

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG



ISO 9001-2008

VŨ THU HÀ

LUẬN VĂN THẠC SĨ
NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH

HẢI PHÒNG - 2017

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG

VŨ THU HÀ

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TẠI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ DU LỊCH VÀ DỊCH VỤ
HẢI PHÒNG

LUẬN VĂN THẠC SĨ
NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH

CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

MÃ SỐ: 60.34.01.02

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:

TS. NGUYỄN XUÂN NĂM

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đề tài “Giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo tại trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng” là đề tài nghiên cứu của riêng tôi, không sao chép.

Các số liệu, kết quả được thể hiện trong đề tài này là hoàn toàn trung thực, chính xác và chưa được công bố trong bất cứ công trình nghiên cứu nào.

Tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm về lời cam kết của mình.

LỜI CẢM ƠN

Sau một quá trình học tập, nghiên cứu thu thập tài liệu và thông tin về trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng. Tôi đã hoàn thành bài luận văn tốt nghiệp với đề tài “Giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo tại trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng”

Qua đây, tôi xin chân thành cảm ơn quý thầy cô khoa Quản trị kinh doanh - Trường Đại học Dân lập Hải Phòng đã tận tình giảng dạy hướng dẫn, truyền đạt kiến thức cho tôi trong những năm qua và đưa tôi đến thành công ngày hôm nay.

Trân trọng cảm ơn thầy giáo TS. Nguyễn Xuân Năm, người trực tiếp hướng dẫn và bổ sung vốn kiến thức còn thiếu để tôi hoàn thành luận văn này.

Tôi cũng xin gửi lời cảm ơn đến Ban lãnh đạo trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng đã giúp đỡ nhiệt tình và cung cấp tài liệu để tôi hoàn thành luận văn này.

Do thời gian nghiên cứu có hạn và hơn nữa vấn đề nghiên cứu tương đối rộng nên luận văn không thể tránh khỏi những hạn chế cả về lý luận và thực tế. Vì vậy, tôi rất mong nhận được sự chỉ bảo, góp ý của các thầy, cô giáo và bạn bè đồng nghiệp để luận văn được hoàn thiện hơn.

Tôi xin chân thành cảm ơn./.

Hải Phòng, ngày tháng năm 2017

Học viên

Vũ Thu Hà

MỤC LỤC

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU	5
DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ VÀ BIỂU ĐỒ	6
MỞ ĐẦU	7
1. Tính cấp thiết của đề tài nghiên cứu	7
2. Tổng quan tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài	9
3. Mục tiêu	10
4. Nhiệm vụ nghiên cứu	11
5. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	11
5.1. Đối tượng nghiên cứu	11
5.2. Phạm vi nghiên cứu	11
6. Phương pháp nghiên cứu	11
7. Ý nghĩa khoa học của đề tài	12
8. Bố cục của đề tài	12
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TẠI CÁC TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ	13
1.1. Cơ sở lý luận về đào tạo và nâng cao chất lượng đào tạo	13
1.1.1. Một số khái niệm cơ bản về đào tạo và nâng cao chất lượng đào tạo	13
1.1.1.1. Khái niệm về đào tạo	13
1.1.1.2. Khái niệm về chất lượng đào tạo	14
1.1.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo	21
1.1.2.1. Nhóm các yếu tố bên ngoài	21
1.1.2.2. Nhóm các yếu tố bên trong	23
1.1.3. Các tiêu chí đánh giá chất lượng đào tạo	31
1.2. Cơ sở thực tiễn nâng cao chất lượng đào tạo nghề ở một số nước và Việt Nam	34
1.2.1. Trung Quốc	34
1.2.2. Đức và Thụy Điển	37
1.2.3. Việt Nam	38
1.2.3.1. Những thành tựu trong đào tạo nghề	38
1.2.3.2. Những hạn chế trong đào tạo nghề	40
Tiểu kết Chương 1	41
CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGHỀ TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ DU LỊCH VÀ DỊCH VỤ HẢI PHÒNG	42
2.1. Khái quát về trường cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng	42
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	42
2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ	44
2.1.2.1. Chức năng	44
2.1.2.2. Nhiệm vụ	44
2.1.3. Cơ cấu tổ chức quản lý	46

2.1.4. Cơ sở vật chất của trường	47
2.1.5. Kết quả đào tạo từ năm 2010-2015	48
2.1.6. Những thuận lợi và khó khăn của Nhà trường	50
2.2. Thực trạng chất lượng đào tạo tại Trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng	51
2.2.1. Ngành nghề và hình thức đào tạo.....	51
2.2.1.1. Các ngành nghề đào tạo	51
2.2.1.2. Hình thức đào tạo	51
2.2.2. Mục tiêu, chương trình đào tạo	52
2.2.2.1. Mục tiêu đào tạo của nhà trường.....	52
2.2.2.2. Chương trình đào tạo.....	53
2.2.3. Đội ngũ giáo viên	59
2.2.3.1. Cơ cấu, trình độ đội ngũ giáo viên.....	59
2.2.3.1. Về giới tính, tuổi đời và thâm niên công tác của giáo viên	63
2.2.3. Phân tích thực trạng công tác đào tạo.....	66
2.2.3.1. Về công tác quản lý đào tạo và kiểm định chất lượng	66
2.2.3.2. Về công tác quản lý học tập đối với HSSV	69
2.2.3.3. Về công tác quản lý hoạt động giảng dạy đối với giáo viên	71
2.2.4. Thực trạng công tác tuyển sinh, chất lượng của học viên.....	74
2.2.5. Thực trạng về cơ sở vật chất và nguồn tài chính cho đào tạo	78
2.2.5.1. Thực trạng về cơ sở vật chất.....	78
2.2.5.2. Thực trạng công tác quản lý sử dụng nguồn tài chính cho đào tạo ..	80
2.2.6. Thực trạng mối quan hệ giữa Nhà trường với doanh nghiệp.....	82
2.3. Đánh giá chung về chất lượng đào tạo nghề tại trường cao đẳng nghề Du lịch và dịch vụ Hải Phòng	84
2.3.1. Những ưu điểm về nâng cao chất lượng đào tạo	85
2.3.2. Những nhược điểm về nâng cao chất lượng đào tạo.....	86
Chương 3	88
MỘT SỐ GIẢI PHÁP CHỦ YẾU NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ DU LỊCH VÀ DỊCH VỤ HẢI PHÒNG	88
3.1. Căn cứ đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo của trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng.....	88
3.1.1. Nhu cầu hội nhập và thực trạng công tác đào tạo của trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng.....	88
3.1.2. Định hướng phát triển của Trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng	91
3.1.2.1. Quan điểm trong việc nâng cao chất lượng đào tạo nghề	91
3.1.2.2. Quan điểm trong việc nâng cao chất lượng đào tạo của trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng.....	94

3.1.2.3. Mục tiêu phát triển của trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng.....	94
3.2. Các giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo của trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng.....	96
3.2.1. Nâng cao chất lượng đội ngũ giáo viên và cán bộ quản lý.....	96
3.2.2. Áp dụng tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (VTOS trong đào tạo theo tiêu chuẩn Asean.	99
3.2.3. Tăng cường công tác quản lý và giáo dục sinh viên.....	102
3.2.4. Đổi mới công tác tuyển sinh, nâng cao chất lượng học viên.....	104
3.2.5. Tăng cường đầu tư và nâng cao hiệu quả sử dụng cơ sở vật chất và nguồn tài chính cho đào tạo.....	107
3.2.6. Xây dựng mối liên hệ trong đào tạo giữa Nhà trường với Doanh nghiệp.....	109
Tiểu kết chương 3.....	110
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	112
1. Kết luận.....	112
2. Kiến nghị.....	113
2.1. Kiến nghị đối với Nhà nước và các cơ quan chức năng.....	113
2.2. Kiến nghị với Trường Cao đẳng nghề Du lịch và dịch vụ Hải Phòng.....	114
2.3. Với học sinh, sinh viên.....	115
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	116
A. Tiếng Việt.....	116
B. Internet.....	117
Phụ lục 01.....	119
Phụ lục 02.....	123
Phụ lục 03.....	126

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	Giải thích
CSDN	Cơ sở dạy nghề
THCS	Trung học cơ sở
TCCN	Trung cấp chuyên nghiệp
TCKNN	Tiêu chuẩn kỹ năng nghề
HSSV	Học sinh, sinh viên
CNH, HĐH	Công nghiệp hóa, hiện đại hóa
VTOS	Tiêu chuẩn Kỹ năng nghề du lịch Việt Nam
MRA-TP	Thỏa thuận công nhận lẫn nhau về lao động du lịch
MH, MĐ	Môn học, mô đun
CTK	Chương trình khung
LĐ, TB&XH	Lao động, Thương binh và Xã hội

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU

Số hiệu bảng	Tên bảng	Trang
Bảng 2.1.	Cơ sở vật chất của trường	48
Bảng 2.2.	Quy mô HSSV tốt nghiệp Hệ cao đẳng từ năm 2010-2015	49
Bảng 2.3.	Các hình thức đào tạo của Trường CDN DL&DV Hải Phòng	52
Bảng 2.4.	Kế hoạch đào tạo nghề Quản trị khách sạn hệ Cao đẳng khoá học 2015-2018	55
Bảng 2.5.	Bảng kết quả đánh giá mục tiêu, chương trình đào tạo	56
Bảng 2.6.	Đánh giá Chương trình đào tạo của Nhà trường	57
Bảng 2.7.	Bảng thống kê số liệu giáo viên theo từng khoa 2010-2015	60
Bảng 2.8.	Thống kê trình độ chuyên môn của đội ngũ giáo viên	62
Bảng 2.9.	Bảng thống kê về tuổi đời và thâm niên giảng dạy	64
Bảng 2.10.	Ý kiến đánh giá kế hoạch đào tạo của Nhà trường	66
Bảng 2.11.	Ý kiến của học sinh, HSSV về công tác kiểm tra đánh giá kết quả đào tạo	67
Bảng 2.12.	Kết quả đánh giá công tác quản lý hoạt động học tập học sinh, HSSV	70
Bảng 2.13.	Đánh giá chất lượng giáo viên	73
Bảng 2.14.	Tổng hợp kết quả rèn luyện của HSSV các năm 2012-2015	76
Bảng 2.15.	Tình hình việc làm của người học sau khi tốt nghiệp năm 2015	77
Bảng 2.16.	Đánh giá của doanh nghiệp về chất lượng sinh viên	83

DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ VÀ BIỂU ĐỒ

Số hiệu	Tên sơ đồ và biểu đồ	Trang
<i>2.1</i>	<i>Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng</i>	46

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài nghiên cứu

Năm 2015, khi cộng đồng kinh tế ASEAN được thành lập, lao động ở các nước thuộc khối ASEAN sẽ được tự do di chuyển trong khu vực. Điều này mang đến cho lao động Việt Nam nhiều cơ hội nhưng cũng lắm thách thức. Là cơ sở đào tạo nguồn lực cho xã hội, Trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng không trách khỏi những băn khoăn, lo lắng. Làm sao để lao động do nhà trường đào tạo có thể cạnh tranh được cơ hội việc làm với lao động nước bạn khi thị trường lao động được rộng mở? giải pháp duy nhất và vô cùng quan trọng là nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực.

"Chất lượng đào tạo là kết quả của quá trình đào tạo được phân ánh ở các đặc trưng về phẩm chất, giá trị nhân cách và giá trị sức lao động hay năng lực hành nghề của người tốt nghiệp tương ứng với mục tiêu, chương trình đào tạo theo các ngành nghề cụ thể" (Trần Khánh Đức - Viện Nghiên cứu phát triển giáo dục). Trong lĩnh vực đào tạo, chất lượng đào tạo có đặc trưng sản phẩm là "Con người lao động", có thể hiểu là kết quả (đầu ra) của quá trình đào tạo và được thể hiện cụ thể ở các phẩm chất, giá trị nhân cách và giá trị sức lao động hay năng lực hành nghề của người tốt nghiệp, tương ứng với mục tiêu đào tạo của từng ngành đào tạo trong hệ thống đào tạo đại học, với yêu cầu đáp ứng nhu cầu nhân lực của thị trường lao động. Quan niệm về chất lượng đào tạo đại học không chỉ dừng ở kết quả quá trình đào tạo trong nhà trường mà còn phải tính tới mức độ phù hợp và thích ứng của người tốt nghiệp với thị trường lao động như tỷ lệ có việc làm sau tốt nghiệp, năng lực hành nghề tại các vị trí làm việc cụ thể v.v... Tuy nhiên, cần nhấn mạnh rằng chất lượng đào tạo trước hết phải là kết quả của quá trình đào tạo và được thể hiện trong hoạt động của người tốt nghiệp.

Nâng cao chất lượng đào tạo chính là làm cho sản phẩm của quá trình đào tạo có giá trị cao thể hiện qua tri thức sâu, kỹ năng và kỹ xảo nghề nghiệp tốt, đáp ứng được yêu cầu ngày càng cao của xã hội. Trong đó, nâng cao chất lượng đào tạo nghề nghiệp để hình thành năng lực thực sự trong bản thân người lao động đang trở thành vấn đề bức thiết trong giai đoạn hiện nay. Trong chiến

lược phát triển nguồn nhân lực, thì đào tạo nghề luôn được coi là vấn đề then chốt nhằm tạo ra đội ngũ lao động lành nghề có trình độ kiến thức chuyên môn, có kỹ năng và thái độ nghề nghiệp phù hợp với yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội, đáp ứng sự biến đổi cơ cấu kinh tế, đáp ứng nhu cầu chuyển dịch cơ cấu lao động.

Trong những năm qua, đào tạo nghề của Việt Nam đã có nhiều thành tích nhưng cũng bộc lộ những hạn chế và bất cập, chưa đáp ứng được các yêu cầu của thế giới việc làm, khoảng cách giữa đào tạo và nghề nghiệp còn lớn. Các trường chỉ tập trung vào việc hoàn thiện kỹ năng cứng cho người học trong đó kỹ năng mềm lại chưa được chú trọng; chương trình đào tạo chưa hợp lý, còn nặng về lý thuyết, nhẹ về thực hành (*một số môn học chuyên ngành tỷ lệ lý thuyết chiếm khoảng 70% số tiết, thực hành chiếm khoảng 30% số tiết*), nên sau khi tốt nghiệp ra trường thiếu kỹ năng làm việc thực hành, chưa bắt kịp và làm quen với công việc của các doanh nghiệp. Tỷ lệ HSSV có việc làm không cao, trong đó đa số không được làm đúng chuyên ngành đào tạo mà phải làm trái ngành, trái nghề. Các doanh nghiệp nhận HSSV về làm việc hầu như họ phải tiến hành đào tạo lại hoặc đào tạo bổ sung kỹ năng thực hành từ 3 đến 6 tháng mới đáp ứng được yêu cầu công việc, mới thích nghi được với môi trường mới và phong cách làm việc mới.

Trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng, một trong những trường trọng điểm của Bộ Văn hóa, Thể thao & Du lịch, có mục tiêu quan trọng hàng đầu đối với sự phát triển của Trường là tạo bước đột phá về chất lượng đào tạo và nghiên cứu khoa học. Vì thế, việc nâng cao chất lượng đào tạo của trường là một yêu cầu cấp thiết hiện nay để góp phần thực hiện đào tạo nguồn nhân lực có chất lượng, thích ứng với yêu cầu đổi mới hoạt động của ngành. Sản phẩm của nhà trường phải là những sinh viên có phẩm chất đạo đức tốt, có khả năng làm việc độc lập và giỏi nghề, tạo thế đứng

vững chắc để nhà trường xứng với tầm vóc là một trường trọng điểm.

Nhận thấy tầm quan trọng và cấp thiết của vấn đề nêu trên, trước những yêu cầu đổi mới về nâng cao chất lượng đào tạo của Nhà trường, xuất phát từ phạm vi công tác của bản thân hiện nay tôi thấy cần thiết phải nghiên cứu đề tài: “*Giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo tại Trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng*” làm luận văn thạc sỹ chuyên ngành Quản trị kinh doanh, nhằm góp phần nâng cao chất lượng đào tạo nghề du lịch tại trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng.

2. Tổng quan tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài

Trong những năm qua, giáo dục Việt Nam đã có nhiều hội thảo được tổ chức nhằm đánh giá thực trạng chất lượng giáo dục và tìm ra giải pháp góp phần nâng cao chất lượng giáo dục và tìm ra giải pháp góp phần nâng cao chất lượng đào tạo. Hội thảo "Nhân tài với thịnh suy đất nước" do Trung ương hội khoa học phát triển nguồn nhân lực, nhân tài Việt Nam tổ chức ngày 27/9/2011. Hội thảo cũng đã tổng kết đánh giá về thực trạng chất lượng giáo dục Việt Nam là "Nhân thì có, còn tài thì ít", ngày 27/9/2011 ban Tuyên giáo Trung ương đã tổ chức tọa đàm "Đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo" trong đó nhiều ý kiến của các chuyên gia về giáo dục là cần phải đổi mới toàn diện và đổi mới tận gốc để góp phần nâng cao chất lượng đào tạo trong thời gian tới.

Thách thức trên đối với giáo dục trong thời gian tới là rất lớn. Chính phủ cũng đã thảo luận về dự thảo Chiến lược phát triển giáo dục Việt Nam đến năm 2020 là đổi mới căn bản và toàn diện theo hướng chuẩn hóa, hiện đại hóa và hội nhập quốc tế; chất lượng giáo dục toàn diện được nâng cao; giáo dục đạo đức kỹ năng sống, năng lực sáng tạo, kỹ năng thực hành được chú trọng; đáp ứng nhu cầu nhân lực, nhất là lao động chất lượng cao phục vụ sự nghiệp CNH, HĐH đất nước; đảm bảo công bằng xã hội trong giáo dục và cơ hội học tập

suốt đời đối với mỗi người dân.

Trong Chiến lược dạy nghề số 630/QĐ-TTg được Thủ tướng chính phủ phê duyệt ngày 29 tháng 5 năm 2012 thì “Phát triển dạy nghề là sự nghiệp và trách nhiệm của toàn xã hội”. Chiến lược này đã cho thấy vai trò của dạy nghề trong sự phát triển của đất nước. Mục tiêu của dạy nghề được xác định trong Luật dạy nghề như sau: “đào tạo nhân lực kỹ thuật trực tiếp trong sản xuất, dịch vụ có năng lực thực hành nghề tương xứng với trình độ đào tạo, có đạo đức, lương tâm nghề nghiệp, ý thức kỷ luật, tác phong công nghiệp, có sức khỏe nhằm tạo điều kiện cho người học sau khi tốt nghiệp có khả năng tìm việc làm, tự tạo việc làm hoặc học lên trình độ cao hơn, đáp ứng yêu cầu của sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước” .

Để đạt được các mục tiêu, các giải pháp cũng đã được Chính phủ đưa ra và có sự phối hợp của các trường, các cơ sở đào tạo, của các ngành và toàn xã hội. Mặt khác đường lối phát triển của Đảng và Nhà nước ta trong giai đoạn hiện nay là phát triển nền kinh tế với nhiều thành phần kinh tế, theo cơ chế thị trường có sự quản lý của Nhà nước theo định hướng xã hội chủ nghĩa. Trong bối cảnh Việt Nam chịu sự cạnh tranh khốc liệt của cơ chế thị trường trong và ngoài nước về lĩnh vực đào tạo; để thắng lợi trong cạnh tranh, chất lượng đào tạo là yếu tố quan trọng, quyết định sự thành công hay thất bại của các trường đào tạo đại học, cao đẳng, trung cấp chuyên nghiệp và dạy nghề.

Cho đến nay việc nghiên cứu và đưa ra giải pháp tổng thể nhằm nâng cao chất lượng đào tạo chưa có tác giả nào thực hiện ở trường Cao đẳng nghề Du lịch và dịch vụ Hải Phòng.

3. Mục tiêu

Đánh giá chất lượng đào tạo của Trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng từ đó đề xuất và hoàn thiện giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo tại Trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng.

4. Nhiệm vụ nghiên cứu

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận và thực tiễn về nâng cao chất lượng đào tạo tại Trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng.

- Đánh giá thực trạng đào tạo nghề du lịch tại Trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng.

- Đề xuất các giải pháp chủ yếu nhằm nâng cao chất lượng đào tạo tại Trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng.

5. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

5.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là chất lượng đào tạo của Trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng thông qua đối tượng khảo sát gồm:

- Những HSSV đang học tại Trường .

- Những HSSV đã tốt nghiệp.

- Nhóm cán bộ, giáo viên giảng dạy tại Trường

- Những đơn vị sử dụng lao động được đào tạo tại Trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng

5.2. Phạm vi nghiên cứu

- Về nội dung nghiên cứu: Giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo tại Trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng.

- Về không gian nghiên cứu: Đề tài tập trung nghiên cứu về nâng cao chất lượng đào tạo tại Trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng.

- Về thời gian nghiên cứu: Số liệu nghiên cứu được thu thập từ năm 2010 - 2015.

6. Phương pháp nghiên cứu

Tác giả đã sử dụng các phương pháp để thu thập dữ liệu, phương pháp điều tra phỏng vấn và các phương pháp phân tích thống kê.

7. Ý nghĩa khoa học của đề tài

7.1. Ý nghĩa đối với khoa học: Kết quả nghiên cứu của đề tài góp phần bổ sung và làm rõ thêm những vấn đề lý luận về nâng cao chất lượng đào tạo tại Trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng .

7.2. Ý nghĩa đối với thực tiễn: Đề tài là công trình khoa học có ý nghĩa lý luận và thực tiễn, là một kênh tham khảo giúp Trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng đưa ra các biện pháp nhằm nâng cao chất lượng đào tạo nghề du lịch tại trường, nhằm đáp ứng được yêu cầu của xã hội cũng như đáp ứng được các đòi hỏi của quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập quốc tế.

8. Bố cục của đề tài

Ngoài phần mở đầu, kết luận và danh mục tài liệu tham khảo, đề tài gồm có 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận và thực tiễn về nâng cao chất lượng đào tạo tại các trường Cao đẳng nghề

Chương 2: Thực trạng chất lượng đào tạo nghề du lịch tại Trường Cao đẳng nghề Du lịch và dịch vụ Hải Phòng

Chương 3: Một số giải pháp chủ yếu nâng cao chất lượng đào tạo tại Trường cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng.

Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TẠI CÁC TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ

1.1. Cơ sở lý luận về đào tạo và nâng cao chất lượng đào tạo

1.1.1. Một số khái niệm cơ bản về đào tạo và nâng cao chất lượng đào tạo

1.1.1.1. Khái niệm về đào tạo

Theo từ điển “Bách khoa toàn thư Việt Nam” thì đào tạo là quá trình tác động đến một con người nhằm làm cho người đó lĩnh hội và nắm những tri thức, kỹ năng, kỹ xảo... một cách có hệ thống nhằm chuẩn bị cho người đó thích nghi với cuộc sống và khả năng nhận một sự phân công lao động nhất định, góp phần của mình vào việc phát triển kinh tế xã hội, duy trì và phát triển nền văn minh của loài người.

Theo Trần Khánh Đức, 2004, đào tạo là một quá trình hoạt động có mục đích, có tổ chức nhằm hình thành một cách có hệ thống các tri thức, kỹ năng, thái độ để hoàn thiện nhân cách cho mỗi cá nhân, tạo tiền đề có thể vào đời hành nghề, có năng suất và hiệu quả..

Theo Lê Đức Ngọc, 2005, đào tạo được hiểu là hoạt động học tập nhằm giúp cho người lao động có thể thực hiện có hiệu quả hơn các chức năng, nhiệm vụ của mình. Nói một cách cụ thể đào tạo liên quan đến việc tiếp thu các kiến thức, kỹ năng đặc biệt, nhằm thực hiện những công việc cụ thể một cách hoàn hảo hơn.

Theo Luật giáo dục nghề nghiệp, 2014 “Đào tạo nghề nghiệp là hoạt động dạy và học nhằm trang bị kiến thức, kỹ năng và thái độ nghề nghiệp cần thiết cho người học để có thể tìm được việc làm hoặc tự tạo việc làm sau khi hoàn thành khóa học hoặc để nâng cao trình độ nghề nghiệp”.

Bản chất của “đào tạo” là việc dạy các kỹ năng thực hành, kỹ năng nghề nghiệp hay kiến thức liên quan đến một lĩnh vực cụ thể, với mục tiêu giúp người học lĩnh hội và nắm vững những tri thức một cách có hệ thống, tạo tiền

đề cho người học thích nghi với cuộc sống và khả năng đảm nhận được một công việc nhất định. Khái niệm đào tạo có nghĩa hẹp hơn khái niệm giáo dục. Thông thường, đào tạo đề cập đến giai đoạn sau, khi một người đã đạt đến một độ tuổi nhất định, có một trình độ nhất định. Có nhiều dạng đào tạo: đào tạo cơ bản và đào tạo chuyên sâu, đào tạo chuyên môn và đào tạo nghề, đào tạo lại, đào tạo từ xa, tự đào tạo...

1.1.1.2. Khái niệm về chất lượng đào tạo

a) Khái niệm về chất lượng

Chất lượng luôn là vấn đề quan trọng, là một phạm trù phức tạp mà con người thường hay gặp trong các lĩnh vực hoạt động của mình. Việc phấn đấu nâng cao chất lượng được xem là một trong những nhiệm vụ quan trọng nhất của bất kỳ cơ sở tham gia hoạt động nào. Vậy chất lượng là gì ? Thuật ngữ "chất lượng" có nhiều quan điểm khác nhau trong cách tiếp cận và từ đó đưa ra nhiều định nghĩa khác nhau:

Chất lượng là “tổng thể những tính chất, thuộc tính cơ bản của sự vật (sự việc)... làm cho sự vật (sự việc) này phân biệt với sự vật (sự việc) khác” (Từ điển tiếng Việt phổ thông, NXB Giáo dục 1998). Hay: Chất lượng là "cái làm nên phẩm chất, giá trị của sự vật" hoặc là "cái tạo nên bản chất sự vật, làm cho sự vật này khác với sự vật kia" (Từ điển tiếng Việt phổ thông, NXB Khoa học xã hội, H.1987); Chất lượng là "sự phù hợp với những yêu cầu hay đặc tính nhất định" (Theo Philip B. Grosby người Mỹ); Chất lượng là "tiềm năng của một sản phẩm hay dịch vụ nhằm thỏa mãn nhu cầu của người sử dụng" (Tiêu chuẩn Pháp - NFX 50 - 109); Chất lượng là "tập hợp các đặc tính của một thực thể tạo cho thực thể đó khả năng làm thỏa mãn nhu cầu đã xác định hoặc tiềm ẩn" (TCVN -ISO 8402 (1994)...Chất lượng phải dựa trên căn bản là đào tạo, huấn luyện và giáo dục thường xuyên. Chính vì vậy, trách nhiệm về giáo dục phụ thuộc 80% - 85% vào ban lãnh đạo.

Hệ thống kiểm định quốc gia Việt Nam quan niệm: “Chất lượng sẽ được đánh giá bằng cách khách hàng xếp hạng tầm quan trọng của các đặc trưng phẩm chất đối nghịch với tính nhất quán và giá trị bằng tiền”. Đào tạo nguồn nhân lực sẽ đảm bảo nâng cao chất lượng nếu thực hiện tốt các yếu tố như: Đáp ứng yêu cầu của khách hàng, tập trung vào con người và mọi đóng góp xây dựng tổ chức của mình, có tầm nhìn dài hạn, quản lý sự thay đổi một cách có hiệu quả, có đổi mới, hữu hiệu, tổ chức tiếp thị tốt với thị trường.

Trên đây là một số định nghĩa tiêu biểu về chất lượng. Mỗi định nghĩa được nêu ra dựa trên những cách tiếp cận khác nhau về vấn đề chất lượng. Mặc dù vậy tổ chức quốc tế về tiêu chuẩn hóa ISO đưa ra trong ISO 8402:1984: “chất lượng là một tập hợp các tính chất đặc trưng của một thực thể, tạo cho nó khả năng thỏa mãn những nhu cầu đã được nêu rõ hoặc còn tiềm ẩn”. Đây là định nghĩa có ưu điểm nhất, nó được xem xét một cách toàn diện và rộng rãi hơn; phản ánh được bản chất của sự vật và nội dung để so sánh sự vật này với sự vật khác.

Từ định nghĩa trên ta rút ra một số đặc điểm sau đây của khái niệm chất lượng:

- Chất lượng được đo bởi sự thỏa mãn nhu cầu. Nếu một sản phẩm vì lý do nào đó mà không được nhu cầu chấp nhận thì phải bị coi là có chất lượng kém, cho dù trình độ công nghệ để chế tạo ra sản phẩm đó có thể rất hiện đại. Đây là một kết luận then chốt và là cơ sở để các nhà chất lượng định ra chính sách, chiến lược kinh doanh của mình.

- Do chất lượng được đo bởi sự thỏa mãn nhu cầu, mà nhu cầu luôn luôn biến động nên chất lượng cũng luôn luôn biến động theo thời gian, không gian, điều kiện sử dụng.

- Khi đánh giá chất lượng của một đối tượng, ta phải xét và chỉ xét đến mọi đặc tính của đối tượng có liên quan đến sự thỏa mãn những nhu cầu cụ thể.

Các nhu cầu này không chỉ từ phía khách hàng mà còn từ các bên có liên quan, ví dụ như các yêu cầu mang tính pháp chế, nhu cầu của cộng đồng xã hội.

- Nhu cầu có thể được công bố rõ ràng dưới dạng các qui định, tiêu chuẩn nhưng cũng có những nhu cầu không thể miêu tả rõ ràng, người sử dụng chỉ có thể cảm nhận chúng, hoặc có khi chỉ phát hiện được trong chúng trong quá trình sử dụng.

- Chất lượng không phải chỉ là thuộc tính của sản phẩm, hàng hóa mà ta vẫn hiểu hàng ngày. Chất lượng có thể áp dụng cho một hệ thống, một quá trình.

Khái niệm chất lượng trên đây được gọi là chất lượng theo nghĩa hẹp. Rõ ràng khi nói đến chất lượng chúng ta không thể bỏ qua các yếu tố giá cả và dịch vụ sau khi bán, vấn đề giao hàng đúng lúc, đúng thời hạn đó là những yếu tố mà khách hàng nào cũng quan tâm sau khi thấy sản phẩm mà họ định mua thỏa mãn nhu cầu của họ.

b) Khái niệm về chất lượng đào tạo

Chất lượng luôn là vấn đề rất được quan tâm và việc phấn đấu nâng cao chất lượng đào tạo bao giờ cũng được xem là nhiệm vụ quan trọng nhất của tất cả các cơ sở đào tạo nói chung và cơ sở đào tạo nghề nói riêng. Hiện nay, có rất nhiều cách hiểu khác nhau về “chất lượng đào tạo” dựa trên các “góc nhìn” khác nhau:

Theo Lê Đức Ngọc, Lâm Quang Thiệp (2005) - Đại học quốc gia Hà Nội thì chất lượng đào tạo được đánh giá qua mức độ đạt được mục tiêu đào tạo đã đề ra đối với một chương trình đào tạo.

Theo Trần Khánh Đức (2004) - viện nghiên cứu phát triển giáo dục cho rằng, chất lượng đào tạo là kết quả của quá trình đào tạo được phản ánh ở các đặc trưng về phẩm chất, giá trị nhân cách và giá trị sức lao động hay năng lực hành nghề của người tốt nghiệp tương ứng với mục tiêu, chương trình đào tạo

theo các ngành nghề cụ thể. Do đó, việc nâng cao chất lượng đào tạo được xem là nhiệm vụ quan trọng của các cơ sở đào tạo nói chung và các cơ sở đào tạo cao đẳng nói riêng.

Có thể nói: “Chất lượng đào tạo phải được thể hiện trong mục tiêu đào tạo và đáp ứng càng nhiều ước muốn của các bên liên quan càng tốt”.

Các quan niệm về chất lượng đào tạo:

- *Chất lượng được đánh giá bằng "đầu vào"*

Một số nước phương tây có quan điểm cho rằng "Chất lượng đào tạo phụ thuộc vào chất lượng hay số lượng các yếu tố đầu vào của cơ sở đào tạo đó". Quan điểm này được gọi là "quan điểm nguồn lực" có nghĩa là: "Nguồn lực" = "Chất lượng".

Theo quan điểm này nếu một trường tuyển được HSSV giỏi, có đội ngũ cán bộ giảng dạy uy tín, có cơ sở vật chất tốt... thì được coi là trường có chất lượng đào tạo tốt. Quan điểm này đã bỏ qua quá trình tổ chức, quản lý và đào tạo diễn ra rất đa dạng và liên tục trong một khoảng thời gian. Sẽ khó giải thích trường hợp một trường đã có nguồn lực "đầu vào" dồi dào nhưng chất lượng đầu ra hạn chế hoặc ngược lại. Theo cách đánh giá này, cho rằng dựa vào chất lượng nguồn lực đầu vào có thể đánh giá được chất lượng đầu ra.

- *Chất lượng được đánh giá bằng "đầu ra"*

"Đầu ra" là kết quả, là sản phẩm của quá trình đào tạo được thể hiện bằng năng lực, chuyên môn nghiệp vụ, sự thành thạo trong công việc hay khả năng cung cấp các dịch vụ của cơ sở đào tạo đó. Có quan điểm cho rằng "đầu ra" của quá trình đào tạo có tầm quan trọng hơn nhiều so với "đầu vào".

Có thể hiểu là kết quả của quá trình đào tạo và được thể hiện ở các phẩm chất, giá trị nhân cách, năng lực hành nghề của người tốt nghiệp tương ứng với mục tiêu đào tạo của từng ngành đào tạo. Với yêu cầu đáp ứng nhu cầu nhân lực của thị trường lao động, quan niệm về chất lượng đào tạo không chỉ dừng

lại ở kết quả của quá trình đào tạo trong nhà trường mà còn phải tính đến mức độ thích ứng và phù hợp của người tốt nghiệp với thị trường lao động như tỷ lệ có việc làm sau khi ra trường, khả năng làm chủ và vị trí của người đó trong doanh nghiệp.

- Chất lượng được đánh giá bằng "Giá trị gia tăng"

Quan điểm này cho rằng một trường có tác động tích cực và tạo ra sự khác biệt của HSSV về trí tuệ, nhân cách... của HSSV, điều đó đã cho thấy trường đã tạo ra giá trị gia tăng cho HSSV đó. "giá trị gia tăng" được xác định bằng giá trị của "đầu ra" trừ đi giá trị của "đầu vào" kết quả thu được được coi là chất lượng đào tạo của trường.

Quan điểm này chỉ tồn tại về mặt lý thuyết vì trên thực tế rất khó có thể thiết kế một thước đo thống nhất về mặt định lượng để đánh giá chất lượng "đầu vào" và "đầu ra" từ đó tìm ra mức chênh lệch để đánh giá chất lượng đào tạo.

- Chất lượng được đánh giá bằng "Giá trị học thuật"

Đây là quan điểm truyền thống của nhiều trường học phương tây, chủ yếu dựa vào sự đánh giá của các chuyên gia về năng lực học thuật của đội ngũ giảng viên trong từng trường trong quá trình thẩm định, công nhận chất lượng đào tạo của trường. Điều này có nghĩa là trường nào có đội ngũ giảng viên có học vị, học hàm cao, có uy tín khoa học lớn thì được xem là trường có chất lượng cao.

Hạn chế của quan điểm này là ở chỗ, cho dù năng lực học thuật có thể được đánh giá một cách khách quan, thì cũng khó có thể đánh giá những cuộc cạnh tranh của các trường để nhận tài trợ cho các chương trình nghiên cứu trong môi trường không thuần học thuật. Ngoài ra, liệu có thể đánh giá được năng lực chất xám của đội ngũ giảng dạy và nghiên cứu khi có xu hướng chuyên ngành hóa ngày càng sâu, phương pháp luận ngày càng đa dạng. Đặc

biệt là trong lĩnh vực giáo dục hiện nay có quá nhiều các trường trung cấp, cao đẳng, đại học, xu thế đa dạng hóa ngành nghề, lĩnh vực đào tạo; sự buông lỏng trong quản lý cũng như khả năng quản lý yếu kém trong giáo dục đã làm cho số lượng các học thuật mà các trường sở hữu tăng những chất lượng cũng đang báo động.

Như vậy, mặc dù khó có thể đưa ra một định nghĩa về chất lượng trong đào tạo, song các nhà nghiên cứu cũng cố gắng tìm ra những cách tiếp cận phổ biến nhất. Cơ sở của các cách tiếp cận này xem chất lượng là khái niệm đa chiều, với những người ở cương vị khác nhau có thể có những ưu tiên khác nhau khi xem xét nó. Đối với cán bộ giảng dạy thì ưu tiên của khái niệm chất lượng đào tạo phải là ở quá trình đào tạo, còn đối với người học và những người sử dụng lao động, ưu tiên về chất lượng đào tạo của họ lại ở đầu ra, tức là trình độ, năng lực, và kiến thức của HSSV khi ra trường...

Từ các quan điểm nêu trên, nhiều nhà nghiên cứu về giáo dục đã đưa ra khái niệm về chất lượng đào tạo như sau:

Theo Phạm Xuân Thanh (2004): Chất lượng đào tạo là sự đáp ứng mục tiêu đề ra của trường học. Mục tiêu trong định nghĩa này được hiểu theo nghĩa rộng bao gồm sứ mạng, các mục đích, đặc điểm của chương trình đào tạo. Mục tiêu phải phù hợp với chức năng nhiệm vụ và các nguồn lực của nhà trường nhưng đồng thời mục tiêu đào tạo phải đáp ứng yêu cầu phát triển của nền kinh tế-xã hội đất nước.

Luật dạy nghề (2006): Theo định nghĩa về mục tiêu dạy nghề, chất lượng đào tạo ở cấp độ nghề là sự đáp ứng các mục tiêu đề ra của Nhà trường. Đó là đào tạo nhân lực kỹ thuật trực tiếp trong sản xuất, dịch vụ có năng lực thực hành nghề tương xứng với trình độ đào tạo, có đạo đức, lương tâm nghề nghiệp, ý thức kỷ luật, tác phong công nghiệp, có sức khỏe nhằm tạo điều kiện cho người học nghề sau khi tốt nghiệp có khả năng tìm việc làm, tự tạo việc

làm hoặc học lên trình độ cao hơn, đáp ứng yêu cầu của sự nghiệp công nghiệp hóa-hiện đại hóa đất nước.

Luật Giáo dục nghề nghiệp (2014): Mục tiêu chung của giáo dục nghề nghiệp là nhằm đào tạo nhân lực trực tiếp cho sản xuất, kinh doanh và dịch vụ, có năng lực hành nghề tương ứng với trình độ đào tạo; có đạo đức, sức khỏe; có trách nhiệm nghề nghiệp; có khả năng sáng tạo, thích ứng với môi trường làm việc trong bối cảnh hội nhập quốc tế; bảo đảm nâng cao năng suất, chất lượng lao động; tạo điều kiện cho người học sau khi hoàn thành khóa học có khả năng tìm việc làm, tự tạo việc làm hoặc học lên trình độ cao hơn.

c. Quản lý chất lượng đào tạo

Trong đào tạo, quản lý chất lượng đào tạo là quá trình tổ chức thực hiện có hệ thống các biện pháp quản lý toàn bộ quá trình đào tạo nhằm đảm bảo không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo, đáp ứng yêu cầu người sử dụng lao động (từ khâu tìm hiểu nhu cầu thị trường lao động, thiết kế chương trình đào tạo đến khâu tuyển sinh, tổ chức đào tạo và kiểm tra, đánh giá kết quả đào tạo).

Trường học là nơi tạo ra chất lượng đào tạo, nơi đảm bảo và nâng cao chất lượng đào tạo. Đảm bảo nâng cao chất lượng đào tạo là trách nhiệm của mỗi giáo viên, mỗi cán bộ, công nhân viên. Trong đào tạo, quản lý chất lượng đào tạo là quá trình tổ chức thực hiện các biện pháp quản lý toàn bộ quá trình đào tạo nhằm đảm bảo không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo, đáp ứng yêu cầu trong cơ chế thị trường. Nhà trường là khâu đóng vai trò quyết định đối với việc đảm bảo và nâng cao chất lượng.

Thực hiện được mục tiêu quản lý chất lượng sẽ tạo cơ sở vững chắc để thực hiện các mục tiêu khác của Nhà trường như: Nâng cao sức cạnh tranh tạo uy tín và thương hiệu của Nhà trường, mục tiêu ổn định và phát triển. Nhà trường cần có các chức năng chủ yếu sau đây về quản lý chất lượng đào tạo.

- Hiệu trưởng hướng dẫn đơn đốc kiểm tra để đạt được mục tiêu chất lượng.

- Lập mục tiêu kế hoạch và nhiệm vụ chất lượng.

- Xác định đổi mới chương trình, giáo trình phù hợp với nhu cầu, cơ cấu cán bộ và trình độ giáo viên cần phải có để đảm bảo chất lượng đào tạo.

- Phân phối hoạt động giữa các phòng, khoa một cách khoa học.

- Kiểm soát, kiểm tra chất lượng đào tạo.

1.1.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo

Chất lượng giáo dục nói chung và đào tạo nghề nói riêng chịu ảnh hưởng của nhiều yếu tố khách quan và chủ quan. Với mỗi trường đào tạo có thể bị ảnh hưởng bởi các yếu tố khác nhau, nhưng để đánh giá được chất lượng đào tạo của một trường thì cần dựa vào 02 nhóm ảnh hưởng như sau:

1.1.2.1. Nhóm các yếu tố bên ngoài

Nhóm các yếu tố bên ngoài ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo nghề bao gồm:

a. Các yếu tố về cơ chế, chính sách của nhà nước

Cơ chế chính sách của Nhà nước ảnh hưởng rất lớn tới sự phát triển đào tạo nghề cả về quy mô, cơ cấu và chất lượng đào tạo. Cơ chế, chính sách của Nhà nước tác động tới chất lượng đào tạo nghề thể hiện ở các khía cạnh sau:

- Khuyến khích hay kìm hãm cạnh tranh nâng cao chất lượng. Có tạo ra môi trường bình đẳng cho các cơ sở đào tạo cùng phát triển nâng cao chất lượng hay không? Khuyến khích hoặc kìm hãm huy động các nguồn lực để cải tiến nâng cao chất lượng. Khuyến khích hoặc hạn chế các cơ sở đào tạo mở rộng liên kết hợp tác quốc tế.

- Các chính sách về đầu tư, về tài chính với các cơ sở có đào tạo nghề.

- Có hay không các chuẩn mực về chất lượng đào tạo. Có hay không hệ thống đánh giá, kiểm định chất lượng đào tạo, quy định về quản lý chất lượng

đào tạo và cơ quan chịu trách nhiệm giám sát việc kiểm định chất lượng đào tạo nghề.

- Các chính sách về lao động, việc làm và tiền lương của lao động sau đào tạo nghề. Chính sách đối với giáo viên và HSSV ở các bậc giáo dục nghề.

- Các quy định trách nhiệm và mối quan hệ giữa cơ sở đào tạo và người sử dụng lao động, quan hệ giữa nhà trường và các cơ sở sản xuất.

Tóm lại, cơ chế chính sách của Nhà nước tác động đến tất cả các khâu từ đầu vào, đến quá trình đào tạo và đầu ra của các cơ sở đào tạo.

b. Các yếu tố về môi trường

Các yếu tố về môi trường bao gồm:

- Xu thế toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế tác động đến tất cả các mặt đời sống xã hội của đất nước, trong đó có các hoạt động đào tạo nghề. Toàn cầu hóa và hội nhập đòi hỏi chất lượng đào tạo nghề của Việt Nam phải được nâng lên để sản phẩm tạo ra đáp ứng yêu cầu của thị trường, của khu vực và trên thế giới. Đồng thời cũng tạo ra cơ hội cho giáo dục nghề nghiệp Việt Nam nhanh chóng tiếp cận trình độ tiên tiến.

- Phát triển khoa học, công nghệ yêu cầu người lao động phải nắm bắt kịp thời và thường xuyên học tập để làm chủ công nghệ mới, đòi hỏi các trường phải đổi mới trang thiết bị cho nghiên cứu và học tập.

- Kinh tế xã hội phát triển làm cho nhận thức của xã hội và công chúng về giáo dục nghề nghiệp được tăng lên, người học ngày càng khẳng định được vị thế, vai trò của mình trong sự nghiệp CNH - HĐH đất nước. Từ đó cơ hội thu hút đầu tư cho giáo dục nghề nghiệp ngày càng tăng lên, các nhà trường có điều kiện hoàn thiện cơ sở vật chất để cải thiện chất lượng đào tạo. Thị trường lao động phát triển và hoàn thiện tạo ra môi trường cạnh tranh lành mạnh cho các cơ sở đào tạo nâng cao chất lượng.

1.1.2.2. Nhóm các yếu tố bên trong

a. Mục tiêu và chương trình đào tạo

- *Mục tiêu đào tạo*: Đó là kết quả, là sản phẩm mong đợi của quá trình dạy học. Mục tiêu đào tạo hay sản phẩm đào tạo chính là người học tốt nghiệp với nhân cách đã được phát triển, hoàn thiện thông qua quá trình dạy học. Nhân cách người học hiểu theo cấu trúc đơn giản gồm có: Phẩm chất (phẩm chất của người công dân, người lao động nói chung, lao động ở một lĩnh vực nhất định) và năng lực (hệ thống kiến thức khoa học – công nghệ, kỹ năng – kỹ xảo thực hành chung và riêng).

- *Chương trình đào tạo*: Chương trình đào tạo là hệ thống các môn học thể hiện mục tiêu đào tạo, quy định chuẩn kiến thức, kỹ năng, phẩm chất đạo đức (thái độ), phạm vi và cấu trúc nội dung đào tạo, phương pháp và hình thức đào tạo, cách thức đánh giá kết quả đào tạo đối với mỗi môn học, ngành học, trình độ đào tạo của bậc đào tạo. Nó là chuẩn mực để đánh giá chất lượng đào tạo trong các đơn vị nhà trường.

Chương trình đào tạo phải đảm bảo mục tiêu đào tạo, phải đảm bảo thiết kế sao cho vừa cả điều kiện chung (chương trình khung) là phần cứng do cơ quan chủ quản cấp trên đã phê duyệt và thống nhất. Bên cạnh đó các nhà trường phải xây dựng phần mềm (bao gồm các giờ thảo luận, tham quan thực tế, nói chuyện theo chủ đề), nhằm đào tạo HSSV toàn diện cả về kiến thức chuyên môn, kỹ năng và phẩm chất đạo đức, trong đó nhấn mạnh năng lực thực hành và ý thức trách nhiệm xã hội, đảm bảo cho người học được học tập chủ động và trải nghiệm thực tiễn.

Để đạt mục tiêu đào tạo, chương trình đào tạo cần đảm bảo các tiêu chí sau đây:

Một là, Xác định rõ mục tiêu, vị trí của từng môn học theo chương trình khung của Bộ ban hành.

Hai là, Sự kế thừa giữa các môn học trong khung chương trình đào tạo. Hình thức đánh giá kết quả học tập của người học phù hợp.

Ba là, Mức độ cân đối giữa lý thuyết và thực hành, tự học, tự nghiên cứu của người học. Tạo điều kiện cho người học liên thông lên bậc cao hơn.

Bốn là, Tạo điều kiện cho người học lập kế hoạch và đăng ký học.

Năm là, Tạo điều kiện cho người học tích lũy được kiến thức theo năng lực và điều kiện của bản thân.

Sáu là, Tạo điều kiện cho người học bố trí thời gian học tập tại trường và làm thêm ngoài giờ học.

b. Đội ngũ giáo viên

Đội ngũ giáo viên đóng vai trò quyết định trong việc đảm bảo nâng cao chất lượng đào tạo của các đơn vị nhà trường. Giáo viên là người truyền thụ kiến thức, thiết kế và tổ chức các hoạt động của người học, hướng nghiệp và khơi nguồn cảm hứng, hứng thú trong quá trình học tập của học sinh. Giáo viên còn có vai trò hết sức quan trọng trong việc phát triển kích thích khả năng sáng tạo của học sinh, giúp HSSV hình thành những kỹ năng, kỹ xảo nghề nghiệp ngay từ khi còn ngồi trên ghế nhà trường.

Điều 15 Luật Giáo dục do Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam ban hành năm 2005 khẳng định: “Nhà giáo giữ vai trò quyết định trong việc đảm bảo chất lượng giáo dục”. Đây là cơ sở lý luận và thực tiễn quan trọng để đánh giá đúng vai trò của nhà giáo trong quá trình đào tạo.

Vai trò của người giáo viên là rất quan trọng, điều này được thể hiện ở chỗ: Dạy nghề và dạy người, trang bị kiến thức, hướng dẫn kỹ năng, đạo đức, thái độ nghề nghiệp và phẩm chất giúp cho người học có thể tự tin khi ra trường nhằm đáp ứng được nhu cầu đòi hỏi của thị trường lao động. Đó cũng là cơ sở để khẳng định vị thế và chất lượng đào tạo của nhà trường trong điều kiện hiện nay nếu như muốn tồn tại và phát triển.

Để làm được điều này thì đội ngũ giáo viên tối thiểu phải đạt chuẩn theo qui định (Luật giáo dục nghề nghiệp, 2014) nghĩa là:

- Nhà giáo dạy trình độ sơ cấp phải có bằng tốt nghiệp trung cấp trở lên hoặc có chứng chỉ kỹ năng nghề để dạy trình độ sơ cấp.

- Nhà giáo dạy lý thuyết chuyên môn trình độ trung cấp phải có bằng tốt nghiệp đại học trở lên; nhà giáo dạy thực hành trình độ trung cấp phải có chứng chỉ kỹ năng nghề để dạy thực hành trình độ trung cấp.

- Nhà giáo dạy lý thuyết chuyên môn trình độ cao đẳng phải có bằng tốt nghiệp đại học trở lên; nhà giáo dạy thực hành trình độ cao đẳng phải có chứng chỉ kỹ năng nghề để dạy thực hành trình độ cao đẳng.

- Nhà giáo vừa dạy lý thuyết vừa dạy thực hành trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng phải đạt chuẩn của nhà giáo dạy lý thuyết và chuẩn của nhà giáo dạy thực hành theo quy định tại khoản 2 và khoản 3 Điều này.

- Nhà giáo không có bằng tốt nghiệp cao đẳng sư phạm, cao đẳng sư phạm kỹ thuật hoặc bằng tốt nghiệp đại học sư phạm, đại học sư phạm kỹ thuật thì phải có chứng chỉ nghiệp vụ sư phạm.

Có thể nói chất lượng của đội ngũ giáo viên có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng đào tạo. Do vậy để nâng cao chất lượng đào tạo trước hết phải lưu ý đến việc xây dựng đội ngũ giáo viên. Đội ngũ giáo viên không những phải đủ về mặt số lượng mà còn phải có chất lượng. Trong trường hợp này các đơn vị nhà trường phải có kế hoạch cụ thể trong việc tuyển dụng, sử dụng và có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng nhằm nâng cao trình độ và năng lực của đội ngũ giáo viên, xây dựng đội ngũ giáo viên một cách có hiệu quả.

Quá trình xây dựng đội ngũ giáo viên phải đảm bảo những yêu cầu sau:

Về mặt số lượng: Đảm bảo đủ số lượng giáo viên theo quy mô đào tạo và theo biên chế ngành nghề đào tạo (Theo Thông tư số 29/2011/TT-

BLĐTBOXH ngày 24/10/2011 của Bộ trưởng Bộ lao động –Thương binh Xã hội qui định về đăng ký hoạt động dạy nghề).

Về mặt chất lượng: Giáo viên phải có bằng tốt nghiệp đại học trở lên. Đối với giáo viên không tốt nghiệp ở các trường sư phạm thì phải có chứng chỉ sư phạm (Theo Thông tư số 30/2010/TT-BLĐTBXH ngày 29/9/2010 của Bộ trưởng Bộ lao động –Thương binh Xã hội).

Sản phẩm trong quá trình đào tạo, hay nói cách khác đầu ra trong quá trình đào tạo là người lao động. Để người lao động đáp ứng được đòi hỏi của thị trường lao động thì các yếu tố đầu vào phải tốt. Trong đó chất lượng, năng lực và trình độ của đội ngũ giáo viên là điều kiện tiên quyết. Do vậy, các trường sẽ có biện pháp cụ thể để nâng cao chất lượng của đội ngũ giáo viên trên cơ sở đó sẽ nâng cao chất lượng đầu ra.

c. Qui mô đào tạo

Qui mô đào tạo có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng đào tạo. Hàng năm trên cơ sở về nhu cầu của thị trường lao động thì chỉ tiêu tuyển sinh cũng sẽ tăng theo. Bên cạnh đó, để tăng thêm thu nhập cho đội ngũ giáo viên các trường cũng sẽ tăng qui mô đào tạo . Việc tăng qui mô đào tạo sẽ dẫn đến việc lớp quá đông khi trường chưa bố trí đủ giáo viên giảng dạy, giáo viên sẽ không bao quát và không thể đánh giá kết quả học tập của mỗi thành viên trong lớp; không đủ thiết bị cho HSSV thực hành... điều này làm ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng đào tạo

d. Cơ sở vật chất - trang thiết bị

Cơ sở vật chất - trang thiết bị giảng dạy có vai trò tích cực trong việc hỗ trợ Thầy và trò để nâng cao chất lượng đào tạo. Việc nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị kỹ thuật là yêu cầu cấp thiết trong công tác đào tạo ở nước ta hiện nay.

Hệ thống cơ sở vật chất phục vụ cho công tác đào tạo trong mỗi nhà trường là một yếu tố quan trọng quyết định chất lượng đào tạo. Mỗi một ngành nghề đào tạo đòi hỏi hệ thống phương tiện, nhưng chung quy lại thì hệ thống cơ sở vật chất trong nhà trường gồm: hệ thống phòng học lý thuyết, phòng thực hành, thư viện, ký túc xá, các thiết bị phục vụ cho giảng dạy như giáo trình, giáo án, hệ thống bảng chuyên dùng, đèn chiếu, máy chiếu đa năng, máy tính, mạng internet, các bảng biểu, mô hình, băng đĩa ghi hình... Đây là yếu tố hết sức quan trọng, không thể thiếu và tác động trực tiếp đến chất lượng đào tạo của nhà trường bên cạnh các điều kiện đảm bảo khác như: đội ngũ giáo viên, chương trình, tài liệu học tập, v.v...

Trong đào tạo, đặc biệt là đào tạo nghề nếu điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy nghề càng tốt, càng hiện đại, theo sát với công nghệ sản xuất thực tế bao nhiêu thì người học càng có thể thích ứng, vận dụng nhanh chóng vào trong công việc bấy nhiêu. Do đó, cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học đóng vai trò tích cực trong việc nâng cao chất lượng dạy và học, đảm bảo chất lượng đào tạo của một trường.

Cơ sở vật chất và các phương tiện phục vụ giảng dạy, học tập trong nhà trường cần đạt chỉ tiêu sau:

- + Đảm bảo số lượng, chất lượng phòng học thiết bị cho học tập.
- + Có hệ thống phòng học, giảng đường, phòng thí nghiệm, xưởng thực hành, phòng học chuyên môn đáp ứng quy mô đào tạo theo các nghề, trình độ đào tạo.
- + Có hệ thống hạ tầng kỹ thuật phục vụ làm việc và các hoạt động dạy nghề, thực nghiệm, thực hành.
- + Có đủ số lượng giáo trình, tài liệu, sách báo, tạp chí phù hợp với các nghề đào tạo, đáp ứng nhu cầu sử dụng của cán bộ, giáo viên và HSSV. Thư

viện tin học hóa, có các tài liệu điện tử, được nối mạng, liên kết khai thác tài liệu trong nội bộ nhà trường.

e. Tài liệu giảng dạy

Giáo trình là tài liệu môn học, thông qua bài giảng kết hợp với giáo trình môn học giúp HSSV có thể tiếp thu bài giảng sâu hơn. Hiện nay ngoài giáo trình tham khảo thì các nhà trường còn khuyến khích tất cả giáo viên tham gia giảng dạy viết tài liệu tham khảo lưu hành nội bộ. Có thể nói giáo trình lưu hành nội bộ là tài liệu chuẩn mực vì nó là kết quả thực tiễn của trường đó được kết tinh qua nhiều năm học. Tuy nhiên giáo trình đạt chuẩn thì đòi hỏi người biên soạn phải có kinh nghiệm, có trình độ. Mặt khác trong từng năm học, tài liệu phải luôn luôn được sửa đổi, hiệu chỉnh bổ sung kịp thời để phù hợp với sự phát triển của thời đại, nhằm không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo.

Giáo án là kế hoạch chuẩn bị bài giảng của người Thầy. Thông qua giáo án người Thầy sẽ truyền thụ kiến thức đến với HSSV vì vậy việc chuẩn bị giáo án phải được thực hiện một cách nghiêm túc và cẩn thận nếu như muốn nâng cao chất lượng đào tạo. Thực tế cho thấy nếu như giáo án không được chuẩn bị kỹ, cũng như việc bố trí thời gian không hợp lý với nội dung cụ thể cần truyền đạt thì chắc chắn bài giảng hôm đó sẽ không đạt yêu cầu về chất lượng. Có thể nói hiện nay việc chuẩn bị giáo án của giáo viên là chưa tốt do đó ít nhiều sẽ làm ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo nhất là đối với những giáo viên trẻ. Cho nên để nâng cao chất lượng đào tạo các trường cần phải coi trọng vấn đề này, phải luôn luôn có sự kiểm tra sát sao đối với giáo viên và có biện pháp xử lý kịp thời đối với những giáo viên không chuẩn bị kỹ giáo án cũng như không có giáo án khi lên lớp.

g. Phương pháp giảng dạy

Dạy học là quá trình người thầy truyền đạt cho HSSV hệ thống những tri thức, kỹ năng, kỹ xảo nhằm phát triển năng lực trí tuệ và hình thành thế giới

quan cho họ. Đối tượng của quá trình dạy học là HSSV con người với sự đa dạng về nhận thức, quan điểm, tình cảm... làm cho quá trình dạy học trở thành hoạt động rất khó khăn, phức tạp. Người thầy không thể dạy tốt nếu chỉ nắm vững kiến thức của một môn học. Có nghĩa là ngoài kiến thức của môn học đó, người thầy còn phải hiểu biết nhiều lĩnh vực khác như: kiến thức của các môn học liên quan, kiến thức về tâm lý, giao tiếp, ứng xử, xử lý các tình huống sư phạm... Vì vậy, đối với giáo viên, thời gian và kinh nghiệm giảng dạy là một vốn quý, có vai trò rất quan trọng trong việc nâng cao chất lượng đào tạo.

Giảng dạy là quá trình truyền thụ kiến thức, người thầy phải nắm vững kiến thức. Tuy nhiên, vấn đề quan trọng hơn là phải làm cho kiến thức của người thầy trở thành kiến thức của trò, có nghĩa là trò phải tiếp thu tốt kiến thức của thầy. Điều này có quan hệ mật thiết đến phương pháp giảng dạy. Để đạt được mục đích đó, những con người khác nhau sẽ chọn những phương pháp khác nhau. Ngay cả khi cùng sử dụng một phương pháp thì do khả năng và trình độ của mỗi người khác nhau nên kết quả chất lượng giảng dạy sẽ khác nhau.

Để đánh giá được tốt trình độ, kinh nghiệm và phương pháp giảng dạy của giáo viên cần đạt tiêu chí sau:

- + Đảm bảo tỷ lệ học sinh/giáo viên theo quy định để tất cả các môn học, môn nghề có đủ số lượng giáo viên đứng lớp.

- + Đội ngũ giáo viên, giảng viên đạt bảo đảm chuẩn trở lên về trình độ được đào tạo và nghiệp vụ sư phạm theo quy định; giáo viên dạy thực hành đạt chuẩn về kỹ năng thực hành nghề.

- + Giáo viên luôn đổi mới phương pháp dạy học để kết hợp giữa phần lý thuyết và phần thực hành để giúp người học tiếp thu ngay nội dung bài học trên lớp.

Giáo viên phải tham gia tích cực hoạt động nghiên cứu khoa học gắn với chuyên môn và cải tiến phương pháp dạy học.

h. Đội ngũ học sinh, sinh viên

Trong đào tạo nói chung và đào tạo nhân lực du lịch nói riêng, nếu thiếu nhân tố người học thì mọi hoạt động liên quan đến công tác đào tạo đều không thể thực hiện. Thống nhất với quan điểm này:

Cao Văn Sâm (2010) cho rằng: Người học là nhân tố quan trọng nhất, có tính chất quyết định đối với công tác đào tạo nguồn nhân lực. Trình độ văn hóa, sự hiểu biết, tâm lý cá tính, khả năng tài chính, quỹ thời gian, khả năng tự học... của bản thân người học đều ảnh hưởng sâu sắc tới quy mô và chất lượng đào tạo.

Li Qiang (2009): Người học nghề là nhân tố ảnh hưởng toàn diện tới công tác đào tạo, trình độ văn hóa cũng như khả năng tư duy của người học càng cao thì khả năng tiếp thu các kiến thức trong quá trình học càng tốt, dẫn đến chất lượng trong công tác đào tạo càng cao và việc đáp ứng nhu cầu nhân lực thị trường ngày càng hiệu quả.

Vậy nhân tố người học cũng phải đạt được những tiêu chuẩn nhất định. Quan trọng nhất là ý thức của người học phải cao, điều này đồng nghĩa với việc người học phải có sự quyết tâm trong quá trình học, đặt ra mục tiêu “học để làm gì”. Bên cạnh đó là sự quan tâm tìm hiểu của trung tâm đào tạo đối với người học. Nếu kết hợp được cả hai yếu tố trên thì chất lượng dạy và học mới đạt kết quả mong đợi.

Để đánh giá đội ngũ HSSV cần đảm bảo các chỉ tiêu sau:

Về tình hình học tập, rèn luyện của người học: Đánh giá chỉ tiêu lên lớp hàng năm đạt trên 95% trong đó tỷ lệ khá, giỏi chiếm 10-20%. Tỷ lệ tốt nghiệp hàng năm của HSSV đạt trên 90% trong đó tỷ lệ khá, giỏi đạt 10-20%. HSSV có việc làm sau 6 tháng đến 1 năm từ 40% trở lên.

Về tình hình rèn luyện, tu dưỡng đạo đức của người học: Có ý thức học tập, có ý thức trong việc chấp hành nội quy, quy chế trong nhà trường. Có ý thức và kết quả tham gia phụ trách lớp, hoạt động chính trị - xã hội, văn hóa, văn nghệ, thể thao.

i. Môi quan hệ giữa nhà trường và doanh nghiệp

Vai trò của doanh nghiệp trong giáo dục đào tạo nói chung và trong việc nâng cao chất lượng đào tạo nói riêng là rất quan trọng. Vai trò đó được thể hiện trong việc tiếp nhận HSSV tham quan, thực tập, doanh nghiệp tham gia báo cáo thực tế, tham gia hội thảo về xây dựng chương trình, nội dung đào tạo, hợp tác trong việc bồi dưỡng, đào tạo lại đội ngũ lao động của doanh nghiệp.

Khi nhà trường và doanh nghiệp đã có mối quan hệ thường xuyên, gắn bó với nhau thì cả hai bên sẽ cùng phát hiện nhu cầu đào tạo và cùng nhau giải quyết nhu cầu đó. Trong mối quan hệ này, doanh nghiệp có được đội ngũ lao động có tay nghề, thường xuyên bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ; nhà trường có được nguồn đào tạo và không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo.

1.1.3. Các tiêu chí đánh giá chất lượng đào tạo

Đánh giá trong giáo dục đào tạo là một quá trình hoạt động được tiến hành có hệ thống nhằm xác định mức độ đạt được của đối tượng quản lý về mục tiêu đã định. Chất lượng đào tạo như đã trình bày ở phần trên, là một khái niệm động, đa chiều và gắn với các yếu tố chủ quan thông qua quan hệ giữa người và người, do vậy không thể dùng một phép đo đơn giản để đánh giá. Việc đánh giá, đo lường chất lượng có thể được tiến hành bởi chính cán bộ giảng dạy, HSSV của trường nhằm mục đích tự đánh giá các điều kiện đảm bảo chất lượng đào tạo cũng như đánh giá chất lượng đào tạo của trường mình. Hoặc việc đánh giá, đo lường chất lượng cũng có thể được tiến hành từ bên ngoài do các cơ quan hữu quan thực hiện với các mục đích khác nhau (khen - chê, xếp hạng, khuyến khích tài chính, kiểm định công nhận...).

Dù đối tượng của việc đo lường, đánh giá chất lượng là gì và chủ thể của việc đo lường, đánh giá là ai thì việc đầu tiên, quan trọng nhất vẫn là xác định mục đích của việc đo lường, đánh giá. Từ đó mới xác định được việc sử dụng phương pháp cũng như các công cụ đo lường tương ứng. Mục đích của đánh giá trong giáo dục hết sức đa dạng tùy thuộc vào đặc thù của từng trường, sự phát triển kinh tế xã hội của đất nước và cả tùy thuộc vào quan điểm đánh giá của các chủ thể. Ví dụ, nếu mục đích của giáo dục đào tạo đại học, cao đẳng là cung cấp nguồn lao động được đào tạo cho xã hội thì chất lượng ở đây sẽ được xem là mức độ đáp ứng của HSSV tốt nghiệp đối với thị trường lao động. Còn nếu lấy chương trình, mục tiêu đào tạo làm cơ sở đánh giá thì chất lượng sẽ được xem xét trên góc độ là khối lượng kiến thức, kỹ năng mà khoá học đã cung cấp, mức độ nắm bắt và sử dụng các kiến thức và kỹ năng của HSSV sau khoá học.

Đánh giá chất lượng đào tạo còn nhằm mục đích đảm bảo với những đối tượng tham gia vào công tác giáo dục rằng một chương trình đào tạo, hay một trường, khoa nào đó chưa đạt, đã đạt hay vượt mức những chuẩn mực nhất định về chất lượng. Đánh giá điểm mạnh, điểm yếu, thời cơ, thách thức, cơ hội đối với các cơ sở đào tạo và đề xuất các biện pháp nhằm từng bước nâng cao chất lượng đào tạo. Kiến nghị với các cơ quan chức năng có thẩm quyền trong công việc hoạch định các chính sách hỗ trợ cho nhà trường không ngừng mở rộng quy mô, nâng cao chất lượng đào tạo của mình.

Trong lĩnh vực đào tạo, chất lượng đào tạo với đặc trưng sản phẩm là “con người lao động” có thể hiểu là kết quả đầu ra của quá trình đào tạo và được thể hiện cụ thể ở phẩm chất, giá trị nhân cách và giá trị sức lao động hay năng lực hành nghề của người tốt nghiệp tương ứng với mục tiêu đào tạo của từng ngành đào tạo trong hệ thống đào tạo.

- Chất lượng giáo dục trường cao đẳng là sự đáp ứng mục tiêu do nhà trường đề ra, đảm bảo các yêu cầu về mục tiêu giáo dục trình độ cao đẳng, của luật giáo dục, phù hợp với yêu cầu đào tạo nguồn nhân lực cho sự phát triển kinh tế, xã hội của địa phương và ngành.

- Tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường cao đẳng là mức độ yêu cầu và điều kiện mà trường cao đẳng phải đáp ứng để được công nhận là đạt chuẩn chất lượng giáo dục

- Trần Khánh Đức (2005), quản lý và kiểm định chất lượng giáo dục nhân lực theo ISO&TQM nhà xuất bản giáo dục Hà Nội thì hệ thống các chỉ tiêu đánh giá chất lượng giáo dục đối với từng ngành đào tạo nhất định bao gồm:

+ Phẩm chất về xã hội – nghề nghiệp (đạo đức, ý thức, trách nhiệm, uy tín)

+ Các chỉ số về sức khỏe, tâm lý, sinh học,...

+ Trình độ kiến thức, kỹ năng chuyên môn

+ Năng lực hành nghề (cơ bản và thực tiễn)

+ Khả năng thích ứng với thị trường lao động

+ Năng lực nghiên cứu và tiềm năng phát triển nghề nghiệp.

- Quyết định số 02/2008/QĐ-BLĐTBXH ngày 17/01/2008 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành qui định hệ thống tiêu chí tiêu chuẩn kiểm định chất lượng trường cao đẳng nghề bao gồm 9 tiêu chuẩn:

Tiêu chuẩn 1: Mục tiêu và nhiệm vụ

Tiêu chuẩn 2: Tổ chức quản lý

Tiêu chuẩn 3: Hoạt động dạy và học

Tiêu chuẩn 4: Giáo viên và cán bộ quản lý

Tiêu chuẩn 5: Chương trình, giáo trình

Tiêu chuẩn 6: Thư viện

Tiêu chuẩn 7: Cơ sở vật chất thiết bị dạy học

Tiêu chuẩn 8: Quản lý tài chính

Tiêu chuẩn 9: Các dịch vụ cho người học nghề

Hiện nay Bộ Lao động Thương binh và Xã hội đang Dự thảo Qui định hệ thống tiêu chí tiêu chuẩn kiểm định chất lượng trường cao đẳng.

1.2. Cơ sở thực tiễn nâng cao chất lượng đào tạo nghề ở một số nước và Việt Nam

1.2.1. Trung Quốc

Đến nay Trung Quốc đã ban hành một hệ thống các luật và văn bản dưới luật liên quan đến giáo dục tương đối hoàn chỉnh, bao quát nhiều vấn đề, làm nền tảng pháp lý cho công tác quản lý giáo dục. Trong đó: “Luật Giáo dục hướng nghiệp” được ban hành năm 1996. Giáo dục hướng nghiệp bao gồm các trường cao đẳng nghề, các trường trung cấp kỹ thuật, các trường trung học hướng nghiệp, các trung tâm tìm việc làm, các cơ sở đào tạo xã hội và kỹ năng cho người lớn. Để giáo dục hướng nghiệp đáp ứng tốt hơn yêu cầu tái cấu trúc nền kinh tế và đô thị hóa, chính phủ đã thiết kế lại mô hình giáo dục hướng nghiệp, định hướng tìm việc làm, và tập trung vào hai dự án giáo dục hướng nghiệp lớn nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng nhạy bén của xã hội về nhân công lành nghề chất lượng cao. Các dự án này nhằm: 1) tạo ra đội ngũ nhân công có tay nghề cần thiết cấp bách cho các ngành công nghiệp chế tạo và dịch vụ hiện đại; và 2) đào tạo cho những người lao động ở vùng nông thôn chuyển đến các thành phố làm việc.

Những cải cách giáo dục nhằm nâng cao chất lượng đào tạo trong thời kỳ hiện đại hóa ở Trung Quốc gồm:

- Chính sách giáo dục từ những năm 1980

Trung Quốc bắt đầu sự nghiệp đổi mới, công nghiệp hóa đất nước từ cuối thập niên 1970. Giáo dục khoa học và công nghệ được xem là trọng tâm

của chính sách giáo dục; việc đào tạo đội ngũ cán bộ có kỹ năng và nâng cao kiến thức khoa học kỹ thuật được coi là ưu tiên số một. Những đổi mới chú trọng đến khoa học và công nghệ hiện đại, cùng với nhận thức về sự ưu việt của khoa học phương Tây, đã dẫn đến việc chấp nhận một chính sách hướng ngoại bắt đầu từ năm 1976, khuyến khích việc học tập và vay mượn từ nước ngoài phương thức đào tạo tiên tiến trong nhiều lĩnh vực khoa học khác nhau.

- Cải cách cơ cấu của giáo dục trung học cuối những năm 1980

Trên cơ sở đó, từ năm 1985 đã có 3 loại trường kỹ thuật hướng nghiệp ở cấp THPT ra đời: trường trung học nghề do các phòng giáo dục quản lý, các trường công nhân lành nghề do Bộ Lao động và các cơ quan thuộc bộ ở địa phương quản lý và các trường trung học chuyên nghiệp (bao gồm các trường sư phạm do các phòng giáo dục quản lý, các trường trung học kỹ thuật do các bộ ban ngành và doanh nghiệp quản lý). Bằng việc gia tăng tuyển sinh đối với ba loại hình trường kỹ thuật hướng nghiệp nêu trên tương đương với các trường trung học phổ thông, cuộc cải cách đã thực hiện được việc đa dạng hóa giáo dục trung học. Theo chính phủ Trung Quốc, khi sự nghiệp công nghiệp hóa tăng nhanh vào đầu những năm 1980, đã có sự thiếu hụt nghiêm trọng đội ngũ công nhân lành nghề, công nhân bán lành nghề và các kỹ thuật viên trung cấp. Trong khi đó, giáo dục kỹ thuật hướng nghiệp là khâu yếu nhất trong hệ thống giáo dục và không tạo ra được nguồn nhân công lành nghề cần thiết. Cải cách kinh tế nhấn mạnh tính hiệu quả trong sản xuất. Việc hướng nghiệp hóa giáo dục trung học sẽ đem lại kết quả trong việc tăng sức sản xuất đối với những người tốt nghiệp trung học và vì thế tăng hiệu quả đối với các đầu tư cho giáo dục.

- Việc phát triển đội ngũ giáo viên từ cuộc cải cách năm 1985

Nhằm nâng cao chất lượng giảng dạy, chính phủ đã khởi động “Chương trình quốc gia về mạng lưới đào tạo giáo viên”. Mục đích của chương trình là:

(1) hiện đại hóa việc đào tạo giáo viên thông qua thông tin giáo dục, cung cấp dịch vụ và hỗ trợ học tập suốt đời thông qua mạng lưới đào tạo giáo viên, truyền hình vệ tinh và các phương tiện thông tin truyền thông khác; (2) cải tiến mạnh mẽ chất lượng giảng dạy qua chương trình đào tạo “quy mô lớn, chất lượng cao, hiệu quả cao”. để thu hút được nhiều giáo viên hơn. Trung Quốc đã nỗ lực đưa nghề dạy học trở thành một nghề hấp dẫn và được tôn trọng hơn bằng việc tăng lương cho giáo viên, miễn phí học đại học sư phạm. Ngày 10/9 hàng năm kể từ năm 1985 đã được chọn làm Ngày nhà giáo;

- Cải cách hệ thống và quy trình thi cử đánh giá những năm 2000

Trước đây, các kỳ thi và các bài kiểm tra được xem là phương thức duy nhất để đánh giá năng lực của người học. Ngoài mục đích đánh giá và tuyển sinh, kết quả thi và kiểm tra cũng được dùng làm thước đo thành tích giảng dạy của giáo viên. Cha mẹ HSSV và xã hội cũng coi trọng kết quả thi cử và xem nó như là thước đo thành tích của các nhà trường. Do đó, giáo viên buộc phải giảng dạy theo kiểu học để thi cử. Vấn đề là các kỳ thi chỉ tập trung vào khía cạnh định lượng của kết quả học tập với các kỹ thuật thi mang tính bề ngoài bằng giấy viết và kiểm tra những mục tiêu thứ yếu của việc học, trong khi bỏ qua khía cạnh định tính, phương pháp học cũng như thái độ và giá trị thực của người học. Đầu những năm 2000, Bộ Giáo dục đã quyết định thay đổi đánh giá theo hướng “đa dạng/mềm mỏng”, đó là “hệ thống đánh giá mang tính phát triển” tập trung đến tất cả các khía cạnh của việc học, sử dụng nhiều kỹ thuật đánh giá và chú trọng hơn đến việc người học tiến bộ như thế nào trong quá trình học tập. Căn cứ chuẩn chương trình quốc gia, các nhà trường được phép đề ra mục tiêu phù hợp với đối tượng HSSV của trường. Hình thức đánh giá đa dạng hơn như kiểm tra viết, kiểm tra qua hoạt động, giáo viên quan sát, trao đổi giữa giáo viên và người học, người học thuyết trình, người học tự đánh

giá và người học đánh giá lẫn nhau. Để giảm áp lực thi đua, Bộ Giáo dục cũng ban hành chính sách cấm việc xếp hạng học sinh, giáo viên, và nhà trường.

(Nguồn: GS.TS Phạm Vũ Luận, năm 2010)

1.2.2. Đức và Thụy Điển

Hoạt động dạy nghề tại Đức và Thụy Điển dựa trên những nhân tố cơ bản ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo. Sự thành công của quá trình đào tạo chịu sự ảnh hưởng của các nhân tố như cơ sở vật chất, chương trình giáo dục dạy nghề, đội ngũ giáo viên, người học. Ở đây, yếu tố nhân lực để thực hiện quá trình dạy và học là quan trọng nhất. Sự tác động của chương trình và phương pháp giảng dạy giúp người học có động lực học tập và học cách học hỏi. Trường học mà không có giáo viên, người học, tài liệu học tập thì không thể thực hiện được công tác đào tạo.

Theo mô hình này, đội ngũ giáo viên dạy nghề được quan tâm hàng đầu bởi họ là nhân tố đóng vai trò quyết định trong việc đảm bảo chất lượng đào tạo. Giáo viên không những thể hiện vai trò là người hướng dẫn nội dung lý thuyết, kỹ năng thực hành mà còn góp phần giúp người học nhận thức được tầm quan trọng của nghề nghiệp, tạo ra động lực học tập và nhận thức đúng đắn về nghề nghiệp.

Cũng theo quan điểm này, đội ngũ giáo viên dạy nghề trước khi thực hiện công tác giảng dạy được bồi dưỡng, huấn luyện bởi một chương trình đào tạo giáo viên theo trình tự thống nhất, căn bản. Các tiêu chí đối với giáo viên được đặt ra: Kiến thức giáo viên đối với hoạt động giảng dạy; Phương pháp giảng dạy; Sử dụng thành thạo các phương tiện hỗ trợ dạy học; Kinh nghiệm thực tế của giáo viên,.... Bên cạnh đó thì mức độ trang bị phòng học, các loại máy móc thiết bị, phương tiện dạy học cũng góp phần không nhỏ trong việc nâng cao chất lượng đào tạo.

Đối với người học: Quan niệm này cho rằng sự đánh giá về chất lượng đầu ra đào tạo mà bỏ qua sự khác biệt ban đầu ở người học là sự sai lầm. Điều quan trọng là phải xác định sự khác nhau về trình độ, giới tính, chủng tộc, văn hóa, xã hội, tôn giáo của người học. Cần xem xét đến khả năng, kiến thức của họ trước khi đào tạo đồng thời nắm bắt được những khó khăn mà người học đối diện để từ đó đưa ra phương pháp đào tạo, giáo dục hợp lý. Mặt khác, phải đánh giá được mức kiến thức, kỹ năng mà người học đạt được sau quá trình đào tạo. Ở đây, người học được nhắc đến với các yếu tố: Chất lượng đầu vào của người học; Quyền và nghĩa vụ của người học; Ý thức của người học; Khả năng tự nghiên cứu của người học; Kiến thức, kỹ năng, vốn kinh nghiệm sau khi được đào tạo để đáp ứng nhu cầu thị trường lao động,...

1.2.3. Việt Nam

1.2.3.1. Những thành tựu trong đào tạo nghề

Sau 5 năm thực hiện Chiến lược phát triển dạy nghề giai đoạn 2011-2020 đã đạt nhiều kết quả quan trọng. Trong đó, tuyển sinh đào tạo nghề trong 5 năm (2011 – 2015) được 9.171.371 người, đạt 95,5% so với mục tiêu Chiến lược đề ra, tăng 18% so với giai đoạn 2006-2010. Riêng đào tạo sơ cấp nghề và dạy nghề dưới 3 tháng có trên 2,4 triệu lao động nông thôn theo chính sách Đề án 1956. Tỷ lệ lao động qua đào tạo ở các cấp trình độ đạt 38,5%, gần đạt với mục tiêu của Chiến lược (96,2%).

Mạng lưới cơ sở dạy nghề (csdn): Số lượng CSDN tăng lên khá nhanh trong vòng 10 năm trở lại đây, đặc biệt là các trung tâm dạy nghề (TTDN). Các nhóm nghề được nhiều CSDN triển khai đào tạo là nhóm nghề Công nghệ kỹ thuật cơ khí, Công nghệ kỹ thuật điện, điện tử và nhóm nghề Công nghệ thông tin... Việc quy hoạch mạng lưới cơ sở dạy nghề đã có bước chuyển và hiện có 59 tỉnh thành lập trường cao đẳng nghề, đạt 92%. Các cơ sở dạy nghề đã tự chủ về tài chính, ứng dụng công nghệ thông tin trong dạy nghề, quản lý

và phát triển đội ngũ giáo viên. Tính đến năm 2015 cả nước có 1.467 cơ sở dạy nghề (gồm 190 trường Cao đẳng nghề (CDN), 280 trường Trung cấp nghề (TCN) và 997 Trung tâm dạy nghề (TTDN), cùng với trên 40.615 giáo viên dạy nghề và sau 5 năm đã có 7.352 lượt giáo viên được đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng nghề.

(Nguồn: Báo cáo sơ kết 5 năm thực hiện chiến lược phát triển dạy nghề thời kỳ 2011 – 2015)

Trong bối cảnh Việt Nam đang hội nhập sâu và rộng với thế giới, hợp tác quốc tế về dạy nghề đã được tăng cường và được thực hiện ở cả tầm vĩ mô và ở từng CSDN. Các hình thức hợp tác về dạy nghề đa dạng và phong phú, từ việc nâng cao năng lực hoạch định chính sách, đến việc nâng cao các điều kiện đảm bảo chất lượng dạy nghề của hệ thống dạy nghề. Việt Nam đã lựa chọn một số quốc gia thành công trong phát triển dạy nghề làm đối tác Chiến lược, trong đó có Cộng hòa Liên Bang Đức. Trong thời gian qua Chính phủ Đức đã hỗ trợ tích cực và có hiệu quả cho Việt Nam thông qua

một số Dự án về đào tạo nghề. Tuy nhiên, năng lực hội nhập của hệ thống dạy nghề nói chung và các CSDN nói riêng còn hạn chế; kỹ năng nghề, năng lực hành nghề của lao động Việt Nam còn “khoảng cách” khá xa so với các nước phát triển trong khu vực và thế giới.

Phương pháp xây dựng tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia (TCKNNQG) được tiếp cận theo phương pháp tiên tiến của thế giới, có sự tham gia của các doanh nghiệp, các chuyên gia trong lĩnh vực dạy nghề. Về cơ bản, các nghề phổ biến đã có TCKNNQG. Đã bước đầu hình thành đội ngũ đánh giá viên được đào tạo cơ bản, có thể đảm nhận được nhiệm vụ đánh giá kỹ năng nghề cho người lao động.

Đánh giá kỹ năng nghề cho người lao động tại Việt Nam vẫn còn rất mới và đang trong giai đoạn đánh giá thí điểm, nhưng đã tạo cơ hội cho người lao

động có việc làm và thu nhập tốt hơn, tạo cơ sở cho người sử dụng lao động trả lương cho người lao động hợp lý hơn.

1.2.3.2. Những hạn chế trong đào tạo nghề

Mặc dù đã đạt được một số thành tựu cơ bản nhưng đào tạo nghề nước ta vẫn còn những bất cập và yếu kém:

Các CSDN vẫn chỉ tập trung vào đào tạo các nghề sẵn có của các cơ sở chứ chưa tập trung vào đào tạo các nghề theo nhu cầu của xã hội hay của doanh nghiệp. Nói cách khác, các CSDN vẫn chỉ đào tạo theo “cái mình có” chứ chưa đào tạo “cái xã hội cần”. Các nghề được xuất khẩu nhiều như khai thác dầu khí hay các nghề cần kỹ năng tốt như kỹ thuật mỏ hầm lò, khai thác than, khoáng sản vẫn chưa được tập trung phát triển do nhiều lý do khó khăn khác nhau nên vẫn có rất ít các CSDN đào tạo những nghề này.

Công tác đào tạo bồi dưỡng đội ngũ giáo viên dạy nghề và cán bộ quản lý dạy nghề chủ yếu tập trung vào các chương trình đào tạo bồi dưỡng về kỹ năng và nghiệp vụ, các chương trình đào tạo bồi dưỡng về tin học và ngoại ngữ chưa được chú trọng và nâng cao.

Công tác hướng nghiệp phân luồng học sinh tốt nghiệp trung học chưa tốt, tỷ lệ học sinh tốt nghiệp THCS vào học nghề và TCCN còn rất nhỏ. Tài liệu tư vấn hướng nghiệp chưa được cập nhật thông tin mới thường xuyên; hoạt động hướng nghiệp tại các trường trung học còn mang tính hình thức, chủ yếu là lồng ghép với các nội dung khác.

Tại 45 trường được đầu tư thành trường nghề chất lượng cao, mặc dù công tác chuẩn hóa đội ngũ giáo viên đang được chú trọng song vẫn còn một tỷ lệ giáo viên chưa đạt chuẩn đặc biệt là ở các chuẩn về kỹ năng nghề và trình độ tin học, ngoại ngữ.

Chậm ban hành “quy hoạch phát triển mạng lưới trường cao đẳng nghề, trung cấp nghề, sơ cấp nghề đến năm 2020”. Ảnh hưởng từ việc sửa đổi, bổ

sung một số điều của Luật dạy nghề sau thành Luật Giáo dục nghề nghiệp, nhất là thay đổi hệ thống sẽ dẫn đến thay đổi mạng lưới cơ sở dạy nghề nên Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội tạm thời chưa ban hành quy hoạch.

Việc phân bổ mạng lưới cơ sở dạy nghề cũng chưa hợp lý, nguồn lực đầu tư từ các chương trình mục tiêu cho các trường chỉ đạt 62% so với kế hoạch. Đối với đội ngũ giáo viên dạy nghề tuy tăng số lượng nhưng kỹ năng nghề đạt theo chỉ tiêu mới khoảng 60% và việc tiến hành bồi dưỡng, tổ chức đào tạo cán bộ quản lý dạy nghề còn yếu và chưa hệ thống, chuyên nghiệp...

Về cơ sở vật chất thiết bị dạy nghề: ngoại trừ các CSDN mới được đầu tư từ Chương trình mục tiêu quốc gia và các trường được thụ hưởng từ các dự án ODA, ở hầu hết các CSDN, các thiết bị dạy và học nghề còn lạc hậu, không đủ và không đồng bộ, nhất là các trường ở tỉnh nghèo.

Tiểu kết Chương 1

Chương 1 đã trình bày lý luận về đào tạo và nâng cao chất lượng đào tạo nghề trong trường cao đẳng. Một số đặc điểm nổi bật như: Nêu được khái niệm, ý nghĩa, vai trò của chất lượng đào tạo nghề. Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo, các tiêu chí đánh giá chất lượng đào tạo cũng như kinh nghiệm của một số quốc gia và Việt Nam trong việc nâng cao chất lượng đào tạo làm cơ sở phân tích thực trạng của chất lượng đào tạo trong trường cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng ở các chương sau.

Chương 2. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGHỀ TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ DU LỊCH VÀ DỊCH VỤ HẢI PHÒNG

2.1. Khái quát về trường cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển

Trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng tiền thân là Trường Trung học nghiệp vụ Du lịch Hải Phòng được thành lập ngày 23/7/2004, trực thuộc Tổng Cục Du lịch Việt Nam, bắt đầu đi vào tuyển sinh và hoạt động từ năm 2005. Năm 2007 Trường được nâng cấp thành Trường Cao đẳng nghề Du lịch Hải Phòng theo Quyết định số 1875/QĐ-BVHTTDL ngày 31 tháng 12 năm 2007 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Với mục đích đa dạng hoá ngành nghề đào tạo, đến năm 2009, Trường Cao đẳng nghề Du lịch Hải Phòng được đổi tên thành Trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng theo Quyết định số 593/QĐ-BLĐTBXH ngày 12 tháng 5 năm 2009 của Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội.

Các giai đoạn phát triển của Nhà trường:

Từ năm 2004 đến 2007, trụ sở của Trường đặt tại số 8 Trần Phú – Ngô Quyền – Hải Phòng. Giai đoạn này Trường đào tạo hệ Trung cấp chuyên nghiệp với qui mô đào tạo bình quân là 400 học sinh/năm gồm 6 nghề trung cấp chuyên nghiệp hệ 2 năm và 3 nghề hệ 1 năm.

Từ năm 2007 đến 2010, Trường nâng cấp thành Trường Cao đẳng nghề du lịch Hải Phòng với qui mô đào tạo bình quân của giai đoạn này là 1200 học sinh/năm gồm 6 nghề cao đẳng hệ 3 năm và 3 nghề trung cấp hệ 2 năm, ngoài ra Trường còn đào tạo các lớp nghiệp vụ ngắn hạn theo nhu cầu của doanh nghiệp.

Từ năm 2010 đến 2016, Trường chuyển về trụ sở mới được xây dựng trên khuôn viên 10,8 ha tại xã Nam Sơn – huyện An Dương – thành phố Hải Phòng. Đây là trụ sở chính có cơ sở vật chất hoàn chỉnh bằng các nguồn vốn

ngân sách nhà nước, nguồn viện trợ không hoàn lại của dự án phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt nam (EU).

Tiếp tục phát huy những thành quả đã đạt được của các giai đoạn trước, Trường đã tận dụng tối đa mọi nguồn nội và ngoại lực để không ngừng nâng cao quy mô và chất lượng đào tạo.

Từ năm 2013, Trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng được Nhà nước xác định là cơ sở đào tạo nguồn nhân lực du lịch, dịch vụ đạt tiêu chuẩn quốc tế đến năm 2015. Nguồn vốn đầu tư phát triển Trường được cấp từ nguồn kinh phí thuộc dự án Đổi mới dạy nghề của Chính phủ Việt Nam giai đoạn 2011-2020 với tổng kinh phí khoảng 480 tỉ đồng. Nhà Trường sẽ tập trung đầu tư đào tạo bồi dưỡng năng lực chuyên môn, khả năng sử dụng ngoại ngữ (Tiếng Anh) cho đội ngũ cán bộ, giáo viên, nâng cấp chương trình đào tạo, giáo trình đáp ứng yêu cầu đào tạo đạt chuẩn quốc tế, đầu tư mới các trang thiết bị phục vụ đào tạo, đặc biệt sẽ xây dựng khách sạn quốc tế 3 sao để phục vụ thực hành.

Những thành tích đã đạt được:

Với những thành tích hoạt động trong thời gian qua, nhà Trường được tặng nhiều danh hiệu thi đua của Bộ Văn hóa -Thể thao và Du lịch:

- Năm 2012, 04 sinh viên tham gia thi tay nghề toàn quốc trong đó 01 HSSV đạt giải nhì và 03 sinh viên đạt chứng chỉ xuất sắc; 01 sinh viên thi tay nghề ASEAN và đạt chứng chỉ xuất sắc.

- Năm 2013, 01 sinh viên thi tay nghề thế giới tại Cộng hòa liên bang Đức, đạt chứng chỉ xuất sắc;

- Năm 2014, Nhà trường được Thủ tướng Chính phủ tặng bằng khen tập thể lao động xuất sắc;

- Trong năm 2014, Nhà trường có 01 đồng chí được Chủ tịch nước tặng huân chương lao động hạng 3;

- Năm 2014, Nhà trường có 04 sinh viên tham gia thi tay nghề quốc gia và đã đạt được chứng chỉ xuất sắc.

- Năm 2015, Nhà trường có 01 giáo viên tham gia cuộc thi tay nghề quốc gia đạt giải khuyến khích.

- Năm 2016, Nhà trường có 04 sinh viên thi tay nghề cấp quốc gia đã đạt giải khuyến khích của 2 chuyên ngành là Nhà hàng và Chế biến món ăn.

2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ

2.1.2.1. Chức năng

Trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng (sau đây gọi tắt là Trường) là cơ sở đào tạo công lập trực thuộc Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch. Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch, dịch vụ tại vùng kinh tế trọng điểm Bắc bộ (Việt Nam) ở các trình độ Cao đẳng nghề, Trung cấp nghề, Trung cấp chuyên nghiệp, Sơ cấp nghề và trình độ thấp hơn nhằm đáp ứng yêu cầu phát triển ngành du lịch tại khu vực theo yêu cầu của Nhà nước và Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

2.1.2.2. Nhiệm vụ

- Đào tạo nguồn nhân lực du lịch ở các trình độ cao đẳng nghề, trung cấp nghề và sơ cấp nghề các chuyên ngành: Kỹ thuật chế biến món ăn, Quản trị nhà hàng, Quản trị lễ tân, Quản trị khách sạn, Hướng dẫn du lịch, Nghiệp vụ nhà hàng, Nghiệp vụ lễ tân, Nghiệp vụ buồng, Thuyết minh viên du lịch....

- Đào tạo lại, đào tạo truyền nghề, bồi dưỡng đội ngũ nhân viên đạt tiêu chuẩn qui định của nhà nước và theo yêu cầu của cơ quan, doanh nghiệp kinh doanh khách sạn

- Xây dựng chương trình đào tạo, kế hoạch giảng dạy và học tập cho các ngành đào tạo của trường trên cơ sở chương trình khung của Bộ Giáo dục và đào tạo và Bộ Lao động Thương binh và Xã hội.

- Xây dựng kế hoạch tuyển sinh, tổ chức tuyển sinh theo chỉ tiêu, kế hoạch hàng năm được duyệt; tổ chức đào tạo, công nhận tốt nghiệp, cấp văn bằng, chứng chỉ các ngành học theo quy định của pháp luật.

- Xây dựng, đào tạo và bồi dưỡng đội ngũ, giảng viên, giáo viên theo tiêu chuẩn qui định của Nhà nước;

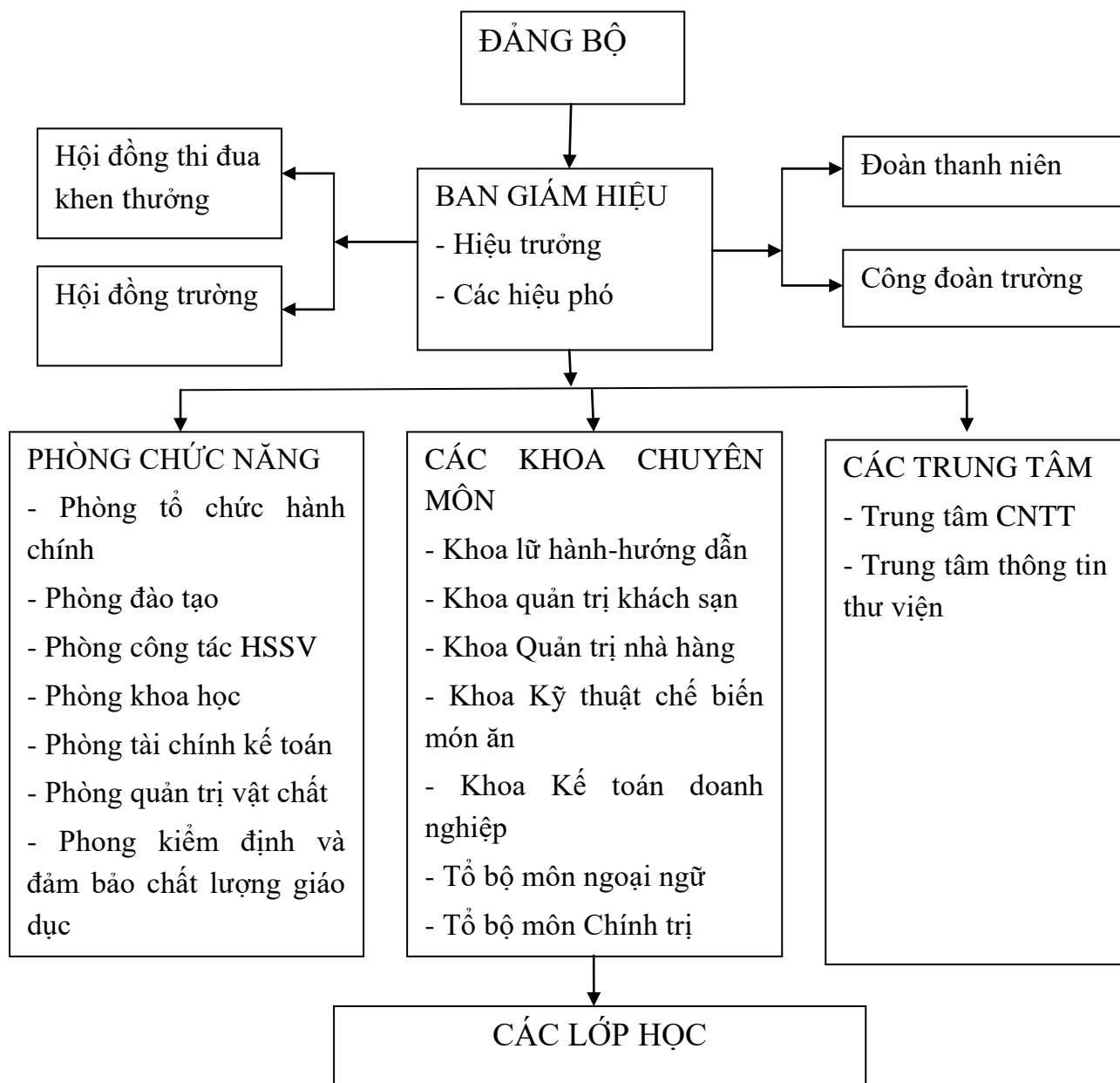
- Thực hiện hoạt động dịch vụ khoa học – kỹ thuật, chuyển giao công nghệ, sản xuất – kinh doanh phù hợp với ngành nghề đào tạo; tư vấn nghề nghiệp, giới thiệu việc làm. Tổ chức cho người học tham quan, thực tập tại các doanh nghiệp.

- Tổ chức các hoạt động thông tin, in ấn tài liệu, giáo trình phục vụ đào tạo và nghiên cứu học học theo qui định của pháp luật.

- Thực hiện các quan hệ hợp tác quốc tế, liên kết, liên thông về đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực, nghiên cứu khoa học – công nghệ với các cơ quan, tổ chức cá nhân ở trong và ngoài nước theo qui định của pháp luật.

- Quản lý sử dụng đất đai, cơ sở vật chất tài sản, các nguồn vốn theo qui định của pháp luật. Giữ gìn an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội ở trong Trường; bảo vệ tài sản và thực hiện biện pháp bảo hộ, an toàn lao động.

2.1.3. Cơ cấu tổ chức quản lý



Sơ đồ 2.1. Cơ cấu tổ chức trường

2.1.4. Cơ sở vật chất của trường

Trường có trụ sở tại xã Nam Sơn - An Dương- Hải Phòng. Đây là địa điểm có vị trí thuận lợi trên mặt đường 5, sát ngay trung tâm thành phố Hải Phòng (tổng diện tích đất hơn 108.378 m²). Địa điểm trên có giao thông thuận tiện phù hợp với quy hoạch chung của khu vực và mạng lưới cơ sở dạy nghề của thành phố Hải Phòng. Trường được thiết kế xây dựng theo kiến trúc hiện đại với đầy đủ các phòng ban riêng biệt, các khối phòng học lý thuyết, xưởng thực hành,... có không gian rộng, thoáng mát tạo điều kiện thoải mái cho HSSV trong học tập.

Ngoài ra, nhà Trường còn được xây dựng thêm nhiều khối phòng chức năng khác đáp ứng được các nhu cầu của HSSV như: hội trường được bố trí 200 chỗ ngồi thuận tiện cho tổ chức hội họp, giao lưu văn nghệ; ký túc xá có thể giải quyết nhu cầu lưu trú cho HSSV của Trường. Đồng thời, để đáp ứng được nhu cầu học tập, nghiên cứu của HSSV, trường tiếp tục đầu tư xây dựng nâng cấp thư viện của trường.

Trường đặc biệt quan tâm đầu tư đến khối xưởng thực hành: có nhiều máy móc, thiết bị học tập được trang bị đồng bộ, hiện đại, HSSV sau giờ học lý thuyết sẽ được làm quen, thực hành ngay. Điều này đem lại sự hứng thú và đạt hiệu quả cao hơn trong học tập, cũng như giúp học viên nắm vững, nâng cao trình độ chuyên môn.

Bảng 2.1. Cơ sở vật chất của trường

TT	Nội dung	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015
1	Diện tích hạng mục công trình (diện tích đang sử dụng-m ²)			
1.1.	Khu hiệu bộ	6.164,3	6.164,3	6.164,3
1.2.	Phòng học lý thuyết	15.111,3	15.111,3	15.111,3
1.3.	Xưởng thực hành	1300	1560	1560
1.4.	Khu phục vụ			
	- Thư viện	200	300	300
	- Ký túc xá	2500	2500	2500
	- Nhà ăn	600	800	800
	- Trạm y tế	200	200	200
	- Khu thể thao	0	1000	1000
2	Tổng số đầu sách của trường	2455	5000	5000
	<i>Trong đó, đầu sách chuyên ngành</i>	985	4000	4000
3	Tổng số máy tính của trường	156	270	270
	- Dùng cho văn phòng	121	90	90
	- Dùng cho HSSV học tập	35	180	180

(Nguồn: phòng quản trị cơ sở vật chất cung cấp)

2.1.5. Kết quả đào tạo từ năm 2010-2015

Từ năm 2010 đến nay, nhà trường chủ yếu đào tạo hệ cao đẳng tập trung, ngoài ra còn mở các lớp đào tạo ngắn hạn theo mô hình liên kết với các trung tâm, các sở ban ngành địa phương hoặc đào tạo nghề theo đơn đặt hàng (tập trung vào các doanh nghiệp). Kết quả đào tạo từ năm 2010 đến năm 2015 như sau:

a) Đối với hệ cao đẳng tập trung:

Bảng 2.2. Quy mô HSSV tốt nghiệp Hệ cao đẳng từ năm 2010-2015

STT	Khoa	2010-2011		2011-2012		2012-2013		2013-2014		2014-2015	
		Số.lg	Cơ cấu %	Số lg	Cơ cấu %	Số. lg	Cơ cấu %	Số.l g	Cơ cấu %	Số. lg	Cơ cấu %
1	Chế biến món ăn	295	26	291	26	318	36	347	41	212	47
2	Khách sạn	275	24	294	26	265	30	250	30	142	31
3	Quản trị nhà hàng	48	4.0	61	5.0	62	7.0	65	8.0	19	4.0
4	Kế toán	387	33	275	25	101	11	41	5.0	26	5.0
5	Lữ hành	58	5.0	70	6.0	49	6.0	47	5.0	26	5.0
6	Hướng dẫn	94	8.0	131	12	82	10	93	11	54	12
Tổng cộng		1.157	100	1.122	100	877	100	843	100	453	100

(Nguồn: Phòng đào tạo và hợp tác quốc tế)

Nhận xét: Nhìn vào bảng thống kê ta thấy số lượng HSSV tốt nghiệp hàng năm của trường thấp và có xu hướng giảm dần trong 5 năm qua.

Nắm bắt được vấn đề trên, hiện nay trường đã triển khai rất nhiều biện pháp quảng bá và thu hút lượng HSSV đầu vào cũng như tập trung phát triển nghề đào tạo tại trường.

b) Đối với các chương trình đào tạo khác

Bên cạnh hình thức đào tạo hệ cao đẳng tập trung, trong những năm qua trường cũng đa dạng hoá các hình thức đào tạo nghề bằng cách tăng cường công tác tuyển sinh, mở các lớp đào tạo ngắn hạn theo mô hình liên kết với các trung tâm, các sở ban ngành địa phương hoặc đào tạo nghề theo đơn đặt hàng (tập trung vào các doanh nghiệp). Các hình thức đào tạo ngắn hạn đã đem lại

một nguồn thu ngân sách ổn định cho trường trong những năm qua, tuy nhiên công tác đào tạo ngắn hạn của trường hiện nay vẫn còn chưa phát triển mạnh với số lượng các lớp và các ngành nghề đào tạo vẫn còn khá hạn chế.

2.1.6. Những thuận lợi và khó khăn của Nhà trường

*** Thuận lợi**

- Nhà trường luôn nhận được sự quan tâm của các cấp lãnh đạo từ Trung ương, Bộ, ngành tới địa phương, cơ sở đối với công tác đào tạo nghề.

- Đội ngũ cán bộ, giáo viên của trường được xây dựng và phát triển nhanh cả về số lượng và chất lượng.

- Đội ngũ cán bộ quản lý đã từng bước được trẻ hóa và có trình độ chuyên môn cao thuận lợi để nắm bắt kịp thời sự thay đổi và phát triển của khoa học - công nghệ.

Chương trình, giáo trình đào tạo nghề đã bám sát chương trình khung đã được ban hành, cơ bản phù hợp với thực tiễn sản xuất của nghề nhằm đáp ứng được yêu cầu đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao.

*** Khó khăn**

Đội ngũ GV còn ít được tiếp xúc và tìm hiểu về tiêu chuẩn kỹ năng nghề, công nghệ, thiết bị của các nước trong khu vực và quốc tế; Trình độ ngoại ngữ, tin học còn hạn chế.

Việc tổng kết đánh giá chương trình, giáo trình đào tạo nghề còn mang tính chủ quan, chưa toàn diện chưa theo kịp được các nước trên thế giới.

Các thiết bị thực hành còn chưa đạt tiêu chuẩn về số lượng trên tổng số HSSV thực hành theo ca.

2.2. Thực trạng chất lượng đào tạo tại Trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng

2.2.1. Ngành nghề và hình thức đào tạo

2.2.1.1. Các ngành nghề đào tạo

- Các ngành nghề đang đào tạo hiện nay của Trường:

+ Hệ Cao đẳng nghề:	7
+ Hệ Trung cấp nghề:	3
+ Hệ trung cấp chuyên nghiệp:	3
+ Hệ sơ cấp nghề:	6

Trong đó các ngành được Nhà trường xác định là trọng điểm đào tạo chất lượng cao đó là: Kỹ thuật chế biến món ăn; Quản trị khách sạn; Quản trị nhà hàng, Quản trị lễ hành, Hướng dẫn du lịch.

2.2.1.2. Hình thức đào tạo

Hàng năm công tác tuyển sinh của Trường được thực hiện theo đúng qui định của Bộ Lao động Thương binh và Xã hội. Nhà trường đã thực hiện đào tạo các hệ theo hình thức tập trung, cụ thể:

Bảng 2.3: Các hình thức đào tạo của Trường CDN DL&DV Hải Phòng

Hình thức đào tạo	Hệ đào tạo	Thời gian đào tạo
Dài hạn	1. Cao đẳng nghề	- 36 tháng đối với hệ tuyển PTH - 18 tháng đối với hệ tuyển đã tốt nghiệp trung cấp cùng ngành đào tạo
	2. Trung cấp nghề	- 24 tháng đối với hệ tuyển THPT - 36 tháng đối với hệ tuyển THCS
	3. Trung cấp chuyên nghiệp	- 24 tháng đối với hệ tuyển THPT - 36 tháng đối với hệ tuyển THCS
Ngắn hạn	4. Sơ cấp nghề	- 3 đến 6 tháng
	5. Dạy nghề dưới 3 tháng	Theo nhu cầu của người học

2.2.2. Mục tiêu, chương trình đào tạo

2.2.2.1. Mục tiêu đào tạo của nhà trường

- Tổ chức đào tạo nguồn nhân lực du lịch ở các trình độ cao đẳng nghề, trung cấp nghề và sơ cấp nghề nhằm trang bị cho người học năng lực thực hành nghề tương xứng với trình độ đào tạo; có sức khỏe, đạo đức lương tâm nghề nghiệp, ý thức kỷ luật, tác phong công nghiệp; tạo điều kiện cho người học có khả năng tìm việc làm - tự tạo việc làm hoặc tiếp tục học lên trình độ cao hơn để nhằm đáp ứng thị trường lao động;

- Tổ chức đào tạo nguồn nhân lực du lịch theo hợp đồng được ký kết với các tổ chức, cá nhân nhằm đáp ứng yêu cầu về lao động của các doanh nghiệp trong và ngoài nước;

- Phân đầu trở thành cơ sở dạy nghề chất lượng cao theo quy hoạch của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội. Cụ thể, năm 2016 đào tạo các nghề Quản trị Hướng dẫn du lịch, Quản trị lễ hành đạt cấp độ quốc tế; năm 2017 đào tạo nghề Kỹ thuật chế biến món ăn cấp độ quốc tế. Đến năm 2020 đào tạo các nghề Quản trị khu Resort, Quản trị lễ tân, Quản trị khách sạn, Quản trị nhà hàng đạt cấp độ khu vực Đông Nam Á. Đảm bảo HSSV tốt nghiệp ra trường có năng lực quản trị, điều hành các cơ sở kinh doanh du lịch và dịch vụ, có kỹ năng nghề chuyên sâu, biết vận dụng hiểu biết về văn hóa dân tộc và thế giới trong giao tiếp, có ngoại ngữ. Đáp ứng yêu cầu thị trường, hỗ trợ nâng cao hiệu quả kinh tế cho doanh nghiệp; có khả năng tham gia thị trường lao động khu vực Đông Nam Á và quốc tế.

2.2.2.2. Chương trình đào tạo

Chương trình đào tạo là hệ thống các môn học thể hiện mục tiêu đào tạo, quy định chuẩn kiến thức, kỹ năng, phẩm chất đạo đức (thái độ), phạm vi và cấu trúc nội dung đào tạo, phương pháp và hình thức đào tạo, cách thức đánh giá kết quả đào tạo đối với mỗi môn học, ngành học, trình độ đào tạo của bậc đào tạo. Chương trình đào tạo các nghề về du lịch được xây dựng và hoàn thiện chủ yếu dựa vào bộ tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (VTOS) do Tổng cục Du lịch Việt Nam thực hiện với sự trợ giúp của Liên Minh châu Âu (E.U), nhằm đào tạo HSSV phát triển toàn diện cả về kiến thức chuyên môn, kỹ năng và phẩm chất đạo đức, trong đó nhấn mạnh năng lực thực hành và ý thức trách nhiệm xã hội, đảm bảo cho HSSV được học tập chủ động và trải nghiệm thực tiễn.

Để thực hiện việc xây dựng chương trình đào tạo nêu trên, Nhà trường thành lập hội đồng khoa học cùng phối hợp với các khoa, tổ bộ môn để xây dựng chương trình đào tạo (Căn cứ CTK do Bộ LĐ-TB&XH ban hành) và sau đó lập kế hoạch và tiến độ đào tạo theo từng kỳ và cả năm học đảm bảo tính logic, khoa học và có tính kế thừa các môn học. Đồng thời phân công giáo viên giảng dạy phù hợp với trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho từng lớp học, từng hệ đào tạo.

Trường đã xây dựng các chương trình dạy nghề sau:

- Trình độ cao đẳng nghề: Quản trị khách sạn; Quản trị lễ hành; Quản trị nhà hàng; Hướng dẫn du lịch; Kỹ thuật chế biến món ăn; Kế toán doanh nghiệp; Phiên dịch tiếng Anh thương mại.

- Trình độ trung cấp nghề: Nghiệp vụ nhà hàng; Kỹ thuật chế biến món ăn; Kế toán doanh nghiệp; Hướng dẫn du lịch

- Trình độ sơ cấp nghề: Kỹ thuật chế biến món ăn; Nghiệp vụ bàn; Nghiệp vụ buồng; Nghiệp vụ lễ tân; Thuyết minh viên du lịch; Lái xe hạng B1, B2.

- Dạy nghề dưới 3 tháng: Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch; Kỹ thuật chế biến món ăn; Nghiệp vụ pha chế đồ uống; Nghiệp vụ bàn; Tiếng Anh giao tiếp; Kỹ năng giao tiếp; Tổ chức sự kiện; Kế toán máy; Tin học, lái xe mô tô các loại...

Tuy công tác xây dựng chương trình giáo trình đã đạt được những kết quả cụ thể và đã góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của Nhà trường song, do những thay đổi trong thực tiễn đào tạo, việc nâng cấp, chỉnh sửa bổ sung chương trình, giáo trình cần phải được thực hiện thường xuyên, liên tục, đòi hỏi đầu tư nhiều thời gian, kinh phí và nhân lực thực hiện.

Có thể đưa ra dẫn chứng về khung chương trình đào tạo toàn khoá chuyên ngành Quản trị khách sạn.

Kế hoạch đào tạo 2015 - 2018 chi tiết như phụ lục 1 đính kèm.

Bảng 2.4. Kế hoạch đào tạo nghề

Quản trị khách sạn hệ Cao đẳng khoá học 2015-2018

STT	Nội dung	Số giờ	Trong đó		
			Lý thuyết	Thực hành, thảo luận	Kiểm tra
1	Phần các môn học chung	450	220	200	30
2	Kiến thức cơ sở	330	223	88	19
3	Kiến thức chuyên ngành	2010	8	1078	143
4	Thực tập cơ sở	960	20	900	40
Tổng số		3750	1352	2166	232
Tỷ lệ % LT, TH so với tổng số giờ khoá học			0,36%	0,58%	0,06%

(Nguồn: Phòng đào tạo, năm 2015)

Từ bảng số liệu trên cho thấy: Khối lượng kiến thức cho cả khóa là 3.750 giờ, tỷ lệ giờ thực hành, thực tập chiếm 0,58% thời lượng. Như vậy HSSV sau ra trường sẽ đỡ ngỡ ngàng khi đi xin việc. Tuy nhiên thời lượng thực hành, thực tập vẫn ít.

Mỗi năm học, phòng đào tạo đều kết hợp với các khoa chuyên môn có nhiệm vụ bổ sung, sửa đổi chương trình chi tiết các MH, MĐ đào tạo cho phù hợp với yêu cầu đào tạo của nhà trường và trình thẩm định chương trình thông qua hội đồng thẩm định của nhà trường. Qua khảo sát ý kiến của (40) cán bộ quản lý, đội ngũ giáo viên về công tác xây dựng mục tiêu đào tạo, chương trình đào tạo, đã thu được kết quả trong bảng 2.5 dưới đây:

Bảng 2.5. Bảng kết quả đánh giá mục tiêu, chương trình đào tạo

TT	Nội dung đánh giá	Mức độ (%)			
		Tốt	Tương đôi tốt	Bình thường	Kém
1	Xác định rõ mục tiêu từng môn học, mô đun	30	29	27	14
2	Mức độ cân đối giữa lý thuyết và thực hành	15	30	35	20
3	Sự kế thừa giữa các môn học trong khung chương trình đào tạo	31	48	12	9
4	Hình thức đánh giá kết quả học tập người học phù hợp	22	28	40	10
5	Tạo điều kiện để người học liên thông lên bậc học cao hơn	30	29	38	3
6	Tạo điều kiện cho người học lập kế hoạch và đăng ký học	6	12	32	50
7	Tạo điều kiện cho người học tích lũy kiến thức theo năng lực và điều kiện của bản thân	8	8	39	45
8	Tạo điều kiện cho người học bố trí thời gian học tập tại trường và làm thêm ngoài giờ học	9	10	40	41
9	Vai trò của nhà tuyển dụng, giáo viên giảng dạy trong xây dựng, chỉnh sửa chương trình đào tạo	8	10	46	36

(Nguồn: Kết quả phiếu điều tra)

Qua bảng kết quả phiếu điều tra, ta có thể thấy:

Chương trình đào tạo đã nêu được mục tiêu và vị trí của từng môn học, mô đun nhằm giúp giáo viên, người học định hướng mục tiêu, phương pháp giảng dạy và học tập của từng đối tượng. Nhà trường đang cân đối tỷ lệ thời

gian giữa lý thuyết và thực hành trong khung chương trình. Tuy nhiên mức độ cân đối giữa lý thuyết với thực hành chưa được đánh giá cao, phần lớn ý kiến đánh giá ở mức độ bình thường. Việc xây dựng chương trình đào tạo cần phải mang tính thực tiễn, phù hợp với tình hình mới.

Các môn học, mô đun trong chương trình có sự kế thừa, hỗ trợ nhau trong toàn bộ chương trình đào tạo chuyên ngành. Đây là một trong những yếu tố quan trọng giúp người học có thể tiếp thu kiến thức một cách khoa học, hệ thống và logic.

Về việc chỉnh sửa và cập nhật chương trình đào tạo, nhà trường đã quan tâm thực hiện hàng năm. Công việc chủ yếu của nhà trường là: làm việc cùng với các giảng viên bộ môn để điều chỉnh khung chương trình, nhưng sự điều chỉnh này chưa thật sự đột phá nên chương trình đào tạo vẫn chưa thoát khỏi những bất cập như hiện nay. Ngoài ra, nhà trường vẫn chưa kết hợp với các doanh nghiệp trong việc xây dựng mục tiêu, chương trình đào tạo.

Để đánh giá chương trình đào tạo và kế hoạch đào tạo, tác giả thực hiện phát phiếu thăm dò trên 2 đối tượng: HSSV đang học $n = 40$ và HSSV đã tốt nghiệp (cựu HSSV) $n = 35$. Kết quả khảo sát thể hiện qua bảng 2.6 dưới đây

Bảng 2.6: Đánh giá Chương trình đào tạo của Nhà trường

TT	Tiêu chí đánh giá	HSSV		Cựu HSSV	
		Người	%	Người	%
1	Phù hợp với nguyện vọng bản thân	13	32,5	7	20,0
2	Dễ xin việc	5	12,5	10	28,6
3	Nặng về lý thuyết	18	45,0	15	42,8
4	Nặng về thực hành	2	5,0	2	5,7
5	Kết hợp giữa lý thuyết với thực hành	2	5,0	1	2,9

(Nguồn: tài liệu điều tra)

Qua bảng số liệu cho thấy chương trình đào tạo của Nhà trường chưa được người học đánh giá cao; chưa phù hợp với nguyện vọng, nhu cầu học tập của người học. Tỷ lệ cho rằng phù hợp chiếm 32,5% đánh giá đối với học sinh, HSSV đang học tại trường và 20,0% đối với HSSV đã tốt nghiệp.

Tiêu chí ngành nghề mà họ được đào tạo để xin việc được đánh giá thấp chỉ có 12,5% đánh giá nhất trí với HSSV đang học và 28,6% đánh giá cựu HSSV.

Chương trình đào tạo Nhà trường xây dựng được 45,0% HSSV và 42,8% cựu HSSV đánh giá thiên về lý thuyết; sự kết hợp giữa lý thuyết và thực hành được HSSV đánh giá thấp (dưới 5,0%)

Từ kết quả phân tích trên cho thấy việc xây dựng chương trình đào tạo của Trường chưa phù hợp với đối tượng là HSSV. Nhà trường cần phải có biện pháp khắc phục để đảm bảo chất lượng đầu ra.

Tóm lại, mục tiêu và chương trình đào tạo của nhà trường có những ưu nhược điểm sau đây:

- Ưu điểm:

Chương trình đào tạo của nhà trường đã xác định được mục tiêu, vị trí, thời lượng các môn học, mô đun. Các môn học, mô đun bắt buộc được đảm bảo đúng theo qui định của Bộ Lao động TB&XH, các MH/MĐ tự chọn cũng đã được Nhà trường nghiên cứu lựa chọn đảm bảo cung cấp đủ các kiến thức, kỹ năng, thái độ nghề nghiệp cho học sinh, HSSV sau khi tốt nghiệp. Mỗi năm học, nhà trường đều chú trọng đến công tác đánh giá nội dung chương trình đào tạo, đồng thời có điều chỉnh và bổ sung cho phù hợp với thị trường lao động tại địa phương.

- Hạn chế:

Chương trình đào tạo vẫn còn thiết kế theo kinh nghiệm cũ và mang nặng tính lý thuyết. Nhà trường không nắm bắt hết nhu cầu cụ thể của doanh

nghiệp về người lao động. Giáo viên biên soạn, sửa đổi mục tiêu, chương trình học vẫn còn theo lối mòn, không liên hệ chặt chẽ với nhu cầu của doanh nghiệp; chưa có sự tham gia của các doanh nghiệp - đối tượng sử dụng HSSV tốt nghiệp nên sự kết hợp giữa lý thuyết với thực hành chưa cao.

2.2.3. Đội ngũ giáo viên

Chất lượng đào tạo phụ thuộc vào nhiều nhân tố như chương trình đào tạo, mục tiêu đào tạo, chất lượng đầu vào của học sinh, giáo viên... Trong các nhân tố ảnh hưởng phải nhắc đến nhiều đó chính là nhân tố đội ngũ giáo viên tham gia giảng dạy. Có rất nhiều yếu tố khi đánh giá về đội ngũ giáo viên, trong đó chủ yếu phụ thuộc vào những yếu tố cơ bản như: số lượng và trình độ chuyên môn của giáo viên; tuổi đời và thâm niên công tác; trình độ chuyên môn; năng lực sư phạm; phương pháp giảng dạy và công tác nghiên cứu khoa học...

2.2.3.1. Cơ cấu, trình độ đội ngũ giáo viên

- Về quy mô số lượng giáo viên

Từ năm 2010 đến nay, quy mô đào tạo của nhà trường có tăng lên, từ 7 khoa và tổ bộ môn năm học 2010- 2011 lên 8 khoa và tổ bộ môn năm học 2014 - 2015, nhưng số lượng giáo viên lại giảm do được sắp xếp lại theo hướng tinh gọn theo nhu cầu phát triển của từng khoa. Năm học 2010-2011 toàn trường có 48 giáo viên, đến năm học 2014- 2015 tuy số khoa có tăng, nhưng số giáo viên lại giảm xuống còn 42 giáo viên. Giảm mạnh nhất là giáo viên khoa Kế toán từ 10 xuống còn 4 giáo viên, tiếp đến là khoa Nhà hàng từ 7 giáo viên năm học 2010-2011 xuống còn 5 giáo viên do lượng HSSV của các khoa này giảm mạnh.

Bảng 2.7. Bảng thống kê số liệu giáo viên theo từng khoa 2010-2015

STT	Khoa	2010 - 2011		2011- 2012		2012- 2013		2013- 2014		2014- 2015	
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%
1	Nhà hàng	7	15	9	18	4	9	6	14	5	12
2	Khách sạn	0	0	0	0	4	9	5	12	6	14
3	Chế biến	10	21	9	18	7	16	8	17	9	21
4	LH – HD	7	15	6	13	7	16	8	17	8	19
5	Kế toán	10	21	9	18	7	16	5	12	4	10
6	Ngoại ngữ	8	16	9	18	9	22	7	16	5	12
7	CNTT	3	6	4	8	3	7	3	7	3	7
8	Bộ môn cơ sở	3	6	3	7	2	5	2	5	2	5
Tổng		48	100	49	100	43	100	44	100	42	100
Tổng CBGV		101		95		89		83		80	

(Nguồn: Phòng tổ chức hành chính cung cấp)

- Về trình độ chuyên môn của đội ngũ giáo viên

Đội ngũ giáo viên trong Nhà trường có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng đào tạo và kết quả học tập của HSSV. Nhận thức rõ tầm quan trọng của vấn đề nhân lực, trong những năm qua Nhà trường đã chú ý nhiều đến biện pháp, chính sách đãi ngộ, khuyến khích, tạo điều kiện, bắt buộc nhằm nâng cao trình độ đội ngũ cán bộ, giáo viên của Trường, cụ thể:

- Nhà trường mở các lớp nghiệp vụ sư phạm. Đến nay toàn bộ giáo viên của Trường đã qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ sư phạm bậc 1,2 và qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ để dạy học ở bậc cao đẳng.

- Nhà trường tạo điều kiện về mặt thời gian để giáo viên hoàn thành việc học tập trình độ thạc sỹ và tiến sỹ.

- Nhà trường thường xuyên tổ chức các buổi sinh hoạt chuyên môn theo cấp phòng, khoa, hội thảo khoa học theo các chuyên đề.

- Động viên cán bộ, giáo viên tham gia nghiên cứu khoa học cấp Trường, cấp thành phố và cấp Bộ .

- Tổ chức các lớp bồi dưỡng ngoại ngữ, tin học nâng cao phục vụ chuyên môn.

- Tổ chức các lớp bồi dưỡng ngắn hạn, các chuyên đề theo chương trình mục tiêu nâng cao chất lượng nhà giáo và nghiên cứu việc tổ chức cho nhà giáo đi học tập, nâng cao trình độ tại nước ngoài.

Kết quả bồi dưỡng nâng cao trình độ cán bộ giáo viên trong những năm qua cho thấy: trong năm học 2010- 2011 chỉ có 10% giáo viên có trình độ thạc sỹ trở lên, 85% có trình độ đại học, đến năm học 2014- 2015 đã tăng lên 22% đạt trình độ thạc sỹ, 74% có trình độ đại học. Tỷ lệ giáo viên có trình độ đại học tiếng Anh tăng từ 4% năm học 2010-2011 lên 7% năm học 2014-2015, có chứng chỉ B tiếng Anh tăng từ 16% năm học 2010 -2011 lên 52% năm học 2014-2015.

Bảng 2.8. Thống kê trình độ chuyên môn của đội ngũ giáo viên

Năm	2010-2011		2011-2012		2012-2013		2013-2014		2014-2015	
Tổng số giáo viên	48		49		43		44		42	
Tỷ lệ bằng cấp chuyên môn	SL	Tỷ lệ 100%	SL	Tỷ lệ 100%	SL	Tỷ lệ 100%	SL	Tỷ lệ 100%	SL	Tỷ lệ 100%
Thạc sĩ	5	10	6	12	8	17	8	17	9	22
Đại học	41	85	42	86	33	77	34	77	31	74
Cao đẳng	2	5	1	2	2	2	2	5	2	4
Trung cấp	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tỷ lệ có bằng cấp tiếng anh	SL	Tỷ lệ 100 %	SL	Tỷ lệ 100 %	SL	Tỷ lệ 100 %	SL	Tỷ lệ 100%	SL	Tỷ lệ 100%
Đại học	10	21	10	20	12	28	11	25	11	26
Chứng chỉ A	2	4	3	6	3	7	1	2	0	0
Chứng chỉ B	6	12	7	14	8	19	10	22	10	24
Chứng chỉ C	12	25	14	29	10	23	11	25	13	4
Tỷ lệ có bằng cấp tin học	SL	Tỷ lệ 100 %	SL	Tỷ lệ 100 %	SL	Tỷ lệ 100 %	SL	Tỷ lệ 100 %	SL	Tỷ lệ 100 %
Đại học	2	4	3	6	3	7	3	7	3	7
Chứng chỉ A	4	8	1	2	11	26	12	27	4	9
Chứng chỉ B	7	16	8	16	9	21	19	43	22	52
Chứng chỉ C	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

(Nguồn: phòng Tổ chức - Hành chính cung cấp)

Ngoài ra, số lượng giảng viên có chứng chỉ sư phạm dạy nghề theo quy định của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội cũng tăng dần, đạt gần

100% năm học 2014-2015. Hiện nay nhà trường đang động viên, khuyến khích và tạo điều kiện để cán bộ giáo viên nhà trường đi học sau đại học và ngoại ngữ nhằm gia tăng số lượng giáo viên đạt chuẩn và giáo viên có trình độ sau đại học.

2.2.3.1. Về giới tính, tuổi đời và thâm niên công tác của giáo viên

Giới tính, tuổi đời và thâm niên giảng dạy cũng ảnh hưởng nhiều đến chất lượng và phong cách giảng dạy của giảng viên.

- *Về giới tính*: Tính đến thời điểm 30 tháng 12 năm 2015, toàn trường có 42 giáo viên thì có tới 37 giáo viên nữ, chiếm 88% tổng số giáo viên nhà trường, trong khi đó nam giới chỉ có 5 giáo viên nam, chiếm 12%.

- *Về tuổi đời*: Cơ cấu theo độ tuổi của đội ngũ giáo viên trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng nhìn chung rất trẻ, cụ thể: có tới 26,0% giáo viên có độ tuổi dưới 30; 47,0% giáo viên có độ tuổi từ 30 - 40, chỉ có 16,0% giáo viên ở độ tuổi trên 40. Tỷ lệ giáo viên có tuổi đời trẻ từ 25 đến 40 chiếm tỷ lệ rất cao, tới 73% tổng số giáo viên nhà trường. Đội ngũ này có khả năng tiếp thu ngoại ngữ tin học nhanh, thuận lợi cho việc giảng dạy các bài giáo án điện tử đáp ứng được theo phương pháp dạy học mới. Do vậy sức phấn đấu vươn lên của đội ngũ này rất lớn, ham hiểu biết, cầu tiến bộ, một trong những yếu tố để công hiến sức trẻ, sự nhiệt tình trong sự nghiệp trồng người, là cơ sở để phát triển trường trong những năm tới.

- Về thâm niên giảng dạy

Do tuổi đời của đội ngũ giáo viên nhà trường còn rất trẻ, nên số năm giảng dạy nhìn chung còn thấp. Số giáo viên có tuổi đời dưới 30 tuổi, tương ứng có số năm giảng dạy dưới 5 năm, ở độ tuổi từ 30 đến 40 tuổi, tương ứng cũng là mức từ 5 đến 10 năm kinh nghiệm và trên 40 tuổi có thời gian giảng dạy là trên 10 năm. Có chuyên ngành đào tạo mới như khoa Khách sạn hầu hết là giáo viên trẻ, có thâm niên giảng dạy dưới 5 năm.

Bảng 2.9. Bảng thống kê về tuổi đời và thâm niên giảng dạy

DVT: người

TT	Phòng/Khoa	Tuổi đời			Thâm niên		
		Dưới 30 tuổi	Từ 30 - 40 tuổi	Trên 40 tuổi	Dưới 5 năm	Từ 5 - 10 năm	Trên 10 năm
1	Nhà hàng	02	02	01	02	0	03
2	Khách sạn	02	03		03	02	
3	Chế biến	02	02	05	02	03	04
4	LH-HD	02	03	03	01	03	04
5	Kế toán		03	01		02	02
6	Ngoại ngữ	03	02		02	02	01
7	CNTT		03			02	01
8	Bộ môn cơ sở		01	01			02
	Tổng	11	20	11	10	14	17
	Tỷ lệ %	26%	47%	16%	24%	33%	40%

(Nguồn: Phòng tổ chức hành chính)

Có thể nói rằng, đội ngũ giáo viên nhà trường hiện nay có những ưu, hạn chế sau đây:

- Ưu điểm:

Nhìn chung, đội ngũ giáo viên của Nhà trường tuổi đời là trẻ, ở độ tuổi từ 25 đến 40 chiếm 75% , được đào tạo chính quy, được phân công đúng chuyên môn và luôn có ý thức học tập và tự học tập để nâng cao trình độ, đáp ứng yêu cầu đào tạo của Nhà trường. Về nhận thức, đa số giảng viên nhà trường đã xác định được yêu cầu nhiệm vụ, nên đã tích cực tham gia học tập nâng cao trình độ theo kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng của nhà trường.

Trong những năm qua, Nhà trường có chủ trương, kế hoạch và biện pháp tuyển dụng, đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ

cho đội ngũ giáo viên, cán bộ và nhân viên, tạo điều kiện cho họ tham gia các hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ ở trong nước và ngoài nước; chú trọng đào tạo và phát triển các giáo viên trẻ. Hàng năm trường có tổ chức hội thi giáo viên dạy giỏi cấp trường, cấp thành phố và cấp quốc gia nhằm phát hiện, bồi dưỡng các giáo viên có năng lực, đồng thời giao lưu học hỏi kinh nghiệm giảng dạy giữa các bộ môn, các khoa, các trường. Nhà trường tổ chức sinh hoạt chuyên môn, các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ sư phạm, tin học, ngoại ngữ cho giáo viên, cán bộ công nhân viên, Trường đã hợp tác được với nhiều tổ chức về lĩnh vực đào tạo.

- Hạn chế:

Số lượng giáo viên giảng viên có kinh nghiệm và trình độ cao còn ít, chưa đủ đáp ứng cho yêu cầu hiện tại cũng như tương lai của nhà trường. Một số giáo viên phải dạy nhiều môn, không có điều kiện nghiên cứu sâu nội dung bài giảng, hay những phương pháp giảng dạy phù hợp, hiệu quả cho từng bộ môn.

Đa số giáo viên nhà trường đều trẻ, thâm niên giảng dạy ít nên năng lực sư phạm còn hạn chế về kinh nghiệm, khả năng, phương pháp thu hút người học vào nội dung bài giảng chưa cao.

Khả năng tự học, tự bồi dưỡng của đội ngũ giáo viên mặc dù đã có sự cố gắng nhưng vẫn còn ở mức độ thấp. Giáo viên chậm đổi mới phương pháp giảng dạy làm người học không chủ động tiếp thu kiến thức, thụ động phụ thuộc vào giáo viên, nên ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng của hoạt động đào tạo nhà trường.

Nguyên nhân của những tồn tại trên là do:

Công tác quản lý nhà trường chưa đề ra những biện pháp đồng bộ, phù hợp với tình hình thực tiễn để xây dựng và phát triển đội ngũ giảng viên nhà trường. Nội dung hoạt động chuyên môn chưa đi vào chất lượng, phương

pháp chậm đổi mới, còn mang tính hình thức. Vì vậy chưa thu hút sự quan tâm đúng mức của đội ngũ giảng viên, hiệu quả tác dụng còn thấp. Cơ chế, chính sách khuyến khích động viên cán bộ giảng viên tham gia học tập, nghiên cứu khoa học còn hạn chế, chưa kịp thời, chưa đủ sức tạo động lực cho họ tích cực phấn đấu.

2.2.3. Phân tích thực trạng công tác đào tạo

2.2.3.1. Về công tác quản lý đào tạo và kiểm định chất lượng

Công tác quản lý đào tạo

Trong các cơ sở đào tạo, công tác tổ chức và quản lý là điều kiện tiên đề đảm bảo cho các hoạt động của trường thực hiện được mục tiêu, kế hoạch đào tạo đề ra. Thể hiện qua các văn bản: quy định về cơ cấu tổ chức của trường, quy định trách nhiệm và quyền hạn của tập thể, cá nhân trong trường về chiến lược và kế hoạch phát triển ngắn hạn, trung hạn và dài hạn phù hợp với sự phát triển kinh tế, xã hội của ngành và địa phương.

- *Về công tác xây dựng kế hoạch đào tạo hàng năm*: Để thực hiện chương trình đào tạo cả khóa học, phòng Đào tạo phối hợp cùng các phòng, khoa liên quan xây dựng kế hoạch đào tạo theo từng kỳ và cả năm học, phân công giáo viên giảng dạy phù hợp với trình độ chuyên môn, đảm bảo tính hợp lý về tỷ lệ giữa giáo viên có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ sư phạm giỏi với giáo viên trẻ mới vào nghề cho từng lớp học, từng ngành học.

Đánh giá công tác xây dựng kế hoạch đào tạo của Trường, tác giả đã khảo sát 40 cán bộ quản lý và giáo viên, kết quả cho thấy 14% được đánh giá ở mức rất cao, 80% đánh giá ở mức cao, chỉ có 6% đánh giá ở mức trung bình và không ai đánh giá ở mức thấp.

Bảng 2.10. Ý kiến đánh giá kế hoạch đào tạo của Nhà trường

Câu hỏi đánh giá	Mức độ %			
	Rất cao	Cao	Trung bình	Thấp
Mức độ hợp lý của các kế hoạch đào tạo của trường (<i>tiến độ đào tạo, thời khóa biểu, lịch thi...</i>)	14	80	6	0

Nguồn: Tài liệu điều tra

Các khoa chuyên môn, phòng đào tạo đã chủ động lên kế hoạch giảng dạy và học tập, chủ động điều tiết kế hoạch trên lớp, sắp xếp bố trí giáo viên hợp lý, có sự phối hợp chặt chẽ giữa các phòng ban với khoa, giữa các khoa này với khoa khác. Chính sự sắp xếp phối hợp nhịp nhàng trong công tác quản lý nên đảm bảo được công tác giảng dạy, học tập đúng tiến độ.

- *Công tác kiểm tra đánh giá kết quả học tập và rèn luyện của học sinh:*
 Công tác kiểm tra đánh giá kết quả học tập và rèn luyện của HSSV được thực hiện một cách nghiêm túc và khoa học, đảm bảo tính khách quan và công bằng giữa các lớp khác nhau và giữa các chuyên ngành khác nhau. Qua đó đã hạn chế được rất nhiều những thói quen xấu của học sinh, HSSV trong thi cử như: chép bài của bạn, quay cóp; đồng thời tạo cho học sinh, HSSV sự chủ động trong việc rèn luyện kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp. Đây cũng là một nhân tố góp phần nâng cao chất lượng học sinh, HSSV trong Nhà trường. Điều tra thăm dò ý kiến của số HSSV đang theo học và HSSV đã tốt nghiệp về công tác kiểm tra đánh giá kết quả đào tạo cho thấy:

Công tác kiểm tra đánh giá của trường đã được HSSV đang theo học và HSSV đã tốt nghiệp đánh giá như sau: ở mức độ phù hợp với chương trình đào tạo với tỷ lệ 74,67% đối với HSSV đang học và 85% HSSV đã tốt nghiệp.

Bảng 2.11. Ý kiến của HSSV về công tác kiểm tra đánh giá kết quả đào tạo

TT	Chỉ tiêu đánh giá	Mức độ %	
		HSSV đang học	HSSV đã tốt nghiệp
1	Phù hợp chương trình đào tạo	74,67	85,0
2	Chưa phù hợp	25,33	15,0

Nguồn: Tài liệu điều tra

- *Về công tác thanh tra chuyên môn:* có thực hiện thanh tra thời gian lên lớp của giáo viên, kiểm tra hồ sơ giáo án sau khi môn học giảng dạy xong, và hội đồng thanh tra chuyên môn cuối mỗi học kỳ, năm học... Tuy nhiên, việc dự giờ để đánh giá việc giảng dạy của giáo viên được phòng Đào tạo kết hợp với các khoa chuyên môn và phòng Công tác học sinh, HSSV thực hiện khá tốt.

Công tác kiểm định chất lượng

Ngay từ năm 2008, thực hiện chỉ đạo của Tổng cục Dạy nghề về công tác tự kiểm định trong các trường dạy nghề, trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng đã tích cực triển khai công tác kiểm định. Trường đã cử cán bộ tham dự lớp tập huấn về kiểm định ngay khóa đầu tiên do Tổng cục Dạy nghề tổ chức năm 2008. Sau đó, Nhà trường đã chủ động tổ chức tập huấn nội dung kiểm định cho toàn thể cán bộ chủ chốt và tổ chức tự kiểm định trong nội bộ để tìm ra những chỉ số chưa đạt và hướng khắc phục.

Năm 2011, Trường chuyển về cơ sở mới xây dựng tại xã Nam Sơn, An Dương, Hải Phòng. Sau một thời gian ổn định hoạt động tại cơ sở mới, năm 2012 Trường chính thức đăng ký kiểm định với Tổng cục Dạy nghề.

Kết quả kiểm định Trường được thể hiện tại Quyết định số 653/QĐ-BLĐTBXH của Bộ Lao động – Thương binh và Xã Hội ngày 24 tháng 4 năm

2013 về việc công nhận kết quả kiểm định chất lượng dạy nghề năm 2012 đối với trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng như sau:

+ Tổng điểm: 82 (tám mươi hai)

+ Cấp độ 3 (cấp độ cao nhất)

Và Giấy chứng nhận đạt tiêu chuẩn kiểm định chất lượng dạy nghề theo Quyết định số 771/QĐ-LĐTĐ của Bộ Lao động –Thương binh và Xã Hội ngày 20 tháng 5 năm 2013.

Định kỳ hàng năm Nhà trường thực hiện việc tự kiểm định chất lượng dạy nghề và báo cáo kết quả với Sở Lao động Thương binh Xã hội, Tổng cục Dạy nghề.

2.2.3.2. Về công tác quản lý học tập đối với HSSV

Trong công tác quản lý có quản lý học tập HSSV được phòng Đào tạo kết hợp với các khoa chuyên môn và phòng Công tác HSSV quản lý. Nhiệm vụ chính trong công tác quản lý học tập của HSSV là lập kế hoạch học tập, sắp xếp lịch thi gửi đến các khoa để triển khai theo đúng tiến độ kế hoạch, tổ chức thi, chấm thi và lên điểm.

Nhà trường còn quản lý học viên bằng cách yêu cầu toàn bộ học viên phải đăng ký nơi cư trú để có thể quản lý và nắm bắt tình hình của các em khi có vấn đề quan trọng phát sinh ngoài giờ học. Điều đó cũng đảm bảo các học viên không thể giấu giếm nhà trường khi phạm tội phát sinh trong quá trình học tập tại nhà trường.

Để đánh giá công tác quản lý, tác giả đã tiến hành khảo sát lấy ý kiến và kết quả như bảng sau:

Bảng 2.12. Kết quả đánh giá công tác quản lý hoạt động học tập của HSSV

TT	Nội dung đánh giá	Mức độ (%)			
		Tốt	Tương đôi tốt	Bình thường	Kém
1	Kế hoạch đào tạo được thông báo kịp thời	15	43	38	4
2	Thường xuyên kiểm tra việc chấp hành nội quy, quy chế người học.	20	30	34	16
3	Những khúc mắc, thắc mắc của người học được giải quyết đúng hạn, đầy đủ	9	35	32	24
4	Kết quả học tập thông báo kịp thời, công khai	12	48	25	15
5	Các kỳ thi tổ chức đúng lịch, nghiêm túc, khách quan, công bằng	25	42	28	5
6	Việc quản lý sỹ số người học, việc ra vào lớp của người học	10	45	33	12

(Nguồn: Kết quả điều tra)

Từ kết quả thu được từ cuộc điều tra, tác giả có một số nhận xét sau:

Kế hoạch đào tạo nhìn chung được thông báo kịp thời cho học viên. Tuy nhiên, mọi thông tin đều được thông báo trên trang web. Do đó, học viên phải chủ động cập nhật tình hình thay đổi trên trang web. Có một số học viên nghèo không có điều kiện lắp đặt mạng internet hay mua máy tính thì việc chủ động theo dõi sẽ khó khăn, có thể sẽ bị sót thông tin.

Phòng Đào tạo đã kết hợp với phòng Công tác HSSV và giáo viên chủ nhiệm của các lớp để theo dõi việc thực hiện nội quy của nhà trường và nắm bắt tình hình ngoài giờ học của các học viên.

Tuy nhiên, công tác quản lý học tập HSSV vẫn tồn tại một số hạn chế sau:

- Việc kiểm tra thực hiện nội quy của nhà trường mới chỉ kiểm tra được bề nổi, chưa kiểm tra được chất lượng như việc kiểm tra sỹ số của các lớp học. Giáo viên chỉ có thể đến kiểm tra đột xuất để điểm danh, còn việc ghi chép hay sự tập trung trong lớp học thì người thanh tra không thể kiểm tra được.

- Những thắc mắc của học viên giải quyết còn chậm. Số lượng thầy cô có thể giành thời gian để tư vấn cho học viên bị hạn chế. Có những thầy cô trong phòng Đào tạo còn chưa nhiệt tình giúp đỡ học viên.

- Các kỳ thi tổ chức còn thiếu kinh nghiệm.

2.2.3.3. Về công tác quản lý hoạt động giảng dạy đối với giáo viên

Giảng dạy là quá trình truyền thụ kiến thức, người thầy phải nắm vững kiến thức. Tuy nhiên, vấn đề quan trọng hơn là phải làm cho kiến thức của người thầy trở thành kiến thức của trò, có nghĩa là trò phải tiếp thu tốt kiến thức của thầy. Điều này có quan hệ mật thiết đến phương pháp giảng dạy. Ngoài kiến thức chuyên môn, giảng viên còn cần phải có khả năng sư phạm. Một người có nhiều kiến thức chuyên môn nhưng chưa chắc đã có kiến thức sư phạm tốt. Một giảng viên chuyên ngành giỏi đến đâu nhưng nếu không có phương pháp truyền đạt kiến thức thì người học cũng không thể lĩnh hội được đầy đủ, đúng những kiến thức mà giáo viên mong muốn người học tiếp thu.

Để đạt được mục đích đó, những con người khác nhau sẽ chọn những phương pháp giảng dạy khác nhau. Ngay cả khi cùng sử dụng một phương pháp thì do khả năng và trình độ giảng dạy của mỗi người cũng cho kết quả chất lượng giảng dạy khác nhau, vì thế mà trình độ sư phạm là một trong những nhóm nhân tố quan trọng đảm bảo cho việc nâng cao chất lượng hoạt động dạy và học nói riêng và chất lượng đào tạo của nhà trường nói chung.

Nhân tố quan trọng để đánh giá công tác đào tạo chính là phương pháp giảng dạy của đội ngũ giáo viên nhà trường. Chính vì vậy mà ngoài quản lý hoạt động học tập của HSSV, nhà trường còn tổ chức quản lý hoạt động giảng dạy của giáo viên. Công tác quản lý hoạt động giảng dạy được giao cho phòng Đào tạo và các khoa chuyên môn. Hàng năm, phòng Đào tạo xây dựng kế hoạch trong năm cho các khoa chuyên môn. Dựa vào kế hoạch đó, giáo viên thực hiện giảng dạy theo thời khóa biểu, dự giờ thăm lớp, hoàn thiện hồ sơ giáo án, tự bồi dưỡng chuyên môn và nghiệp vụ sư phạm.

Ngoài ra, nhà trường còn tổ chức bồi dưỡng chuyên môn cho giáo viên. Ví dụ như cử giáo viên tham gia các đợt tập huấn chuyên môn, tham gia các hoạt động dự án, bồi dưỡng chuyên môn hoặc hỗ trợ học phí cho giáo viên đi học ở các bậc cao hơn như cao học, nghiên cứu sinh. Bên cạnh đó, nhà trường có kế hoạch tuyển dụng giáo viên mới có trình độ, bậc học hoặc kinh nghiệm cao hơn.

Để tìm hiểu sâu hơn về năng lực sư phạm thực tế của đội ngũ giáo viên, tác giả đã tiến hành điều tra 40 cán bộ, giáo viên của Nhà trường và đã thu được một số kết quả đánh giá sau:

Bảng 2.13. Đánh giá chất lượng giáo viên

Số TT	Nội dung đánh giá	Mức độ đánh giá (%)			
		Tốt	Khá tốt	Tr/bình	Kém
1	Nhiệt tình giúp đỡ người học trong quá trình học tập	60	32	06	02
2	Kết hợp các phương pháp dạy học	18	36	35	11
3	Hiểu được tâm lý người học	25	40	27	08
4	Khả năng thu hút người học	20	22	38	20
5	Giải quyết các tình huống sư phạm	30	36	26	8
6	Phương pháp truyền đạt kiến thức dễ hiểu, thu hút người học	20	35	38	7
7	Tích cực đổi mới phương pháp giảng dạy	09	25	33	33
8	Sự kết hợp lý thuyết với bài tập thực hành, tình huống, thí nghiệm	20	25	32	23
9	Thường tạo điều kiện để người học thảo luận, phát biểu trên lớp	20	25	35	20

(Nguồn: Kết quả điều tra)

Từ bảng kết quả trên, ta thấy đội ngũ giảng viên đều nhiệt tình giảng dạy, nhiệt tình giúp đỡ học viên trong quá trình học tập và nghiên cứu.

Tuy nhiên do tuổi đời và thâm niên giảng dạy ít nên chưa có nhiều kinh nghiệm lên lớp, phương pháp giảng dạy còn theo lối mòn, ít sự đầu tư, ít thay đổi theo phương pháp mới nên chất lượng hoạt động giảng dạy chưa cao. Bài giảng còn mang nặng tính lý thuyết, đã có sự kết hợp với thực hành nhưng không nhiều. Khả năng thu hút học viên thấp.

Nguyên nhân của những tồn tại trên là do:

Công tác quản lý nhà trường chưa đề ra những biện pháp đồng bộ, phù hợp với tình hình thực tiễn để xây dựng và phát triển đội ngũ giảng viên nhà trường.

Nội dung hoạt động chuyên môn chưa đi vào chất lượng, phương pháp chậm đổi mới, còn mang tính hình thức. Vì vậy chưa thu hút sự quan tâm đúng mức của đội ngũ giảng viên, hiệu quả tác dụng còn thấp. Cơ chế, chính sách khuyến khích động viên cán bộ giảng viên tham gia học tập, nghiên cứu khoa học còn hạn chế, chưa kịp thời, chưa đủ sức tạo động lực cho họ tích cực phấn đấu.

Các điều kiện bảo đảm cho đội ngũ giảng viên thực hiện các hoạt động chuyên môn cũng còn hạn chế, chưa đáp ứng đầy đủ các yêu cầu cho việc đổi mới nội dung và phương pháp.

2.2.4. Thực trạng công tác tuyển sinh, chất lượng của học viên

Người học chính là kết quả của quá trình đào tạo. Để đánh giá chất lượng đào tạo hay đào tạo nghề của bất kỳ một trường nào, điều tất yếu ta phải đánh giá về học viên của trường đó. Trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng cũng vậy. Tuy nhiên, đánh giá chất lượng HSSV ta cần đánh giá dựa trên nhiều yếu tố khác nhau, trong đó có một số yếu tố chính sau:

- *Chất lượng tuyển sinh đầu vào:*

Chất lượng đầu vào là một trong các yếu tố ảnh hưởng trực tiếp tới chất lượng đào tạo của trường. Chất lượng đầu vào tốt thì kết quả đầu ra có xu hướng cao hơn, ngược lại nếu chất lượng đầu vào thấp thì kết quả đầu ra sẽ bị hạn chế. Những năm qua, trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng thực hiện công tác tuyển sinh đầu vào không tổ chức thi, chỉ xét tuyển học bạ nên chất lượng HSSV đầu vào không cao, mặc dù nhà trường đã thực hiện theo đúng quy chế của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội như:

Thành lập Hội đồng tuyển sinh, triển khai việc thực hiện xét tuyển đầu vào dựa trên việc xét tuyển học bạ nên cũng không tránh khỏi đầu vào yếu, các em thường bị hổng kiến thức cơ bản ở phổ thông trung học, đa số không đủ điểm vào các trường đại học. Hơn nữa, việc quảng bá của trường với các trường phổ thông chưa tốt nên số lượng học viên đăng ký học của một số lớp còn ít hơn cả chỉ tiêu tuyển sinh. Nhà trường phải hạ tiêu chí tuyển sinh để gọi nhập học toàn bộ HSSV mặc dù bảng điểm, chất lượng đầu vào chưa đạt chỉ tiêu của nhà trường đề ra. Vì vậy, đây là điểm bất lợi của các trường đào tạo nghề nói chung, của trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng nói riêng.

- Về tình hình học tập, rèn luyện của học viên:

Đầu vào là yếu tố bị động, nhà trường không thể thay đổi. Tuy nhiên, trường cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng có thể cải thiện nâng cao chất lượng trong quá trình học tập và rèn luyện của học viên.

Nhà trường đưa ra những định hướng, nội dung rèn luyện cụ thể, phù hợp với điều kiện thực tế của trường, tạo điều kiện cho người học có môi trường học tập, rèn luyện đạo đức phần đầu, rèn luyện. Cụ thể là: chỉ tiêu lên lớp hàng năm đạt trên 95% trong đó tỷ lệ khá, giỏi chiếm 20-30%. Tỷ lệ tốt nghiệp hàng năm của HSSV đạt trên 90% trong đó tỷ lệ khá, giỏi đạt 20-30%. HSSV tốt nghiệp ra trường có việc làm đúng chuyên ngành đào tạo sau 6 tháng đến 1 năm từ 80% trở lên.v.v...

Để đạt được mục tiêu đề ra, nhà trường đã tổ chức đánh giá kết quả rèn luyện của người học. Quy định đánh giá rèn luyện đạo đức người học được xem xét trên các mặt: ý thức học tập, chấp hành nội quy, quy chế, tham gia các hoạt động xã hội... Nhà trường đã đưa ra quy trình để các học viên tự đánh giá và nhận xét quá trình rèn luyện của chính mình và những người trong lớp để kết quả khách quan và chính xác hơn. Cụ thể:

+ HSSV tự đánh giá kết quả rèn luyện của bản thân dựa trên thang điểm nhà trường đã xây dựng.

+ Tổ trưởng thu thập kết quả tự đánh giá của cá nhân và tập hợp lại thông qua cuộc họp với cán bộ lớp và giáo viên chủ nhiệm để đưa ra nhận xét và kết quả đánh giá cuối cùng đối với từng cá nhân.

Sau đó, lớp trưởng tổng kết và lấy chữ ký xác nhận của giáo viên chủ nhiệm chuyển về phòng Công tác HSSV rà soát, kiểm tra.

+ Hàng tháng, phòng Công tác HSSV tổng hợp thông qua Hội đồng nhà trường, Hiệu trưởng quyết định công nhận kết quả.

Bảng 2.14. Tổng hợp kết quả rèn luyện của HSSV các năm 2012-2015

Năm học	Tỷ lệ HSSV(%)	KẾT QUẢ RÈN LUYỆN					
		Xuất sắc (%)	Tốt (%)	Khá (%)	Trung bình khá (%)	Trung bình (%)	Yếu (%)
2012-2013	100	3.78	22.24	35.45	26.57	10.35	1.61
2013-2014	100	4.04	22.16	36.31	26.27	9.58	1.63
2014-2015	100	4.42	20.00	37.56	26.23	10.08	1.70

(Nguồn số liệu: Phòng Đào tạo, năm 2015)

Nhìn chung, đa số người học đều có kết quả rèn luyện đạt từ loại Khá trở lên. Số lượng người học có kết quả rèn luyện đạt mức loại trung bình hay yếu chiếm tỷ lệ rất nhỏ. Điều này nói lên ý thức của người học trong trường là khá tốt, chỉ có kết quả học tập còn chưa cao. Do chất lượng đầu vào HSSV thấp, hầu hết HSSV có học lực trung bình ở phổ thông. HSSV có động cơ ý thức học tập chưa cao, thiếu quyết tâm và không vượt khó trong học tập, chưa tự giác tự học, tự nghiên cứu chưa được quan tâm đúng mức.

- *Chất lượng đầu ra và tình hình việc làm của HSSV sau khi tốt nghiệp*

Chất lượng đào tạo không chỉ thể hiện trong kết quả học tập tại trường, mà nó còn phải thể hiện ở khả năng làm việc thực tế của người học sau khi tốt nghiệp tham gia vào thị trường lao động. Để đánh giá khía cạnh của người học sau khi tốt nghiệp, tác giả tiến hành điều tra các đối tượng có liên quan (người học sau tốt nghiệp, cơ sở sử dụng lao động) và thu được kết quả tỷ lệ học viên tốt nghiệp ra trường có việc làm sau 6 tháng như bảng tổng hợp dưới đây:

Bảng 2.15. Tình hình việc làm của người học sau khi tốt nghiệp năm 2015

Số TT	Nội dung đánh giá	Chuyên ngành (%)			
		Kỹ thuật CBMA	Hướng dẫn DL	Quản trị Nhà hàng	Quản trị Khách sạn
1	Tỷ lệ người học sau khi tốt nghiệp ra trường có được việc làm sau 1 năm	75	40	56	70
2	Tỷ lệ người học TN ra trường làm công việc đúng chuyên ngành	65	25	35	45
3	Tỷ lệ người tốt nghiệp có mức lương trung bình tháng				
	Trong đó:				
	- Dưới 3 triệu đồng	15	25	20	10
	- Từ 3 triệu đến 4 triệu đồng	40	20	20	33
	- Từ 4 triệu trở lên	15	5	0	30

(Nguồn số liệu: Kết quả điều tra)

Từ kết quả tổng hợp 2.15 cho thấy:

- Tỷ lệ học viên tìm được việc sau khi tốt nghiệp cao nhất là ngành kỹ thuật chế biến món ăn (75%), tiếp đến là quản trị khách sạn (70%), quản trị nhà hàng (56), thấp nhất là hướng dẫn du lịch (40%).

- Tỷ lệ được làm việc đúng chuyên ngành đào tạo chưa cao. Ngành chế biến là 65%, quản trị khách sạn 425%, quản trị nhà hàng 35%, thấp nhất là ngành hướng dẫn du lịch chỉ đạt 25%.

Phần lớn, HSSV đều làm trái ngành trái nghề, công việc ban đầu thường là bán hàng, nhân viên bồi bàn, công nhân v.v...

Nguyên nhân của tình trạng trên là do kỹ năng mềm của HSSV còn kém như khả năng giao tiếp, kỹ năng tin học văn phòng hay ngoại ngữ còn yếu, chưa đáp ứng được yêu cầu của cơ sở sử dụng lao động.

Học viên chưa chủ động trong công cuộc đi tìm việc làm. Chính lý do kỹ năng tin học văn phòng và ngoại ngữ kém đã là một nhược điểm trong tìm kiếm công việc. Ngày nay, công nghệ thông tin phát triển, có rất nhiều trang web chuyên về lĩnh vực tuyển dụng ở khắp nơi, không chỉ trong địa bàn thành phố Hải Phòng mà còn khu vực miền Bắc, trong cả nước hay đi nước ngoài. Tuy nhiên, học viên chưa được tiếp cận nên tìm việc chủ yếu thông qua báo chí, quen biết giới thiệu. Việc đó đã hạn chế rất nhiều cơ hội của học viên.

Ngoài ra, tỷ lệ học viên làm trái ngành nhiều cũng do chương trình học mang nặng tính lý thuyết, những kinh nghiệm và kỹ năng thực tế trong công việc lại ít.

2.2.5. Thực trạng về cơ sở vật chất và nguồn tài chính cho đào tạo

2.2.5.1. Thực trạng về cơ sở vật chất

Trường có trụ sở tại xã Nam Sơn - An Dương- Hải Phòng. Đây là địa điểm có vị trí thuận lợi trên mặt đường 5, sát ngay Trung tâm thành phố Hải Phòng (tổng diện tích đất hơn 108.378 m²). Địa điểm trên có giao thông thuận tiện phù hợp với quy hoạch chung của khu vực và mạng lưới cơ sở dạy nghề của thành phố Hải Phòng. Trường được thiết kế xây dựng theo kiến trúc

hiện đại với đầy đủ các phòng ban riêng biệt, các khối phòng học lý thuyết, xưởng thực hành,... có không gian rộng, thoáng mát tạo điều kiện thoải mái cho HSSV trong học tập. Trong những năm qua, được sự quan tâm đầu tư của Tổng cục Dạy nghề và Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch, cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ giảng dạy của nhà trường được đầu tư khá đồng bộ, bao gồm: hệ thống phòng học, thực hành, thư viện, các thiết bị phục vụ cho giảng dạy như giáo trình, giáo án, hệ thống bảng chuyên dùng, đèn chiếu, máy chiếu đa năng, máy tính, mạng internet, các bảng biểu, mô hình, băng đĩa ghi hình... đạt các tiêu chí sau đây:

- Đảm bảo số lượng, chất lượng phòng học và thiết bị cho học tập.
- Có hệ thống phòng học, giảng đường, phòng học chuyên môn; các phòng học này đều được trang bị máy chiếu, bàn ghế mới đáp ứng quy mô đào tạo theo các nghề, trình độ đào tạo.
- Có hệ thống hạ tầng kỹ thuật phục vụ làm việc và các hoạt động dạy nghề, thực nghiệm, thực hành và có mạng Internet có dây và không dây cho tất cả các phòng ban.
- Có đủ số lượng giáo trình, tài liệu, sách báo, tạp chí phù hợp với các nghề đào tạo, đáp ứng nhu cầu sử dụng của cán bộ, giáo viên và học sinh. Thư viện tin học hóa, có các tài liệu điện tử, được nối mạng, liên kết khai thác tài liệu trong nội bộ nhà trường.

Ngoài ra, nhà Trường còn được xây dựng thêm nhiều khối phòng chức năng khác đáp ứng được các nhu cầu của HSSV như: hội trường được bố trí 200 chỗ ngồi thuận tiện cho tổ chức hội họp, giao lưu văn nghệ; ký túc xá có thể giải quyết nhu cầu lưu trú cho HSSV của Trường. Đồng thời, để đáp ứng được nhu cầu học tập, nghiên cứu của HSSV, Trường tiếp tục đầu tư xây dựng nâng cấp thư viện và đặc biệt quan tâm đầu tư đến khối xưởng thực hành: có nhiều máy móc, thiết bị học tập được trang bị đồng bộ, hiện đại. HSSV sau

giờ học lý thuyết sẽ được làm quen, thực hành ngay. Điều này đem lại sự hứng thú và đạt hiệu quả cao hơn trong học tập, cũng như giúp học viên nắm vững, nâng cao trình độ chuyên môn. (Bảng 2.1. Cơ sở vật chất của Trường)

Tuy vậy, các phòng thực hành, xưởng thực hành của Trường chưa tương xứng với quy mô đào tạo. Tính đến cuối năm học 2014 - 2015, Nhà trường mới có 03 phòng thực hành Chế biến món ăn, 02 phòng thực hành Tin học, 02 phòng thực hành nhà hàng, 01 phòng thực hành nghiệp vụ lễ tân, 02 phòng thực hành nghiệp vụ buồng, 02 phòng thực hành nghiệp vụ lễ hành, hướng dẫn, 01 xe 45 chỗ cho khoa Lễ hành phục vụ cho việc rèn luyện các kỹ năng thực hành nghề nghiệp cho HSSV. Cơ sở thực hành cho khoa khác như: Nhà hàng, Khách sạn, Lễ tân, Chế biến... còn thiếu, Nhà trường đã lập dự án xây dựng Trung tâm thực hành nghề để giải quyết cơ sở thực hành, dự án đã được Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch phê duyệt.

2.2.5.2. Thực trạng công tác quản lý sử dụng nguồn tài chính cho đào tạo

Nhà trường đã huy động tối đa các nguồn tài chính phục vụ hoạt động của Nhà trường, đồng thời Nhà trường luôn thực hiện nghiêm chỉnh các quy định hiện hành của Nhà nước về quản lý tài chính.

Nguồn tài chính

- Nguồn chi thường xuyên;
- Nguồn vốn chương trình mục tiêu quốc gia;
- Nguồn thu học phí, lệ phí...;
- Nguồn tài trợ của các dự án nước ngoài;

Chi tài chính

- Đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ đào tạo, quản lý;
- Đào tạo bồi dưỡng cán bộ, giáo viên;
- Biên soạn chương trình, giáo trình;
- Chi cá nhân (lương và các khoản theo lương...);

- Chi phúc lợi xã hội.

Hàng năm, nhà trường xây dựng quy chế chi tiêu nội bộ dựa vào các quy định của Nhà nước, của ngành Du lịch và tình hình thực tế của nhà trường, để làm căn cứ chi cho các hoạt động nhà trường. Từ khi thực hiện theo cơ chế tự chủ tài chính nhà trường đã đạt được hiệu quả tốt hơn so với thời gian trước, đạt được một số ưu điểm sau:

- Do theo cơ chế tự chủ nên nhà trường đã chủ trương tiết kiệm và đã nâng cao được hiệu quả sử dụng tài sản công, văn phòng phẩm, vật tư thực hành phục vụ cho hoạt động đào tạo.

- Nhà trường đã có những chế độ khen thưởng để giúp cho cán bộ giáo viên có thêm nguồn thu nhập ngoài lương. Việc đó vừa giúp cán bộ thêm thu nhập, vừa giúp khích lệ tinh thần làm việc của công chức.

Ngoài quy định xét thưởng tháng, nhà trường còn có các quy định chi tiền thưởng cho cá nhân và tập thể trong hoạt động nghiên cứu khoa học, giáo viên dạy giỏi, hoạt động đoàn thể tuy chưa nhiều nhưng đã khuyến khích được cán bộ, giáo viên và công nhân viên nhà trường tích cực thi đua lao động, sáng tạo.

Tuy nhiên, công tác quản lý tài chính trong trường cho đến nay vẫn còn một số hạn chế sau:

Ngoài hai nguồn thu cơ bản là từ Ngân sách Nhà nước và từ học phí, lệ phí của học sinh, nhà trường còn có các khoản thu từ hoạt động sự nghiệp khác nhưng không nhiều nên các chế độ ưu đãi về tài chính đối với cán bộ, giáo viên và HSSV còn thấp.

Mặc dù có tiết kiệm và có tạo thu nhập tăng thêm cho cán bộ, giáo viên nhưng mức thu nhập tăng thêm của mỗi cán bộ, giáo viên chưa cao. Thu nhập bình quân giáo viên trong trường trong năm 2015 là 5 triệu. Mức thu nhập này chỉ vừa đủ cho giáo viên chưa lập gia đình, chưa phải nuôi con. Đối với những cán bộ có con cái thì

mức lương không đủ để chi trả cho cuộc sống hàng ngày nên cán bộ giáo viên không thể cống hiến toàn bộ sức lực và tinh thần cho công việc. Họ sẽ phải tìm thêm những công việc ngoài để có thêm nguồn thu nhập.

Nói tóm lại, muốn chất lượng giáo dục nước nhà được cải thiện, nâng lên, ngang bằng với các nước trong khu vực, trong nhiều biện pháp hữu hiệu cần được triển khai, thực hiện một cách đồng bộ, triệt để thì không thể thiếu biện pháp tăng lương thỏa đáng cho đội ngũ giáo viên. Có đời sống vật chất tương đối đầy đủ, nhất định đội ngũ giáo viên - nhân tố quan trọng hàng đầu của nền giáo dục, sẽ có những chuyển biến tích cực. Bởi vậy, đảm bảo và nâng cao hơn nữa đời sống của giáo viên cả nước nói chung, và đội ngũ giáo viên Trường cao đẳng nghề du lịch và Dịch vụ Hải Phòng nói riêng là vấn đề được đặt ra cấp thiết.

2.2.6. Thực trạng mối quan hệ giữa Nhà trường với doanh nghiệp

Vai trò của doanh nghiệp trong giáo dục đào tạo nói chung và trong việc nâng cao chất lượng đào tạo nói riêng là rất quan trọng. Vai trò đó được thể hiện trong việc: tiếp nhận HSSV tham quan, thực tập; doanh nghiệp tham gia báo cáo thực tế, tham gia hội thảo về xây dựng chương trình, nội dung đào tạo; hợp tác trong việc bồi dưỡng, đào tạo lại đội ngũ lao động của doanh nghiệp.

Khi nhà trường và doanh nghiệp đã có mối quan hệ thường xuyên, gắn bó với nhau thì cả hai bên sẽ cùng phát hiện nhu cầu đào tạo và cùng nhau giải quyết nhu cầu đó. Trong mối quan hệ này, doanh nghiệp có được đội ngũ lao động có tay nghề, thường xuyên bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ; nhà trường có được nguồn đào tạo và không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo.

Để đánh giá chính sách chất lượng đào tạo, không chỉ dựa vào ý kiến từ học sinh, cán bộ quản lý và giáo viên Nhà trường vì đó cũng chỉ là tự đánh giá mình, không đủ độ chính xác. Trong khi đó yêu cầu của các Doanh nghiệp nơi HSSV ra trường làm việc thì doanh nghiệp luôn phải hướng theo thị trường để

tăng mức độ cạnh tranh. Vì vậy ý kiến của người sử dụng lao động nhìn nhận về học sinh, HSSV do Nhà trường đào tạo có ý nghĩa quyết định cho "đầu ra" của Nhà trường.

Đề tài đã tiến hành khảo sát 20 doanh nghiệp và cơ sở sản xuất, kết quả khảo sát được thể hiện qua bảng dưới đây:

Bảng 2.16: Đánh giá doanh nghiệp về chất lượng HSSV trường

Câu hỏi đánh giá	Mức độ đánh giá (%)			
	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt
1. Kiến thức lý thuyết về chuyên môn	0	60	40	0
2. Khả năng sử dụng ngoại ngữ, vi tính	0	60	30	10
3. Kỹ năng phân tích, tổng hợp đánh giá giải quyết một vấn đề cụ thể trong công việc chuyên môn	15	60	25	0
4. Chủ động sáng tạo trong công việc	10	65	25	0
5. Biết lắng nghe và học hỏi ở người khác	0	40	50	10
6. Biết phối hợp với đồng nghiệp trong công việc	10	60	30	0
7. Có tính trung thực và tinh thần trách nhiệm trong công việc	0	55	40	5
8. Có thể làm việc với cường độ cao	0	0	85	15
9. Khả năng làm việc độc lập, sáng tạo	10	55	30	5
10. Chất lượng công việc được giao của HSSV	10	65	25	0
11. Khả năng thích ứng với công việc mới và sử dụng thiết bị hiện đại	10	35	40	15
12. Đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp	5	45	35	15

Nguồn: tài liệu điều tra

Nhìn vào bảng số liệu thống kê đánh giá mức độ hài lòng của các doanh nghiệp về kỹ năng làm việc của HSSV trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng ở trên ta có thể thấy nhìn chung chất lượng đào tạo của Nhà trường là có thể đáp ứng được nhu cầu nguồn nhân lực cho các doanh nghiệp kinh doanh - sản xuất nói riêng và nhu cầu của xã hội nói chung. Tuy nhiên vẫn còn một số tồn tại vẫn chưa thể giải quyết đó là:

+ Khả năng làm việc độc lập chưa cao, 65% số HSSV vẫn cần có sự giúp đỡ của người đã đi trước, người có kinh nghiệm và chưa thể tự giải quyết được công việc.

+ Khả năng sử dụng ngoại ngữ và vi tính của HSSV chưa được thành thạo do Nhà trường chưa có đầy đủ về cơ sở vật chất, trang thiết bị thì thiếu; khả năng vận dụng thực tế cho SV thực hành thì ít mà chỉ thiên về lý thuyết điều này đã làm cho HSSV khả năng vận dụng thực tế hạn chế.

+ Việc sử dụng thành thạo các kỹ năng chưa cao như: các kỹ năng phân tích, tổng hợp đánh giá giải quyết một vấn đề cụ thể trong công việc chuyên môn, tính chủ động sáng tạo trong công việc và phối hợp với đồng nghiệp trong công việc... còn hạn chế; đặc biệt chất lượng công việc được giao còn chưa cao chiếm đến trên 75% ở mức độ trung bình và kém. Ngoài ra, việc xây dựng các chương trình mang tính thực tế cho người học chưa cao do vậy khả năng thích ứng với công việc có sử dụng trang thiết bị hiện đại là thấp (45% ở mức trung bình và kém) và khả năng làm việc độc lập sáng tạo không cao (50% ở mức trung bình và kém).

2.3. Đánh giá chung về chất lượng đào tạo nghề tại trường cao đẳng nghề Du lịch và dịch vụ Hải Phòng

Từ sự phân tích các yếu tố tác động đến chất lượng đào tạo tại trường cao đẳng nghề du lịch và dịch vụ Hải phòng có thể rút ra những ưu nhược điểm sau:

2.3.1. Những ưu điểm về nâng cao chất lượng đào tạo

- Về mục tiêu và chương trình đào tạo: Chương trình đào tạo đều được rà soát, định kỳ 2 năm 1 lần tiến hành điều chỉnh chương trình đào tạo theo hướng nghề nghiệp để phù hợp với nhu cầu của các cơ quan tuyển dụng.

- Nhà trường có đội ngũ giáo viên trẻ, nhiệt tình có trình độ cao đang từng bước chuẩn hóa.

- Phương pháp dạy lấy người học làm trung tâm đã và đang được 100% giáo viên thực hiện

- Các điều kiện vật chất như Hội trường, phòng học, các phương tiện hiện đại phục vụ giảng dạy được nhà trường quan tâm, phục vụ kịp thời, có hiệu quả cho công tác đào tạo.

- Rèn nghề, thực hành, thực tập, của sinh viên ngày càng được đổi mới, đã mang lại cơ hội học tập tốt cho sinh viên.

- Kiểm tra đánh giá kết quả học tập của sinh viên đang hướng tới chính xác khách quan hơn; thông qua thực hiện Ngân hàng đề thi, thi trắc nghiệm khách quan đạt gần 30%.

- Công tác tuyển sinh, chất lượng của HSSV được nhà trường xem trọng, tổ chức đánh giá kết quả rèn luyện của học viên hàng năm. Quy định đánh giá rèn luyện đạo đức người học xem xét trên các mặt: ý thức học tập, chấp hành nội quy, quy chế, tham gia các hoạt động.

- Cơ sở vật chất và nguồn tài chính cho đào tạo được nhà trường coi trọng. Nhà trường đã trang bị mạng Internet có dây và không dây cho tất cả các phòng ban. Các phòng học đều được trang bị bàn ghế mới, thoáng mát. Nhà trường đã chủ trương tiết kiệm và nâng cao được hiệu quả sử dụng tài sản công, văn phòng phẩm, vật tư thực hành phục vụ cho hoạt động đào tạo.

2.3.2. Những nhược điểm về nâng cao chất lượng đào tạo

- Cán bộ giảng dạy ở một số khoa thiếu cả về số lượng và chất lượng, đặc biệt là giáo viên có trình độ cao, giỏi ngoại ngữ, giỏi thực hành, tâm huyết, làm việc có trách nhiệm.

- Phương pháp dạy học còn chưa đổi mới. Thuyết giảng đọc thoại vẫn là chủ yếu. Khả năng phân tích, luận giải các vấn đề của giáo viên có lúc chưa sâu, nặng về trình bày theo giáo trình; thiếu ví dụ thực tiễn. Những điều đó đã làm cho sinh viên thiếu sự hứng say trong học tập, ít quan tâm đến môn học, ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng và kết quả giảng dạy.

- Người học: Sinh viên ghi chép và học thuộc lòng là chủ yếu, không phát huy tư duy sáng tạo. Phần nhiều ý thức học tập của sinh viên còn mang nặng tính thi cử, trả nợ cho xong môn học. Ngoài ra, đầu vào sinh viên của trường thấp do nhà trường không tổ chức thi mà chỉ xét tuyển, nên kết quả học tập của học viên chưa cao. Kỹ năng mềm của học viên như khả năng giao tiếp, kỹ năng tin học văn phòng hay ngoại ngữ còn yếu, chưa đáp ứng được yêu cầu của cơ sở sử dụng lao động và học viên chưa chủ động trong công cuộc đi tìm việc làm. Vì vậy tỷ lệ HSSV tốt nghiệp ra trường xin được việc làm và đáp ứng được yêu cầu của doanh nghiệp còn thấp.

- Về chương trình đào tạo đã được cải tiến, nhưng nội dung chương trình còn nhiều bất cập, nặng về lý thuyết, nhẹ về thực hành. Việc rèn luyện kỹ năng và tay nghề còn hạn chế. Mặt khác, việc rà soát, điều chỉnh chương trình còn mang tính chủ quan của người dạy, chưa thật sự có sự tham gia của các đối tượng sử dụng lao động. Giáo viên biên soạn, sửa đổi mục tiêu, chương trình học còn theo lối mòn, không liên hệ chặt chẽ với nhu cầu của doanh nghiệp.

- Trang thiết bị phục vụ giảng dạy và thực hành nghề nhiều khoa còn thiếu, hiệu quả sử dụng chưa cao, số lượng đầu sách trực tiếp phục vụ cho các môn học, mô đun còn chưa đủ.

- Môi quan hệ giữa nhà trường và doanh nghiệp chưa chặt chẽ, chỉ dừng lại là cầu nối trung gian giữa HSSV và doanh nghiệp, bằng cách giới thiệu địa chỉ để HSSV tự liên hệ thực tập, chưa có những chiến lược liên kết đào tạo tầm vĩ mô nhằm mục đích cung cấp nguồn nhân lực cho các cơ sở này. Do vậy, công việc thực tập hàng năm và thực tập cuối khóa mang tính chất hình thức, đối phó, không rút được những kinh nghiệm và bài học quý báu trong thực tiễn hoạt động du lịch. Hệ quả là sinh viên ra trường chưa đáp ứng được yêu cầu của ngành du lịch nói riêng và yêu cầu xã hội nói chung.

Tiểu kết Chương 2

Chương 2 đã phân tích, đánh giá chất lượng đào tạo của Trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng thông qua các tiêu chí như: Mục tiêu và nội dung chương trình đào tạo; Trình độ kinh nghiệm và phương pháp giảng dạy của giáo viên; Công tác tổ chức quản lý đào tạo; Công tác tuyển sinh, chất lượng của học viên; Thực trạng về cơ sở vật chất và nguồn tài chính cho đào tạo; Thực trạng mối quan hệ giữa Nhà trường với doanh nghiệp. Đây là cơ sở để phân tích, đánh giá và đưa ra các giải pháp chủ yếu để nâng cao chất lượng đào tạo Trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng sẽ trình bày ở Chương 3.

Chương 3

MỘT SỐ GIẢI PHÁP CHỦ YẾU NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ DU LỊCH VÀ DỊCH VỤ HẢI PHÒNG

Ngoài cơ sở lý luận và thực tiễn đã nêu ở chương 1, đánh giá thực trạng chất lượng đào tạo của Trường CĐN Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng ở chương 2, các giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo tại Trường CĐN Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng còn phải dựa vào quan điểm của Đảng và Nhà nước về phát triển giáo dục.

3.1. Căn cứ đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo của trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng

3.1.1. Nhu cầu hội nhập và thực trạng công tác đào tạo của trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng

Cuối năm 2015, các quốc gia 10 nước thành viên ASEAN đã ký tuyên bố thành lập Cộng đồng ASEAN dựa trên ba trụ cột chính trị - an ninh, kinh tế và văn hóa - xã hội. Hội nhập trong Cộng đồng ASEAN trên cả ba trụ cột đòi hỏi phải có nguồn nhân lực chất lượng cao (có kiến thức đầy đủ, có kỹ năng thành thạo và có đạo đức thái độ nghề nghiệp mang đậm bản sắc dân tộc và phù hợp chuẩn mực chung) mới có thể trụ vững và phát triển. Lĩnh vực du lịch được các quốc gia thành viên ASEAN xem là lĩnh vực ưu tiên trong hội nhập và xây dựng, thể hiện cụ thể trong Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau về nghề du lịch trong ASEAN và chiến lược phát triển du lịch ASEAN. Hội nhập đồng nghĩa với việc du lịch Việt Nam và các dịch vụ của nó phải đứng trong một quỹ đạo tiêu chuẩn quốc tế và có sự tranh đua cũng như nhu cầu ngày càng tăng về nguồn nhân lực, nhất là nhân lực du lịch chất lượng cao được thừa nhận rộng rãi trong khu vực. Để có thể di chuyển và tìm được việc làm ở các quốc gia ASEAN, bắt buộc các nước trong cộng đồng ASEAN phải tham gia sâu vào quá trình phân công lao

động quốc tế, dẫn đến sự cạnh tranh gay gắt của thị trường lao động ngành du lịch. Đây là một cơ hội rất lớn đối với ngành du lịch Việt Nam nhưng cũng là thách thức không nhỏ đối với các cơ sở đào tạo về du lịch của Việt Nam nói chung và các trường đại học, cao đẳng nói riêng, trong đó có Trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng. Các cơ sở đào tạo cần nhận thức sâu sắc yêu cầu về nguồn nhân lực chất lượng cao của quá trình hội nhập là phải có đủ năng lực thực hiện một bộ phận đặc biệt là những người có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cao (từ cao đẳng trở lên), đủ năng lực đảm nhiệm chức danh quản lý nhà nước về du lịch, quản trị doanh nghiệp và lao động lành nghề (là những nghệ nhân và lao động bậc ba trở lên), làm việc trong các lĩnh vực của du lịch và công việc liên quan đến du lịch. Họ sẽ là những người nòng cốt tham mưu, hoạch định kế hoạch hướng dẫn, tổ chức trong xây dựng chiến lược, chính sách phát triển; gắn kết lý luận và thực tiễn; là những người sáng tạo trong xây dựng sản phẩm du lịch chất lượng cao đáp ứng nhu cầu của thị trường khách du lịch; duy trì sự phát triển bền vững du lịch.

Với triết lý đào tạo “thực học - thực làm”, Trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng đã đào tạo ra những thế hệ HSSV có năng lực đáp ứng yêu cầu lao động ngày càng khắt khe của tổ chức và doanh nghiệp. Với nhận thức và trách nhiệm của một cơ sở đào tạo cao đẳng nghề trước yêu cầu hội nhập, trường xác định việc đào tạo nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao là mục tiêu hàng đầu. Trong nhiều năm qua, trường luôn có kế hoạch xây dựng phát triển thành một trong số ít cơ sở đào tạo trong các trường đại học và cao đẳng của cả nước có thương hiệu, được các đơn vị kinh doanh du lịch đặt hàng tuyển dụng lao động và liên kết đào tạo.

Bên cạnh các thành quả của quá trình đào tạo nguồn nhân lực du lịch về số lượng và chất lượng qua từng năm, Nhà trường vẫn còn những bất cập đang tồn tại như:

- Chương trình đào tạo chưa cập nhật và hiện đại. Nội dung chương trình còn cũ kỹ, không theo kịp với thực tiễn trong nước và khu vực.

- Nội dung chương trình còn nhiều bất cập, nặng về lý thuyết, nhẹ về thực hành.

- Việc rèn luyện kỹ năng và tay nghề còn hạn chế.

- Phương pháp dạy học còn chưa đổi mới. Thuyết giảng độc thoại vẫn tồn tại.

- HSSV ghi chép và học thuộc lòng, không phát huy tư duy sáng tạo.

- Công việc thực tập hàng năm và thực tập cuối khóa mang tính chất hình thức, đối phó, không rút được những kinh nghiệm và bài học quý báu trong thực tiễn hoạt động du lịch. Hệ quả là HSSV ra trường chưa đáp ứng được yêu cầu của ngành du lịch nói riêng và yêu cầu xã hội nói chung.

- Xây dựng chương trình đào tạo chưa có sự tham gia ý kiến của nhiều bên: người sử dụng lao động và giáo viên.

- Cơ cấu đội ngũ giảng viên trong Nhà trường còn non trẻ thiếu kinh nghiệm thực tế và kỹ năng thực hành chưa cao.

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị trang bị phòng thực hành còn hạn chế.

- Liên kết thị trường sử dụng lao động, chưa có những chiến lược hiệu quả trong công tác liên kết hợp tác trách nhiệm với doanh nghiệp, dẫn đến tình trạng “trường đào tạo một đằng trong khi doanh nghiệp sử dụng cần một nẻo”. Bên cạnh đó, phía doanh nghiệp cũng chưa thực sự gắn kết tạo điều kiện cho nhà trường.

- Kiểm tra đánh giá và công nhận bằng cấp, là công việc cốt lõi, nhưng lại chưa phản ánh chính xác năng lực của người học, có tính chủ quan, chạy theo thành tích, theo trào lưu bằng cấp của xã hội. Do đó có nhiều trường hợp người học được đánh giá tốt nghiệp loại khá giỏi nhưng lại không có khả năng tác nghiệp doanh nghiệp, gây dư luận không tốt và giảm sức thuyết phục của người

học và doanh nghiệp sử dụng lao động với cơ sở đào tạo.

Tóm lại, trong bức tranh chung của công tác giáo dục và đào tạo du lịch vẫn còn tồn tại nhiều bất cập, chất lượng cải thiện chưa kịp với yêu cầu ngày càng cao, tính hợp lý và đồng bộ còn hạn chế, thiếu công tác hướng nghiệp và phân luồng. Trong tình hình đó, trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng cần phải tìm ra cho mình các giải pháp phù hợp để đảm bảo phát triển bền vững trong công tác đào tạo đặc biệt là nhân lực du lịch chất lượng cao đáp ứng nhu cầu hội nhập.

3.1.2. Định hướng phát triển của Trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng

3.1.2.1. Quan điểm trong việc nâng cao chất lượng đào tạo nghề

Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ X của Đảng đã nêu về định hướng phát triển giáo dục nghề nghiệp “phát triển mạnh hệ thống giáo dục nghề nghiệp, tăng nhanh quy mô đào tạo cao đẳng nghề, trung cấp nghề cho các khu công nghiệp, cho các vùng kinh tế động lực và cho việc xuất khẩu lao động. Mở rộng mạng lưới dạy nghề, phát triển trung tâm dạy nghề quận huyện. Tạo chuyển biến căn bản về chất lượng dạy nghề, tiếp cận với trình độ tiên tiến của khu vực và thế giới. Đẩy mạnh xã hội hoá, khuyến khích phát triển các hình thức dạy nghề đa dạng linh hoạt: Dạy nghề ngoài công lập, tại doanh nghiệp, tại làng nghề...., tạo điều kiện thuận lợi cho người lao động học nghề, lập nghiệp. Tổ chức dạy nghề, chuyển giao kỹ thuật, công nghệ sản xuất phù hợp cho nông dân, đồng bào dân tộc thiểu số”
.1

Chiến lược phát triển dạy nghề giai đoạn 2011 - 2020 đã đề ra mục tiêu chung phát triển ngành dạy nghề “Đến năm 2020, dạy nghề đáp ứng được nhu cầu của thị trường lao động cả về số lượng, chất lượng, cơ cấu nghề và trình độ đào tạo; chất lượng đào tạo của một số nghề đạt trình độ các nước

phát triển trong khu vực ASEAN và trên thế giới; hình thành đội ngũ lao động lành nghề, góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia; phổ cập nghề cho người lao động, góp phần thực hiện chuyển dịch cơ cấu lao động, nâng cao thu nhập, giảm nghèo vững chắc, đảm bảo an sinh xã hội”, với những giải pháp cụ thể như:

- (1). Đổi mới quản lý nhà nước về dạy nghề;
- (2). Phát triển đội ngũ giáo viên và cán bộ quản lý dạy nghề;
- (3). Xây dựng khung trình độ nghề quốc gia;
- (4). Phát triển chương trình, giáo trình;
- (5). Tăng cường cơ sở vật chất và thiết bị dạy nghề;
- (6). Kiểm soát, đảm bảo chất lượng dạy nghề;
- (7). Gắn kết giữa dạy nghề với thị trường lao động và sự tham gia của doanh nghiệp;
- (8). Nâng cao nhận thức về phát triển dạy nghề;
- (9). Đẩy mạnh hợp tác quốc tế về dạy nghề;

Một số quan điểm chính trong nâng cao chất lượng và hiệu quả của đào tạo nghề cần được quán triệt như sau:

¹ Chiến lược phát triển kinh tế xã hội đến năm 2020- Văn kiện Đại hội đại biểu Đảng toàn quốc lần thứ XI. Websites Đảng Cộng sản Việt Nam

Quan điểm 1, đào tạo nghề phải xuất phát từ chiến lược phát triển kinh tế xã hội của tỉnh vì nguồn nhân lực là phục vụ cho phát triển kinh tế, chuyển dịch cơ cấu kinh tế, nông nghiệp - công nghiệp - dịch vụ của địa phương. Đào tạo nghề phải gắn với quá trình công nghiệp hóa - hiện đại hóa . Sản phẩm của đào tạo nghề phải đáp ứng được nhu cầu nhân lực của phát triển.

Quan điểm 2, nhìn dưới góc độ quyết tâm chính trị thì giáo dục và đào tạo, trong đó có đào tạo nghề phải là quốc sách hàng đầu. Tuy nhiên, nhìn dưới góc độ kinh tế, giáo dục và đào tạo, trong đó có đào tạo nghề là một sự đầu tư. Đầu tư cho đào tạo nghề phải có chất lượng và hiệu quả. Quá chú trọng về quy mô, không chú trọng đến chất lượng và hiệu quả sẽ là lãng phí. Do vậy, phát triển đào tạo nghề cần có lộ trình chiến lược phù hợp. Trước mắt, do nhu cầu nhân lực qua đào tạo cao và năng lực đào tạo cung ứng còn thấp trên địa bàn tỉnh thì mở rộng quy mô đào tạo là phù hợp; nhưng đến một thời điểm thích hợp, cần chuyển dần từ quy mô sang chú trọng tới chất lượng và hiệu quả.

Quan điểm 3, chất lượng và hiệu quả đào tạo nghề chịu tác động chi phối của nhiều yếu tố; và nâng cao chất lượng và hiệu quả đào tạo nghề cần dựa trên phân tích khoa học và các bằng chứng thực tế để xây dựng giải pháp và lộ trình phù hợp, có các can thiệp cần thiết để từng bước giải quyết các yếu kém, hạn chế của công tác đào tạo nghề hiện nay. Chương 1 và chương 2 của luận văn đã đề cập đến các khía cạnh của chất lượng, hiệu quả đào tạo nghề và các yếu tố đằng sau việc nâng cao chất lượng và hiệu quả, dưới cả góc độ lý luận và thực tiễn. Các giải pháp nâng cao hiệu quả và chất lượng dạy nghề cần dựa trên các phân tích này;

Quan điểm 4, đào tạo nghề là sự nghiệp chung của đất nước, do vậy cần huy động sự vào cuộc của cả hệ thống chính trị, của cấp ủy, chính quyền, doanh nghiệp, gia đình và người dân. Cần tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức về dạy nghề và học nghề, trong chất lượng và hiệu quả dạy nghề,

trong việc làm, thu nhập và nâng cao đời sống nhân dân.

3.1.2.2. Quan điểm trong việc nâng cao chất lượng đào tạo của trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng

- Phát triển trường nghề chất lượng cao để đào tạo nhân lực kỹ thuật trực tiếp trong sản xuất, dịch vụ có kiến thức, kỹ năng và trách nhiệm nghề nghiệp cao, nhằm tăng cường năng lực cạnh tranh của người lao động và của quốc gia trong bối cảnh hội nhập quốc tế, góp phần thực hiện thành công mục tiêu công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.

- Phát triển trường nghề chất lượng cao trên cơ sở kế thừa, phát huy thành tựu và những nhân tố mới, tiếp thu có chọn lọc kinh nghiệm về đào tạo nghề của thế giới; bảo đảm tính hệ thống, dài hạn với các giải pháp đồng bộ, khả thi, có lộ trình, bước đi phù hợp.

3.1.2.3. Mục tiêu phát triển của trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng

a) Mục tiêu tổng quát:

Phát triển Trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng trở thành cơ sở đào tạo nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao đáp ứng yêu cầu phát triển của ngành Du lịch, góp phần vào sự nghiệp phát triển kinh tế - xã hội của đất nước trong bối cảnh hội nhập khu vực và quốc tế.

Chấp nhận lấy cạnh tranh của thị trường lao động và nhu cầu của doanh nghiệp về nguồn nhân lực chất lượng cao làm mục tiêu đào tạo. Áp dụng phương pháp phân tích nghề, tiêu chuẩn kỹ năng nghề để xây dựng chương trình giáo trình nhằm đào tạo cho HSSV có năng lực quản trị, điều hành kinh doanh du lịch và dịch vụ; có kỹ năng nghề chuyên sâu; có thái độ làm việc và kỷ luật lao động tốt để đáp ứng yêu cầu của thị trường lao động trong nước, khu vực và quốc tế.

b) Mục tiêu cụ thể:

- *Mục tiêu đến 2017:*

1) Khẳng định được vị trí, thương hiệu của Nhà trường đối với thị trường xã hội và doanh nghiệp về đào tạo nguồn nhân lực du lịch và dịch vụ. Nhà trường trở thành địa chỉ tin cậy đối với người học cũng như các đơn vị sử dụng lao động.

2) Phân đầu trở thành cơ sở dạy nghề chất lượng cao theo quy hoạch của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội. Cụ thể:

- Năm 2016: đào tạo các nghề Hướng dẫn du lịch, Quản trị lữ hành cấp độ quốc tế;

- Năm 2017: đào tạo nghề Kỹ thuật chế biến món ăn cấp độ quốc tế;

3) Triển khai mạnh mẽ đào tạo thường xuyên cho các đối tượng đang làm việc tại doanh nghiệp, các đối tượng lao động thuộc diện chính sách xã hội, lao động nông thôn ở các cấp trình độ đối với các nghề thuộc lĩnh vực du lịch và dịch vụ.

4) Xây dựng Trung tâm Thực hành nghề du lịch với trang thiết bị đồng bộ, hiện đại phục vụ cho hoạt động dạy nghề đạt trình độ quốc tế, đánh giá tiêu chuẩn kỹ năng các nghề du lịch.

5) Đảm bảo HSSV tốt nghiệp cao đẳng có năng lực quản trị, điều hành kinh doanh, có kỹ năng nghề chuyên sâu, biết vận dụng hiểu biết về văn hóa dân tộc và thế giới trong giao tiếp, giỏi ngoại ngữ. Đào tạo nguồn nhân lực có khả năng mang lại hiệu quả kinh tế cao cho doanh nghiệp, sẵn sàng tham gia thị trường lao động khu vực Đông Nam Á và quốc tế.

7) Đảm bảo tỷ lệ người học tốt nghiệp có việc làm từ 90% trở lên với nguyên tắc: "Có nghề, có việc làm, có thu nhập".

8) Từng bước tăng thu nhập để nâng cao đời sống vật chất và tinh thần, tạo môi trường làm việc đoàn kết, lành mạnh trong tập thể cán bộ giáo viên nhà trường.

- Mục tiêu đến năm 2020:

1) Hoàn thiện Trung tâm Thực hành nghề du lịch với trang thiết bị đồng bộ, hiện đại phục vụ cho hoạt động dạy nghề.

2) Đến năm 2020 đào tạo các nghề Quản trị lữ hành, Quản trị khu Resort, Quản trị Lễ tân đạt cấp độ khu vực ASEAN.

3) Thành lập Trung tâm Đánh giá tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch.

4) Đảm bảo HSSV tốt nghiệp ra trường có năng lực quản trị, điều hành các cơ sở kinh doanh du lịch và dịch vụ, có kỹ năng nghề chuyên sâu, biết vận dụng hiểu biết về văn hóa dân tộc và thế giới trong giao tiếp, có ngoại ngữ. Đáp ứng yêu cầu thị trường, hỗ trợ nâng cao hiệu quả kinh tế cho doanh nghiệp; có khả năng tham gia thị trường lao động khu vực Đông Nam Á và quốc tế.

5) Phân đầu tỷ lệ người học tốt nghiệp có việc làm từ 95% trở lên.

6) Mở rộng và khai thác các lợi ích từ hợp tác quốc tế trong lĩnh vực đào tạo nhằm nâng cao trình độ chuyên môn, ngoại ngữ của đội ngũ cán bộ, giáo viên. Khẳng định thương hiệu của nhà trường ở phạm vi quốc gia, khu vực Đông Nam Á và quốc tế.

3.2. Các giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo của trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng

Nâng cao chất lượng đào tạo là đòi hỏi cấp thiết của sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước và hội nhập quốc tế là sứ mệnh của trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng. Nhà trường xác định mục tiêu quan trọng hàng đầu đối với sự phát triển của Trường là tạo bước đột phá về chất lượng đào tạo và nghiên cứu khoa học.

Xuất phát từ cơ sở lý luận về chất lượng đào tạo đã và thực tế về chất lượng đào tạo của trường (đã trình bày ở chương 1 và chương 2) và nhu cầu nhân lực du lịch chất lượng cao đáp ứng yêu cầu hội nhập, tác giả xin đề xuất một số giải pháp cụ thể nhằm góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng.

3.2.1. Nâng cao chất lượng đội ngũ giáo viên và cán bộ quản lý

Chất lượng giảng viên có vai trò quyết định trong việc đảm bảo và nâng

cao chất lượng đào tạo. Do vậy việc nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên được coi là giải pháp đột phá trong việc nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực.

a) Mục đích của giải pháp

Đảm bảo qui mô và chất lượng đội ngũ cán bộ giáo viên đáp ứng với mục tiêu, định hướng phát triển của Nhà trường trong những năm tới.

b) Nội dung của giải pháp

Một là: Xây dựng quy chế tuyển dụng

Trước hết nhu cầu giảng viên trong nhà trường cần được tính toán cụ thể trong thời gian dài để từ đó có kế hoạch xin cơ quan cấp trên bổ sung chỉ tiêu hàng năm. Việc tuyển chọn giảng viên theo quy định của nhà nước về tuyển chọn công chức cần được thực hiện một cách nghiêm túc để sàng lọc được những người có phẩm chất đạo đức, có năng lực giảng dạy. Nhà trường cũng cần xây dựng một đội ngũ cộng tác viên giỏi về chuyên môn và có kỹ năng sư phạm; có kế hoạch đào tạo sinh viên giỏi để bổ sung vào đội ngũ giảng viên.

Việc tuyển dụng giáo viên cần dựa trên các nguyên tắc:

+ Về số lượng: Xây dựng đội ngũ giáo viên phải đủ về số lượng, đảm bảo tỷ lệ trung bình 25 học sinh/1 giáo viên.

+ Về chất lượng: đảm bảo chất lượng đội ngũ giáo viên về phẩm chất đạo đức, yêu ngành yêu nghề, có trình độ chuyên môn, có tay nghề cao, có kiến thức và kinh nghiệm thực tế sản xuất, có trình độ nghiệp vụ sư phạm vững vàng, có kiến thức về văn hoá, xã hội.

Hai là: Xây dựng kế hoạch phát triển, bồi dưỡng đội ngũ giáo viên về chuyên môn

Giảng viên là người quyết định chất lượng đào tạo, vì vậy cần phải tập trung nỗ lực vào việc đào tạo, đào tạo lại và bồi dưỡng để "chuẩn hóa" đội ngũ giảng viên. Người giảng viên phải có năng lực về kiến thức chuyên môn, kỹ năng sư phạm, kỹ năng nghề, kỹ năng quản lý, kỹ năng giao tiếp. Họ phải được trang bị ngoại ngữ và tin học để tiếp cận với thông tin mới nhất có liên quan đến quá trình dạy học, phương pháp giảng dạy mới, có khả năng nghiên cứu để phát triển năng lực.

Công tác bồi dưỡng (bao gồm cả tự bồi dưỡng) cần được coi là một bộ phận cấu thành của hệ thống đào tạo: bồi dưỡng liên tục về sư phạm, kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề nghiệp. Nội dung các loại hình bồi dưỡng, một

mặt đáp ứng yêu cầu hoạt động nghề nghiệp hàng ngày của giảng viên, mặt khác phải trở thành nhân tố nâng cao trình độ của giảng viên. Trong công tác bồi dưỡng, cần chú trọng củng cố và phát triển kỹ năng sư phạm theo từng chuyên ngành; chú trọng nâng cao trình độ ngoại ngữ, vốn học vấn cơ bản và trên cơ sở đó tăng cường bồi dưỡng phương pháp nghiên cứu, phương pháp tự học có hướng dẫn, phương pháp thực nghiệm và đánh giá...tạo điều kiện cho đội ngũ giảng viên nâng cao dần khả năng tự bồi dưỡng theo từng mục tiêu xác định.

Các hình thức tổ chức tham quan, trao đổi giảng viên, trao đổi kinh nghiệm thực tiễn trong đào tạo giữa các khối trường đào tạo trong khu vực hoặc theo ngành nghề cũng cần được tăng cường.

Nhà trường cần tạo điều kiện để giảng viên đi tham quan khảo sát, học tập kinh nghiệm ở nước ngoài, học sau đại học, tổ chức bồi dưỡng tin học, ngoại ngữ, nghiệp vụ sư phạm bậc 1, bậc 2, cử giảng viên theo học các lớp bồi dưỡng nâng cao trình độ lý luận và chuyên môn do Bộ Giáo dục và Đào tạo, Bộ Văn hóa, Thể thao & Du lịch, Tổng cục dạy nghề thuộc Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội, các dự án nước ngoài tổ chức.

Cùng với các hoạt động trên, nhà trường cần thường xuyên tổ chức thi giáo viên dạy giỏi cấp trường để đẩy mạnh phong trào thi đua "dạy tốt" và giảng viên có điều kiện học tập kinh nghiệm của nhau.

Việc đánh giá và phân loại trình độ, năng lực thực tế của đội ngũ giảng viên cần được tiến hành theo định kỳ để làm cơ sở cho việc đào tạo bồi dưỡng. Có như vậy mới thực hiện được việc chuẩn hóa trình độ giảng viên phù hợp với mục tiêu đặt ra.

Ba là: Tăng cường công tác quản lý hoạt động giảng dạy đối với đội ngũ giáo viên

- Nâng cao chất lượng giờ giảng của giáo viên bằng các hình thức như dự giờ thăm lớp giữa các giáo viên để đánh giá, góp ý tiết dạy của giáo viên, và lựa chọn những tiết dạy tốt để làm mẫu cho giáo viên toàn trường học tập kinh nghiệm.

- Định kỳ tổ chức các hội thi giáo viên dạy giỏi toàn trường để khuyến khích, cổ vũ và tôn vinh sự sáng tạo, nỗ lực của giáo viên; Cử và bồi dưỡng giáo viên tham gia các hội thi giáo viên cấp tỉnh, cấp quốc gia để tạo cơ hội cho giáo viên cọ sát thực tế, thử sức mình và học hỏi kinh nghiệm các trường khác.

- Dựa vào kế hoạch và tiến độ đào tạo và trình độ chuyên môn, kinh

nghiệm giảng dạy để phân công giáo viên giảng dạy đúng, hợp lý; cố gắng phân công cho giáo viên một số lượng môn học ổn định qua các năm học để giáo viên có thời gian trau dồi, nâng cao chất lượng bài giảng.

Giảm khối lượng giờ lên lớp của giáo viên bằng cách xây dựng nội dung bài học gắn với thực tế, người học cần phải tự nghiên cứu, quan sát thực tế, để hoàn thành bài tập của mình. Đây là điểm mới để người học rèn luyện kỹ năng tự nghiên cứu, tự học, gắn lý thuyết với thực hành, tăng sự sáng tạo của người học, không dập khuôn kiến thức.

3.2.2. Áp dụng tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (VTOS trong đào tạo theo tiêu chuẩn Asean.

a) Mục đích của giải pháp

Bộ tiêu chuẩn nghề du lịch ASEAN (ACCSTP) được xây dựng dựa trên khái niệm năng lực, bao gồm 3 thành phần là: Kiến thức, kỹ năng và thái độ (KSA) mà cá nhân người lao động phải có, hoặc phải đạt được để thực hiện một cách hiệu quả công việc tại nơi làm việc. Đối với ngành Du lịch, tất cả các tiêu chuẩn về kiến thức kỹ năng và thái độ các nghề đều được cụ thể trong Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (VTOS) phiên bản mới năm 2013. Đây là bộ tiêu chuẩn được Chương trình Phát triển năng lực Du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội, do Liên minh châu Âu tài trợ (Dự án EU) đã sửa đổi, ngoài việc kế thừa các nội dung từ phiên bản trước còn được chuẩn hóa, tương thích với các tiêu chuẩn nghề quốc tế, tiêu chuẩn ASEAN, đáp ứng được các yêu cầu của Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau về du lịch trong ASEAN (gọi tắt là MRA-TP) mà Việt Nam đã tham gia ký kết. Vì vậy, mục đích của giải pháp là nghiên cứu đổi mới mục tiêu, chương trình, giáo trình dạy nghề theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (VTOS) phiên bản mới năm 2013, đáp ứng yêu cầu của Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau về du lịch trong ASEAN.

b) Nội dung của giải pháp

Một là: Rà soát, bổ xung hoàn thiện chuẩn đầu ra cho từng nghề nhà trường đang đào tạo nhằm xác định chính xác các tiêu chí đặt ra về kiến thức, kỹ năng thái độ đáp ứng mục tiêu đào tạo cụ thể cho từng nghề.

Đến nay, ASEAN đã xây dựng được Bộ tiêu chuẩn bao gồm các tiêu chuẩn chung (như năng lực giao tiếp, lãnh đạo hay sức khỏe nghề nghiệp và an toàn, ...) và các tiêu chuẩn riêng cho từng phân ngành cụ thể trong 2 lĩnh vực là lữ hành và khách sạn. Trong đó đã xây dựng được Tiêu chuẩn nghề chung cho 6 nghiệp vụ, gồm: Lễ tân, Phục vụ buồng, Phục vụ nhà hàng, Chế biến món ăn (thuộc phân ngành Lưu trú Du lịch) và Đại lý du lịch, Điều hành tour (thuộc phân ngành Lữ

hành). Các tiêu chuẩn này bao trùm tổng số 32 chức danh nghề như trưởng bộ phận, giám sát bộ phận và các nhân viên nghiệp vụ cụ thể (như nhân viên lễ tân, phục vụ ăn uống, ...). Căn cứ vào Chương trình đào tạo chung ASEAN này, các cơ sở đào tạo nhân lực du lịch cần rà soát, bổ sung hoàn thiện chuẩn đầu ra cho từng nghề nhà trường đang đào tạo nhằm xác định chính xác các tiêu chí đặt ra về kiến thức, kỹ năng thái độ đáp ứng mục tiêu đào tạo cụ thể cho từng nghề.

Hai là: Thiết kế chương trình đào tạo du lịch tiếp cận theo chuẩn đầu ra - năng lực cốt lõi của mỗi vị trí việc làm gắn với thị trường lao động du lịch

Chuẩn đầu ra là quy định về nội dung kiến thức chuyên môn; kỹ năng thực hành, khả năng nhận thức công nghệ và giải quyết vấn đề; công việc người học có thể đảm nhận sau khi tốt nghiệp và các yêu cầu đặc thù khác của từng trình độ, ngành đào tạo. Chuẩn đầu ra có thể được xem như lời cam kết, lời khẳng định của cơ sở đào tạo với xã hội, với người sử dụng lao động và với người học về kiến thức, kỹ năng, thái độ ... mà sinh viên sẽ đạt được sau khi được đào tạo tại nhà trường. 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", nghĩa là dựa 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. Do đó, dựa vào Bộ tiêu chuẩn VTOS 2013 này, các cơ sở đào tạo tiến hành thiết kế chương trình đào tạo theo tiếp cận năng lực, trong đó xác định rõ những năng lực cần thiết mà người học phải đạt được sau khi hoàn thành khóa học các nghề du lịch tại nhà trường.

Ba là: Biên soạn chương trình môn học, bài giảng, giáo trình các học phần/môn học/mô-đun theo hướng tích hợp giữa lý thuyết và thực hành, trong đó, thời lượng dành cho phần thực hành chiếm tỷ lệ từ 70-80% tổng thời gian học tập.

Việc thiết kế chương trình đào tạo các môn học và tổ chức nội dung đào tạo trong chương trình này phải tuân thủ hai nguyên tắc: 1) Môn học phải được thiết kế tích hợp; và 2) Môn học phải được thiết kế dưới dạng các mô-đun, tức là có thể lắp ghép với nhau, tạo sự liên thông giữa các cấp học. Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch quốc gia (VTOS) phiên bản mới đề cập những chuẩn mực thực tiễn tối thiểu tốt nhất đã được thống nhất để thực hiện công việc trong lĩnh vực du lịch/lữ hành, khách sạn, bao gồm cả các yêu cầu pháp lý (pháp luật, sức khỏe, an toàn, an ninh). Tiêu chuẩn cũng xác định rõ những gì người lao động cần biết, làm được và cách thức thực hiện công việc của họ để có thể hoàn thành chức năng của một nghề cụ thể trong bối cảnh môi trường làm việc. Vì vậy các cơ sở đào tạo nghề du lịch cần phải thiết kế, xây dựng các chương trình và tài liệu đào tạo phải dành nhiều thời

gian (70 đến 80%) cho việc rèn luyện kỹ năng nghề, nhằm bảo đảm lời cam kết, lời khẳng định của nhà trường đối với xã hội, với người sử dụng lao động và với người học về những công việc cụ thể về kiến thức, kỹ năng, thái độ ... mà sinh viên sẽ đạt được sau khi được đào tạo tại nhà trường.

Bốn là: Đổi mới phương pháp giảng dạy và học tập để đạt chuẩn đầu ra

a) *Phương pháp giảng dạy và học tập theo hướng tích hợp*: Để đảm bảo sinh viên đạt được những kiến thức, kỹ năng và phẩm chất đạo đức đã được xác định trong chuẩn đầu ra và theo chương trình đào tạo đã xây dựng, đòi hỏi phải tổ chức quá trình giảng dạy và học tập của sinh viên theo hướng tích hợp và là quá trình tương tác tích cực giữa thầy và trò để có thể giúp người học huy động, sử dụng hiệu quả các nguồn kiến thức khác nhau để tiếp tục kiến tạo ra kiến thức mới và nhất là để giải quyết hiệu quả các vấn đề có trong thực tế kinh doanh du lịch. Thí dụ điển hình của học tập tích hợp là học thông qua các bài tập lớn, niên luận, nghiên cứu khoa học, thực hành, điền dã, đi thực tế, nghiên cứu khoa học và khóa luận tốt nghiệp... Giảng viên, giáo viên môn học xây dựng kịch bản học tập tích hợp cả về kiến thức, kỹ năng, phẩm chất đạo đức và năng lực và hướng dẫn sinh viên tham gia vào các tình huống nghề nghiệp, nghiên cứu tình huống, mô phỏng và đóng vai người giải quyết công việc và các hoạt động khác để đạt chuẩn đầu ra của môn học.

b) *Giảng dạy và học tập chủ động - trải nghiệm*: Triển khai phương pháp học tập chủ động và phương pháp học tập trải nghiệm làm cho việc học tập trở nên hấp dẫn và nhằm đạt chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo.

Phương pháp học tập chủ động buộc sinh viên phải tư duy và tham gia trực tiếp vào các hoạt động phát hiện và giải quyết vấn đề. Bằng cách tư duy về các khái niệm và phân tích, đánh giá các ý tưởng, sinh viên không chỉ học được nhiều hơn mà còn tự đánh giá được mình đã học cái gì và học như thế nào từ đó hình thành động lực và thói quen học tập theo chiều sâu và học tập suốt đời.

Để giảng dạy chủ động, giảng viên đóng vai trò chủ động kết nối các khái niệm đã học với các tính huống mới, khác với tình huống đã được học, Giảng viên thiết kế bài giảng, phương pháp giảng dạy và cách kiểm tra đánh giá phù hợp, bao gồm cách giảng dạy dựa trên bài tập thực tiễn, sử dụng các câu hỏi để kiểm tra mức độ hiểu các khái niệm, tổ chức cho sinh viên thảo luận theo cặp hoặc theo nhóm, sử dụng hệ thống trả lời điện tử, đánh dấu các vấn đề sinh viên sẵn sàng trình bày....

Năm là: Đổi mới phương pháp kiểm tra đánh giá để đạt chuẩn đầu ra

Mỗi cơ sở đào tạo du lịch cần hoạch định trước kế hoạch thực thi chương trình và quy định các hình thức kiểm tra đánh giá cụ thể cho toàn khóa học và từng môn học theo hướng kiểm tra đánh giá năng lực thực hiện, năng lực huy động và sử

dụng hiệu quả các nguồn kiến thức - kỹ năng khác nhau để giải quyết các vấn đề thực tế của ngành nghề.

- Giảng viên sử dụng nhiều cách và đánh giá theo quá trình: trước khi học (kiến thức tiên quyết và tìm hiểu nhu cầu học tập), trong quá trình học, cuối kỳ học để đánh giá tiến bộ và đánh giá theo chuẩn. Các cách đánh giá bao gồm thi viết, thi vấn đáp, đánh giá thuyết trình, làm việc theo nhóm, dự án, nhật ký học tập, tự đánh giá, sinh viên đánh giá lẫn nhau... Kết quả kiểm tra đánh giá còn được sử dụng để đổi mới và hoàn thiện phương pháp dạy và học (đánh giá cải tiến).

c) Điều kiện thực hiện

- Ngành Du lịch sớm hoàn thiện và ban hành bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch quốc gia theo hướng hài hòa với bộ tiêu chuẩn nghề du lịch ASEAN để các cơ sở đào tạo dựa vào đó biên soạn chương trình giảng dạy và các văn bản quy phạm pháp luật cho phép các cơ sở đào tạo trên địa bàn hợp tác với các đối tác nước ngoài trong công tác đào tạo nhân lực du lịch chất lượng cao.

- Các cơ sở đào tạo liên kết hợp tác với doanh nghiệp và xây dựng mô hình doanh nghiệp trong nhà trường để sinh viên có nhiều thời gian thực tập, rèn luyện nâng cao kỹ năng thực hành, làm quen dần với áp lực công việc thực tế.

- Nhà trường cần tạo điều kiện để giáo viên tham gia các cuộc thi giáo viên dạy giỏi, các cuộc thi tay nghề, các cuộc hội thảo khoa học cấp Bộ, cấp thành phố và cấp quốc gia quốc tế để giáo viên học hỏi và bổ sung kiến thức mới để đưa vào bài giảng thực hành với mục tiêu gắn bài tập thực hành vào thực tế sản xuất.

3.2.3. Tăng cường công tác quản lý và giáo dục sinh viên

a) Mục đích của giải pháp

Đảm bảo thống nhất quy trình thanh kiểm tra chuyên môn giáo viên và xây dựng được quy chế chuyên môn, để giáo viên có cơ sở thực hiện.

Tạo sự công bằng và động lực cho giáo viên thực hiện hoạt động giảng dạy.

Tuyển dụng được giáo viên đầy đủ tiêu chuẩn và được bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ chuyên môn dưới sự giúp đỡ của đồng nghiệp, thế hệ đi trước;

Tạo phong trào tự học, bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ chuyên môn giáo viên và khuyến khích giáo viên tích cực tham gia nghiên cứu khoa học hàng năm gắn với thực tiễn chuyên môn của nhà trường.

100% HS,SV nhà trường không mắc những tệ nạn xã hội.

Số lượng HS,SV ra trường đạt được những yêu cầu về thái độ chấp hành nội quy, quy chế của đơn vị sau ra trường đến công tác; có thái độ nghiêm túc

trong công việc, có ý thức tương trợ, phối hợp làm việc theo nhóm.

b) Nội dung của giải pháp

Từ những đặc điểm của sinh viên đang học tập tại trường và từ thực tế công tác quản lý, giáo dục sinh viên trong những năm qua, chúng tôi cho rằng cần sử dụng các biện pháp sau đây để tăng cường công tác quản lý và giáo dục sinh viên:

1) Thiết lập phần mềm quản lý sinh viên, nối kết thông tin giữa các khoa và phòng ban chức năng trong nhà trường để kịp thời nắm vững từng đối tượng sinh viên, từ đó có những phương pháp quản lý, giáo dục phù hợp một cách đồng bộ và hiệu quả.

2) Phổ biến thường xuyên qua kênh thông tin các quy chế, quy định có liên quan đến sinh viên.

3) Tăng cường công tác giáo dục chính trị tư tưởng đối với sinh viên.

4) Tiếp tục tổ chức thường niên hội nghị đối thoại giữa Ban giám hiệu, cán bộ phụ trách các Khoa, phòng, ban với sinh viên để nắm bắt những ý kiến, nguyện vọng của họ.

5) Thực hiện tốt việc giảng dạy và quản lý lớp học của giảng viên bộ môn.

6) Phát huy tốt vai trò giáo vụ, cố vấn học tập của các khoa.

7) Tạo một môi trường giáo dục văn minh.

8) Thường xuyên tổ chức các phong trào thi đua trong sinh viên.

9) Tổ chức nhiều hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể dục, thể thao.

10) Phát huy vai trò của Đoàn thanh niên, Hội sinh viên trong công tác quản lý và giáo dục sinh viên.

11) Kết hợp thường xuyên với gia đình trong công tác quản lý, giáo dục sinh viên

Các biện pháp trên được cụ thể hóa như sau: Nhà trường xây dựng lại thang điểm cho phiếu đánh giá kết quả thi đua cá nhân, tập thể lớp; Tổ chức hội đồng bình xét thi đua để tạo sự công bằng, động lực và khuyến khích cá nhân và tập thể lớp rèn luyện, thi đua đạt thành tích cao.

Đối với HSSV thực hiện tốt, nhà trường cần có biện pháp khuyến khích phù hợp để tạo động lực phấn đấu cho các em bằng cách cộng trực tiếp điểm vào điểm trung bình chung các môn học.

Đối với các lớp không đảm bảo điểm thi đua trong tháng, nhà trường cần có biện xử lý phù hợp bằng cách đưa tập thể lớp đi lao động thay vì việc trừ điểm thi đua của giảng viên chủ nhiệm như hiện nay.

Phối hợp với công an địa bàn, tổ dân phố nơi người học học tập hay cư trú

để quản lý HSSV trong thời gian ngoài giờ học để giám sát sát sao người học về việc chấp hành nội quy, pháp luật một cách tốt nhất.

Nhìn chung, nhà trường nên tăng cường khen thưởng đến cá nhân, tập thể lớp có thành tích tốt trong bất kỳ một lĩnh vực nào. Hạn chế trường hợp xử phạt. Vì những hình thức xử phạt thường có tác động tiêu cực đến người bị phạt nhiều hơn là tác động răn đe.

Hai là, Tăng cường các biện pháp quản lý đội ngũ giáo viên giảng dạy

Tiếp tục duy trì và tăng cường công tác kiểm tra giảng dạy và dự giờ trên lớp đối với đội ngũ giáo viên và tăng cường tính tự chủ cho giáo viên. Đoàn kiểm tra cần dự cả tiết học sau đó hàng tuần hoặc ngay sau buổi học ngày hôm đó tổ chức đánh giá và rút kinh nghiệm cho giáo viên trước hội đồng khoa học nhà trường.

Đối tượng trong đoàn kiểm tra chất lượng giảng dạy cần được xác định rõ và phải là các thầy cô giáo có trình độ chuyên môn cao và có phương pháp sư phạm tốt mới đảm bảo tính thuyết phục cao.

Ba là, Nâng cao công tác tuyển chọn và bồi dưỡng giáo viên mới

Tuyển chọn và bồi dưỡng giáo viên mới là một việc làm cần thiết. Trong những năm gần đây, nhà trường luôn trong tình trạng mất cân đối giáo viên giảng dạy ở nhiều môn học khác nhau vì vậy công tác tuyển chọn và bồi dưỡng giáo viên mới đã được nhà trường chú ý quan tâm. Đối với việc tuyển dụng giảng viên, nhà trường cần thực hiện thêm một số giải pháp sau:

Giảm thời gian thử việc xuống còn từ 03- 06 tháng, sau khi được tuyển vào thử việc và sắp xếp công việc trợ giảng cho các giáo viên mới. Bố trí thời gian cho các giáo viên đặc biệt là giáo viên trẻ đi tìm hiểu thực tế tại các doanh nghiệp nhằm tăng thêm kiến thức thực tế trong khối giáo viên và làm phong phú nội dung bài giảng.

Rút ngắn thời gian hợp đồng theo công việc cho giáo viên đồng thời đề nghị với cấp trên chuyển sang hợp đồng dài hạn hoặc cho xét tuyển công chức để giáo viên yên tâm công tác và cống hiến lâu dài cho nhà trường.

3.2.4. Đổi mới công tác tuyển sinh, nâng cao chất lượng học viên

a) Mục đích của giải pháp

Chất lượng đầu vào của học viên quyết định không nhỏ đến chất lượng đào tạo đầu ra của nhà trường. Trường cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng cũng như các trường đào tạo nghề khác đều có chất lượng đầu vào không cao. Có chuyên ngành, số lượng học viên đăng ký còn ít hơn chỉ tiêu đặt ra của

nhà trường. Do đó, chất lượng đầu vào chưa cao, nhà trường chú trọng số lượng hơn chất lượng. Các em theo học đa số trượt đại học hoặc gia đình không chú trọng việc học hành. Nên các em cùng gia đình thường không đề cao việc học. Ý thức đó ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng đầu ra. Ngoài ra, nhu cầu và cơ cấu ngành học không đều do việc sử dụng ở các địa phương, ở các doanh nghiệp mang nặng tính cục bộ. Việc tập trung một số nghề do những thiếu thốn giả tạo ngoài xã hội dẫn đến phân tâm trong chọn ngành nghề của người học.

Vì vậy mục đích của việc nâng cao kết quả, hiệu quả công tác tuyển sinh là thu hút được nhiều HSSV có kết quả học tập và rèn luyện đạo đức tốt vào trường. Góp phần nâng cao uy tín, vị trí của nhà trường.

b). Nội dung của giải pháp

Trong xã hội Việt Nam hiện nay, đối với các trường dạy nghề thường chỉ tuyển được các em SV đã thi trượt Đại học, Cao đẳng hoặc một phần rất nhỏ các em muốn nhanh chóng có nghề để xin việc làm do điều kiện hoàn cảnh gia đình không cho phép học cao hơn. Chính vì lý do đó, với cấp học nhà trường không thể nào cạnh tranh với cấp học Đại học mà chỉ tìm giải pháp, phân tích để thu hút và phân luồng đối tượng HSSV với các trường đào tạo cùng cấp.

HSSV có hộ khẩu nông thôn, gia đình làm nông nghiệp chiếm trên 60% thậm chí có năm lên đến trên 70%. Với học lực trung bình ở phổ thông, lại là vùng nông thôn nhận thức của các em về kiến thức chuyên môn rất hạn chế.

Do vậy, để có thể tuyển được đầu vào có chất lượng tốt hơn, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo, nhà trường cần thực hiện tốt các biện pháp sau:

Một là, Truyền bá, quảng cáo và xây dựng hình ảnh của nhà trường

Tăng cường truyền tải thông tin về chương trình đào tạo, ngành nghề đào tạo, hình ảnh nhà trường đến các đối tượng quan tâm. Xây dựng và quảng cáo trên Website của nhà trường, in ấn phẩm, in lịch, quảng cáo trên báo chí, gửi thông báo đến ủy ban nhân dân các xã, để nhân dân nắm đầy đủ hơn về cơ cấu, ngành nghề đang đào tạo, cử cán bộ chuyên trách tuyển sinh đến các trường trung học phổ thông, trung học cơ sở... để tư vấn và hướng dẫn tuyển sinh.

Trước các kỳ thi, nhà trường tổ chức các đợt tư vấn tuyển sinh trực tiếp tại các trường phổ thông. Từ đó, các em sẽ biết đến trường nhiều hơn và số lượng HSSV đăng ký học cũng tăng lên.

Hàng năm, sau khi khai giảng các khóa học mới, phòng Đào tạo và các phòng ban chức năng có liên quan bàn bạc, xây dựng chiến lược tuyển sinh cho

năm học tiếp theo từ nhu cầu thực tế và từ những kinh nghiệm đúc kết từ mùa tuyển sinh trước. Sau khi, xây dựng kế hoạch công tác tuyển sinh: dự kiến, sắp xếp nguồn nhân lực tham gia, những cơ sở giáo dục đào tạo hướng tới và dự kiến chiến lược tuyên truyền, quảng bá thông tin thu hút người học, dự trù kinh phí từ các nguồn kinh phí của nhà trường để đảm bảo cho công tác tuyển sinh đạt hiệu quả cao nhất với nguồn lực hiện có của nhà trường.

Tổ chức các đoàn cán bộ, giảng viên tham gia vào chiến lược tuyển sinh hàng năm của nhà trường đến các cơ sở giáo dục, đào tạo tại địa phương.

Tổ chức thu thập hồ sơ tuyển sinh, tổ chức xét tuyển, nhận hồ sơ trúng tuyển và gọi HSSV nhập học theo tiến độ đào tạo đã xây dựng. Thu hút được người học vào trường học tập, đảm bảo số lượng người học hàng năm của nhà trường.

Hai là, Mở rộng thêm chuyên ngành đào tạo mới phù hợp với nhu cầu của nền kinh tế

Với mục đích tạo thuận lợi cho đối tượng có nhu cầu học tập có cơ hội lựa chọn đúng ngành nghề và ra trường có công việc phù hợp với nhu cầu cá nhân và của các đơn vị sử dụng người học sau ra trường. Nhà trường nên xin cấp phép và mở rộng đào tạo hệ liên thông. Mở rộng hệ liên thông các cấp, đặc biệt nhà trường tích cực hơn trong việc triển khai liên thông hệ cao đẳng lên đại học với trường nổi tiếng và có kinh nghiệm như khoa du lịch của trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Viện đại mở Hà Nội, Khoa học XH&NV; Trường Đại học Hải Phòng... Công tác này là một trong những biện pháp rất hữu hiệu để thu hút HSSV có chất lượng cao hơn đến với nhà trường.

Để có thể đảm bảo về số lượng người học vào trường và tạo cơ hội học tập cho HSSV trên địa bàn thành phố, nhà trường định kỳ theo thời gian khai giảng các lớp, các chuyên ngành từ 2 đến 3 lần trong một năm học, chứ không nên chỉ có một đợt khai giảng vào tháng 10 như hiện nay.

Ba là, Mở các lớp kỹ năng mềm

Số lượng học viên ra trường vẫn có những em không xin được việc ngay, phải nhờ người thân giúp đỡ hoặc mức lương của các em chưa cao. Một trong những nguyên nhân đó là do kỹ năng mềm của các em chưa tốt như kỹ năng xin việc, chuẩn bị hồ sơ, khả năng phỏng vấn hay kỹ năng sử dụng máy tính, tin học văn phòng... Trường cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng cũng nên chú trọng đến công tác này, cụ thể:

Nhà trường tổ chức các buổi tư vấn khi đi xin việc hoặc truyền đạt kinh nghiệm khi ra trường cho các em học viên năm cuối, cuối mỗi khóa, mời các học viên cũ và có vị trí cao trong các doanh nghiệp lớn để tư vấn và giải đáp thắc mắc cho các em.

Nhà trường nên mở các lớp tin học văn phòng, tuyển một số giảng viên trẻ có trình độ tốt về tin học và kinh nghiệm sử dụng trong các doanh nghiệp lớn.

Trường mở các lớp kỹ năng mềm khác: khả năng thuyết trình hoặc đan xen trong các buổi học chuyên ngành yêu cầu các em làm việc nhóm, thuyết trình đề tài của cá nhân hoặc của nhóm. Trong mỗi buổi thuyết trình, giảng viên tạo điều kiện để học viên mạnh dạn đưa ra ý kiến của bản thân dù đúng hay sai.

Nhà trường cũng nên chú trọng bồi dưỡng ngoại ngữ cho các em. Hiện tại có rất nhiều doanh nghiệp liên doanh 100% vốn nước ngoài đầu tư vào các tỉnh lân cận của thành phố Hải Phòng. Điều đó sẽ tạo rất nhiều cơ hội việc làm cho học viên, nhưng các doanh nghiệp lại đòi hỏi nhân viên phải có ngoại ngữ ngay từ khi tuyển dụng.

3.2.5. Tăng cường đầu tư và nâng cao hiệu quả sử dụng cơ sở vật chất và nguồn tài chính cho đào tạo

a) Mục đích của giải pháp

Cơ sở vật chất - trang thiết bị dạy và học là một trong những nhân tố quan trọng tác động tích cực tới việc đảm bảo và nâng cao chất lượng dạy và học trong mỗi Nhà trường. Chất lượng của hệ thống cơ sở vật chất gắn chặt với chất lượng đào tạo, vì thế việc đầu tư, hiện đại hoá hệ thống cơ sở vật chất là đòi hỏi cấp thiết nhằm giúp cho người học đáp ứng được yêu cầu của người sử dụng lao động, tiếp cận ngay và làm chủ công nghệ nơi công tác một cách có hiệu quả.

Trong những năm qua, Nhà trường đã có nhiều cố gắng trong công tác đầu tư cơ sở vật chất phục vụ nhiệm vụ đào tạo, song so với nhu cầu phát triển thành trường chất lượng cao và là cơ sở đào tạo nguồn nhân lực du lịch, dịch vụ đạt tiêu chuẩn quốc tế thì với trang thiết bị phục vụ giảng dạy và học tập hiện tại vẫn chưa đáp ứng đủ. Vì vậy, việc đầu tư nâng cấp, mở rộng cơ sở vật chất là việc cần thiết và hợp lý.

b) Nội dung của giải pháp

- Khu học tập lý thuyết

+ Cải tạo nâng cấp số phòng học hiện có và tiếp tục xây dựng mới bổ sung về phòng học lý thuyết đảm bảo đủ nhu cầu về lớp học do quy mô đào tạo

của Nhà trường.

+ Khu học tập lý thuyết được bố trí theo từng hệ đào tạo, từng ngành đào tạo, đảm bảo tiêu chuẩn về diện tích, ánh sáng và các trang bị phục vụ cho dạy và học của giáo viên và học sinh.

+ Xây dựng phòng học chất lượng cao, cải thiện điều kiện dạy và học của giáo viên và học sinh, hệ thống phòng học này được trang bị đầy đủ các phương tiện dạy học hiện đại: hệ thống âm thanh, máy chiếu, ...

+ Hệ thống bàn học của HSSV nên là bàn đơn (mỗi HSSV một bàn) để đảm bảo HSSV học tập một cách chủ động, không trao đổi bài, qua đó rèn luyện tính tự giác cho các em.

+ Để sử dụng triệt để khu học tập lý thuyết, ngoài giờ học chính khoá Nhà trường nên có quy định về thời gian mở cửa buổi tối để cho HSSV tự học trên giảng đường.

- Khu xưởng thực hành, phòng thí nghiệm và trang thiết bị

Hệ thống xưởng, phòng thực hành của Nhà trường gồm có: Khu thực hành chế biến món ăn Âu-Á, làm bánh, phòng thực hành nghiệp vụ buồng, phòng thực hành nghiệp vụ lễ hành, phòng thực hành nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, phòng thực hành nghiệp vụ lễ tân; phòng Lab phục vụ giảng dạy Tiếng Anh, phòng thực hành tin học...

Trong thời gian tới, nhà trường cần làm tốt các công việc sau:

+ Điều tra, đánh giá tổng thể thực trạng chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị hiện có so với quy mô đào tạo, mục tiêu đào tạo và yêu cầu thực tiễn sản xuất tại các doanh nghiệp làm cơ sở cho việc xây dựng kế hoạch sửa chữa, thay mới và bổ sung trang thiết bị hiện đại.

+ Lập kế hoạch mua sắm trang thiết bị hiện đại phục vụ cho thực hành theo yêu cầu đào tạo cấp độ quốc tế với 5 ngành nghề trình độ cao đẳng thuộc lĩnh vực du lịch: Quản trị khách sạn, Quản trị nhà hàng, Quản trị lễ hành, Hướng dẫn du lịch và Kỹ thuật chế biến món ăn, nhằm nâng cao chất lượng bài tập và tạo hứng thú cho HSSV trong mỗi bài tập thực hành.

+ Đầu tư mua sắm thêm hệ thống máy vi tính

+ Xây dựng thêm phòng Lab học ngoại ngữ.

- Thư viện

+ Nâng cấp nhà Thư viện, đầu tư thêm tài liệu phục vụ cho công tác giảng dạy, học tập, nghiên cứu khoa học của cán bộ, giáo viên và HSSV.

+ Nhà thư viện phải có đầy đủ các phòng như: phòng đọc cho HSSV, phòng đọc cho giáo viên, phòng diễn giảng, kho sách, thư viện điện tử và khối phụ trợ.

+ Nhà trường cần dành một phần ngân sách thoả đáng cho việc đầu tư tăng thêm đầu sách, tài liệu chuyên ngành và nối mạng Internet tạo điều kiện công tác nghiên cứu của giáo viên và HSSV.

3.2.6. Xây dựng mối liên hệ trong đào tạo giữa Nhà trường với Doanh nghiệp

a) Mục đích của giải pháp

Mối liên hệ giữa đào tạo và sử dụng lao động là mối quan hệ tương hỗ, tác động lẫn nhau. Trong đó, quá trình đào tạo phải đảm bảo chất lượng và đáp ứng yêu cầu người sử dụng, đồng thời việc sử dụng lao động cũng phải đúng chuyên môn được đào tạo mới tránh được sự lãng phí và phát huy được năng lực của người được đào tạo từ các trường.

Từ thực tiễn khảo sát đánh giá của các doanh nghiệp đối với HSSV qua đào tạo tại Trường cho thấy, việc liên hệ trong công tác đào tạo giữa Nhà trường với các cơ quan, doanh nghiệp là việc làm cần thiết. Một mặt, giúp cho Trường thẩm định lại kết quả đào tạo, bổ sung cải tiến chương trình đào tạo, tạo điều kiện để giáo viên và HSSV đến thăm quan, học tập và làm việc tại các doanh nghiệp, giúp cho giáo viên và HSSV tiếp cận với quy trình sản xuất, trang thiết bị và công nghệ sản xuất hiện đại.

b) Nội dung của giải pháp

Vị trí của Nhà trường trong mối liên hệ đào tạo với Doanh nghiệp

- Việc liên kết với các doanh nghiệp là một giải pháp quan trọng giúp các cơ sở đào tạo tăng cường nguồn lực đảm bảo cho chất lượng đào tạo. Hơn nữa, liên kết với doanh nghiệp cho phép HSSV của trường có cơ hội thực tập, làm quen với công nghệ trong sản xuất, có thể làm việc sau khi ra trường mà không cần nhiều thời gian để doanh nghiệp đào tạo lại;

- Việc liên kết với doanh nghiệp cũng cho phép các cơ sở đào tạo nghề sử dụng đội ngũ cán bộ quản lý và công nhân lành nghề của doanh nghiệp như là các giáo viên, trợ giảng, người hướng dẫn để HSSV trường nghề có được kiến thức và kỹ năng tốt hơn.

- Tăng cường liên kết với doanh nghiệp cũng tạo cơ hội để cơ sở dạy nghề tìm đầu ra cho HSSV tốt nghiệp, nâng cao hiệu quả dạy nghề.

- Tham gia công tác đào tạo lại, đào tạo ngắn hạn cho những học sinh, HSSV sau khi ra trường có nguyện vọng trở về trường tham gia các lớp tập huấn ngắn hạn theo các chuyên ngành. Những khoá học này giúp họ có thể bổ sung những kiến thức, những thông tin mới cho công việc hiện tại của họ trong doanh nghiệp. Ngoài ra, theo yêu cầu của các địa phương, các doanh nghiệp... nhà trường có thể cử giáo viên đến tận nơi để huấn luyện ngắn hạn cho cán bộ, nhân viên tại địa phương, doanh nghiệp.

Vị trí của các Doanh nghiệp trong mối liên hệ đào tạo với Nhà trường

- Hàng năm, các doanh nghiệp tiếp nhận HSSV thực tập tốt nghiệp, đồng thời cử cán bộ đến trường trực tiếp phỏng vấn tuyển dụng lao động sau khi HSSV tốt nghiệp.

- Thông qua quá trình sử dụng lao động do Nhà trường đào tạo, các doanh nghiệp còn đóng vai trò là người tư vấn giúp Nhà trường trong việc điều chỉnh, bổ sung chương trình đào tạo cho phù hợp với yêu cầu của thực tế sản xuất.

- Các cơ quan, doanh nghiệp còn là những người tài trợ cho các em HSSV học giỏi, tài trợ các công trình nghiên cứu khoa học được áp dụng có hiệu quả của Nhà trường. Sự hỗ trợ này giúp cho các Doanh nghiệp gắn bó hơn với đơn vị đào tạo. Có thể coi đây là sự đầu tư của các nhà tuyển dụng để họ có được những HSSV giỏi, đạo đức tốt trong tương lai.

Tóm lại, việc nâng cao chất lượng đào tạo tại trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng chắc chắn rằng sẽ còn là vấn đề bức xúc trong bối cảnh chung của giáo dục đại học Việt Nam. Giải quyết bài toán nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực Du lịch đòi hỏi phải có thời gian, không thể ngày một, ngày hai mà là một quá trình chuyển động tích cực của các trường, các cơ sở đào tạo. Một vài biện pháp nhỏ nêu trên nếu tiến hành đồng bộ và quyết liệt cùng với nhiều biện pháp khác mà các trường đang áp dụng sẽ góp phần thúc đẩy quá trình chuyển động này nhanh hơn, mạnh hơn trong thực tế.

Tiểu kết chương 3

Trên cơ sở phân tích thực trạng chất lượng đào tạo nghề tại trường cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng được trình bày trong chương 2, trong chương 3, tập trung trình bày khái quát các căn cứ đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo như: căn cứ nhu cầu hội nhập đối với công tác đào tạo

nhân lực chất lượng cao, căn cứ định hướng và mục tiêu nâng cao chất lượng đào tạo nghề. Từ định hướng của trường, đề tài đã đưa ra 06 giải pháp chủ yếu để nâng cao chất lượng đào tạo nghề tại trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng, cụ thể:

- Nâng cao chất lượng đội ngũ giáo viên;
- Áp dụng tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (VTOS trong đào tạo theo tiêu chuẩn Asean.
 - Hoàn thiện công tác tổ chức đào tạo;
 - Đổi mới công tác tuyển sinh, nâng cao chất lượng học viên.
 - Tăng cường đầu tư và nâng cao hiệu quả sử dụng cơ sở vật chất cho đào tạo trong trường.
 - Xây dựng và nâng cao mối quan hệ giữa nhà trường và các đơn vị, doanh nghiệp sử dụng lao động.

Để các giải pháp đảm bảo tính khả thi, tác giả đã có kiến nghị với Nhà nước, các cơ quan chức năng tạo điều kiện và trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng cần không ngừng đổi mới nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu CNH, HĐH đất nước và hội nhập quốc tế.

KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

1. Kết luận

Với xu thế phát triển của nền kinh tế thị trường, cũng như xu thế toàn cầu hóa hiện nay, nhu cầu về nhân lực có chất lượng tay nghề và trình độ cao là rất lớn. Số lượng các trường đại học, cao đẳng hay trung cấp ngày càng nhiều. Để tồn tại và phát triển lâu dài, các trường đào tạo lực lượng lao động cho xã hội phải lấy chất lượng đào tạo làm trọng tâm. Do đó, chất lượng đào tạo là vấn đề quan trọng hàng đầu, đồng thời cũng là vấn đề sống còn quyết định sự tồn tại của tất cả các trường, các cơ sở đào tạo trong đó có Trường cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng.

Trường cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng có chức năng đào tạo nguồn nhân lực cho ngành du lịch. Trong xu thế hội nhập quốc tế nói chung và hội nhập trong Cộng đồng ASEAN nói riêng luôn đem lại nhiều cơ hội nhưng cũng kèm theo rất nhiều thách thức đối với ngành Du lịch. Nhu cầu hội nhập là tất yếu của sự phát triển trong đó có liên quan mật thiết đến đào tạo nhân lực nói chung và nhân lực du lịch nói riêng, đặt ra các yêu cầu về nâng cao chất lượng của nguồn nhân lực du lịch. Không riêng Trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng, các trường đào tạo về du lịch trên cả nước không ngừng nỗ lực để theo kịp yêu cầu của hội nhập quốc tế, song, đa số đang gặp những khó khăn và bất cập trong đào tạo nhân lực du lịch, đặc biệt nhân lực du lịch chất lượng cao. Truyền thống, biểu hiện và nhận định về chất lượng đào tạo nhân lực du lịch của Trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng trong thời gian qua cũng đã đạt được những thành quả nhất định, có dấu ấn tích cực với thị trường sử dụng lao động du lịch; nhưng để đảm bảo phát triển bền vững, Trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng cần quan tâm và đưa vào thực hiện 7 giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo nêu trên, nhằm đào tạo nhân lực du lịch chất lượng cao đáp ứng nhu cầu hội nhập.

Trên cơ sở vận dụng các phương pháp nghiên cứu khoa học, các lý luận chung về tổ chức đào tạo nghề tại các trường cao đẳng nghề và nghiên cứu thực tiễn tại Trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng. Đề tài “*Giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo tại Trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng*” đã đạt được một số kết quả sau:

Hệ thống hóa những vấn đề cơ bản về tổ chức đào tạo nghề trong trường cao đẳng, trung cấp nghề.

Phân tích được thực trạng tổ chức đào tạo nghề tại Trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng. Chỉ ra được những ưu, nhược điểm của công tác đào tạo nghề.

Đưa ra 06 giải pháp chủ yếu và một số kiến nghị nhằm hoàn thiện tổ chức đào tạo nghề tại Trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng nói riêng và những trường cao đẳng, trung cấp nghề tại Việt Nam nói chung.

Đề tài chỉ tập trung nghiên cứu đến việc nâng cao chất lượng đào tạo tại Trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng, nhưng nếu việc nghiên cứu so sánh với các trường khác trong cùng lĩnh vực hay các trường cao đẳng nghề trên cả nước thì đề tài sẽ có giá trị cao hơn.

Mặc dù bản thân đã có nhiều cố gắng nhưng do lĩnh vực nghiên cứu rộng, khả năng có hạn nên luận văn không tránh khỏi những hạn chế, thiếu sót. Rất mong nhận được sự đóng góp của thầy cô giáo để luận văn đạt chất lượng cao hơn.

2. Kiến nghị

2.1. Kiến nghị đối với Nhà nước và các cơ quan chức năng

Để chất lượng đào tạo nghề của các trường được tốt hơn, cơ quan chức năng nói chung cần hoàn thiện hệ thống pháp luật để đảm bảo hành lang pháp lý và môi trường thuận lợi cho các trường đào tạo nghề. Chính phủ cần sớm ban hành các văn bản hướng dẫn thi hành chính sách cơ chế quản lý, cơ chế hoạt

động về lĩnh vực dạy nghề theo quy định của pháp luật để thuận lợi cho địa phương trong quá trình chỉ đạo và thực hiện nhiệm vụ đào tạo nghề. Bên cạnh đó cần tiếp tục cấp vốn theo chương trình mục tiêu hàng năm để tăng cường thiết bị dạy nghề cho các cơ sở dạy nghề.

Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Tổng cục dạy nghề thuộc Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội cần tiếp tục quan tâm đầu tư cho chương trình đào tạo nghề và nâng cao chất lượng đào tạo nghề tại các trường cao đẳng nghề. Cần bổ sung thêm vốn ngân sách để tăng cường trang thiết bị dạy nghề tạo điều kiện cho trường mở rộng quy mô và phát triển hình thức, ngành nghề đào tạo.

- Giao quyền tự chủ cho các trường trong đào tạo, thiết kế chương trình đào tạo theo tín chỉ, theo đơn đặt hàng. (*Tại mục 2 điều 34 Luật Giáo dục nghề nghiệp “Người đứng đầu cơ sở hoạt động giáo dục nghề nghiệp tự chủ, tự chịu trách nhiệm tổ chức biên soạn hoặc lựa chọn và phê duyệt chương trình đào tạo các trình độ giáo dục nghề nghiệp”, tạo điều kiện cho các cơ sở đào tạo chủ động xây dựng CTĐT*).

- Xây dựng các quy chế nhằm thực hiện mối quan hệ giữa các trường và các đơn vị tuyển dụng, với việc đào tạo theo địa chỉ.

- Cần sớm ban hành các chuẩn mực mới trong công tác kiểm định đánh giá chất lượng đối với các cơ sở đào tạo.

- Mở rộng quyền tự chủ tài chính cho các trường (quyết định mức thu phí, các khoản thu và quyết định đầu tư).

- Tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh nâng cao chất lượng đào tạo của các trường.

2.2. Kiến nghị với Trường Cao đẳng nghề Du lịch và dịch vụ Hải Phòng

Để thực hiện được các giải pháp trên, Trường Cao đẳng nghề Du lịch và dịch vụ Hải Phòng cần quan tâm những vấn đề sau:

- Về công tác tài chính

Cần xây dựng kế hoạch thu, chi cân đối, chi tiết, cụ thể đảm bảo sử dụng hết, đúng chế độ và có hiệu quả. Quản lý và tận thu học phí, lệ phí, xây dựng kế hoạch chi tiêu theo đúng quy định, đúng chính sách.

Tăng cường quản lý và tận thu các nguồn từ các hoạt động dịch vụ, đào tạo ngắn hạn, đào tạo liên kết.

Công tác quản lý kinh tế phải đảm bảo nguyên tắc công bằng, dân chủ, công khai, tránh mọi sơ hở dẫn tới lãng phí, tiêu cực, tham ô, tham nhũng.

Hoạt động kinh tế phải vừa đảm bảo lành mạnh, vừa nâng cao tính hiệu quả để phát huy sức mạnh là đòn bẩy thúc đẩy mọi hoạt động.

Tăng cường công tác đầu tư cơ sở vật chất phục vụ công tác giảng dạy và học tập của giáo viên, học sinh.

- Về chất lượng đào tạo

Quan tâm nhiều về kỹ năng thực hành của học sinh, chú ý rèn luyện ý thức và kỷ luật trong lao động, thực hiện phương pháp đào tạo xen kẽ, xây dựng mối liên kết giữa nhà trường với cơ sở tuyển dụng.

Nhà trường thực hiện nghiêm túc cuộc vận động “Nói không với tiêu cực trong thi cử và bệnh thành tích trong giáo dục” của Nhà nước, tạo động lực thúc đẩy cả thầy và trò trong dạy và học, trong việc nâng cao chất lượng giáo dục, đào tạo, góp phần tạo lập uy tín và thương hiệu của trường trước mắt cũng như lâu dài.

2.3. Với học sinh, sinh viên

- Có thái độ học tập đúng đắn
- Tích cực học tập để có thể được học liên thông
- Cố gắng rèn luyện kỹ năng thực hành, tác phong và kỷ luật lao động
- Luôn phát huy tinh thần cần thiết trong học tập.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

A. Tiếng Việt

1. Bộ Văn hóa - Thể thao và Du lịch (2011), Chiến lược phát triển nhân lực văn hóa, thể thao và du lịch 2011 - 2020,

2. Bộ Văn hóa - Thể thao và Du lịch (2011), Quy hoạch phát triển nhân lực ngành du lịch giai đoạn 2011 - 2020.

3. Bộ Lao động - Thương binh và xã hội (2006), Nghị định quy định chi tiết một số điều của Luật Giáo dục và Bộ luật Lao động về dạy nghề.

4. Chiến lược phát triển GD Việt Nam 2009 – 2020, <http://WW.moet.gov.vn>

5. Nghị Quyết số 18-NQ/TU ngày 11/4/2008 của Ban thường vụ Thành ủy về một số chủ trương, giải pháp chủ yếu phát triển nhân lực chất lượng cao đáp ứng yêu cầu CNH, HĐH Thành phố đến năm 2010, định hướng đến năm 2020;

6. Nghị quyết số 04/2008/NQ-HĐND của Hội đồng nhân dân thành phố về một số chủ trương, giải pháp chủ yếu phát triển nhân lực chất lượng cao đáp ứng yêu cầu hội nhập, công nghiệp hóa, hiện đại hóa thành phố đến năm 2010, 2020;

7. Nghị quyết số 32-NQ/TW ngày 05/8/2003 về xây dựng và phát triển thành phố Hải Phòng trong thời kỳ công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước;

8. Nguyễn Thị Lan Hương (2016), “Đào tạo du lịch tại các trường đại học và cao đẳng - hội nhập và phát triển”, *Hội thảo Khoa học Nâng cao chất lượng đào tạo văn hóa nghệ thuật, thể dục thể thao và du lịch theo hướng chuẩn quốc gia và khu vực.*

9. Nguyễn Văn Lưu (2016), “Liên kết ba nhà để đẩy mạnh phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao trong cộng đồng ASEAN”, *Hội thảo Khoa học Nâng cao chất lượng đào tạo văn hóa nghệ thuật, thể dục thể thao và du lịch theo hướng chuẩn quốc gia và khu vực.*

10. Nguyễn Đình Phan và Đặng Ngọc Sự (2012), *Giáo trình quản trị chất lượng*, Nhà xuất bản ĐH Kinh tế Quốc dân.

11. Luật gia Thy Anh - Tuấn Đức (2006), *Những quy định về đổi mới*

nâng cao chất lượng giáo dục, NXB Lao động - Xã hội.

12. Viện Nghiên cứu phát triển du lịch (2013), Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020 tầm nhìn đến năm 2030.

13. Viện Nghiên cứu phát triển Giáo dục (2002), *Chiến lược phát triển giáo dục trong thế kỷ 21 - Kinh nghiệm của các quốc gia*, Nxb. Chính trị Quốc Gia, Hà Nội.

14. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2005), Luật Giáo dục

15. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2014), Luật Giáo dục nghề nghiệp

16. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2006), Luật Dạy nghề

17. Trần Khánh Đức (2000), *Quản lý và kiểm định chất lượng đào tạo nhân lực*, Nhà xuất bản Giáo dục.

18. Trần Quốc Hoàn (2012), *Luận văn thạc sỹ Một số biện pháp quản lý nâng cao chất lượng đào tạo nghề ở trường Trung cấp nghề Hà Tĩnh, ĐH Vinh*.

19. Phạm Minh Hạc (1999), *Giáo dục Việt Nam trước ngưỡng cửa thế kỷ 21*, Nxb. Chính trị Quốc Gia, Hà Nội.

20. Lâm Quang Thiệp, Lê Việt Khuyết (2010), *Phát triển chương trình giáo dục Đại học*, Trong Tập bài giảng giáo dục đại học - Học viện Quản lý giáo dục, Hà Nội.

B. Internet

1. *Nguồn nhân lực Việt Nam: Thực trạng và giải pháp* (2016), <http://vcp.vn/dao-tao/he-dai-han-tap-trung/153-nhuan-nhan-luc-viet-nam-thuc-trang-va-giai-phap>

2. *Hội thảo "Chia sẻ kinh nghiệm về xây dựng chương trình bồi dưỡng kỹ năng nghề cho giáo viên dạy nghề"* (2016), <http://m.tcdn.gov.vn/xem-tin-hoi-thao-chia-se-kinh-nghiem-ve-xay-dung-chuong-trinh-boi-duong-ky-nang-nghe-cho-giao-vien-day-nghe-765267.html>

3. *Chất lượng đào tạo nguồn nhân lực: Bắt đầu từ đội ngũ giáo viên* (2016), <http://sldtbxhnghean.gov.vn/VN/News.aspx?tabmid=0&tabid=834>

4. *Trường Cao đẳng nghề Cơ khí Nông nghiệp gắn đào tạo nghề với giải quyết việc làm* (2016), <http://m.baovinhphuc.com.vn/giao-duc/12703/truong-cao-dang-nghe-co-khi-nong-nghiep-gan-dao-tao-nghe-voi-giai-quyet-viec-lam.html>

Phụ lục 01

PHIẾU KHẢO SÁT SỐ 01

Dành cho cán bộ, giáo viên

Để đánh giá và nâng cao chất lượng đào tạo của trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng đáp ứng nhiệm vụ, mục tiêu đào tạo trong giai đoạn mới. Xin Ông (Bà) vui lòng cung cấp thông tin và đóng góp ý kiến của mình theo mẫu câu hỏi như sau:

Rất cảm ơn sự giúp đỡ của quý Ông (Bà)

Câu 1. Thông tin cá nhân

1. Họ và tên:.....Chức vụ:.....Tuổi:.....

2. Đơn vị công tác:.....

3. Nam: Nữ:

Câu 2. Xin Ông (Bà) đánh dấu “X” vào ô lựa chọn thích hợp theo nội dung sau:

TT	Nội dung đánh giá	Mức độ (%)			
		Tốt	Tương đối tốt	Bình thường	Kém
1	Xác định rõ mục tiêu từng môn học				
2	Mức độ cân đối giữa lý thuyết và thực hành				
3	Sự kế thừa giữa các môn học trong khung chương trình đào tạo				
4	Hình thức đánh giá kết quả học tập người học phù hợp				
5	Tạo điều kiện để người học liên thông lên bậc học cao hơn				
6	Tạo điều kiện cho người học lập kế hoạch và đăng ký học				

7	Tạo điều kiện cho người học tích lũy kiến thức theo năng lực và điều kiện của bản thân				
8	Tạo điều kiện cho người học bố trí thời gian học tập tại trường và làm thêm ngoài giờ học				
9	Vai trò của nhà tuyển dụng, giáo viên giảng dạy trong xây dựng, chỉnh sửa chương trình đào tạo				

Câu 3. Ý kiến đánh giá kế hoạch đào tạo của Nhà trường

Câu hỏi đánh giá	Mức độ %			
	Rất cao	Cao	Trung bình	Thấp
Mức độ hợp lý của các kế hoạch đào tạo của trường (<i>tiến độ đào tạo, thời khóa biểu, lịch thi...</i>)				

Câu 4. Kết quả đánh giá công tác quản lý hoạt động học tập HSSV

TT	Nội dung đánh giá	Mức độ (%)			
		Tốt	Tương đối tốt	Bình thường	Kém
1	Kế hoạch đào tạo được thông báo kịp thời				
2	Thường xuyên kiểm tra việc chấp hành nội quy, quy chế người học				
3	Những khúc mắc, thắc mắc của người học được giải quyết đúng hạn, đầy đủ				

4	Kết quả học tập thông báo kịp thời, công khai				
5	Các kỳ thi tổ chức đúng lịch, nghiêm túc, khách quan, công bằng				
6	Việc quản lý sỹ số người học, việc ra vào lớp của người học				

Câu 5. Đánh giá chất lượng giáo viên

TT	Nội dung đánh giá	Mức độ đánh giá (%)			
		Tốt	Khá tốt	Trung bình	Kém
1	Nhiệt tình giúp đỡ người học trong quá trình học tập				
2	Kết hợp các phương pháp dạy học				
3	Hiểu được tâm lý người học				
4	Khả năng thu hút người học				
5	Giải quyết các tình huống sư phạm				
6	Phương pháp truyền đạt kiến thức dễ hiểu, thu hút người học				
7	Tích cực đổi mới phương pháp giảng dạy				
8	Sự kết hợp lý thuyết với bài tập thực hành, tình huống, thí nghiệm				
9	Thường tạo điều kiện để người học thảo luận, phát biểu trên lớp				

Câu 6. Xin Ông (Bà) cho ý kiến đề xuất của mình về vấn đề nâng cao chất lượng đào tạo của Nhà trường trong những năm tới.

.....

.....
Xin chân thành cảm ơn Ông (Bà) đã dành thời gian và công sức điền vào
phiếu khảo sát này!

Hải Phòng, ngày.... tháng.... năm.....

Ký tên

Câu 4. Đánh giá về công tác kiểm tra đánh giá kết quả đào tạo

Chỉ tiêu đánh giá	Mức độ %	
	HSSV đang học	Cựu HSSV
- Phù hợp chương trình đào tạo		
- Chưa phù hợp		

Câu 5. Tình hình việc làm của người học sau khi tốt nghiệp

TT	Nội dung đánh giá	Chuyên ngành (%)			
		Kỹ thuật CBMA	Hướng dẫn DL	Quản trị Nhà hàng	Quản trị Khách sạn
1	Tỷ lệ người học sau khi tốt nghiệp ra trường có được việc làm sau 1 năm				
2	Tỷ lệ người học tốt nghiệp ra trường làm công việc đúng chuyên ngành				
3	Tỷ lệ người tốt nghiệp có mức lương trung bình tháng				
	Trong đó:				
	- Dưới 3 triệu đồng				
	- Từ 3 triệu đến 4 triệu đồng				
	- Từ 4 triệu trở lên				

Câu 6. Xin Anh (Chị) cho ý kiến đề xuất của mình về vấn đề nâng cao chất lượng đào tạo của Nhà trường trong những năm tới.

.....
.....

Xin chân thành cảm ơn Anh (Chị) đã dành thời gian và công sức điền vào phiếu khảo sát này!

Hải Phòng, ngày.... tháng.... năm.....

Ký tên

Phụ lục 03

PHIẾU KHẢO SÁT SỐ 03

Dành cho các nhà quản lý Doanh nghiệp

Để đánh giá và nâng cao chất lượng đào tạo của trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng đáp ứng nhiệm vụ, mục tiêu đào tạo trong giai đoạn mới. Xin Ông (Bà) vui lòng cung cấp thông tin và đóng góp ý kiến của mình theo mẫu câu hỏi như sau:

Rất cảm ơn sự giúp đỡ của Ông (Bà)

Câu 1. Thông tin cá nhân

1. Họ và tên:.....Tuổi:.....
2. Đơn vị công tác:.....
3. Chức vụ:.....

Câu 2. Xin Ông (Bà) đánh dấu “X” vào ô lựa chọn thích hợp theo nội dung sau:

Câu hỏi đánh giá	Mức độ đánh giá			
	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt
1. Kiến thức lý thuyết về chuyên môn				
2. Khả năng sử dụng ngoại ngữ, vi tính				
3. Kỹ năng phân tích, tổng hợp đánh giá giải quyết một vấn đề cụ thể trong công việc chuyên môn				
4. Chủ động sáng tạo trong công việc				
5. Biết lắng nghe và học hỏi ở người khác				
6. Biết phối hợp với đồng nghiệp trong công việc				
7. Có tính trung thực và tinh thần trách nhiệm trong công việc				
8. Có thể làm việc với cường độ cao				
9. Khả năng làm việc độc lập của của HSSV trường Cao đẳng công nghệ Bắc Hà				

10. Chất lượng công việc được giao của HSSV trường Cao đẳng công nghệ Bắc Hà				
11. Khả năng thích ứng với công việc mới và sử dụng thiết bị hiện đại				
12. Đánh giá chất lượng đào tạo HSSV tốt nghiệp				

Câu 3. Xin Ông (Bà) cho ý kiến đề xuất của mình về vấn đề nâng cao chất lượng đào tạo của Nhà trường trong những năm tới.

.....

.....

.....

.....

Xin chân thành cảm ơn Ông (Bà) đã dành thời gian và công sức điền vào phiếu khảo sát này!

Hải Phòng, ngày.... tháng.... năm.....

Ký tên