



# THỰC TRẠNG VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG ĐÀO TẠO TIẾNG ANH CHO NHÂN LỰC NGÀNH DU LỊCH Ở TỈNH PHÚ THỌ

Bùi Thị Hồng Minh<sup>1\*</sup>, Đỗ Khắc Thanh<sup>1</sup>, Phùng Thị Hoa Lê<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Trường Đại học Hùng Vương, Phú Thọ

<sup>2</sup>Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Phú Thọ

Ngày nhận bài: 11/5/2021; Ngày chỉnh sửa: 28/7/2021; Ngày duyệt đăng: 30/7/2021

## Tóm tắt

Trong bối cảnh hội nhập quốc tế, việc đào tạo và nâng cao kỹ năng sử dụng ngoại ngữ cho nhân lực ngành du lịch cần phải được quan tâm đặc biệt. Những năm vừa qua, ngành du lịch của tỉnh Phú Thọ đã khai thác tối đa nguồn tài nguyên du lịch tự nhiên và nhân văn, đưa du lịch Phú Thọ phát triển nhanh và bền vững trên bản đồ du lịch Việt Nam. Bài viết này đánh giá thực trạng nguồn nhân lực du lịch và kỹ năng sử dụng tiếng Anh của đội ngũ cán bộ quản lý và lao động trực tiếp làm việc trong ngành du lịch trên địa bàn tỉnh, từ đó đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao kỹ năng sử dụng tiếng Anh trong công tác phục vụ khách du lịch quốc tế tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch của tỉnh Phú Thọ trong tương lai.

**Từ khóa:** Tiếng Anh, du lịch, Phú Thọ.

## 1. Đặt vấn đề

Nghị quyết 08-NQ/TW của Bộ Chính trị ban hành năm 2017 đã xác định phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn là định hướng chiến lược quan trọng để phát triển đất nước, tạo động lực thúc đẩy sự phát triển của các ngành, các lĩnh vực khác. Trong giai đoạn vừa qua, ngành du lịch nước ta đã có nhiều thay đổi về quản lý, điều hành, nâng cấp chất lượng các dịch vụ để đáp ứng nhu cầu của du khách [1]. Thành tựu này góp phần vào sự phát triển kinh tế-xã hội của đất nước và quảng bá hình ảnh của Việt Nam, tạo được ấn tượng và uy tín đối với khách du lịch quốc tế. Theo Tổng cục Du lịch, chỉ tính riêng năm 2019, Việt Nam đón 18 triệu lượt khách quốc tế mang đến một nguồn thu nhập đáng kể vào ngân sách Nhà nước.

Để ngành du lịch phát triển, bên cạnh việc đổi mới, nâng cao chất lượng đào tạo, cung ứng nguồn nhân lực đảm bảo yêu cầu sử dụng lao động cho các đơn vị, doanh nghiệp lĩnh vực du lịch cần tiếp tục đào tạo nâng cao, bồi dưỡng tay nghề, kỹ năng sử dụng tiếng Anh và các ngoại ngữ khác cho đội ngũ lao động du lịch. Trang bị vốn kiến thức và kỹ năng sử dụng ngoại ngữ sẽ giúp nhân lực trong ngành đáp ứng tốt hơn yêu cầu của quá trình hội nhập quốc tế và quảng bá rộng rãi du lịch Việt Nam trên bản đồ du lịch thế giới.

Là một tỉnh nằm ở cửa ngõ vùng với các tỉnh Tây Bắc, giáp với thủ đô Hà Nội, Phú Thọ là vùng Đất Tổ lịch sử có bề dày, cảnh quan thiên nhiên tươi đẹp, với bề dày văn hóa đặc sắc, có tiềm năng, lợi thế lớn để phát triển du lịch với tài nguyên du lịch tự nhiên và nhân

văn phong phú. Tỉnh Phú Thọ có 129 lễ hội, 1.374 di tích lịch sử văn hóa trong đó tiêu biểu là Đền Hùng - Khu Di tích lịch sử văn hóa quốc gia đặc biệt, Khu di tích lịch sử Đền Mẫu Âu Cơ; Tín ngưỡng thờ cúng Hùng Vương và Hát Xoan đã được UNESCO công nhận là di sản văn hóa phi vật thể của nhân loại. Cảnh quan thiên nhiên của tỉnh Phú Thọ rất thuận lợi cho phát triển du lịch với các địa điểm như Khu du lịch nước khoáng nóng Thanh Thủy, Vườn Quốc gia Xuân Sơn, Đầm Ao Châu... tạo điều kiện cho Phú Thọ phát triển đa dạng các loại hình du lịch [6, 9]. Trong những năm vừa qua, tỉnh Phú Thọ đã xác định du lịch là một trong bốn khâu đột phá nhằm khai thác các tiềm năng sẵn có để tạo động lực phát triển kinh tế - xã hội, nâng cao đời sống cho nhân dân [2]. Để hiện thực hóa chủ trương đó, Tỉnh ủy Phú Thọ cũng ban hành Nghị quyết 14-NQ/TU về phát triển du lịch và UBND tỉnh có kế hoạch chi tiết phát triển du lịch trong giai đoạn này [3, 4]. Trung bình mỗi năm tỉnh Phú Thọ đón khoảng 7-8 triệu lượt khách nội địa, trong đó khoảng 6.000 khách quốc tế tham quan các danh lam thắng cảnh, di tích lịch sử văn hóa trên địa bàn tỉnh [5, 6]. Tuy nhiên, do trình độ và kỹ năng sử dụng ngoại ngữ của hướng dẫn viên du lịch và đội ngũ lao động trực tiếp trên địa bàn tỉnh còn hạn chế, nên công tác thuyết minh, hướng dẫn, truyền tải đầy đủ, hấp dẫn về những giá trị văn hóa, thiên nhiên và cuộc sống cộng đồng đến khách quốc tế còn gặp nhiều hạn chế [6]. Đây là một trong những nguyên nhân khiến cho sức hấp dẫn của du lịch đất Tổ còn chưa cao, chưa khai thác hết tiềm năng, lợi thế, quảng bá hình ảnh con người và vùng đất Tổ nguồn cội, linh thiêng đến du khách trong và ngoài nước, dẫn đến số lượng du khách chưa đạt kỳ vọng, tỷ lệ khách quốc tế trên tổng số khách du lịch còn hạn chế, doanh thu của ngành du lịch còn khiêm tốn, chưa thực sự tạo sự đột phá. Một trong những nguyên nhân cơ bản đó là năng lực của lực lượng lao động trong ngành du lịch, nhất là kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ và năng lực ngoại ngữ.

Nhân lực ngành du lịch ở tỉnh hiện nay vẫn còn một số hạn chế, cụ thể là: nhân lực vừa thiếu về số lượng, yếu về kỹ năng sử dụng ngoại ngữ (tiếng Anh, Trung Quốc, Hàn Quốc, Nhật Bản,...). Nhiều lớp bồi dưỡng đào tạo ngắn hạn về ngoại ngữ được triển khai cho nhân lực ngành du lịch nhưng hiệu quả chưa cao do chưa được đầu tư về chương trình và đổi mới phương pháp giảng dạy. Nhiều doanh nghiệp kinh doanh lưu trú, lữ hành trên địa bàn tỉnh có phản ánh về những khó khăn trong việc tìm kiếm nguồn nhân lực vừa có kỹ năng ngoại ngữ vừa có chuyên môn du lịch. Theo thống kê của Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch tỉnh Phú Thọ, có tới 30% - 45% hướng dẫn viên du lịch, điều hành tour và 70% - 80% nhân viên lễ tân nhà hàng (lao động trực tiếp) chưa đạt chuẩn ngoại ngữ [6].

Trong bối cảnh hội nhập quốc tế, việc đào tạo nhân lực ngành du lịch theo hướng đáp ứng nhu cầu thị trường lao động và hội nhập quốc tế cần phải được quan tâm đặc biệt. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực sẽ đáp ứng yêu cầu nhu cầu phát triển ngành trong tình hình mới, tận dụng tối đa những lợi thế về văn hóa và điều kiện tự nhiên, đưa du lịch Phú Thọ phát triển nhanh và bền vững trên bản đồ du lịch Việt Nam. Việc tăng cường kỹ năng thực hành, kỹ năng về ngoại ngữ nhất là tiếng Anh sẽ giúp nhân lực du lịch, sinh viên chuyên ngành du lịch ra trường nhanh chóng nắm bắt cơ hội việc làm và có khả năng tham gia vào thị trường lao động du lịch [7, 8].

Bài viết tập trung đánh giá thực trạng kỹ năng sử dụng tiếng Anh của nhân lực ngành du lịch của tỉnh Phú Thọ, từ đó đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao trình độ tiếng Anh của đội ngũ nhân lực ngành du lịch trên địa bàn tỉnh trong thời gian tới.

## 2. Phương pháp nghiên cứu

### 2.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là kỹ năng sử dụng tiếng Anh của nhân lực ngành du lịch ở tỉnh

Phú Thọ. Đối tượng khảo sát là người lao động trực tiếp, các nhà quản lý, hướng dẫn viên và người tổ chức các chương trình tour, tuyến du lịch.

## 2.2. Phương pháp nghiên cứu

*\* Phương pháp thu thập số liệu:*

Thu thập dữ liệu liên quan đến thực trạng và các số liệu về nhân lực du lịch, chương trình và chương trình giảng dạy của các trường đại học, cao đẳng cho sinh viên, học viên và người lao động làm việc trong ngành du lịch. Nguồn dữ liệu thứ cấp được thu thập chủ yếu từ Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch tỉnh Phú Thọ và Cục Thống kê tỉnh Phú Thọ. Bên cạnh đó, để đánh giá về hiệu quả các chương trình giảng dạy tiếng Anh cho đối tượng là người lao động trực tiếp, các nhà quản lý và tổ chức các chương trình tour, tuyến du lịch thông qua phỏng vấn trực tiếp và sử dụng phiếu điều tra. Nhóm tác giả tiến hành lựa chọn theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên từ 160 người tham gia các lớp học đào tạo tiếng Anh du lịch để khảo sát về kết quả đánh giá. Số lượng học viên được đánh giá kết quả 95 người, chiếm xấp xỉ 60%.

*\* Phương pháp phân tích thống kê:*

Dữ liệu sau khi thu thập được phân loại, tổng hợp, làm sạch và nhập liệu vào chương

trình Excel, sau đó được tính toán trên phần mềm SPSS.26 các chỉ tiêu cần thiết và các kiểm định mẫu để xác định sự khác biệt. Nghiên cứu sử dụng thống kê mô tả và phân tích so sánh để thấy được sự biến động của các chỉ tiêu phân tích nhằm đánh giá thực trạng nguồn nhân lực ngành du lịch trên địa bàn tỉnh Phú Thọ.

## 3. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

### 3.1. Nhân lực ngành du lịch trên địa bàn tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2010-2020

Hiện nay, tỉnh hiện có hơn 30 doanh nghiệp hoạt động lữ hành và khoảng 5.800 cơ sở ăn uống, trong đó số lượng khách sạn đòi hỏi nguồn nhân lực khá lớn. Toàn tỉnh có khoảng trên 4.000 lao động du lịch, làm việc tại các cơ quan quản lý Nhà nước, cơ sở đào tạo ngành du lịch, hệ thống các doanh nghiệp đóng trên địa bàn tỉnh đến các làng nghề, một số bộ phận nghệ nhân, người dân địa phương tham gia vào hoạt động du lịch cộng đồng [5, 6]. Gần đây, ở một số xã thuộc thành phố Việt Trì (các xã Hùng Lô, Thanh Đình, Kim Đức) đã xuất hiện loại hình du lịch nông thôn gắn với khai thác di sản văn hóa phi vật thể của nhân loại như Hát Xoan và các chợ quê, làng hoa truyền thống,... góp phần thu hút nhiều khách du lịch, trong đó có du khách quốc tế.

**Bảng 1. Nhân lực lao động lĩnh vực du lịch trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2010-2020**

Chỉ tiêu	Đơn vị	Năm 2010	Năm 2015	Năm 2020	Chênh lệch 2020 và 2010
Tổng số lao động du lịch (1)	Người	1.185	3.314	4.000	2.815
% so tổng lao động xã hội (2)	%	0,17	0,45	0,5	0,33
- Trên đại học và đại học	Người	171	363	720	549
% so tổng số	%	14,4	10,9	18	3,6
- Cao đẳng và trung cấp	Người	481	402	550	69
% so tổng số	%	40,6	12,1	13,8	-26,8
- Chưa qua đào tạo	Người	533	2.549	2.730	2.197
% so tổng số	%	44,98	76,92	68,25	23,27

Nguồn: Cục Thống kê tỉnh Phú Thọ, 2020 [5]

Ghi chú:(1) Chỉ tính riêng lao động làm việc trong lĩnh vực lữ hành, hướng dẫn viên du lịch

Qua số liệu ở bảng 1 cho thấy: Nhân lực ngành du lịch của tỉnh Phú Thọ tăng 3,38 lần từ năm 2010 đến năm 2020. Số lượng tuyệt đối của nhân lực ngành du lịch có trình độ đại học và sau đại học tăng 4,2 lần nhưng nếu tính tỷ lệ tương đối chỉ đạt 18% so với tổng số lao động trong ngành du lịch. Thêm nữa, tính cả giai đoạn 2010-2020, nhân lực du lịch có trình độ cao đẳng và trung cấp tăng nhẹ (1,14 lần). Trong khi đó, số lượng lao động ngành du lịch không qua đào tạo tăng thêm 2.197 người (cao gấp 4,13 lần so với năm 2010). Như vậy, nhân lực ngành du lịch của tỉnh Phú Thọ tăng nhanh nhưng chất lượng chưa tương xứng, tỷ lệ lực lượng lao động làm việc trong ngành du lịch mới chiếm tỉ lệ 0,5%, chưa tương xứng với tiềm năng phát triển của ngành kinh tế này. Lao động làm việc trong các lĩnh vực thương mại, dịch vụ nhà hàng ăn uống nhìn chung đang ở tình trạng tự phát hoặc chưa qua đào tạo.

Để phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn thì trước hết phải có nguồn nhân lực có chất lượng cao, được đào tạo bài bản trong lĩnh vực này. Xây dựng lực lượng lao động có chất lượng được coi là giải pháp mang tính chiến lược để phát triển ngành du lịch trong bối cảnh hội nhập [1]. Đối với du lịch tỉnh Phú Thọ, trong những năm tới rất cần nguồn nhân lực bao gồm: cán bộ quản lý du lịch, nhân lực làm công tác dự báo phát triển du lịch, nhân lực làm việc trong lĩnh vực lữ hành, hướng dẫn viên, quản lý nhà hàng, dịch vụ văn hóa nghệ thuật. Đặc biệt, chú trọng đào tạo nhân lực cho các dịch vụ hỗ trợ phát triển du lịch như: dịch vụ viễn thông, dịch vụ biểu diễn văn hóa nghệ thuật, kinh tế đối ngoại... [3, 4, 6].

### **3.2. Thực trạng kỹ năng sử dụng ngoại ngữ của nhân lực ngành du lịch ở tỉnh Phú Thọ**

Hiện nay, trên địa bàn tỉnh có 02 cơ sở đào tạo là Trường Đại học Hùng Vương và

Trường Cao đẳng nghề Phú Thọ cung cấp các chương trình đào tạo tiếng Anh chuyên ngành cho nhân lực ngành du lịch. Dưới đây là tổng hợp một số chương trình đào tạo, các mô hình liên kết đào tạo nhân lực du lịch theo hướng tăng cường kỹ năng sử dụng ngoại ngữ.

*\* Về thực trạng đào tạo tiếng Anh chuyên ngành du lịch tại một số cơ sở đào tạo trên địa bàn tỉnh Phú Thọ:*

Hiện nay, việc giảng dạy tiếng Anh chuyên ngành du lịch đã đạt được những kết quả nhất định và phần nào trang bị cho sinh viên tốt nghiệp một công cụ hữu ích để vận dụng trong nghề nghiệp của mình. Mặc dù vậy, năng lực xây dựng chương trình tiếng Anh chuyên ngành du lịch của các Trường cao đẳng, đại học trên địa bàn tỉnh vẫn chưa hoàn toàn đáp ứng được yêu cầu đặt ra. Các chương trình đã được xây dựng phần lớn còn dựa trên năng lực và kiến thức của người thiết kế chương trình hơn là dựa trên nhu cầu và năng lực của người học. Phương pháp giảng dạy và học tiếng Anh chuyên ngành du lịch đã có nhiều đổi mới song vẫn chưa phát huy tính chủ động, sáng tạo, khả năng tự học, tự đánh giá, năng lực tìm và tạo việc của sinh viên và người học.

Ở bậc đào tạo cao đẳng, Trường Cao đẳng nghề Phú Thọ đã mở ngành đào tạo Du lịch và khách sạn và bắt đầu đào tạo khóa đầu tiên (35 học sinh/lớp) từ năm 2011. Sinh viên khi theo học ngành Quản trị khách sạn thuộc khoa Chế biến món ăn và Dịch vụ khách sạn được đào tạo bài bản, tiếp nhận các kiến thức bổ ích liên quan đến du lịch, quản trị kinh doanh, văn hóa các vùng miền và các nước, luật lưu trú, nhằm đáp ứng được nền tảng của ngành,... Ngoài những kiến thức cơ bản, sinh viên ngành còn được đào tạo về nghiệp vụ quản lý khách sạn dựa trên các tiêu chuẩn của ngành. Đặc biệt, sinh viên của

trường còn được tham gia vào các chương trình thực tập, kiến tập tại các khách sạn lớn tại tỉnh, giúp cho sinh viên dần làm quen với môi trường thực tế và tăng cường thực hành sử dụng tiếng Anh chuyên ngành.

Ở bậc đào tạo đại học, mô hình liên kết trong đào tạo nhân lực ngành du lịch gắn với tăng cường sử dụng tiếng Anh trên địa bàn tỉnh được triển khai tại Trường Đại học Hùng Vương. Nhà trường đã hợp tác với nhiều tập đoàn, doanh nghiệp có uy tín trong lĩnh vực du lịch: Công ty Cổ phần Du lịch - Dịch vụ - Thương mại Phú Thọ; Tập đoàn Sông Hồng Thủ đô, Khách sạn Sài Gòn - Phú Thọ... để tạo nhiều cơ hội cho sinh viên ngành du lịch được thực hành, thực tập và sớm tiếp cận với môi trường làm việc chuyên nghiệp. Nhà trường có đội ngũ nhân lực chất lượng cao phục vụ giảng dạy ngoại ngữ nói chung và tiếng Anh du lịch. Khoa ngoại ngữ, Trung tâm Ngoại ngữ - Tin học có thể đáp ứng nhu cầu đào tạo về ngoại ngữ không chỉ cho sinh viên trong trường mà còn cho nhà quản lý, lao động làm việc trong ngành du lịch. Nhìn chung, việc bố trí đội ngũ giảng viên phù hợp với quy mô và đảm bảo chất lượng đào tạo nhờ được trang bị hệ thống phòng học tiếng ngoại ngữ đáp ứng tiêu chuẩn với hàng trăm máy tính có kết nối mạng và các phần mềm tiếng Anh được trang bị đầy đủ.

Bước đầu cho thấy chương trình được thiết kế khá hợp lý giúp người học sử dụng thành thạo hơn nữa khả năng nói và nghe để có thể giao tiếp với khách hàng trong ngành du lịch, phục vụ trực tiếp khách du lịch quốc tế tham quan tại Phú Thọ. Việc kết hợp giữa giảng dạy tiếng Anh chuyên ngành trong Nhà trường, thực tế tại doanh nghiệp và hoạt động trải nghiệm tại các tour dành cho du khách nước ngoài giúp người học và nhân lực trong ngành rèn luyện kỹ năng tiếng Anh có hiệu quả hơn. Tuy nhiên, hoạt động đào tạo,

bồi dưỡng ngoại ngữ cho nhân lực ngành du lịch, khách sạn phần nào không đạt hiệu quả như mong muốn và còn gây lãng phí nguồn tài chính đầu tư. Về chương trình, trong lĩnh vực đào tạo cho các nghề du lịch, chưa có chương trình đào tạo, bồi dưỡng thống nhất áp dụng đồng bộ. Một số giáo trình và tài liệu học tập không còn phù hợp với thực tế hoạt động tại các cơ sở kinh doanh, dịch vụ du lịch. Một số tài liệu tiếng Anh chuyên ngành du lịch do các trường tự biên soạn còn mất sự cân đối trong việc phát triển 4 kỹ năng ngôn ngữ: nghe, nói, đọc, viết. Về đội ngũ giảng viên giảng dạy ngoại ngữ, do những hiểu biết kiến thức về ngành du lịch còn nhiều hạn chế nên chưa áp dụng đồng bộ phương pháp giao tiếp trong đào tạo tiếng Anh chuyên ngành du lịch.

*\* Đánh giá kết quả của các học viên tham gia Chương trình tiếng Anh giao tiếp ngành du lịch nâng cao:*

Để khẳng định được hiệu quả chương trình đào tạo tiếng Anh cho nhân lực du lịch, cần có những đánh giá cụ thể về kết quả trước và sau khi tham gia của học viên. Đặc biệt với các chương trình mới được xây dựng để khẳng định tính hiệu quả, làm cơ sở mở rộng hoạt động đào tạo. Chúng tôi tiến hành đánh giá trình độ tiếng Anh chuyên ngành trước và sau tham gia khóa học của 95 học viên (tỷ lệ nam 32%, nữ 68%) được lựa chọn ngẫu nhiên. Theo thiết kế của chương trình đào tạo tiếng Anh chuyên ngành du lịch, học viên tham gia lớp học bao gồm: Cán bộ quản lý du lịch, hướng dẫn viên, giảng viên các trường đào tạo nghề du lịch, người quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch (chiếm 63%), người lao động trực tiếp trong khách sạn và nhà hàng trên địa bàn tỉnh (chiếm 37%). Một số chỉ tiêu thống kê mô tả học viên tham gia khóa học được thể hiện qua bảng 2.

**Bảng 2. Thống kê mô tả nhóm học viên tham gia chương trình**

STT	Nội dung	Số lượng	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn
1	Tuổi	95	19,00	50,00	34,15	6,71
2	Giới tính (1 = nam; 2 = nữ)	95	1,00	2,00	1,68	0,47
3	Nghề nghiệp (1 = lao động trực tiếp; 2 = cán bộ quản lý, hướng dẫn viên)	95	1,00	2,00	1,63	0,48

Nguồn: Tổng hợp từ số liệu điều tra, 2020

Căn cứ vào khung chương trình giảng dạy, nhóm nghiên cứu tiến hành đánh giá trình độ tiếng Anh của học viên trước và sau tham gia khóa học. Kết quả trước và sau khóa học được thể hiện qua bảng 3 dưới đây:

**Bảng 3. So sánh kết quả đánh giá đầu vào và đầu ra phân theo nhóm học viên**

STT	Nội dung	Trung bình	Giới tính		Nghề nghiệp	
			Nam	Nữ	LĐ trực tiếp	CB quản lý
Trước khi tham gia khóa học						
1	Nghe		13,10	13,75	13,51	13,57
2	Đọc viết		43,57	46,22	44,77***	45,73***
3	Nói		4,85	4,98	5,05	4,88
	<b>Tổng điểm 1</b>	<b>63,87***</b>	<b>61,52***</b>	<b>64,95***</b>	<b>63,33**</b>	<b>64,18**</b>
Sau khi kết thúc khóa học						
5	Nghe		17,13*	18,12*	17,06	18,25
6	Đọc viết		54,43	56,74	56,43*	55,77*
7	Nói		6,47	7,23	7,07***	6,94***
	<b>Tổng điểm 2</b>	<b>80,79***</b>	<b>77,97</b>	<b>82,09</b>	<b>80,50**</b>	<b>80,96**</b>

Nguồn: Tổng hợp từ số liệu điều tra, 2020

Ghi chú: \*\*\*, \*\*, \* tương ứng với mức ý nghĩa 1%, 5%, 10%

Kết quả kiểm định so sánh trung bình mẫu (Paired Samples Test) của nhóm học viên trước và sau tham gia khóa học, thấy rằng có sự khác biệt ở mức ý nghĩa 1% với chỉ tiêu tổng điểm học viên nhận được. Theo đó, điểm đánh giá trung bình trước khi tham gia khóa là 63,87 và điểm đạt được sau khi kết thúc khóa học là 80,79 (tính trên thang điểm 100). Tương tự sử dụng các kiểm định so sánh kết quả học giữa các nhóm học viên (Independent-Samples T-Test) phân theo giới tính và nghề nghiệp hiện tại. Kết quả kiểm định cho thấy sự khác nhau, theo đó nữ học viên có xu hướng có kết quả học tập đầu vào cao hơn so với nam học viên; học viên là

cán bộ quản lý, hướng dẫn viên du lịch có kết quả đánh giá cao hơn so với học viên là lao động trực tiếp, tuy nhiên học viên là người lao động trực tiếp có điểm trung bình nói và nghe cao hơn nhóm học viên còn lại.

Bên cạnh việc đánh giá kết quả học tập, nhóm nghiên cứu tiến hành phỏng vấn định tính xác định khó khăn của người học trong quá trình sử dụng tiếng Anh chuyên ngành du lịch như: thiếu từ vựng gây khó khăn cho việc giao tiếp (84%), ít cơ hội giao tiếp tiếng Anh với người nước ngoài gây khó khăn cho việc nghe (51%), thiếu tự tin trong giao tiếp (66%), ít thời gian học tiếng Anh (58%) và chưa được trang bị phương pháp học tiếng

Anh đúng (75%) (Tổng hợp từ số liệu điều tra, 2020).

### **3.3. Một số giải pháp nhằm nâng cao kỹ năng sử dụng tiếng Anh của đội ngũ lao động làm việc trong ngành du lịch trên địa bàn tỉnh**

Từ phân tích thực trạng sử dụng tiếng Anh chuyên ngành du lịch và kết quả thực nghiệm giảng dạy tiếng Anh cho học viên là người lao động trực tiếp và cán bộ quản lý công tác trong ngành du lịch, nhóm nghiên cứu đưa ra một số giải pháp nhằm kỹ năng sử dụng tiếng Anh cho nhân lực ngành du lịch trên địa bàn tỉnh.

*Một là*, đổi mới nội dung và phương pháp dạy học ngoại ngữ cho nhân lực ở khu vực du lịch, trang bị cho sinh viên, học viên các phương pháp và kỹ năng cơ bản để tăng cường khả năng tự học, áp dụng các kiến thức học tập trong thực tiễn (thông qua việc tham gia các khóa học trải nghiệm, trực tiếp tham gia hướng dẫn khách đi tour, tuyến du lịch). Để thực hiện được việc đổi mới, các cơ sở đào tạo cần phát triển các chương trình đào tạo, tài liệu giảng dạy, bồi dưỡng nghề du lịch thường xuyên theo định hướng ứng dụng, gắn kiến thức trên lớp với thực hành của người lao động trong sử dụng ngoại ngữ hàng ngày. Việc xây dựng chương trình đào tạo cần phải dựa vào chuẩn kiến thức, kỹ năng được quy định phải hướng tới chuẩn quốc gia và quốc tế hiện hành.

*Hai là*, nâng cao trình độ chuyên môn và nghiệp vụ giảng dạy tiếng Anh giao tiếp cho giảng viên tại các cơ sở giáo dục đại học, cao đẳng và trung cấp. Đẩy mạnh việc đổi mới phương pháp dạy học ngoại ngữ theo đường hướng lấy người học làm trung tâm, thực hành giao tiếp và theo quy trình nghiệp vụ du lịch - khách sạn. Giảng viên cần được trang bị các phương pháp giảng dạy hiện đại, tăng

cường ứng dụng công nghệ thông tin và sử dụng học liệu điện tử nhằm hỗ trợ giảng dạy bởi ngôn ngữ tiếng Anh du lịch cần hướng tới sự trực quan, dễ sử dụng và thuận tiện cho người học.

*Ba là*, tăng cường nhận thức về học và sử dụng ngoại ngữ cho đội ngũ cán bộ, viên chức và người lao động trong ngành du lịch trên địa bàn tỉnh. Tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền, quán triệt về việc đào tạo kỹ năng ngoại ngữ và đặc biệt là xây dựng chế độ đãi ngộ (lương, thưởng) cho người lao động có khả năng sử dụng ngoại ngữ trong phục vụ khách du lịch quốc tế. Khuyến khích nhân lực trong ngành tự xây dựng kế hoạch đào tạo bồi dưỡng ngoại ngữ để thực hiện công việc hiệu quả hơn.

*Bốn là*, kết hợp đào tạo song song kỹ năng, nghiệp vụ ngành du lịch với việc đào tạo kỹ năng ngoại ngữ cho nhân lực ngành du lịch ngay tại cơ sở đào tạo và tại các cơ sở lưu trú, kinh doanh du lịch để góp phần đào tạo nguồn nhân lực du lịch có trình độ chuyên môn nghiệp vụ cao, am hiểu văn hóa, có kỹ năng ngoại ngữ đáp ứng được nhu cầu phát triển ngày càng cao trong giai đoạn tiếp theo.

## **4. Kết luận**

Để tăng cường hội nhập quốc tế và nâng cao chất lượng nhân lực du lịch tỉnh Phú Thọ ngoài việc nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ du lịch thì việc tăng cường ngoại ngữ nói chung và tiếng Anh chuyên ngành du lịch nói riêng cần được chú trọng trong thời gian tới. Trong thời gian tới, để góp phần nâng cao chất lượng đào tạo tiếng Anh chuyên ngành du lịch cho người lao động trên địa bàn tỉnh, cần thực hiện đồng bộ các giải pháp như sau: tăng cường nhận thức về học và sử dụng ngoại ngữ cho đội ngũ cán

bộ, viên chức và người lao động trong ngành du lịch trên địa bàn tỉnh; đổi mới nội dung và phương pháp dạy học ngoại ngữ cho nhân lực ở khu vực du lịch; nâng cao trình độ chuyên môn và nghiệp vụ giảng dạy tiếng Anh giao tiếp cho giảng viên tại các cơ sở giáo dục đại học, cao đẳng và trung cấp; phát triển các chương trình đào tạo, tài liệu giảng dạy, bồi dưỡng kỹ năng, nghiệp vụ du lịch song song với đào tạo ngoại ngữ theo định hướng ứng dụng, kết hợp đào tạo tại các cơ sở đào tạo và tại các địa điểm kinh doanh dịch vụ lưu trú, du lịch.

### Tài liệu tham khảo

- [1] Bộ Chính trị (2017). Nghị quyết 08-NQ/TW (ngày 16/1/2017) về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn.
- [2] HĐND tỉnh Phú Thọ (2016). Nghị quyết số 17/NQ-HĐND ngày 19/7/2016 của Hội đồng nhân dân tỉnh Phú Thọ về việc thực hiện 4 khâu đột phá về huy động nguồn lực đầu tư kết cấu hạ tầng kinh tế - xã hội then chốt, phát triển nguồn nhân lực, phát triển du lịch và cải cách hành chính tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2016-2020.
- [3] Tỉnh ủy Phú Thọ (2016). Nghị quyết số 14-NQ/TU ngày 15/7/2016 của Ban chấp hành Đảng bộ tỉnh khóa XVIII về phát triển du lịch tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2016-2020.
- [4] UBND tỉnh Phú Thọ (2016). Kế hoạch số: 4772/KH-UBND về Phát triển du lịch tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2016-2020.
- [5] Cục Thống kê tỉnh Phú Thọ (2017, 2018, 2019). Niên giám thống kê tỉnh Phú Thọ các năm.
- [6] Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Phú Thọ (2018, 2019, 2020). Báo cáo tổng kết công tác văn hóa, thể thao và du lịch.
- [7] Hoàng Văn Thái (2011). Đào tạo tiếng Anh cho các nghề Du lịch thách thức và giải pháp. Tạp chí Khoa học giáo dục. số 72/2011.
- [8] Trung tâm Thông tin và xúc tiến du lịch tỉnh Phú Thọ (2019). Tài liệu hướng dẫn du lịch Phú Thọ.

## THE CURRENT SITUATION AND SOLUTIONS TO ENHANCE ENGLISH TRAINING FOR HUMAN RESOURCES OF TOURISM IN PHU THO

Bui Thi Hong Minh<sup>1\*</sup>, Do Khắc Thanh<sup>1</sup>, Phung Thi Hoa Le<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Hung Vuong University, Phu Tho

<sup>2</sup>Phu Tho Department of Culture, Sports and Tourism, Phu Tho

### Abstract

In the context of international integration, demand for the human resource training program in the tourism sector in the direction of meeting the needs of the labor market is very crucial. This aims to improve the quality of human resources and meet the requirements of new situation, making the best use of natural and human resources, bringing Phu Tho tourism to a sustainable development on the tourist map of Vietnam. This article focuses on assessing the current situation and analyzing the use of English by labor force directly working in the tourism sector, thereby proposing some solutions to enhance English proficiency of the workforce in tourism industry in Phu Tho province in the coming years.

**Keywords:** *Tourist English, tourism, Phu Tho province.*