

THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO SINH VIÊN NGÀNH HƯỚNG DẪN DU LỊCH TẠI KHOA DU LỊCH - TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI TRONG BỐI CẢNH HỘI NHẬP

NGUYỄN THỊ PHƯƠNG NGA - NGUYỄN PHƯƠNG THẢO*

Ngày nhận bài: 10/09/2017; ngày sửa chữa: 18/09/2017; ngày duyệt đăng: 20/10/2017.

Abstract: In the context of integration, the training of high quality human resources is a key factor in the development of tourism, turning tourism into a spearheading sector, accounting for a higher proportion of GDP and creating momentum for socio-economic development. As Vietnam joins many international and regional organizations such as WTO, ASEAN, AEC, etc., the competition has become more and more strict, the quality of human resources must be improved. The innovation of training methods, the approach to information to suit the reality is required for the training institutions. Besides, actively finding solutions to overcome difficulties in teaching, building and affirming its trademark is also one of the effective tools to compete in the process of integration. This article analyzes the real situation of human resources training in the tourist guide sector in the Tourism Faculty of Hanoi University of Industry. From there, the solutions to improve the quality of training tourist guides to meet the needs of society are also given.

Keywords: Training, human resources, tourism, tourist guide.

Chất lượng nguồn nhân lực là yếu tố then chốt trong phát triển ngành du lịch của Việt Nam hiện nay. Trong bối cảnh hội nhập, chất lượng nguồn nhân lực có sự cạnh tranh gay gắt, đòi hỏi các cơ sở đào tạo (ĐT) cần có chiến lược phù hợp, định hướng ĐT đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp. Năm 2016 theo thống kê của ngành du lịch trên cả nước, có 156 cơ sở ĐT chuyên ngành du lịch, trong đó có 48 trường đại học (ĐH), 43 trường cao đẳng, 40 trường trung cấp, 2 công ty ĐT, 23 trung tâm, lớp ĐT nghề, 1 trường duy nhất trực thuộc doanh nghiệp chuyên ĐT chuyên ngành du lịch, khách sạn, nhà hàng; mỗi năm cả trên cả nước có khoảng 15.000 sinh viên (SV) ra trường. Với số lượng SV ra trường hàng năm cung cấp khoảng 1/2 cho nhu cầu thị trường nguồn nhân lực du lịch, Khoa Du lịch - Trường ĐH Công nghiệp Hà Nội với định hướng ĐT ứng dụng, áp dụng bộ tiêu chuẩn VTOS trong ĐT ngành Hướng dẫn du lịch, từ năm 2012 đến nay cung cấp cho thị trường lao động ngành du lịch khoảng 300-500 SV tốt nghiệp chuyên ngành quản trị du lịch, khách sạn và hướng dẫn du lịch mỗi năm. Bài viết phân tích thực trạng ĐT ngành hướng dẫn du lịch và đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng ĐT, nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao về chất lượng nguồn nhân lực của ngành.

1. Thực trạng ĐT SV ngành Hướng dẫn du lịch tại Khoa Du lịch Trường ĐH Công nghiệp Hà Nội

Từ khi Việt Nam chính thức gia nhập Cộng đồng Kinh tế ASEAN đã đặt ra những thách thức không nhỏ cho việc GD-ĐT nguồn nhân lực trong ngành du lịch. Trước việc phải đối mặt với xu thế luân chuyển lao động

du lịch tự do trong khối cộng đồng ASEAN, với khả năng cạnh tranh về chất lượng ĐT nguồn nhân lực ngày càng cao, Khoa Du lịch Trường ĐH Công nghiệp Hà Nội luôn ý thức được tầm quan trọng của việc đổi mới giáo dục, nâng cao chất lượng nhằm khẳng định uy tín và thương hiệu của mình trong quá trình cạnh tranh và hội nhập.

Trước nhu cầu thực tế của xã hội, Khoa Du lịch Trường ĐH Công nghiệp Hà Nội bắt đầu ĐT chuyên ngành Du lịch từ năm 2008 với 2 ngành: Quản trị kinh doanh du lịch và Việt Nam học (Hướng dẫn du lịch). Cho đến nay, Khoa đã ĐT được 4 khóa hệ ĐH, với tổng số 1.081 SV đã tốt nghiệp.

1.1. Về chương trình, giáo trình ĐT: Đối với chuyên ngành Hướng dẫn du lịch, Nhà trường xây dựng khung chương trình ĐT phù hợp với mã ngành Việt Nam học, với tổng khối lượng kiến thức toàn khóa gồm 149 tín chỉ, trong đó xác định và xây dựng các nhóm kiến thức chủ đạo của mã ngành; nhóm kiến thức cơ sở ngành, chuyên ngành, bổ trợ, tự chọn; cơ cấu học phần, số tín chỉ ĐT; thời lượng các học phần học thực hành, thực tế... nhằm hướng tới mục tiêu ĐT.

Nhằm chuyên môn hóa đội ngũ giảng viên (GV), năm 2015, Khoa đã xây dựng các tổ bộ môn chuyên ngành, trong đó bộ môn Hướng dẫn du lịch được thành lập, khai thác thế mạnh của từng GV trong phương pháp ĐT và năng lực chuyên môn sâu. Đối với GV, việc đổi mới phương pháp ĐT, chủ động cập nhật các thông tin tiêu chuẩn của ngành để giúp SV có cái nhìn

* Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội

toàn diện về yêu cầu của ngành du lịch trước bối cảnh hội nhập. Bên cạnh đó, để khẳng định uy tín và thương hiệu của Nhà trường, các buổi hội thảo đã được tổ chức nhằm tìm ra giải pháp khắc phục những khó khăn, tồn tại trong công tác giảng dạy, ĐT, tuyển sinh, rút ra bài học cho từng GV trong Khoa.

Bên cạnh đó, Nhà trường còn chú trọng tới công tác viết giáo trình, tổ chức biên soạn giáo trình đối với những học phần chuyên ngành. Mặt khác, đối với những học phần hiện chưa có giáo trình, Nhà trường cũng yêu cầu GV phải biên soạn các tập bài giảng có chất lượng, được Hội đồng Khoa học của Khoa và Nhà trường xét duyệt.

1.2. Về số lượng SV: Có thể thấy, số lượng SV đầu vào chuyên ngành Hướng dẫn du lịch đang duy trì ở mức tương đối ổn định. Từ năm 2009 đến nay, Nhà trường đã thu hút 1.111 SV vào ngành Việt Nam học (Hướng dẫn du lịch).

Bảng 1. Số lượng SV đầu vào ngành Việt Nam học (chuyên ngành Hướng dẫn du lịch) từ năm 2009 đến nay

STT	Năm	Khóa	Số lượng SV đầu vào
1	2009	Khóa 4	56
2	2010	Khóa 5	149
3	2011	Khóa 6	132
4	2012	Khóa 7	129
5	2013	Khóa 8	96
6	2014	Khóa 9	213
7	2015	Khóa 10	175
8	2016	Khóa 11	161
Tổng số			1.111

(Nguồn: Phòng Tuyển sinh - Trường ĐH Công nghiệp Hà Nội)

Về đầu ra, từ năm 2013-2016, Khoa Du lịch đã ĐT được 4 khóa hệ ĐH. Trong đó, ngành Hướng dẫn du lịch ĐT được 380 cử nhân. Nhà trường cũng đã tiến hành khảo sát tình hình việc làm của SV, qua đó thấy được tỉ lệ SV ra trường có việc ngày càng cao.

Bảng 2. Khảo sát tình hình việc làm của SV hệ ĐH ngành Việt Nam học (Hướng dẫn du lịch) từ năm 2013-2016

Năm	Số tốt nghiệp	Số trả lời khảo sát	Tỉ lệ trả lời	Số có việc	Tỉ lệ có việc
2013	54	47	87,0%	17	36,2%
2014	125	112	89,6%	37	33,0%
2015	107	99	92,5%	67	67,7%
2016	94	94	100%	61	64,9%

(Nguồn: Ban Phát triển quan hệ doanh nghiệp - Trường ĐH Công nghiệp Hà Nội)

Tỉ lệ có việc của SV ngành Hướng dẫn du lịch năm 2013, 2014 khá thấp (33% năm 2014). Thực trạng này cho thấy chất lượng ĐT chưa phù hợp với nhu cầu của các doanh nghiệp và người sử dụng lao động. Đến

năm 2015, 2016, tỉ lệ SV ra trường có việc tăng lên khá nhanh so với năm 2013. Nguyên nhân chủ yếu là do nhu cầu lao động trong ngành du lịch tăng cao, đặc biệt là đội ngũ hướng dẫn viên được ĐT trình độ ĐH. Bên cạnh đó, những giải pháp để nâng cao chất lượng ĐT dần có hiệu quả, chất lượng đầu ra đáp ứng phần nào yêu cầu của các vị trí việc làm.

1.3. Đội ngũ cán bộ, GV trong Khoa Du lịch có trình độ chuyên môn cao, có kĩ năng thực hành tốt, kĩ năng nghề nghiệp tốt. Hiện nay, đội ngũ cán bộ, GV của Khoa gồm có 35 GV cơ hữu và hợp đồng (6 tiến sĩ, 29 thạc sĩ). Trong đó, bộ môn Hướng dẫn du lịch hiện có 6 GV cơ hữu (03 GV có trình độ tiến sĩ, 02 GV đang theo học nghiên cứu sinh, 01 GV có trình độ thạc sĩ) và 100% GV thỉnh giảng có trình độ từ tiến sĩ trở lên.

1.4. Hoạt động nghiên cứu khoa học là một trong hai nhiệm vụ chính của Nhà trường, vừa là động lực vừa là phương tiện góp phần nâng cao chất lượng giảng dạy. Nhà trường đã xây dựng cơ chế để xác định trách nhiệm của GV trong công tác nghiên cứu khoa học. Hàng năm, tối thiểu GV phải đạt từ 50 giờ nghiên cứu khoa học trở lên. Khoa Du lịch đã chủ trì và phối hợp các đơn vị thực hiện nhiều đề tài nghiên cứu khoa học, đề án cấp trường được hội đồng đánh giá cao, góp phần vào sự phát triển chung của Nhà trường.

1.5. Cơ sở vật chất được Nhà trường chú trọng đầu tư, trang bị nhằm phục vụ cho việc dạy và học của SV. Đến nay, Khoa Du lịch đã được trang bị 7 phòng học chuyên ngành, bao gồm: 2 phòng thực hành hướng dẫn và điều hành tour, 1 phòng máy tính thực hành phần mềm quản lí khách sạn, nhà hàng và điều hành tour, 1 phòng thực hành nghiệp vụ lễ tân khách sạn, 1 phòng thực hành nghiệp vụ buồng, 1 phòng thực hành bar, 1 phòng thực hành nghiệp vụ nhà hàng với đầy đủ các trang thiết bị phục vụ cho công tác giảng dạy và học tập.

1.6. Việc ĐT kết hợp hài hoà với thực hành, thực tế, thực tập ngoài doanh nghiệp đã trở thành tiêu chí hết sức quan trọng. Khoa Du lịch luôn chú trọng xây dựng chương trình ĐT kết hợp giữa lí thuyết và thực hành nhằm trang bị cho SV vừa có kiến thức lí thuyết chuyên môn, vừa có kĩ năng nghề nghiệp.

2. Một số giải pháp nâng cao chất lượng ĐT SV ngành Việt Nam học (Hướng dẫn du lịch) hướng tới chuẩn quốc tế

2.1. Về chương trình ĐT:

- *Xây dựng chương trình ĐT theo tiêu chuẩn kĩ năng nghề Việt Nam (VTOS).* Hiện nay, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã ban hành bộ tiêu chuẩn kĩ năng nghề du lịch nhằm đáp ứng yêu cầu nghề nghiệp của các doanh nghiệp và xã hội về chất lượng nguồn nhân lực du

lịch. Với mục đích nâng cao chất lượng ĐT SV ngành Hướng dẫn du lịch, các yêu cầu về kỹ năng nghề của VTOS đã được áp dụng trong chương trình ĐT của Khoa Du lịch Trường ĐH Công nghiệp Hà Nội. Chương trình ĐT được xây dựng đã đáp ứng được yêu cầu các chức danh nghề hướng dẫn du lịch theo bộ tiêu chuẩn VTOS ở mức độ 3 trở lên với 17 năng lực cụ thể. SV ra trường có thể là hướng dẫn viên làm việc cho các công ty lữ hành hoặc khách sạn như một nhân viên thời vụ, theo hợp đồng độc lập hoặc nhân viên toàn thời gian; hoặc có thể hướng dẫn khách đi các chương trình du lịch như đi bộ, các chương trình du lịch theo phương tiện đường bộ, tàu thủy du lịch, chương trình tham quan vườn quốc gia, chương trình du lịch di sản, bảo tàng hoặc các điểm tham quan hấp dẫn khác tại địa phương. Hướng dẫn viên phải có khả năng sử dụng tiếng Anh hoặc các ngoại ngữ khác, đặc biệt nếu họ hướng dẫn những chương trình du lịch cho khách du lịch quốc tế đến Việt Nam. Hướng dẫn viên phải có khả năng quản lý, giám sát đoàn khách, đánh giá và hoàn thiện sản phẩm, chương trình du lịch, áp dụng du lịch có trách nhiệm.

Chương trình ĐT được xây dựng theo nội dung: các kiến thức cơ bản, kiến thức cơ sở ngành, kiến thức chuyên ngành. Trong đó các môn học: Thực hành nghiệp vụ hướng dẫn tại điểm, Thực hành nghiệp vụ hướng dẫn trên tuyến, Thực hành nghiệp vụ hướng dẫn du lịch chuyên biệt chiếm thời lượng lớn (21 tín chỉ) nâng cao kỹ năng thực hành nghề cho SV. Các học phần như: Cơ sở văn hóa Việt Nam, Lịch sử Việt Nam, Các dân tộc Việt Nam, Di sản văn hóa truyền thống Việt Nam, Tổng quan di sản thế giới, Lịch sử văn minh,... cung cấp cho SV những kiến thức cơ bản nhất về văn hóa, lịch sử, địa lý của đất nước và con người Việt Nam cũng như các quốc gia trên thế giới. Bên cạnh đó, các môn học như: nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, tuyến điểm du lịch Việt Nam, du lịch bền vững, du lịch sinh thái, quy hoạch du lịch,... cung cấp cho SV kiến thức chuyên sâu về ngành du lịch. Hệ thống các môn học trong chương trình ĐT đáp ứng được 17 năng lực trong bộ tiêu chuẩn VTOS bậc 3 trở lên.

- *Xây dựng chuẩn đầu ra của chương trình ĐT theo mô hình CDIO (Conceiving - Designing - Implementing - Operating) nhằm đáp ứng nhu cầu thực tế của thị trường lao động.* ĐT nguồn nhân lực du lịch theo nhu cầu doanh nghiệp và xã hội là vấn đề cấp bách trong tình hình hiện nay. Việc xây dựng chương trình ĐT theo mô hình CDIO giúp cụ thể hóa được năng lực cần có của SV, thay đổi phương pháp giảng dạy của GV, nâng cao chất lượng dạy và học. Nội dung của chương trình theo mô hình mô tả năng lực giúp cho người học hiểu, nhận thức được các kỹ năng cần thiết, doanh nghiệp và người sử dụng lao

động thấy được năng lực của SV có đáp ứng được yêu cầu của doanh nghiệp hay không.

Chuẩn đầu ra theo mô hình CDIO nhằm hỗ trợ cho chương trình ĐT được tổ chức xung quanh các chuyên ngành hỗ trợ lẫn nhau, đan xen với các trải nghiệm học tập liên quan đến các kỹ năng cá nhân và giao tiếp, các kỹ năng kiến tạo sản phẩm, quy trình và hệ thống kiến thức trong ngành du lịch. SV nhận được nền giáo dục có trải nghiệm thiết kế - triển khai phong phú và chủ động; học tập trải nghiệm trong môi trường lớp học và không gian làm việc phục vụ học tập hiện đại.

- *Chú trọng ĐT kỹ năng nghề hướng dẫn du lịch.* Một trong những điểm yếu trong hoạt động ĐT nguồn nhân lực ở nước ta hiện nay là kỹ năng thực hành nghề hạn chế, dẫn đến tình trạng thừa lao động nhưng thiếu người làm việc. Khắc phục phần nào những hạn chế đó, ngành Hướng dẫn du lịch của Trường ĐH Công nghiệp Hà Nội đã đưa các môn học chú trọng việc thực hành nghề. Hướng dẫn viên được ĐT thực hành nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm với các kỹ năng: thuyết minh tại điểm, dẫn đoàn khách, tổ chức và quản lý đoàn khách tại điểm. Các kỹ năng thực hành nghiệp vụ hướng dẫn trên tuyến được ĐT bài bản, công phu với thời lượng 5 tín chỉ, SV được ĐT các kỹ năng tổ chức chương trình, thiết kế tour, tổ chức team, gala... Những kiến thức đó được áp dụng và thực hành hướng dẫn trên tuyến với chương trình "*Hành trình di sản miền Trung*". Với hướng dẫn viên chuyên nghiệp, việc am hiểu các kiến thức về hướng dẫn viên du lịch tâm linh, hướng dẫn viên du lịch thể thao mạo hiểm, hướng dẫn viên inbound, outbound...) là hết sức cần thiết. Với các môn học thực hành hướng dẫn chuyên biệt giúp SV hoàn thiện các kỹ năng cần thiết, nâng cao nghiệp vụ hướng dẫn, rèn luyện kỹ năng tổ chức, quản lý, giám sát, điều hành chương trình du lịch, thực hành xây dựng sản phẩm du lịch, đánh giá và hoàn thiện chương trình du lịch.

- *Chú trọng ĐT nâng cao trình độ ngoại ngữ cho SV.* Những yêu cầu về trình độ ngoại ngữ cho hướng dẫn viên du lịch ngày càng cao. SV tốt nghiệp chuyên ngành hướng dẫn du lịch cần đạt được trình độ TOIEC 450, tiến tới là IELTS 5.5 theo tiêu chuẩn cấp thẻ hướng dẫn viên quốc tế. Thời lượng học ngoại ngữ cho SV là 200-250 giờ. Nhằm mục đích tạo động lực và hứng thú học ngoại ngữ, việc hình thành các câu lạc bộ tiếng Anh được chú trọng. Số lượng SV tham gia câu lạc bộ ngày càng đông đảo, hình thức hoạt động của các câu lạc bộ ngày càng đa dạng: thực hiện bài thuyết minh bằng tiếng Anh, tìm hiểu kiến thức văn hóa xã hội các nước trên thế giới bằng tiếng Anh,... Việc ĐT tiếng Anh chuyên ngành được thực hiện từ năm thứ nhất giúp SV tiếp cận nhanh chóng với các thuật ngữ, hoàn cảnh giao tiếp thực tế trong nghề, từ

đó SV tự tin trong giao tiếp, mở rộng cơ hội việc làm, đáp ứng yêu cầu của bộ tiêu chuẩn VTOS.

2.2. Về liên kết ĐT. Để nâng cao chất lượng ĐT, cần có sự kết hợp giữa doanh nghiệp và nhà trường. Sự tham gia tích cực của doanh nghiệp vào hoạt động ĐT giúp nhà trường thấu hiểu được những mong muốn của doanh nghiệp, ĐT nguồn nhân lực đáp ứng được yêu cầu đó. Trong thời gian gần đây, Khoa Du lịch đã thực hiện bước đầu việc liên kết giữa các tập đoàn, doanh nghiệp du lịch trong và ngoài nước, ĐT nguồn nhân lực có chất lượng cao, có kĩ năng nghề, có thái độ tích cực, đóng góp vào sự phát triển chung của ngành du lịch.

- *Liên kết ĐT trong nước.* Hàng năm, Khoa Du lịch và Nhà trường chủ động liên kết với các doanh nghiệp trong nước nhằm giúp SV có môi trường thực hành và vận dụng các kiến thức đã học vào thực tiễn, dần tích lũy kinh nghiệm làm việc, kĩ năng mềm... Nhờ đó, hầu hết SV sau khi ra trường đều có việc làm theo đúng chuyên môn được học, được nhiều doanh nghiệp đánh giá cao và tuyển dụng khi SV chuẩn bị tốt nghiệp.

Hiện nay Khoa Du lịch đã kí kết thỏa thuận hợp tác ĐT với tập đoàn FLC trong việc ĐT và cung ứng nguồn nhân lực. Tập đoàn FLC hỗ trợ Khoa trong việc ĐT các kĩ năng nghiệp vụ tại các khách sạn, resort, công ty lữ hành của tập đoàn, sẵn sàng tiếp nhận SV sau khi ra trường, tài trợ học bổng cho SV, ĐT các kĩ năng mềm cho SV. Trong thời gian thực tập, SV được tạo điều kiện tốt nhất để thực hành nghề. Ngoài ra, SV ngành Hướng dẫn du lịch còn được thực tập ở các khách sạn, công ty lữ hành, tại các điểm du lịch nổi tiếng như: Cát Bà, Hạ Long, Sầm Sơn,... hay học thực tế tại các điểm di tích lịch sử, danh lam thắng cảnh, bảo tàng tại Hà Nội.

- *Liên kết ĐT nước ngoài.* Nhà trường và Khoa chú trọng liên kết ĐT với các trường ĐH và doanh nghiệp nước ngoài. Việc thực hiện liên kết giúp tạo ra môi trường học tập đa dạng, hội nhập với các quốc gia trong khu vực, tạo điều kiện tốt nhất cho SV tiếp cận với môi trường quốc tế, học tập các kĩ năng cần thiết trong bối cảnh hội nhập toàn cầu. Liên kết ĐT với một số trường ĐH có chuyên ngành du lịch của Trung Quốc, Thái Lan, Malaysia, Singapore... Bên cạnh đó, trong thời gian học 4 năm tại Khoa, SV có điều kiện thực tập sinh tại Nhật Bản trong các khách sạn lớn thông qua Công ty cung ứng nguồn nhân lực Letco của Nhà trường.

Việc gia tăng thời gian thực tập sinh tại các doanh nghiệp du lịch trong và ngoài nước, liên kết ĐT với các trường ĐH nước ngoài giúp cho SV hoàn thiện các kĩ năng nghề một cách thuận lợi nhất trong bối cảnh hội nhập quốc tế.

2.3. Về chất lượng GV:

- *Nâng cao chất lượng đội ngũ GV cơ hữu.* Chất lượng đội ngũ GV quyết định chủ yếu đến chất lượng ĐT của Nhà trường. Việc đòi hỏi chất lượng GV ngày càng nâng cao về trình độ, chuyên môn, nghiệp vụ là yêu cầu cần thiết. Số lượng GV có trình độ tiến sĩ, có năng lực ngoại ngữ đảm bảo yêu cầu ĐT cần được tăng lên. Đội ngũ cán bộ, GV của Khoa không ngừng được nâng cao trình độ và phát triển chuyên sâu thông qua bồi dưỡng, trau dồi kinh nghiệm thực tế ở trong nước cũng như nước ngoài, đồng thời phải tạo điều kiện và có cơ chế thu hút GV có kinh nghiệm thực tế vì tính đặc thù của ngành ĐT.

- *Tổ chức thực hành kĩ năng nghề cho GV tại các doanh nghiệp du lịch.* Ngoài việc nâng cao về trình độ chuyên môn, việc am hiểu về các kĩ năng nghề cho đội ngũ GV cũng cần được đặt ra. Ngoài thời gian giảng dạy và nghiên cứu tại Nhà trường, cần tổ chức liên kết với doanh nghiệp để đưa GV đến thực tế. Tại các doanh nghiệp, GV được học hỏi thêm về quy trình hoạt động, các yêu cầu của doanh nghiệp đối với lao động, các kĩ năng thực hành nghề, từ đó làm phong phú thêm nội dung giảng dạy và ĐT, sát với thực tế doanh nghiệp.

2.4. Về các hoạt động hỗ trợ. Bên cạnh việc ĐT kiến thức và kĩ năng nghề, Khoa Du lịch cũng chú trọng tới việc xây dựng môi trường hoạt động và rèn luyện kĩ năng mềm cho SV. Việc hình thành Câu lạc bộ Du lịch và Trải nghiệm (TEC) nhằm liên kết SV trong toàn Khoa, giúp các em có cơ hội được tham gia trao đổi, học hỏi kinh nghiệm lẫn nhau nhằm nâng cao sự hiểu biết kiến thức và kĩ năng của ngành nghề.

Ngoài ra, Khoa Du lịch còn thành lập Đội lễ tân Du lịch nhằm giúp SV được rèn luyện nghiệp vụ lễ tân, tổ chức và hướng dẫn theo hướng chuyên nghiệp nhằm xây dựng và quảng bá hình ảnh cho Khoa và Nhà trường.

Trong bối cảnh hội nhập, việc ĐT nguồn nhân lực chất lượng cao đáp ứng nhu cầu của xã hội không chỉ là vấn đề cấp bách đối với các cơ sở ĐT mà còn mang tính chiến lược lâu dài phải đặt lên vị trí hàng đầu trong quá trình phát triển KT-XH của đất nước. Tuy nhiên, để có một chương trình ĐT ngành hướng dẫn du lịch đảm bảo chất lượng cần phải có sự kết hợp giữa ĐT lí thuyết gắn liền với việc thực hành, phát triển kĩ năng, cần có sự định hướng nghề nghiệp cho SV ngay từ quá trình tiếp cận ban đầu. Bên cạnh đó, cần phải nâng cao năng lực chuyên môn của đội ngũ GV nhằm dạy và học thực hành hướng dẫn du lịch.

Để tăng cường chất lượng hướng dẫn viên, chất lượng ĐT ngành hướng dẫn du lịch nhằm nâng cao uy

(Xem tiếp trang 97)

Phải xây dựng các tiêu chuẩn rèn luyện cụ thể cho SV, trên cơ sở đó phân loại, đánh giá kết quả rèn luyện, nâng cao NLSP theo từng giai đoạn, năm học, khóa học. Thường xuyên tuyên truyền, phổ biến những tấm gương học giỏi, những kinh nghiệm học tập, rèn luyện NLSP tốt của các cá nhân điển hình tiên tiến.

- *Xây dựng môi trường sư phạm thuận lợi phục vụ cho công tác đào tạo giáo viên ở Trường ĐHSPHN hiện nay.* Để làm được vấn đề này cần:

+ Nâng cao nhận thức cho mọi cán bộ, giảng viên về môi trường sư phạm, phát huy tinh thần tích cực, chủ động, sáng tạo của các lực lượng trong xây dựng môi trường sư phạm tiên tiến, mẫu mực, đầy đủ vật chất.

+ Xây dựng các mối quan hệ tốt đẹp giữa giảng viên với giảng viên, giữa SV với SV, giữa SV với cán bộ quản lí và các mối quan hệ tâm lí xã hội khác một cách hài hòa, tốt đẹp, phù hợp với đặc điểm tâm lí lứa tuổi, với những giá trị đạo đức, văn hóa của dân tộc.

+ Coi trọng việc xây dựng đội ngũ giảng viên, cán bộ quản lí có chất lượng cao, cơ cấu hợp lí, phát huy tính mô phạm của đội ngũ cán bộ, giảng viên thông qua mối quan hệ giữa giảng viên, cán bộ quản lí với SV. Mỗi cán bộ, giảng viên phải trở thành một tấm gương cho SV noi theo.

Hơn nữa, cần phải tăng cường đầu tư, xây dựng cơ sở vật chất đáp ứng yêu cầu GD-ĐT, nâng cao NLSP của SV như: đầu tư nâng cấp hệ thống thư viện, đảm bảo số lượng giáo trình, tài liệu, sách giáo khoa, tác phẩm kinh điển, tài liệu tham khảo nhằm đáp ứng nhu cầu nghiên cứu của SV. Bên cạnh đó, phải đầu tư xây dựng hệ thống giảng đường chuyên dùng cho SV.

3. Kết luận

Nâng cao NLSP là kết quả của quá trình rèn luyện khó khăn, bền bỉ, lâu dài với ý thức tự giác và tinh thần trách nhiệm cao trong suốt quá trình học tập tại trường cũng như sau khi ra trường công tác sau này. Trong đó, thời gian học tập, rèn luyện tại trường là nền tảng quyết định đến việc hình thành, nâng cao NLSP cho SV các trường sư phạm. Vì vậy, trong quá trình đào tạo, bản thân SV cần phải tích cực, chủ động, tự giác rèn luyện NLSP của mình; đồng thời, các cơ quan chức năng, cán bộ, giảng viên cần thường xuyên quan tâm, giúp đỡ, tạo điều kiện thuận lợi cho SV Trường ĐHSPHN rèn luyện NLSP nhằm đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững ngành GD-ĐT sau này. □

Tài liệu tham khảo

- [1] Hồ Chí Minh (2015). *Nhật kí trong tù*. NXB Văn học.
- [2] Bộ GD-ĐT (2017). *Chương trình giáo dục phổ thông (Chương trình tổng thể)*.
- [3] Lê Hoàng Hà (2010). *Nâng cao năng lực sư phạm cho giáo viên theo quan điểm dạy học phân hóa*. Tạp chí Giáo dục, số 236, tr 48-50.

- [4] Hội đồng Quốc gia chỉ đạo biên soạn Từ điển bách khoa Việt Nam (2002). *Từ điển Bách khoa Việt Nam* (tập 2). NXB Từ điển Bách khoa.

- [5] Hội đồng Quốc gia chỉ đạo biên soạn Từ điển Bách khoa Việt Nam (2003). *Từ điển Bách khoa Việt Nam* (tập 3). NXB Từ điển Bách khoa.

- [6] Nguyễn Thị Thanh Huyền - Trần Việt Cường (2009). *Năng lực sư phạm của người giáo viên*. Tạp chí Giáo dục, số 211; tr 11-12, 36.

- [7] Phan Trọng Ngọ - Lê Minh Nguyệt (2017). *Năng lực sư phạm của giáo viên trung học*. Tạp chí Khoa học Giáo dục, Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam, số 142 - tháng 7/2017, tr 19-23.

- [8] Nguyễn Văn Y (2017). *Bồi dưỡng năng lực sư phạm cho giáo viên nhằm đáp ứng yêu cầu đổi mới chương trình giáo dục phổ thông*. Tạp chí Giáo dục, số 402, tr 9-11.

Thực trạng và giải pháp nâng cao...

(Tiếp theo trang 101)

tín ĐT của Trường ĐH Công nghiệp Hà Nội, đồng thời nâng cao lợi thế cạnh tranh nhân lực với các nước láng giềng và thu hút khách du lịch quốc tế đến Việt Nam ngày càng đông, cần phải có chiến lược dài hạn với sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận khác nhau trong đơn vị, liên đới đến nhiều vấn đề trong chương trình ĐT của nhà trường. □

Tài liệu tham khảo

- [1] Thủ tướng Chính phủ (2013). *Quyết định số 201/QĐ-TTg ngày 22/01/2013 Phê duyệt “Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030”*.

- [2] Bộ Văn hóa - Thể thao và Du lịch (2011). *Quyết định số 3066/QĐ-BVHTTDL ngày 29/09/2011 về việc phê duyệt quy hoạch phát triển nhân lực ngành du lịch giai đoạn 2011-2020*.

- [3] Ban Phát triển quan hệ doanh nghiệp (2016). *Báo cáo khảo sát tình hình việc làm của sinh viên hệ đại học từ năm 2013-2016*. Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội.

- [4] Nguyễn Thị Lan Hương (2016). *Đào tạo du lịch tại các trường đại học và cao đẳng - hội nhập và phát triển*. Hội thảo khoa học “Nâng cao chất lượng đào tạo văn hóa nghệ thuật, thể dục thể thao và du lịch theo hướng chuẩn quốc gia và khu vực”, Trường Cao đẳng Văn hóa Nghệ thuật và Du lịch Sài Gòn.

- [5] Nguyễn Văn Lưu (2016). *Liên kết ba nhà để đẩy mạnh phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao trong cộng đồng ASEAN*. Hội thảo khoa học “Nâng cao chất lượng đào tạo văn hóa nghệ thuật, thể dục thể thao và du lịch theo hướng chuẩn quốc gia và khu vực”, Trường Cao đẳng Văn hóa Nghệ thuật và Du lịch Sài Gòn.