ISSN 1859-3968

TẠP CHÍ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC HÙNG VƯƠNG
Tập 16, Số 3 (2019): 69-76

JOURNAL OF SCIENCE AND TECHNOLOGY
HUNG VUONG UNIVERSITY
Vol. 16, No. 3 (2019): 69 - 76

Email: tapchikhoahoc@hvu.edu.vn Website: www.hvu.edu.vn

CÁCH MẠNG CÔNG NGHIỆP 4.0 VÀ NHỮNG VẤN ĐỀ ĐẶT RA ĐỐI VỚI ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH

Đào Ngọc Anh

Trường Cao đẳng Vĩnh Phúc

Ngày nhận bài: 24/8/2019; Ngày sửa chữa: 25/9/2019; Ngày duyệt đăng: 30/9/2019

Tóm tắt

Công nghiệp 4.0 đã tạo ra những đột phá về công nghệ và trí tuệ nhân tạo, có ảnh hưởng sâu rộng đến toàn bộ các hoạt động trong ngành du lịch. Nó giúp cho ngành du lịch tạo ra nhiều sản phẩm du lịch mới hấp dẫn, kích thích sự tăng trưởng và phát triển du lịch bền vững. Ứng dụng công nghiệp 4.0 sẽ cho phép giảm chi phí thời gian, nhân lực lao động, chi phí sản xuất, đồng thời giảm giá thành các dịch vụ du lịch.

Để thích ứng với cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, các cơ sở đào tạo nguồn nhân lực du lịch cũng phải có những bước thay đổi mạnh mẽ trong việc xây dựng lại chương trình đào tạo, ứng dụng công nghệ mới và gắn đào tạo với doanh nghiệp và xã hội.

Từ khóa: *Cách mạng công nghiệp lần thứ 4; cách mạng 4.0; đào tạo nguồn nhân lực du lịch với cuộc cách mạng 4.0.*

1. Cách mạng công nghiệp 4.0 và những tác động của nó đối với ngành du lịch và nguồn nhân lực du lịch

1.1. Về cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư

Năm 2013, trong một bản báo cáo của Chính phủ Đức, lần đầu tiên đưa ra khái niệm "Công nghiệp 4.0" (Industrie 4.0) nhằm nói tới công nghệ cao, tự động hóa các ngành sản xuất mà không có sự tham gia của con người. Ở giai đoạn này, con người đóng vai trò chỉ huy, thiết kế hệ thống và ra lệnh người máy và các thiết bị có trí tuệ nhân tạo thực hiện, tức là đóng vai trò lực lượng lao động chủ yếu. Robot (và các thiết bị) có trí tuệ nhân tạo có khả năng vật lý vượt trội (làm việc cường độ cao 24/24 giờ trong ngày kể cả trong điều kiện lao động khắc nghiệt, độc hại), đồng thời có khả năng ghi nhớ, học hỏi vô biên. Do vậy, cách mạng công nghiệp 4.0 làm cho sản xuất và dịch vụ đạt hiệu quả vượt trội, có năng suất cao với chi phí thấp.

Cách mạng công nghiệp (CMCN) 4.0 là xu hướng tự động hóa và trao đổi dữ liệu trong công nghệ sản xuất. Bản chất của CMCN 4.0 là dựa trên nền tảng công nghệ số và tích hợp tất cả các công nghệ thông minh để tối ưu hóa quy trình, phương thức sản xuất; nhấn mạnh những công nghệ đang và sẽ có tác động lớn nhất là công nghệ in 3D, công nghệ

Email: daoanh207@gmail.com

sinh học, công nghệ vật liệu mới, công nghệ tự động hóa, người máy... bao gồm các hệ thống không gian mạng, internet vạn vật và điện toán đám mây [2]. Qua đó, tạo ra những nhà máy thông minh với hệ thống máy móc tự kết nối với nhau, tự tổ chức và quản lý. Đây còn được gọi là cuộc cách mạng số.

Điều khác biệt giữa CMCN 4.0 với 3 cuộc cách mạng trước đó là CMCN 4.0 không gắn với sự ra đời của một công nghệ nào cụ thể mà là kết quả hội tụ của nhiều công nghệ khác nhau, trong đó trọng tâm là công nghệ nano, công nghệ sinh học và công nghệ thông tin - truyền thông [2].

CMCN 4.0 bắt nguồn từ cuộc cách mạng lần thứ 3, nó kết hợp các công nghệ lại với nhau, làm mờ ranh giới giữa vật lý, kỹ thuật số và sinh học. Nền công nghiệp 4.0 có nhiều ứng dụng quan trọng khác nhau, cụ thể là diễn ra trên 3 lĩnh vực chính (công nghệ sinh học, kỹ thuật số và vật lý). Những yếu tố cốt lõi của kỹ thuật số trong CMCN 4.0 chính là trí tuệ nhân tạo, vạn vật kết nối và dữ liệu lớn. Trí tuệ nhân tạo khác với việc lập trình logic là bởi việc ứng dụng các hệ thống máy móc để mô phỏng trí tuệ của con người trong các xử lý mà con người làm tốt hơn máy tính. Cụ thể, trí tuệ nhân tạo giúp máy tính có được những trí tuệ của con người như: Biết suy nghĩ và lập luận để giải quyết vấn đề, biết giao tiếp do hiểu ngôn ngữ, tiếng nói, biết học và tự thích nghi [3].

1.2. Tác động của cách mạng công nghiệp 4.0 đối với ngành du lịch

Du lịch là ngành "công nghiệp không khói" thu hút hàng tỷ du khách, đóng góp đáng kể cho kinh tế thế giới. Theo Hiệp hội Du lịch và Lữ hành Thế giới, năm 2016 riêng trong khu vực APEC du lịch đóng góp 1.320 tỷ USD, tạo ra 67 triệu việc làm, đóng góp 6,1% xuất khẩu của khu vực [4]. Du lịch liên quan đến nhiều ngành như giao thông vận tải, tài chính ngân hàng, thương mại, đầu tư, môi trường, văn hóa,… Du lịch kết nối chuỗi dịch vụ du lịch với các ngành này nhằm làm vui lòng khách đến, vừa lòng khách đi. Cách mạng 4.0, từng bước tác động vào tất cả các khâu trong chuỗi dịch vụ du lịch nhằm mang lại hiệu quả cao nhất cho các du khách cũng như các hãng du lịch.

Có thể nói, bước tác động ban đầu của của công nghiệp 4.0 tạo ra du lịch trực tuyến. Các tiện ích của internet, điện thoại và thiết bị di động, các trang mạng xã hội tạo điều kiện để chuyển từ giao dịch du lịch trực tiếp sang giao dịch du lịch trực tuyến chẳng hạn như quảng cáo trực tuyến (E-Marketing), đặt mua và thanh toán trực tuyến (EPayment) các tour du lịch, giải quyết các khiếu nại của các du khách trực tuyến,… Việc gia tăng các khách du lịch, nhất là nhóm du lịch đơn lẻ trong việc sử dụng thông tin du lịch trực tuyến dẫn đến việc ra đời các hãng du lịch trực tuyến (OTA) đem lại hiệu quả cao cho ngành du lịch. Tổng doanh thu du lịch trực tuyến toàn cầu năm 2016 đạt 565 tỷ USD và dự báo sẽ đạt 817 tỷ USD vào năm 2020. Thị trường du lịch trực tuyến Đông Nam Á sẽ tăng gấp 4 lần từ 21,6 tỷ USD năm 2015 lên 89,6 tỷ USD vào năm 2025 [4].

Giai đoạn tiếp theo trong phát triển du lịch dưới tác động của cách mạng công nghiệp 4.0 là du lịch thông minh (Smart travel) [1]. Trong giai đoạn này, nhờ du lịch trực tuyến đã phát triển hoàn chỉnh và các ứng dụng trực tuyến, cá nhân du khách có khả năng thiết kế tour phù hợp với các yêu cầu của

mình với giá cả tối thiểu. Đồng thời, bắt đầu thử nghiệm dùng người máy có trí tuệ nhân tạo trong các dịch vụ du lịch. Hiện nay các nước Nhật Bản, Mỹ, Đức, Trung Quốc đi đầu trong hướng phát triển này như dùng người máy giao tiếp với du khách, pha chế thức uống, bưng bê đồ ăn phục vụ du khách trong nhà hàng, khách sạn,… Mới đây, Bỉ chế tạo robot thông minh có khả năng giao tiếp bằng 19 ngôn ngữ [1].

Mục tiêu của phát triển du lịch trong cách mạng công nghiệp 4.0 là du lịch 4.0 [4]. Trong giai đoạn này các công đoạn dịch vụ du lịch được số hóa hoàn toàn, được kết nối với nhau thành một hệ thống chung nhờ IoT, và được thực hiện chủ yếu bởi người máy và các thiết bị có trí tuệ nhân tạo. Du khách chỉ việc đưa ra yêu cầu người máy thiết kế tour du lịch tối ưu, tổ chức và thực hiện tất cả các dịch vụ du lịch đáp ứng mọi yêu cầu riêng biệt của du khách. Chẳng hạn du khách có thể yêu cầu màu sắc trong phòng ngủ, bản nhạc trong bữa ăn phù hợp với mình. Hiện tại, ngay cả ở các nước tiên tiến trên thế giới, du lịch trực tuyến đang được mở rộng, du lịch thông minh mới bắt đầu triển khai nhằm hướng tới du lịch 4.0.

Việt Nam có nhiều cảnh quan thiên nhiên hùng vĩ, có nền văn hóa phong phú, đa dạng với nhiều hạng mục được xếp hạng thế giới. Việt Nam có nền chính trị ổn định, an ninh đảm bảo. Đó là những điều kiện để du lịch Việt Nam phát triển nhanh chóng. Theo Tổng cục Du lịch, trong năm 2016 du lịch Việt Nam đón 10 triệu lượt khách quốc tế (tăng 26% so với năm 2015), phục vụ 62 triệu lượt khách nội địa (tăng 8,8%), tổng thu ngân sách từ du lịch đạt 400 nghìn tỷ đồng. Đầu năm 2017, Bộ Chính trị ban hành Nghị quyết 08-NQ/TW về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn. Mục tiêu của du lịch Việt Nam đóng góp 10% GDP cả nước và thu hút 20 triệu lượt khách du lịch nước ngoài vào năm 2020. Việc ứng dụng các thành tựu của cách mạng 4.0 sẽ tạo điều kiện thuận lợi để du lịch Việt Nam đạt được mục tiêu này.

Hiện nay internet Việt Nam phát triển khá nhanh. Đã có các đường truyền tốc độ cao. Số lượng người dùng internet đạt trên 50 triệu lượt người/năm, trong đó khoảng một nửa người dùng có đặt dịch vụ khách sạn, đặt vé máy bay, mua tour du lịch. Tuy vậy trang website của du lịch Việt Nam còn có mặt hạn chế. Thông tin trên website chưa đầy đủ, phong phú và cập nhật kịp thời. Giao dịch trực tuyến chưa nhiều. Quảng bá du lịch ra thế giới còn hạn chế (vì trên website chỉ có phiên bản tiếng Việt và tiếng Anh).

1.3. Tác động của cách mạng công nghiệp 4.0 đối với nguồn nhân lực du lịch

CMCN lần thứ 4 đang mở ra nhiều cơ hội cho các nước, đặc biệt là các nước đang phát triển như Việt Nam nâng cao năng suất và rút ngắn khoảng cách phát triển; đồng thời, không chỉ ở Việt Nam mà nhiều nước đang phát triển trong khu vực và trên thế giới đều phải đối mặt với những thách thức lớn về sự thiếu hụt lao động có trình độ cao và kỹ năng chuyên nghiệp để đáp ứng được nhu cầu đặt ra từ cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0. Những thách thức đó tác động đến tất cả các ngành kinh tế, trong đó có du lịch.

Trong bối cảnh cách mạng công nghiệp nổ ra, sự kết nối giữa mọi người, mọi tổ chức gần như không còn khoảng cách, thời gian diễn ra sự kiện gần như đồng thời tại mọi nơi trên thế giới. Toàn cầu hóa du lịch không

chỉ có nghĩa là du lịch toàn cầu mà còn có nghĩa là phát triển du lịch theo những tiêu chuẩn toàn cầu. Tiêu chuẩn toàn cầu thể hiện ở cung cách phục vụ, tiêu chuẩn phòng ốc, thức ăn, nhưng quan trọng nhất chính là ở chỗ phải tôn trọng những giá trị chung, trong đó thái độ với văn hóa và môi trường sinh thái là quan trọng nhất. Điều này đặt ra yêu cầu cần phải thay đổi nhận thức về lao động trong ngành du lịch.

Trong bối cảnh mới, cạnh tranh và xu thế chuyển dịch lao động vừa tạo cơ hội tìm kiếm việc làm mới vừa gia tăng áp lực cho lao động ngành du lịch tìm kiếm và giữ cơ hội việc làm, nhất là lao động trẻ. Điều này sẽ giúp nâng cao điều kiện làm việc, cải thiện chất lượng nguồn nhân lực, trong đó có lao động ngành du lịch. Cạnh tranh tạo áp lực buộc người lao động phải chủ động nâng cao trình độ ngoại ngữ, kỹ năng tay nghề, tinh thần liên kết gắn với các nhóm lao động đặc thù và lợi ích xã hội khác nhau. Xu thế chuyển dịch lao động nội khối vừa tạo cơ hội tìm kiếm việc làm mới, vừa gia tăng áp lực cho lao động ngành du lịch. Do vậy, phát triển thị trường lao động có tổ chức, chất lượng cao đang và sẽ ngày càng trở thành đòi hỏi bức xúc và công cụ đắc lực để hỗ trợ và phát triển nguồn nhân lực Việt Nam nói chung và lao động ngành du lịch nói riêng.

Khi tự động hóa thay thế con người trong toàn bộ nền kinh tế, người lao động sẽ bị dư thừa và điều đó làm trầm trọng hơn khoảng cách giữa lợi nhuận so với đồng vốn và lợi nhuận so với sức lao động. Mặt khác, xét về tổng thể, các công việc an toàn và thu nhập cao hơn có thể sẽ gia tăng sau khi công nghệ thay thế dần con người. Tự động hóa ban đầu sẽ ảnh hưởng đến công việc văn phòng, bán hàng, dịch vụ khách hàng, và các ngành hỗ trợ. Quá trình robot tự động hóa, báo cáo tự động và trợ lý ảo sẽ trở nên phổ biến. Trong ngành tư vấn, quảng bá du lịch có thể không cần sự can thiệp của con người, hầu hết truy vấn khách hàng được trả lời tự động... Trong thực tế, mỗi du khách đều đã có "robot tư vấn" khi sử dụng các thiết bị thông minh như điện thoại, máy tính bảng... Tuy nhiên, có điều chắc chắn là cuộc CMCN lần thứ 4 đe dọa lao động kỹ năng thấp và một số công việc như hành chính, văn phòng. Robot tự động và trí tuệ nhân tạo có thể thực hiện lao động chân tay cũng như các công việc có liên quan đến thuật toán và tổ chức chúng không yêu cầu một mức lương, trợ cấp chăm sóc sức khỏe, và không bị bệnh hoặc mắc một số sai lầm trong làm việc.

2. Thực trạng đào tạo nguồn nhân lực du lịch Việt Nam trước cuộc cách mạng công nghiệp 4.0

Du lịch Việt Nam có nhiều lợi thế về thiên nhiên, văn hóa, lịch sử,... Bên cạnh những kết quả đạt được, ngành du lịch Việt Nam vẫn còn tồn tại nhiều yếu kém, chưa tương xứng với tiềm năng và thế mạnh phát triển. Nghị quyết Trung ương 8 của Bộ Chính trị ghi rõ "Ngành Du lịch phát triển chưa tương xứng với tiềm năng, thế mạnh và kỳ vọng của xã hội. Sản phẩm du lịch chưa thực sự hấp dẫn và có sự khác biệt, khả năng cạnh tranh chưa cao. Chất lượng dịch vụ chưa đáp ứng được yêu cầu. Hiệu lực và hiệu quả quản lý nhà nước chưa cao. Môi trường du lịch, an toàn thực phẩm và an oàn giao thông còn nhiều bất cập. Công tác xúc tiến quảng bá du lịch còn nhiều hạn chế về nguồn lực, sự phối hợp và tính

chuyên nghiệp, hiệu quả chưa cao. Nguồn nhân lực du lịch vừa thiếu vừa yếu…"[8].

Nguồn nhân lực du lịch của Việt Nam còn thiếu về số lượng và yếu về chất lượng. Mỗi năm ngành du lịch cần 40.000 lao động nhưng số lượng sinh viên tốt nghiệp ở các cơ sở đào tạo nghiệp vụ du lịch ra trường khoảng 15.000 người, trong đó hơn 12% có trình độ cao đẳng, đại học... Nguồn lao động trong lĩnh vực du lịch không những thiếu về mặt số lượng, mà còn yếu về chuyên môn. Chất lượng nguồn nhân lực do các cơ sở đào tạo cung cấp cho thị trường lao động du lịch chưa đạt yêu cầu của doanh nghiệp. Cả nước hiện có khoảng 425 nghìn lao động trực tiếp và hơn 750 nghìn lao động gián tiếp, phần lớn ở độ tuổi dưới 30 (60%); phân bố ở khu vực phía Bắc 40%, miền Trung 10% và khu vực phía Nam 50%. Lao động quản lý nhà nước và quản trị kinh doanh chiếm 25%; lao động phục vụ trực tiếp chiếm 75%. Mới có 42,5% lao động được đào tạo, bồi dưỡng các nghề du lịch; có 3,5% cán bộ đạt trình độ đại học và trên đại học. Lao động sử dụng được ngoại ngữ chiếm 57,7%, nhiều nhất là tiếng Anh, chiếm 40% [4].

Trên thực tế, năng lực đào tạo, dạy nghề còn nhiều hạn chế: Cơ sở vật chất kỹ thuật, trang thiết bị thiếu, cũ kỹ, lạc hậu so với doanh nghiệp; chương trình, giáo trình đang xây dựng và hoàn thiện, chưa có chương trình đào tạo nghiên cứu sinh du lịch… Nhu cầu đào tạo lại, dạy nghề lại và bồi dưỡng du lịch rất lớn, nhưng chỉ đáp ứng được ở mức thấp. Chất lượng đào tạo mới và dạy nghề chính quy chưa đảm bảo; chất lượng đào tạo lại, bồi dưỡng hạn chế, chưa theo kịp yêu cầu ngày càng cao của ngành du lịch trong tiến trình hội nhập quốc tế do thiếu giảng viên, giáo viên và tài liệu học tập. Lao động phổ thông tuyển vào làm việc ở khách sạn, nhà hàng không được quan tâm đào tạo tại chỗ. Liên kết quốc tế đào tạo, dạy nghề du lịch chưa đạt hiệu quả mong muốn, tập trung khai thác vốn tài trợ, chưa chú trọng khai thác công nghệ, kinh nghiệm và chất xám; số lượng cơ sở đào tạo, dạy nghề du lịch liên kết quốc tế rất ít; liên kết đào tạo, dạy nghề du lịch theo nhu cầu xã hội trong nước chưa tốt; liên kết giữa Nhà nước - Nhà trường - Nhà sử dụng lao động tuy khắc phục được một số hạn chế, nhưng vẫn còn rời rạc, chưa bài bản; liên kết giữa các cơ sở đào tạo, dạy nghề chưa thường xuyên, cung không gặp cầu.

Đặc thù của ngành du lịch trong quá trình đào tạo cần gắn lý thuyết với thực hành để sinh viên có sự gắn kết với thực tế, nhưng các cơ sở đào tạo thường thiếu trang thiết bị phục vụ cho môn học. Điều này gây khó khăn cho sinh viên khi học tập và ảnh hưởng đến chất lượng lao động khi ra trường. Nhân lực du lịch là phải có kỹ năng nghiệp vụ để phục vụ du khách với tâm lý, nhu cầu, ngôn ngữ, văn hóa... rất khác nhau. Những kiến thức, phong cách và kỹ năng lao động phải được du khách thừa nhận, lại phải thường xuyên thay đổi theo sự biến động của thị trường; sự thay đổi của quy trình công nghệ phục vụ; sự xuất hiện những ngành nghề mới... Nhiều nghề cần kỹ năng tuy giản đơn, nhưng đòi hỏi quy trình khắt khe, chi tiết, có phong thái, bản sắc, ấn tượng riêng tạo ra thương hiệu của mỗi cơ sở cung cấp dịch vụ.

Các chương trình, phương pháp đào tạo không đặt trọng tâm nhiều về kỹ năng mềm và phát triển nhân cách, trong khi những điều này rất cần thiết để thực hiện công việc một cách hiệu quả.

Mặt khác, du lịch là ngành có tỷ lệ luân chuyển lao động cao, có nhiều thang nấc trong mỗi nghề, cần được đánh giá và xác định các mức kỹ năng của mỗi lao động trong từng thời điểm để bố trí hợp lý. Đặc biệt từ năm 2015, nguồn nhân lực du lịch được phép tự do dịch chuyển, lao động Việt Nam có thể đến các nước trong khối ASEAN làm việc và ngược lại. Đó là cơ hội nhưng cũng là thách thức rất lớn nếu nguồn nhân lực Việt Nam không đáp ứng được yêu cầu của thị trường lao động. Đội ngũ giáo viên ở các cơ sở đào tạo vừa thiếu, vừa yếu. Phần lớn giáo viên ở các cơ sở đào tạo tự nghiên cứu, chưa có kinh nghiệm thực tế nên ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo.

3. Những kiến nghị, giải pháp

Trước thực trạng đào tạo nguồn nhân lực du lịch như trên, để đáp ứng yêu cầu phát triển ngành du lịch trong bối cảnh tác động của CMCN 4.0, Việt Nam cần có những giải pháp cụ thể đối với đào tạo nguồn nhân lực du lịch:

Một là, cần thiết kế lại chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo đảm bảo đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp khi các doanh nghiệp phát triển theo hướng công nghiệp 4.0. Các trường có giảng dạy chuyên ngành du lịch nên rà soát lại đề cương một số học phần môn học chuyên ngành, tăng thêm thời lượng cho học phần "Tin học ứng dụng trong du lịch".

Hai là, xây dựng mới một số môn học hay module, giáo trình phù hợp với chuẩn đầu ra mới. Xây dựng nhiều loại hình du lịch ví dụ theo hướng du lịch trực tuyến mà sau này khách du lịch sẽ xem và lựa chọn trực tuyến các tour trước khi đi.

Ba là, xu hướng phát triển khách hàng sẽ mua vé, đặt phòng hay gọi thức ăn… đều thông qua hệ thống điện tử. Các con robot hay hệ thống công nghệ sẽ thay con người làm các nghiệp vụ đòi hỏi đào tạo nguồn nhân lực du lịch phải tinh hơn. Nghiên cứu, đào tạo những vị trí việc làm mới thay thế những vị trí truyền thống mà hệ thống công nghệ đã đảm nhiệm.

Bốn là, khi thế giới đang theo xu hướng công nghiệp 4.0, cơ sở vật chất phục vụ cho công tác đào tạo không thể nào trang bị như đào tạo theo hướng truyền thống, đòi hỏi cơ sở đào tạo phải xây dựng trang bị bắt kịp với xu thế. Cần đẩy mạnh việc xây dựng phòng thực hành mô phỏng giảng dạy chuyên ngành du lịch. Hiện nay, nhiều trường đang rất tích cực trong công tác này. Tuy nhiên, để hiệu quả hơn, cần có cơ chế tạo sự gắn kết giữa nhà trường và doanh nghiệp. Nên khuyến khích các trường liên kết với một khách sạn hay công ty du lịch cụ thể để chuyển giao phần mềm mô phỏng của đơn vị và hỗ trợ giáo viên đào tạo giảng viên để giảng dạy cho sinh viên trên phần mềm thực tế.

Năm là, đa dạng hóa hình thức, loại hình đào tạo, mã hóa dữ liệu phục vụ người học mọi lúc mọi nơi thay vì sinh viên phải lên giảng đường, thư viện đọc sách như hiện nay. Các trường nên chủ động bố trí thêm các điều kiện hỗ trợ cho giảng dạy và học tập như máy tính nối mạng hay lắp đặt thêm hệ

thống wifi, máy chiếu độ phân giải cao,… cho các phòng học lý thuyết các môn chuyên ngành du lịch, tạo điều kiện cho việc giảng dạy trực tuyến trên lớp.

Sáu là, việc liên kết chặt chẽ với doanh nghiệp để có môi trường cọ sát thực tế cho sinh viên là điều hết sức cần thiết. Vì cơ sở đào tạo có đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị hiện đại đến đâu cũng không thể bắt kịp doanh nghiệp, nhất là thời đại mà công nghệ thay đổi ngày càng nhanh chóng.

Bảy là, tập huấn, đào tạo nâng cao trình độ tay nghề, tin học, ngoại ngữ, phương pháp giảng dạy để giảng viên đủ khả năng giảng dạy, tự nghiên cứu, trao đổi chuyên môn ở các diễn đàn trong và ngoài nước đáp ứng yêu cầu đào tạo nguồn nhân lực theo hướng 4.0.

Tóm lại: Từ những phân tích trên cho thấy, việc đào tạo nguồn nhân lực du lịch hiện nay vẫn còn nhiều hạn chế, chưa đáp ứng được yêu cầu của thực tiễn trước những tác động của cuộc CMCN 4.0. Để thúc đẩy công tác này cần có những giải pháp đồng bộ và hoàn thiện, trong đó cần có những cơ chế, chính sách của Nhà nước và sự nỗ lực của các trường trong việc bồi đưỡng, đào tạo nguồn nhân lực, xây dựng chương trình, tăng cường cơ sở vật chất, đầu tư phòng thực hành mô phỏng và các điều kiện hỗ trợ công tác giảng dạy và học tập.

Tài liệu tham khảo

[1] Đình Anh (2017), Du lịch 4.0 sẽ tạo điều kiện để phát triển du lịch thông minh, http://ictnews.vn/cntt/cuoc-song-thong-minh/cach-mang-4-0-se-tao-co-hoi-phat-trien-du-lich-thongminh-155926.ict.

[2] Cách mạng công nghiệp 4.0 là gì? https://news.zing.vn/cach-mang-cong-nghiep-40-la-gi-post750267.html

[3] Cách mạng công nghiệp 4.0 và những vấn đề ở Việt Nam - VietNamNet http://vietnamnet.vn/vn/thong-tin-truyen-thong/cach-mang-cong-nghiep-4-0-va-nhung-van-de-oviet-nam-383787.html

[4] Cách mạng công nghiệp 4.0 sẽ thay đổi mạnh ngành du lịch, https://dulich.tuoitre.vn/du-lich/cach-mang-40-se-thay-doi-manh-nganh-du-lich-1334136.htm.

[5] ITB Berlin Convention (2016), Travel 4.0 - the digital revolution, www ict-berlin.com.

[6] Jay S. Rein (2015), Get ready for travel 4.0, https://www.linkedin.com/pulse/what-travel-industrysindustry-40-jay-s-rein.

[7] Tổng cục Du lịch (2012), Chiến lược phát triển của ngành Du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030, Hà Nội.

[8] Trích Nghị quyết số 08-NQ/TW, Bộ Chính trị BCH TW Đảng Cộng sản Việt Nam.

THE FOURTH INDUSTRIAL REVOLUTION AND THE PROBLEMS COINED FOR HUMAN RESOURCES TRAINING IN TRAVELING

Dao Ngoc Anh

Vinh Phuc College

Abstract

Industry creates the breakthroughs in the technology and artificial intelligence which affects greatly all activities in tourism. It helps tourism industry create more attractive new products, stimulating the growth and development of sustainable tourism. The application of industry 4.0 will reduce the costs of time, human resources, production, and tourist services.

To adapt to the industrial revolution 4.0, the tourism human resources training agencies need to have strong changes in rebuilding their training programs, applying the new technologies and associating their training with business and society.

Keywords: *4th industrial revolution; revolution 4.0; training human resources for tourism in industrial revolution 4.0.*