

Tăng cường hợp tác đào tạo nguồn nhân lực giữa doanh nghiệp với Khoa Du lịch và Việt Nam học, Đại học Nguyễn Tất Thành

Trương Thị Tuyết Nương

Khoa Du lịch và Việt Nam Học, Đại học Nguyễn Tất Thành
 nuongasi@yahoo.com, tttnuong@ntt.edu.vn

Tóm tắt

Mối quan hệ hợp tác giữa các trường đại học và doanh nghiệp là nền tảng quan trọng đối với sự phát triển của cả nhà trường và doanh nghiệp. Nghiên cứu này khảo sát thực trạng kết nối giữa Khoa Du lịch và Việt Nam học, Đại học Nguyễn Tất Thành với doanh nghiệp du lịch, nhà hàng và khách sạn trong việc đào tạo nguồn nhân lực. Dựa trên số liệu thứ cấp đã được công bố chính thức, các công trình nghiên cứu và các nghiên cứu có liên quan đến sự hợp tác giữa trường đại học và các doanh nghiệp trong việc đào tạo nguồn nhân lực; đồng thời, từ số liệu sơ cấp được tổng hợp qua đối thoại sâu một số đối tượng khảo sát để nắm rõ những hình thức và nội dung liên kết chủ yếu nào Khoa và doanh nghiệp đã thực hiện. Từ đó đề xuất các giải pháp phù hợp tăng cường hoạt động kết nối giữa Khoa và doanh nghiệp, nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch, nhà hàng và khách sạn đáp ứng yêu cầu phục vụ doanh nghiệp và xã hội trong giai đoạn hiện nay.

Ngày nhận 15/06/2022
 Được duyệt 30/09/2022
 Công bố 16/10/2022

Từ khóa
 hợp tác, giải pháp, khoa du lịch, doanh nghiệp, đào tạo nguồn nhân lực

© 2022 Journal of Science and Technology - NTTU

1 Giới thiệu

Hoạt động kết nối, hợp tác giữa trường đại học (ĐH) và các doanh nghiệp (DN) là xu hướng phổ biến trên thế giới, được đánh giá là một trong những hoạt động nhằm nâng cao chất lượng đào tạo, nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ. Làm tốt công việc kết nối này cũng chính là xây dựng chiến lược đào tạo kết nối với thực tiễn, thực hiện hai quá trình song song: quá trình đưa thực tế vào nội dung giảng dạy cho sinh viên và quá trình dẫn dắt sinh viên ra thực tế. Theo quy định tại Khoản 2, Điều 53 và 54, Chương 6 của Điều lệ trường ĐH (ban hành kèm Quyết định số 70/2014/QĐ-TTg ngày 10/12/2014 của Thủ tướng Chính phủ): “Trường đại học phối hợp với các doanh nghiệp trong và ngoài nước để “xác định nhu cầu đào tạo, gắn đào tạo với việc làm và tuyển dụng người học đã tốt nghiệp; kí các hợp đồng đào tạo, các hợp đồng

khoa học và công nghệ; triển khai ứng dụng thành tựu khoa học và công nghệ mới vào thực tiễn sản xuất và đời sống xã hội” [1]. Một trong những giải pháp then chốt để đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao, đủ về số lượng, đáp ứng yêu cầu về chất lượng và kỹ năng nghiệp vụ là: đào tạo gắn liền với thực tế, gắn với nhu cầu của người sử dụng lao động, học phải đi đôi với hành, hay nói cách khác, cần phải có sự liên kết giữa các cơ sở đào tạo với các DN [2].

Nhận thấy tầm quan trọng của việc liên kết này, Khoa Du lịch và Việt Nam học Đại học Nguyễn Tất Thành đã hợp tác với nhiều DN, thu dụng được trên 200 giảng viên DN, có kinh nghiệm nghề nghiệp để hướng dẫn sinh viên. Các DN bảo đảm cơ sở vật chất và môi trường thực tế để sinh viên tập sự hành nghề, thực hành kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, giải quyết tình huống, thực hành ngoại ngữ với khách hàng và nhân sự tại DN, nhờ đó sinh viên cảm thấy được tin tưởng, tự tin, có



trách nhiệm và yêu nghề. Chẳng hạn, trong chương trình có môn “Giao lưu doanh nhân” (một tín chỉ), khoa mời doanh nhân giới thiệu về ngành học, về doanh nghiệp và định hướng nghề nghiệp cho sinh viên... vào những học kỳ đầu tiên. Giai đoạn thực tập bắt đầu từ học kỳ 8, sinh viên trải nghiệm trong môi trường DN: ngành du lịch có hai môn “Thực tập nhận thức” (60 tiết thực hành và “Thực tập thiết kế điều hành chương trình du lịch” (210 tiết thực hành) sinh viên thực hành đi “tour”; ngành khách sạn có môn bắt buộc “Học kỳ DN 1” (270 tiết thực hành) và môn tự chọn “Học kỳ DN 2” (90 tiết thực hành); ngành nhà hàng có môn “Học kỳ DN” (270 tiết thực hành). DN đã phối hợp với Khoa theo qui trình quản lý của riêng họ như: giới thiệu ban đầu, phân công, chăm công, đánh giá... Nghiên cứu này tiến hành đánh giá định lượng kết quả ban đầu, đề xuất giải pháp nhằm cải thiện việc kết hợp đào tạo nguồn nhân lực của Khoa với DN, mang lại lợi ích cho cả ba bên: Khoa Du lịch, DN và sinh viên.

2 Cơ sở lý thuyết và phương pháp nghiên cứu

Hoạt động kết nối, hợp tác giữa trường ĐH và DN có thể được định nghĩa sau: “Quan hệ hợp tác giữa nhà trường và DN là tất cả mọi hình thức tương tác trực tiếp hay gián tiếp, có tính chất cá nhân hay tổ chức giữa trường ĐH và các DN nhằm hỗ trợ lẫn nhau vì lợi ích của cả hai: hợp tác trong nghiên cứu và phát triển, kích thích sự vận động, năng động qua lại của giảng viên, sinh viên và các nhà chuyên môn đang làm việc tại DN; thương mại hóa các kết quả nghiên cứu; xây dựng chương trình đào tạo; tổ chức học tập suốt đời; hỗ trợ các nỗ lực sáng nghiệp và quản trị tổ chức” [3].

2.1 Tổng quan các công trình nghiên cứu nước ngoài
Trên thế giới, sự quan tâm đến các kết nối, hợp tác giữa trường ĐH và DN đã là đối tượng của nhiều nghiên cứu. Xét ở góc độ công ty và ở góc độ trường ĐH, có xu hướng hình thành mối liên kết giữa trường ĐH và DN, đó là: (1) nền tảng tri thức của DN; (2) chất lượng khoa học của các trường ĐH. Từ đó hình thành giả thuyết 1: nền tảng tri thức của DN càng mạnh, xác suất để các DN hình thành kết nối với trường ĐH càng cao. Yếu tố thứ hai đó là chất lượng khoa học của các trường ĐH với giả thuyết 2: các trường ĐH có xếp hạng khoa học thấp hơn, có xác suất kết nối cao hơn với DN [4]. Trong nghiên cứu về thực trạng của quan hệ hợp tác giữa trường ĐH và DN ở châu Âu đã đưa ra 14 hình

thức hợp tác giữa trường ĐH và DN, được tổng hợp lại trong 4 lĩnh vực chính: Giáo dục; Nghiên cứu; Sự giá trị hóa (Valorisation) và Tham gia quản trị [5]. Các hình thức hợp tác giữa trường ĐH và DN gồm: (1) Các cuộc họp và hội nghị; (2) Tư vấn và nghiên cứu hợp đồng; (3) Tạo cơ sở vật chất; (4) Đào tạo; (5) Nghiên cứu chung được thực hiện bởi cả hai bên [6]. Các học giả đều cho rằng trường ĐH nên được kết hợp chặt chẽ với DN để tối đa hóa vốn tri thức, thương mại hóa các kết quả nghiên cứu cũng như tác động trở lại đến chất lượng đào tạo trong nhà trường.

2.2 Tổng quan các công trình nghiên cứu trong nước
Tại Việt Nam, Luật Giáo dục Đại học (2012), Khoản 4, Điều 12, Chương 1, đã nhấn mạnh rằng, chính sách của Nhà nước về phát triển giáo dục đại học yêu cầu phải “gắn đào tạo với nghiên cứu và triển khai ứng dụng khoa học và công nghệ; đẩy mạnh hợp tác giữa cơ sở giáo dục đại học với tổ chức nghiên cứu khoa học và với doanh nghiệp” [7]. Vấn đề hợp tác giữa cơ sở giáo dục với DN đã được nêu rõ với mục tiêu nhằm đào tạo nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu của thị trường lao động.

Nguồn nhân lực đóng vai trò quan trọng trong các công đoạn của ngành du lịch, nhà hàng và khách sạn và cấu thành nên chất lượng của sản phẩm, là nguồn tài sản vàng cho các cơ sở kinh doanh du lịch. Theo thống kê của Tổng cục Du lịch, mỗi năm ngành du lịch cần thêm gần 40 000 lao động nhưng lượng sinh viên, học viên chuyên ngành ra trường chỉ khoảng 15 000 người/năm. Trong đó chỉ hơn 12 % có trình độ cao đẳng, ĐH trở lên [8].

Đẩy mạnh việc hợp tác này có thể giúp nhà trường tháo gỡ những khó khăn về tài chính và giúp DN đạt được hoặc duy trì ưu thế cạnh tranh trong thị trường năng động, đồng thời đóng góp cho sự tăng trưởng kinh tế quốc gia và đáp ứng đòi hỏi của thị trường lao động [3]. Cơ sở giáo dục cần rà soát chương trình đào tạo, tăng cường thời gian học thực hành, giảm thời gian học lý thuyết, gắn quá trình đào tạo với hoạt động thực tập, tham quan, đẩy mạnh các hoạt động hợp tác, liên doanh, liên kết giữa các trường, nhất là với các DN [9]. Sự tham gia của DN với vai trò của người sử dụng lao động trong đào tạo không chỉ góp phần giảm bớt gánh nặng cho Nhà nước về đầu tư cơ sở vật chất, mà còn giúp định hướng, đào tạo những lao động có kỹ năng phù hợp với nhu cầu thị trường, nhất là đáp ứng những

yêu cầu về thay đổi trong sản xuất của công nghiệp 4.0 [9]. Về phía nhà trường có được những lợi ích cơ bản về sự liên kết, như là: được tổ chức tuyển dụng, được tư vấn để sửa đổi và xây dựng chương trình đào tạo. Về phía DN thì yên tâm có đội ngũ nhân lực vững chắc hỗ trợ khi có nhu cầu; đồng thời DN ít tốn chi phí tuyển dụng, thử việc, vì qua thời gian thực tập chính là thời gian sinh viên thể hiện năng lực thông qua thực tế công việc [10].

Dựa trên các tài liệu nghiên cứu và tìm hiểu một số trường ĐH tại EU và Mỹ, các dạng kết nối giữa ĐH-DN gồm: (1) Thiết kế chương trình đào tạo dựa trên nhu cầu DN; (2) Thiết lập và xây dựng mạng lưới kết nối với DN liên quan; (3) Xây dựng bộ phận phát triển nghề nghiệp liên tục; (4) Hợp tác liên doanh đào tạo lập trung tâm mô phỏng thực tế công nghiệp; (5) Kết nối hợp tác nghiên cứu giữa ĐH – DN – chính quyền địa phương; (6) Phân quyền quản lý trong ĐH; (7) Tổ chức hội thảo khoa học – DN [11].

Trường hợp Khoa Du lịch và Việt Nam Học, ĐH Nguyễn Tất Thành cũng đã liên kết với nhiều DN du lịch, nhà hàng, khách sạn trong việc đào tạo sinh viên qua nhiều hình thức kết nối hợp tác, nhưng chưa xác định được tính trọng yếu của các nhân tố tác động đến hoạt động kết nối DN của Khoa. Bài nghiên cứu này mong muốn xây dựng các giải pháp cụ thể kết nối DN nhằm nâng cao chất lượng đào tạo thông qua khảo sát thực tế, xác định các nhân tố trọng yếu tác động đến hoạt động kết nối DN, giúp Khoa chuẩn hóa các hoạt động kết nối DN rõ ràng, thiết thực cho sinh viên. Từ đó, Khoa sẽ định hướng hoạt động đào tạo, xây dựng chương trình phù hợp và có tính ứng dụng cao nhằm đào tạo nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu của DN.

2.3 Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp định tính là phân tích tài liệu bao gồm các tài liệu thứ cấp đã được công bố chính thức, các công trình nghiên cứu và các nghiên cứu có liên quan đến sự hợp tác giữa trường ĐH và các DN, trong việc đào tạo nguồn nhân lực du lịch, nhà hàng và khách sạn. Đồng thời, nghiên cứu được thực hiện bằng việc đối thoại sâu từ số liệu sơ cấp do chính tác giả trực tiếp đối thoại mỗi đối tượng khảo sát.

Cách chọn đối tượng khảo sát: đối tượng được lựa chọn kỹ lưỡng, có chủ đích, có nhiều kinh nghiệm trong làm

việc liên kết giữa Khoa và DN trong việc đào tạo nguồn nhân lực. Để có thể lấy ý kiến từ nhiều khía cạnh khác nhau, tác giả chọn hai loại đối tượng:

Đối tượng về phía Khoa gồm 04 người: Phó Trưởng Khoa phụ trách Quan hệ DN nguyên Giám đốc Khách sạn Continental và ba trưởng bộ môn: Du lịch, Nhà hàng và Khách sạn, đã và đang có mối quan hệ với DN trong việc đào tạo sinh viên.

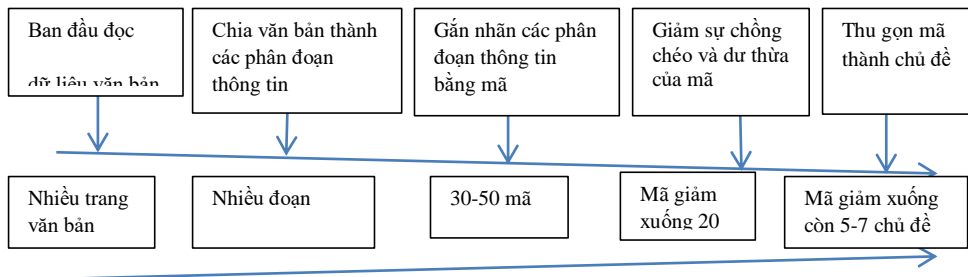
Đối tượng về phía DN: gồm 04 nhân sự quản lý công ty du lịch, nhà hàng và khách sạn có thương hiệu, từng hợp tác với Khoa trong việc đào tạo sinh viên: Trưởng phòng Nhân sự Du lịch Saigontourist; Phó Giám đốc Nhà hàng Kỳ Hòa; Giám đốc Khách sạn Oscar; Giám đốc Khách sạn Mermaid Seaside (nguyên Giám đốc Khách sạn Kỳ Hòa, nguyên trưởng bộ môn Khách sạn). Phương pháp đối thoại trực diện: được hiểu là đối thoại miệng, còn gọi là “cuộc trò chuyện có chủ định”, theo đó tác giả và đối tượng tiếp xúc trực tiếp với nhau để hỏi và trả lời theo một chủ đề đã định trước [12]. Nghiên cứu đã dùng phương pháp đối thoại sâu, chủ yếu sử dụng câu hỏi mở, đối tượng hoàn toàn tự do trả lời theo ý của mình. Câu hỏi tập trung tìm hiểu chuyên sâu về vấn đề liên kết với DN trong việc đào tạo nguồn nhân lực và giải pháp tăng cường tính liên kết giữa Khoa Du lịch và DN nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

Phân tích dữ liệu định tính

Sau đó, xử lý thông tin của các cuộc đối thoại sâu rất thuận lợi vì người tổng hợp dữ liệu chính là tác giả đã trực tiếp thực hiện và quan sát các cuộc đối thoại, nên thông tin tổng hợp chính xác cho từng bảng đối thoại. Tuy nhiên, tác giả cũng đọc lại nhiều lần và phải kiểm tra lại dữ liệu, hiệu chỉnh những sai sót hay “làm sạch dữ liệu”, nếu có thắc mắc hoặc không rõ thì hỏi lại đối tượng được đối thoại.

Mã hóa dữ liệu: mục tiêu của quá trình mã hóa là hiểu rõ dữ liệu văn bản, chia thành các phân đoạn văn bản, gắn nhãn các phân đoạn thành mã, kiểm tra mã để tìm thấy sự chồng chéo và dư thừa, đồng thời thu gọn các mã thành các chủ đề rộng. Ngoài ra, trong quá trình này, tác giả chọn dữ liệu cụ thể để sử dụng và bỏ qua các dữ liệu khác không cung cấp bằng chứng cụ thể cho các chủ đề [13].

Quy trình chung của mã hóa dữ liệu, (Hình 1):



Hình 1 Quá trình mã hóa trong phân tích định tính

Chủ đề (Themes): các chủ đề là các mã tương tự được tổng hợp lại với nhau để tạo thành một ý tưởng chính trong cơ sở dữ liệu, tạo thành yếu tố cốt lõi trong phân tích dữ liệu định tính. Giống như mã, các chủ đề có nhãn thường không bao gồm quá nhiều từ.

Thông qua các phân tích dữ liệu ban đầu, tác giả có thể tìm thấy 30 đến 50 mã dữ liệu trong các phân tích tiếp theo, tác giả giảm các mã này xuống còn 7 chủ đề chính, thông qua quá trình tìm kiếm trùng lặp và loại bỏ các phần thừa.

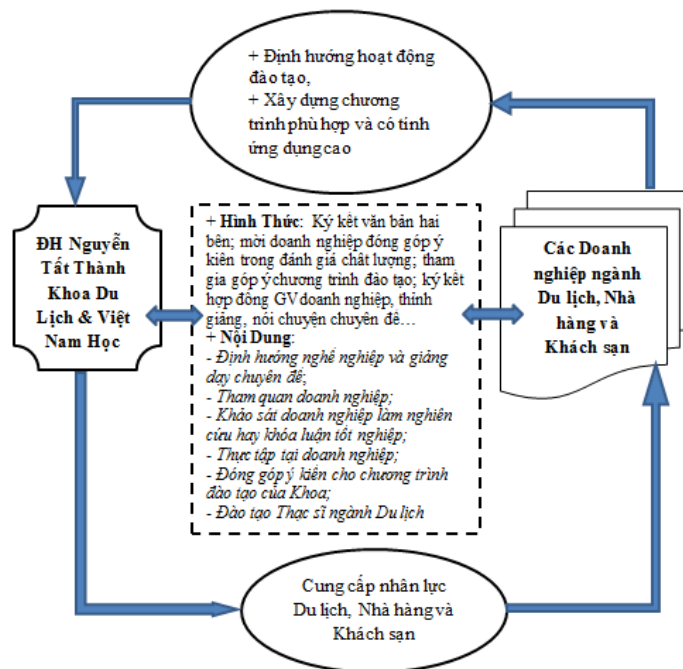
Phân lớp chủ đề: phân lớp chủ đề được xây dựng dựa trên ý tưởng chủ đề chính và phụ nhưng sắp xếp các chủ đề thành các lớp, từ các chủ đề cơ bản đến các chủ đề cụ thể.

Liên kết chủ đề: các chủ đề được kết nối thành các quan điểm sâu rộng hơn.

Sau khi viết mã dữ liệu, phân tích mô tả chủ đề lớp và kết nối chủ đề, báo cáo kết quả cho các câu hỏi nghiên cứu, tác giả đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hoạt động kết nối DN tại khoa Du lịch và Việt Nam học.

3 Kết quả nghiên cứu và thảo luận

3.1 Những mô hình hợp tác giữa cơ sở đào tạo và DN
 Các mô hình liên kết Nhà trường - DN trên thế giới, có thể nhận thấy các hình thức cơ bản như: Chương trình thực tập và kiến tập (Internship Program); Tour trải nghiệm nghề nghiệp (Career Tour, Company Visit); Ứng viên tiềm năng (Fresher Program); Lớp liên kết (Linkages Training Course); Ngày hội việc làm (Career Expo); Giảng viên thỉnh giảng (Visiting Lecturer); Tập huấn giảng viên (Lecturer Training Workshop); Hội nghị và tọa đàm chuyên đề (Conference & Seminar); Cấp học bổng DN (Entrepreneur Scholarships) [2].



Hình 2 Mô hình quan hệ hợp tác giữa trường ĐH và DN

Tại ĐH Nguyễn Tất Thành, các hoạt động liên kết được triển khai giữa Khoa Du lịch và Việt Nam học với DN bắt đầu từ khi thành lập Khoa vào năm 2013 đến nay, tùy từng DN. Hiện nay, khoa liên kết với hơn 200 DN gồm khối khách sạn, nhà hàng và lữ hành.

Khối khách sạn: tiêu biểu gồm các đơn vị thành viên của Saigontourist như Rex Hotel, Majestic Hotel, Continental Hotel, Grand, Kim Đô, Oscar, Kỳ Hòa, Mermaid Seaside... Tập đoàn Marriot, Tập đoàn WMC gồm 16 đơn vị thành viên, Tập đoàn TTC, Mường Thanh,...

Khối nhà hàng, các sự kiện: Trung tâm tiệc cưới hội nghị Adora, Gem Center, Cappella, Golden Gate, Nhà hàng Hoàng Yến, Nhà hàng Kỳ Hòa ...

Khối lữ hành: Công ty Lữ hành Saigontourist, Fiditourist, Lữ Việt, ... (Hình 2).

3.2. Những hình thức và nội dung hợp tác chủ yếu giữa Khoa Du lịch và VNH với DN:

a) Về hình thức:

Thể hiện bằng việc kí kết văn bản giữa hai bên; mời DN tham gia đóng góp ý kiến trong các đợt đánh giá chất lượng; tham gia góp ý chương trình đào tạo; và kí kết hợp đồng giảng viên DN để tham gia giảng dạy và nói chuyện chuyên đề (200 doanh nhân và chuyên viên).

b) Về nội dung:

Định hướng nghề nghiệp và giảng dạy chuyên đề cho sinh viên:

Theo cấu trúc các học phần của từng chuyên ngành và trong buổi định hướng nghề nghiệp đầu khóa, Khoa thường mời đại diện các DN du lịch, nhà hàng và khách sạn chia sẻ và định hướng nghề nghiệp với sinh viên về kỹ năng, kiến thức, nghiệp vụ,... Đây là hoạt động hỗ trợ đào tạo cho phép người học tiếp cận với DN dưới góc độ giao lưu, trao đổi với cái nhìn đa chiều từ nhiều nhà quản lí. Định hướng nghề nghiệp hiện nay thông qua các hình thức tổ chức sự kiện trong học phần nhập môn của các ngành, trong học phần giao lưu doanh nhân, ngày hội việc làm, hướng nghiệp cho sinh viên.

Tham quan tại DN:

Chương trình tham quan DN là hoạt động nằm trong phần kiến thức thực hành, được cấu trúc bên cạnh phần kiến thức lí thuyết của một số học phần chuyên ngành du lịch, khách sạn và nhà hàng. Mục tiêu của nội dung này là giúp người học hiểu về nghề nghiệp, cụ thể hóa những phân lí thuyết về DN bằng việc quan sát, tìm

hiểu về một DN thực tế. Hoạt động này cũng gián tiếp đưa người học vào môi trường nghề nghiệp sớm, với cách thức giản đơn nhất, từ đó tạo động lực và ý thức phấn đấu học tập. Nội dung tham quan bao gồm giới thiệu về DN, tham quan các bộ phận, cơ sở dịch vụ của DN, viết thu hoạch sau mỗi lần tham quan.

Khảo sát DN để làm nghiên cứu khoa học hay khóa luận tốt nghiệp:

Nghiên cứu khoa học và khóa luận tốt nghiệp là hoạt động thường niên của Khoa. Sinh viên sau khi hoàn tất đợt thực tập, phải làm khóa luận tốt nghiệp, nhờ đợt thực tập mà sinh viên có thể thu thập thông tin, quan sát có sự tham dự, khảo sát, nghiên cứu về DN mà mình lựa chọn.

Thực tập tại DN:

Thực tập tại DN là phần học tập bắt buộc đối với mỗi sinh viên ngành du lịch, nhà hàng và khách sạn. Tùy theo chuyên ngành, sinh viên sẽ được gửi đến các cơ sở kinh doanh lữ hành, khách sạn hay nhà hàng,... để thực tập tại đó, với mục tiêu tiếp cận công việc ở góc độ thực hành, học việc. Sinh viên thực tập tại DN với vị trí là nhân viên tập sự, được đào tạo và huấn luyện. Sinh viên ngành Du lịch thực tập thiết kế, tổ chức tour, thuyết minh tuyến điểm; ngành khách sạn các nghiệp vụ như lễ tân, buồng, phòng; ngành nhà hàng như phục vụ ẩm thực, giải khát...

Trong hệ 3 năm ĐH, thông thường, thời gian thực tập kéo dài 3 tháng, vào học kì thứ 8 của chương trình đào tạo, khoảng tháng 3 đến hết tháng 5 hàng năm. Khoa có cán bộ hướng dẫn thực tập phối hợp với người phụ trách sinh viên thực tập của DN để theo dõi giúp đỡ sinh viên.

Hàng năm, Khoa xây dựng kế hoạch thực tập gửi cho DN, bộ phận quan hệ DN của Khoa phối hợp với giáo viên hướng dẫn phân bổ sinh viên đến các DN thực tập. Số lượng gửi cho một DN từ 10 đến 20 sinh viên trong mỗi đợt thực tập. Trong thời gian thực tập, DN dành một buổi để giới thiệu về DN; sinh hoạt nội qui; phân bổ sinh viên về các bộ phận thực tập theo chương trình thực tập của Khoa, luân chuyển giữa các bộ phận, chăm công giờ làm việc và đánh giá hiệu quả công việc. Phó Giám đốc Nhà hàng Kỳ Hòa cho biết rằng, ông thường đem những bài giảng về các tình huống thực tế, cụ thể, có thể xảy ra trong các mặt hoạt động kinh doanh nhà hàng khách sạn, để sinh viên có hướng xử lí khéo léo, làm hài lòng khách hàng một cách tốt nhất. Kết thúc kì

thực tập, DN sẽ đánh giá và cho điểm từng sinh viên gửi về Khoa, cùng bài báo cáo thực tập của sinh viên. Đa số các DN đề nghị tăng thời lượng thực tập để giúp sinh viên đi đủ tất cả bộ phận và học hỏi trong thực tế nhiều hơn.

Tham gia xây dựng chương trình đào tạo của Khoa:

Hoạt động đóng góp ý kiến cho chương trình đào tạo của các DN là một trong những nội dung quan trọng trong quá trình xây dựng và điều chỉnh chương trình đào tạo của Khoa. DN tham gia vào xây dựng chương trình đào tạo nên định hướng rất rõ các yêu cầu mà DN cần. Ý kiến của DN góp phần làm tăng tính thực tiễn cho chương trình, từ đó làm tiền đề để đào tạo ra nguồn nhân lực có khả năng đáp ứng và thích ứng cao với yêu cầu của thị trường lao động. Mục tiêu của Khoa trong dài hạn luôn là “đào tạo những gì thị trường cần, không đào tạo những gì mình có”.

Hầu hết các DN đề nghị nâng cao khả năng ngoại ngữ cho sinh viên, đặc biệt là tiếng Anh, chú trọng thực hành, hướng dẫn thêm các quy trình cơ bản trong công việc.

Đào tạo Thạc sĩ ngành Du lịch:

Trong thời gian COVID 19, 2020-2021, nhân lúc hầu hết DN du lịch, nhà hàng và khách sạn ngưng hoạt động, Khoa đã liên kết với các DN, mở 5 khóa Thạc sĩ Du lịch, học 18 tháng, học viên đa phần là các nhân sự làm trong các DN đang nghỉ việc, mục đích đào tạo nguồn giảng viên đã có kinh nghiệm làm việc tại DN và chuẩn bị cho nguồn nhân lực bị thất thoát sau đại dịch.

4 Giải pháp tăng cường tính liên kết giữa các cơ sở đào tạo và DN nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch.

Sự liên kết giữa Khoa với các DN bằng nhiều hình thức như cải tiến chương trình, giáo trình từng bước chuẩn hóa... Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại một số vấn đề trong mối quan hệ giữa Khoa và DN chưa được giải quyết thấu đáo, vì thế chưa mang lại cho cả hai phía những kết quả thực sự mà mỗi bên muốn hướng tới vì:

- Khoa và DN có hợp đồng liên kết về mặt nguyên tắc, tuy nhiên chưa có kế hoạch và chiến lược dài hơi cho từng nội dung hợp tác cụ thể, chỉ thực hiện theo từng đợt hợp tác. Ví dụ như: trong năm học, Khoa sẽ gửi sinh viên thực tập vào thời gian nào, số lượng bao nhiêu. Về phía các DN cần phải cung cấp cho Khoa biết

năm nay DN định tuyển bao nhiêu nhân viên thuộc các chuyên ngành nào. Từ đó cả hai bên đều có kế hoạch cụ thể hàng năm để gửi và nhận sinh viên thực tập.

- DN chưa được tham gia thực sự vào quá trình đào tạo của Khoa với tư cách là người sử dụng sản phẩm đào tạo, người đưa ra những tiêu chí tuyển dụng và những yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng nghề và thái độ của người được tuyển dụng.

- Mối quan hệ giữa nhà trường và DN hiện nay chỉ dừng lại ở chỗ: nhà trường mời DN đóng góp ý kiến cho chương trình đào tạo thông qua hội thảo; gửi và nhận sinh viên thực tập tại DN trong vòng 3 tháng. Vấn đề lợi ích chưa được đặt ra cụ thể giữa các bên tham gia. Mỗi bên đều phải tìm thấy lợi ích chính đáng của mình trong từng nội dung hợp tác từ nhỏ đến lớn thì mối quan hệ mới bền chặt và phát triển bền vững. Lợi ích đó cần được thỏa mãn một cách hài hòa cho cả hai bên và các bên thứ ba có liên quan như người học, gia đình người học, các cơ quan quản lý, cộng đồng dân cư. Ví dụ: vấn đề thù lao cho người hướng dẫn bên DN cần xác định rõ ràng. Có trách nhiệm thì phải có quyền lợi.

- Sự kết hợp giữa DN và Khoa trong công tác tư vấn nghề nghiệp và tiếp nhận sinh viên sau khi ra trường còn hạn chế. Khoa chưa biết được thực trạng các DN hiện nay cần tuyển số lượng nhân viên cụ thể là bao nhiêu, yêu cầu chuyên môn nghiệp vụ, trình độ ngoại ngữ, tin học như thế nào. Sự phối kết hợp này chỉ thể hiện là cầu nối giới thiệu việc làm cho sinh viên với các DN có liên kết.

- Thực trạng hiện nay DN chưa bố trí cho sinh viên thực tập ở khâu sales, tiếp tân, nhân sự. Phần lớn DN bố trí sinh viên ở bộ phận phục vụ ở nhà hàng và phục vụ phòng, nguyên nhân do hạn chế ngoại ngữ và các kỹ năng mềm khác.

- Sinh viên còn yếu ngoại ngữ nhất là Anh ngữ, nên không mạnh dạn đăng kí vào các DN chuẩn 5 sao quốc tế.

- Sinh viên còn xem nhẹ thực tập, chưa thấy đó là cơ hội để củng cố kiến thức, trải nghiệm nghề nghiệp và tiếp cận văn hóa DN.

Từ thực tế của việc liên kết giữa Khoa với DN du lịch, nhà hàng và khách sạn cũng như các tồn tại, hạn chế nêu trên, tổng hợp ý kiến của Khoa và DN, tác giả đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao tính hiệu quả cho hoạt động liên kết như sau:

Về phía Khoa:

- Vì mục tiêu nâng cao chất lượng đào tạo, Khoa cùng DN thiết kế chương trình đào tạo; xây dựng mô hình “Nhà trường trong doanh nghiệp”, “Doanh nghiệp trong nhà trường” đẩy mạnh nghiên cứu khoa học; ứng dụng công nghệ vào công tác đào tạo; xây dựng chương trình đào tạo linh hoạt, cập nhật, có khả năng hội nhập quốc tế, đạt được mục tiêu cụ thể của Khoa.
- Cần nâng cấp mối liên kết giữa khoa và DN như hợp tác đào tạo với DN từ năm đầu tiên của sinh viên, xác định module nào giảng dạy tại DN và kí kết với DN để cán bộ quản lí của DN chịu trách nhiệm giảng dạy.
- Thiết lập bộ phận chuyên trách liên kết, hợp tác với DN. Có chiến lược liên kết với DN đặc biệt trong lĩnh vực du lịch, nhà hàng và khách sạn bằng hình thức chủ yếu là kí thỏa thuận hợp tác về đào tạo thỏa mãn về trách nhiệm và quyền lợi cả đôi bên.
- Thường xuyên cập nhật nội dung, chương trình, phương pháp giảng dạy căn cứ vào nhu cầu của DN. Định kì tiếp xúc, tìm hiểu nhu cầu nhân lực của DN để góp phần xây dựng chuẩn đầu ra cho quá trình đào tạo.
- Khoa cần bổ sung giảng dạy một số môn, học phần bằng ngoại ngữ, chủ yếu tiếng Anh.
- Tạo điều kiện cho giảng viên tiếp cận DN để cập nhật kiến thức, học hỏi kinh nghiệm, trao đổi các chương trình đào tạo để phù hợp với thực tế.
- Xây dựng cơ chế để đội ngũ doanh nhân trực tiếp tham gia giảng dạy những nội dung thực tiễn cần thiết trong chương trình đào tạo.
- Cần có thêm nhiều hình thức giảng dạy theo chuyên đề lấy từ thực tiễn của DN, được đào tạo ngay tại DN.
- Nên nghiên cứu việc bố trí thời gian thực hành tại DN kết hợp với thời vụ trong kinh doanh du lịch, tạo điều kiện cho sinh viên tiếp xúc với nhiều vấn đề thực tiễn nhằm nâng cao nhận thức và kĩ năng hành nghề. Đồng thời giúp cho DN giải quyết khó khăn do thiếu lực lượng lao động trong mùa cao điểm.
- Tổ chức kiểm định chất lượng chương trình đào tạo.
- Khoa đẩy mạnh hoạt động khởi nghiệp, ươm tạo các dự án khởi nghiệp của sinh viên và giảng viên hoặc DN; liên kết hiệp hội nghề nghiệp, tổ chức các cuộc thi chuyên ngành: hướng dẫn viên tiềm năng, hội thi nghề khách sạn, nhà hàng...
- Tham gia vào các sự kiện của DN và ngày hội việc làm, hướng nghiệp cho sinh viên.

- Khoa liên kết với DN nhằm tổ chức các chuyến đi học tập, tham quan thực tế, có hướng dẫn của giảng viên Khoa và quản lí của DN nhằm tăng tính liên kết.

Về phía DN:

- Cần xây dựng chiến lược nhân sự để tránh tình trạng đào tạo lại sau tuyển dụng, DN cần phối hợp với Khoa trong việc đào tạo nguồn nhân lực trong tương lai.
- DN cần phải thiết lập bộ phận chuyên trách để phân biện, góp phần xây dựng, điều chỉnh chương trình đào tạo cho Khoa, hướng theo nhu cầu sử dụng nhân lực từ phía DN.
- Có chiến lược “nuôi dưỡng”, “ươm mầm” tài năng tại các trường ĐH bằng các hình thức cung cấp học bổng, đầu tư cơ sở vật chất, kĩ thuật, tài chính, tuyển dụng trước và sau tốt nghiệp; đặt hàng Khoa giải quyết những vấn đề cần thiết mà DN đang và sẽ có nhu cầu.
- Chủ trương đưa các doanh nhân vào Ban quản lí Khoa trong chiến lược xã hội hóa giáo dục, cũng như đào tạo theo nhu cầu xã hội, để DN có thêm điều góp ý điều chỉnh chương trình đào tạo cho tương thích với nhu cầu của DN và xã hội. Đây cũng là cơ hội để các DN quảng bá thương hiệu và hình ảnh.
- DN cần cung cấp lực lượng hỗ trợ giảng dạy có tay nghề, kinh nghiệm thực tế; hỗ trợ Khoa cập nhật được công nghệ mới.
- DN tạo điều kiện cho sinh viên thực hành cọ sát để tránh tâm lí chán nản khi đi thực tập.
- Các đề tài nghiên cứu khoa học về lĩnh vực du lịch, nhà hàng và khách sạn nên phối hợp khảo sát thực tế tại DN.

5 Kết luận

Trong bối cảnh hiện nay, liên kết giữa trường ĐH và DN, đặc biệt trong việc đào tạo nguồn nhân lực du lịch, nhà hàng và khách sạn chất lượng cao, là xu thế tất yếu trong quá trình phát triển kinh tế - xã hội của mọi quốc gia. Sự kết hợp này mang lại lợi ích cho cả 3 bên: nhà trường, DN và sinh viên [14]. Nhận biết tầm quan trọng này, Khoa Du lịch và Việt Nam học, ĐH Nguyễn Tất Thành đã tuyển dụng đội ngũ giảng viên DN là tổng giám đốc, giám đốc, chuyên viên từ các công ty du lịch, khách sạn và nhà hàng có thương hiệu để cung cấp kiến thức thực tiễn, tạo thêm động lực cho sinh viên khi ra trường; nắm bắt kịp thời nhu cầu, các điều kiện tuyển dụng để xây dựng chương trình đào tạo, đáp ứng đòi hỏi của DN và xã hội. DN cũng cung cấp môi trường

thực tập, cơ hội việc làm cho sinh viên và hợp tác với Khoa tổ chức các chương trình đào tạo ngắn hạn, liên thông và cao học. Về phía DN, xây dựng hình ảnh của DN đối với nguồn nhân lực trong tương lai; tiết giảm được chi phí và thời gian trong công tác tuyển dụng nhân sự; có sẵn nơi đào tạo đội ngũ lao động đáp ứng yêu cầu kinh doanh; thực hiện trách nhiệm xã hội, nâng cao uy tín thương hiệu cho DN. DN có nguồn lao động chuẩn bị sẵn cho tuyển dụng, đặc biệt là sau thời gian COVID-19, nguồn lao động của ngành du lịch, nhà hàng, khách sạn bị ảnh hưởng, biến động. Về phía sinh viên, giúp nắm bắt môi trường hoạt động kinh doanh

thực tế; phát triển được những kỹ năng đã được đào tạo như làm việc nhóm, trách nhiệm cá nhân, đạo đức nghề nghiệp, đặc biệt là tương tác với khách hàng - một kỹ năng quan trọng cần phải có.

Sự liên kết giữa Khoa với các DN từng bước cải tiến và chuẩn hóa. Hiệu quả của quan hệ liên kết luôn là nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực, cũng như nâng cao “tâm vóc”, củng cố niềm tin, gia tăng mức độ ảnh hưởng tích cực vào đời sống xã hội của các bên liên kết. Để đạt được mục tiêu này, cần có sự phối hợp chặt chẽ, chủ động và tích cực giữa các bên liên quan.

Tài liệu tham khảo

1. Chính phủ (2014). quy định tại Khoản 2, Điều 53-54, Chương 6 của Điều lệ trường đại học (ban hành kèm Quyết định số 70/2014/QĐ-TTg ngày 10/12/2014).
2. Mai Hiền, Phạm Thị Bích Thủy, Lê Đình Tiến (2021). *Liên kết giữa cơ sở đào tạo và doanh nghiệp du lịch – Giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực du lịch tại các cơ sở giáo dục đại học*. Tạp chí Khoa học số 51/2021. Trường Đại học Thủ Đô Hà Nội.
3. Phạm Thị Ly (2012). *Về quan hệ hợp tác giữa nhà trường và doanh nghiệp*, Thông tin Giáo dục Quốc tế - Đại học Nguyễn Tất Thành, Số 8/2012, 2 - 11.
4. Guiliana Elisa and Arza Valeria (2008). “What drives the formation of valuable University-Industry linkages? An under-explored question in a hot policy debate”, *Science and Technology Policy Research-University of Sussex*, Paper No.170
5. Davey Todd, Meerman Arno, Muros Victoria Galan, Orazbayeva Balzhan and Baaken Thomas (2017). *The State of University-Business Cooperation in Europe – Final Report*, https://www.ub-cooperation.eu/pdf/final_report2017.pdf, truy cập ngày 28/9/2018
6. D’Este, P. and Patel, P.(2007). *University-Industry Linkages in the UK: What are the Factors Underlying the Variety of Interactions with Industry?*, *Research Policy* 36 (2007) 1295-1313, <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S004873330700119>, truy cập ngày 19/7/2017.
7. Luật Giáo dục Đại học (2012), Khoản 4, Điều 12, Chương 1. Phát triển giáo dục đại học yêu cầu phải “gắn đào tạo với nghiên cứu và triển khai ứng dụng khoa học và công nghệ; đẩy mạnh hợp tác giữa cơ sở giáo dục đại học với tổ chức nghiên cứu khoa học và với doanh nghiệp”.
8. Tổng cục Du lịch (2020). Báo cáo tình hình hoạt động du lịch Việt Nam từ năm 2010 đến 2020. Tổng cục Du lịch.
9. Ninh Thị Hoàng Lan, Giải pháp phát triển nguồn nhân lực trong bối cảnh nền kinh tế số tại Việt Nam. Cập nhật ngày 6/6/2022. Link: <https://tapchicongthuong.vn>bai-viet>giai-phap-phat...>
10. Nguyễn Đình Luận, Sự gắn kết giữa nhà trường và doanh nghiệp trong đào tạo nguồn nhân lực phục vụ phát triển kinh tế - xã hội Việt Nam: Thực trạng và khuyến nghị. Link: <https://www.uef.edu.vn>newsing > tap-chi-uef>, Cập nhật ngày 5/6/2015



11. Hoàng Hùng và cộng sự (2016). Mô hình trường “Đại học – Doanh nghiệp”: Mô hình, cơ chế và chính sách trong bối cảnh Việt Nam, http://www.pvu.edu.vn/images/khoa-hoc-cong-nghe/bai-bao-khoa-hoc/6-2016/GV1509_paper_hung.pdf, truy cập ngày 9/9/2018
12. Trần Thị Kim Thu (2012). *Điều tra xã hội học*, NXB. Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội, trang 114.
13. Creswell, J.W. (2002). *Educational Research: Planning, conducting, and evaluating quantitative*. Upper Saddle River, N.J: Prentice Hall.
14. Mai Thanh Hùng, Đặng Thu Hương, Hồ Văn Dũng, Phạm Thị Thùy Phương(2020). *Giải pháp tăng cường hoạt động kết nối doanh nghiệp của Khoa Thương mại – Du lịch, Trường Đại học Công nghiệp Tp. HCM*. Tạp chí Khoa học và Công nghệ, Số 46, 2020.

Strengthening cooperation in human resource training between enterprises and Faculty of Tourism and Vietnamese Studies of Nguyen Tat Thanh University

Truong Thi Tuyet Nuong

Faculty of Tourism & Vietnamese Studies

ttnuong@ntt.edu.vn

Abstract The close cooperative relationship between the universities and the businesses is an important foundation for the development of both sides. This article surveys the reality of the connection between Faculty of Tourism and Vietnamese Studies, Nguyen Tat Thanh University and tourism, hotel and restaurant businesses in training human resources. This was based on secondary data that was proclaimed officially, and some additional studies on the connection between universities and businesses in training human resources. At same time, primary data was synthesized from in-depth interviews to respondents in order to catch up with the forms and content of some main connections implemented by the Faculty and businesses. And because of that, some suitable solutions to strengthen the Faculty and businesses linkage are proposed to enhance the quality of human resources of tourism, hotel and restaurant to serve businesses and the society in the current situation.

Keywords cooperation, solution, tourism faculty, business, human resource training