

THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NHÂN LỰC DU LỊCH TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY ĐÔ VÀ KHẢ NĂNG ĐÁP ỨNG THỊ TRƯỜNG DU LỊCH Ở THÀNH PHỐ CẦN THƠ

UNG THỊ NHÃ CA*

TÓM TẮT

Bài viết này làm rõ mối quan hệ giữa đào tạo và sử dụng “sản phẩm đào tạo” thông qua cuộc khảo sát và đánh giá mức độ đáp ứng công việc của người tốt nghiệp đại học dưới góc nhìn của 3 đối tượng: doanh nghiệp sử dụng lao động, trường đại học và cựu sinh viên (SV) trường. Kết quả đánh giá từ 3 bên cho thấy chương trình đào tạo cần được cải tiến theo hướng tiếp cận năng lực, phát huy **giá trị riêng biệt** cho SV nhằm rút ngắn khoảng cách giữa đào tạo và sử dụng lao động.

Từ khóa: thị trường lao động Cần Thơ, đánh giá chất lượng đào tạo, sản phẩm đào tạo, đáp ứng yêu cầu công việc.

ABSTRACT

The reality of tourism training quality in Tay Do University and the capability to meet the demand of the tourism market in Can Tho

The article elucidates the relationship between training and employing “training products through surveys and assesses the extent to which graduates meet job requirements under three perspectives: employers, university and alumni. Combined evaluations reveal that the curriculum needs adjusting, following a competence-based and individual values-based approach in order to bridge the gap between training and employment.

Keywords: labor market in Can Tho, assess the quality of training, product training, meet job requirements.

1. Đặt vấn đề

Năm 2009, Việt Nam chính thức trở thành quốc gia đạt mức trung bình về thu nhập (theo cách phân loại của Ngân hàng Thế giới), tuy nhiên để có thể đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế và hội nhập quốc tế thì Việt Nam cần phải nỗ lực nhiều hơn nữa, bởi vẫn còn nhiều hạn chế về cơ sở hạ tầng, nguồn vốn đầu tư và đặc biệt là chất lượng nguồn nhân lực. Chiến lược phát triển kinh tế - xã hội Việt

Nam giai đoạn 2011-2020 đã chỉ rõ: “*Phát triển nhanh nguồn nhân lực, nhất là nguồn nhân lực chất lượng cao, tập trung vào việc đổi mới căn bản nền giáo dục quốc dân, gắn kết chặt chẽ phát triển nguồn nhân lực với phát triển và ứng dụng khoa học, công nghệ*”. Để thực hiện được mục tiêu này, các ngành, các cấp cần phải phân tích, làm rõ những thách thức liên quan đến thực trạng nhân lực, thực trạng đào tạo nhân lực và vấn đề

*GV, Trường Đại học Tây Đô; Email: utnca@tdu.edu.vn

về chính sách cũng như quy hoạch phát triển nguồn nhân lực trong giai đoạn sắp tới.

Đánh giá chất lượng đào tạo là một trong những đòn bẩy và là cơ sở để đề xuất các giải pháp khả thi nhằm nâng cao chất lượng đào tạo. Trên thế giới có nhiều mô hình, phương thức và quan điểm khác nhau về đánh giá chất lượng đào tạo nhằm mục đích nâng cao chất lượng đào tạo, đáp ứng kì vọng của xã hội đối với giáo dục đại học. Trong đề tài nghiên cứu “*Đánh giá mức độ đáp ứng công việc của cử nhân ngành Du lịch - Trường Đại học Tây Đô đối với thị trường lao động*”, chúng tôi lựa chọn phương thức đánh giá chất lượng đào tạo thông qua đánh giá chất lượng sản phẩm đào tạo với mong muốn sử dụng kết quả này để điều chỉnh, bổ sung nhằm cải tiến chương trình và nội dung đào tạo ngành Du lịch, phục vụ mục đích đào tạo nguồn nhân lực trình độ cao, đáp ứng được nhu cầu xã hội. Đây là hướng đánh giá mới đối với Đại học Tây Đô. Nhà trường cũng kì vọng có thể sử dụng kết quả đánh giá này để giải quyết vấn đề không tìm được việc làm của một số cử nhân Việt Nam học (chuyên ngành Du lịch) – Trường Đại học Tây Đô trong hai năm gần đây.

2. Giải quyết vấn đề

2.1. Giới thiệu về Trường Đại học Tây Đô

Trường Đại học Tây Đô được thành lập theo Quyết định số 54/2006/QĐ-TTg ngày 09 tháng 3 năm 2006 của Thủ tướng Chính phủ. Trường được đầu tư và điều hành bởi các nhà giáo giàu kinh nghiệm và tâm huyết. Phương châm đào tạo của Trường là: “*Chất lượng đào tạo là ưu tiên hàng đầu*”. Trường đào tạo đa ngành, đa bậc học từ Trung cấp chuyên nghiệp đến Thạc sĩ. Tính đến năm học 2014-2015, Trường đã và đang đào tạo 27.561 học sinh - SV, cung cấp cho xã hội gần 14.000 học sinh - SV đã tốt nghiệp, trong đó khoảng 45% là cử nhân đại học, tương ứng 05 khóa đào tạo với 12 chuyên ngành: (1) Quản trị kinh doanh – Marketing; (2) Quản trị kinh doanh Quốc tế; (3) Quản trị kinh doanh Du lịch; (4) Kế toán; (5) Tài chính - Ngân hàng; (6) Việt Nam học (chuyên ngành Du lịch); (7) Ngôn ngữ Anh; (8) Văn học; (9) Kỹ thuật Công trình xây dựng; (10) Công nghệ thông tin; (11) Điện – Điện tử; (12) Nuôi trồng Thủy sản. Tỷ lệ học sinh, SV tốt nghiệp so với số lượng nhập học trung bình/năm cao, trong đó có 05 niên khóa đào tạo đạt gần 80%. Bậc đại học chiếm tỷ lệ tốt nghiệp cao nhất trong các trình độ đào tạo (xem bảng 1).

Kết quả thống kê 6286 SV tốt nghiệp đại học, trong đó cử nhân ngành Việt Nam học (chuyên ngành Du lịch) chiếm 6,87% số lượng cử nhân - kỹ sư toàn trường (xem bảng 2).

Bảng 1. Tỷ lệ tốt nghiệp /nhập học theo trình độ và niên khóa đào tạo

Khóa	Đại học	Cao đẳng	Trung cấp	Liên thông	Cao học
1	90,81	73,22			
2	77,81	70,60	64,66		
3	87,17	72,08	64,42	73,03	
4	88,56	68,93	48,55	65,45	
5	70,45	77,08	92,49	77,76	
6		87,28	78,70	52,71	
Tổng số	82,44	73,25	64,92	64,82	

Nguồn: [3]

Bảng 2. Thống kê số lượng SV đại học tốt nghiệp theo ngành

STT	Ngành đào tạo	K1	K2	K3	K4	K5	Cộng	Tỷ lệ (%)
1	Quản trị kinh doanh	136	165	305	202	306	1114	17,72
2	Kế toán	139	234	300	182	168	1023	16,27
3	Tài chính ngân hàng	203	188	397	342	345	1475	23,46
4	Việt Nam học (Du lịch)		107	122	111	92	432	6,87
5	Anh văn	226	97	106	40	48	517	8,22
6	Văn học			98	190	91	379	6,03
7	Kỹ thuật công trình	127	115	61	95	62	460	7,32
8	Công nghệ thông tin	128	99	55	81	48	411	6,54
9	Điện - Điện tử		47	54	38	9	148	2,35
10	Nuôi trồng thủy sản	55	88	108	46	30	327	5,20
	Tổng số	1014	1140	1606	1327	1199	6286	100

Nguồn: [3]

Đến nay, Trường đã cung cấp cho xã hội 6286 cử nhân, kỹ sư đại học, trong đó tốt nghiệp loại giỏi khoảng 8,0%; khá 55,59%; trung bình-khá 35,57% và trung bình 0,83%. Kết quả tốt nghiệp phản ánh năng lực học tập của SV ở mức trung bình-khá.

Thời gian qua, cùng với việc đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị cho các ngành học, Trường còn chú trọng tập trung nguồn lực vào việc “gắn đào tạo với sử dụng”. Tuy nhiên, theo thống kê

của Trường về tình hình SV tìm được việc làm sau khi tốt nghiệp thì tỷ lệ cử nhân Du lịch có việc làm đúng chuyên ngành đào tạo còn thấp (dưới 47%) so với mặt bằng chung toàn trường. Thống kê từ 3145 phiếu phản hồi thông tin¹ của các cử nhân, kỹ sư khi đến nhận bằng tốt nghiệp tại trường, phân bố ở 10 ngành đào tạo từ niên khóa 1 đến 4 (khóa 5 vừa tốt nghiệp tháng 8-2014 nên chưa có số liệu thống kê), tỷ lệ có việc làm của cử nhân, kỹ sư đạt 51% trên tổng mẫu (cỡ

mẫu 3145). Xét theo ngành tốt nghiệp, tỉ lệ có việc làm cao nhất là kỹ sư ngành Kỹ thuật công trình xây dựng (chiếm 73,93%); kể đến là nhóm có tỉ lệ trên 55% có việc làm gồm những ngành: Quản trị kinh doanh (58,12%), Ngôn ngữ Anh (55,73%), Kế toán (55,28%); còn lại các ngành khác có tỉ lệ thấp, dưới 47%.

Tỉ lệ có việc làm phù hợp chuyên

ngành theo học đạt gần 78% (thống kê 1475 trường hợp có việc làm, có phản hồi thông tin đặc điểm công việc phù hợp với chuyên ngành đào tạo): Kế toán (85,08%), Kỹ thuật công trình xây dựng (84,78%), Điện-Điện tử (83,87%), Anh văn (79,50), Tài chính ngân hàng (79,33%), Quản trị kinh doanh (78,33), Việt Nam học (65,17%) (xem bảng 3).

Bảng 3. Thống kê tình hình việc làm đúng chuyên ngành

STT	Theo ngành học	Không phù hợp	Phù hợp	Cộng	Tỉ lệ (%)
1	Kế toán	36	211	247	85,43
2	Kỹ thuật công trình	28	156	184	84,78
3	Điện- Điện tử	5	26	61	83,87
4	Anh văn	33	128	161	79,50
5	Tài chính ngân hàng	61	236	297	79,46
6	Quản trị kinh doanh	65	235	300	78,33
7	Việt Nam học (Du lịch)	31	58	89	65,17
8	Công nghệ thông tin	26	46	72	63,89
9	Nuôi trồng thủy sản	42	52	94	55,32
	Tổng số	327	1148	1475	77,83

Nguồn: [3]

Tỉ lệ SV sau khi tốt nghiệp chưa tìm được việc làm khoảng 49% (thống kê từ 3145 phiếu phản hồi thông tin việc làm, chiếm gần 62% số lượng tốt nghiệp đại học). Trong đó, ngành Văn học, khóa 3, mẫu hỏi đáp cho thấy 100% không tìm được việc làm đúng chuyên ngành đào tạo, kể đến là Điện – Điện tử (61,45%), Tài chính ngân hàng (58%), Công nghệ thông tin (57%), Việt Nam học (54%), Nuôi trồng thủy sản (54%). Đây là các ngành có tỉ lệ thất nghiệp trên 50% (xem bảng 4).

Theo kết quả thống kê từ 89 trường

hợp cử nhân Việt Nam học (Du lịch) có việc làm (qua phiếu phản hồi thông tin), đa số có được việc làm do năng lực bản thân và khả năng thể hiện tốt trong phỏng vấn khi xin việc (kiến thức xã hội, kiến thức chuyên môn, ngoại ngữ); trong đó, năng lực bản thân chiếm tỉ lệ cao nhất 65,17% (tỉ lệ nguyên nhân hỏi đáp/mẫu có việc làm) và chỉ có 34,83% có được việc làm là do có mối quan hệ thân quen với nhà tuyển dụng. Kết quả này khẳng định, nếu năng lực của SV sau khi tốt nghiệp đạt mức từ khá trở lên thì phần lớn đáp ứng được yêu cầu của nhà tuyển dụng.

Bảng 4. Thống kê tình hình chưa tìm được việc làm

STT	Ngành	K1	K2	K3	K4	Cộng	Tỉ lệ (%)
1	Quản trị kinh doanh	33	157	304	48	542	67,08
2	Kế toán	0	214	260	18	492	57,54
3	Tài chính ngân hàng	191	184	370	13	758	67,08
4	Việt Nam học (Du lịch)	0	93	106	0	199	53,77
5	Ngôn ngữ Anh	132	91	83	17	323	68,87
6	Văn học	0	0	52	0	52	18,06
7	Kỹ thuật công trình	107	54	37	0	280	70,35
8	Công nghệ thông tin	107	54	37	0	198	54,55
9	Điện – Điện tử	0	45	38	0	83	59,71
10	Nuôi trồng thủy sản	53	85	80	0	218	73,40
Tổng số		635	1035	1379	96	3145	61,82

Nguồn: [3]

2.2. Nhu cầu về nguồn nhân lực ngành Du lịch tại Cần Thơ

Định hướng phát triển kinh tế - xã hội thành phố (TP) Cần Thơ đến năm 2020 đối với ngành Du lịch là đặt trọng tâm vào các hoạt động lễ hành, du lịch sinh thái, du khảo văn hóa, hội thảo - hội nghị tại TP và các tỉnh lân cận. Phát triển các tour du lịch liên vùng và du lịch quốc tế song phương và đa phương. Đa dạng hóa các sản phẩm du lịch, các loại hình dịch vụ, liên kết với các tỉnh trong vùng xây dựng phát triển các điểm du lịch vệ tinh, xây dựng các sự kiện, lễ hội du lịch cho TP Cần Thơ và đồng bằng sông Cửu Long. Đặc biệt coi trọng việc xây dựng đội ngũ nhân viên du lịch lành nghề, chiến lược sản phẩm du lịch và chương trình xúc tiến du lịch dài hạn.

Hiện nay, trên địa bàn TP Cần Thơ có khoảng 450 công ti, doanh nghiệp kinh doanh: cơ sở lưu trú, nhà hàng-khách sạn, du lịch lễ hành, doanh nghiệp

du lịch, doanh nghiệp tổ chức sự kiện, truyền thông đang sử dụng hơn 1134 lao động; trong đó, cử nhân bậc đại học ngành du lịch 72, cử nhân Du lịch bậc cao đẳng là 76, trung cấp du lịch 320, sơ cấp nghề 66, lao động phổ thông 600.

Chỉ số cầu nhân lực quý 1/2015 cho thấy đa số nhu cầu tuyển dụng lao động có trình độ đều tăng so với các quý trước của năm 2014. Bên cạnh đó, nhu cầu tuyển dụng lao động phổ thông đặc biệt giảm mạnh. Cụ thể, chỉ số cầu nhân lực tăng nhiều nhất ở trình độ đại học và cao đẳng, chiếm 15,27% ở quý I/2015, tăng 1,5 lần so với quý III/2014 và 3,41 lần so với quý IV/2014. Chỉ số cung nhân lực quý 1/2015 cho thấy số lao động cần tìm việc làm trong quý I/2015 là 4645 người², tăng 28,81% so với quý III/2014 và tăng 24,83% so với quý IV/2014. Nguyên nhân là do quý IV/2014 là thời điểm phát bằng tốt nghiệp ở một số trường cao đẳng và đại học ở TP Cần

Thơ, nên một lượng lớn SV tốt nghiệp sẽ tham gia vào thị trường lao động.

Nhóm ngành nghề có nhu cầu tìm việc cao nhất thuộc nhóm ngành khoa học và kỹ thuật 20,32%, kinh doanh và quản lý 20,11%, công nghệ thông tin và truyền thông 12,14%, luật pháp, văn hóa, xã hội, du lịch 20,25% (riêng ngành Du lịch chiếm hơn 50% tỉ lệ chung của nhóm ngành), bán hàng 5,08%, sức khỏe 4,52%... Tỉ trọng người tìm việc đã qua đào tạo chuyên môn nghiệp vụ tăng lên, đặc biệt ở trình độ cao đẳng và đại học. Cụ thể trong quý IV/2014 là: Trên đại học 0,26%, đại học 42,58%, cao đẳng 25,75%, trung cấp 14,77%, sơ cấp 6,39%, lao động phổ thông 10,25%². Thực tế hiện nay, phần lớn lao động đã qua đào tạo cũng vẫn thiếu kỹ năng nghề, kiến thức ngoại ngữ, kỹ năng thực hành... Do vậy, sau khi tuyển dụng, nhiều doanh nghiệp phải đào tạo tiếp tục để đáp ứng được yêu cầu của công việc. Tình trạng khó khăn trong việc tìm kiếm việc làm của các SV mới ra trường còn phổ biến, đặc biệt là SV tốt nghiệp khối ngành Xã hội-Nhân văn (*trong đó có ngành Ngôn ngữ và Văn hóa Việt Nam - tên ngành mới của ngành Việt Nam học*).

Tình trạng chênh lệch giữa cung - cầu lao động liên tục diễn ra, người lao động khó tìm được việc làm, thất nghiệp kéo dài và tăng cao. Lí do là doanh nghiệp tiếp tục tái cấu trúc bộ máy nhân sự dẫn đến tình trạng nhiều nhân viên bị mất việc làm, tạo sự cạnh tranh gay gắt giữa lao động có kinh nghiệm và SV mới tốt nghiệp. Do đó, tình trạng SV tốt nghiệp ra trường ở các ngành nghề này

không tìm được việc làm hoặc khó tìm việc làm tại TP Cần Thơ rất phổ biến. Ngành có nhiều biến động về nhân sự, đặc biệt là nhân sự có chuyên môn cao là ngành Du lịch, bao gồm kinh doanh du lịch, quản trị du lịch, hướng dẫn viên du lịch³.

Ngoài sự mất cân đối cung-cầu lao động, thị trường lao động TP còn tồn tại nghịch lí “thừa-thiếu” làm cho tình trạng thất nghiệp tăng: Thừa nhân lực có trình độ chuyên môn kỹ thuật cao như cao đẳng, đại học và sau đại học nhưng lại thiếu nhân lực có kỹ thuật, tay nghề, nhân sự quản lý cấp cao. Đối với nhiều doanh nghiệp lớn, luôn đặt ra yêu cầu nguồn nhân lực có chất lượng cao nhưng không phải lúc nào nguồn nhân lực của TP cũng đáp ứng được nhu cầu này.

Thực vậy, *nguồn nhân lực trình độ đại học không thiếu nhưng nhân lực có khả năng đáp ứng tốt yêu cầu công việc thì chưa đủ*³. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đồng nghĩa với việc nâng cao chất lượng đào tạo nhằm có được sản phẩm đào tạo đáp ứng yêu cầu công việc ở từng công ti, doanh nghiệp. Để thực hiện được điều này, đòi hỏi sự phối hợp, kết hợp trong công tác đào tạo nguồn nhân lực giữa ba bên: Nhà trường - SV - Doanh nghiệp. Hiện nay, mối quan hệ này chưa bền vững, chưa tạo được sự kết nối, dẫn đến thực trạng thừa nhân lực trình độ đại học nhưng thiếu nhân viên thành thạo kỹ năng nghề nghiệp có thể đảm trách các vị trí quan trọng trong các công ti, doanh nghiệp.

Sản phẩm đào tạo muốn đáp ứng yêu cầu công việc phải hội đủ các yếu tố:

có kiến thức chuyên môn cơ bản, kỹ năng nghề nghiệp, kỹ năng mềm và có tác phong, thái độ tốt. Có thể gọi chung các yếu tố nêu trên là năng lực của cử nhân đại học. Những cử nhân đại học không đáp ứng được yêu cầu công việc sẽ không tìm được việc làm. Những doanh nghiệp tuyển dụng không tìm được ứng viên sáng giá cho các vị trí trong công ty doanh nghiệp buộc lòng phải tuyển dụng những cử nhân đại học chưa đạt yêu cầu và tiến hành đào tạo lại. Quá trình này mất nhiều thời gian, công sức và tiền bạc của cả hai bên: Doanh nghiệp và người lao động. Chính vì vậy, cần có một cuộc khảo sát và đánh giá mức độ đáp ứng công việc của cử nhân ngành Du lịch được đào tạo tại Trường Đại học Tây Đô đối với ba bên: Nhà trường - Nhà sử dụng lao động - SV nhằm tìm ra giải pháp khắc phục tình trạng mất cân đối về cung - cầu nhân lực trình độ cao đối với ngành Du lịch ở thị trường lao động TP Cần Thơ hiện nay.

2.3. Kết quả đánh giá thực trạng mức độ đáp ứng công việc của cử nhân ngành Du lịch tốt nghiệp tại Trường Đại học Tây Đô

Chúng tôi sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính (qualitative study) để tiến hành khảo sát thực trạng 125 doanh nghiệp kinh doanh du lịch tại TP Cần Thơ, 250 cựu SV/K2, K3, K4 làm việc tại các doanh nghiệp và 25 cán bộ giảng viên tham gia đào tạo ngành Du lịch tại Trường Đại học Tây Đô. Sau khi tiến hành khảo sát thực trạng, xử lý số liệu và thống kê, chúng tôi thu được kết quả như sau:

(i) Kết quả đánh giá thực trạng từ doanh nghiệp

- *Tiêu chí tuyển dụng nhân viên được đào tạo từ chuyên ngành Du lịch*: Mức độ tiêu chí tuyển dụng nhân viên của doanh nghiệp quan trọng nhất là kinh nghiệm thực tế chiếm 54,4%, lý thuyết chuyên môn chiếm 45,6%.

- *Tỉ lệ SV được tuyển dụng vào cơ quan làm việc có tham gia thêm khóa huấn luyện, đào tạo lại hay đào tạo thêm là 80,8%*: Điều này chứng tỏ một phần nội dung chương trình đào tạo chưa phù hợp, chưa đáp ứng yêu cầu của doanh nghiệp.

- *Ý kiến về chất lượng đào tạo thông qua đánh giá năng lực SV ngành Du lịch đang làm việc tại cơ quan*: Về năng lực lập luận lý thuyết, năng lực thực hành, năng lực giao tiếp, tác phong công nghiệp chỉ được đánh giá ở mức khá và đạt. Điều này cho thấy chương trình đào tạo chưa chú trọng đến những yếu tố liên quan đến nghề nghiệp nên nhà trường cần tăng cường đào tạo thêm về kỹ năng thực hành và các kỹ năng mềm cho SV.

- *Lĩnh vực cần sửa đổi để nâng cao chất lượng đào tạo ngành Du lịch nhằm đáp ứng nhu cầu của thị trường*: Kỹ năng chuyên môn: 38%; Tác phong công nghiệp: 25%; Anh văn: 21%; Giao tiếp ứng xử: 12%; Vi tính: 4%. Cũng qua trao đổi, các doanh nghiệp mong muốn SV được tăng cường kỹ năng nghe, nói, học thuật trong Tiếng Anh để giúp SV có thể giao tiếp và nghiên cứu tài liệu; tăng cường đào tạo tay nghề chuyên môn cho SV sát với thực tế hơn.

(ii) Kết quả tự đánh giá mức độ đáp

ứng từ cựu SV ngành Du lịch

- *Khảo sát cựu SV có tham gia khóa huấn luyện, đào tạo lại hay đào tạo thêm nào không:* Có 70% SV trả lời là có. Điều này chứng tỏ một phần nội dung chương trình đào tạo chưa phù hợp, chưa đáp ứng yêu cầu của doanh nghiệp.

- *Khảo sát về khả năng tìm được việc làm đúng với ngành, liên quan gần đến ngành và không liên quan (thống kê từ 250 phiếu hỏi):* Kết quả khảo sát cho thấy tỉ lệ SV sau khi tốt nghiệp có việc làm liên quan gần với ngành học chiếm tỉ lệ khá cao (50,8%), tỉ lệ SV sau khi tốt nghiệp làm đúng với ngành (26%), tỉ lệ SV làm việc không liên quan đến ngành (11,2%) và có đến 12% SV không tìm được việc làm sau hai năm tốt nghiệp. Tỉ lệ SV làm đúng với ngành chưa cao, điều này cho thấy chương trình đào tạo chuyên ngành Du lịch cần phải cải tiến nhằm nâng cao khả năng đáp ứng công việc, giúp SV sau khi tốt nghiệp tìm được việc làm đúng với chuyên môn đào tạo.

- *Khảo sát mức độ quan trọng về chuyên môn mà cựu SV cần bổ sung là:* Kiến thức chuyên môn cơ bản: 80%, kiến thức chuyên sâu trong từng lĩnh vực chuyên môn hẹp: 65%, kiến thức xã hội: 58% và kiến thức ngoại ngữ là 70%; Vận dụng các kiến thức, kỹ năng vào thực tiễn công việc: 64%; Có tác phong và thái độ ứng xử phù hợp với công việc đang đảm trách: 33%. Tỉ lệ trên cho thấy mức độ đáp ứng công việc của cử nhân Du lịch Trường Đại học Tây Đô chưa cao, do đó khả năng tìm việc và giữ được việc làm đúng với chuyên ngành đào tạo là hết sức khó khăn.

(iii) Kết quả đánh giá từ giảng viên, cán bộ quản lý chuyên ngành Du lịch

- *Ý kiến về vấn đề liên quan đến chương trình đào tạo chuyên ngành Du lịch:* Ở 3 nội dung: “Tham gia nghiên cứu khoa học”, “Các môn học có tính liên thông”, “Các môn học đều có giáo trình do giảng viên biên soạn” được đánh giá ở mức tốt; Về nội dung “Chương trình học được cập nhật bổ sung kịp thời” được đánh giá ở mức khá; Về 3 nội dung “Chương trình được kết hợp chặt chẽ, hợp lý giữa các nội dung cơ bản, cơ sở và chuyên ngành”, “Chương trình đã thể hiện chú trọng đến phát triển kỹ năng nghề nghiệp của SV”, “Chương trình đã thể hiện sự chú trọng đến phát triển kỹ năng học tập độc lập, tự nghiên cứu của SV” chỉ được đánh giá ở mức trung bình. Như vậy, nhằm giúp SV có thể tham khảo trước môn học và tăng tính chuyên môn thì giáo viên và nhà trường cần đẩy nhanh công tác biên soạn giáo trình cho tất cả các môn học ở giai đoạn chuyên ngành.

- *Ý kiến về mức độ đáp ứng nội dung chương trình đào tạo chuyên ngành Du lịch:* 60% đánh giá đáp ứng khá, 15% đánh giá đáp ứng tốt, 25% đánh giá đáp ứng trung bình. Điều này cho thấy nhà trường cần cải tiến nội dung chương trình đào tạo nhằm mục tiêu nâng cao khả năng đáp ứng với công việc, giúp SV dễ dàng tìm được việc làm sau tốt nghiệp.

Nhìn chung, cựu SV tự đánh giá năng lực cá nhân chưa đủ đáp ứng yêu cầu công việc được bố trí và doanh nghiệp đồng tình với tự đánh giá này. Dù vậy, vẫn có một số doanh nghiệp hài lòng

với chất lượng làm việc của SV, bởi vì, họ sẽ huấn luyện, đào tạo lại, đào tạo thêm cho SV sau khi tuyển dụng vào làm việc.

2.4. Đề xuất các giải pháp

Phân tích, tìm hiểu nguyên nhân gây nên những khó khăn về nhân lực của ngành Du lịch vùng đồng bằng sông Cửu Long (ĐBSCL) nói chung và TP Cần Thơ nói riêng, các chuyên gia đầu ngành cho rằng: (1) Để hạn chế được tình trạng mất cân đối cung-cầu lao động, cân bằng và thúc đẩy thị trường lao động phát triển, giảm bớt sự “lệch pha” giữa đào tạo và yêu cầu thực tế của sản xuất kinh doanh, thì các doanh nghiệp cần tập trung xây dựng những chính sách tiền lương, khen thưởng để thu hút và giữ chân nhân lực tại đơn vị; (2) Nhân lực phục vụ ngành du lịch của ĐBSCL đang rất thiếu về kiến thức chuyên môn tối thiểu của ngành; người tìm việc chưa được trang bị đúng và đủ kiến thức, kỹ năng, quy trình kỹ thuật nghiệp vụ, kỹ năng chuyên môn, kỹ năng giao tiếp. Mặt khác, do trình độ ngoại ngữ, tin học đảm bảo yêu cầu của từng nghiệp vụ cụ thể chưa cao nên khó có thể tiếp cận, phục vụ chu đáo với du khách quốc tế. Sự liên kết đào tạo với các trường du lịch tại TPHCM chưa mang lại kết quả tốt, tỉ lệ học sinh tốt nghiệp trở về làm việc trong ngành du lịch tại ĐBSCL rất thấp; (3) Phải đa dạng hóa các phương thức đào tạo, ngắn, trung và dài hạn; liên kết đào tạo, tập huấn và chuyên sâu; đồng thời, nâng cao nhận thức cho đội ngũ cán bộ quản lý các địa phương, đổi mới, tăng cường hiệu lực, hiệu quả công tác quản lý nguồn nhân lực; (4) Đề giải quyết bài

toán trước mắt về việc thiếu và yếu lao động trong ngành, các địa phương nên thực hiện việc phát triển, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực theo phương châm “5 tại chỗ”, đó là “tuyển dụng, đào tạo, thực hành, sử dụng và phát triển tại chỗ”³.

Một cơ sở đào tạo được đánh giá cao về chất lượng đào tạo chính là nhờ vào tỉ lệ SV tốt nghiệp tìm được việc làm đúng chuyên ngành đào tạo ở mức 80% trở lên. Để rút ngắn khoảng cách giữa chương trình đào tạo ngành Du lịch và nhu cầu của thị trường lao động cần có sự phối hợp, kết hợp giữa các bên:

(i) Về phía Trường Đại học Tây Đô

- Xác định rõ tên chuyên ngành đào tạo và xây dựng mục tiêu đào tạo phù hợp tên chuyên ngành. Theo ý kiến của 100% doanh nghiệp tham gia khảo sát thì tên chuyên ngành đào tạo không cụ thể dẫn đến xây dựng chương trình đào tạo chưa chuyên sâu. Và khi đào tạo không rõ chuyên ngành thì sản phẩm đào tạo khó được thị trường lao động chấp nhận: “Các em cái gì cũng biết và chỉ biết một chút, không chuyên sâu, chuyên ngành nên khó cho doanh nghiệp vì phải đào tạo lại và cũng khó cho các em khi lựa chọn vị trí đăng kí tuyển dụng”⁴.

- Chủ động xây dựng mối quan hệ với nhiều doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực du lịch trên địa bàn Cần Thơ, linh hoạt trong xây dựng kế hoạch, mục tiêu, nội dung chương trình và tiến độ đào tạo phù hợp với nhu cầu thực tế doanh nghiệp. Đặc biệt quan tâm đến thiết lập mối quan hệ với cơ quan chủ quản ngành Du lịch tại TP Cần Thơ: Sở

Văn hóa - Thể thao và Du lịch Cần Thơ, Sở Lao động, Thương binh và Xã hội TP Cần Thơ, Trung tâm Dịch vụ và Giới thiệu việc làm TP Cần Thơ. Mời cán bộ tâm huyết và có kinh nghiệm trong nghề du lịch tham gia giảng dạy, tham gia đào tạo kỹ năng nghề, kỹ năng mềm.

- Bàn thảo với doanh nghiệp, cùng xây dựng bộ công cụ đánh giá mức độ đáp ứng công việc, doanh nghiệp sử dụng bộ công cụ này để tuyển dụng nhân lực đúng với yêu cầu công việc, tránh việc phải đào tạo lại - hiện trạng phổ biến trong thị trường lao động, nhất là ở những doanh nghiệp liên doanh hoặc có vốn nước ngoài.

- Cải tiến chương trình, nội dung đào tạo và phương pháp giảng dạy theo hướng tích cực hóa SV, cụ thể: (1) Kiến tập tại doanh nghiệp để cọ xát thực tiễn ngành nghề (năm học thứ hai); (2) Thiết kế tour và xây dựng tuyến điểm (năm học thứ ba), sau đợt thực tế sẽ đánh giá kế hoạch đã xây dựng, viết báo cáo, đưa ra quan điểm riêng và khác biệt của cá nhân; (3) Đi sâu vào các chuyên ngành hẹp; duy trì và phát triển giá trị khác biệt trong đào tạo, chú trọng định hướng đào tạo ứng dụng, học để biết - vận dụng - đáp ứng yêu cầu thực tiễn - hội nhập - phát triển, chú trọng nâng cao tố chất và kỹ năng sáng tạo cho SV thường xuyên và xuyên suốt quá trình đào tạo bốn năm tại Trường; (4) Cập nhật bộ kỹ năng đào tạo nghề Du lịch (13 skills) vào kế hoạch đào tạo và triển khai thực hiện ngay từ năm học thứ nhất, nhằm giúp SV định hướng chuyên ngành hẹp phù hợp với năng lực bản thân; từ đó, hướng tới đam mê nghề

nghề và phát huy những tố chất cá nhân. Trên lớp, “*giảng viên cần tổ chức cho SV hoạt động nhóm, áp dụng công nghệ dạy học để chuyển tải nội dung thay vì tập trung xem tài liệu giáo trình, nghe và ghi chép*” (ý kiến cựu SV).

- Theo dõi tình hình việc làm của cử nhân: Ti lệ làm việc đúng chuyên ngành, thu thập thông tin về mức độ đáp ứng công việc, làm cơ sở đề xuất định hướng phát triển công tác đào tạo ở Trường.

(ii) Về phía doanh nghiệp

- Cử cán bộ chuyên trách nhân sự làm việc với nhà trường trong việc xác định mục tiêu, nội dung chương trình đào tạo cụ thể cho từng khóa học, tổ chức thực hiện đào tạo theo nhu cầu doanh nghiệp, phải dự báo nguồn nhân lực 6 tháng/lần và luôn trao đổi cập nhật thông tin với cơ sở đào tạo về nhu cầu của doanh nghiệp, tham gia đánh giá mức độ đáp ứng công việc của cử nhân Du lịch tại Trường Đại học Tây Đô. Đón nhận sự hợp tác, liên kết của Trường nhằm mục tiêu nâng cao chất lượng công ti, doanh nghiệp. Doanh nghiệp được sử dụng các gợi ý, các ý kiến cũng như các đề xuất của Trường.

- Phối hợp Nhà trường tổ chức kiến tập, thực tập và có kế hoạch trao đổi, hợp tác trong việc sử dụng SV của Trường ngay khi thực tập tại doanh nghiệp để tìm kiếm nhân lực nổi trội phục vụ cho công việc mà doanh nghiệp cần, đồng thời tạo điều kiện cho SV cọ xát thực tế, thực hiện đào tạo kỹ năng thực hành cho SV ngay trong quá trình kiến tập và thực tập tại công ti, doanh nghiệp (*mang tính đặc thù đối với loại hình hoạt động trong*

ngành du lịch mà SV đến kiến tập, thực tập⁴).

(iii) Về phía SV

Phải luôn đặt ra mục tiêu phấn đấu và có kế hoạch học tập ngay từ khi bước vào giảng đường đại học. Cần và biết tận dụng quỹ thời gian trên lớp để khai thác nguồn kiến thức và tài nguyên từ giảng viên. Tự trang bị kiến thức, kỹ năng, bồi dưỡng năng lực cá nhân, cọ xát thực tế và luôn tự khẳng định mình - yếu tố tạo nên giá trị khác biệt. Đây cũng là cách tự giới thiệu bản thân với doanh nghiệp và là yếu tố cạnh tranh với các cá nhân khác trong quá trình tìm kiếm việc làm sau tốt nghiệp. Bởi vì “so với các bạn học trung cấp du lịch hay cao đẳng du lịch thì SV Đại học Tây Đô chưa đáp ứng về kiến thức chuyên môn, thiếu sót nhiều về kỹ năng nghề, kỹ năng mềm, còn mơ hồ về công việc, điển hình là nghiệp vụ hướng dẫn, chưa biết xâu chuỗi và vận dụng kiến thức vào thực tiễn, SV Đại học Tây Đô không có lợi thế cạnh tranh vì không tạo được giá trị khác biệt” (trích nội dung phỏng vấn sâu cán bộ quản lý nhân sự Công ty TNHH Một thành viên Du lịch Dược Hậu Giang).

3. Kết luận

Từ những kết quả nghiên cứu trên, có thể đưa ra kết luận như sau: Mức độ đáp ứng công việc của cử nhân Du lịch – Đại học Tây Đô đối với thị trường lao động chỉ đạt ở mức trung bình. Có sự khác nhau giữa ý kiến đánh giá của người sử dụng lao động và người lao động về từng tiêu chí đánh giá; tuy nhiên, nếu tập trung nhận xét vào các nhóm tiêu chí đối ứng tốt nhất - kém nhất thì sự đánh giá

không khác biệt nhiều. Như vậy, để nâng cao khả năng đáp ứng công việc cho người lao động thì cần phải: (1) “Cải tiến chương trình đào tạo theo hướng tiếp cận năng lực, phát huy giá trị riêng biệt cho SV nhằm rút ngắn khoảng cách giữa đào tạo và sử dụng lao động”; (2) Giáo dục đại học cần hướng dẫn SV phát triển các kỹ năng có lợi cho việc học suốt đời (lifelong learning), bởi vì hầu hết kiến thức SV tích lũy được ở nhà trường trở nên lỗi thời ngay ở ngày ra trường (*much of what one learns in school is already obsolete on graduation day*) [5], SV phải biết học mãi để cập nhật kiến thức và phát triển tư duy. Năng lực cá nhân là vấn đề then chốt quyết định kết quả và hiệu quả của xã hội trong vấn đề giáo dục và đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao đáp ứng yêu cầu xã hội. Các doanh nghiệp tham gia khảo sát đều tán thành việc SV có được nền giáo dục hài hòa bao gồm cả ứng dụng lẫn nhân văn mà một trong các kỹ năng được nền giáo dục nhân văn nhấn mạnh là kỹ năng học mãi. Để đạt được kỳ vọng là trường đại học tự thực đầu tiên của khu vực có sản phẩm đào tạo chất lượng cao được xã hội chấp nhận, Trường cần tiếp cận hướng đi mới của các nước có nền giáo dục đại học tiên tiến, như: triển khai xây dựng chương trình “giáo dục thường xuyên” (*continuing education*) và sử dụng mô hình “lớp học đảo ngược” (*flipped classroom*) để cải thiện thái độ thụ động của SV trong việc học. [4]

Đề tài nghiên cứu chỉ tập trung đánh giá mức độ đáp ứng công việc của cử nhân Việt Nam học (chuyên ngành Du

lich) tốt nghiệp Trường Đại học Tây Đô, nhằm đánh giá chất lượng đào tạo ngành Việt Nam học (chuyên ngành Du lịch) tại Trường thông qua sản phẩm đào tạo. Kết quả nghiên cứu này phần nào là cơ sở đề xuất các giải pháp cải tiến chương trình,

nội dung đào tạo nhằm nâng cao chất lượng đào tạo của ngành Du lịch, tạo nên thương hiệu cho Trường và góp phần tạo cơ hội việc làm cho các cử nhân ngành Du lịch sẽ tốt nghiệp ở các niên khóa sau.

¹ Phòng Công tác Chính trị Học sinh – Sinh viên Trường Đại học Tây Đô, *Nguồn số liệu thống kê tình hình việc làm của cử nhân và kỹ sư, năm 2014.*

² Sở Lao động và Thương binh Xã hội thành phố Cần Thơ, *Nguồn số liệu từ cuộc điều tra cung cầu lao động năm 2014.*

³ Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch thành phố Cần Thơ, *Nguồn số liệu từ Dự án phát triển Du lịch Cần Thơ giai đoạn 2011-2020.*

⁴ Trích nội dung phỏng vấn sâu cán bộ phòng Nghiệp vụ Du lịch - Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch thành phố Cần Thơ.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Astin A. W. (2004), *Đánh giá chất lượng để đạt được sự hoàn hảo (Triết lý và thực tiễn trong nhận xét và đánh giá chất lượng giáo dục đại học)*, Nxb Đại học Quốc gia TPHCM.
2. Nguyễn Hữu Châu (2008), *Chất lượng giáo dục những vấn đề lý luận và thực tiễn*, Nxb Giáo dục.
3. Võ Minh Sang (2013), *Việc làm của sinh viên Trường Đại học Tây Đô sau khi tốt nghiệp*, Báo cáo tổng hợp kết quả khoa học - Đề tài cấp Trường.
4. <http://www.nyu.edu/academics/continuing-education.html>
5. <http://www.brainpickings.org/2014/01/27/alan-watts-taboo/>

(Ngày Tòa soạn nhận được bài: 23-11-2014; ngày phản biện đánh giá: 02-12-2014; ngày chấp nhận đăng: 23-01-2015)