

ÁP DỤNG VTOS TRONG HỘI NHẬP KINH TẾ ASEAN

THS. ĐOÀN MẠNH CƯỜNG*

Để thực hiện mục tiêu đưa Du lịch Việt Nam trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, phát triển bền vững và đóng góp xứng đáng vào sự phát triển kinh tế - xã hội, cần có những chính sách đột phá, các giải pháp tổng thể nhằm xử lý ngay những khó khăn, vướng mắc, tạo điều kiện cho phát triển du lịch, trong đó không thể không nhắc đến vấn đề phát triển nguồn nhân lực du lịch. Bài viết này đưa ra khuyến nghị đào tạo theo tiêu chuẩn VTOS - giải pháp đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao cho Du lịch Việt Nam đáp ứng yêu cầu khu vực và hội nhập quốc tế.

DU LỊCH VIỆT NAM TRONG BỐI CẢNH HỘI NHẬP ASEAN

Theo các số liệu được công bố trong bản Báo cáo năng lực cạnh tranh du lịch năm 2015 của 141 quốc gia và vùng lãnh thổ trên thế giới, Việt Nam có chỉ số về các nguồn lực tự nhiên và văn hóa khá cao, trong đó nguồn lực tự nhiên đứng vị trí 40, nguồn lực văn hóa đứng thứ 33. Các sản phẩm du lịch của Việt Nam có sức cạnh tranh khá cao so với nhiều nước trong khu vực ASEAN nếu xét trên các yếu tố đa dạng về tài nguyên du lịch, mức độ hấp dẫn của cảnh quan thiên nhiên, giá trị văn hóa, lịch sử và các di sản. Các yếu tố khác về con người và tổ chức thực hiện sản phẩm ở mức độ trung bình khá trong khu vực.

Vấn đề phát triển nhân lực, đặc biệt nhân lực có chất lượng cao đang là thách thức đối với Du lịch Việt Nam trước yêu cầu của tình hình mới. Đây cũng là vấn đề đặt ra trong việc xây dựng thương hiệu sản phẩm du lịch Việt Nam một cách bền vững. Trong khuôn khổ diễn đàn ATF, so với các nước trong khu vực, thì chất lượng dịch vụ du lịch Việt Nam nói chung và tại các trung tâm du lịch lớn vẫn còn hạn chế. Một trong những nguyên nhân cơ bản dẫn đến thực trạng đó là do nhân lực du lịch của chúng ta hiện nay vừa thiếu về số lượng lại vừa yếu về chuyên môn, nghiệp vụ, dẫn đến chất lượng dịch vụ du lịch còn thấp. Để tạo ra

sản phẩm du lịch có sức cạnh tranh cao thì chất lượng của nguồn nhân lực du lịch đóng vai trò hết sức quan trọng. Chỉ khi chiến lược phát triển nguồn nhân lực được quan tâm đúng mức và hợp lý mới duy trì được thương hiệu và chất lượng phục vụ trong bối cảnh hội nhập quốc tế, đặc biệt là trong bối cảnh thỏa thuận MRA-TP cho phép dịch chuyển lao động trong ngành Du lịch thuộc khối ASEAN.

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG VÀ TIÊU CHUẨN HÓA NHÂN LỰC DU LỊCH VIỆT NAM

Cộng đồng kinh tế ASEAN (AEC) đã chính thức ra đời với đặc trưng chung là thừa nhận lẫn nhau về văn bằng của người lao động, trong đó có nghề du lịch. Việt Nam hội nhập với Cộng đồng kinh tế ASEAN sẽ phải thực hiện Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau trong ASEAN về nghề du lịch (MRA-TP). Đây được coi là lộ trình để phát triển và triển khai thực hiện nghề du lịch ở cấp quốc gia. Việc triển khai Thỏa thuận này ở nước ta sẽ mang lại nhiều lợi ích. Nhưng nếu không tận dụng tốt cơ hội, không chủ động nâng cao năng lực cạnh tranh thì Du lịch Việt Nam sẽ thua trên chính sân nhà. Chiến lược Du lịch ASEAN (ATSP) giai đoạn 2016 - 2025 cũng sẽ sớm được xây dựng, trong đó tập trung xây dựng ASEAN trở thành một điểm đến du lịch chất lượng, bền vững, có trách nhiệm và phát triển

toàn diện. Đây là nền tảng để tăng cường chuyển dịch lao động trong ngành Du lịch giữa các nước ASEAN, cân bằng cung cầu đối với các nghề du lịch. Điều này có nghĩa những người lao động của Việt Nam có thể sang làm việc tại các nước ASEAN và ngược lại, người lao động trong khối ASEAN có thể sang làm việc tại Việt Nam.

Hiện nay, ngành Du lịch ASEAN đã xây dựng tiêu chuẩn nghề chung cho 6 nghiệp vụ lễ tân, buồng, bếp, dịch vụ ăn uống, đại lý du lịch và điều hành tour với tổng số 32 chức danh nghề, không bao gồm nghề hướng dẫn viên du lịch. Một số nước như Indonesia, Malaysia, Thái Lan... đã có cơ quan quốc gia cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch cho người lao động. Thỏa thuận chung sẽ được thực hiện và khi đó người lao động ở 32 chức danh nghề nêu trên sẽ có cơ hội làm việc tốt hơn. Việc triển khai các Thỏa thuận chung này mang lại rất nhiều lợi ích, Việt Nam có thể áp dụng được ngay các tiêu chuẩn chung của ASEAN, tiết kiệm được rất nhiều chi phí xây dựng các bộ tiêu chuẩn. Mặt khác, các doanh nghiệp và người lao động sẽ có điều kiện phát triển năng lực, được thừa nhận trình độ chuyên môn. Đối với các doanh nghiệp, họ sẽ có bộ tiêu chuẩn để áp dụng đào tạo tại chỗ, người lao động đáp ứng được kỹ năng nghề trong bộ tiêu chuẩn chung ASEAN sẽ đáp ứng hơn tốt nhu cầu của khách du lịch quốc tế và trong nước. Doanh nghiệp thêm nhiều cơ hội tuyển dụng trong ASEAN. Khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp du lịch sẽ tăng lên và chất lượng dịch vụ của các doanh nghiệp cũng sẽ được nâng cao...

TIÊU CHUẨN VTOS

Trong năm 2016, Việt Nam đã xác định là năm du lịch phải tăng tốc để bước vào giai đoạn hội nhập khi mà Cộng đồng Kinh tế ASEAN chính thức hình thành và thừa nhận lẫn nhau trong hệ thống tiêu chuẩn nghề của du lịch. Thỏa thuận này được các nước trong cộng đồng ASEAN rất quan tâm và nhiều nước đã đi tiên phong. Trong đó, nhân lực là yếu tố cốt lõi cho sự phát triển của mọi ngành nghề, đặc biệt là ngành Du lịch. Các nước ASEAN nói chung hay Việt Nam nói riêng coi việc đào tạo nguồn nhân lực du lịch theo khung trình độ đã được thừa nhận là điều kiện tiên quyết để xây dựng ngành Du lịch hội nhập quốc tế.

Nhằm đáp ứng nhu cầu nguồn nhân lực có chất lượng cho ngành Du lịch tại Việt Nam, Dự

Tại Hội nghị toàn quốc về phát triển du lịch (ngày 9/8/2016), Thủ tướng Chính phủ Nguyễn Xuân Phúc đã giao nhiệm vụ: Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội khẩn trương ban hành khung trình độ nghề quốc gia trong lĩnh vực du lịch; công nhận bộ tiêu chuẩn nghề quốc gia về du lịch và thực hiện Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau về nghề du lịch trong khu vực Đông Nam Á (ASEAN); Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch chủ trì phối hợp với các bộ, ngành, địa phương đánh giá tổng thể và dự báo nhu cầu nhân lực các lĩnh vực trong ngành Du lịch, khả năng đáp ứng của các cơ sở đào tạo; có biện pháp bổ sung kịp thời số lượng, đảm bảo chất lượng hướng dẫn viên, thuyết minh viên phục vụ du khách...

án EU đã sửa đổi bộ Tiêu chuẩn Kỹ năng nghề Du lịch Việt Nam phiên bản cũ (VTOS). Bộ tiêu chuẩn VTOS phiên bản mới được phát triển mở rộng bao gồm cả các lĩnh vực được xác định là quan trọng đối với Du lịch Việt Nam. Toàn bộ các tiêu chuẩn này đã được đăng tải trên trang thông tin điện tử <http://vtos.esrt.vn/> bằng cả tiếng Việt và tiếng Anh; giúp người lao động, người sử dụng lao động, giáo viên và học sinh các trường du lịch tiếp cận, áp dụng và thực hiện theo tiêu chuẩn VTOS nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch cũng như hiệu quả đào tạo nghề du lịch một cách thống nhất. Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam sửa đổi ngoài việc kế thừa các nội dung từ phiên bản trước đã được phát triển phù hợp với các quy định của Việt Nam cũng như được chuẩn hóa, tương thích với các tiêu chuẩn nghề quốc tế, tiêu chuẩn ASEAN. Tiêu chuẩn VTOS sẽ góp phần nâng cao chất lượng của ngành Du lịch thông qua việc triển khai thực hiện, định hướng công tác đào tạo, hội nhập khu vực và quốc tế.

Tiêu chuẩn VTOS là thước đo để đánh giá kỹ năng nghề của nhân viên, người lao động thông qua các kỳ thẩm định VTOS được Hội đồng VTOS tiến hành trên toàn quốc. Tiêu chuẩn VTOS góp phần thúc đẩy nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch trong ngành Du lịch Việt Nam. Hiện nay, tiêu chuẩn VTOS đã được áp dụng rộng rãi trong việc triển khai đào tạo nhân viên tại doanh nghiệp cũng như tập huấn, phổ biến, đào tạo các đào tạo viên là các giảng viên, giáo viên trong các cơ sở đào tạo/dạy nghề trên toàn quốc.

Tiêu chuẩn VTOS phiên bản mới (2013) cung cấp danh mục hơn 65 chứng chỉ đề xuất cho các đối tượng từ nhân viên tập sự bậc 1 đến quản lý cấp cao bậc 5. Các chứng chỉ này bao quát tất cả nghề quan trọng thuộc lĩnh vực lữ hành và khách sạn. Với hệ thống chứng nhận mới, người lao động đều có cơ hội được ghi nhận các kỹ năng và năng lực làm việc và được chứng nhận trong quá trình phát triển sự nghiệp của họ. Bộ tiêu chuẩn VTOS 2013 được thiết kế và xây dựng dựa trên cách tiếp cận theo yêu cầu "năng lực" chứ không như trước đây theo cách tiếp cận theo yêu cầu "kỹ năng". Do đó, tiêu chuẩn Bộ tiêu chuẩn VTOS 2013 được xây dựng trên cơ sở những yêu cầu "năng lực" nền tảng có giá trị cốt lõi, đồng thời hướng đến tính "mở", "linh hoạt", phù hợp cho việc áp dụng vào từng đối tượng cụ thể. Bộ tiêu chuẩn VTOS 2013 được xây dựng dựa trên sáu vị trí việc làm cụ thể trong ngành Du lịch: 1) Lễ tân; 2) Phục vụ buồng; 3) Phục vụ nhà hàng; 4) Chế biến món ăn; 5) Điều hành du lịch và đại lý lữ hành; 6) Hướng dẫn du lịch. Ngoài ra, bộ tiêu chuẩn VTOS 2013 cũng được xây dựng mở rộng cho bốn vị trí việc làm chuyên biệt trong hoạt động du lịch: 1) Thuyết minh du lịch; 2) Phục vụ trên tàu thủy du lịch; 3) Quản lý khách sạn; 4) Vận hành cơ sở lưu trú du lịch.

Tiêu chuẩn VTOS 2013 được thiết kế gồm 5 bậc, bao gồm 241 đơn vị năng lực, 45 chứng chỉ đề xuất. Sự đổi mới, ưu việt của Tiêu chuẩn VTOS 2013 là tập trung vào các đơn vị năng lực được tiêu chuẩn hóa dùng để đánh giá năng lực của người lao động với 3 cấu phần: kỹ năng, kiến thức, thái độ. Đối tượng sử dụng Tiêu chuẩn VTOS 2013 gồm 4 nhóm: cơ quan quản lý nhà nước về du lịch; các cơ sở đào tạo/dạy nghề về du lịch; doanh nghiệp du lịch và người lao động trực tiếp trong các doanh nghiệp du lịch.

(Xem tiếp số sau)