

# Giải pháp hoàn thiện công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực của Khoa Du lịch và Việt Nam học, gắn với Cách mạng công nghiệp 4.0

Trương Thị Tuyết Nương

Khoa Du lịch và Việt Nam học, Đại học Nguyễn Tất Thành

nuongasi@yahoo.com

## Tóm tắt

Nghiên cứu này nhằm mục đích trình bày sự hình thành và phát triển của Khoa Du lịch và Việt Nam học, Đại học Nguyễn Tất Thành, đồng thời phân tích thực trạng công tác đào tạo, phát triển nguồn nhân lực của Khoa. Từ đó, đề xuất ra ba giải pháp: Tăng cường phương thức đào tạo phù hợp với cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0; Thực hiện tốt chính sách đãi ngộ và thu hút tuyển dụng; Nâng cao năng lực quản lý nguồn nhân lực và hiệu quả hoạt động của bộ máy quản lý Khoa, để hoàn thiện công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao của Khoa, trong thời đại Cách mạng công nghiệp 4.0.

Nhận 19.07.2018

Được duyệt 28.08.2018

Công bố 20.09.2018

## Từ khóa

công tác đào tạo, phát triển nguồn nhân lực, Cách mạng công nghiệp 4.0, Khoa Du lịch và Việt Nam học, giải pháp hoàn thiện

© 2018 Journal of Science and Technology – NTTU

## 1 Tầm quan trọng của công tác đào tạo, phát triển nguồn nhân lực

Trong Nền kinh tế tri thức thời Cách mạng công nghệ lần thứ tư, nhân lực chất lượng cao mới là nguồn lực chủ yếu cho sự phát triển của toàn thế giới nói chung và trong mỗi quốc gia nói riêng. Phát triển con người là một trong mục tiêu quan trọng nhất để phát triển mọi lĩnh vực: kinh tế, xã hội, giáo dục ... Công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực không chỉ đem lại nhiều lợi ích cho tổ chức, mà nó còn giúp cho con người cập nhật các kiến thức, kỹ năng mới, áp dụng thành công các thay đổi về công nghệ, kỹ thuật. Trong lĩnh vực giáo dục, với chức năng “trồng người”, “người thầy” là cốt lõi cho sự đào tạo lớp kế thừa và phát triển nguồn nhân lực. Vì vậy, “người thầy” trong thời công nghiệp 4.0 cần được đào tạo và luôn bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng, thái độ, công nghệ thông tin, ngoại ngữ, phương pháp... để chia sẻ, hướng dẫn học sinh, sinh viên có hiệu quả, tránh được sự đào thải trong quá trình phát triển của nền giáo dục, tổ chức và xã hội. Và nó còn góp phần làm thỏa mãn nhu cầu phát triển cho con người. Vì vậy, để phát triển bền vững, xây dựng được một vị thế vững chắc trong công việc, vấn đề quan tâm hàng đầu là con người – con người là cốt lõi của mọi hành động. Nếu tổ chức có nguồn

nhân lực trình độ kỹ thuật cao, có ý thức trách nhiệm, có sáng tạo... thì tổ chức đó sẽ làm chủ trong mọi biến động của thị trường, trong sự cạnh tranh để sinh tồn. Cũng chính nguồn nhân lực đó là sự đổi mới, sự cải tiến bằng những tiến bộ khoa học kỹ thuật tiên tiến nhằm hiện đại hóa, công nghiệp hóa quá trình đào tạo, quản lý. Công tác đào tạo nguồn nhân lực đảm bảo cả về số lượng và chất lượng đáp ứng nhu cầu của nền kinh tế, giáo dục ngày càng phát triển đòi hỏi cần có sự nỗ lực lớn.

Sau đây, chúng ta khảo sát về quá trình hình thành và phát triển nguồn nhân lực của Khoa Du lịch và Việt Nam học, Đại học Nguyễn Tất Thành để tìm ra những giải pháp hoàn thiện cho công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực trong tương lai.

## 2 Quá trình hình thành và phát triển nguồn nhân lực Khoa Du lịch và Việt Nam học – Đại học Nguyễn Tất Thành.

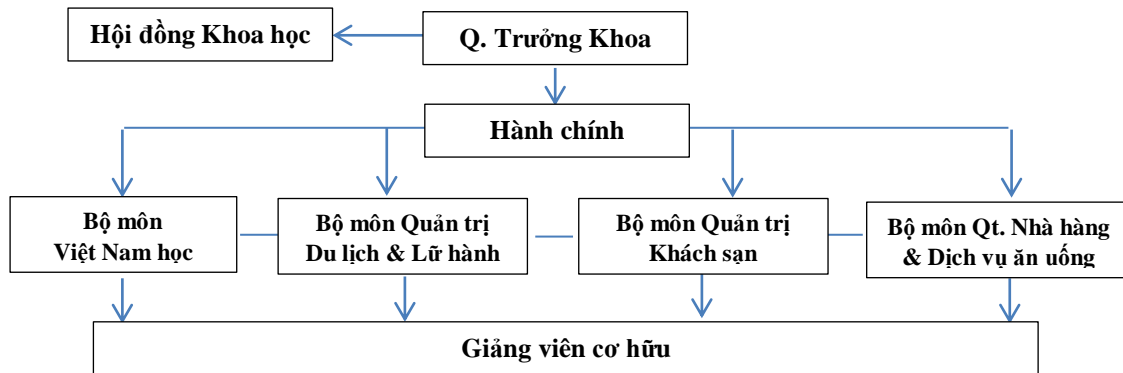
Khoa Du lịch và Việt Nam học Đại học Nguyễn Tất Thành thành lập từ tháng 1/4/2013 với sứ mạng đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực có trình độ trung cấp, cao đẳng, đại học về các lĩnh vực Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành; Quản trị Khách sạn; Quản trị Nhà hàng và Dịch vụ Ăn uống; Việt Nam Học. Ngoài ra Khoa còn đào tạo các khóa



ngắn hạn về nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, quản gia và đầu bếp... theo nhu cầu phát triển xã hội.

Cơ cấu tổ chức của Khoa gồm có một Quyền Trưởng khoa điều hành phòng Hành chính, bốn Trưởng bộ môn phụ trách

bốn lĩnh vực trên. Ngoài ra, còn có Hội đồng Khoa học tổ chức hội thảo, phát triển nghiên cứu ở Khoa



**Hình 1** Cơ cấu tổ chức Khoa Du lịch và Việt Nam học

### 2.1 Chức năng và nhiệm vụ của Phòng Hành chính:

Theo “Qui định nội bộ Khoa Du lịch và Việt Nam học”, trang 11 mô tả công việc:

*Trợ lý giáo vụ:*

*Vai trò:* Hỗ trợ Ban Chủ nhiệm (BCN) Khoa trong công tác tổ chức đào tạo, quản lý hồ sơ học vụ, trực hành chính.

*Trách nhiệm:* Triển khai kế hoạch đào tạo, theo dõi tiến độ, liên hệ báo giảng, mời giảng, xếp thời khóa biểu, liên hệ xếp phòng học; quản lý dữ liệu về kết quả học tập của sinh viên; trực giải quyết công việc phân công; có trách nhiệm báo cáo với Trưởng Khoa về các quyết định liên quan đến công việc được phân công.

*Quyền hạn:* Giải quyết công việc theo chủ trương/kế hoạch được duyệt hoặc xin ý kiến BCN Khoa trước khi thực hiện; giữ mật khẩu truy cập PMT-EMT Education; giải quyết công việc theo chủ trương/kế hoạch được duyệt hoặc xin ý kiến BCN Khoa trước khi thực hiện.

*Trợ lý công tác sinh viên:*

Theo “Qui định nội bộ Khoa Du lịch và Việt Nam học”, trang 12 mô tả công việc:

*Vai trò:* Hỗ trợ BCN Khoa trong công tác quản lý sinh viên, quản lý hồ sơ sinh viên, hỗ trợ hành chính.

*Trách nhiệm:* Triển khai kế hoạch đón tiếp sinh viên khóa mới, các dịch vụ của Khoa và Trường cho sinh viên, đánh giá rèn luyện sinh viên, tổ chức tiếp xúc và giải quyết nguyện vọng/khiếu nại của sinh viên, phối hợp với các đoàn

*Cơ cấu nhân sự theo bảng cấp:*

Trình độ	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018
Tiến sĩ	0	03	03	02	03	03
Thạc sĩ	03	06	07	08	14	14
Cử nhân	03	04	04	03	03	03

thể tổ chức các hoạt động phong trào cho sinh viên; quản lý dữ liệu sinh viên của Khoa; trực giải quyết công việc theo phân công; có trách nhiệm báo cáo với Trưởng Khoa về các quyết định liên quan đến công việc được phân công.

*Quyền hạn:* Giải quyết công việc theo chủ trương/kế hoạch được duyệt hoặc xin ý kiến BCN Khoa trước khi thực hiện; giữ mật khẩu truy cập PMT-EMT Education; giải quyết công việc theo chủ trương/kế hoạch được duyệt hoặc xin ý kiến BCN Khoa trước khi thực hiện.

### 2.2 Chức năng và nhiệm vụ của bốn bộ môn:

Theo “Qui định nội bộ Khoa Du lịch và Việt Nam học”, trang 10 mô tả công việc như sau:

*Vai trò:* quản lý bộ môn, hỗ trợ BCN Khoa trong công tác tổ chức đào tạo, trực hành chính.

*Trách nhiệm:* Chịu trách nhiệm về sinh hoạt thường kỳ và các hoạt động học thuật của bộ môn; tham gia các quyết định về xây dựng, chỉnh lý chương trình đào tạo, phân công giảng dạy, mời giảng; trực theo lịch phân công; có trách nhiệm báo cáo với Trưởng Khoa về các quyết định liên quan đến công việc của bộ môn.

*Quyền hạn:* Thống nhất trong BCN Khoa trước khi quyết định các vấn đề liên quan.

### 2.3 Đặc điểm qui mô, cơ cấu nguồn nhân lực:

Tổng số nhân sự hiện nay là 20 người (8 nam và 12 nữ) gồm: 01 Quyền Trưởng Khoa, 02 thư ký hành chính và 17 giảng viên cơ hữu.

*Phân tích:* Năm 2013, mới mở Khoa, chỉ có Cao đẳng, nên số giảng viên cơ hữu chỉ có 03 Thạc sĩ (Ngân, Thi, Thêu). Năm 2014, Tiến sĩ: 03 (Thuần, Nương, Như) và 06 Thạc sĩ (thêm 03 Thạc sĩ: Hà Phương, Tường Vy và Hằng). Năm 2015, có 03 Tiến sĩ và 07 Thạc sĩ (nghỉ 1 Thạc sĩ - Hằng), thêm 2 Thạc sĩ (Lộc, Thu). Năm 2016: 02 Tiến sĩ (Thầy Thuần nghỉ), và 08 Thạc sĩ (nghỉ 2 Thạc sĩ - Hà Phương, Tường Vy), thêm Linh (cử nhân lên Thạc sĩ), Thùy Linh và Lương. Năm 2017: 03 Tiến sĩ (thêm Thầy Mai) và 14 Thạc sĩ: Ngân, Thi, Thêu, Lộc, Thu, Thùy Linh, Hằng, Dung, Hải, Ly, Lương, Tri, Duyên Hà và Tài. Năm 2018: 03 Tiến sĩ và 14 Thạc sĩ (nghỉ 01 - Thu), thêm 1 Thạc sĩ (Hiển).

*Cử Nhân:* Năm 2013: 03 cử nhân: Chang (Thư kí), Linh, Cản (dạy Cao Đẳng). Năm 2014 và 2015: 04: thêm Đông Duy. Năm 2016: 03 (Đông Duy nghỉ; Linh đậu Thạc sĩ), thêm Trang. Năm 2017 và 2018: 03 (Trang nghỉ thay Trung).

- Nhân sự biến động, giảng viên và thư kí cũ nghỉ và thay thế người mới. Tuy nhiên, nhân sự tăng dần theo nhu cầu phát triển của Khoa mở thêm ngành và sinh viên tăng lên: Năm 2016: khoảng 500 sinh viên và năm 2017 tăng lên khoảng 920 sinh viên.

*Cơ cấu nhân sự theo chuyên ngành*

Tiến sĩ: 03 người: một chuyên ngành Quản lí Giáo dục, Xã hội học, Công Tác Xã Hội; một chuyên ngành Địa lí; một chuyên ngành Âm nhạc và Văn hóa.

*Thạc sĩ:* 13 người: Nhân học (Ngân), Văn hóa (Thi), Quản lí (Thêu, thêm Địa lí), Tài, Tri, Thùy Linh - cô Thùy Linh là Quản trị kinh doanh nhưng có nhiều kinh nghiệm về Quản lí Khách sạn, Lịch sử (Lộc), Tâm lí (Hằng, Dung, Tri), Việt Nam học (Ly), Văn học (Lương), Duyên Hà (Du lịch), Quản trị Nhà hàng (Hiển), và Đông Phương học (Hải).

*Cử Nhân:* 03 người: Chang (Du lịch) và Trung là thư kí và giáo vụ; và 01 (Cản): Cử nhân Địa lí Du lịch (hướng dẫn viên du lịch).

*Phân tích:* - Giảng viên được tuyển dụng từ nhiều nguồn khác nhau.

- Nhìn chung, giảng viên đa số không tốt nghiệp theo chuyên ngành của Khoa Du lịch và Việt Nam học (Du lịch, Việt Nam Học, Nhà hàng, Khách sạn ...), chỉ có một Thạc sĩ chuyên ngành Nhà hàng (Hiển), một Thạc sĩ chuyên ngành Du lịch (Duyên Hà), một cử nhân Địa lí Du lịch và là Hướng dẫn viên Du lịch (Cản) và một Thạc sĩ Việt Nam Học (Ly). Tuy nhiên, ngành Du lịch là một ngành khoa học liên ngành, mới phát triển và có mã ngành, nên hiện nay ở Việt Nam các trường đào tạo về Thạc sĩ chuyên ngành Nhà hàng, Khách sạn, Du lịch và Việt Nam học còn hạn chế (chỉ có ở Đại học Khoa học Xã Hội và Nhân văn Tp.HCM, Hà Nội, Đại học Hutech, Đại học Huế, Đại học Đông Á (Đà Nẵng)... Còn Tiến sĩ chuyên các ngành này chưa được đào tạo ở Việt Nam mà chỉ có ở nước ngoài.

- Đầu vào của giảng viên cơ hữu từ tuyển dụng; chỉ có ba giảng viên Tâm lí (Hằng, Dung, Tri) được luân chuyển từ Khoa Khoa học Cơ bản sau khi giải thể và một chuyển về từ Phòng Thư kí Hiệu trưởng (Tài).

*Cơ cấu nhân sự theo tuổi:*

Tuổi của nhân sự Khoa Du lịch và Việt Nam học từ 27 đến trên 70 tuổi, đặc biệt là 03 Tiến sĩ, ngoài tuổi hưu và Khoa đang có kế hoạch trẻ hóa nhân sự.

### 3 Thực trạng công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực tại Khoa Du lịch và VN Học

*- Đào tạo:*

“Mục tiêu phát triển đào tạo trong chiến lược phát triển Khoa giai đoạn 2016 – 2020 là củng cố và phát triển số lượng và nâng cao chất lượng đào tạo chuyên ngành, đa bậc học, gắn với nhu cầu phát triển của địa phương và quốc gia, đạt chuẩn quốc gia và có uy tín trong nước và khu vực”.

- Hợp tác với các trường đại học nước ngoài để mở các chương trình đào tạo theo hướng trao đổi sinh viên.

- Tuy Khoa không có kế hoạch đào tạo nhân lực tại chỗ, nhưng tạo điều kiện và khuyến khích cho nghiên cứu sinh và tiến sĩ có giờ học Anh văn, làm đề tài; khuyến khích dự các lớp tập huấn và gửi sinh viên đi thực tập ở Nhật (dữ liệu sơ cấp do tác giả bài viết thu thập thông tin từ thực tế, qua quan sát, phỏng vấn, hình ảnh...).

- Dựa vào kế hoạch của Trường, Khoa lập bảng kế hoạch đào tạo và phát triển đội ngũ giảng viên 2018 – 2020, xin hỗ trợ chi phí đào tạo để nâng cao trình độ chuyên môn và ngoại ngữ.

- Khuyến khích nhân sự tham gia các khóa tập huấn viết đề cương theo AUN, CDIO, khởi nghiệp, đảm bảo chất lượng, nghiên cứu khoa học, nghiệp vụ sư phạm do trường tổ chức...

- Về thực tập thực tế: Khoa đào tạo theo hướng thực hành ứng dụng. Vì thế, Khoa vừa được cấp kinh phí xây dựng phòng thực hành, gồm có 3 phòng khách sạn, một nhà hàng có bếp nấu ở cơ sở An Phú đông, Quận 12, Tp.HCM, để cho sinh viên thực tập và tự kinh doanh.

*- Phát triển nguồn nhân lực:*

Chiến lược phát triển Khoa giai đoạn 2016 – 2020 nêu mục tiêu về phát triển nguồn nhân lực như sau:

“Qui hoạch phát triển đội ngũ cán bộ viên chức đủ về số lượng, mạnh về chất lượng, đủ phẩm chất và năng lực hoàn thành tốt nhiệm vụ trong công cuộc đổi mới của ngành Giáo dục và Đào tạo; nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo nhân lực kĩ thuật cho công cuộc công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước”.

- Đến năm 2020, có 100% cán bộ giảng dạy đạt trình độ trên đại học (Thạc sĩ, Tiến sĩ), có trình độ ngoại ngữ và tin học có thể làm việc trực tiếp với các đại học của khu vực và thế giới.

- Mỗi chuyên ngành đào tạo phải có 02 nhân sự làm hạt nhân để củng cố, phát triển đội ngũ cán bộ giảng dạy.

Do số lượng sinh viên ngày càng tăng, để thực hiện mục tiêu trên, tất nhiên phải có kế hoạch phát triển, tuyển dụng nhân sự để đáp ứng nhu cầu đặt ra. Nhân sự tuyển dụng, như đã nêu ở phần “cơ cấu nhân sự theo bằng cấp” tăng về số lượng và cả về trình độ: giảng viên nghiên cứu sinh: 04 người (Tài, Ly, Hải, Dung) và như thế, trình độ Anh văn và công nghệ thông tin cũng nâng cao hơn. Tuy nhiên, việc tuyển chọn giảng viên Thạc sĩ chuyên ngành Du lịch, Nhà hàng, Khách sạn, Việt Nam học còn hạn chế vì việc đào tạo Thạc sĩ các ngành này còn hiếm, nên có sự cạnh tranh khi tuyển dụng, nhất là giảng viên thỉnh giảng, gặp trở ngại khi trả thù lao thấp.

-Khoa đang có kế hoạch phát triển ngành Việt Nam học cho người nước ngoài. Cơ bản, Khoa đã có một Thạc sĩ chuyên ngành Việt Nam Học (Ly), nhưng để chuẩn bị, cần có thêm những giảng viên kinh nghiệm dạy tiếng Việt cho người nước ngoài và cả việc tuyển sinh viên nước ngoài đăng kí học.

- Về quản lí, Quyền Trưởng khoa năng động, tích cực, nhiệt huyết, tuy nhiên, nếu cải tiến hơn trong các buổi sinh hoạt họp nhóm, cấp dưới sẽ tham gia tích cực, đóng góp ý kiến, sáng tạo..., thì sẽ có hiệu quả hơn.

#### 4 Giải pháp hoàn thiện công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực của Khoa Du lịch và Việt Nam học

Ba đột phá trong Chiến lược phát triển kinh tế - Xã hội 2011-2020 là “Phát triển nhanh nguồn nhân lực, nhất là nguồn nhân lực chất lượng cao, tập trung vào việc đổi mới căn bản và toàn diện nền giáo dục quốc dân; gắn kết chặt chẽ phát triển nguồn nhân lực với phát triển và ứng dụng khoa học công nghệ” (Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ XI và Văn kiện Đại hội XII) [1].

Trường Đại học Nguyễn Tất Thành được xếp loại 3 sao QS (Anh quốc) và đang phấn đấu nâng cao lên 4, 5 sao. Vì thế, Trường đang có chiến lược đào tạo và phát triển nhân sự có chất lượng cao, phát triển về nghiên cứu khoa học và thu hút sinh viên nước ngoài đăng kí học để đáp ứng yêu cầu đánh giá của Đoàn Kiểm định quốc tế trong tương lai. Vì thế, tất cả các Khoa toàn trường đều đang nỗ lực, Khoa Du lịch và Việt Nam học cũng không ngoại lệ. Để hoàn thiện công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao và thực hiện ba đột phá trong Chiến lược nêu trên trước yêu cầu của cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0, các giải pháp sau đây cần được thực hiện cho hai đối tượng:

1. Cán bộ Quản lí, Giảng viên và nhân viên
2. Sinh viên các ngành Du lịch, Việt Nam Học, Nhà hàng, Khách sạn để đào tạo và phát triển nguồn nhân lực trẻ kế thừa trong tương lai.

4.1. Giải pháp 1: Tăng cường phương thức đào tạo, phù hợp với cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0

- Khoa cần tăng cường mạnh mẽ phương thức đào tạo đáp ứng nhu cầu của thị trường với những nguồn nhân lực “thị trường cần” và hướng tới chỉ đào tạo “những nhân lực thị trường sẽ cần”. Đẩy mạnh việc hình thành công nghệ trong công tác, chương trình đào tạo, chuẩn đầu ra và phương pháp giảng dạy. Chương trình đào tạo phối hợp với doanh nghiệp để chia sẻ các nguồn lực chung: cơ sở vật chất, tài chính, nhân lực, nhằm rút ngắn thời gian chuyển giao từ kiến thức, kĩ năng vào thực tiễn cuộc sống.

- Nâng cao trình độ giảng viên đào tạo chất lượng cao về công nghệ thông tin, ngoại ngữ. Nâng cao nhận thức của người thầy về ý thức trách nhiệm, tác phong, kỉ luật và sự phối hợp tập thể trong công việc. Giảng viên hợp tác với 10 doanh nghiệp chuẩn bị cho sinh viên thực tập, nâng cao kĩ năng, trình độ và chất lượng của sinh viên, để tạo cơ hội việc làm tốt khi ra trường.

- Tổ chức hội nghị, hội thảo định kì nhằm trao đổi kiến thức, kinh nghiệm làm việc. Giảng viên sẽ thảo luận theo từng chủ đề dưới sự hướng dẫn của người lãnh đạo nhóm. Qua đó, giảng viên học được những kiến thức, kinh nghiệm cần có.

- Đào tạo theo phương thức từ xa, Nguyễn Ngọc Quân, Nguyễn Văn Điềm, 2012 [2] giải thích đào tạo từ xa là giữa thầy và trò không trực tiếp gặp nhau tại một địa điểm và cùng thời gian, mà thông qua các phương tiện nghe nhìn trung gian đa dạng, như sách, tài liệu học tập, băng hình, băng tiếng, đĩa CD và VCD, Internet (Video Conferencing). Phương pháp đào tạo này giúp sinh viên, giảng viên có thể chủ động bố trí thời gian học tập cho phù hợp với kế hoạch của cá nhân; người học có thể tham gia được những khóa học, chương trình đào tạo có chất lượng cao ở bất cứ nơi nào.

- Đào tạo theo kiểu chương trình hóa, với sự trợ giúp của máy tính. “Trong phương pháp này, các chương trình đào tạo được người lập trình soạn sẵn và ghi lên đĩa mềm chương trình học, học viên chỉ việc mở đĩa qua máy vi tính và làm theo hướng dẫn trong đó. Phương pháp này đòi hỏi người học phải tốn nhiều thời gian vào tự học và để soạn thảo ra một chương trình thì rất tốn kém, nó chỉ có hiệu quả khi có số lớn học viên tham gia chương trình”. (Nguyễn Ngọc Quân, Nguyễn Văn Điềm, 2012)[3].

- Về đào tạo cấp quản lí; đào tạo theo kiểu phòng thí nghiệm: “Phương pháp này đào tạo cho cán bộ quản lí cách giải quyết các tình huống có thể xảy ra trong thực tế, qua các bài tập tình huống, diễn kịch, mô phỏng trên máy tính, trò chơi quản lí... thông qua các cuộc hội thảo. Ưu điểm của phương pháp này là giảng viên và sinh viên có được những kiến thức về thực hành, có cơ hội được đào luyện những kĩ năng thực hành, nâng cao khả năng làm việc với



con người và ra quyết định” (Nguyễn Ngọc Quân, Nguyễn Văn Điềm, 2012)[4]

- Có chính sách hỗ trợ từ ngân sách của trường như học bổng, động viên học Thạc sĩ, Tiến sĩ chuyên ngành Du lịch, Việt Nam học, Quản lý nhà hàng, Khách sạn; huy động các nguồn lực xã hội; kêu gọi đầu tư nước ngoài liên kết với Khoa; dạy các ngành nghề trên đạt chuẩn quốc tế và xây dựng chương trình dạy tiếng Việt cho người nước ngoài.

- Tạo điều kiện thuận lợi để thu hút các nhà giáo, nhà khoa học có tài năng và kinh nghiệm của nước ngoài, người Việt Nam ở nước ngoài tham gia vào quá trình đào tạo nhân lực đại học và nghiên cứu khoa học, công nghệ tại Khoa. Cần có các chính sách rõ ràng trong việc cải thiện chỉ số giáo dục đào tạo và nguồn nhân lực thông qua việc nâng cao kỹ năng làm việc cho sinh viên, đặc biệt kỹ năng tiếng Anh, công nghệ thông tin, để có thể tận dụng được cơ hội do Cách mạng công nghiệp 4.0 đem lại.

4.2. Giải pháp 2: Thực hiện tốt chính sách đãi ngộ và thu hút tuyển dụng, sử dụng nhân tài.

- Khoa thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao, cán bộ quản lý giỏi, nhân tài và có chính sách đãi ngộ, khuyến khích, hỗ trợ, tạo điều kiện cho những dự án thu hút nhiều nguồn nhân lực, tổ chức đào tạo nghề trực tiếp theo nhu cầu.

- Có chiến lược và chính sách tạo lớp kế thừa: hỗ trợ cán bộ trẻ, cán bộ có năng lực đi đào tạo ở các nước có nền giáo dục, công nghiệp phát triển; coi giáo dục đào tạo và dạy nghề là nhân tố quan trọng đối với sự phát triển kinh tế - xã hội. Bố trí và sử dụng nguồn nhân lực trẻ phù hợp, tạo điều kiện cho giảng viên, nhân viên trẻ được thăng tiến, đề bạt, bổ nhiệm vào các chức vụ lãnh đạo, quản lý và có kế hoạch giữ chân giảng viên và nhân viên nòng cốt để tạo lớp kế thừa.

- Có chính sách phụ cấp và đãi ngộ đặc biệt (nhà ở, đào tạo...) cho cán bộ có trình độ cao, tạo điều kiện cho các tài năng nâng cao thu nhập bằng trí tuệ và năng lực của mình; có chính sách thu hút các nhà khoa học trình độ cao tham gia công tác giảng dạy, nghiên cứu, chuyển giao công nghệ tại các cơ sở đào tạo, tổ chức khoa học – công nghệ.

- Tạo ra môi trường lành mạnh trong công tác tuyển dụng, thu hút nhân tài về với Khoa một cách minh bạch, rõ ràng, công khai. Xây dựng hoàn thiện, đồng bộ hệ thống chính sách khuyến khích và thúc đẩy phát triển nguồn nhân lực.

- Có chính sách đãi ngộ và trọng dụng nhân tài để có thể tìm nguồn và tạo nguồn nhân lực chất lượng cao với mục tiêu là phục vụ cho sự phát triển Khoa, Trường. Chú trọng việc bố trí, sắp xếp nhân lực phù hợp với năng lực cá nhân, tận dụng những tiềm năng, nhằm phát huy tối đa sở trường của giảng viên, nhân viên.

- Cần xây dựng một môi trường làm việc thân thiện trong Khoa với chế độ lương, thưởng, phúc lợi công bằng và hợp lý; cũng như sự quan tâm chân thành của lãnh đạo đến giảng

viên, nhân viên... qua đó nâng cao sức cạnh tranh và hiệu quả trong đào tạo sinh viên thúc đẩy Khoa ngày càng phát triển bền vững.

4.3. Giải pháp 3: Nâng cao năng lực quản lý nguồn nhân lực và hiệu quả hoạt động của bộ máy quản lý Khoa.

- Trong thời đại Cách mạng công nghiệp 4.0, kiến thức, kỹ năng và thông tin trên toàn cầu thay đổi hàng ngày, vì vậy, cán bộ quản lý cần phải được đào tạo, bồi dưỡng, cập nhật đổi mới thường xuyên; nâng cao chất lượng hoạt động của các bộ môn tham mưu, giúp việc về công tác quản lý, phát triển nguồn nhân lực. Phân định rõ trách nhiệm của từng cán bộ trong việc theo dõi, dự báo, xây dựng kế hoạch thu hút phát triển nguồn nhân lực.

- Chiến lược của nhà trường, đang khuyến khích phát triển lực lượng Tiến sĩ. Vì thế, Trường Khoa cần có bằng Tiến sĩ, có năng lực, kinh nghiệm, cầu tiến, sử dụng được ngoại ngữ, có bằng sư phạm và giỏi về công nghệ thông tin để điều hành Khoa có hiệu quả.

- Mỗi bộ môn phải xây dựng kế hoạch qui trình tuyển dụng, đào tạo, phát triển nguồn nhân lực trong từng giai đoạn; có kế hoạch thu hút, đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực; đổi mới phương thức quản lý nguồn nhân lực theo hướng hiện đại, hiệu quả.

- Chú trọng đầu tư cho các cơ sở dạy nghề cho ngành nhà hàng, dịch vụ ăn uống, khách sạn, du lịch lữ hành... về cơ sở vật chất và nâng cao trình độ đội ngũ cán bộ, giảng viên; liên kết với doanh nghiệp nâng cao khả năng đào tạo; tăng cường liên kết phối hợp với các trường Đại học, các cơ sở đào tạo lớn trong nước và nước ngoài, trong việc đào tạo ra lực lượng nhân sự đảm bảo cả về số lượng lẫn chất lượng.

- Để việc quản lý con người có hiệu quả, các chính sách quản lý cần đồng bộ với nhau. Trong công tác quản lý nguồn nhân lực, công tác đào tạo cần phải được thực hiện đồng bộ với các công tác quản lý con người, chủ yếu như thiết kế và phân tích công việc, tuyển chọn, sử dụng và đánh giá kết quả công việc, trả lương và các khoản phúc lợi khác. Đối với công tác phân tích công việc: Với cách tiếp cận trong quản lý nhân sự hiệu quả, khâu đầu tiên là công tác thiết kế công việc. Cần phải phân tích rõ công việc, đưa ra một bản mô tả công việc cụ thể và rõ ràng, làm cơ sở cho các công tác quản lý con người.

- Đánh giá nhu cầu đào tạo: dựa vào bản mô tả công việc với yêu cầu về trình độ, kỹ năng cụ thể cho mỗi vị trí công việc để xác định nhu cầu đào tạo, từ đó xác định mục tiêu đào tạo và lên kế hoạch đào tạo.

- Nhà quản lý có nhiệm vụ đề ra các chính sách đường lối, phương hướng cho sự phát triển của Khoa. Điều này đòi hỏi các nhà quản lý ngoài trình độ chuyên môn phải có tầm nhìn xa, trông rộng, để có thể đưa ra các định hướng phù hợp. Nhà quản lý phải thu thập xử lý thông tin một cách khách quan, tránh tình trạng bắt công, vô lý gây nên sự hoang mang và thù ghét trong nội bộ Khoa. Nhà quản lý đóng vai

trò là phương tiện thoả mãn nhu cầu và mong muốn của nhân viên. Để làm được điều này, phải nghiên cứu nắm vững chuyên môn về đào tạo nhân sự, vì như vậy sẽ giúp nhà quản lý học được cách tiếp cận nhân viên, biết lắng nghe ý kiến của họ, tìm ra được tiếng nói chung với họ.

## 5 Kết luận

Chúng ta đang sống trong một thế giới, một thời đại mà nhịp độ thay đổi diễn ra với tốc độ chóng mặt. Thế giới dường như phẳng hơn do tiến bộ của khoa học kỹ thuật, bùng nổ công nghệ thông tin. Những tiến bộ này đã tác động đến sản xuất, đến cung cách quản lý, đến nếp sống và suy nghĩ của mọi người. Chính sự thay đổi, tiến bộ này, trên thế giới cũng như ở Việt Nam, các cấp lãnh đạo cần phải trang bị cho mọi người kiến thức, kỹ năng mới để có thể theo kịp sự thay đổi. Nhu cầu đào tạo và phát triển trở nên

cấp bách hơn bao giờ hết. Khi cá nhân được đào tạo, trang bị đầy đủ những kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ cần thiết họ có thể tự giám sát được.

Tóm lại, Cách mạng công nghiệp 4.0 đang đặt ra những yêu cầu mới cho nguồn nhân lực tương lai. Điều này đòi hỏi cần có những đổi mới để có thể đào tạo ra những người có trình độ năng lực vượt trội, khả năng làm việc với công nghệ thông tin, có khả năng ngoại ngữ, kỹ năng làm việc nhóm, giao tiếp, tác phong công nghiệp và trách nhiệm, đạo đức nghề nghiệp để có thể tận dụng tốt các cơ hội của cuộc cách mạng này, đưa Trường Đại học Nguyễn Tất Thành lên ngang hàng với các đại học nổi tiếng ở Đông Nam Á; để Khoa Du lịch và Việt Nam học có khả năng nâng cao hơn nữa năng lực cạnh tranh và phát triển bền vững trong tương lai.

## Tài liệu tham khảo

- [1] Nguyễn Đắc Hưng (2017): *Cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư và vấn đề đặt ra với giáo dục Việt Nam*. Nhà Xuất bản Quân đội Nhân dân, tr. 278.
- [2,3,4] Nguyễn Ngọc Quân, Nguyễn Văn Điềm (2012): *Giáo trình Quản trị nhân lực* (tái bản lần 2). NXB Đại học Kinh Tế Quốc Dân, tr.158
- [5] Nguyễn Thanh Sang: *Thu hút, phát triển nguồn lao động chất lượng cao trước yêu cầu của Cách mạng công nghiệp 4.0*. Truy cập: [tapchitaichinh.vn/...thu-hut-phat-trien-nguon-lao-dong-chat-luong-cao-truoc-yeu-cau---](http://tapchitaichinh.vn/...thu-hut-phat-trien-nguon-lao-dong-chat-luong-cao-truoc-yeu-cau-) ngày 01/01/2018.
- [6] Chiến lược phát triển Khoa Du lịch và Việt Nam học, giai đoạn 2016 – 2020, tầm nhìn đến 2030.
- [7] Qui định nội bộ Khoa Du lịch và Việt Nam học, tr.10,11,12.

## Complete solution of training and human resource development of The Faculty of Tourism and Vietnamese Studies, related to Industrial Revolution 4.0

Tuyet Nuong Truong Thi

The Faculty of Tourism and Vietnamese Studies  
 Nguyen Tat Thanh University.  
 nuongasi@yahoo.com

**Abstract** The study aims to display the forming and analysis of the real situation of training and developing the human resources of The Faculty of Tourism and Vietnamese Studies of Nguyen Tat Thanh University. Since, the author suggests the three solutions: Enhance the training methods, adapting with the Industrial Revolution 4.0; Implementing good policy and attractng the recruitment and employing human resources; Raise the ability of management of human resources to affect the activities of Faculty management, in order to complete the training and developing high quality human resources of the Faculty in Industrial Revolution 4.0.

**Keywords** training, human resource development, industrial Revolution 4.0, the Faculty of Tourism and Vietnamese Studies, complete solution

