

XÂY DỰNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO CỬ NHÂN NGÀNH QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG ĐÁP ỨNG NHU CẦU XÃ HỘI SAU ĐẠI DỊCH COVID-19 TẠI ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI

● **NGUYỄN THỊ BÍCH PHƯỢNG**

TÓM TẮT:

Sau dịch Covid-19, nhân lực ngành Du lịch nói chung và ngành Quản trị Nhà hàng và Dịch vụ ăn uống nói riêng, đặc biệt là nguồn nhân lực đã qua đào tạo, có năng lực quản trị doanh nghiệp, thuần thục kỹ năng nghề nghiệp và khả năng sử dụng ngoại ngữ thiếu hụt nghiêm trọng. Trên cơ sở phân tích kết quả khảo sát nhu cầu thực tiễn kết hợp với cơ sở lý thuyết, bài viết đã làm rõ hệ thống giải pháp để đảm bảo chương trình đào tạo Cử nhân ngành Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống tại Đại học Công nghiệp Hà Nội đáp ứng nhu cầu xã hội.

Từ khóa: đào tạo đáp ứng nhu cầu xã hội, chương trình đào tạo cử nhân ngành Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống, Đại học Công nghiệp Hà Nội.

1. Đặt vấn đề

Trước giai đoạn dịch Covid-19 bùng phát, Việt Nam được đánh giá là một trong 10 quốc gia có mức tăng trưởng du lịch nhanh nhất thế giới, tốc độ tăng trưởng bình quân giai đoạn 2011 - 2019 đạt 14%/năm đối với khách quốc tế, 15%/năm đối với khách nội địa. Cùng với sự gia tăng lượng khách du lịch, tổng thu đóng góp vào GDP của ngành Du lịch (với các dịch vụ chủ yếu như lưu trú, vận chuyển, ăn uống) có mức tăng trưởng bình quân cho cả giai đoạn 2011 - 2019 đạt 24%/năm, riêng năm 2019 tổng thu là 726.000 tỷ đồng (tăng hơn 5,5 lần so với

năm 2011) đóng góp 9,2% vào tổng GDP cả nước [6]. Giai đoạn 2020 - 2021, đại dịch Covid-19 đã gây ảnh hưởng nghiêm trọng đối với các hoạt động kinh tế, thương mại, sinh hoạt và đi lại của người dân, chuỗi tăng trưởng liên tục 10 năm của du lịch Việt Nam bị “đứt gãy”, tác động lớn đến du lịch Việt Nam và các ngành dịch vụ trong đó có ngành Nhà hàng - Dịch vụ ăn uống.

Từ tháng 3/2022, khi tình hình dịch Covid-19 cơ bản được kiểm soát, Việt Nam đã dỡ bỏ các hạn chế để khôi phục đường bay quốc tế. Các hoạt động kinh tế - xã hội được dự báo sẽ phục hồi mạnh hơn,

tạo tiền đề thuận lợi để tiếp tục triển khai thực hiện các nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, trong đó có thực hiện Chiến lược Phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030 trở thành ngành kinh tế mũi nhọn và phát triển bền vững, đưa Việt Nam thuộc nhóm 30 quốc gia có năng lực cạnh tranh du lịch hàng đầu thế giới. Cũng theo Chiến lược Phát triển du lịch, tổng thu từ khách du lịch sẽ đạt từ 3.100 - 3.200 nghìn tỷ đồng (tương đương từ 130 - 135 tỷ USD), tăng trưởng bình quân từ 11-12%/năm, đóng góp trực tiếp vào GDP đạt từ 15 - 17% và tạo ra khoảng 8,5 triệu việc làm[1]. Sự phục hồi nhanh chóng của du lịch Việt Nam đã kéo theo nhu cầu về nhân lực phục vụ ngành, trong đó có nhân lực ngành Quản trị nhà hàng và Dịch vụ ăn uống. Tuy nhiên, giai đoạn dịch cũng đã tước đi công việc của hàng trăm nghìn lao động ngành dịch vụ, nhiều lao động đã bỏ ngành, chuyển ngành. Trong khi đó, theo khảo sát của Tổng cục Du lịch, mỗi năm các cơ sở đào tạo trên cả nước chỉ cung cấp được khoảng 20.000 lao động khối ngành du lịch, nhà hàng, dịch vụ cá nhân và trong số này nhân sự được đào tạo chính quy, đảm bảo chất lượng và sử dụng được trong ngành cũng rất ít, chỉ khoảng 4.000 người [5].

Tuy nhiên, trước giai đoạn dịch Covid-19, các đơn vị kinh doanh nhà hàng, dịch vụ ăn uống cũng đã thường xuyên gặp phải tình trạng nhu cầu tuyển dụng lớn nhưng thiếu những ứng viên chất lượng, được đào tạo bài bản, có trình độ và kỹ năng nghề nghiệp, khả năng ngoại ngữ, tin học phù hợp. Hàng loạt nhà hàng, khách sạn lớn, khu nghỉ dưỡng cao cấp phải thuê quản lý người nước ngoài. Hệ thống nhà hàng tại các tập đoàn khách sạn cao cấp như Marriott International, Accor Hotels, VinGroup... đều vấp phải khó khăn trong việc tìm kiếm nhân viên đã qua đào tạo bài bản, giỏi ngoại ngữ.

Nhận thức được thực trạng này, Khoa Quản trị Nhà hàng - Khách sạn, Trường Ngoại ngữ - Du lịch, Đại học Công nghiệp Hà Nội đã tiến hành khảo sát nhu cầu thực tế và xây dựng Chương trình Đào tạo Cử nhân ngành quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống theo định hướng gắn nhà trường với doanh nghiệp, đáp ứng nhu cầu của xã hội.

2. Cơ sở lý thuyết

Vấn đề đào tạo đại học theo nhu cầu xã hội, gắn nhà trường với doanh nghiệp đã thu hút sự quan tâm của nhiều nhà nghiên cứu với một số quan điểm nổi bật:

- Nghiên cứu của Nguyễn Minh Đường (2008), “Đào tạo đáp ứng nhu cầu xã hội - Quan điểm và giải pháp thực hiện” xác định: “Nhu cầu xã hội trước hết được hiểu là nhu cầu nhân lực để phát triển kinh tế - xã hội của cả nước cũng như của từng địa phương, từng vùng lãnh thổ và sau đó là nhu cầu của người lao động được học tập suốt đời”. Nghiên cứu chỉ ra rằng: để đào tạo đáp ứng nhu cầu xã hội “cần phải xây dựng và ban hành chiến lược phát triển nhân lực; thiết lập hệ thống thông tin về thị trường lao động; thiết lập quan hệ nhà trường và doanh nghiệp; cải tiến mục tiêu, nội dung chương trình đào tạo[3]”.

- Nghiên cứu của Nguyễn Đăng Bằng (2011), “Đào tạo theo nhu cầu xã hội: Nhà trường và doanh nghiệp cần có tiếng nói chung” đã xác định có 3 cách hiểu về đào tạo theo nhu cầu xã hội: “Một là, đào tạo đúng ngành nghề mà xã hội có nhu cầu, không đào tạo thừa, lãng phí; Hai là, đào tạo sinh viên ra trường đáp ứng được yêu cầu về năng lực của nhà tuyển dụng; Ba là, đào tạo theo đặt hàng của doanh nghiệp, các tổ chức kinh tế - xã hội”. Tác giả đã phân tích nguyên nhân, từ đó đưa ra một số giải pháp nhằm thực hiện đào tạo đại học đáp ứng nhu cầu là “doanh nghiệp nên đặt hàng cho nhà trường; người học cần nhận thức là học để làm việc; nhà trường chú trọng chương trình đào tạo và đội ngũ giảng viên; cần tăng thời gian thực tập nghề và quảng bá thương hiệu đến doanh nghiệp”[2].

- Theo nghiên cứu của Hoàng Đức Thân (2016), đào tạo theo nhu cầu xã hội có thể được hiểu theo 2 cách: (1) Các trường đại học phải đào tạo đúng các ngành nghề mà xã hội có nhu cầu và không đào tạo thừa tránh gây lãng phí; (2) Có thể hiểu đào tạo đáp ứng nhu cầu xã hội là trình độ người học khi tốt nghiệp phải đáp ứng được mong đợi của người sử dụng [4].

Như vậy có thể thấy thực chất đào tạo đại học theo nhu cầu xã hội là đào tạo theo hướng thỏa mãn nhu cầu của các bên liên quan, trong đó quan trọng nhất là nhu cầu của người học và nhà tuyển dụng. Đào tạo theo nhu cầu xã hội của các trường đại học Việt Nam có thể hiểu là toàn bộ khả năng và điều kiện mà các trường đại học có thể huy động, tập hợp, để tổ chức cung ứng dịch vụ đào tạo, bồi dưỡng và phát triển người học các năng lực về kiến thức, kỹ năng và thái độ nghề nghiệp đảm bảo phù hợp với nhu cầu xã hội cả về quy mô, cơ cấu và chất lượng.

3. Kết quả khảo sát nhu cầu xã hội đối với ngành Quản trị Nhà hàng và Dịch vụ ăn uống trong quý 1/2022

Để đánh giá nhu cầu về nguồn nhân lực ngành Quản trị Nhà hàng và Dịch vụ ăn uống, phục vụ quá trình triển khai hoạt động đào tạo, Khoa Quản trị Nhà hàng - Khách sạn, Trường Ngoại ngữ - Du lịch, Đại học Công nghiệp Hà Nội đã tiến hành khảo sát, lấy ý kiến của các đối tượng khác nhau, trong đó có 10 lãnh đạo doanh nghiệp thuộc lĩnh vực kinh doanh ẩm thực, nhà hàng; 15 giảng viên và nhà khoa học, 10 chuyên gia, 10 cựu sinh viên và 100 học sinh THPT ở một số trường khác nhau.

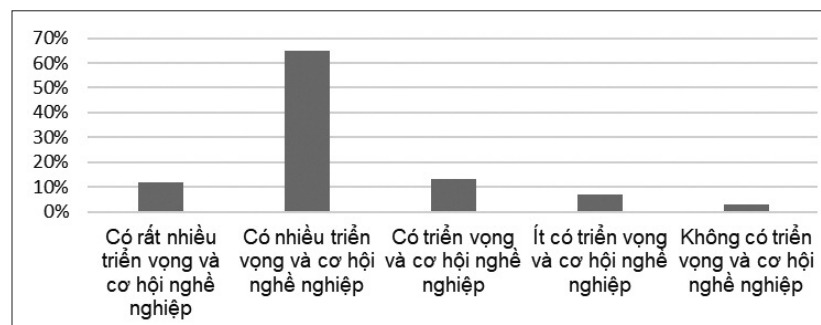
Kết quả khảo sát đối tượng học sinh THPT của Khoa cho thấy, 12% học sinh tham gia khảo sát yêu thích và đánh giá rất cao cơ hội nghề nghiệp của ngành Quản trị Nhà hàng và Dịch vụ ăn uống tại Việt Nam; 65% học sinh tham gia khảo sát cho rằng ngành Quản trị Nhà hàng và Dịch vụ có triển vọng và cơ hội nghề nghiệp; 13% ở mức độ bình thường; chỉ có 7% cho rằng ít có triển vọng và 3% ý kiến cho rằng không có triển vọng và cơ hội nghề nghiệp đối với ngành Quản trị nhà hàng và Dịch vụ ăn uống. Trong đó, 10% các em học sinh THPT bày tỏ nguyện vọng muốn đăng kí học khối ngành Du lịch, Dịch vụ, Quản trị nhà hàng. (Hình 1)

Kết quả khảo sát các doanh

nh nghiệp trong ngành cho thấy 98% doanh nghiệp mong muốn được sử dụng nhân lực được đào tạo đại học chuyên ngành nhà hàng và dịch vụ ăn uống, đặc biệt 75% doanh nghiệp được khảo sát đang thiếu hụt hoặc nhân lực hiện tại chưa được đào tạo sâu các kiến thức và kỹ năng quản trị trong lĩnh vực nhà hàng và dịch vụ ăn uống, đồng thời có nhu cầu sử dụng lao động liên quan đến lĩnh vực nhà hàng, dịch vụ ăn uống trong 5 đến 10 năm tới.

Bên cạnh đó, các doanh nghiệp đánh giá sinh viên học ngành Quản trị Nhà hàng và Dịch vụ ăn uống sau khi ra trường có thể làm việc ở nhiều vị trí khác nhau. Trong đó, 100% các doanh nghiệp đồng ý với khả năng có thể đảm nhiệm vị trí nhân viên tại các sự kiện ẩm thực trong các nhà hàng, khách sạn; trên 90% doanh nghiệp đồng ý có thể tham gia được ở vị trí trưởng nhóm phục vụ và giám sát; trên 75% doanh nghiệp đồng ý có thể làm công tác quản lý cấp thấp và cấp trung; 12% có thể trở thành quản lý cấp cao tại khách sạn, cửa hàng đồ ăn nhanh, trung tâm hội nghị, nhà hàng tiệc cưới, khu vui chơi giải trí có cung cấp dịch vụ ẩm thực; đồng thời 4% sinh viên có thể trở thành nhà sáng lập, nhà đầu tư các dự án khởi nghiệp, các cơ sở kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống. Ngoài ra, 8% sinh viên cũng có thể đảm nhiệm các vị trí chuyên viên, giảng viên, nghiên cứu viên tại các cơ sở giáo dục và đào tạo và cán bộ quản lý tại các cơ quan quản lý nhà nước liên quan đến lĩnh vực nhà hàng, khách sạn, du lịch, văn hóa.

Hình 1: Kết quả khảo sát học sinh THPT về đánh giá triển vọng và cơ hội nghề nghiệp đối với ngành Quản trị Nhà hàng và Dịch vụ ăn uống



Kết quả phỏng vấn sâu với đại diện doanh nghiệp, các chuyên gia trong ngành còn cho thấy: sau khi tuyển dụng lao động vừa tốt nghiệp từ các cơ sở đào tạo, nhiều doanh nghiệp đã phải tổ chức bồi dưỡng, đào tạo lại từ 3-6 tháng. Có nhiều nguyên nhân dẫn đến tình trạng trên, một trong số đó chính là công tác đào tạo chưa có sự gắn kết chặt chẽ với doanh nghiệp, chương trình học của cơ sở đào tạo vẫn nặng lý thuyết, chưa phù hợp với sự phát triển đa dạng của thực tế kinh doanh ngoài doanh nghiệp, năng lực sử dụng ngoại ngữ hạn chế, đặc biệt là ngoại ngữ thứ 2; các nhóm kỹ năng liên quan đến khả năng giao tiếp, hình thành tác phong làm việc chuyên nghiệp còn thiếu và yếu. (Hình 2)

Các kết quả khảo sát đã giúp cho Khoa Quản trị Nhà hàng - Khách sạn nhận thức rõ hơn về nhu cầu xã hội đối với nhân lực ngành Quản trị Nhà hàng và Dịch vụ ăn uống, đồng thời cũng chỉ rõ phải có sự nghiên cứu để tìm ra các định hướng, giải pháp phù hợp khi triển khai đào tạo ngành này trong thời gian tới.

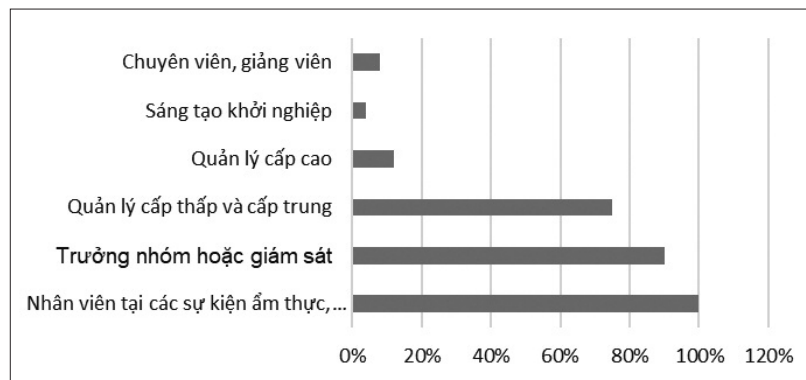
4. Các giải pháp triển khai chương trình đào tạo ngành quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống đáp ứng nhu cầu xã hội

Khoa Quản trị Nhà hàng - Khách sạn ra đời và phát triển từ một bộ phận được tách ra từ Khoa Du lịch, được Nhà trường giao nhiệm vụ quản lý 2 chương trình đào tạo, gồm: Cử nhân ngành Quản trị khách sạn và Cử nhân ngành Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

Quá trình đào tạo theo nhu cầu xã hội là sự kết hợp của nhiều yếu tố, hiện nay Khoa Quản trị Nhà hàng - Khách sạn triển khai hệ thống giải pháp cụ thể để đảm bảo chương trình đào tạo Cử nhân ngành Quản trị Nhà hàng và Dịch vụ ăn uống đáp ứng nhu cầu xã hội:

Thứ nhất, về chương trình đào tạo: Chương trình Cử nhân ngành Quản trị Nhà hàng và Dịch

Hình 2: Biểu khảo sát doanh nghiệp về vị trí việc làm của sinh viên tốt nghiệp ngành Quản trị Nhà hàng và Dịch vụ ăn uống



vụ ăn uống đã được xây dựng theo định hướng CDIO nhằm trang bị kiến thức, kỹ năng phổ rộng cơ bản với tư duy sáng tạo, khả năng tự học để người học có thể thích nghi với các yêu cầu công việc mang tính liên ngành và thường xuyên thay đổi. Thực hiện định hướng chung của Nhà trường, Khoa tiếp tục nghiên cứu đổi mới theo tiêu chuẩn quốc tế hướng tới kiểm định chương trình theo chuẩn ABET - Hoa Kỳ. Cụ thể, chương trình được xây dựng với 142 tín chỉ, trong đó khối lượng đào tạo dành cho các học phần tham quan mô hình kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống, thực hành, thực tập là 43 tín chỉ tương đương 30,5% thời lượng của chương trình đào tạo. Khoa cũng dự kiến xây dựng lộ trình đào tạo để sinh viên có thể tiếp cận dần với nghề nghiệp ngay từ năm thứ nhất qua các học phần: Tổng quan ngành quản trị nhà hàng - khách sạn, Nghiệp vụ pha chế cơ bản, Kỹ thuật chế biến món Á,... đồng thời đảm bảo bố trí các học phần thực tập cơ sở ngành, thực tập chuyên ngành, thực tập tốt nghiệp tại các doanh nghiệp với thời lượng tối đa có thể lên tới 15 tuần. Điều này cũng tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp khi nhận sinh viên thực tập và bố trí công việc có hưởng lương cho các bạn thực tập sinh.

Thứ hai, về đội ngũ giảng viên: Bên cạnh các giảng viên nhiệt huyết, giàu kinh nghiệm của Khoa Quản trị Nhà hàng - Khách sạn, Khoa Du lịch, chương trình đào tạo còn có sự tham gia giảng dạy

của đội ngũ các chuyên gia mời giảng đến từ bộ phận F&B của các khách sạn đạt chuẩn quốc tế 4-5*, hoặc từ các hệ thống kinh doanh ẩm thực có uy tín, có thương hiệu như: Hệ thống nhà hàng Golden Gate, Hệ thống nhà hàng Sen,...

Thứ ba, về cơ sở vật chất: Với sự đầu tư của Đại học Công nghiệp Hà Nội, hệ thống cơ sở vật chất phục vụ đào tạo đã được đầu tư mới đồng bộ, đạt tiêu chuẩn 4* ngay trong khuôn viên nhà trường và được đưa vào phục vụ giảng dạy đào tạo các ngành Du lịch, Quản trị dịch vụ lữ hành, Quản trị khách sạn, Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống từ năm 2022 chắc chắn sẽ góp phần nâng cao chất lượng đào tạo, hỗ trợ sinh viên tiếp cận gần hơn với thực tế nghề nghiệp.

Tận dụng thế mạnh là một Khoa trong Trường Ngoại ngữ - Du lịch thuộc Đại học Công nghiệp Hà Nội, sinh viên ngành Quản trị Nhà hàng và Dịch vụ ăn uống có môi trường tốt và được đào tạo tăng cường năng lực ngoại ngữ, đồng thời chương trình đào tạo đã xây dựng để cung cấp cơ hội cho sinh viên có thể lựa chọn học thêm ngôn ngữ thứ 2 (ngoài tiếng Anh) là tiếng Trung Quốc, Nhật Bản và tiếng Hàn Quốc.

Thứ tư, về tham dự của bên tuyển dụng lao động vào quá trình đào tạo: Ngay từ khâu xây dựng chương trình đào tạo, Khoa đã chủ động khảo sát xin ý kiến của đại diện các đơn vị tuyển dụng, đồng thời quá trình đào tạo sẽ có sự phối hợp đào tạo kỹ năng và phát triển năng lực nghề nghiệp từ các chuyên gia của các doanh nghiệp ngay trong các học phần dưới hình thức đồng giảng cùng giảng viên cơ hữu. Bên cạnh đó, đẩy mạnh đào tạo tại chỗ theo nhu cầu của doanh nghiệp, từ vị trí nhân viên đến giám sát, quản lý các cấp.

5. Kết luận

Định hướng đào tạo đại học nhằm đáp ứng nhu cầu xã hội là một vấn đề hết sức cấp bách và cần thiết trong giai đoạn hiện nay, đặc biệt đối với ngành Quản trị Nhà hàng và Dịch vụ ăn uống. Khoa Quản trị Nhà hàng - Khách sạn, Trường Ngoại ngữ - Du lịch, Đại học Công nghiệp Hà Nội đã định hướng triển khai đào tạo đáp ứng nhu cầu xã hội với một số giải pháp cụ thể như trên. Tuy nhiên, để đảm bảo phát huy tối đa hiệu quả của các giải pháp còn cần sự hỗ trợ từ Đại học Công nghiệp Hà Nội, từ các bên liên quan tham gia vào quá trình đào tạo (người học, đơn vị tuyển dụng,...) ■

TÀI LIỆU TRÍCH DẪN VÀ THAM KHẢO:

1. Chính phủ (2020), *Quyết định số 147/QĐ-TTg ban hành ngày 22/01/2020 về việc phê duyệt Chiến lược Phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030*.
2. Nguyễn Đăng Bằng (2011), "Đào tạo theo nhu cầu xã hội: Nhà trường và doanh nghiệp cần có tiếng nói chung", *Tạp chí Khoa học và Công nghệ*, Số 8/2011, tr. 48-50.
3. Nguyễn Minh Đường (2008), "Đào tạo đáp ứng nhu cầu xã hội - Quan điểm và giải pháp thực hiện", *Tạp chí Khoa học Giáo dục*, Số 32, 5-2008, tr.18-20.
4. Hoàng Đức Thân (2016), *"Hợp tác giữa trường đại học và doanh nghiệp trong đào tạo cử nhân đại học: Đào tạo các chương trình tiên tiến, chất lượng cao và POHE theo chuẩn quốc tế"*, Kỷ yếu Hội thảo khoa học quốc tế, Trường Đại học Kinh tế quốc dân.
5. Xuân Nghi (2022). Nhân lực ngành Du lịch trong giai đoạn "bình thường mới". Truy cập tại <https://vneconomy.vn/nhan-luc-nganh-du-lich-trong-giai-doan-binh-thuong-moi.htm>
6. Tổng cục Du lịch (2022), Báo cáo thường niên du lịch Việt Nam 2019. Truy cập tại <https://vietnamtourism.gov.vn/index.php/items/37882>

Ngày nhận bài: 15/4/2023

Ngày phản biên đánh giá và sửa chữa: 26/4/2023

Ngày chấp nhận đăng bài: 16/5/2023

Thông tin tác giả:

TS. NGUYỄN THỊ BÍCH PHƯƠNG

Khoa Quản trị Nhà hàng - Khách sạn

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

**DEVELOPING THE BACHELOR OF RESTAURANT
AND FOODSERVICE MANAGEMENT PROGRAM
OF HANOI UNIVERSITY OF INDUSTRY TO MEET SOCIAL
NEEDS AFTER THE COVID-19 PANDEMIC**

● **Ph.D NGUYEN THI BICH PHUONG**

Faculty of Restaurant - Hotel Management

School of Foreign Languages and Tourism,

Hanoi University of Industry

ABSTRACT:

After the COVID-19 pandemic, the tourism industry in general and the hospitality and food service sector in particular has severely lacked employees, especially high-quality and trained employees who have business administration, foreign languages, and professional skills. By analyzing the results collected from surveys about practical needs and the theoretical basis, this study proposes a system of solutions to ensure that students of Hanoi University of Industry's Hospitality and Food Service Management training program meet social needs.

Keywords: education and training to fulfil social demand, the Bachelor of Restaurant and Foodservice Management, Hanoi University of Industry.