

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC GIÁO DỤC

NGÔ TRUNG HÀ

**Quản lý chất lượng quá trình đào tạo nhân lực ngành du lịch trình
độ đại học theo tiếp cận năng lực**

Chuyên ngành: QUẢN LÝ GIÁO DỤC

Mã số: 9 14 01 14

TÓM TẮT LUẬN ÁN TIẾN SĨ QUẢN LÝ GIÁO DỤC

HÀ NỘI - 2018

CÔNG TRÌNH ĐƯỢC HOÀN THÀNH TẠI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC GIÁO DỤC, ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

Người hướng dẫn khoa học: GS.TS. Nguyễn Đức Chính

Phản biện 1:.....

Phản biện 2:.....

Luận văn sẽ được bảo vệ trước Hội đồng chấm luận án tiến sĩ họp tại

.....

Vào hồi giờ ngày tháng năm 2018

Có thể tìm hiểu luận án tại:

- Thư viện Quốc gia Việt Nam
- Trung tâm Thông tin - Thư viện , Đại học Quốc gia Hà Nội.
- Phòng Tư liệu Trường Đại học Giáo dục, Đại học Quốc gia Hà Nội

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Xu thế xã hội phát triển mạnh mẽ về nhiều mặt trong thế kỷ 21 và cuộc cách mạng 4.0 đặt ra đòi hỏi giáo dục đại học Việt Nam tìm ra những giải pháp cơ bản, xác định được những cách tiếp cận hiện đại phù hợp đáp ứng yêu cầu của thực tiễn phát triển nguồn nhân lực quốc gia, vươn tới chuẩn chung về chương trình ĐT, về mô hình QL trong đó có hệ thống QLCL tại các cơ sở giáo dục, đào tạo, ...

Mặc dù Du lịch Việt Nam đang tăng trưởng nhanh với tốc độ trung bình 25-30%/năm nhưng chất lượng nguồn nhân lực còn nhiều bất cập. Bối cảnh thực hiện Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau trong ASEAN về nghề du lịch (MRA-TP) nhằm công nhận trình độ đào tạo giữa các nước và thúc đẩy dịch chuyển lao động thạo nghề một cách tự do đòi hỏi phải đào tạo và đánh giá người học dựa trên năng lực (NL) và thực hiện theo Tiêu chuẩn chung ASEAN về du lịch. Bên cạnh đó, việc quản lý chất lượng (QLCL) đối với quá trình đào tạo sao cho SV du lịch ra trường có đủ các NL mà cơ sở tuyển dụng yêu cầu, tránh phải ĐT lại cũng được đặt ra cấp bách.

Thực trạng trên đòi hỏi một tiếp cận mới trong đào tạo (ĐT) trình độ đại học (ĐH) ngành du lịch tại Việt Nam, trong đó xác định rõ ràng các NL cần thiết mà các vị trí việc làm trong Du lịch đòi hỏi và tập trung đảm bảo tại “đầu ra” người lao động có đủ các NL này để sẵn sàng làm việc là điều cần thiết. Hơn thế nữa, cần có một hệ thống QL theo hướng chuẩn hóa trong suốt quá trình ĐT nhằm đảm bảo chất lượng (ĐBCL) nguồn nhân lực “đầu ra” đáp ứng được các yêu cầu của thị trường lao động.

Từ những lý do trên đề tài “ **Quản lý chất lượng quá trình đào tạo trình độ đại học ngành du lịch**” đã được chọn để nghiên cứu.

2. Mục đích nghiên cứu

Trên cơ sở nghiên cứu lý luận và thực tiễn luận án đề xuất hệ thống QLCL quá trình ĐT ngành du lịch tại các cơ sở GD đại học và các biện pháp triển khai hệ thống.

3. Khách thể và đối tượng nghiên cứu

3.1. Khách thể nghiên cứu:

Quá trình đào tạo trình độ đại học ngành du lịch tại Việt Nam.

3.2. Đối tượng nghiên cứu

Hệ thống QLCL quá trình đào tạo trình độ đại học ngành du lịch tại Việt Nam.

4. Câu hỏi nghiên cứu

- Quá trình đào tạo ĐH ngành du lịch trong bối cảnh hội nhập đang đặt ra cho các nhà quản lý những vấn đề gì?
- Có thể xây dựng mô hình NL của cử nhân du lịch làm cơ sở để xây dựng và triển khai hệ thống ĐBCL trong quản lý để giải quyết các vấn đề đó không?

5. Giả thuyết khoa học

Trong bối cảnh đổi mới GD và du lịch hội nhập quốc tế chất lượng nhân lực làm việc trong các cơ sở dịch vụ du lịch đang bộc lộ nhiều bất cập về NL và khả năng thích ứng với môi trường luôn thay đổi, nếu xác định được mô hình NL của người lao động làm định hướng đầu ra cho quá trình ĐT trình độ ĐH, đồng thời xây dựng và có các giải

pháp vận hành hệ thống ĐBCL để quản lý quá trình ĐT thì sẽ tạo ra chất lượng cho cả quá trình - được thể hiện qua NL của SV khi tốt nghiệp.

6. Nhiệm vụ nghiên cứu

- Tổng hợp, phân tích các công trình nghiên cứu liên quan.
- Nghiên cứu hệ thống hóa các cơ sở lý luận về QLCL, ĐBCL quá trình ĐT trình độ ĐH nói chung và ngành du lịch nói riêng làm cơ sở xây dựng khung chuẩn NL và lựa chọn cấp độ QLCL phù hợp.
- Khảo cứu kinh nghiệm, nghiên cứu khảo sát và đánh giá thực trạng QLCL quá trình ĐT ngành du lịch trình độ đại học.
- Đề xuất hệ thống QLCL (ở cấp độ đảm bảo chất lượng) phù hợp với quá trình ĐT trình độ ĐH ngành du lịch tại Việt Nam và các biện pháp triển khai hệ thống.

7. Giới hạn phạm vi nghiên cứu của đề tài

- Tập trung nghiên cứu quá trình ĐT các ngành thuộc lĩnh vực du lịch (sau đây gọi ngắn gọn là ĐT ngành du lịch như thể hiện trên tên đề tài) tại các cơ sở GD ĐH. Việc xác định phạm vi ĐT ngành du lịch được căn cứ trên Danh mục giáo dục, ĐT cấp IV trình độ ĐH tại Thông tư số 24/2017/TT-BGDĐT, bao gồm các chương trình ĐT về quản trị dịch vụ du lịch, lữ hành, khách sạn, nhà hàng, hướng dẫn viên du lịch,
- Khảo sát thực trạng về QLCL quá trình ĐT ngành du lịch tại các cơ sở giáo dục ĐH có ĐT ngành du lịch ở Việt Nam. Thời gian khảo sát từ 2013 đến nay. Mẫu khảo sát gồm 489 người, trong đó có 145 giảng viên (GV), cán bộ quản lý (CBQL) cấp khoa và trường của cơ sở ĐT ĐH có khoa/ngành du lịch, đơn vị đảm nhiệm công tác ĐBCL, cơ quan quản lý nhà nước (QLNN) về du lịch; 61 cán bộ, chuyên viên tại cơ sở tuyển dụng lao động đã và làm việc cùng các SV tốt nghiệp ĐH ngành du lịch; 283 sinh viên (SV) ĐH ngành du lịch (năm thứ 3 và năm thứ 4).
- Việc thử nghiệm các biện pháp thực hiện hệ thống QLCL được triển khai bước đầu trong giới hạn kiểm chứng tính khả thi và hiệu quả đối với một biện pháp và ở 1 - 2 nhà trường cụ thể.

8. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu

8.1. Phương pháp luận

Luận án được thực hiện theo: Tiếp cận cấu trúc hệ thống; Tiếp cận logic - lịch sử; Tiếp cận quản lý chất lượng; và Tiếp cận quá trình và thực tiễn.

8.2. Các phương pháp nghiên cứu cụ thể

8.3. Nhóm các phương pháp nghiên cứu lý luận

Sử dụng các phương pháp (PP): Hồi cứu các tài liệu nghiên cứu liên quan tới QLCL GD ĐH, xu thế tiên tiến trong ĐT theo năng lực, theo định hướng ứng dụng, định hướng phát triển du lịch, ...; PP khái quát các nhận định độc lập nhằm tổng kết, đúc rút từ những quan điểm độc lập ra những luận điểm khái quát về vấn đề nghiên cứu.

8.4. Nhóm các phương pháp nghiên cứu thực tiễn

Sử dụng các PP: Sử dụng phiếu hỏi đối với mẫu đã xác định về thực trạng NL của SV tốt nghiệp, thực trạng QLCL quá trình ĐT ngành du lịch, các yếu tố ảnh hưởng, đánh giá về các thành tố cần có, cần hoàn thiện trong hệ thống QLCL quá trình ĐT ngành du lịch, ... PP này cũng được dùng trong khảo nghiệm tính cấp thiết và khả thi của biện

pháp đề xuất và thử nghiệm biện pháp quản lý; PP Trao đổi, phỏng vấn trực tiếp, xin ý kiến chuyên gia theo chủ đề; PP quan sát thực tế, tổng kết kinh nghiệm.

8.5. Nhóm các phương pháp bổ trợ

PP thống kê toán học với sự hỗ trợ của các phần mềm SPSS và MS Excel; Trực quan hóa, mô hình hóa thông qua các biểu đồ, sơ đồ, đồ thị, bảng biểu,

9. Các luận điểm cần bảo vệ

- Do đặc điểm ngành nghề, quá trình ĐT ngành du lịch có những đặc thù riêng biệt, song cần thiết và có thể xây dựng được mô hình NL đầu ra đối với SV ĐH ngành du lịch làm định hướng cho các hoạt động ĐT và QL.

- Có thể xây dựng và vận hành được hệ thống QLCL quá trình ĐT trình độ ĐH ngành du lịch (bao gồm từ việc xác định mô hình cấu trúc, xác định hệ thống chính thể trong đó bao gồm các lĩnh vực, các công việc cần QL thông qua các quy trình, tiêu chuẩn phù hợp với tính đặc thù của các cơ sở ĐT ĐH ngành du lịch). Việc áp dụng hệ thống QLCL này (thông qua xây dựng quy trình cho từng lĩnh vực QL và vận hành chúng một cách nghiêm ngặt; đánh giá, điều chỉnh, hoàn thiện hệ thống) sẽ giúp tạo ra chất lượng ở từng công việc, từ đó từng bước nâng cao và đảm bảo chất lượng ĐT NL cho SV họ ngành du lịch, góp phần đáp ứng nhu cầu XH thời hội nhập.

- Các biện pháp triển khai hệ thống QLCL được đề ra trong đề tài có tính thực tiễn và khả thi trong điều kiện các cơ sở ĐT ĐH ngành du lịch tại Việt Nam.

10. Những đóng góp mới của luận án

10.1. Về mặt lý luận:

- Góp phần hệ thống hóa và phát triển cơ sở lý luận về QLCL quá trình đào tạo trong GD ĐH nói chung và trong các cơ sở ĐT ĐH ngành du lịch nói riêng.

- Xác định được mô hình NL của người lao động làm mục tiêu cho quá trình ĐT trình độ ĐH ngành du lịch ở Việt Nam.

- Xác định được cấu trúc của hệ thống QLCL quá trình ĐT ngành du lịch ở trình độ ĐH và chỉ ra được các yếu tố cơ bản thuộc các nhóm Đầu vào - Quá trình - Đầu ra cần QL để tạo ra chất lượng quá trình ĐT.

10.2. Về mặt thực tiễn

Phân tích để lựa chọn cấp độ QLCL phù hợp với các cơ sở ĐT trình độ ĐH ngành du lịch. Trên cơ sở đó đề xuất: (1) Hệ thống QLCL (ở cấp độ ĐBCL) quá trình ĐT trình độ ĐH ngành du lịch phù hợp với thực tiễn GD ĐH Việt Nam; (2) Bảy biện pháp triển khai hệ thống ĐBCL quá trình ĐT ngành du lịch vào thực tiễn các cơ sở GD ĐH.

11. Cấu trúc của luận án

Ngoài phần mở đầu, kết luận và khuyến nghị, danh mục tài liệu tham khảo và phụ lục, luận án được trình bày trong ba chương.

Chương 1: Cơ sở lý luận về quản lý chất lượng quá trình ĐT trình độ đại học ngành du lịch

Chương 2: Cơ sở thực tiễn về quản lý chất lượng quá trình ĐT trình độ đại học ngành du lịch

Chương 3: Hệ thống quản lý chất lượng quá trình ĐT trình độ đại học ngành du lịch và các biện pháp triển khai.

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG QUÁ TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC NGÀNH DU LỊCH

1.1. TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU VẤN ĐỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC ĐẠI HỌC VÀ ĐÀO TẠO NGÀNH DU LỊCH

1.1.1. Các nghiên cứu về vấn đề quản lý chất lượng giáo dục đại học

1.1.1.1. Các nghiên cứu ở nước ngoài

Chất lượng của tất cả các vấn đề trong phạm vi một tổ chức đều trở thành trọng tâm QL. Vấn đề QLCL đã phát triển nhanh chóng, trở thành chủ đề lớn của QL với sự đóng góp của những nhà QL như W. Edwards Deming, Joseph Juran, Philip B. Crosby và A. Feigenbaum, Winslow Taylor, Karl Friedrich Bens (Đức), ... Các nghiên cứu thống nhất QLCL là hoạt động quản lý các yếu tố, các quá trình theo định hướng các yếu tố, quá trình này tạo ra chất lượng.

Trong “Leading for Quality” (2000), Silva Roncelli - Vaupot (2000) [95] quan niệm QLCL GD là hệ thống nhằm ĐBCL GD thông qua việc sử dụng những quá trình thích hợp để QL và giám sát GV, CBQL, nhân viên và cả người học với tư cách là những người thực hiện. Hệ thống này có mục đích là gắn kết quá trình ĐT với cơ chế và những điều kiện phù hợp nhằm ĐBCL trong từng từng bộ phận, từng giai đoạn của quá trình ĐT. Đây là một mô hình có tính hợp lý và khả dụng trong QLCL giáo dục ở Việt Nam.

1.1.1.2. Các nghiên cứu ở Việt Nam

Từ năm 2000 đã có một số đề tài nghiên cứu cấp nhà nước, cấp Bộ về QLCL ĐT ĐH, xác định những quan điểm trong QLCL và thiết kế mô hình, bộ các tiêu chí QLCL ĐT ĐH ở Việt Nam. Đã có nhiều nhà khoa học Việt Nam nghiên cứu, biên soạn các tài liệu, giáo trình đề cập đến vấn đề chất lượng và QLCL, các mô hình QLCL vận dụng trong GD ĐH như Nguyễn Đức Chính, Nguyễn Thị Mỹ Lộc, Trần Khánh Đức, Phạm Thành Nghị, Trần Kiểm, Nguyễn Lộc, Nguyễn Hữu Châu, Lưu Thanh Tâm, Đỗ Công Vịnh, , Tác giả Nguyễn Đức Chính đề cập đến bộ tiêu chí đánh giá và hướng dẫn đánh giá chất lượng, phân tích các lý thuyết và mô hình kiểm định và đảm bảo chất lượng trong GD ĐH. Trong “Kiểm định chất lượng trong giáo dục đại học” (2002, tái bản 2011) [16] tác giả đã tiếp tục nêu lên các quan niệm về chất lượng giáo dục ĐH và các mô hình QLCL giáo dục ĐH Việt Nam. khẳng định sự phù hợp của mô hình ĐBCL có hướng tới một số yếu tố của TQM với các điều kiện đặc thù của GD. Trên các tạp chí khoa học cũng có các bài báo về QLCL trong GD ĐH.

Ngoài các tác giả kể trên còn có nhiều luận án (LA) tiến sỹ (TS) nghiên cứu về QLCL trong giáo dục ĐH, trong đó đã phân tích kỹ lưỡng thực trạng và đề xuất các giải pháp cho vấn đề ĐBCL GD ĐH.

1.1.2. Các nghiên cứu về vấn đề quản lý chất lượng đào tạo ngành du lịch

1.1.2.1. Các nghiên cứu ở nước ngoài

Do yêu cầu chuyên môn ngành du lịch, việc áp dụng ĐT theo năng lực có nhiều đặc điểm phù hợp, đã được các nước thành viên ASEAN đặt thành yêu cầu trong thực

hiện Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau trong du lịch (MRA-TP). Xuất phát từ bối cảnh trên, LA này nghiên cứu vấn đề ĐT ngành du lịch theo hướng ĐT dựa trên năng lực.

ĐT dựa trên NL được hình thành và phát triển mạnh từ những năm 1970, và đã được vận dụng rộng rãi, trước tiên ở Bắc Mỹ và sau đó là ở nhiều nước phát triển như Anh, Úc, ... Năm 2016, trong tài liệu báo cáo của Ban thư ký ASEAN đã chỉ ra: Với đặc thù là ngành lao động dịch vụ trực tiếp, nội dung ĐT theo NL cho người lao động trong du lịch ASEAN không phải là hệ thống khái niệm, hệ thống kỹ năng riêng lẻ mà là các NL giải quyết các nhiệm vụ sản xuất tại một vị trí làm việc trong doanh nghiệp du lịch, được xác định bởi công việc mà người lao động phải thực hiện. Để đáp ứng nhu cầu nhân lực trong phát triển du lịch và để đảm bảo chất lượng, các cơ sở ĐT trong khu vực ASEAN đã lấy ĐT dựa trên NL đầu ra làm định hướng.

1.1.2.2. Các nghiên cứu ở Việt Nam

Liên quan trực tiếp và nổi bật đến ĐT đại học ngành du lịch với định hướng NL và chất lượng tại Việt Nam là Chương trình giáo dục Đại học theo định hướng ứng dụng (Profession-Oriented Higher Education - POHE) thuộc Dự án Giáo dục Đại học Việt Nam - Hà Lan (2005 - 2016). Triết lý ĐT của POHE là ĐT dựa theo NL (CBT), giúp người học phát triển toàn diện kiến thức - kỹ năng - thái độ nghề nghiệp và khả năng thích ứng với môi trường thực tiễn đa dạng ngay sau khi tốt nghiệp. Từ năm 2005, trường Đại học Kinh tế Quốc dân Hà Nội, đã bắt đầu xây dựng các chương trình POHE cho 2 ngành về du lịch là ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành (chuyên ngành Quản trị lữ hành) và ngành Quản trị khách sạn (chuyên ngành Quản trị khách sạn). Bộ GD-ĐT đã đánh giá cao việc triển khai POHE tại Việt Nam, trong đó có các chương trình ĐT ngành du lịch, và yêu cầu đưa bài học về tinh thần coi sự chấp nhận của thị trường lao động đối với người học là tiêu chí quan trọng để đánh giá uy tín, chất lượng của cơ sở và là căn cứ để định hướng phát triển các cơ sở GD-ĐT và ngành nghề ĐT.

1.1.3. Đánh giá chung

- QLCL giáo dục đại học trên thế giới đã và đang ở trình độ khá cao với nhiều mô hình, phương thức khác nhau nhưng còn là vấn đề mới mẻ ở nước ta. Các nghiên cứu nêu trên về QLCL đã đưa ra các khái niệm tổng quan, lý thuyết liên quan về QLCL, đề ra hệ thống chỉ số, tiêu chuẩn, khả năng áp dụng các mô hình QLCL, đặt nền tảng cho các nghiên cứu tiếp theo về khả năng áp dụng thiết thực QLCL vào các cơ sở GD cụ thể.

- Các công trình đúc kết toàn diện về vấn đề ĐT ngành du lịch dựa trên năng lực ở trình độ đại học, vấn đề QLCL quá trình ĐT này chưa có hoặc đang rải rác ở phạm vi chưa tổng hợp. Đây sẽ là một hướng đi mới góp phần nâng cao chất lượng nhân lực cho Du lịch Việt Nam.

1.2. QUÁ TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC NGÀNH DU LỊCH

1.2.1. Quá trình đào tạo

Quá trình ĐT là một hệ thống bao gồm nhiều yếu tố cùng vận động trong mối quan hệ qua lại mật thiết với nhau. Trên quan điểm quá trình, năm 2000 UNESCO đưa ra mô hình CIPO, được áp dụng cho QL ĐT với định hướng người được ĐT sẽ có nghề sau khi tốt nghiệp, trong đó gồm có các thành phần: Đầu vào (Input), Quá trình (Process),

Đầu ra (Output/Outcome), và Tác động của bối cảnh (Context). Để QL quá trình ĐT hướng tới chất lượng cần thực hiện đồng bộ quản lý các thành phần này.

1.2.2. Quá trình đào tạo trình độ đại học ngành du lịch

1.2.2.1. Quá trình đào tạo trình độ đại học

Là một trong ba hoạt động cơ bản của các cơ sở GD ĐH, ĐT trình độ ĐH (sau đây gọi tắt là đào tạo ĐH) là ĐT đội ngũ lao động trí thức trình độ cử nhân, là quá trình tổ chức ĐT ra những con người có khả năng nhận thức cao, NL vận hành công việc chuyên môn, giao tiếp, thuyết phục người khác, tổ chức, điều hành quản lý làm việc tập thể; và biết tự học vươn lên.

1.2.2.2. Danh mục đào tạo trình độ đại học ngành du lịch

Trong luận án này, quá trình ĐT trình độ đại học ngành du lịch được hiểu là quá trình ĐT các SV theo học các chương trình ĐT về du lịch, lữ hành, khách sạn, nhà hàng, dịch vụ ăn uống, hướng dẫn du lịch quy định tại Danh mục giáo dục, ĐT cấp IV trình độ ĐH (ban hành kèm theo Thông tư số 24/2017/TT-BGDĐT).

Bảng 1.2. Mã số đào tạo trình độ đại học ngành du lịch

Mã số	Tên tiếng Việt	Mã số	Tên tiếng Việt	Mã số	Tên tiếng Việt
781	Du lịch, khách sạn, thể thao và dịch vụ cá nhân	78102	Khách sạn, nhà hàng	731	Khoa học xã hội và hành vi
78101	Du lịch	7810201	Quản trị khách sạn	73106	Khu vực học
7810101	Du lịch	7810202	Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống	7310630	Việt Nam học
7810103	Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành				

1.2.2.3. Định hướng phát triển năng lực trong đào tạo đại học ngành du lịch

Nghị quyết số 29-NQ/TW của Ban Chấp hành Trung ương khóa XI tháng 11/2013 đã thể hiện những định hướng đổi mới theo tinh thần GD ĐH định hướng nghề nghiệp - ứng dụng, với triết lý ĐT dựa theo NL (competence-based training) rất phù hợp ĐT ngành du lịch. Trong LA này, NL có thể được hiểu là: khả năng làm chủ hệ thống kiến thức, kỹ năng, thái độ và huy động, vận hành chúng một cách hợp lý vào thực hiện thành công nhiệm vụ hoặc giải quyết hiệu quả vấn đề đặt ra trong thực tiễn hoạt động nghề nghiệp luôn thay đổi. Như vậy, đối với người học, kiến thức, kỹ năng mới chỉ là điều kiện cần để hình thành và phát triển năng lực, trong khi đó điều kiện đủ là phải “làm chủ” và “vận hành” hay vận dụng được các kiến thức, kỹ năng, thái độ ... đó một cách phù hợp vào những hoạt động trong bối cảnh thực, để biến chúng thành các kết quả cụ thể trong làm việc và cuộc sống.

Đặc điểm có ý nghĩa trung tâm của ĐT ngành du lịch là phải chú trọng bám sát khung NL mà thế giới nghề nghiệp đòi hỏi và định hướng kết quả đầu ra. Để xác định được các NL cần ĐT, điểm bắt đầu là những kết quả đầu ra (outcomes). Kết thúc quá trình ĐT, việc SV ngành du lịch thành thạo các NL đã xác định trong chương trình và đáp ứng được yêu cầu công việc do các cơ sở sử dụng lao động du lịch đặt ra chính là thể hiện rõ nét chất lượng của quá trình ĐT.

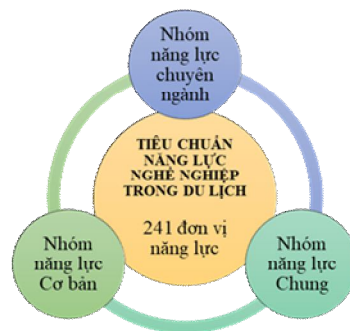
1.2.2.4. Khung chuẩn năng lực làm cơ sở cho QLCL quá trình đào tạo ngành du lịch trình độ đại học

i. Sự cần thiết của khung chuẩn năng lực trong quản lý chất lượng

Để thực hiện được kiểu “thiết kế ngược” (*planning backward*) của QLCL, điều kiện tiên quyết để tổ chức ĐT ngành du lịch có chất lượng là phải xác định được một hệ thống NL làm kết quả đầu ra của quá trình ĐT và làm cơ sở định hướng cho tất cả các hoạt động tiếp theo.

ii. Khung chuẩn năng lực ngành du lịch trình độ đại học

Với các qui định tại Khung trình độ quốc gia Việt Nam (ban hành năm 2016, gồm 8 bậc, quy định chuẩn đầu ra theo tiếp cận NL) chuẩn ĐT theo tiếp cận NL dành cho ngành du lịch ở trình độ đại học, theo tác giả đề xuất, chính là chuẩn đầu ra được xây dựng dựa trên tiêu chuẩn NL nghề nghiệp do Bộ chuyên ngành ban hành, cụ thể là Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia (NOSS) về du lịch, được phát triển trên nền tảng bộ tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (VTOS) do Liên minh châu Âu hỗ trợ Việt Nam phát triển trong suốt giai đoạn 2005 - 2016. Tiêu chuẩn này đã được so sánh và hài hòa hóa với bộ Tiêu chuẩn NL chung về nghề du lịch trong ASEAN (ACCSTP). Xuất phát từ quan điểm kế thừa, tác giả đề xuất sử dụng khung chuẩn NL yêu cầu đối với cử nhân du lịch gồm 241 đơn vị năng lực (unit of competency), chia làm 3 nhóm: Nhóm các NL cơ bản (*Core Competencies*); Nhóm các NL chung (*Generic Competencies*) và Nhóm các NL chuyên môn (*Functional Competencies*) (xem chi tiết tại bảng 1.3). Mỗi một đơn vị NL đã thể hiện yêu cầu vận dụng tổng hòa, linh hoạt cả 3 yếu tố kiến thức, kỹ năng và thái độ cần có đối với phạm vi một vị trí nghề trong du lịch (từ nhân viên đến giám sát, QL). Danh mục các đơn vị NL cụ thể trong từng nhóm được thể hiện tại Phụ lục 1.



Hình 1.5. Khung tiêu chuẩn năng lực ngành du lịch

(Nguồn: tác giả tổng hợp)

1.2.2.5. Nội dung quản lý quá trình đào tạo trình độ đại học ngành du lịch

Để quá trình ĐT đạt chất lượng cần xác định cụ thể các công việc phải QL trong mỗi thành phần và đặc trưng của công việc đó (xem bảng 1.4). Công việc cần QL gồm:

- Đầu vào: QL tuyển sinh; QL Phát triển chương trình; ĐT QL phát triển đội ngũ GV, CBQL; QL CSVC, phương tiện phục vụ yêu cầu ĐT theo tiếp cận NL.
- Quá trình: QL dạy - học các NL theo đặc thù ngành du lịch; QL kiểm tra đánh giá trong quá trình ĐT; QL thực tập thực tế của SV tại cơ sở.
- Đầu ra: QL đánh giá tốt nghiệp; QL thông tin phản hồi về SV sau tốt nghiệp
- Bối cảnh: Nhận biết các tác động của bối cảnh; Điều tiết hoạt động cho phù hợp tác động của bối cảnh.

1.3. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG QUÁ TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC

1.3.1. Khái niệm về chất lượng và quản lý chất lượng

1.3.1.1. Chất lượng

Theo INQUAAHE (International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education): chất lượng là sự phù hợp với mục đích. Nguyễn Đức Chính (2000) đã khái quát: chất lượng là sự phù hợp với các tiêu chuẩn (thông số kỹ thuật).

1.3.1.2. Quản lý chất lượng

- ISO 9000:2000 đưa ra định nghĩa “QLCL bao gồm các hoạt động có phối hợp để định hướng và kiểm soát một tổ chức về chất lượng [2]. Thuật ngữ QLCL được sử dụng khi nói về các phương pháp, qui trình nhằm thực hiện, quản lý các công việc và kiểm tra đánh giá mức độ đảm bảo các thông số chất lượng của các sản phẩm so với yêu cầu, mục đích đã xác định.

- QLCL là quản lý theo chuẩn, bao gồm 3 hoạt động được tiến hành đồng thời, liên tục: Xác lập các mục tiêu và chuẩn mực (làm căn cứ cho việc xây dựng và vận hành một hệ thống QL hướng tới chuẩn đã định); Đánh giá thực trạng đối chiếu với chuẩn; và Cải tiến thực trạng theo chuẩn.

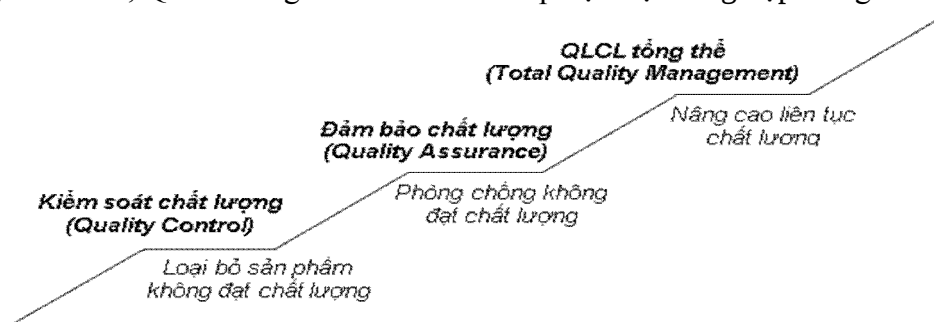
1.3.2. Quản lý chất lượng quá trình đào tạo trình độ đại học

QLCL quá trình ĐT trình độ ĐH là quá trình tổ chức thực hiện có hệ thống các biện pháp QL toàn bộ các yếu tố của quá trình ĐT (từ các yếu tố đầu vào đến quá trình và đầu ra) nhằm bảo đảm và không ngừng nâng cao chất lượng ĐT theo mục tiêu đã định.

Thành tố quan trọng nhất trong hệ thống QLCL của đơn vị ĐT ĐH chính là các quy trình, hướng dẫn được thiết kế cho từng yếu tố và tới từng công việc cụ thể đã cấu thành nên Đầu vào, Quá trình và Đầu ra của ĐT như mô tả tại Hình 1.6. (Các thành tố của hệ thống QLCL quá trình ĐT đại học).

1.3.3. Các cấp độ của quản lý chất lượng

Xét về cấp độ, sự phát triển của QLCL thường được chia thành 3 giai đoạn chính (Sallis E., 1993; Phạm Thành Nghi, 2000; Nguyễn Lộc, 2009, Nguyễn Đức Chính, 2016). Trong GD - ĐT, QLCL cũng tuân thủ theo 3 cấp độ được tổng hợp trong sơ đồ sau:



Hình 1.7. Các cấp độ QLCL (phỏng theo Sallis, 2002) [79]

1.3.4. Cấp độ quản lý chất lượng phù hợp với quá trình đào tạo trình độ đại học

Ba cấp độ QLCL đã phân tích ở trên đều nhằm đảm bảo sản phẩm của các cơ sở GD ĐH đáp ứng các chuẩn mực nhất định về chất lượng. Mỗi quan hệ giữa ba cấp độ này cũng rất mềm dẻo. Mỗi cấp độ có ưu điểm và hạn chế khác nhau.

Tài liệu hội thảo ĐBCL GD ĐH do Bộ GD-ĐT tổ chức khẳng định: đối với Việt Nam xây dựng hệ thống ĐBCL bên trong các trường ĐH cần được ưu tiên vì đây là cái

nội để hình thành chất lượng giáo dục, đồng thời là bước đi khởi đầu của việc hình thành một văn hóa chất lượng GD ĐH trong mỗi trường ĐH” [dẫn theo 29, tr.67].

Như vậy, đối với các trường ĐH ở nước ta trong bối cảnh hiện tại, **đảm bảo chất lượng là cấp độ quản lý chất lượng phù hợp**.

1.3.5. Quản lý chất lượng quá trình đào tạo trình độ đại học ngành du lịch

QLCL quá trình ĐT trình độ ĐH ngành du lịch là xây dựng và vận hành hệ thống QL tác động vào tất cả các thành tố của quá trình ĐT ngành du lịch, từ đầu vào đến quá trình và đầu ra trong mối quan hệ với bối cảnh để toàn bộ sản phẩm của quá trình đạt chất lượng. Ở đây, ĐBCL quá trình đào tạo trình độ ĐH ngành du lịch gồm các công việc:

- Xác định khung NL mà nghề nghiệp trong lĩnh vực du lịch yêu cầu đối với cử nhân. Khung NL này vừa xác định đầu ra của quá trình ĐT vừa đồng thời là điểm xuất phát để thiết kế các quy trình quản lý.

- Phân chia quá trình ĐT thành các quá trình thành phần (Đầu vào - Quá trình - Đầu ra) hay các giai đoạn, cụ thể tới các công việc trong mỗi thành phần đó làm cơ sở cho việc xây dựng các tiểu hệ thống quản lý.

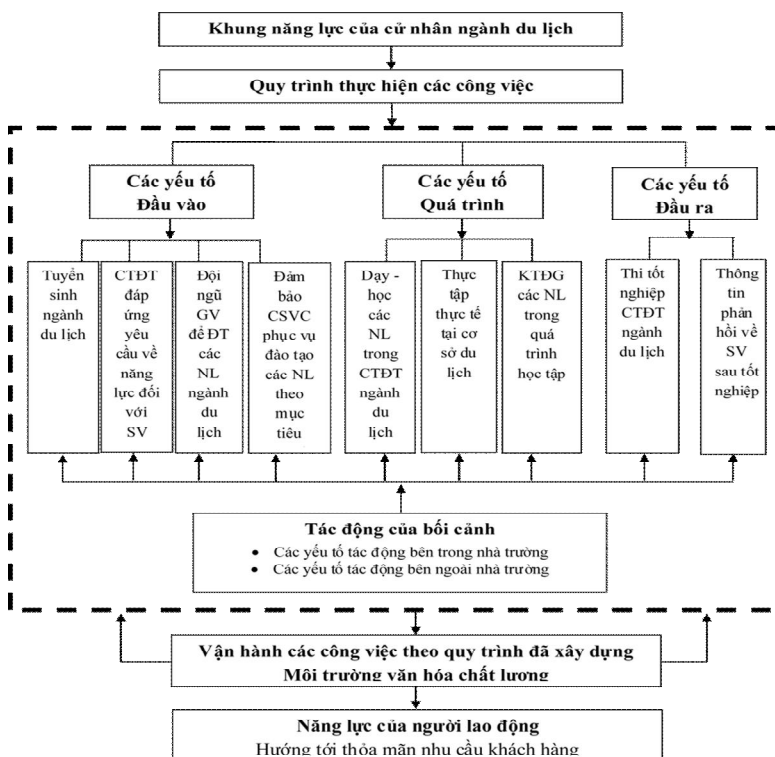
- Thiết lập quy trình thực hiện từng công việc trong mỗi giai đoạn, kèm theo bản hướng dẫn thực hiện công việc với các tiêu chí cụ thể và tổ chức vận hành các công việc theo quy trình đã xác định, đảm bảo không có lỗi trong thực hiện từng công việc.

- Tạo lập các cơ chế kiểm soát, giám sát và hỗ trợ các thành viên hoàn thành các công việc theo đúng các quy trình, đảm bảo chất lượng trong từng công việc và từng bước phát triển môi trường văn hóa chất lượng.

1.4. CẤU TRÚC HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG QUÁ TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC NGÀNH DU LỊCH

1.4.1. Cấu trúc tổng quát của hệ thống

Quan điểm xây dựng hệ thống: ĐT là một quá trình; ĐT trình độ ĐH ngành du lịch cần theo tinh thần GD ĐH định hướng nghề nghiệp - ứng dụng, hướng tới đảm bảo SV tốt nghiệp ngành du lịch sẽ có cơ hội việc làm sau khi tốt nghiệp, có đủ NL cần thiết đáp ứng được yêu cầu của cơ sở sử dụng lao động trong bối cảnh phát triển du lịch Việt Nam và thực hiện MRA-TP. Cấu trúc được mô tả ở Hình 1.8.



Hình 1.8. Cấu trúc hệ thống QLCL quá trình ĐT trình độ ĐH ngành du lịch

1.4.2. Các thành tố của hệ thống và nội dung quản lý chất lượng quá trình đào tạo trình độ đại học ngành du lịch

Theo cấu trúc đề xuất, để QL quá trình ĐT hướng tới chất lượng cần quản lý từ các yếu tố đầu vào, quá trình thực hiện đến các yếu tố đầu ra; đồng thời, cũng cần quan tâm đến tác động của bối cảnh đối với quá trình ĐT ĐH ngành du lịch.

Việc xây dựng hệ thống ĐBCL như đã nêu trên, về bản chất là chỉ ra một hệ thống các công việc và các quy trình và vận hành chúng nhằm thực hiện các công việc trong tất cả 3 nhóm yếu tố của quá trình ĐT trình độ ĐH ngành du lịch. Các thành tố của hệ thống ĐBCL quá trình ĐT ngành du lịch có mối liên kết, tác động tương hỗ nhau. Bản thân chúng được xếp vào 3 giai đoạn nhưng mỗi thành tố cũng đều có 3 giai đoạn: đầu vào - quá trình - đầu ra, trong đó đầu ra của quá trình này là đầu vào của quá trình kế tiếp. Mỗi quy trình được thiết kế khi vận hành cần tuân thủ nguyên tắc PDCA của Vòng tròn QL Deming, hướng đến việc thường xuyên thay đổi để thỏa mãn các nhu cầu của khách hàng và các bên liên quan.

1.5. CÁC YẾU TỐ BỐI CẢNH TÁC ĐỘNG TỚI QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG QUÁ TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC NGÀNH DU LỊCH

1.5.1. Những yếu tố khách quan

1.5.1.1. Thể chế, chính sách

1.5.1.2. Cơ chế quản lý giáo dục

1.5.1.3. Sự phát triển của khoa học và công nghệ

1.5.1.4. Nhu cầu của nền kinh tế hay nhu cầu của thị trường lao động

1.5.1.5. Cạnh tranh và yêu cầu hội nhập của du lịch trong khu vực và thế giới

1.5.2. Những yếu tố chủ quan

Việc dịch chuyển ĐT ĐH từ tiếp cận nội dung sang tiếp cận NL đang là xu thế tiên tiến đáp ứng yêu cầu đổi mới toàn diện giáo dục ĐH theo chính sách của Nhà nước. Việc triển khai ĐT theo NL ở bậc ĐH ngành du lịch và mô hình ĐBCL cho quá trình này là một hướng đi nhằm khắc phục chất lượng SV du lịch chưa đáp ứng yêu cầu của thực tế.

1.5.2.1. Mục tiêu đào tạo

1.5.2.2. Chương trình đào tạo

1.5.2.3. Cơ sở vật chất phục vụ cho đào tạo

1.5.2.4. Chất lượng đội ngũ CBQL và đội ngũ GV nhà trường

Kết luận Chương I

Từ Chương 1, có thể rút ra nhiều kết luận, trong đó cần nhấn mạnh:

- ĐBCL có hướng đến một số đặc trưng cơ bản của QLCL tổng thể là hình thức QLCL phù hợp với các trường ĐH hiện nay. Chất lượng ở từng công việc được QL, đảm bảo sẽ dẫn đến chất lượng tổng thể của cả quá trình. Để QL quá trình ĐT ngành du lịch trình độ ĐH hướng tới chất lượng cần QL từ các yếu tố Đầu vào, Quá trình và Đầu ra; đồng thời, cần quan tâm đến các yếu tố Bối cảnh.

- Hệ thống ĐBCL quá trình ĐT trình độ ĐH ngành du lịch cần lấy điểm xuất phát là khung NL của người lao động (theo tiêu chuẩn nghề) và chuẩn đầu ra ĐT theo NL

để thiết kế các quy trình cho từng công việc thuộc mỗi yếu tố Đầu vào - Quá trình - Đầu ra. Các công việc này bao gồm từ tuyển sinh, CTĐT, phát triển đội ngũ GV, hoạt động dạy - học; kiểm tra đánh giá, thực tập thực tế tại cơ sở đến đánh giá NL tốt nghiệp và thông tin phản hồi về SV sau khi tốt nghiệp Cần xây dựng và vận hành quy trình cho từng khâu, từng công việc cũng như đảm bảo càng nhiều qui trình được vận hành hiệu quả càng tạo ra chất lượng cao. Mỗi quy trình được thiết kế khi vận hành cần tuân thủ nguyên tắc PDCA của Vòng tròn quản lý Deming, hướng đến việc thường xuyên cải tiến, thay đổi để thỏa mãn các nhu cầu của các bên liên quan.

CHƯƠNG 2

CƠ SỞ THỰC TIỄN VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG QUÁ TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC NGÀNH DU LỊCH

2.1. ĐẶC ĐIỂM CHUNG VỀ NHÂN LỰC DU LỊCH VIỆT NAM VÀ ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC NGÀNH DU LỊCH

2.1. Đặc điểm khái quát về nhân lực du lịch Việt Nam

Ngành du lịch có khoảng 1,9 triệu người (trong đó có 603.600 lao động trực tiếp (chiếm khoảng 31,2%) và trên 1.327.950 lao động gián tiếp). Dự báo nhu cầu nhân lực ngành du lịch giai đoạn 2016 - 2020 tăng khoảng 7,0%/năm [11, tr 144]. Theo nghiên cứu của Nguyễn Văn Lưu, nhân lực du lịch có thể chia thành 3 nhóm [51] như sau: (1) nhóm nhân lực quản lý nhà nước về DL, (2) nhóm nhân lực sự nghiệp ngành DL; (3) nhóm nhân lực kinh doanh DL. Qua quan sát thực tế, SV tốt nghiệp ngành du lịch từ các cơ sở GD ĐH đã và đang tham gia vào cả ba nhóm trên nhưng đông đảo nhất vẫn là ở nhóm 3, từ trực tiếp phục vụ du khách và, theo thời gian, đến các vị trí quản lý.

2.1.1. Khái quát về đào tạo trình độ đại học ngành du lịch

Đến năm 2018, hệ thống ĐT du lịch trên cả nước có khoảng 192 cơ sở ĐT, trong đó có 62 trường ĐH có ĐT ngành du lịch [66]. Nhiều chương trình ĐT ở bậc cử nhân du lịch đã lần lượt ra đời với nhiều đặc thù khác nhau như Quản trị khách sạn, Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, Du lịch học, Việt Nam học (Hướng dẫn du lịch), ...

Đề án “Tăng cường công tác ĐT theo nhu cầu xã hội trong lĩnh vực du lịch đến năm 2025” đã nêu kết quả khảo sát năm 2015, cho thấy : tính chuyên nghiệp của đội ngũ SV du lịch chưa cao [12]. Nhiều SV tốt nghiệp ĐH thường không chỉ yếu về thực hành nghề nghiệp (do ít có cơ hội thực hành nghề nghiệp, vì hầu như ít trường ĐH không có cơ sở thực hành), mà còn yếu về kiến thức QL, điều hành (do chủ yếu học lý thuyết) [48].

Trong xu thế mới, mô hình ĐH định hướng nghề nghiệp ứng dụng (POHE) đã được thí điểm tại trường Đại học Kinh tế Quốc dân, triển khai cho ngành Quản trị du lịch và khách sạn với 2 chuyên ngành: Quản trị khách sạn và Quản trị lữ hành. Khi thiết kế chương trình ĐT trường có xây dựng các NL đầu ra (10 năng lực), chương trình cũng được thiết kế theo mô đun nhưng về thực chất vẫn đang phải dạy theo cấu trúc kiểu học phần như các chương trình ĐT khác (theo hệ thống tín chỉ). Đánh giá sinh viên vẫn theo từng học phần. Đại diện các doanh nghiệp chỉ tham gia đánh giá học phần thực hành.

Đánh giá chung, theo Báo cáo phân tích nhu cầu nguồn nhân lực và ĐT của ngành du lịch Việt Nam của Tổng cục Du lịch (2013) (xem hình 2.3 và 2.4), mức hài lòng của

các doanh nghiệp đối với chất lượng SV tốt nghiệp các chương trình ĐT trình độ ĐH về kỹ năng quản lý đều dưới 50%.

2.1.2. Hạn chế cơ bản trong đào tạo ngành du lịch

Một số hạn chế trong ĐT ngành du lịch tồn tại ở cả đầu vào, quá trình và đầu ra.

2.2. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC ĐẠI HỌC TẠI VIỆT NAM

2.2.1. Một số kết quả trong triển khai đảm bảo chất lượng giáo dục đại học

Đối với bậc GD ĐH cả kiểm định chất lượng cơ sở GD (hay còn gọi là cấp trường) và kiểm định chất lượng chương trình ĐT (cấp chương trình) đều đang được quan tâm triển khai. Hệ thống kiểm định chất lượng giáo dục đại học Việt Nam đã được hình thành khá đầy đủ [101], bao gồm 3 cấu phần: hệ thống ĐBCL bên trong nhà trường, hệ thống ĐBCL bên ngoài nhà trường, và hệ thống các tổ chức kiểm định chất lượng [92]. Các cơ sở GD ĐH đã quan tâm đến việc xây dựng hệ thống ĐBCL bên trong. So với kiểm định chất lượng cơ sở GD ĐH, kết quả triển khai tự đánh giá và đánh giá ngoài chương trình ĐT GD ĐH theo các bộ tiêu chuẩn của Bộ GD&ĐT còn khá khiêm tốn.

Hiện nay, Bộ GD-ĐT bắt đầu áp dụng bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng cấp CTĐT theo AUN-QA với 11 tiêu chuẩn, 50 tiêu chí (Thông tư 04/2016), đồng thời đang triển khai áp dụng thí điểm bộ tiêu chuẩn đánh giá CSGD theo AUN-QA với 25 tiêu chuẩn, 111 tiêu chí (Thông tư 12/2017). Theo kế hoạch của Bộ GD-ĐT, đến hết năm 2020 cần đảm bảo 10% chương trình ĐT được kiểm định chất lượng bởi các tổ chức kiểm định chất lượng trong nước hoặc quốc tế. Trong đó có 100% các chương trình có yếu tố quốc tế (chương trình tiên tiến, chương trình POHE (trong đó có các chương trình ĐT ngành du lịch), ...) được kiểm định [8].

2.2.2. Một số khó khăn, thách thức trong triển khai ĐBCL giáo dục đại học

- Về hình thức, hệ thống ĐBCL GDDH của VN còn chưa được hoàn thiện, đầy đủ, có nhiều văn bản và thay đổi liên tục nên chưa ổn định
- Còn bất cập trong nhận thức của một bộ phận CBQL, GV
- Nhiều cơ sở GD ĐH có kế hoạch đánh giá chuyên sâu các CTĐT về thương mại, du lịch, ... nhưng chưa có công cụ triển khai.
- Văn hóa chất lượng chưa hình thành đủ và rõ nét trong các cơ sở GD ĐH.

2.3. TỔ CHỨC KHẢO SÁT THỰC TRẠNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG QUÁ TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC NGÀNH DU LỊCH

2.3.1. Xây dựng mô hình nghiên cứu thực trạng hệ thống ĐBCL quá trình đào tạo trình độ đại học ngành du lịch

Để nghiên cứu thực trạng hệ thống ĐBCL quá trình ĐT trình độ ĐH ngành du lịch tác giả đã sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA- Exploratory Factor Analysis) và mô hình hồi qui đa biến (MRA - Multiple Regression Analysis). Các yếu tố và hàm nghiên cứu được mô hình hóa trong hình 2.6.

2.3.2. Phạm vi, đối tượng, nội dung và phương pháp khảo sát

2.3.2.1. Phạm vi và đối tượng khảo sát

Khảo sát được thực hiện tại các trường ĐH có ngành ĐT du lịch liên quan đến 2

lĩnh vực dịch vụ chủ yếu là lưu trú và lữ hành ở Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh, Đà Nẵng và Thái Nguyên bao gồm cả các cơ sở công lập và ngoài công lập. Các đối tượng được hỏi ý kiến khảo sát gồm: GV và CBQL cấp khoa và trường; SV (năm thứ 3 và 4) ngành du lịch; CBQL các cơ sở sử dụng lao động có SV du lịch thực tập, làm việc.

2.3.2.2. Nội dung và phương pháp khảo sát

Thực hiện mục đích nghiên cứu của luận án, các nội dung khảo sát được tập trung vào mô hình nghiên cứu đã trình bày ở mục 2.3.1.

2.3.3. Tổ chức khảo sát và thu thập ý kiến

2.3.3.1. Thiết kế mẫu phiếu khảo sát

Để hỏi ý kiến các đối tượng đã xác định, 3 mẫu phiếu tương ứng đã được sử dụng.

2.3.3.2. Xác định thang đo cho các biến độc lập: là thang đo và các bậc Likert.

2.3.3.3. Xác định kích thước mẫu và chọn mẫu khảo sát:

Theo công thức, chọn tỷ lệ $h=10/1$, kích thước mẫu tối thiểu n sẽ là: 370.

2.3.3.4. Tổ chức thực hiện khảo sát và chuẩn bị dữ liệu cho thống kê

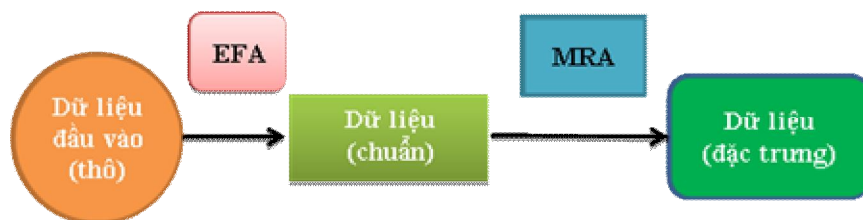
Bước 1: Biên soạn phiếu khảo sát và tiến hành khảo sát: đã phát ra 500 phiếu.

Bước 2: Làm sạch dữ liệu. Sau khi loại bỏ các phiếu chưa hợp lệ, có **489** phiếu đưa vào xử lý với SPSS (gồm: SV: 283; GV và CBQL nhà trường: 145; Cán bộ tại cơ sở sử dụng lao động: 61).

Bước 3: Nhập dữ liệu vào SPSS. (Phụ lục 2.)

2.3.3.5. Xử lý dữ liệu bằng SPSS

Sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA- Exploratory Factor Analysis) và mô hình hồi quy đa biến (Multiple Regression Analysis MRA) theo quy trình xử lý dữ liệu như sau. 10 phép kiểm định tiêu biểu đã được tiến hành, bao gồm cả kiểm định Cronbach's Alpha; Corrected Item-Total Correlation; kiểm định phương sai ANOVA; Kiểm định Spearman, ...



Hình 2.7. Quy trình xử lý dữ liệu

2.3.3.6. Kết quả kiểm định và phân tích dữ liệu

Phân tích dữ liệu thu được đã giúp xác định giá trị tác động của các nhóm là rất cao có ý nghĩa tương ứng 80% và hơn 94%, hàm hồi quy được xây dựng. Căn cứ hệ số b ta đã xác định các nhóm biến có tác động mạnh nhất đến nhu cầu về hệ thống ĐBCL quá trình ĐT ngành du lịch trong các bảng 2.3 và 2.4.

2.3.3.7. Đánh giá mô hình khảo sát thực trạng

Với kết quả kiểm định và phân tích dữ liệu kết luận: Mô hình khảo sát thực trạng đưa ra ở mục 2.3.1 là phù hợp, số liệu thống kê đạt độ tin cậy với mức ý nghĩa trên 80%.

2.4. THỰC TRẠNG HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG QUÁ TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC NGÀNH DU LỊCH

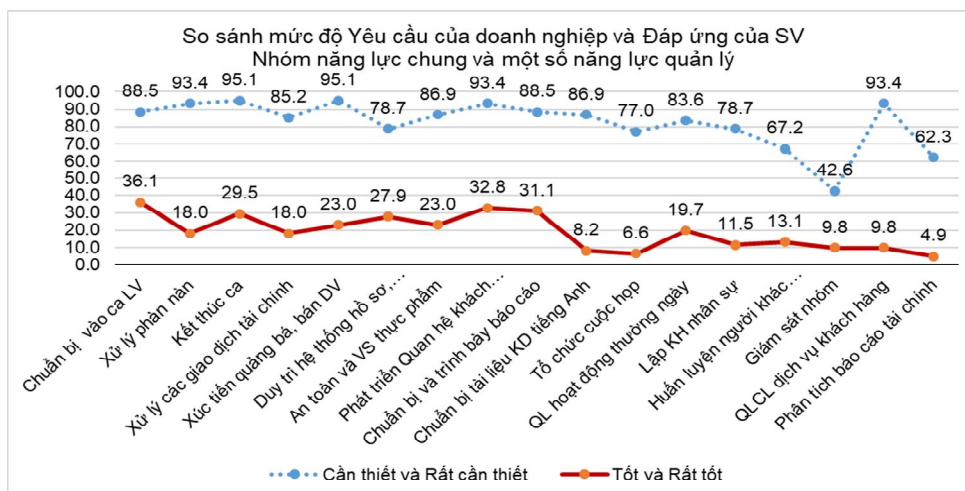
2.4.1. Nhận thức về khung chuẩn năng lực - yêu cầu đầu ra của quá trình đào tạo trình độ đại học ngành du lịch

Tỷ lệ lớn các ý kiến thu được từ cả các nhà trường và các cơ sở sử dụng lao động du lịch đều cho rằng khung chuẩn NL đối với cử nhân du lịch gồm 3 nhóm NL (Cơ bản, Chung và Chuyên môn) là Cần thiết và Rất cần thiết.

2.4.2. Thực trạng chất lượng quá trình ĐT ĐH ngành du lịch qua năng lực của SV so với yêu cầu thực tế

2.4.2.1. Thực trạng chất lượng đào tạo ngành du lịch qua từng nhóm năng lực của SV tốt nghiệp chương trình đại học

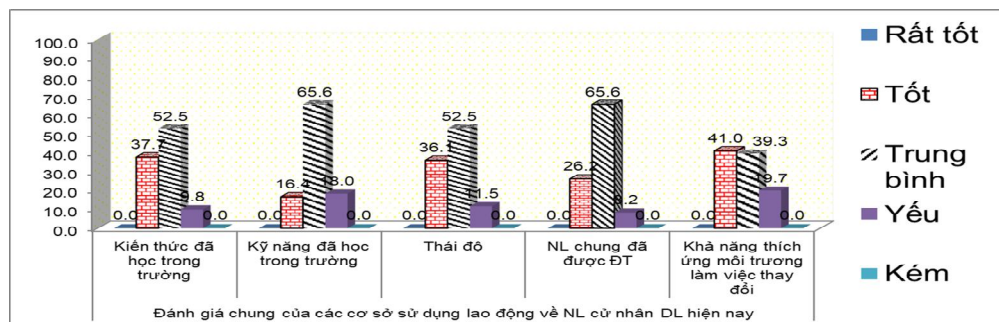
NL SV tốt nghiệp ngành du lịch chưa đáp ứng nhu cầu của cơ sở sử dụng lao động du lịch ở cả nhóm NL cơ bản, NL chung và NL chuyên môn (xem biểu đồ 2.3, 2.4 và 2.5). Ở nhóm NL cơ bản, các NL chưa đạt kỳ vọng gồm: tiếng Anh giao tiếp; cập nhật ngành nghề, làm công việc hành chính thường ngày Đối với nhóm NL chung, cơ sở sử dụng lao động đánh giá là Cần thiết và Rất cần thiết (*đường chấm màu xanh*) nhưng SV chưa làm tốt (*đường nét liền màu đỏ*). Tỷ lệ thấp nhất rơi vào các NL: tổ chức cuộc họp, giám sát nhóm làm việc, chuẩn bị và phân tích báo cáo tài chính, chuẩn bị các tài liệu giao dịch bằng tiếng Anh, ... - những NL rất cần cho các cán bộ và quản trị ...



Biểu đồ 2.4. Yêu cầu của DN và hiện trạng NL của SV (NL chung và NL quản lý)

2.4.2.2. Đánh giá chung về năng lực của SV tốt nghiệp ĐH ngành du lịch

Hơn 60-70% ý kiến cho rằng các kiến thức, kỹ năng và thái độ mà SV đã tích lũy trong nhà trường chỉ mới đáp ứng yêu cầu công việc ở mức độ Trung bình trở xuống (Biểu đồ 2.6). Khả năng thích ứng, vận dụng thấp (59% đánh giá Trung bình trở xuống). Bên cạnh đó, những NL và nhóm NL được đề xuất trong khung NL làm cơ sở cho quá trình ĐT trình độ đại học ngành du lịch đã được đánh giá là phù hợp và cần thiết.



Biểu đồ 2.6. Đánh giá của cơ sở sử dụng lao động về NL của cử nhân du lịch

2.5. THỰC TRẠNG HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG QUÁ TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC NGÀNH DU LỊCH

2.5.1. Thực trạng nhận thức về hệ thống ĐBCL quá trình đào tạo ngành du lịch trình độ đại học

Phần đông (trên 71%) đều đánh giá cơ sở ĐT đã quan tâm tới hệ thống QLCL quá trình ĐT. Đa đa số các ý kiến của GV, SV, CBQL (từ 77% đến 96%) cho rằng các thành tố của hệ thống ĐBCL quá trình ĐT các ngành DL tại nhà trường cần bao gồm việc QL tất cả các công việc thuộc Đầu vào - Quá trình - Đầu ra (xem Biểu đồ).

2.5.2. Thực trạng hiện diện của hệ thống ĐBCL và các qui trình ĐBCL quá trình đào tạo trình độ ĐH ngành du lịch

Trên 70% ý kiến đánh giá quy trình đã có mặt ở nhiều công việc của quá trình ĐT cử nhân du lịch, tập trung mạnh vào lĩnh vực Dạy-Học; KT-ĐG; Thực tập thực tế... Tuy nhiên, còn 1 tỷ lệ khá lớn cho rằng “không có” quy trình hoặc “không rõ” ở nhiều công việc, cao nhất là “QL thông tin phản hồi về SV sau tốt nghiệp” (47,7%). Hiểu cách khác, các quy trình chưa thật đủ và rõ ràng để mọi thành viên đều nắm rõ sự tồn tại của chúng.

2.5.3. Thực trạng mức độ vận hành các quy trình trong quá trình đào tạo

Quy trình đã được vận hành ở nhiều công việc của quá trình ĐT ngành du lịch.

2.5.4. Thực trạng mức độ hiệu quả trong vận hành các quy trình ĐBCL quá trình đào tạo cử nhân du lịch

Quy trình đã chú ý thực hiện khá tốt ở những lĩnh vực. Bên cạnh đó, các lĩnh vực còn nhận được nhiều đánh giá là TB-yếu-kém, bao gồm: Tuyển sinh theo NL; QL thông tin SV sau TN; quy trình quản lý tác động của bối cảnh, ...

2.5.4.1. Đánh giá chung về hiệu quả của hệ thống ĐBCL quá trình đào tạo trình độ ĐH ngành du lịch

57% ý kiến đánh giá hiệu quả vận hành của hệ thống ĐBCL quá trình đào tạo cử nhân du lịch ở mức độ trung bình trở xuống. Sự chưa đồng bộ trong hệ thống QL quá trình đào tạo không chỉ xuất phát từ trong nội bộ cơ sở ĐT đại học mà còn có phần từ sự phối hợp đào tạo và QL SV giữa nhà trường và doanh nghiệp chưa tốt.

2.5.5. Đánh giá mức độ tác động của bối cảnh đến các yếu tố của quá trình ĐT ngành du lịch ở cơ sở GD ĐH và hệ thống ĐBCL

Mức độ tác động của bối cảnh là khá mạnh và khá đồng đều ở tất cả các lĩnh vực. Các lĩnh vực bị tác động mạnh nhất đó là: Quy trình tuyển sinh; Quy trình phát triển chương trình; quy trình kiểm tra đánh giá; quy trình đánh giá tốt nghiệp.

2.6. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ THỰC TRẠNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG QUÁ TRÌNH ĐÀO TẠO NGÀNH DU LỊCH TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC

2.6.1. Mức độ quan tâm đến hệ thống ĐBCL quá trình ĐT ĐH ngành du lịch

Qua phân tích SPSS, các yếu tố được quan tâm (có chỉ số beta dương, tác động tỷ lệ thuận và tỷ trọng tác động là 18,66) trong hoàn thiện hệ thống ĐBCL quá trình ĐT ĐH du lịch bao gồm: *Nhận diện và điều tiết cho phù hợp yếu tố bối cảnh; Làm rõ các tiêu chuẩn NL; Xây dựng quy trình cho từng thành tố của Đầu vào, Quá trình, Đầu ra; Chuẩn bị các điều kiện cần thiết để vận hành, thực hiện quy trình; Vận hành các quy trình đã xây dựng; Đánh giá cải tiến các quy trình.*

2.6.2. Nhu cầu hệ thống ĐBCL quá trình ĐT cử nhân du lịch theo tiếp cận NL

Nhu cầu hoàn thiện hệ thống chung về ĐBCL đạt mức Rất cần thiết và Cần thiết xấp xỉ 90%. Đối với từng công việc cụ thể khác trong hệ thống ĐBCL quá trình ĐT tổng mức ý kiến về Rất cần thiết và Cần thiết cũng đều cao, từ 84% đến 86%.

2.7. MỘT SỐ KINH NGHIỆM QUỐC TẾ

2.7.1. Hướng dẫn của ASEAN về đào tạo và đánh giá năng lực để thực hiện MRA trong du lịch

2.7.1.1. Nhu cầu về ĐT và đánh giá, công nhận NL để thực hiện MRA trong du lịch

Bộ Nguyên tắc định hướng triển khai ĐBCL và công nhận các hệ thống văn bằng dựa trên NL trong ASEAN đã được công bố tháng 8 năm 2016.

2.7.1.2. Yêu cầu đối với đảm bảo chất lượng đào tạo nhân lực du lịch và công nhận trình độ theo tiếp cận năng lực trong ASEAN

Quá trình ĐBCL ĐT nhân lực du lịch theo tiếp cận NL nhất thiết phải dựa trên 5 yếu tố, trong đó đầu tiên là phải phát triển các tiêu chuẩn NL trong mỗi ngành nghề ĐT.

2.7.2. Kinh nghiệm tại Hà Lan

Trong khuôn khổ dự án hỗ trợ của Chính Phủ Hà Lan và Việt Nam, mô hình giáo dục ĐH định hướng nghề nghiệp ứng dụng (POHE) đã được triển khai bước đầu vào một số trường ĐH của Việt Nam, trong đó có ĐT cử nhân du lịch.

2.7.2.1. Đào tạo dựa trên phát triển năng lực người học tại các trường ĐH khoa học ứng dụng

2.7.2.2. Tiêu chuẩn đánh giá kiểm định và hoạt động đảm bảo chất lượng:

2.7.2.3. Kinh nghiệm ĐBCL của trường ĐH Rotterdam Erasmus (Hà Lan)

2.7.3. Kinh nghiệm tại Thái Lan

2.7.4. Kinh nghiệm tại Mỹ

2.7.5. Kinh nghiệm tại Úc

2.7.6. Một số bài học kinh nghiệm

Kết luận Chương 2

- Qua thống kê, mô hình khảo sát phù hợp với thực tiễn, các dữ liệu kiểm định có độ tin cậy rất cao, hơn 84 %.

- Chất lượng ĐT ngành du lịch chưa cao, thể hiện qua NL của SV du lịch ra trường còn yếu trong khá nhiều lĩnh vực, chưa đạt kỳ vọng của doanh nghiệp.

- Hệ thống ĐBCL quá trình ĐT cử nhân du lịch tuy đã tồn tại và rải rác vận hành có kết quả ở một vài lĩnh vực thế mạnh, nhưng chưa thường xuyên và hiệu quả; các quy trình của hệ thống ở một số lĩnh vực chưa có hoặc chưa rõ. Qua phân tích số liệu thống kê và phỏng vấn chuyên sâu, việc có một chỉnh thể hệ thống ĐBCL quá trình đào tạo ngành du lịch ở trường đại học là một nhu cầu rất thực tiễn. Bên cạnh đó, tất cả các lĩnh vực công việc của một hệ thống ĐBCL đều có nhu cầu thực hiện rất cao.

CHƯƠNG 3

HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG QUÁ TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC NGÀNH DU LỊCH VÀ CÁC BIỆN PHÁP TRIỂN KHAI

3.1. CÁC NGUYÊN TẮC ĐỀ XUẤT HỆ THỐNG VÀ CÁC BIỆN PHÁP

3.1.1. Đảm bảo tính hệ thống và đồng bộ

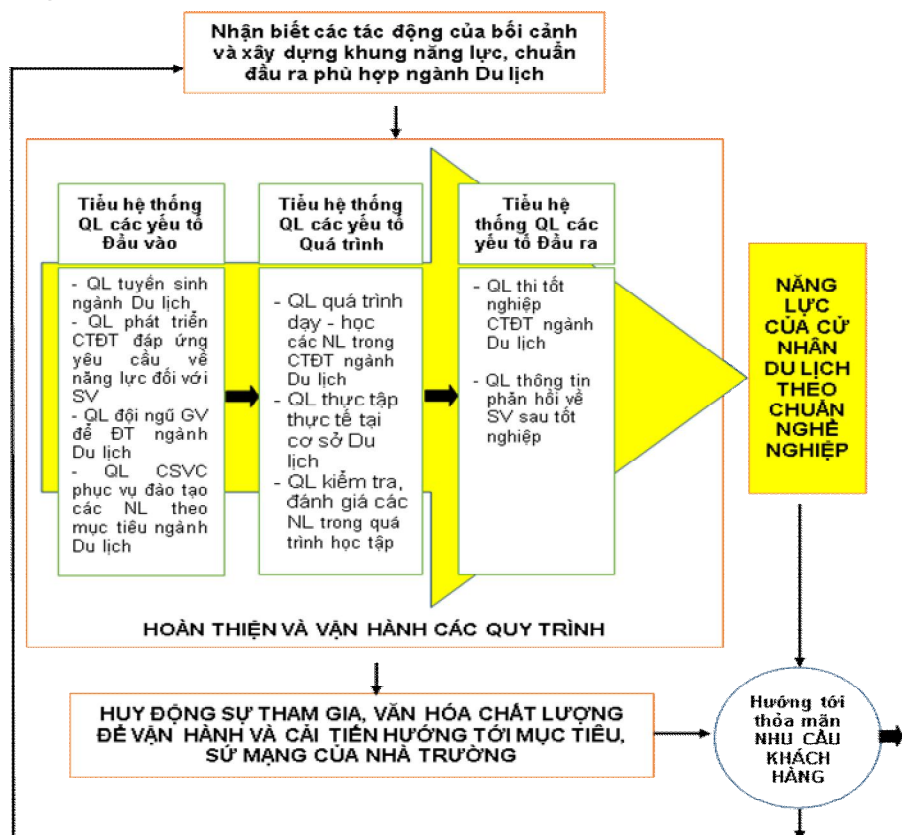
3.1.2. Đảm bảo tính kế thừa và phát triển

3.1.3. Đảm bảo tính khả thi

3.2. HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG QUÁ TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC NGÀNH DU LỊCH

3.2.1. Đề xuất hệ thống

Hệ thống QLCL quá trình ĐT trình độ ĐH ngành du lịch đề xuất như mô tả trong hình 3.1. Hệ thống này được xây dựng trên nền hệ thống ĐBCL và có hướng đến nguyên tắc 3C của QLCL tổng thể. Do đó, trong các nội dung trình bày sau đây hệ thống này sẽ được trình bày với tên gọi **hệ thống đảm bảo chất lượng quá trình đào tạo trình độ đại học ngành du lịch**.



Hình 3.1. Hệ thống đảm bảo chất lượng quá trình đào tạo ngành du lịch tại các trường ĐH Việt Nam

3.2.2. Mô tả hệ thống và nội dung đảm bảo chất lượng

Hệ thống ĐBCL quá trình ĐT trình độ ĐH ngành du lịch bao gồm thành tố bên trong nó là các hệ thống quản lý các yếu tố Đầu vào - Quá trình - Đầu ra cùng với quản lý các thay đổi do tác động của Bối cảnh (Context) đến quá trình ĐT này. Toàn bộ các tiêu hệ thống quản lý Đầu vào - Quá trình - Đầu ra nêu trên đều lấy điểm xuất phát là Khung chuẩn NL đối với lao động ngành du lịch. Khung NL này, được tổng hợp từ các tài liệu mới ban hành về Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia (NOSS) Việt Nam cho các nghề trong lĩnh vực du lịch và Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (VTOS).

Nội dung QLCL các yếu tố Đầu vào - Quá trình - Đầu ra của quá trình ĐT đại học du lịch cụ thể như sau.

3.2.2.1. Đảm bảo chất lượng các yếu tố Đầu vào

i. Quản lý công tác tuyển sinh theo đặc thù ngành du lịch

Cần đảm bảo khảo sát, ban hành các văn bản (qui trình, tiêu chuẩn, chính sách) về tuyển sinh ngành du lịch, truyền thông, tư vấn tuyển sinh; Tổ chức thi tuyển sinh ngành du lịch theo phương thức đánh giá NL; tổ chức nhập học và xếp lớp đảm bảo số lượng SV/lớp phù hợp mô hình ĐT theo NL mà ngành du lịch đã định hướng

ii. Quản lý phát triển CTĐT với chuẩn đầu ra năng lực phù hợp ngành du lịch

Quy trình quản lý phát triển CTĐT ngành du lịch gồm các nội dung sau: Xác định mô hình tổng quát ĐT ngành du lịch dựa trên NL; Xác định mục tiêu và chuẩn đầu ra (về kiến thức, kỹ năng, thái độ) của chương trình ĐT dựa trên NL; Xây dựng khung chương trình gồm các mô đun ĐT phù hợp mục tiêu, chuẩn đầu ra đã xác định và yêu cầu về NL cần có cho SV du lịch; Lập ma trận xác định mối quan hệ giữa các mô đun ĐT và các đơn vị NL đã qui định tại chuẩn nghề nghiệp; Xây dựng đề cương chi tiết các mô đun ĐT với mục tiêu, nội dung, phương pháp dạy học và kiểm tra đánh giá phù hợp với mô hình ĐT theo NL; Lấy ý kiến của các bên liên quan và điều chỉnh; Ban hành và tổ chức thực hiện CTĐT đã phê duyệt; Đánh giá và tiếp nhận phản hồi; Hiệu chỉnh chương trình ĐT.

Về tiêu chuẩn, CTĐT ĐH du lịch lấy khung chuẩn NL đã xác định làm chuẩn đầu ra.

iii. Quản lý phát triển đội ngũ GV, CBQL và phục vụ ĐT

- Quản lý quá trình tuyển chọn, sử dụng, ĐT và bồi dưỡng GV về dạy học theo NL; Đảm bảo tuyển chọn theo các tiêu chuẩn, tiêu chí phù hợp mô hình ĐT theo NL và phân công môn dạy/module phù hợp NL nghề học đã tích lũy; đánh giá theo định kỳ.

iv. ĐBCL trong đầu tư CSVC, phương tiện phục vụ ĐT các NL theo yêu cầu

Sắp xếp đủ các phòng học để ĐT theo NL (phòng thực hành chuyên dụng, phòng học lý thuyết, phòng dạy - học tích hợp); Bố trí hệ thống thư viện và các điều kiện cho SV tự học; có quy trình kiểm kê, bảo quản, bảo dưỡng, ... thường xuyên.

3.2.2.2. Đảm bảo chất lượng các yếu tố Quá trình

i. Quản lý quá trình dạy - học các năng lực trong CTĐT ĐH ngành du lịch

- QL thực hiện chương trình ĐT, kế hoạch giảng dạy đã được ban hành với quy trình thống nhất; tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá rõ ràng; cần có quy trình phối hợp với doanh nghiệp để tổ chức quá trình tham quan, thực tập hoặc dạy một số mô đun mang tính đặc trưng của nghề nghiệp và đòi hỏi cao ngay tại nơi doanh nghiệp. Sử dụng CNTT

ii. Quản lý quá trình thực tập thực tế tại các cơ sở du lịch

Kết hợp có quy trình QL tổ chức luyện tập theo chuẩn nghề nghiệp với mời cán bộ doanh nghiệp giàu kinh nghiệm nghề nghiệp tham gia giảng dạy tại trường, trong thực tập và tư vấn cho SV về yêu cầu NL cần có; sắp xếp SV tham quan, thực tập đúng chuyên ngành được ĐT tại trường và đúng yêu cầu của doanh nghiệp; Sử dụng sổ theo dõi NL trong quá trình thực tập cho mỗi SV, ...

iii. Quản lý hoạt động kiểm tra, đánh giá các năng lực

Quan trọng nhất là xây dựng qui trình cụ thể tổ chức một kì đánh giá NL.

3.2.2.3. Đảm bảo chất lượng các yếu tố Đầu ra

i. Quản lý đánh giá tốt nghiệp CTĐT ngành du lịch

Cần tổ chức kiểm tra, đánh giá kết quả toàn diện theo yêu cầu NL và có mời doanh nghiệp cùng tham gia đánh giá với GV của trường.

ii. Quản lý thông tin phản hồi về SV sau tốt nghiệp

Đánh giá đúng tầm quan trọng của việc quản lý thông tin phản hồi về SV sau tốt nghiệp. Từ đó xây dựng hệ thống tiếp nhận thông tin qua nhiều kênh khác nhau và xử lý thông tin kịp thời. Thường xuyên hỏi ý kiến của doanh nghiệp về chất lượng, khả năng thích ứng của SV so với yêu cầu nghề nghiệp trong thực tế

3.3. BIỆN PHÁP TRIỂN KHAI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG QUÁ TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC NGÀNH DU LỊCH

NHÓM BIỆN PHÁP 1: Hoàn thiện hệ thống ĐBCL quá trình ĐT ĐH ngành du lịch

3.3.1. Biện pháp 1: Tổ chức quán triệt sự cần thiết áp dụng phương thức ĐBCL quá trình ĐT ĐH du lịch đến các cấp lãnh đạo và các thành viên

3.3.1.1. Mục đích và ý nghĩa của biện pháp

- Hình thành tư duy đổi mới, tích cực và đồng thuận trong trường, khoa trước hết là của các cấp lãnh đạo, CBQL, sau đó đến mọi GV, nhân viên và SV về áp dụng phương thức quản lý mới - quản lý chất lượng đối với quá trình ĐT thay cho phương thức quản lý truyền thống (kế hoạch - tổ chức - chỉ đạo - kiểm tra).

- Làm cho các lãnh đạo và mỗi thành viên nhận thức đúng về vai trò của mình trong triển khai vận hành hệ thống ĐBCL để cùng phối hợp hoạt động hiệu quả.

3.3.1.2. Nội dung thực hiện giải pháp

Để ĐBCL quá trình ĐT trở thành nhận thức chung của các thành viên cần thực hiện đồng bộ các nội dung sau:

i. Nâng cao nhận thức của các cấp lãnh đạo, CBQL về sự cần thiết áp dụng ĐT theo năng lực và phương thức QLCL quá trình ĐT

Sự am hiểu và cam kết của CBQL các cấp là hết sức quan trọng và cần được đặt ra đầu tiên. Mỗi người lãnh đạo phải nhận thức rõ họ có vai trò quyết định trong triển khai hệ thống QLCL, đòi hỏi họ có quyết tâm cao, lòng kiên trì trong chỉ đạo hướng tới xây dựng được văn hóa chất lượng và tìm được cách làm đúng trong thực hiện và quản lý quá trình thay đổi, đồng thời phải có khả năng tạo động lực, thu hút các thành viên khác.

ii. Nâng cao nhận thức của GV và các thành viên khác đang tham gia quá trình ĐT cử nhân ngành du lịch về sự cần thiết thực hiện QLCL

CBQL cần huy động mọi thành viên tham gia vào việc quá trình QLCL. Các GV, SV và các nhân viên khác hiểu rõ ĐBCL ĐT là công việc của mỗi thành viên.

- iii. Quán triệt ĐBCL quá trình ĐT vừa là nhiệm vụ chính trị, vừa là nhiệm vụ chuyên môn của mỗi đơn vị

Việc áp dụng hệ thống ĐBCL quá trình ĐT cử nhân du lịch đòi hỏi phải có sự qui trình hóa và tiêu chuẩn hóa ở tất cả các “chặng” của quá trình ĐT. Việc vận hành cần đi đôi với kiểm tra, đánh giá và cải tiến một cách đồng bộ có kế hoạch.

- iv. Đa dạng hóa hình thức phổ biến, tuyên truyền để từng CBQL, phục vụ, GV, SV nhận thức đầy đủ về hoạt động ĐBCL quá trình ĐT ngành du lịch

3.3.2. Biện pháp 2: Ban hành các văn bản, quy chế thực hiện các hoạt động ĐBCL ĐT và tổ chức thi đua nhằm nâng cao chất lượng công việc

3.3.2.1. Mục đích và ý nghĩa của biện pháp

- Tạo ra hệ sinh thái thuận lợi cho vận hành hệ thống ĐBCL, tạo động lực cho các thành viên tham gia. Làm cho hoạt động ĐBCL ĐT bên trong trở thành một hệ thống chính thức, các quy trình, quy chế được văn bản hóa làm nền tảng cho sự phối hợp chặt chẽ giữa các đơn vị. Tạo ra một cơ chế ĐBCL quá trình ĐT trong trường.

3.3.2.2. Nội dung và cách thực hiện

- i. Xây dựng và ban hành quy chế về QLCL quá trình ĐT

Xây dựng hệ thống tiêu chí chuẩn đánh giá chất lượng ĐT, kèm theo các quy chế về khen thưởng, phê bình.

- ii. Xây dựng hệ thống tài liệu quản lý chất lượng
- iii. Tạo điều kiện thúc đẩy mọi thành viên chủ động, tự giác tham gia quá trình xây dựng và thực hiện ĐBCL nhằm phục vụ các khách hàng
- iv. Tổ chức thi đua cải tiến nhằm nâng cao chất lượng công việc cá nhân và hiệu quả ĐBCL trong suốt quá trình đào tạo SV

3.3.3. Biện pháp 3: Chỉ đạo xác định nội dung và các quy trình cần có, cần hoàn thiện để QLCL các thành tố thuộc Đầu vào - Quá trình - Đầu ra của quá trình ĐT

3.3.3.1. Mục đích và ý nghĩa của biện pháp

Đảm bảo quá trình ĐT ĐH ngành du lịch được QL theo định hướng chất lượng ở tất cả các khâu, các quá trình với đầy đủ các quy trình, chuẩn mực cần thiết, hợp lý và chính xác, để chất lượng ĐT được hình thành, duy trì từ khâu đầu tiên đến cuối cùng.

3.3.3.2. Nội dung và tổ chức thực hiện

- i. Tổ chức rà soát các quy trình cần có trong quá trình ĐT để hoàn thiện hoặc xây dựng mới
- ii. Tổ chức quy trình hóa, tiêu chuẩn hóa các hoạt động của quá trình ĐT ngành du lịch để thực hiện ĐBCL

Để ĐBCL, mỗi lĩnh vực, công việc đã liệt kê trên của quá trình ĐT ngành du lịch đều cần có qui trình thực hiện. Mỗi qui trình cần cho biết các hướng dẫn cách tiến hành một công việc nhất định với các bước cần thiết theo trình tự khoa học nhằm đảm bảo quá trình đó được kiểm soát và đạt được chất lượng đã xác định.

NHÓM BIỆN PHÁP 2: Tổ chức vận hành, đánh giá và cải tiến hệ thống QLCL quá trình ĐT ngành du lịch trình độ đại học

3.3.4. Biện pháp 4: ĐT, tập huấn đội ngũ GV, CBQL để thực hiện các qui trình công việc của quá trình ĐT

3.3.4.1. Mục tiêu của giải pháp

Phổ biến toàn diện các qui trình của quá trình ĐT cử nhân du lịch nhằm ĐBCL đến mọi thành viên có liên quan của Nhà trường. Tạo sự đồng thuận, nhất quán trong triển khai ĐBCL. ĐBCL quá trình ĐT theo tiếp cận NL là một công việc còn khá mới mẻ đối với chính những người làm công tác này và, để làm tốt, đòi hỏi cán bộ, chuyên viên phải có đầy đủ kiến thức, kỹ năng về nó.

3.3.4.2. Nội dung và cách thực hiện

i. Xác định rõ mục tiêu ĐT tập huấn GV, CBQL về quy trình ĐBCL

- Trước mỗi khóa tập huấn ĐT về ĐBCL cần xác định rõ ràng và chính xác các mục tiêu cần đạt được sau khi tập huấn, đảm bảo nguyên tắc SMART.

ii. Xác định nội dung tập huấn

Chương trình ĐT cần đa dạng và có thể bao gồm những chủ đề:

- Trang bị kiến thức về các tiêu chuẩn chất lượng;
- Nâng cao hiểu biết về lợi ích mà SV, GV và CBQL trong trường và khoa du lịch nhận được khi áp dụng hệ thống ĐBCL;
- Hướng dẫn các qui trình trong ĐT theo tiếp cận NL nhằm ĐBCL đã được Nhà trường ban hành nói chung và áp dụng đối với các SV ngành du lịch nói riêng.

iii. Tổ chức tập huấn cho GV, CBQL theo quy trình thích hợp

Việc tổ chức tập huấn được thực hiện chủ yếu qua các đợt tập huấn ngắn ngày về ĐBCL ĐT và theo quy trình 5 bước.

iv. Đánh giá kết quả tập huấn

- Về nội dung đánh giá: kết quả tập huấn cần được đánh giá theo hai góc độ. Một là: sự thay đổi của người được tập huấn về chủ đề tập huấn. Hai là, đánh giá của người được tập huấn về quy trình tổ chức và việc áp dụng những nội dung đã tập huấn vào công việc ĐBCL quá trình ĐT ngành du lịch.

- Về hình thức đánh giá: đa dạng hóa hình thức đánh giá, bao gồm tự đánh giá, đánh giá trực tuyến qua internet, đánh giá của các cấp quản lý,

3.3.5. Biện pháp 5: Tổ chức lực lượng, triển khai vận hành và cải tiến hệ thống ĐBCL quá trình ĐT cử nhân du lịch

3.3.5.1. Mục tiêu của giải pháp

Giúp cho Nhà trường có định hướng rõ nét về thành lập lực lượng triển khai nói chung và lực lượng chuyên trách trong nhà trường về ĐBCL. Đảm bảo việc tổ chức vận hành hệ thống ĐBCL được triển khai đồng bộ, theo đúng chuyên môn và chức năng.

3.3.5.2. Nội dung và cách thực hiện

i. Hình thành lực lượng triển khai, đặc biệt là đơn vị chuyên trách về ĐBCL

- Hình thành và triển khai bộ máy tổ chức chuyên trách về ĐBCL (Phòng/Ban

ĐBCL) và các quy chế, quy trình, chuẩn mực, kế hoạch ĐBCL trong các hoạt động ĐT

- Xây dựng chức trách, nhiệm vụ cụ thể cho mỗi thành viên.

ii. Tổ chức vận hành hệ thống ĐBCL

Quy trình ĐBCL cần dựa trên nguyên tắc vòng tròn Deming.

iii. Tổ chức đánh giá, cải tiến hệ thống đảm bảo chất lượng

Quy trình đánh giá hệ thống ĐBCL trong trường gồm các bước:

* Bước 1: Xây dựng kế hoạch

* Bước 2: Thực hiện đánh giá hệ thống ở cấp khoa/đơn vị trên cơ sở tập huấn kỹ năng tự đánh giá và viết báo cáo tự đánh giá chất lượng cho các thành viên

* Bước 3: Chuẩn bị báo cáo tự đánh giá hệ thống QLCL ở cấp trường

* Bước 4: Phê duyệt báo cáo nội bộ, công bố và lưu trữ

* Bước 5: Đăng ký và đón đoàn đánh giá ngoài

iv. Tổ chức cải tiến hệ thống đảm bảo chất lượng

Để quá trình cải tiến diễn ra trôi chảy, ngay từ cấp khoa Du lịch, mỗi thành viên cần được tập huấn các kỹ năng sau:

- Kỹ năng khắc phục các điểm yếu trong xây dựng và vận hành hệ thống.

- Kỹ năng phát hiện, đề xuất cải tiến quy trình ở tất cả tiểu hệ thống QL các thành tố Bối cảnh - Đầu vào - Quá trình - Đầu ra của quá trình ĐT cử nhân du lịch.

NHÓM BIỆN PHÁP 3: Cung cấp những điều kiện hỗ trợ để xây dựng và vận hành hệ thống QLCL quá trình ĐT cử nhân du lịch

3.3.6. Biện pháp 6: Hoàn thiện môi trường văn hóa chất lượng, hệ thống thông tin ĐBCL và cơ chế phối hợp giữa các đơn vị trong ĐT ĐH ngành du lịch

3.3.6.1. Mục đích và ý nghĩa của biện pháp

- Tăng cường và hoàn thiện từng bước môi trường văn hóa chất lượng, tạo điều kiện cho việc phối hợp giữa từng thành viên. VHCL là yếu tố cốt lõi của ĐBCL.

3.3.6.2. Nội dung và cách thực hiện

i. Thiết lập hệ thống thông tin ĐBCL và xây dựng cơ chế phối hợp giữa các đơn vị trong hoạt động ĐBCL quá trình ĐT ngành du lịch

ii. Quán triệt các nguyên tắc xây dựng môi trường văn hóa chất lượng

iii. Xây dựng, ban hành và thực hiện chiến lược chất lượng, các qui định, qui chế về xây dựng và phát triển môi trường văn hóa chất lượng

iv. Nâng cao nhận thức về ý nghĩa và tinh thần đảm bảo làm mọi việc đúng ngay từ đầu và đúng vào mọi thời điểm của các thành viên

3.3.7. Biện pháp 7: Điều tiết hoạt động ĐBCL quá trình ĐT trình độ ĐH ngành du lịch cho phù hợp tác động của bối cảnh

3.3.7.1. Mục đích và ý nghĩa của giải pháp

Nhận biết và kịp thời nắm bắt được các yếu tố bối cảnh bên ngoài và bên trong nhà trường đang tác động đến ĐBCL quá trình ĐT cử nhân du lịch theo định hướng phát

triển NL và các hạn chế, nguy cơ để chuẩn bị các biện pháp giải quyết, trên cơ sở đó, lựa chọn và thực hiện cách thức điều tiết quá trình ĐT phù hợp nhất.

3.3.7.2. Nội dung và tổ chức thực hiện giải pháp

- i. Nhận biết tác động của các yếu tố bối cảnh (bên trong và bên ngoài)
- ii. Điều tiết ĐBCL quá trình ĐT ngành du lịch cho phù hợp bối cảnh

3.4. KHẢO NGHIỆM MỨC ĐỘ CẤP THIẾT VÀ TÍNH KHẢ THI CỦA CÁC BIỆN PHÁP ĐÃ ĐỀ XUẤT

Thông qua khảo sát, thu về 271 phiếu khảo sát từ các cán bộ cơ sở ĐT ngành du lịch, doanh nghiệp sử dụng lao động du lịch và các cơ quan QL nhà nước về du lịch, các CBQL (trường, khoa, phòng/ban, bộ môn, doanh nghiệp), GV dạy ngành du lịch. Kết quả cho thấy các biện pháp đề xuất có tính cấp thiết và khả thi cao.

3.4.1.1. Mức độ tương quan giữa tính cấp thiết và tính khả thi của các biện pháp

Sử dụng công thức tính hệ số tương quan thứ bậc Spearman, khi so sánh chung tổng thể tất cả 7 biện pháp với nhau cho thấy hệ số tương quan giữa mức độ cấp thiết và mức độ khả thi chung đạt mức rất cao ($r_{\text{hro chung}} = 0,93$), chứng tỏ giữa các yếu tố này có **tương quan lẫn nhau chặt chẽ**. Xét riêng trong từng nhóm biện pháp chỉ số này đều cao hơn 0,7, đạt mức tương quan chặt chẽ. Các biện pháp đề xuất có tính khả thi cao.

3.5. THỬ NGHIỆM BIỆN PHÁP ĐÃ ĐỀ XUẤT

3.5.1. Tổ chức thử nghiệm

3.5.1.1. Mục đích: Đánh giá tính hợp lý, tính phù hợp mục đích trong quá trình sử dụng các quy trình thực hiện quá trình ĐT ngành du lịch để ĐBCL.

3.5.1.2. Nội dung và phạm vi thử nghiệm: Thử nghiệm biện pháp ĐT, tập huấn đội ngũ GV, CBQL để thực hiện các quy trình công việc của quá trình ĐT ngành du lịch. Nội dung thử nghiệm cụ thể là tổ chức tập huấn cho đội ngũ GV, CBQL khoa du lịch về quy trình thực hiện kiểm tra đánh giá NL đối với các SV ngành du lịch.

3.5.1.3. Giả thuyết thử nghiệm

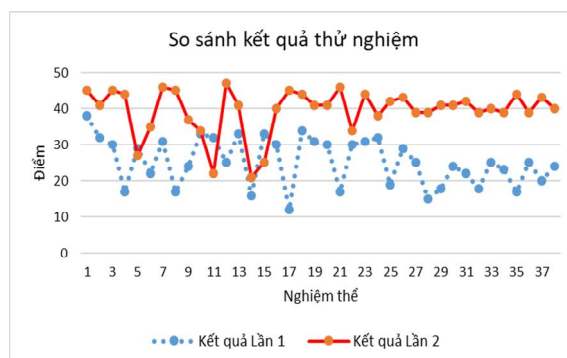
3.5.1.4. Mẫu khách thể và quy trình thử nghiệm: Gồm 38 GV, CBQL khoa Du lịch và một số phòng ban chuyên môn khác của các trường Đại học Công nghiệp Hà Nội và Viện đại học Mở Hà Nội trong thời gian học kỳ II năm học 2017 - 2018 và học kỳ I năm học 2018 - 2019.

3.5.1.5. Cách xử lý kết quả thử nghiệm

3.5.2. Kết quả thử nghiệm

Phân tích định lượng kết quả kiểm tra trước và sau tập huấn cho thấy đường biểu diễn kết quả và tần suất mức điểm thử nghiệm 2 đều cao hơn và dịch chuyển lên trên so với lần 1, chứng tỏ đã có chuyển biến tích cực về chất lượng.

Phân tích kết quả định tính: Kết quả khảo sát tổng hợp tại bảng 3.7 và 3.8 cho thấy việc tổ chức tập huấn được đánh giá



Biểu đồ 3.7. So sánh phân bố tần suất kết quả đánh giá trong 2 lần kiểm tra

cao, hợp lý và đạt mục tiêu.

Kết luận Chương 3

Để nâng cao hiệu quả hoạt động ĐBCL quá trình ĐT ngành du lịch cần thực hiện đồng bộ bảy biện pháp mà đề tài đề xuất. Qua thăm dò khảo nghiệm và thử nghiệm cho thấy các biện pháp mà đề tài đề xuất đều được cho là rất cần thiết và có tính khả thi cao, có thể triển khai trong thực tiễn ĐBCL quá trình ĐT ngành du lịch.

Đề tài tổ chức thực nghiệm một biện pháp nhưng cũng đã khẳng định được hiệu quả của nó đối với việc nâng cao trình độ NL của đội ngũ cán bộ, GV khoa Du lịch trong công tác ĐBCL quá trình ĐT ngành học này.

KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

1. Kết luận

1.1. Luận án đã góp phần hệ thống hóa và phát triển cơ sở lý luận của vấn đề QLCL quá trình ĐT đại học như xây dựng khái niệm năng lực; QLCL quá trình ĐT trình độ ĐH ngành du lịch; Xác định được mô hình NL của người lao động làm mục tiêu đầu ra cho quá trình ĐT ngành du lịch ở trình độ ĐH; xác định được cấu trúc và các thành tố cơ bản của hệ thống QLCL quá trình ĐT trình độ ĐH. Đây là cơ sở lý luận quan trọng để luận án tiến tới đề xuất hệ thống QLCL quá trình ĐT trình độ ĐH ngành du lịch.

1.2. Về cấp độ QLCL, đã lý giải lựa chọn cấp độ ĐBCL có hướng đến một số yếu tố của QLCL tổng thể là cấp độ phù hợp với các cơ sở ĐT ĐH về du lịch hiện nay.

1.3. Bên cạnh việc khảo cứu một số kinh nghiệm quốc tế trong QLCL quá trình ĐT luận án đã khảo sát phân tích thực trạng vấn đề ĐBCL quá trình ĐT của các cơ sở ĐT đại học ngành du lịch để xác định nhu cầu hoàn thiện hệ thống ĐBCL là thực tiễn.

1.4. Trên cơ sở nghiên cứu lý luận và thực tiễn, luận án đã đề xuất được ba nhóm với bảy biện pháp cụ thể triển khai hệ thống QLCL quá trình ĐT trình độ ĐH ngành du lịch.

Qua thăm dò, các biện pháp nhằm vận hành, triển khai hệ thống QLCL được đề ra trong đề tài được đánh giá mức độ từ cấp thiết và khả thi trở lên với tỷ lệ cao. Kết quả thử nghiệm biện pháp cũng cho kết quả tích cực, tiếp tục khẳng định đánh giá trên.

1.5. Như vậy, nhìn một cách tổng quát luận án đã thực hiện được các nhiệm vụ nghiên cứu đặt ra khi khởi đầu quá trình nghiên cứu và các câu hỏi nghiên cứu đặt ra cho đề tài đã được giải quyết.

2. Khuyến nghị

2.1. Đối với Bộ GD & ĐT

- Tiếp tục có chỉ đạo mạnh mẽ về định hướng NL trong ĐT ĐH du lịch.
- Thúc đẩy ĐBCL cấp độ chương trình..

2.2. Đối với các cơ sở đào tạo du lịch

- Nghiên cứu sâu và cụ thể về tiếp cận NL để ứng dụng trong điều kiện đặc thù của trường. Chú trọng ĐT đội ngũ GV, CBQL, nhân viên phục vụ và phân bổ các nguồn lực tài chính phù hợp để vận hành.

- Đối với ngành du lịch, xác định rõ quyết tâm xây dựng và vận hành hệ thống ĐBCL quá trình ĐT, coi đó vừa là mục tiêu xuyên suốt, vừa là cách thức để nâng cao chất lượng ĐT và NL của SV tốt nghiệp

DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH KHOA HỌC CỦA TÁC GIẢ CÓ LIÊN QUAN ĐẾN LUẬN ÁN

1. Lê Anh Tuấn, Ngô Trung Hà, (2013), *Một số giải pháp ứng dụng công nghệ trong đào tạo nghiệp vụ du lịch tại Việt Nam hiện nay*. Tài liệu Hội nghị - Hội thảo Ứng dụng khoa học công nghệ trong đào tạo du lịch do Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch tổ chức tại Đà Lạt tháng 8 năm 2013.
2. Ngô Trung Hà (2014), *Đào tạo theo tiếp cận năng lực hướng tới thực hiện Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau trong Cộng đồng kinh tế ASEAN về nghề du lịch*. Tạp chí Khoa học giáo dục số 104 (tháng 5/2014), Hà Nội.
3. Ngô Trung Hà (2014), *Xây dựng chương trình đào tạo du lịch theo tiếp cận năng lực trên cơ sở Tiêu chuẩn VTOS hướng tới đáp ứng yêu cầu hội nhập ASEAN*. Kỷ yếu Hội thảo khoa học “Thanh Hóa và liên kết phát triển du lịch quốc gia, quốc tế, do Trường Đại học Văn hóa, Thể thao và Du lịch Thanh Hóa kết hợp cùng Trường Đại học MinSCAT (Phillippines) tổ chức, tháng 12/2014.
4. Ngô Trung Hà (2017), *Khung năng lực trong đào tạo nhân lực du lịch*. Tạp chí Khoa học Trường Đại học Sư phạm TP Hồ Chí Minh, tập 14 số 11 (2017), TP Hồ Chí Minh.
5. Ngô Trung Hà (2018), *Thực trạng năng lực của sinh viên và hệ thống quản lý chất lượng quá trình đào tạo cử nhân ngành du lịch*. Tạp chí Giáo dục số đặc biệt tháng 8 năm 2018, Hà Nội.
6. Ngô Trung Hà (2018), *Đảm bảo chất lượng quá trình đào tạo trình độ Đại học ngành du lịch*. Tạp chí Khoa học Giáo dục Việt Nam số 09 (tháng 9 năm 2018), Hà Nội.