện thì các trường vẫn để cho GV, Bộ môn tự do, tùy chọn, không quy định cụ thể về cách thức, tiêu chuẩn đánh giá.

Xuất phát từ yêu cầu và hoàn cảnh, nhiều trường, ở các mức độ khác nhau, cũng đã bắt đầu có quan hệ với DoN có ngành nghề liên quan. Tuy nhiên, hình thức liên kết thường mới chỉ dừng ở việc DoN đến trường để ký kết hợp đồng ĐT, nhà trường gửi SV đi thực tập tại các DoN. Việc phối hợp trong quá trình ĐT giữa nhà trường và DoN còn rất nhiều hạn chế, như tiến hành ĐT và đánh giá kết quả ĐT tại DoN thường vẫn chỉ do nhà trường tự thực hiện theo chủ quan của mình. Trách nhiệm và quyền lợi của hai bên chưa được phân định rõ ràng, chủ yếu vẫn trên cơ sở thân quen, tình cảm vì vậy sự liên kết thiếu bền vững và toàn diện.

### ***2.4.3. Quản lý các yếu tố đầu ra***

Đánh giá kết quả đầu ra luôn được các trường coi là khâu quan trọng của quá trình ĐT. Vì vậy, một Hội đồng thi tốt nghiệp (do hiệu trưởng làm chủ tịch) được thành lập để chỉ đạo hoạt động này đảm bảo khách quan, công bằng, hiệu quả.

#### ***2.4.3.1. Quản lý công tác kiểm tra đánh giá và thi tốt nghiệp.***

##### ***a, Quản lý công tác kiểm tra đánh giá***

Kết quả điều tra, thăm dò ý kiến CBQL trường và GV về quản lý kiểm tra đánh giá như ở bảng 2.21.

**Bảng 2.21: Kết quả điều tra thăm dò quản lý kiểm tra đánh giá**

Mức độ Các thành tố quản lý	Chưa tốt (%)	Đạt yêu cầu (%)	Tốt (%)	Không có ý kiến (%)
	Lập kế hoạch thi, kiểm tra, đánh giá với các khóa học.	32	56	12
Xây dựng các hình thức kiểm tra đánh giá.	52	36	8	4
Tổ chức triển khai việc kiểm tra đánh giá trong các khóa học	20	52	20	8
Công tác giám sát trong thi, kiểm tra, đánh giá.	24	56	8	12

Qua điều tra thăm dò cho thấy, việc xây dựng các hình thức kiểm tra đánh giá có 52% ý kiến cho rằng công tác này chưa tốt bởi các GV chưa áp dụng phương pháp đánh giá khách quan, các hình thức kiểm tra đánh giá còn câu nệ, chưa phản ánh kỹ năng thực có của SV và phần lớn các ý kiến đánh giá cho rằng quản lý việc kiểm tra đánh giá theo chuẩn đầu ra mới chỉ đạt yêu cầu về mục tiêu ĐT đề ra và khả thi với điều kiện đảm bảo chất lượng của trường chứ chưa đáp ứng được yêu cầu đòi hỏi thực tế của DoN theo chuẩn nghề nghiệp. Các trường cũng chưa quản lý tốt việc tổ chức cho SV theo năng lực mà còn thi lý thuyết và thực hành riêng rẽ.

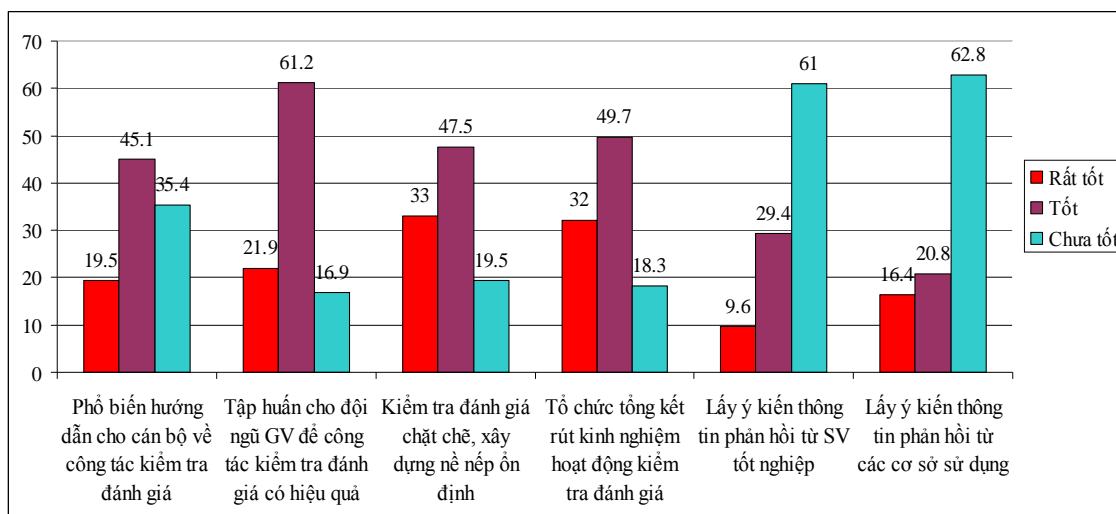
Một điều đáng lưu ý là các trường chưa QLĐT theo phương thức mô - đun, đánh giá kết quả học tập theo mô- đun để cấp chứng chỉ cho những SV thi đạt, để họ có thể tìm việc làm và tích lũy tín chỉ để có thể học tiếp khi có điều kiện.

#### *b, Quản lý việc thi tốt nghiệp*

Căn cứ vào mục tiêu của CTĐT, SV được biết công khai toàn bộ các nội dung, yêu cầu và mức độ cần đạt trước khi tốt nghiệp về mặt kiến thức, kỹ năng, thái độ và các kỹ năng mềm khác. Trên cơ sở chuẩn đầu ra của CTĐT, trường đã tổ chức đánh giá tốt nghiệp cho SV đảm bảo thống nhất, hoàn chỉnh và công khai. Hiện cả hai trường khi đánh giá tốt nghiệp đều do chính GV nhà trường thực hiện, chưa có nơi nào mời chuyên gia các CSĐT khác hoặc của DoN trực tiếp tham gia. Qua khảo sát, rất hiếm khi có sai sót khi tổ chức kỳ thi đánh giá. Tuy nhiên, yêu

cầu về một kỳ thi đánh giá đầu ra đáp ứng nhu cầu DoN thì chưa đáp ứng được, bởi trong hội đồng đánh giá tốt nghiệp chưa có thành viên nào là đại diện của DoN. Điều này dẫn đến việc SV tốt nghiệp đạt loại khá, giỏi nhưng chưa thỏa mãn yêu cầu DoN hoặc ngược lại (đánh giá chất lượng trong chưa thống nhất với đánh giá ngoài). Mục tiêu ĐT của chương trình và các bài dạy không cụ thể, do đó khó đánh giá chất lượng ĐT cũng như năng lực hành nghề thực sự của SV sau khi tốt nghiệp. Chưa có hệ thống chuẩn và qui trình kiểm định điều kiện đảm bảo chất lượng cũng như chuẩn nghề, chuẩn đơn vị kiến thức-kĩ năng-thái độ, chuẩn kiểm tra - đánh giá, quy trình đánh giá làm cơ sở cho việc đánh giá chất lượng ĐT. Việc tiến hành đánh giá tốt nghiệp chủ yếu là do nhà trường tự thực hiện, việc tham gia của DoN chỉ xuất hiện với các đối tượng ĐT theo hợp đồng, điều này khó đảm bảo tính khách quan trong đánh giá.

Biểu đồ 2.13 cho thấy việc quản lý công tác kiểm tra đánh giá thi tốt nghiệp đã được nhà trường quan tâm, tổ chức kiểm tra đánh giá chặt chẽ và thường xuyên tổ chức rút kinh nghiệm về hoạt động này. Đánh giá khách quan công bằng, chính xác để khẳng định SV thu được khối lượng kiến thức, kĩ năng theo đúng mục tiêu ĐT của nhà trường. Tuy nhiên, có 35,7% ý kiến cho là ở mức trung bình, khẳng định công tác này chưa tốt ở một số nội dung như việc lấy thông tin phản hồi từ SV tốt nghiệp 61% và từ các cơ sở sử dụng sản phẩm ĐT 62,8% do chưa được nhà trường quan tâm thực hiện nghiêm túc. Đặc biệt là chưa quản lý việc thi tốt nghiệp theo mô - đun.



**Biểu đồ 2.13: Quản lý công tác kiểm tra đánh giá thi tốt nghiệp**

### 2.4.3.2 Quản lý phát triển nghề nghiệp của người học sau tốt nghiệp

Đây là một trong những nội dung nằm ngoài tầm kiểm soát đối với cả hai trường như ở bảng thống kê 2.22

**Bảng 2.22: Thống kê nhu cầu học tập của SV sau khi tốt nghiệp CDN**

STT	Thực trạng nhu cầu học tập của SV sau khi tốt nghiệp CDN		Tỉ lệ %
1	Nhu cầu học nâng cao phát triển trình độ kiến thức, kỹ năng nghề.	Có nhu cầu lớn	22.5
		Có nhu cầu	52.7
		Không có nhu cầu	24.8
2	Mức độ cần thiết tiếp tục học nâng cao kiến thức chuyên môn, kỹ năng tay nghề	Rất cần thiết	33.5
		Cần thiết	53.6
		Không cần thiết	12.9
3	Dự định thời gian học tiếp	Ngay sau khi tốt nghiệp	13.7
		Sau khi có việc làm	20.5
		Sau khi đã ổn định cuộc sống	42.3
		Không có dự định	24.5
4	Dự định về khả năng thăng tiến của bản thân	Có khả năng	16.7
		Bình thường	64.8
		Không có khả năng	18.5
5	Dự định về các chương trình học tập	Liên thông đại học	36.7
		Học chuyển đổi nghề	16.3
		Bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng nghề	15.6
		Bồi dưỡng trình độ ngoại ngữ	17.5
		Bồi dưỡng trình độ tin học	12.5
		Khác	1.2

Theo kết quả khảo sát nhóm đối tượng SV hệ CDN đang làm việc tại các DoN về nội dung trên, có tới 87,1% khẳng định cần thiết và rất cần thiết tiếp tục học nâng cao kiến thức chuyên môn, kỹ năng nghề nhưng chỉ có 76,5% có nhu cầu và thực sự có nhu cầu học nâng cao. Khi được hỏi về thời gian dự định theo học

chỉ có 13,7% muốn học ngay sau khi tốt nghiệp, 20,5% xác định cần có việc làm trước khi học và 42,3% muốn ổn định cuộc sống trước khi có điều kiện sẽ tiếp tục học. Về hình thức học: 36,7% lựa chọn học liên thông lên đại học, 16,3% muốn chuyển đổi nghề và 15,6% muốn bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng nghề. Thực trạng trên cho thấy bản thân người lao động trình độ CĐN chưa nhận thức đầy đủ tầm quan trọng của việc phát triển kỹ năng nghề. Tâm lý có tâm bằng đại học để đảm bảo cho sự ổn định công việc vẫn còn nặng nề, song khi được hỏi về khả năng thăng tiến của bản thân thì có 16,7% cảm thấy có khả năng và cơ hội thăng tiến, 18,5% tỏ ra khá bi quan, chấp nhận thực tại.

#### 2.4.3.3. Quản lý việc tư vấn và giới thiệu việc làm cho sinh viên tốt nghiệp

Kết quả khảo sát cho thấy hiện nay người học nghề tìm được việc làm chủ yếu nhờ các nguồn thông tin được trình bày tại bảng 2.23.

**Bảng 2.23: Các nguồn thông tin về việc làm**

STT	Các nguồn thông tin về việc làm	Tỷ lệ người tìm được việc làm (%)
1	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	49.51
2	Do nhà trường giới thiệu	27.36
3	Được DoN đến trường để tuyển dụng	20.52
4	Thông qua trung tâm giới thiệu việc làm	2.61

Như vậy, SV tốt nghiệp tìm được việc làm chủ yếu thông qua các phương tiện thông tin đại chúng, hiện nay một số CSĐT đã xây dựng website để giúp người học có thể khai thác những thông tin cơ bản về các CSĐT, các kỳ thi tuyển sinh, ngành nghề ĐT, nhu cầu nhân lực để lựa chọn ngành nghề, nơi học tập và làm việc. Qua khảo sát điều tra, hiện cả hai trường đều không quản lý việc tư vấn, giới thiệu việc làm cho người học tốt nghiệp một cách có tổ chức, có hệ thống mà chỉ là những hoạt động cục bộ, nhất thời, không do bộ phận nào đặc trách. Để khắc phục, cả hai trường đã thành lập Trung tâm dịch vụ hỗ trợ HS - SV, nhằm giúp Ban giám hiệu khắc phục những khoảng trống nêu trên, góp phần cải thiện công tác tuyển sinh cũng như tư vấn và giới thiệu việc làm cho HS - SV.

Thực sự, rất nhiều trường lúng túng với bài toán việc làm cho người tốt nghiệp, bởi việc làm và chất lượng việc làm phụ thuộc vào sự năng động, phạm vi quan hệ của SV và gia đình họ. Từ trước đến nay nhà trường chưa tiến hành hoạt động điều tra “Theo dấu vết SV”. Nguyên nhân chủ yếu là do thiếu nhân lực chuyên trách lại chưa có kế hoạch hoạt động cụ thể, không xác định được đầu mối cung cấp thông tin, nên nhiều khi SV muốn phản hồi kết quả làm việc với nhà trường cũng không biết phản hồi cho ai? Như thế nào? Con số báo cáo về tỷ lệ SV có việc làm chủ yếu thông qua DoN mà nhà trường có mối quan hệ. Do đó, độ chính xác về thời điểm có việc làm của SV lệ thuộc vào danh sách nhà trường cam kết cung ứng với DoN, sau đó SV có đến làm việc tại DoN hay không và làm việc tại DoN trong khoảng thời gian nào, nghỉ việc, hoặc chuyển ... thực sự nhà trường không thể kiểm soát. Hiệu quả ngoài chỉ được xác định khi những thông tin sau tốt nghiệp của SV được phản hồi cụ thể ở bảng 2.24.

**Bảng 2.24: Tình trạng việc làm của SV sau khi tốt nghiệp.**

STT	Nội dung	Việc làm	Cộng (%)
1	Thời gian tìm việc sau khi ra trường	Có việc ngay	51.2
		3-6 tháng	35.3
		7-12 tháng	6.6
		Trên 1 năm	6.9
2	Việc làm sau tốt nghiệp	Đúng nghề được ĐT	77.1
		Nghề có liên quan	22.9
3	Tìm được việc làm do	Tự liên hệ	34.6
		Gia đình thu xếp	10.3
		Bạn bè giới thiệu	15
		Qua trung tâm dịch vụ việc làm	9.3
		Qua phương tiện thông tin đại chúng	1.9
		Nhà trường bố trí, giới thiệu	26.2
		Nhân viên cũ về lại DoN	2.7
4	Công việc hiện nay	Biên chế	12.5
		Hợp đồng	87.5
5	Công việc chuyên môn hiện nay	Nhân viên	96.3
		Tổ trưởng/ tổ phó	2.8
		Cán bộ nghiệp vụ	0.9

Qua khảo sát bảng 2.24 nhóm người lao động có trình độ CDN cho thấy những kết quả nêu trên chưa đáp ứng được tốt cho yêu cầu của người học cũng như của các DoN. Xét theo tiêu chí của tổ chức lao động quốc tế ILO, hiệu quả ngoài ĐT được tính thông qua số lượng người học có việc làm đúng nghề trong vòng 6 tháng khi tốt nghiệp. Trên 51,2% người lao động khẳng định tìm được việc làm ngay sau khi tốt nghiệp (dưới 3 tháng) và số này phải mất thời gian các DoN phải ĐT thích ứng từ 2 -3 tháng cho phù hợp với kiến thức và kỹ năng của công việc. Tuy nhiên, số SV làm nghề có liên quan đến nghề được ĐT chiếm 22,9%, số SV tốt nghiệp kiếm được việc làm chủ yếu là do tự liên hệ còn nhà trường cũng đóng một vai trò quan trọng trong giới thiệu việc làm, song hình thức lao động của số SV tốt nghiệp chủ yếu là hợp đồng, chỉ có khoảng 1/8 số này được nhận vào biên chế của các DoN. Bất cập này một phần do trường chưa có đủ thông tin về NCNL của DoN và công tác hướng nghiệp chưa hiệu quả. Kết quả khảo sát về quản lý việc tư vấn và giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp như ở bảng 2.25.

**Bảng 2.25: Mức độ hợp tác giữa CSĐT và DoN về tư vấn và giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp. (Mức 1 là tốt, mức 5 là kém)**

TT	Nội dung hợp tác		Đánh giá mức độ hợp tác (%)				
			1	2	3	4	5
1	DoN và CSĐT cung cấp thông tin cho nhau về nhu cầu nhân lực và khả năng cung ứng nhân lực	CBQL trường và GV	5.7	12.5	46.8	30.2	4.8
		CBQL DoN	5.2	11.7	47.5	29.6	6.0
2	DoN tạo điều kiện cho SV tham quan, thực tập tại DoN	CBQL trường và GV	17.4	14.6	31.5	23.7	12.8
		CBQL DoN	15.6	18.3	32.5	20.7	12.9
3	CSĐT cung cấp cho DoN thông tin về SV sắp tốt nghiệp	CBQL trường và GV	10.5	25.6	32.7	16.0	15.2
		CBQL DoN	5.7	12.5	53.7	17.0	11.1
4	Chuyên gia của DoN tham gia tư vấn và tuyển dụng SV tốt nghiệp tại CSĐT	CBQL trường và GV	9.6	26.5	30.8	18.5	14.6
		CBQL DoN	6.3	11.7	47.8	19.5	14.7

Trên cơ sở kết quả khảo sát, có thể rút ra một số kết luận sau:

Mối quan hệ hợp tác giữa nhà trường và DoN tuy đã được thiết lập nhưng chưa thường xuyên và hiệu quả chưa cao. Chỉ có 12,5 % ý kiến đánh giá ở mức độ

tương đối tốt, 5,7% ý kiến đánh giá ở mức độ tốt và có đến 46,8% ý kiến đánh giá ở mức độ trung bình.

Khi tìm hiểu về những khó khăn trong việc xây dựng mối quan hệ giữa nhà trường và DoN thì 100% phiếu trả lời do “ Chưa có chế độ ưu đãi của nhà nước cho DoN tham gia quá trình ĐT ”, ngoài ra “ Cơ chế làm việc không phù hợp giữa hai bên ” và “ Khó xây dựng được nội dung phối hợp thỏa mãn lợi ích của trường và DoN ” cũng là những khó khăn mà hai bên đều đưa ra với tỷ lệ cao. Qua khảo sát, việc cung cấp hệ thống quản lý thông tin đa chiều (nhà trường, người học, DoN, các chuyên gia khoa học, các liên đới khác...) nhằm khẳng định giá trị đầu ra của quá trình ĐT ở các trường đều không tổ chức thực hiện.

#### **2.4.4. Thực trạng về khả năng thích ứng của các trường đối với những tác động của bối cảnh đến quản lý đào tạo đáp ứng nhu cầu doanh nghiệp**

Để xác định mức độ ảnh hưởng của bối cảnh, tác giả đã tiến hành khảo sát, lấy phiếu thăm dò qua kết quả bảng 2.26.

**Bảng 2.26: Bối cảnh và môi trường ảnh hưởng đến mọi hoạt động ĐT**

STT	Nội dung	Đối tượng đánh giá	Mức độ ảnh hưởng(%)		
			Rất ảnh hưởng	Ảnh hưởng	Không ảnh hưởng
1	Sự tác động của cơ chế thị trường	CBQL trường và SV	56.4	34.8	8.8
		CBQL DoN và SV tốt nghiệp	51.6	38.1	10.3
2	Sự tác động của cơ chế chính sách	CBQL trường và SV	65.7	30.3	4.0
		CBQL DoN và SV tốt nghiệp	66.2	28.7	5.1
3	Năng lực ĐT và chiến lược phát triển của trường	CBQL trường và SV	52.8	39.4	7.8
		CBQL DoN và SV tốt nghiệp	58.4	34.2	7.4
4	Năng lực lãnh đạo của CBQL nhà trường và DoN	CBQL trường và SV	63.4	34.3	2.3
		CBQL DoN và SV tốt nghiệp	62.4	33.9	3.7
5	Nhu cầu nhân lực và chiến lược phát triển của nhân lực	CBQL trường và SV	71.8	20.4	7.8
		CBQL DoN và người lao động	72.7	21.5	5.8



Phần lớn các đối tượng được trưng cầu ý kiến nhất trí khẳng định bối cảnh tác động mạnh đến hoạt động ĐT đặc biệt là nhu cầu nhân lực và chiến lược phát triển của DoN: 72,2% thống nhất khẳng định mức độ ảnh hưởng mạnh, 21% thừa nhận có ảnh hưởng, 6,8% cho rằng không ảnh hưởng. Đây cũng là điều dễ hiểu, nếu DoN không có nhu cầu nhân lực, không có chiến lược phát triển lâu dài, DoN không quan tâm đến vấn đề nhân lực và ĐT nhân lực, đương nhiên, vấn đề ĐT với nhà trường cũng bị xem nhẹ. Cơ chế chính sách và năng lực lãnh đạo quản lý của trường và DoN cũng ảnh hưởng không nhỏ: chỉ 2,3% CBQL trường và SV, 3,7% CBQL DoN và SV tốt nghiệp cho rằng năng lực của người lãnh đạo quản lý không ảnh hưởng tới hiệu quả hoạt động ĐT.

Kết quả khảo sát cho thấy, khả năng thích ứng với các yếu tố tác động của bối cảnh đến QLĐT nghề du lịch như: thể chế, chính sách, dân cư, sự tiến bộ KH-CN, hội nhập quốc tế, đối tác cạnh tranh, nhu cầu DoN...đều bắt đầu từ khả năng nhận thức của Ban giám hiệu, sau đó có sự chỉ đạo các bộ phận liên quan nghiên cứu, đề xuất các phương án xử lý các vấn đề này. Nghĩa là, CSĐT có tận dụng tối đa được cơ hội hay chấp nhận những ảnh hưởng tiêu cực do thách thức mang đến từ các yếu tố bên ngoài tác động gần như phụ thuộc hoàn toàn vào năng lực quản lý của Ban giám hiệu. Như vậy, việc thiết lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, kiểm tra cũng chỉ có khi được sự chỉ đạo của lãnh đạo chứ không phải là một quá trình có tính hệ thống liên tục.

Đánh giá chủ quan của các CSĐT theo các báo cáo và nghị quyết hội nghị cán bộ, viên chức hàng năm thì khả năng thích ứng với những tác động từ bên ngoài còn chậm, qua nhiều khâu phân tích mới có được phương án xử lý. Nghĩa là sự sẵn sàng đối mặt với những tác động từ bên ngoài của các CSĐT còn hạn chế.

Hệ thống thông tin của các trường mới đang hình thành nên vẫn chưa đáp ứng đầy đủ, kịp thời cho các đối tượng có nhu cầu và cho công tác quản lý. Cơ sở dữ liệu và chất lượng thông tin dự báo về cung- cầu lao động còn hạn chế, tính chính xác, hiệu lực và độ tin cậy chưa cao. Hệ thống CSVC phục vụ cho việc thu thập, cung cấp và xử lý thông tin ĐT còn thiếu và lạc hậu. Việc thiếu thông tin về ĐT là một trong những nguyên nhân chủ yếu dẫn đến tình trạng ĐT chưa gắn với

sử dụng. Do thiếu thông tin chính xác và chưa cập nhật với những thay đổi của TTLĐ nên các nhà QLĐT gặp khó khăn trong xây dựng quy hoạch, kế hoạch ĐT, dự báo về nhu cầu nhân lực qua ĐT chưa được chính xác. Do vậy, việc xây dựng và phát triển hệ thống thông tin về ĐTN là rất cần thiết. Nhiều trường chưa thấy hết tầm quan trọng của hệ thống nên chưa bố trí đủ nguồn lực để phát triển hệ thống một cách hiệu quả.

Cũng qua kết quả điều tra về thực trạng quản lý thông tin về nhu cầu nhân lực DoN hiện nay, đó là quá trình phối hợp thiếu tính hệ thống, chỉ mang tính cục bộ theo lợi ích của mỗi bên tại thời điểm phối hợp, không xác định sự cần thiết trong phối hợp lâu dài và bền vững. Hệ thống ĐT chưa thiết lập được mối quan hệ mật thiết với DoN và cũng chưa xây dựng được một hệ thống thông tin về nhu cầu nhân lực. Chính vì thế hiện nay, các trường đã nhận ra khiếm khuyết này và đã thành lập Trung tâm dịch vụ hỗ trợ SV nhằm giúp Ban giám hiệu trường khắc phục những khoảng trống nêu trên.

Tóm lại, khả năng thích ứng với các yếu tố tác động của bối cảnh đến QLĐT là quá trình một chiều và do Ban giám hiệu nhà trường tự quyết. Điều này có ưu điểm về sự thống nhất chỉ đạo, nhưng nhược điểm là xuất hiện sự chậm trễ trong quá trình thích ứng, hay do không thể bao quát hết từng nội dung cụ thể, hoặc do năng lực của chủ thể quản lý khi đánh giá những yếu tố tác động chưa tốt.

## **2.5. Đánh giá chung về thực trạng quản lý đào tạo của các trường cao đẳng du lịch đáp ứng nhu cầu nhân lực khu vực đồng bằng Bắc Bộ**

Trên cơ sở lý luận, thực trạng về công tác QLĐT theo hướng đáp ứng nhu cầu DoN, tác giả có một số đánh giá như sau:

### **2.5.1. Điểm mạnh**

- Các điều kiện bảo đảm chất lượng ĐT đã được cải thiện, đồng thời hoạt động kiểm định chất lượng dạy nghề và đánh giá kỹ năng trong nhà trường đã được triển khai.
- Các trường có xu hướng đa dạng hóa hình thức, phương thức ĐT và ĐT theo hướng đáp ứng nhu cầu DoN.

- Đội ngũ CBQL ở các trường trẻ năng động, sáng tạo và bắt đầu tiếp cận cách phát triển chương trình dạy học hiện đại.

### **2.5.2. Điểm yếu**

- Chất lượng ĐT và hiệu quả ĐTN du lịch ở các trường chưa cao, chưa đáp ứng được nhu cầu của DoN và xã hội.

- Quản lý đầu vào như quản lý mục tiêu, CTĐT chưa có sự gắn kết với DoN. Quản lý các điều kiện bảo đảm chất lượng đã được quan tâm chỉ đạo nhưng còn chung chung và hình thức. Quản lý quá trình dạy học vẫn theo kế hoạch dạy học hàng năm cứng nhắc, chưa tổ chức ĐT theo học chế tín chỉ hoặc theo NLTH, chưa thực sự quan tâm đến chất lượng đầu ra. Cơ chế quản lý vẫn còn mang tính hành chính, sự vụ mà chưa quản lý theo chất lượng.

- Chất lượng, số lượng đội ngũ GV chưa đáp ứng được yêu cầu đổi mới CTĐT, thiếu kinh nghiệm thực tế, GV luôn tự hài lòng với mình ít chịu học và năng lực tự học yếu. ĐT, bồi dưỡng quản lý chưa thực sự đáp ứng nhu cầu phát triển năng lực chuyên môn và tính chuyên nghiệp. CSVC, PTDH không đáp ứng được yêu cầu của đổi mới với phương thức ĐT theo NLTH.

- Quản lý đầu ra chưa tốt còn bị buông lỏng bởi việc xây dựng chuẩn đầu ra chỉ mang tính chủ quan, một chiều và chỉ đáp ứng theo các điều kiện hiện có của nhà trường chứ chưa đáp ứng được yêu cầu thực tế của DoN. Hoạt động tư vấn giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp gần như bị bỏ ngỏ, hoặc chỉ thực hiện nhất thời, thiếu tính hệ thống và không có bộ phận chuyên trách.

- Công tác duy trì và phát triển mối quan hệ giữa nhà trường và DoN chưa được triển khai một cách hệ thống và chưa mở rộng về nội dung, hình thức dẫn đến thông tin phản hồi hai chiều giữa các bên gần như không có và không ai quản lý. Hệ thống ĐT chưa thiết lập được mối quan hệ mật thiết với DoN cũng như chưa có hệ thống thông tin về TTLĐ, do vậy ĐT vẫn chưa gắn kết với nhu cầu của TTLĐ.

### **2.5.3. Thời cơ**

- Kinh tế phát triển nhu cầu học tập tăng, tạo điều kiện cho các trường dạy nghề thu hút người học, mở rộng quy mô và hội nhập tạo cơ hội việc làm và sức cạnh tranh mới.

- Dân số Việt Nam đang trong độ tuổi lý tưởng để ĐT trở thành lao động có tay nghề, KH-CN phát triển đổi mới quản lý, phương pháp dạy học.

- Chính phủ đã phê duyệt chiến lược phát triển du lịch giai đoạn 2011-2020, cùng quyết định số 579/QĐ-TTg ngày 19/04/2011 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt chiến lược phát triển nhân lực Việt Nam thời kỳ 2011-2020; Quy hoạch phát triển nhân lực Việt Nam giai đoạn 2011-2020.

- Chủ trương về phân cấp quản lý, nâng cao quyền tự chủ và trách nhiệm xã hội cho các CSĐT sẽ tạo cơ hội cho nhà trường phát huy quyền tự chủ trong việc phát triển chương trình và tổ chức ĐT theo hướng đáp ứng nhu cầu DoN.

#### **2.5.4. Thách thức**

Trường sẽ không hoàn thành được sứ mệnh của mình là ĐT đáp ứng nhu cầu DoN và sẽ khó lòng tồn tại và phát triển trong cơ chế thị trường cạnh tranh nếu không đổi mới QLĐT từ hướng cung sang hướng cầu.

#### **Tiểu kết chương 2**

Qua số liệu thống kê và kết quả khảo sát có thể rút ra một số kết luận sau:

Quản lý đầu vào đang gặp khó khăn mà nguyên nhân cơ bản là các trường chưa có những giải pháp cần thiết cũng như chưa thiết lập được mối quan hệ gắn bó, thường xuyên với DoN để có được thông tin về nhu cầu nhân lực của DoN một cách chính xác, kịp thời, bởi vậy tuyển sinh vẫn chưa theo quy luật cung - cầu.

Chưa quản lý tốt việc phát triển CTĐT nên nội dung chương trình còn chậm đổi mới. Việc phát triển CTĐT cũng được quan tâm chỉ đạo nhưng chưa đi vào quy trình, định kỳ cụ thể và đặc biệt, phần lớn việc tổ chức vẫn mang tính một chiều do CSĐT tự thực hiện, tự công bố và không có sự tham gia của DoN, dẫn đến CTĐT vẫn còn khoảng cách lớn với thực tiễn DoN và sự tiến bộ của KH – CN.

Các trường chưa quan tâm đúng mức đến việc phát triển và bồi dưỡng đội ngũ GV để đáp ứng được yêu cầu đổi mới chương trình và phương thức ĐT theo mô-đun kỹ năng hành nghề. Đồng thời, các điều kiện đảm bảo chất lượng như CSVC, PTDH còn lạc hậu và thiếu so với nhu cầu ĐT cũng như chưa thể đáp ứng ngay về mặt số lượng, mức độ hiện đại ...

Quản lý quá trình dạy học không có đầy đủ điều kiện thực hiện nên hầu như lại

triển khai theo phương thức cũ – quản lý hành chính, lấy kế hoạch cứng theo năm học, học kỳ để thực hiện, không tổ chức theo đúng năng lực của từng SV dẫn đến các hoạt động dạy học cũng phải vận hành theo niên chế.

ĐT liên kết giữa nhà trường và DoN là yếu tố cần thiết để ĐT đáp ứng nhu cầu DoN, song việc tổ chức ĐT liên kết còn hạn chế do trường chưa lựa chọn được mô hình hợp lý cũng như chưa thiết lập được cơ chế liên kết phù hợp.

Quản lý đầu ra cũng bị ảnh hưởng của quá trình dạy học nên cách thức đánh giá chuẩn đầu ra không có đổi mới, các CSĐT vẫn tiến hành thi tốt nghiệp theo cách thức cũ, không có sự tham gia của DoN. Đánh giá riêng biệt lý thuyết, thực hành và cấp văn bằng theo quy định. Trong quá trình đánh giá chưa có sự kết hợp chặt chẽ giữa trường, DoN và đánh giá trong chưa thống nhất với đánh giá ngoài.

Quản lý công tác tư vấn, giới thiệu việc làm cho người học tốt nghiệp hầu như bị bỏ trống, không có bộ phận chuyên trách, phương tiện và hệ thống quản lý. Hơn thế, nhiều DoN Du lịch chưa có chiến lược phát triển nguồn nhân lực và các tiêu chuẩn trong ngành còn chậm được ban hành. Một số DoN chưa xây dựng được tiêu chuẩn công việc và chưa quan tâm giải quyết mối quan hệ giữa sử dụng và bồi dưỡng lao động.

Thực trạng nêu trên cho thấy để các trường có thể thực hiện ĐT đáp ứng nhu cầu DoN cần có những biện pháp quản lý hữu hiệu thì việc tổ chức ĐT và QLĐT đáp ứng nhu cầu DoN mới có thể đạt được những kết quả khác biệt theo hướng chất lượng, đáp ứng được yêu cầu của thực tiễn DoN.

## CHƯƠNG 3

### GIẢI PHÁP QUẢN LÝ ĐÀO TẠO CỦA CÁC TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH ĐÁP ỨNG NHU CẦU NHÂN LỰC CHO CÁC DOANH NGHIỆP KHU VỰC ĐỒNG BẰNG BẮC BỘ

#### 3.1. Định hướng đào tạo nhân lực ngành du lịch khu vực đồng bằng Bắc Bộ đến năm 2020

Ngành du lịch đã bắt đầu hội nhập ngày càng sâu rộng và hiện nay, sự cạnh tranh trong ngành du lịch không dừng lại ở cạnh tranh giữa các DoN trong nước mà là sự cạnh tranh mang tầm quốc tế. Với thực tế về chất lượng phục vụ, ngành du lịch Việt Nam đã và đang đặt ra câu hỏi cần có câu trả lời thỏa đáng: "*Vì sao lao động du lịch của chúng ta chưa được bạn bè trên thế giới đánh giá cao?*". Một quốc gia muốn phát triển ngành du lịch chuyên nghiệp cần có nguồn nhân lực chuyên nghiệp, đạt trình độ chuẩn quốc tế, bởi vậy ĐT nhân lực cho ngành du lịch không chỉ tính riêng cho ngành mà nhà nước cũng rất cần quan tâm. Để đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của xã hội về số lượng cũng như chất lượng nhân lực trong ngành du lịch, Bộ VH-TT&DL đã đặt ra mục tiêu, phấn đấu đến năm 2015 sẽ đáp ứng được nhu cầu về lao động du lịch trực tiếp và gián tiếp. Đến năm 2020 có ít nhất 870.000 lao động du lịch trực tiếp đạt chuẩn khu vực và thế giới và trên 2,2 triệu đến 2,5 triệu lao động du lịch gián tiếp.

Theo đó, trong giai đoạn 2011-2015, các nhiệm vụ và giải pháp chủ yếu được đặt ra: Tăng cường quản lý nhà nước về ĐT nhân lực ngành; xây dựng chuẩn (tập trung vào chuẩn kỹ năng nghề) và thực hiện chuẩn hóa một bước nhân lực du lịch, phù hợp với các hệ thống tiêu chuẩn quốc tế để tạo điều kiện cho hội nhập về lao động trong du lịch; phát triển mạng lưới trường, bồi dưỡng nghiệp vụ đảm bảo liên kết chặt chẽ và cân đối giữa các bậc ĐT, ngành nghề ĐT và phân bố vùng, miền hợp lý, phù hợp với chiến lược phát triển du lịch quốc gia; xây dựng, công bố và thực hiện chuẩn trường để nâng cao năng lực ĐT, bồi dưỡng; đẩy mạnh ứng dụng KH-CN tiên tiến vào công tác nghiên cứu, thống kê phục vụ ĐT; tăng cường huy động và sử dụng hiệu quả các nguồn lực trong và ngoài nước cho ĐT nhân lực ngành; tạo môi trường thuận lợi cho ĐT, bồi dưỡng nhân lực ngành theo nhu cầu

DoN. Trong thời gian tới, mục tiêu phát triển nguồn nhân lực du lịch đồng bằng Bắc Bộ là xây dựng được đội ngũ nhân lực đủ về số lượng, cân đối về cơ cấu ngành nghề và trình độ ĐT, đảm bảo chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu phát triển nhanh và bền vững.

Theo dự báo của quy hoạch, nhu cầu nhân lực về số lượng tại thời điểm năm 2020 của các địa phương trong vùng Bắc Bộ là 998.300 người, trong đó 298.000 lao động trực tiếp trong du lịch và 700.300 lao động gián tiếp. Về chất lượng, nhân lực du lịch vùng phải có đầy đủ kiến thức, kỹ năng quy trình kỹ thuật nghiệp vụ, kỹ năng chuyên môn, kỹ năng giao tiếp, tinh thần và thái độ phục vụ chu đáo tận tụy. Có năng lực ngoại ngữ, tin học đảm bảo yêu cầu của từng nghiệp vụ cụ thể. Về cơ cấu, nhân lực du lịch của mỗi địa phương trong vùng phải đảm bảo hợp lý giữa các trình độ ĐT (trên đại học, đại học, cao đẳng, trung cấp, sơ cấp), giữa các loại du lịch, các chuyên ngành và lĩnh vực, giữa các nghề và giữa các địa phương.

Để góp phần phát triển du lịch vùng, cần quán triệt *các giải pháp phát triển nguồn lực du lịch vùng*, đến năm 2020, tầm nhìn 2030, mỗi vùng theo đặc thù và khả năng của mình sẽ có hệ thống giải pháp khác nhau, bao gồm:

- *Hoàn thiện và đẩy mạnh quản lý nhà nước về phát triển nhân lực du lịch*: Xây dựng và hoàn thiện chính sách, cơ chế và cụ thể hóa văn bản quy phạm pháp luật về phát hiện, bồi dưỡng, ĐT sử dụng nhân lực du lịch địa phương theo hướng tạo môi trường thuận lợi đẩy mạnh xã hội hóa và phát triển nhân lực thực hiện cơ chế thị trường có sự quản lý nhà nước để phát triển nhân lực. Thực hiện tốt chính sách tài chính về ĐT, bồi dưỡng nhân lực cũng như xây dựng và phát triển hệ thống thông tin TTLĐ phục vụ, nắm bắt nhu cầu, gắn kết cung - cầu về nhân lực du lịch. Cải cách hành chính trong quản lý phát triển ngành với sự phân công, phân cấp cụ thể, rõ ràng xác định trách nhiệm và quyền lợi các thành phần tham gia phát triển nhân lực, tiếp tục cải cách thủ tục hành chính, đổi mới kiểm tra.

- *Quy hoạch lại hệ thống CSĐT, dạy nghề và cơ sở nghiên cứu về du lịch các cấp ĐT và đổi mới nội dung chương trình, phương pháp ĐT*: Áp dụng hệ thống tiêu chuẩn quốc gia thống nhất CSVN kỹ thuật các CSĐT, cơ sở nghiên cứu về du lịch phù hợp với yêu cầu phát triển ngành, đổi mới nội dung chương trình và phương pháp ĐT, nghiên cứu về du lịch địa phương.

- *Xây dựng đội ngũ GV có trình độ cao*: Phát hiện ĐT và sử dụng đội ngũ GV có trình độ cao có khả năng gắn kết ĐT, nghiên cứu khoa học với thực tiễn của ngành. Các địa phương của đồng bằng Bắc Bộ cần có biện pháp thu hút lao động có tay nghề cao, nghệ nhân, các nhà quản lý giỏi.

- *Xây dựng CSVC phục vụ phát triển nhân lực du lịch*: Đầu tư xây dựng những CSĐT du lịch, nâng cấp hiện đại hóa để đạt tiêu chuẩn.

- *Tăng cường hợp tác quốc tế phát triển du lịch*: Đưa nội dung ĐT phát triển nhân lực du lịch vào cam kết hợp tác đa phương và song phương của địa phương. Tập trung ĐT, bồi dưỡng GV, SV du lịch; trao đổi thực tập, xây dựng cung cấp chương trình, giáo trình, xây dựng CSVC kỹ thuật. Đổi mới sức hút mạnh có nguồn đầu tư nước ngoài phục vụ phát triển ngành, có chính sách, cơ chế tạo điều kiện thuận lợi để tăng cường thu hút chuyên gia giỏi là người nước ngoài, người Việt nam ở nước ngoài. Tạo điều kiện để CSĐT, dạy nghề và nghiên cứu du lịch của từng địa phương, mở rộng hợp tác liên kết để phát triển nhân lực.

Để có được nhân lực du lịch đáp ứng các yêu cầu nêu trên, trong khi Bộ VH-TT&DL thực hiện quy hoạch phát triển nguồn nhân lực du lịch đến năm 2020 thì các địa phương của vùng cũng cần chủ động xây dựng chương trình phát triển nhân lực du lịch. Các chương trình này sẽ tích hợp thành chương trình phát triển nhân lực của cả vùng đồng bằng Bắc Bộ.

Cuối năm 2015, theo lộ trình, Việt Nam sẽ chính thức gia nhập Cộng đồng kinh tế ASEAN (AEC) với ba lĩnh vực lớn là thương mại hàng hóa, thương mại dịch vụ và lao động. Trong đó, các nước đã ký Hiệp định công nhận lẫn nhau với 8 nghề (kế toán, kiến trúc, kỹ sư, nha sỹ, bác sĩ, y tế, điều tra viên, du lịch). Theo đó, nghề du lịch được đánh giá có tác động nhiều nhất. Hiện có 6 ngành nghề trong lĩnh vực du lịch được công nhận vào cuối năm 2015 khi gia nhập AEC là: Buồng, lễ tân, nhà hàng, chế biến món ăn, đại lý lữ hành và điều hành tour. Dù chưa có con số thống kê chính thức, nhưng 6 ngành nghề này chiếm số lượng lớn trong số 1,4 triệu lao động của lĩnh vực du lịch. Trong năm tiếp theo, các ngành nghề khác trong lĩnh vực du lịch sẽ được công nhận. Chỉ có riêng lĩnh vực Hướng dẫn viên tạm thời chưa được các nước trong khối ASEAN đề cập đến, với lý do nghề này có đặc thù là giới thiệu thông tin của từng nước, giữ bản sắc văn hóa, nên cần người sở tại.



Việc thừa nhận nghề lẫn nhau giữa các nước ASEAN, trong đó có nghề du lịch, vừa là cơ hội, nhưng cũng là thách thức lớn đối ngành du lịch Việt Nam. Theo phản ánh của các trường ĐT lĩnh vực du lịch, việc chưa có khung trình độ quốc gia với ngành nghề du lịch đang gây khó khăn cho các trường trong việc thiết kế nội dung. Khung trình độ quốc gia sẽ quy định tiêu chuẩn ĐT từng nghề, trong đó có tham chiếu tương thích với Bộ tiêu chuẩn nghề Asean. Tuy nhiên, đến nay các trường vẫn tự mày mò theo khung trình độ sẵn có từ trước. Hiện nay có tới 3 bộ tiêu chuẩn trình độ nghề, các trường có thể tham khảo là chương trình VTOS dự án EU (10 nghề), chương trình Bộ VH-TT&DL (8 nghề) và tiêu chuẩn nghề tham khảo nước ASEAN do Tổng cục Dạy nghề (Bộ LĐ-TB&XH).

Việc gia nhập AEC vừa là cơ hội vừa là thách thức với nghề du lịch bởi các DoN sẽ có cơ hội hơn trong việc lựa chọn nhân sự nước ngoài, nhưng đồng thời các lao động Việt Nam sẽ phải cạnh tranh khốc liệt hơn. Do đó, cơ quan chức năng phải sớm gấp rút có bộ tiêu chuẩn thuộc Khung trình độ quốc gia để các DoN tham chiếu ĐT nhân lực trong nước phù hợp tiêu chuẩn chung, trong đó đặc biệt lưu ý đến trình độ ngoại ngữ và kỹ năng mềm cho SV. Điểm yếu của lao động nước ta chính là thiếu kỹ năng mềm như làm việc theo nhóm, giao tiếp, sử dụng vi tính... Bên cạnh đó là ngoại ngữ yếu và tác phong công nghiệp (kỷ luật và trách nhiệm) còn thấp. Khả năng trình bày, thuyết trình, truyền đạt, tinh thần đồng đội, cách xử lý công việc khi gặp khủng hoảng... của người lao động còn rất yếu. Trình độ ngoại ngữ của lao động cũng kém hơn rất nhiều so với các nước trong khu vực, có khoảng cách khá xa so với Philippines hay Thái Lan.

Nhiều chuyên gia cũng cho rằng, nếu như SV thiếu và yếu các kỹ năng mềm, kỹ năng nghề nghiệp sẽ khó khăn trong quá trình hội nhập ASEAN. Để SV tự tin hội nhập quốc tế và toàn cầu hóa, bên cạnh các hoạt động hỗ trợ từ nhà trường, từng cá nhân SV phải không ngừng tự học, rèn luyện, tự tu dưỡng, tự chịu trách nhiệm để trang bị cho mình kỹ năng, kỷ luật, có tác phong của lao động chất lượng cao. Bên cạnh đó, các CSĐT cần chủ động tốt hơn nữa để phát huy đúng vai trò của mình trong việc xây dựng nguồn nhân lực chất lượng cao. Hiện nay tại Việt Nam, lao động phổ thông chiếm tới 60%, cao hơn rất nhiều so với lao động đã qua ĐT.

Các trường cũng cần có một chiến lược bài bản, cụ thể cho từng nhóm ngành nghề chứ không thể nói và làm một cách chung chung. Trong lĩnh vực dịch vụ mà các trường đang ĐT, trong đó có ngành du lịch là một trong 8 ngành được AEC ưu tiên dịch chuyển lao động, với các thỏa thuận công nhận bằng cấp của nhau, nhà trường xác định, để SV có thể hội nhập, ngoài nghiệp vụ chuyên môn thì phải hình thành kỹ năng ngoại ngữ và khả năng làm việc trong môi trường đa văn hóa.

Trước mắt, các trường cần tiến hành chuẩn hóa CTĐT để phù hợp với xu thế quốc tế, cụ thể là cần đưa các môn kỹ năng như kỹ năng giao tiếp, kỹ năng thiết lập mối quan hệ, kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng xử lý than phiền khách hàng, kỹ năng phòng chống tham nhũng... vào giảng dạy tại chương trình chính khóa. Cần định hướng ĐT ra đội ngũ lao động có năng lực chuyên môn, đạo đức nghề nghiệp và sẽ thiết lập hệ thống các tiêu chí để đo lường các tiêu chuẩn này khi SV tốt nghiệp.

### **3.2. Dự báo nhu cầu nhân lực ngành du lịch khu vực đồng bằng Bắc Bộ đến năm 2020**

**Bảng 3.1: Dự báo NCNL ngành du lịch theo khu vực trên cả nước đến năm 2015, tầm nhìn 2020**

<b>TT</b>	<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Năm 2015</b>	<b>Năm 2020</b>	<b>% tăng TB 2010 - 2015</b>	<b>% tăng TB 2015- 2020</b>
<b>1</b>	<b>Tổng số lao động du lịch</b>	503.202	752.334	13,1	9,9
	Trong đó số lao động nghiệp vụ đã qua ĐTN	303.832	444.533	12,3	9,3
<b>2</b>	<b>Phân theo từng khu vực</b>				
2.1	Đồng bằng Bắc Bộ	112.956	169.713	18	20
2.2	Tây Bắc	9.284	12.918	8,3	7,8
2.3	Bắc Trung bộ	29.400	36.100	15,9	4,6
2.4	Duyên hải Nam Trung Bộ	27.852	44.427	12,8	11,9
2.5	Tây nguyên	13.524	19.205	11,6	8,4
2.6	TP.Hồ Chí Minh và phụ cận	92.841	134.235	9,1	8,9
2.7	Đồng bằng Sông Cửu Long	20.115	27.935	18,6	7,8

(Nguồn: Tổng hợp báo cáo và dự báo của các Sở quản lý du lịch)

Để phát triển nguồn nhân lực khu vực đến năm 2020 là xây dựng lực lượng lao động ngành đủ về số lượng, cân đối về cơ cấu ngành nghề và trình độ ĐT, đảm bảo chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch nhanh, bền vững, đủ sức cạnh tranh và hội nhập khu vực, góp phần đưa du lịch khu vực đồng bằng Bắc Bộ trở thành vùng có ngành du lịch phát triển nhanh và toàn diện nhất.

**Bảng 3.2:Nhu cầu nhân lực du lịch khu vực Đồng bằng Bắc bộ**

TT	Chỉ tiêu	Báo cáo và dự báo theo năm			Tăng thêm bình quân năm (%)	
		2010	2015	2020	2010-2015	2015-2020
1	Tổng số lao động nghiệp vụ du lịch đã qua ĐT	49.894	112.956	169.713	25,3	10,0
2	Số lao động nghiệp vụ tăng thêm	23.525	36.459	52.393	11,0	8,7
3	Số cần ĐT để bổ sung	37.000	54.802	73.604	9,6	6,9
3.1	Trình độ CĐ - nghề du lịch	4.915	8.222	12.529	13,5	10,5
3.2	Trình độ trung cấp - nghề du lịch	13.215	16.441	21.667	4,9	6,4
3.3	Trình độ sơ cấp - nghề du lịch	20.620	30.979	43.338	10,0	8,0

(Nguồn : Tổng hợp báo cáo và dự báo của các Sở quản lý du lịch)

Cần phát triển nhân lực du lịch khu vực đồng bằng Bắc Bộ để nâng cao tỷ lệ lao động qua ĐT, giải quyết nhân lực đảm bảo về chất lượng, đủ về số lượng và với cơ cấu hợp lý là đảm bảo sự phát triển bền vững của ngành.

### **3.3. Một số nguyên tắc đề xuất các giải pháp**

Các giải pháp QLĐT ở các trường đáp ứng nhu cầu DoN, đáp ứng những yêu cầu trước mắt, lâu dài, cơ bản, ổn định trong phát triển sự nghiệp ĐT nhân lực. Các giải pháp QLĐT phải căn cứ vào một số nguyên tắc sau:

#### **3.3.1. Đảm bảo tính mục tiêu**

Việc đề xuất các giải pháp QLĐT của các trường phải hướng tới mục tiêu là đáp ứng NCNL cho các DoN theo quan hệ cung-cầu của cơ chế thị trường. Mặt khác, chất lượng và hiệu quả quyết định sự sống còn của mọi tổ chức, do vậy, các

giải pháp phải hướng tới việc nâng cao chất lượng và hiệu quả ĐT, để trường có thể tồn tại và phát triển trong bối cảnh kinh tế thị trường cạnh tranh.

### **3.3.2. Đảm bảo tính thực tiễn**

Để các giải pháp có tính thực tiễn, việc đề xuất các giải pháp phải dựa trên khả năng của nhà trường và nhu cầu phát triển nhân lực của các DoN ngành du lịch khu vực đồng bằng Bắc Bộ trong điều kiện thực tiễn nước ta.

Mặt khác, đổi mới là một quá trình, phải thực hiện trên cơ sở kế thừa những thành tựu đã có, không thể nóng vội, xóa bỏ hết cái cũ để làm lại mới từ đầu. Hiện nay các trường cũng đã có một số cải tiến trong QLĐT, các giải pháp đổi mới QLĐT cần chọn lọc những cái mới, phù hợp để đổi mới từng bộ phận, từng bước, theo hướng ĐT đáp ứng nhu cầu DoN. Chưa thể đổi mới một cách toàn diện mà chỉ nên lựa chọn một số biện pháp có tính thực tiễn cao.

### **3.3.3. Đảm bảo tính hiệu quả**

Các giải pháp quản lý được đề xuất phải góp phần nâng cao chất lượng và hiệu quả ĐT của nhà trường. Phải gắn ĐT với sử dụng nhân lực, đổi mới phải tiếp cận được phương pháp và kỹ thuật quản lý hiện đại nhằm giảm chi phí cho các hoạt động, đồng thời sử dụng đúng và phát huy được các nguồn lực của trường và cuối cùng là nâng cao được chất lượng và hiệu quả ĐT.

### **3.3.4. Đảm bảo tính khả thi**

Các giải pháp được đề xuất phải có khả năng áp dụng vào thực tiễn hoạt động để đổi mới QLĐT của trường một cách thuận lợi, trở thành hiện thực và có kết quả. Để bảo đảm tính khả thi, các giải pháp đề xuất phải căn cứ vào khả năng và điều kiện cụ thể của từng trường và từng DoN mới có thể thực hiện các giải pháp một cách hiệu quả.

## **3.4. Một số giải pháp**

### **3.4.1. Giải pháp 1: Quản lý thông tin về nhu cầu nhân lực của các doanh nghiệp** *a, Mục đích của giải pháp*

Quản lý thông tin về NCNL của các DoN là bước khởi đầu quan trọng để đổi mới tuyển sinh đáp ứng nhu cầu nhân lực của DoN, giải pháp này nhằm các mục đích sau:

- Để có thể tuyển sinh hàng năm và ĐT cho phù hợp với NCNL của DoN về chất lượng, số lượng cũng như cơ cấu ngành nghề và trình độ, nhằm khắc phục tình trạng ĐT vừa thiếu vừa thừa lao động như hiện nay.

- Vừa nâng cao hiệu quả ĐT của nhà trường, vừa tạo thuận lợi cho các DoN có cơ hội tuyển chọn được những người lao động phù hợp với yêu cầu của mình.

- Thiết lập hệ thống thông tin và cung ứng lao động sát với yêu cầu thực tế của DoN, cũng như cập nhật thường xuyên những thay đổi của TTLĐ, việc làm. Đồng thời, phân tích, đánh giá thực trạng, dự báo xu hướng phát triển, kịp thời điều chỉnh kế hoạch, CTĐT theo yêu cầu DoN.

- Cung ứng cho DoN những thông tin về khả năng ĐT của nhà trường (ngành nghề, số lượng, chất lượng và tiềm năng phát triển), cũng như, cung cấp cho người học những thông tin đáng tin cậy về ngành nghề ĐT, nhu cầu, yêu cầu nhân lực từ phía DoN ... từ đó, người học có thể lựa chọn đúng ngành nghề, phù hợp nhu cầu, khả năng bản thân và điều kiện kinh tế gia đình, có điều kiện tiếp cận việc làm sau tốt nghiệp và khả năng lựa chọn cơ hội việc làm.

#### *b, Nội dung của giải pháp*

Để thực hiện giải pháp này, nhà trường cần thực hiện các nội dung:

- Thu thập thông tin về nhu cầu nhân lực của các DoN, cũng như phân tích nhu cầu nhân lực của DoN để xác định nhu cầu ĐT của trường.

- Kết hợp với DoN tạo điều kiện thuận lợi cho nhà trường nâng cao số lượng, chất lượng tuyển sinh và thu hút người học bằng đa dạng kênh thông tin: từ phương tiện truyền thông đến các sự kiện, từ phương tiện đại chúng đến từng gia đình, cá nhân người học, từ việc tạo dựng uy tín đến hướng nghiệpviệc làm.....

- Tổ chức bộ phận quan hệ hợp tác với DoN trong hệ thống CĐN để thu thập thông tin về nhu cầu của DoN (nhu cầu về số lượng, chất lượng, trình độ)

-Xây dựng hệ thống thông tin về khả năng cung ứng lao động việc làm và Bộ phận này có trách nhiệm kết nối thông tin giữa nhà trường với DoN, cũng như tìm kiếm các DoN, các tổ chức xã hội sẵn sàng cộng đồng trách nhiệm với nhà trường trong sự nghiệp ĐT và phát triển nhân lực.

*c, Cách thức tổ chức thực hiện*

Quản lý việc thu thập thông tin về nhu cầu nhân lực của các DoN cần có sự phối hợp chặt chẽ giữa nhà trường và DoN vì giải pháp này mang lại lợi ích cho cả đôi bên, nhà trường thì sẽ tuyển sinh được theo quy luật cung - cầu để đáp ứng nhu cầu của các DoN, các DoN thì sẽ có thể tuyển dụng được nhân lực đáp ứng nhu cầu của mình về số lượng cũng như cơ cấu ngành nghề. Do vậy, đôi bên đều phải có trách nhiệm trong việc cung cấp thông tin cho nhau. Các DoN cần cung cấp kịp thời và đầy đủ cho các CSĐT về nhu cầu nhân lực của mình, các CSĐT thì cung cấp cho DoN khả năng ĐT của mình. Chỉ có như vậy thì cung mới gặp cầu và ĐT mới có thể đáp ứng nhu cầu nhân lực của các DoN.

Quản lý thông tin về nhu cầu nhân lực của các doanh nghiệp cần được thực hiện với quy trình gồm các bước sau đây:

*- Bước 1: Lựa chọn các phương pháp thu thập thông tin*

Để thu thập thông tin về nhu cầu ĐT của DoN, có thể sử dụng nhiều phương pháp khác nhau như: Điều tra, phỏng vấn các nhà quản lý DoN, điều tra theo dấu vết SV tốt nghiệp, hội nghị khách hàng ... Mỗi phương pháp có những ưu nhược điểm riêng, do vậy cần lựa chọn phương pháp cho phù hợp với điều kiện cụ thể của từng trường cũng như từng DoN.

*- Bước 2: Lựa chọn các tiêu chí để thu thập thông tin và thiết kế bộ công cụ điều tra, khảo sát*

+ Thông tin về nhu cầu nhân lực là một hệ thống thông tin rất đa dạng, từ thông tin về chất lượng nhân lực, về hệ thống chuẩn kỹ năng mà các DoN đang sử dụng, về mục tiêu, nội dung chương trình đến chất lượng ĐT đáp ứng nhu cầu các DoN, số lượng và cơ cấu ngành nghề ... Bởi vậy, để việc khảo sát mang lại kết quả mong muốn, điều quan trọng là phải xác định rõ hệ thống các tiêu chí thông tin mà mình mong đợi. Trên cơ sở đó, các trường cần thiết kế bộ công cụ điều tra khảo sát thích hợp với yêu cầu của mình cũng như đơn giản, thuận lợi cho việc trả lời của các đối tượng được lấy ý kiến.

+ Trong ĐT liên kết cần trực tiếp trao đổi thông tin với các DoN, đặc biệt với các DoN có sử dụng lao động đã qua ĐT của nhà trường. Thu thập những ý

kiến nhận xét từ phía DoN về “sản phẩm” sức lao động đã cung ứng, nhu cầu về số lượng, chất lượng, trình độ lao động, những thay đổi về yêu cầu ngành nghề của DoN trong thời gian tới, thực hiện nhiệm vụ điều tra “Theo dấu vết của SV”, trực tiếp quảng bá thông tin tuyển sinh về ngành nghề ĐT, CTĐT và tư vấn tuyển sinh, cơ hội việc làm. Đề xuất những điều kiện cần thiết phục vụ hoạt động ĐT liên kết với DoN cũng như điều chỉnh bổ sung, thay mới nội dung chương trình, đổi mới phương pháp ĐT đáp ứng yêu cầu của DoN.

Mỗi phương pháp thu thập thông tin đòi hỏi phải có bộ công cụ riêng với các tiêu chí phù hợp. *Ví dụ:* Phiếu điều tra lấy ý kiến của các nhà quản lý DoN cần bao gồm những tiêu chí chủ yếu như: số lượng của từng loại, cơ cấu ngành nghề và trình độ, chuẩn kỹ năng của từng loại mà DoN yêu cầu... Với phiếu điều tra theo dấu vết SV tốt nghiệp thì cần có các tiêu chí như: chất lượng ĐT đáp ứng nhu cầu DoN, sự phù hợp của mục tiêu và CTĐT so với nhu cầu của DoN, sau khi tốt nghiệp bao lâu thì có việc làm, việc làm phù hợp với ngành nghề ĐT hay không?

*- Bước 3: Lựa chọn đối tượng khảo sát*

Đối tượng khảo sát có thể rất nhiều, nhưng trường không thể khảo sát hết, nhất là đối với phương pháp điều tra theo dấu vết SV tốt nghiệp của trường. Bởi vậy cần lựa chọn đối tượng khảo sát cho phù hợp và số lượng phiếu khảo sát cần đảm bảo độ tin cậy của kết quả khảo sát.

*- Bước 4: Tổ chức khảo sát*

Cần thành lập nhóm khảo sát, có nhóm trưởng điều hành công việc và những người tham gia khảo sát phải được tập huấn trước để hiểu rõ mục đích và phương pháp khảo sát. Tổ chức khảo sát cần lựa chọn thời điểm và thời lượng thích hợp, cũng như cần có đủ các nguồn lực như nhân lực, tài chính... cho việc khảo sát.

*- Bước 5: Xử lý thông tin và xác định nhu cầu ĐT*

Nhu cầu nhân lực của các DoN được biểu hiện dưới nhiều tín hiệu khác nhau, có những nhu cầu thực và cũng có những nhu cầu ảo. Nhu cầu thực là nhu cầu của các DoN về số lượng, chất lượng và cơ cấu ngành nghề, trình độ lao động để phát triển các loại hình dịch vụ theo kế hoạch đã hoạch định. Tuy nhiên, cũng có những DoN làm ăn thua lỗ, kế hoạch phát triển đôi khi bị phá sản nên đã biến

thành nhu cầu ảo. Mặt khác, DoN cũng có thể tự ĐT ngắn hạn cho mình một số nhân lực, bởi vậy, phân tích nhu cầu nhân lực của các DoN để xác định nhu cầu ĐT của trường hàng năm là một vấn đề quan trọng và phức tạp. Để làm được điều này, nhà trường cần có bộ phận chuyên trách để khảo sát và phân tích nhu cầu về ĐT của xã hội hàng năm, trên cơ sở đó xây dựng kế hoạch ĐT hàng năm cho trường một cách phù hợp. Quy trình thực hiện giải pháp thu thập thông tin về nhu cầu nhân lực của các DoN được thể hiện như ở sơ đồ 3.1



**Sơ đồ 3.1: Quy trình thu thập thông tin về NCNL để xác định nhu cầu ĐT**  
*d, Điều kiện để thực hiện*

- Lãnh đạo trường cần có nhận thức đúng đắn về tầm quan trọng và sự cần thiết phải khảo sát, thu thập thông tin về nhu cầu nhân lực của các DoN để xác định nhu cầu ĐT hàng năm của trường.

- Trường cần bồi dưỡng một số cán bộ chuyên trách có đủ năng lực thực hiện việc thu thập và xử lý thông tin để xác định nhu cầu ĐT của trường cũng như hướng nghiệp và tư vấn chọn nghề cho HS phổ thông.

- Trường cần phối hợp chặt chẽ với các DoN và các trường phổ thông trong phạm vi hoạt động của mình, trong việc trao đổi thông tin về nhu cầu của mỗi



bên và thực hiện công tác hướng nghiệp, tư vấn chọn nghề cho HS.

- Cần có sự chỉ đạo và hỗ trợ của Tổng cục du lịch và các cơ quan QLĐT của các địa phương khu vực đồng bằng Bắc Bộ.

### ***3.4.2. Giải pháp 2: Quản lý phát triển chương trình đào tạo đáp ứng nhu cầu doanh nghiệp***

#### ***a, Mục đích của giải pháp***

- Có được CTĐT nghề theo hướng hiện đại với các cấp trình độ, đáp ứng yêu cầu thực tiễn DoN và nhu cầu của nhà tuyển dụng, khẳng định cam kết về chất lượng ĐT của CSĐT đối với khách hàng, đồng thời là căn cứ cụ thể cho công tác tự đánh giá, kiểm tra chất lượng của các CSĐT.

- Nâng cao chất lượng và hiệu quả ĐT vừa để nâng cao thương hiệu của nhà trường, vừa để các DoN có được người lao động có năng lực phù hợp với yêu cầu của mình, vừa để phát triển DoN.

- Nhà nước có đội ngũ nhân lực được ĐT có năng lực phù hợp với nhu cầu để phát triển ngành du lịch nước nhà và người học có thể lựa chọn những nội dung cần thiết để học theo nhu cầu, học suốt đời và sau khi tốt nghiệp có nhiều cơ hội tìm được việc làm.

#### ***b, Nội dung của giải pháp***

Quản lý phát triển CTĐT bao gồm các nội dung: quản lý việc thiết kế, cải tiến mục tiêu, nội dung CTĐT, quản lý việc thẩm định, xét duyệt ban hành và triển khai CTĐT nghề du lịch, đồng thời rà soát, bổ sung, chỉnh sửa định kỳ và thường xuyên nội dung CTĐT các nghề. Đây là vấn đề các CSĐT cần quan tâm để CTĐT được phát triển theo hướng cập nhật KH-CN, sát thực với yêu cầu DoN và đáp ứng nhu cầu người học.

- *Quản lý việc cải tiến mục tiêu ĐT*: Mục tiêu ĐT chính là chuẩn đầu ra của CTĐT. Nghị quyết 29 của Trung ương đã nêu rõ: "... Cần xác định rõ và công khai mục tiêu, chuẩn đầu ra của từng bậc học, môn học, chương trình, ngành và chuyên ngành ĐT. Coi đó là cam kết đảm bảo chất lượng của cả hệ thống và từng cơ sở GD&ĐT; là căn cứ giám sát, đánh giá chất lượng giáo dục, đào tạo".

Ngành du lịch nước ta đã hội nhập quốc tế và hiện đang thực hiện các dịch vụ

xuyên quốc bởi vậy, mục tiêu ĐT các nghề du lịch cần được xây dựng với chuẩn đầu ra phù hợp với chuẩn nghề nghiệp của ngành và có một bộ phận nhân lực có trình độ đạt chuẩn quốc tế. Cần áp dụng chuẩn VTOS vào xây dựng mục tiêu của CTĐT để chuẩn hóa nhân lực ngành du lịch trong tiến trình hội nhập. Việc hình thành và áp dụng hệ thống chuẩn VTOS tạo bước chuyển biến tích cực trong công tác ĐT nhân lực, đáp ứng tốt nhu cầu DoN.

- *Quản lý việc cải tiến CTĐT*: Căn cứ vào mục tiêu ĐT mới để cải tiến CTĐT.

+ *Về nội dung*: Từ chuẩn nghề nghiệp của nghề du lịch (theo chuẩn VTOS), các CSĐT phải kết hợp với các quy định trong CTĐT đối với từng trình độ để phát triển CTĐT. Cần tổ chức phân tích nghề theo phương pháp DACUM, rà soát lại nội dung CTĐT hiện hành, bổ sung, chỉnh sửa, hiện đại hóa, thể hiện được năng lực đầu ra, đáp ứng nhu cầu mới của các DoN. Cần chú trọng đến các nội dung để hình thành kỹ năng mềm cho SV như là những đơn vị năng lực cơ bản: Các kỹ năng cá nhân (lập được kế hoạch học tập nâng cao trình độ; Thực hiện được kỹ năng quản lý thời gian và nguồn lực); làm theo nhóm (tổ chức được các nhóm và hoạt động của nhóm; Tổ chức được sự hợp tác trong nhóm, phát triển nhóm, lãnh đạo nhóm); Quản lý lãnh đạo (thực hiện các chức năng quản lý trong quá trình hoạt động nghề nghiệp); Kỹ năng giao tiếp (giao tiếp thành công ngôn ngữ và phi ngôn ngữ; Giao tiếp bằng các phương tiện điện tử; thực hiện được khả năng giao tiếp tiếng Anh); Các kỹ năng mềm khác ( thực hiện các kỹ năng chăm sóc khách hàng và đối tác; thực hiện được kỹ năng tạo động lực làm việc...).

+ *Về cấu trúc*: CTĐT phải được cấu trúc theo mô-đun NLTH để đáp ứng nhu cầu người học đồng thời có thể ĐT liên thông giữa các trình độ sơ cấp, trung cấp và cao đẳng. Mặt khác, CTĐT cần được lắp ghép thành các mô-đun kỹ năng hành nghề (MKH) gắn với việc làm để ĐT đáp ứng nhu cầu nhân lực cho các DoN.

+ *Bổ sung một số MKH*: Ngành du lịch nước ta đang phát triển nhanh chóng và để đáp ứng nhu cầu hiện đại hóa ngành du lịch và hội nhập quốc tế, cần bổ sung thêm những MKH cần thiết cho ĐT nhân lực của ngành.

*Nhà trường cần phối hợp với các DoN trong việc cải tiến mục tiêu và nội dung CTĐT như trên.*

### *c, Cách thức tổ chức thực hiện*

Phát triển CTĐT là một khoa học, vừa là một công việc phức tạp đòi hỏi phải có những người có kiến thức và kinh nghiệm về phát triển CTĐT (đặc biệt là CTĐT theo mô-đun MKH) để thực hiện công việc này. Bởi vậy, để quản lý việc phát triển CTĐT, Hiệu trưởng cần ra quyết định thành lập tổ hoặc nhóm đặc trách về công việc phát triển CTĐT. Những thành viên của nhóm này là những GVĐN có kinh nghiệm, phải qua các khóa bồi dưỡng về phát triển CTĐT nghề theo phương pháp DACUM. Đồng thời, tạo cơ hội cho các DoN được tham gia định hướng mục tiêu, nội dung, CTĐT và các chuyên gia có kinh nghiệm ở các DoN có thể được mời tham gia trực tiếp hoặc gián tiếp vào quá trình xây dựng, điều chỉnh và phát triển CTĐT. Trên quan điểm tiếp cận thị trường để phát triển CTĐT nghề, các CSĐT phải bám sát nhu cầu DoN, cập nhật những thành tựu KH-CN tiên tiến liên quan đến nghề và ý kiến phản hồi từ người sử dụng lao động, SV sau tốt nghiệp đã đi làm, để cải tiến hoàn thiện từng môn học, mô-đun NLTH của nghề phù hợp yêu cầu mới của các DoN. Khi điều chỉnh, bổ sung CTĐT cần khảo sát thực tế kết hợp với tham khảo ý kiến chuyên gia, nghệ nhân và nhân viên lành nghề của DoN có uy tín.

Để thực hiện phát triển CTĐT cần tổ chức khảo sát và phân tích các vị trí việc làm của DoN đối tác nhằm xác định diện nghề, nội dung các công việc của từng việc làm và chuẩn nghề nghiệp mà các DoN đang sử dụng. Đây là cơ sở thực tiễn rất quan trọng để có thể phát triển CTĐT đáp ứng nhu cầu DoN. Tiếp theo là phải tổ chức hội thảo để phân tích thực trạng về mục tiêu và nội dung cũng như diện nghề hiện có của nhà trường để đối chiếu với yêu cầu mới của các DoN, trên cơ sở đó điều chỉnh mục tiêu và nội dung các CTĐT hiện hành của nhà trường. Để phát triển CTĐT nghề, trường cần tổ chức các cuộc Hội thảo với sự tham gia của các chuyên gia, nghệ nhân của các DoN để phân tích các nghề và xây dựng sơ đồ DACUM để trên cơ sở đó cải tiến nội dung CTĐT.

Để quản lý việc phát triển CTĐT đáp ứng nhu cầu DoN, luận án kiến nghị thực hiện theo quy trình gồm các bước như ở sơ đồ 3.2.



### Sơ đồ 3.2: Quy trình quản lý phát triển CTĐT đáp ứng nhu cầu DoN

#### - Bước 1: Thành lập nhóm phát triển CTĐT

Để phát triển CTĐT, trước hết Hiệu trưởng cần ra quyết định thành lập nhóm phát triển CTĐT bao gồm các GVĐN chuyên ngành có kinh nghiệm, chuyên gia từ các DoN và có thể mời một số nhà khoa học tham gia. Bên cạnh quyết định thành lập nhóm, Hiệu trưởng cần xác định rõ nhiệm vụ và phương thức hoạt động của nhóm và tạo mọi điều kiện cần thiết để nhóm có thể hoạt động có hiệu quả.

#### - Bước 2: Tổ chức khảo sát nội dung việc làm của các DoN đối tác

DoN du lịch có nhiều loại và nhiều việc làm khác nhau. ĐỂĐT đáp ứng nhu cầu DoN các trường phải phối hợp với DoN tổ chức khảo sát việc làm của các DoN để trên cơ sở đó rà soát, bổ sung, điều chỉnh mục tiêu và nội dung CTĐT các nghề du lịch cho phù hợp với yêu cầu của các DoN. Quá trình được tiến hành từ phân tích

nghe, phân tích việc làm mà các DoN đang sử dụng theo phương pháp DACUM để nhận biết được nội dung công việc mà người lao động phải thực hiện. Trên cơ sở đó, phân tích nghề để biết được những năng lực cần thiết mà người lao động ở từng vị trí lao động phải có để hành nghề. Những thông tin này rất cần thiết cho việc cải tiến nội dung CTĐT của các nghề, nhằm xác định hệ thống kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết mà nghề du lịch đòi hỏi trong quá trình hành nghề, đảm bảo sau khi tốt nghiệp SV có thể đáp ứng được yêu cầu thực tiễn của DoN và TTLĐ.

*- Bước 3: Tổ chức khảo sát hệ thống chuẩn nghề nghiệp hiện nay các DoN đang sử dụng cũng như chuẩn quốc tế về nhân lực ngành du lịch*

Chuẩn nghề nghiệp là căn cứ để cải tiến mục tiêu ĐT, chuẩn đầu ra của các nghề. Các trường cần phối hợp với DoN để khảo sát chuẩn nghề nghiệp hiện nay mà các DoN đang sử dụng và đối chiếu với chuẩn quốc gia và quốc tế, trong đó, chú ý đến cách thức phối hợp để DoN được tham gia vào quá trình phát triển CTĐT, tham dự các hội thảo khoa học, chuyên đề thỉnh giảng, chương trình tham quan... Đây là con đường cơ bản nhất để các trường kịp thời điều chỉnh CTĐT theo hướng ngày càng phù hợp hơn với yêu cầu của các DoN. Các trường nghề cần tổ chức khảo sát hệ thống chuẩn nghề nghiệp hiện nay mà các DoN đang sử dụng cũng như chuẩn VTOS về nhân lực ngành để làm căn cứ cho việc đổi mới mục tiêu ĐT và phát triển CTĐT.

*- Bước 4: Tổ chức triển khai việc cải tiến mục tiêu và nội dung CTĐT đáp ứng nhu cầu DoN*

Nhóm phát triển CTĐT cần xây dựng kế hoạch triển khai việc cải tiến mục tiêu và nội dung CTĐT với sự phối hợp của các DoN để trình Hiệu trưởng phê duyệt, đồng thời bố trí đầy đủ các điều kiện, phương tiện và tài chính để nhóm có thể hoạt động một cách hiệu quả. Hiệu trưởng cần theo dõi, chỉ đạo sát sao và giám sát thường xuyên để nhóm hoạt động có hiệu quả và đảm bảo được tiến độ thực hiện theo kế hoạch đã đề ra.

*- Bước 5: Cấu trúc lại chương trình khung theo các MKH*

Trường cần tổ chức các hội thảo để phân tích các chương trình hiện hành, đối chiếu với các việc làm mà DoN đang có nhu cầu ĐT. Thiết kế lại cấu trúc chương trình khung thành tập hợp các MKH tương ứng với các việc làm theo nhu cầu của

DoN. Những phần còn lại của chương trình khung được giữ nguyên để đáp ứng yêu cầu ĐT dài hạn theo yêu cầu đặt hàng của nhà nước.

Như vậy, chương trình khungĐT sẽ được cấu trúc thành 2 phần: phần các MKH để đáp ứng nhu cầu của các DoN và người học, phần thứ 2 là những nội dung còn lại để đáp ứng nhu cầu ĐT dài hạn của nhà nước.

Do vậy, các trường nghề cần căn cứ vào chương trình khung của cơ quan quản lý nhà nước, đồng thời, phải căn cứ vào việc làm mà DoN đang yêu cầu để cấu trúc lại chương trình khung theo các mô-đun kỹ năng nghề ở diện hẹp, tạo nên một CTĐT mềm dẻo, linh hoạt, liên thông, thuận lợi cho việc ĐT theo mô - đun đáp ứng nhu cầu DoN cũng như ĐT theo học chế tín chỉ.

*- Bước 6: Bổ sung các mô-đun nghề mới*

Trên bước đường hội nhập, ngành du lịch đang không ngừng phát triển, nhiều việc làm mới xuất hiện như dịch vụ giải trí và thể thao, du lịch Mice, quản trị khu resort.... Những việc làm này chưa có trong chương trình khung, do vậy, cần bổ sung vào chương trình khung những MKH cho các việc làm mới mà DoN đang hoặc sẽ có nhu cầu trong một tương lai gần.

*- Bước 7: Xét duyệt và ban hành*

Sau khi biên soạn chương trình, Hiệu trưởng phê duyệt và ban hành để thực hiện. Để xét duyệt và ban hành các CTĐT, Hiệu trưởng cần thành lập Hội đồng thẩm định CTĐT, do Hiệu phó phụ trách đào tạo làm Chủ tịch, các chủ nhiệm khoa và tổ trưởng bộ môn và một số chuyên gia các DoN làm thành viên.

*d, Điều kiện để thực hiện*

Để thực hiện giải pháp cần có các điều kiện sau đây:

- Thành lập hội đồng sư phạm và khoa học để thẩm định chuẩn đầu ra và CTĐT có sự tham gia của chuyên gia các DoN có uy tín trong lĩnh vực du lịch. Đồng thời chỉ đạo, hướng dẫn, tổ chức phát triển CTĐT thông suốt từ ban giám hiệu, phòng, khoa, bộ môn thông qua các văn bản quy định, quy chế và quy trình thực hiện kèm theo biểu mẫu thống nhất.

- Lập kế hoạch thống nhất cho việc xây dựng, công bố điều chỉnh chuẩn đầu ra và phát triển CTĐT theo NLTH đối với nghề du lịch, trong các kế hoạch này chú ý đến vai trò nòng cốt của GV chuyên ngành và chuyên gia từ các DoN trong

lĩnh vực du lịch, cũng như thường xuyên kiểm tra, đánh giá công tác quản lý chuẩn đầu ra và phát triển CTĐT theo NLTH đối với nghề du lịch theo định kỳ.

- Tổ chức thực hiện ĐT và điều chỉnh hàng năm đối với CTĐT nghề du lịch, trong đó vai trò của các bộ môn chuyên ngành là rất quan trọng, bởi vì thông qua các buổi sinh hoạt chuyên môn, chuyên đề hàng tháng, các vấn đề cần được điều chỉnh, bổ sung trong CTĐT theo các mô-đun NLTH có thể được tiến hành một cách dễ dàng nhất là khi người trực tiếp thực hiện CTĐT chính là các GV của các bộ môn chuyên ngành.

- Cán bộ lãnh đạo trường, đặc biệt là hiệu phó phụ trách ĐT và trưởng phòng ĐT cần có nhận thức đúng đắn về sự cần thiết và tầm quan trọng của việc phát triển CTĐT theo MKH, đáp ứng nhu cầu của các DoN và người học.

- Hoàn thiện hệ thống văn bản quy định, làm cơ sở cho việc thực hiện công tác quản lý và trong mỗi quy trình đều cần phải có các biểu mẫu thống nhất và có hướng dẫn cụ thể để quá trình phối hợp thực hiện đạt hiệu quả và thuận tiện trong hoạt động quản lý. Đồng thời, phải bám sát tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia, chương trình khung nghề du lịch trình độ CĐN.

- Tổ chức khảo sát thực tế để có thông tin phản hồi cần thiết cho việc xây dựng mới cũng như điều chỉnh nội dung CTĐT hiện hành, cũng như thành lập hội đồng khoa học có sự tham gia của chuyên gia các DoN uy tín trong lĩnh vực du lịch nhằm thẩm định chuẩn đầu ra và CTĐT.

-Thiết lập hệ thống thông tin đầu vào và đầu ra về tỉ lệ HS- SV vào học/ có việc làm, chọn đúng ngành nghề ĐT/ làm đúng nghề được ĐT, hiệu quả và những khó khăn bất cập trong học tập/ công việc của họ...để điều chỉnh chuẩn đầu ra và CTĐT đáp ứng nhu cầu DoN.

-Trường cần bồi dưỡng một số GV có đủ năng lực, để thiết kế CTĐT và dạy học theo MKH và thiết lập mối quan hệ mật thiết với các DoN trong phạm vi hoạt động của mình, có chính sách lôi cuốn họ tham gia vào việc xác định mục tiêu đầu ra, xây dựng nội dung CTĐT theo MKH.

### ***3.4.3. Giải pháp 3: Quản lý việc phát triển đội ngũ giáo viên***

#### ***a, Mục đích của giải pháp***

*Giải pháp nhằm các mục đích:*

- Để có được đội ngũ GVĐN có năng lực dạy học theo MKH tích hợp giữa lý thuyết và thực hành theo chuẩn đầu ra.

- Có được đội ngũ GVĐN có các năng lực phát triển CTĐT theo MKH.

- Để chuẩn hóa đội ngũ GVĐN đáp ứng nhu cầu phát triển ngành nghề ĐT, đáp ứng nhu cầu các DoN du lịch.

- Để nâng cao chất lượng ĐT của nhà trường.

#### *b, Nội dung của giải pháp*

Quản lý việc phát triển đội ngũ GVĐN có các nội dung sau:

- Tổ chức các lớp bồi dưỡng nâng cao trình độ cho đội ngũ GV trên các mặt: kiến thức chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp, nghiệp vụ sư phạm, đặc biệt là phương pháp dạy học tích hợp và dạy học tích hợp lý thuyết + thực hành theo MKH nhằm đáp ứng nhu cầu DoN và chuẩn hóa đội ngũ GVĐN.

- Tổ chức các lớp bồi dưỡng để chuẩn hóa năng lực đội ngũ GVĐN

- Gửi đi ĐT cao học và nghiên cứu sinh để chuẩn hóa trình độ ĐT của đội ngũ GVĐN.

- Tuyển dụng GVĐN mới để phát triển ngành nghề ĐT đáp ứng nhu cầu phát triển của các DoN du lịch.

#### *c, Cách thức tổ chức thực hiện*

Quản lý việc bồi dưỡng nâng cao năng lực đội ngũ GVĐN có thể tiến hành theo quy trình gồm các bước như ở sơ đồ 3.3.

- *Bước 1: Xây dựng chuẩn năng lực GVĐN du lịch*

Luật Giáo dục đã đưa ra một số tiêu chuẩn đối với GV như sau:

+ Có phẩm chất, đạo đức, tư tưởng tốt; Đạt trình độ chuẩn được ĐT về chuyên môn, nghiệp vụ.

+ Đủ sức khỏe theo yêu cầu nghề nghiệp; Lý lịch bản thân rõ ràng.

Đối với ngành du lịch, việc tiêu chuẩn hóa đội ngũ GVĐN cần phải bổ sung một số tiêu chí sau:

+ Có trình độ ngoại ngữ đạt từ trình độ B trở lên và ngoại ngữ chuyên ngành thuộc phạm vi chuyên môn giảng dạy.

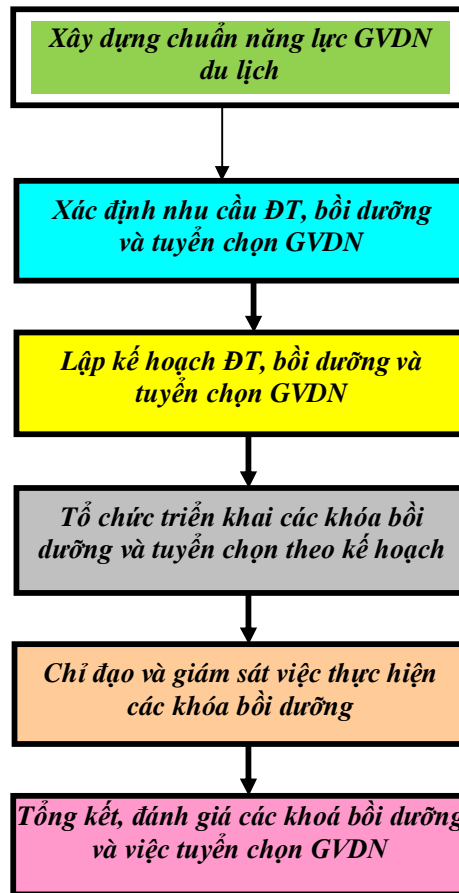
+ Biết sử dụng vi tính văn phòng và các phần mềm ứng dụng như: Windows, Winword, Excel... đồng thời biết sử dụng một số các trang thiết bị văn



phòng như: máy Photocopy, máy chiếu Overhead, để phục vụ công tác giảng dạy.

+ Có kinh nghiệm thực tế, kỹ năng thực hành. Ngoài ra, đối với GVĐN du lịch cần định hướng chiến lược, mục tiêu ĐT và bồi dưỡng cho hiệu quả.

Tuy nhiên, chuẩn nêu trên chưa thể hiện được chuẩn năng lực của GVĐN các nghề du lịch. Bởi vậy, cần điều chỉnh, bổ sung chuẩn GVĐN du lịch cho phù hợp với yêu cầu mới.



### Sơ đồ 3.3: Quy trình quản lý phát triển đội ngũ GVĐN

- Bước 2: Đánh giá năng lực và nhu cầu ĐT, bồi dưỡng của GVĐN

GV các trường du lịch có nhiều trình độ và xuất xứ khác nhau, một số đã qua các lớp bồi dưỡng về chuyên môn cũng như nghiệp vụ sư phạm. Do vậy, để có thể bồi dưỡng GV theo yêu cầu phát triển của nhà trường, đồng thời để thực hiện ĐT đáp ứng nhu cầu DoN, trước hết nhà trường cần tổ chức đánh giá năng lực của từng GV và đối chiếu với yêu cầu đòi hỏi ĐT của nhà trường. Trên cơ sở đó, lập kế hoạch bồi dưỡng cho phù hợp. Mặt khác, để chuẩn hóa đội ngũ GV, dựa trên chiến lược phát triển của trường, cần rà soát đánh giá lực lượng GV chưa đủ chuẩn

để bồi dưỡng những mặt còn yếu hoặc gửi đi ĐT nâng cao trình độ để đạt chuẩn và một số GVĐN đầu đàn cần đạt trên chuẩn.

Xuất phát từ tiêu chuẩn đánh giá mức độ chuẩn hóa của GV cần tập trung ĐT, bồi dưỡng đội ngũ GV trong ngành du lịch theo các tiêu chí sau:

+ Đào tạo về trình độ chuyên môn ở mức cao hơn: Cao đẳng- Đại học, Cao học- Nghiên cứu sinh cho GV có đủ năng lực về lý luận và kinh nghiệm thực tế của ngành.

+ Trang bị kiến thức sư phạm, đặc biệt là phương pháp giảng dạy, đưa phương pháp giảng dạy của các nước phát triển vào thử nghiệm để từng bước có kế hoạch ứng dụng triển khai sâu rộng.

+ Bồi dưỡng lý luận và thực tiễn cho GV chuyên ngành nhằm nâng cao chất lượng dạy và học, gắn học đi đôi với hành, tránh xa rời thực tế.

+ Bồi dưỡng nâng cao về kỹ năng thực hành, chú trọng đi sâu vào rèn luyện các kỹ năng nghề nghiệp. Thi tay nghề để nâng cấp thành chuyên gia, nghệ nhân đối với các nghề đặc thù như chế biến món ăn, pha chế đồ uống, phục vụ buồng, phục vụ nhà hàng.

+ Bồi dưỡng trình độ ngoại ngữ nhằm mục tiêu hội nhập với khu vực và quốc tế trong ngành và công nghệ thông tin nhằm áp dụng các thành tựu khoa học kỹ thuật đưa vào công tác giảng dạy trên các thiết bị đa phương tiện.

### *- Bước 3: Lập kế hoạch ĐT, bồi dưỡng GV*

Sau khi đã phân nhóm nhu cầu bồi dưỡng, cần lập kế hoạch ĐT, bồi dưỡng cho từng nhóm trong từng năm học theo từng chuyên đề khác nhau để tổ chức các lớp bồi dưỡng cho phù hợp với tiến độ của kế hoạch dạy học cho từng lớp, từng khóa học của nhà trường và phải phù hợp với nhu cầu bồi dưỡng của từng GV. Kế hoạch cần thể hiện rõ đối tượng cần bồi dưỡng, thời gian, địa điểm, nội dung, yêu cầu và điều kiện để tổ chức các khoá bồi dưỡng. Trong bồi dưỡng GV, việc xác định mục tiêu, nội dung, và hình thức bồi dưỡng các chuyên đề cho họ có ý nghĩa quyết định đến chất lượng của khóa học.

Tổ chức chịu trách nhiệm lập ra kế hoạch thường là phòng giáo vụ và kế hoạch phải bắt đầu hình thành từ chính nhu cầu của các Khoa, Bộ môn tham gia giảng dạy trực tiếp trong nhà trường.

*-Bước4: Tổ chức triển khai các khoá ĐT, bồi dưỡng theo kế hoạch*

Thông thường, Phòng giáo vụ, các Khoa và Bộ môn được giao trách nhiệm triển khai các khóa bồi dưỡng GV của trường. Tổ chức triển khai các khóa ĐT, bồi dưỡng gồm các công việc sau:

+ Ra quyết định cử GVĐN tham gia từng khóa bồi dưỡng hoặc gửi đi ĐT nâng cao trình độ.

+ Chuẩn bị các nguồn lực để thực hiện kế hoạch bồi dưỡng như: tài chính, CSVC, trang thiết bị cần thiết cho các khóa bồi dưỡng.

+ Liên hệ với các Viện khoa học giáo dục, các trường du lịch, các CSĐT khác để mời GV tham gia giảng dạy.

*- Bước 5: Chỉ đạo và giám sát việc thực hiện các khóa bồi dưỡng*

Để việc bồi dưỡng GV được thực hiện đúng mục đích, Hiệu trưởng cần theo dõi, chỉ đạo sát sao và thường xuyên giám sát để việc thực hiện các khóa bồi dưỡng GV được thực hiện công khai, minh bạch, đúng quy trình, đạt kết quả tốt và đảm bảo tiến độ theo kế hoạch đã đề ra.

*- Bước6: Tổng kết, đánh giá các khóa bồi dưỡng, ĐT*

Tổ chức tổng kết, đánh giá kết quả của các khóa ĐT và bồi dưỡng để rút kinh nghiệm cho các khóa học sau.

*d, Điều kiện để thực hiện*

- Các GVĐN phải có ý thức, trách nhiệm trong việc nâng cao trình độ đáp ứng yêu cầu mới về ĐT của trường, cũng như cần xây dựng hệ thống tiêu chí đánh giá năng lực, xây dựng chính sách về ĐT, bồi dưỡng nâng cao trình độ GVĐN.

- Cần xây dựng quy trình tuyển chọn GVĐN mới và phải xác định rõ các điều kiện về thời gian, nội dung, yêu cầu, trang thiết bị, chế độ chính sách đãi ngộ, động viên thích đáng, kịp thời khi tổ chức các hoạt động tuyển dụng. Nhà nước cần có cơ chế chính sách phù hợp để khuyến khích các DoN tham gia hỗ trợ ĐT, nghiên cứu khoa học và cần có kinh phí để thực hiện các khóa ĐT và bồi dưỡng GVĐN.

- Cần thiết lập mối quan hệ với các Viện khoa học giáo dục, các trường du lịch trong công tác ĐT và bồi dưỡng GVDN của trường. Một vấn đề quan trọng trong quá trình lập kế hoạch ĐT, bồi dưỡng đội ngũ GVDN là phải chú ý đến nội dung của khóa học và phải luôn bám sát vào yêu cầu liên quan đến năng lực chuyên môn, kỹ năng thực hành, đặc biệt là đổi mới phương thức ĐT theo chuẩn đầu ra đối với nghề du lịch. Loại bỏ cách suy nghĩ trong mỗi GV là chỉ dạy lý thuyết hoặc chỉ dạy thực hành mà thay vào đó là phải dạy học tích hợp.

- Cần thiết lập mối quan hệ với các DoN trong việc thực tập nâng cao tay nghề và mở rộng hợp tác quốc tế trong ĐT và bồi dưỡng GVDN.

#### **3.4.4. Giải pháp 4: Quản lý cơ sở vật chất và phương tiện dạy học**

Dạy nghề chủ yếu là dạy thực hành, vì thời lượng thực hành nghề chiếm một tỉ trọng lớn, đặc biệt là dạy theo MKH cần có đủ CSVC và PTDH để SV có thể thực hành thành thạo các công việc của nghề. Bởi vậy, quản lý CSVC và PTDH có một ý nghĩa quan trọng trong việc nâng cao chất lượng ĐT.

##### *a, Mục đích của giải pháp*

- Đảm bảo đủ phòng học, ký túc xá, các diện tích phụ trợ khác cho học tập như thư viện, xưởng thực hành... của nhà trường ở mức độ trung bình có thể đảm bảo đáp ứng yêu cầu tối thiểu phục vụ các hoạt động dạy và học.

- Đảm bảo đủ chủng loại, số lượng và chất lượng PTDH như quây lễ tân mẫu, bàn mẫu, bếp mẫu, buồng mẫu, các dụng cụ trong khách sạn, nhà hàng... theo hướng chuẩn hóa, hiện đại hóa, đáp ứng nhu cầu ĐT các ngành nghề của trường, nhất là để ĐT đáp ứng nhu cầu DoN.

- Nâng cao hiệu quả sử dụng CSVC và PTDH, tăng hiệu quả đầu tư cho trường và chuẩn bị cho việc mở các nghề ĐT mới.

##### *b, Nội dung của giải pháp*

- Quản lý việc xây dựng CSVC mới và mua sắm thiết bị nhằm thay thế cho các CSVC và PTDH đã bị hư hỏng, hết thời hạn sử dụng hoặc để phát triển ĐT, đặc biệt để chuẩn bị cho việc ĐT các nghề mới.

- Quản lý việc sử dụng có hiệu quả CSVC và PTDH hiện có nhằm nâng cao hiệu suất sử dụng.

- Quản lý việc bảo quản CSVC và bảo dưỡng PTDH để luôn sẵn sàng được sử dụng, tránh tình trạng khi cần sử dụng thì thiết bị đã bị hỏng hóc và nâng cao tuổi thọ của các thiết bị.

- Quản lý việc thanh lý PTDH khi đã hết tuổi thọ hoặc đã hỏng không thể sửa chữa để giải phóng mặt bằng cho thiết bị mới và thu hồi vốn.

*c, Cách thức tổ chức thực hiện*

*- Quản lý việc mua sắm PTDH và xây dựng CSVC mới*

Để quản lý việc mua sắm PTDH đảm bảo chế độ chính sách của nhà nước và có được các thiết bị đúng yêu cầu của trường phục vụ cho ĐT, cần xây dựng quy trình mua sắm PTDH và thực hiện việc mua sắm đúng quy trình, đảm bảo tính công khai, minh bạch theo phương pháp chỉ định thầu hoặc đấu thầu tùy từng loại thiết bị theo quy định của nhà nước, đồng thời đáp ứng nhu cầu ĐT của trường.

Quy trình mua sắm PTDH được thực hiện với quy trình gồm các bước ở sơ đồ 3.4.

*+ Bước 1: Đánh giá thực trạng PTDH hiện có của trường*

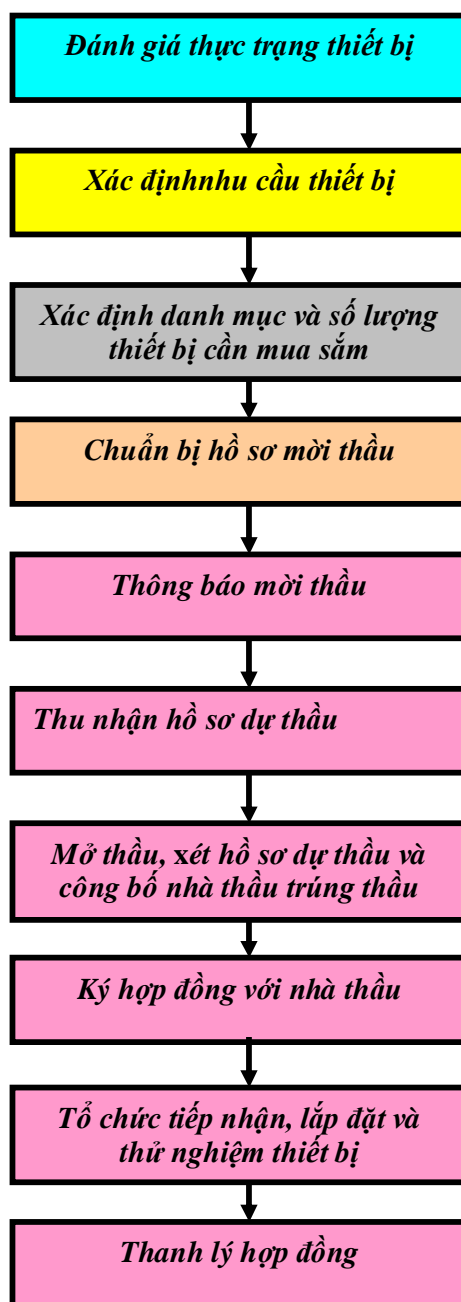
Có thể có những thiết bị tuy còn sử dụng được, nhưng đã hết tuổi thọ cũng cần được thay thế.

*+ Bước 2: Xác định nhu cầu PTDH*

Nhu cầu PTDH phải xuất phát từ nhu cầu sử dụng, để việc mua sắm PTDH đáp ứng được nhu cầu sử dụng của các ban ngành, trường cần lấy ý kiến của các ban ngành, khoa về nhu cầu thiết bị của họ.

*+ Bước 3: Xác định danh mục và số lượng PTDH cần mua sắm*

Để có cơ sở đầu tư PTDH, phải xây dựng được “Danh mục thiết bị dạy nghề đối với nghề du lịch” cho trình độ CĐN cũng như xây dựng “Bảng định mức vật tư, nguyên vật liệu đối với từng mô - đun, bài học” mà mỗi SV cần phải có để hoàn thành các năng lực của nghề. Danh mục này cần xác định số lượng của từng chủng loại cũng như các đặc tính kỹ thuật của từng loại mới có thể tổ chức đấu thầu để mua sắm đáp ứng được yêu cầu ĐT của trường.



**Sơ đồ 3.4: Quy trình quản lý mua sắm phương tiện dạy học**

+ *Bước 4: Chuẩn bị hồ sơ mời thầu*

Chuẩn bị hồ sơ mời thầu là một bước quan trọng, trong đó cần nêu rõ số lượng, chất lượng, các thông số kỹ thuật của từng loại thiết bị theo chuẩn quy định. Hồ sơ mời thầu cũng cần thể hiện tiềm năng và kinh nghiệm của các tổ chức dự thầu, thời hạn nộp hồ sơ dự thầu....

+ *Bước 5: Thông báo mời thầu*

Thông báo mời thầu phải công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng với thời gian quy định đủ để các nhà thầu chuẩn bị hồ sơ dự thầu.

*+ Bước 6: Thu nhận hồ sơ dự thầu*

Thu nhận hồ sơ dự thầu phải được thực hiện trong thời gian quy định, trước thời gian mở thầu.

*+ Bước 7: Mở thầu, xét hồ sơ dự thầu và công bố nhà thầu trúng thầu*

Mở thầu phải được thực hiện trước mặt các nhà dự thầu và công bố công khai trước mặt họ về người trúng thầu.

*+ Bước 8: Ký hợp đồng với nhà thầu*

Hợp đồng cần nêu rõ tên các loại thiết bị, số lượng và đặc tính kỹ thuật của từng loại, giá thầu và thời hạn cung cấp lắp đặt thiết bị.

*+ Bước 9: Tổ chức tiếp nhận, lắp đặt và thử nghiệm thiết bị*

Các thiết bị cần được lắp đặt đúng yêu cầu kỹ thuật và đúng vị trí được bố trí. Sau khi lắp đặt cần thử nghiệm để biết chắc chắn là các thiết bị đã sẵn sàng hoạt động, phục vụ cho công tác ĐT. Tổ chức các hội đồng đánh giá hiện trạng thiết bị với các quy trình, tiêu chí đánh giá rõ ràng, đồng thời tổ chức tập huấn hướng dẫn sử dụng và kí bàn giao thiết bị cho bộ phận sử dụng.

*Bước 10: Thanh lý hợp đồng*

Thực hiện các thủ tục tài chính theo quy định thanh lý hợp đồng đấu thầu.

*- Quản lý việc sử dụng CSVG và PTDH*

Để quản lý việc sử dụng CSVG và PTDH hiệu quả, cũng như đảm bảo an toàn cho thiết bị, cần xây dựng nội quy sử dụng từng loại CSVG và quy trình sử dụng PTDH để GV và SV thực hiện đúng trong quá trình sử dụng, không tùy tiện, nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng và không gây ra những hỏng hóc không đáng có.

Để quản lý việc sử dụng thiết bị có hiệu quả cần xây dựng lý lịch thiết bị và mỗi thiết bị cần có một lý lịch riêng. Lý lịch được bắt đầu ghi chép từ ngày mua sắm và lắp đặt và có các cột: ngày sử dụng, thời gian sử dụng, người sử dụng, tình trạng thiết bị khi bắt đầu và sau khi sử dụng. Với lý lịch như vậy, hiệu trưởng có thể biết được thời gian sử dụng mỗi thiết bị trong năm nhiều hay ít, trên cơ sở đó có thể đánh giá được hiệu quả sử dụng, đồng thời có thể kịp thời nhận biết được

tình trạng thiết bị để kịp thời bảo dưỡng, sửa chữa, thanh lý cho phù hợp.

- *Quản lý việc bảo trì, sửa chữa CSVC và PTDH*

Để quản lý việc bảo trì, sửa chữa CSVC và PTDH của trường, cần căn cứ vào đánh giá thực trạng cũng như diễn biến trong lý lịch thiết bị nêu trên. Hàng năm trường cần tổ chức thực hiện bảo dưỡng kịp thời để CSVC và PTDH luôn sẵn sàng, có thể phục vụ cho kế hoạch ĐT của trường.

Tổ chức bảo trì, bảo dưỡng, sửa chữa theo định kỳ và thường xuyên PTDH theo đúng quy định của nhà sản xuất và nhu cầu của bộ phận sử dụng.

-*Quản lý việc thanh lý các trang thiết bị đã hết thời hạn sử dụng hoặc bị hỏng hóc nặng, không thể sửa chữa*

Các trang thiết bị đã hết thời hạn sử dụng hoặc bị hỏng hóc nặng, không thể sửa chữa cần được kịp thời thanh lý để chuẩn bị cho việc mua sắm và lắp đặt mới.

Trong quá trình này, tất cả các bước đều phải đảm bảo các chức năng của quản lý như lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, chỉ đạo thực hiện, kiểm tra đánh giá. Muốn vậy, phải xây dựng được “Danh mục thiết bị DoN đối với nghề du lịch” và “Bảng định mức vật tư, nguyên vật liệu đối với mô- đun, bài học” mà mỗi SV cần phải có để hoàn thành các năng lực của nghề du lịch.

Ngoài ra, mỗi thành phần trong các bước này đều phải được cụ thể hóa bằng các quy trình bộ phận kèm theo các bảng biểu thống nhất để phục vụ công tác quản lý. Chỉ đạo triển khai kế hoạch phối hợp với DoN trong hỗ trợ các trang thiết bị, kinh phí... ĐT nghề du lịch. Đây chính là cơ sở để các CSĐT có cơ hội tiếp nhận tài trợ phục vụ ĐT rất thông dụng và hiện đại đối với nghề du lịch. Đồng thời, DoN tận dụng cơ hội quảng bá hình ảnh và sản phẩm của DoN ngay từ khi ĐT nhân lực.

*d, Điều kiện thực hiện*

- Nhà trường cần tổ chức giám sát thường xuyên việc sử dụng CSVC, PTDH sao cho có hiệu quả. Bố trí kinh phí hàng năm đủ để bảo dưỡng, sửa chữa và xây dựng CSVC mới cũng như bảo dưỡng, sửa chữa và mua sắm trang thiết bị mới đáp ứng nhu cầu ĐT và phát triển của trường.

- Phòng quản trị thiết bị của trường cần có những người chuyên nghiệp về công tác mua sắm, bảo dưỡng và sửa chữa thiết bị, còn GVĐN, SV cần có ý thức



sử dụng CSVC đúng quy chế và sử dụng PTDH đúng quy trình, thực hiện ghi lý lịch khi sử dụng chúng.

- Với phòng học đa năng phục vụ dạy học nghề cần một không gian thực hiện ĐT theo các mô-đun đối với nghề du lịch và cần đảm bảo gần như thực tế DoN để người học có thể phát huy tối đa năng lực thực có trong quá trình học tập.

- Việc kiểm tra, giám sát và đánh giá các điều kiện đảm bảo chất lượng đáp ứng yêu cầu ĐTN du lịch theo chuẩn đầu ra phải thực hiện trên cơ sở kế hoạch hàng năm, hàng quý, hàng tháng và phải có quy trình thống nhất, hướng dẫn đánh giá, tránh hình thức. Theo kế hoạch, các đoàn kiểm tra, giám sát phải tiến hành công việc đúng thời gian, quy trình, có biên bản đánh giá đầy đủ, chính xác.

- Chỉ đạo triển khai kế hoạch phối hợp với DoN trong nghiên cứu khoa học, cải tiến kỹ thuật, chuyển giao công nghệ đối với nghề du lịch vừa thúc đẩy hoạt động nghiên cứu khoa học, vừa tạo cơ hội cho GV tiếp cận công nghệ tiên tiến.

#### ***3.4.5. Giải pháp 5: Quản lý quá trình dạy học nghề du lịch theo năng lực thực hiện.***

##### *a, Mục đích của giải pháp*

- Đảm bảo các năng lực đầu rakiến thức, kỹ năng, thái độ cho SV tốt nghiệp đáp ứng được yêu cầu của DoN và chuẩn bị cho họ tâm thế sẵn sàng bước vào cuộc sống lập nghiệp.

- Tạo điều kiện để SV được học tập theo nhịp độ đúng năng lực bản thân mà không phụ thuộc vào thời gian hoàn thành các nội dung học tập.

- Giúp cho GV có khả năng ứng dụng các kỹ năng về lập kế hoạch bài giảng, cải tiến việc dạy học tích hợp lý thuyết và thực hành, và khả năng lựa chọn, ứng dụng các phương pháp, công nghệ dạy học, các phương tiện trực quan cần thiết, phù hợp với các tình huống dạy học khác nhau và sử dụng được các công cụ kiểm tra, đánh giá theo chuẩn quy định.

##### *b, Nội dung của giải pháp*

- Trường phải lập các kế hoạch năm và kế hoạch chi tiết để tổ chức quá trình dạy học theo các môn học và mô-đun NLTH của CTĐT.

- Tổ chức cho SV đăng ký học các mô-đun NLTH theo khả năng của từng người và tiến hành quá trình dạy học bám sát vào năng lực hoàn thành các bài học theo các chuẩn quy định chứ không phải theo một khoảng thời gian dài ấn định.

- Tổ chức đánh giá kết quả dạy học theo các NLTH đúng các chuẩn đã quy định trong mục tiêu, CTĐT với hình thức khách quan độc lập trên cơ sở đo lường kết quả thực hiện của SV với chuẩn (tích hợp được kiến thức, kỹ năng và thái độ trong kết quả) chứ không phải đo lường theo cách so sánh giữa các SV với nhau

*c, Cách thức tổ chức thực hiện*

Để quá trình dạy học được triển khai có hệ thống, đồng bộ trong CSĐT và ngoài DoN cần xây dựng “kế hoạch phối hợp với DoN trong tổ chức và quản lý quá trình dạy học theo NLTH đối với nghề du lịch”. Quản lý quá trình này có thể được thực hiện với quy trình gồm các bước như ở sơ đồ 3.5.

*- Bước 1: Dự kiến các mô-đun*

Dựa vào CTĐT và tiến độ ĐT của năm học, Phòng đào tạo sẽ tham gia vào quy trình tổ chức quá trình dạy học bằng cách dự kiến các các môn học chung và các MKH theo NLTH để tất cả CBQL trường, GV, SV cùng thực hiện. Quy trình này cần xây dựng theo hướng đơn giản hóa các thủ tục, tạo điều kiện cho SV dễ dàng tham gia, GV dễ dàng phối hợp thực hiện trong quá trình quản lý của CBQL trường. Thông thường các môn học chung (mang tính lý thuyết) được bố trí học tập trung đối với tất cả các SV có thể sắp xếp giảng dạy ngay ở thời gian đầu tiên của khóa học. Trong thời gian này, việc tuyên truyền, phổ biến quy chế được tổ chức đan xen để SV làm quen với CSĐT, với GV, với cách thức tổ chức quá trình dạy học, đồng thời, cũng là khoảng thời gian để GV có thể tư vấn, hỗ trợ SV về việc lựa chọn và đăng ký học tập các mô-đun NLTH theo quy định trong CTĐT.

*- Bước 2: GV đăng ký giảng dạy*

GV đăng ký giảng dạy các môn học chung và các mô-đun trên phần mềm quản lý dạy học.

*- Bước 3: SV đăng ký học các mô-đun*

SV đăng ký lớp mô-đun và thông thường, công cụ quản lý dạy học theo NLTH là các phần mềm tin học ứng dụng trên công thông tin điện tử (portal) hay website.

SV là người chủ động lập kế hoạch học tập toàn khóa dưới sự hỗ trợ của phòng công tác HS-SV. Do kế hoạch học tập toàn khóa có thể thay đổi với những nguyên nhân khác nhau nên trong quá trình thực hiện sẽ có những bước cần phải điều chỉnh.



### **Sơ đồ 3.5: Quản lý quá trình dạy học nghề du lịch theo NLTH**

- *Bước 4: Lập kế hoạch dạy học và thời khóa biểu để dạy học các môn học chung và các mô-đun cho từng khóa học*

Sau khi đã có đăng ký học các mô-đun của SV, phòng Đào tạo lập kế hoạch dạy học và thời khóa biểu để dạy học các môn học chung và các mô-đun cho từng khóa học để thông báo cho GV và SV thực hiện.

- *Bước 5: Dạy và học theo thời khóa biểu và kế hoạch dạy học*

Sau khi đã có kế hoạch dạy học và thời khóa biểu để dạy học các môn học chung và các mô-đun cho từng khóa học, GV, SV và các đơn vị liên quan dạy và học theo quy trình dạy học. Trong quá trình học tập của SV, GV và cố vấn học tập

trở thành người định hướng phương pháp rất quan trọng và giúp đỡ điều chỉnh các hoạt động của SV để đạt được các NLTH theo đúng năng lực của từng SV. Với phương thức dạy học theo NLTH, SV chưa học thành thạo NLTH đang học thì chưa qua học NLTH khác. Do vậy, sẽ có SV có năng lực hoàn thành các NLTH nhanh hơn so với kế hoạch dạy học. Ngược lại sẽ có những SV năng lực yếu hơn sẽ phải cần thêm thời gian mới có thể hoàn thành các NLTH theo đúng chuẩn. Vì vậy, việc điều chỉnh quá trình dạy học theo nhóm đối tượng sẽ thường xuyên xảy ra và đòi hỏi sự năng động, linh hoạt của GV và SV trong quá trình dạy học.

Mô-đun có thể được dạy hoặc học theo hình thức và trình tự khác nhau. Tính linh hoạt và tính trao đổi được các mô-đun cho phép thích ứng thường xuyên CTĐT nhằm đảm bảo sát thực với nhu cầu của TTLĐ hoặc của từng DoN. Như vậy, cách lập kế hoạch cứng một lần từ đầu năm học và áp đặt cho toàn bộ quá trình dạy học sẽ không thể phù hợp với phương thức ĐT này. Hiện nay, công cụ tổ chức và quản lý quá trình dạy học theo NLTH là các phần mềm tin học ứng dụng trên công thông tin điện tử.

Chỉ đạo triển khai kế hoạch phối hợp với DoN để thực hiện các nội dung hợp tác giữa nhà trường và DoN trong quá trình dạy học nghề du lịch tương ứng với từng cấp bậc trình độ. Kế hoạch này thể hiện trách nhiệm của nhà trường và DoN trong tiến trình học tập, ấn định thời gian, địa điểm học tập các mô-đun NLTH... và được công bố để SV lựa chọn, đăng ký học tập.

Để kiểm tra đánh giá chất lượng ĐT theo mô-đun cần thực hiện đánh giá saumỗi bài giảng, mỗi tiết học, khi kết thúc từng mô-đun. Tùy thuộc vào trình độ ĐT các mô-đun, đánh giá trình độ yêu cầu kết thúc mỗi mô-đun, nếu đạt mới chuyển sang học các mô-đun tiếp theo. Nếu không đạt SV phải học lại cho tới khi đạt và SV được cấp giấy chứng nhận cho mỗi mô-đun đạt yêu cầu để SV có thể xin việc và hành nghề khi chưa có điều kiện học tiếp .

Đánh giá trình độ nghề (tổng hợp các trình độ thành phần) bằng ‘performamce test’ cuối khóa và cấp văn bằng chứng chỉ tốt nghiệp, nếu đạt.

Kiểm tra, giám sát cũng cho phép phát hiện và xử lý kịp thời những tình huống phát sinh ngoài ý muốn hoặc do quy trình chưa tối ưu hoặc không còn phù

hợp... Một bộ quy trình, biểu mẫu, tiêu chí, tiêu chuẩn kiểm tra, đánh giá phải được công bố thống nhất. Các kết quả kiểm tra, đánh giá cần công khai, minh bạch.

- *Bước 6: Đánh giá việc tổ chức quá trình dạy học*

Đánh giá việc tổ chức quá trình dạy học của mỗi khóa học nhằm mục đích rút kinh nghiệm cho việc tổ chức các khóa học sau.

- GV tổ chức đánh giá quá trình dạy học, theo chỉ tiêu và chuẩn chất lượng xác định trên cơ sở chuẩn nghề của DoN.

- Có thông tin phản hồi đều đặn trong suốt quá trình học tập tạo cơ hội cho người học điều chỉnh, sửa chữa việc thực hiện của mình. Đánh giá từng mô-đun, cấp chứng chỉ từng mô-đun, SV đạt được mới được sang mô-đun mới.

- Có sự tham gia đánh giá của DoN.

*d, Điều kiện thực hiện*

- Ban hành hệ thống văn bản quy định, các quy trình, biểu mẫu thống nhất trong quản lý quá trình dạy học theo NLTH và báo cáo tổng kết công tác quản lý.

- Công bố chuẩn đầu ra và CTĐT toàn khóa học đối với nghề du lịch ứng với từng trình độ

- Khảo sát, phân loại đầu vào để hình thành các lớp nhóm SV có năng lực tương đối đồng đều, đồng thời là cơ sở để GV và SV tự xác định được hình thức và phương pháp dạy và học phù hợp cho từng lớp nhóm SV và từng cá thể SV.

- Thiết lập cổng thông tin điện tử để hỗ trợ quản lý quá trình dạy học, trên cơ sở đó mỗi SV được cung cấp một tài khoản cá nhân để có thể dễ dàng lập kế hoạch hoặc đăng ký học tập thông qua cổng thông tin này.

### **3.4.6. Giải pháp 6: Quản lý đào tạo liên kết giữa trường và doanh nghiệp.**

*a, Mục đích của giải pháp*

Biện pháp đề cao tinh thần cộng đồng trách nhiệm giữa các bên tham gia. Trên cơ sở đó, các bên tham gia nhận thức rõ nhiệm vụ phải thực hiện và chính việc phân định trách nhiệm giúp tăng quyền tự chủ, phát huy sức mạnh, lợi thế của trường và DoN, đồng thời định hướng rõ công việc cần làm của mỗi bên.

- *Đến nhà trường:*

+ Huy động được DoN tham gia xây dựng mục tiêu, nội dung chương trình để CTĐT đáp ứng nhu cầu DoN.

+ Huy động sự hỗ trợ về CSVC, đội ngũ GV thực hành, vật tư, PTDH thực hành phù hợp với trình độ và công nghệ các loại hình dịch vụ của DoN.

+ Nâng cao chất lượng và hiệu quả ĐT của trường cũng như có điều kiện để nâng cao trình độ đội ngũ GV nhà trường.

- *Để các DoN:*

+ Có được đội ngũ lao động với số lượng, cơ cấu ngành nghề, trình độ ĐT đáp ứng yêu cầu nhân lực của mình.

+ Giảm chi phí và thời gian ĐT lại đội ngũ lao động hiện có cũng như ĐT lao động mới.

- *Để người học:*

+ Tốt nghiệp ra trường có cơ hội được DoN tiếp nhận vào làm việc ngay.

+ Được giảm hoặc miễn học phí trong quá trình học nhờ vào sự hỗ trợ từ phía DoN.

*b, Nội dung của giải pháp*

- Thống nhất chủ trương ĐT liên kết giữa trường và DoN, xây dựng kế hoạch ĐT liên kết hàng năm giữa trường và DoN theo thỏa thuận của đôi bên như tạo điều kiện thuận lợi về nguồn lực con người, hỗ trợ nhà trường trong công tác giảng dạy thực hành, thực tập, kèm cặp tay nghề cho SV. Bố trí thời gian thích hợp để SV có thể tham quan, tiếp cận và thực tập ngay trên dây chuyền sản xuất của DoN. Trong quá trình SV thực tập tại DoN có trách nhiệm bổ sung kiến thức, kỹ năng và thái độ nghề nghiệp, kỷ luật lao động, an toàn cho SV. Cuối đợt ĐT, cùng với nhà trường thực hiện đánh giá kết quả thực hành, thực tập cho SV.

- Căn cứ vào điều kiện cụ thể của từng DoN, từng trường, dựa trên mô hình liên kết đã chọn, cần thống nhất nội dung liên kết theo nội dung sau:

+ Phối hợp xây dựng mục tiêu, nội dung CTĐT đáp ứng nhu cầu DoN.

+ Phối hợp cùng thực hiện quá trình ĐT tại DoN.

+ Phối hợp cùng kiểm tra đánh giá và tổ chức thi tốt nghiệp.

+ Liên kết cam kết sử dụng nhân lực sau tốt nghiệp... từ đó, phân định trách nhiệm giữa các bên tham gia theo hướng tiếp cận thị trường, định hướng quản lý đầu vào theo yêu cầu của DoN.

- Thống nhất nhận thức, mọi DoN có sử dụng lao động đều phải có trách nhiệm tham gia hoạt động ĐT phát triển nhân lực. Coi đây là một trong những nội dung bắt buộc DoN phải thực hiện khi đăng ký hoạt động kinh doanh.

*c, Cách thức tổ chức thực hiện*

Cách thức tổ chức thực hiện giải pháp có thể theo quy trình gồm các bước như ở sơ đồ 3.6.

*- Bước 1: Thống nhất chủ trương ĐT liên kết*

Trường và DoN thương thảo, thống nhất chủ trương ĐT liên kết và ký kết bản ghi nhớ. Bản ghi nhớ có thể là cho các khóa ĐT trong năm hay trong từng kế hoạch 5 năm.

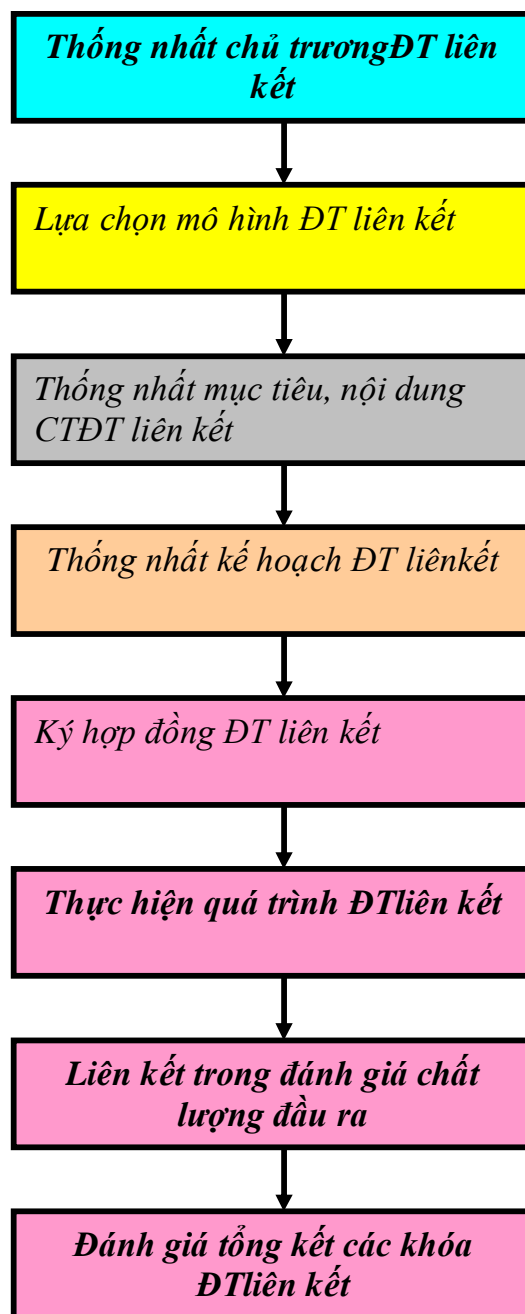
*- Bước 2: Lựa chọn mô hình ĐT liên kết*

Có nhiều mô hình khác nhau để thực hiện ĐT liên kết giữa trường và DoN như ĐT song hành, ĐT luân phiên, ĐT xen kẽ, ĐT tuần tự.... Tùy thuộc vào điều kiện riêng của mình, trường và DoN có thể chọn mô hình ĐT liên kết cho phù hợp.

*- Bước 3: Thống nhất mục tiêu, nội dung CTĐT liên kết*

ĐT liên kết phải được hình thành trên quan điểm *hợp tác, hai bên đều có lợi*, bởi vậy, đây là bước đặc biệt quan trọng để có thể ĐT liên kết giữa trường và DoN. Để thực hiện, điều kiện tiên quyết là mục tiêu và nội dung CTĐT phải phù hợp với nhu cầu ĐT nhân lực của DoN nếu không thì các DoN sẽ không hào hứng, bởi lẽ họ chẳng được hưởng lợi gì trong việc ĐT liên kết mà chỉ tốn thời gian, công sức và tiền của. Do vậy, họ sẽ không tham gia ĐT liên kết với trường.

Các DoN du lịch không giống nhau, mỗi DoN du lịch thường kinh doanh những lĩnh vực khác nhau với quy mô khác nhau. Bởi vậy, để thực hiện ĐT liên kết đáp ứng nhu cầu nhân lực của họ, trường phải khảo sát nhu cầu về việc làm của DoN để cùng họ xây dựng mục tiêu và nội dung CTĐT gắn với việc làm của mỗi DoN. Như vậy, trường phải cấu trúc lại chương trình khung thành các MKH gắn với việc làm của DoN như đã trình bày ở giải pháp quản lý CTĐT đã nêu ở trên.



**Sơ đồ 3.6: Quy trình QLĐT liên kết giữa trường và DoN**

- *Bước 4: Thống nhất kế hoạch ĐT liên kết*

Trường và DoN bàn bạc, thống nhất kế hoạch ĐT liên kết cho từng khoá học trong năm, trong đó có thời gian kiểm tra, đánh giá và thi tốt nghiệp.

- *Bước 5: Ký hợp đồng ĐT liên kết*

Trong hợp đồng ĐT liên kết hàng năm với các DoN cần ghi rõ nội dung, mức độ tham gia và trách nhiệm của mỗi bên trong các hoạt động sau đây:



+ Phối hợp xây dựng mục tiêu, nội dung CTĐT đáp ứng nhu cầu DoN.

+ Phối hợp cùng tuyển sinh: Đối với các khóa học mà trường đã ký kết hợp đồng ĐT và cung ứng lao động với DoN, thì trường cần chủ động tuyển sinh có sự tham gia ý kiến của DoN. DoN cũng có thể tuyển chọn lao động trước theo các yêu cầu riêng của mình như ngoại hình, năng lực giao tiếp,...và gửi đến ĐT ở trường. Những HS này có thể được DoN cấp học bổng hoặc chi trả kinh phí ĐT. Tuy nhiên, họ phải ký hợp đồng cam kết trở lại lao động tại DoN một thời gian tối thiểu được quy định sau khi tốt nghiệp, nếu không thì phải bồi hoàn kinh phí ĐT.

- *Bước 6: Thực hiện quá trình ĐT liên kết*

+ Trường và DoN cử và ra quyết định phân công GV, chuyên gia, nghệ nhân tham gia giảng dạy và hướng dẫn thực tập cho các khóa ĐT liên kết trong năm học.

+ Phân lớp và tổ chức dạy học thực hành theo mô hình liên kết chọn lựa.

- *Bước 7: Liên kết trong đánh giá chất lượng đầu ra của ĐT*

+ Trường và DoN thống nhất về phương pháp và tiêu chí đánh giá kết quả học lý thuyết và thực hành. Trường dự thảo các đề thi tốt nghiệp và trao đổi, thống nhất với các cán bộ của DoN về đề thi và cách thi tốt nghiệp.

+ Phối hợp cùng tổ chức thi tốt nghiệp, qua việc tham gia đánh giá này, nhiều SV sau khi tốt nghiệp đạt chuẩn, được DoN nhận vào làm việc ngay.

- *Bước 8: Đánh giá tổng kết các khóa ĐT liên kết*

+ Đánh giá chất lượng các khóa ĐT.

+ Tổng kết việc tổ chức các khóa ĐT nhằm rút kinh nghiệm cho các khóa sau  
*d, Điều kiện để thực hiện*

- Lãnh đạo trường cũng như DoN cần có nhận thức đúng đắn về tầm quan trọng và lợi ích của việc ĐT liên kết đối với mỗi bên và cần chuẩn bị đầy đủ các điều kiện cần thiết, tổ chức thực hiện kế hoạch ĐT liên kết đúng tiến độ, không làm ảnh hưởng đến công việc của bên đối tác.

- Lãnh đạo trường cũng như DoN cần chọn mô hình ĐT liên kết phù hợp với điều kiện hiện nay của trường và DoN để việc ĐT liên kết, tận dụng được khả năng đồng thời hai bên cùng xác định nguyên tắc: Chia sẻ quyền lợi và cộng đồng trách nhiệm, đảm bảo lợi ích của đôi bên.

- Lãnh đạo trường cũng như DoN cần thỏa thuận với nhau về cơ chế thực hiện. ĐT liên kết và phải coi DoN là chủ thể của ĐT liên kết, bình đẳng và cùng có lợi. DoN và nhà trường cùng thực hiện chức năng quản lý từ lên kế hoạch, tổ chức, chỉ đạo thực hiện đến kiểm tra, giám sát mọi thành tố của ĐT liên kết như: đầu vào, quá trình, kết quả đầu ra, và cùng điều tiết tác động của bối cảnh. Đồng thời, nhà nước cần ban hành chính sách xác định trách nhiệm của DoN với ĐT.

- Cần sự quan tâm của cơ quan quản lý cấp trên về quản lý ĐT liên kết như bổ sung các văn bản quy định trách nhiệm của DoN đối với hoạt động ĐT phát triển nhân lực. Hướng dẫn thực hiện chính sách đối với các chuyên gia, nghệ nhân, nhân viên lành nghề tham gia giảng dạy thực hành, thực tập nghề nghiệp.

### **3.4.7. Giải pháp 7: Quản lý việc tư vấn và giới thiệu việc làm cho sinh viên tốt nghiệp**

#### *a, Mục đích của giải pháp*

- SV tốt nghiệp sẽ có nhiều cơ hội lựa chọn việc làm và nơi làm việc phù hợp để phát triển năng lực của mình, nâng cao hiệu quả ĐT của nhà trường, nâng cao uy tín cũng như trách nhiệm xã hội của nhà trường. Đồng thời, DoN có thể tuyển dụng được những người lao động đáp ứng được yêu cầu của mình, góp phần duy trì và phát triển bền vững mối quan hệ giữa trường và DoN.

- Hình thành hệ thống thông tin đầu ra nghề du lịch trình độ CĐN với sự phối hợp của các DoN để quản lý các thông tin, dữ liệu một cách khách quan và chân thực nhằm đánh giá chính xác chất lượng và hiệu quả ĐT, qua đó có được những điều chỉnh kịp thời trong quá trình ĐT, đồng thời góp phần xác định nhu cầu đầu vào.

- Liên kết với DoN trong việc tư vấn nghề nghiệp, giúp SV an tâm thực hành nghề đã chọn và đã được ĐT. Tiếp nhận thông tin phản hồi của TTLĐ về chất lượng “sản phẩm”, đồng thời xác nhận được vị thế hiện tại của nhà trường trong bối cảnh cạnh tranh về giáo dục. Nắm bắt được cái thị trường thiếu, yêu cầu thị trường cần, để điều chỉnh, bổ sung, thay đổi kế hoạch, CTĐT đáp ứng nhu cầu DoN.

#### *b, Nội dung của giải pháp*

- Nhà trường cần xây dựng hệ thống thông tin TTLĐ và giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp, cũng như hàng năm cần tổ chức tư vấn và giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp sau khi kết thúc mỗi khóa ĐT của trường.

- Xây dựng kế hoạch phối hợp với DoN trong việc xây dựng hệ thống thông tin đầu ra, giới thiệu việc làm, cũng như cập nhật thường xuyên những thông tin liên quan đến nhu cầu tuyển dụng, nhu cầu nhân lực của DoN làm cơ sở cho các công tác quản lý tư vấn, giới thiệu việc làm của SV sau tốt nghiệp. Đồng thời, tiếp nhận và quản lý có hệ thống những thông tin phản hồi từ DoN và người lao động tại DoN về những vấn đề liên quan đến quá trình ĐT của CSĐT.

- Thiết lập một hệ thống đầu ra và làm việc thông qua ứng dụng các công cụ và phương tiện quản lý hiện đại, tin học hóa trên nền công nghệ thông tin để đảm bảo một quy trình thống nhất, thông tin được cập nhật thông suốt. Bồi dưỡng đội ngũ CBQL đủ năng lực quản lý và phân tích được một hệ thống cơ sở dữ liệu với nhiều thông tin liên quan lẫn nhau. Tổ chức tư vấn, giới thiệu việc làm để đảm bảo người học có được việc làm như mong muốn, đồng thời người sử dụng lao động tiếp nhận được lao động lành nghề đúng yêu cầu.

- Thông tin sau tốt nghiệp của SV là câu trả lời chân thực về chất lượng, hiệu quả ĐT của nhà trường. Để kiểm soát được thông tin này, nhà trường cần có nội dung, kế hoạch cụ thể và nội dung, kế hoạch đó phải được thực hiện bởi cá nhân có trách nhiệm, có nghĩa vụ và quyền lợi. Cá nhân có thể trực tiếp liên lạc định kỳ 3 tháng, 6 tháng, 9 tháng một lần hoặc có thể thông qua mạng lưới cộng tác viên, hay tiếp cận với DoN, nơi cựu SV đang làm việc.

### *c) Cách thức tổ chức thực hiện*

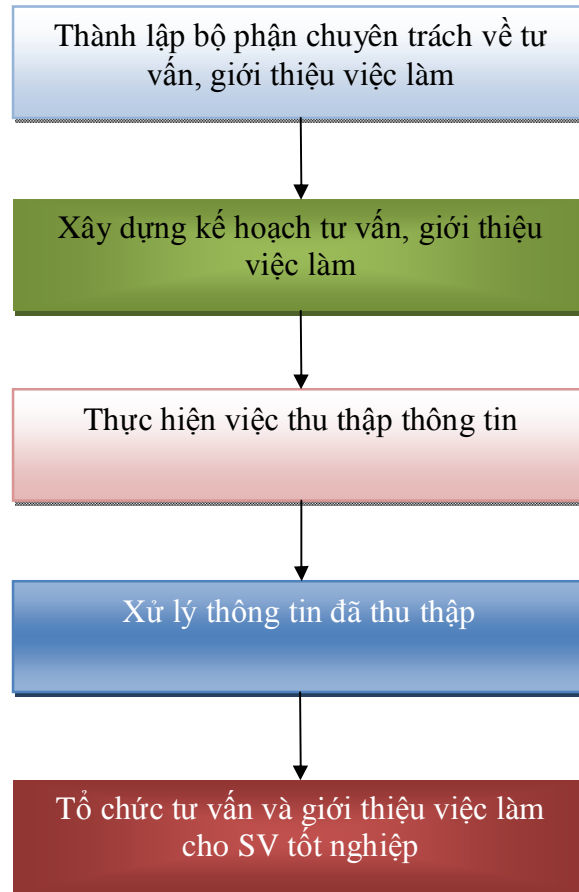
Để quản lý việc tư vấn và giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp, luận án kiến nghị thực hiện theo quy trình gồm các bước như ở sơ đồ 3.7.

#### *- Bước 1: Thành lập Trung tâm tư vấn, giới thiệu việc làm*

Để thực hiện nhiệm vụ này một cách hệ thống và có hiệu quả, CSĐT cần thành lập một Trung tâm tư vấn, giới thiệu việc làm trực thuộc Ban Giám hiệu với đầy đủ chức năng, nhiệm vụ, bộ máy tổ chức, địa điểm và trang thiết bị phục vụ công việc... Trung tâm này có thể có tài khoản và con dấu riêng.

Hiệu trưởng cần ban hành quy chế hoạt động của Trung tâm với các chức năng nhiệm vụ và quyền hạn của Trung tâm để làm cơ sở pháp lý cho Trung tâm hoạt động có hiệu quả. Hiệu trưởng cũng cần có quyết định bổ nhiệm Giám đốc

Trung tâm cũng như các thành viên của Trung tâm và bố trí mọi điều kiện cần thiết cũng như tổ chức bồi dưỡng nghiệp vụ về thu thập thông tin và tư vấn, giới thiệu việc làm cho các thành viên của Trung tâm để Trung tâm có thể thực hiện các hoạt động của mình.



**Sơ đồ 3.7: Quy trình quản lý việc tư vấn và giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp**

- *Bước 2: Xây dựng kế hoạch tư vấn, giới thiệu việc làm cho HS - SV tốt nghiệp.*

+ Xây dựng kế hoạch tổng thể về tư vấn, giới thiệu việc làm cho HS - SV tốt nghiệp hàng năm với sự phối hợp của các DoN, tận dụng hệ thống kết nối thông tin với tất cả các nguồn, kênh thông tin khác nhau để hình thành được một bản kế hoạch tổng thể xuyên suốt, liên tục và thực sự hiệu quả. Việc chuẩn bị sẵn các biểu mẫu và cách thức, phương tiện để tiếp nhận thông tin một cách thuận lợi, dễ dàng có vai trò lớn để đạt mục tiêu với hiệu quả cao.

+ Xây dựng hệ thống văn bản các quy định, quy trình kèm biểu mẫu thống nhất phục vụ công tác quản lý việc tư vấn, giới thiệu việc làm cho HS - SV tốt nghiệp.

nghiệp. Trên cơ sở đó, đầu tư xây dựng một hệ thống thông tin việc làm và TTLĐ trên mạng Internet và hệ thống SMS qua điện thoại di động với một phần mềm quản lý phù hợp và hiệu quả, đảm bảo giao diện dễ sử dụng với mọi người và phục vụ có hiệu quả trong việc thống kê, phân tích và xử lý cơ sở dữ liệu khi cần thiết.

*- Bước 3: Thực hiện việc thu thập thông tin về nhu cầu nhân lực của các DoN*

Các thành viên của bộ phận chuyên trách thực hiện việc thu thập thông tin về nhu cầu nhân lực của các DoN và nhu cầu việc làm của SV tốt nghiệp bằng nhiều kênh khác nhau như:

+ Thiết lập kênh thông tin “Tiếng nói sinh viên” qua trang mạng của nhà trường, qua SV hoặc cựu SV có thể truy cập các nội dung khác sau khi cung cấp thông tin được yêu cầu, hoặc tiếp cận trực tiếp cựu SV đang làm việc tại DoN hay liên lạc tới các cộng tác viên, từng SV để nắm bắt thông tin.

+ Trực tiếp trao đổi với các DoN, thu thập những ý kiến nhận xét từ phía DoN về nhu cầu nhân lực của họ về chất lượng, số lượng, cơ cấu ngành nghề và trình độ, về mức lương và chế độ đãi ngộ, điều kiện làm việc tại DoN, v.v...trong thời gian tới.

+ Điều tra theo dấu vết HS-SV tốt nghiệp. Những HS-SV sau khi tốt nghiệp, tìm được việc làm trong quá trình lao động nghề nghiệp sẽ hiểu rõ hơn ai hết chất lượng của các chương trình họ đã được ĐT đáp ứng được yêu cầu DoN tới mức độ nào, những nội dung nào là phù hợp, nội dung nào là không cần thiết và nội dung nào cần mà họ chưa được học. Điều tra lần theo dấu vết HS-SV là cuộc điều tra quan tâm đến cung lao động hay là cầu lao động.

*- Bước 4: Xử lý thông tin đã thu thập*

Thông tin thu được từ nhiều nguồn khác nhau về nhu cầu nhân lực của DoN và nhu cầu việc làm của SV tốt nghiệp. Những thông tin này có nhiều sai lệch, bởi vậy, xử lý thông tin để tìm ra lời giải hợp lý thỏa mãn cung- cầu là bước rất quan trọng. Việc xử lý thông tin của cả đôi bên, bên cung và bên cầu là dữ liệu không thể thiếu để tư vấn và giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp.

*- Bước 5: Tổ chức tư vấn và giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp*

+ Trung tâm cần phối hợp với các DoN để tổ chức các buổi tư vấn và giới thiệu việc làm cho các nhóm SV tốt nghiệp theo các ngành nghề khác nhau. Nhà trường giới thiệu SV tốt nghiệp tới các DoN có nhu cầu nhân lực để tìm hiểu về nhu cầu việc làm và DoN trao đổi với SV tốt nghiệp về nhu cầu việc làm, đặc điểm của từng công việc, điều kiện lao động, tiền lương và chế độ đãi ngộ để SV lựa chọn cho phù hợp.

*d, Điều kiện để thực hiện giải pháp*

- Phải có bộ phận chuyên trách có nghiệp vụ chuyên môn để thực hiện tư vấn, giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp và hệ thống văn bản pháp quy đầy đủ, rõ ràng, công khai với một bộ máy tổ chức ổn định, thiết bị hiện đại, phục vụ quản lý có tính chất tin học hóa cao.

- Phải có bộ quy trình quản lý tối ưu, được xây dựng rõ ràng, chi tiết thì việc tin học hóa nói trên mới đạt hiệu quả.

- Phải có đội ngũ CBQL, cán bộ tham gia tư vấn, giới thiệu việc làm đủ mạnh về chuyên môn, nghiệp vụ và linh hoạt, năng động trong công tác, vừa có thể tư vấn trực tuyến thông qua các phương tiện hỗ trợ, vừa có thể tư vấn trực tiếp với “khách hàng” nếu có nhu cầu gặp mặt.

- Trường cần thiết lập mối quan hệ mật thiết với các DoN đối tác trong địa bàn hoạt động của mình để thường xuyên có được thông tin về nhu cầu nhân lực của họ trong quá trình phát triển của DoN cũng như trong việc tư vấn và giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp.

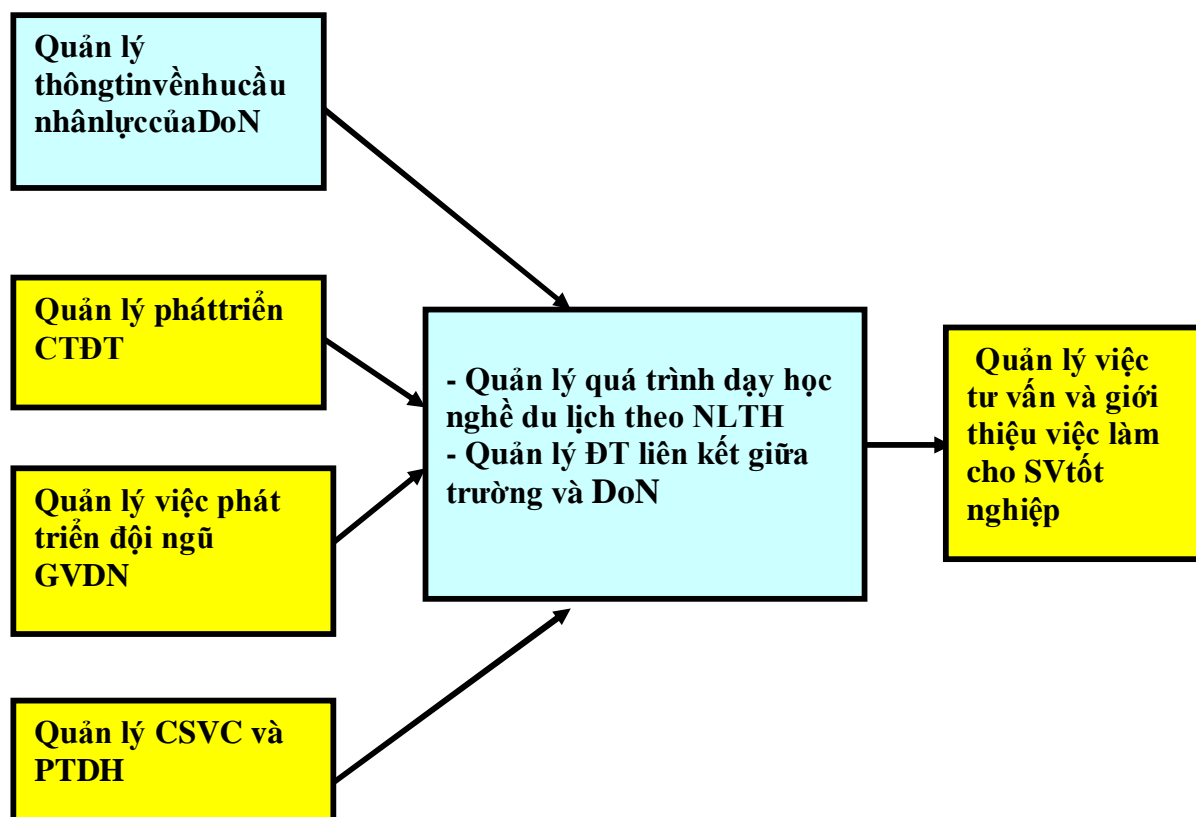
- Phải có trang thiết bị cần thiết phục vụ cho việc quản lý tư vấn và giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp để công tác này được “tin học hóa”, đảm bảo tính chính xác, tính khoa học trong công tác tư vấn và giới thiệu việc làm cũng như tính minh bạch và hiệu quả trong quản lý.

- Nâng cao nhận thức về tư vấn hướng nghiệp sau ĐT và coi trọng vai trò DoN trong tư vấn nghề nghiệp. Phối hợp với DoN tổ chức tốt hoạt động tư vấn nghề nghiệp, đồng thời thiết lập hệ thống thông tin thông suốt giữa ba bên: Trường – Người lao động (cựu SV) – DoN

### 3.5. Mối liên hệ giữa các giải pháp

Giải pháp 1: “Quản lý thông tin về nhu cầu nhân lực của các DoN” là giải pháp đột phá, là xuất phát điểm để ĐT đáp ứng nhu cầu DoN. Giải pháp này nhằm khắc phục nguyên nhân cơ bản mà cho đến nay các trường dạy nghề vẫn chưa thực hiện được là ĐT vừa thừa vừa thiếu nên ĐT chưa đáp ứng được nhu cầu nhân lực của DoN, mặc dù chủ trương này đã được nhà nước đề ra từ nhiều năm nay. Các giải pháp 2, 3, và 4: “Quản lý việc phát triển CTĐT đáp ứng nhu cầu DoN”, “Quản lý việc phát triển đội ngũ GV”, “Quản lý CSVC và PTDH” là các giải pháp quản lý các điều kiện đầu vào. Giải pháp 5,6: “Quản lý quá trình dạy học nghề du lịch theo NLTH” và “QLĐT liên kết giữa trường và DoN” là giải pháp quản lý quá trình tổ chức ĐT được coi là giải pháp then chốt để ĐT đáp ứng nhu cầu DoN và giải pháp 7 “Quản lý tư vấn và giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp” là giải pháp quản lý đầu ra của ĐT.

Mối liên hệ giữa các giải pháp được thể hiện như ở sơ đồ 3.8.



Sơ đồ 3.8: Mối liên hệ giữa các giải pháp

### 3.6. Khảo sát lấy ý kiến chuyên gia và thử nghiệm một số giải pháp

#### 3.6.1. Khảo sát lấy ý kiến chuyên gia

##### 3.6.1.1. Mục đích:

Khảo sát lấy ý kiến chuyên gia nhằm mục đích kiểm chứng lại tính cần thiết và tính khả thi của các giải pháp được luận án đề xuất.

##### 3.6.1.2. Phương pháp và đối tượng khảo sát:

- *Phương pháp khảo sát:* Tác giả đã sử dụng 2 phương pháp điều tra: điều tra bằng phiếu hỏi và phỏng vấn trực tiếp để lấy ý kiến chuyên gia về tính cần thiết và tính khả thi của các giải pháp được đề xuất.

- *Đối tượng khảo sát:* Đối tượng được lấy bao gồm: 85 người (trong đó có 8 chuyên gia, 32 CBQL DoN, 8 CBQL trường và 37 GV).

##### 3.6.1.3. Kết quả khảo sát

Về tính cần thiết:

Kết quả được tổng hợp ở bảng 3.3.

**Bảng 3.3: Tính cần thiết của các giải pháp**

TT	Tên giải pháp		Mức độ cần thiết		
			Không cần thiết	Cần thiết	Rất cần thiết
1	Quản lý thông tin về nhu cầu nhân lực của DoN	Số phiếu	3	31	51
		%	3.5	36.5	60.0
2	Quản lý đội ngũ GVĐN	Số phiếu	4	29	52
		%	4.71	34.11	61.18
3	Quản lý CSVC vàPTDH	Số phiếu	3	39	43
		%	3.53	36.41	60.06
4	Quản lý phát triển CTĐT đáp ứng nhu cầu DoN	Số phiếu	3	31	51
		%	3.52	36.47	60.01
5	Quản lý quá trình dạy học nghề du lịch theo NLTH	Số phiếu	1	31	53
		%	1.17	36.48	62.35
6	QLĐT liên kết giữa trường và DoN	Số phiếu	2	31	52
		%	2.3	36.47	61.11
7	Quản lý việc tư vấn và giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp	Số phiếu	3	30	52
		%	3.52	35.29	61.19



Kết quả khảo sát cho thấy quản lý CSVC và PTDH đáp ứng nhu cầu DoN có 43% cho là rất cần thiết, còn lại các giải pháp được đề xuất đều có tính cần thiết cao trong đó: Quản lý thông tin về nhu cầu nhân lực của DoN; Quản lý việc phát triển CTĐT đáp ứng nhu cầu DoN; Quản lý đội ngũ GVĐN; Quản lý quá trình dạy học nghề du lịch theo NLTH và quản lý ĐT liên kết giữa trường và DoN; Quản lý việc tư vấn và giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp là trên 60%. Điều đó khẳng định mức độ cần thiết của các biện pháp mà hiệu trưởng, CBQL DoN, CBQL DoN, chuyên gia, GV, đều cho rằng để tổ chức, QLĐT trong các trường đáp ứng nhu cầu DoN thì trước hết mức độ cần thiết phải thiết lập được mối quan hệ trong quản lý quá trình ĐT liên kết với DoN để ĐT đáp ứng nhu cầu DoN.

#### Về tính khả thi:

Qua kết quả tổng hợp ở bảng 3.4 cho thấy:

**Bảng 3.4: Tính khả thi của các giải pháp**

TT	Tên giải pháp		Mức độ khả thi		
			Không khả thi	Khả thi	Rất khả thi
1	Quản lý thông tin về nhu cầu nhân lực của DoN	Số phiếu	6	37	42
		%	7.05	43.53	49.42
2	Quản lý đội ngũ GVĐN	Số phiếu	5	38	42
		%	5.88	44.70	49.42
3	Quản lý CSVC và PTDH	Số phiếu	5	37	43
		%	5.88	43.53	50.59
4	Quản lý việc phát triển CTĐT đáp ứng nhu cầu DoN	Số phiếu	5	38	42
		%	5.88	44.70	49.42
5	Quản lý quá trình dạy học nghề du lịch theo NLTH	Số phiếu	8	39	38
		%	9.4	45.88	44.70
6	QLĐT liên kết giữa trường và DoN.	Số phiếu	9	40	36
		%	10.58	47.05	42,35
7	Quản lý việc tư vấn và giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp	Số phiếu	9	37	39
		%	10.58	43.53	45.9

Các giải pháp đề xuất đều có tính khả thi cao, tuy nhiên giải pháp: Quản lý việc phát triển CTĐT đáp ứng nhu cầu DoN là có tính mức độ khả thi cao hơn ( 49,42% ) bởi đây là giải pháp mà các trường có thể chủ động thực hiện. Còn giải pháp: Quản lý quá trình dạy học theo NLTH và QLĐT liên kết giữa trường và DoN, được đánh giá ở mức độ thấp hơn là bởi để thực hiện được giải pháp này phụ thuộc vào điều kiện khách quan là nhận thức cũng như điều kiện của các DoN. Đây quả thực là điều không hề dễ dàng để tạo được sự đồng thuận giữa nhà trường và DoN.

### **3.6.2. Thử nghiệm một số giải pháp**

Tác giả đã tổ chức thử nghiệm giải pháp 1: “Quản lý thông tin về nhu cầu nhân lực của các DoN” và một phần của giải pháp 7: “Quản lý việc tư vấn và giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp”; Tổ chức thử nghiệm một phần của giải pháp “Liên kết thực tập tại DoN của SV” thuộc giải pháp 6 “Quản lý đào tạo liên kết giữa trường và doanh nghiệp”

#### **\* Thử nghiệm giải pháp 1 và một phần giải pháp 7**

##### *a) Mục đích thử nghiệm*

Để kiểm chứng và chứng minh sự phù hợp, tính khả thi trong điều kiện hiện nay ở các trường, giúp các CSĐT nâng cao năng lực đáp ứng nhu cầu DoN thông qua hoạt động khai thác, xử lý thông tin liên quan đến ĐT và TTLĐ và minh chứng cho giả thuyết khoa học đã được đề ra.

##### *b) Nội dung thử nghiệm:*

- Thành lập tổ thông tin về nhu cầu nhân lực và tư vấn việc làm nhằm thu thập thông tin về nhu cầu nhân lực của các DoN và tư vấn, giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp.

- Triển khai các hoạt động của Tổ về thu thập thông tin nhu cầu nhân lực của DoN và tư vấn, giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp.

##### *c, Địa điểm và thời gian thử nghiệm*

Thử nghiệm tại trường CĐDL Hà Nội

Từ tháng 3/2013 đến nay

##### *d, Kết quả thử nghiệm*

- Hiệu trưởng ra quyết định thành lập “Tổ thông tin về nhu cầu nhân lực và

tư vấn việc làm” thuộc trung tâm dịch vụ hỗ trợ HS-SV của trường CDDL Hà Nội, trực thuộc ban giám hiệu trường. Tổ gồm 4 người chuyên trách trong đó có 1 người phụ trách

- Đã xây dựng được nhiệm vụ của Trung tâm:

Trung tâm được giao nhiệm vụ đảm nhiệm mọi hoạt động liên quan đến thông tin về nhu cầu nhân lực và khả năng cung ứng nhân lực giữa DoN và CSĐT; thực hiện nhiệm vụ kết nối giữa nhà trường với DoN. Cụ thể:

+ Xây dựng phần mềm để khai thác và xử lý thông tin liên quan đến ĐT và nhu cầu DoN

+ Khai thác và xử lý thông tin về khả năng cung ứng nhân lực trình độ CĐN thuộc các ngành nghề mà nhà trường ĐT

+ Trao đổi thông tin với DoN về nhu cầu nhân lực và khả năng cung ứng nhân lực các cấp trình độ

+ Đề xuất thay đổi mục tiêu, nội dung chương trình, phương pháp giảng dạy theo hướng đáp ứng nhu cầu nhân lực.

+ Lập kế hoạch cung ứng lao động cho các DoN theo từng năm và tổng hợp dự kiến số lượng lao động cung ứng cụ thể

+ Điều tra dấu vết SV thông qua phiếu hỏi để nắm bắt tình hình làm việc của người học nghề sau tốt nghiệp.

+ Quảng bá thông tin về trường, trong đó có thông tin ngành, nghề ĐT, CTĐT và chỉ tiêu tuyển sinh của trường.

+ Tư vấn người học về việc làm sau khi tốt nghiệp.

+ Căn cứ kết quả khai thác thông tin, đề xuất với trường điều chỉnh, bổ sung nội dung, chương trình, cải tiến phương pháp ĐT phù hợp với nhu cầu DoN.

+ Xây dựng hợp đồng cung ứng lao động cho các DoN.

- Đã triển khai hoạt động của Tổ thông tin: Tổ thông tin đã bắt đầu hoạt động từ tháng 3/2013 đến nay.

#### **Kết quả đạt được:**

Căn cứ vào kết quả ĐT của nhà trường, tổ thông tin về nhu cầu nhân lực đã tiếp cận được 36 DoN và giới thiệu khoảng 350/700 SV đến làm việc tại 25 DoN.

Tiếp tục mở rộng mối quan hệ với 52 DoN tại khu vực đồng bằng Bắc Bộ, xây dựng kế hoạch dự kiến cung ứng lao động với tổng số lao động là 870 SV tăng gần 3 lần so với năm 2013.

So sánh kết quả thực hiện trước và sau khi thành lập tổ thông tin về nhu cầu nhân lực thuộc trung tâm dịch vụ hỗ trợ HS-SV tại trường CDDL Hà Nội

**Bảng 3.5. Kết quả hoạt động của Tổ thông tin về nhu cầu nhân lực và tư vấn việc làm**

TT	Nội dung	So sánh kết quả	
		Trước thành lập	Sau thành lập
1	Số lượng DoN cung cấp thông tin về NCNL và thực trạng chất lượng nhân lực trình độ CĐN do nhà trường ĐT cho DoN	Chưa rõ, không xác định được cụ thể	55 DoN (thông qua phiếu hỏi của trường gửi DoN)
2	Số lượng DoN chấp nhận nguồn cung ứng nhân lực từ nhà trường	Một số DoN nhưng không xác định được cụ thể	55 DoN
3	Số lượng hợp đồng cung ứng lao động được ký kết	06	15
4	Mức độ tham gia của DoN trong các hoạt động với nhà trường	DoN tham gia với tư cách là người tham quan	DoN bố trí nhân sự, xây dựng kế hoạch, tuyển sinh, tư vấn nghề, kiểm tra, đánh giá
5	Số lượng SV được giới thiệu việc làm	SV chủ động tìm việc	870 SV
6	Số lần điều tra dấu vết SV về tình hình việc làm của người học sau khi tốt nghiệp	0	01
7	Số lượng SV tham quan, thực tập tại DoN	Không xác định, phụ thuộc vào quá trình liên hệ thực tế của nhà trường	Mọi SV đều được tham quan, thực tế tại DoN theo kế hoạch đào tạo
8	Số lần thay đổi nội dung, CTĐT cho phù hợp với nhu cầu nhân lực của DoN	Không	02
9	Số lần GV, CBQL trong trường đến tham quan học tập kinh nghiệm tại DoN	Không	02 lần với 50 GV, CBQL trường được tham quan thực tế và học hỏi kinh nghiệm tại DoN, góp phần

			nâng cao năng lực, nhất là kỹ năng mềm
10	Số lần DoN tham gia Hội nghị, để xác định nhu cầu của DoN về nhân lực và tư vấn việc làm tại trường	Chưa tổ chức	03 lần với 25 lượt DoN tham dự Hội thảo, 25 lượt DoN tư vấn việc làm và tuyển dụng lao động trực tiếp tại nhà trường
11	Hợp đồng thực tập tại DoN	Chưa thực hiện	Có 0,5 hợp đồng thực tập tại khách sạn nhà hàng, chế biến và lễ hành hướng dẫn và 25 chuyên gia có uy tín, kinh nghiệm của DoN tham gia hướng dẫn cho HS-SV

Nhìn vào bảng đối chiếu trên có thể khẳng định hoạt động hiệu quả của tổ chuyên trách. Từ khi thành lập tổ chuyên trách đến nay, tổ đã thiết lập được mối quan hệ với 55 DoN, 15 hợp đồng cung ứng lao động được ký kết, 870 SV được giới thiệu việc làm, 03 lần với 25 lượt DoN tham dự Hội thảo, 25 lượt DoN tư vấn việc làm và tuyển dụng lao động trực tiếp tại nhà trường.

***\* Thử nghiệm “Liên kết thực tập tại DoN của SV” làm một phần của giải pháp 6 “Quản lý đào tạo liên kết giữa trường và doanh nghiệp”***

***a) Mục đích thử nghiệm:***

- Kiểm chứng sự phù hợp, tính khả thi trong điều kiện hiện nay ở các trường.
- Đánh giá hiệu quả của mối ĐT liên kết để hoàn thiện và minh chứng cho tính đúng đắn của giả thuyết khoa học đã được đề ra.

***b) Thời gian và địa điểm thử nghiệm***

***Địa điểm:*** Tác giả chọn trường CĐDL Hà Nội và khách sạn CROWNE PLAZA WEST Hà Nội

***Thời gian:*** Hoạt động liên kết thực tập giữa trường và khách sạn CROWNE PLAZA WEST được thực hiện là giai đoạn thực tập tại khách sạn của SV.

***c) Nội dung thử nghiệm***

Thử nghiệm “Liên kết thực tập tại DoN củaSV” thuộc giải pháp 6 “Quản lý đào tạo liên kết giữa trường và doanh nghiệp”. Thử nghiệm giai đoạn thực tập tại khách sạn của SV hệ CDN vì đây là giai đoạn thực tập cuối khóa ĐT, giai đoạn quyết định đối với năng lực thực hành, nhằm nâng cao kỹ năng nghề nghiệp của SV tốt nghiệp đáp ứng nhu cầu khách sạn. Đồng thời, tạo cơ hội cho SV tiếp cận với thực tiễn tại khách sạn để nhanh chóng thích ứng với lao động nghề nghiệp trong điều kiện thực tế. Thông qua hoạt động thực tập, được làm việc trong một môi trường chuyên nghiệp và bài bản, SV sẽ có cơ hội hiểu sâu hơn những kiến thức học được trong nhà trường, và có cơ hội tự hệ thống lại các kiến thức sau khi đã rút ra được từ thực tế. Do đó, sau khi tốt nghiệp, những SV đã trải qua chương trình thực tập sẽ có nền tảng kiến thức vững chắc và gần với thực tế hơn so với những SV chưa trải qua kỳ thực tập và thường đáp ứng tốt hơn các yêu cầu của các nhà tuyển dụng.

#### *d, Đối tượng thử nghiệm và đối chứng*

Để nhóm thử nghiệm và nhóm đối chứng có tương đồng trình độ đầu vào, tác giả đã chọn đối tượng thử nghiệm và đối chứng đều là SV cùng khóa, cùng lớp ( SV năm thứ 3 lớp E4A1 và E4A2 ) và chia mỗi lớp thành hai nhóm: nhóm thử nghiệm và nhóm đối chứng trên nguyên tắc chia đều số SV khá, giỏi, trung bình cho mỗi nhóm.

Các nhóm thử nghiệm được áp dụng các giải pháp ĐTLiên kết giữa nhà trường và khách sạn để thực hiện quá trình thực tập nghề nghiệp. Còn nhóm đối chứng được tiến hành tổ chức thực hiện quá trình thực tập bình thường như CSĐT vẫn tiến hành hàng năm ( SV tự liên hệ đơn vị đến thực tập nghề nghiệp tại khách sạn theo nội dung đã được nhà trường đề ra.)

#### *e) Tiến trình thử nghiệm*

Tiến trình thử nghiệm được thực hiện theo các giai đoạn sau đây:

- *Giai đoạn 1:* Chuẩn bị thử nghiệm, bao gồm các bước:

- + Bước 1: Lập kế hoạch phối hợp ĐT và thực hành giữa trường với khách sạn
- + Bước 2: Thông qua trường và khách sạn thực hiện quá trình ĐT và thực tập, lập “ Biên bản ghi nhớ” về nội dung hai bên phối hợp.
- + Bước 3: Thống nhất các nhiệm vụ và yêu cầu trong quá trình thực hiện của

mỗi bên lập “ Hợp đồng ĐT”.

+ Bước 4: Thống nhất các tài liệu liên quan đến quá trình thử nghiệm.

- *Giai đoạn 2: Triển khai thử nghiệm*

+ Bước 1: Bố trí nguồn lực cho quá trình ĐT ( Phân công 20 SV, 2 GV tham gia ĐT tại khách sạn, thống nhất trách nhiệm của mỗi bên về các điều kiện đảm bảo cho quá trình ĐT và thực tập như: CSVC, thiết bị, dụng cụ, GV, vật tư ).

+ Bước 2: Tổ chức cho SV thực tập nghề nghiệp tại khách sạn (theo chương trình thực tập nghề nghiệp đã được xây dựng cho nhóm thử nghiệm).

+ Bước 3: Tổ chức thi kiểm tra- đánh giá tốt nghiệp (theo kế hoạch của nhóm thử nghiệm)

Cách thức tổ chức thực tập nghề nghiệp của nhóm thử nghiệm và nhóm đối chứng có sự khác biệt như ở bảng 3.6

**Bảng 3.6. Sự khác biệt của cách thức tổ chức học tập và thực tập của nhóm thử nghiệm và nhóm đối chứng**

TT	Nội dung	Nhóm thử nghiệm	Nhóm đối chứng
1	Cách xây dựng nội dung thực tập tại DoN	Có sự tham gia của DoN	Không có sự tham gia của DoN
2	Nội dung thực tập tại DoN	- Có sự tham gia của DoN - Điều chỉnh 20% nội dung theo yêu cầu của DoN	- Không có sự tham gia của DoN - Mục tiêu, nội dung có sẵn của trường
3	Cơ sở vật chất	Được sử dụng tất cả các trang thiết bị, dụng cụ của DoN... liên quan đến nội dung học tập và thực tập	Được sử dụng một số thiết bị, dụng cụ và không được tham gia hết các khâu của quá trình học tập và thực tập
4	CBQL, GV hướng dẫn	- CBQL của DoN có tham gia hướng dẫn SV học tập và thực tập - Trưởng bộ phận của DoN hướng dẫn thực hành	- GV của trường hướng dẫn thực hành trong suốt quá trình học tập và thực tập
5	Thi - đánh giá kết quả	Hội đồng đánh giá có sự tham gia của các trưởng bộ phận DoN	Hội đồng đánh giá của CSĐT

- Giai đoạn 3: Tổng kết, đánh giá kết quả của 2 nhóm SV

+ Tổ chức hội nghị tổng kết đánh giá kết quả ĐT liên kết tại trường CĐDL Hà Nội, rút kinh nghiệm, đánh giá và điều chỉnh CTĐT theo MKH cho phù hợp với nhu cầu DoN và triển khai hướng tiếp theo.

f) Kết quả thử nghiệm

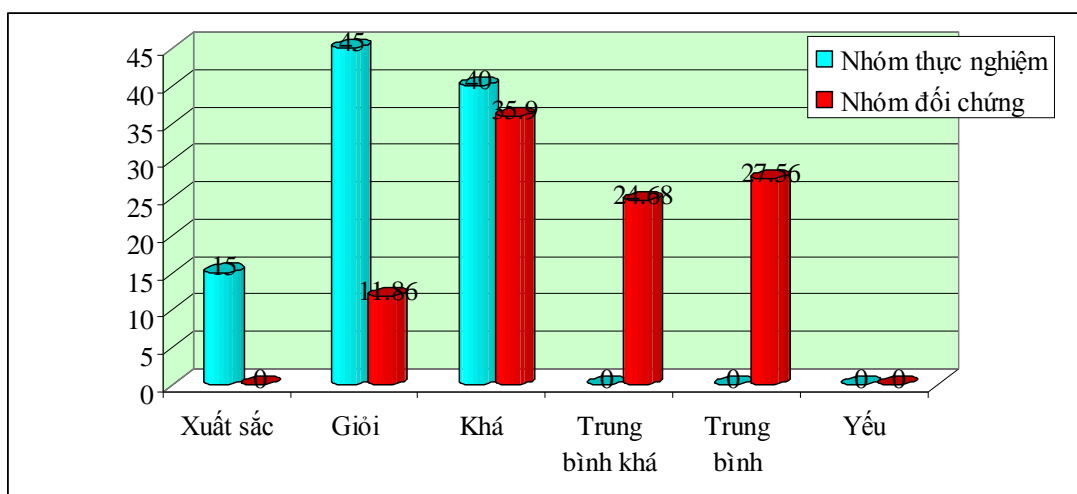
Kết quả thử nghiệm như ở bảng 3.7 và 3.8:

**Bảng 3.7: Kết quả thi thực hành tốt nghiệp của nhóm thực nghiệm (NTN)**

TT	Các tổ thực nghiệm	Điểm thi tốt nghiệp phần thực hành					
		Trong đó tỷ lệ %					
		Xuất sắc	Giỏi	Khá	Trung bình khá	Trung bình	Yếu
1	NTN1	10	40	50	0	0	0
2	NTN2	20	50	30	0	0	0

**Bảng 3.8. Kết quả thi thực hành tốt nghiệp của nhóm đối chứng (NĐC)**

TT	Các tổ đối chứng	Điểm thi tốt nghiệp phần thực hành					
		Trong đó tỷ lệ %					
		Xuất sắc	Giỏi	Khá	Trung bình khá	Trung bình	Yếu
1	NĐC1	0	8.33	33.33	41.67	16.67	0
2	NĐC2	0	15.38	38.46	7.69	38.46	0



**Biểu đồ 3.1: Tỷ lệ điểm thực hành nghề nghiệp**

Từ hai bảng trên cho thấy kết quả học tập của nhóm thử nghiệm: xuất sắc 15%, Giỏi 45%, Khá 40%, Trung bình khá, Trung bình và Yếu đều là 0%. Còn kết quả của nhóm đối chứng: xuất sắc 0%, Giỏi 11,86%, khá 35,90%, Trung bình khá

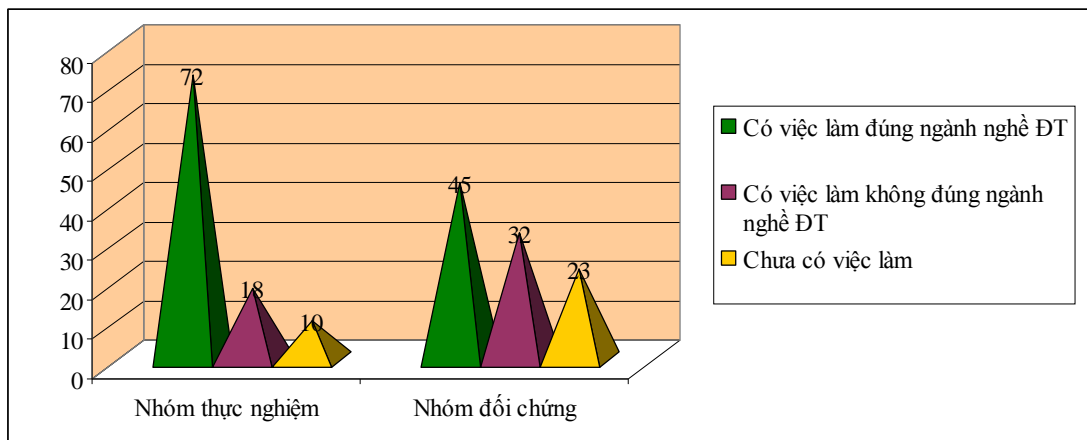


34,68%, Trung bình 27,56% và yếu 0% . Như vậy rõ ràng ĐT của nhóm thử nghiệm cao hơn hẳn so với nhóm đối chứng.

Để đánh giá hiệu quả của nó, tác giả cũng đã tiến hành điều tra về tình trạng việc làm của SV nhóm thử nghiệm và nhóm đối chứng sau khi tốt nghiệp. Kết quả được thể hiện ở bảng 3.9 và mô hình hóa ở biểu đồ 3.2.

**Bảng 3.9: Tình trạng việc làm của SV sau khi tốt nghiệp**

TT	Nhóm				
	Tình trạng việc làm				
1	Có việc làm đúng ngành nghề ĐT	Nhóm thực nghiệm (%)	72	Nhóm đối chứng (%)	45
2	Có việc làm không đúng ngành nghề ĐT		18		32
3	Chưa có việc làm		10		23
<b>Tổng</b>			<b>100</b>		<b>100</b>



**Biểu đồ 3.2: Tình trạng việc làm của SV sau khi tốt nghiệp**

Qua bảng 3.9 và biểu đồ 3.2. về tình trạng việc làm của SV sau khi tốt nghiệp cho thấy: Nhóm thử nghiệm chiếm tỷ lệ có việc làm đúng ngành nghề là 72%, có việc làm không đúng ngành nghề ĐT 18%, chưa có việc làm 10%. Kết quả này đã chứng tỏ hiệu quả ĐT của nhóm thử nghiệm cao hơn nhóm đối chứng. Kết quả điều tra so sánh với thực trạng ở chương 2 cũng đã phản ánh rõ điều kiện thực tế về ĐTN đang diễn ra trong các trường dạy nghề hiện nay ở nước ta và cũng phải thừa nhận những SV đã trải qua các kì thực tập nghiêm túc thường sẽ có cơ hội tìm việc làm cao sau khi tốt nghiệp, thậm chí có mức lương cao hơn và những nơi làm việc lý tưởng hơn so với những SV không được thực tập một cách bài bản. Tuy nhiên, chính những kinh

nghiệm thu được thông qua các hoạt động thực tập tại các cơ sở nhỏ hơn sẽ là chìa khóa để SV tiếp cận được với những vị trí việc làm tại các khách sạn lớn và uy tín.

*\* Kết luận về việc thử nghiệm*

*- Về tính khả thi của các giải pháp đã được đề xuất*

Kết quả thử nghiệm đã khẳng định tính khả thi và hiệu quả của các giải pháp cũng như chứng minh được tính đúng đắn của giả thuyết khoa học đã đề ra. Trong thử nghiệm một số giải pháp đề xuất được áp dụng một cách thành công, được nhà trường, DoN và SV đồng tình và thực hiện một cách có kết quả trong thực tiễn.

Mỗi giải pháp có những ảnh hưởng tích cực riêng đến chất lượng, hiệu quả, làm cho ĐTN ngày càng đáp ứng hơn nhu cầu DoN.

*- Về chất lượng ĐT*

Vận dụng các giải pháp sẽ tăng cường được các điều kiện đảm bảo chất lượng ĐT như CTĐT phù hợp với yêu cầu của DoN, có thêm được các chuyên gia, nhân viên lành nghề chất lượng cao, có kinh nghiệm tham gia vào công tác ĐT đáp ứng nhu cầu DoN. Nhờ vậy, nhà trường sẽ nâng cao được chất lượng ĐT và DoN có cơ hội để tuyển dụng được những người lao động phù hợp với yêu cầu. Mặt khác, người học sau khi tốt nghiệp sẽ có nhiều cơ hội để tìm được việc làm.

*- Về hiệu quả ĐT*

Vận dụng các giải pháp sẽ thực hiện được quy luật cung- cầu về ĐT nhân lực trong cơ chế thị trường, bên cạnh đó nâng cao chất lượng ĐT. Nhờ vậy, SV tốt nghiệp có nhiều cơ hội tìm được việc làm, nhà trường nâng cao được hiệu quả ĐT.

**Tiểu kết chương 3**

Chương 3 của Luận án đã đề xuất được 7 giải pháp QLĐT ở các trường theo hướng đáp ứng nhu cầu DoN bao gồm: Quản lý thông tin về nhu cầu nhân lực của DoN; Quản lý việc phát triển CTĐT; Quản lý phát triển đội ngũ GV; Quản lý CSVC và PTDH; Quản lý quá trình dạy học nghề du lịch theo NLTH và Quản lý ĐT liên kết giữa trường và DoN; Quản lý việc tư vấn và giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp.

Để minh chứng cho tính đúng đắn và tính khả thi của các giải pháp được đề xuất cũng như tính đúng đắn của giả thuyết khoa học đã được đề ra. Tác giả đã

khảo sát ý kiến của các chuyên gia về tính cấp thiết, tính khả thi và tính hợp lý của các giải pháp, đã thử nghiệm giải pháp 1: “Quản lý thông tin về nhu cầu nhân lực của các DoN”, một phần của giải pháp 7 “Quản lý việc tư vấn và giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp” và “Liên kết thực tập tại DoN của SV” thuộc giải pháp 6 “Quản lý đào tạo liên kết giữa trường và doanh nghiệp” tại trường CĐDL Hà Nội.

Kết quả khảo nghiệm, thử nghiệm cho thấy các giải pháp được đề xuất có tính cần thiết và tính khả thi cao, đáp ứng được nhu cầu DoN, đồng thời nâng cao chất lượng và hiệu quả ĐTN và giả thuyết khoa học đã được chứng minh.

## KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

### **Kết luận**

Chất lượng và hiệu quả là vấn đề sống còn của ĐT nhân lực trong cơ chế thị trường, mà ĐT phải tuân thủ quy luật cung cầu để nâng cao chất lượng và hiệu quả ĐT. Để chuyển ĐT từ hướng cung sang hướng cầu, ĐT gắn với sử dụng, với nhu cầu của DoN có ý nghĩa quan trọng trong nền kinh tế thị trường.

Vận dụng mô hình CIPO, luận án đã xây dựng được cơ sở lý luận về QLĐT đáp ứng nhu cầu DoN, bao gồm: Quản lý các yếu tố đầu vào, quản lý quá trình dạy học, và quản lý các yếu tố đầu ra.

Luận án đã khảo sát và đánh giá thực trạng về ĐT và QLĐT nhân lực trình độ CĐN ngành du lịch khu vực đồng bằng Bắc Bộ để làm cơ sở thực tiễn cho việc nghiên cứu đề tài. Kết quả khảo sát của tác giả cho thấy: Chất lượng, quy mô và cơ cấu ngành nghề ĐT của các trường chưa đáp ứng được nhu cầu DoN. Nhận thức của CBQL và GV các trường đối với ĐTN theo hướng đáp ứng nhu cầu DoN còn hạn chế, do vậy, việc triển khai ĐT theo hướng đáp ứng nhu cầu DoN còn gặp nhiều khó khăn. Hệ thống thông tin TTLĐ của nhà nước hoạt động chưa hiệu quả, chưa công bố được những số liệu cần thiết cho các trường làm căn cứ tuyển sinh hàng năm. Các CSĐT cũng chưa có được các biện pháp phù hợp để thu thập thông tin về nhu cầu ĐT của DoN nên ĐT chưa đáp ứng được nhu cầu DoN. Chương trình khung hiện hành tỏ ra nhiều bất cập trong việc ĐT đáp ứng nhu cầu DoN, đội ngũ GV còn thiếu và yếu về kỹ năng thực hành, chưa đáp ứng được yêu cầu nâng cao chất lượng ĐT. CSVC và PTDH còn lạc hậu và thiếu so với nhu cầu ĐT. ĐT liên kết giữa nhà trường và DoN là yếu tố cần thiết để ĐT đáp ứng nhu cầu DoN, tuy nhiên, việc tổ chức ĐT liên kết giữa trường và DoN còn nhiều hạn chế và chưa thực hiện được thường xuyên.

Thực trạng nêu trên cho thấy, để các trường có thể thực hiện ĐT đáp ứng nhu cầu DoN cần có những giải pháp quản lý hữu hiệu và khả thi để khắc phục được những nhược điểm nêu trên.

Luận án đã đề xuất 7 giải pháp về QLĐT theo hướng đáp ứng nhu cầu DoN,

đồng thời, tác giả đã khảo sát lấy ý kiến chuyên gia ở các trường và DoN về tính cần thiết và tính khả thi của các giải pháp và tiến hành thử nghiệm 2 giải pháp tại trường CDDLHà Nội. Kết quả khảo sát và thử nghiệm cho thấy các giải pháp được đề xuất là cần thiết và có tính khả thi cao.

Kết quả thử nghiệm cũng khẳng định tính phù hợp với cơ chế và quy trình quản lý, chứng minh được giả thuyết khoa học đã đề ra.

### **Kiến nghị**

*Đối với cơ quan quản lý nhà nước về đào tạo*

- Cho các trường dạy nghề cấu trúc lại các chương trình khung hiện hành thành các MKH để thuận tiện cho việc ĐT đáp ứng nhu cầu DoN và ĐT theo học chế tín chỉ liên thông giữa các trình độ.

- Thiết lập hệ thống thông tin về ĐTN và nhu cầu DoN để kịp cung cấp thông tin cho các trường dạy nghề về nhu cầu ĐT của xã hội.

- Củng cố hoạt động của các Trung tâm thông tin thị trường lao động để kịp thời cung cấp thông tin cho các CSĐT làm căn cứ cho việc tuyển sinh đáp ứng nhu cầu DoN và cho TTLĐ.

- Sửa đổi các quy định, hướng dẫn liên quan đến xây dựng, ban hành triển khai chuẩn đầu ra và phát triển CTĐT các ngành nghề ĐT để đầu ra và CTĐT được CSĐT công khai đảm bảo về chất lượng, tính khả thi, tính thực tiễn.

- Đội ngũ cán bộ cần được Bộ quan tâm cho đi ĐT, bồi dưỡng ở các học viện quản lý trong và ngoài nước để có đầy đủ phẩm chất, kỹ năng, năng lực chuyên môn giỏi, nghiệp vụ quản lý vững vàng, có khả năng vận dụng những thành tựu của khoa học quản lý cũng như của khoa học kỹ thuật vào công việc.

- Về CSVC cần được bổ sung thêm, đầu tư mới, nâng cấp để các trường có đầy đủ tất cả các phương tiện, trang thiết bị kỹ thuật hiện đại phục vụ cho công tác quản lý. Đặc biệt là thư viện nhà trường cần được bổ sung các đầu sách, thành lập thư viện điện tử dùng cho CBQL trường, GV và SV học tập tra cứu. Tạo điều kiện đến việc tổ chức các mối quan hệ hợp tác quốc tế cho các trường có những dự án về vốn, chuyển giao công nghệ mời chuyên gia giỏi của các nước tham gia giảng dạy.

- Ban hành các chính sách để tạo điều kiện thuận lợi và động lực cho nhà

trường và DoN trong việc ĐT liên kết giữa trường và DoN.

- Thể chế hóa việc hỗ trợ giải quyết việc làm cho người học sau ĐT bằng các cơ chế chính sách cụ thể như: Khuyến khích và có lộ trình bắt buộc các DoN có trách nhiệm trực tiếp trong quá trình ĐT nhân lực, có cơ chế phối hợp giữa DoN và CSĐT trong cung ứng lao động, ĐT lại hoặc bồi dưỡng nâng cao tay nghề cho người lao động.

- Các Bộ ngành ban hành chuẩn nghề nghiệp cho từng nghề để làm cơ sở pháp lý và cơ sở khoa học cho việc phát triển CTĐT đáp ứng nhu cầu DoN.

- Đầu tư thích đáng cho các CSĐT để đảm bảo các điều kiện tối thiểu khi tổ chức ĐT và QLĐT theo chuẩn đầu ra đối với ngành nghề.

#### *Đối với doanh nghiệp*

- Xây dựng kế hoạch tuyển dụng nhân viên lành nghề cụ thể về số lượng, chất lượng cơ cấu ngành nghề, trình độ ĐT.

- ĐT liên kết với các trường dạy nghề để đáp ứng nhu cầu phát triển nhân lực của DoN.

- Thiết lập mối ĐT liên kết với các trường để đáp ứng nhu cầu phát triển nhân lực cho DoN.

- Cần quan tâm đến việc chỉ đạo và tạo điều kiện thuận lợi cho SV khi thực tập tại DoN cũng như tham gia xây dựng CTĐT tại các trường.

- Cung cấp những thông tin dự báo về nhu cầu, kết quả làm việc của SV mới ra trường đang công tác tại các cơ sở của mình.

#### *Đối với các trường*

- Chương trình ĐTN được xây dựng linh hoạt hơn, chương trình lý thuyết có thể theo chương trình khung của Bộ nhưng cho phép các trường một tỷ lệ linh hoạt cao hơn (khoảng 40%), phần thực hành do các trường và DoN thống nhất tổ chức thực hiện phù hợp với yêu cầu của DoN.

- Đổi mới tư duy quản lý của lãnh đạo nhà trường theo hướng coi nhà trường như một “DoN đào tạo” trong nền kinh tế thị trường để tiếp cận nhanh chóng phương thức quản lý hướng tới chất lượng và thực sự tự chủ trong quản lý.

- Cần quan tâm, có quy chế bắt buộc CBQL trường, GV thường kỳ phải có

kế hoạch học tập, nâng cao trình độ quản lý theo kế hoạch của nhà trường và kế hoạch tự học để nâng cao trình độ về chuyên môn, nghiệp vụ quản lý.

- Đảm bảo sự liên thông dọc và liên thông ngang theo hướng ngoại ngữ cơ bản chiếm 50% thời lượng (để đạt trình độ tối thiểu bậc 2 theo Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam), kể đến ngoại ngữ chuyên ngành 50% (du lịch khách sạn, lễ tân, nhà hàng, chế biến món ăn...) theo hướng giúp SV thi tốt nghiệp có thể đạt trình độ tối thiểu bậc 2 theo Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam, tương đương B1 theo CEFR.

- Rà soát tổng thể hệ thống văn bản quy định liên quan đến QLĐT tại CSĐT để điều chỉnh, thống nhất và hoàn thiện nhằm làm cơ sở pháp lý cho việc tổ chức và QLĐT theo chuẩn đầu ra đáp ứng yêu cầu thực tiễn DoN.

- Vận dụng các biện pháp mà luận án đề xuất vào QLĐT trong điều kiện cụ thể của nhà trường.

**CÔNG TRÌNH KHOA HỌC CỦA TÁC GIẢ ĐÃ CÔNG BỐ  
CÓ LIÊN QUAN ĐẾN LUẬN ÁN**

- 1 Trần Văn Long (10/2013), “*Đào tạo nhân lực du lịch đáp ứng nhu cầu doanh nghiệp.*” Hội thảo quốc gia về nguồn nhân lực và phát triển du lịch tỉnh Bình Thuận, tr. 392 – 402.
- 2 Trần Văn Long (1/2014), “*Thực trạng và giải pháp đào tạo của trường Cao đẳng du lịch đáp ứng nhu cầu nhân lực cho các doanh nghiệp*” Tạp chí Khoa học giáo dục, tr. 40-42.
- 3 Trần Văn Long (10/2014), “*Quản lý đào tạo nghề du lịch theo mô –đun tại các trường Cao đẳng du lịch đáp ứng nhu cầu doanh nghiệp*”, Tạp chí khoa học giáo dục, tr.37-40.
- 4 Trần Văn Long (10/2014), “*Giải pháp quản lý đào tạo nghề du lịch ở các trường Cao đẳng đáp ứng nhu cầu nhân lực cho doanh nghiệp*” Tạp chí giáo dục, tr.137-139.
- 5 Trần Văn Long (số 372 kỳ II, tháng 12/2015)“*Thực trạng quản lý đào tạo nghề du lịch ở các trường Cao Đẳng đáp ứng nhu cầu nhân lực doanh nghiệp*”Tạp chí giáo dục.



## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

### I. TÀI LIỆU TIẾNG VIỆT

1. Ban tổ chức Chính phủ (1994), “*Quyết định số 202-TCCP-VC ban hành 08/06/1994*”, Hà Nội.
2. Ban chấp hành Trung ương Đảng Cộng Sản Việt Nam (2010), “*Dự thảo các văn kiện trình Đại hội XI của Đảng*”, Hà Nội.
3. Đặng Quốc Bảo (1999), “*Quản lý nhà trường - Một số hướng tiếp cận*”, Trường quản lý giáo dục –Đào tạo trung ương 1, Hà Nội.
4. Đặng Quốc Bảo, Nguyễn Đắc Hưng (2004) “*Giáo dục Việt Nam hướng tới tương lai – Vấn đề và giải pháp*”, Nhà xuất bản Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
5. Bộ Lao động – thương binh và xã hội (2006), Quyết định số 07/2006/QĐ – BLĐTBXH ngày 2/10/2006 về phê duyệt “*Quy hoạch mạng lưới trường Cao đẳng nghề, Trung cấp nghề, Trung tâm dạy nghề đến năm 2010 và định hướng đến 2020*”, Hà Nội.
6. Bộ Lao động – thương binh và xã hội (2006), “*Định hướng phát triển hệ thống thông tin thị trường lao động phục vụ đổi mới hệ thống giáo dục, kỹ thuật và dạy nghề ở Việt Nam*”, Hà Nội.
7. Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch (2011), “*Phát triển nhân lực ngành Du lịch thời kỳ 2011-2020*”, Hà Nội.
8. Nguyễn Quốc Chí - Nguyễn Thị Mỹ Lộc (2005), “*Lý luận đại cương về quản lý*”, Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội.
9. Nguyễn Thùy Dung (2005), “*Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực theo năng lực cần thiết – một phương pháp mới nâng cao năng lực giảng dạy cho giáo viên*”, Tạp chí Kinh tế Phát triển, (102), Hà Nội.
10. Hồ Ngọc Đại (1991), “*Giải pháp về giáo dục*” Nhà xuất bản Giáo dục, Hà Nội.
11. Nguyễn Văn Đính (2008), “*Đào tạo nhân lực du lịch theo nhu cầu xã hội – Một số vấn đề đặt ra cần giải quyết*”, Phát triển Kinh tế - Tháng tám
12. Vũ Đức Độ, chủ nhiệm đề tài (2007) “*Việt Nam Thiên đường du lịch*”- Khoa Ngôn ngữ và Văn hóa Nga.

13. Trần Khánh Đức (2002), “*Giáo dục kỹ thuật nghề nghiệp và phát triển nguồn nhân lực*” trong thế kỷ XXI, Nhà xuất bản Giáo dục, Hà Nội.
14. Trần Khánh Đức – Nguyễn Lộc (1993), *Hoàn thiện đào tạo nghề tại xí nghiệp*”, Đề tài cấp Bộ B91-38-07, Hà Nội.
15. Nguyễn Minh Đường (2004), “*Thiết lập mối quan hệ giữa cơ sở đào tạo và cơ sở sản xuất, một số giải pháp quan trọng để nâng cao chất lượng và hiệu quả đào tạo nghề*”, Đặc sản 35 năm sự nghiệp dạy nghề, Hà Nội.
16. Nguyễn Minh Đường (2004), “*Đào tạo nhân lực trong cơ chế thị trường*”, Tạp chí thông tin Khoa học giáo dục, Số 111, Hà Nội.
17. Nguyễn Minh Đường (2011), “*Bàn về đổi mới căn bản và toàn diện giáo dục và đào tạo*”, Tạp chí Khoa học Giáo dục, Hà Nội, số 69 (06/2011).
18. Nguyễn Minh Đường - Nguyễn Thị Hằng (2008), “*Đào tạo đáp ứng nhu cầu xã hội, Quan niệm và giải pháp thực hiện*”, Tạp chí Khoa học giáo dục, số 32, tháng 5 - 2008.
19. Nguyễn Minh Đường - Phan Văn Kha (2006), “*Đào tạo nhân lực đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa trong điều kiện kinh tế thị trường, toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế*”, Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội.
20. Nguyễn Minh Đường – Phan Văn Kha (2010), “*Đào tạo nhân lực đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa – hiện đại hóa trong điều kiện kinh tế thị trường – toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế*”, Chương trình KHCN cấp nhà nước KX – 05 đề tài KX – 05 – 10, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
21. FABTBP (1998), “*Đào tạo luân phiên tại Pháp*”, Hội thảo khoa học, Hà Nội.
22. Nguyễn Công Giáp (1998), “*Bàn về chất lượng hiệu quả giáo dục*”, Tạp chí phát triển giáo dục,(5), tr.1.
23. Hoàng Thị Thu Hà (2012), “*Chính sách đào tạo nhân lực trình độ Cao đẳng đáp ứng nhu cầu xã hội trong cơ chế thị trường*”, Luận án TS – Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam, Hà Nội.
24. Phạm Minh Hạc (2001), “*Nghiên cứu con người và nguồn nhân lực đi vào công nghiệp hóa, hiện đại hóa*”, nhà xuất bản Chính trị Quốc gia, Hà Nội.

25. Nguyễn Thị Hằng (2013), “*Quản lý đào tạo nghề ở các trường dạy nghề theo hướng đáp ứng nhu cầu xã hội*”, Luận án TS-Trường Đại học Giáo dục.
26. Phan Minh Hiền ,chủ nhiệm đề tài (2011), “*Đào tạo nghề đáp ứng nhu cầu doanh nghiệp trong bối cảnh hiện nay*”,Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam.
27. Phan Minh Hiền (2012), “*Phát triển đào tạo nghề đáp ứng nhu cầu xã hội*”, Luận án Tiến sĩ Quản lý giáo dục, Hà Nội.
28. Trần Khắc Hoàn (2006), “*Kết hợp đào tạo tại trường và doanh nghiệp nhằm nâng cao chất lượng ĐTN ở Việt Nam trong giai đoạn hiện nay*, Luận án Tiến sĩ, KSP Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội.
29. Vũ Minh Huệ (2009), “*Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực Du lịch ở Việt Nam hiện nay*”, Tạp chí Quản lý nhà nước.
30. Nguyễn Văn Hùng (2010), “*Cơ sở khoa học và giải pháp quản lý đào tạo theo hướng đảm bảo chất lượng tại các trường Đại học Sư phạm kỹ thuật*”, Luận án TS – Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam
31. Phan Văn Kha (2006), “*Các giải pháp tăng cường mối quan hệ giữa đào tạo với sử dụng nhân lực có trình độ trung học chuyên nghiệp ở Việt Nam*”, Mã số B2003-52-THIDD50, Viện Chiến lược và Chương trình giáo dục, Hà Nội.
32. Phan Văn Kha, (2007) “*Giáo trình quản lý Nhà nước về giáo dục*”, Nhà xuất bản Đại học quốc gia Hà Nội, 2007.
33. Phan Văn Kha (2007), “*Đào tạo và sử dụng nhân lực trong nền kinh tế thị trường ở Việt Nam*”, Nhà xuất bản Giáo dục, Hà Nội.
34. Đặng Bá Lâm (2005), “*Quan hệ giữa giáo dục và kinh tế thị trường, tình hình ở một số nước*”.
35. Dương Đức Lâm (2010), “*Tăng cường kỹ năng nghề cho lực lượng lao động ở Việt Nam đến 2020*”, Hội nghị phát triển nguồn nhân lực ASEAN lần thứ 2: Nguồn nhân lực cho phục hồi kinh tế và phát triển, Hà Nội.
36. Bành Tiến Long (2007), “*Đào tạo theo nhu cầu xã hội ở Việt Nam - Thực trạng và giải pháp*”. Tạp chí Khoa học giáo dục, số 17, tháng 02-2007.
37. Nguyễn Lộc (chủ biên) - Mạc văn Trang - Nguyễn Công Giáp, (2009) “*Cơ sở lý luận quản lý trong tổ chức giáo dục*”. NXB Đại học sư phạm, Hà Nội.

38. Nguyễn Thị Mỹ Lộc (2003), “*Quản lý nguồn nhân lực giáo dục*”. Bài giảng các khóa học ĐT thạc sĩ, tiến sĩ chuyên ngành Quản lý giáo dục.
39. Luật giáo dục 2005.
40. Trịnh Thị Hoa Mai (2008), “*Liên kết Đào tạo giữa nhà trường đại học với DoN ở Việt Nam*”, Tạp chí khoa học ĐHQGHN, Kinh tế và Kinh doanh 24 (2008) 30-34.
41. Nguyễn Xuân Mai, chủ nhiệm đề tài (2006), “*Các giải pháp liên kết giữa nhà trường với cơ sở sản xuất nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả đào tạo*”, Bộ Lao động Thương binh và Xã hội. Mã số: CB 2006- 06- BS.
42. Đồng Ngọc Minh, Vương lời Đình (2007) “*Kinh tế du lịch và du lịch học*”.
43. Nguyễn Thị Kim Nhã (2008), “*Kinh nghiệm của một số nước về hợp tác đào tạo giữa các trường đại học và doanh nghiệp*”, Tạp chí nghiên cứu Tài chính kế toán số 11 (64).
44. Phùng Xuân Nhạ (2008), “*Mô hình Đào tạo gắn với nhu cầu của DoN ở Việt Nam hiện nay*”, Tạp chí khoa học ĐHQGHN, Kinh tế và Kinh doanh 25 (2009) 1-8.
45. Phan Văn Nhân (2009), “*Giáo dục nghề nghiệp trong nền kinh tế thị trường và hội nhập quốc tế*”, Nhà xuất bản Đại học sư phạm, Hà Nội.
46. Phạm Thành Nghị - Vũ Hoàng Ngân (2004), “*Quản lý nguồn nhân lực ở Việt Nam– Một số vấn đề lý luận và thực tiễn*”, NXB Khoa học xã hội, Hà Nội.
47. Nguyễn Minh Phong (2008), “*Mô hình gắn kết giữa nhà trường và doanh nghiệp*”, Viện Nghiên cứu phát triển Kinh tế - xã hội, Hà Nội.
48. Trần Phương (2008), “*Front Office Operations – A Practical Approach của Lux – Development*” - “Thực hành nghiệp vụ Lễ tân – Cách tiếp cận thực tế”.
49. Trần Thị Thanh Phương (2009), “*Quản lý Đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao thực tế tại ngành điện*”, Tạp chí Giáo dục (212), tr. 52 – 54.
50. Nguyễn Ngọc Quang (1989), “*Những khái niệm cơ bản về quản lý giáo dục*”, Trường Cán bộ Quản lý trung ương 1, Hà Nội.
51. Quốc hội khóa X (2005), *Luật Du lịch: Chương I – Điều 4*, NXB Lao động – xã hội, Hà Nội.

52. Quốc hội khóa XI (2005), *Luật Giáo dục*, NXB Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
53. Quốc hội khóa XI (2006), *Luật dạy nghề*, NXB Lao động – Xã hội, Hà Nội.
54. Sở Giáo dục Đào tạo Hà Nội (1998), “*Phát triển nguồn nhân lực thủ đô Hà Nội trong thời kỳ công nghiệp hóa – hiện đại hóa*”, Đề tài cấp thành phố, Mã số 01X – 06.
55. Phạm Văn Sơn (2011), “*Vai trò của trung tâm hỗ trợ đào tạo và cung ứng nhân lực trong việc gắn kết đào tạo và sử dụng sinh viên tốt nghiệp*”, Tạp chí Khoa học Giáo dục, Hà Nội, số 65 (02/2011), trang 50.
56. Trần Anh Tài (2009), “*Gắn đào tạo với sử dụng, nhà trường với doanh nghiệp*”, tạp chí Khoa học ĐHQGHN, Kinh tế và Kinh doanh (2009) 77-81.
57. Đào Thị Thanh Thủy (2011), “*Quản lý Đào tạo nhân lực kỹ thuật đáp ứng nhu cầu phát triển các khu công nghiệp vùng kinh tế trọng điểm miền Trung*”, Luận án Tiến sĩ Quản lý giáo dục, Trường Đại học Giáo dục, Đại học Quốc gia Hà Nội.
58. Phan Chính Thức (2003), “*Những giải pháp phát triển Đào tạo nghề góp phần đáp ứng nhu cầu nhân lực cho sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa*”, Luận án Tiến sĩ giáo dục, Trường Đại học Sư phạm Hà Nội.
59. Mạc Văn Tiên, (2008), “*Một số giải pháp về đào tạo nghề đáp ứng nhu cầu doanh nghiệp*”. Tạp chí For Higher EDUCATION Development – The moonlight.gdvt – Wednesday, 30 January 2008, 01:30:33.
60. Tổng cục dạy nghề và Viện khoa học lao động và các vấn đề xã hội (2003), “*Cơ sở sản xuất kinh doanh và cơ sở dạy nghề*”, Báo cáo tổng hợp kết quả điều tra Dự án giáo dục kỹ thuật và Dạy nghề, Hà Nội.
61. Tổng cục du lịch (2006), “*Chương trình phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam đến năm 2015*”, Hà Nội.
62. Tổng cục du lịch (2012), “*Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn 2030*”, Hà Nội.
63. Nguyễn Đức Trí (2010), *Một số cơ sở và định hướng chủ yếu của việc đổi mới đào tạo cao đẳng ở nước ta hiện nay*, Tạp chí Khoa học giáo dục số 52 tháng 1

64. Nguyễn Đức Trí (2010), “*Giáo dục nghề nghiệp, một số vấn đề lý luận và thực tiễn*”, Nhà xuất bản Khoa học và kỹ thuật, Hà Nội.
65. Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội – Trường Cao đẳng nghề dịch vụ và du lịch Hải Phòng (2011, 2012, 2013), “*Báo cáo tổng kết 6 tháng đầu năm của nhà trường*”, Hà Nội.
66. Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội – Trường Cao đẳng nghề dịch vụ và du lịch Hải Phòng (2011, 2012, 2013), “*Báo cáo tổng kết cuối năm của nhà trường*”, Hà Nội.
67. Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội (2013), “*Chiến lược phát triển Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội giai đoạn 2013- 2020 và tầm nhìn 2030*”, Hà Nội.
68. Từ điển Anh – Pháp (2011) – Nhà xuất bản Khoa học Giáo dục.
69. Từ điển Bách khoa Việt Nam (2011) – Nhà xuất bản Từ điển Bách Khoa.
70. Viện Nghiên cứu phát triển du lịch (2014), “*Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch vùng đồng bằng Sông Hồng và Duyên hải Đông Bắc đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*”, Hà Nội.
71. Phạm Việt Vượng( chủ biên)(2006) ” *Quản lý hành chính nhà nước và quản lý ngành giáo dục và đào tạo*”.
72. Trần Văn Xuyên, chủ nhiệm đề tài (2004) - Bộ lao động Thương binh và Xã hội, “*Xây dựng mô hình liên kết dạy nghề giữa nhà trường và doanh nghiệp*”, CB 2004- 02- 03, trường Kỹ thuật và Công nghệ, Hà Nội.

## **II. TÀI LIỆU TIẾNG ANH**

73. Abby Y. Liu (2002), “*Human Resources Development and Planning for Tourism*”, Case Studies from PR China and Malaysia.
74. Cense D.A. and Robbins S. (1994), “*Human Resource Management, Concepts and Practices*”, p 225, Canada.
75. David A. DeCenzo – Stephen P. Robins (2002), “*Human Resource Management*”, Von Hoffman Press, USA.
76. Denny G.Rutherford và Michael J.O’Fallon (2007), “*Hotel management and operations*”

77. Desimone, R., J. M. Merner, et al. (2002), *“Human Resource Development”*, Ohio, Thomson South- Western.
78. Dr. Bernd Kapplinger, Federal Institute for Vocational Education and Training in Bonn/ Germany (2001), *“Matching demand and supply in enterprise-based training”* - Which role does training consultation play?
79. Eddystone C. Nebel (2004), *“Managing Hotels Effectively”*
80. George Mbugua (2009), *“Enterprise Based Training (EBT) and Enterprise Growth, Productivity and Innovativeness among manufacturing firms in Nairobi”*.
81. Harrison, R. (1993), *“Human Resource Management: Issues & Strategies”*, Wokingham, Addison-Wesley.
82. Harold Kontz, Cyril Odonel, Heinz Weihrich (1998), *“Những vấn đề cốt yếu của quản lý”*, NXB Kỹ thuật, Hà nội.
83. John Daneil and Goran Hultin (2002), *“Technical and Vocational Education and Training for the Twenty-first Century”*, UNESCO and ILO Recommendations, Geneva.
84. John E., Kerrigan and Jeff S., Luke (1987), *“Managing Training Strategies for Developing Countries”*, Lynne Reinner Publisher – Boulder, London.
85. Jeffrey A Mello (2002), *“Strategic Human Resource Development: Paradigms, Policies and Practices”*, Helsinki.
86. RiChard Noonan (1998), *“Managing TVET to Meet labor Market Demand”*, Stockholm, Sweden.
87. Robert E. Norton (1997), DACUM HANDBOOK, State University Columbus, Ohio.
88. Section for technical and Vocational Education, UNESCO (1997), *“Promotion of linkage between Technical and Vocational Education and the World of Work”*, Paris.
89. Thomas Dessinger và Slilke Hellwig (2011): *“Structures and functions of competency – based education and training (CBET): a comparative perspective”*

90. Zhang Jinbao (2009), Evaluation Framework for the Use of ICT in Education: CIPO Model, Prepare for 2009 AECT Convention – Louisville, Kentucky, School of Educational Technology Beijing Normal University, China.
91. Vladimir Gasskov (2000); “*Managing vocational training systems*”
92. Wolf – Dietrich Greinert (1994), “*The German System of Vocational.*”



## PHỤ LỤC

### Phụ lục 1

#### PHIẾU KHẢO SÁT

*(Dành cho cán bộ quản lý của nhà trường)*

Để đánh giá đúng thực trạng công tác QLĐTĐN theo hướng đáp ứng nhu cầu DoN, từ đó đề xuất các giải pháp quản lý nhằm nâng cao chất lượng ĐTN và đáp ứng tốt hơn nhu cầu nhân lực cho các DoN trong thời gian tới. Chúng tôi xin đồng chí (Đ/C) vui lòng cho ý kiến của mình về các nội dung dưới đây. Chúng tôi đảm bảo những thông tin cá nhân trong Phiếu khảo sát này hoàn toàn được bảo mật và không sử dụng cho mục đích khác. Ý kiến của các Đ/C chỉ được công bố trong kết quả tổng hợp, không công bố danh tính cá nhân.

Xin đề nghị Đ/C cho chúng tôi biết ý kiến về những vấn đề dưới đây bằng cách đánh dấu (x), khoanh tròn hoặc điền vào các chỗ trống (....) phù hợp.

*Xin trân trọng cảm ơn!*

#### **A. Thông tin chung về cá nhân**

A1. Họ và tên:..... 1. Nam 2. Nữ

A2. Tuổi: .....

A3. Chức vụ: ..... Trình độ chuyên môn: .....

A4. Thâm niên công tác ở nhà trường: .....

A5. Đơn vị quản lý trực tiếp: .....

A6. Chuyên môn giảng dạy : .....

A7. Địa chỉ trường.....

A8. Điện thoại.....Fax.....Email.....

## B. Phân câu hỏi

**Câu hỏi 1:** Mong Đ/C đánh giá khách quan vào các nội dung liên quan đến công tác tuyển sinh của nhà trường

Các thành tố quản lý	Mức độ	Tỉ lệ %
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	
Thông báo kèm CTĐT, bồi dưỡng đến các DoN		42
Tiếp nhận học viên từ các DoN		76
Hướng nghiệp và tư vấn chọn nghề cho HS		12

*Giải thích, bổ sung thêm về các ý trả lời (nếu có)*

.....  
.....

**Câu hỏi 2:** Mong Đ/C đánh giá khách quan vào các nội dung liên quan đến mục tiêu ĐT của nhà trường

TT	Nội dung	Mức độ đánh giá		
		1	2	3
1	Mục tiêu ĐT của các khóa học được công bố công khai	81.3	12.5	6.2
2	Mục tiêu ĐT thể hiện được năng lực đầu ra.	74.1	22.1	3.8
3	Mục tiêu ĐT phù hợp với nhu cầu của DoN.	22.2	59.8	18.0
4	Mục tiêu ĐT được xây dựng đa cấp, đa trình độ.	39.3	38.1	22.6
5	Mục tiêu ĐT hoạch định được kết quả đạt được	19.5	5.7	74.8
6	Mục tiêu ĐT mềm dẻo, linh hoạt	16.5	5.3	78.2
7	Có sự tham gia của các cơ sở sử dụng lao động	22.2	59.8	18.0
8	Hình thành kiến thức, kỹ năng, thái độ cho SV	74.1	22.1	3.8

*Giải thích, bổ sung thêm về các ý trả lời (nếu có)*

.....  
.....

**Câu hỏi 3:** Mong Đ/C đánh giá khách quan vào các nội dung liên quan đến mức độ hợp tác trong liên kết xây dựng mục tiêu ĐT và CTĐT.

STT	NỘI DUNG	Mức độ cần thiết (%)		
		Rất cần	Cần	Không cần
1	Liên kết xác định dung lượng và mục tiêu kiến thức cần đạt	81.5	17.2	1.3
2	Liên kết phát triển kỹ năng nghề cho SV	85.4	13.8	0.8
3	Liên kết xây dựng thái độ nghề nghiệp	65.6	32.7	1.7
4	Liên kết xây dựng chương trình phát triển kỹ năng mềm	64.8	33.6	1.6
5	Liên kết xây dựng CTĐT phù hợp yêu cầu DoN	79.1	18.6	2.3
6	Liên kết biên soạn giáo trình, bài giảng phục vụ CTĐT liên kết	71.7	25.5	2.8

**Câu hỏi 4:** Mong Đ/C đánh giá khách quan vào các nội dung liên quan đến CTĐT của nhà trường

STT	Nội dung	Mức độ phù hợp (%)				
		1	2	3	4	5
1	Nội dung CTĐT thể hiện được mục tiêu ĐT đáp ứng nhu cầu của DoN	25.5	27.9	21.5	14.3	10.8
2	Nội dung CTĐT được hiện đại hóa, phù hợp với xu hướng phát triển ngành nghề chuyên môn.	17.1	21.2	45.0	10.0	6.7
3	Nội dung CTĐT phù hợp với điều kiện thực tiễn của nhà trường và Việt Nam.	35.6	16.5	32.8	10.0	5.1
4	Nội dung CTĐT được tinh giản, gọn nhẹ	21.9	32.8	18.3	20.3	6.7
5	Nội dung CTĐT có tỉ lệ lý thuyết và thực hành hợp lý.	8.3	17.5	38.7	26.5	9.0
6	Cấu trúc CTĐT được xây dựng theo mô đun NLTH tích hợp giữa lý thuyết và thực hành.	33.9	14.9	30.3	17.5	3.4
7	CTĐT đảm bảo được tính liên thông.	27.1	26.3	10.0	33.2	3.4
8	CTĐT phản ánh tính đa dạng của các kênh thông tin	18.3	29.1	27.1	20.4	5.1

**Giải thích, bổ sung thêm về các ý trả lời (nếu có)**

.....  
.....

**Câu hỏi 5:** Mong Đ/C đánh giá khách quan vào các nội dung liên quan đến việc điều chỉnh CTĐT.

STT	Nội dung	Tỷ lệ %
1	Theo các điều kiện sẵn có của nhà trường	89
2	Theo đòi hỏi đầu ra của DoN	25.40
3	Theo sự tiến bộ của KHCN	92
4	Theo đề xuất của DoN	41.20
5	Theo đề xuất của khoa và bộ môn	93.10

**Câu hỏi 6:** Mong Đ/C đánh giá khách quan về mức độ phù hợp của CTĐT đáp ứng nhu cầu DoN.

STT	Nội dung	Mức độ đánh giá				
		Mức độ 1	Mức độ 2	Mức độ 3	Mức độ 4	Mức độ 5
1	Kiến thức	6.7	16.3	51.7	18.5	6.8
2	Kỹ năng nghề	6.5	20.7	58.7	7.8	6.3
3	Thái độ nghề nghiệp	0	10.3	68.7	13.5	7.5
4	Kỹ năng mềm	12.4	26.7	41.5	15.6	3.8

**Câu hỏi 7:** Mong Đ/C đánh giá một cách khách quan về chất lượng quản lý GV.

STT	Nội dung	Mức đánh giá (%)				
		1	2	3	4	5
1	Đánh giá năng lực dạy học của GV	0.0	0.0	31.3	34.8	33.9
2	Hội giảng các cấp từ bộ môn	3.5	7.8	56.7	18.4	13.6
3	Bồi dưỡng lý thuyết nghề	10.3	9.8	37.2	24.9	17.8
4	Bồi dưỡng kỹ năng nghề	4.6	12.1	41.7	19.5	22.1
5	Bồi dưỡng lý luận nghiệp vụ sư phạm	8.9	11.4	38.7	24.8	16.2
6	Bồi dưỡng dạy học tích hợp theo năng lực	3.4	15.6	42.3	19.8	18.3
7	Bồi dưỡng phương pháp nghiên cứu khoa học	5.6	13.2	52.5	18.7	10.0
8	Bồi dưỡng ngoại ngữ	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
9	Bồi dưỡng tin học	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
10	ĐT nâng cao trình độ chuyên môn	5.7	20.8	39.1	23.7	10.7
11	Tổ chức tham quan, tìm hiểu công nghệ ở các CSĐT và DoN	0.0	4.3	36.7	45.8	13.2
12	Tổ chức hội thảo chuyên đề	6.7	8.9	45.1	23.8	15.5

**Câu hỏi 8:** Mong Đ/C đánh giá một cách khách quan về khả năng đáp ứng CSVC và PTDH phục vụ ĐT

TT	Nội dung	Ý kiến của CBQL (%) về mức độ đáp ứng		
		Đầy đủ	Tương đối đủ	Thiếu
1	Phòng dạy- học tích hợp	0	0	100
2	Phòng học lý thuyết, chuyên môn	0	72.5	27.5
3	Phòng học thực hành	3	18.7	78.3
4	Xưởng thực hành	0	33.5	66.5
5	PTDH thực hành	0	75.6	24.4
6	<i>PTDH lý thuyết</i>	5.7	19.3	75
7	Tài liệu giáo trình phục vụ dạy học tích hợp	0	65.5	34.5
8	Các biện pháp hữu hiệu dùng để bảo vệ tài sản	1.5	36.7	61.8
9	Phương tiện sân bãi, thể dục - thể thao, dụng cụ văn nghệ	0	100	0

**Câu hỏi 9:** Mong Đ/C đánh giá khách quan về mức độ hiện đại của CSVC và PTDH phục vụ ĐT

STT	Nội dung đánh giá	Hiện đại	Tương đối hiện đại	Lạc hậu
		Tỷ lệ (%)	Tỷ lệ (%)	Tỷ lệ (%)
1	Phòng dạy- học tích hợp	0	100	0
2	Xưởng thực hành	21.7	63.5	14.8
3	Phòng học thực hành	12.4	65.8	21.8
4	PTDH lý thuyết	71.5	28.5	0
5	PTDH thực hành	28.7	53.8	17.5
6	Phương tiện sân bãi, thể thao, dụng cụ văn nghệ	0	100	0

**Câu hỏi 10:** Mong Đ/C cho biết khả năng bảo đảm phần học thực hành của SV

STT	NỘI DUNG	Tỷ lệ(%)
1	Bảo đảm đúng theo CTĐT đối với từng người học	44
2	Không bảo đảm do lớp/ nhóm quá đông	41,5
3	Không bảo đảm do vật tư tính theo đầu người học quá ít	14,5

**Câu hỏi 11:** Mong Đ/C đánh giá về phương pháp dạy học tại các trường

Phương pháp	Mức độ áp dụng	Tỷ lệ đánh giá (%)
Thuyết trình	Chưa	1,9
	Đôi khi	26,5
	Thường xuyên	71,6
Đàm thoại	Chưa	2,5
	Đôi khi	45,7
	Thường xuyên	51,8
Nêu vấn đề	Chưa	1,8
	Đôi khi	46,7
	Thường xuyên	51,5
Làm việc theo nhóm	Chưa	11,5
	Đôi khi	46,7
	Thường xuyên	41,8
Xemine	Chưa	37,5
	Đôi khi	54,7
	Thường xuyên	7,8
Trắc nghiệm	Chưa	33,7
	Đôi khi	59,5
	Thường xuyên	6,8
Thực quan và phân tích (hình vẽ, mô hình, phim)	Chưa	2,3
	Đôi khi	45,7
	Thường xuyên	52,0
Tự nghiên cứu theo hướng dẫn của GV	Chưa	21,7
	Đôi khi	55,5
	Thường xuyên	22,8
Thực hành theo năng lực hành nghề của SV	Chưa	11,7
	Đôi khi	33,5
	Thường xuyên	54,8
Thực hành theo bài tại xưởng hoặc phòng thực hành	Chưa	13,7
	Đôi khi	32,5
	Thường xuyên	53,8

Kèm cặp, truyền nghề	Chưa	12,6
	Đôi khi	36,5
	Thường xuyên	50,9
Tham quan thực tế	Chưa	8,7
	Đôi khi	71,3
	Thường xuyên	20
Thực tập tại cơ sở DoN	Chưa	3,5
	Đôi khi	15,7
	Thường xuyên	80,8
Dạy học tích hợp theo NLTH	Chưa	21,5
	Đôi khi	23,7
	Thường xuyên	54,8

**Câu hỏi 12:** Mong Đ/C đánh giá khách quan về chất lượng quản lý học tập và SV

TT	Nội dung quản lý	Mức độ đánh giá (%)			
		Tốt	Khá	Trung bình	Yếu kém
1	Hoạt động học tập, rèn luyện trong giờ học lý thuyết trên lớp	77,5	13,6	5,4	3,5
2	Hoạt động học tập, rèn luyện trong giờ học thực hành ở xưởng hoặc phòng thực hành	76,7	13,5	6,1	3,7
3	Hoạt động học tập, rèn luyện trong giờ học thực hành, thực tập tại DoN	50,7	23,5	15,2	10,6
4	Hoạt động học tập, rèn luyện trong các buổi tham quan, đi thực tế,...	52,7	26,5	15,8	5,0
5	Hoạt động học tập, rèn luyện ngoại khóa, đoàn thể..tại trường	52,7	41,5	3,1	2,7
6	Hoạt động học tập, rèn luyện ngoại khóa, đoàn thể..ngoài trường	50,3	41,0	0,9	7,8
7	Phối hợp nhà trường – gia đình – địa phương trong quản lý SV	50,7	31,5	10,1	7,7

**Câu hỏi 13:** Mong Đ/C đánh giá khách quan về mức độ hợp tác giữa nhà trường và DoN về nội dung thực tập.

TT	Nội dung hợp tác	Đánh giá mức độ hợp tác (%)				
		1	2	3	4	5
1	SV được CBQL DoN phổ biến kế hoạch, nội dung thực tập.	3,91	31,25	47,66	12,50	4,69
2	DoN phối hợp cử cán bộ hướng dẫn SV thực tập	26.5	28.6	25.2	17.3	2.4
3	SV thực tập theo đúng kế hoạch và đúng chuyên ngành được ĐT	24.5	20.3	38.5	12.5	4.2
4	Các chuyên gia của DoN tham gia giảng dạy và hướng dẫn thực tập cho SV	23.4	22.8	38.8	12.7	2.3
5	DoN tham gia với trường kiểm tra, đánh giá kết quả thực tập của SV	21.7	26.3	25.5	12.8	13.7

**Câu hỏi 14:** Xin Đ/C đánh giá về thanh kiểm tra đánh giá kết quả học tập của SV như thế nào?

STT	Nội dung	Mức độ quan trọng (%)		
		Chưa tốt	Tốt	Rất tốt
1	Thực hiện theo quy chế ĐT	32.5	45.8	21.7
2	Đánh giá công bằng, khách quan	12.7	68.2	19.1
3	Nội dung đánh giá phù hợp	0	71.4	28.6
4	Tác dụng giáo dục SV	0	79.1	20.9

*Giải thích, bổ sung thêm về các ý trả lời (nếu có)*

.....  
 .....

**Câu hỏi 15:** Xin Đ/C cho biết ý kiến đánh giá về việc kiểm tra, thi tốt nghiệp đối với SV như thế nào?

Mức độ	Chưa tốt	Đạt yêu cầu	Tốt	Không có ý kiến
Lập kế hoạch thi, kiểm tra, đánh giá với các khóa học.	32	56	12	0
Xây dựng các hình thức kiểm tra đánh giá.	52	36	8	4
Tổ chức triển khai việc kiểm tra	20	52	20	8



đánh giá trong các khóa học				
Công tác giám sát trong thi, kiểm tra, đánh giá các văn bằng chứng chỉ	24	56	8	12

*Giải thích, bổ sung thêm về các ý trả lời (nếu có)*

.....

.....

**Câu hỏi 16:** Xin Đ/C cho biết về công tác kiểm tra đánh giá cấp văn bằng, chứng chỉ

STT	Nội dung	Mức độ đánh giá (%)		
		Chưa tốt	Tốt	Rất tốt
1	Phổ biến hướng dẫn cho cán bộ về công tác kiểm tra đánh giá	19.5	45.1	35.4
2	Tập huấn cho đội ngũ cán bộ giảng dạy để công tác kiểm tra đánh giá có hiệu quả	21.9	61.2	16.9
3	Kiểm tra đánh giá chặt chẽ, xây dựng nề nếp ổn định	33	47.5	19.5
4	Tổ chức tổng kết rút kinh nghiệm hoạt động kiểm tra đánh giá	32	49.5	18.3
5	Lấy ý kiến thông tin phản hồi từ người tốt nghiệp	9.6	29.4	61
6	Lấy ý kiến thông tin phản hồi từ các cơ sở sử dụng SV	16.4	20.8	62.8

*Giải thích, bổ sung thêm về các ý trả lời (nếu có)*

.....

.....

**Câu hỏi 17:** Mong Đ/C đánh giá khách quan về bối cảnh và môi trường ảnh hưởng đến mọi hoạt động ĐT.

STT	Nội dung	Mức độ ảnh hưởng (%)		
		Rất ảnh hưởng	Ảnh hưởng	Không ảnh hưởng
1	Sự tác động của cơ chế thị trường	56.4	34.8	8.8
2	Sự tác động của cơ chế chính sách	65.7	30.3	4.0
3	Năng lực ĐT và chiến lược phát triển của trường	52.8	39.4	7.8
4	Năng lực lãnh đạo của CBQL nhà trường và DoN	63.4	34.3	2.3
5	Nhu cầu nhân lực và chiến lược phát triển của nhân lực	71.8	20.4	7.8

**Câu hỏi 18:** Xin Đ/C cho biết đánh giá của mình về tính cần thiết của các giải pháp QLĐT theo hướng đáp ứng nhu cầu DoN sau đây

TT	Tên giải pháp	Mức độ cần thiết (%)		
		Không cần thiết	Cần thiết	Rất cần thiết
1	Quản lý thông tin về nhu cầu nhân lực của các DoN			
2	Quản lý đội ngũ GVĐN			
3	Quản lý CSVC và PTDH			
4	Quản lý việc phát triển chương trình đào tạo đáp ứng nhu cầu DoN			
5	Quản lý quá trình dạy học nghề du lịch theo NLTH			
6	QLĐT liên kết giữa trường và DoN			
7	Quản lý việc tư vấn và giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp			

**Giải thích, bổ sung thêm về các ý trả lời (nếu có)**

.....

.....

**Câu hỏi 19:** Xin Đ/C cho biết đánh giá của mình về tính khả thi của các giải pháp QLĐT theo hướng đáp ứng nhu cầu DoN sau đây

TT	Tên giải pháp	Mức độ cần thiết (%)		
		Không khả thi	Khả thi	Rất khả thi
1	Quản lý thông tin về nhu cầu nhân lực của các DoN			
2	Quản lý đội ngũ GVĐN			
3	Quản lý CSVC và PTDH			
4	Quản lý việc phát triển chương trình đào tạo đáp ứng nhu cầu DoN			
5	Quản lý quá trình dạy học nghề du lịch theo NLTH			
6	QLĐT liên kết giữa trường và DoN			
7	Quản lý việc tư vấn và giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp			

**Giải thích, bổ sung thêm về các ý trả lời (nếu có)**

.....

.....

*Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Đ/C*

## Phụ lục 2

### PHIẾU KHẢO SÁT

(Dành cho các DoN)

Để đánh giá đúng thực trạng công tác QLĐT theo hướng đáp ứng nhu cầu DoN, từ đó đề xuất các giải pháp quản lý nhằm nâng cao chất lượng ĐTN và đáp ứng tốt hơn nhu cầu nhân lực cho các DoN trong thời gian tới. Chúng tôi xin Ông/bà vui lòng cho ý kiến của mình về các nội dung dưới đây. Chúng tôi đảm bảo những thông tin cá nhân trong Phiếu khảo sát này hoàn toàn được bảo mật và không sử dụng cho mục đích khác. Ý kiến của các Ông/bà chỉ được công bố trong kết quả tổng hợp, không công bố danh tính cá nhân.

Xin đề nghị ông/bà cho chúng tôi biết ý kiến về những vấn đề dưới đây bằng cách đánh dấu (x), khoanh tròn hoặc điền vào các chỗ trống (...) phù hợp.

*Xin trân trọng cảm ơn!*

#### A. THÔNG TIN CƠ BẢN VỀ DOANH NGHIỆP

A1. Họ và tên.....

A2. Giới tính:            Nam            Nữ

A3. Điện thoại.....Fax.....Email.....

A4. Tên doanh nghiệp:.....

A5. Loại hình DoN:

1. Cổ phần      2. Liên doanh      3. 100% vốn nước ngoài      4. Khác.....

A6. Lĩnh vực kinh doanh:

1. Lữ hành                      3. Dịch vụ ăn uống                      5. Vận chuyển  
2. Khách sạn                      4. Dịch vụ hội nghị                      6. Khác (*xin ghi rõ*):...

#### B. CÁC CÂU HỎI Ý KIẾN

**Câu hỏi 1:** Xin ông/bà cho biết đánh giá của mình về mức độ quan trọng/cần thiết của các tiêu chí sau đối với người lao động.

STT	Nội dung	Mức độ quan trọng (%)				
		1	2	3	4	5
A	<b>Các tiêu chí nhận xét và đánh giá về kiến thức</b>					
1	Kiến thức lý luận chung	0	34.1	43.6	22.3	0
2	Kiến thức thực tế chuyên ngành	0	16	47.4	32.2	4.4
3	Kiến thức xã hội bổ trợ	0	45.8	20.5	33.7	0
B	<b>Ngoại ngữ</b>	24.5	41.2	33.1	1.2	0
C	<b>Các tiêu chí đánh giá về kỹ năng</b>					

	<i>Kỹ năng nghiệp vụ</i>					
4	Phương pháp, quy trình	0	24	45	22.5	8.5
5	Mức độ thành thạo, chuyên nghiệp	0	10.1	40.6	41.5	7.8
	<i>Kỹ năng mềm</i>					
6	Kỹ năng giao tiếp, ứng xử	18.5	7.8	33	36	4.7
7	Kỹ năng truyền đạt	6	6	50	32	6
8	Kỹ năng làm việc nhóm	6	6	28	60	0
9	Kỹ năng lập kế hoạch, tổ chức thực hiện	21	34.2	38	6.8	0
10	Kỹ năng quản lý thời gian	6	23	50	21	0
11	Kỹ năng thu thập, phân tích và xử lý thông tin	6	11	66	17	0
12	Kỹ năng điều phối và giải quyết xung đột	25.4	35	26.6	10	3
13	Kỹ năng đàm phán, thương lượng	6	10	72	6	6
14	Khả năng làm việc độc lập	5	8	44	37	6
15	Lắng nghe, động viên	6	0	56	38	0
16	Chịu áp lực công việc	23	24	37	12	4
17	Hòa nhập, thích nghi	6	23	6	65	0
D	<b>Các tiêu chí đánh giá về thái độ</b>					
18	Lòng yêu nghề	8	0	63.5	20	8.5
19	Tinh thần trách nhiệm	8	0	55.3	29.5	7.2
20	Ý thức kỷ luật	8	0	53.1	22	16.9
21	Đạo đức nghề nghiệp	8	0	62	21.1	8.9

**Câu 2:** Mong ông/bà đánh giá về việc xác định nhu cầu ĐT của các DoN

TT	Nội dung và đối tượng đánh giá		Mức độ thực hiện		
			Tốt	Khá	Chưa tốt
			%	%	%
1	DoN cung cấp thông tin về nhu cầu nhân lực	CBQL trường-GV	9.6	28.7	61.7
		CBQL DoN	10.5	29.6	59.9
2	Nhà trường tổ chức khảo sát nhu cầu nhân lực của DoN	CBQL trường-GV	6.5	29.7	63.8
		CBQL DoN	5.7	26.5	67.8
2	Xây dựng kế hoạch liên kết tuyển sinh	CBQL trường-GV	18.7	43.6	37.7
		CBQL DoN	21.5	31.7	46.8
3	Tổ chức thực hiện kế hoạch liên kết tuyển sinh	CBQL trường-GV	13.7	28.5	57.8
		CBQL DoN	19.5	36.7	43.8
4	Nhà trường cung cấp	CBQL trường-	12.6	34.7	52.7

	thông tin về khả năng ĐT	GV			
		CBQL DoN	6.3	28.7	65
5	DoN cung cấp thông tin về số lượng và chất lượng nhân lực đã ĐT đang làm việc tại DoN	CBQL trường-GV	3.5	33.5	63
		CBQL DoN	8.5	29.8	61.7

**Câu 3:** Mong ông/bà đánh giá khách quan vào các nội dung liên quan đến mức độ hợp tác trong liên kết xây dựng mục tiêu đào tạo.

STT	NỘI DUNG	Mức độ cần thiết (%)		
		Rất cần	Cần	Không cần
1	Liên kết xác định dung lượng và mục tiêu kiến thức cần đạt	62.4	33.7	3.9
2	Liên kết phát triển kỹ năng nghề cho SV	76.3	21.6	2.1
3	Liên kết xây dựng thái độ nghề nghiệp	51.7	46.2	2.1
4	Liên kết xây dựng chương trình phát triển kỹ năng mềm	57.2	37.9	4.9
5	Liên kết xây dựng CTĐT phù hợp yêu cầu DoN	74.6	23.8	1.6
6	Liên kết biên soạn giáo trình, bài giảng phục vụ CTĐT liên kết	50.8	39.7	9.5

**Câu hỏi 4:** Mong ông/bà cho biết ý kiến đánh giá về mức độ hợp tác giữa nhà trường và DoN

TT	Nội dung	Mức độ quan hệ			
		Chưa có	Đôi khi	Thường xuyên	Không có ý kiến
1	Nhà trường mời CBQL và CB DoN tham dự các hội thảo khoa học về nâng cao chất lượng và hiệu quả ĐT	67.75	17.5	0	14.75
2	Trường nhận thông tin từ DoN những đề xuất, kiến nghị, điều chỉnh mục tiêu, nội dung CTĐT phù hợp với DoN	66.50	21.75	7.35	4.4

**Giải thích, bổ sung thêm về các ý trả lời (nếu có)**

.....

.....

**Câu hỏi 5:** Mong ông/bà đánh giá mức độ hợp tác giữa nhà trường và DoN về nội dung thực tập.

TT	Nội dung hợp tác	Đánh giá mức độ hợp tác (%)				
		1	2	3	4	5
1	SV được CBQL DoN phổ biến kế hoạch, nội dung thực tập.	2,83	34,98	45,82	11,09	5,28
2	DoN phối hợp cử cán bộ hướng dẫn SV thực tập	27.6	25.4	30.8	13.7	2.5
3	SV thực tập theo đúng kế hoạch và đúng chuyên ngành được ĐT	25.3	24.2	35.7	11.4	3.4
4	Các chuyên gia của DoN tham gia giảng dạy và hướng dẫn thực tập cho SV	24.6	23.7	35.8	11.4	4.5
5	DoN tham gia với trường kiểm tra, đánh giá kết quả thực tập của SV	22.5	21.6	28.7	13.3	13.9

*Giải thích, bổ sung thêm về các ý trả lời (nếu có)*

.....

.....

**Câu hỏi 6:** Mong ông/bà đánh giá khách quan về bối cảnh và môi trường ảnh hưởng đến mọi hoạt động ĐT.

STT	Nội dung	Mức độ ảnh hưởng		
		Rất ảnh hưởng	Ảnh hưởng	Không ảnh hưởng
1	Sự tác động của cơ chế thị trường	51.6	38.1	10.3
2	Sự tác động của cơ chế chính sách	66.2	28.7	5.1
3	Năng lực ĐT và chiến lược phát triển của trường	58.4	34.2	7.4
4	Năng lực lãnh đạo của CBQL nhà trường và DoN	62.4	33.9	3.7
5	Nhu cầu nhân lực và chiến lược phát triển của nhân lực	72.7	21.5	5.8

*Giải thích, bổ sung thêm về các ý trả lời (nếu có)*

.....

.....

**Câu hỏi 7:** Xin ông/bà cho biết đánh giá của mình về tính cần thiết của các giải pháp QLĐT theo hướng đáp ứng nhu cầu DoN sau đây

TT	Tên giải pháp	Mức độ cần thiết (%)		
		Không cần thiết	Cần thiết	Rất cần thiết
1	Quản lý thông tin về nhu cầu nhân lực của các DoN			
2	Quản lý đội ngũ GVĐN			
3	Quản lý CSVC và PTDH			
4	Quản lý việc phát triển chương trình đào tạo đáp ứng nhu cầu DoN			
5	Quản lý quá trình dạy học nghề du lịch theo NLTH			
6	QLĐT liên kết giữa trường và DoN			
7	Quản lý việc tư vấn và giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp			

*Giải thích, bổ sung thêm về các ý trả lời (nếu có)*

.....

.....

**Câu hỏi 8:** Xin Đ/C cho biết đánh giá của mình về tính khả thi của các giải pháp QLĐT theo hướng đáp ứng nhu cầu DoN sau đây

TT	Tên giải pháp	Mức độ cần thiết (%)		
		Không khả thi	Khả thi	Rất khả thi
1	Quản lý thông tin về nhu cầu nhân lực của các DoN			
2	Quản lý đội ngũ GVĐN			
3	Quản lý CSVC và PTDH			
4	Quản lý việc phát triển chương trình đào tạo đáp ứng nhu cầu DoN			
5	Quản lý quá trình dạy học nghề du lịch theo NLTH			
6	QLĐT liên kết giữa trường và DoN			
7	Quản lý việc tư vấn và giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp			

*Giải thích, bổ sung thêm về các ý trả lời (nếu có)*

.....

.....

*Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Ông/bà!*

### Phụ lục 3

## PHIẾU KHẢO SÁT (Dành cho giáo viên của nhà trường)

Để đánh giá đúng thực trạng công tác QLĐT theo hướng đáp ứng nhu cầu DoN, từ đó đề xuất các giải pháp quản lý nhằm nâng cao chất lượng ĐTN và đáp ứng tốt hơn nhu cầu nhân lực cho các DoN trong thời gian tới. Chúng tôi xin Thầy/cô vui lòng cho ý kiến của mình về các nội dung dưới đây. Chúng tôi đảm bảo những thông tin cá nhân trong Phiếu khảo sát này hoàn toàn được bảo mật và không sử dụng cho mục đích khác. Ý kiến của các Thầy/cô chỉ được công bố trong kết quả tổng hợp, không công bố danh tính cá nhân.

Xin đề nghị Thầy/cô cho chúng tôi biết ý kiến về những vấn đề dưới đây bằng cách đánh dấu (x), khoanh tròn hoặc điền vào các chỗ trống (...) phù hợp.

***Xin trân trọng cảm ơn!***

#### A. Thông tin chung về cá nhân

- A1. Họ và tên (*không bắt buộc*): .....
- A2. Năm sinh:..... Giới tính:  Nam  Nữ
- A3. Đơn vị công tác: .....
- A4. Địa chỉ trường.....
- A5. Điện thoại..... Fax..... Email.....
- A6. Chức vụ đang đảm nhiệm:  GV  GV kiêm CBQL  Khác:.....
- A7. Thâm niên công tác (*xin ghi số năm*): .....
- A8. Học hàm/vị:  Cử nhân  ThS  TS  TSKH  PGS  GS
- A9. Ngoại ngữ có thể sử dụng (*ngoại ngữ 2 nếu là GV ngoại ngữ*)  
 Tiếng Anh  Tiếng Pháp  Tiếng Trung  Khác:.....
- Mức độ:..... Mức độ:..... Mức độ:..... Mức độ:.....

A10. Các khóa bồi dưỡng ngắn hạn và chương trình thực tế đã tham gia:

Khóa học ĐT, bồi dưỡng ngắn hạn	Nơi ĐT, bồi dưỡng	
	Ở trong nước	Ở nước ngoài
<input type="checkbox"/> Nghiệp vụ sư phạm Đại học		
<input type="checkbox"/> Nghiệp vụ sư phạm bậc 1, 2		
<input type="checkbox"/> Nghiệp vụ sư phạm dạy nghề		
<input type="checkbox"/> Phương pháp giảng dạy hiện đại		
<input type="checkbox"/> Kiểm tra đánh giá trong dạy học		
<input type="checkbox"/> Nghiệp vụ du lịch		
<input type="checkbox"/> Nghiệp vụ khách sạn		
<input type="checkbox"/> Thực tế tại DoN		



<input type="checkbox"/>	Ngoại ngữ		
<input type="checkbox"/>	Tin học		
<input type="checkbox"/>	Khác; tên:.....	nêu	

**B. Phân câu hỏi**

**Câu hỏi 1:** Xin Thầy/cô cho biết ý kiến của mình về mục tiêu ĐT đáp ứng nhu cầu DoN của quý trường

TT	Nội dung	Mức độ đánh giá của GV		
		1	2	3
1	Mục tiêu ĐT của các khóa học được công bố công khai.	71.6	22.3	6.1
2	Mục tiêu ĐT thể hiện được năng lực đầu ra.	74.5	20.4	5.1
3	Mục tiêu ĐT phù hợp với nhu cầu của DoN.	27.1	59.5	13.4
4	Mục tiêu ĐT được xây dựng đa cấp, đa trình độ.	51.4	35.1	22.0
5	Mục tiêu ĐT hoạch định được kết quả đạt được	17.7	4.6	77.7
6	Mục tiêu ĐT mềm dẻo, linh hoạt	15.9	4.2	79.9
7	Có sự tham gia của các cơ sở sử dụng lao động	27.1	69.5	3.4
8	Hình thành kiến thức, kỹ năng, thái độ	74.5	20.4	5.1

***Giải thích, bổ sung thêm về các ý trả lời (nếu có)***

.....  
.....

**Câu hỏi 2:** Mong Thầy/cô đánh giá khách quan vào các nội dung liên quan đến mức độ hợp tác trong liên kết xây dựng mục tiêu ĐT.

STT	NỘI DUNG	Mức độ cần thiết		
		Rất cần (%)	Cần (%)	Không cần (%)
1	Liên kết xác định dung lượng và mục tiêu kiến thức cần đạt	81.5	17.2	1.3
2	Liên kết phát triển kỹ năng nghề cho SV	85.4	13.8	0.8
3	Liên kết xây dựng thái độ nghề nghiệp	65.6	32.7	1.7
4	Liên kết xây dựng chương trình phát triển kỹ năng mềm	64.8	33.6	1.6
5	Liên kết xây dựng CTĐT phù hợp yêu cầu DoN	79.1	18.6	2.3
6	Liên kết biên soạn giáo trình, bài giảng phục vụ CTĐT liên kết	71.7	25.5	2.8

**Câu hỏi 3:** Xin Thầy/cô đánh giá khách quan vào các nội dung liên quan đến CTĐT đáp ứng nhu cầu DoN của quý trường

STT	Nội dung	Mức độ phù hợp				
		1	2	3	4	5
1	Nội dung CTĐT thể hiện được mục tiêu ĐT đáp ứng nhu cầu của DoN	27.6	26.2	23.8	16.7	5.7
2	Nội dung CTĐT được hiện đại hóa, phù hợp với xu hướng phát triển ngành nghề chuyên môn.	20.5	43.6	28.2	5.1	2.6
3	Nội dung CTĐT phù hợp với điều kiện thực tiễn của nhà trường và Việt Nam.	28,8	54.0	13.3	2.6	1.3
4	Nội dung CTĐT được tinh giản, gọn nhẹ	29.1	13.7	45.6	7.7	3.9
5	Nội dung CTĐT có tỉ lệ lý thuyết và thực hành hợp lý.	12.5	19.7	37.8	24.5	15.5
6	Cấu trúc CTĐT được xây dựng theo mô đun NLTH tích hợp giữa lý thuyết và thực hành.	29.6	22.8	35.7	6.8	5.1
7	CTĐT đảm bảo được tính liên thông.	13.7	26.6	54.4	2.7	2.6
8	CTĐT phản ánh tính đa dạng của các kênh thông tin	19.0	16.5	52.5	6.8	5.2

**Giải thích, bổ sung thêm về các ý trả lời (nếu có)**

.....  
 .....

**Câu hỏi 4:** Mong Thầy/cô đánh giá khách quan vào các nội dung liên quan đến việc điều chỉnh CTĐT.

STT	Nội dung	Tỷ lệ %
1	Theo các điều kiện sẵn có của nhà trường	89
2	Theo đòi hỏi đầu ra của DoN	25.40
3	Theo sự tiến bộ của KHCN	92
4	Theo đề xuất của DoN	41.20
5	Theo đề xuất của khoa và bộ môn	93.10

**Giải thích, bổ sung thêm về các ý trả lời (nếu có)**

.....  
 .....

**Câu hỏi 5 :** Mong Thầy /cô đánh giá khách quan về tỷ trọng lý thuyết và thực hành trong CTĐT.

Nội dung	Mức độ đánh giá		
	Nặng	Phù hợp	Nhẹ
Tỷ trọng lý thuyết	17.5	71.6	11.9
Tỷ trọng thực hành	3.7	74.8	21.5

**Giải thích, bổ sung thêm về các ý trả lời (nếu có)**

.....

.....

**Câu hỏi 6:**Mong Thầy/cô đánh giá khách quan về mức độ phù hợp của CTĐT đáp ứng nhu cầu DoN.

STT	Nội dung	Mức độ đánh giá				
		1	2	3	4	5
1	Kiến thức	6.7	16.3	51.7	18.5	6.8
2	Kỹ năng nghề	6.5	20.7	58.7	7.8	6.3
3	Thái độ nghề nghiệp	0	10.3	68.7	13.5	7.5
4	Kỹ năng mềm	12.4	26.7	41.5	15.6	3.8

**Giải thích, bổ sung thêm về các ý trả lời (nếu có)**

.....

.....

**Câu hỏi 7:**Mong Thầy/ cô đánh giá khách quan về quản lý chất lượng đội ngũ GV

STT	Nội dung	Mức đánh giá (%)				
		1	2	3	4	5
1	Đánh giá năng lực dạy học của GV	0.0	0.0	31.3	34.8	33.9
2	Hội giảng các cấp từ bộ môn	3.5	7.8	56.7	18.4	13.6
3	Bồi dưỡng lý thuyết nghề	10.3	9.8	37.2	24.9	17.8
4	Bồi dưỡng kỹ năng nghề	4.6	12.1	41.7	19.5	22.1
5	Bồi dưỡng lý luận nghiệp vụ sư phạm	8.9	11.4	38.7	24.8	16.2
6	Bồi dưỡng dạy học tích hợp theo năng lực	3.4	15.6	42.3	19.8	18.3
7	Bồi dưỡng phương pháp nghiên cứu khoa học	5.6	13.2	52.5	18.7	10.0
8	Bồi dưỡng ngoại ngữ	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
9	Bồi dưỡng tin học	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
10	ĐT nâng cao trình độ chuyên	5.7	20.8	39.1	23.7	10.7

	môn					
11	Tổ chức tham quan, tìm hiểu công nghệ ở các CSĐT và DoN	0.0	4.3	36.7	45.8	13.2
12	Tổ chức hội thảo chuyên đề	6.7	8.9	45.1	23.8	15.5

**Câu hỏi 8:** Mong Thầy/cô đánh giá khách quan về khả năng dạy học tích hợp giữa lý thuyết và thực hành.

STT	Nội dung	Tỷ lệ(%)
1	Có khả năng dạy học tích hợp	15.3
2	Có khả năng dạy lý thuyết và thực hành	43.7
3	Chỉ dạy thực hành	18.3
4	Chỉ dạy lý thuyết	22.5

**Câu hỏi 9:** Mong Thầy/cô đánh giá khách quan về khả năng đáp ứng CSVC và PTDH phục vụ ĐT

TT	Nội dung	Ý kiến của CBQL (%) về mức độ đáp ứng		
		Đầy đủ	Tương đối đầy đủ	Thiếu
1	Phòng dạy- học tích hợp	0	0	100
2	Phòng học lý thuyết, chuyên môn	0	72.5	27.5
3	Phòng học thực hành	3	18.7	78.3
4	Xưởng thực hành	0	33.5	66.5
5	PTDH thực hành	0	75.6	24.4
6	PTDH lý thuyết	5.7	19.3	75
7	Tài liệu giáo trình phục vụ dạy học tích hợp	0	65.5	34.5
8	Các biện pháp hữu hiệu dùng để bảo vệ tài sản	1.5	36.7	61.8
9	Phương tiện sân bãi, thể thao, dụng cụ văn nghệ	0	100	0

**Câu hỏi 10:** Mong Thầy/cô đánh giá khách quan về mức độ hiện đại của CSVC và PTDH phục vụ ĐT

STT	Nội dung đánh giá	Hiện đại	Tương đối hiện đại	Lạc hậu
		Tỷ lệ (%)	Tỷ lệ (%)	Tỷ lệ (%)
1	Phòng dạy- học tích hợp	0	100	0
2	Xưởng thực hành	21.7	63.5	14.8
3	Phòng học thực hành	12.4	65.8	21.8
4	PTDH lý thuyết	71.5	28.5	0
5	PTDH thực hành	28.7	53.8	17.5
6	Phương tiện sân bãi, thể thao, dụng cụ văn nghệ	0	100	0

**Câu hỏi 11:** Mong thầy /cô đánh giá khách quan về mức độ đáp ứng yêu cầu ĐT của CSVC và PTDH của nhà trường.

Mức độ \ Trường	Trường CDDL Hà Nội	Trường CĐNDV & DL Hải Phòng
Đáp ứng quy mô ĐT	12.85%	10.85%
Đáp ứng trên 50% quy mô ĐT	59.75%	57.50%
Đáp ứng dưới 50% quy mô ĐT	27.4%	31.65%

**Câu hỏi 12:** Mong thầy /cô đánh giá khách quan về việc quản lý CSVC và PTDH.

STT	Nội dung	Mức độ đánh giá		
		Chưa tốt	Tốt	Rất tốt
1	Quản lý đầu tư mua sắm	3.7	26.5	69.8
2	Theo dõi sử dụng PTDH	30.2	50.3	19.5
3	Quy định sử dụng PTDH	4.3	67.3	28.4
4	Khuyến khích sử dụng	27.8	59	13.2
5	Kiểm kê định giá tài sản	9.2	32.3	58.5
6	Quy trình bảo quản, bảo dưỡng	21.5	14.1	64.4
7	Các biện pháp bảo vệ tài sản	1.8	20	78.2

**Câu hỏi 13:** Mong Thầy/ cô cho biết khả năng bảo đảm phần học thực hành của SV

STT	Nội dung	Tỷ lệ %
1	Bảo đảm đúng theo CTĐT đối với từng người học	44
2	Không bảo đảm do lớp/ nhóm quá đông	41.5
3	Không bảo đảm do vật tư tính theo đầu người học quá ít	14.5

**Câu hỏi 14:** Mong Thầy/ cô đánh giá phương pháp dạy học tại các trường

Phương pháp	Mức độ áp dụng	Tỷ lệ đánh giá (%)
Thuyết trình	Chưa	1,9
	Đôi khi	26,5
	Thường xuyên	71,6
Đàm thoại	Chưa	2,5
	Đôi khi	45,7
	Thường xuyên	51,8
Nêu vấn đề	Chưa	1,8
	Đôi khi	46,7
	Thường xuyên	51,5
Làm việc theo nhóm	Chưa	11,5
	Đôi khi	46,7
	Thường xuyên	41,8
Xemine	Chưa	37,5
	Đôi khi	54,7
	Thường xuyên	7,8
Trắc nghiệm	Chưa	33,7
	Đôi khi	59,5
	Thường xuyên	6,8
Thực quan và phân tích (hình vẽ, mô hình, phim)	Chưa	2,3
	Đôi khi	45,7
	Thường xuyên	52,0
Tự nghiên cứu theo hướng dẫn của GV	Chưa	21,7
	Đôi khi	55,5
	Thường xuyên	22,8
Thực hành theo năng lực hành nghề của SV	Chưa	11,7
	Đôi khi	33,5
	Thường xuyên	54,8
Thực hành theo bài tại xưởng hoặc phòng thực hành	Chưa	13,7
	Đôi khi	32,5
	Thường xuyên	53,8
Kèm cặp, truyền nghề	Chưa	12,6

	Đôi khi	36,5
	Thường xuyên	50,9
Tham quan thực tế	Chưa	8,7
	Đôi khi	71,3
	Thường xuyên	20
Thực tập tại cơ sở DoN	Chưa	3,5
	Đôi khi	15,7
	Thường xuyên	80,8
Dạy học tích hợp theo NLTH	Chưa	21,5
	Đôi khi	23,7
	Thường xuyên	54,8

**Câu hỏi 15:** Mong Thầy/ cô đánh giá khách quan về chất lượng quản lý học tập của SV

TT	Nội dung quản lý	Mức độ đánh giá (%)			
		Tốt	Khá	Trung bình	Yếu kém
1	Hoạt động học tập, rèn luyện trong giờ học lý thuyết trên lớp	77,5	13,6	5,4	3,5
2	Hoạt động học tập, rèn luyện trong giờ học thực hành ở xưởng hoặc phòng thực hành	76,7	13,5	6,1	3,7
3	Hoạt động học tập, rèn luyện trong giờ học thực hành, thực tập tại DoN	50,7	23,5	15,2	10,6
4	Hoạt động học tập, rèn luyện trong các buổi tham quan, đi thực tế,...	52,7	26,5	15,8	5,0
5	Hoạt động học tập, rèn luyện ngoại khóa, đoàn thể..tại trường	52,7	41,5	3,1	2,7
6	Hoạt động học tập, rèn luyện ngoại khóa, đoàn thể..ngoài trường	50,3	41,0	0,9	7,8
7	Phối hợp nhà trường – gia đình – địa phương trong quản SV	50,7	31,5	10,1	7,7

**Câu hỏi 16:** Mong Thầy/ cô đánh giá khách quan về kết quả học tập của SV

STT	Nội dung	Tỷ lệ đánh giá (%)
1	Trên cơ sở mục tiêu, nội dung dạy học đã soạn trong giáo án	
	- Đánh giá lý thuyết trên 6 cấp độ nhận thức	0,0
	- Đánh giá thực hành trên 5 cấp độ kỹ năng	0,0
	- Đánh giá thái độ trên 5 cấp độ	0,0
2	Theo 3 mục tiêu về kiến thức, kỹ năng, thái độ mà	30,7

	không quan tâm đến các cấp độ cụ thể	
3	Theo đánh giá của cá nhân đảm bảo đủ số đầu điểm quy định trong bảng điểm	69,3

**Câu hỏi 17:** Mong Thầy/cô đánh giá khách quan các hình thức thường sử dụng để đánh giá kết quả học tập của SV

STT	Nội dung	Tỷ lệ (%)
1	Tự luận	100
2	Vấn đáp	25.7
3	Đánh giá kỹ năng nghề qua bài thực hành	63.8
4	Bài tập lớn	22.4
5	Trắc nghiệm khách quan	5.5
6	Kết hợp một số hình thức đủ để đánh giá NLTH của người học	51.6

**Câu hỏi 18:** Xin Thầy/cô cho biết ý kiến của mình về quản lý, kiểm tra, thi tốt nghiệp của nhà trường

Mức độ	Chưa tốt	Đạt yêu cầu	Tốt	Không có ý kiến
Lập kế hoạch thi, kiểm tra, đánh giá với các khóa học.	32	56	12	0
Xây dựng các hình thức kiểm tra đánh giá.	52	36	8	4
Tổ chức triển khai việc kiểm tra đánh giá trong các khóa học	20	52	20	8
Công tác giám sát trong thi, kiểm tra, đánh giá các văn bằng chứng chỉ	24	56	8	12

*Giải thích, bổ sung thêm về các ý trả lời (nếu có)*

.....  
 .....

**Câu hỏi 19:** Xin Thầy/cô cho biết đánh giá của mình về tính cần thiết của các giải pháp QLĐT theo hướng đáp ứng nhu cầu DoN sau đây

TT	Tên giải pháp	Mức độ cần thiết (%)		
		Không cần thiết	Cần thiết	Rất cần thiết
1	Quản lý thông tin về nhu cầu nhân lực của các			



	DoN			
2	Quản lý đội ngũ GVĐN			
3	Quản lý CSVC và PTDH			
4	Quản lý việc phát triển chương trình đào tạo đáp ứng nhu cầu DoN			
5	Quản lý quá trình dạy học nghề du lịch theo NLTH			
6	QLĐT liên kết giữa trường và DoN			
7	Quản lý việc tư vấn và giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp			

**Giải thích, bổ sung thêm về các ý trả lời (nếu có)**

.....

.....

**Câu hỏi 20:** Xin Thầy/cô cho biết đánh giá của mình về tính khả thi của các giải pháp QLĐT theo hướng đáp ứng nhu cầu DoN sau đây

TT	Tên giải pháp	Mức độ cần thiết (%)		
		Không thả thi	Khả thi	Rất khả thi
1	Quản lý thông tin về nhu cầu nhân lực của các DoN			
2	Quản lý đội ngũ GVĐN			
3	Quản lý CSVC và PTDH			
4	Quản lý việc phát triển chương trình đào tạo đáp ứng nhu cầu DoN			
5	Quản lý quá trình dạy học nghề du lịch theo NLTH			
6	QLĐT liên kết giữa trường và DoN			
7	Quản lý việc tư vấn và giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp			

**Giải thích, bổ sung thêm về các ý trả lời (nếu có)**

.....

.....

*Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của thầy/cô!*

**Phụ lục 4**

**PHIẾU KHẢO SÁT**  
(Dành cho sinh viên đang học)

Chúng tôi đang triển khai tiến hành luận án “ QLĐT tại các trường cao đẳng du lịch đáp ứng nhu cầu nhân lực cho DoN khu vực đồng bằng Bắc Bộ”. Ý kiến đánh giá và nhận định của các bạn SV sẽ đóng góp quan trọng cho việc hoàn thành luận án. Chúng tôi mong các bạn SV với tinh thần trung thực, nghiêm túc và xây dựng hãy cho chúng tôi biết ý kiến của mình về việc định hướng nghề nghiệp.

Rất mong nhận được sự hợp tác giúp đỡ của các bạn!

*Bạn vui lòng điền dấu (X) vào những chỗ trống phù hợp nhất.*

**Giới tính:**                      **Nam**    **Nữ**

**Chuyên ngành:**.....

**Câu hỏi 1 :** Mong bạn đánh giá khách quan về tỷ trọng lý thuyết và thực hành trong CTĐT.

<b>Nội dung</b>	<b>Mức độ đánh giá</b>		
	<b>Nặng</b>	<b>Phù hợp</b>	<b>Nhẹ</b>
Tỷ trọng lý thuyết	23.7	66.3	10.0
Tỷ trọng thực hành	6.3	70.1	23.6

**Câu hỏi 2 :** Mong bạn đánh giá khách quan về khả năng đáp ứng CSVC và PTDH

<b>TT</b>	<b>Nội dung</b>	<b>Ý kiến mức độ đáp ứng</b>		
		<b>Đầy đủ</b>	<b>Tương đối đầy đủ</b>	<b>Thiếu</b>
1	Phòng dạy- học tích hợp	23.7	66.3	10.0
2	Phòng học lý thuyết, chuyên môn	7.5	62.7	29.8
3	Phòng học thực hành	7.3	28.7	64
4	Xưởng thực hành	6.3	50.5	43.2
5	PTDH thực hành	0	77.5	22.5
6	PTDH lý thuyết	6.5	21.7	71.8
7	Tài liệu giáo trình phục vụ dạy học tích hợp	0	63.7	36.3

8	Các biện pháp hữu hiệu dùng để bảo vệ tài sản	1.2	38.7	60.1
9	Phương tiện sân bãi, thể dục - thể thao, dụng cụ văn nghệ	0	100	0

**Câu hỏi 3:** Mong bạn đánh giá khách quan về mức độ hiện đại của CSVC và PTDH phục vụ ĐT

STT	Nội dung đánh giá	Hiện đại	Tương đối hiện đại	Lạc hậu
		Tỷ lệ (%)	Tỷ lệ (%)	Tỷ lệ (%)
1	Phòng dạy- học tích hợp	0	100	0
2	Xưởng thực hành	22.5	66.7	10.8
3	Phòng học thực hành	11.3	68.7	20
4	PTDH lý thuyết	73.4	26.6	0
5	PTDH thực hành	26.5	59.7	13.8
6	Phương tiện sân bãi, thể dục - thể thao, dụng cụ văn nghệ	0	100	0

**Câu hỏi 4:** Mong bạn đánh giá khách quan về mức độ đáp ứng yêu cầu đào tạo của CSVC và PTDH phục vụ ĐT của nhà trường

Mức độ	Trường	Trường CDDL Hà Nội	Trường CĐNDV & DL Hải Phòng
Đáp ứng quy mô ĐT		12.85%	10.85%
Đáp ứng trên 50% quy mô ĐT		59.75%	57.50%
Đáp ứng dưới 50% quy mô ĐT		27.4%	31.65%

**Câu 5:** Mong bạn hãy cho biết khả năng bảo đảm phân học thực hành của SV trên lớp

STT	Nội dung	Tỷ lệ %
1	Bảo đảm đúng theo CTĐT đối với từng người học	38,7
2	Không bảo đảm do lớp/ nhóm quá đông	40
3	Không bảo đảm do vật tư tính theo đầu người học quá ít	21,3

**Câu hỏi 6:** Mong bạn đánh giá khách quan về bối cảnh và môi trường ảnh hưởng đến mọi hoạt động ĐT.

STT	Nội dung	Mức độ ảnh hưởng		
		Rất ảnh hưởng	Ảnh hưởng	Không ảnh hưởng
1	Sự tác động của cơ chế thị trường	56.4	34.8	8.8
2	Sự tác động của cơ chế chính sách	65.7	30.3	4.0
3	Năng lực ĐT và chiến lược phát triển của trường	52.8	39.4	7.8
4	Năng lực lãnh đạo của CBQL nhà trường và DoN	63.4	34.3	2.3
5	Nhu cầu nhân lực và chiến lược phát triển của nhân lực	71.8	20.4	7.8

*Giải thích, bổ sung thêm về các ý trả lời (nếu có)*

.....

.....

## Phụ lục 5

### PHIẾU KHẢO SÁT (Dành cho sinh viên đã tốt nghiệp tại nhà trường)

Để đánh giá đúng thực trạng công tác QLĐT theo hướng đáp ứng nhu cầu DoN, từ đó đề xuất các giải pháp quản lý nhằm nâng cao chất lượng ĐTN và đáp ứng tốt hơn nhu cầu nhân lực cho các DoN trong thời gian tới. Chúng tôi xin Anh/chị vui lòng cho ý kiến của mình về các nội dung dưới đây. Chúng tôi đảm bảo những thông tin cá nhân trong Phiếu khảo sát này hoàn toàn được bảo mật và không sử dụng cho mục đích khác. Ý kiến của các Anh/chị chỉ được công bố trong kết quả tổng hợp, không công bố danh tính cá nhân.

Xin đề nghị Anh/chị cho chúng tôi biết ý kiến về những vấn đề dưới đây bằng cách đánh dấu (x), khoanh tròn hoặc điền vào các chỗ trống (...) phù hợp.

***Xin trân trọng cảm ơn!***

#### **A . Thông tin chung**

A1 Tuổi của anh (chị): ..... tuổi

A2 Giới tính: 1. Nam 2. Nữ

A3 Ngành, nghề được ĐT tại trường: .....

A4 Tên đơn vị công tác hiện nay: .....

A5. Địa chỉ.....

A6. Điện thoại.....Fax.....Email.....

#### **B. Phần câu hỏi**

**Câu hỏi 1:** Mong Anh/chị đánh giá khách quan vào các nội dung liên quan đến nhu cầu học tập của SV sau khi tốt nghiệp CDN

ST T	Thực trạng nhu cầu học tập của SV sau khi tốt nghiệp CDN	Tỉ lệ %	
1	Nhu cầu học nâng cao phát triển trình độ kiến thức, kĩ năng nghề.	Có nhu cầu lớn	22,5
		Có nhu cầu	52,7
		Không có nhu cầu	24,8
2	Mức độ cần thiết tiếp tục học nâng cao kiến thức chuyên môn, kĩ năng tay nghề	Rất cần thiết	33,5
		Cần thiết	53,6
		Không cần thiết	12,9

3	Dự định thời gian học tiếp	Ngay sau khi tốt nghiệp	13,7
		Sau khi có việc làm	20,5
		Sau khi đã ổn định cuộc sống	42,3
		Không có dự định	24,5
4	Dự định về khả năng thăng tiến của bản thân	Có khả năng	16,7
		Bình thường	64,8
		Không có khả năng	18,5
5	Dự định về các chương trình học tập	Liên thông đại học	36,7
		Học chuyển đổi nghề	16,3
		Bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng nghề	15,6
		Bồi dưỡng trình độ ngoại ngữ	17,5
		Bồi dưỡng trình độ tin học	12,5
		Khác	1,2

**Câu hỏi 2:** Xin Anh/chị cho biết ý kiến của mình về thời gian tìm việc sau khi SV đã tốt nghiệp.

STT	Nội dung	Việc làm	Điền dấu
1	Thời gian tìm việc sau khi ra trường	Có việc ngay	51.2%
		3-6 tháng	35.3%
		7-12 tháng	6.6%
		Trên 1 năm	6.9%
2	Việc làm sau tốt nghiệp	Đúng nghề được ĐT	77.1%
		Nghề có liên quan	22.9%
3	Tìm được việc làm do	Tự liên hệ	34.6%
		Gia đình thu xếp	10.3%
		Bạn bè giới thiệu	15%
		Qua trung tâm dịch vụ việc làm	9.3%
		Qua phương tiện thông tin đại chúng	1.9%
		Nhà trường bố trí, giới thiệu.	26.2%
		Nhân viên cũ về lại DoN	2.7%
4	Công việc hiện nay	Biên chế	12.5%
		Hợp đồng	87.5%

5	Công việc chuyên môn hiện nay	Nhân viên	96.3%
		Tổ trưởng/ tổ phó	2.8%
		Cán bộ nghiệp vụ	0.9%

**Câu hỏi 3:** Anh/chị cho biết ý kiến thông tin về việc làm

STT	Các nguồn thông tin về việc làm	Điền dấu
1	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	49,51%
2	Do nhà trường giới thiệu	27,36%
3	Được DoN đến trường để tuyển dụng	20,52%
4	Thông qua trung tâm giới thiệu việc làm	2,61%

**Câu hỏi 4:** Anh/chị có kiến nghị gì với nhà trường?

.....  
 .....

*Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của anh/chị!*

## Phụ lục 6

### Các ngành nghề được ĐT tại các trường Cao đẳng Du lịch

Nghề ĐT	Trường CĐ DLHN	Trường CĐNDL& DVHP
<i>(1). Hệ cao đẳng</i>		
1. Quản trị khách sạn	x	
2. Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống	x	
3. Quản trị chế biến món ăn	x	
4. Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành	x	
5. Tài chính – ngân hàng	x	
6. Kế toán	x	
7. Việt Nam học – hướng dẫn du lịch	x	
8. Tiếng anh – quản trị khách sạn nhà hàng	x	
9. Tiếng anh – quản trị lữ hành, hướng dẫn du lịch	x	
10. Tin học ứng dụng du lịch	x	
11. Tin học quản lý	x	
<i>(2) Hệ trung cấp chuyên nghiệp</i>		
1. Nghiệp vụ lễ tân	x	
2. Nghiệp vụ ngân hàng	x	
3. Kỹ thuật chế biến món ăn	x	
4. Kế toán DoN	x	
5. Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch	x	
<i>(3) Hệ liên thông trung cấp chuyên nghiệp lên cao đẳng</i>		
1. Quản trị kinh doanh nhà hàng	x	
2. Quản trị kinh doanh lữ hành	x	
3. Quản trị chế biến món ăn	x	
4. Tài chính – kế toán du lịch	x	
5. Hướng dẫn du lịch	x	
<i>(4). Hệ cao đẳng nghề</i>		
1. Quản trị khách sạn	x	x
2. Quản trị lữ hành	x	x



3. Dịch vụ nhà hàng	X	X
4. Hướng dẫn du lịch	X	X
5. Kỹ thuật chế biến món ăn	X	X
6. Kế toán DoN	X	X
<i>(5). Hệ trung cấp nghề</i>		
1. Nghiệp vụ lễ tân	X	X
2. Dịch vụ nhà hàng	X	X
3. Hướng dẫn du lịch	X	X
4. Kỹ thuật chế biến món ăn	X	X
5. Kế toán DoN	X	X
<i>(6). Hệ ĐT sơ cấp nghề 12 tháng, 9 tháng, 4 tháng</i>		
1. ĐT nghiệp vụ hướng dẫn ngắn hạn	X	X
2.ĐT nghiệp vụ chế biến ngắn hạn	X	X
3.ĐT nghiệp vụ bar và pha chế	X	X

## Phụ lục 7

# CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập- Tự do – Hạnh phúc

## HỢP ĐỒNG ĐÀO TẠO

### GIỮA

#### **BÊN A: TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH HÀ NỘI**

Địa chỉ : 236- Đường Hoàng Quốc Việt - Cầu Giấy – Hà Nội  
Điện thoại: : 0437540287  
Đại diện: : Ông Nguyễn Trùng Khánh  
Chức vụ : Hiệu Trưởng

### VÀ

#### **BÊN B: KHÁCH SẠN CROWNE PLAZA WEST HA NOI**

Số 36 đường Lê Đức Thọ, Mỹ Đình, Từ Liêm, Hà Nội

Điện thoại : + 84 4 6270 6688  
Fax : + 84 4 6270 6666  
Đại diện : Ông Tuncay Bockin  
Chức vụ : Tổng Giám Đốc

Biên bản này được soạn thảo cho sự hợp tác giữa Trường Cao Đẳng Du Lịch Hà Nội và khách sạn Crown Plaza West Hà Nội. Để đạt được mục tiêu của chương trình này, Biên bản thỏa thuận giữa khách sạn Crown Plaza West Hà Nội và Trường Cao Đẳng Du Lịch Hà Nội được cụ thể như sau:

#### **A. NHỮNG HOẠT ĐỘNG CHÍNH CỦA CHƯƠNG TRÌNH THỰC TẬP DÀNH CHO SINH VIÊN TẠI KHÁCH SẠN**

Mục tiêu: Chương trình thực tập tại khách sạn giúp sinh viên tìm hiểu thực tế hay trực tiếp làm việc tại khách sạn và có cơ hội tìm hiểu kỹ các vai trò, vị trí công việc trong ngành. Điều này giúp các em sẽ có cảm hứng và có định hướng đúng đắn hơn cho sự nghiệp tương lai của mình

#### **Điều 1: Trách nhiệm của bên A**

- Phối hợp với bên B chỉnh sửa nội dung thực tập với nhu cầu của doanh nghiệp.

- Làm thủ tục chuyển 15 sinh viên trình độ cao đẳng nghề ngành quản trị khách sạn đến thực tập tại doanh nghiệp trong thời gian 12 tuần kể từ ngày 3 tháng 1 năm 2014 đến ngày 3 tháng 4 năm 2014.

- Cử 02 cán bộ chuyên môn tham gia hướng dẫn thực tập cho sinh viên trên trong thời gian thực tập tại doanh nghiệp.

#### **Điều 2 : Trách nhiệm của bên B**

- Làm thủ tập tiếp nhận 15 sinh viên trình độ cao đẳng nghề ngành quản trị khách sạn của trường đến thực tập tốt nghiệp trong thời gian 12 tuần.

- Cử 02 cán bộ chuyên môn hướng dẫn thực tập cho sinh viên trên trong thời gian thực tập tại doanh nghiệp.

- Hỗ trợ cơ sở ĐT, trang thiết bị để thực tập, cho phép người tham gia tất cả các khâu trong quá trình thực tập theo nội dung và kế hoạch đã thống nhất.

Điều 3: Kết thúc kỳ thực tập: Bên A phối hợp với bên B tổ chức kiểm tra-đánh giá tốt nghiệp ( theo kế hoạch thực nghiệm) và tổ chức tổng kết tại cơ sở ĐT. Báo cáo về quá trình thực nghiệm, rút kinh nghiệm và hướng tiếp theo.

Điều khoản chung:

Điều 4: Hai bên đồng ý cam kết thực hiện đầy đủ các nội dung trên, cùng bàn bạc giải quyết các khó khăn trong quá trình thực hiện. Nếu có sự thay đổi cần phải làm hợp đồng bổ sung.

Điều 5: Biên bản thỏa thuận có hiệu lực trong vòng 01 năm kể từ ngày được ký.

**TỔNG GIÁM ĐỐC**  
CHI NHÁNH  
CÔNG TY T.N.H.H  
THƯƠNG MẠI  
TRẦN HỒNG QUÂN  
TÒA THÁP  
KHÁCH SẠN  
H. Đ. M. TP. HÀ NỘI  
30-12-2013

**Mr Tuncay Bockin**

**HIỆU TRƯỞNG**  
TRƯỜNG  
CAO ĐẲNG  
DU LỊCH  
HÀ NỘI

**TS. Nguyễn Trùng Khánh**

## Phụ lục 8

# CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập- Tự do – Hạnh phúc

## BIÊN BẢN THỎA THUẬN HỢP TÁC TRONG LĨNH VỰC ĐÀO TẠO

Hôm nay ngày 1 tháng 1 năm 2014 tại hội trường Trường CDDLHà Nội, thành phần gồm:

### **BÊN A: TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH HÀ NỘI**

Địa chỉ 236- Đường Hoàng Quốc Việt- Cầu Giấy – Hà Nội  
Điện thoại 0437540287  
Đại diện Ông Nguyễn Trùng Khánh  
Chức vụ Hiệu Trưởng

### **BÊN B: KHÁCH SẠN CROWNE PLAZA WEST HA NOI**

Số 36 đường Lê Đức Thọ, Mỹ Đình, Từ Liêm, Hà Nội  
Điện thoại + 84 4 6270 6688  
Fax + 84 4 6270 6666  
Đại diện Ông Tuncay Bockin  
Chức vụ Tổng Giám Đốc

Các bên tiến hành bàn bạc, thống nhất về công tác phối hợp ĐT giữa trường Cao Đẳng Du Lịch Hà Nội và Khách sạn Crown Plaza West Ha Noi và đi đến thống nhất về các nội dung hợp tác sau đây:

- Hàng năm, trường Cao Đẳng Du Lịch Hà Nội( sau đây gọi tắt là trường) sẽ gửi sinh viên năm thứ 3 đến Khách sạn Crown Plaza West Ha Noi để thực tập.
- Hàng năm, Khách sạn Crown Plaza West Ha Noi cử cán bộ đến tham gia góp ý với Trường chỉnh sửa chương trình ĐT phù hợp với nhu cầu của Khách sạn.
- Hỗ trợ chương trình ĐT trang thiết bị để thực tập, cho phép người học tham gia vào tất cả các khâu trong quá trình thực tập theo nội dung và những kế hoạch đã thống nhất.
- Biên bản được lập thành bốn bản mỗi bên giữ hai bản có giá trị như nhau.

**TỔNG GIÁM ĐỐC**  
CHI NHÁNH  
CÔNG TY T.N.H.H  
THƯƠNG MẠI  
TRẦN HỒNG QUÂN  
TÒA THÁP  
KHÁCH SẠN  
H. T. LIÊM - TP. HÀ NỘI  
30-12-2013

Mr Tuncay Bockin

**HIỆU TRƯỞNG**  
TRƯỜNG  
CAO ĐẲNG  
DU LỊCH  
HÀ NỘI

TS. Nguyễn Trùng Khánh

## Phụ lục 9

# CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập- Tự do – Hạnh phúc

## BIÊN BẢN GHI NHỚ

Hôm nay ngày 15 tháng 11 năm 2013 tại hội trường Trường Cao Đẳng Du Lịch Hà Nội, thành phần gồm:

### **BÊN A: TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH HÀ NỘI**

Địa chỉ 236- Đường Hoàng Quốc Việt- Cầu Giấy – Hà Nội  
Điện thoại 0437540287  
Đại diện Ông Nguyễn Trùng Khánh  
Chức vụ Hiệu Trưởng

**VÀ**

### **BÊN B: KHÁCH SẠN CROWNE PLAZA WEST HA NOI**

Số 36 đường Lê Đức Thọ, Mỹ Đình, Từ Liêm, Hà Nội

Điện thoại + 84 4 6270 6688  
Fax + 84 4 6270 6666  
Đại diện Ông Tuncay Bockin  
Chức vụ Tổng Giám Đốc

Các bên tiến hành bàn bạc, thống nhất về công tác ĐT sinh viên trình độ Cao Đẳng ngành khách sạn cho trường Cao Đẳng Du Lịch Hà Nội và đi đến thống nhất sau:

Khách sạn Crown Plaza West Ha Noi sẽ tiếp nhận 15 sinh viên trình độ cao đẳng ngành quản trị khách sạn đến thực tập tại khách sạn từ ngày 3 tháng 1 năm 2014 đến ngày 3 tháng 4 năm 2014.

Đối tượng: sinh viên năm thứ 3 ngành Quản trị khách sạn của trường Cao Đẳng Du Lịch Hà Nội.

Địa điểm ĐT Khách sạn Crown Plaza West Ha Noi.

Khách sạn Crown Plaza West Ha Noi có đủ điều kiện về cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giảng dạy, thực tập cho sinh viên.

**TỔNG GIÁM ĐỐC**  
CHI NHÁNH  
CÔNG TY T.N.H.H  
THƯƠNG MẠI  
TRẦN HỒNG QUÂN  
TÒA THÁP  
KHÁCH SẠN  
H. T. MIEM - TP. HÀ NỘI  
30-11-2013

**Mr Tuncay Bockin**

**HIỆU TRƯỞNG**  
TRƯỜNG  
CAO ĐẲNG  
DU LỊCH  
HÀ NỘI

**TS. Nguyễn Trùng Khánh**