

NÂNG CAO SỰ TỰ TIN CỦA SINH VIÊN KHOA DU LỊCH-KHÁCH SẠN ĐỐI VỚI YÊU CẦU KỸ NĂNG NGHỀ NGHIỆP CỦA THỜI ĐẠI 4.0

Nguyễn Thị Mộng Ngọc

Khoa Du Lịch Khách sạn, Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP.HCM

ngoc.ntm@huflit.edu.vn

TÓM TẮT: Mục tiêu chính của bài nghiên cứu là xác định những yêu cầu kỹ năng nghề nghiệp của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4 (CMCN 4.0) đối với lĩnh vực du lịch-khách sạn (DL-KS). Từ đó bài viết đưa ra những đề xuất để giúp sinh viên Khoa DL-KS tại HUFLIT tự tin hơn đối với những yêu cầu kỹ năng nghề nghiệp này và từ đó chủ động nắm bắt nhiều cơ hội thành công trong nghề nghiệp tương lai.

Từ khóa: kỹ năng mới, du lịch-khách sạn, sự tự tin, thời đại 4.0.

I. GIỚI THIỆU

Cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư (CMCN 4.0) đã mở ra một chương hoàn toàn mới cho nhân loại. CMCN 4.0 đem đến nhiều cơ hội quan trọng về công nghệ số, trí tuệ nhân tạo (AI), tự động hóa, chuỗi khối (blockchain), v.v. cho tất cả lĩnh vực trên thế giới. Bên cạnh những thuận lợi, con người chúng ta đang tiếp nhận nhiều thử thách lớn từ CMCN 4.0 này. Một trong những thử thách mang tính toàn cầu là yêu cầu cung ứng nguồn nhân lực có chuyên môn cao, có khả năng thích ứng cao cùng với sự chuyển đổi, thay thế mang tính tất yếu của một số ngành nghề khi có sự tham gia của AI hay robot.

Đối với lĩnh vực du lịch, sự ảnh hưởng của CMCN 4.0 đã được thể hiện rõ qua dự báo việc làm tương lai ngành du lịch của Tổ chức Du lịch thế giới (UNWTO) [1] và Tổ chức Lao động thế giới (ILO) [2]. Theo dự đoán của các nhà khoa học, công nghệ thông tin (CNTT) và AI sẽ dần thay thế hoặc loại bỏ hoàn toàn những công việc phổ thông trong lĩnh vực DL-KS. Tổ chức Lao động thế giới (ILO) bổ sung số liệu khoảng 80% ngành nghề nhà hàng - khách sạn của một số quốc gia trong khu vực ASEAN sẽ có nguy cơ cao bị AI đào thải hoàn toàn.

Tại Việt Nam, định hướng của chúng ta là chủ động hội nhập kinh tế khu vực, kinh tế thế giới ở nhiều lĩnh vực khác nhau [3]. Cùng với những ngành nghề khác tại Việt Nam, ngành du lịch quốc gia được đặt mục tiêu trở thành một ngành kinh tế mũi nhọn và bền vững của Việt Nam.

Như vậy, đối với ngành DL-KS trong nước, trong bối cảnh của cuộc CMNC 4.0, yêu cầu kỹ năng nghề nghiệp đối với nguồn nhân lực tương lai sẽ có nhiều thay đổi. Vấn đề quan trọng cần đặt ra đối với những nhà giáo dục, những đơn vị giáo dục đại học và người lao động trong lĩnh vực này là: (1) Yêu cầu kỹ năng nghề nghiệp trong thời đại CMCN 4.0 đối với ngành DL-KS là những yêu cầu nào? (2) Những yêu cầu này có gì khác so với những ngành nghề khác? (3) Hoạt động đào tạo của những đơn vị đào tạo giáo dục đại học nói chung và trường HUFLIT nói riêng đối với nhiệm vụ đào tạo nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu của nhà tuyển dụng trong thời đại mới đang diễn ra như thế nào? (4) Sinh viên khoa DL-KS tại trường HUFLIT tự tin như thế nào đối với những yêu cầu kỹ năng nghề nghiệp này? (5) Làm như thế nào để giúp sinh viên khoa DL-KS có thêm tự tin và sẵn sàng đón nhận thử thách này cũng như chủ động nắm bắt nhiều cơ hội việc làm trong thời kỳ CMCN 4.0?

Bài viết này được phát triển theo hướng nghiên cứu những mô hình cơ bản liên quan đến mô hình năng lực cốt lõi của nhân viên và những yêu cầu kỹ năng nghề nghiệp đối với ngành DL-KS nói riêng và các ngành nghề khác nói chung trong thời đại CMCN 4.0. Bên cạnh đó, bài nghiên cứu cũng tìm hiểu thực trạng hoạt động đào tạo tại các cơ sở giáo dục đại học nói chung, HUFLIT nói riêng cùng nhận thức của sinh viên khoa DL-KS của trường đối với những yêu cầu kỹ năng mới này. Từ đó, bài nghiên cứu trình bày một số khuyến nghị ứng dụng trong môi trường giảng dạy tại khoa DL-KS nhằm giúp sinh viên tự tin hơn và sẵn sàng nắm bắt nhiều cơ hội nghề nghiệp hơn trong thời đại mới.

Phần II và Phần III sau đây trình bày những yêu cầu tuyển dụng theo mô hình phát triển năng lực cốt lõi của nhân viên cùng những yêu cầu năng lực chung cho tất cả ngành nghề và yêu cầu năng lực cho riêng ngành du lịch. Phần IV tiếp nối với hiện trạng nhận thức của sinh viên khoa DL-KS tại trường HUFLIT và trình bày một số đề xuất để giúp sinh viên của khoa có thêm sự tự tin để sẵn sàng đón nhận những thuận lợi và thử thách về kỹ năng của thời đại mới.

II. YÊU CẦU TUYỂN DỤNG CỦA THỜI KỲ CMNC 4.0

A. Yêu cầu chung

1. Mô hình phát triển năng lực ASK

Bloom, B. [4] được xem là người đưa ra những phát triển bước đầu về mô hình phát triển năng lực cốt lõi của nhân viên, với ba nhóm yếu tố chính:

- Kiến thức (K) - Knowledge: kiến thức và sự hiểu biết về chuyên môn và thực tiễn.
- Kỹ năng (S) - Skills: những kỹ năng liên quan cần và đủ để được sử dụng một cách phù hợp nhằm đạt kết quả mong muốn.
- Thái độ (A) - Attitudes: sự tiếp nhận thế giới quan của từng cá nhân, xác định động lực yêu thích, đam mê đối với công việc, tinh thần học hỏi, hợp tác, làm việc nghiêm túc, v.v.

Ở đây, theo Bloom, B. và Nguyễn Hữu Lam [5] khái niệm năng lực được hiểu là “những phẩm chất tiềm tàng của một cá nhân và những đòi hỏi của công việc”.

Trong lĩnh vực quản trị nhân sự, với sự tiếp nhận mô hình phát triển năng lực cốt lõi của Bloom, B., Bernard Wyne và David Stringer [6] đã đề xuất mô hình phát triển năng lực ASK đối với hoạt động hoạch định, phát triển nguồn nhân lực cho tổ chức (xem Hình 1).



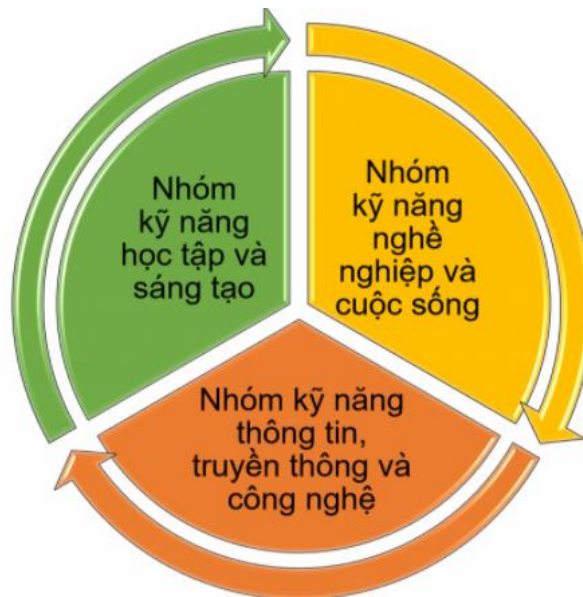
Hình 1. Mô hình phát triển năng lực ASK (Nguồn: HRInsider 4.0 [7])

Theo mô hình này, các tác giả đã định nghĩa năng lực là kỹ năng, hiểu biết, hành vi, thái độ được tích lũy mà một người sử dụng để đạt được kết quả công việc mong muốn của họ. Từ đó, để tuyển chọn đúng người đúng việc hoặc đào tạo và phát triển năng lực cá nhân hiệu quả, nhà quản lý nói riêng và tổ chức nói chung cần đánh giá năng lực của nhân viên một cách toàn diện về (1) kiến thức phù hợp, (2) kỹ năng cần thiết để hoàn thành công việc cụ thể được giao và (3) thái độ, hành vi của nhân viên đó đối với công việc và đối với doanh nghiệp nói chung.

Mô hình này được áp dụng phổ biến trên toàn thế giới trong môi trường quản trị nhân sự nói riêng và quản trị doanh nghiệp nói chung để xây dựng những khung năng lực chuyên môn, để tuyển chọn và phát triển toàn diện năng lực nhân viên, ví dụ như Mô hình năng lực nội bộ của Society for Human Resource Management (SHRM) [8], hoặc Tổ chức hợp tác và phát triển kinh tế OECD (Organization for Economic Cooperation and Development)[10] và dịch vụ tư vấn và xây dựng khung năng lực cho doanh nghiệp của tập đoàn Hay Group [12] và công ty quản lý tư vấn OCD [11].

Từ mô hình ASK nêu trên, khái niệm “kỹ năng cần thiết” cũng đã được phát triển thành hai khái niệm “kỹ năng chuyên ngành” (technical skills) và “kỹ năng chung/ mềm” (generic skills/ soft skills), ví dụ như Báo cáo lao động của Ngân hàng Thế giới - WorldBank [12] và Công ty tư vấn nguồn nhân lực toàn cầu Robert Walters tại Việt Nam [13].

Năm 2008, khái niệm “kỹ năng chung” (generic skills) đã được phát triển trong khuôn khổ dự án P21- Đối tác cho các kỹ năng thế kỷ 21 (Partnership for 21st century skills) [14]. Theo dự án này, “kỹ năng chung” là kỹ năng cần thiết đối với năng lực của một cá nhân. Khái niệm này bao gồm nhiều kỹ năng khác nhau được phân loại thành ba



nhóm kỹ năng chính: (1) Nhóm kỹ năng liên quan đến học tập và sáng tạo “learning and innovation skills”; (2) Nhóm kỹ năng liên quan đến nghề nghiệp và cuộc sống “life and career skills” và (3) Nhóm kỹ năng liên quan đến CNTT “Information, Media and Technology skills” (xem Hình 2). Theo những tổ chức này, đây là những kỹ năng mà người lao động cần có bên cạnh những kỹ năng chuyên môn để có thể hoàn thành công việc được giao hoặc vị trí được đảm nhận.

Hình 2. Khung năng lực kỹ năng thế kỷ 21 (Nguồn: Internet)

B. Yêu cầu của thời kỳ CMCN 4.0

Báo cáo ILO [15] đã mô tả một đặc điểm nổi bật của CMCN 4.0 là “sự cải tiến công nghệ một cách nhanh chóng thông qua việc tăng cường sử dụng truyền thông di động và kết nối internet (internet vạn vật), dữ liệu lớn, trí tuệ nhân tạo, công nghệ robot, phương tiện tự điều khiển, công nghệ in 3D, nano và công nghệ sinh học..”.

Tại Diễn đàn Kinh tế thế giới 2019, Menon, J. [16] trình bày dự đoán về những công việc đơn giản, thủ công của khoảng 800 triệu công nhân ở 42 quốc gia sẽ bị thay thế do tác động của tự động hóa. Tuy nhiên, diễn giả vẫn đề cập tới hiệu lực quan trọng đối với những công việc sẽ đòi hỏi nguồn nhân lực có tay nghề, kỹ năng cao, tư duy sáng tạo, linh hoạt xử lý công việc phức tạp (multitasking skill) và làm chủ máy móc, làm chủ công nghệ (“supervision and quality control”, “agile working and digital interaction”).

Báo cáo gần đây nhất của Diễn đàn kinh tế thế giới - WEF [17] đã nhấn mạnh đến những kỹ năng giải quyết vấn đề, tư duy phân tích, phản biện, kỹ năng sáng tạo trong công việc, quản lý và điều phối con người, trí tuệ xúc cảm EQ hay nhận thức linh hoạt là những kỹ năng cần thiết “suốt đời” mà các ngành nghề, lĩnh vực trong thời kỳ CMCN 4.0 sẽ thử thách người lao động trên toàn thế giới. Theo báo cáo này, sẽ chỉ có khoảng “52% những kỹ năng hiện tại sẽ tiếp tục đáp ứng những nhu cầu tuyển dụng trong tương lai”. Những yêu cầu tuyển dụng trong tương lai sẽ là những kỹ năng mềm (non-cognitive soft skills) như kỹ năng tự học, tái đào tạo và tự nâng cao kỹ năng bản thân (reskilling, upskilling) và kỹ năng học tập suốt đời (lifelong learning) (xem Bảng 1).

Tác giả Nguyễn Thị Xuân Lan [18] đã chia sẻ việc CMCN 4.0 đã thay đổi những yêu cầu về kỹ năng của người lao động trong lĩnh vực tài chính ngân hàng (TCNH). Theo tác giả, những yêu cầu kỹ năng được tiếp cận theo hướng mới là bao gồm: (1) các kỹ năng liên quan đến nhận thức như kỹ năng phản biện, khả năng sáng tạo; (2) các kỹ năng về thể chất như kỹ năng sử dụng ngôn ngữ, kỹ năng sử dụng CNTT và (3) các kỹ năng về xã hội, như kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, tạo lập mối quan hệ. Tác giả cũng trình bày thêm về khái niệm “kỹ năng mềm” là tên gọi chung cho những yêu cầu kỹ năng này khi khoa Kinh tế - Tài chính tại trường HUFLIT thực hiện khảo sát tại hơn hai trăm (200) đơn vị sử dụng lao động có liên quan. Và cũng theo kết quả khảo sát này, những đơn vị sử dụng lao động liên quan đến ngành TCNH đã đánh giá những kỹ năng này cao hơn so với kiến thức và kỹ năng nghề nghiệp trong lĩnh vực TCNH.

Bảng 1. Tóm tắt dự báo yêu cầu kỹ năng thiết yếu của thị trường lao động năm 2020 theo Báo cáo tương lai nghề nghiệp của WEF (2018).

Những kỹ năng sẽ tăng nhu cầu		Những kỹ năng sẽ giảm nhu cầu	
1	Tư duy phân tích và sáng tạo Analytical thinking and innovation	1	Sự khéo tay, sức bền và tính chuẩn xác Manual dexterity, endurance and precision
2	Học chủ động và có chiến lược Active learning and learning strategies	2	Khả năng ghi nhớ, nghe, nói và quan sát Memory, verbal, auditory, spatial abilities
3	Sáng tạo, tự xây dựng ý tưởng phát kiến Creativity, originality and initiative	3	Quản lý tài chính và nguyên vật liệu Management of financial, material resources
4	Thiết kế và lập trình công nghệ Technology design and programming	4	Lắp đặt và bảo trì thiết bị công nghệ Tech installation and maintenance
5	Tư duy phân biện và phân tích Critical thinking and analysis	5	Đọc, viết, toán học và lắng nghe chủ động Reading, writing, math and active listening
6	Khả năng giải quyết các vấn đề phức tạp Complex problem solving	6	Quản trị nguồn nhân lực Management of personnel
7	Kỹ năng lãnh đạo và tầm ảnh hưởng xã hội Leadership and social influence	7	Quản lý chất lượng và nhận thức về an toàn Quality control and safety awareness
8	Trí tuệ cảm xúc Emotional intelligence	8	Điều phối và quản lý thời gian Coordination and time management
9	Lập luận, giải quyết vấn đề, và tạo ra ý tưởng mới Reasoning, problem-solving, and ideation	9	Khả năng nhìn, nghe, nói Visual, auditory and speech abilities
10	Phân tích và đánh giá hệ thống Systems analysis and evaluation	10	Sử dụng, giám sát và điều khiển công nghệ Technology use, monitoring and control

III. YÊU CẦU TUYỂN DỤNG TRONG NGÀNH DL-KS

A. Yêu cầu chung

1. Mô hình phát triển năng lực ASK

Trong lĩnh vực DL-KS, cũng theo mô hình phát triển năng lực ASK, ILO [19] đã trình bày Mô hình năng lực ngành nghề du lịch trong khu vực Châu Á - Thái Bình Dương (Regional Model Competency Standards - MRCS) như sau:

- Nhóm năng lực, kỹ năng chung (*common sector skills*) trong ngành du lịch ở các lĩnh vực chung như quan hệ khách hàng, phát triển sản phẩm du lịch, bán sản phẩm du lịch, hướng dẫn viên du lịch, vv.
- Nhóm năng lực, kỹ năng chuyên ngành (*critical skills and essential knowledge*) ví dụ những kỹ năng yêu cầu trong lĩnh vực phát triển sản phẩm, lĩnh vực tiếp thị và bán sản phẩm du lịch, lĩnh vực quản trị văn phòng (office administration) hay quản trị nói chung (supervision and management).
- Bên cạnh đó, khung năng lực này cũng đề cập đến những kỹ năng được yêu cầu trong thị trường lao động nói chung (*commom skills*), ví dụ kỹ năng công nghệ thông tin, kỹ năng chăm sóc khách hàng, kỹ năng quản trị, kỹ năng tài chính, kỹ năng an toàn vệ sinh và lao động và kỹ năng quản lý.

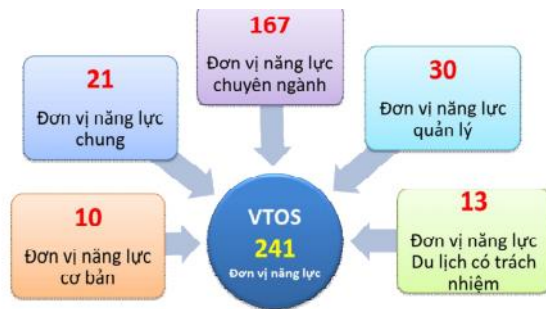
Theo ILO, năng lực cá nhân trong ngành nghề du lịch cũng cần được đánh giá toàn diện theo các nhóm kỹ năng chuyên môn và nhóm kỹ năng theo yêu cầu làm việc thực tế.

Đối với ngành du lịch Việt Nam, cùng với chủ trương hội nhập kinh tế toàn cầu và phát triển ngành du lịch trở thành một trong những ngành kinh tế mũi nhọn của Việt Nam và khu vực ASEAN, Việt Nam đã ký kết thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau về nghề du lịch trong ASEAN (MRA-TP), cho phép thúc đẩy dịch chuyển tự do lao động du lịch. Thỏa thuận MRA-TP đã chính thức có hiệu lực từ ngày 31/12/2015 cùng với sự ra đời của Bộ tiêu chuẩn chung về nghề du lịch trong ASEAN-ACCSTP (Bộ tiêu chuẩn ACCSTP) để ghi nhận và áp dụng những tiêu chuẩn, kỹ năng cần thiết cho ngành du lịch trong toàn khu vực ASEAN. Đồng hành cùng bộ tiêu chuẩn ACCSTP, trong khuôn khổ quốc gia, Tổng cục Du lịch Việt Nam [20] cũng đã phê duyệt xây dựng và triển khai Bộ tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (Bộ tiêu chuẩn VTOS) để nâng cao chuẩn nghề du lịch trong nước đúng quy định, tiêu chuẩn ngành chung trong khu vực.

Bộ tiêu chuẩn VTOS và Bộ tiêu chuẩn ACCSTP (xem Hình 3) đều mô tả những năng lực, kỹ năng, kiến thức nhất định để đáp ứng yêu cầu công việc ngành nghề cụ thể, bao gồm nhiều tiêu chuẩn, chia theo năm 5 nhóm năng lực chính:

- Nhóm năng lực cơ bản - Core Units, ví dụ kỹ năng sử dụng điện thoại, kỹ năng sơ cấp cứu, ...
- Nhóm năng lực chung - Generic Units, là những năng lực áp dụng cho nhiều ngành nghề khác nhau, ví dụ kỹ năng xử lý thông tin, kỹ năng lập kế hoạch công việc cá nhân, ...

- Nhóm năng lực chuyên ngành - Functional Units, là những năng lực áp dụng cho chuyên môn, ví dụ kỹ năng tiếp nhận và xử lý khách đặt phòng, buồng hoặc kỹ năng phục vụ rượu, ...
- Nhóm năng lực quản lý - Managment Units, là những năng lực áp dụng cho các vị trí giám sát, ví dụ quản lý nhân sự, quản lý tài chính, ...
- Nhóm năng lực du lịch có trách nhiệm - Responsible Tourism Units, là những năng lực áp dụng cho các vị trí quản trị cấp cao.



Hình 3. Tóm tắt Bộ Tiêu Chuẩn VTOS và Bộ Tiêu Chuẩn ACCSTP

(Nguồn: Tổng cục Du lịch Việt Nam (2013))

B. Yêu cầu của thời kỳ CMCN 4.0

Báo cáo 2019 của Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO) nêu ở phần đầu của bài viết đã nhấn mạnh con số khoảng 7 triệu công việc liên quan đến hành chính và lao động phổ thông trong lĩnh vực DL-KS toàn cầu sẽ bị CNTT “xóa sổ” trước năm 2020. Đồng thời báo cáo cũng nêu rõ một khó khăn, thiếu hụt lớn của ngành khi chỉ có khoảng hai 2 triệu việc làm mới được “sinh ra” và phần lớn những công việc này đều có liên quan đến “STEM”, các chuyên ngành về khoa học, công nghệ thông tin, kỹ sư và toán học.

Báo cáo cũng nhấn mạnh đến khái niệm “kỹ năng con người/ kỹ năng mềm” (human skills/ soft skills) là những kỹ năng mới mà lĩnh vực du lịch sẽ cần, bên cạnh những kỹ năng chuyên môn đặc thù của ngành. Theo UNWTO, đây sẽ là những kỹ năng quan trọng để giúp chúng ta “cạnh tranh để tồn tại” khi có nhiều loại hình doanh nghiệp mới ra đời, ví dụ “Uber, Airbnb, Instagram” cùng nhiều hình thức làm việc mới, đa dạng (ví dụ: làm việc bán thời gian, làm việc qua đơn vị thứ ba) và có sử dụng CNTT để thực hiện, xử lý công việc thay cho những phương thức làm việc truyền thống trước đây của ngành.

Bài báo cáo liệt kê một số kỹ năng mới bao gồm:

- Những kỹ năng sáng tạo, kỹ năng giao tiếp và kiểm soát cảm xúc EQ, cùng kỹ năng làm việc cùng CNTT trong môi trường App/Web, mạng xã hội.
- Kỹ năng làm việc và quản lý AI, robot cùng với kỹ năng khai thác, phân tích và xử lý thông tin từ “big data”.
- Kỹ năng học tập suốt đời để tự tiếp cận, bổ sung kỹ năng, kiến thức mới và khả năng tự đào tạo, cập nhật lại kỹ năng cho bản thân.

Đối với lĩnh vực DL-KS trong nước, bài báo cáo của ILO đã nêu bật những ảnh hưởng tích cực đối với Việt Nam được phản ánh rõ nét qua sự xuất hiện nhiều loại hình công việc mới, ví dụ như việc làm tự do, ít giờ làm, làm việc từ xa, không theo tiêu chuẩn nhất định, công việc trên nền tảng trực tuyến Grab, Airbnb hay Trip Advisor, hoặc “dịch chuyển lao động giữa các lĩnh vực” và ngay cả “hiệu ứng phân cực việc làm”, v.v.. Và từ đó, ILO đã trình bày việc “sở hữu kỹ năng phù hợp” để thị trường lao động Việt Nam chủ động đón nhận những tác động tích cực và những thử thách của CMCN 4.0. ILO định nghĩa “kỹ năng phù hợp” là “sự kết hợp của các kỹ năng chuyên môn (như STEM) và các kỹ năng cốt lõi (sự sáng tạo, tư duy phân tích, giao tiếp, làm việc theo nhóm, ...) để trang bị cho lực lượng lao động một cách tốt nhất và thúc đẩy khả năng tự phục hồi trong các thị trường lao động liên tục thay đổi”.

Qua Phần II và III nêu trên về những yêu cầu kỹ năng chung và yêu cầu kỹ năng trong ngành DL-KS của thời kỳ CMCN 4.0, bài nghiên cứu đúc kết những điểm chính như sau:

Năng lực làm việc:

Kiến thức (knowledge), kỹ năng (Skills) và thái độ (Attitude) là ba yếu tố chính có tác động trực tiếp đến năng lực làm việc của một cá nhân. Và năng lực làm việc cần được đánh giá toàn diện qua ba yếu tố này theo mô hình phát triển năng lực ASK cho từng vị trí, từng công việc cụ thể.

Yêu cầu kỹ năng trong thời kỳ CMCN 4.0:

Mặc dù có tên gọi khác nhau, những yêu cầu kỹ năng nói chung và ngành DL-KS nói riêng đều đề cập đến hai nhóm kỹ năng, năng lực chính mà người lao động cần phải có để có năng lực làm việc hiệu quả và thích ứng được với sự thay đổi của xã hội và sự phát triển ngày càng mạnh mẽ của công nghệ thông tin.

- Nhóm kỹ năng, năng lực chuyên môn (technical skills): những kiến thức, kỹ năng liên quan đến một công việc, ngành nghề cụ thể mà cá nhân phải thể hiện được, ví dụ như ứng viên chuyên ngành Khách sạn sẽ cần nắm rõ quy trình nghiệp vụ pha chế, hoặc nghiệp vụ lễ tân; ứng viên chuyên ngành Nhân sự sẽ cần hiểu rõ và thực hiện được các bước cần thiết trong một buổi phỏng vấn ứng viên hoặc lập kế hoạch phát triển chính sách động viên, khích lệ đối với nhân viên.

- Nhóm kỹ năng, năng lực chung, kỹ năng mềm cho tất cả ngành nghề (common skills, generic skills, human skills, soft skills): Kỹ năng giao tiếp, kỹ năng phân tích vấn đề, hay kỹ năng làm việc cùng CNTT và kỹ năng học tập suốt đời là những ví dụ điển hình về nhóm kỹ năng, năng lực chung này.

Phần IV sau đây trình bày ba nội dung chính: (1) tìm hiểu những mô hình, những đề xuất được thực hiện trong môi trường đào tạo giáo dục để đào tạo đội ngũ nhân lực đáp ứng yêu cầu kỹ năng nghề nghiệp nêu trên, (2) tìm hiểu thực trạng nhận thức của sinh viên khoa DL-KS tại HUFLIT đối với yêu cầu kỹ năng nghề nghiệp của thời đại 4.0 và (3) đề xuất vài giải pháp đối với khoa DL-KS tại HUFLIT để góp phần giúp sinh viên khoa DL-KS có thêm sự tự tin đối với những yêu cầu kỹ năng của thời đại.

IV. ĐỀ XUẤT ĐỂ NÂNG CAO SỰ TỰ TIN CỦA SINH VIÊN KHOA DL-KS ĐỐI VỚI YÊU CẦU KỸ NĂNG MỚI TRONG THỜI ĐẠI CMCN 4.0

A. Những mô hình, đề xuất được thực hiện để nâng cao sự tự tin của sinh viên đối với những kỹ năng mới

Bên cạnh việc trình bày sự thay đổi về yêu cầu kỹ năng, Báo cáo tương lai nghề nghiệp của WEF cũng đã đề xuất về những thay đổi trong chương trình giáo dục, đào tạo các cấp từ tiểu học đến đại học để lồng ghép các kỹ năng liên quan đến khoa học công nghệ, toán (STEM) và những kỹ năng “mềm” (non-cognitive soft skills).

Ở Việt Nam, mô hình lồng ghép kỹ năng, kiến thức chung (common skills, generic skills) vào chương trình đào tạo cũng như tổ chức những hoạt động ngoại khóa được các cơ sở giáo dục đại học cả nước áp dụng để tạo điều kiện cho sinh viên tiếp cận, thực hành và phát triển đồng thời những kỹ năng, kiến thức chuyên ngành và những kỹ năng, kiến thức chung khác. Ví dụ như chương trình Đại sứ du lịch sinh viên, Ngày hội khởi nghiệp của Khoa Du lịch, Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn TP.HCM [21], hoặc cuộc thi I-Hotelier của Khoa Du lịch, Trường Đại học Hoa Sen [22] hoặc buổi thực nghiệm pha chế, chế biến những món ăn mới mang đặc sắc của ẩm thực Việt Nam của Khoa Du lịch, Trường Đại học Công nghệ TP.HCM [23], v.v..

Đối với HUFLIT, mô hình phát triển những kỹ năng kiến thức chuyên môn và kỹ năng chung được thể hiện rõ qua mục tiêu, sứ mệnh của trường cũng như cập nhật chương trình đào tạo cụ thể của từng khoa. Bên cạnh đó, HUFLIT nói chung và Khoa DL-KS nói riêng đã, đang và sẽ tiếp tục triển khai những buổi tọa đàm, chuyên đề có sự tham gia của doanh nghiệp nhằm tạo điều kiện cho sinh viên tiếp cận và cập nhật kiến thức, kỹ năng mà doanh nghiệp yêu cầu.

Đối với Khoa DL-KS, bên cạnh hoạt động giảng dạy kiến thức, kỹ năng chuyên môn liên quan của ngành Quản trị dịch vụ du lịch - lữ hành và ngành Quản trị khách sạn, lãnh đạo khoa và tập thể giảng viên cũng thực hiện nhiều hoạt động ngoài lớp học để hỗ trợ sinh viên tiếp cận và phát triển kiến thức, kỹ năng theo yêu cầu của ngành nghề. Một số hoạt động tiêu biểu có sự tham gia chia sẻ của doanh nghiệp như chuyên đề “Định hướng nhu cầu nguồn nhân lực du lịch - khách sạn trong giai đoạn hiện nay”, “Những kỹ năng, chuyên môn, thái độ, cần thiết của một nhân viên khách sạn 5 sao” và “Những tình huống thường gặp trong ngành Du lịch - Khách sạn và cách ứng xử phù hợp”. Thêm vào đó, những hoạt động thực hiện một chương trình liên quan đến ẩm thực, pha chế hoặc tham gia những cuộc thi “Thử tài hướng dẫn - Tour guide Challenge”, “MasterChef”, “Hướng dẫn viên du lịch giỏi” do Hiệp hội du lịch TP.HCM, Sở VHDLTT TP.HCM tổ chức cũng đã khẳng định HUFLIT nói chung và Khoa DL-KS nói riêng đã thực hiện mô hình phát triển năng lực làm việc cho sinh viên thông qua việc đào tạo những kỹ năng, kiến thức chuyên ngành cùng với việc tạo môi trường cho sinh viên phát triển nhận thức cùng những kỹ năng, kiến thức xã hội nói chung nhằm mục đích tạo cơ hội thành công nhiều hơn cho sinh viên [24].

B. Thực trạng nhận thức của sinh viên Khoa DL-KS tại trường HUFLIT đối với với những kỹ năng mới

Tác giả Võ Hồng Sơn và Phạm Minh Trung [25] đã thực hiện nghiên cứu về mức độ tự tin của sinh viên khoa DL-KS tại trường HUFLIT đối với những kỹ năng mới đã được báo cáo tương lai nghề nghiệp của WEF trình bày ở Bảng 1, phần II trên đây.

Và “sinh viên khoa DL-KS nhìn chung khá lạc quan về tương lai và tự tin với kỹ năng mới trong thời đại 4.0” là kết quả của mô hình nghiên cứu của nhóm tác giả này. Kết quả nghiên cứu cũng nhấn mạnh mức độ tự tin cao của sinh viên khoa DL-KS đối với các kỹ năng về trí tuệ cảm xúc, sáng tạo và kỹ năng đổi mới.

C. Đề xuất

Từ những tóm tắt nêu trên, sau đây bài nghiên cứu đề xuất một vài giải pháp ứng dụng trong môi trường khoa DL-KS để tạo điều kiện tác động nhiều hơn đến sự tự tin của sinh viên đối với yêu cầu kỹ năng của thời đại mới.

1. Đề xuất đối với những kỹ năng chuyên môn (Technical skills)

Khoa DL-KS tiếp tục thực hiện giảng dạy chuyên môn theo chương trình đào tạo đã được xây dựng và cập nhật cùng sự đồng hành của nhà trường và doanh nghiệp.

Bên cạnh đó, Khoa DL-KS cần gia tăng những hoạt động ngoại khóa cùng với sự tham gia của doanh nghiệp ở vai trò giám khảo, hoặc cố vấn, ví dụ như cuộc thi về nghiệp vụ pha chế, ẩm thực đặc sắc các vùng miền, các quốc gia, hoặc nghiệp vụ buồng phòng hoặc cuộc thi thiết kế sản phẩm du lịch đặc sắc vùng miền của Việt Nam, ...

Ngoài ra, đối với mỗi học phần cụ thể ví dụ học phần Kỹ năng buồng phòng, Kỹ năng pha chế hoặc học phần Kỹ năng bán sản phẩm du lịch, Khoa DL-KS có thể mời gọi doanh nghiệp để cùng tạo điều kiện cho sinh viên có những tiết thực hành ngay tại doanh nghiệp bên cạnh những giờ lý thuyết và thực hành tại phòng thực hành của Khoa DL- KS. Việc thực hành tại doanh nghiệp trong mỗi học phần cụ thể sẽ tạo điều kiện cho sinh viên hiểu và nhớ lâu hơn về nội dung chuyên môn ở cả khía cạnh học thuật và thực tiễn. Từ đó sinh viên sẽ có nhận thức rõ hơn về việc học, rèn luyện và phát triển kỹ năng, kiến thức chuyên môn để có nhiều cơ hội thành công trong công việc tương lai.

Không những thế, Khoa DL-KS có thể thảo luận cùng doanh nghiệp về việc giảng viên và sinh viên của khoa cùng tham gia phát triển và thực hiện khảo sát của doanh nghiệp ví dụ như khảo sát sự hài lòng của khách hàng, đo lường tỉ lệ khách hàng thân thiết hoặc khảo sát, nghiên cứu thị trường về sản phẩm mới, ...

Ngoài ra, sự tham gia đóng góp của sở, ban, ngành liên quan, ví dụ như Sở VHTTDL, Hiệp hội Du lịch TP.HCM, Chi hội Hướng dẫn viên du lịch TP. HCM hoặc Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch v.v. cũng sẽ góp phần giúp sinh viên nhận thức rõ và có thái độ đúng đắn hơn về việc trang bị và tự cập nhật những kiến thức, kỹ năng theo yêu cầu của xã hội, của ngành nghề để có được nhiều cơ hội thành công trong nghề nghiệp tương lai.

2. Đề xuất đối với những kỹ năng chung (Common skills/ Generic skills/ Soft skills)

- Khoa và giảng viên cùng nghiên cứu khả năng lồng ghép những yêu cầu kỹ năng chung này trong nội dung chuyên môn giảng dạy. Ví dụ đối với học phần Tiếp thị du lịch, giảng viên có thể đưa ra yêu cầu nghiên cứu, đánh giá, phân tích hoạt động tiếp thị của những doanh nghiệp trong nước hoặc quốc tế để phát huy những kỹ năng chung như kỹ năng phản biện, kỹ năng đánh giá, phân tích vấn đề, kỹ năng làm việc nhóm và kỹ năng giao tiếp.

- Bên cạnh đó, đối với những học phần lý thuyết như học phần Địa lý du lịch Việt Nam, Địa lý du lịch thế giới, Chăm sóc khách hàng, Thương mại điện tử, Hành vi tổ chức, ... Khoa DL-KS cùng giảng viên cũng có thể đưa ra yêu cầu bài tập với nhiều hình thức trình bày tự lựa chọn, ví dụ các nhóm sinh viên sẽ được lựa chọn hình thức trình bày bằng văn bản Word, hoặc PowerPoint, hoặc tạo video clip trên Youtube, hoặc những ứng dụng trò chơi như Kahoot, Mentimeter, ... để tạo điều kiện cho sinh viên phát triển kỹ năng sáng tạo nhưng vẫn đáp ứng những tiêu chí đánh giá nội dung được phổ biến trước đó.

- Đối với những kỹ năng chung khác như kỹ năng giao tiếp, kỹ năng trình bày, kỹ năng viết hồ sơ làm việc tạo ấn tượng ban đầu, Khoa DL-KS cũng nên tăng cường kết nối doanh nghiệp nói chung và doanh nghiệp ngành du lịch nói riêng để thực hiện những buổi hội thảo, chuyên đề cho sinh viên, ví dụ kỹ năng trình bày hồ sơ ứng tuyển (resume), kỹ năng gây ấn tượng nhà tuyển dụng tương lai bằng cách tự giới thiệu điểm mạnh bản thân (personal unique selling points/ personal elevator speech) qua nhiều ngôn ngữ thể giới khác nhau, v.v..

- Bài nghiên cứu cũng có một đề xuất về khả năng tổ chức các buổi phỏng vấn thử (mock interview) dành cho sinh viên với sự tham gia của doanh nghiệp trong ngành ở vai trò nhà tuyển dụng hoặc vai trò cố vấn để sinh viên có cơ hội cọ xát thực tế, tự đánh giá năng lực hiện tại cũng như nhận thức được tầm quan trọng của việc phát triển đều cả những kỹ năng chuyên ngành ("technical skills") và kỹ năng chung ("common skills"/ "generic skills"/ "soft skills") để có cơ hội việc làm nhiều hơn và năng lực làm việc tốt hơn trong thời đại mới.

V. KẾT LUẬN

Những đề xuất từ bài nghiên cứu này được thực hiện trên những cơ sở: 1) tìm hiểu những lý thuyết liên quan đến các yếu tố kỹ năng, kiến thức và thái độ đối với năng lực làm việc của cá nhân, 2) phân tích những yêu cầu kỹ năng nghề nghiệp trong thời đại 4.0 đối với thị trường lao động nói chung và ngành du lịch nói riêng, 3) học hỏi những mô hình được áp dụng tại các cơ sở giáo dục đại học tại Việt Nam và 4) tìm hiểu thực trạng hoạt động giáo dục đào tạo tại HUFLIT về đào tạo nguồn nhân lực ngành DL-KS đáp ứng yêu cầu kỹ năng của thời kỳ 4.0 cũng như thực trạng nhận thức của sinh viên khoa DL-KS tại HUFLIT đối với những yêu cầu kỹ năng này.

Bài nghiên cứu này đã đưa ra những đề xuất ứng dụng tại Khoa DL-KS, HUFLIT để giúp sinh viên của khoa tự tin nhiều hơn đối với những yêu cầu hiện tại của thị trường lao động để đảm bảo năng lực làm việc và nhiều cơ hội nghề nghiệp trong thời đại mới.

Hạn chế của nghiên cứu này là chỉ tiếp cận được thông tin kỹ năng ngành nghề du lịch từ Báo cáo tương lai nghề nghiệp của WEF và Tổ chức Du lịch thế giới UNWTO cũng như thông tin khảo sát hạn chế tại khoa KT-TC và DL-KS của HUFLIT; hiện tại vẫn chưa có những khảo sát công khai về thị trường lao động nhân lực du lịch tại Việt

Nam để bài viết có thể đánh giá một cách khách quan hơn và có hệ thống về khả năng đáp ứng yêu cầu nhân lực ngành du lịch trong thời kỳ CMCN 4.0.

VI. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] World Tourism Organization - UNWTO (2020). *The Future of Work and Skills Development in Tourism*. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421213>
- [2] International Labour Organization - ILO (2016). *Asean in transformation The future of job at risk of automation*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_579554.pdf 20/07/2020.
- [3] Đảng Cộng sản Việt Nam (2013), *Nghị quyết số 22-NQ/TW về hội nhập quốc tế*. <http://www.mofahcm.gov.vn/mofa/nr091019080134/nr091019083649/ns140805203450>, 17/07/2020.
- [4] Bloom B. (1956). *Taxonomy of educational objectives: the classification of educational goals*. New York NY: Longmans, Green; 1956.
- [5] Nguyễn Hữu Lam. *Mô hình năng lực trong giáo dục, đào tạo, và phát triển nguồn nhân lực*. Trung tâm Nghiên cứu & Phát triển Quản trị (CEMD) - Đại học Kinh tế TP HCM. <http://www.cemd.ueh.edu.vn/?q=article/m%C3%B4-h%C3%ACnh-n%C4%83ng-l%E1%BB%B1c-trong-gi%C3%A1o-d%E1%BB%A5c-%C4%91%C3%A0o-t%E1%BA%A1o-v%C3%A0-ph%C3%A1t-tri%E1%BB%83n-ngu%E1%BB%93n-nh%C3%A2n-l%E1%BB%B1c.html>, 12/08/2020.
- [6] Wynne, B. and Stringer, D. (1997). *Competency Based Approach to Training and Development*.
- [7] HR Insider 4.0 (2020). *9 bước thu về ứng viên tiềm năng với phễu tuyển dụng 4.0*. <https://insider.tophr.vn/9-buoc-thu-ve-ung-vien-tiem-nang-voi-pheu-tuyen-dung-4-0/> 29/07/2020.
- [8] Roy Maurer (2019). *Make better hires with Competency Model*. *Society for Human Resource Management (SHRM)*. <https://www.shrm.org/resourcesandtools/hr-topics/talent-acquisition/pages/make-better-hires-with-competency-models.aspx>. 20/07/2020.
- [9] Organization for Economic Cooperation and Development (OECD (2014). *Competency framework*. https://www.oecd.org/careers/competency_framework_en.pdf. 20/07/2020.
- [10] Hay Group (2009). *Core Competencies Project: Competency dictionary*. <https://pclkw.org/wp-content/uploads/2013/05/Core-Competency-Dictionary-October-1-2009.pdf> 20/08/2020
- [11] Công ty tư vấn quản lý OCD (2020). *Tư vấn khung năng lực*. <https://consulting.oed.vn/tu-van-khung-nang-luc/> 20/07/2020.
- [12] World Bank. (2014). *Stepskills measurement: Snapshot 2014*. [https://www.worldbank.org/content/dam/Worldbank/Feature%20Story/Education/STEP%20Snapshot%202014_Revised_June%20202014%20\(final\).pdf](https://www.worldbank.org/content/dam/Worldbank/Feature%20Story/Education/STEP%20Snapshot%202014_Revised_June%20202014%20(final).pdf), 20/07/2020
- [13] Robert Walters (2020). *Importance of soft skills in technical roles*. <https://www.robertwalters.com.vn/career-advice/soft-skills-technical-roles.html>. 28/08/2020.
- [14] Cisco. (2008). *21st Century Skills: How can you prepare students for the new Global Economy?*. *OECD*, May 2008. *21st century skills* <https://www.oecd.org/site/educeri21st/40756908.pdf>, 12/07/2020
- [15] International Labour Organization - ILO. (2018). *Cách mạng công nghiệp 4.0 tại Việt Nam: Hàm ý đối với thị trường lao động*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---asia/---ro-bangkok/---ilo-hanoi/documents/publication/wcms_630855.pdf, 20/07/2020.
- [16] Menon J. (2019). *Why the Fourth Industrial Revolution could spell more jobs – not fewer*. *World Economic Forum*, tháng 09/2019. [https://www.weforum.org/agenda/2019/09/fourth-industrial-revolutionjobs/#:~:text=The%20number%20of%20jobs%20increased,Fourth%20Industrial%20Revolution%20\(4IR\).10/08/2020](https://www.weforum.org/agenda/2019/09/fourth-industrial-revolutionjobs/#:~:text=The%20number%20of%20jobs%20increased,Fourth%20Industrial%20Revolution%20(4IR).10/08/2020).
- [17] World Economic Forum. (2018). *The Future of Job Report*. <https://www.weforum.org/reports/the-future-of-jobs-report-2018>, 20/07/2020.
- [18] Nguyễn Thị Xuân Lan. *Đào tạo cử nhân ngành Tài chính-Ngân hàng theo định hướng ứng dụng nghề nghiệp trước yêu cầu của cách mạng công nghiệp 4.0*. *Tạp chí Khoa học HUFLIT*, số 7: 125-134, 2354-113X, 2019. 20/07/2020.
- [19] International Labour Organization - ILO. (2006). *Regional Model Competency Standards: Core Competencies*. https://www.ilo.org/asia/publications/WCMS_420961/lang--en/index.htm, 15/07/2020.

- [20] Tổng cục Du lịch Việt Nam (2013). *Tiêu chuẩn Nghề Du Lịch Việt Nam (VTOS) phiên bản mới 2013*. <http://vietnamtourism.gov.vn/esrt/default.aspx-portalid=1&tabid=344&itemid=602.htm>, 19/07/2020.
- [21] Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, <http://dulich.hcmussh.edu.vn/>, 20/08/2020.
- [22] Trường Đại học Hoa Sen, <https://dl.hoasen.edu.vn/>.20/08/2020.
- [23] Trường Đại học Công nghệ Tp. HCM, <https://www.hutech.edu.vn/khoaqtnhks/tin-tuc/hoat-dong-su-kien/14583479-hutech-thuc-nghiem-nau-mon-viet-cung-nguyen-lieu-moi-chuan-bi-cho-hoi-nghi-unesco>, 20/08/2020.
- [24] Trường Đại học Ngoại ngữ Tin học Tp. HCM, <https://huflit.edu.vn/khoa-du-lich-khach-san/20/08/2020>.
- [25] Võ Hồng Sơn và Phạm Minh Trung. Khảo sát mức độ tự tin của sinh viên khoa du lịch-khách sạn đối với các kỹ năng mới trong thời đại 4.0. *Tạp chí Khoa học HUFLIT*, số 7: 125-134, 2354-113X, 2019.

SOME RECOMMENDATIONS TO RAISE STUDENT'S CONFIDENCE TOWARDS SKILLS REQUIREMENTS IN 4.0 ERA: A CASE STUDY OF TOURISM AND HOSPITALITY FACULTY

Nguyen Thi Mong Ngoc

Faculty of Tourism and Hospitality, HUFLIT

ngoc.ntm@huflit.edu.vn

ABSTRACT: In this paper, we aim at reviewing contemporary new skills requirements in the general labor market and in the tourism market particularly. In addition, the paper also summarizes current approaches for educational institutions in general and in tourism educational ones in Vietnam regarding professional knowledge and skills requirements. Finally, we would like to make some suggestions for HUFLIT Tourism and Hospitality Faculty to help students gain appropriate confidence towards skills requirements in the Fourth Industrial Revolution (4.0 era).

Keyword: confidence, 4.0 area, skills requirements.



Nguyễn Thị Mộng Ngọc Trước khi chính thức với vai trò giảng viên cơ hữu tại Khoa DL-KS, tác giả đã có gần 5 năm tham gia hoạt động chuyên đề và giảng dạy thỉnh giảng tại HUFLIT. Đồng thời, tác giả cũng đã có gần 20 năm kinh nghiệm làm việc với các vai trò Marketing, Quản trị nhân sự nội bộ cũng như Quản trị dự án nhân sự và đào tạo cho nhiều tổ chức ở nhiều lĩnh vực ngành nghề khác nhau. Với niềm đam mê công việc giảng dạy, chia sẻ kinh nghiệm và truyền nhiệt huyết cho thế hệ trẻ cũng như sở thích nghiên cứu ứng dụng, tác giả đã dành thời gian để toàn tâm toàn ý với vai trò giảng viên cơ hữu tại HUFLIT.