

ĐỀ XUẤT CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH CHẤT LƯỢNG CAO ĐÁP ỨNG NHU CẦU XÃ HỘI TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC HẢI PHÒNG

Võ Thị Thu Hà, Bùi Thị Hồng Thoa
Phạm Hương Giang
Khoa Du lịch
Email: havtt70@dhhp.edu.vn

Ngày nhận bài: 04/10/2019
Ngày PB đánh giá: 14/10/2019
Ngày đăng bài: 18/10/2019

TÓM TẮT: Nguồn nhân lực du lịch nói chung và nguồn nhân lực chất lượng cao là một trong những yếu tố then chốt quyết định sự phát triển của ngành du lịch. Bài viết đề cập tới nhu cầu đào tạo nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao hiện nay trên cả nước, phân tích thực trạng đào tạo nguồn nhân lực du lịch tại Trường Đại học Hải Phòng, từ đó đề xuất một số giải pháp nhằm đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao tại Khoa Du lịch, Trường Đại học Hải Phòng.

Từ khóa: nhân lực du lịch, nhân lực du lịch chất lượng cao, đào tạo nhân lực du lịch, Trường đại học Hải Phòng.

PROPOSED SOLUTIONS TO IMPROVE THE QUALITY OF HIGH-QUALITY TOURISM HUMAN RESOURCES TRAINING AT HAI PHONG UNIVERSITY TO MEET SOCIAL REQUIREMENTS

ABSTRACT: Tourism human resources in general and high-quality human resources are among the key factors that determine the development of the tourism industry. The article presents the need for training high-quality tourism human resources nationwide and analyzes the current situation of training tourism human resources at Haiphong University, thereby proposing some solutions to training high-quality human resources at the Tourism Department in Haiphong University.

Key words: Tourism human resources, high-quality tourism human resources, tourism human resources training, Haiphong University

1. ĐẶT VẤN ĐỀ:

Nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực du lịch là nhiệm vụ cấp thiết để đáp ứng nhu cầu sử dụng nhân lực du lịch của xã

hội, nhiệm vụ đó luôn là nỗi trăn trở của những người làm công tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch Trường Đại học Hải Phòng. Hơn 10 năm qua, tại Trường Đại học Hải

Phòng, công tác đào tạo nhân lực du lịch đã thực hiện và đạt kết quả tốt. Sinh viên Khoa Du lịch sau khi tốt nghiệp đã có việc làm, thu nhập song theo đánh giá khách quan của chúng tôi thì nguồn nhân lực này chưa đáp ứng được nhu cầu sử dụng lao động chất lượng cao của xã hội. Bài viết tập trung phân tích nhu cầu sử dụng nguồn nhân lực chất lượng cao về du lịch, đánh giá thực trạng đào tạo nhân lực du lịch và đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo sinh viên ngành du lịch Trường Đại học Hải Phòng.

2. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1 Nhu cầu về đào tạo nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao

Theo cách hiểu khá phổ biến hiện nay, nguồn nhân lực chất lượng cao là một bộ phận đặc biệt kết tinh những gì tinh túy nhất của nguồn nhân lực. Đó là lực lượng lao động có khả năng đáp ứng nhu cầu của thực tiễn. Họ được đặc trưng bởi trình độ học vấn và chuyên môn cao, có khả năng nhận thức tiếp thu nhanh chóng những kiến thức mới, có năng lực sáng tạo, biết vận dụng thành tựu khoa học và công nghệ vào thực tiễn. Họ có phẩm chất công dân tốt, có đạo đức nghề nghiệp và đem lại năng suất, chất lượng hiệu quả lao động cao hơn hẳn so với nguồn nhân lực lao động phổ thông [5].

Đối với ngành du lịch, nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao được hiểu là một

bộ phận đặc biệt của nguồn nhân lực du lịch, bao gồm những người có trình độ học vấn từ cao đẳng, đại học trở lên đảm nhiệm các chức danh quản lý nhà nước về du lịch, hoạt động sự nghiệp du lịch (nghiên cứu và đào tạo du lịch), quản trị doanh nghiệp du lịch, các lao động lành nghề là những nghệ nhân, những nhân lực du lịch trực tiếp được xếp từ bậc 3 trở lên [2], đang làm việc trong các lĩnh vực của ngành du lịch, có những đóng góp thiết thực và hiệu quả cho sự phát triển bền vững, có trách nhiệm của ngành du lịch.

Hiện nay, ngành du lịch Việt Nam đánh giá là ngành có nhu cầu nhân sự cao gấp 2-3 lần so với các ngành trọng điểm khác như giáo dục, y tế, tài chính. Theo các nhà dự báo xã hội, đến năm 2020 nhu cầu nhân lực của ngành du lịch tăng lên khoảng 870.000 lao động trực tiếp với tốc độ tăng trưởng trong giai đoạn 2016-2020 là 7,0%/năm, tăng 40% so với năm 2015. Trong đó, nhu cầu về nhân lực có trình độ đại học được dự báo chiếm 0,7%; trình độ đại học, cao đẳng chiếm 15%; Trình độ trung cấp chiếm 13%; trình độ sơ cấp chiếm 22,3% và trình độ dưới sơ cấp chiếm 49%. Ngoài ra, dự báo nhu cầu nguồn nhân lực ngành du lịch theo vị trí làm việc và theo ngành nghề kinh doanh đến năm 2020 cũng tăng đáng kể, cụ thể như sau:

Bảng 1. Dự báo nhu cầu nhân lực ngành du lịch đến năm 2020 (theo ngành đào tạo)

Chỉ tiêu	Số lượng (Người)	Tỉ lệ (%)
1. Trình độ trên đại học	6.100	0,70
2. Trình độ đại học, cao đẳng	130.500	15,00
3. Trình độ trung cấp	113.110	13,00

Chỉ tiêu	Số lượng (Người)	Tỉ lệ (%)
4. Trình độ sơ cấp	194.000	22,30
5. Trình độ dưới sơ cấp (qua đào tạo tại chỗ, truyền nghề hoặc huấn luyện ngắn hạn)	426.300	49,00
Tổng	870.000	100,00

Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển du lịch (ITDR)

Tuy nhiên, lượng sinh viên chuyên ngành ra trường chỉ khoảng 15.000 người/năm, trong đó chỉ hơn 12% có trình độ cao đẳng, đại học trở lên. Nhiều nhân viên du lịch dù được đào tạo chính quy ở các trường đại học, cao đẳng... nhưng khi được tuyển dụng làm việc hầu hết doanh nghiệp du lịch đều phải đào tạo lại hoặc đào tạo bổ sung về kỹ năng, ngoại ngữ. Nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch không những thiếu về mặt số lượng, mà còn yếu về chuyên môn. Chất lượng nguồn nhân lực do các cơ sở đào tạo cung cấp cho thị trường lao động du lịch chưa đạt yêu cầu của doanh nghiệp. Theo báo cáo tổng hợp về thực trạng nguồn nhân lực du lịch Việt Nam những năm qua cho thấy: lao động có trình độ đại học và trên đại học chiếm 9,7%, sơ cấp, trung cấp, cao

đẳng chiếm 51%, dưới sơ cấp là 39,3%... Trong đó, chỉ có 43% được đào tạo chuyên môn nghiệp vụ về các ngành nghề du lịch [3].

Ngoài ra, hơn một nửa lao động làm việc trong du lịch lại rất yếu về ngoại ngữ, đây là một hạn chế rất lớn của du lịch Việt Nam. Theo nghiên cứu của Viện Nghiên cứu phát triển Du lịch (ITDR), về trình độ ngoại ngữ của nguồn nhân lực ngành du lịch cho thấy, ngoại ngữ tiếng Anh hiện chiếm khoảng 42% nhân lực toàn ngành, tiếng Trung, tiếng Pháp và các tiếng khác với tỷ lệ tương ứng là 5%, 4% và 9% nhân lực [7]. Như vậy, nhu cầu về số lượng và chất lượng nguồn nhân lực cho ngành du lịch là rất lớn, trong đó đáng chú ý là nhu cầu nhân lực có trình độ cao ngày một gia tăng.

Bảng 2. Dự báo nhu cầu nhân lực ngành du lịch đến năm 2020
(theo vị trí làm việc và theo ngành nghề)

Chỉ tiêu	Số lượng (người)
A. Phân theo vị trí làm việc	870.000
1. Nhân lực quản lý nhà nước về du lịch	5.800
2. Nhân lực quản trị doanh nghiệp (từ trưởng, phó phòng trở lên)	55.100
3. Nhân lực nghiệp vụ ở những nghề chính	809.100
B. Phân theo ngành nghề kinh doanh	870.000
1. Khách sạn, nhà hàng	408.900
2. Lữ hành, vận chuyển du lịch	113.100
3. Dịch vụ khác	348.000

Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển du lịch (ITDR)

2.2. Thực trạng đào tạo nguồn nhân lực du lịch tại trường Đại học Hải Phòng

2.2.1 Thực trạng về nguồn tuyển sinh đầu vào

Trong công tác đào tạo một trong những yếu tố có tác động không nhỏ đến chất lượng đó là chất lượng tuyển sinh đầu vào của sinh viên, vì nếu các em có kiến thức nền phổ thông vững chắc thì việc trang bị kiến thức và kỹ năng nghề của sinh viên sẽ giảm được các giờ học lý thuyết, tăng giờ thực hành. Song thực tế, tại Trường Đại học Hải Phòng, sinh viên được tuyển sinh hầu hết là sinh sống ở các huyện ngoại thành, kiến thức phổ thông của các em còn hạn chế do việc

đầu tư chưa đúng mức của học sinh trong quá trình học phổ thông. Đa số sinh viên đều không được định hướng nghề nghiệp một cách đúng đắn, các em đăng ký ngành học theo cảm tính, theo số đông, theo nhu cầu xã hội, nguyện vọng của phụ huynh...

Trong những năm qua, Khoa Du lịch luôn là một trong những khoa của Nhà trường ổn định được số lượng tuyển sinh sinh viên. Sinh viên học tại Khoa phân theo 2 chuyên ngành: cử nhân Văn hóa du lịch và cử nhân Quản trị du lịch, học tập theo quy chế đào tạo tín chỉ.

Bảng 3: Số lượng sinh viên tuyển sinh trong 5 năm của Khoa Du lịch (2015-2019)

Năm	2015	2016	2017	2018	2019
Số lượng SV	190	180	177	248	175

(Nguồn: Hệ thống quản lý đào tạo Trường Đại học Hải Phòng)

Số đông sinh viên Khoa Du lịch đến từ các huyện ngoại thành Hải Phòng, tỉnh Quảng Ninh, Thái Bình, Hải Dương..., ngoài ra còn có sinh viên ở Thanh Hóa, Nghệ An, Quy Nhơn, sinh viên Lào. Sinh viên khi đăng ký học ngành du lịch đều nhanh nhẹn, năng động, có ý thức tốt đối với việc học tập. Tuy nhiên, chất lượng đầu vào sinh viên khoa du lịch không cao, điểm đầu trúng tuyển của sinh viên du lịch được xét bằng điểm sàn của Bộ Giáo dục & Đào tạo quy định và xét tuyển bằng kết quả học tập trong học bạ trường trung học phổ thông.

Để đảm bảo yêu cầu của ngành nghề du lịch, sinh viên còn thiếu và yếu về những vấn đề cụ thể sau đây:

Ngôn ngữ giao tiếp, đây là một trở ngại

trong việc đào tạo sinh viên du lịch khi số đông sinh viên nói ngọng, lẫn giữa n và l, cách diễn đạt chưa thuyết phục, ngại thuyết trình trước đám đông.

Tâm lý ngại phục vụ khách, sinh viên chưa được chuẩn bị về tâm lý khi làm việc trong các ngành dịch vụ, các em chỉ hình dung nghề du lịch được đi thăm quan các địa danh du lịch, hưởng các dịch vụ du lịch mà chưa hiểu được nỗi vất vả của nhân viên du lịch khi phải phục vụ khách. Do đó, khi xây dựng chương trình đào tạo phải tính đến cả việc xóa bỏ tâm lý ngại khó, ngại khổ, ngại giao tiếp và trang bị các kỹ năng xử lý tình huống trong du lịch cho sinh viên.

Khả năng sử dụng ngoại ngữ của sinh viên hạn chế, học ngoại ngữ từ chương trình

phổ thông, nhưng sinh viên không sử dụng được ngoại ngữ trong giao tiếp đơn giản, khi khảo sát chất lượng sinh viên để xếp lớp tiếng Anh cho đào tạo khung ngoại ngữ 6 bậc tiêu chuẩn châu Âu, số sinh viên đạt mức độ A1 chiếm phần rất nhỏ trong sinh viên năm thứ nhất (35/255 sinh viên đạt trình độ A1). Học tập ngoại ngữ cần kiên trì, chăm chỉ, trong khi đó thời gian sinh viên dành cho việc học tiếng Anh hoặc một ngoại ngữ khác rất ít do bị chi phối bởi những công việc khác như: sinh hoạt giải trí, làm thêm...

- Kiến thức xã hội nói chung cũng như những hiểu biết về kiến thức lịch sử, địa lý, văn hóa nói riêng của sinh viên rất yếu, mặc dù đây là những kiến thức nền tảng hết sức quan trọng của một nhân viên du lịch chuyên nghiệp, phải chuyển tải được những giá trị văn hóa, lịch sử tới du khách. Do đó, trong chương trình đào tạo và giảng dạy các học phần có liên quan ở chương trình đại học đòi hỏi giảng viên phải trang bị lại những kiến thức này. Giảng viên khó có thời gian, điều kiện để phân tích sâu và liên hệ thực tiễn nghề nghiệp cho sinh viên.

2.2.2 Thực trạng về đội ngũ giảng viên và cơ sở vật chất phục vụ đào tạo

Để nâng cao chất lượng đào tạo, chất lượng đội ngũ giảng viên đóng vai trò quyết định trong việc tạo ra nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao. Từ năm 2005, Trường Đại học Hải Phòng bắt đầu đào tạo chuyên ngành Cử nhân Văn hóa Du lịch. Khi đó giảng viên tốt nghiệp chuyên ngành du lịch chỉ có 04 thầy cô ở trình độ cử nhân, ngoài ra còn có các giảng viên chuyên ngành gần tham gia giảng dạy như: địa lý, lịch sử, âm nhạc, mỹ thuật thuộc Khoa Khoa học xã hội. Nhận thấy nhu cầu xã hội về nhân lực du lịch, năm

2013 Trường Đại học Hải Phòng đã quyết định thành lập khoa Du lịch trên cơ sở tách 02 bộ môn: Văn hóa - văn minh và Việt Nam học của Khoa Khoa học Xã hội. Trong thời gian từ 2013-2019, Khoa Du lịch đã ổn định và ngày càng phát triển, số lượng sinh viên tăng, chất lượng đội ngũ giảng viên được nâng lên, hiện nay số cán bộ giảng viên trong Khoa: 22 người, trong đó trình độ Tiến sỹ: 06; Thạc sỹ: 14; Cử nhân: 02 làm giáo vụ Khoa. Giảng viên trong Khoa nhiệt tình, có trách nhiệm trong công việc, say mê trong giảng dạy và nghiên cứu khoa học, luôn quan tâm, gần gũi sinh viên.

Mặc dù trình độ giảng viên trong Khoa đã được nâng lên đáng kể về chất lượng và số lượng, song vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định: số giảng viên nữ đông (21/22 cán bộ giảng viên là nữ); tuổi đời và tuổi nghề còn trẻ, kinh nghiệm thực tiễn nghề nghiệp chưa có nhiều, mức thu nhập còn chưa đủ trang trải cuộc sống... Do vậy công tác đưa sinh viên đi thực tế, thực tập ngoài trường gặp không ít khó khăn. Để khắc phục được những hạn chế này cần phải có thời gian và điều kiện nhất định.

Cơ sở vật chất phục vụ đào tạo trong những năm gần đây đã được Nhà trường quan tâm trang bị. Hiện nay Khoa có 02 phòng thực hành nghiệp vụ, phục vụ cho các hoạt động giảng dạy Nghiệp vụ Lễ tân, Nhà hàng khách sạn, Bàn, Bar và Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch. Các trang thiết bị trong các phòng thực hành đã hướng đến đạt chuẩn theo quy định của ngành, song vẫn còn chưa đủ đáp ứng nhu cầu thực hành của sinh viên.

Để khắc phục tình trạng thiếu về đội ngũ và trang thiết bị, Khoa đã có những hoạt

động liên kết đào tạo với các doanh nghiệp du lịch trong việc đưa sinh viên đi thực hành, thực tập tại các khách sạn từ 4-5 sao; mời các chuyên gia giảng dạy thực hành cho sinh viên ngay tại doanh nghiệp du lịch; một số học phần Nghiệp vụ buồng, Bàn... Khoa đã đưa sinh viên đến học thực hành tại khách sạn, nơi sinh viên sẽ thực tập nghề. Khoa đã có những hoạt động hỗ trợ kỹ năng nghề nghiệp: phối hợp với một số công ty tổ chức sự kiện tổ chức tập huấn Teambuilding... Công tác thực tế, thực tập của sinh viên được chú trọng, khi sinh viên đến thực tập tại doanh nghiệp đều có sự hướng dẫn trực tiếp từ các nhân viên có kinh nghiệm hoặc các trưởng bộ phận, điều đó góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của Khoa Du lịch.

2.3 Đề xuất giải pháp đào tạo nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao tại Khoa Du lịch, trường Đại học Hải Phòng.

Hiện nay ở Việt Nam, các cơ sở đào tạo nguồn nhân lực cho ngành du lịch các trình độ từ sơ cấp, trung cấp, cao đẳng đến đại học được hình thành và ngày càng mở rộng. Số lượng cơ sở đào tạo tăng nhanh, phủ kín hầu hết các tỉnh, thành; cơ cấu đa dạng về loại hình sở hữu, cấp đào tạo và ngành nghề đào tạo; phần lớn tập trung ở các đô thị, trung tâm du lịch trọng điểm, địa bàn đông dân cư, tạo thuận lợi cho người học và gắn với nhu cầu sử dụng nhân lực, đáp ứng được nhu cầu phát triển kinh tế - xã hội và nhu cầu khách du lịch. Nhiều tỉnh, thành phố đã có trung tâm đào tạo, bồi dưỡng nghề du lịch ngắn hạn hoặc trung tâm đào tạo đa ngành nghề tham gia đào tạo du lịch. Năng lực đào tạo, bồi dưỡng của hệ thống cơ sở đào tạo, bồi dưỡng nhân lực du lịch trong toàn quốc từng bước được nâng cao. Đầu tư cơ sở vật chất

kỹ thuật (cả nơi dạy lý thuyết và thực hành) và trang thiết bị giảng dạy tuy còn khó khăn về kinh phí, nhưng đã có nhiều tiến bộ. Đội ngũ giảng viên, giáo viên và cán bộ quản lý đào tạo du lịch tăng về số lượng và từng bước được chuẩn hóa. Các cơ sở đào tạo chuyên về du lịch đã chủ động xây dựng chương trình, giáo trình. Một số khoa và bộ môn du lịch ở các trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp, trường dạy nghề đã và đang xây dựng chương trình các chuyên ngành, các nghề du lịch; biên soạn giáo trình và tài liệu tham khảo, chuyên khảo. Quy mô đào tạo, bồi dưỡng hàng năm tăng dần, chất lượng cơ bản đảm bảo, dần gắn với nhu cầu xã hội. Cơ cấu ngành, nghề đào tạo từng bước chuyển dịch theo hướng tích cực. Nhiều ngành, nghề đào tạo mới xuất hiện đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch, nhu cầu đào tạo du lịch nói riêng và phát triển kinh tế-xã hội trong hội nhập quốc tế nói chung.

Từ những phân tích ở trên, chúng tôi đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao đáp ứng yêu cầu xã hội tại Trường Đại học Hải Phòng như sau:

Thứ nhất, hoàn thiện chương trình đào tạo theo hướng ứng dụng, chú trọng phần thực tập, thực tế cho sinh viên tiếp cận tốt hơn nghề. Quá trình xây dựng chương trình, nội dung đào tạo nên tham khảo các chương trình đào tạo của nước ngoài và bộ “Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam” (VTOS), các chương trình đào tạo của các tập đoàn, các khách sạn làm tài liệu phục vụ giảng dạy nhằm đảm bảo tính cập nhật và nâng cao.

Trường Đại học Hải Phòng đang đào tạo ngành Việt Nam học với 2 chuyên ngành

Văn hóa du lịch, Quản trị du lịch. Tháng 3 năm 2018, sau khi ngành du lịch được Bộ Giáo dục và Đào tạo cấp mã ngành đào tạo, Trường Đại học Hải Phòng đang nhanh chóng hoàn thiện hồ sơ xin mở mã ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành. Đồng thời, Nhà trường cho xây dựng chương trình Quản trị du lịch trở thành ngành đào tạo trọng điểm của khoa Du lịch. Quá trình xây dựng chương trình đào tạo có sự tham gia của các cựu sinh viên và các doanh nghiệp du lịch giúp cho chương trình đào tạo nguồn nhân lực đáp ứng tốt hơn yêu cầu của thị trường lao động, phù hợp với tiêu chuẩn kỹ năng nghề của khu vực và quốc tế. Nội dung chương trình đã bám sát những yêu cầu về nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh hội nhập quốc tế mạnh mẽ hiện nay ở Việt Nam. Thời lượng các giờ thực hành chiếm 40% trong tổng số tín chỉ giảng dạy, sinh viên đã có những đợt thực tập tại doanh nghiệp kéo dài 3 tháng. Chuẩn đầu ra về ngoại ngữ cũng được nâng lên, khi sinh viên tốt nghiệp, tiếng Anh sẽ phải đạt trình độ B1 khung tiêu chuẩn châu Âu. Ngoài ra, sinh viên còn được đào tạo các ngôn ngữ Hàn, Nhật do các giảng viên từ các trường đối tác của Nhà trường đến trực tiếp giảng dạy. Có thể khẳng định những thay đổi về chương trình có ý nghĩa tích cực để nâng cao chất lượng đào tạo sinh viên du lịch.

Thứ hai, nâng cao trình độ ngoại ngữ, tin học và phương pháp giảng dạy của giảng viên để từng bước đáp ứng yêu cầu giảng dạy các học phần chuyên môn bằng ngoại ngữ (trước tiên là các học phần nghiệp vụ). Mặt khác, có các cơ chế hỗ trợ thích hợp để giảng viên có thể tham gia các hội nghị, hội thảo trong nước và quốc tế, trao đổi chuyên môn

trực tiếp với các chuyên gia. Thực hiện chế độ bồi dưỡng luân phiên nghiệp vụ cho các giảng viên trong khoa, tiếp cận với không gian thị trường mở thời kỳ hội nhập.

Thứ ba, thực hiện việc bổ sung cơ sở vật chất cho hoạt động thực hành ở cả 2 mảng đào tạo chính: Lữ hành, hướng dẫn và Nhà hàng – Khách sạn. Để gắn hoạt động giảng dạy với thực tiễn, Nhà trường cần đầu tư xây dựng trung tâm thực hành nghiệp vụ lữ hành, hướng dẫn, khách sạn với mô hình khu vực lễ tân, phòng ngủ đạt tiêu chuẩn; bổ sung các phần mềm giao dịch, phần mềm giữ chỗ khách sạn trong hệ thống phân phối toàn cầu, phần mềm giữ chỗ hàng không... hay thành lập các công ty dịch vụ du lịch trực thuộc là nơi thực hành và tạo thêm việc làm thêm cho sinh viên.

Thứ tư, tăng cường trang bị kỹ năng mềm cho sinh viên trong quá trình học (kỹ năng...). Kỹ năng mềm đối với sinh viên du lịch rất quan trọng trong quá trình thực hành nghề du lịch. Sinh viên được trang bị kỹ năng giao tiếp giúp cho nhân viên du lịch có được khả năng giải quyết các tình huống trong hoạt động du lịch nhanh và có hiệu quả nhất; kỹ năng thuyết trình trước đám đông, là kỹ năng quan trọng để chuyển tải thông tin đến du khách, tạo niềm tin cho du khách trong các hoạt động du lịch; ngoài ra các kỹ năng làm chủ cảm xúc, sự tinh tế trong quan sát, kỹ năng sắp xếp, tổ chức... cũng cần thiết phải trang bị cho sinh viên du lịch. Tuy nhiên, để có thể xây dựng được kỹ năng mềm cho sinh viên du lịch cần phải có các hình thức đào tạo thích hợp như qua hoạt động của Câu lạc bộ Du lịch, hoặc mời các chuyên gia du lịch về trao đổi, giảng dạy.

Thứ năm, nhằm mục đích nâng cao

năng lực cơ sở đào tạo, khắc phục những hạn chế về cơ sở vật chất cho thực hành, Khoa Du lịch và Nhà trường cần tăng cường mở rộng hoạt động liên kết chặt chẽ với các doanh nghiệp du lịch, các cơ sở lưu trú đạt chuẩn từ ba sao trở lên trên địa bàn thành phố, sau đó tiến tới sự hợp tác quốc tế về đào tạo nguồn nhân lực với các cơ sở đào tạo du lịch trong khối ASEAN và khu vực Châu Á - Thái Bình Dương,... Đa dạng hơn về loại hình hợp tác liên kết và mức độ gắn kết bắt nguồn từ chính nhu cầu các bên, phải đủ chặt chẽ, bền vững để thúc đẩy sự nghiệp phát triển nguồn nhân lực du lịch; tạo sự gắn kết, bổ sung cho nhau; tăng thu hút đầu tư trong và ngoài nước cho phát triển nguồn nhân lực du lịch với năng lực thực hiện tốt, được thừa nhận trong cộng đồng ASEAN và thế giới; khắc phục sự cạnh tranh không lành mạnh; đảm bảo phát triển bền vững. Đối với Nhà trường, hợp tác với doanh nghiệp du lịch, tạo liên kết chặt chẽ với Hiệp hội du lịch là một trong những phương án tối ưu giúp Nhà trường giải quyết những khó khăn và yêu cầu đặt ra. Trong quá trình này, gắn kết giữa đào tạo với sử dụng nguồn nhân lực, thực hiện những hợp đồng giữa doanh nghiệp và nhà trường trong việc cam kết cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao theo đơn đặt hàng của doanh nghiệp.

Bên cạnh đó, việc liên kết trong nghiên cứu khoa học cũng cần được chú trọng. Đối với sinh viên, việc nghiên cứu khoa học giúp nâng cao kiến thức chuyên ngành, rèn luyện kỹ năng phân tích, sự sáng tạo của sinh viên, đặc biệt những đề tài gắn với thực tiễn. Những ý tưởng sáng tạo của sinh viên có thể giúp các doanh nghiệp tìm kiếm được giải pháp tốt cho các vấn đề thực

tiễn của doanh nghiệp. Những ý tưởng có tính khả thi và bám sát thực tiễn hoạt động doanh nghiệp của giảng viên và sinh viên góp phần nâng cao chất lượng nghiên cứu khoa học và đào tạo.

Để liên kết Nhà trường với các doanh nghiệp du lịch trong phát triển nguồn nhân lực du lịch bền vững và hiệu quả, Khoa Du lịch cần chủ động hơn nữa trong tìm kiếm, thiết lập quan hệ đối tác, và gắn kết chặt chẽ với Hiệp hội du lịch Hải Phòng, Sở Du lịch Hải Phòng nhằm tạo môi trường, kiến tạo và triển khai thực hiện những chiến lược, điều kiện chung cho liên kết phát triển nguồn nhân lực du lịch; xây dựng cơ cấu tổ chức của Nhà trường, Doanh nghiệp và các mối liên kết; hỗ trợ kỹ thuật và cấp kinh phí cho liên kết.

3. KẾT LUẬN

Hải Phòng là một trung tâm du lịch lớn của cả nước, có nguồn tài nguyên đa dạng, phong phú để phát triển các loại hình du lịch. Trong những năm qua, du lịch Hải Phòng đã có những đóng góp tích cực vào sự phát triển kinh tế bền vững của thành phố. Nâng cao chất lượng đào tạo nhân lực du lịch sẽ góp phần tích cực trong việc thúc đẩy sự phát triển bền vững của hoạt động du lịch, đẩy nhanh sự chuyển dịch cơ cấu kinh tế của đất nước và của thành phố Hải Phòng nói riêng.

Khoa Du lịch, Trường Đại học Hải Phòng cần không ngừng nâng cao trình độ chuyên môn đối với đội ngũ giảng viên thông qua đào tạo mới, đào tạo lại và bồi dưỡng, trau dồi kinh nghiệm về lĩnh vực du lịch, kỹ năng nghiệp vụ sư phạm,... Ngoài ra, Khoa cũng cần tổ chức các phong trào hoạt động, mở các lớp giảng dạy về kỹ năng, thái độ sống cho sinh viên. Bên cạnh sự hỗ trợ của