

**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**

**Chuyên ngành: Quản lý giáo dục
Mã số: 62.14.01.14**

TÓM TẮT LUẬN ÁN TIẾN SĨ

Hà Nội -2015

**Luận án được hoàn thành tại
Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam**

Người hướng dẫn khoa học:

GS.TSKH. Nguyễn Minh Đường

Phản biện 1: GS.TS Nguyễn Thị Mỹ Lộc.....

Phản biện 2: PGS.TS Bùi Minh Hiền

Phản biện 3: PGS.TS Cao Văn Sâm

Luận án sẽ được bảo vệ trước Hội đồng chấm luận án cấp bộ môn họp tại Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam, 101 Trần Hưng Đạo, Hà Nội

Vào hồi.... giờ.... ngày.... tháng.... năm 2015

Có thể tìm hiểu luận án tại:

- Thư viện Quốc gia
- Thư viện Viện Khoa học giáo dục Việt Nam

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. 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. Theo dự báo của Tổng cục du lịch, 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 đào tạo (ĐT) mới để bổ sung cho thị trường lao động (TTLĐ) du lịch. 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 và tài nguyên du lịch biển, du lịch sinh thái, tạo điều kiện cho du lịch phát triển.

Tuy nhiên, hiện chất lượng ĐT nhân lực cho ngành chưa cao, tuyển sinh hàng năm chưa theo quy luật cung - cầu, chương trình đào tạo (CTĐT) chậm được đổi mới, quản lý đào tạo (QLĐT) chủ yếu theo kiểu hành chính sự vụ, chưa thích ứng với cơ chế thị trường nên kết quả chưa đáp ứng nhu cầu nhân lực (NCNL) của các doanh nghiệp (DoN).

Từ những lý do nêu trên, tác giả chọn 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.

2. Mục đích nghiên cứu của luận án

Trên cơ sở nghiên cứu lý luận và thực tiễn về ĐT và QLĐT, đề xuất một số giải pháp đổi mới công tác QLĐT của các trường Cao đẳng Du lịch (CDDL) nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả ĐT đáp ứng NCNL cho các DoN vùng đồng bằng Bắc Bộ trước yêu cầu mới.

3. Khách thể, đối tượng nghiên cứu

3.1. Khách thể nghiên cứu

Quản lý ĐT ở các trường CDDL đáp ứng NCNL cho các DoN.

3.2. Đối tượng nghiên cứu

Giải pháp QLĐT ở các trường CDDL đáp ứng NCNL cho các DoN.

4. Giả thuyết khoa học

QLĐT của các trường hiện còn nhiều yếu kém và bất cập, nếu đề xuất và thực hiện đồng bộ các giải pháp quản lý từ quản lý các yếu tố đầu vào, quản lý quá trình dạy học, quản lý các yếu tố đầu ra... thì ĐT sẽ đáp ứng được NCNL của các DoN ngành du lịch.

5. Nội dung và phạm vi nghiên cứu

5.1. Nội dung nghiên cứu

- Nghiên cứu cơ sở lý luận, đánh giá thực trạng về ĐT và QLĐT của các trường CĐDL đáp ứng NCNL cho các DoN.

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

5.2. Phạm vi nghiên cứu

- Không gian: Khảo sát thực trạng tại trường CĐDL Hà Nội, Cao đẳng nghề du lịch và dịch vụ (CĐNDL&DV) Hải Phòng. Tổ chức thử nghiệm một số giải pháp tại trường CĐDL Hà Nội.

- Thời gian: Số liệu phục vụ đánh giá ĐT nhân lực ngành cho các trường từ 2005 đến 2015, phần định hướng giải pháp từ 2015 đến 2020.

- Đối tượng khảo sát: Cán bộ quản lý (CBQL) DoN, CBQL trường, giáo viên (GV), sinh viên (SV) đang học, SV tốt nghiệp hệ cao đẳng nghề .

6. Phương pháp luận nghiên cứu

6.1. Phương pháp tiếp cận: Luận án sử dụng các phương pháp tiếp cận: Duy vật biện chứng và duy vật lịch sử, tiếp cận hệ thống, tiếp cận thị trường, tiếp cận quá trình và tiếp cận năng lực.

6.2. Phương pháp nghiên cứu: Luận án sử dụng các phương pháp nghiên cứu lý luận, điều tra, khảo sát bằng phiếu hỏi, tổng kết kinh nghiệm, chuyên gia, thử nghiệm, thống kê.

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, hiệu quả ĐT đáp ứng nhu cầu DoN thì khâu then chốt và bước đi đột phá của CSĐT là phải đổi mới QLĐT phù hợp với sự vận hành của kinh tế thị trường.

- Luận điểm 2: Vận dụng mô hình CIPO để QLĐT từ các yếu tố đầu vào đến quản lý quá trình dạy học và các yếu tố đầu ra dưới tác động của bối cảnh mới là phù hợp để ĐT đáp ứng NCNL của 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 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 theo NLTH; QLĐT liên kết giữa

trường và DoN; Quản lý việc tư vấn, giới thiệu việc làm cho SV.

9. Đóng góp mới của luận án

*** Về lý luận:**

Xây dựng cơ sở lý luận về QLĐT của các trường CDDL và làm sáng tỏ các khái niệm: ĐT, QLĐT, nhân lực, nhân lực của các DoN du lịch, NCNL, chuẩn nghề nghiệp và chuẩn đầu ra, ĐT nhân lực đáp ứng nhu cầu của DoN. Vận dụng mô hình CIPO để xây dựng cơ sở lý luận về QLĐT và làm rõ các yếu tố ảnh hưởng đến QLĐT ở các trường.

*** Về thực tiễn:**

Đánh giá được thực trạng ĐT và QLĐT theo hướng đáp ứng NCNL cho các DoN ở các trường CDDL khu vực đồng bằng Bắc Bộ. Đề xuất 6 giải pháp QLĐT ở các trường theo hướng đáp ứng NCNL cho các DoN có tính cần thiết và tính khả thi cao.

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUẢN LÝ ĐÀO TẠO 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 thị trường lao động

Ở ngoài nước: Bernd Kapplinger, đề cập đến việc tư vấn ĐT; George Mbugua nêu bật mối quan hệ giữa ĐT dựa vào DoN đã góp phần cải thiện hiệu suất lao động.

Ở trong nước: Nguyễn Minh Đường và Nguyễn Thị Hằng đề cập đến quan niệm về nhu cầu xã hội và đề xuất một số giải pháp; Phan Văn Kha đã đưa ra các hoạt động liên kết ĐT giữa trường với DoN; Mạc Văn Tiên đưa ra một số giải pháp và coi dạy nghề tại DoN như là một hình thức ĐT cho người lao động; Phan Minh Hiền đề cập đến thực trạng đào tạo nghề (ĐTNN) đáp ứng nhu cầu DoN.

- Về ĐT nhân lực cho ngành du lịch gắn với DoN

Ở ngoài nước: Eddystone C. Nebel nói về nhân sự khách sạn; Đồng Ngọc Minh, Vương Lôì Đình đưa ra quan điểm là các ngành, lĩnh vực cần có nhân tài để phát triển; Trần Phương đề cập đến phân thực hành lễ tân với quy trình phục vụ khép kín; Abby Y. Liu đề cập đến phát triển du lịch của các quốc gia được coi như là chiến lược phát triển.

Ở trong nước: Nguyễn Văn Đình đề cập đến thực trạng và những thách thức về ĐTNN du lịch; Vũ Minh Huệ đề cập đến thực trạng nguồn nhân lực ngành du lịch Việt Nam.

- Về QLĐT trong cơ chế thị trường

Ở ngoài nước: John E. Kerrigan, Jeff S. Luke, R.Noonan đề cập đến QLĐT trong cơ chế thị trường theo quy luật cung - cầu; Wolf - Dietrich Greinert giới thiệu các phương pháp nghề truyền thống của Đức và các mô hình QLĐT nghề theo hệ thống kép.

Ở trong nước: Trần Khánh Đức bàn luận tới công tác QLĐT nghề và phát triển nguồn nhân lực; Nguyễn Minh Đường và Phan Văn Kha đề xuất các giải pháp về ĐT nhân lực trong cơ chế thị trường; Phan Minh Hiền đề cập đến QLĐT nghề đáp ứng nhu cầu xã hội.

Như vậy, QLĐT ở các trường dạy nghề theo hướng đáp ứng nhu cầu DoN là hướng đi đúng góp phần triển khai ĐT một cách hiệu quả. Song các công trình nghiên cứu về vấn đề này ở Việt Nam cũng như ở nước ngoài chưa nhiều mà chủ yếu mới chỉ đề cập đến quan điểm, định hướng hay mới chỉ nghiên cứu ở phạm vi hẹp và tính đến thời điểm này chưa có công trình nào nghiên cứu về *QLĐT của các trường CDDL đáp ứng NCNL cho các DoN khu vực đồng bằng Bắc Bộ*.

1.2. Một số khái niệm

1.2.1. Đào tạo

ĐT 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 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 đáp ứng nhu cầu DoN.

1.2.2. Quản lý đào tạo

QLĐT là nhiệm vụ mà các nhà quản lý thực hiện các chức năng quản lý của mình để tác động đến các yếu tố của quá trình dưới ảnh hưởng của bối cảnh thực tiễn, nhằm mục đích đáp ứng NCNL của các DoN, của TTLĐ.

1.2.3. Nhân lực, nhân lực của các DoN du lịch

Nhân lực: Theo Nguyễn Minh Đường, nhân lực có thể hiểu với hai khái niệm: trong phạm vi vĩ mô, đồng nghĩa với lực lượng lao động, trong phạm vi một tổ chức, với nghĩa hẹp là nhân sự của tổ chức.

Nhân lực của các DoN du lịch: chia thành 5 nhóm cơ bản, nhưng nhóm lao động trực tiếp cung cấp dịch vụ cho khách là bộ phận chủ yếu, chiếm tỉ lệ lớn và cần có tính chuyên nghiệp cao ở trình độ cao đẳng.

1.2.4. Nhu cầu nhân lực

NCNL là sự đòi hỏi về lực lượng lao động về chất lượng, số lượng, cơ cấu ngành nghề và trình độ mà mỗi quốc gia, ngành, địa phương hoặc mỗi tổ chức, DoN cần phải có để tồn tại và phát triển.

1.2.5. Chuẩn nghề nghiệp và chuẩn đầu ra

- *Chuẩn nghề nghiệp* là quy định về các công việc mà người lao động phải làm và mức độ cần đạt được trong việc thực hiện các công việc ở từng vị trí lao động với các trình độ nghề khác nhau.

- *Chuẩn đầu ra*: Chuẩn đầu ra CTĐT được hiểu là nội hàm chất lượng tối thiểu của người tốt nghiệp chương trình đó, là những năng lực (kiến thức, kỹ năng, thái độ) mà người tốt nghiệp cần đạt được.

Để ĐT đáp ứng NCNL cho các DoN, phải lấy chuẩn nghề nghiệp làm căn cứ để xây dựng chuẩn đầu ra của các chương trình đào tạo.

1.2.6. Đào tạo nhân lực đáp ứng nhu cầu của DoN

Đó là hướng tới việc thỏa mãn NCNL của các DoN về chất lượng, số lượng cũng như cơ cấu ngành nghề và trình độ. Để làm được điều này, việc thiết yếu mà các CSĐT phải làm là xác định được NCNL của các DoN.

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 nguồn nhân lực trong ngành du lịch

(1) Cơ giới hóa, tự động hóa trong ngành dịch vụ bị hạn chế và đòi hỏi nhiều lao động chân tay trực tiếp phục vụ. (2) Có khả năng giao tiếp tốt, kiên trì và nhẫn nại. (3) Có sức khỏe tốt, không có bệnh, không dị hình, dị tật. (4) Có tính thời vụ cao. (5) Tính chuyên môn hóa cao và phải có kỹ năng thành thạo.

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

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

CSĐT và DoN là hai thành tố của TTLĐ, bởi vậy, “bên cung” phải thỏa mãn nhu cầu “bên cầu” là các DoN (đối tác của mình) để tồn tại, phát triển.

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

Có nhiều CSĐT nhân lực cho ngành du lịch, bởi 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 một động lực cho sự phát triển.

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

Để ĐT với chất lượng, trường cần đầu tư cao và chất lượng dịch vụ phải tương xứng với giá mà người học và nhà nước phải chi trả.

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

1.4.1. Một số mô hình quản lý đào tạo

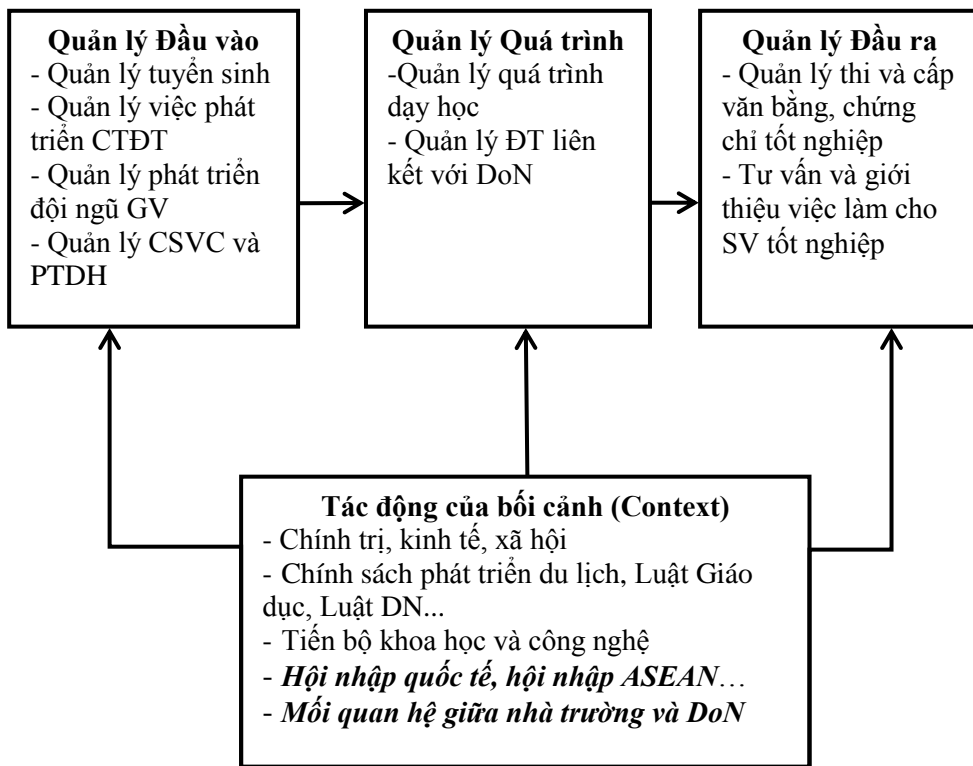
- Kiểm soát chất lượng: Không để sản phẩm kém chất lượng được đưa ra thị trường, nhưng không tạo ra chất lượng.

- Kiểm soát quá trình: Chất lượng là một quá trình.

- Quản lý chất lượng đào tạo theo quá trình: Quản lý chất lượng của tất cả các yếu tố của toàn bộ quá trình ĐT từ đầu vào, quá trình đến đầu ra.

- Mô hình CIPO: Với quan điểm chất lượng là một quá trình, UNESCO (2000) đã đưa ra mô hình CIPO gồm bốn yếu tố: Đầu vào; Quá trình ; Đầu ra; Môi trường tác động.

1.4.2. Vận dụng mô hình CIPO trong QLĐT nghề đáp ứng nhu cầu DoN



Sơ đồ 1.3. Vận dụng mô hình CIPO 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 DoN*: Quản lý việc xác định nhu cầu ĐT của các DoN du lịch và quản lý công tác tư vấn hướng nghiệp và chọn nghề cho học sinh (HS) phổ thông;

b) *Quản lý việc phát triển CTĐT đáp ứng nhu cầu DoN*: Trường cần tổ chức phối hợp với DoN trong xây dựng mục tiêu, nội dung các CTĐT.

Mục tiêu phải xuất phát từ chuẩn nghề nghiệp mà DoN ngành đang sử dụng. Nội dung CTĐT phải thể hiện chuẩn đầu ra và được cấu trúc theo mô đun kỹ năng hành nghề (MKH) gắn với việc làm của các DoN.

c) *Quản lý phát triển đội ngũ GV*: Quản lý việc bồi dưỡng nâng cao năng lực giáo viên dạy nghề (GVĐN); ĐT và bồi dưỡng để chuẩn hóa GVĐN; Điều chỉnh cơ cấu ngành nghề và trình độ GV; Phát triển số lượng đội ngũ GV đáp ứng nhu cầu phát triển các ngành nghề mới.

d) *Quản lý cơ sở vật chất (CSVC), phương tiện dạy học (PTDH)*: Quản lý việc sửa chữa và xây dựng mới CSVC, mua sắm và sửa chữa PTDH đã bị hỏng; Quản lý việc sử dụng có hiệu quả các CSVC và PTDH hiện có; Quản lý bảo quản CSVC, PTDH để chúng luôn sẵn sàng hoạt động.

1.4.2.2. *Quản lý quá trình dạy học*

a) *Quản lý quá trình dạy học tại trường*: Quản lý thực hiện mục tiêu, nội dung dạy học và đổi mới phương pháp, áp dụng các phương pháp dạy học tích cực và công nghệ thông tin (CNTT) trong dạy học; Quản lý việc đánh giá kết quả học tập của SV theo năng lực đầu ra.

b) *Quản lý đào tạo liên kết với doanh nghiệp*: Kế hoạch hóa hoạt động ĐT liên kết; Tổ chức quản lý hoạt động ĐT liên kết; Chỉ đạo hoạt động ĐT liên kết; Kiểm tra, đánh giá hoạt động ĐT liên kết.

1.4.2.3. *Quản lý đầu ra*

Quản lý việc thi và cấp văn bằng, chứng chỉ tốt nghiệp; Quản lý việc tư vấn và giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp.

1.4.2.4. *Tác động của bối cảnh đến QLĐT*

- *Chủ trương của Đảng và Nhà Nước, thể chế chính sách* về định hướng tạo điều kiện cho ĐTN phát triển.

- *Tiến bộ khoa học - công nghệ*: Ngành du lịch đang được hiện đại hóa trong tiến trình hội nhập. Các tiến bộ khoa học - công nghệ, đặc biệt là CNTT và viễn thông đã và đang tác động mạnh mẽ đến nội dung, phương pháp, các cơ sở đào tạo (CSĐT) cần kịp thời đổi mới.

- *Xu thế toàn cầu hóa, hội nhập quốc tế*: Với xu thế toàn cầu hóa, du lịch xuyên quốc gia, ngành du lịch đang đứng trước thách thức to lớn là phải nhanh chóng hiện đại hóa để đủ sức cạnh tranh. Điều này đòi hỏi các CSĐT phải có những đổi mới căn bản, nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực, đảm bảo sự tương đồng với các nước về danh mục ngành nghề ĐT, chuẩn CTĐT...

1.5. Một số 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 DoN ngành du lịch

Trong nền kinh tế thị trường, không thể ĐT đáp ứng NCNL của các DoN khi hàng năm các CSĐT không có đủ thông tin về nhu cầu ĐT của họ. Bởi vậy, xác định nhu cầu ĐT hàng năm là việc làm thiết yếu để ĐT đáp ứng NCNL. Để xác định nhu cầu ĐT, các CSĐT có thể sử dụng các phương pháp như: Hội nghị khách hàng, điều tra, phỏng vấn các nhà quản lý DoN, điều tra theo dấu vết SV tốt nghiệp.

1.5.2. Mối liên kết giữa nhà trường và DoN

Nhà trường và DoN là hai thành tố của TTLĐ, bởi vậy, “bên cung” và “bên cầu” phải có liên hệ mật thiết với nhau trên quan hệ cung - cầu. Mối quan hệ này cũng là mối quan hệ “nhân - quả”, bên nọ tạo thuận lợi cho bên kia phát triển và ngược lại, nếu quan hệ không tốt, không gắn với sử dụng thì bên nọ sẽ kéo bên kia suy thoái. Mối liên kết này cũng mang lại lợi ích cho nhiều bên: nhà trường, DoN, nhà nước và người học. Tuy nhiên, để thực hiện được mối quan hệ này, cần có những chính sách phù hợp và phụ thuộc vào điều kiện cụ thể của từng trường, từng DoN.

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

Hiệu trưởng nhà trường phải có đủ năng lực để lãnh đạo và QLĐT trong cơ chế thị trường. Lãnh đạo các DoN cần có nhận thức đúng đắn về tầm quan trọng của việc ĐT liên kết với nhà trường.

1.5.4. Chính sách phát triển nhân lực

Các chính sách về ĐT nhân lực, chính sách đối với CSĐT, chính sách khuyến khích ĐT liên kết giữa CSĐT và DoN, phân cấp quản lý trong giáo dục... có tác động mạnh mẽ đến sự phát triển của từng CSĐT.

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

Luận án đã nêu ra kinh nghiệm của một số nước: Australia, Thụy sĩ, Hàn Quốc, Nhật Bản, Thái Lan, Singapore. Một số bài học rút ra từ kinh nghiệm các nước để phát triển ĐTN du lịch có thể áp dụng vào nước ta: (1) Kết quả phát triển ĐT nghề đáp ứng nhu cầu DoN phụ thuộc vào trình độ quản lý nhà nước. (2) Chính sách phát triển ĐTN phải linh hoạt và thường xuyên được điều chỉnh cho phù hợp với từng giai đoạn phát triển. (3) Mô hình QLĐT nghề của các nước đều hướng tới mục tiêu phát triển ĐTN theo nhu cầu DoN, chuyển ĐT từ hướng cung sang hướng cầu. (4) Trong ĐTN, cần ưu tiên các hoạt động ĐT liên kết giữa CSĐT với DoN. (5) Tăng cường các điều kiện đảm bảo chất lượng ĐT: chú trọng cải tiến nội dung, CTĐT phù hợp với nhu cầu TTLĐ. (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 luận án đã làm rõ hơn một số khái niệm công cụ như: ĐT, QLĐT nhân lực, nhân lực các DoN ngành du lịch, chuẩn nghề nghiệp, chuẩn đầu ra, QLĐT đáp ứng nhu cầu của DoN. Vận dụng mô hình CIPO luận án xây dựng được cơ sở lý luận về QLĐT nhân lực bao gồm quản lý các yếu tố đầu vào, quản lý quá trình dạy học và quản lý các yếu tố đầu ra theo định hướng đáp ứng NCNL của DoN, dưới ảnh hưởng của bối cảnh tác động đến ngành du lịch. Luận án đã nghiên cứu kinh nghiệm ĐT nhân lực ngành du lịch của: Australia, Thụy sĩ, Hàn Quốc, Nhật Bản, Thái Lan, Singapore và đã rút ra 6 bài học kinh nghiệm để các trường có thể ĐT đáp ứng nhu cầu DoN.

CHƯƠNG 2

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

2.1. Khái quát chung về tình hình đào tạo nghề du lịch ở nước ta và ở khu vực đồng bằng Bắc Bộ

2.1.1. Hệ thống các CSĐT và tình hình ĐTN du lịch ở nước ta

Hiện có 284 cơ sở tham gia ĐT, trong đó có 62 trường đại học, 80 trường cao đẳng, còn lại là các trường trung cấp và trung tâm, lớp ĐTN.

2.1.2. Các trường Cao đẳng du lịch khu vực đồng bằng Bắc Bộ

Trong hệ thống các trường CĐDL thuộc Bộ có hai trường là CĐDL Hà Nội và CĐNDL&DV Hải Phòng ở khu vực đồng bằng Bắc Bộ, ĐT với nhiều trình độ, ngành nghề khác nhau.

2.2. Khảo sát đánh giá thực trạng

Tác giả đã tổ chức khảo sát bằng phiếu hỏi lấy ý kiến của 46 CBQL trường, 196 GV các trường, 102 CBQL các DoN, 232 SV tốt nghiệp và 180 SV đang học CĐN của hai trường về thực trạng và quản lý. Tác giả cũng đã phỏng vấn sâu một số CBQL trường, CBQL DoN, GV. Kết quả khảo sát như ở mục 2.3 và 2.4.

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

- Về kiến thức chuyên ngành: Có 32,2% CBQL trường và GV được hỏi đánh giá ở mức 4 và 4,4% ở mức 5, trong khi đó chỉ có 47,4% CBQL DoN cho là đạt mức 3 (trung bình), số còn lại là dưới trung bình.

- *Về kỹ năng nghiệp vụ chuyên môn:* Chỉ có 10,1% ý kiến CBQL của DoN được hỏi ý kiến cho là chỉ đạt mức 2 và 40,6% cho là đạt mức 3. Điều đó cho thấy, SV cả hai trường vẫn chưa đáp ứng được kỹ năng về nghiệp vụ chuyên môn mà các DoN yêu cầu.

- *Về kỹ năng mềm:* Các DoN đánh giá SV ở mức trung bình và dưới trung bình. Kỹ năng giao tiếp, ứng xử có 59,3% cho là đạt mức 3 (trung bình) còn lại là dưới trung bình. Kỹ năng lập kế hoạch, tổ chức thực hiện có 93,2% ý kiến cho là ở mức trung bình; Kỹ năng điều phối và giải quyết xung đột là 87% mức trung bình; Chịu áp lực công việc 84%.

Tóm lại, chất lượng của cả hai trường hiện vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu của DoN.

- *Về số lượng và cơ cấu ngành nghề ĐT trình độ CĐN đáp ứng nhu cầu DoN:* Qua khảo sát các trường hàng năm mới chỉ cung cấp được khoảng 45-51% nhân lực trình độ cao đẳng cho các DoN do các trường chưa có thông tin về NCNL của các DoN để tuyển sinh cho phù hợp.

2.4. Thực trạng về 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

2.4.1. Quản lý đầu vào

2.4.1.1. Quản lý công tác tuyển sinh đáp ứng nhu cầu DoN

Kết quả khảo sát, trên 60% ý kiến cho rằng trường chưa thực hiện tốt việc xác định NCNL của các DoN, có từ 43,8% đến 57,8% ý kiến cho rằng trường chưa thực hiện tốt việc liên kết với các DoN trong tuyển sinh nên hàng năm tuyển sinh chưa theo quy luật cung - cầu.

2.4.1.2. Quản lý phát triển CTĐT đáp ứng nhu cầu DoN

a) *Quản lý phát triển mục tiêu ĐT:* Có 13,4% GV và 18% CBQL trường được hỏi cho là mục tiêu ĐT của các CTĐT chưa phù hợp với nhu cầu của các DoN. Có tới 71,5% CBQL trường; 89% GV; 49,8% SV; 73% CBQL DoN; 45% người lao động đang làm việc tại DoN thừa nhận chưa tồn tại hoạt động liên kết trong xây dựng mục tiêu ĐT.

b) *Quản lý nội dung CTĐT:* Việc tổ chức thiết kế CTĐT được các trường dựa vào chương trình khung với 85% phần cứng, nội dung chưa thiết kế theo NLTH các công việc của nghề và chưa được cấu trúc theo MKH gắn với việc làm của các DoN. Rất ít trường quan tâm đến các đề xuất của DoN, bởi vậy, có tới 25,1% CBQL trường và 22,4% GV được hỏi ý kiến cho rằng CTĐT chưa thể hiện được mục tiêu đầu ra để đáp ứng được nhu cầu DoN.

2.4.1.3. Quản lý phát triển đội ngũ giáo viên

a) Quản lý việc bồi dưỡng đội ngũ GV

Cả hai trường đã tổ chức nhiều hoạt động bồi dưỡng GV như hội giảng, bồi dưỡng kỹ năng nghề, lý luận nghiệp vụ sư phạm, bồi dưỡng dạy học tích hợp theo năng lực, bồi dưỡng phương pháp nghiên cứu khoa học, ngoại ngữ, tin học... nhưng chất lượng chưa cao; đặc biệt là bồi dưỡng dạy học tích hợp theo NLTH chỉ có 38.1% đánh giá là có chất lượng.

b) Quản lý việc tuyển dụng GV

Qua khảo sát 100% ý kiến cho rằng hai trường đã thông báo tuyển dụng và tổ chức thi tuyển đánh giá chuyên môn, nghiệp vụ sư phạm. Song vẫn diễn ra theo cách cũ, ít hiệu quả, chưa được chỉ đạo để đổi mới.

2.4.1.4. Quản lý CSVC và PTDH

- *Về mức độ hiện đại:* PTDH lý thuyết của các trường được đánh giá khá cao, nhưng PTDH thực hành thì chỉ có từ 26,5% đến 28,7 ý kiến cho là hiện đại và có đến từ 13,8% đến 17,5 ý kiến cho là lạc hậu.

- *Về mức độ đáp ứng yêu cầu ĐT của CSVC và PTDH:* chưa đáp ứng, chưa có cơ chế phối hợp với DoN trong tổ chức quản lý quá trình ĐT.

- *Về quản lý CSVC và PTDH:* Kết quả khảo sát về quản lý đầu tư mua sắm, quản lý việc sử dụng PTDH, quản lý việc bảo quản PTDH cho thấy tỷ lệ đánh giá ở mức rất tốt và tốt dao động từ 69,8% đến 78,2%; tỷ lệ đánh giá ở mức chưa tốt dao động từ 1,8% đến 30,2%.

2.4.2. Quản lý tổ chức quá trình dạy học đáp ứng nhu cầu DoN

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

- *Quản lý hoạt động dạy học của GV:* Qua phỏng vấn GV thì việc dạy học hiện nay đang tiến hành bài học lý thuyết tách khỏi bài thực hành và khả năng bảo đảm phần học thực hành của SV là thấp (khoảng 42%). Về phương pháp dạy học, 71,6% ý kiến GV được hỏi cho rằng vẫn đang áp dụng các phương pháp truyền thống là chính, một số phương pháp có tỷ lệ áp dụng thấp như dạy học theo năng lực hành nghề (54,8%). Chưa tổ chức dạy học các mô-đun NLTH theo nhịp độ học tập của từng SV.

- *Quản lý hoạt động học tập của SV:* Khảo sát trực tiếp các văn bản và biểu mẫu của các trường thì 100% ý kiến cho rằng chỉ phù hợp cho quản lý SV và hoạt động học tập theo phương thức ĐT niên chế và chưa quản lý việc học tập theo mô-đun NLTH theo nhịp độ học của SV.

- *Quản lý công tác kiểm tra đánh giá kết quả học tập:* Đánh giá của CBQL trường ở mức tốt chiếm tỷ trọng lớn từ 45,8% đến 79,1%. Điều này cho thấy các trường đã thực hiện khá tốt quy chế ĐT. Tuy nhiên, có

22,6% khẳng định hoạt động, kiểm tra, đánh giá còn chưa tốt ở một số nội dung như chưa đánh giá được theo NLTH các công việc của nghề.

2.4.2.2. Quản lý quá trình thực tập tại DoN

Các trường đều có hợp đồng ĐT liên kết với DoN bằng cách gửi SV đi thực tập và DoN thường bố trí các trường bộ phận hướng dẫn thực hành. Tuy nhiên, có tới 38,5% CBQL trường đánh giá ở mức trung bình, còn 35,7% CBQL DoN khẳng định là SV không được thực tập đúng chuyên ngành. Chỉ có 26,5% CBQL trường và 27,6% CBQL DoN đánh giá cao trách nhiệm của DoN trong phối hợp cử cán bộ hướng dẫn SV thực tập.

Trong thực tế, thực tập của SV chưa được phối hợp tổ chức chặt chẽ, các DoN lại ít chú ý đến rèn luyện các kỹ năng nghề theo nội dung CTĐT và tác phong công nghiệp mà chỉ cho SV thực hành những kỹ năng trong công đoạn đang tổ chức tại DoN ngay thời điểm thực tập.

2.4.3. Quản lý các yếu tố đầu ra

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

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. 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.

b, Quản lý công tác thi tốt nghiệp.

Cả hai trường đã quan tâm quản lý công tác này, tuy nhiên, có 35,7% ý kiến đánh giá công tác này chưa tốt ở một số nội dung như chưa đánh giá được theo NLTH, theo chuẩn đầu ra tương thích với chuẩn nghề nghiệp để đáp ứng nhu cầu các DoN. Đặc biệt việc lấy thông tin phản hồi từ SV tốt nghiệp có 61% ý kiến và thông tin phản hồi từ DoN có đến 62,8% ý kiến của CBQL trường cho là chưa tốt. Hiện các trường khi đánh giá tốt nghiệp đều do GV nhà trường thực hiện, chưa mời chuyên gia các DoN tham gia nên chưa thật khách quan.

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

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.

Về khả năng thăng tiến của bản thân: 16,7% cảm thấy có khả năng và cơ hội thăng tiến còn 18,5% tỏ ra khá bi quan, đành chấp nhận thực tại.

2.4.3.3. Quản lý việc tư vấn và giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp

Qua khảo sát, cả hai trường đều không quản lý việc tư vấn, giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp một cách có tổ chức, có hệ thống mà chỉ là những hoạt động cục bộ, nhất thời, vì *không có bộ phận chuyên trách đảm nhiệm nhiệm vụ này*. Do vậy, số SV tốt nghiệp tìm được việc làm đúng ngành nghề chỉ chiếm 22,9%. Trên 51,2% SV tốt nghiệp đang lao động ở các DoN cho rằng phải mất thời gian từ 2 – 3 tháng lao động tại các DoN mới thích ứng được với công việc của mình. Mối quan hệ hợp tác giữa CSĐT và DoN trong việc tư vấn và giới thiệu việc làm đã được thiết lập, nhưng cũng chỉ có 12,5 % ý kiến đánh giá ở mức độ tương đối tốt, 5,7% ở mức độ tốt và có đến 46,8% ở mức trung bình.

2.4.4. Thực trạng về khả năng thích ứng của các trường đối với những tác động của bối cảnh đến QLĐT đáp ứng nhu cầu DoN

Kết quả khảo sát cho thấy bối cảnh tác động mạnh đến hoạt động ĐT và quản lý, đặc biệt là chính sách và chiến lược phát triển nhân lực: 72,2% ý kiến cho rằng 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 nhà nước không ban hành được những chính sách thỏa đáng và có hiệu lực về gắn ĐT với sử dụng nhân lực thì việc đáp ứng NCNL của DoN là điều khó thực hiện được.

Tiến bộ KHCN cũng tác động mạnh đến quản lý nhân lực ngành du lịch, đặc biệt là trong bối cảnh toàn cầu hóa và hội nhập hiện nay. Kết quả khảo sát cho thấy, khả năng thích ứng với các yếu tố tác động của bối cảnh đến QLĐT đều bắt đầu từ khả năng nhận thức của Ban giám hiệu. Như vậy, nó là quá trình một chiều và do Ban giám hiệu nhà trường tự quyết. Ưu điểm là sự thống nhất chỉ đạo, nhưng nhược điểm là xuất hiện sự chậm trễ trong quá trình thích ứng.

Tiêu kết chương 2

Quản lý đầu vào đang gặp những khó khăn do chưa xác định được NCNL của các DoN để tuyển sinh cho phù hợp với quy luật cung – cầu. Chuẩn đầu ra các CTĐT chưa tương thích với chuẩn nghề nghiệp mà DoN đang sử dụng, nội dung chương trình chưa thiết kế theo NLTH nên chưa thể dạy học theo năng lực. Hơn nữa, cấu trúc CTĐT chưa được thiết kế theo MKH phù hợp với việc làm nên chưa đáp ứng được nhu cầu DoN.

Quản lý CSVC, PTDH cũng còn nhiều bất cập nên chưa thể đáp ứng được về số lượng, mức độ hiện đại để dạy học theo chuẩn đầu ra.

Quản lý quá trình dạy học chưa có nhiều biện pháp thích hợp nên vẫn triển khai theo theo kiểu hành chính. Do vậy còn chậm đổi mới, chưa thực hiện dạy học theo NLTH các công việc của nghề.

Các trường đã tổ chức nhiều hoạt động như hội giảng, bồi dưỡng kỹ năng nghề, lý luận nghiệp vụ sư phạm, dạy học tích hợp theo năng lực, bồi dưỡng phương pháp nghiên cứu khoa học, ngoại ngữ, tin học... nhưng chất lượng chưa cao

Quản lý đầu ra đều thực hiện đúng quy chế về thi tốt nghiệp, tuy nhiên, chưa đánh giá được theo NLTH theo chuẩn đầu ra tương thích với chuẩn nghề nghiệp. Quản lý việc tư vấn và giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp chưa thực hiện một cách có hệ thống mà chỉ là những hoạt động nhất thời, chưa có bộ phận chuyên trách để thực hiện.

Các trường chưa thiết lập mối quan hệ gắn bó, thường xuyên với các DoN trong việc tuyển sinh cũng như ĐT liên kết.

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

2.5.1. Điểm mạnh

- Các trường có xu hướng đa dạng hóa hình thức, phương thức ĐT và ĐT theo hướng đáp ứng nhu cầu DoN.

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.

2.5.3. Thời cơ

Chủ trương về phân cấp quản lý, 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 nếu không đổi mới.
- QLĐT từ hướng cung sang hướng cầu.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP QUẢN LÝ ĐÀO TẠO Ở 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 ĐT nhân lực ngành du lịch khu vực đồng bằng

Bắc Bộ đến năm 2020

Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch 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. Để đạt được mục tiêu này, Bộ đã đưa ra các định hướng phát triển sau đây: Hoàn thiện và đẩy mạnh quản lý nhà nước về phát triển nhân lực du lịch; Quy hoạch lại hệ thống CSĐT, dạy nghề và các cơ sở nghiên cứu về du lịch; Xây dựng đội ngũ GV có trình độ cao; Xây dựng CSVC phục vụ phát triển nhân lực du lịch; Tăng cường hợp tác quốc tế.

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

Ngành du lịch đã đưa ra dự báo tổng số lao động nghiệp vụ du lịch đã qua ĐTN du lịch khu vực đồng bằng Bắc Bộ đến năm 2015 sẽ là 112.956 người và đến năm 2020 sẽ là 169.713 người. Đến năm 2015 số lao động nghiệp vụ sẽ tăng thêm 36.459 người và đến năm 2020 sẽ tăng thêm 52.393 người.

3.3. Một số nguyên tắc đề xuất các giải pháp

Các giải pháp phải được căn cứ vào một số nguyên tắc sau đây: Đảm bảo tính mục tiêu, tính thực tiễn, tính hiệu quả, tính khả thi.

3.4. Một số giải pháp

3.4.1. Giải pháp 1: Quản lý thông tin về NCNL của các DoN

a) Mục đích của giải pháp:

(1) Để tuyển sinh hàng năm và ĐT phù hợp với nhu cầu DoN về chất lượng, số lượng cũng như cơ cấu ngành nghề và trình độ. (2) Nâng cao hiệu quả ĐT của trường. (3) Tạo thuận lợi cho các DoN có cơ hội để tuyển chọn được lao động phù hợp. (4) Để SV sau khi tốt nghiệp có nhiều cơ hội tìm được việc làm.

b) Nội dung của giải pháp

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

c) Cách thức tổ chức thực hiện. Theo quy trình gồm các bước:

Bước 1: Lựa chọn các phương pháp thu thập thông tin; *Bước 2:* Lựa chọn tiêu chí thông tin, thiết kế công cụ điều tra, khảo sát; *Bước 3:* Lựa chọn đối tượng khảo sát; *Bước 4:* Tổ chức khảo sát; *Bước 5:* Xử lý thông tin và xác định nhu cầu ĐT.

d) Điều kiện để thực hiện

(1) Lãnh đạo nhà trường cần nhận thức đúng đắn về tầm quan trọng trong việc thu thập thông tin. (2) Trường cần bồi dưỡng một số cán bộ chuyên trách có đủ năng lực và cần phối hợp chặt chẽ với các DoN để thực hiện công việc này.

3.4.2. Giải pháp 2: Quản lý việc phát triển CTĐT đáp ứng nhu cầu DoN

a) Mục đích của giải pháp

(1) Có được CTĐT các nghề theo hướng hiện đại, đáp ứng nhu cầu DoN. (2) Nâng cao chất lượng và hiệu quả ĐT của trường. (3) Nhà nước có đội ngũ nhân lực được ĐT có năng lực phù hợp.

b) Nội dung của giải pháp

- *Cải tiến mục tiêu ĐT:* Xây dựng mục tiêu theo chuẩn nghề nghiệp ngành du lịch (VTOS).

- Cải tiến chương trình:

+ *Về nội dung:* Phân tích nghề theo phương pháp DACUM, thiết kế nội dung theo NLTH các công việc của nghề, và cần chú trọng đến các nội dung để hình thành các kỹ năng mềm cho SV.

+ *Về cấu trúc:* Được cấu trúc theo MKH gắn với việc làm để đáp ứng nhu cầu DoN và để có thể ĐT liên thông theo học chế tín chỉ.

c) Cách thức tổ chức thực hiện: Theo quy trình gồm các bước:

Bước 1: Thành lập nhóm phát triển CTĐT; *Bước 2:* Tổ chức khảo sát về nội dung việc làm của các DoN đối tác; *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; *Bước 4:* Triển khai việc cải tiến mục tiêu và nội dung CTĐT đáp ứng nhu cầu DoN; *Bước 5:* Cấu trúc lại chương trình khung theo các MKH; *Bước 6:* Bổ sung các mô - đun nghề mới; *Bước 7:* Xét duyệt và ban hành.

d) Điều kiện để thực hiện

(1) Bồi dưỡng GV có đủ năng lực để thiết kế CTĐT và dạy học theo MKH. (2) Thành lập hội đồng khoa học có sự tham gia của chuyên gia các DoN để thẩm định CTĐT. (3) Thiết lập hệ thống thông tin đầu vào và đầu ra. (4) Trường cần thiết lập mối quan hệ mật thiết với các DoN.

3.4.3. Giải pháp 3: Quản lý việc phát triển đội ngũ giáo viên

a) Mục đích của giải pháp

(1) 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 đáp ứng nhu cầu DoN. (2) Chuẩn hóa đội ngũ GVĐN. (3) Để có được đội ngũ GVĐN đáp ứng nhu cầu phát triển ngành nghề ĐT. (4) Nâng cao chất lượng

ĐT của trường đạt chuẩn.

b) Nội dung của giải pháp

Tổ chức các lớp bồi dưỡng để nâng cao năng lực đội ngũ GVĐN đáp ứng yêu cầu mới. Gửi đi ĐT cao học và NCS để chuẩn hóa trình độ ĐT của đội ngũ GVĐN. Tuyển dụng GVĐN mới để phát triển ngành nghề ĐT.

c) Cách thức tổ chức thực hiện. Theo quy trình gồm các bước:

Bước 1: Đánh giá năng lực và nhu cầu ĐT, bồi dưỡng của GVĐN.

Bước 2: Lập kế hoạch ĐT, bồi dưỡng GV. *Bước 3:* Tổ chức triển khai các khoá ĐT, bồi dưỡng theo kế hoạch. *Bước 4:* Chỉ đạo và giám sát việc thực hiện các khóa bồi dưỡng. *Bước 5:* Tổng kết, đánh giá các khóa bồi dưỡng, ĐT.

d) Điều kiện để thực hiện

(1) Các GVĐN phải có ý thức và trách nhiệm nâng cao trình độ. (2) Cần xây dựng hệ thống tiêu chí đánh giá năng lực GVĐN và xây dựng các chính sách về ĐT, bồi dưỡng nâng cao trình độ GVĐN. (3) Cần thiết lập mối quan hệ với các Viện khoa học giáo dục, các trường du lịch trong công tác ĐT và bồi dưỡng GVĐN của trường. (4) Cần thiết lập mối quan hệ với các DoN trong việc thực tập nâng cao tay nghề của GVĐN, mở rộng hợp tác quốc tế trong việc ĐT và bồi dưỡng GVĐN.

3.4.4. Giải pháp 4: Quản lý cơ sở vật chất và phương tiện dạy học

a) Mục đích của giải pháp:

(1) Đảm bảo đủ chủng loại, số lượng và chất lượng PTDH theo hướng chuẩn hóa, hiện đại hóa đáp ứng nhu cầu ĐT các ngành nghề của trường. (2) Nâng cao hiệu quả sử dụng CSVC và PTDH để tăng hiệu quả đầu tư cho trường. (3) Chuẩn bị cho việc mở các nghề ĐT mới.

b) Nội dung của giải pháp

Quản lý việc đầu tư cho CSVC và PTDH cũng như việc xây dựng CSVC và mua sắm PTDH mới. Quản lý sử dụng có hiệu quả CSVC và PTDH hiện có và việc sửa chữa CSVC và PTDH khi chúng bị hư hỏng. Quản lý việc thanh lý PTDH khi chúng hết tuổi thọ.

c) Cách thức tổ chức thực hiện

- *Quản lý việc mua sắm PTDH và xây dựng CSVC mới:* Theo quy trình gồm các bước: *Bước 1:* Đánh giá thực trạng PTDH hiện có của trường. *Bước 2:* Xác định nhu cầu PTDH. *Bước 3:* Xác định danh mục và số lượng PTDH cần mua sắm. *Bước 4:* Chuẩn bị hồ sơ mời thầu. *Bước 5:* Thông báo mời thầu. *Bước 6:* Thu nhận hồ sơ dự thầu. *Bước 7:* Mở thầu, xét hồ sơ dự thầu và công bố nhà thầu trúng thầu. *Bước 8:* Ký

hợp đồng với nhà thầu. *Bước 9:* Tổ chức tiếp nhận, lắp đặt và thử nghiệm thiết bị. *Bước 10:* Thanh lý hợp đồng.

- *Quản lý việc sử dụng PTDH:* Xây dựng lý lịch thiết bị để có thể theo dõi và 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 thiết bị, đồng thời có thể kịp thời nhận biết được tình trạng thiết bị để kịp thời bảo dưỡng, sửa chữa hoặc thanh lý cho phù hợp.

- *Quản lý việc bảo trì và sửa chữa CSV/C và PTDH:* Tổ chức nhóm bảo trì, bảo dưỡng, sửa chữa theo định kỳ và thường xuyên các PTDH theo đúng quy định của nhà sản xuất và nhu cầu của bộ phận sử dụng.

- *Quản lý việc thanh lý PTDH:* Các PTDH đã hết thời hạn sử dụng hoặc bị hư hỏng nặng, không thể sửa chữa cần được kịp thời thanh lý để chuẩn bị cho việc mua sắm và lắp đặt các thiết bị mới thay thế.

d) Điều kiện thực hiện

(1) Cần tổ chức giám sát thường xuyên việc sử dụng CSV/C, PTDH có hiệu quả. (2) Cần có bộ phận chuyên trách CSV/C và PTDH của trường.

3.4.5. Giải pháp 5: Quản lý quá trình dạy học nghề du lịch theo năng lực thực hiện (NLTH).

a) Mục đích của giải pháp

- Đảm bảo hình thành các năng lực đầu ra (kiến thức, kỹ năng, thái độ) cho SV.

- Tạo điều kiện để SV được học tập theo đúng năng lực và nhịp độ cá nhân.

- 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.

b) Nội dung của giải pháp

- Từ mục tiêu, CTĐT, trường phải lập các kế hoạch năm để tổ chức quá trình dạy học nghề du lịch theo các môn học và mô-đun NLTH.

- 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.

- Tổ chức đánh giá kết quả dạy học theo đúng các chuẩn đã quy định trong mục tiêu, CTĐT với hình thức khách quan độc lập.

c) Cách thức tổ chức thực hiện: Theo quy trình gồm các bước:

Bước 1: Phòng ĐT dự kiến các mô-đun sẽ được giảng dạy. *Bước 2:* GV đăng ký giảng dạy. *Bước 3:* SV đăng ký học. *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. *Bước 5:* Dạy và học theo thời khóa biểu và kế hoạch dạy học. *Bước 6:* Đánh giá việc tổ chức quá trình dạy học.

d) Điều kiện để thực hiện giải pháp

- Ban hành hệ thống văn bản quy định, các quy trình, biểu mẫu thống nhất trong quản lý quá trình dạy học theo NLTH.

- 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 đồng đều, để GV và SV xác định 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 hỗ trợ quản lý quá trình dạy học.

3.4.6 Quản lý ĐT liên kết giữa trường và DoN

a) Mục đích của giải pháp

Để nhà trường có thể huy động được DoN tham gia xây dựng mục tiêu, nội dung CTĐT; Huy động được sự hỗ trợ về CSVC, đội ngũ GV thực hành, vật tư, PTDH thực hành nghề.

Để các DoN có thể tuyển dụng được đội ngũ lao động có chất lượng 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 sau khi tốt nghiệp ra trường có cơ hội được DoN tiếp nhận vào làm việc ngay; Được giảm hoặc miễn học phí trong suốt quá trình học nhờ vào DoN.

b) Nội dung của giải pháp

Thống nhất về chủ trương ĐT liên kết và xây dựng kế hoạch ĐT liên kết hàng năm giữa trường và DoN. Trường ký hợp đồng ĐT liên kết hàng năm với DoN và hai bên thực hiện ĐT liên kết theo hợp đồng.

c) Cách thức tổ chức thực hiện. Theo quy trình gồm các bước:

Bước 1: Thống nhất chủ trương ĐT liên kết. *Bước 2:* Lựa chọn mô hình ĐT liên kết. *Bước 3:* Thống nhất mục tiêu, nội dung CTĐT liên kết. *Bước 4:* Thống nhất kế hoạch ĐT liên kết. *Bước 5:* Ký hợp đồng ĐT liên kết. *Bước 6:* Thực hiện quá trình ĐT liên kết. *Bước 7:* Liên kết trong đánh giá chất lượng đầu ra. *Bước 8:* Đánh giá tổng kết các khóa ĐT liên kết.

d) Điều kiện để thực hiện giải pháp

(1) Lãnh đạo trường và DoN cần nhận thức đúng đắn về tầm quan trọng và lợi ích của hai bên. (2) Lãnh đạo nhà trường, DoN cần chuẩn

bị đủ các điều kiện cần thiết và tổ chức thực hiện ĐT liên kết đúng tiến độ. (3) Trường cũng như DoN cần chọn mô hình ĐT liên kết phù hợp và thỏa thuận với nhau về cơ chế thực hiện.

3.4.7. Giải pháp 7: Quản lý tư vấn và giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp

a) Mục đích của giải pháp

(1) SV tốt nghiệp vừa có nhiều cơ hội để lựa chọn việc làm. (2) Nâng cao được hiệu quả ĐT của nhà trường. (3) Để DoN có thể tuyển dụng được những người lao động phù hợp, góp phần duy trì và phát triển bền vững mối quan hệ giữa nhà trường và DoN.

b) Nội dung của giải pháp

- Xây dựng hệ thống thông tin về nhu cầu nhân lực của các DoN.
- Hàng năm tổ chức tư vấn và giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp.

c) Cách thức tổ chức thực hiện. Theo quy trình gồm các bước:

Bước 1: Thành lập bộ phận chuyên trách về công tác tư vấn, giới thiệu việc làm. *Bước 2:* Xây dựng kế hoạch tư vấn nghề nghiệp và quản lý thông tin SV sau tốt nghiệp. *Bước 3:* Thực hiện việc thu thập thông tin. *Bước 4:* Xử lý thông tin đã thu thập. *Bước 5:* Tổ chức tư vấn và giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp.

d) Điều kiện để thực hiện giải pháp

(1) Phải có bộ phận chuyên trách có nghiệp vụ chuyên môn để thực hiện và hệ thống văn bản pháp quy đầy đủ, rõ ràng và công khai.(2) Phải có bộ quy trình quản lý hợp lý, được xây dựng rõ ràng, chi tiết.(3) Nhà trường cần thiết lập được mối quan hệ mật thiết với các DoN đối tác.

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 chưa đáp ứng được NCNL của các 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 “Quản lý đào tạo 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. 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.

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

Kết quả khảo sát tính cần thiết và tính khả thi của các giải pháp được thể hiện trong bảng 3.3 và 3.4

TT	Tên giải pháp		Mức độ khả thi			Mức độ cần thiết		
			Không khả thi	Khả thi	Rất khả thi	Không cần thiết	Cần thiết	Rất cần thiết
1	GP 1	Số phiếu	6	37	42	3	31	51
		%	7.05	43.53	49.42	3.5	36.5	60.0
2	GP 2	Số phiếu	5	38	42	4	29	52
		%	5.88	44.70	49.42	4.71	34.11	61.18
3	GP 3	Số phiếu	5	37	43	3	39	43
		%	5.88	43.53	50.59	3.53	36.41	60.06
4	GP 4	Số phiếu	5	38	42	3	31	51
		%	5.88	44.70	49.42	3.52	36.47	60.01
5	GP 5	Số phiếu	8	39	38	1	31	53
		%	9.4	45.88	44.70	1.17	36.48	62.35
6	GP 6	Số phiếu	9	40	36	2	31	52
		%	10.58	47.05	42.35	2.3	36.47	61.11
7	GP 7	Số phiếu	9	37	39	3	30	52
		%	10.58	43.53	45.9	3.52	35.29	61.19

3.6.2. Thử nghiệm một số giải pháp

- Thử nghiệm giải pháp 1: “Quản lý thông tin về nhu cầu nhân lực DoN”

a) Mục đích thử nghiệm: Để kiểm chứng sự phù hợp, tính khả thi của các giải pháp trong điều kiện hiện nay của nhà trường.

b) Nội dung thử nghiệm: Thành lập tổ thông tin về nhu cầu nhân lực và tư vấn việc làm; Triển khai các hoạt động của tổ về thu thập thông tin nhu cầu nhân lực của các DoN.

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: Từ khi thành lập tổ chuyên trách đến nay, tổ đã thiết lập mối qua 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 trực tiếp.

- Thử nghiệm một phần 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”.

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 mỗi ĐT liên kết để hoàn thiện.

b) *Thời gian và địa điểm thử nghiệm*

- *Thời gian*: Được thực hiện là giai đoạn thực tập tại khách sạn của SV

- *Địa điểm*: CDDL Hà Nội, khách sạn CROWNE PLAZA WEST.

c) *Nội dung thử nghiệm*

Thực tập cuối khóa ĐT, giai đoạn quyết định đối với năng lực thực hành, nhằm nâng cao kỹ năng nghề nghiệp của SV.

d) *Đối tượng thử nghiệm và đối chứng*: SV năm 3 lớp E4A1, E4A2 và chia mỗi lớp thành hai nhóm: nhóm thử nghiệm và nhóm đối chứng.

e) *Tiến trình thử nghiệm*

Giai đoạn 1: Chuẩn bị thử nghiệm; *Giai đoạn 2*: Triển khai thử nghiệm; *Giai đoạn 3*: Tổng kết, đánh giá kết quả của 2 nhóm SV.

f) *Kết quả thử nghiệm*

- *Về kết quả học tập*: Kết quả thử nghiệm 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.

- *Về tình trạng việc làm*: Tỷ lệ SV tốt nghiệp có việc làm đúng ngành nghề của nhóm thử nghiệm chiếm 72%, còn nhóm đối chứng là 45%; Có việc làm không đúng ngành nghề ĐT có tỉ lệ tương ứng là 18 % và 32%. Chưa có việc làm có tỉ lệ tương ứng là 10% và 23%. Kết quả này đã chứng tỏ hiệu quả ĐT của nhóm thử nghiệm cao hơn nhóm đối chứng. Kết quả được thể hiện ở bảng 3.9:

TT	Nhóm Tình trạng việc làm	Nhóm thực nghiệm (%)	Nhóm đối chứng (%)
1	Có việc làm đúng ngành nghề ĐT	72	45
2	Có việc làm không đúng ngành nghề ĐT	18	32
3	Chưa có việc làm	10	23
	Tổng	100	100

Kết quả trên cho thấy việc vận dụng giải pháp này, sau khi tốt nghiệp, tỉ lệ SV tìm được việc làm và tìm được việc làm đúng ngành nghề cao hơn nhiều so với nhóm đối chứng.

Tiểu kết chương 3

Chương 3 của Luận án đã đề xuất được 7 giải pháp QLĐT ở các trường hướng tới việc đáp ứng NCNL của các DoN. Tác giả đã khảo sát lấy ý kiến chuyên gia về tính cần thiết và tính khả thi của các giải pháp, kết quả cho thấy các giải pháp được đề ra có tính cần thiết và tính khả thi cao. Để minh chứng cho tính đúng đắn của thuyết khoa học được đề ra, tác giả cũng đã thử nghiệm Giải pháp 1 và Giải pháp 6. Kết quả cho thấy các giải pháp đã mang lại kết quả thiết thực trong việc nâng cao được chất lượng và hiệu quả của nhà trường trong việc ĐT đáp ứng NCNL của các DoN.

KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

Kết luận

Chất lượng, hiệu quả là vấn đề sống còn của ĐT nhân lực trong cơ chế thị trường và ĐT phải tuân thủ quy luật cung - cầu để nâng cao chất lượng và hiệu quả ĐT. Vận dụng mô hình CIPO, để xây dựng cơ sở lý luận về QLĐT đáp ứng nhu cầu DoN.

Luận án cũng đã khảo sát, đánh giá được thực trạng về QLĐT:

+ *Về quản lý đầu vào*: Chưa xác định được NCNL của các DoN để tuyển sinh cho phù hợp với quy luật cung- cầu. Chưa quản lý tốt việc phát triển CTĐT, chuẩn đầu ra chưa tương thích với chuẩn mà các DoN đang sử dụng, nội dung chương trình chưa được thiết kế theo NLTH nên chưa thể dạy học theo năng lực, hơn thế, cấu trúc CTĐT chưa được thiết kế theo MKH phù hợp với việc làm nên chưa đáp ứng nhu cầu của các DoN.

Các trường đã tổ chức nhiều hoạt động bồi dưỡng GV như bồi dưỡng kỹ năng nghề, lý luận nghiệp vụ sư phạm, bồi dưỡng dạy học tích hợp theo năng lực, phương pháp nghiên cứu khoa học, ngoại ngữ, tin học... nhưng chất lượng chưa cao. Quản lý CSVC, PTDH còn nhiều bất cập nên chưa thể đáp ứng được về số lượng, mức độ hiện đại.

+ *Về quản lý quá trình dạy học*: Chưa có những biện pháp quản lý thích hợp nên vẫn triển khai theo phương thức cũ, còn quản lý theo kiểu hành chính. Do vậy quá trình dạy học chậm được đổi mới, chưa thực hiện được dạy học theo NLTH các công việc của nghề và theo mô-đun tương thích với việc làm mà các DoN đang sử dụng.

+ *Về quản lý đầu ra*: Các trường đều thực hiện đúng quy chế về kiểm

tra và thi tốt nghiệp, tuy nhiên chưa đánh giá được kết quả ĐT theo NLTH, theo chuẩn đầu ra tương thích với chuẩn nghề nghiệp. Quản lý việc tư vấn và giới thiệu việc làm cho SV tốt nghiệp chưa thực hiện có hệ thống mà chỉ là những hoạt động nhất thời. Cũng như chưa thiết lập mối quan hệ gắn bó, thường xuyên với DoN trong tuyển sinh cũng như ĐT liên kết...

Trên cơ sở lý luận và thực tiễn, Luận án đề xuất 7 giải pháp về QLĐT theo hướng đáp ứng nhu cầu DoN, đồng thời, 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 hai giải pháp tại trường CĐDL Hà 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 ĐT

+ Củng cố hoạt động của các Trung tâm thông tin TTLĐ để kịp thời cung cấp thông tin cho các CSĐT làm căn cứ cho việc tuyển sinh và cho TTLĐ.

+ Ban hành các chính sách để tạo điều kiện thuận lợi, làm động lực cho nhà trường và DoN trong việc liên kết.

+ Thê chế hóa việc hỗ trợ giải quyết việc làm cho người học sau ĐT và có lộ trình bắt buộc DoN có trách nhiệm trực tiếp trong quá trình ĐT

- Đối với DoN

+ Thực hiện ĐT liên kết với các trường để đáp ứng nhu cầu phát triển nhân lực cho các 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

+ Đổi mới tư duy quản lý của lãnh đạo nhà trường theo hướng coi nhà trường như một “doanh nghiệp đào tạo” trong nền kinh tế thị trường.

+ Cần có quy chế bắt buộc CBQL trường, GV phải có kế hoạch học tập, nâng cao trình độ về chuyên môn, nghiệp vụ quản lý.

+ Vận dụng các biện pháp mà luận án đề xuất vào quản lý trong điều kiện cụ thể của trường

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, tháng12/2015) “*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.