

# THỎA THUẬN THỪA NHẬN LẦN NHAU TRONG ASEAN VỀ NGHỀ DU LỊCH: CƠ HỘI VÀ THÁCH THỨC ĐỐI VỚI NHÂN LỰC DU LỊCH KHÁNH HÒA

HUỲNH CÁT  
DUYÊN<sup>□□</sup> NGUYỄN THỊ  
HÀ TRANG<sup>□□□□</sup>

**TÓM TẮT:** Từ năm 2016, lao động du lịch tại Việt Nam đã là lĩnh vực đầu tiên chịu tác động từ thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau trong ASEAN về nghề du lịch. Thỏa thuận này đã mở ra nhiều cơ hội và không ít những thách thức cho nhân lực du lịch Việt Nam nói chung, và nhân lực du lịch Khánh Hòa nói riêng. Nghiên cứu sẽ tập trung đánh giá thực trạng, đồng thời phân tích mức độ hài lòng của các doanh nghiệp du lịch đối với chất lượng nguồn nhân lực du lịch Khánh Hòa hiện nay, từ đó rút ra cơ hội và thách thức, trên cơ sở đó sẽ đề xuất những giải pháp cho công tác đào tạo giúp nâng cao chất lượng nhân lực du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập.

**Từ khóa:** nhân lực du lịch, MRA-TP, cơ hội, thách thức.

**ABSTRACT:** In 2016, the workforce of the tourist industry in Vietnam was the first to be affected by the ASEAN mutual recognition agreement on tourism (MRA-TP). This agreement has opened up various opportunities and challenges for the workforce of the tourist industry in Vietnam in general, and Khanh Hoa in particular. This research will focus on evaluating the real situation, and at the same time analyze the level of satisfaction of travel enterprises with the quality of the workforce of the tourist industry in Khanh Hoa, in order to identify the opportunities and challenges to base the recommendations on training solutions to help improve the quality of the workforce of the tourist industry in Khanh Hoa in the context of integration.

**Key words:** workforce of the tourist industry, MRA-TP, opportunities, challen.

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Ngày 22/11/2015, tại Hội nghị Cấp cao ASEAN lần thứ 27 diễn ra ở Thủ đô Kuala Lumpur, Malaysia, lãnh đạo của 10 quốc gia thành viên ASEAN đã đặt bút kí văn kiện lịch sử Tuyên bố hình thành Cộng đồng Kinh tế ASEAN (AEC) 2015 và có hiệu lực từ ngày 31/12/2015. Theo định hướng, AEC sẽ là một khu vực kinh tế ổn định, thịnh vượng, có khả năng cạnh tranh cao, trong đó hàng hóa, dịch vụ và đầu tư được lưu chuyển thông thoáng, kinh tế phát triển đồng đều, nghèo đói và phân hóa kinh tế - xã hội giảm bớt.

Một trong những yếu tố chịu sự tác động mạnh mẽ từ sự hội nhập là lực lượng lao động. Năm 2016 đã có 8 ngành nghề lao động trong các nước ASEAN được tự do di chuyển thông qua các thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau (MRAs) về tay nghề tương đương đã được ký kết trước đó, gồm kế toán, kiến trúc sư, nha sĩ, bác sĩ, kỹ sư, y tá, vận chuyển và nhân viên ngành du lịch. Ngoài ra, nhân lực chất lượng cao (các chuyên gia, thợ lành nghề), trong đó có nhân lực được đào tạo chuyên môn hoặc có trình độ từ đại học trở lên, thông thạo ngoại ngữ, đặc biệt là tiếng Anh, được di chuyển tự do hơn.

□□□ Thạc sĩ. Bộ môn Quản trị Du lịch, Khoa Kinh tế. Trường Đại học Nha Trang.

□□□ Thạc sĩ. Bộ môn Quản trị Kinh doanh, Khoa Kinh tế. Trường Đại học Nha Trang.

Du lịch là lĩnh vực được các quốc gia thành viên ưu tiên triển khai bằng Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau (MRA-TP), theo đó cho phép chúng chỉ của lao động lành nghề được cấp bởi các cơ quan chức năng tương ứng tại một quốc gia sẽ được thừa nhận tại các nước thành viên khác trong khu vực. Có thể nói, với sự phát triển không ngừng của ngành du lịch Việt Nam nói riêng và khu vực Đông Nam Á nói chung thì đây là lĩnh vực chịu sự tác động đầu tiên.

Hiện nay, nhân lực trong lĩnh vực du lịch đang bị đánh giá là một trong những khâu yếu nhất của ngành du lịch Việt Nam. Không chỉ thiếu hụt nhân sự cao cấp (quản lý khách sạn, nhà hàng cao cấp, lữ hành, điều hành tour,...), mà ngay lực lượng lao động trực tiếp như bán hàng, phục vụ bàn, hướng dẫn viên du lịch, nhân viên buồng phòng,... vẫn chưa đạt chuẩn, từ cung cách, thái độ phục vụ, đến nghiệp vụ du lịch. Như vậy, nhân lực du lịch Việt Nam sẽ ra sao khi MRA-TP chính thức được áp dụng, khi lực lượng lao động du lịch cấp cao ở các nước bạn tràn sang nước ta. Nếu chương trình đào tạo không thay đổi để phát triển, để được công nhận thì lao động du lịch Việt Nam sẽ bị mất việc ngay trên “sân nhà”.

## **2. THỎA THUẬN THỪA NHẬN LẦN NHAU TRONG ASEAN VỀ NGHỀ DU LỊCH (MRA-TP)**

Mỗi quốc gia có những tiêu chuẩn, quy định và điều kiện riêng về năng lực, trình độ của người lao động trong các ngành nghề và lĩnh vực du lịch cũng không phải là ngoại lệ. Do đó, cần thiết phải có một Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau nhằm thống nhất về các quy định, giúp đảm bảo một nhân viên có đủ trình độ để làm việc trong ngành du lịch. Vì vậy, để thực hiện chính sách hội nhập kinh tế, nâng cao năng lực cạnh tranh, tháng 01 năm 2006, các Bộ trưởng Du lịch ASEAN đã ủng hộ quyết định của Các Cơ quan Du lịch Quốc gia

ASEAN (NTOs) về việc thành lập Nhóm công tác về phát triển nguồn nhân lực Du lịch để chuẩn bị cho một thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau cho các Nghề Du lịch trong ASEAN. Sau nhiều cuộc đàm phán, ngày 09 tháng 11 năm 2013, các Bộ trưởng Du lịch của các quốc gia đã ký kết MRA dành cho các nghề du lịch ASEAN nhằm hướng tới 3 mục tiêu, đó là: (1) tạo thuận lợi dịch chuyển cho người lao động du lịch; (2) khuyến khích trao đổi thông tin về những điển hình giáo dục, đào tạo theo năng lực tốt cho các lao động du lịch; (3) tạo cơ hội hợp tác giữa các nước thành viên ASEAN và cơ hội xây dựng năng lực cho các quốc gia thành viên ASEAN.

MRA-TP được thiết kế để giải quyết sự mất cân bằng giữa cung và cầu về lao động đối với các nghề du lịch trong khu vực ASEAN; thiết lập một cơ chế để lao động đạt trình độ và được cấp chứng chỉ dịch chuyển tự do trong khối. Bên cạnh đó, MRA-TP cũng cung cấp một cơ chế để đạt được công nhận về sự tương đương của các thủ tục cấp chứng chỉ và trình độ nghề du lịch trong toàn khối ASEAN.

Để người lao động của một quốc gia được một nước ASEAN khác công nhận và dù tư cách làm việc tại nước chủ nhà, họ cần sở hữu chứng chỉ nghề du lịch có hiệu lực với một chức danh nghề cụ thể được quy định trong Giáo trình Du lịch chung ASEAN (CATC), do Ban Chứng nhận Nghề Du lịch (TPCB) tại một nước ASEAN cấp. Có 32 chức danh nghề được quy định trong MRA-TP, từ buồng, lễ tân, nhà hàng và chế biến món ăn, tới đại lý lữ hành và điều hành tour. Đồng thời, các tiêu chuẩn năng lực đối với lao động du lịch cũng được liệt kê trong Khung tiêu chuẩn năng lực chung của ASEAN về nghiệp vụ du lịch (ACCSTP), là những tiêu chuẩn năng lực tối thiểu chung chấp nhận được theo yêu cầu của ngành để công nhận và đánh giá sự tương đồng của lực lượng lao động giữa các quốc gia thành viên ASEAN.

Đây là một cơ chế quan trọng cần thiết để MRA hoạt động phát huy hiệu quả.

Như vậy, MRA-TP ảnh hưởng rất lớn đến cơ cấu lao động cũng như năng lực chuyên môn trong lĩnh vực du lịch. Vì vậy, cần có thời gian, lộ trình để các quốc gia triển khai và áp dụng nhằm tận dụng tối đa các lợi ích mà MRA mang lại. Trong đó, công tác giáo dục và đào tạo ngành du lịch đóng vai trò quan trọng và cũng chính là thách thức đối với Việt Nam, nhằm cung cấp nguồn nhân lực cho tương lai đủ tiêu chuẩn, chất lượng để có thể cạnh tranh được với những nguồn lao động từ các quốc gia khác.

### 3. THỰC TRẠNG NHÂN LỰC DU LỊCH KHÁNH HÒA

#### 3.1 Đánh giá tình hình nhân lực du lịch Khánh Hòa

##### 3.1.1 Về số lượng

Để chuẩn bị thật tốt cho thời kì hội nhập, trong thời gian qua, Khánh Hòa đã có những bước chuẩn bị tốt về cơ sở hạ tầng, vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch, và đặc biệt là chuẩn bị về nguồn nhân lực phục vụ trong du lịch. Dân số trung bình tính đến năm 2015 của toàn tỉnh Khánh Hòa là 1.205,7 nghìn người, trong đó tập trung tại thành phố Nha Trang là 406 nghìn người. Khánh Hòa có nguồn lao động dồi dào, là một trong 10 tỉnh của cả nước có số lượng trí thức lớn. Theo thống kê năm 2014 của Sở Lao động, trên địa bàn tỉnh hiện có 40 đơn vị nghiên cứu khoa học công nghệ, hơn 20.500 cán bộ có trình độ cao đẳng, đại học và trên 200 cán bộ có trình độ trên đại học. Tỷ lệ lao động được đào tạo nghề chiếm trên 25%.

Trong số hơn 61.000 lao động hoạt động trong lĩnh vực du lịch, Khánh Hòa có gần 47.000 lao động trực tiếp và 14.000 lao động gián tiếp. Trong đó, số lao động đạt trình độ đại học, cao đẳng còn khá thấp, chỉ đạt 27,5%, số

lao động trình độ sơ cấp, trung cấp là 46,7% và có gần 30% lao động chưa qua đào tạo. Trình độ ngoại ngữ của lao động ngành du lịch Khánh Hòa vẫn còn thấp và phần lớn doanh nghiệp du lịch đánh giá chỉ đạt mức trung bình.

**Bảng 1:** Nhân lực phục vụ trong ngành du lịch tại Khánh Hòa (ĐVT: Người)

Lĩnh vực	2012	2013	2014	Tốc độ tăng
Nhà hàng – Khách sạn	49.932	58.227	60.946	9,36%

*Nguồn: Sở VH TTDL Khánh Hòa*

Theo thống kê của Sở Lao động -Thương binh và Xã hội, toàn tỉnh Khánh Hòa có 11 cơ sở đào tạo du lịch, bao gồm 4 trường đại học, 5 trường cao đẳng, 1 trường trung cấp và 1 trung tâm đào tạo nghề. Cùng với sự gia tăng về số lượng các cơ sở đào tạo, cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ đào tạo du lịch cũng từng bước được đầu tư xây dựng mới và nâng cấp, tuy nhiên vẫn còn rất nhiều hạn chế so với nhu cầu. Hiện tại Trường Cao đẳng du lịch Nha Trang là trường đào tạo chuyên sâu về du lịch có cơ sở thực hành được Dự án EU hỗ trợ các trang thiết bị theo tiêu chuẩn Châu Âu. Các cơ sở còn lại hầu hết đào tạo đa ngành, đa lĩnh vực, trong đó du lịch là ngành mới mở sau này nên việc đầu tư cơ sở vật chất phục vụ đào tạo, đặc biệt là các trung tâm thực hành kỹ năng nghề cho sinh viên du lịch còn nhiều hạn chế. Các cơ sở này phần lớn liên kết với các doanh nghiệp du lịch, các khách sạn đạt chuẩn 4 – 5 sao trên địa bàn tỉnh nhằm tạo điều kiện và cơ hội thực tập nghề cho sinh viên.

**Bảng 2:** Số lượng cơ sở đào tạo nhân lực ngành du lịch tại Khánh Hòa

Thành phố	Đại học	Cao đẳng	Trung cấp	Trung tâm đào tạo nghề	Tổng
Khánh Hòa	04	05	01	01	11

*Nguồn: Sở Lao động Thương binh & Xã hội Khánh Hòa, 2015*

Như vậy, nguồn nhân lực du lịch Khánh Hòa trong thời gian qua đã có sự phát triển cả về số lượng và chất lượng, tuy nhiên vẫn chưa đáp ứng kịp nhu cầu phát triển của ngành. Nhiều doanh nghiệp du lịch mới thành lập gặp khó khăn trong công tác tuyển chọn người quản lý, điều hành doanh nghiệp có kinh nghiệm và trình độ chuyên môn để bổ trí vào các chức danh chủ chốt. Bên cạnh đó, tỷ lệ lao động chưa qua đào tạo còn cao, số người có trình độ đại học và trên đại học chiếm tỷ lệ nhỏ. Khả năng giao tiếp ngoại ngữ của nhân viên trực tiếp phục vụ khách còn hạn chế, số lao động sử dụng ngoại ngữ khác ngoài tiếng Anh còn khá ít.

### 3.1.2. Về chất lượng

Nghiên cứu tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với nguồn nhân lực đã qua đào tạo tại các trường đại học, cao đẳng, cơ sở đào tạo nghề trên địa bàn Nha Trang.

Nghiên cứu đã sử dụng thang đo Likert 5 mức để đo lường mức độ đồng ý, mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với những phát biểu

được đưa ra nhằm đánh giá về chất lượng nguồn nhân lực được đào tạo. Thang đo được chia 5 mức độ từ (1) – Hoàn toàn không đồng ý (Rất không hài lòng) đến (5) – Hoàn toàn đồng ý (Rất hài lòng).

Kết quả khảo sát 34 doanh nghiệp du lịch trên địa bàn thành phố Nha Trang, hoạt động ở cả 3 lĩnh vực du lịch gồm khách sạn, nhà hàng và lữ hành, để đánh giá sự hài lòng của các doanh nghiệp về chất lượng sinh viên được đào tạo du lịch trên địa bàn thành phố.

Trong số 34 doanh nghiệp được điều tra, họ tuyển dụng nhiều nhất là sinh viên được đào tạo du lịch từ trường Cao đẳng Văn hóa – Nghệ thuật và Du lịch, chiếm 24 lựa chọn trong tổng số 84 lựa chọn từ doanh nghiệp, chiếm tỷ trọng 28,57%. Tiếp đến là trường Đại học Nha Trang chiếm 17 lựa chọn (20,24%) và trường Cao đẳng nghề Du lịch Nha Trang chiếm 16 lựa chọn (19,05%). Như vậy với sinh viên được đào tạo chính quy từ các cơ sở đào tạo chuyên về du lịch sẽ là sự lựa chọn trước tiên của các doanh nghiệp du lịch.

**Bảng 3:** Lựa chọn tuyển dụng sinh viên du lịch từ các cơ sở đào tạo về du lịch trên địa bàn thành phố Nha Trang của các doanh nghiệp

STT	Cơ sở	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Cao đẳng Văn hóa - Nghệ thuật và Du lịch	24	28.57
2	Đại học Nha Trang	17	20.24
3	Cao đẳng nghề Du lịch Nha Trang	16	19.05
4	Cao đẳng nghề Nha Trang	11	13.10
5	Cao đẳng sư phạm Nha Trang	10	11.90
6	Khác	4	4.76
7	Trung tâm dạy nghề Yasaka	2	2.38
		84	100

*Nguồn: Kết quả nghiên cứu của nhóm tác giả, 2016*

Các doanh nghiệp đã tiến hành đánh giá sự hài lòng về chất lượng sinh viên được đào tạo tại các cơ sở có đào tạo về du lịch trên địa bàn thành phố Nha Trang dựa trên những tiêu chí về kiến thức, kỹ năng, thái độ, kinh nghiệm, giá trị gia tăng tạo ra và sức khỏe. Bài báo tiến hành phân tích riêng hai nhóm sinh viên được đào tạo hệ đại học và nhóm sinh viên hệ cao đẳng để từ đó có sự đánh giá chính xác hơn.

Nhìn chung các doanh nghiệp du lịch chưa thật sự hài lòng với chất lượng sinh viên du lịch được đào tạo, mức độ hài lòng của các doanh nghiệp chỉ mới vượt qua mức trung bình. Đối

với sinh viên hệ đại học mức độ hài lòng có cao hơn, đạt 3,65 điểm so với sinh viên hệ cao đẳng đạt mức 3,35 điểm. Trong 6 nhóm tiêu chí được đánh giá, đối với sinh viên đại học, doanh nghiệp hài lòng nhất với tiêu chí *Sức khỏe*, đạt mức 4,12 điểm, tiếp đến là tiêu chí *Thái độ* đạt 4,06 điểm. Đối với nhóm sinh viên cao đẳng, cả 6 tiêu chí đều chỉ được đánh giá trên mức trung bình, không có tiêu chí nào đạt được mức độ hài lòng của doanh nghiệp, trong đó doanh nghiệp đánh giá cao về tiêu chí *Sức khỏe*, đạt mức 3,65 điểm, tiếp đến là tiêu chí *Kỹ năng* (đạt 3,59 điểm) và *Kinh nghiệm* (đạt 3,47 điểm).

**Bảng 4:** Kết quả đánh giá chung sự hài lòng của doanh nghiệp về các tiêu chí đánh giá chất lượng sinh viên du lịch

Stt	NỘI DUNG CÁC PHÁT BIỂU	Trường Đại học Nha Trang	Độ lệch chuẩn	Các trường Cao đẳng, Trung tâm dạy nghề	Độ lệch chuẩn
1	Hài lòng về kiến thức lao động	3,47	0,72	3,29	0,77
2	Hài lòng về kỹ năng	3,41	0,87	<b>3,59</b>	0,62
3	Hài lòng về tinh thần thái độ	<b>4,06</b>	0,56	3,41	0,71
4	Hài lòng về kinh nghiệm làm việc	3,35	0,93	<b>3,47</b>	0,62
5	Hài lòng về giá trị gia tăng tạo ra	3,53	1,01	3,12	0,60
6	Hài lòng về sức khỏe người lao động	<b>4,12</b>	0,86	<b>3,65</b>	0,86
<b>Mức độ hài lòng chung về sinh viên được đào tạo</b>		<b>3,65</b>	1,00	<b>3,35</b>	0,70

Nguồn: *Kết quả nghiên cứu của nhóm tác giả, 2016*

Cụ thể, đối với nhóm tiêu chí *Kiến thức*, sinh viên hệ đại học đạt 3,47 điểm, được đánh giá cao hơn sinh viên hệ cao đẳng chỉ đạt 3,29 điểm. Trong đó sinh viên hệ đại học được đánh giá cao đối với chỉ tiêu về kiến thức xã hội có liên quan đến chuyên ngành (đạt 3,59 điểm), kiến thức về tin học văn phòng tốt (đạt 3,47

điểm) và nhóm kiến thức chuyên môn vững vàng (đạt 3,41 điểm), chỉ tiêu về kiến thức ngoại ngữ chỉ đạt 3,29. Tương tự với nhóm sinh viên cao đẳng, mức độ hài lòng của doanh nghiệp cũng được đánh giá cao đối với chỉ tiêu về kiến thức xã hội liên quan đến chuyên ngành (đạt 3,35 điểm), tiếp đến là kiến thức chuyên

môn và tin học văn phòng. Và doanh nghiệp không hài lòng đối với kiến thức về ngoại ngữ của nhóm sinh viên hệ cao đẳng, chỉ đạt 2,71 điểm.

Đối với nhóm tiêu chí *Kỹ năng*, sinh viên hệ đại học được doanh nghiệp đánh giá cao nhất về kỹ năng giao tiếp và tính năng động, tự tin trong môi trường chuyên nghiệp (đạt lần lượt 3,76 và 3,71 điểm). Sinh viên hệ cao đẳng được đánh giá cao hơn về khả năng phân tích và xử lý tình huống bất ngờ, đạt 3,29 điểm, so với sinh viên hệ đại học chỉ đạt 3,12 điểm. Sinh viên hệ cao đẳng cũng được doanh nghiệp đánh giá tốt về kỹ năng giao tiếp và kỹ năng làm việc nhóm, đạt lần lượt 3,47 điểm và 3,41 điểm.

Đối với nhóm tiêu chí *Thái độ*, sinh viên đại học được đánh giá cao về thái độ ham học hỏi và cầu tiến, đạt 4,24 điểm. Các chỉ tiêu khác trong nhóm tiêu chí này sinh viên đại học được đánh giá ngang bằng nhau, và chỉ tiêu có điểm đánh giá thấp nhất là chỉ tiêu về thái độ tự giác trong công việc, chỉ đạt 3,82 điểm, đây cũng là chỉ tiêu sinh viên cao đẳng có điểm đánh giá thấp nhất từ doanh nghiệp, cũng chỉ đạt 3,12 điểm, chỉ hơn mức trung bình 0,12 điểm. Ngược lại đối với sinh viên cao đẳng, mức đánh giá của doanh nghiệp đối với tiêu chí về *Thái độ* chỉ trên mức trung bình.

Nhóm tiêu chí *Kinh nghiệm* là nhóm tiêu chí mà sinh viên hệ cao đẳng được đánh giá cao hơn, đạt 3,47 điểm, sinh viên đại học chỉ đạt

3,35 điểm. Trong đó cả 2 nhóm sinh viên đều có điểm đánh giá cao về kinh nghiệm thực tập nghề nghiệp khi còn là sinh viên, đạt 3,59 điểm. Còn 2 chỉ tiêu còn lại, hai nhóm sinh viên lại được đánh giá ngược nhau. Sinh viên đại học được đánh giá cao hơn với chỉ tiêu về kinh nghiệm làm việc ở các bộ phận khác nhau trong doanh nghiệp, đạt 3,29 điểm. Còn sinh viên cao đẳng lại được đánh giá cao hơn về chỉ tiêu kinh nghiệm làm việc liên quan tại các doanh nghiệp khác, đạt 3,24 điểm.

Đối với nhóm tiêu chí *Giá trị gia tăng*, sinh viên đại học được đánh giá cao về giá trị gia tăng sinh viên tạo ra xứng đáng với mức lương được chi trả và chỉ tiêu sinh viên hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, đạt 3,65 điểm. Chỉ tiêu có điểm đánh giá thấp nhất của cả sinh viên đại học và cao đẳng là chỉ tiêu “Sinh viên du lịch là nhân tố quan trọng trong sự thành công của doanh nghiệp”, chỉ đạt lần lượt 3,47 và 3,35 điểm. Sinh viên cao đẳng cũng được đánh giá cao ở chỉ tiêu hoàn thành tốt nhiệm vụ, đạt 3,59 điểm.

Nhóm tiêu chí cuối cùng về *Sức khỏe*, doanh nghiệp du lịch hài lòng sức khỏe về thể chất và sức khỏe làm việc tốt trong các mùa cao điểm khách du lịch của sinh viên đại học, đều đạt trên 4,00 điểm. Sinh viên cao đẳng được đánh giá cao về khả năng chịu đựng áp lực công việc, đạt 3,82 điểm đánh giá từ doanh nghiệp.

**Bảng 5:** Kết quả đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp du lịch về chất lượng sinh viên được đào tạo du lịch tại các cơ sở đào tạo trên địa bàn thành phố Nha Trang

	NỘI DUNG CÁC PHÁT BIỂU	Nhóm trường Đại học Nha Trang	Độ lệch chuẩn	Nhóm các trường cao đẳng, trung tâm dạy nghề	Độ lệch chuẩn
<i>I</i>	<i>Về kiến thức, nhìn chung sinh viên du lịch có:</i>				
N1	Kiến thức chuyên môn vững vàng	3,41	0,94	3,06	0,75

	<b>NỘI DUNG CÁC PHÁT BIỂU</b>	<b>Nhóm trọng Đại học Nha Trang</b>	<b>Độ lệch chuẩn</b>	<b>Nhóm các trọng cao đẳng, trung tâm dạy nghề</b>	<b>Độ lệch chuẩn</b>
N2	Kiến thức xã hội liên quan đến chuyên ngành	3,59	1,06	3,35	0,79
N3	Kiến thức ngoại ngữ tốt	3,29	0,85	2,71	0,92
N4	Kiến thức về tin học văn phòng tốt	3,47	0,94	3,06	0,56
<b>II</b>	<b><i>Về kỹ năng, nhìn chung sinh viên du lịch có:</i></b>				
N5	Khả năng phân tích, xử lý các tình huống bất ngờ	3,12	0,93	3,29	0,85
N6	Khả năng suy nghĩ và làm việc độc lập	3,29	0,85	3,18	0,53
N7	Tính năng động và tự tin trong môi trường chuyên nghiệp	3,71	0,69	3,18	0,73
N8	Khả năng giao tiếp tốt	3,76	0,90	3,47	0,80
N9	Khả năng làm việc nhóm tốt	3,53	0,72	3,41	0,71
N10	Khả năng quản lý thời gian	3,24	0,97	3,24	0,75
<b>III</b>	<b><i>Về thái độ, nhìn chung sinh viên du lịch có:</i></b>				
N11	Nhiệt tình, đam mê với công việc	4,18	0,81	3,47	0,94
N12	Ham học hỏi và cầu tiến	4,24	0,75	3,24	0,75
N13	Có thái độ đúng đắn với cấp trên, đồng nghiệp, khách hàng	4,18	0,88	3,41	1,00
N14	Chấp hành tốt các nội qui, qui định của doanh nghiệp	4,18	0,81	3,47	0,94
N15	Tự giác trong công việc	3,82	0,81	3,12	0,78
<b>IV</b>	<b><i>Về kinh nghiệm, nhìn chung sinh viên du lịch có:</i></b>				
N16	Kinh nghiệm làm việc liên quan tại các doanh nghiệp khác	3,18	1,07	3,24	0,56
N17	Kinh nghiệm làm việc ở các bộ phận khác nhau trong doanh nghiệp	3,29	0,77	3,24	0,56
N18	Kinh nghiệm thực tập nghề nghiệp khi còn là sinh viên	3,59	0,87	3,59	0,87
<b>V</b>	<b><i>Về giá trị gia tăng tạo ra, nhìn chung sinh viên du lịch có:</i></b>				



	NỘI DUNG CÁC PHÁT BIỂU	Nhóm trọng Đại học Nha Trang	Độ lệch chuẩn	Nhóm các trọng cao đẳng, trung tâm dạy nghề	Độ lệch chuẩn
N19	Giá trị gia tăng tạo ra xứng đáng với mức lương được chi trả	3,65	0,79	3,41	0,62
N20	Hoàn thành tốt các nhiệm vụ được giao	3,65	0,93	3,59	0,71
N21	Đóng góp đáng kể vào thành công doanh nghiệp	3,53	0,94	3,41	0,80
N22	Là nhân tố quan trọng trong sự thành công của doanh nghiệp	3,47	0,87	3,35	1,00
<b>VI</b>	<b><i>Về sức khỏe, nhìn chung sinh viên du lịch có:</i></b>				
N23	Sức khỏe về thể chất	4,12	0,78	3,71	0,99
N24	Khả năng chịu đựng áp lực công việc	3,59	1,00	3,82	0,95
N25	Sức khỏe làm việc tốt trong các mùa cao điểm khách du lịch	4,00	1,00	3,71	0,99

(Nguồn: *Kết quả nghiên cứu của nhóm tác giả, 2016*)

Nhìn chung, chất lượng sinh viên du lịch tại các cơ sở đào tạo tại Nha Trang chỉ mới đạt trên mức trung bình, chưa đạt được sự hài lòng của các doanh nghiệp du lịch. Mặc dù các doanh nghiệp du lịch đánh giá cao về thái độ làm việc, cũng như sức khỏe đáp ứng được nhu cầu công việc của sinh viên du lịch, nhưng bên cạnh đó kiến thức chuyên môn, kỹ năng và kinh nghiệm làm việc của sinh viên còn khá yếu, chưa đáp ứng được nhu cầu và mong muốn của doanh nghiệp du lịch.

### **3.2. Đánh giá về những điểm mạnh và điểm yếu của nhân lực du lịch đã qua đào tạo tại Nha Trang**

Qua việc đánh giá chất lượng sinh viên được đào tạo du lịch trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa dựa vào những tiêu chí về *Kiến thức, Kỹ năng, Thái độ, Kinh nghiệm, Giá trị gia tăng tạo ra và Sức khỏe*, thì ta thấy mặc dù đã đứng trước thêm hội nhập nhưng nguồn nhân lực du

lịch của tỉnh nhà vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu của chính nhà tuyển dụng trong nước.

*Thứ nhất*, mặc dù các cơ sở đào tạo về du lịch đã chú trọng đổi mới phương pháp giảng dạy, đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng thực hành các kỹ năng nghề, nhưng sinh viên được đào tạo vẫn chưa lĩnh hội và nắm chắc được những kiến thức và kỹ năng chuyên môn cần thiết. Bên cạnh đó, chương trình học ở các trường hiện nay vẫn còn nặng về lý thuyết, thiếu kỹ năng thực hành và cùng chung tình trạng với các trường đào tạo về du lịch trong phạm vi cả nước, đó là kỹ năng thực hành, và cùng chung tình trạng với các trường đào tạo về du lịch trong phạm vi cả nước, đó là vẫn loay hoay không biết nên đào tạo theo hướng nào bởi hiện nay có tới 3 tiêu chuẩn trình độ nghề, gồm: Tiêu chuẩn theo Chương trình VTOS của Dự án EU, tiêu chuẩn của Bộ VH-TT&DL và tiêu chuẩn nghề tham khảo các nước ASEAN của

Tổng cục Dạy nghề. Do đó, việc chưa có bộ tiêu chuẩn nghề theo Khung trình độ quốc gia khiến cho các cơ sở đào tạo khó có thể xây dựng chương trình đào tạo chuẩn và phù hợp với thời kỳ hội nhập.

*Thứ hai*, một trong những chìa khóa giúp nguồn lao động du lịch trong tỉnh có thể hội nhập đó là ngoại ngữ thì hiện nay vẫn bị đánh giá thấp nhất trong nhóm kiến thức. Chuẩn đầu ra ngoại ngữ ở các trường du lịch ở tỉnh Khánh Hòa hiện nay vẫn còn khá thấp so với các địa phương khác trong cả nước và thấp hơn khá nhiều so với các nước trong khu vực, ngoài ra các học phần đào tạo về ngoại ngữ trong chương trình học vẫn còn khá ít và chưa được chú trọng.

*Thứ ba*, cũng giống như kiến thức chuyên môn, phần kỹ năng nghiệp vụ của sinh viên du lịch cũng chỉ được các doanh nghiệp đánh giá trên mức trung bình. Bên cạnh đó những kỹ năng giải quyết tình huống bất ngờ, khả năng suy nghĩ, làm việc độc lập của sinh viên du lịch vẫn còn yếu.

*Thứ tư*, sinh viên du lịch đã được đánh giá cao về thái độ làm việc tốt, hoàn thành tốt công việc được giao, chấp hành tốt nội quy, quy định của doanh nghiệp, tuy nhiên cần nâng cao hơn nữa tính tự giác, ý thức trong công việc của bản thân. Qua sự đánh giá của các doanh nghiệp du lịch, kinh nghiệm sinh viên tích lũy được vẫn chỉ đạt trên mức trung bình và vẫn còn ít so với sinh viên được đào tạo du lịch tại các nước khác trong khu vực, điều này sẽ giảm khả năng cạnh tranh cho chính sinh viên du lịch khi ra trường, nguồn nhân lực du lịch tương lai trong thời kỳ hội nhập.

*Thứ năm*, các doanh nghiệp du lịch vẫn chưa hài lòng với những giá trị gia tăng sinh viên du lịch tạo ra cho doanh nghiệp và chưa xứng đáng với mức lương mà họ chi trả. Tuy giá trị gia tăng tạo ra cho doanh nghiệp vẫn chưa cao nhưng doanh nghiệp đã hài lòng với sức khỏe về thể chất của sinh viên, có thể đáp

ứng được công việc, đặc biệt trong mùa cao điểm khách du lịch. Điều này sẽ là điểm mạnh cho sinh viên và nguồn nhân lực du lịch tỉnh Khánh Hòa, quen với khí hậu và môi trường làm việc tại địa phương sẽ giúp cho nguồn nhân lực du lịch tỉnh nhà có sức khỏe làm việc tốt hơn, có lợi thế hơn so với nguồn lao động du lịch từ các nước trong khu vực.

Như vậy, qua đánh giá sự hài lòng của các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa, chất lượng sinh viên được đào tạo về du lịch tại các cơ sở đào tạo trên địa bàn tỉnh hiện nay vẫn còn khá thấp, chưa đáp ứng được nhu cầu và sự hài lòng của doanh nghiệp. Đây không chỉ là kết quả phản ánh riêng cho chất lượng nguồn nhân lực du lịch tại tỉnh Khánh Hòa, mà đó còn là thực trạng chung của nguồn nhân lực du lịch trong cả nước. Điều này sẽ là khó khăn, trở ngại và thách thức rất lớn cho nguồn nhân lực du lịch Khánh Hòa trong thời kỳ hội nhập.

#### **4. CƠ HỘI VÀ THÁCH THỨC ĐẶT RA CHO NHÂN LỰC DU LỊCH KHÁNH HÒA**

Việc triển khai Thỏa thuận MRA-TP sẽ có tác động tới tất cả các đối tượng liên quan trong ngành du lịch, bao gồm cơ quan quản lý Nhà nước về du lịch ở Trung ương, địa phương, các doanh nghiệp kinh doanh du lịch, các cơ sở đào tạo du lịch và đặc biệt là người lao động trực tiếp hay gián tiếp trong ngành du lịch. Theo lãnh đạo Tổng cục Du lịch, tham gia vào AEC, ngành Du lịch sẽ đối diện với nhiều thách thức xen lẫn cơ hội, hai mặt này luôn đi liền với nhau.

Sự tác động này là thách thức hay cơ hội, phụ thuộc rất nhiều vào việc chúng ta chuẩn bị đón nhận nó ở trạng thái chủ động hay bị động.

##### **4.1. Cơ hội**

Việc gia nhập AEC và thực hiện Thỏa thuận MRA-TP nếu thực hiện tốt sẽ mang lại *nhiều cơ hội đối với du lịch Việt Nam, cụ thể:*

- Theo dự báo của Tổ chức Lao động quốc tế ILO, sự ra đời của AEC trong năm 2015 sẽ tạo ra tăng trưởng việc làm thêm 10,5% vào năm 2025. Khi ra đời, AEC có quy mô GDP

2.200 tỷ USD; thu nhập bình quân đầu người 3.100 USD/năm, nhưng chênh lệch rất lớn, từ 1.000 USD/người (Campuchia, Myanmar) đến 40.000 USD/người (Singapore). Chênh lệch quá lớn về thu nhập có thể là một trong những nguyên nhân thúc đẩy di chuyển lao động trong khối. Tạo cơ hội việc làm và tăng thu nhập cho lực lượng lao động chất lượng cao trong nước.

- Trong bối cảnh một thị trường chung, người lao động Việt Nam không những có nhiều cơ hội nghề nghiệp trong nước mà còn mở rộng ra các thị trường khu vực. Người lao động có cơ hội tương tác và nâng cao kinh nghiệm, kỹ năng chuyên ngành ở các nước tiên tiến trong khu vực. Người lao động Việt Nam sẽ được “cọ sát” khi làm việc ở nhiều nơi, làm tăng tính linh hoạt, khả năng thích ứng với môi trường làm việc đa văn hóa - vốn dĩ là một điểm chưa mạnh của Việt Nam sẽ được nâng cao và cải thiện đáng kể.

- Với việc triển khai thực hiện MRA-TP, du lịch Việt Nam nói riêng và các quốc gia trong khối ASEAN nói chung sẽ có thêm nhiều cơ hội tuyển lao động có tay nghề cao. Việc tăng số lượng nhân viên được đào tạo và có trình độ trong tất cả các lĩnh vực của ngành du lịch và khách sạn sẽ nâng cao được chất lượng sản phẩm và dịch vụ. Điều này sẽ có một tác động tích cực đến hình ảnh và uy tín của du lịch Việt Nam. Dịch vụ tốt hơn cũng dẫn tới khả năng cạnh tranh tốt hơn, lượng khách du lịch cũng sẽ nhiều hơn và theo đó tăng đóng góp vào GDP và thu nhập quốc gia.

- Du lịch là một ngành công nghiệp có thể tạo những hiệu quả tích cực cho các ngành công nghiệp có liên quan, nâng cao trình độ, kỹ năng của toàn bộ chuỗi cung ứng. Điều này có thể dẫn đến gia tăng số lượng việc làm và tiền lương cho lao động trong nước.

#### 4.2. Thách thức

Tuy nhiên, bên cạnh các cơ hội trên, các quốc gia thành viên, nếu chuẩn bị không tốt cho quá trình hội nhập, tất yếu sẽ gặp phải một số khó khăn, thách thức.

- Khi chính thức thành lập, AEC sẽ thực hiện tự do luân chuyển năm yếu tố căn bản: vốn, hàng hóa, dịch vụ, đầu tư và lao động lành nghề. Các chuyên gia cho rằng, sự tự do này vừa là cơ hội cho thị trường lao động Việt Nam, đồng thời cũng là thách thức không nhỏ khi một lượng lớn lao động từ các nước AEC vào Việt Nam sẽ tạo nên cuộc cạnh tranh gay gắt với lao động trong nước. Ngoài ra, khi tham gia AEC, ngoài việc có kỹ năng nghề nghiệp giỏi, người lao động còn cần có ngoại ngữ và các kỹ năng mềm khác để có cơ hội tham gia làm việc tại các quốc gia của AEC. Nếu người lao động Việt Nam không ý thức được điều này thì sẽ thua ngay trên “sân nhà” bởi chúng ta khó cạnh tranh về trình độ tay nghề, chuyên môn với nhiều quốc gia trong AEC.

- Công tác đào tạo hiện nay chưa phù hợp, chất lượng đào tạo còn hạn chế là một trong những nguyên nhân dẫn đến nguồn nhân lực du lịch nước ta có chất lượng thấp và năng lực cạnh tranh chưa cao. Chưa giải quyết tốt mối quan hệ giữa số lượng và chất lượng, giữa dạy chữ với dạy người, dạy nghề.

- Mặt khác, hệ thống thông tin của thị trường lao động còn nhiều yếu kém và hạn chế. Trong đó, hệ thống bị chia cắt giữa các vùng, miền; khả năng bao quát, thu thập và cung ứng thông tin chưa đáp ứng được nhu cầu của các đối tác trên thị trường lao động, đặc biệt là người sử dụng lao động và người lao động. Hệ thống chỉ tiêu về thị trường lao động tuy đã ban hành nhưng chưa hoàn thiện, đầy đủ, thiếu thống nhất và khó so sánh với quốc tế. Do vậy, chưa đánh giá được hiện trạng của cung - cầu lao động, các “nút thắt” về nhu cầu nguồn nhân lực trong nước.

## 5. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH KHÁNH HÒA TRONG BỐI CẢNH THAM GIA MRA-TP

Qua việc phân tích thực trạng, kết hợp điều tra, khảo sát và phân tích sự hài lòng của doanh nghiệp du lịch về chất lượng sinh viên được đào tạo du lịch tại các cơ sở đào tạo trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa cho thấy chất lượng nguồn nhân lực du lịch hiện nay trên địa bàn tỉnh vẫn còn khá thấp, chưa đáp ứng được nhu cầu của các doanh nghiệp du lịch và khả năng cạnh tranh thấp so với thị trường lao động trong khu vực.

Từ kết quả trên, nhằm nâng cao chất lượng sinh viên được đào tạo du lịch từ các cơ sở đào tạo trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa nói riêng, và các cơ sở đào tạo về du lịch trong phạm vi cả nước nói chung, từ đó nâng cao chất lượng, sức cạnh tranh của nguồn nhân lực du lịch trong nước nhằm đáp ứng nhu cầu của các doanh nghiệp du lịch và tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường lao động du lịch khu vực, thì cần có những giải pháp và định hướng cụ thể.

*Thứ nhất*, cần nâng cao nhận thức về yêu cầu hội nhập đối với nguồn nhân lực du lịch. Đào tạo phát triển nguồn nhân lực được xem là một trong những giải pháp quan trọng trong chiến lược phát triển du lịch Việt Nam giai đoạn đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030 đã được Thủ tướng chính phủ phê duyệt tại Quyết định số 2473/QĐ-TTg ngày 30/11/2011. Tuy nhiên, nhận thức này cần được đặt trong bối cảnh hội nhập quốc tế là ưu tiên hàng đầu và được xem là khâu đột phá có ý nghĩa đặc biệt quan trọng để du lịch Việt Nam có thể hội nhập được một cách trọn vẹn với khu vực và quốc tế.

*Thứ hai*, tổ chức hệ thống đào tạo du lịch phù hợp với yêu cầu hội nhập.

Cần sớm tiến hành chuẩn hóa chương trình đào tạo theo tiêu chuẩn quốc tế, xây dựng khung chương trình đào tạo quốc gia về du lịch,

đáp ứng những yêu cầu hội nhập thị trường lao động du lịch khu vực và quốc tế. Chương trình đào tạo cần có sự phối hợp giữa các cấp đào tạo, tạo sự liên thông giữa hệ cao đẳng, đại học và trên đại học. Cần chú trọng đào tạo kỹ năng nghề đáp ứng tiêu chuẩn quốc tế, đào tạo đội ngũ nhân lực có tay nghề cao; bên cạnh đó chọn lọc đào tạo đội ngũ nhân lực chất lượng cao, đảm nhận những vai trò chủ chốt, quản lý trong các doanh nghiệp du lịch.

*Thứ ba*, cần có sự hợp tác quốc tế trong đào tạo du lịch. Có chính sách khuyến khích mời các chuyên gia quốc tế về du lịch, các giảng viên có kinh nghiệm ở các cơ sở đào tạo du lịch ở các nước có ngành du lịch phát triển sang Việt Nam tham gia giảng dạy. Các cơ sở đào tạo trong nước, các trường đại học cần mở rộng các mối quan hệ hợp tác quốc tế, liên kết với các trường có kinh nghiệm đào tạo du lịch trong khu vực và trên thế giới nhằm xây dựng các chương trình đào tạo, trao đổi sinh viên thực tập, giao lưu văn hóa, học tập, nghiên cứu khoa học. Giúp sinh viên du lịch tiếp cận được môi trường quốc tế ngay từ khi còn đang đi học.

*Thứ tư*, đẩy mạnh liên kết đào tạo du lịch với doanh nghiệp du lịch

Cần chú trọng tạo cơ chế và khuyến khích phát triển mô hình liên kết giữa các cơ sở đào tạo du lịch với các doanh nghiệp du lịch, đặc biệt các doanh nghiệp liên doanh nước ngoài hoặc các doanh nghiệp 100% vốn nước ngoài có uy tín, thương hiệu. Sự liên kết này có thể được xây dựng dựa trên chương trình kiến tập thực tế của sinh viên du lịch, gửi sinh viên thực tập, cung cấp lao động công nhật, bán thời gian cho doanh nghiệp du lịch. Giúp sinh viên trải nghiệm thực tế nghề nghiệp trong môi trường làm việc chuyên nghiệp, tích lũy kinh nghiệm thực tế, kỹ năng nghề, trở thành nguồn nhân lực chất lượng cao cho ngành du lịch trong giai đoạn hội nhập.

*Thứ năm*, tập trung nâng cao nhận thức và trình độ ngoại ngữ cho nguồn nhân lực du lịch Khánh Hòa nói riêng và Việt Nam nói chung. Cần xác định được những ngoại ngữ trọng tâm đáp ứng nhu cầu của thị trường lao động du lịch

quốc tế, từ đó xây dựng chương trình đào tạo ngoại ngữ song song với chương trình đào tạo kiến thức chuyên môn, kỹ năng nghề cho sinh viên du lịch tại các cơ sở đào tạo về du lịch.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bùi Thị Minh Tiệp (2015), *Nguồn nhân lực của các nước ASEAN và những tham chiếu cho Việt Nam trước thềm hội nhập AEC*, Tạp chí Kinh tế và Phát triển, số 212.
2. Lê Hữu Nghĩa (2011), *Những quan niệm về chất lượng giáo dục đại học*, Tạp chí Giáo dục, Số 242, Đại học Quốc gia Hà Nội, trang 26-30.
3. Lê Thanh Tùng, Lê Tuấn Anh (2015), *Hoàn thiện chiến lược phát triển ngành du lịch Việt Nam trong bối cảnh Cộng đồng Kinh tế ASEAN được thành lập*, Viện Nghiên cứu và Trao đổi.
4. Lưu Tiến Dũng (2013), *Chất lượng giáo dục và đào tạo khối ngành kinh tế - kinh doanh ở Việt Nam dưới góc nhìn doanh nghiệp*, Tạp chí khoa học ĐHQGHN.
5. Mạc Văn Tiên (2014), *Cơ hội và thách thức đối với lao động Việt Nam khi gia nhập cộng đồng kinh tế ASEAN*, Tạp chí Cộng sản.
6. Phạm Trọng Lê Nghĩa (2011), *Phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao thời hội nhập*, Tạp chí Văn hóa Nghệ thuật, Số 328.
7. Phạm Trung Lương (2016), *Đào tạo phát triển nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh hội nhập*, Hội thảo "Brexit và cộng đồng kinh tế ASEAN dưới góc nhìn hội nhập.
8. Sách hướng dẫn *Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau trong ASEAN (MRA) về Nghề Du lịch*, bản dự thảo tháng 12/2012.
9. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Khánh Hòa (2016), Báo cáo kết quả thực hiện chương trình phát triển du lịch tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2011 – 2015.
10. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Khánh Hòa (2009), Quy hoạch tổng thể phát triển Khánh Hòa đến năm 2020.

Ngày nhận bài: 26/4/2017. Ngày biên tập xong: 22/5/2017. Duyệt đăng: 25/5/2017