

ĐÁNH GIÁ KHẢ NĂNG ĐÁP ỨNG NHU CẦU CÔNG VIỆC SAU KHI TỐT NGHIỆP CỦA SINH VIÊN NGÀNH DU LỊCH, KHOA DU LỊCH, TRƯỜNG NGOẠI NGỮ - DU LỊCH, TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI

ASSESSMENT OF STUDENTS' ABILITY TO MEET JOB DEMAND AFTER GRADUATION,
FACULTY OF TOURISM, SCHOOL OF LANGUAGES AND TOURISM, HANOI UNIVERSITY OF INDUSTRY

Nguyễn Thúy Uyên¹, Trần Thị Mai Lê¹, Vũ Thị Thủy¹,
Nguyễn Đình Sinh¹, Nguyễn Thị Ngọc Anh^{2,*}

TÓM TẮT

Nghiên cứu dựa trên số liệu điều tra cựu sinh viên ngành Du lịch, khoa Du lịch, trường Ngoại ngữ - Du lịch, trường Đại học Công nghiệp Hà Nội. Bằng cách sử dụng bảng hỏi gửi tới các sinh viên đã tốt nghiệp ra trường và những cựu sinh viên đã và đang công tác tại doanh nghiệp. Từ kết quả khảo sát, tiến hành nghiên cứu khả năng đáp ứng nhu cầu công việc của sinh viên đã tốt nghiệp ra trường. Đồng thời tìm hiểu những yếu tố ảnh hưởng đến khả năng đáp ứng nhu cầu của sinh viên. Nhìn chung sinh viên ngành Du lịch, Trường Ngoại ngữ - Du lịch, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội được đánh giá cao về thái độ, kiến thức và kỹ năng, tuy nhiên có một nhược điểm duy nhất mà doanh nghiệp chưa đánh giá cao sinh viên đó chính là khả năng ngoại ngữ.

Từ khóa: Nhu cầu công việc, đánh giá, khả năng đáp ứng, kiến thức, kỹ năng, thái độ, hướng dẫn viên.

ABSTRACT

The study is based on survey data of alumni majoring in Tourism, Faculty of Tourism, School of Languages and Tourism, Hanoi University of Industry. By using a questionnaire sent to graduates and former students who have been working in enterprises. From the survey results, conduct research on the ability to meet the job needs of graduates. At the same time, find out the factors that affect the ability of students to meet their needs. In general, students majoring in Tourism, School of Languages and Tourism, Hanoi University of Industry are highly appreciated for their attitudes, knowledge and skills, but there is a single drawback that businesses have not appreciated. That is language ability.

Keywords: Job demand, assessment, responsiveness, knowledge, skills, attitude, guide.

¹Lớp Du lịch 2 - K14, Trường Ngoại ngữ - Du lịch, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội

²Trường Ngoại ngữ - Du lịch, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội

*Email: ngocanhbg81@gmail.com

1. GIỚI THIỆU

Đất nước ta đang trong thời kỳ hội nhập, công nghiệp hóa - hiện đại hóa đất nước, biểu hiện là sự phát triển

nh nhanh chóng của nền kinh tế tri thức, kỹ thuật công nghệ cao và quá trình toàn cầu hóa. Với bối cảnh đổi mới ấy, giáo dục ngày càng có vai trò, nhiệm vụ quan trọng trong việc xây dựng một thế hệ người Việt Nam năng động, sáng tạo, đáp ứng được các yêu cầu phát triển kinh tế xã hội. Ở phạm vi hẹp hơn là đáp ứng được các yêu cầu về công việc tại các doanh nghiệp, tổ chức.

Hiện nay, du lịch ngày càng trở nên phổ biến, trở thành một phần tất yếu trong cuộc sống xã hội hiện đại. Trước sự đa dạng, phong phú về nhu cầu của con người trong du lịch thì các loại hình du lịch cũng theo đó mà phát triển. Ở một nước có tài nguyên du lịch phong phú, hấp dẫn như Việt Nam thì nhu cầu về nhân lực hoạt động trong lĩnh vực du lịch là vô cùng lớn, điều này đặt ra hàng loạt các vấn đề cấp bách cần giải quyết, trong đó chính là sự thiếu hụt trầm trọng nguồn lao động chất lượng cao trong lĩnh vực du lịch. Bên cạnh đó, trong những năm gần đây, sự biến động mạnh mẽ của môi trường kinh doanh, sự cạnh tranh khốc liệt giữa các doanh nghiệp du lịch đã ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động. Để có thể tồn tại, yêu cầu đặt ra cho các doanh nghiệp đó là làm sao có được nhiều người tài cống hiến cho doanh nghiệp mình, khi tuyển dụng các doanh nghiệp sẽ đặt ra nhiều yêu cầu lớn và gắt gao hơn đối với các ứng viên.

Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội là một trong những khoa hình thành và phát triển từ lâu đời. Trải qua quá trình hoạt động và phát triển, khoa Du lịch đã góp phần tích cực vào sự phát triển chung của trường cũng như trong việc cung cấp nguồn nhân lực trong du lịch cho các công ty, doanh nghiệp, đơn vị lữ hành trên địa bàn thành phố Hà Nội cũng như nước ngoài. Để có được những thành quả kể trên, khoa đã tích cực, nghiêm túc trong việc đào tạo sinh viên, tập trung đào tạo cử nhân ngành Du lịch, Quản trị dịch vụ Du lịch và Lữ hành, Quản trị khách sạn nắm vững những kiến thức nghiệp vụ, có khả năng sử dụng,

giao tiếp thành thạo tiếng anh. Bên cạnh đó, khoa còn chú trọng phát triển kỹ năng mềm cho sinh viên, giúp sinh viên có thể thích ứng với sự đa dạng của các môi trường văn hóa doanh nghiệp, có bản lĩnh, tự tin, có sức khỏe tốt để đảm bảo hoàn thành tốt nhiệm vụ công việc.

Tuy nhiên, việc đào tạo lao động trong lĩnh vực này còn nhiều hạn chế về chất lượng cũng như đang chưa đáp ứng được nhu cầu của các nhà tuyển dụng về mặt kiến thức cũng như một số kĩ năng mềm. Xuất phát từ những thực tiễn đó cũng như nhận thức được tầm quan trọng về yêu cầu chất lượng tuyển dụng của các doanh nghiệp đối với sinh viên ngành Du lịch nhóm tác giả tiến hành nghiên cứu khả năng đáp ứng nhu cầu việc làm của sinh viên chuyên ngành du lịch - khoa Du Lịch - Trường Ngoại ngữ - Du lịch, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội. Thông qua nghiên cứu, nhóm tác giả mong muốn rằng đây sẽ là những thông tin hữu ích giúp các bạn sinh viên nhận thức rõ vai trò quan trọng của việc thu thập kiến thức, trau dồi kỹ năng khi đang còn trên giảng đường Đại học để từ đó có thể có được một công việc ổn định, đúng chuyên ngành sau này.

2. CƠ SỞ LÝ LUẬN

2.1. Tổng quan về vấn đề nghiên cứu

Dựa vào các nghiên cứu mà nhóm chúng tôi tìm hiểu được, chúng tôi nhận thấy nhìn chung các nghiên cứu đều tập trung 3 khía cạnh chủ yếu cụ thể là:

Kiến thức: theo nghiên cứu của Maguire Associates (2012), "Vai trò của giáo dục trong phát triển sự nghiệp, nhận thức của người sử dụng lao động" đã chứng minh rằng kiến thức là biến có tác động mạnh đến khả năng đáp ứng yêu cầu của sinh viên. Ngoài ra còn có nghiên cứu của Nguyễn Thuý Quỳnh Loan và Nguyễn Thị Thanh Toán (2005), "Nghiên cứu đánh giá chất lượng đào tạo từ góc độ cựu sinh viên của trường Đại học Bách khoa TP. Hồ Chí Minh", nghiên cứu về "Kỹ năng không phù hợp trong số sinh viên tốt nghiệp Đại học ở thị trường nhân công ở Nigeria" của Pitan Oluyomi (2012); "Những kỹ năng nào sinh viên Marketing cần có?" của Brendan Gray (2002) hay nghiên cứu của Phạm Thị Lan Hương và Trần Triệu Khải (2010), "Nhận thức về kỹ năng nghề nghiệp của sinh viên chuyên ngành quản trị Marketing tại trường Đại học Kinh tế Đà Nẵng" và cuối cùng là nghiên cứu của Peter D. Hart (2006), "Sinh viên Đại học cần chuẩn bị những gì để thành công trong kinh tế toàn cầu ngày nay?" cũng đã xác định tầm ảnh hưởng mạnh mẽ của yếu tố kiến thức đến khả năng đáp ứng yêu cầu công việc của sinh viên. Theo chuẩn đầu ra của VTOS là: Kiến thức - Kỹ năng - Thái độ.

2.2. Khái niệm về hướng dẫn viên

Hiện nay, có khá nhiều định nghĩa khác nhau về hướng dẫn viên (HDV) du lịch, dưới đây, nhóm chúng tôi xin trích dẫn một số định nghĩa mà nhóm tìm hiểu được trong việc nghiên cứu về du lịch.

Trường đại học British Columbia của Canada đã đưa ra khái niệm về hướng dẫn viên du lịch như sau: Hướng dẫn viên du lịch là các cá nhân làm việc trên các tuyến du lịch, trực tiếp đi hoặc di chuyển cùng với cá nhân hoặc các đoàn

khách theo một chương trình du lịch nhằm đảm bảo việc thực hiện lịch trình theo đúng kế hoạch, thuyết minh cho khách về các điểm du lịch, đồng thời tạo ra những ấn tượng tích cực cho khách du lịch.

Theo Luật Du lịch Việt Nam 2017 Hướng dẫn viên du lịch là người được cấp thẻ để hành nghề hướng dẫn du lịch. Luật Du lịch 2017 quy định có ba đối tượng tham gia hướng dẫn du lịch, đó là Hướng dẫn viên nội địa (phục vụ khách du lịch nội địa là công dân Việt Nam trong phạm vi toàn quốc); Hướng dẫn viên quốc tế (phục vụ khách du lịch nội địa, khách du lịch quốc tế đến Việt Nam trong phạm vi toàn quốc và đưa khách du lịch ra nước ngoài) và Hướng dẫn viên du lịch tại điểm (phục vụ khách du lịch trong phạm vi khu du lịch, điểm du lịch). Hướng dẫn viên du lịch tại điểm thực chất là lực lượng thuyết minh viên du lịch được xác định tên mới, phù hợp với thông lệ quốc tế, để tránh trùng lặp với lực lượng thuyết minh viên bảo tàng, đồng thời thể hiện rõ được vai trò và bản chất công việc của người hành nghề hướng dẫn du lịch tại khu du lịch, điểm du lịch [9].

2.3. Yêu cầu kiến thức đối với hướng dẫn viên du lịch

Kiến thức chung cho hướng dẫn viên: Hướng dẫn viên du lịch có nhiệm vụ giới thiệu, bình luận và chỉ dẫn cho khách những đối tượng tham quan theo chương trình du lịch mà họ đã lựa chọn theo hợp đồng. Mặt khác, các loại hình du lịch không phải chỉ có 1, do đó, hướng dẫn viên phải có kiến thức tổng hợp về nhiều lĩnh vực về đời sống, kinh tế, xã hội, văn hóa, khoa học, nghệ thuật. Đó là khối kiến thức rộng lớn mà hướng dẫn viên cần có để thực hiện việc hướng dẫn du khách, bao gồm:

Kiến thức kinh tế

Hướng dẫn viên phải có kiến thức về quá trình phát triển kinh tế của quốc gia, vùng địa phương có các điểm du lịch khác nhau với những biến đổi của kinh tế, xã hội trong phạm vi cả nước cũng như ở các địa phương này.

Hướng dẫn viên còn phải hiểu biết về nghiệp vụ cụ thể với các thao tác có tính nguyên tắc trong hoạt động kinh doanh và quản lý kinh tế. Nguồn kiến thức này giúp hướng dẫn viên dễ dàng trong việc hướng dẫn và thực hiện các hợp đồng, các chế định về chi phí, thanh toán, tín dụng,..thuận lợi, chính xác vì lợi ích của tất cả những bên có liên quan và phù hợp với quy định pháp luật.

Kiến thức về địa lý, cảnh quan, lịch sử dân tộc, đất nước

Bao gồm nhiều lĩnh vực khác nhau của nền văn hóa, là những đặc trưng, bản sắc văn hóa dân tộc, những tương đồng và những khác biệt về văn hóa phương Đông, phương Tây, giữa các vùng văn hóa của 1 quốc gia, phong tục tập quán, lễ hội, kiến trúc, mỹ thuật, tôn giáo truyền thống và hiện đại, sân khấu, âm nhạc,... cùng với kiến thức về dân tộc học, đô thị học và các kiến thức về du lịch học.

Kiến thức về luật pháp, ngoại giao, y tế, tập quán địa phương

Những kiến thức này không thể có được khi mới hành nghề trong thời gian ngắn mà phải trải qua quá trình tích

lúy, khối lượng kiến thức của hướng dẫn viên tùy thuộc vào quá trình học hỏi và khả năng, điều kiện lao động của từng người.

Những kiến thức cơ bản và kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ sẽ là những điều kiện quan trọng nhất đối với lao động nghề nghiệp của nghề hướng dẫn du lịch, hướng dẫn viên giỏi là nhân tố chủ yếu để hoạt động hướng dẫn du lịch được thực hiện có kết quả tốt đẹp.

Kiến thức chính trị

Đây là kiến thức bắt buộc 1 hướng dẫn viên phải có vì khách du lịch vốn có cơ cấu rất đa dạng về dân tộc, quốc tịch, nghề nghiệp, lứa tuổi, quan điểm chính trị,... Hướng dẫn viên thực hiện nghề nghiệp của mình phải làm vừa lòng các đối tượng này theo thỏa thuận.

Vì lý do an ninh du lịch, hướng dẫn viên phải có bản lĩnh chính trị, lòng yêu nghề, tự tôn dân tộc mà còn phải nắm vững quan điểm, đường lối của Đảng và Nhà nước, đặc biệt là đường lối đối ngoại.

Những hiểu biết về chính trị trong nước và quốc tế sẽ giúp hướng dẫn viên tránh được những tình huống khó xử khi gặp phải du khách có ý xấu muốn lợi dụng, lôi kéo hướng dẫn viên vào các hoạt động xấu.

Nguyên tắc chung vẫn là tế nhị, khéo léo khi đề cập đến các vấn đề chính trị, nếu không sẽ gây ra những hiểu lầm sai lệch cho du khách, phải tỏ thái độ rõ ràng, dứt khoát để bảo vệ danh dự, lợi ích quốc gia nhưng vẫn có cách làm hài lòng khách du lịch.

Để được như vậy, hướng dẫn viên phải luôn không ngừng học hỏi qua sách báo, các nghị quyết, báo cáo chính trị,... theo dõi sát các biến động chính trị trong nước và quốc tế, tránh lạc hậu với các biến cố chính trị đang xảy ra.

Kiến thức ngoại ngữ

Đây là điều kiện đầu tiên đối với các hướng dẫn viên quốc tế, kiến thức ngoại ngữ tốt giúp các hướng dẫn viên giao tiếp thuận lợi mà còn là phương tiện để học hỏi, đọc tài liệu, kiểm tra văn bản liên quan đến hoạt động du lịch. Không có khả năng giao tiếp ngoại ngữ, hướng dẫn viên không thể truyền đạt những kiến thức về du lịch cho du khách theo yêu cầu, dẫn tới làm hỏng nội dung và nghiệp vụ hướng dẫn du lịch.

Đối với các hướng dẫn viên quốc tế, phải thông thạo ít nhất 1 ngoại ngữ và có kiến thức cơ bản về 1 ngoại ngữ bổ sung, với hướng dẫn viên Việt Nam thì thường sử dụng các ngoại ngữ: tiếng Anh, Pháp, Đức, Nga, Trung Quốc.

2.4. Yêu cầu về kỹ năng đối với hướng dẫn viên

Kỹ năng giao tiếp

Hướng dẫn viên du lịch cần kỹ năng giao tiếp

Là kỹ năng quan trọng nhất để tạo nên hướng dẫn viên du lịch chuyên nghiệp. Bởi nếu không thể ăn nói trôi chảy thì khi tiếp xúc với du khách sẽ nói hay vấp, rụt rè dẫn tới thiếu tự tin.

Chính vì vậy, thường xuyên trau dồi kỹ năng giao tiếp sẽ là yếu tố trở thành hướng dẫn viên du lịch chuyên nghiệp.

Kỹ năng giao tiếp phi ngôn ngữ

Phi ngôn ngữ được coi là “con dao hai lưỡi” đối với hướng dẫn viên du lịch. Biết cách sử dụng thì hiệu quả mang lại rất cao, tăng tính chuyên nghiệp.

Hướng dẫn viên du lịch cần kỹ năng phi ngôn ngữ

Tuy nhiên, nếu chỉ sử dụng hành động mơ hồ, gây hiểu sai ý cho du khách có thể đem lại hậu quả vô cùng nghiêm trọng.

Vì vậy, tự tin trong sử dụng và kiểm soát ngôn ngữ cơ thể (cử chỉ, nét mặt,...) một cách phù hợp (đúng lúc, đúng chỗ) sẽ tăng khả năng thành công cho chuyến đi.

Kỹ năng thuyết trình

Kỹ năng thuyết trình của hướng dẫn viên du lịch là một trong những kỹ năng mềm quan trọng nhất của một hướng dẫn viên du lịch. Việc sắp xếp nội dung và sử dụng hình thức thuyết trình như thế nào cho hợp lý, nói gì trước, nói gì sau để tăng tính thuyết phục, tạo sự chú ý, lôi cuốn du khách trong suốt chuyến đi.

Kỹ năng ngoại ngữ

Doanh nghiệp bạn là chủ yếu du lịch inbound thì ngoại ngữ là kỹ năng không thể thiếu. Lựa chọn ngôn ngữ (ngoài tiếng mẹ đẻ) để tìm hiểu, học tập và sử dụng thành thạo sẽ là cơ sở khi làm hướng dẫn viên du lịch.

Kỹ năng xử lý tình huống

Đừng bao giờ nhìn một sự vật, hiện tượng bằng một chiều mà xem xét. Có nghĩa là hãy nhìn nhận một việc bằng cả hai mặt tốt và xấu để có được đánh giá khách quan.

Tương tự trong tour du lịch, hướng dẫn viên du lịch cũng cần tìm hiểu về những tình huống thường xuyên xảy ra để có những kỹ năng phản ứng nhanh giúp cho người hướng dẫn viên tránh được tình huống xấu ngoài mong đợi xảy ra.

Kỹ năng tổ chức - làm việc nhóm

Khi tổ chức tour du lịch sẽ đi theo tập thể và có sự tác động - hỗ trợ lẫn nhau trong công việc làm cho nó được nhất quán. Hướng dẫn viên du lịch phải biết cách tạo không khí vui vẻ, sôi nổi trong suốt chuyến đi.

Hướng dẫn viên du lịch cần tạo bầu không khí vui vẻ

Đặc biệt, khi đến địa điểm du lịch, hướng dẫn viên phải biết cách tổ chức, đan xen các hoạt động trò chơi phù hợp với từng đối tượng khách hàng để khuấy động tinh thần cho du khách.

Kỹ năng kiểm soát cảm xúc

Hoạt động trong ngành dịch vụ, một hướng dẫn viên du lịch phải làm sao một lúc làm hài lòng hàng chục người. Luôn luôn trong tâm thế vui vẻ, nhiệt tình, thoải mái với du khách trong mọi tình huống dù đó là tình huống xấu đi chăng nữa.

Vì vậy, là một hướng dẫn viên du lịch dẫn đầu cho một hành trình, luôn phải giữ sự điềm tĩnh, tạo sự tin tưởng cho du khách.

Kỹ năng sử dụng phương tiện truyền thông

Là một kỹ năng bổ sung cần thiết giúp nâng cao hiệu quả công việc. Ngày nay, một hướng dẫn viên du lịch chuyên nghiệp ngoài việc dẫn tour, ngoại ngữ giỏi,... thì cũng cần tự trang bị những kỹ năng khác như: mạng xã hội, truyền hình, quay phim, chụp ảnh,... góp phần rất lớn trong sự thành công của chuyến đi.

2.5. Yêu cầu thái độ đối với hướng dẫn viên

Những thái độ, đức tính người hướng dẫn viên cần có:

Kiên trì, chịu khó và luôn hòa đồng với mọi người là đức tính cần có của một hướng dẫn viên du lịch. Là người làm dâu trăm họ, cùng lúc khó có thể làm hài lòng hết tất cả mọi người, do đó bạn sẽ là người luôn sẵn sàng đón nhận sự thiếu tế nhị từ du khách.

Bạn bắt buộc phải hy sinh những sở thích hay thói quen riêng tư để hành nghề. Bạn vắng nhà liên miên, thường phải gặp gỡ và ở cạnh những người mới quen mà thời gian bạn ở với họ còn nhiều hơn bạn ở với gia đình mình.

Bạn phải tỏ ra thật thông minh, nhanh nhẹn giải quyết công việc tạo cho khách tham quan sự yên tâm và tin tưởng nơi bạn. Kinh nghiệm được đúc rút sau mỗi chuyến đi tour sẽ giúp bạn không còn lúng túng trước những tình huống phát sinh ngoài dự kiến.

Muốn đáp ứng được nhu cầu công việc bên cạnh những kiến thức và kỹ năng như trên đã nói, bạn cần phải có sức khỏe và không được say xe. Bởi trong suốt chuyến đi, trong khi du khách thỏa sức thư giãn và ngắm cảnh thì bạn phải luôn giữ cho mình tỉnh táo và truyền đạt những hiểu biết của mình về từng địa danh một cách sống động linh hoạt, làm sao để vừa lòng tất cả mọi du khách, làm sao để không khí chuyến đi luôn sôi động, hòa đồng.

3. PHƯƠNG PHÁP VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

3.1 Phương pháp thu thập số liệu

Dữ liệu dùng cho nghiên cứu:

- Dữ liệu sơ cấp: là những dữ liệu mà nhóm thu thập trực tiếp từ kết quả bảng câu hỏi và khảo sát và xử lý để phục vụ cho việc nghiên cứu của đề tài.

- Dữ liệu thứ cấp: là những dữ liệu có sẵn đã được xử lý từ các báo cáo nghiên cứu của cơ quan, viện, trường đại học; tài liệu giáo trình hoặc các xuất bản khoa học chuyên ngành và tạp chí đáng tin cậy; các bài luận văn của sinh viên khóa trước trong trường hoặc ở trường khác.

Phương pháp thu thập số liệu:

Đối với dữ liệu sơ cấp: Chúng tôi đã thiết kế bảng hỏi phù hợp phục vụ nghiên cứu. Vì khách thể khảo sát là các anh chị sinh viên đã và đang đi làm nên chúng tôi quyết định gửi bảng hỏi thuận tiện. Thiết kế bảng hỏi gồm 20 câu hỏi chia làm 3 nhóm chính được gửi cho 120 sinh viên kế khoa du lịch trường Đại học Công nghiệp Hà Nội và nhận 100 phiếu. Các câu hỏi được đánh giá theo thang đó Likert, 05 mức độ.

Đối với dữ liệu thứ cấp: Chúng tôi phần lớn tìm kiếm thông tin qua mạng Internet, ngoài ra chúng tôi còn đọc

tham khảo một số giáo trình, đầu sách hữu ích tại thư viện Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội. Bên cạnh đó, tham khảo ý kiến một số anh chị khóa trên, và thầy cô bộ môn về các vấn đề liên quan đến đề tài nghiên cứu.

3.2. Phương pháp xử lý dữ liệu

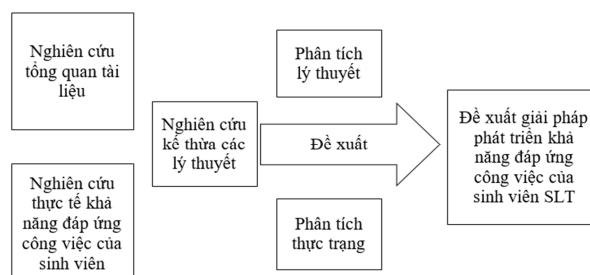
Thông qua việc tìm hiểu các tài liệu liên quan đến đề tài, nhóm chúng tôi rút ra được một số nhận xét như sau:

1/ Về phương pháp nghiên cứu, nhìn chung các tác giả đều sử dụng phần mềm SPSS để phân tích số liệu và sử dụng phương pháp thống kê mô tả nhằm đánh giá tổng quan đặc điểm của các đối tượng nghiên cứu, sử dụng thang đo Likert 5 mức độ được sử dụng để xây dựng bảng câu hỏi;

2/ Về các tiêu chí đánh giá, một số nghiên cứu đưa ra các tiêu chí về các kỹ năng mềm, kiến thức chuyên môn, các khả năng và thái độ làm việc để đánh giá khả năng đáp ứng với công việc của sinh viên. Kết quả lược khảo tài liệu sẽ là cơ sở để xây dựng phương pháp và mô hình nghiên cứu của đề tài.

Sau khi tiến hành khảo sát, nhóm chúng tôi tiến hành thống kê, liệt kê phân tích số liệu và thể hiện những số liệu đó qua bảng biểu, sơ đồ.

3.3. Mô hình nghiên cứu



Nguồn: Đề xuất của nhóm tác giả

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1. Nhận định của sinh viên về khả năng thích ứng với công việc và mức độ hoàn thành của công việc

Đánh giá chung về khả năng thích ứng, có 36% đáp viên đánh giá mức thích ứng cao, mức rất cao là 31%, mức trung bình là 16%, mức không cao là 14,5% và ở mức rất không cao chỉ có 2,5%.

Dựa vào số liệu khảo sát, sinh viên tốt nghiệp Khoa Du Lịch - Trường Ngoại ngữ - Du lịch, trường Đại học Công nghiệp Hà Nội có mức độ hoàn thành công việc ở mức rất cao là 18,2%, ở mức cao là 36,4%, mức trung bình có 18,2%, mức không cao có 18,2% và ở mức rất không cao là 9,1%.

Qua kết quả khảo sát và thống kê cho thấy, khả năng thích ứng dao động ở mức cao và rất cao, về mức độ hoàn thành công việc của các đối tượng nghiên cứu thì dao động ở mức cao và trung bình. Nhìn chung ở các đối tượng nghiên cứu có khả năng thích ứng với công việc này và mức độ hoàn thành công việc ở mức trung bình đến rất cao, điều này cho thấy khả năng đáp ứng yêu cầu công việc của họ tương đối cao. Ngoài ra, tỉ lệ phần trăm số người

cảm thấy không thích ứng được với công việc và tỉ lệ hoàn thành công việc ở mức thấp là rất ít (chỉ 2% - 2,5% cho mỗi tỉ lệ trên).

4.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng hoàn thành công việc của cựu sinh viên ngành du lịch, Khoa Du lịch, Trường Ngoại ngữ - Du lịch, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội

Theo kết quả khảo sát cho thấy (hình) có 3 yếu tố về kiến thức quan trọng (Kiến thức nghiệp vụ, kiến thức công cụ, kiến thức ngoại ngữ,) yếu tố kiến thức nghiệp vụ, kiến thức công cụ được đáp viên đánh giá mức độ như sau: 60 - 80% để đạt được hiệu quả công việc là 50%, 90% để đạt được hiệu quả công việc là 25% và trên 90% và 50 - 60% để đạt được hiệu quả công việc là 12,5% đáp viên lựa chọn. Như vậy, đây là một yếu tố có sự ảnh hưởng lớn đến công việc mà các đáp viên đang thực hiện. Về kiến thức ngoại ngữ, qua quá trình học tập và làm việc, các đáp viên đánh giá mức độ quan trọng đối với bản thân mình trong công việc như sau: 87,5 đáp viên đánh giá kiến thức ngoại ngữ là rất quan trọng, đây là một tỉ lệ khá lớn, số còn lại là 12,5% đáp viên đánh giá là quan trọng.

Kết quả khảo sát cho thấy, 6 kỹ năng cần có để giải quyết công việc (kỹ năng lãnh đạo, kỹ năng hướng dẫn tham quan, kỹ năng thanh quyết toán, kỹ năng hoạch toán, kỹ năng sử dụng ngoại ngữ, Kỹ năng văn phòng), mức độ các đáp viên tự đánh giá cao nhất như sau : thì có 3 yếu tố được người lao động đánh giá ở mức rất quan trọng (điểm trung bình nằm trong mức 4,21 - 5,00 của thang đo Likert 5 mức độ) đó là kỹ năng lãnh đạo (4,43), kỹ năng hoạch toán (4,21), kỹ năng sử dụng ngoại ngữ (4,34), kỹ năng phân tích và đánh giá (4,24), kỹ năng khai thác và sử dụng thông tin (4,27), kỹ năng quan sát (4,28), 6 yếu tố về kỹ năng còn lại đều ở mức quan trọng (3,41 - 4,20).

Còn lại là các yếu tố về thái độ, các yếu tố được đánh giá mức rất quan trọng là nhiệt tình trong công việc (4,34), thái độ tích cực đóng góp cho doanh nghiệp (4,27), ý chí cầu tiến (4,40) và cuối cùng là yếu tố tinh thần trách nhiệm cao có điểm trung bình cao nhất là 4,50. Trong đó, cả 4 yếu tố của nhóm nhân tố thái độ làm việc đều được đánh giá ở mức rất quan trọng, không có yếu tố nào bị đánh giá ở mức quan trọng, trung bình và kém quan trọng cả.

Nhìn chung, tất cả các yếu tố đều rất cần thiết cho quá trình hoàn thành tốt công việc của sinh viên.

4.3. Đánh giá của cựu sinh viên ngành Du lịch, khoa Du lịch, Trường Ngoại ngữ - Du lịch, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội về kết quả công việc

4.3.1. Khả năng đảm bảo sự chính xác, hoàn chỉnh của kết quả công việc

Trong tổng số 100 mẫu, có 62% (62 người), trả lời rằng họ đảm bảo được sự chính xác, tính hoàn chỉnh trong công việc được giao ở mức tốt, chiếm tỷ lệ cao nhất trong 5 mức nhận định thang đo (1/ Rất không tốt; 2/ Không tốt; 3/ Trung bình; 4/ tốt; 5/ Rất tốt). Tỷ lệ phần trăm cao thứ 2 nằm ở mức rất tốt với 22% (22 người), cao thứ 3 nằm ở mức

trung bình 14% (14 người), với 2% ở mức không tốt (2 người) là tỷ lệ phần trăm đánh giá khả năng đảm bảo sự chính xác, hoàn chỉnh của kết quả công việc của số đáp viên còn lại bởi vì ở mức rất không tốt là không có đáp viên nào nhận định mình ở mức độ này, tức là tỷ lệ phần trăm của cả mức rất không tốt là 0%. Qua kết quả nhận định của người trả lời bằng câu hỏi cho thấy rằng, khả năng đảm bảo sự chính xác, hoàn chỉnh của kết quả công việc đều được hoàn thành ở mức tốt.

4.3.2. Khi nhận công việc, mức độ đảm bảo thời gian hoàn thành

Kết quả công việc khi nhận công việc, mức độ đảm bảo thời gian hoàn thành của các đáp viên đa số đều ở mức tốt (có tỷ lệ phần trăm cao nhất trong 4 mức từ không tốt cho đến rất tốt 61% (61 người)). Ở mức rất tốt có 25% (25 người) đáp viên đảm bảo được thời gian hoàn thành khi nhận công việc, tiếp theo là mức có tỷ lệ phần trăm cao thứ 3 trong 4 mức đánh giá kết quả công việc của đáp viên là mức trung bình với 13% (13 người) và thấp nhất là 1% (1 người) thuộc về mức không tốt. Nhìn chung khi nhận công việc, mức độ đảm bảo thời gian hoàn thành công việc của đáp viên đa số nằm ở mức tốt (với 60% các đáp viên đều đánh giá như vậy).

4.3.3. Khi có tình huống phát sinh trong công việc, khả năng xử lý linh hoạt

Khi được hỏi về kết quả công việc khi có tình huống phát sinh trong công việc, khả năng xử lý linh hoạt, có 70% (62 người) đáp viên đánh giá kết quả công việc ở mức tốt. Kết quả ở mức rất tốt có 20 đáp viên và 5 đáp viên ở mức trung bình, còn lại là 1% ở mức không tốt. Nhìn chung kết quả công việc khi có tình huống phát sinh trong công việc, khả năng xử lý linh hoạt của các đáp viên phần lớn nằm ở mức tốt. Điều này đảm bảo được khả năng phản ứng lại các tình huống trong công việc của các đáp viên ở mức tốt.

4.3.4. Khả năng tìm ra những phương pháp mới để giải quyết công việc

Khả năng tìm ra những phương pháp mới để giải quyết công việc của các đáp viên đa phần nằm ở mức tốt, với 62 đáp viên. Ngoài ra ở mức rất tốt và trung bình chiếm tỷ lệ phần trăm lần lượt là 32% và 3%. Cuối cùng tỷ lệ ở mức không tốt là thấp nhất với 1% trả lời rằng khả năng tìm ra những phương pháp mới để giải quyết công việc ở mức không tốt. Tương tự như kết quả đánh giá 3 nhận định định trên thì ở công việc là tốt (tỷ lệ phần trăm cao nhất trong 4 mức đánh giá).

Qua kết quả đánh giá của 4 khả năng đáp ứng công việc thì nhìn chung phần lớn các đáp viên đều đánh giá kết quả hoàn thành công việc ở mức tốt (tất cả để trên 50%).

4.4. Đánh giá của doanh nghiệp về khả năng đáp ứng yêu cầu công việc của sinh viên ngành Du lịch, khoa Du lịch, Trường Ngoại ngữ - Du lịch, trường Đại học Công nghiệp Hà Nội

Theo khảo sát, các nhà tuyển dụng đưa ra những đánh giá về khả năng đáp ứng yêu cầu về công việc của sinh viên

ngành Du lịch, Khoa Du lịch, Trường Ngoại ngữ - Du Lịch, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội như sau: Về chất lượng, sinh viên đáp ứng trên 60% về mặt kiến thức chung và kiến thức chuyên môn, cơ bản đã hiểu tuy nhiên còn một chút hạn chế về việc thành thạo chuyên môn. Về kỹ năng, sinh viên được trang bị đầy đủ kỹ năng cứng và kỹ năng mềm đạt 80%, một con số tương đối tốt và sẽ tăng chất lượng theo thời gian. Về ngoại ngữ, con số này khá thấp, đạt khoảng 25 - 30%, con số đáng báo động đối với sinh viên đang theo học ngành Du lịch. Về thái độ, 98% sinh viên có thái độ tốt, tích cực và nhiệt huyết với nghề.

Như vậy, sinh viên cần có thêm thời gian để trau dồi, học hỏi và rèn luyện những điều đã được học và bổ sung những điều chưa biết để hoàn thiện bản thân và được nhà tuyển dụng đánh giá cao.

5. KẾT LUẬN

Khả năng đáp ứng yêu cầu công việc của sinh viên sau khi tốt nghiệp ra trường luôn đóng vai trò chủ yếu trong việc giúp sinh viên có được một công việc ổn định, dài lâu và có được vị trí tốt trong xã hội. Bên cạnh đó, khả năng đáp ứng còn là yếu tố quan trọng trong việc đánh giá công tác "Đào tạo nhân lực đáp ứng nhu cầu xã hội" của các trường đại học, cơ sở đào tạo nguồn nhân lực nói chung và đối với ngành du lịch nói riêng. Khả năng đáp ứng nhu cầu công việc giúp cho người lao động nắm vững hơn về công việc, về nghề nghiệp và thực hiện chức năng nhiệm vụ của mình một cách tự giác hơn với thái độ tốt hơn cũng như nâng cao khả năng thích ứng của họ với công việc. Công tác đào tạo và phát triển phải giúp ích cho việc thực hiện các mục tiêu của doanh nghiệp.

Chúng ta đang sống trong một thời đại mà nhịp độ thay đổi diễn ra với tốc độ chóng mặt đó là thời đại bùng nổ công nghệ, bùng nổ thông tin. Những bùng nổ này đã tác động mạnh đến dây chuyền sản xuất, đến cung cách quản lý, đến nếp sống và suy nghĩ của mọi người. Và cũng chính sự bùng nổ này mà mọi người, đặc biệt là sinh viên mới ra trường cần trang bị cho bản thân những kiến thức và kỹ năng mới để theo kịp với sự thay đổi. Nhu cầu đào tạo và phát triển trở nên cấp bách hơn bao giờ hết.

Nghiên cứu Khả năng đáp ứng nhu cầu công việc của sinh viên ngành Du lịch, khoa Du lịch, Trường Ngoại ngữ - Du lịch, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội đã rút ra kết luận có rất nhiều nhân tố tác động đến khả năng đáp ứng của sinh viên. Hiện nay, ngành Giáo dục đang tích cực nâng cao chất lượng nguồn nhân lực để phát triển đất nước hướng đến một quốc gia phát triển toàn diện trong tương lai. Vì vậy, các trường Đại học nói chung và Trường Ngoại ngữ - Du lịch nói riêng cũng cần đưa ra các chương trình cải cách nhằm nâng cao khả năng đáp ứng yêu cầu công việc của sinh viên sau khi tốt nghiệp.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Vũ Thị Phương Anh, 2008. *Đảm bảo chất lượng giáo dục ĐH tại Việt Nam với yêu cầu hội nhập*. Trung tâm Khảo thí và đảm bảo chất lượng đào tạo, ĐHQG TP.HCM.
- [2]. Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2012. *Chiến lược phát triển giáo dục Việt Nam 2011 – 2020*.
- [3]. Trần Thị Quỳnh Dao, 2014. *Đánh giá khả năng đáp ứng nhu cầu công việc của sinh viên trường Đại học Võ Trường Toản*.
- [4]. Phạm Xuân Thanh, 2005. *Chất lượng và đánh giá*. NXB Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
- [5]. Ngô Thị Thanh Tùng, 2009. *Đánh giá mức độ đáp ứng với công việc của sinh viên tốt nghiệp đại học ngành kinh tế giai đoạn 2000-2005 thông qua ý 64 kiến người sử dụng lao động của một số doanh nghiệp trên địa bàn Hà Nội*. Luận văn thạc sĩ. Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [6]. Đàm Thị Tuyết, Lại Thị Hồng Liên, 2015. *Đánh giá khả năng đáp ứng nhu cầu việc làm của sinh viên kế toán chương trình tiên tiến trường Đại học Kinh tế Quốc dân*.
- [7]. Tổng cục Du lịch, 2008. *Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam – Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*.
- [8]. Quốc hội nước cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam 2017. *Luật Du lịch 2017*, NXB Chính trị Quốc gia.
- [9]. Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội. *Sổ tay sinh viên 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020*. NXB Lao động - Xã hội, Hà Nội.