

VTOS VÀ VIỆC ÁP DỤNG TIÊU CHUẨN VTOS TRONG ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG ĐHDL VĂN LANG

KS. LS. Trần Phan Việt Dũng

Trong thập niên 90 của thế kỷ 20, Việt Nam đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước. Chính phủ Việt Nam xác định: Du lịch là một ngành kinh tế quan trọng trong chiến lược phát triển Kinh tế - xã hội của đất nước, đem lại hiệu quả Kinh tế - xã hội, góp phần nâng cao dân trí, tạo công ăn việc làm, mở rộng giao lưu và hội nhập với các nước. Chính phủ Luxembourg đã tài trợ cho ngành du lịch Việt Nam trong lĩnh vực đào tạo nghiệp vụ khách sạn bằng dự án VIE/002 giai đoạn 1 và 2. Từ đó đã ra đời bộ giáo trình nghiệp vụ khách sạn và được đưa vào giảng dạy trong các trường du lịch của Việt Nam. Bộ giáo trình này ngoài những vấn đề lý thuyết còn nhấn mạnh đến các quy trình thao tác thực tiễn và ứng dụng của chúng trong ngành du lịch và khách sạn tại thời điểm thập niên 90.

Mười năm sau, khi ngành Du lịch đặt ra tiêu chí: phát triển bền vững, công cụ để xóa đói giảm nghèo, giải quyết việc làm, tạo nên sự thịnh vượng cho quốc gia. Điều này đã được thể hiện trong chiến lược phát triển của ngành giai đoạn 2006 - 2010 và định hướng đến năm 2020 với mục tiêu: “phấn đấu

đến năm 2020 đưa Việt Nam trở thành một trong những nước có ngành Du lịch phát triển hàng đầu trong khu vực”. Do đó, việc đào tạo nguồn nhân lực cho ngành du lịch được đặt ra thành một yêu cầu bức bách đối với các trường đào tạo ngành du lịch.

Với kì vọng đó, chính phủ Việt Nam và cộng đồng Châu Âu đã ký kết dự án “Phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam” thông qua “Hiệp định tài chính” tháng 11/2001 với tổng chi phí 12 triệu Euro, thời gian hoạt động từ năm 2004 đến năm 2008. Bên thụ hưởng là Tổng cục du lịch Việt Nam, lực lượng lao động của ngành Du lịch, các Trường đào tạo và khách du lịch. Một trong những hoạt động chính của dự án là xây dựng và triển khai Hệ thống tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) với mục tiêu là nâng cấp và chuẩn hóa chất lượng nguồn nhân lực trong ngành du lịch, tạo điều kiện cho ngành Du lịch duy trì số lượng và chất lượng nhân lực khi dự án kết thúc.

Ngày 7 tháng 3 năm 2008, Trường ĐHDL Văn Lang được mời tham dự “Hội thảo Cung ứng nguồn nhân lực du lịch” tại Khách sạn Rex do Bộ GD&ĐT và Tổng cục Du lịch tổ chức dưới sự chủ trì

của Phó Thủ tướng kiêm Bộ trưởng Bộ GD&ĐT Nguyễn Thiện Nhân. Tại hội thảo này, trường Văn Lang mới được tiếp cận với bộ tài liệu “Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch Việt Nam”. Với thời gian khẩn trương, sau khi nghiên cứu trao đổi, bộ tài liệu các thành viên HĐKH&ĐT Ban TCCN đồng thời được sự đồng ý và khích lệ của Hiệu trưởng, Ban TCCN đã khẩn trương triển khai chương trình kế hoạch đào tạo ngành Quản trị nhà hàng khách sạn Khóa 8 và Khóa 9 năm học 2008-2009 đưa bộ tiêu chuẩn VTOS vào việc giảng dạy lý thuyết và thực hành 3 nghiệp vụ căn bản: nghiệp vụ buồng, nghiệp vụ nhà hàng và nghiệp vụ lễ tân. Hướng đi là Ban TCCN sẽ cùng với Khoa Du lịch của trường triển khai giảng dạy 3 nghiệp vụ này trên nền tảng bộ tiêu chuẩn VTOS. Trong tháng 9 và tháng 10 vừa qua, tổ Bộ môn Quản trị nhà hàng - khách sạn đã tiến hành thao giảng 3 nghiệp vụ kể trên theo bộ giáo trình do Tổng cục Du lịch (TCDL) gửi tặng Nhà trường.

1. Giới thiệu chung

Hệ thống tiêu chuẩn VTOS là những kỹ năng cơ bản mà người lao động phải có để thực hiện hiệu quả công việc của mình, là tiêu chuẩn để đánh giá trình độ nghiệp vụ của lao động trong ngành Du lịch. Những tiêu chuẩn này được xây dựng trên cơ sở phân tích và thiết lập nhiệm vụ mà người lao động phải thực hiện để đáp ứng các yêu cầu của công việc. Các

tiêu chuẩn nghề này có thể so sánh được với tiêu chuẩn quốc tế. Việc đưa vào giảng dạy các môn học tương thích với tiêu chuẩn VTOS nhằm tạo điều kiện cho học sinh - sinh viên ngành Quản trị Nhà hàng - Khách sạn của trường có cơ hội rèn luyện các kỹ năng căn bản và nâng cao tay nghề để khi có điều kiện thì:

- ❖ Đăng ký thi lấy “Chứng chỉ kỹ năng nghề VTOS” do Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch Việt Nam (VTCB) cấp, có giá trị trong nước và quốc tế.

- ❖ Đúc kết kinh nghiệm và rèn luyện tay nghề, trình độ cơ bản đáp ứng yêu cầu của các doanh nghiệp, khách sạn.... nhằm vượt qua kì sát hạch khi xin việc làm.

- ❖ Thống nhất trong các động tác, quy trình, kỹ năng từ khi còn đang học trong nhà trường đến khi làm việc tại các doanh nghiệp, khách sạn trong nước và quốc tế.

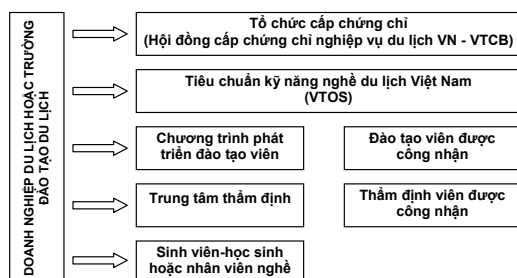
- ❖ Có cơ hội đào tạo và nhận được sự đào tạo từ VTCB cho các giáo viên theo chương trình phát triển đào tạo viên (TDP) của TCDL huấn luyện. Các đào tạo viên này vừa đồng thời là giáo viên sẽ được cập nhật kiến thức, cấp bằng và được sử dụng đa năng cho Nhà trường và xã hội.

Đồng thời, Tổ giáo viên bộ môn Anh văn của Ban TCCN cũng được triển khai dạy tiếng Anh chuyên ngành song

ngữ của các nghiệp vụ Front office, Housekeeping, Food & Beverage cũng từ bộ giáo trình bằng tiếng Anh về các kỹ năng theo chuẩn VTOS của Tổng cục Du lịch cho các lớp quản trị nhà hàng - khách sạn.

Trên cơ sở đó, chúng tôi xin giới thiệu quy trình đăng ký, thẩm định và đào tạo kỹ năng nghề theo tiêu chuẩn VTOS. Trong tương lai gần, Nhà trường sẽ làm việc và kí kết với VTCB để tiến hành đăng ký, thẩm định, đào tạo và thi sát hạch tại khu vực mô phỏng nghiệp vụ của Nhà trường.

Sau đây là sơ đồ hệ thống tiêu chuẩn VTOS:



2. Quy trình thực hiện

Có 4 bước đăng ký và thẩm định kỹ năng nghề theo tiêu chuẩn VTOS.

2.1. Bước 1: Đăng ký với VTCB & nhận Sổ Kỹ năng nghề

Vào website: <http://www.hrdtourism.org.vn> tải mẫu đăng ký (<http://www.hrdtourism.org.vn> hoặc liên hệ Ban quản lý Dự án.

Thực hiện:

- ❖ Điền các thông tin Nhà trường

hoặc doanh nghiệp nơi học sinh - sinh viên được tiếp nhận làm việc.

- ❖ Điền các thông tin của người đăng ký thẩm định
- ❖ Gửi đơn đến văn phòng VTCB
- ❖ Nhận Sổ Kỹ năng nghề

2.2. Bước 2: Đào tạo tại Nhà trường do các Đào tạo viên VTOS thực hiện theo 4 giai đoạn

Sơ đồ mô tả 4 giai đoạn



Quy trình thực hiện 4 giai đoạn:

Giai đoạn 1:

Nội dung	Cách làm
1. Xác định nhu cầu đào tạo	» Sử dụng Bảng đánh giá nhu cầu đào tạo
2. Chuẩn bị một kế hoạch đào tạo đơn giản	» Lập kế hoạch đào tạo cá nhân
3. Tiến hành đào tạo	» Kỹ năng (bài dạy thực hành nghề) & Lý thuyết (bài giảng lý thuyết)
4. Đánh giá kết quả	» Kiểm tra và ký Sổ kỹ năng nghề của học viên.

Các hỗ trợ thiết yếu khi tiến hành đào tạo:

<i>Tài liệu đào tạo</i>	<i>Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề VTOS</i>
Đào tạo viên đã được công nhận	» Đào tạo viên VTOS
Chuẩn bị một kế hoạch đào tạo đơn giản	» Lập kế hoạch đào tạo cá nhân
Trang thiết bị đào tạo	» Các trang thiết bị ngay tại khách sạn (hoặc phòng học mô phỏng của Nhà trường)
Hỗ trợ từ ban lãnh đạo khách sạn hoặc từ Khoa, Ban và Nhà trường.	» Kiểm tra và ký Sổ kỹ năng nghề của học viên.

Giai đoạn 2: Lập kế hoạch đào tạo cá nhân

Giai đoạn 3: đào tạo kiến thức và kỹ năng:

Theo giáo trình bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề 13 nghiệp vụ được VTCB cung cấp, tại trường ĐHDL Văn Lang hiện nay, Ban TCCN và Khoa Du lịch đang triển khai giảng dạy 3 nghiệp vụ: buồng, nhà hàng, lễ tân tại các phòng mô phỏng với sự kết hợp giáo trình điện tử cộng với đĩa VCD minh họa động tác, các dụng cụ, trang thiết bị, bàn FO... để giảng dạy cho từng nhóm học sinh - sinh viên, từ 15 đến 20 người/nhóm.

Giai đoạn 4: ký xác nhận sổ kỹ năng nghề.

2.3. Bước 3: Hoàn thành Sổ kỹ năng nghề & Đăng ký thẩm định

- Nhận Mẫu đăng ký thẩm định

- Điền thông tin vào Phiếu (1)
- Kiểm tra Sổ kỹ năng (2)
- Nộp cả (1) & (2)

2.4. Bước 4: Thẩm định kỹ năng thực hành và kiến thức tại các Trung tâm Thẩm định:

Giai đoạn 1: Thẩm định kỹ năng thực hành bởi các thẩm định viên VTOS trong ngành và tại các trường du lịch.

Giai đoạn 2: Kiểm tra kiến thức.

Ví dụ:

Giai đoạn 3: các công việc và phần việc

Lễ tân	Phục vụ Nhà hàng
Twin room là một phòng	Loại đồ uống nào không thuộc nhóm rượu mạnh?
A. phải có hai khách cùng lưu trú	A. brandy
B. có hai giường đôi	B. vodka
C. chỉ có thể bán cho khách là một gia đình	C. soda
D. có hai giường đơn	D. whisky

Các công việc và phần việc có kế hoạch liên hoàn với nhau, chẳng hạn như nghiệp vụ buồng có tổng cộng 16 công việc chính, 47 phần việc kỹ năng và 21 phần việc kiến thức; nghiệp vụ lễ tân có tổng cộng 10 công việc chính, 57 phần việc kỹ năng và 32 phần việc kiến thức; nghiệp vụ nhà hàng có tổng cộng 12 công việc chính, 61 phần việc kỹ năng và 12 phần việc kiến thức. Ví dụ công việc thứ nhất

của nghiệp vụ buồng là chuẩn bị làm việc thì phần việc kỹ năng có 5 bước (chuẩn bị nhận ca làm việc, vệ sinh cá nhân, cách sử dụng báo cáo tình trạng buồng, cách sử dụng máy nhắn tin và bộ đàm, cách sử dụng chìa khóa) tương ứng với phần việc kiến thức có 6 loại kiến thức (các nguyên tắc vệ sinh, các thuật ngữ về tình trạng buồng, cách thuật ngữ nghiệp vụ buồng, an ninh và an toàn trong công việc, sơ đồ tổ chức khách sạn, sơ cứu và phản ứng với các tình huống khẩn cấp).

Giai đoạn 4: chứng chỉ dành cho những người thạo nghề

Sau khi đã được đào tạo thành thạo các kỹ năng nghề theo chuẩn VTOS thì sinh viên - học sinh hoặc người lao động (sau khi ra trường) sẽ đăng ký thi. Nếu đỗ sẽ được cấp giấy chứng nhận của VTCB.

3. Kỹ năng và kiến thức của VTOS

Đây là nội dung đòi hỏi sinh viên - học sinh phải nắm vững. Các tiêu chuẩn VTOS được thiết kế trên cơ sở phân tích và hình thành những công việc người lao động cần thực hiện để hoàn thành yêu cầu của 1 công việc cụ thể. Bảng kỹ năng nghề xác định chính xác những việc phải làm. Từ những phân tích này, những kiến thức và kỹ năng cần thiết được thiết lập nhằm giúp học sinh - sinh viên hoặc người lao động có thể thực hiện công việc hiệu quả trong điều kiện làm việc thông thường tại

các phòng mô phỏng. Bảng kỹ năng nghề chia thành 2 phần: Phần việc kỹ năng, phần việc kiến thức.

3.1. Phần việc kỹ năng:

Là phần việc mô tả những gì mà học sinh - sinh viên hoặc người lao động phải làm, qua đó giúp họ làm tốt công việc. Các tiêu chuẩn kỹ năng thực hiện phần việc được thể hiện trong bảng biểu có 5 cột:

- ❖ Cột 1: BƯỚC (THỰC HIỆN): xác định rõ những gì người lao động phải thực hiện để hoàn thành phần việc theo thứ tự logic

- ❖ Cột 2: CÁCH LÀM: mô tả cách thực hiện các bước và thường được trình bày với mục đích minh họa cho những kỹ năng cần có. Các kỹ năng này dựa trên năng lực.

- ❖ Cột 3: TIÊU CHUẨN: phần này liên hệ tới những tiêu chuẩn quốc tế liên quan đến các tiêu chí về chất lượng, số lượng, thời gian, tính liên hoàn, vệ sinh, an toàn... nhằm đảm bảo thực hiện các bước theo đúng tiêu chuẩn.

- ❖ Cột 4: LÝ DO: giải thích tại sao cần phải tiến hành các bước theo một cách thức cụ thể và cần áp dụng những tiêu chuẩn đó.

- ❖ Cột 5: KIẾN THỨC: phần việc này liên hệ tới những yêu cầu về kiến thức cần thiết để hỗ trợ thực hiện công việc, ví dụ: chính sách của công ty hoặc các tài liệu tham khảo. Những kiến thức này bổ sung và củng cố cho phần thực hành các kỹ năng cần thiết.

3.2. Phần việc kiến thức:

Cách trình bày Phần việc kiến thức hơi khác một chút, cụ thể cột NỘI DUNG được trình bày thay cột BƯỚC (THỰC HIỆN); và MÔ TẢ thay cột CÁCH LÀM. Trong đó, cột NỘI DUNG trình bày phần lý thuyết và cột MÔ TẢ giải thích, minh họa cho phần lý thuyết.

Ví dụ 1: Phần việc kỹ năng của việc Chuẩn bị nhà hàng có 15 kỹ

năng, trong đó kỹ năng thứ 10 là bày bàn ăn kiểu Châu Á. Phần việc này có 4 bước, tương ứng 4 bước có 4 cách làm và mỗi cách làm có các tiêu chuẩn tương ứng phải đạt được của kỹ năng nghiệp vụ nhà hàng, từ đó có 4 lí do tương ứng được giải thích để làm rõ thêm các chuẩn kỹ năng bên cạnh. Phần kiến thức ở phần việc này không có. Bảng công việc số 2.10 được trình bày như sau:

Công việc số 2: chuẩn bị nhà hàng (sẵn sàng phục vụ), Phần việc số 2.10: Bày bàn ăn theo kiểu Châu Á

Bước	Cách làm	Tiêu chuẩn	Lý do	Kiến thức
1. Kiểm tra bàn.	Kiểm tra xem khăn bàn đã được thay mới chưa	» Khăn trải bàn chải sạch sẽ và không bị hỏng.	Thay khăn sạch mỗi ca phục vụ để có dịch vụ tốt.	
2. Chuẩn bị các thiết bị cần thiết.	Đề lên khay mọi thứ cần thiết để bày bàn.	» Bát ăn cơm và đĩa lót. » Cốc uống nước. » Bát nước chấm nhỏ. » Thìa nước chấm. » Đũa và gác đũa. » Đĩa đựng khăn lạnh (khăn ăn). » Khăn giấy. » Tất cả đồ vật trên phải sạch.	Lấy cùng một chuyển để tiết kiệm thời gian Vì lý do vệ sinh	

Ví dụ 2: Phần việc Kiến thức với nghiệp vụ buồng theo tiêu chuẩn VTOS có 21 phần việc kiến thức trong tổng số 16 công việc chính. Ví dụ công việc số 1 là Chuẩn bị làm việc có phần việc số 1.1 là phần Chuẩn bị nhận ca

làm việc gồm có 3 nội dung tương ứng (đúng giờ, thay đồng phục trước khi bắt đầu ca làm, trong trường hợp đau ốm hoặc khẩn cấp) với mô tả công việc, các tiêu chuẩn kèm theo của các nội dung trên, các lý do để giải thích các phần việc này.

Công việc số 1: chuẩn bị làm việc
Phần việc số 1.1: Chuẩn bị nhận ca làm việc (kiến thức)

Nội dung	Mô tả	Tiêu chuẩn	Lý do	Kiến thức
1. Đúng giờ	Đảm bảo rằng bạn đã biết trước lịch làm việc của mình. Cà thẻ tính thời gian vào máy chấm công trước khi thay đồ.	Đúng giờ. Đến trước giờ làm việc 15 phút để có đủ thời gian thay đồ trước ca làm việc.	Để có thể bắt đầu công việc đúng giờ theo lịch làm việc của mình.	Quy trình "Tính giờ vào ca" của khách sạn. Tuân theo các quy trình của khách sạn. Tham khảo Chương 1 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú để nắm vững toàn bộ phần "kiến thức".
2. Thay đồng phục trước khi bắt đầu ca làm	Thay đồng phục trong phòng thay quần áo có khóa được chỉ định hoặc khu vực dành riêng cho nhân viên nam hoặc nữ.	Treo quần áo thường phục trong tủ riêng hoặc khu vực được chỉ định. Để các đồ vật cá nhân trong tủ riêng. Tắt điện thoại di động và để trong tủ riêng.	Tuân theo tiêu chuẩn của khách sạn. Đồng phục phù hợp và được thiết kế đặc biệt để thực hiện công việc. Không gọi điện thoại cá nhân khi đang làm việc.	Hiểu biết về những quy định của khách sạn về đồng phục của bạn.
3. Trong trường hợp đau ốm hoặc khẩn cấp	Gọi ngay đồng nghiệp hoặc người giám sát của bạn hoặc báo văn phòng về tình trạng của bạn.	Gọi ít nhất 1 tiếng trước khi ca làm việc bắt đầu. Tốt nhất là gọi trước 24 tiếng trước khi ca làm việc bắt đầu.	Để tìm người làm thay cho bạn và sắp xếp lại lịch làm việc kịp thời gian, không ảnh hưởng các dịch vụ cho khách.	Hiểu biết về các quy trình của khách sạn liên quan đến Chứng nhận y tế và tuân theo các quy định.

4. Lợi ích của VTOS

Có 7 lợi ích của việc áp dụng tiêu chuẩn VTOS trong đào tạo của Nhà trường và trong việc sử dụng người lao động:

- ❖ Nâng cao kết quả công việc, chất lượng dịch vụ

- ❖ Nâng cao sức cạnh tranh của doanh nghiệp.

- ❖ Thống nhất mục tiêu và chương trình đào tạo.

- ❖ Hoàn thiện kỹ năng nghề.

- ❖ Được công nhận và được cấp chứng chỉ.

❖ Tạo ra các cơ hội: việc làm, tăng doanh thu, thu nhập, khách VIP, đoàn du lịch lớn...

❖ Dịch chuyển lao động.

VTCS là cơ quan cấp chứng chỉ chính thức của ngành du lịch cho 13 ngành nghề du lịch (buồng, nhà hàng, lễ tân, an ninh khách sạn, chế biến món ăn Âu, làm bánh Âu, chế biến món ăn Việt Nam, đặt giữ buồng khách sạn, quản lý khách sạn nhỏ, đại lý lữ hành, điều hành Tour, đặt giữ chỗ lữ hành, hướng dẫn du lịch). VTCS được thành lập từ năm 2003, cơ quan này được Chính phủ Việt Nam tài trợ, giám sát, công nhận và có trách nhiệm tiếp nhận đăng ký, thẩm định, cấp chứng chỉ cho học viên. Thành viên của VTCS gồm: **Tổng cục du lịch, Bộ giáo dục và đào tạo, Bộ Lao động Thương binh và xã hội, các Trường Du lịch và Hiệp hội Du lịch Việt Nam.** Hiện nay việc đăng ký, thẩm định và cấp chứng chỉ của VTCS đang được miễn phí. Đối tượng đăng ký là bất kỳ người nào hoàn toàn đào tạo tại các trường Du lịch hoặc người lao động đang đảm nhiệm các nhiệm vụ trong 13 nghề nêu trên. Các đối tượng này sẽ được cấp Sổ kỹ năng nghề (Skill Passbook) để theo dõi các công việc mà họ đang được đào tạo hoặc đang làm việc tại các doanh nghiệp. Không có thời gian tối đa hay tối thiểu cho 1 khóa học, mà tùy thuộc vào kinh nghiệm của học sinh - sinh viên hoặc người lao động, cũng như năng lực của họ trong việc

đạt được những tiêu chuẩn nghề theo yêu cầu, do đó quá trình này có thể diễn ra trong thời gian ngắn nhưng cũng có thể cần nhiều thời gian hơn.

Khi học sinh - sinh viên hoặc người lao động được đào tạo viên đánh giá là **có kỹ năng** thao tác công việc được liệt kê trong **sổ kỹ năng nghề** thì Nhà trường hoặc doanh nghiệp có thể đăng ký để VTCS thẩm định. Khi tiến hành thẩm định sẽ có phần **kiểm tra lý thuyết** bằng 25 câu hỏi trắc nghiệm và phần **kiểm tra kỹ năng thực hành** một số công việc chính theo tiêu chuẩn VTOS. Nếu đạt yêu cầu, học sinh - sinh viên hoặc người lao động sẽ được VTCS cấp chứng chỉ công nhận kỹ năng nghề cơ bản. Thẩm định thường được tiến hành tại 1 trong 8 Trung tâm thẩm định do Dự án Phát triển nguồn nhân lực du lịch hỗ trợ, hoặc cũng có thể tiến hành tại chính nơi học tập hoặc làm việc, với điều kiện được VTCS phê duyệt. Việc thẩm định sẽ do thẩm định viên kỹ năng nghề đại diện của VTCS tiến hành.

5. Kết luận

Việc áp dụng tiêu chuẩn VTOS vào giảng dạy các ngành lễ tân và quản trị kinh doanh nhà hàng - khách sạn đã được triển khai khẩn trương với sự hỗ trợ tích cực của tập thể giáo viên, cán bộ, công nhân viên Ban TCCN. Từ đó mở ra hướng đào tạo chuẩn kỹ năng và chuẩn đầu ra tương thích với ngành Du lịch trong nước và đáp ứng một phần tiêu chuẩn khu vực và quốc

tế, đồng thời thực hiện được cam kết chương trình hành động chiến lược của Nhà trường đến năm 2010. Tuy nhiên, các giáo viên cần vừa giảng vừa liên tục bổ sung, chỉnh sửa và cập nhật thường xuyên để tránh sai sót. Việc học sinh - sinh viên sau đó được thẩm định, thi sát hạch đạt điểm chuẩn và lấy được chứng chỉ của VTCB là thước đo đánh giá chất lượng giảng dạy của giáo viên cũng như quy trình xây dựng thao tác, kỹ năng chuẩn mực trong đào tạo của Ban và Nhà trường. Sự hưởng lợi từ hệ thống chứng chỉ VTOS là rõ ràng. Điều này sẽ làm tăng khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp, nhất là trong bối cảnh kinh tế hiện nay. Yếu tố nâng cao chất lượng phục vụ, phương châm chăm sóc đem lại sự hài lòng của khách hàng và tạo không gian khách sạn gần gũi như tại gia đình du

khách là những chuẩn mực tìm thấy ở VTOS. Ngoài ra, nếu Nhà trường tranh thủ được sự hỗ trợ của dự án về các thiết bị thực hành, nhất là các phần mềm chuyên ngành trong điều hành của một khách sạn mẫu thì sẽ giúp học sinh - sinh viên có những điều kiện tiếp cận các hoạt động thực hành chuẩn mực, sát thực tiễn hơn.

Xuất phát từ những phân tích trên, chúng tôi có thể khẳng định rằng: *việc áp dụng VTOS trong đào tạo ngành du lịch tại trường ĐHDL Văn Lang sẽ tạo ra được động lực hăng say dạy và học đối với cả thầy và trò Ban TCCN và Khoa Du lịch, cung ứng nguồn nhân lực có chất lượng cho ngành Du lịch nước nhà, là minh chứng cho sự chuyển mình của Nhà trường sau khi kiểm định chất lượng./.*

KS. LS. Trần Phan Việt Dũng
Trưởng ban TCCN

Tài liệu tham khảo

1. www.hrds.com.vn
2. Bộ giáo trình “Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch VN Nghiệp vụ buồng, nhà hàng, lễ tân trình độ cơ bản”, Nhà xuất bản Lao động, Hà Nội, 2007.
3. Tài liệu Hội thảo giới thiệu đào tạo và cấp chứng chỉ VTOS, tháng 4/2007