

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

MAI THỊ THANH HƯƠNG

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO
NHÂN LỰC DU LỊCH TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG
DU LỊCH VÀ THƯƠNG MẠI - HẢI DƯƠNG**

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

THÁI NGUYÊN - 2015

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

MAI THỊ THANH HƯƠNG

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO
NHÂN LỰC DU LỊCH TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG
DU LỊCH VÀ THƯƠNG MẠI - HẢI DƯƠNG**

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh
Mã số: 60.34.01.02

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: PGS. TS. NGUYỄN TRỌNG XUÂN

THÁI NGUYÊN - 2015

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là đề tài nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu được sử dụng trong luận văn là trung thực, có nguồn gốc rõ ràng, chưa từng được ai nghiên cứu và công bố trong bất cứ công trình khoa học nào.

Người cam đoan

Mai Thị Thanh Hương

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên tôi xin chân thành cảm ơn sự hướng dẫn tận tình của: PGS - TS NGUYỄN TRỌNG XUÂN - Người trực tiếp hướng dẫn tôi làm luận văn này và các thầy cô giáo Phòng Đào tạo, Bộ phận sau Đại học - Trường Đại học Kinh tế và QTKD - Đại học Thái Nguyên; Ban giám hiệu và tập thể giáo viên, CBCNV... trường cao đẳng Du Lịch và Thương Mại Hải Dương đã giúp đỡ tôi hoàn thành bản luận văn này.

Sự giúp đỡ đã cổ vũ và giúp tôi nhận thức, làm sáng tỏ thêm cả lý luận và thực tiễn về lĩnh vực mà luận văn nghiên cứu.

Luận văn là quá trình nghiên cứu công phu, sự làm việc khoa học và nghiêm túc của bản thân, song do khả năng và trình độ có hạn nên không thể tránh khỏi những khiếm khuyết nhất định.

Tôi rất mong nhận được sự quan tâm, đóng góp ý kiến của các thầy, cô giáo và những độc giả đến đề tài này.

Tác giả

Mai Thị Thanh Hương

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
BẢNG CÁC TỪ VIẾT TẮT.....	vi
DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ	7
MỞ ĐẦU	1
1. Sự cần thiết phải nghiên cứu.....	1
2. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Những đóng góp mới của luận văn.....	3
5. Cấu trúc của luận văn	3
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG	
ĐÀO TẠO NHÂN LỰC DU LỊCH.....	4
1.1. Cơ sở lý luận của việc nâng cao chất lượng đào tạo nhân lực du lịch.....	4
1.1.1. Nguồn nhân lực	4
1.1.2. Nguồn nhân lực du lịch.....	4
1.1.3. Khái niệm về chất lượng	7
1.1.4. Khái niệm về đào tạo và chất lượng đào tạo.....	9
1.2. Cơ sở thực tiễn về nâng cao chất lượng đào tạo nhân lực du lịch	15
1.2.1. Kinh tế và sự phát triển về du lịch	15
1.2.2. Quan niệm của xã hội về bằng cấp và nghề nghiệp.....	17
1.2.3. Những ảnh hưởng của công nghệ đến sự phát triển của Du lịch.....	17
1.2.4. Chính sách pháp luật của nhà nước.....	18
1.3.1. Nhân tố thuộc môi trường ngành	20
1.3.2. Nhân tố nội tại từng trường.....	23
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU CỦA ĐỀ TÀI	27
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	27

2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	27
2.2.1. Phương pháp điều tra thực địa	27
2.2.2. Phương pháp phân tích tổng hợp so sánh	27
2.2.3. Phương pháp thu thập số liệu /thông tin /dữ liệu	28
2.2.4. Phương pháp dự báo.....	28
2.3. Các tiêu chí đánh giá chất lượng đào tạo nhân lực	28
2.3.1. Trình độ kiến thức được đào tạo	29
2.3.2. Kỹ năng, kỹ xảo	29
2.3.3. Năng lực nhận thức và tư duy	29
2.3.4. Phẩm chất nhân văn	30
2.3.5. Khả năng làm việc sau tốt nghiệp ra trường	30
Chương 3. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NHÂN LỰC DU LỊCH	
TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH VÀ THƯƠNG MẠI.....	32
3.1. Khái quát tình hình tổ chức và hoạt động của trường cao đẳng Du lịch và Thương mại	32
3.1.1. Khái quát về các trường cao đẳng du lịch trên địa bàn tỉnh Hải Dương	32
3.1.2. Giới thiệu khái quát về trường cao đẳng du lịch và Thương mại	33
3.2. Thực trạng chất lượng đào tạo nhân lực du lịch của trường cao đẳng Du lịch và Thương mại	48
3.2.1. Thực trạng công tác tuyển sinh ngành Du lịch	48
3.2.2. Chương trình, thời gian đào tạo - thực tập.....	49
3.2.3. Chất lượng đào tạo của trường thông qua các tiêu chí	50
3.2.4. Thực trạng các yếu tố đảm bảo chất lượng đào tạo của trường.....	54
3.3. Đánh giá chất lượng đào tạo của nhà trường	72
3.3.1. Đánh giá từ phía các doanh nghiệp	72
3.3.2. Đánh giá từ góc độ cựu học sinh, sinh viên.....	74
3.4. Đánh giá chung thực trạng chất lượng đào tạo nhân lực du lịch của trường cao đẳng Du lịch và Thương mại Hải Dương và nguyên nhân	78

3.4.1. Những ưu điểm và nguyên nhân cơ bản trong công tác đào tạo nhân lực về du lịch tại trường cao đẳng Du lịch và Thương mại Hải Dương.....	78
3.4.2. Những hạn chế và nguyên nhân trong công tác đào tạo nhân lực về du lịch tại trường cao đẳng Du lịch và Thương mại Hải Dương	80
Chương 4. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NHÂN LỰC DU LỊCH TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH VÀ THƯƠNG MẠI HẢI DƯƠNG.....	82
4.1. Các dự báo triển vọng về đào tạo và nhu cầu nhân lực du lịch	82
4.1.1. Dự báo nhu cầu nhân lực ngành du lịch đến năm 2020, tầm nhìn 2030	82
4.1.2. Định hướng phát triển trường cao đẳng Du lịch và Thương mại giai đoạn 2015 - 2020.....	88
4.2. Đề xuất giải pháp góp phần nâng cao chất lượng đào tạo nhân lực du lịch tại các trường cao đẳng du lịch trên địa bàn tỉnh Hải Dương (Định hướng của trường cao đẳng Du lịch và Thương mại)	91
4.2.1. Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ quản lý và giáo viên	91
4.2.2. Hoàn thiện công tác lập kế hoạch, xây dựng chương trình đào tạo.....	93
4.2.3. Đổi mới phương pháp tiếp cận học lý thuyết và thực hành của học sinh, sinh viên.....	94
4.2.4. Đổi mới cơ chế, chính sách đào tạo	95
4.2.5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ việc dạy và học.....	96
4.2.6. Đổi mới phương pháp dạy học và công tác kiểm tra, đánh giá trong đào tạo.....	97
4.2.7. Tăng cường liên kết giữa Nhà trường và Doanh nghiệp	98
4.3. Các kiến nghị.....	98
4.3.1. Với Bộ Giáo dục và Đào tạo; Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.....	98
4.3.2. Với Bộ Công thương và Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.....	99
4.3.3. Đối với Ủy ban nhân dân Tỉnh Hải Dương.....	101
4.3.4. Với trường cao đẳng Du lịch và Thương mại	101
KẾT LUẬN	102
TÀI LIỆU THAM KHẢO	104

BẢNG CÁC TỪ VIẾT TẮT

AU - KS	:	Ăn uống khách sạn
BGD&ĐT	:	Bộ Giáo dục và đào tạo
CBCNV	:	Cán bộ công nhân viên
CĐ DL&TM	:	Cao đẳng Du lịch và Thương Mại
DHTĐ	:	Danh hiệu thi đua
ĐNGV	:	Đội ngũ giảng viên
HSSV	:	Học sinh sinh viên
NCKH	:	Nghiên cứu khoa học
SPAU	:	Sản phẩm ăn uống
SPAU&PV	:	Sản phẩm ăn uống và phục vụ
TCCN	:	Trung cấp chuyên nghiệp
TCCN - CĐ	:	Trung cấp chuyên nghiệp - Cao đẳng
THCS	:	Trung học cơ sở
THPT	:	Trung học phổ thông
TM	:	Thương mại
TMDV	:	Thương mại - dịch vụ
TNHH	:	Trách nhiệm hữu hạn

DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ

Bảng:

Bảng 3.1. Ngành nghề đào tạo của trường Cao đẳng Du lịch và Thương mại	38
Bảng 3.2. Qui mô đào tạo của trường Cao đẳng Du lịch và Thương mại	40
Bảng 3.3. Tổng số HSSV nhập học và số lượng HSSV ngành Du lịch nhập học vào trường trong 5 năm qua	48
Bảng 3.4. Quy mô và cơ cấu đào tạo hiện nay của trường	49
Bảng 3.5. Thực trạng kỹ năng, kỹ xảo của HSSV tốt nghiệp ngành Du lịch.....	51
Bảng 3.6. Kết quả năng lực nhận thức và tư duy của HSSV ngành Du lịch.....	52
Bảng 3.7. Số lượng HSSV du lịch bình quân trên một giảng viên du lịch.....	57
Bảng 3.8. Trình độ chuyên môn của đội ngũ giảng viên về du lịch	58
Bảng 3.9. Tổng hợp phiếu điều tra đánh giá các kỹ năng của người lao động từ phía người sử dụng	73
Bảng 3.10. Kết quả đánh giá về chương trình đào tạo	75
Bảng 3.11. Kết quả đánh giá về đội ngũ giảng viên	76
Bảng 3.12. Kết quả đánh giá về cơ sở vật chất	77
Bảng 3.13. Đánh giá về kết quả đào tạo.....	78
Bảng 4.1. Dự báo khách du lịch quốc tế và nội địa của du lịch Việt Nam đến năm 2030	83
Bảng 4.2. Nhu cầu nhân lực ngành Du lịch đến năm 2020	83
Bảng 4.3. Nhu cầu nhân lực ngành Du lịch đến năm 2020	84

Sơ đồ:

Sơ đồ 1.1. Sơ đồ quan niệm về chất lượng đào tạo.....	13
Sơ đồ 1.2. Sơ đồ mối quan hệ giữa mục tiêu đào tạo và chất lượng đào tạo	15

MỞ ĐẦU

1. Sự cần thiết phải nghiên cứu

Du lịch là một trong những ngành kinh tế có tốc độ tăng trưởng vào loại nhanh nhất và nhu cầu về lao động trong ngành Du lịch cũng tăng lên đáng kể. Ở nước ta hiện nay, có khá nhiều trường cao đẳng, đại học đào tạo du lịch nhưng nhìn chung chất lượng đào tạo nhân lực du lịch trên thực tế còn thấp, thiếu tính chuyên nghiệp, yếu về trình độ ngoại ngữ, kỹ năng giao tiếp và hạn chế kinh nghiệm thực tế. Có nhiều nguyên nhân của những yếu kém nêu trên, một trong các nguyên nhân chính là công tác đào tạo tại các trường còn non yếu, quy mô, chất lượng chưa đủ để đáp ứng yêu cầu và đòi hỏi của xã hội. Liên kết đào tạo giữa 3 nhà (*nhà nước - nhà trường - nhà doanh nghiệp*) còn rời rạc, chưa chặt chẽ và kém hiệu quả.

Thực tế này đã được nhiều cuộc hội thảo bàn bạc để nhằm tìm ra giải pháp. Điển hình là Hội thảo “Nhân tài với thịnh suy đất nước” do TƯ hội khoa học phát triển nguồn nhân lực, nhân tài Việt Nam tổ chức ngày 27/9/2011. Hội thảo cũng đã tổng kết đánh giá về thực trạng chất lượng giáo dục Việt Nam là “Nhân thì có, còn tài thì ít”. Cũng vào ngày 27/9/2011, Ban Tuyên giáo Trung ương đã tổ chức tọa đàm “Đổi mới căn bản và toàn diện giáo dục và đào tạo”. Đặc biệt là Hội thảo Quốc gia về “Đào tạo nhân lực du lịch theo nhu cầu xã hội” đã được tổ chức tại thành phố Hồ Chí Minh và Hà Nội, đã đánh giá về tình hình đào tạo nhân lực ngành Du lịch theo nhu cầu xã hội và đề ra phương hướng mục tiêu, giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả đào tạo nhân lực ngành Du lịch theo nhu cầu xã hội đến năm 2015 và tầm nhìn đến năm 2020.

Việc nâng cao chất lượng trong đào tạo nhân lực du lịch sẽ giúp các trường cao đẳng, đại học tìm được đầu ra phù hợp cho sinh viên của mình,