



KHUNG NĂNG LỰC TRONG ĐÀO TẠO NHÂN LỰC DU LỊCH

Ngô Trung Hà*

Trung tâm đào tạo quốc tế Pegasus - Tập đoàn Giáo dục KinderWorld (Singapore)

Ngày nhận bài: 18-10-2017; ngày nhận bài sửa: 28-10-2017; ngày duyệt đăng: 30-11-2017

TÓM TẮT

Trong bối cảnh thực hiện MRA-TP¹ và hội nhập, tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia cho một số nghề trong du lịch được ban hành tháng 8 năm 2017 đặt ra khung năng lực cần có của lao động du lịch, gồm các nhóm: năng lực cơ bản, năng lực chung và năng lực chuyên môn. Khung năng lực này phù hợp với tiêu chuẩn nghề du lịch chung trong ASEAN và là định hướng rất cần thiết cho đào tạo nguồn nhân lực du lịch có năng lực tại Việt Nam.

Từ khóa: khung năng lực, tiêu chuẩn nghề du lịch, VTOS, tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia.

ABSTRACT

Competencies Framework for Vietnam tourism human resources training

In MRA-TP implementation and integration, the Vietnam NOSS² for a number of occupations in tourism was promulgated in August 2017, setting out the competency framework for labours who work in hospitality sector. The framework lists 3 categories of competencies, namely Core; Generic and Functional. This competency model is in line with the ACCSTP³ and is a practical guideline for Vietnam Tourism human resources development.

Keywords: competencies framework, tourism occupational standards, VTOS, national occupational skills standards.

1. Đặt vấn đề

Số liệu do Tổng cục Du lịch công bố cho thấy trong 9 tháng đầu năm 2017, tổng lượng khách quốc tế đến Việt Nam ước đạt hơn 9,4 triệu lượt khách⁴, tăng 28,4% so với cùng kỳ năm 2016; khách du lịch nội địa đạt 57,9 triệu lượt; tổng thu từ khách du lịch ước đạt 376 nghìn tỉ đồng. Lượng khách du lịch đến Việt Nam ngày càng gia tăng, ngành du lịch nước ta cũng đang ngày càng phát triển và được kỳ vọng là ngành mũi nhọn thúc đẩy kinh tế Việt Nam phát triển. Để đáp ứng sự phát triển này, nhu cầu nhân lực có chất lượng cao được đào tạo bài bản về chuyên ngành du lịch trong bối cảnh xã hội hiện đại là rất lớn. Tuy nhiên, hiện nay, ngành du lịch đang phải đối mặt với chính câu hỏi làm thế nào để đáp ứng hiệu quả nhu cầu trên.

Trong phiên làm việc ngày 14/6/2017 tại kì họp thứ 3 Quốc hội khóa XIV, Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã nhận định: Ngành du lịch phát triển nhanh trong những năm gần đây nhưng lại thiếu người làm việc, nguồn nhân lực là vấn đề cấp bách và “là một

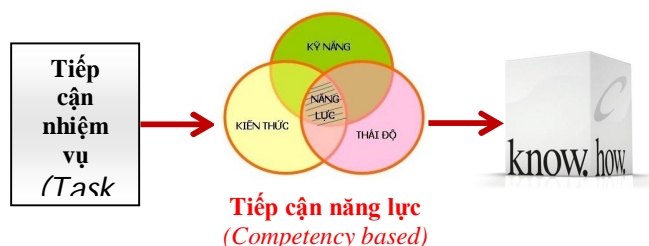
* Email: hangotrung@gmail.com

trong những nguyên nhân hạn chế cạnh tranh của du lịch Việt Nam”⁵. Trong buổi làm việc với ngành du lịch ngày 05/7/2017, một trong các yêu cầu mà Phó Thủ tướng Vũ Đức Đam đặt ra cho Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch là tìm hướng chuyển đổi mô hình đào tạo theo hướng kết hợp với những doanh nghiệp du lịch lớn, xây dựng chương trình chuẩn, sát với chuẩn đầu vào của doanh nghiệp. Muốn vậy, rõ ràng cần có một “khung đo” về năng lực đối với người lao động mà nhà trường sẽ đào tạo và cung cấp cho doanh nghiệp. Việc xác định được khung năng lực này trên cơ sở tiêu chuẩn nghề quốc gia và khu vực cùng với việc tổ chức đào tạo, đánh giá kết quả đào tạo theo tiếp cận năng lực sẽ đóng góp một giải pháp cải thiện vấn đề nhân lực du lịch hiện nay.

2. Khung năng lực đối với lao động ngành du lịch Việt Nam theo Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam (VTOS)

Trước năm 2013, ngành du lịch chưa có tiêu chuẩn theo tiếp cận năng lực chung trên phạm vi toàn ngành. Với sự hỗ trợ của Liên minh châu Âu, thông qua Dự án Chương trình phát triển du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội (thường gọi tắt là dự án ESRT hay Dự án EU), bộ Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (thường được biết dưới tên viết tắt theo tiếng Anh là Tiêu chuẩn VTOS) được ban hành trong phạm vi Ngành giai đoạn 2007-2009 đã được hiệu chỉnh, bổ sung, chuyển đổi từ tiếp cận nhiệm vụ (task based) sang tiếp cận năng lực (competency based), được biết đến rộng rãi trong các cơ sở đào tạo và doanh nghiệp du lịch với tên gọi Tiêu chuẩn VTOS phiên bản 2013. Bên cạnh cách tiếp cận mới, hiện đại, phù hợp xu thế phát triển trong đào tạo nguồn nhân lực du lịch, Bộ Tiêu chuẩn VTOS 2013 còn được công nhận có cấu trúc và nội dung hài hòa với bộ Tiêu chuẩn chung về nghề du lịch trong ASEAN (ACCSTP)⁶, vốn cũng là một bộ tiêu chuẩn được xây dựng theo tiếp cận năng lực và đã được toàn bộ các nước thành viên ASEAN cam kết thực hiện nhằm thực hiện Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau trong ASEAN về nghề du lịch (MRA-TPs)⁷.

Điểm then chốt trong cấu trúc của bộ Tiêu chuẩn VTOS 2013 là tiếp cận năng lực, tập trung vào hệ thống năng lực cần có ở mỗi học viên - những người lao động trong ngành du lịch. Người học không chỉ biết *học thuộc*, *ghi nhớ* mà còn phải biết *làm* thông qua các hoạt động cụ thể, gắn với thực tiễn công việc hay nói cách khác là: *biết làm gì từ những điều đã biết*. Nói đến năng lực trong tiêu chuẩn VTOS tức là phải nói đến khả năng thực hiện, là phải *biết làm* (know-how) chứ không chỉ *biết* và *hiểu* (know-what). Như vậy, để biết làm và làm được, yêu cầu năng lực của người học phải được thể hiện tổng hòa trong cả 3 thành tố: Kiến thức - Kỹ năng - Thái độ (KSA) theo như sơ đồ sau (Hình 1), trong đó thái độ dịch vụ phải là nền tảng quan trọng.



Nguồn: Tổng hợp từ tài liệu Dự án ESRT

Hình 1. Sự chuyển đổi về cách tiếp cận xây dựng Tiêu chuẩn VTOS

Từ phương pháp tiếp cận trên, tiêu chuẩn VTOS 2013 được xây dựng với một hệ thống gồm 241 đơn vị năng lực (unit of competency). Mỗi một đơn vị năng lực thể hiện yêu cầu tổng hòa cả 3 yếu tố kiến thức, kỹ năng và thái độ cần có đối với phạm vi năng lực mà một vị trí nghề trong du lịch (từ nhân viên đến giám sát, quản lí) cần có. Các đơn vị năng lực riêng lẻ được gộp lại trong từng “nhóm các đơn vị năng lực” theo yêu cầu đặc thù của ngành du lịch như sau:

- *Nhóm đơn vị năng lực cơ bản (Core Units)*: gồm các năng lực cơ bản mà mỗi cá nhân cần có, tương tự như “kỹ năng mềm” hay “kỹ năng sống”, cần thiết cho bất kì ai thực hiện công việc cũng như cuộc sống hàng ngày. Ví dụ, đơn vị năng lực: *thực hiện sơ cứu cơ bản; sử dụng điện thoại,*

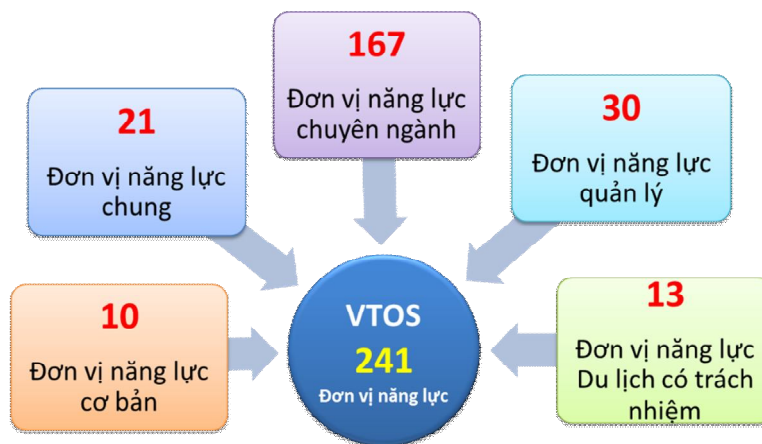
- *Nhóm đơn vị năng lực chung (Generic Units)*: là các năng lực chuyên môn liên quan đến và áp dụng cho nhiều nghề khác nhau. Ví dụ như đơn vị năng lực “*chuẩn bị làm việc*” hay “*tiếp nhận và xử lí phàn nàn*”.

- *Nhóm đơn vị năng lực chuyên ngành (Functional Units)*: là các năng lực chuyên môn, kỹ thuật cho từng nghề cụ thể trong các lĩnh vực khác nhau của ngành du lịch. Ví dụ như đơn vị năng lực “*tiếp nhận và xử lí đặt buồng*” của riêng nghề Lễ tân hay “*Phục vụ rượu vang*” của nghề Phục vụ Nhà hàng.

- *Nhóm đơn vị năng lực quản lí (Management Units)*: là các đơn vị năng lực áp dụng cho vị trí giám sát hay có ảnh hưởng đến công việc của người khác ở mức độ nào đó trong doanh nghiệp. Trong nhóm các đơn vị năng lực quản lí chia thành 5 nhóm nhỏ hơn gồm: Quản lí nhân sự, Quản lí tài chính, Quản lí hành chính chung, Quản lí Marketing và Dịch vụ khách hàng và Quản lí an ninh.

- *Nhóm đơn vị năng lực du lịch có trách nhiệm (Responsible Tourism Units)*: Bên cạnh các nội dung du lịch có trách nhiệm được tích hợp trong các đơn vị năng lực của tiêu chuẩn VTOS, một số đơn vị năng lực du lịch có trách nhiệm được xây dựng riêng cho cấp quản lí cả lĩnh vực lưu trú và lữ hành ví dụ như đơn vị năng lực “*Áp dụng du lịch có trách nhiệm trong các dịch vụ lưu trú*” hay “*Hỗ trợ điểm đến du lịch trong việc thực hành du lịch có trách nhiệm*”.

Tổng quan về các nhóm đơn vị năng lực và số lượng đơn vị năng lực thuộc mỗi nhóm trong tiêu chuẩn VTOS 2013 được mô tả theo sơ đồ sau (Hình 2):



Nguồn: Dự án ESRT

Hình 2. Khung năng lực với 241 đơn vị theo 5 nhóm tại Tiêu chuẩn VTOS 2013

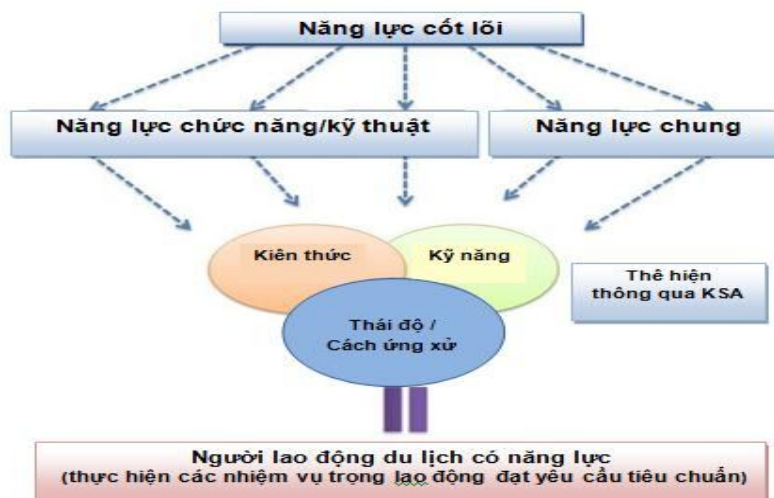
3. Khung năng lực đối với lao động phục vụ du lịch theo Tiêu chuẩn chung trong ASEAN về nghề du lịch (ACCSTP)

Thỏa thuận Thừa nhận lẫn nhau về nghề du lịch trong ASEAN (MRA-TP) chính thức có hiệu lực từ ngày 31/12/2015, cho phép thúc đẩy dịch chuyển tự do lao động du lịch trong các nước thành viên ASEAN. Để thực hiện MRA-TP, các nước thành viên ASEAN cùng phải triển khai xây dựng và đào tạo nhân lực du lịch theo khung chương trình chung (CATC) và tiêu chuẩn chung về năng lực cần có trong du lịch (ACCSTP).

Trên cơ sở khảo sát, nghiên cứu các mô hình và các lựa chọn về đào tạo theo năng lực của nhiều nước trên thế giới như Scotland, Indonesia, Canada, Vương quốc Anh, Singapore, Philippines, Pháp, New Zealand... và đặc điểm của các nước thành viên ASEAN, ACCSTP được hình thành và thông qua với 242 tiêu chuẩn năng lực (hay đơn vị năng lực).

Có thể thấy, ACCSTP được xây dựng dựa trên khái niệm năng lực, bao gồm kiến thức, các kỹ năng, thái độ (KSA) mà cá nhân phải có, hoặc phải đạt được để thực hiện công việc một cách hiệu quả. Về cơ bản, ACCSTP quy định các năng lực chung tối thiểu cần có về nghề du lịch để đảm bảo các lao động làm việc tại những nước thành viên ASEAN có năng lực làm việc tương đương nhau, đảm bảo được chất lượng chung về dịch vụ du lịch trong toàn khối ASEAN cũng như việc được thừa nhận về năng lực người lao động giữa các quốc gia thành viên. Mỗi quốc gia hoàn toàn có thể lựa chọn áp dụng tiêu chuẩn ACCSTP cùng với CATC⁸ cho việc đào tạo nhân lực du lịch của nước mình hoặc sử dụng tiêu chuẩn riêng của mỗi nước nhưng đảm bảo phải tương thích và hài hòa với Tiêu chuẩn ACCSTP.

Mô hình năng lực của người lao động theo ACCSTP được thể hiện trong Hình 3 dưới đây:



Nguồn: Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch (VTCB) - Tổng cục Du lịch

Hình 3. Mô hình năng lực yêu cầu đối với lao động du lịch trong ASEAN

Theo Hình 3, trong Khung năng lực ACCSTP, các năng lực được phân loại thành ba nhóm: Năng lực cốt lõi, Năng lực chung và Năng lực chức năng. Phối hợp các nhóm này, các tiêu chuẩn năng lực tối thiểu cần thiết cho từng chức danh công việc đã được quyết định trên cơ sở sau đây:

- So sánh với thực tiễn/thông lệ tốt nhất được công nhận ở tầm quốc tế;
- Là mẫu số chung tốt nhất hoặc ngôn ngữ chung để thúc đẩy lợi ích của cộng đồng ASEAN;
- Chỉ bao gồm các năng lực hiện tại, phù hợp và có thể áp dụng đối với nhiều quốc gia thành viên;
- Mỗi quốc gia thành viên hoặc phân ngành lao động có thể lựa chọn thêm các năng lực bổ sung nếu thấy cần thiết để phù hợp với yêu cầu của nước mình.

4. Khung năng lực đối với lao động ngành du lịch theo Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia 2017

Tháng 10 năm 2016, Khung trình độ quốc gia Việt Nam (VQF) được Chính phủ ban hành. Sau một thời gian thẩm định, đánh giá, điều chỉnh, Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của các nghề Lễ tân và Phục vụ buồng do Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch tổ chức xây dựng đã được Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội chính thức công bố ban hành vào ngày 31 tháng 8 năm 2017. Theo chỉ đạo của Phó Thủ tướng Vũ Đức Đam, tiêu chuẩn của các nghề khác trong du lịch đang được tiếp tục rà soát, hoàn thiện để ban hành trong năm 2018.

Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của các nghề du lịch trên được xây dựng với nội dung phù hợp với yêu cầu thực tiễn của ngành du lịch tại Việt Nam cũng như tương thích với Tiêu chuẩn ACCSTP, đáp ứng được các yêu cầu của Thỏa thuận MRA về du lịch trong ASEAN mà Việt Nam đã tham gia ký kết. Quá trình xây dựng các tiêu chuẩn này có tham khảo nội dung Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (VTOS) được xây dựng bởi Dự án EU do Liên minh châu Âu tài trợ và đã được Tổng cục Du lịch, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch thông qua vào tháng 01 năm 2014, nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển nguồn nhân lực có chất lượng cho ngành du lịch tại Việt Nam. Xem xét cấu trúc và nội dung, có thể thấy các Tiêu chuẩn đã ban hành được xây dựng theo hướng tiếp cận năng lực, đề cập những chuẩn mực thực tiễn tối thiểu tốt nhất đã được thống nhất để thực hiện công việc trong lĩnh vực du lịch/khách sạn, bao gồm cả các yêu cầu pháp lý (pháp luật, sức khỏe, an toàn, an ninh). Tiêu chuẩn cũng xác định rõ những gì người lao động cần biết và làm được cũng như cách thức thực hiện công việc của họ để có thể hoàn thành chức năng của nghề trong bối cảnh môi trường làm việc. Vì thế, chúng phù hợp để sử dụng tại:

- Các cơ sở giáo dục, giáo dục nghề nghiệp du lịch trong việc thiết kế, xây dựng chương trình theo các trình độ đào tạo khác nhau;
- Các cơ sở du lịch trong việc sử dụng, đào tạo nâng cao năng lực của người lao động;
- Các cơ quan quản lý nhân lực và doanh nghiệp trong việc đánh giá, công nhận năng lực nghề cho người lao động.

Theo quy định tại Tiêu chuẩn, khung năng lực cần có của người lao động du lịch, trong đó có cả các lao động ở trình độ đại học, bao gồm các nhóm được trình bày tại Bảng 1 dưới đây:

Bảng 1. Khung năng lực yêu cầu đối với lao động du lịch
theo Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia ban hành tháng 8 năm 2017

TT	Khung năng lực cần có của cử nhân du lịch	Mô tả
1	Nhóm các năng lực cơ bản (<i>Core Competencies</i>)	Bao gồm các đơn vị năng lực phổ biến nhất, cần thiết, đòi hỏi hầu hết người lao động phải có để làm việc thuận thực (ví dụ: thực hiện sơ cứu cơ bản, làm việc hiệu quả trong nhóm, công nghệ thông tin...), tương tự “kỹ năng sống”, “kỹ năng mềm”
2	Nhóm các năng lực chung (<i>Generic Competencies</i>)	Là những năng lực chung, có liên quan và cần thiết cho một nhóm các nghề trong du lịch (ví dụ: phát triển mối quan hệ khách hàng; lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp; chuẩn bị làm việc; xử lý phàn nàn; quản lý nhân sự; quản lý tài chính; quản lý hành chính; dịch vụ khách hàng và quản lý marketing; áp dụng các nguyên lý du lịch có trách nhiệm...). Trong nhóm này có thể chia thành các nhóm nhỏ sau:

- Đơn vị năng lực chung - phổ biến: là các năng lực cho một nhóm các công việc bao gồm các năng lực công việc chung bắt buộc cho một số các ngành nghề (ví dụ: sức khỏe và an toàn), cũng như các năng lực cụ thể áp dụng cho các nghề cụ thể (ví dụ: kết thúc ca làm việc).

- Đơn vị năng lực quản lí: là các năng lực chung cho các vị trí trong một đơn vị có liên quan tới quản lí, giám sát hay có ảnh hưởng nhất định tới công việc của người khác. Năng lực này có thể là cụ thể cho từng vị trí công việc (như giám sát viên lễ tân) hay chung cho tất cả các vị trí quản lí/giám sát (tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên)... Bao gồm các đơn vị năng lực quản lí tài chính, quản lí nhân sự, dịch vụ khách hàng và quản lí marketing, quản lí hành chính, quản lí an ninh

- Đơn vị năng lực du lịch có trách nhiệm: là những kĩ năng cụ thể cần thiết cho việc vận hành và quản lí tại đơn vị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và sản phẩm hướng tới phát triển du lịch bền vững, hoạt động và xây dựng các sản phẩm du lịch có trách nhiệm

<p>3 Nhóm các năng lực chuyên môn (<i>Functional Competencies</i>)</p>	<p>Là các năng lực cụ thể cho từng vị trí công việc trong ngành du lịch để người lao động thực hiện có hiệu quả công việc của vị trí nghề (ví dụ: giám sát hoạt động của bộ phận lễ tân; quản lí dịch vụ đồ vải trong cơ sở lưu trú du lịch...)</p>
---	---

Nguồn: Tổng hợp từ tài liệu của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội

5. Kết luận

Điểm tương đồng giữa Tiêu chuẩn kĩ năng nghề quốc gia của các nghề trong du lịch với các bộ Tiêu chuẩn chung trong ASEAN về nghề du lịch và Tiêu chuẩn VTOS là chúng đều được xây dựng theo tiếp cận năng lực. Khung năng lực với 3 nhóm chính: các năng lực cơ bản; các năng lực chung và các năng lực chuyên môn và tiêu chuẩn quốc gia quy định cũng tương thích với tiêu chuẩn ASEAN, đảm bảo khả năng hội nhập của nhân lực ngành du lịch. Khung năng lực này sẽ tạo ra định hướng rất thiết thực và thực tế cho công tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch Việt Nam.

Sự ra đời chính thức của tiêu chuẩn kĩ năng nghề quốc gia theo tiếp cận năng lực cho các nghề trong du lịch sẽ giúp góp phần từng bước chấm dứt sự tồn tại cùng lúc nhiều hệ thống tiêu chuẩn vốn gây khó khăn cho việc giảng dạy tại các trường cũng như việc tiếp nhận sinh viên ra trường của các doanh nghiệp. Khung năng lực được quy định tại Tiêu chuẩn với danh mục cụ thể các đơn vị năng lực trong từng nhóm sẽ giúp các cơ sở đào tạo có cái nhìn rõ nét hơn về việc lựa chọn phương pháp cũng như các mô đun, môn học thiết thực đưa vào chương trình đào tạo sinh viên, hướng tới các năng lực mà cơ sở tuyển dụng lao động đang cần, làm cho chuẩn năng lực đầu ra của các trường sát với chuẩn năng lực

đầu vào của doanh nghiệp. Sự gắn kết thiết thực này giữa nhà trường - doanh nghiệp vừa giúp giảm bớt các lãng phí nguồn lực cả về thời gian và vật chất trong đào tạo, vừa góp phần tạo dựng đội ngũ lao động du lịch Việt Nam đáp ứng được các yêu cầu dịch vụ của khách du lịch trong bối cảnh hội nhập khu vực và quốc tế ngày càng sâu rộng hiện nay.

❖ **Tuyên bố về quyền lợi:** Tác giả xác nhận hoàn toàn không có xung đột về quyền lợi.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội. (2017). *Quyết định số 1383/QĐ-LĐTBXH ngày 31/8/2017 về việc công bố Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề Lễ tân.*
- Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội. (2017). *Quyết định số 1385/QĐ-LĐTBXH ngày 31/8/2017 về việc công bố Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề Phục vụ buồng*
- Đào Loan. (14/6/2017). Bộ trưởng VHTTDL: 15 năm nữa du lịch Việt Nam bằng Thái Lan. <http://www.thesaigontimes.vn/161365/Bo-truong-VHTTDL-15-nam-nua-du-lich-Viet-Nam-bang-Thai-Lan.html>
- Thảo Nguyên. (07/7/2017). Học ngành này tại Việt Nam sẽ không lo thất nghiệp: Nhu cầu lao động gấp hơn 2,5 lần sinh viên tốt nghiệp mỗi năm. <http://ttvn.vn/kinh-doanh/hoc-nganh-nay-tai-viet-nam-se-khong-lo-that-nghiep-nhu-cau-lao-dong-gap-hon-25-lan-sinh-vien-tot-nghiep-moi-nam-5201777103138124.htm>
- Tổng cục Du lịch Việt Nam. (2014). *Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau trong ASEAN về nghề du lịch - Sách hướng dẫn cho người lao động du lịch.*
- Tổng cục Du lịch Việt Nam. (09/10/2017). www.vietnamtourism.gov.vn.
- ASEAN Tourism Professional Registration System. <https://www.atprs.org/mra/?state=viewMRA>.

¹ Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals

² National Occupational Skills Standards

³ ASEAN Common Competency Standards on Tourism Professionals

⁴ <http://ttvn.vn/kinh-doanh/hoc-nganh-nay-tai-viet-nam-se-khong-lo-that-nghiep-nhu-cau-lao-dong-gap-hon-25-lan-sinh-vien-tot-nghiep-moi-nam-5201777103138124.htm>

⁵ <http://www.thesaigontimes.vn/161365/Bo-truong-VHTTDL-15-nam-nua-du-lich-Viet-Nam-bang-Thai-Lan.html>

⁶ ACCSTP: ASEAN Common Competency Standard on Tourism Professionals

⁷ MRA-TP: Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals

⁸ Common ASEAN Tourism Curriculum: Chương trình đào tạo ngành du lịch chung trong ASEAN