

TRAINING OF FOREIGN LANGUAGE HUMAN RESOURCES ASSOCIATED WITH THE DEVELOPMENT OF TOURISM - SERVICES IN QUANG BINH

ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC NGOẠI NGỮ GẮN VỚI PHÁT TRIỂN NGÀNH DU LỊCH - DỊCH VỤ TẠI QUẢNG BÌNH

Võ Thị Dung

Trường Đại học Quảng Bình

ABSTRACT: *Quang Binh possesses a lot of potential resources for tourism development. In recent years, Quang Binh has attracted many domestic and foreign investment projects. Therefore, the development of human resources to serve the tourism industry is always a concern of the Provincial Party Committee, the Provincial People's Committee, and all sectors and levels to maximize the potential and strengths available to develop tourism in association with sustainable development goals. The article mentions the reality of human resources in Quang Binh in general and foreign language human resources in particular at Quang Binh University in association with the need to develop the tourism service industry. On the basis of these, some possible solutions are proposed to ensure the supply of the labor force to develop the province's tourism more and more sustainably in the future.*

Keywords: *Training, human resources, development, tourism and services, QBU.*

TÓM TẮT: *Quảng Bình là tỉnh có nhiều tiềm năng phong phú thuận lợi cho phát triển du lịch. Những năm gần đây, Quảng Bình đã thu hút nhiều dự án đầu tư trong nước và nước ngoài. Do vậy việc phát triển nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch luôn được Tỉnh ủy, Ủy ban nhân dân tỉnh và các cấp quản lý quan tâm để phát huy tối đa tiềm năng, thế mạnh sẵn có gắn với mục tiêu phát triển bền vững. Bài viết đề cập đến thực trạng đào tạo nguồn nhân lực tại tỉnh Quảng Bình nói chung và đào tạo nguồn nhân lực ngoại ngữ nói riêng tại Trường Đại học Quảng Bình gắn với nhu cầu phát triển ngành du lịch - dịch vụ của tỉnh. Trên cơ sở đó đề xuất một số giải pháp nhằm đảm bảo cung ứng nhân lực lao động để phát triển du lịch tỉnh nhà ngày càng bền vững.*

Từ khóa: *Đào tạo, nguồn nhân lực, phát triển, du lịch - dịch vụ, Trường Đại học Quảng Bình.*

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Quảng Bình là vùng đất gắn liền với văn hóa cổ Bàu Tró có niên đại khoảng 4000-5000 năm. Đến nay, Quảng Bình còn lưu giữ nhiều di tích lịch sử như Quảng Bình Quan, Lũy Thầy, nhiều thành lũy thời nhà Trịnh - Nguyễn. Quảng Bình có nhiều điểm du lịch văn hóa tâm linh như hang Thanh niên xung phong, chùa Non, núi Thần Đinh, đền thờ công chúa Liễu Hạnh, đền thờ và lăng mộ Lễ thành hầu Nguyễn Hữu Cảnh [1]. Quảng Bình là một tỉnh miền

Trung có đặc điểm sinh thái đa dạng: biển, rừng, đồng bằng đã tạo cho vùng đất này có nhiều cảnh quan, danh thắng du lịch, phong phú về sản vật, tạo điều kiện cho sự hình thành và phát triển ba đặc trưng vùng miền văn hoá: văn hoá núi, văn hoá đồng bằng và văn hoá biển. Với lợi thế Di sản thiên nhiên thế giới Vườn quốc gia Phong Nha - Kẻ Bàng và nhiều vùng biển đẹp - Quảng Bình đã tạo nên tổng thể du lịch khá độc đáo giữa rừng và biển mà thiên nhiên “dành tặng” riêng cho Quảng Bình. Vì

vậy, trong nhiều văn kiện của Đảng bộ tỉnh và của chính quyền những năm gần đây đều xác định Quảng Bình có tiềm năng, lợi thế phát triển du lịch và quyết tâm đưa du lịch thành một ngành kinh tế mũi nhọn của Tỉnh [9, 11]. Trên cơ sở sử dụng phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp nhằm tham khảo, tổng hợp và kế thừa các kết quả về đào tạo nhân lực ngoại ngữ phục vụ du lịch-dịch vụ và một số kết quả tổng hợp của các nghiên cứu liên quan đã được thực hiện, bài viết đi sâu phân tích thực trạng đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực ngành du lịch - dịch vụ ở Quảng Bình những năm gần đây, đề xuất một số giải pháp phát triển đội ngũ nhân lực có trình độ ngoại ngữ gắn với sự phát triển du lịch của tỉnh Quảng Bình trong thời gian tới.

2. NỘI DUNG

2.1. Cơ sở lý luận

Trong giai đoạn hội nhập hiện nay, yêu cầu năng lực ngoại ngữ của người lao động rất cần thiết. Tùy theo vị trí công việc cần tuyển, các nhà tuyển dụng sẽ đặt ra yêu cầu ngoại ngữ tương ứng với người dự tuyển. Đề cập đến tiềm năng và lợi thế phát triển du lịch cũng như nhu cầu sử dụng lao động có trình độ ngoại ngữ được nhiều nhà nghiên cứu quan tâm như Trần Văn Thông (2003), Phan Hòa (2012), Dương Văn Sáu (2013), Nguyễn Đức Thọ (2014), Phan Thị Yến (2015), Lê Quân (2015), Trần Phương Thúy (2017) [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7]...

2.1.1. Du lịch - dịch vụ

Tổ chức Du lịch thế giới (UNWTO) đã nêu định nghĩa (2007) như sau: “Du lịch bao gồm tất cả mọi hoạt động của những người du hành, tạm trú, trong mục đích tham quan, khám phá và tìm hiểu, trải nghiệm hoặc trong mục đích nghỉ ngơi, giải trí, thư giãn; cũng như mục đích hành nghề và những mục đích khác nữa, trong thời gian liên tục nhưng không quá một năm, ở bên ngoài môi trường sống định cư; nhưng loại trừ các du hành mà có mục đích chính là làm tiền. Du lịch cũng là một dạng nghỉ ngơi năng động trong môi trường sống khác

hắn nơi định cư”. Theo Leiper Parroco, A.M và cộng sự, du lịch là việc di chuyển của một người từ một điểm khởi hành tới một điểm đến [14, 15].

Theo Luật Du lịch [8], du lịch là các hoạt động có liên quan đến chuyến đi của con người ngoài nơi cư trú thường xuyên trong thời gian không quá 01 năm liên tục nhằm đáp ứng nhu cầu tham quan, nghỉ dưỡng, giải trí, tìm hiểu, khám phá tài nguyên du lịch hoặc kết hợp với mục đích hợp pháp khác.

Dịch vụ du lịch là việc cung cấp các dịch vụ về lữ hành, vận chuyển, lưu trú, ăn uống, vui chơi giải trí, thông tin, hướng dẫn và những dịch vụ khác nhằm đáp ứng nhu cầu của khách du lịch [8].

2.1.2. Nguồn nhân lực và đào tạo nguồn nhân lực

Nhiều nghiên cứu trong và ngoài nước đều thống nhất quan điểm về vai trò đặc biệt quan trọng của nguồn nhân lực và chất lượng nguồn nhân lực trong phát triển du lịch. Với việc gia nhập Tổ chức Thương mại Thế giới (WTO), thực hiện các cam kết mở cửa thị trường đã thúc đẩy sản xuất, kinh doanh trong nước phát triển, thu hút đầu tư nước ngoài gia tăng, ngày càng có nhiều cơ hội việc làm cho người lao động, đặc biệt là trong các ngành sử dụng nhiều lao động có trình độ ngoại ngữ.

Liên Hiệp Quốc cho rằng nguồn lực con người là tất cả những kiến thức kỹ năng và năng lực con người có quan hệ tới sự phát triển kinh tế xã hội của đất nước. Tổ chức lao động quốc tế (ILO) quan niệm rằng, nhân lực đồng nghĩa với lực lượng lao động. Quan niệm này cho rằng, nguồn nhân lực là tổng thể các tiềm năng lao động con người của một quốc gia đã được chuẩn bị ở một mức độ nhất định, có khả năng huy động vào quá trình phát triển kinh tế - xã hội đất nước. Tiềm năng đó bao hàm tổng hoà các năng lực về thể lực, trí lực, nhân cách con người của một quốc gia đáp ứng với một cơ cấu nhất định của lao động do nền kinh tế đòi hỏi.

Đào tạo nguồn nhân lực là quá trình hướng dẫn, cung cấp những kỹ năng cụ thể cho các mục tiêu cụ thể. Đây là một quá trình học tập có hệ thống nhằm nuôi dưỡng việc tích lũy các kỹ năng, những quy tắc, hành vi được thực hiện trong một thời gian nhất định dựa trên những định hướng tương lai của tổ chức [7]. Mục tiêu đào tạo nguồn nhân lực là nhằm sử dụng tối đa nguồn nhân lực hiện có và nâng cao tính chuyên nghiệp, tính hiệu quả của doanh nghiệp thông qua việc giúp người lao động hiểu rõ hơn về công việc, nắm vững hơn về nghề nghiệp của mình và thực hiện chức năng nhiệm vụ của mình một cách tự giác hơn với thái độ tốt hơn, cũng như nâng cao khả năng thích ứng của họ với các công việc trong tương lai.

2.1.3 Nguồn nhân lực ngành du lịch

Nguồn nhân lực ngành du lịch bao gồm toàn bộ các nhân lực trực tiếp và gián tiếp tham gia vào quá trình phục vụ khách du lịch [2]. Lao động trực tiếp là những người trực tiếp phục vụ khách du lịch tại khách sạn, nhà hàng, công ty lữ hành, cửa hàng phục vụ khách du lịch, cơ quan quản lý du lịch,... Lao động gián tiếp là những lao động không trực tiếp phục vụ khách du lịch nhưng thực hiện các công việc mang tính quản lý, hỗ trợ cho các lao động trực tiếp như quản lý về du lịch tại các cơ quan của Chính phủ, quản lý, hành chính tại công ty lữ hành, khách sạn,...

2.1.4. Nguồn nhân lực ngoại ngữ

Với sự phát triển và hội nhập quốc tế của Việt Nam những năm gần đây, nguồn nhân lực

thông thạo ngoại ngữ, có đào tạo bài bản về kỹ năng nghiệp vụ sẽ được nhiều đơn vị tuyển dụng sẵn đón nhằm đáp ứng nhu cầu giao thương quốc tế. Do vậy, cơ hội việc làm cho sinh viên ngoại ngữ là vô cùng phong phú bao gồm ngôn ngữ, dịch thuật, phiên dịch, sự phạm ngoại ngữ, hoặc du lịch, kinh doanh quốc tế, quan hệ công chúng, tổ chức sự kiện. Theo nghiên cứu thị trường việc làm thì nhóm ngành về ngôn ngữ được kỳ vọng sẽ phát triển nhanh trong thời gian tới.

2.2. Thực trạng đào tạo và phát triển du lịch - dịch vụ tại tỉnh Quảng Bình

2.2.1. Thực trạng ngành du lịch - dịch vụ tại Quảng Bình

Phát triển du lịch là một hướng chiến lược quan trọng và thực sự trở thành một ngành kinh tế mũi nhọn được thể hiện trong nhiều văn kiện của Đảng bộ tỉnh và của chính quyền giai đoạn 2015-2020. Những năm qua, nhờ sự nỗ lực và quyết tâm, ngành du lịch tỉnh Quảng Bình đã đạt được những thành tựu đáng khích lệ về quy mô và số lượng. Lượng khách nội địa và quốc tế tăng trưởng mạnh mẽ. Thị trường du lịch ngày càng được mở rộng, các sản phẩm du lịch đang từng bước được đa dạng hóa và nâng cao chất lượng; hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch đang từng bước được xây dựng đồng bộ. Công tác quy hoạch, đầu tư xây dựng, phát triển năng lực kinh doanh; công tác thông tin, xúc tiến quảng bá du lịch, tạo điều kiện thuận lợi hoạt động kinh doanh và đầu tư của các thành phần kinh tế.

Bảng 1. Tổng lượng khách du lịch đến Quảng Bình giai đoạn 2018-2022

Năm	Tổng lượt khách du lịch	Khách quốc tế	Ghi chú
2018	3.900.000	200.000	Tăng 18%
2019	4.800.000	250.000	Tăng 28%
2020	1.850.000	57.000	Giảm 66,3%
2021	569.826	57.000	Giảm 69%
2022	2.110.330	33.731	Tăng 3,7%

Nguồn: Sở Du lịch tỉnh Quảng Bình và Niên giám thống kê tỉnh Quảng Bình năm 2018, 2019, 2020, 2021, 2022

Theo thống kê, Quảng Bình là một trong những điểm đến yêu thích đối với nhiều khách du lịch trong nước và nước ngoài những năm gần đây. Từ số liệu bảng 1 cho thấy, năm 2020 và năm 2021, dịch bệnh COVID-19 đã tác động nặng nề, khiến hoạt động du lịch-dịch vụ ở Quảng Bình gặp nhiều khó khăn, chuỗi cung ứng bị đứt gãy, tổng lượt khách nội địa giảm hơn 50%, lượt khách quốc tế giảm 69%... Sau khi Chính phủ Việt Nam cho phép mở cửa lại hoạt động du lịch, từ giữa tháng 3/2021 đến nay, du lịch Quảng Bình đã tái khởi động, với sự nỗ lực không ngừng của các đơn vị trong ngành. Trên 90% cơ sở lưu trú du lịch trong tỉnh trở lại hoạt động bình thường. Du lịch Quảng Bình đã đạt vượt chỉ tiêu năm 2022 về khách nội địa và khách quốc tế tăng 3.7% so với kế hoạch đề ra. Mặc dù vậy, du lịch Quảng Bình vẫn còn một số tồn tại, hạn chế như sau:

- Sản phẩm du lịch tuy có nhiều chuyển biến, nhưng nhìn chung còn tăng trưởng chậm, chưa đủ sức hấp dẫn, chưa tạo được những sản phẩm du lịch đặc thù.

- Công tác tuyên truyền quảng bá, xúc tiến du lịch dần hoàn thiện, đa dạng và chuyên nghiệp song chưa thực sự đáp ứng yêu cầu phát triển ngày càng cao của ngành; các hoạt động tìm kiếm khai thác thị trường mới chưa đạt hiệu quả cao như kỳ vọng.

**Nguyên nhân:*

- Cơ sở vật chất kỹ thuật và hạ tầng du lịch tuy được chú trọng đầu tư nhưng thiếu đồng bộ; thiếu các khu vui chơi giải trí, trung tâm mua sắm, chợ đêm, trạm dừng chân trên các tuyến đường, bãi đỗ xe du lịch tại thành phố Đồng Hới, các dịch vụ hỗ trợ phục vụ khác...

- Các điểm, dự án du lịch sinh thái, nghỉ dưỡng giải trí ở dạng thử nghiệm nên cần hoàn tất các thủ tục pháp lý để triển khai dự án khai thác chính thức (khu vực rừng ở Phong Nha và các xã vùng đệm).

- Lĩnh vực kinh doanh lữ hành còn hạn chế, kinh nghiệm chưa nhiều, chưa năng động và đầu tư chuyên sâu, do vậy hiệu quả mang lại chưa được như kỳ vọng.

2.2.2. Đặc điểm và yêu cầu của nguồn nhân lực du lịch ở Quảng Bình

Quảng Bình là địa phương đang phát triển về du lịch - dịch vụ, nguồn nhân lực du lịch của tỉnh cũng có những đặc điểm của nguồn nhân lực ở Việt Nam như trẻ, thiếu về số lượng và trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ chưa cao. Du lịch là hoạt động mang tính biến động rất cao, luôn biến đổi và phát triển không ngừng. Vì vậy, theo tác giả Lê Quân [2], nguồn nhân lực ngành du lịch ở Quảng Bình có một số đặc điểm chung sau:

- Nguồn nhân lực ngành du lịch có tính chuyên môn hoá cao.

- Tỷ lệ lao động trẻ, lao động nữ, lao động thời vụ trong ngành du lịch cao hơn các ngành khác.

- Thời gian làm việc của nguồn nhân lực ngành du lịch phụ thuộc vào đặc điểm tiêu dùng.

- Trong kinh doanh du lịch, phần lớn nguồn nhân lực tiếp xúc trực tiếp với khách hàng và họ tham gia thực hiện các công việc nhằm đạt được mục tiêu đề ra.

- Nguồn nhân lực ngành du lịch được chia thành hai nhóm là nhân lực trực tiếp và nhân lực gián tiếp.

Bảng 2. Đào tạo bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch Quảng Bình giai đoạn 2016-2020

Lao động trực tiếp	Lao động gián tiếp	Tập huấn nghiệp vụ	Đào tạo	
			ĐH, CĐ	Trung cấp, Sơ cấp, Chứng chỉ
5.000	12.000	6000	2000	4000

Nguồn: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Bình

Trong những năm gần đây, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Bình đã tổ chức nhiều lớp đào tạo, bồi dưỡng (1-3 tháng), tập huấn cho đội ngũ cán bộ quản lý, nhân viên làm ở các cơ sở du lịch - dịch vụ và đã đạt được một số kết quả đáng khích lệ. Hiện tại, Trường Đại học Quảng Bình là một trong hai cơ sở đào tạo phần lớn nguồn nhân lực cho ngành Du lịch của toàn tỉnh. Tuy nhiên, với sự chuyển mình mạnh mẽ của ngành Du lịch Quảng Bình, nguồn nhân lực du lịch hiện có đang đặt ra nhiều vấn đề cần

giải quyết, nhất là việc đào tạo nhân lực du lịch chất lượng cao, chuyên nghiệp. Chất lượng đội ngũ lao động du lịch – dịch vụ ở một số nơi trong tỉnh Quảng Bình còn thấp, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ chưa đáp ứng được yêu cầu ngày càng cao của công việc. Các ngành, địa phương mới chỉ quan tâm đến đào tạo, nâng cao chất lượng lao động trực tiếp, trong khi đó việc đào tạo lao động gián tiếp còn bỏ ngỏ [6], đặc biệt là nhân lực lao động có trình độ ngoại ngữ.

Bảng 3. Dự báo nhu cầu lao động du lịch của tỉnh Quảng Bình đến năm 2025

Đv tính: người

Hạng mục	Năm		Tăng trưởng bình quân	
	2020	2025	2016-2020	2021-2025
Lao động trực tiếp	13.300	28.300	13,7%	16,3%
Lao động gián tiếp	29.300	62.300	13,7%	16,3%
Tổng nhu cầu lao động	42.600	90.600	13,7%	16,3%

Nguồn: Viện Nghiên cứu Phát triển du lịch 2015

2.2.3. Tình hình đào tạo ngoại ngữ tại Trường Đại học Quảng Bình

Khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Quảng Bình được thành lập năm 2007 trên cơ sở Khoa Ngoại ngữ, Trường Cao đẳng Sư phạm Quảng Bình. Đến nay, đội ngũ tham gia giảng dạy tại Khoa Ngoại ngữ đã không ngừng lớn mạnh cả về số lượng và chất lượng, cụ thể có 22 giảng viên tham gia giảng dạy, trong đó có 08 tiến sĩ, 01 nghiên cứu sinh (Úc), 13 thạc sĩ; trong đó có 05 giảng viên thuộc Bộ môn tiếng Trung và 17 giảng viên thuộc Bộ môn tiếng Anh. Hiện nay, Khoa Ngoại ngữ đã và đang đào tạo nhiều hệ sinh viên ngành Ngôn ngữ Anh và Ngôn ngữ Trung Quốc (chính quy, liên thông, vừa làm vừa học). Sinh viên được cung cấp kiến thức cơ bản về ngôn ngữ và văn hóa, kiến thức chuyên sâu về ngoại ngữ, có năng lực sử dụng ngôn ngữ ở trình độ cao. Kết thúc chương trình, sinh viên có khả năng sử dụng thành thạo các kỹ năng ngôn ngữ (nghe, nói, đọc, viết). Vì thế, các em có sự am hiểu về công tác dịch thuật; hình thành

năng lực nghiên cứu về các vấn đề ngôn ngữ, văn hóa - xã hội; có kiến thức cơ bản về xã hội, chính trị, kinh tế và công nghệ thông tin; có kiến thức chuyên sâu về giao thoa văn hóa; có kiến thức cơ bản về lý thuyết dịch và có năng lực biên dịch, phiên dịch, nhất là trong các lĩnh vực du lịch. Sau khi tốt nghiệp, sinh viên được trang bị những kiến thức và kỹ năng cần thiết để có thể làm việc ở nhiều ngành nghề khác nhau, điển hình là biên - phiên dịch, giảng viên ngoại ngữ, thư ký, trợ lý, cán bộ đối ngoại trong các ngành, các cơ quan, tổ chức, công ty trong nước và quốc tế có sử dụng ngoại ngữ, nhân viên các đại sứ quán, các cơ quan ngoại giao, các tổ chức phi chính phủ, hướng dẫn viên du lịch...

Hơn 15 năm qua, Khoa Ngoại ngữ đã đào tạo hơn 4700 sinh viên các hệ đào tạo chính quy và vừa làm vừa học. Những năm gần đây, số lượng sinh viên được đào tạo các ngành học Ngôn ngữ Anh và Ngôn ngữ Trung Quốc có nhiều thay đổi, biến động. Cụ thể:

Bảng 4. Thống kê số lượng sinh viên các hệ đào tạo
(Từ năm học 2017-2018 đến 2022-2023)

Năm học	Ngôn ngữ Anh	Ngôn ngữ Trung Quốc
2017-2018	207	-
2018-2019	155	-
2019-2020	135	13
2020-2021	152	16
2021-2022	120	15
2022-2023	150	24
Tổng	919	68

Nguồn: Khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Quảng Bình

Từ năm học 2019-2020, Khoa Ngoại ngữ đã đào tạo thêm ngành Ngôn ngữ Trung Quốc nhằm đáp ứng yêu cầu xã hội. Khóa học năm 2019, trong Chương trình đào tạo (CTĐT) đã có đánh giá chuẩn đầu ra năng lực ngoại ngữ theo quy định của Bộ GD&ĐT theo đó, sinh viên ngành Ngôn ngữ Anh, Trung Quốc phải đạt chuẩn theo khung năng lực Châu Âu (CEFR). Nhà trường và Khoa thường xuyên cập nhật và điều chỉnh Chương trình đào tạo nhằm tăng cường định hướng, giúp SV có khả năng thích ứng với môi trường làm việc thay đổi, đảm bảo sau khi ra trường có thể bắt tay ngay vào công việc. Việc điều chỉnh CTĐT đã có những thay đổi đáng khích lệ, nhận được nhiều ý kiến phản hồi tích cực của các nhà tuyển

dụng, cựu sinh viên về chất lượng đào tạo nguồn nhân lực.

Qua khảo sát nhu cầu tuyển dụng của các đơn vị du lịch-dịch vụ tại Quảng Bình đối với sinh viên Khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Quảng Bình từ năm 2017 đến năm 2022, cho thấy có 87% các doanh nghiệp tuyển dụng yêu cầu cao đối với sinh viên Khoa Ngoại ngữ về kiến thức chuyên môn, khả năng vận dụng vào thực tế. Dựa vào kết quả tổng hợp ý kiến của các cựu sinh viên về việc làm sau tốt nghiệp, tỷ lệ sinh viên ngành Ngôn ngữ Anh có việc làm khá cao [13]. Theo ý kiến trao đổi của nhiều nhà tuyển dụng được khảo sát trong đợt đánh giá ngoài năm 2022, một số sinh viên ngoại ngữ gặp khó khăn giữa đào tạo và thực tiễn.

Bảng 5. Môi trường làm việc của sinh viên tốt nghiệp ngành Ngôn ngữ Anh trong 5 năm gần đây

Môi trường làm việc của SVTN	Năm 2017 %	Năm 2022 %
Cơ quan hành chính, sự nghiệp nhà nước	15	5
Doanh nghiệp nhà nước	0.0	0.0
Doanh nghiệp tư nhân, nước ngoài về du lịch - dịch vụ	67.0	81
Giáo dục	15	14
Các tổ chức, dự án nước ngoài	2.5	0.0
Môi trường khác	5.0	0.0

Nguồn: Khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Quảng Bình

Dựa trên kết quả khảo sát các cựu sinh viên và nhà tuyển dụng (2017-2022) cho thấy, tỷ lệ sinh viên làm việc trong các doanh nghiệp về dịch vụ - du lịch khá cao chiếm 67%. Kết quả khảo sát cho thấy, nhu cầu nguồn nhân lực có trình độ ngoại ngữ phục vụ trong ngành du lịch - dịch vụ (kinh doanh dịch vụ, lưu trú, lữ hành và vận chuyển...) có dự báo tăng trưởng trong thời gian tới, trung bình khoảng 10-15%. Ngoài ra, nhằm tăng cường sự kết nối, Khoa Ngoại ngữ đã tổ chức lấy ý kiến phản hồi của các đơn vị đã, đang sử dụng sinh viên tốt nghiệp của Khoa để làm cơ sở cho việc điều chỉnh và phát triển chương trình đào tạo phù hợp yêu cầu của nhà tuyển dụng.

2.3. Giải pháp phát triển nguồn nhân lực ngoại ngữ gắn với phát triển ngành du lịch - dịch vụ ở Quảng Bình

Mục tiêu phát triển ngành du lịch tỉnh Quảng Bình là xây dựng môi trường du lịch Quảng Bình an ninh, an toàn lành mạnh, phát triển bền vững, khai thác tiềm năng và tận dụng cơ hội. Phát triển du lịch theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại với trọng tâm là phát triển du lịch biển và du lịch hàng động kết hợp với khu nghỉ dưỡng, du lịch sinh thái, du lịch văn hoá - lịch sử... với những mô hình đa dạng, những trải nghiệm khác biệt theo lộ trình mới [12]. Để du lịch thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của tỉnh, xây dựng và định vị thương hiệu du lịch Quảng Bình gắn với những hình ảnh chủ đạo, độc đáo, mang đậm bản sắc của quê hương Quảng Bình, trong thời gian tới cần thực hiện các giải pháp đồng bộ.

2.3.1. Nâng cao năng lực quản lý, quy hoạch, định hướng nguồn nhân lực ngành du lịch

Du lịch hiện đang là ngành kinh tế có tốc độ tăng trưởng nhanh, vì vậy nhu cầu về lao động trong ngành này cũng tăng nhanh cả về số lượng và chất lượng. Do vậy, các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch của Tỉnh định kỳ khảo sát, điều tra chất lượng nguồn nhân lực du lịch của tỉnh nói chung và nguồn nhân lực ngoại ngữ nói riêng, làm cơ sở cho việc định hướng, quy

hoạch và xây dựng kế hoạch đào tạo, đào tạo lại, bồi dưỡng nhân lực du lịch - dịch vụ có trình độ ngoại ngữ dài hạn, theo lộ trình từng giai đoạn, trong đó ưu tiên bồi dưỡng các kỹ năng về chuyên môn, kỹ năng giao tiếp ứng xử, khả năng thích ứng với công việc... Ngoài ra, các đơn vị kinh doanh về du lịch - dịch vụ trong tỉnh cần tích cực tham gia vào mạng lưới liên kết giữa cơ quan quản lý - đơn vị đào tạo - đơn vị sử dụng nhằm đào tạo lại nguồn nhân lực ngoại ngữ ngành du lịch - dịch vụ để chất lượng nhân lực du lịch đạt tiêu chuẩn khu vực và quốc tế.

2.3.2. Khôi phục và phát triển nguồn nhân lực dịch vụ du lịch

Việc khôi phục và phát triển nguồn nhân lực du lịch phù hợp sau đại dịch Covid-19 đang là một yêu cầu cấp bách. Cơ sở du lịch ngày càng tăng, nhưng năng lực đào tạo nói chung còn hạn chế. Nhiều lao động làm việc trong lĩnh vực này chưa được đào tạo bài bản, thiếu trình độ ngoại ngữ và khả năng quản trị công việc chưa cao. Do vậy, để đảm bảo số lượng, chất lượng, cân đối về cơ cấu ngành nghề và trình độ đào tạo đặc biệt là ngoại ngữ để đáp ứng yêu cầu cạnh tranh, hội nhập, Tỉnh và các ban ngành liên quan cần có chính sách khuyến khích, những giải pháp thiết thực, kịp thời đào tạo hiệu quả bằng nhiều hình thức để bù đắp lượng nhân sự thiếu hụt, bổ sung nhân sự chất lượng cao để phát triển nguồn nhân lực và thị trường lao động toàn diện.

Những năm gần đây, lượng khách quốc tế đến Quảng Bình khá lớn, đặc biệt ở khu vực Phong Nha - Kẻ Bàng. Vì vậy, cần xác định nguồn lực hoạt động trong lĩnh vực du lịch phải có trình độ ngoại ngữ tốt. Theo kết quả khảo sát đánh giá ngoài, CTĐT ngành Ngôn ngữ Anh giai đoạn 2017-2022, có 32% ý kiến phản hồi của sinh viên ngoại ngữ về điều chỉnh CTĐT trong đó mong muốn được đào tạo thêm các kỹ năng mềm và tăng cường tham gia các hoạt động trải nghiệm thực tế. Mặt khác, thông qua đợt khảo sát phục vụ đánh giá ngoài chương trình đào tạo năm 2022, một số nhà tuyển dụng

trong lĩnh vực du lịch-dịch vụ cho biết họ phải đào tạo lại nguồn nhân lực ngoại ngữ sau khi tuyển dụng. Đây là yêu cầu để Khoa Ngoại ngữ xem xét, điều chỉnh CTĐT phù hợp với thực tiễn, đảm bảo sinh viên có nhiều cơ hội trau dồi kiến thức và nắm bắt thực tế tốt hơn. Khoa cần chú trọng đổi mới hơn nữa nội dung giảng dạy, phương thức đào tạo phù hợp với đối tượng và nhu cầu hiện tại; liên kết với các trường, viện mời giảng viên có uy tín chuyên ngành du lịch chia sẻ thông tin, kinh nghiệm trong hoạt động du lịch để sinh viên tiếp cận và tiếp thu tốt hơn. Nhà trường và Khoa cần tổ chức nhiều khóa học cho sinh viên về kỹ năng mềm: kỹ năng ứng xử tình huống, kỹ năng giao tiếp, cách tự đánh giá năng lực, khả năng xử lý và tiếp thu của mỗi cá nhân ... Khoa thường xuyên có trao đổi thông tin về nhu cầu tuyển dụng để sinh viên sớm định hướng cho bản thân và bắt đầu rèn luyện, trau dồi những kỹ năng cần thiết. Ngoài ra, quy trình đào tạo tại Trường Đại học Quảng Bình cũng cần chú trọng đáp ứng những hiểu biết trong ngành du lịch: kỹ năng du lịch, ngoại ngữ và cuối cùng là thái độ với khách du lịch.

2.3.3. Nâng cao vai trò của doanh nghiệp trong đào tạo nguồn nhân lực

Nhà trường và Khoa Ngoại ngữ cần tạo điều kiện để doanh nghiệp tham gia sâu vào quá trình đào tạo nguồn nhân lực, tham gia vào việc đặt hàng nguồn nhân lực, phối hợp tổ chức những buổi tư vấn việc làm cho sinh viên. Trường và Khoa tăng cường hiệu quả trải nghiệm thực tế của sinh viên thông qua đợt kiến tập, thực tập tốt nghiệp. Khoa cần có những mối liên hệ tốt để kết nối với các doanh nghiệp có nhu cầu sử dụng nhân lực ngoại ngữ tiếp nhận sinh viên các ngành của Khoa đến thực tập, trải nghiệm nhằm có cơ hội áp dụng các kiến thức đã học vào thực tế. Như vậy, chỉ thông qua các cuộc tiếp xúc trực tiếp giữa Khoa Ngoại ngữ, sinh viên với các doanh nghiệp mới có thể xác định rõ các đầu việc cần giải quyết ngay của đơn vị đào tạo.

2.3.4. Tăng cường mở rộng quan hệ giữa Khoa Ngoại ngữ với doanh nghiệp

Trong bối cảnh hiện nay, đào tạo sinh viên ngoại ngữ có kiến thức và kinh nghiệm thực tế, có kỹ năng gắn với nhu cầu của doanh nghiệp, có khả năng thích ứng và làm việc ngay sau khi ra trường là yêu cầu cấp bách đặt ra. Thị trường lao động cạnh tranh cao cũng tạo áp lực sinh viên cần có việc làm ngay khi ra trường, được tiếp xúc với doanh nghiệp và tuyển dụng sớm. Do vậy, Khoa Ngoại ngữ cần triển khai các hoạt động hợp tác: i) ký kết biên bản ghi nhớ - thỏa thuận hợp tác sẽ giúp Khoa và doanh nghiệp có cơ chế để mở ra các hoạt động cụ thể; ii) Mời doanh nghiệp tham gia vào việc xây dựng quá trình đào tạo, quản lý nội dung giảng dạy, lựa chọn hình thức tổ chức giảng dạy, điều chỉnh, thay đổi phương pháp giảng dạy và kiểm tra đánh giá. Việc lấy các ý kiến của doanh nghiệp sẽ giúp việc xây dựng những giờ học mang tính chất thực hành nhiều hơn, trải nghiệm thực tế nhiều hơn; iii) Khoa cũng nhờ doanh nghiệp hỗ trợ sinh viên thông qua các hoạt động như thực tập có trả lương, tập huấn kỹ năng mềm, kết hợp nghiên cứu khoa học, tổ chức các khóa đào tạo kỹ năng bổ trợ cho sinh viên; iv) Khoa tích cực triển khai giảng dạy các khóa bồi dưỡng ngoại ngữ ngắn hạn cho cán bộ, nhân viên các doanh nghiệp; v) Khoa cần thực hiện quy chế đổi mới các hình thức tổ chức đào tạo theo hướng tăng cường các hoạt động trải nghiệm thực tế trong và ngoài nước, tạo cơ hội cho người học phát triển năng lực bản thân. Những hình thức thực tập tại doanh nghiệp là thực tập có trả lương, nhà tuyển dụng ký hợp đồng lao động/học việc với sinh viên giúp các em phát huy tính tự chủ, sáng tạo, làm quen với môi trường làm việc thực tế. Phản hồi từ phía các đơn vị thực tập cũng giúp cho Khoa Ngoại ngữ đánh giá được chất lượng và nội dung đào tạo; vi) Hợp tác trong tuyển dụng và giới thiệu việc làm sẽ giúp sinh viên hiểu rõ được việc doanh nghiệp làm việc như thế nào để bắt kịp và

thích ứng, thay đổi định hướng học tập, tăng cơ hội trong việc tìm việc làm.

3. KẾT LUẬN

Phát triển du lịch là một hướng chiến lược quan trọng trong đường lối phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh Quảng Bình và thực sự trở thành một ngành kinh tế mũi nhọn, có tính liên ngành, liên vùng và xã hội hóa cao. Do vậy, nhu cầu về nguồn nhân lực có các kỹ năng chuyên môn đáp ứng yêu cầu tuyển dụng trong lĩnh vực du lịch - dịch vụ rất lớn. Thực tế cho thấy, sinh viên của Khoa Ngoại ngữ khi tốt nghiệp ra

trường mong muốn được làm đúng ngành đào tạo. Như vậy, để đáp ứng được những kỳ vọng nguồn nhân lực chất lượng cao cả về số lượng lẫn chất lượng trong tương lai cần các giải pháp mang tính đột phá. Trước mắt, Nhà trường và Khoa Ngoại ngữ chủ động thay đổi cách tiếp cận với thị trường nguồn nhân lực du lịch bằng cách gắn kết chặt chẽ hơn với các doanh nghiệp để đào tạo theo chuẩn nhu cầu của từng doanh nghiệp. Có như vậy, nguồn nhân lực có trình độ ngoại ngữ mới đáp ứng được yêu cầu thực tế công việc.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt:

- [1] Phan Hòa (2012), *Du lịch Quảng Bình trước xu thế phát triển*.
- [2] Lê Quân (2015), *Nghiên cứu, đề xuất phát triển nhân lực ngành du lịch tỉnh Quảng Bình*, Đề tài KHCN cấp tỉnh Quảng Bình.
- [3] Dương Văn Sáu (2013), *Đào tạo nhân lực du lịch ở Việt Nam - những vấn đề lý luận và thực tiễn*. <<http://huc.edu.vn/vi/spct/id87/DAO-TAO-NHAN-LUC-DU-LICH-O-VIET-NAM---NHUNGVAN-DE-LY-LUAN-VA-THUC-TIEN/>>
- [4] Trần Văn Thông (2003), *Tổng Quan Du lịch*, NXB Giáo Dục.
- [5] Trần Phương Thúy (2017), *Nghiên cứu các giá trị văn hóa biển ở Quảng Bình phục vụ phát triển du lịch*, Luận văn thạc sĩ Du lịch, Trường Đại học KHXH&NV.
- [6] Nguyễn Đức Thọ (2014), *Giải pháp phát triển du lịch tỉnh Quảng Bình*, Luận văn thạc sĩ Kinh tế phát triển. Đại học Đà Nẵng.
- [7] Phan Thị Yến (2015), *Đẩy mạnh đào tạo nguồn nhân lực ngoại ngữ ở Trường Đại học Ngoại ngữ*, Đại học Đà Nẵng gắn với sự phát triển ngành du lịch - dịch vụ tại Đà Nẵng, Tạp chí Khoa học và Công nghệ Đại học Đà Nẵng, Số 4 (89).
- [8] Luật số: 09/2017/QH14, Luật Du lịch.

- [9] Văn kiện Đại hội Đại biểu Đảng bộ tỉnh Quảng Bình lần thứ XV, XVI, XVII (2010-2025).
- [10] Tỉnh ủy Quảng Bình (2016), Chương trình hành động số 06-CTr/TU, ngày 13/7/2016 về “Phát triển du lịch giai đoạn 2016 - 2020”.
- [11] Tỉnh ủy Quảng Bình (2011), Báo cáo tổng thể Quy hoạch phát triển du lịch tỉnh Quảng Bình đến năm 2020 tầm nhìn đến năm 2025, ngày 12/01/2011, truy lục từ <https://www.quangbinh.gov.vn/3cms/quy-hoach-tong-the-phet-trien-du-lich-tinh-quang-binh-den-nam-2020-va-tam-nhin-den-nam-2025.htm>
- [12] Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Bình (2017), Quyết định số 1162/QĐ-UBND, ngày 4/4/2017 về “Phê duyệt Đề án bảo đảm an ninh du lịch giai đoạn 2017 - 2020”.
- [13] Báo cáo Tự đánh giá Chương trình đào tạo ngành Ngôn ngữ Anh giai đoạn 2017-2022.

Tiếng Anh:

- [14] Leiper. P.H (1989), *Tourism and tourism system*, In Hall. C.M (Ed.) England Pearson Hall.
- [6] Parroco. A.M. et al. (2021), *Multi-Destination Trips and Tourism Sianslics: Empirical Evidence in Sicily, Economics: The Open-Access, Open-Assessment E Journal*, 6:2012-44.

Liên hệ:

TS. Võ Thị Dung

Khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Quảng Bình.

Địa chỉ: 18 Nguyễn Văn Linh, Đồng Hới, Quảng Bình

Email: vodungqbuni@gmail.com

Ngày nhận bài: 11/8/2023

Ngày gửi phản biện: 11/8/2023

Ngày duyệt đăng: 19/5/2025