

PHÂN TÍCH NHU CẦU NGUỒN NHÂN LỰC & ĐÀO TẠO CỦA NGÀNH DU LỊCH VIỆT NAM

Tóm tắt chính

Được xây dựng bởi:

Chương trình phát triển năng lực
Du lịch có trách nhiệm với môi
trường và xã hội (Dự án EU) do Liên
minh Châu Âu tài trợ





Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm
với Môi trường và Xã hội
39A Ngô Quyền, Hà Nội, Việt Nam
Tel (84 4) 3734 9357
Fax (84 4) 3734 9359
www.esrt.vn

MỤC LỤC

GIỚI THIỆU	5
Nền tảng.....	5
Mục đích nghiên cứu.....	5
Kết quả Đánh giá Nhu cầu Đào tạo	6
Nhu cầu đào tạo và Du lịch có trách nhiệm	7
PHÂN TÍCH NGUỒN NHÂN LỰC CỦA KHỐI CƠ SỞ LƯU TRÚ	9
Xáo trộn nhân sự	12
Những kĩ năng chính.....	13
Kết luận	14
PHÂN TÍCH NGUỒN NHÂN LỰC CỦA KHỐI CÔNG TY LỮ HÀNH VÀ ĐIỀU HÀNH TOUR	16
Xáo trộn nhân sự	17
Các kĩ năng chính	17
Kết luận	23
PHÂN TÍCH NGUỒN NHÂN LỰC CỦA KHỐI CÁC LĨNH VỰC DU LỊCH MỚI VÀ ĐANG NỔI	24
Các điểm tham quan du lịch	25
Các ngành nghề chính	25
Các kĩ năng chính	25
Nhà hàng và ẩm thực đường phố.....	26
Các ngành nghề chính	27
Các kĩ năng chính	27
Spa và chăm sóc sức khỏe	28
Các ngành nghề chính	28
Các kĩ năng chính	28
Du lịch thể thao	29
Các ngành nghề chính	29
Các kĩ năng chính	30
Du lịch thiên nhiên	31
Các ngành nghề chính	31
Các kĩ năng chính	31
Du lịch văn hóa.....	32
Các ngành nghề chính	32
Các kĩ năng chính	32
Nghề thủ công, lưu niệm và bán hàng cho khách du lịch.....	33
Các ngành nghề chính	33
Các kĩ năng chính	33
Các cuộc họp, chiêu đãi, hội nghị và sự kiện (MICE).....	35
Các ngành nghề chính	35
Các kĩ năng chính	35
Dịch vụ vận chuyển	36
Dịch vụ du lịch	36
Kết luận	37
PHÂN TÍCH NGUỒN NHÂN LỰC CỦA CÁC CƠ QUAN NHÀ NƯỚC VỀ DU LỊCH	39

Nhu cầu đào tạo trong Tổng cục Du lịch.....	39
Nhu cầu đào tạo của các Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch cấp tỉnh	42
Kết luận.....	43
PHÂN TÍCH VỀ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO TRONG NGÀNH DU LỊCH	44
Tuyển dụng nhân sự	45
Các kĩ năng chính	46
Kết luận.....	48
KẾT LUẬN TỔNG QUÁT	49
Thị trường lao động du lịch	49
Phụ nữ trong thị trường lao động du lịch	50
Nhóm các đối tượng chịu thiệt thòi và dân tộc thiểu số.....	50
Du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội	50
Các kĩ năng và tiêu chuẩn kĩ năng du lịch	51
Các kĩ năng mới và đang nổi	51
Đào tạo và nhu cầu đào tạo.....	51
Các chương trình đào tạo/giảng dạy	51
Đánh giá Nhu cầu Đào tạo và nghiên cứu trong ngành du lịch	52
CÁC KHUYẾN NGHỊ.....	53
Chính phủ.....	53
TCDL và các Sở VH-TT-DL.....	53
VTOS and VTCB.....	54
Các cơ sở Giáo dục và Đào tạo Du lịch.....	54
Các Hiệp hội Du lịch.....	54
Khu vực tư nhân	55
Các nhà tài trợ và các tổ chức phi chính phủ	55



GIỚI THIỆU

Nền tảng

Chìa khóa để vươn tới sự tăng trưởng được duy trì bền vững của ngành du lịch đang trên đà phát triển của Việt Nam là các doanh nghiệp có tính linh hoạt và cạnh tranh trên phạm vi toàn cầu. Đó là những doanh nghiệp được xây dựng dựa trên chất lượng sản phẩm và dịch vụ của mình và do một lực lượng lao động được đào tạo theo tiêu chuẩn cao và có khả năng xây dựng và phát triển trong môi trường làm việc thực hiện. Bên cạnh các doanh nghiệp này, luôn cần có một khu vực công sáng tạo ở cấp độ địa phương và quốc gia nhằm tập trung hỗ trợ cho các đồng nghiệp để truyền tải những trải nghiệm tốt nhất cho các du khách đến Việt Nam. Hiện đại hóa quản lý nguồn nhân lực của các công ty du lịch là vấn đề then chốt để nâng cao chất lượng trong các doanh nghiệp, sản phẩm và dịch vụ của họ cung cấp cho khách du lịch và khu vực công đang cùng hợp tác. Du lịch là một ngành luôn thay đổi phụ thuộc vào kỳ vọng của khách hàng, thị trường, sản phẩm, công nghệ và dịch vụ; việc dự đoán và đối phó với những thay đổi này là một thách thức quan trọng đối với du lịch Việt Nam.

Khảo sát Đánh giá Nhu cầu Đào tạo (TNA) được thực hiện thông qua một bộ các câu hỏi được thiết kế riêng và các cuộc phỏng vấn mục tiêu với các nhà điều hành và các công ty lữ hành; các cơ sở lưu trú và phục vụ ẩm thực; các công ty vận chuyển du lịch; những nhà tổ chức du lịch liên quan đến MICE, thiên nhiên, văn hóa, di sản, thể thao và du lịch mạo hiểm; nghề thủ công và bán lẻ, các công ty công nghệ; các trường Giáo dục và đào tạo Nghề Du lịch (TVET) và các tổ chức quan trọng của khu vực công.

Khảo sát này nhằm dự đoán và giải thích một loạt các thay đổi đang ảnh hưởng đến các tác động lên du lịch về các kỹ năng mà du lịch Việt Nam yêu cầu.

Mục đích nghiên cứu

Chương trình Nâng cao Năng lực Du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội (Dự án EU) là một chương trình xây dựng năng lực dành cho ngành du lịch cho tất cả các chủ thể trong ngành của Việt Nam. Dự án này được thiết kế nhằm đưa những kinh nghiệm thực tiễn về du lịch có trách nhiệm vào mọi mặt của chính sách, kế hoạch, quản lý điểm đến, hoạt động kinh doanh, giáo dục và nâng cao năng lực ở cấp quốc gia, khu vực và cấp tỉnh.

Trong phạm vi cam kết rộng lớn này, trọng tâm chính của Dự án EU là việc làm và đào tạo, nhằm đảm bảo rằng Việt Nam, Chính phủ và người dân có năng lực và khả năng để khai thác tối đa lợi ích của việc chuyển

dịch đến một mô hình có trách nhiệm xã hội và môi trường cho ngành du lịch trong tương lai.

Mục đích của Đánh giá Nhu cầu Đào tạo Quốc gia 2013 cho ngành du lịch Việt Nam là cung cấp thông tin cập nhật về các nhu cầu kỹ năng và đào tạo của cả tổ chức và doanh nghiệp ở khu vực công cũng như khu vực tư nhân có liên quan đến du lịch của Việt Nam.

Nghiên cứu nhận ra nhu cầu về kỹ năng trong tất cả các vùng và các tỉnh của đất nước, nhu cầu của một ngành du lịch đang phát triển cũng như nhu cầu cụ thể của những đối tượng đang tìm việc làm là phụ nữ và người dân tộc.

Đặc biệt, Đánh giá này:

- Cung cấp các thông tin cập nhật để bổ sung báo cáo "Chiến lược Du lịch đến năm 2020 và tầm nhìn đến năm 2030" và Chiến lược nguồn nhân lực của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (BVHTTDL, năm 2012) cho Tổng cục Du lịch Việt Nam (TCDL, năm 2012)
- Bao gồm các lĩnh vực du lịch chính (cơ sở lưu trú, nhà điều hành tour) đồng thời đề cập đến các lĩnh vực mới và đang nổi - du lịch thể thao mạo hiểm, du lịch văn hóa và dân tộc, du lịch MICE, du lịch spa và chăm sóc sức khỏe, du lịch trực tuyến
- Hình thành một chiến lược cơ bản về phát triển nguồn nhân lực mới cho ngành du lịch
- Phổ biến cho và cho phép cập nhật các tiêu chuẩn nghề thuộc bộ Tiêu chuẩn Nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) và của Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội cho ngành du lịch
- Cho phép Việt Nam hoạt động hiệu quả trong thị trường lao động du lịch đầy tính cạnh tranh sau năm 2015 trong khu vực ASEAN
- Cho phép các trường học/cao đẳng và đại học cập nhật chương trình giảng dạy
- Liên kết nhu cầu đào tạo với những ưu tiên trong sản phẩm du lịch quốc gia - du lịch khu vực ven biển, du lịch văn hóa, du lịch thành phố và du lịch sinh thái.

Kết quả Đánh giá Nhu cầu Đào tạo

Kết quả của Đánh giá Nhu cầu Đào tạo là báo cáo quốc gia, báo cáo này:

- Cung cấp một bức tranh toàn cảnh về nhu cầu kỹ năng và đào tạo cho ngành du lịch Việt Nam ở cấp độ quốc gia và cấp tỉnh
- Cung cấp các phân tích bối cảnh trong đó làm nổi bật môi trường cụ thể và các đặc trưng của ngành du lịch Việt Nam
- Xác định các lĩnh vực thiếu hụt kỹ năng và những thách thức trong tuyển dụng
- Cung cấp các phân tích công việc trong đó xác định các yêu cầu đào tạo chủ yếu cho các công việc chuyên môn chính của ngành du lịch
- Xác định các yêu cầu kỹ năng mới và đang nổi trong ngành du lịch
- Xác định các kỹ năng và năng lực mà những chuyên gia cần

Nhu cầu đào tạo và Du lịch có trách nhiệm

phải có trong tương lai

Ở mức độ thực tế, một báo cáo Đánh giá Nhu cầu Đào tạo quốc gia có hiệu quả của ngành du lịch sẽ giúp xác định xem liệu có nhu cầu đào tạo trong những lĩnh vực quan trọng của ngành du lịch hay không cũng như giúp xác định những chương trình đào tạo cần có xét về khía cạnh kết quả học tập và chương trình giảng dạy.

Mục tiêu của Du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội có ý nghĩa quan trọng đối với những người làm việc trong ngành du lịch.

Từ quan điểm của người lao động, du lịch có trách nhiệm trong bối cảnh này cung cấp những gì Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO) mô tả, đó là "việc làm ổn định", làm việc trong điều kiện thể chất và tâm lý phù hợp, được trả công xứng đáng cho phép người lao động mang lại cuộc sống tươi sáng cho gia đình đồng thời đem đến sự hài lòng trong công việc và cơ hội cho sự phát triển của họ.

Đối với nhà tuyển dụng, các doanh nghiệp du lịch, du lịch có trách nhiệm môi trường và xã hội chỉ ra rằng người lao động được đối xử tôn trọng có thể cung cấp các sản phẩm và dịch vụ chất lượng cao cho khách hàng của họ. Ngược lại, chính điều đó nâng cao trải nghiệm của du khách và tạo ra sự gắn kết giữa những nhân viên hài lòng và gắn bó, dịch vụ chất lượng cao, sự hài lòng của khách hàng và lợi nhuận của doanh nghiệp.

Đối với Chính phủ, việc đầu tư nâng cao kỹ năng và năng lực của những lao động trong ngành du lịch giúp làm tăng giá trị cho ngành này trong tổng thể nền kinh tế quốc gia đồng thời nâng cao uy tín của ngành trở thành lựa chọn sự nghiệp của những người trẻ tuổi.

Du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội cũng bao gồm những nhu cầu và cơ hội cụ thể của các dân tộc thiểu số và phụ nữ trong nền kinh tế và xã hội Việt Nam. Du lịch cung cấp những cơ hội đặc biệt cho các nhóm đối tượng này, cả trong các doanh nghiệp du lịch chính thức và là một phần của nền kinh tế không chính thức rộng lớn, nơi mà có các cơ hội thực sự để họ nâng cao kỹ năng và cải thiện đời sống. Vị trí kinh tế và xã hội của cả người dân tộc thiểu số và phụ nữ được ghi nhận trong các điều khoản của hiến pháp và pháp luật Việt Nam.

Nghiên cứu Đánh giá Nhu cầu Đào tạo bao gồm một số cuộc khảo sát, sử dụng bảng câu hỏi và phỏng vấn trực tiếp. Một bản tóm tắt các câu trả lời được thể hiện trong bảng dưới đây.

Thống kê khảo sát tóm tắt

Danh sách	Các bảng câu hỏi được nhận lại/ các cuộc phỏng vấn được thực hiện
Bảng câu hỏi của Cơ sở lưu trú	183
Bảng câu hỏi của Điều hành tour	92
Bảng câu hỏi của Các trường/Cao đẳng Du lịch	17
Bảng câu hỏi của các Đại học Du lịch	3
Bảng câu hỏi của các Sở VH TT DL	56
Bảng câu hỏi của các Vụ trong TCDL	11
Phỏng vấn của những lĩnh vực chủ yếu	182
Tổng cộng	544

Trong quá trình xây dựng Đánh giá Nhu cầu Đào tạo này, các phương

pháp tiếp cận khác nhau đã được sử dụng để xác định các nguồn thông tin tiềm năng. Tổng cục Du lịch đã cung cấp một danh sách đầy đủ các khách sạn và các nhà điều hành tour đã đăng ký, từ đó lựa chọn ra những người trả lời tiềm năng. Tất cả 63 Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch (Sở VH-TT-DL) đều nằm trong quá trình nghiên cứu cùng với các ban ngành chính của Tổng cục Du lịch. Một mô hình mẫu được chọn lọc về du lịch, các trường cao đẳng và đại học đã đúc rút và thiết kế để phản ánh được cả các cơ sở công và tư.

Trong quá trình tìm kiếm thông tin về các lĩnh vực mới và đang nổi của du lịch Việt Nam, những người tiến hành đã lựa chọn nhằm tìm kiếm chiều sâu và sự phong phú từ những người cung cấp thông tin trong một số tỉnh được chọn, không phải là báo cáo toàn diện của tất cả 63 tỉnh thành. Danh sách cuối cùng của 12 tỉnh được lựa chọn nhằm đưa vào trong phần nghiên cứu chi tiết của dự án Đánh giá Nhu cầu Đào tạo. Các danh sách người trả lời tiềm năng cho các lĩnh vực mới và đang nổi đã được tổng hợp ra từ các nguồn trên internet và biên soạn vào một cơ sở dữ liệu cho 12 tỉnh. Những người được phỏng vấn cụ thể được lựa chọn theo địa phương từ cơ sở dữ liệu này, dựa trên các thông số được thiết lập cho từng tỉnh.

Đánh giá Nhu cầu Đào tạo là một nghiên cứu quy mô quốc gia và câu trả lời được thu thập trực tuyến từ các doanh nghiệp du lịch trên toàn quốc và từ tất cả 63 Sở VH-TT-DL. Đồng thời, những người thực hiện đã tìm kiếm sâu hơn nhằm có được thông tin chi tiết ở cấp địa phương trong 12 tỉnh được chọn. Như vậy, kết quả của nghiên cứu này cho phép áp dụng cả ở quy mô quốc gia và địa phương, có ý nghĩa quan trọng trong việc xây dựng các chương trình đào tạo phù hợp.



PHÂN TÍCH NGUỒN NHÂN LỰC CỦA KHỐI CƠ SỞ LƯU TRÚ

Các loại hình cơ sở lưu trú tại Việt Nam rất đa dạng, bao gồm từ các khu nghỉ dưỡng sang trọng và các khách sạn hạng sang đến các khách sạn được xếp hạng sao thấp hơn, các nhà nghỉ, các cơ sở lưu trú tại nhà dân. Các khách sạn từ 3 - 5 sao được quy định và đăng ký bởi Tổng cục Du lịch, còn các cơ sở khác được đăng ký ở cấp tỉnh là các sở VH TTDL tại địa phương.

Hiện nay, có 3.128 cơ sở lưu trú tại Việt Nam trong đó có 1.956 khách sạn (3, 4 và 5 sao), 666 khách sạn nhỏ và nhà nghỉ (chưa được phân loại, 1, 2 sao), 434 căn hộ cho thuê, 53 biệt thự du lịch, 11 làng du lịch, và 8 khu cắm trại. Hệ thống khách sạn quốc gia phân loại các khách sạn trên theo quy mô từ 1 đến 5 sao, 3.840 phòng được phân loại 1 sao; 6977 phòng 2 sao; 7752 phòng 3 sao; 4966 phòng 4 sao, và 5251 phòng 5 sao. Số lượng phòng có sẵn tại Việt Nam đã phát triển nhanh chóng. Trong năm 1992, đã có 13.050 phòng và, theo điều tra năm 2004, con số này đạt 85.381 phòng, tăng 654 % trong 12 năm. Đến năm 2010, con số này lên tới 135.200 phòng, đưa mức tăng lên 158%.¹

Số liệu trung bình về tổng số nhân viên, doanh thu và chi phí của xếp hạng sao năm 2012.²

	3*	4*	5*
Số liệu trung bình về nhân viên/khách sạn	68	204	399
Số liệu trung bình về nhân viên/phòng có sẵn	1.13	1.86	1.64
Lương trung bình & công tác phí/nhân viên/tháng liên quan	US\$224.80	US\$369.22	US\$464.8
Doanh thu trung bình nhân viên/tháng	US\$1,076	US\$1,399	US\$2,351

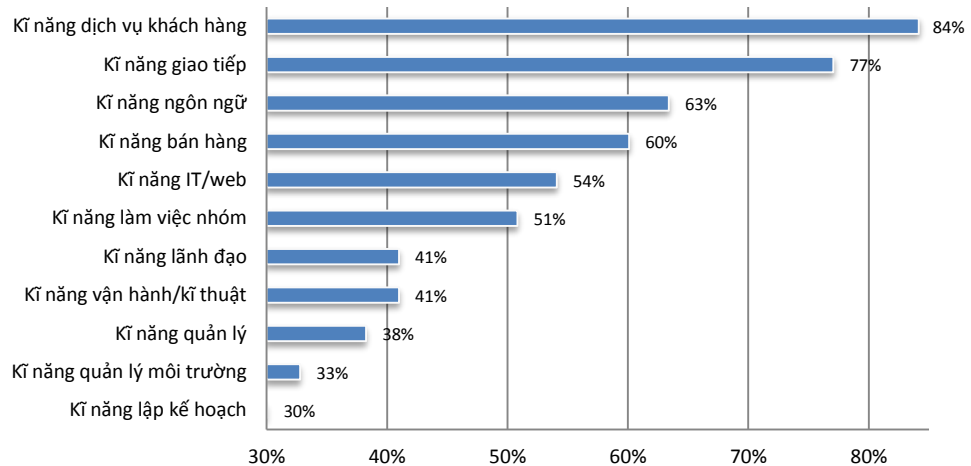
Các cơ sở lưu trú là nơi tạo việc làm chủ yếu cho sinh viên tốt nghiệp các chương trình đào tạo về du lịch và khách sạn từ các trường đại học và Giáo dục và đào tạo Nghề Du lịch. Cuộc khảo sát Đánh giá Nhu cầu Đào tạo đã đánh giá nhận thức của ngành du lịch về những kỹ năng mà sinh viên tốt nghiệp thể hiện ở nơi làm việc như là kết quả của quá trình đào tạo. Các sinh viên tốt nghiệp Giáo dục và đào tạo Nghề Du lịch được đánh giá một cách tích cực về các lĩnh vực dịch vụ khách hàng, kỹ năng giao tiếp và khả năng ngoại ngữ nhưng được đánh giá ở mức thấp hơn nhiều trong mảng kỹ thuật, lãnh đạo và quản lý, quản lý và lập kế hoạch

¹ UNCTAD (không đề ngày) Du lịch trực tuyến một thoáng Việt Nam, Hà Nội: UNCTAD tại <http://www.unctadxi.org/sections/SITE/etourism/docs/Vietnam.pdf> ngày 5/7/2013

² Grant Thornton (2013) Ngành Lưu trú của Việt Nam. Khảo sát Khách sạn 2013, TP. Hồ Chí Minh: Grant Thornton, trang 31

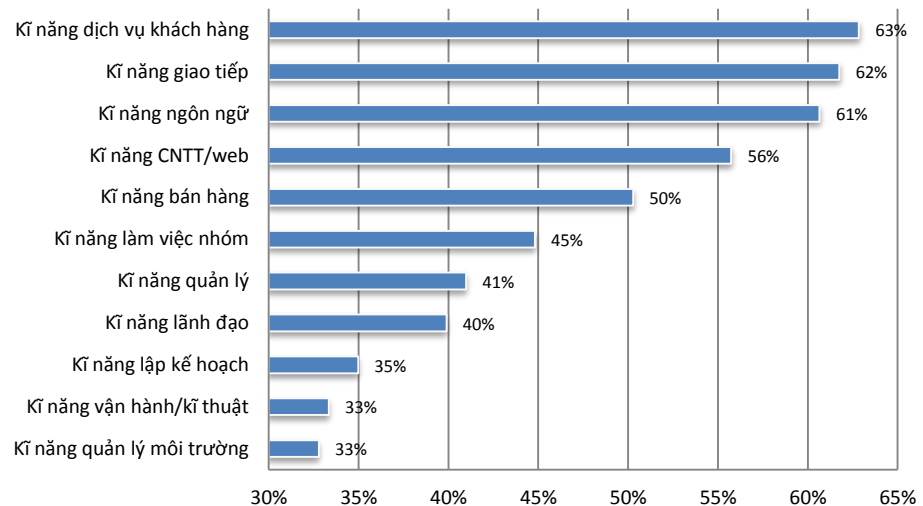
về môi trường.

Xếp hạng chất lượng phát triển kỹ năng tại các trường Giáo dục và đào tạo Nghề Du lịch: khối Cơ sở lưu trú (tỷ lệ đánh giá hài lòng) (n=183)



Nhìn chung, các chỉ số xếp hạng các kỹ năng của sinh viên tốt nghiệp đại học thấp hơn so với kỹ năng của sinh viên đào tạo nghề. Điều này có thể xem là đáng ngạc nhiên trong các lĩnh vực như truyền thông, ngoại ngữ. Kết quả xếp hạng cho các sinh viên mới tốt nghiệp của cả Giáo dục và đào tạo Nghề Du lịch và các trường đại học chỉ ra rõ ràng sự cần thiết phải tăng cường tính cập nhật về ngành du lịch của chương trình giáo dục và đảm bảo rằng các tiêu chuẩn VTOS tập trung một cách thích hợp vào năng lực làm việc

Xếp hạng chất lượng phát triển kỹ năng tại các trường đại học – khối cơ sở lưu trú (tỷ lệ đánh giá hài lòng) (n=183)

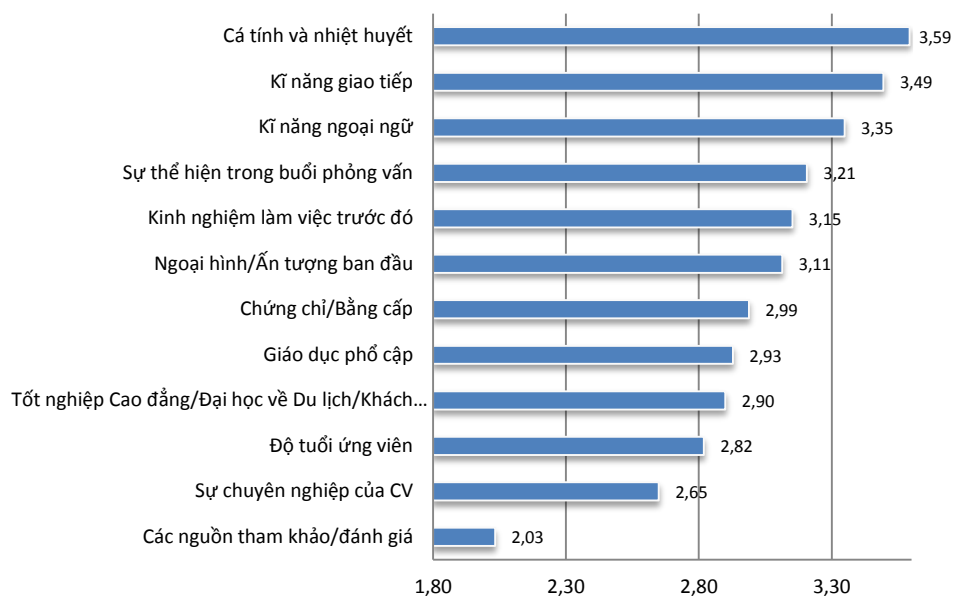


Trong khối cơ sở lưu trú, việc tuyển dụng nhân viên chủ yếu dựa trên các tiêu chuẩn kỹ năng mềm, trong đó cá tính và sự nhiệt huyết, giao tiếp và ngoại ngữ là 3 tiêu chuẩn đầu tiên. Các tiêu chí xem xét tuyển dụng chính thức, bao gồm cả những tham khảo từ các trường học và từ những

người sử dụng lao động trước đây, sơ yếu lý lịch (CV), quá trình đào tạo chính quy, cả giáo dục cụ thể và tổng quát về du lịch (trung học phổ thông, đại học) và các bằng cấp/chứng chỉ được đánh giá thấp hơn nhiều và có tương đối ít trọng lượng trong quy trình tuyển dụng.

Các tiêu chí tuyển dụng – khối cơ sở lưu trú (n=180)

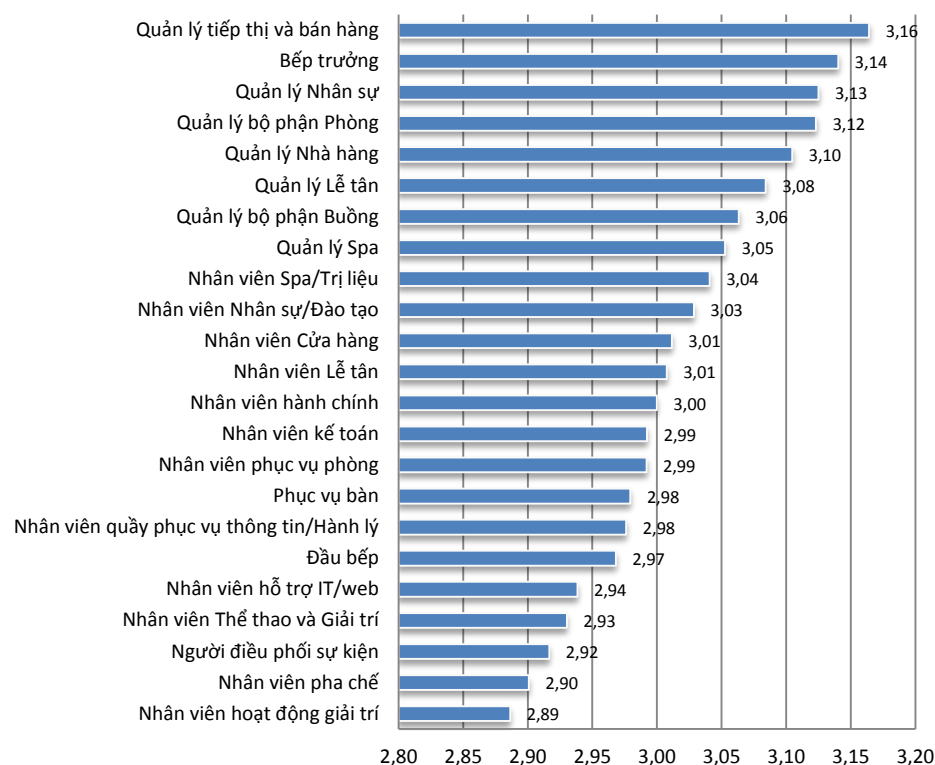
Xếp hạng 1 = Không quan trọng; 2= Tương đối quan trọng; 3= Quan trọng; 4= Đặc biệt quan trọng



Nhìn chung, các cơ sở lưu trú đánh giá mức độ kỹ năng của lực lượng lao động hiện tại của mình là yếu kém và tầm thường. Điều này là một thách thức thực sự đối với khối cơ sở lưu trú cũng như ngành du lịch Việt Nam nói chung bởi các cơ sở lưu trú đóng góp rất lớn tới nhận thức và sự hài lòng của du khách. Kỹ năng yếu kém chắc chắn là một trong các nguyên nhân tạo ra những dịch vụ và sản phẩm không đạt tiêu chuẩn, trực tiếp ảnh hưởng đến đánh giá của khách hàng và cuối cùng sẽ ảnh hưởng tới doanh thu và lợi nhuận. Mối lo đặc biệt chính là mức đánh giá thấp dành cho các kỹ năng hiện có của các vị trí kỹ thuật chủ chốt và tiếp xúc khách hàng tại nhà hàng, lễ tân, bộ phận phòng và khu vực nghỉ dưỡng. Ngược lại, cán bộ quản lý được nhìn nhận một cách tích cực hơn, mặc dù xếp hạng của họ cũng chỉ ở mức 'hài lòng' chứ chưa phải là xuất sắc nổi bật.

Đánh giá các mức độ kỹ năng hiện tại – khối cơ sở lưu trú (n=133)

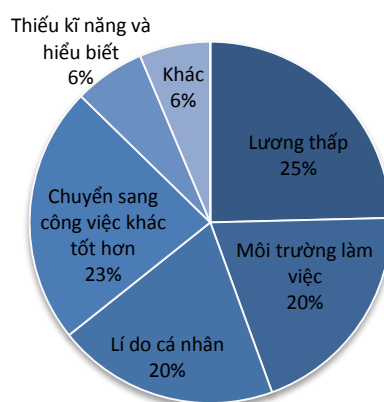
Xếp hạng 1 = Rất yếu; 2= Yếu; 3= Tốt; 4= Xuất sắc



Xáo trộn nhân sự

Nghiên cứu đã tìm kiếm các nguyên nhân người lao động thay đổi chỗ làm việc trong khối cơ sở lưu trú và dưới đây trình bày một bản tóm tắt các câu trả lời.

Các nguyên nhân người lao động thay đổi chỗ làm việc trong khối cơ sở lưu trú (n=125)



Dữ liệu về việc xáo trộn nhân sự làm nổi bật những thay đổi mà các doanh nghiệp cơ sở lưu trú phải đối mặt nhằm đáp ứng sự mong đợi của nhân viên đồng thời giữ chân các nhân viên tài năng nhất trong khối này.

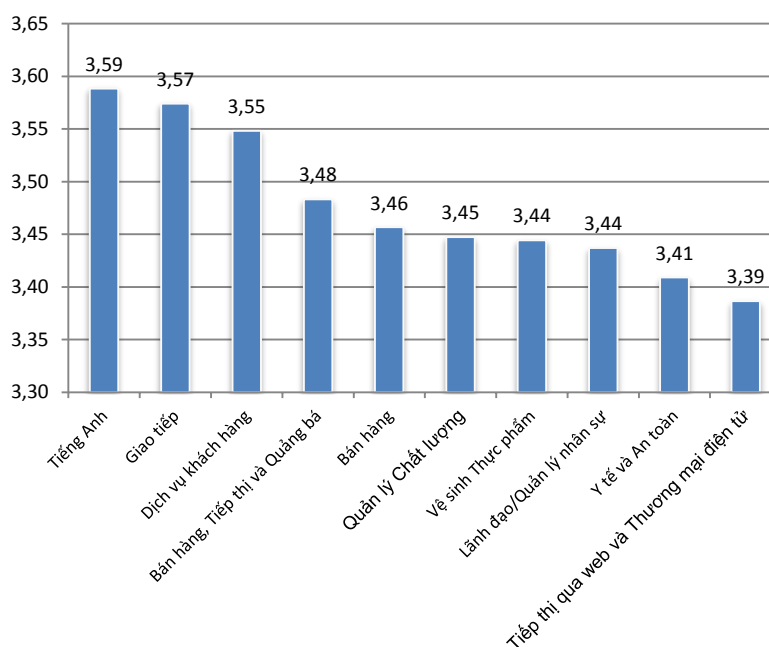
Những kỹ năng chính

Nghiên cứu này tìm kiếm thông tin từ khối cơ sở lưu trú về những lỗ hổng kỹ năng quan trọng cần có và các nhu cầu đào tạo tương ứng đối với khối cơ sở lưu trú tại Việt Nam. Các ưu tiên được đặt ra trong toàn khối từ các cơ sở chưa được phân loại đến các cơ sở 5 sao đều liên quan đến những gì được gọi là "kỹ năng mềm", những năng lực không liên quan đến các đặc tính kỹ thuật của sản phẩm khách sạn nhưng tập trung vào giao tiếp bao gồm ngôn ngữ, dịch vụ liên quan đến khách hàng và bán hàng/năng lực tiếp thị. Đây là một phát hiện quan trọng của nghiên cứu này và có ý nghĩa quan trọng đối với các chương trình đại học và đào tạo nghề hiện có và đối với sự quan tâm dành cho các tiêu chuẩn nghề như VTOS.

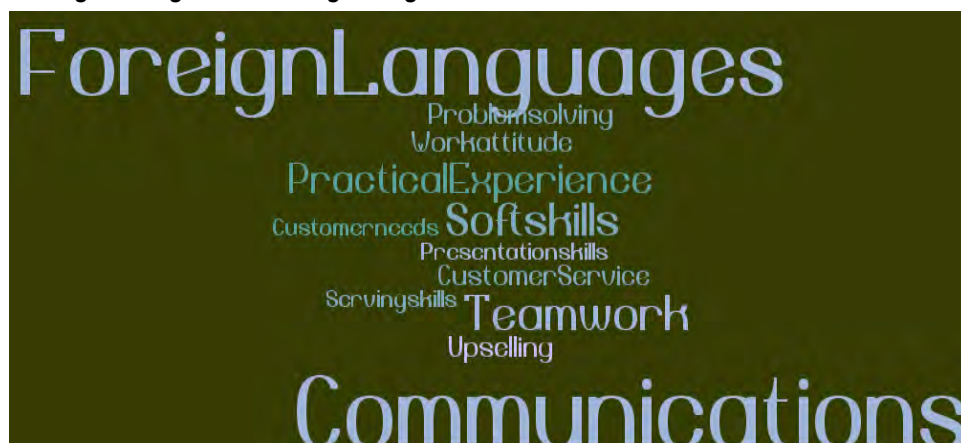
Cũng có bằng chứng về nhu cầu kỹ năng dành cho các khu vực hỗ trợ kỹ thuật quan trọng như vệ sinh thực phẩm, quản lý chất lượng, y tế và an toàn. Đây là những mảng kỹ năng quan trọng, có tính trụ cột và việc các kỹ năng của nhân viên được đánh giá cao có ảnh hưởng lớn đối với cả các tiêu chuẩn VTOS và các chương trình đào tạo của Giáo dục và đào tạo Nghề Du lịch/các trường đại học. Ngược lại, những mảng kỹ năng liên quan đến sản phẩm quan trọng như món ăn Việt Nam và món Âu không nằm trong những mảng kỹ năng ưu tiên, mặc dù trải nghiệm về ẩm thực tinh tế rất quan trọng đối với khách du lịch ngày nay.

Đánh giá về các kỹ năng chủ chốt trong khối cơ sở lưu trú (n=155)

Xếp hạng 1 = Không quan trọng; 2= Tương đối quan trọng; 3= Quan trọng; 4= Rất quan trọng



Nghiên cứu Đánh giá Nhu cầu Đào tạo này đã khảo sát nhận thức của những người được hỏi liên quan đến các nhu cầu kỹ năng trong tương lai dành cho khối cơ sở lưu trú. Các câu trả lời đều nhấn mạnh rõ ràng 2 yếu tố – kỹ năng giao tiếp và ngoại ngữ. Ưu tiên này cho thấy đây là những lĩnh vực mà những người được hỏi tin rằng bản thân các doanh nghiệp không có khả năng để phát triển các kỹ năng cần thiết, trong khi các lĩnh vực khác có thể được đào tạo trong nội bộ, chỉ cần người lao động đã có kỹ năng giao tiếp và ngoại ngữ phù hợp. Phát hiện này có ý nghĩa lớn đối với các chương trình đào tạo nghề và đào tạo đại học cũng như đối với trọng tâm của các tiêu chuẩn VTOS chính dành cho khối cơ sở lưu trú.



Kết luận

Kết luận và tác động đối với khối cơ sở lưu trú bao gồm:

- Các cơ sở lưu trú là một khối đa dạng cả về mặt quy mô cũng như địa lý
- Các cơ sở lưu trú lớn và có thương hiệu quốc tế giới hạn trong một số ít các tỉnh thành. Những cơ sở này có nhu cầu kỹ năng khác biệt rõ rệt so với các cơ sở nhỏ hơn, và do đó đề ra nhu cầu chương trình đào tạo khác biệt trong các tỉnh thành này so với ở nhiều vùng sâu vùng xa nơi ngành du lịch còn ít phát triển.
- Tập trung chủ yếu vào các kỹ năng mềm/dịch vụ/giao tiếp/cá nhân - đây là những kỹ năng mà ngành du lịch đòi hỏi ở những sinh viên tốt nghiệp từ Giáo dục và đào tạo Nghề Du lịch hay từ các trường đại học
- Tập trung có giới hạn đối với những kỹ năng về kỹ thuật. Loại trừ đào tạo kỹ năng bếp, có phải đó là trường hợp mà các kỹ năng thực tế khác không có chỗ trong các chương trình đào tạo về khách sạn tại các trường đại học và cao đẳng? Bộ VHTTDL/Bộ GD & ĐT nên rút/giảm đầu tư vào đào tạo thực hành dựa trên nhà trường trong tất cả các lĩnh vực ngoại trừ lĩnh vực bếp?
- Công nghệ/Công nghệ thông tin/kỹ năng web chưa được coi là một mảng kỹ năng cần có của khối cơ sở lưu trú, đặc biệt là các cơ sở lớn và có thương hiệu quốc tế; tuy nhiên, những kỹ năng này lại rất quan trọng đối với các cơ sở nhỏ
- Tầm quan trọng của việc quản lý các mối quan hệ với bên thứ ba cho các doanh nghiệp nhỏ – các nhà điều hành tour, các văn phòng đặt phòng trực tuyến
- Những kết quả bị giới hạn vào sự tập trung nhiều tới các kỹ năng về tài chính/doanh thu, vốn có tầm quan trọng đáng kể cho các doanh nghiệp lớn
- Các mức độ kỹ năng hiện tại không được đánh giá cao mặc dù các kỹ năng mềm được đánh giá cao hơn - ảnh hưởng thế nào đối với đào tạo nội bộ/bên ngoài?
- Tiêu chí tuyển dụng chủ yếu là các tiêu chí không chính thức/dựa trên các tiêu chí "mềm"

- Có sự phân hóa mang tính khu vực trong các tiêu chí tuyển dụng – các khu vực đô thị chú trọng nhiều hơn vào các yếu tố thẩm mỹ (ngoại hình)
- Nguyên nhân nhân viên nghỉ việc tại các cơ sở lưu trú vì mức lương và môi trường làm việc cho thấy môi trường làm việc ở đây không cạnh tranh bằng các lĩnh vực khác có cùng yêu cầu về kỹ năng chung hoặc kỹ năng mềm tương tự. Đây có thể là vấn đề mà Hiệp hội Khách sạn Việt Nam (VHA) cần thay mặt cho ngành du lịch giải quyết.
- Ảnh hưởng của kết quả về tính cạnh tranh cần phải được Giáo dục và đào tạo Nghề Du lịch và các trường đại học xem xét.



PHÂN TÍCH NGUỒN NHÂN LỰC CỦA KHỐI CÔNG TY LỮ HÀNH VÀ ĐIỀU HÀNH TOUR

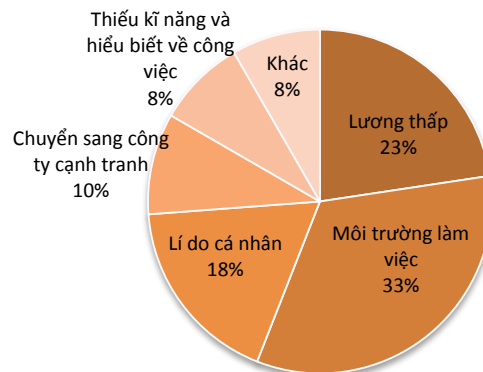
Khối các công ty lữ hành và điều hành tour tại Việt Nam rất phân tán, với đại đa số các doanh nghiệp có quy mô nhỏ và hoạt động độc lập, chứ không phải là bộ phận của các chuỗi doanh nghiệp quốc gia hoặc quốc tế. Không có danh sách toàn diện của tất cả các công ty lữ hành/các nhà điều hành tour trong nước do đó không thể ước tính được tổng số các doanh nghiệp du lịch hiện có. Đặc trưng của nhiều công ty lữ hành/các nhà điều hành tour tại Việt Nam là liên kết hợp theo chiều ngang với các lĩnh vực khác của ngành du lịch trong một doanh nghiệp duy nhất, đặc biệt là vận chuyển, cơ sở lưu trú và nhà hàng. Điều này được phản ánh rõ ràng trong hồ sơ kỹ năng của nhân viên được báo cáo ở đây. Các công ty lữ hành và các nhà điều hành tour ở Việt Nam không được quy định chặt chẽ và điều này ảnh hưởng đến việc làm và các cơ hội phát triển nghề nghiệp.

Phần lớn các công ty lữ hành/các nhà điều hành tour cung cấp dịch vụ trong nước, hoặc làm đối tác cho các công ty quốc tế hay trong nước để cung cấp dịch vụ một lần cho khách du lịch tại Việt Nam hoặc cho khách du lịch trong nước. Các công ty này thường cung cấp dịch vụ du lịch toàn diện bao gồm vé cho tất cả các phương thức vận tải, các sự kiện và các cơ sở lưu trú.

Nhu cầu về du lịch ra nước ngoài và dịch vụ của các công ty và nhà điều hành nước ngoài tại Việt Nam ngày càng tăng. Theo số liệu của Tổ chức Du lịch Thế giới Liên Hiệp Quốc (UNWTO) và Hội đồng Du lịch và Lữ hành Thế giới (WTTC), du lịch ra nước ngoài tại Việt Nam đang phát triển nhanh chóng trong thập kỷ qua, tăng từ 271.000 khách du lịch trong năm 2001 lên 1.700.000 vào năm 2011 với chi phí trung bình hàng ngày 93 USD. Nói chung, có rất ít các nhà điều hành chỉ cung cấp dịch vụ ra nước ngoài, do nhìn chung hầu hết các doanh nghiệp này là đa chức năng. Tuy nhiên, phần lớn các công ty cung cấp dịch vụ ra nước ngoài được đặt tại các thành phố lớn và là một trong số các nhà điều hành tour lớn hơn.

Xáo trộn nhân sự

Nguyên nhân xáo trộn nhân sự – các công ty lữ hành và các nhà điều hành tour (n=92)



Dữ liệu này gây ra một thách thức cho các doanh nghiệp trong khối các công ty lữ hành/các nhà điều hành tour trong đó không hài lòng với môi trường làm việc và mức lương là nguyên nhân chính khiến các nhân viên chuyển việc, khi họ cân nhắc các lựa chọn nghề nghiệp cho tương lai.

Các lĩnh vực công việc hay nghề nghiệp chính trong các công ty lữ hành điều hành tour nằm trong các mảng kĩ năng truyền thống về hướng dẫn du lịch, điều hành tour, bán vé và thông tin du lịch. Với sự chòng chéo với các lĩnh vực có liên quan, cũng tồn tại một số vị trí như lái xe và điều phối sự kiện.

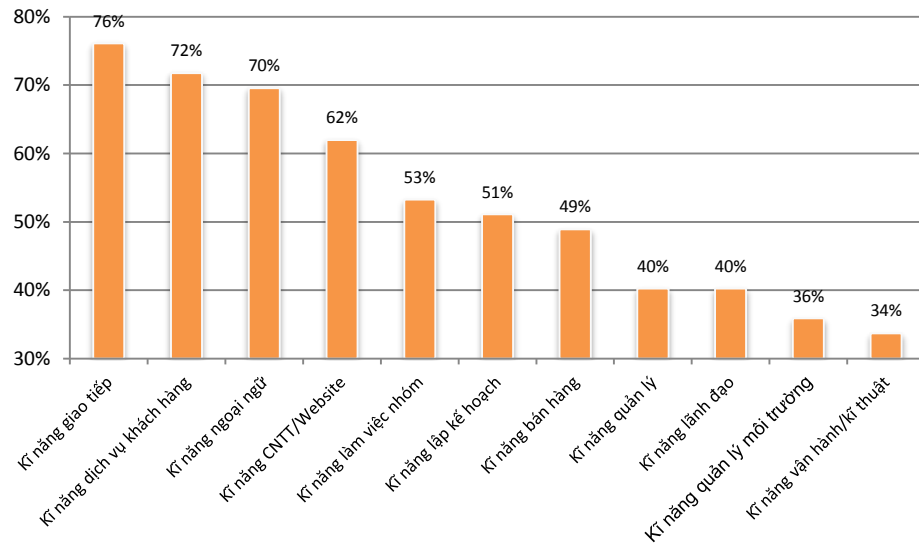
Các kĩ năng chính

Một vai trò mới nổi lên trong thị trường công ty lữ hành/nhà điều hành tour du lịch là loại hình doanh nghiệp đặc thù, tập trung vào các phân khúc nhỏ của thị trường, ví dụ như đi công tác hoặc du lịch thể thao, đặc biệt là chơi golf. Trong khi không có một công ty đặc thù có quy mô đáng kể nào tại Việt Nam vào thời điểm này, thì chúng lại là một xu hướng đang phát triển trên toàn thế giới, và khi xuất hiện ở Việt Nam, các công ty này sẽ yêu cầu sự tập trung và chuyên môn nhiều hơn về các kĩ năng mà người lao động cần có.

Những doanh nghiệp được hỏi trong cuộc khảo sát Đánh giá Nhu cầu Đào tạo này đã cho biết mức độ hài lòng với các mức độ kĩ năng của cả các sinh viên tốt nghiệp Giáo dục và đào tạo Nghề Du lịch và tốt nghiệp đại học khi gia nhập vào công ty.

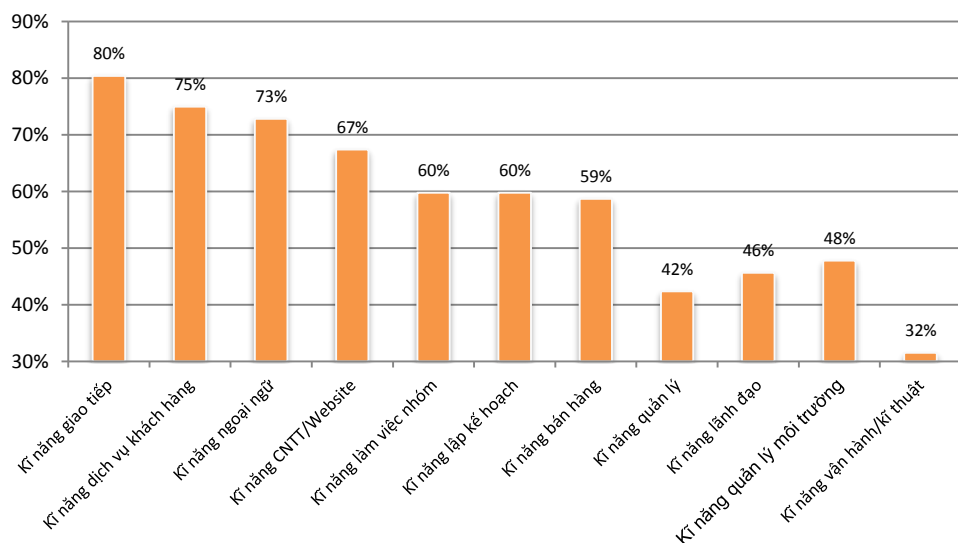
Đánh giá về sinh viên tốt nghiệp Giáo dục và đào tạo Nghề Du lịch cho thấy mức độ hài lòng cao nhất với các kĩ năng của họ trong các mảng năng lực mềm như giao tiếp, ngôn ngữ và dịch vụ khách hàng. Xếp hạng thấp nhất dành cho quản lý môi trường và các kĩ năng về hoạt động/kỹ thuật trong khối công ty lữ hành/điều hành tour du lịch.

Các nhà điều hành tour xếp hạng kỹ năng của sinh viên tốt nghiệp Giáo dục và đào tạo Nghề Du lịch ở mức độ hài lòng (n=92)



Đánh giá về kỹ năng của sinh viên tốt nghiệp đại học cho thấy các mức xếp hạng cao nhất tương tự dành cho các mảng kỹ năng mềm giống như đánh giá dành cho các sinh viên tốt nghiệp Giáo dục và đào tạo Nghề Du lịch, thậm chí trong một số trường hợp còn được xếp hạng cao hơn. Các kỹ năng về hoạt động và kỹ thuật còn yếu kém.

Các nhà điều hành tour xếp hạng các kỹ năng của sinh viên tốt nghiệp đại học ở mức độ hài lòng (n=92)

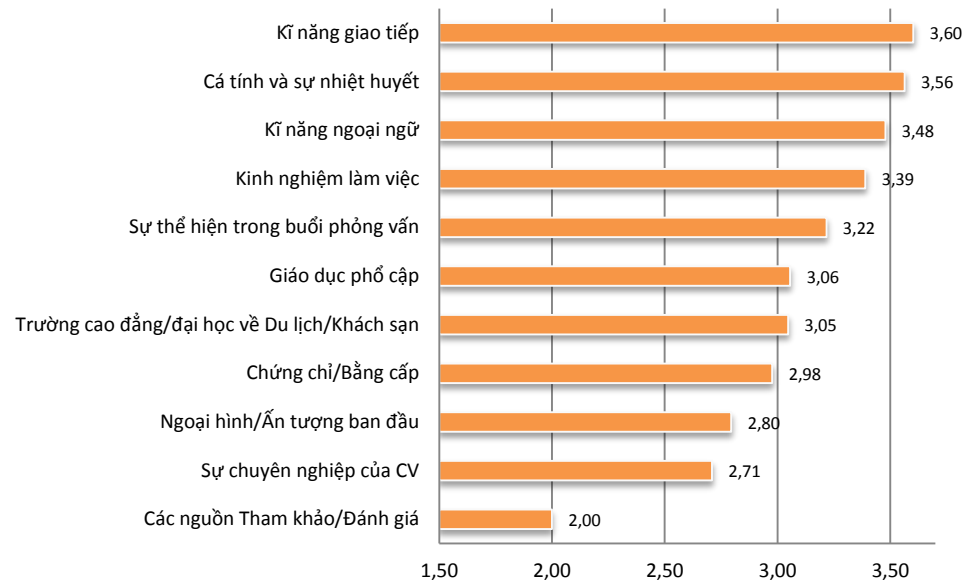


Khảo sát này cũng đã hỏi các cơ quan du lịch/điều hành tour để xác định các tiêu chí mà họ sử dụng trong việc lựa chọn người mới cho các vị trí trong đơn vị mình. Đối với lĩnh vực này, việc tuyển dụng nhân viên chủ yếu dựa trên các tiêu chí kỹ năng mềm, đó là cá tính và sự nhiệt tình, giao tiếp và ngoại ngữ được xem là ba tiêu chí hàng đầu. Các tiêu chí xem xét tuyển dụng chính thức, bao gồm cả những tham khảo từ các trường học và từ những người sử dụng lao động trước đây, sơ yếu lý lịch (CV), quá trình đào

tạo chính quy, cả giáo dục cụ thể và tổng quát về du lịch (trung học phổ thông, đại học) và các bằng cấp/chứng chỉ được đánh giá thấp hơn nhiều và có tương đối ít trọng lượng trong quy trình tuyển dụng.

Các nhà điều hành tour – các tiêu chí lựa chọn nhân viên mới (n=90)

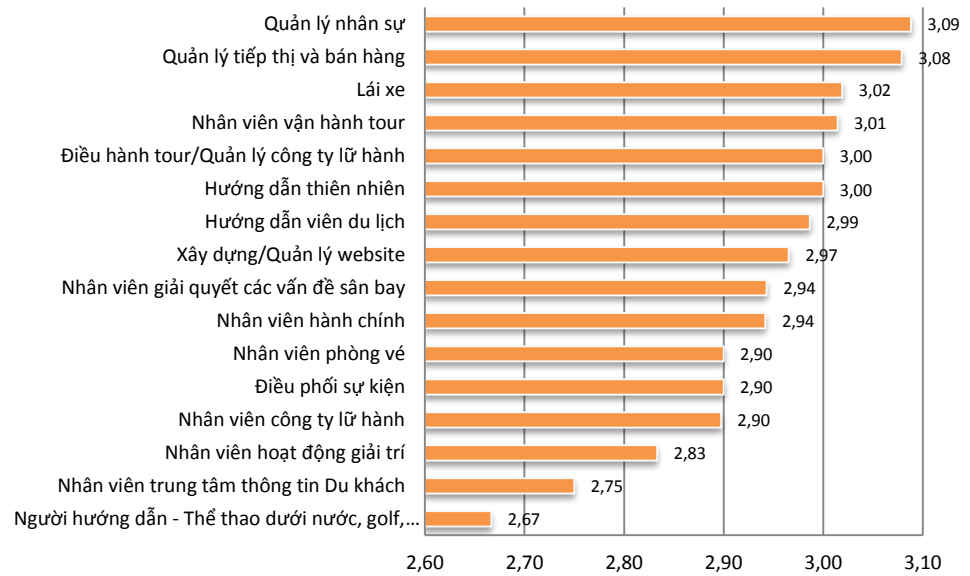
Xếp hạng 1 = Không quan trọng; 2= Tương đối quan trọng; 3= Quan trọng; 4= Rất quan trọng



Khảo sát này cũng đã tìm hiểu về xếp hạng các mức độ kỹ năng hiện tại của một loạt các vị trí. Nhìn chung, trong khi các chỉ số xếp hạng ở mức chấp nhận được trong phần lớn các vị trí, các phản hồi không cho thấy sự tin tưởng vào khả năng của nhân viên, đồng thời tồn tại rõ nét những lỗ hổng trong kỹ năng và cũng như các vấn đề về đào tạo ở đây. Các kỹ năng của nhân viên ở vị trí tiếp xúc khách hàng bị đánh giá ở mức thấp nhất.

Các nhà điều hành tour: các mức độ kĩ năng của nhân viên hiện tại (n=75)

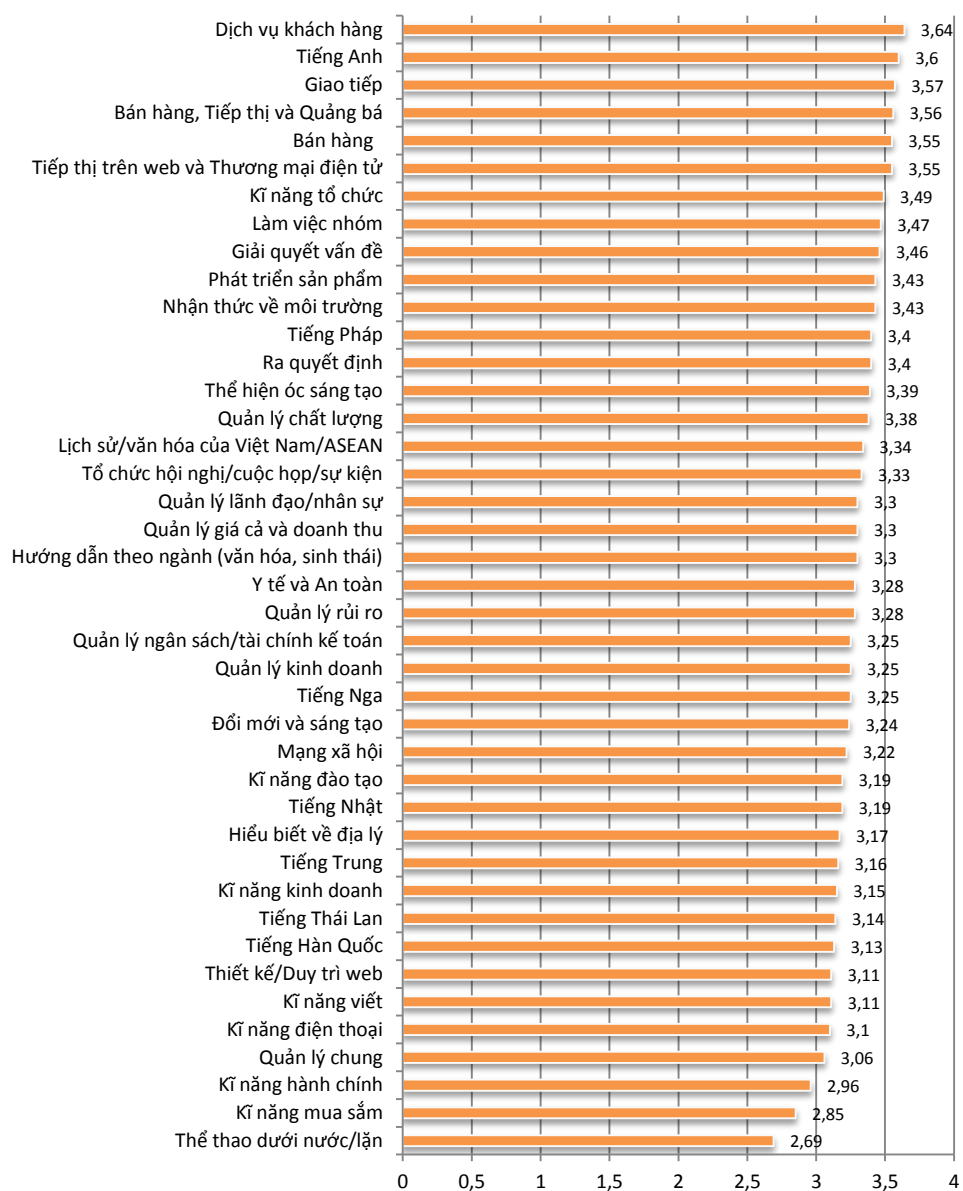
Xếp hạng 1 = Rất kém; 2= Kém; 3= Tốt; 4= Xuất sắc



Việc đánh giá các mảng kỹ năng quan trọng cho các công ty lữ hành và các nhà điều hành tour cho thấy rõ ràng rằng các kỹ năng mềm là những kỹ năng ưu tiên đối với các vị trí như dịch vụ khách hàng, ngôn ngữ (đặc biệt là tiếng Anh), giao tiếp, bán hàng, tiếp thị và bán hàng, cả dưới hình thức truyền thống hay trực tuyến. Xếp sau những kỹ năng này là những kỹ năng cá nhân như khả năng tổ chức, làm việc nhóm hoặc giải quyết vấn đề. Các kỹ năng được đánh giá thấp nhất bao gồm một loạt các lĩnh vực khác, trong đó bao gồm cả một số lĩnh vực về quản lý và tài chính.

Các mảng kỹ năng chính – các nhà điều hành tour (n=83)

Xếp hạng 1 = Không quan trọng; 2= Tương đối quan trọng; 3= Quan trọng hơn cả; 4= Đặc biệt quan trọng



Một đánh giá về các nhu cầu kỹ năng trong tương lai của khối các công ty lữ hành/ điều hành tour xác định bốn mảng kỹ năng riêng biệt, mặc dù mức độ của mỗi mảng là không giống nhau. Mảng các kỹ năng chi phối tương lai của khối này, là giao tiếp, ngoại ngữ, một loạt các khả năng kỹ năng mềm, dịch vụ khách hàng và cá tính. Tầm quan trọng thứ hai thuộc về một loạt các năng lực cá nhân bao gồm làm việc độc lập, kỹ năng về cuộc sống và xã hội, giải quyết vấn đề và làm việc nhóm. Thứ ba là kỹ năng liên quan đến công nghệ, bao gồm cả thương mại điện tử, bán hàng trực tuyến và xử lý các phương tiện truyền thông mạng xã hội. Cuối cùng, ít quan trọng nhất là các kỹ năng hoặc năng lực kỹ thuật trong các lĩnh vực như thiết kế tour du lịch, các chuyến đi thực tế và các lĩnh vực thể thao quan trọng.

Các kỹ năng trong tương lai: các nhà điều hành tour



Kết luận

Kết luận và tác động đối với khối công ty lữ hành/điều hành tour bao gồm:

- Các kĩ năng mềm, giao tiếp, ngoại ngữ là những nhu cầu kĩ năng hàng đầu cần cho khối; kể cả các kĩ năng lập kế hoạch (cho các tour du lịch)
- Những kĩ năng trên cũng là những kĩ năng ưu tiên trong tương lai của khối
- Các kĩ năng công nghệ (quản lý web, thiết kế web) cũng được ưu tiên cao bởi các công ty lữ hành/điều hành tour ở mọi quy mô khác nhau.
- Kỹ năng du lịch ngoài nước đang có nhu cầu lớn hơn trong các công ty lớn và các thành phố lớn
- Các mảng kĩ năng mềm của sinh viên tốt nghiệp (từ Giáo dục và đào tạo Nghề Du lịch và các trường đại học) được đánh giá ở mức độ hài lòng trong khi mảng kĩ năng về công nghệ bị đánh giá thấp hơn
- Đặc biệt, mức kĩ năng trong các doanh nghiệp nhỏ không được xếp hạng cao; trong khi mức kĩ năng của các công ty lớn luôn được đánh giá tốt hơn
- Các công ty lữ hành cung cấp dịch vụ trên một loạt các khu vực phụ trợ/liên quan và do đó có nhu cầu về kỹ năng chuyên môn và đa kỹ năng
- Các công ty lữ hành đòi hỏi hầu hết các kĩ năng mới và đang nổi
- Tuyển dụng dựa trên khả năng/kỹ năng mềm/cá nhân mặc dù các công ty lớn đòi hỏi các yếu tố này một cách chính thức hơn
- Những nguyên nhân của việc xáo trộn nhân sự (lương thấp, điều kiện làm việc khó khăn) đặt ra một thách thức đối với khối các công ty lữ hành và điều hành tour, do đó, các khối này cần có hành động tập thể, có thể thông qua Hiệp hội Lữ hành Việt Nam (VISTA).
- Quan ngại về tác động của sự cạnh tranh ngày càng tăng đã có những tác động không chỉ đến quá trình đào tạo trong công ty mà còn là một chủ đề rộng hơn trong các chương trình đào tạo của Giáo dục và đào tạo Nghề Du lịch và các trường đại học.



PHÂN TÍCH NGUỒN NHÂN LỰC CỦA KHỐI CÁC LĨNH VỰC DU LỊCH MỚI VÀ ĐANG NỔI

Chương này đưa ra kết quả từ các cuộc phỏng vấn chính về các lĩnh vực mới và đang nổi trong ngành du lịch Việt Nam, các doanh nghiệp vốn không nằm trong kế hoạch nguồn nhân lực cho du lịch hoặc trong các chương trình giảng dạy của các trường cao đẳng và đại học. Trong nhiều trường hợp, các kỹ năng được nhấn mạnh trong chương này được tìm thấy ở nhiều nơi khác có liên quan đến du lịch, ví dụ các khách sạn và các doanh nghiệp điều hành tour, nhưng chương này cũng cho thấy nhiều nhu cầu về kỹ năng và đào tạo đòi hỏi phải có sự tập trung cụ thể hơn nữa để hỗ trợ sự tăng trưởng và phát triển của ngành du lịch Việt Nam.

Mỗi mảng của khối được đề cập trong chương này, minh họa cho sự xuất hiện của những kỹ năng mới trong du lịch đại diện, cho thấy sự đa dạng đáng kể trong trọng tâm của các doanh nghiệp/điều hành đã bao gồm quy mô và vị trí của họ. Vì vậy, các ví dụ ngắn gọn và minh họa của một hoặc hai loại hình của doanh nghiệp tiêu biểu thuộc mỗi mảng đã được liệt kê trong báo cáo Đánh giá Nhu cầu Đào tạo chính, với một biểu đồ chỉ ra kỹ năng du lịch cần thiết cho các doanh nghiệp đó.

Việc phân tích các mảng trong chương này cũng nhấn mạnh số lượng lớn các doanh nghiệp du lịch tại Việt Nam hoạt động trên hai hoặc nhiều mảng du lịch và điều này đặc biệt đúng với những doanh nghiệp tham gia trong cuộc điều tra phỏng vấn. Khoảng một phần ba số người trả lời nhấn mạnh họ có lợi ích về thương mại hoặc lợi ích khác từ nhiều hơn một ngành du lịch.

Việc phải hoạt động trên nhiều mảng có ảnh hưởng quan trọng tới hồ sơ kỹ năng cần thiết của những người làm việc hoặc tìm kiếm việc làm trong khối này. Sẽ là chưa đủ hoặc chưa đạt yêu cầu nếu họ chỉ sở hữu những kỹ năng được giới hạn trong một mảng công việc nhất định, và điều này hiển nhiên là yêu cầu bắt buộc cho người lao động có hai kỹ năng song song hoặc nhiều hơn.

Các điểm tham quan du lịch

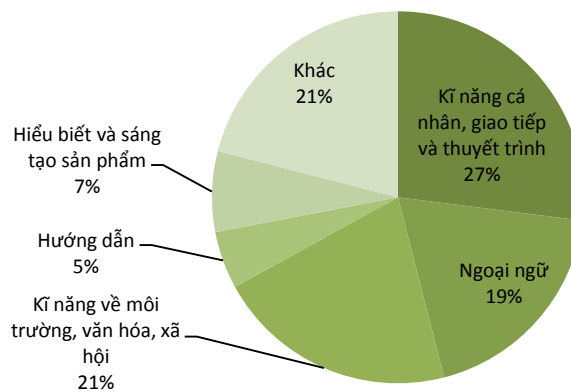
Các điểm tham quan du lịch bao gồm một loạt các loại hình cơ sở và doanh nghiệp. Thông thường, trên thế giới, đó là các điểm tham quan tự nhiên, văn hóa lịch sử và đương đại - ví dụ các danh lam thắng cảnh thác nước, đền thờ, các chiến trường cũ, viện bảo tàng, đài tưởng niệm, công viên/vườn thú và công viên theo chủ đề. Như vậy, chúng có thể được đặt dưới sự quản lý của chính phủ hoặc địa phương, các cơ quan công viên quốc gia hoặc khu vực tư nhân.

Các ngành nghề chính

Cuộc khảo sát phỏng vấn đã xác định một loạt ngành nghề tại các điểm tham quan du lịch, bao gồm nhân viên quản lý (quản lý chung, quản lý nhà hàng, quản trị), các chuyên gia kỹ thuật (bảo tồn, bảo tồn di sản, động vật học, nhà nghiên cứu), hướng dẫn viên du lịch, những người điều phối sự kiện, những người hoạt động giải trí và nghệ sĩ biểu diễn, nhân viên dịch vụ (chia bài sòng bạc, nhân viên lễ tân, phục vụ bàn, nhân viên bán và soát vé) và nhân viên hỗ trợ (làm vườn, an ninh, web/IT). Trong số này, hướng dẫn viên du lịch nhìn chung là được đề cập đến nhiều nhất.

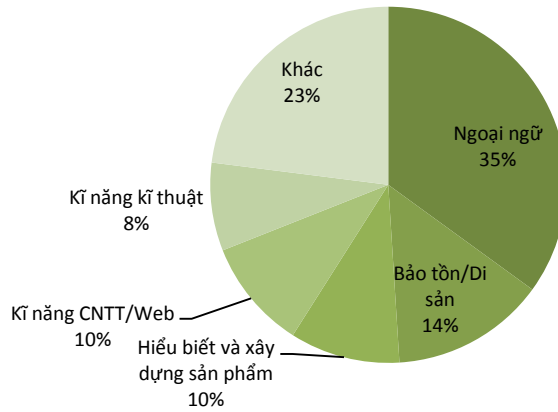
Các kỹ năng chính

Các kỹ năng chính cho các điểm tham quan du lịch (107 câu trả lời từ 182 người được hỏi)



Tuyển dụng cho các điểm du lịch bao gồm từ nhiều nguồn khác nhau, cả ở Việt Nam và nước ngoài. Phần còn thiếu trong số các nguồn được chỉ ra có liên quan đến các chương trình giáo dục ở Việt Nam, cả trong các hệ thống đào tạo nghề hoặc đại học. Những kỹ năng quan trọng cho tuyển dụng còn nhiều vấn đề phải bàn bao gồm các kỹ năng trình bày chung (cho hướng dẫn viên, nhân viên tại điểm tham quan), hướng dẫn và ngoại ngữ. Các khoảng trống kỹ năng sau khi tuyển dụng chủ yếu được bổ sung thông qua đào tạo nội bộ (52% số người được hỏi).

Các kỹ năng ưu tiên trong tương lai cho các điểm tham quan du lịch (49 câu trả lời từ 182 người được hỏi)



Các kỹ năng ưu tiên trong tương lai cũng phản ánh những mảng kỹ năng mà những người được hỏi dự kiến sẽ là thách thức lớn nhất cho vấn đề tuyển dụng trong tương lai, trong đó kỹ năng ngoại ngữ nhận được số lượng phản ánh nhiều vượt trội.

Nhà hàng và ẩm thực đường phố

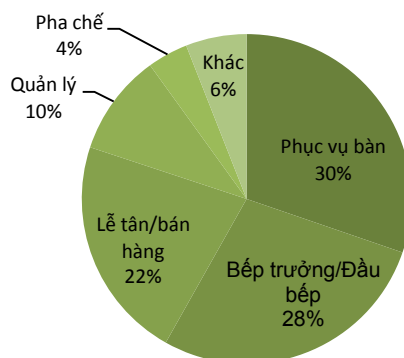
Lĩnh vực nhà hàng và ẩm thực rộng lớn không phải là một lĩnh vực du lịch mới và đang nổi tại Việt Nam do chúng đã tồn tại trong một thời gian dài, phục vụ cả cộng đồng địa phương và du khách. Tuy nhiên, lĩnh vực này luôn luôn thay đổi, phát triển và sẽ tiếp tục như vậy, và về kỹ năng, đáp ứng sự thay đổi này là yêu cầu đặc biệt quan trọng cho các trường đào tạo nghề và các cơ sở đào tạo khác cũng như cho chính bản thân ngành du lịch.

Lĩnh vực nhà hàng tại Việt Nam bao gồm một số lượng chưa thể thống kê các hàng quán nhỏ trong mảng được gọi là phi chính thức cũng như một mảng các cơ sở đã có tên tuổi và sang trọng hơn, cho đến các nhà hàng cao cấp với rất nhiều phong cách ẩm thực địa phương và quốc tế. Các xu hướng mới nổi bao gồm ẩm thực quốc tế hóa như các nhà hàng được mở ra để cung cấp các món ăn mới xuất hiện hoặc chưa hề có truyền thống ở Việt Nam. Sự phát triển của ngành du lịch Việt Nam đã và đang chứng kiến sự phát triển của các khách sạn quốc tế 4, 5 sao với sự hoạt động mạnh mẽ của các nhà hàng cao cấp. Ngoài ra còn có sự tăng trưởng trong lĩnh vực chuỗi đồ ăn nhanh quốc tế với sự tham gia của các nhà cung cấp như Burger King, Gà rán Kentucky và Starbucks; phong cách kinh doanh này có tác động lớn đến sự phát triển kỹ năng trong lĩnh vực này.

Nghiên cứu này cũng nhấn mạnh đến cách thức mà các nhà hàng lựa chọn địa điểm nằm giữa khối các cơ sở du lịch trên địa bàn rộng hơn như lưu hành, cơ sở lưu trú và các cửa hàng văn hóa/thủ công mỹ nghệ, điều này có ảnh hưởng tới các kỹ năng mà lĩnh vực này đòi hỏi.

Các ngành nghề chính

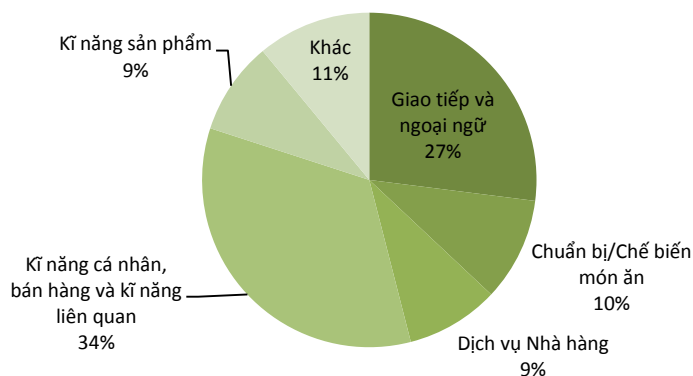
Những ngành nghề chính trong lĩnh vực Nhà hàng (79 câu trả lời trong 182 người được hỏi)



Các kỹ năng chính

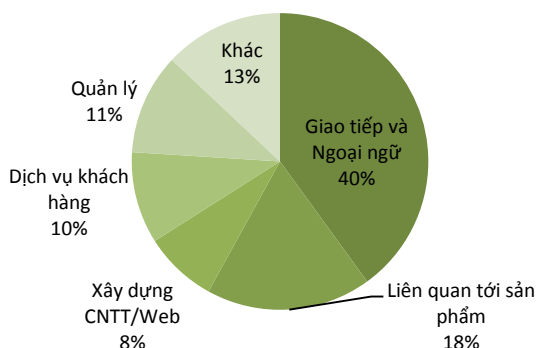
Dưới đây trình bày về các kỹ năng chính cần có trong lĩnh vực Nhà hàng.

Những kỹ năng chính trong nhà hàng (182 câu trả lời trong 182 người được hỏi)



Đáng chú ý là các kỹ năng ngoài kỹ thuật nấu bếp và phục vụ được đánh giá quan trọng hơn nhiều so với dự kiến. Điều này chỉ ra sự cần thiết phải có các chương trình đào tạo ở các trường Giáo dục và đào tạo Nghề Du lịch và trường đại học ít tập trung vào kỹ thuật mà phải mở rộng phạm vi tập trung hơn. Trong mảng kỹ năng về kỹ thuật, hầu như không có phản hồi nào cho thấy sự phân hóa kỹ năng theo phong cách ẩm thực, ví dụ như xác định ẩm thực Việt Nam cần có các kỹ năng khác với ẩm thực Châu Âu hay Nhật Bản. Trong bối cảnh các lĩnh vực này đang rất phát triển, quan điểm này có vẻ hơi thiên cận. Các kỹ năng đang còn thiếu là giao tiếp / ngoại ngữ, kỹ năng nấu nướng và dịch vụ. Việc tuyển dụng kết hợp cả đề bạt nội bộ và từ các nguồn bên ngoài, thường là mang tính địa phương, từ cộng đồng xung quanh nhà hàng. Việc đào tạo chủ yếu là đào tạo nội bộ thay vì sử dụng các nguồn bên ngoài.

Nhu cầu kỹ năng trong tương lai của lĩnh vực Nhà hàng (78 câu trả lời trong số 182 người được hỏi)

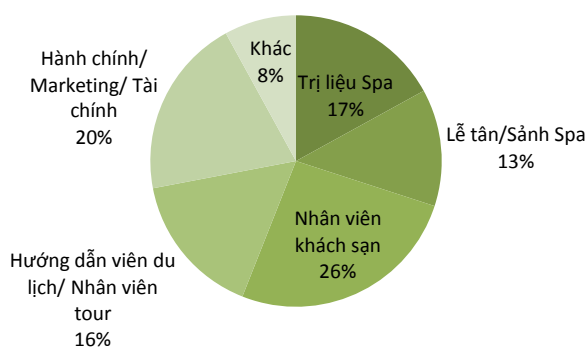


Spa và chăm sóc sức khỏe

Lĩnh vực Spa và chăm sóc sức khỏe phát triển nhanh chóng ở Việt Nam và có thể được bắt gặp từ các khách sạn/khu nghỉ dưỡng lớn đến các cơ sở hoạt động độc lập tại những khu vực hoặc thành phố du lịch.

Các ngành nghề chính

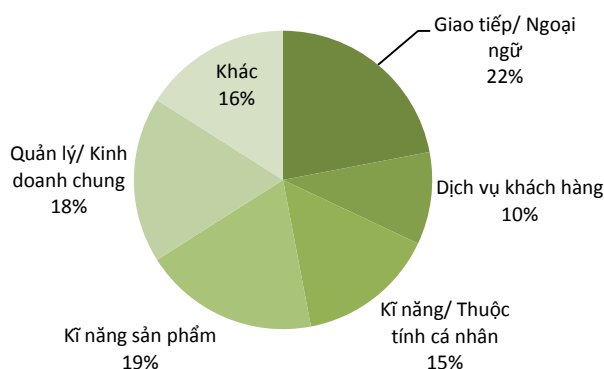
Những ngành nghề chính trong lĩnh vực du lịch Spa và chăm sóc sức khỏe (61 câu trả lời trong số 182 người được hỏi)



Phần dưới đây thể hiện những kỹ năng chính trong lĩnh vực Spa và chăm sóc sức khỏe.

Các kỹ năng chính

Các kỹ năng chính trong lĩnh vực Spa và chăm sóc sức khỏe (156 câu trả lời trong tổng số 182 người được hỏi)



Việc tuyển dụng trong lĩnh vực Spa và chăm sóc sức khỏe bao gồm những sự bổ nhiệm trong nội bộ và các nguồn bên ngoài rất đa dạng, cả trong nước và quốc tế. Hầu như không có ứng cử viên nào được tuyển dụng từ các trường cao đẳng/đại học, có thể là do các trường không có chương trình giảng dạy dành cho lĩnh vực này. Các vấn đề chính trong tuyển dụng liên quan đến kỹ năng ngoại ngữ của các ứng cử viên và thiếu kinh nghiệm thực tế phù hợp với lĩnh vực Spa và chăm sóc sức khỏe này. Đào tạo nội bộ là hình thức phổ biến để bổ sung những thiếu sót kỹ năng, trong khi sự đào tạo từ các nguồn bên ngoài được sử dụng rất hạn chế, chủ yếu là về hiểu biết về sản phẩm spa.

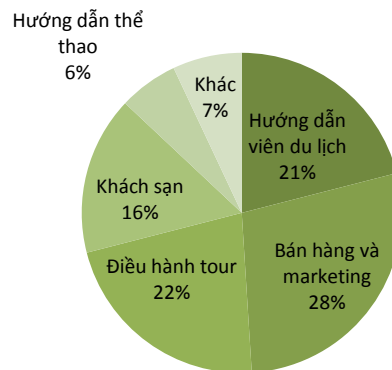
Lĩnh vực chính đòi hỏi các kỹ năng mới và truyền thống là lĩnh vực spa trị liệu và massage, kết hợp với các kỹ năng dịch vụ, giao tiếp và ngôn ngữ.

Du lịch thể thao

Du lịch thể thao là lĩnh vực phát triển khá mạnh mẽ trên toàn cầu và điều này cũng rất đúng với trường hợp của Việt Nam. Du lịch thể thao (và các lĩnh vực liên quan của du lịch mạo hiểm) bao gồm một loạt các khu vực, cả chính thức và không chính thức chủ yếu ở các vùng phi đô thị, dọc theo bờ biển hoặc những ngọn núi. Các hoạt động du lịch thể thao và mạo hiểm ở Việt Nam bao gồm thể thao biển, thể thao trên sông, chơi golf, đi xe đạp và đi bộ đường rừng.

Các ngành nghề chính trong lĩnh vực Du lịch thể thao (170 câu trả lời trong số 182 người được hỏi)

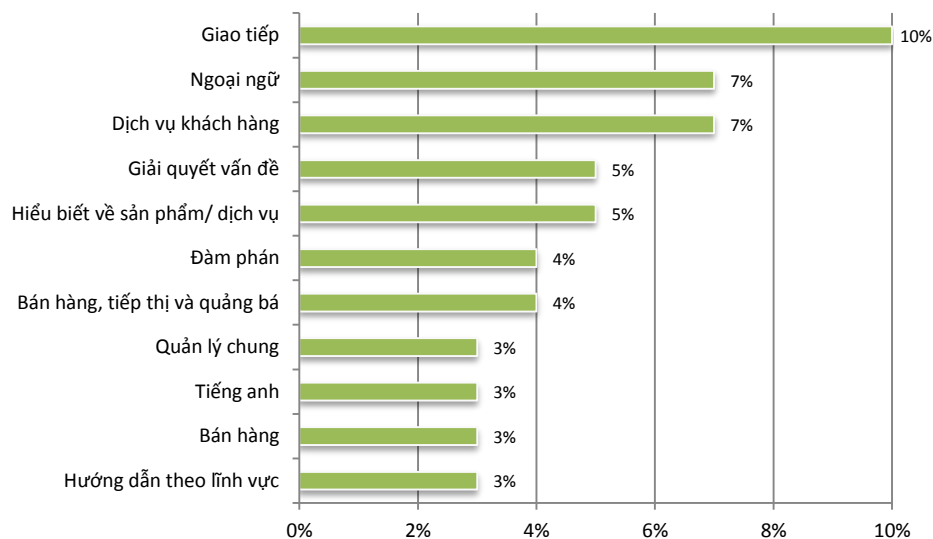
Các ngành nghề chính



Những số liệu trên cho thấy rõ tuy du lịch thể thao và mạo hiểm là một lĩnh vực quan trọng và đang phát triển ở Việt Nam, mối quan tâm chính của các doanh nghiệp đang hoạt động là đưa ra khai thác tour trong lĩnh vực này. Các hoạt động thực tế cung cấp dịch vụ đào tạo và huấn luyện thể thao chỉ giới hạn trong các câu lạc bộ và trung tâm thể thao chuyên biệt có quan hệ hợp tác với doanh nghiệp du lịch. Do đó, khách du lịch chơi golf sẽ có chương trình tour được tổ chức bởi công ty du lịch nhưng sẽ được hỗ trợ và huấn luyện tại sân golf bởi một câu lạc bộ đối tác.

Các kỹ năng chính

Các kỹ năng chính trong lĩnh vực Du lịch thể thao (370 câu trả lời trong số 182 người được hỏi)



Nguồn tuyển dụng quan trọng nhất trong lĩnh vực Du lịch thể thao là bộ phận nhân sự nội bộ, bên cạnh đó, nhiều nguồn bên ngoài khác cũng được sử dụng, bao gồm các trường Giáo dục và đào tạo Nghề Du lịch và các nguồn quốc tế. Các kỹ năng còn thiếu trong lĩnh vực này bao gồm ngoại ngữ, giao tiếp, thiếu kinh nghiệm thực tế, kỹ năng tiếp thị và bán hàng, kỹ năng hướng dẫn và dịch vụ khách hàng.

Để bù đắp những lỗ hổng kỹ năng này, những nhà cung cấp dịch vụ du lịch thể thao dựa rất nhiều vào các chiến lược đào tạo nội bộ (trên 50%), bên cạnh đó còn sử dụng hình thức đào tạo bên ngoài, luân chuyển vị trí/mở rộng phạm vi công việc và thuê dịch vụ ngoài.

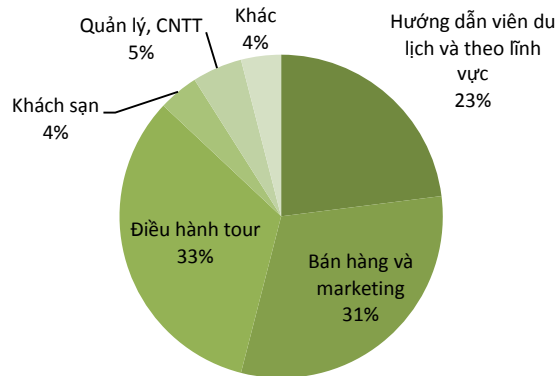
Về các kỹ năng mới và đang nổi của lĩnh vực mà hiện đang khan hiếm hoặc không có tại Việt Nam, những người được hỏi cho biết họ ưu tiên các kỹ năng tiếp thị trên website, thiết kế web, thương mại điện tử và các kỹ năng IT rộng hơn; kỹ năng tiếp thị và bán hàng, kỹ năng du lịch mạo hiểm, và tổ chức sự kiện/hội nghị.

Du lịch thiên nhiên

Việt Nam có nguồn tài nguyên thiên nhiên phong phú, giàu có, không chỉ ở trong các Công viên Quốc gia mà còn ở các vùng núi và ven biển, vì thế lĩnh vực du lịch thiên nhiên đóng một vai trò rất quan trọng.

Các ngành nghề chính

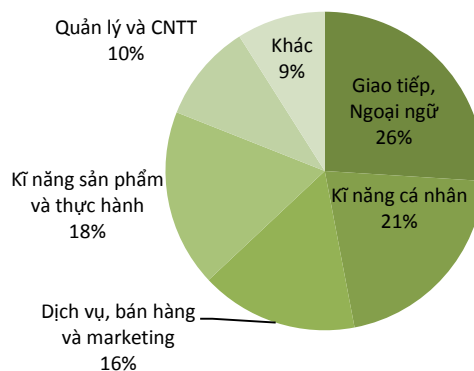
Các ngành nghề chính trong lĩnh vực du lịch thiên nhiên (160 câu trả lời từ 182 người được hỏi)



Tương tự như lĩnh vực du lịch thể thao, các doanh nghiệp trong lĩnh vực du lịch thiên nhiên ở Việt Nam chủ yếu tuyển dụng nhân viên vào các vị trí hướng dẫn và hỗ trợ, bên cạnh việc nhận ra nhu cầu cần có các chuyên gia phát triển bền vững và bảo vệ môi trường tại các điểm du lịch ở vùng núi và vùng biển.

Các kỹ năng chính

Các kỹ năng quan trọng trong lĩnh vực du lịch thiên nhiên (372 câu trả lời từ 182 người được hỏi)



Việc tuyển dụng trong các công ty du lịch thiên nhiên rất đa dạng, bao gồm cả một số lượng lớn những sự bổ nhiệm trong nội bộ. Các nguồn bên ngoài bao gồm từ các trường đại học nhưng chủ yếu là các nguồn không chính thức thông qua truyền miệng, cũng như một số quảng cáo chính thức thông qua các phương tiện in ấn và truyền thông. Các kỹ năng quan trọng còn thiếu khi tuyển dụng là kỹ năng ngoại ngữ, nhân viên có kinh nghiệm, kỹ năng bán hàng tiếp thị, kỹ năng giao tiếp và hướng dẫn du lịch sinh thái. Đào tạo nội bộ là cách chủ yếu được sử dụng để bù đắp các kỹ năng còn thiếu, trong khi các nguồn bên ngoài khác cũng được sử dụng một cách hạn chế.

Các mảng kỹ năng trong lĩnh vực du lịch thiên nhiên ở Việt Nam bộc lộ

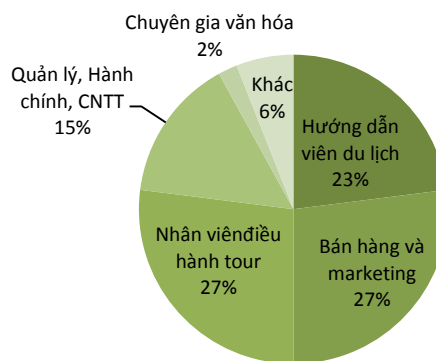
các lỗi hỏng rõ rệt nhất là tiếp thị trên website và thương mại điện tử, tiếp thị và bán hàng, kỹ năng thể thao mạo hiểm và thể thao dưới nước, và khả năng dịch vụ khách hàng/giải quyết vấn đề.

Du lịch văn hóa

Việt Nam là quốc gia có bề dày lịch sử văn hóa, đồng thời rất đa dạng về các dân tộc cùng sinh sống. Do đó, du lịch văn hóa hiện nhiên đóng một vai trò ngày càng lớn trong ngành du lịch của quốc gia.

Các ngành nghề chính

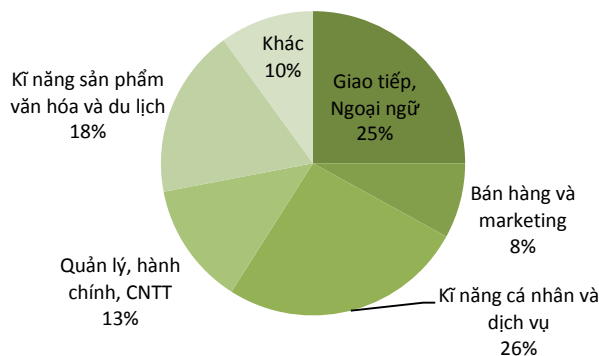
Các ngành nghề chính trong lĩnh vực du lịch văn hóa (184 câu trả lời trong số 182 người được hỏi)



Lĩnh vực du lịch văn hóa có sự chùng chéo với các điểm tham quan du lịch và các sự kiện tại các điểm tham quan đó mà các sự kiện này thường tập trung vào các trải nghiệm du lịch văn hóa cho du khách. Ở đây, chúng tôi chủ yếu quan tâm đến các doanh nghiệp, đa số là các nhà điều hành tour du lịch, nhìn chung, họ sẽ đại diện cho các nhóm du khách để tổ chức tham gia các trải nghiệm văn hóa.

Các kỹ năng chính

Các kỹ năng chính của lĩnh vực du lịch văn hóa (424 câu trả lời trong số 182 người được hỏi)



Vấn đề tuyển dụng trong lĩnh vực du lịch văn hóa rất đa dạng, kể cả một tỉ lệ lớn những sự bổ nhiệm trong nội bộ. Các nguồn tuyển dụng bên ngoài bao gồm một số lượng đáng kể từ các trường du lịch, bên cạnh đó còn có các nguồn không chính thức như truyền miệng cũng như quảng cáo chính thức thông qua các phương tiện in ấn hay truyền thông. Các kỹ năng còn thiếu khi tuyển dụng đó là ngoại ngữ, kinh

nghiệm làm việc, kĩ năng tiếp thị và bán hàng, và kĩ năng dịch vụ khách hàng. Đào tạo nội bộ là hình thức được sử dụng chủ yếu để bù đắp các mảng kĩ năng này, trong khi hạn chế sử dụng các nguồn bên ngoài.

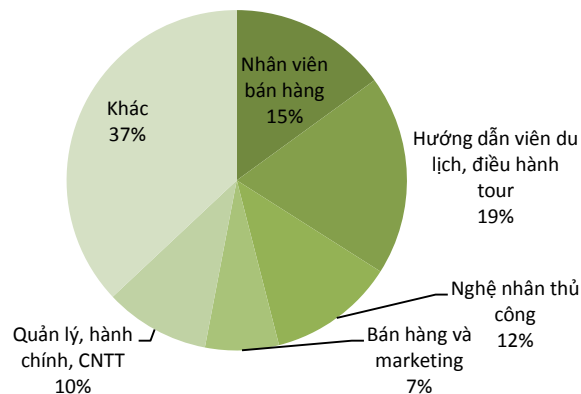
Những mảng kĩ năng còn thiếu rõ rệt nhất trong lĩnh vực du lịch văn hóa ở Việt Nam đó là tiếp thị qua website và thương mại điện tử, tiếp thị và bán hàng, trình diễn văn hóa và khả năng dịch vụ khách hàng/giải quyết vấn đề.

Nghề thủ công, lưu niệm và bán hàng cho khách du lịch

Trong khảo sát Đánh giá Nhu cầu Đào tạo này, lĩnh vực thủ công và bán lẻ là một nhóm nhỏ tham gia khảo sát nhưng tầm quan trọng của nó trong ngành du lịch Việt Nam ngày càng tăng nhanh đáng kể. Lĩnh vực này bao gồm các cửa hàng thủ công truyền thống, dựa vào văn hóa và cả mảng bán lẻ hiện đại cho du khách, bao gồm cả các cửa hàng miễn thuế.

Các ngành nghề chính

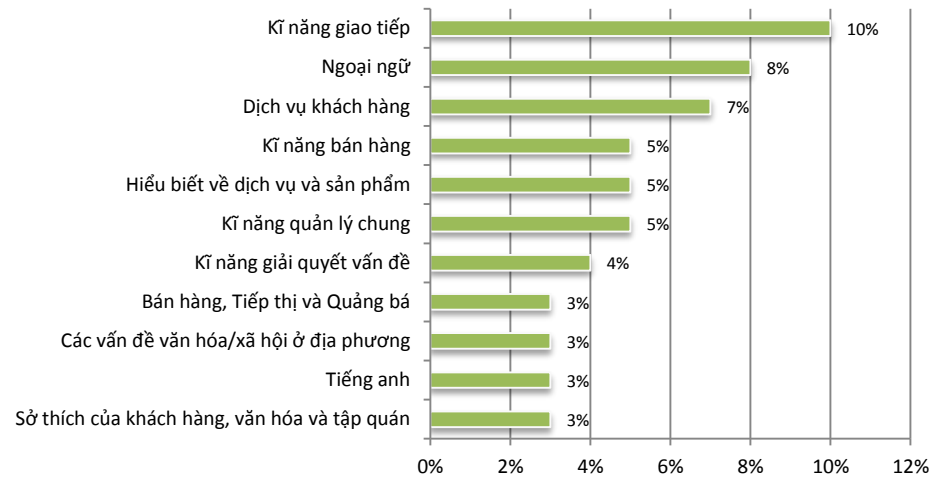
Các ngành nghề chính trong lĩnh vực Nghề thủ công, lưu niệm và bán hàng cho khách du lịch (78 câu trả lời trong số 182 người được hỏi)



Việc tuyển dụng trong lĩnh vực này không qua con đường tuyển lựa từ các trường cao đẳng/đại học mà chủ yếu dựa vào các nguồn nội bộ ở địa phương, cộng đồng.

Các kĩ năng chính

Các kĩ năng chính trong lĩnh vực Nghề thủ công, lưu niệm và bán hàng cho khách du lịch (187 câu trả lời trong số 182 người được hỏi)



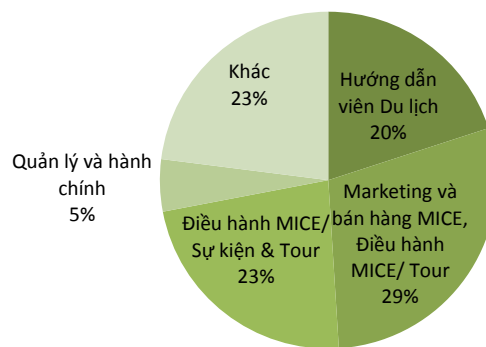
Các mảng kỹ năng cần lưu ý trong tuyển dụng bao gồm kỹ năng giao tiếp, bán hàng, ngoại ngữ và dịch vụ khách hàng. Kỹ năng xây dựng sản phẩm cũng được chỉ ra tuy nhiên có vẻ như không khó tìm ra các kỹ năng mà nghề thủ công đòi hỏi. Các kỹ năng còn thiếu hầu hết được bổ sung thông qua hình thức đào tạo nội bộ.

Các cuộc họp, chiêu đãi, hội nghị và sự kiện (MICE)

Lĩnh vực MICE đóng vai trò ngày càng quan trọng trong ngành du lịch Việt Nam, được hỗ trợ bởi sự phát triển của các cơ sở chuyên dụng, chẳng hạn như Trung tâm hội nghị White Palace trong Thành phố Hồ Chí Minh và Trung tâm Hội nghị Quốc gia tại Hà Nội, đồng thời công nhận tiềm năng của các lễ hội và sự kiện văn hóa truyền thống và đương đại.

Các ngành nghề chính

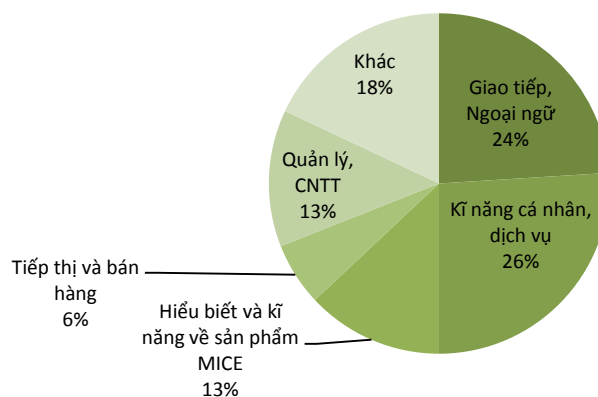
Các ngành nghề chính trong lĩnh vực MICE (132 câu trả lời trong 182 người được hỏi)



Do đó, số lượng các công ty quản lý sự kiện chuyên biệt ở Việt Nam hợp tác với các công ty du lịch hoạt động trong lĩnh vực này ngày càng tăng.

Các kỹ năng chính

Các kỹ năng chính trong lĩnh vực du lịch MICE (314 câu trả lời trong số 182 người được hỏi)



Phản ánh đặc trưng của một lĩnh vực mới và đang mở rộng, các công ty du lịch MICE tuyển dụng từ cả các nguồn nội bộ cũng như bên ngoài. Các nguồn bên ngoài bao gồm từ các trường du lịch và sử dụng các mạng xã hội. Các kỹ năng quan trọng còn thiếu đó là giao tiếp, thiếu kinh nghiệm thực tế, yếu kém trong bán hàng và tiếp thị và thiếu kĩ năng ngoại ngữ. 80% các câu trả lời xác định đào tạo nội bộ là phương pháp được sử dụng chủ yếu để bù đắp các khoảng trống kỹ năng. Các kỹ năng mềm cụ thể cho các hoạt động của MICE được xác định là những mảng ưu tiên cho sự phát triển của lĩnh vực này trong tương lai.

Dịch vụ vận chuyển

Vận chuyển du lịch là một lĩnh vực bao gồm một loạt các nhà khai thác địa phương, quốc gia và quốc tế về đường không, đường bộ (đường bộ, đường sắt) và đường thủy (sông, hồ, biển). Lĩnh vực này gồm có hệ thống xe buýt địa phương và taxi cũng như hệ thống đường sắt quốc gia, xe buýt đường dài, tàu du lịch và ngành hàng không với các hãng hàng không trong nước và quốc tế. Mỗi nhà cung cấp đều dựa trên thị trường lao động địa phương và kết hợp các kỹ năng đặc thù đối với các hình thức vận chuyển (phi công, lái xe, kỹ sư) và một loạt các kỹ năng du lịch tổng quát hơn, đặc biệt là những kỹ năng tập trung vào vai trò dịch vụ khách hàng (tiếp nhận, vận chuyển), quét dọn/phục vụ phòng cũng như tiếp thị và bán hàng. Kỹ năng nhà hàng cũng đóng vai trò quan trọng trong lĩnh vực này khi các mảng chính của lĩnh vực vận chuyển du lịch cung cấp một loạt các dịch vụ phụ trợ, cả trên phương tiện vận chuyển và tại các ga hành khách (ở các sân bay).

Một số mảng vận chuyển có truyền thống đào tạo và phát triển được xây dựng tốt diễn ra độc lập với các lĩnh vực khác trong ngành du lịch. Hàng không là mảng đặc biệt đáng lưu ý trong lĩnh vực này với hầu hết các vị trí đòi hỏi phải đào tạo trong nội bộ doanh nghiệp - phi hành đoàn có lẽ là bộ phận có kỹ năng nổi bật nhất, bên cạnh đó các vị trí kỹ thuật và dịch vụ khác cũng được đào tạo trong nội bộ. Đây cũng là mảng việc làm trong ngành du lịch của Việt Nam, đang phải đối mặt với sự cạnh tranh trực tiếp về việc tuyển dụng từ các hãng hàng không nước ngoài như các hãng ở Trung Đông cũng như trong khu vực đang thuê một số lượng đáng kể các phi công của Việt Nam, tuyển dụng không yêu cầu kinh nghiệm nhưng cũng từ hàng hàng không địa phương. Tương tự như vậy, hệ thống đường sắt có xu hướng tự đào tạo nhân viên của mình, ngay cả đối với những người làm ở vị trí tiếp xúc khách hàng và ít có sự trao đổi với các mảng khác của ngành du lịch. Điều này đúng với cả các tuyến vận chuyển đường sắt chính và đoàn tàu dành riêng cho du lịch.

Lĩnh vực vận chuyển du lịch cung cấp dịch vụ đa dạng từ mức cơ bản đến mức cao cấp như các chỗ ngồi khoang hạng sang trên các chuyến bay hay du thuyền. Ở cấp độ địa phương, các dịch vụ trải rộng từ việc cung cấp taxi hay xe buýt cho tới dịch vụ đưa đón bằng xe riêng, có thể bao gồm cả hướng dẫn và các vai trò lễ hành khác.

Khảo sát này nhấn mạnh sự quan trọng của kỹ năng giao tiếp, dịch vụ và ngoại ngữ trên tất cả các hình thức vận chuyển du lịch. Các công ty lễ hành phụ thuộc đáng kể vào các nhà cung cấp dịch vụ ở địa phương (taxi, xe buýt du lịch) muốn đội ngũ nhân viên nâng cao những kỹ năng này nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách du lịch. Kỹ năng giao tiếp, dịch vụ và ngoại ngữ hiện bị xem là điểm yếu của lĩnh vực vận chuyển du lịch, đặc biệt là vận chuyển ở cấp độ địa phương.

Dịch vụ du lịch

Lĩnh vực dịch vụ du lịch cũng rất đa dạng về tổ chức. Lĩnh vực này bao gồm các doanh nghiệp cung cấp tài chính, thông tin, y tế và các dịch vụ công cộng và có thể bao gồm cả văn phòng thu đổi ngoại tệ, dịch vụ bảo hiểm, dịch vụ viễn thông cho khách du lịch (gồm cả số lượng các quán

cà phê internet đang giảm dần hiện nay), dịch vụ y tế (phòng khám, bệnh viện) phục vụ rộng rãi cho nhu cầu du lịch, hải quan và các dịch vụ di trú và cảnh sát du lịch. Trong nhiều trường hợp, đây là những dịch vụ có thể không coi trọng tâm chủ yếu của mình nằm trong lĩnh vực du lịch và có thể không tham gia một cách truyền thống vào các trọng tâm du lịch như đào tạo hoặc phát triển nguồn nhân lực rộng rãi hơn.

Cuộc khảo sát phỏng vấn các lĩnh vực mới nổi không thể xác định và liệt kê một số lượng lớn các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực dịch vụ du lịch. Tuy nhiên, trong số ít những người được hỏi tự nhận mình thuộc lĩnh vực này, kỹ năng cần thiết bao gồm những kỹ năng du lịch chính (chế biến thực phẩm và dịch vụ), tiếp thị và hướng dẫn viên cùng với bảo tồn, sự kiện, nghiên cứu và kỹ năng thực thi quy định.

Những kỹ năng cần thiết để làm việc trong lĩnh vực này được xác định bao gồm ngoại ngữ, kỹ năng giao tiếp, quản lý, điều hành, tài chính, lập kế hoạch, hiểu biết về văn hóa và di sản. Chúng cũng được phản ánh trong danh mục kỹ năng cần thiết trong tương lai của mảng này, đồng thời hiểu biết về môi trường và văn hóa cũng là những trọng tâm được chỉ ra.

Thách thức trong vấn đề kỹ năng của lĩnh vực này chính là thực tế nhiều người đang làm việc trong lĩnh vực dịch vụ du lịch không thực sự nhận thức rằng mình là nhân viên du lịch và do đó không thấy cần thiết phải có những kỹ năng mà lĩnh vực này đang ưu tiên.

Kết luận

Những kết luận và ảnh hưởng đối với các kỹ năng mới và đang nổi bao gồm:

- Các doanh nghiệp mới và đang nổi là chìa khóa cho sự thịnh vượng trong tương lai của ngành du lịch Việt Nam vì nhìn chung họ tạo ra giá trị gia tăng cao và bao gồm một số lĩnh vực chuyên môn phát triển nhanh nhất (spa/chăm sóc sức khỏe; golf) trong ngành du lịch toàn cầu.
- Những mảng kỹ năng mới và đang nổi có liên quan tới hầu hết các lĩnh vực khác trong ngành du lịch và chia sẻ các yêu cầu kỹ năng với nhiều lĩnh vực trong số đó.
- Các tổ chức/doanh nghiệp yêu cầu các kỹ năng mới và đang nổi này thường cũng yêu cầu các kỹ năng chủ đạo, thông thường khác.
- Các kỹ năng cốt lõi có thể được chia thành ba mảng: a) một loạt các kỹ năng mềm và dịch vụ được khối cơ sở lưu trú và cơ các công ty lữ hành/điều hành tour nhấn mạnh và đòi hỏi; b) các kỹ năng trong khối cơ sở lưu trú và các kỹ năng dịch vụ được đòi hỏi trong bối cảnh chuyên biệt (vận chuyển, du lịch trên biển) và c) các kỹ năng chuyên môn, thường có kỹ thuật cao (bảo tồn, lặn, golf) cần được đào tạo riêng biệt.
- Có rất ít bằng chứng cho thấy các kỹ năng mới và đang nổi hiện hữu trong các chương trình giáo dục đào tạo của Giáo dục và đào tạo Nghề Du lịch hay các trường đại học chính mặc dù một số kỹ năng đó có trong các kế hoạch đào tạo mới của một số

trường (sự kiện).

- Một số mảng kĩ năng du lịch mới và đang nổi có tính chuyên môn cao và việc đào tạo hiện đang bị hạn chế hoặc không có ở Việt Nam (hướng dẫn lặn PADI, chuyên gia bảo tồn trong các vườn quốc gia, tổ chức lễ hội và sự kiện, quản lý sân golf). Các nhân viên thường được tuyển dụng từ nước ngoài và do đó xuất hiện cơ hội cho một số ít các chương trình đào tạo chất lượng cao, chuyên biệt trong các lĩnh vực này.
- Một số kĩ năng mới và đang nổi được khu vực hóa tại những nơi đòi hỏi các kĩ năng này (thể thao, văn hóa, du lịch MICE) và có thể cần phải tập trung đào tạo trong các trường Giáo dục và đào tạo Nghề Du lịch và các trường đại học được lựa chọn trong khu vực.



PHÂN TÍCH NGUỒN NHÂN LỰC CỦA CÁC CƠ QUAN NHÀ NƯỚC VỀ DU LỊCH

Nhu cầu đào tạo trong Tổng cục Du lịch

Tổng cục Du lịch (TCDL) là cơ quan thuộc Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (Bộ VH-TT-DL) với chức năng tư vấn, tham mưu cho Bộ VH-TT-DL trong việc quản lý, thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn quản lý Nhà nước trong lĩnh vực du lịch trên cả nước.

TCDL bao gồm một số Vụ chuyên môn, chịu trách nhiệm quản lý về Lễ hành, Khách sạn, Tài chính, Hợp tác Quốc tế, Tổ chức cán bộ, Marketing Du lịch và Hành chính. Các chức năng khác như Trung tâm Kỹ thuật Thông tin Du lịch, Viện Nghiên cứu phát triển Du lịch, Tạp chí Du lịch và Báo Du lịch.

Một phân tích từ các dữ liệu cuộc khảo sát thực hiện tại 11 đơn vị của TCDL cho phép rút ra những kết luận nhất định.

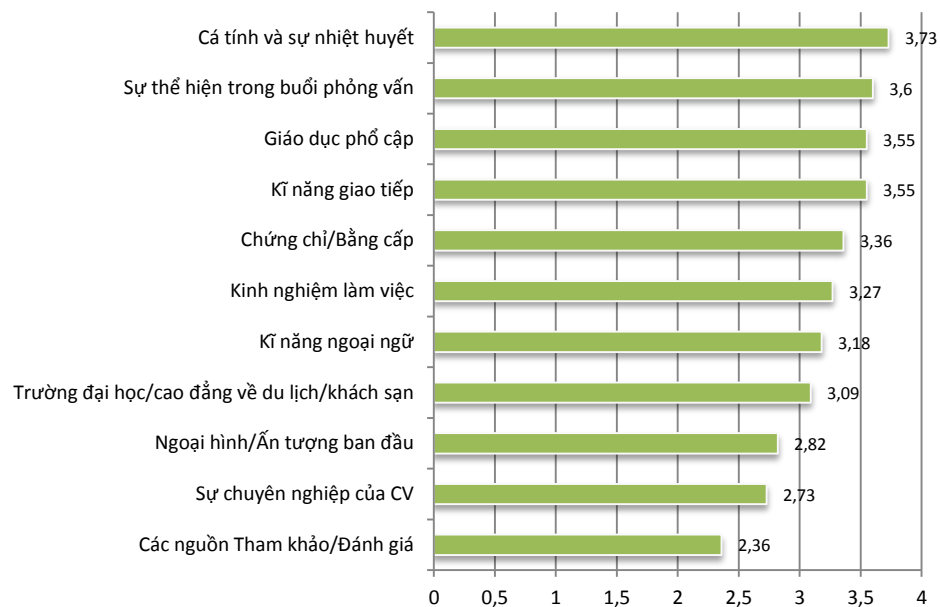
Các mức độ kỹ năng hiện tại của cán bộ Tổng cục Du lịch được xem là đạt yêu cầu nhưng rõ ràng vẫn còn khả năng cải thiện một số kỹ năng cho các cán bộ và cán bộ cao cấp của Tổng cục.

Theo kết quả khảo sát, việc đào tạo cho các cán bộ, nhân viên Tổng cục được thực hiện theo nhiều cách khác nhau, chẳng hạn như gửi cán bộ, nhân viên tham gia các khóa đào tạo tại các trường đại học hoặc viện nghiên cứu, thuê chuyên gia đào tạo nước ngoài hay đào tạo trong công việc. Hình thức phổ biến nhất là đưa cán bộ đi đào tạo tại các trường đại học/viện nghiên cứu và thuê chuyên gia đào tạo quốc tế.

Khi được hỏi về tầm quan trọng của tiêu chuẩn tuyển dụng đối với cán bộ, nhân viên của Tổng cục, loại trừ tiêu chí "các nguồn Tham khảo/Đánh giá", mỗi tiêu chí sau đây được đánh giá ở mức "rất quan trọng" hoặc "quan trọng" theo bảng dưới đây:

Đánh giá các tiêu chuẩn tuyển dụng dành cho các cán bộ, nhân viên của TCDL (n=11)

Xếp hạng 1 = Không quan trọng; 2= Tương đối quan trọng; 3= Quan trọng; 4= Rất quan trọng

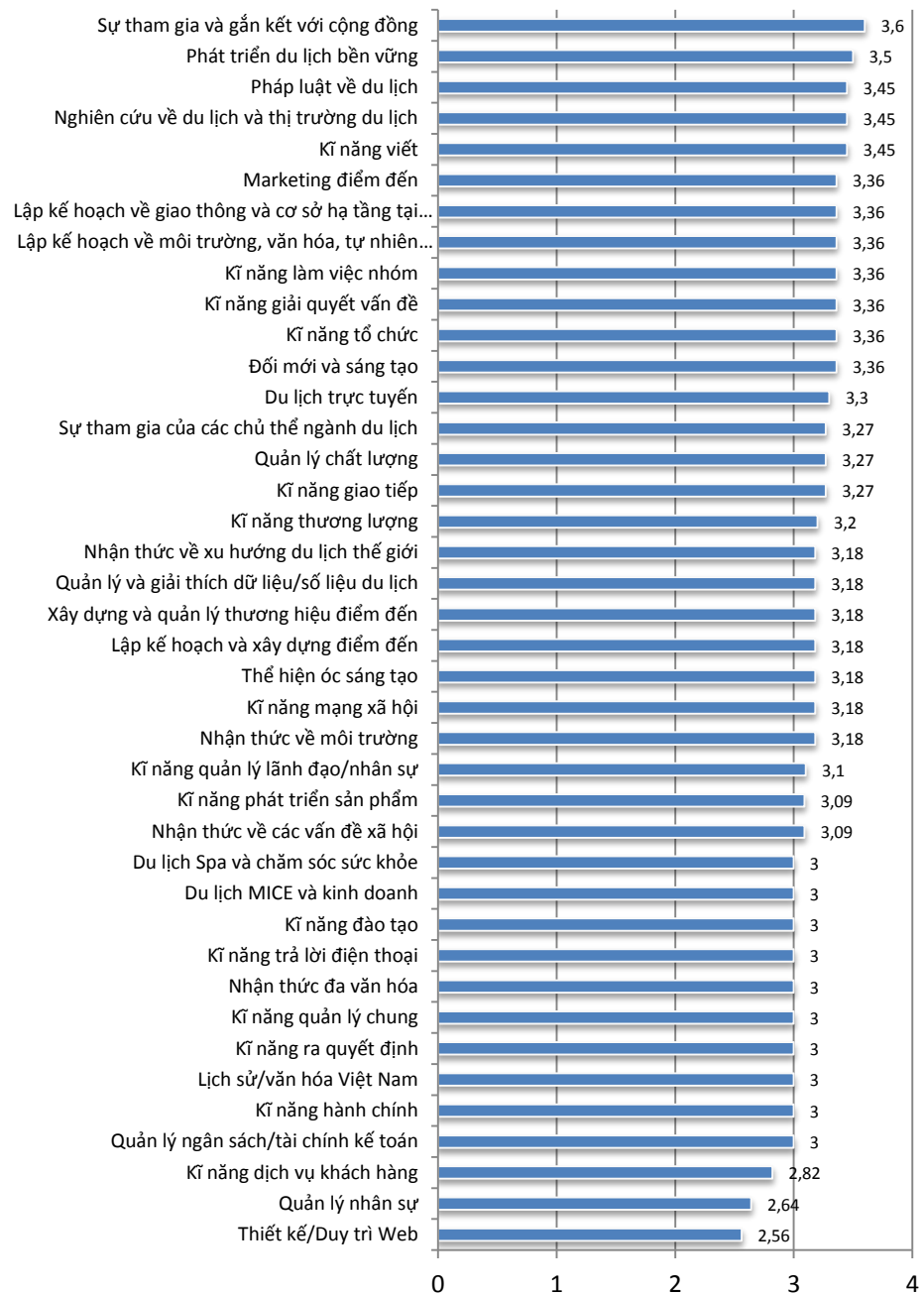


Để xác định nhu cầu đào tạo, nhân viên TCDL, và những người tham gia khảo sát đã được hỏi nhằm đánh giá tầm quan trọng của các mảng kỹ năng quan trọng cho tương lai.

Bảng dưới đây nêu bật tầm quan trọng của sự tham gia cộng đồng và phát triển bền vững với vai trò là những kỹ năng ưu tiên cho tương lai của các cán bộ nhà nước ngành du lịch. Đồng thời, nó cũng nêu bật sự kết hợp của cả năng lực du lịch kỹ thuật và khả năng/kỹ năng cá nhân như là chìa khóa để nâng cao kỹ năng của các cán bộ TCDL trong tương lai.

Tầm quan trọng của các kỹ năng chính – cán bộ TCDL (n=11)

Xếp hạng 1 = Không quan trọng; 2= Tương đối quan trọng; 3= Quan trọng; 4= Rất quan trọng



Nhu cầu đào tạo của các Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch cấp tỉnh

Các Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch cấp tỉnh (Sở VH TTDL) cũng được khảo sát với 18 mục. Mục đích của cuộc điều tra là nhằm thu thập thông tin liên quan đến chất lượng của lực lượng lao động hiện tại của các Sở VH TTDL và nhu cầu cụ thể cho các chương trình đào tạo nâng cao năng lực cần ưu tiên trong thời gian tới.

63 bảng hỏi đã được gửi đến tất cả 63 Sở VH TTDL trong cả nước. Trong đó, những người thực hiện đã nhận lại 56 bảng hỏi hợp lệ được nhận để xử lý, tổng hợp và phân tích.

Đã có những quan sát nhất định được rút ra dựa trên sự tổng hợp từ các dữ liệu điều tra của 56 Sở VH TTDL. Rõ ràng là các Sở VH TTDL, với chức năng quản lý ngành du lịch ở các tỉnh rất khác nhau về quy mô, hồ sơ du lịch cũng như tầm quan trọng của du lịch đối với nền kinh tế của tỉnh, có các bộ máy nhân sự đa dạng và, có thể là cả các yêu cầu về kỹ năng.

Khi trả lời cho câu hỏi "các nhân viên được đào tạo dưới hình thức nào?", chỉ có một Sở trả lời đã không thực hiện bất kỳ một khóa đào tạo hoặc các khóa học chuyên sâu nào. Còn các Sở VH TTDL khác đã thực hiện các hình thức đào tạo rất đa dạng như sau:

- Gửi cán bộ tham gia các khóa đào tạo tại các trường cao đẳng/viện đào tạo.
- Thuê các chuyên gia nước ngoài hoặc các công ty/phối hợp với các đào tạo viên nước ngoài đào tạo cho cán bộ của mình.
- Sắp xếp đào tạo trong công việc do các đào tạo viên nội bộ của các Sở VH TTDL thực hiện.
- Những hình thức đào tạo khác.

Trong những hình thức trên, hình thức được sử dụng nhiều nhất đó là kết hợp với các viện/đại học/cao đẳng đào tạo nhằm tổ chức các khóa đào tạo cho cán bộ và nhân viên. Hình thức đào tạo trong công việc cũng chiếm tỉ lệ đáng kể (40.4% các Sở VH TTDL chọn phương án này). Về đa dạng hóa đào tạo, phần lớn các Sở VH TTDL áp dụng 2 hình thức đào tạo đầu tiên.

Khi được hỏi về tầm quan trọng của các tiêu chuẩn tuyển dụng các cán bộ, nhân viên của Sở, loại trừ tiêu chí "Các nguồn Tham khảo/Đánh giá", các Sở VH TTDL đánh giá các tiêu chí sau đây ở mức "rất quan trọng và quan trọng":

- Cá tính và sự nhiệt huyết
- Kỹ năng Giao tiếp
- Kinh nghiệm làm việc trước đó
- Chứng chỉ/Bằng cấp
- Kỹ năng ngoại ngữ
- Đào tạo tại trường Cao đẳng/Đại học về Du lịch/Khách sạn
- Bậc học phổ thông
- Sự thể hiện trong buổi phỏng vấn
- Ngoại hình
- Sự chuyên nghiệp của CV

Nói chung, các Sở VHTTDL sử dụng phương pháp thăng chức cho nhân viên trong nội bộ để khuyến khích sự trung thành của họ. 33 trong tổng số 56 Sở VHTTDL (chiếm 58,2%) đã thực hiện phương pháp này. Đáng chú ý, có 3 Sở có tỷ lệ thăng chức nội bộ từ 95% đến 100%. Tuy nhiên, tỷ lệ các sở VHTTDL không thăng chức cho các cán bộ của mình từ nguồn nội bộ vẫn còn cao (chiếm 41,8%).

Kết quả khảo sát cho thấy sự xáo trộn cán bộ và nhân viên được xem là vấn đề cần giải quyết đối với 23 tỉnh và thành phố trong tổng số 56 tỉnh (chiếm 41,8%).

Những nguyên nhân thường gặp của sự xáo trộn nhân sự được ghi nhận là:

- Hoàn cảnh gia đình
- Tiền lương/Tiền công thấp
- Vị trí công việc không phù hợp với khả năng của họ
- Môi trường làm việc nhiều áp lực/căng thẳng.

Trong số 4 nhóm cán bộ Sở được khảo sát về mức độ kỹ năng, các nhóm a) cán bộ cao cấp, b) cán bộ và c) cán bộ kỹ thuật/hỗ trợ được đánh giá tốt và xuất sắc, còn nhóm d) nhân viên khác được đánh giá đạt yêu cầu. Không có nhóm nào bị xếp hạng kém và cũng không có sự khác biệt đáng kể nào trong các Sở VHTTDL về xếp hạng này.

Kết luận

Các kết luận và ảnh hưởng đối với các cán bộ nhà nước trong ngành du lịch bao gồm:

- Các kỹ năng cốt lõi của cán bộ TCDL và Sở VHTTDL ở tất cả các mức độ có vẻ đều đạt yêu cầu
- Dựa trên nền tảng học vấn, TCDL và các Sở VHTTDL dường như đã phát triển kỹ năng của họ dựa trên sự hiểu biết lý thuyết hơn là kinh nghiệm thực tế
- Việc tuyển dụng chủ yếu dựa trên các kỹ năng mềm/chung như giao tiếp, ngôn ngữ và các khả năng liên quan
- Sự kết nối với cộng đồng và ngành du lịch được xem là một yêu cầu kỹ năng chủ chốt và điều này làm nổi bật giá trị cho cán bộ của TCDL/Sở VHTTDL để đạt được kinh nghiệm như của khu vực tư nhân
- Có thể thấy rõ ràng rằng đội ngũ cán bộ của TCDL/Sở VHTTDL có các kỹ năng về kỹ thuật để tham gia quản lý các Đánh giá Nhu cầu Đào tạo trong tương lai



PHÂN TÍCH VỀ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO TRONG NGÀNH DU LỊCH

Giáo dục và đào tạo về du lịch ở Việt Nam hiện nay đang do một số lượng lớn các trường Giáo dục và đào tạo Nghề Du lịch công lập, gần 60 trường đại học và một số các cơ sở dân lập thực hiện.

Theo Bộ VHTTDL, số lượng giảng viên chính trong các trường đại học và cao đẳng công lập là 1,460 người và hơn 600 giảng viên cộng tác. Có 2,579 đào tạo viên du lịch có chứng chỉ do Hội đồng cấp Chứng chỉ Du lịch Việt Nam (VTCB) cấp.

Có tổng số 17 trường tham gia vào khảo sát này, được phân loại như sau:

- Khảo sát bao gồm 14 cơ sở nhà nước, trong đó 9 cơ sở trực thuộc Bộ VHTTDL và Bộ Công thương; và 5 cơ sở thuộc các cơ quan quản lý cấp tỉnh hoặc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh
- 2 cơ sở dân lập
- 1 cơ sở doanh nghiệp

Đã có 10,317 sinh viên tốt nghiệp chính quy các trường tham gia khảo sát năm 2012, trong đó có 62.5% là nữ. Điều này rất phù hợp với các phân tích về giới trong khu vực. Trung bình, mỗi trường có 667 sinh viên tốt nghiệp trong năm 2012. Tuy nhiên, số lượng sinh viên tốt nghiệp của mỗi trường có sự chênh lệch lớn, từ dưới 150 đến trên 1.000. Chỉ có ba trong số các trường/cao đẳng có tỷ lệ nữ dưới 50%. Tại 3 trường này, số lượng sinh viên tốt nghiệp khá thấp trong năm 2012 (dưới 150 sinh viên).

Số lượng sinh viên của các trường tham gia khảo sát tốt nghiệp khóa học ngắn hạn trong năm 2012 là 8,880 trong đó 44,9% là nữ. Trung bình, mỗi trường có 522 sinh viên tốt nghiệp khóa học ngắn hạn năm 2012. 2 trong số 17 trường học không có sinh viên tham gia học ngắn hạn.

Tuyển dụng nhân sự

Khi xem xét về trình độ của các giảng viên, khảo sát chỉ ra rằng 9% các giảng viên tốt nghiệp các trường đào tạo nghề, 60.1% tốt nghiệp đại học và 38.5% đang học sau đại học. Khoảng một phần ba giảng viên có thể giảng dạy bằng tiếng Anh. 3 trong số 16 trường trả lời về vấn đề này không có giảng viên nào có khả năng đào tạo bằng tiếng Anh.

Số lượng nhân viên quản lý trong 17 trường là 450 người, trung bình mỗi trường là 26 người, trong số đó, 3.2% tốt nghiệp các trường đào tạo nghề; 42.3% tốt nghiệp đại học và 54.5% đang học sau đại học. Số nhân viên hành chính của các trường này 484 người, trong đó 10.4% tốt nghiệp các trường đào tạo nghề, 77% tốt nghiệp đại học và 5.2% đã hoàn thành chương trình sau đại học.

Tất cả các trường đều nêu lên vấn đề xáo trộn nhân sự. Năm 2012, 12 trong số 17 trường ghi nhận thực tế nhân viên có kinh nghiệm thôi việc. Giảng viên là nhóm có tỉ lệ xáo trộn nhân sự nhiều nhất, chiếm khoảng 50%. Theo các dữ liệu, có 5 nguyên nhân chính của vấn đề xáo trộn nhân sự này. Hoàn cảnh gia đình là nguyên nhân chính (chiếm 64.3%), theo sau là lương thấp (chiếm 14.3%); cơ hội thăng tiến (chiếm 7.1%); chỗ làm cách xa nơi ở (chiếm 7.1%); và chuyển chỗ ở (chiếm 7.15%).

Giảng viên được tuyển dụng từ các nền tảng kiến thức như tốt nghiệp đại học, từ các doanh nghiệp kinh doanh du lịch/khách sạn và từ nguồn giảng viên của các trường đại học/cao đẳng khác.

Khảo sát chỉ ra rằng 7 tiêu chuẩn tuyển dụng dưới đây được xem là quan trọng nhất:

- Cá tính và sự nhiệt huyết
- Chứng chỉ/Bằng cấp
- Kỹ năng giao tiếp
- Kinh nghiệm làm việc trước đó trong ngành du lịch/khách sạn
- Tốt nghiệp các trường Cao đẳng/Đại học về Du lịch/Khách sạn
- Kỹ năng ngoại ngữ
- Sự thể hiện trong buổi phỏng vấn

Một điểm đáng khích lệ được ghi nhận là kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực du lịch và khách sạn được liệt kê trong danh sách này, vì trong đào tạo nghề, các kinh nghiệm đó vô cùng thiết yếu để khắc phục những lỗ hổng trong kỹ năng của nhân viên.

Hầu hết các trường đều đồng ý rằng kỹ năng của các nhân viên hiện tại có từ 2 năm kinh nghiệm trở lên là đạt yêu cầu. Bảng dưới đây xác định những mảng kỹ năng giảng dạy của giảng viên do các trường đánh giá ở mức "tốt" hoặc "tương đối tốt".

Tốt (80% trở lên)	Tương đối tốt (Từ 70% - dưới 80%)
<ul style="list-style-type: none">▪ Quản lý Nhân sự▪ Điều hành lễ tân▪ Quản lý Giải trí▪ Quản lý tiện nghi, trang thiết bị▪ Quản lý tài chính▪ Chế biến thực phẩm▪ Tổ chức và quản lý MICE	<ul style="list-style-type: none">▪ Dịch vụ Nhà hàng▪ Quản lý và điều hành bar▪ Quản lý bộ phận Buồng▪ Tiếp thị và bán hàng▪ Điều hành bộ phận Buồng▪ Quản lý Khách sạn▪ Quản lý Lễ hành

Các kỹ năng chính

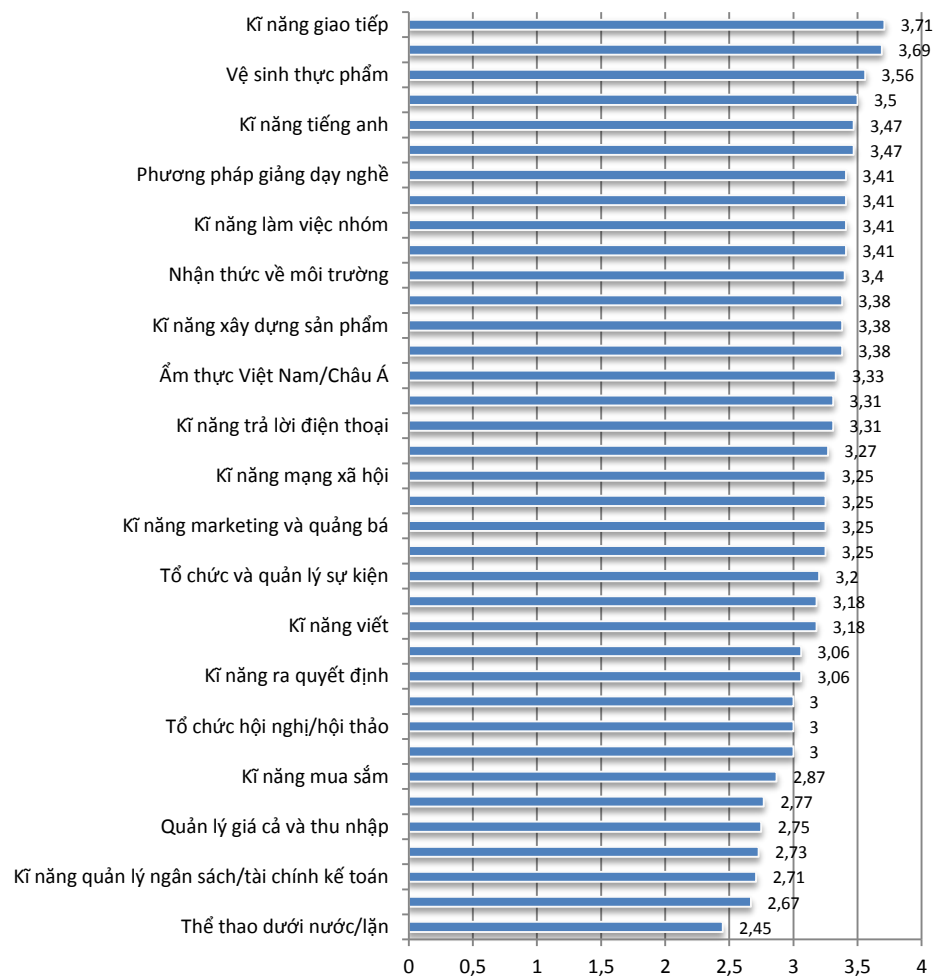
Các trường tham gia khảo sát đã xác định 12 thách thức, trong đó 6 thách thức cần ưu tiên giải quyết là:

- Sự cạnh tranh với các trường Cao đẳng/Đại học khác (sự gia tăng các trường cao đẳng/đại học quốc tế với các chương trình đào tạo quốc tế cũng như sự gia tăng các trường dạy nghề/cao đẳng/đại học hiện nay)
- Chất lượng sinh viên đầu vào thấp nhưng lại yêu cầu có kỹ năng cao ở đầu ra
- Thiếu cơ sở vật chất, trang thiết bị, chương trình, giáo viên tiếng Anh cho quá trình đào tạo
- Sự hạn chế về kỹ năng ngôn ngữ của sinh viên du lịch
- Khủng hoảng kinh tế toàn cầu
- Sự kém chuyên nghiệp của doanh nghiệp du lịch

Bảng dưới đây xác định những nhu cầu kỹ năng đầu vào dành cho giảng viên trong các trường Giáo dục và Đào tạo Nghề Du lịch đồng thời nêu bật một loạt kỹ năng về giao tiếp, ngôn ngữ và kỹ thuật.

Các nhu cầu kỹ năng chính dành cho giảng viên các trường Giáo dục và Đào tạo Nghề Du lịch (n=17)

Xếp hạng 1 = Không quan trọng; 2= Tương đối quan trọng; 3= Quan trọng; 4= Rất quan trọng



Kết luận

Các kết luận và ảnh hưởng đối với các trường Giáo dục và đào tạo Nghề Du lịch bao gồm:

- Nội dung các chương trình đào tạo chính của các trường Giáo dục và đào tạo Nghề Du lịch là phù hợp
- Có một thách thức thực sự đối với các trường trong việc tập trung vào các kĩ năng mềm – ngoại ngữ, giao tiếp, dịch vụ – do năng lực hạn chế trong việc thực hiện những mảng kĩ năng này
- Tập trung vào các kĩ năng mềm này có thể giảm đào tạo kĩ thuật, trừ đào tạo kĩ năng bếp
- Cần công nhận nhu cầu về chuyên gia khu vực/cấp tỉnh
- Cần tạo ra các chương trình (chính quy, tại chức) để đáp ứng các nhu cầu mới.
- Cần để các trường Giáo dục và đào tạo Nghề Du lịch có sự liên hệ mật thiết hơn với khối tư nhân
- Các trường sẽ được lợi nếu tuyển dụng và đào tạo các giảng viên có kinh nghiệm của khu vực tư nhân quốc tế



KẾT LUẬN TỔNG QUÁT

Thị trường lao động du lịch

Thị trường lao động du lịch của Việt Nam, giống như phần lớn các quốc gia khác, có sự đa dạng lớn về yêu cầu và mức độ các kỹ năng. Ngành du lịch trải rộng từ những yêu cầu phức tạp đối với các sản phẩm và dịch vụ 5 sao cho đến các yêu cầu rất đa dạng trong các khu vực kinh doanh nhỏ và không chính thức. Cả hai đều đóng vai trò quan trọng như nhau trong bối cảnh du lịch Việt Nam hiện tại nhưng dự báo về tốc độ tăng trưởng tương lai của ngành du lịch quốc tế đang tập trung nhiều hơn vào mảng trên của thị trường thay vì mở rộng và phát triển thị trường du lịch bụi quốc tế. Trong khi đó, cả du lịch trong nước và khu vực đều phát triển nhanh chóng tại Việt Nam và là 2 mảng thu hút mạnh mẽ các sản phẩm và dịch vụ của các doanh nghiệp kinh doanh cơ sở lưu trú, dịch vụ ẩm thực và các mảng khác có quy mô nhỏ hoặc xếp hạng thấp hơn.

Nghiên cứu Đánh giá Nhu cầu Đào tạo này nhấn mạnh sự cần thiết phải nhận thức về thị trường lao động du lịch trong thực tế không chỉ là một thực thể duy nhất. Ít nhất, sẽ tốt hơn nếu các nhà lập kế hoạch liên quan đến việc làm và phát triển kỹ năng về du lịch nhìn nhận thị trường lao động như là các thực thể riêng biệt, cả hai đều yêu cầu sự quan tâm và hỗ trợ nhưng các yêu cầu có sự khác nhau đáng kể. Phân tích ở các phân đoạn của Đánh giá Nhu cầu Đào tạo đã phản ánh khía cạnh này trên khối các cơ sở lưu trú và các công ty lữ hành/điều hành tour, và đã nhấn mạnh những khác biệt rõ rệt trong kỳ vọng về kỹ năng trên hai lĩnh vực. Sự phân hóa như vậy có thể có ảnh hưởng đối với cả hai tiêu chuẩn nghề (VTOS) và các chương trình do các cơ sở đào tạo trong cả nước cung cấp.

Theo truyền thống, việc xem xét thị trường lao động du lịch tập trung vào các mảng kỹ năng cốt lõi về khối cơ sở lưu trú và công ty lữ hành/vận hành tour, và thực tế đến nay các khối này tạo ra con số việc làm cao nhất trong nền kinh tế du lịch. Tuy nhiên, Đánh giá Nhu cầu Đào tạo này nhấn mạnh rằng phương pháp này là đơn giản và dẫn đến việc xem nhẹ của một loạt các mảng công việc hoặc được chuyên môn hóa cao trong các lĩnh vực hiện tại hoặc vốn luôn hiện hữu bên cạnh mà không nhận được sự quan tâm phù hợp như các mảng công việc/kỹ năng tương đương. Việc phân tích các kỹ năng mới và đang nổi trong nghiên cứu này nhấn mạnh một loạt lĩnh vực việc làm tồn tại trong khu vực nhà nước và tư nhân của ngành du lịch mà đã bị bỏ qua đáng kể trong nghiên cứu trước đây về thị trường lao động du lịch Việt Nam. Đánh giá Nhu cầu Đào

tạo này nêu bật các lĩnh vực như cơ hội nghề nghiệp cho các sinh viên tốt nghiệp các trường đào tạo nghề và đại học đồng thời chỉ rõ các cơ hội cho các chương trình đào tạo trong một số lĩnh vực chuyên ngành.

Kết luận chủ đạo từ nghiên cứu Đánh giá Nhu cầu Đào tạo này đối với nhu cầu kỹ năng về du lịch là mọi lĩnh vực trong ngành đều ưu tiên các kỹ năng mềm, đó là kỹ năng giao tiếp, ngoại ngữ (đặc biệt là tiếng Anh), tương tác dịch vụ và các kỹ năng liên quan như giải quyết vấn đề, CNTT và kỹ năng thuyết trình. Ở một mức độ đáng kể, ngành du lịch cũng xếp hạng ở mức cao những kỹ năng của các sinh viên tốt nghiệp mà họ tuyển dụng từ các trường dạy nghề và các trường đại học. Tuy nhiên, thách thức ở đây là chúng đại diện cho một bộ các kỹ năng mà cũng được các doanh nghiệp lĩnh vực dịch vụ như tài chính, thương mại quốc tế hay CNTT đánh giá cao. Do đó, các kỹ năng chính mà ngành du lịch mong muốn sinh viên tốt nghiệp trong tương lai có được cũng khiến họ trở nên có giá trị trong nền kinh tế và du lịch dịch vụ nói chung và ngành du lịch sẽ cần phải nhận ra điều này trong việc cạnh tranh thu hút lao động có tay nghề cao.

Phụ nữ trong thị trường lao động du lịch

Phụ nữ có số lượng tương đối trong ngành du lịch Việt Nam, chiếm hơn một nửa tất cả các vị trí ở cả khu vực công và tư nhân. Tuy nhiên, như nhiều quốc gia khác trên thế giới, phụ nữ thường rơi vào thế bất lợi hơn khi đứng trước những cơ hội được đề bạt, đặc biệt là trong các doanh nghiệp hoạt động lớn và đảm nhận vai trò quản lý hay giám sát, nhất là ở phân khúc cao cấp của thị trường. Bên cạnh đó, phụ nữ cũng là đối tượng dễ bị tổn thương hơn trước những tác động của yếu tố mùa vụ trong công việc và nhiều khả năng bị trám vào những vị trí làm thêm hoặc tạm thời.

Đồng thời, phụ nữ tập trung quá nhiều vào các chương trình đào tạo trong lĩnh vực đào tạo nghề và, do đó, có thể kết luận có một sự suy giảm lớn số lượng phụ nữ trẻ - những người vừa mới bước chân vào ngành du lịch vì lý do lương, mức độ công việc hoặc vì lý do cá nhân/gia đình.

Nhóm các đối tượng chịu thiệt thòi và dân tộc thiểu số

Các nhóm người dân tộc thiểu số ở Việt Nam sống ở một số tỉnh vùng sâu vùng xa và nghèo khó và như vậy phải đối mặt với bất lợi về cơ hội giáo dục, cả trong hệ thống trường học phổ thông và cả các trường đào tạo nghề. Sự tham gia của họ trong các doanh nghiệp du lịch cao cấp bị giới hạn do các lý do về cấu trúc bởi vì các hoạt động kinh doanh như vậy không hề phổ biến ở các địa phương mà họ sinh sống.

Hồ sơ cá nhân kỹ năng tương lai cho nhân viên du lịch cần phải nhấn mạnh những kỹ năng đòi hỏi phải có sự kết hợp chặt chẽ của giáo dục phổ thông và dạy nghề. Tham gia vào các chương trình như vậy có thể là một thách thức đối với các nhóm dân tộc thiểu số.

Du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội

Du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội bao gồm sự công nhận tầm quan trọng của “việc làm ổn định” theo cách gọi của Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO) và nghiên cứu này nêu bật lên vấn đề điều kiện làm việc và mức lương thấp là những nguyên nhân chính khiến lao động rời bỏ công việc trong ngành du lịch. Ngành du lịch đang đối mặt với sự cạnh tranh cho các kỹ năng tốt nhất và sẽ chỉ có thể cạnh tranh một cách có hiệu quả khi ngành này công nhận lợi ích cả về mặt kinh tế và xã hội của việc trả lương cao hơn và tạo môi trường làm việc tốt hơn cho người lao động.

Nghiên cứu Đánh giá Nhu cầu Đào tạo này nêu bật một số yêu cầu kĩ

năng cho những lĩnh vực du lịch ưu tiên trách nhiệm với môi trường và xã hội, đáng chú ý là du lịch thiên nhiên và du lịch văn hóa. Xây dựng các học phần và chương trình giảng dạy về những lĩnh vực có thể nâng cao nhận thức về khía cạnh môi trường và xã hội của ngành du lịch. Tuy nhiên, nghiên cứu này cũng nhấn mạnh rằng quản lý môi trường đang là kỹ năng bị xếp hạng yếu kém dựa vào đánh giá các sinh viên tốt nghiệp Giáo dục và đào tạo Nghề Du lịch và các trường đại học hiện nay đồng thời quản lý môi trường cũng không được xem là kỹ năng cần ưu tiên trong tương lai.

Các kỹ năng và tiêu chuẩn kỹ năng du lịch

Việc mở rộng các tiêu chuẩn VTOS hiện nay đưa ra một cơ hội tuyệt vời để khai thác các kết quả chính từ Đánh giá Nhu cầu Đào tạo, cả về các mảng kỹ năng được liệt kê và sự linh hoạt đối với các tiêu chuẩn được đưa ra. Các kỹ năng được ưu tiên là các kỹ năng mềm – giao tiếp, ngoại ngữ (đặc biệt là tiếng Anh), kỹ năng tương tác dịch vụ và các kỹ năng liên quan khác như giải quyết vấn đề, CNTT và kỹ năng thuyết trình - cho thấy rằng tất cả các tiêu chuẩn VTOS từ cấp độ 1-5 có thể đưa vào các kỹ năng này cùng với năng lực kỹ thuật. Ngoài ra phân tích các nhu cầu kỹ năng trong bất kỳ một mảng kỹ năng nghề nào cho thấy rõ có sự khác biệt về mặt địa lý và có khác biệt rõ rệt từ các trung tâm đô thị lớn tới các tỉnh miền núi xa xôi. Nghiên cứu này chỉ ra giá trị của việc đưa các yếu tố của địa phương và quốc gia vào tiêu chuẩn VTOS. Cuối cùng, phân tích các kỹ năng mới và đang nổi trong nghiên cứu này chỉ ra các mảng kỹ năng chuyên biệt có thể phải được phát triển thành các tiêu chuẩn kỹ năng riêng biệt trong VTOS, mà sau đó sẽ được công nhận bằng chứng chỉ của VTCB.

Các kỹ năng mới và đang nổi

Nghiên cứu Đánh giá Nhu cầu Đào tạo xác định tầm quan trọng của một loạt các kỹ năng chủ chốt ngày càng tăng trong ngành du lịch Việt Nam và các kỹ năng này đã bị các chương trình giảng dạy hiện tại của các trường Giáo dục và đào tạo Nghề Du lịch và các trường đại học bỏ rơi. Những kỹ năng này thường có ý nghĩa bổ trợ, và thực tế là phần mở rộng thêm vào các kỹ năng "chủ đạo" hiện tại trong lối hành và cơ sở lưu trú nhưng cũng có liên quan đến những lĩnh vực không được coi là một phần của du lịch - dịch vụ công cộng, vận chuyển, văn hóa và di sản. Ngoài ra còn có một số ít các mảng kỹ năng mới và khá kỹ thuật mà không có chương trình đào tạo nào ở Việt Nam hiện nay và phải phụ thuộc vào nguồn từ các nước khác.

Ngoài ra còn có một nhu cầu rõ ràng về nâng cao nhận thức của các mảng kỹ năng du lịch mới và đang nổi trong các cơ quan nhà nước và trong cộng đồng giảng viên các trường Giáo dục và đào tạo Nghề Du lịch.

Đào tạo và nhu cầu đào tạo

Nhu cầu đào tạo trên tất cả các lĩnh vực nêu bật tầm quan trọng chung của các kỹ năng mềm – giao tiếp, ngoại ngữ (đặc biệt là tiếng Anh), các kỹ năng tương tác dịch vụ và các kỹ năng liên quan như giải quyết vấn đề, CNTT và kỹ năng thuyết trình. Đồng thời, các kỹ năng ít ưu tiên là mảng kỹ năng về kỹ thuật truyền thống và vận hành.

Các chương trình đào tạo/giảng dạy

Sinh viên tốt nghiệp các chương trình giáo dục hiện tại của cả trường Giáo dục và đào tạo Nghề Du lịch và các trường đại học được đánh giá cao về các kỹ năng mềm – giao tiếp, ngoại ngữ (đặc biệt là tiếng Anh), các kỹ năng tương tác dịch vụ và các kỹ năng liên quan như giải quyết vấn đề, CNTT và kỹ năng thuyết trình. Tuy nhiên, năng lực về kỹ thuật của các sinh viên này không được đánh giá cao như vậy.

Đánh giá Nhu cầu Đào tạo và nghiên cứu trong ngành du lịch

Các trường Giáo dục và đào tạo Nghề Du lịch hiện đang cung cấp các chương trình về các lĩnh vực cốt lõi và truyền thống như cơ sở lưu trú và công ty lữ hành/điều hành tour nhưng có vẻ không giải quyết các kỹ năng theo yêu cầu của các lĩnh vực mới và đang nổi của du lịch Việt Nam. Cũng có rất ít bằng chứng cho thấy các chương trình này phản ánh sự thay đổi về nhu cầu kỹ năng trong khu vực/cấp tỉnh ở khu vực tư nhân.

Nghiên cứu Đánh giá Nhu cầu Đào tạo này vẽ ra một bức tranh toàn cảnh về những ưu tiên trong đào tạo cho ngành du lịch Việt Nam đồng thời nhấn mạnh một loạt các nhu cầu kỹ năng cần phải được quan tâm để đáp ứng tính phức tạp của ngành du lịch quốc gia và cấp tỉnh.

Đánh giá Đánh giá Nhu cầu Đào tạo này là điểm khởi đầu và đưa ra cái nhìn có giá trị để định hướng về chính sách và thực thi. Tuy nhiên, trong một thế giới luôn có sự biến đổi về du lịch, kinh tế và xã hội thì điều quan trọng là các dữ liệu về nhu cầu đào tạo được cập nhật một cách thường xuyên, sử dụng phương pháp tương đương như trong nghiên cứu này để từ đó có thể theo dõi và xử lý các thay đổi.

Ngoài ra nhu cầu để khu vực hóa Đánh giá Nhu cầu Đào tạo cũng hiện rõ, nhằm thực hiện các nghiên cứu cụ thể và giản lược ở cấp tỉnh, để từ đó chính quyền địa phương có thể hợp tác với các trường Giáo dục và đào tạo Nghề Du lịch, các trường đại học và khu vực tư nhân để đóng góp vào việc lập kế hoạch kỹ năng địa phương.



CÁC KHUYẾN NGHỊ

Chính phủ

Đánh giá Nhu cầu Đào tạo này cung cấp các thông tin cũng như các triển vọng có giá trị cho Chính phủ thông qua các Bộ có thẩm quyền (Bộ VHTTDL, Bộ Lao động, thương binh và xã hội, Bộ Giáo dục và Đào tạo) nhằm giải quyết các yếu tố kinh tế, xã hội của phát triển du lịch và vị trí của ngành này trong môi trường kĩ năng và thị trường lao động của Việt Nam. Đặc biệt, từ một đánh giá của Đánh giá Nhu cầu Đào tạo, có thể rút ra các khuyến nghị dưới đây cho Chính phủ và các Bộ có liên quan:

- Tách du lịch từ khu vực dịch vụ nói chung trong việc đánh giá các xu hướng và nhu cầu của thị trường lao động ở cấp quốc gia và khu vực để có nhiều hơn nữa các hoạt động cụ thể về du lịch thông qua giáo dục và các biện pháp khác
- Phê chuẩn một mô hình giảng dạy cho các trường Giáo dục và đào tạo Nghề Du lịch cho phép thay đổi linh hoạt trong khu vực/tỉnh theo nhu cầu kỹ năng của địa phương cũng như vai trò của các lĩnh vực mới và đang nổi
- Hỗ trợ phát triển giáo dục và đào tạo trong ngành du lịch, cạnh tranh quốc tế về chương trình giảng dạy, cơ sở vật chất và bộ máy nhân sự
- Xem xét các chính sách đầu tư đối với cơ sở vật chất của các trường Giáo dục và đào tạo Nghề Du lịch, đặc biệt ở các lĩnh vực trừu tượng
- Giám sát những ảnh hưởng và tác động của sự thay đổi thị trường lao động ASEAN và Thỏa thuận Thừa nhận lẫn nhau trong ngành du lịch trong mối quan hệ với Đánh giá Nhu cầu Đào tạo
- Hỗ trợ mô hình thực hiện Đánh giá Nhu cầu Đào tạo một năm hai lần ở cấp độ quốc gia và cấp tỉnh

TCDL và các Sở VHTTDL

TCDL và các sở VHTTDL cấp tỉnh là các cơ quan thực thi chính sách của Chính phủ về du lịch và phải có năng lực/khả năng nhằm triển khai những ưu tiên của Chính phủ trong lĩnh vực này. Cụ thể, từ một đánh giá của Đánh giá Nhu cầu Đào tạo, có thể rút ra các khuyến nghị dưới đây cho TCDL và các Sở VHTTDL

- Xử lý những tác động của Đánh giá Nhu cầu Đào tạo đối với tất cả

các chủ thể ở phạm vi quốc gia và cấp tỉnh

- Làm sáng rõ những tác động cụ thể của nhu cầu và vấn đề phát triển kỹ năng trong phạm vi tỉnh
- Gắn Hội đồng tư vấn Du lịch (TAB) với nhiệm vụ đánh giá các kết quả của Đánh giá Nhu cầu Đào tạo cũng như những tác động của nó
- Lập kế hoạch cho mô hình thực hiện Đánh giá Nhu cầu Đào tạo một năm hai lần trong phạm vi quốc gia và cấp tỉnh
- Xây dựng năng lực cán bộ nhằm thực hiện mô hình này ở cấp độ quốc gia và cấp tỉnh
- Nâng cao năng lực cán bộ của TCDL và các Sở VHHTDL liên quan đến sự gắn kết với cộng đồng và khu vực tư nhân

VTOS and VTCB

Từ một đánh giá của Đánh giá Nhu cầu Đào tạo, có thể rút ra các khuyến nghị dưới đây cho VTOS và VTCB:

- VTCB cần điều tra chuyên sâu, kỹ càng các nhu cầu kỹ năng của các khối du lịch mới và đang nổi
- Mở rộng các tiêu chuẩn VTOS nhằm tạo điều kiện cho việc bổ sung các mảng kỹ năng mới và đang nổi để mở rộng các lựa chọn
- Cho phép mở rộng các tiêu chuẩn VTOS nhằm thống nhất các nhu cầu kỹ năng của tỉnh/địa phương

Các cơ sở Giáo dục và Đào tạo Du lịch

Từ một đánh giá của Đánh giá Nhu cầu Đào tạo, có thể rút ra các khuyến nghị dưới đây cho các Cơ sở Giáo dục và Đào tạo Du lịch:

- Cập nhật chương trình giảng dạy phù hợp với những ưu tiên của Đánh giá Nhu cầu Đào tạo, đặc biệt cần nâng cao đào tạo các kỹ năng mềm kỹ năng như giao tiếp, ngoại ngữ và các mảng kỹ năng liên quan khác
- Xem xét việc đưa những mảng kỹ năng mới và đang nổi vào chương trình giảng dạy phù hợp với địa phương
- Xem xét vai trò của đào tạo thực tế, đặc biệt ở các lĩnh vực ngoài lĩnh vực bếp
- Xem xét các khóa học ngoài giờ dành cho các cán bộ/nhân viên làm việc trong ngành du lịch nhằm bổ sung các nhu cầu kỹ năng đã được xác định
- Nâng cao năng lực của giảng viên thông qua sự hợp tác với ngành du lịch và tăng cường tổ chức cho giảng viên tham gia hoạt động thực tế của ngành du lịch.
- Ưu tiên tuyển dụng giảng viên dựa trên kinh nghiệm làm việc trong ngành du lịch, đặc biệt trong phạm vi quốc tế

Các Hiệp hội Du lịch

Từ một đánh giá của Đánh giá Nhu cầu Đào tạo, có thể rút ra các khuyến nghị dưới đây cho các Hiệp hội Du lịch:

- Tăng cường các chính sách và chiến lược hoạt động rõ ràng trong quan hệ thành viên nhằm hỗ trợ phát triển kỹ năng cho các nhân viên và đối tác là các cơ sở giáo dục/đào tạo hiện tại và tương lai
- Tăng cường giá trị đối với kinh doanh của việc tham gia là thành viên về khía cạnh kỹ năng và phát triển kỹ năng ở công ty du lịch.

- Thông qua các chính sách khuyến khích các thành viên của mình đặt ra cơ chế việc làm có trách nhiệm với xã hội và đạo đức trong các điều kiện và mức lương và nơi làm việc.

Khu vực tư nhân

Từ một đánh giá của Đánh giá Nhu cầu Đào tạo, có thể rút ra các khuyến nghị dưới đây cho Khu vực Tư nhân:

- Tìm cách nâng cao nhận thức của các nhà quản lý cấp cao và các chủ sở hữu của các cơ sở kinh doanh về vấn đề phát triển kỹ năng và sự đóng góp của lực lượng lao động có tay nghề cao vào thành công của một doanh nghiệp du lịch
- Thông qua các chính sách việc làm bền vững với xã hội và tuân phong mỹ tục

Các nhà tài trợ và các tổ chức phi chính phủ

Từ một đánh giá của Đánh giá Nhu cầu Đào tạo, có thể rút ra các khuyến nghị dưới đây cho các nhà tài trợ và các tổ chức phi chính phủ:

- Thông qua một cách tiếp cận cân bằng giữa đầu tư vào đào tạo phần cứng (bếp, các phòng đào tạo, cơ sở vật chất của công ty lữ hành) và xây dựng phần mềm và năng lực bền vững (chương trình giảng dạy, xây dựng đội ngũ giảng viên/nhân viên)



CHƯƠNG TRÌNH ESRT
ESRT PROGRAMME