

THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH VIỆT NAM TRONG BỐI CẢNH CÁCH MẠNG CÔNG NGHIỆP 4.0

● NGUYỄN THỊ LAN HẠNH - ĐỖ NGỌC HẢO - NGUYỄN XUÂN QUYẾT

TÓM TẮT:

Toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế là xu thế tất yếu khách quan của sự phát triển. Cách mạng công nghiệp 4.0 (CMCN 4.0) đem đến nhiều thời cơ, nhưng cũng đặt ra thách thức đối với hệ thống đào tạo nguồn nhân lực của Việt Nam. Hiện nay, chất lượng đào tạo nguồn nhân lực du lịch (NNLDL) còn nhiều hạn chế, bất cập trước yêu cầu đổi mới và hội nhập. Điều này đã làm giảm sức cạnh tranh của NNLDL so với các nước trong khu vực và trên thế giới. Bài viết tập trung vào phân tích bối cảnh cuộc CMCN 4.0 tác động tới NNLDL, đồng thời nêu lên thực trạng đào tạo NNLDL của nước ta hiện nay. Từ đó, đề xuất một số giải pháp đào tạo nhân lực du lịch chất lượng cao, đáp ứng yêu cầu đổi mới giáo dục trong bối cảnh hội nhập quốc tế.

Từ khóa: cách mạng công nghiệp 4.0, đào tạo nguồn nhân lực du lịch, du lịch.

1. Đặt vấn đề

Ngành Du lịch Việt Nam đang trên đà tăng trưởng mạnh mẽ. Năm 2017, Việt Nam đón 12,92 triệu lượt khách quốc tế, tăng 29,1% so với năm 2016, phục vụ 73,2 triệu lượt khách nội địa, tăng 18,1%. Tổng thu từ khách du lịch ước đạt hơn 541.000 tỷ đồng, đóng góp của ngành Du lịch ước đạt 7,9% GDP. Việt Nam xếp hạng 6 trong số 10 quốc gia có tốc độ tăng trưởng khách du lịch hàng đầu thế giới năm 2017. Tuy vậy, so với các quốc gia trong khu vực thì năng lực cạnh tranh du lịch của Việt Nam vẫn còn ở mức thấp. Theo báo cáo năng lực cạnh tranh du lịch toàn cầu năm 2017, Việt Nam xếp thứ 67 trên 136 nền kinh tế, trong khi đó Singapore xếp thứ 13, Malaysia xếp thứ 26, Thái Lan xếp thứ 34... (Nguyễn Văn Tuấn, 2018). Điều đó cho thấy rằng, ngành Du lịch Việt Nam cần nỗ

lực nhiều hơn nữa để đạt được mục tiêu đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn.

Trên cơ sở nghiên cứu thực trạng và cơ sở thực tiễn, bài viết đề xuất một số giải pháp đào tạo NNLDL Việt Nam trong bối cảnh CMCN 4.0.

2. Phương pháp nghiên cứu

Số liệu sử dụng trong nghiên cứu này bao gồm các số liệu thứ cấp đã được công bố chính thức, các công trình nghiên cứu và các nghiên cứu có liên quan đến CMCN 4.0 và đào tạo NNLDL Việt Nam.

3. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

3.1. Đào tạo NNLDL Việt Nam trong bối cảnh CMCN 4.0

3.1.1. Vai trò đào tạo NNLDL chất lượng cao cho hội nhập

Trong bối cảnh toàn cầu hóa, hệ thống giáo dục đào tạo bao gồm các trường đại học, cao đẳng,

trung cấp chuyên nghiệp trong cả nước có vai trò quan trọng trong việc đào tạo nguồn nhân lực trình độ cho đất nước.

Ngay từ Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ VI, Nghị quyết số 63-HĐBT ngày 11/4/1987 của Hội đồng bộ trưởng (nay là Chính phủ), đã đề ra mục tiêu và biện pháp để phát triển du lịch. Theo đó, ngành Du lịch cần “Gấp rút xây dựng chức danh tiêu chuẩn, có kế hoạch đào tạo đội ngũ cán bộ, công nhân viên, trước mắt là cán bộ quản lý khách sạn, hướng dẫn, nghiên cứu thị trường có phẩm chất chính trị tốt, có ý thức và kiến thức về bảo vệ an ninh, thông thạo về kinh doanh du lịch và dịch vụ khác, có hiểu biết rộng về các lĩnh vực kinh tế, văn hóa, xã hội và giao ngoại ngữ...”.

Nghị quyết số 08-NQ/TW ngày 16/1/2017 của Bộ Chính trị cũng xác định mục tiêu phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn và nhiệm vụ quan trọng là phát triển NNLDL, như: Cần có chính sách thu hút đầu tư cho đào tạo nguồn nhân lực; tăng cường năng lực cho các cơ sở đào tạo du lịch cả về cơ sở vật chất kỹ thuật, nội dung; chương trình và đội ngũ giáo viên. Đẩy mạnh xã hội hóa và hợp tác quốc tế, thu hút và phát triển NNLDL,...

3.1.2. Tác động của CMCN 4.0 tới đào tạo NNLDL

NNLDL của Việt Nam hiện vẫn còn tồn tại những bất cập hạn chế cần khắc phục, như: Một số nhân lực phục vụ du lịch làng nghề, du lịch cộng đồng,... chưa được đào tạo bài bản về kiến thức chuyên môn, kỹ năng nghề, trình độ ngoại ngữ,...; Mất cân đối cơ cấu và chất lượng nguồn nhân lực theo các vùng miền, địa phương; Chậm đổi mới, hội nhập với xu thế toàn cầu hóa, quốc tế hóa,... Cần đào tạo nguồn nhân lực chất lượng, xây dựng thể hệ có khả năng thích ứng với sự thay đổi công nghệ, ứng dụng sáng tạo những kiến thức và kỹ năng vào thực tiễn, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của xã hội và doanh nghiệp thời đại mới,... (Nguyễn Thu Thủy, 2021).

CMCN 4.0 trong lĩnh vực du lịch là ứng dụng các công nghệ thông minh dựa trên nền tảng công nghệ số để tối ưu hóa quy trình và hoạt động tham quan, nghỉ dưỡng, vui chơi giải trí,... của du khách, nâng cao khả năng phục vụ và sức hấp dẫn của điểm đến du lịch. Ứng dụng công nghệ 4.0 giúp doanh nghiệp mở rộng không gian, thời gian và thị

trường du lịch. Ngoài ra, công nghệ còn giúp giảm chi phí nhân lực lao động, chi phí sản xuất, giảm giá thành các dịch vụ du lịch, đồng thời nâng cao chất lượng phục vụ khách. Bên cạnh đó, khách hàng cũng tiết kiệm được nhiều thời gian và chi phí hơn trong việc đặt chỗ, thanh toán thông qua các ứng dụng trực tuyến.

Trong bối cảnh toàn cầu hóa với sự cạnh tranh mạnh mẽ của các quốc gia trong khu vực và trên thế giới, việc ứng dụng công nghệ 4.0 trong lĩnh vực du lịch sẽ góp phần tạo ra sản phẩm du lịch độc đáo, đáp ứng thị hiếu của khách du lịch. Ngoài ra, CMCN 4.0 còn giúp định vị và khẳng định thương hiệu du lịch Việt Nam với bạn bè du khách quốc tế.

3.2. Thực trạng đào tạo NNLDL ở Việt Nam

3.2.1. Cơ chế chính sách của Nhà nước

Nắm bắt được xu thế phát triển mạnh mẽ của cuộc CMCN 4.0, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Chỉ thị số 16/CT-TTg ngày 4 tháng 5 năm 2017 về việc “Tăng cường năng lực tiếp cận cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ 4” trong đó nêu rõ đẩy mạnh phát triển du lịch thông minh (Thủ tướng Chính phủ, 2017). Đây là tiền đề để các doanh nghiệp mạnh dạn đầu tư vào lĩnh vực du lịch ứng dụng công nghệ kỹ thuật hiện đại.

3.2.2. Hệ thống đào tạo, bồi dưỡng NNLDL

Cơ sở đào tạo, dạy nghề du lịch các cấp trình độ đã và đang được hình thành và mở rộng, đa dạng về loại hình sở hữu, cấp đào tạo, dạy nghề. Theo số liệu của Viện Nghiên cứu Phát triển du lịch, hiện có 284 cơ sở tham gia đào tạo du lịch, trong đó có 62 trường đại học, 80 trường cao đẳng, 117 trường trung cấp, 2 công ty đào tạo và 23 trung tâm đào tạo nghề. Điều này cho thấy, lực lượng lao động trong lĩnh vực du lịch đang dần được chuẩn hóa, được trang bị kiến thức và kỹ năng cho quá trình hội nhập và phát triển (Lan Hương, 2016). Phân bố cơ sở đào tạo du lịch tập trung chủ yếu ở các thành phố lớn, như: Hà Nội, TP. HCM, Đà Nẵng, Nha Trang,... Bên cạnh đó, chất lượng đào tạo giữa các cơ sở dạy nghề còn có sự chênh lệch về trình độ giảng viên, hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật, điều kiện thực hành thực tập nghề nghiệp,... Đây chính là một trong những lý do khiến chất lượng NNLDL không đồng đều giữa các địa phương.

3.2.3. Ứng dụng công nghệ thông tin và CMCN 4.0

Việt Nam là quốc gia có lượng người dùng Internet cao thứ 12 trên thế giới và đứng thứ 6 trong tổng số 35 quốc gia/vùng lãnh thổ thuộc khu vực châu Á. CMCN 4.0 với sự xuất hiện của công nghệ thực tế ảo và tương tác thực tại ảo đòi hỏi hệ thống đào tạo phải thay đổi chương trình và phương thức đào tạo. Chương trình đào tạo du lịch hiện nay vẫn còn thiên về giảng dạy lý thuyết, chậm đổi mới, nội dung chương trình đào tạo hiện nay vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu và xu thế lao động CMCN 4.0 (Lan Hương, 2016).

3.2.4. Liên kết đào tạo với doanh nghiệp du lịch và chủ động hội nhập

Có thể kể đến những doanh nghiệp lớn, như: Viettel đã kí kết với Tập đoàn FLC để tối ưu các dịch vụ cho khách hàng như dịch vụ hàng không, dịch vụ khách sạn, dịch vụ giải trí - golf, phân phối vé máy bay thông qua các kênh bán hàng trực tiếp,... cho các khu nghỉ dưỡng. Việc các doanh nghiệp chủ động hợp tác các dự án về hạ tầng công nghệ an ninh, an toàn mạng, hệ thống thanh toán thương mại, đặt phòng điện tử đã tạo sức cạnh tranh lớn cho du lịch Việt Nam.

3.2.5. Đội ngũ giảng viên và chất lượng đào tạo

- **Đội ngũ giảng viên giảng dạy:** Trong điều kiện hội nhập, ngoài yếu tố tích hợp tiêu chuẩn trong nước và quốc tế đối với chuyên môn nghiệp vụ, thì khả năng sử dụng thành thạo ngoại ngữ và công nghệ thông tin để nâng tầm trong công tác giảng dạy là yêu cầu bắt buộc đối với giảng viên. Tuy nhiên, phần lớn số lượng giảng viên ở các trường có đào tạo về du lịch được đào tạo từ các ngành khác, việc giảng dạy về du lịch chủ yếu dựa vào vốn kiến thức tự học, tổng hợp từ nhiều nguồn, từ kinh nghiệm. Đội ngũ giảng viên nghề chưa đồng đều về trình độ và năng lực,... Đây là một điểm yếu đối với đội ngũ giảng dạy.

- **Kỹ năng mềm:** Du lịch là ngành dịch vụ, ngoài vấn đề về kiến thức chuyên môn thì kỹ năng mềm là một trong những yêu cầu bắt buộc đối với NNLDL. Thiếu trải nghiệm thực tế và thiếu kỹ năng mềm như kỹ năng xử lý công việc, kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin, kỹ năng giao tiếp,... là điều mà hầu hết các nhà tuyển dụng đều nhìn thấy ở nhân lực du lịch Việt Nam hiện nay. Theo

Ngân hàng Thế giới (WB) đánh giá chất lượng nguồn nhân lực Việt Nam hiện nay chỉ đạt mức 3,39/10 điểm,... Nhiều cơ quan, doanh nghiệp nhận sinh viên vào làm phải mất từ 1 đến 2 năm để đào tạo lại, chưa đáp ứng được yêu cầu công việc,... (Đình Việt Phương, 2017).

- **Chất lượng lao động, năng suất làm việc, chất lượng NNLDL còn nhiều hạn chế, thiếu lao động lành nghề, nhất là các chuyên gia đầu ngành, trình độ ngoại ngữ, kỹ năng tay nghề vẫn chưa đáp ứng được tốc độ phát triển.** Nhân lực được đào tạo du lịch tại vùng sâu, vùng xa tiếp tục thiếu và yếu sẽ là thách thức lớn khi phát triển các khu du lịch mới, việc đào tạo cho dân tộc thiểu số gặp nhiều trở ngại về ngôn ngữ, văn hóa,... Việt Nam có giá nhân công rẻ, nhưng năng suất lao động thấp hơn so với các quốc gia trong khu vực. Nguyên nhân chủ yếu kể đến là lao động chưa được đào tạo bài bản, chất lượng và hiệu quả lao động chưa đáp ứng được nhu cầu,...

3.2.6. Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ giảng dạy

Đào tạo du lịch là đào tạo nghề, bên cạnh đó, thời đại CMCN 4.0, công nghệ phục vụ du lịch phát triển nhanh và thay đổi theo từng ngày nên rất cần các cơ sở thực hành, thực tế. Tuy nhiên, các trang thiết bị kỹ thuật phục vụ đào tạo thường rất đắt tiền và nhanh chóng thay đổi khiến các cơ sở đào tạo thường khó theo kịp sự phát triển của ngành, dẫn đến việc đào tạo du lịch đang phổ biến tình trạng “tay không bắt giặc”. Điều này ảnh hưởng lớn tới chất lượng nguồn lao động do không thể bắt kịp với nhu cầu của công việc.

4. Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng đào tạo ngành Du lịch trong bối cảnh CMCN 4.0

Từ nghiên cứu thực trạng, phân tích yếu tố tác động của CMCN 4.0 đến đào tạo NNLDL du lịch, tác giả đề xuất các nhóm giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo ngành Du lịch Việt Nam như sau:

Thứ nhất, nâng cao nhận thức về CMCN 4.0 đối với NNLDL. Nhận thức là yếu tố quan trọng hàng đầu, là nền tảng của mọi hoạt động từ xây dựng chính sách, tạo môi trường thuận lợi cho hoạt động phát triển và tổ chức các hoạt động cụ thể hướng đến thực hiện mục tiêu. Mục tiêu đào tạo để có được NNLDL đáp ứng yêu cầu hội nhập không phải là ngoại lệ và để đạt được mục tiêu đó cần có được nhận thức chung của xã hội. Coi đào tạo

NNL DL hướng đến chuẩn quốc tế là ưu tiên hàng đầu và được xem là khâu đột phá có nghĩa đặc biệt quan trọng để du lịch Việt Nam có thể hội nhập được đầy đủ với khu vực và quốc tế.

Thứ hai, áp dụng khoa học công nghệ vào đào tạo du lịch: Sự tiến bộ của khoa học công nghệ đã tạo nên những ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng nguồn nhân lực nói chung và nhân lực du lịch nói riêng. Đây là nhân tố chủ đạo dẫn đến sự thay đổi về cơ cấu lao động trong xã hội, xuất hiện nhiều nghề mới nhưng bên cạnh đó cũng làm biến mất những công việc không mang hàm lượng tri thức cao. Vì vậy, ứng dụng công nghệ thông tin trong đào tạo và giảng dạy, xây dựng những chương trình đào tạo ứng dụng thực tiễn ví dụ như công nghệ 3D, 360o,... phục vụ khách tham quan, khách du lịch có thể xem và lựa chọn trước khi đi du lịch là một trong những giải pháp giúp sinh viên thích ứng nhanh với yêu cầu thực tiễn của công việc trong tương lai.

Thứ ba, áp dụng các tiêu chuẩn quốc tế trong phát triển du lịch: Nhằm đáp ứng nhu cầu>NNL DL chất lượng cao, Chương trình phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội, do Liên minh châu Âu tài trợ (dự án EU) đã sửa đổi bộ Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (VTOS). Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam sửa đổi ngoài việc kế thừa các nội dung từ phiên bản trước đã được phát triển phù hợp với các quy định của Việt Nam cũng như việc chuẩn hóa, tương thích với các tiêu chuẩn nghề quốc tế, tiêu chuẩn ASEAN. Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau trong ASEAN về nghề du lịch (MRA-TP) được xây dựng nhằm cho phép chuyển dịch việc làm của người lao động du lịch lành nghề giữa các quốc gia thành viên và để công nhận các kỹ năng và văn bằng của người lao động từ các quốc gia thành viên khác trong ASEAN.

Trước thực tế này, các cơ sở đào tạo/dạy nghề sẽ phải rà soát chương trình đào tạo và văn bằng để đảm bảo rằng chúng phù hợp với chương trình du lịch chung ASEAN, nhằm cấp ra những văn bằng thích ứng tương đương cho sinh viên hoặc người thực tập. Bên cạnh đó, cần xem xét các văn bằng hoặc các chương trình đào tạo hiện tại phải điều chỉnh hoặc thay đổi như thế nào, nhằm đáp ứng các yêu cầu của ASEAN về thừa nhận văn bằng du lịch

lẫn nhau. Do vậy, các cơ sở đào tạo và dạy nghề cần triển khai áp dụng bộ tiêu chuẩn VTOS trong giảng dạy, nhằm nâng cao chất lượng>NNL DL Việt Nam đáp ứng yêu cầu xã hội và hội nhập quốc tế.

Thứ tư, tăng cường đào tạo ngoại ngữ, kỹ năng mềm cho sinh viên ngành du lịch: Du lịch là ngành dịch vụ đặc thù, ngoài kiến thức chuyên môn thì hệ thống kỹ năng mềm là một trong những yêu cầu bắt buộc đối với>NNL DL. Thiếu trải nghiệm thực tế và thiếu kỹ năng mềm như kỹ năng xử lý công việc, kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin, kỹ năng giao tiếp,... là những điều mà hầu hết các nhà tuyển dụng đều nhận thấy ở nhân lực du lịch Việt Nam hiện nay. Vì vậy, để chuẩn bị cho một thế hệ nguồn nhân lực sẵn sàng hội nhập quốc tế, việc tăng cường trang bị giảng dạy ngoại ngữ và rèn luyện kỹ năng là một trong những yêu cầu tiên quyết trong quá trình đổi mới giáo dục và đào tạo.

Thứ năm, nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên du lịch: Nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên là yêu cầu quan trọng để nâng cao chất lượng đào tạo. Việc đào tạo, bồi dưỡng phát triển đội ngũ giảng viên và giáo viên của các cơ sở đào tạo nghề du lịch có thể thực hiện bằng nhiều hình thức, đặc biệt là tham quan, học tập nâng cao trình độ giảng dạy ở nước ngoài. Chú trọng nâng cao trình độ tin học, ngoại ngữ và ứng dụng công nghệ thông tin để giáo viên đủ khả năng giảng dạy, tự nghiên cứu, trao đổi chuyên môn trực tiếp với chuyên gia nước ngoài, tham dự hội nghị, hội thảo, diễn đàn quốc tế và học tập, tu nghiệp ở nước ngoài.

Thứ sáu, đổi mới chương trình đào tạo ngành Du lịch và phương pháp dạy, học. Du lịch là ngành kinh tế tổng hợp, do đó việc xây dựng khung chương trình đào tạo cần được tính đến yếu tố hội nhập để đảm bảo các chương trình khung đào tạo phù hợp với chuẩn mực đào tạo khu vực và quốc tế. Do đó cần tham khảo, học tập kinh nghiệm quốc tế trong xây dựng chương trình, giáo trình đào tạo. Đổi mới mục tiêu, nội dung, chương trình đào tạo du lịch theo hướng chuẩn hóa, hiện đại hóa; tiếp cận dần yêu cầu năng lực làm việc trong các lĩnh vực của ngành, trình độ tiên tiến của khu vực và thế giới, mang nét đặc trưng của Việt Nam, đảm bảo tính liên thông giữa các bậc đào tạo.

Đổi mới nội dung, chương trình đào tạo>NNL DL gắn với nhu cầu của doanh nghiệp phải

theo hướng nâng cao kỹ năng thực hành để đạt được sự chuyên nghiệp, tiêu chuẩn mang tầm khu vực và thế giới. Sinh viên cần được đào tạo thêm kỹ năng mềm, kỹ năng ứng dụng công nghệ mới, kỹ năng giao tiếp và sử dụng ngoại ngữ trong hoạt động kinh doanh.

Thứ bảy, tăng cường liên kết giữa nhà trường và doanh nghiệp: Cần đẩy mạnh đào tạo tại chỗ theo nhu cầu của doanh nghiệp. Doanh nghiệp tạo điều kiện để sinh viên thực hành, thực tập tại đơn vị, như vậy sẽ giải quyết được vấn đề thiếu nguồn nhân lực vào thời điểm mùa vụ du lịch. Bên cạnh đó, sinh viên được cọ sát với yêu cầu của công việc thực tế. Thực hiện ký kết hợp đồng đào tạo giữa doanh nghiệp và cơ sở đào tạo theo nguyên tắc đặt hàng, đào tạo theo nhu cầu doanh nghiệp sẽ giảm chi phí đào tạo lại của doanh nghiệp và nâng cao chất lượng đào tạo.

5. Kết luận

Bài viết đã hệ thống hóa cơ sở lý luận và thực tiễn về CMCN 4.0. Từ đó, phân tích tác động của CMCN 4.0 tới vấn đề đào tạo NNLDL tại Việt Nam, trước bối cảnh hội nhập, bài viết đã đề xuất hệ thống giải pháp nâng cao chất lượng NNLDL Việt Nam.

Kết quả nghiên cứu, đánh giá tác động của CMCN 4.0 đối với vấn đề đào tạo NNLDL là cấp bách và được xem là yếu tố quan trọng giúp xây dựng nguồn nhân lực chất lượng cao, tạo lợi thế cạnh tranh của du lịch Việt Nam so với các quốc gia trong khu vực. Trong xu thế toàn cầu hóa với sự phát triển nhanh chóng của hệ thống công nghệ thông tin thì các quốc gia luôn phải đổi mới với bài toán khó đó là hội nhập và phát triển. Tuy nhiên, nhân lực du lịch Việt Nam vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu của hội nhập, chất lượng lao động thấp, năng suất làm việc kém, thiếu và yếu về kỹ năng, nghiệp vụ,...

Từ kết quả nghiên cứu, bài viết đề xuất 7 nhóm Giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo NNLDL Việt Nam, cụ thể như sau: (i) Nâng cao nhận thức về CMCN 4.0 đối với NNLDL; (ii) Áp dụng khoa học công nghệ vào đào tạo du lịch; (iii) Áp dụng các tiêu chuẩn quốc tế trong phát triển du lịch; (iv) Tăng cường đào tạo ngoại ngữ, kỹ năng mềm cho sinh viên ngành Du lịch; (v) Nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên du lịch; (vi) Đổi mới chương trình đào tạo ngành Du lịch và phương pháp dạy, học; (vii) Tăng cường liên kết giữa nhà trường và doanh nghiệp ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Đinh Việt Phương (2017). Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ngành Du lịch Việt Nam gắn liền với phát triển bền vững. Truy cập tại <http://vdl.uhh.edu.vn/wp-content/uploads/2017/04/Nang-cao-chat-luong-nguon-nhan-luc-nganh-DL-VN-gan-lien-voi-phat-trien-ben-vung-ThS.-Dinh-Viet-Phuong.pdf>
2. Hồng Hà (2018). Ngành VHTTDL cần chủ động trước cách mạng công nghiệp 4.0. Truy cập tại <http://vietnamtourism.gov.vn/index.php/items/26543>
3. Lan Hương (2016). Đào tạo du lịch tại các trường đại học và cao đẳng - Hội nhập và phát triển. Truy cập tại <http://www.itdr.org.vn/vi/nghiencuu-traodoi/1291-dao-tao-du-lich-tai-cac-truong-dai-hoc-va-cao-dang-hoi-nhap-va-phat-trien.html>
4. Nguyễn Văn Tuấn (2018). Tự hào 58 năm Du lịch Việt Nam: Hành trình và mục tiêu trở thành ngành kinh tế mũi nhọn. Truy cập tại <http://vietnamtourism.gov.vn/index.php/items/26873>
5. Nguyễn Minh Đường (2018). Đào tạo nhân lực đáp ứng yêu cầu Cách mạng công nghiệp 4.0. *Tạp chí Khoa học giáo dục Việt Nam*, 5, 1-4.
6. Nguyễn Thu Thủy (2021). Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững đất nước. Truy cập tại <https://www.qdnd.vn/chinh-tri/dua-nghi-quyet-cua-dang-vao-cuoc-song/nghi-quyet-va-cuoc-song/phat-trien-nguon-nhan-luc-chat-luong-cao-dap-ung-yeu-cau-phat-trien-ben-vung-dat-nuoc-656676>
7. Phạm Trung Lương (2016). *Đào tạo phát triển NNLDL trong bối cảnh hội nhập*. Kỷ yếu hội thảo “Brexit và cộng đồng kinh tế ASEAN dưới góc nhìn hội nhập”, Tháng 8/2016 (trang 89-96). TP. Hồ Chí Minh, Trường Đại học Văn Hiến.

8. Phùng Đức Vinh (2018). *Công nghiệp 4.0 với phát triển du lịch*. Kỷ yếu hội thảo khoa học “Phát triển du lịch trong cách mạng công nghiệp 4.0”, tháng 4/2018 (trang 202-206). TP. Hồ Chí Minh: NXB Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh.

9. Thủ tướng Chính phủ (2017). *Chỉ thị số 16/CT-TTg của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường năng lực tiếp cận cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ 4*, ban hành ngày 04 tháng 5 năm 2017.

Ngày nhận bài: 7/11/2021

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 7/12/2021

Ngày chấp nhận đăng bài: 17/12/2021

Thông tin tác giả:

1. ThS. NGUYỄN THỊ LAN HẠNH

Khoa Văn hóa và Du lịch, Trường Đại học Sài Gòn

2. ThS. ĐỖ NGỌC HẢO

Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Cao đẳng Công Thương TP. Hồ Chí Minh

3. TS. NGUYỄN XUÂN QUYẾT

Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP. Hồ Chí Minh

CURRENT QUALITY OF TOURISM HUMAN RESOURCE TRAINING PROGRAMS IN VIETNAM IN THE CONTEXT OF THE INDUSTRY 4.0 AND SOLUTIONS

● Master. **NGUYEN THI LAN HANH**¹

● Master. **DO NGOC HAO**²

● Ph.D **NGUYEN XUAN QUYET**³

¹Faculty of Cultural Studies and Tourism, Saigon University

²Faculty of Business Management, Ho Chi Minh City Industry and Trade College

³Faculty of Business Management, Ho Chi Minh City University of Food Industry

ABSTRACT:

Globalization and international integration are indispensable trends of development. The Fourth Industrial Revolution (Industry 4.0) does not only bring many opportunities but also poses many challenges to the human resource training in Vietnam. Human resource training programs for the tourism industry in Vietnam have many shortcomings and they do not meet requirements of the country's international integration process. Therefore, the competitiveness of Vietnam's tourism human resource is quite low. This paper focuses on analyzing the impacts of the Industry 4.0 on the tourism human resource and highlights the current quality of tourism human resource training programs in Vietnam. Based on the paper's findings, some solutions are proposed to improve the quality of tourism human resource training programs in Vietnam.

Keywords: the Fourth Industrial Revolution, tourism human resources, tourism.