**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH THỰC TẬP TẠI DOANH NGHIỆP – ĐÁNH GIÁ TỪ GÓC NHÌN SINH VIÊN**

**Đoàn Khánh Hưng**

Bộ môn Du lịch học, Khoa Du lịch, Đại học Huế

**Tóm tắt:** Chương trình thực tập tại doanh nghiệp có vai trò quan trọng trong chương trình đào tạo ngành du lịch hiện nay, đặc biệt là trong bối cảnh áp dụng cơ chế đào tạo đặc thù cho các ngành du lịch. Bài viết đã đánh giá thực trạng chương trình thực tập tại doanh nghiệp của Khoa Du lịch – Đại học Huế dưới góc nhìn của sinh viên. Kết quả chỉ ra rằng sinh viên đánh giá khá tốt đối với hoạt động thực tập nghề nghiệp tại Khoa Du lịch. Tuy nhiên, mức độ đáp ứng về môi trường thực tập và công việc thực tập của doanh nghiệp còn hạn chế. Từ đó, để nâng cao chất lượng thực tập tại doanh nghiệp, cần đa dạng hóa môi trường thực tập, đáp ứng công việc thực tập phù hợp cho sinh viên.

**Từ khóa:** chương trình thực tập, doanh nghiệp, Khoa Du lịch, sinh viên

**A. ĐẶT VẤN ĐỀ**

Ngành du lịch hiện nay đang được xác định là một ngành kinh tế mũi nhọn trong nền kinh tế Việt Nam. Nghị quyết số 08-NQ/TW ngày 16 tháng 01 năm 2017 của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn đã khẳng định việc phát triển ngành du lịch có ý nghĩa lớn đối với việc phát triển kinh tế. Để đáp ứng nhu cầu nguồn nhân lực chất lượng cao về du lịch, ngày 20/10/2017, Bộ Giáo dục và đào tạo ban hành công văn số 4929/BGDĐT-GDĐH về việc áp dụng cơ chế đặc thù đào tạo các ngành về du lịch nhằm nâng cao hơn nữa việc đào tạo nguồn nhân lực cho ngành du lịch (50% đào tạo lý thuyết tại Nhà trường, 50% đào tạo tại doanh nghiệp hoặc mời doanh nghiệp tham gia đào tạo). Theo đó, những ngành được áp dụng cơ chế đặc thù gồm: Du lịch; Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành; Quản trị khách sạn; Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống… Chương trình đào tạo của các ngành trên phải điều chỉnh theo hướng mở, dễ dàng chuyển đổi, liên thông; bao gồm các học phần cốt lõi và các học phần tự chọn. Các học phần cốt lõi nhằm cung cấp kiến thức, kỹ năng nền tảng của ngành đào tạo. Các học phần tự chọn theo hướng chuyên sâu về các lĩnh vực du lịch theo vùng miền, khu vực địa lý, loại hình du lịch… Rút ngắn thời gian đào tạo phù hợp với Khung cơ cấu hệ thống giáo dục quốc dân.

Cũng theo đó, Bộ Giáo dục và đào tạo yêu cầu các cơ sở đào tạo về du lịch tăng thời gian đào tạo thực hành, thực tập tại doanh nghiệp. Cơ sở đào tạo tự chủ lựa chọn doanh nghiệp đối tác; chịu trách nhiệm trong việc kiểm tra điều kiện đảm bảo chất lượng và năng lực tham gia đào tạo của doanh nghiệp đối tác trong quá trình phối hợp đào tạo và tổ chức cho sinh viên thực hành, thực tập.

Nhận biết được vai trò quan trọng của việc đào tạo gắn với thực hành, thực tập của sinh viên ngành Du lịch tại doanh nghiệp, Khoa Du lịch – Đại học Huế đã tổ chức công tác thực tập nghiệp vụ, thực tập quản lý đối với sinh viên năm thứ 3 và các sinh viên tình nguyện năm thứ 1 và năm thứ 2 và là một trong những đơn vị đi đầu trong việc đưa sinh viên đến cơ sở, đơn vị, doanh nghiệp trong và ngoài nước thực tập. Chương trình này của Khoa Du lịch – Đại học Huế đã được thực hiện từ những năm 2009 bắt đầu với khóa tuyển sinh đầu tiên của Khoa Du lịch là Khóa K42 đến nay đã 10 năm triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện chương trình thực tập tại doanh nghiệp thì vai trò chính của doanh nghiệp trong đào tạo và hỗ trợ hướng dẫn sinh viên thực tập là rất quan trọng.

Tuy nhiên, thực tế hiện nay đối với chương trình thực tập tại doanh nghiệp của Khoa Du lịch, Đại học huế vẫn có một số hạn chế nhất định chưa đáp ứng được nhu cầu của sinh viên – chủ thể của chương trình đào tạo. Điều này đã làm ảnh hưởng đến quá trình thực tập của sinh viên, bên cạnh đó cũng tác động đến mối quan hệ với các đơn vị liên kết, các doanh nghiệp, ảnh hưởng đến hình ảnh, thương hiệu của Khoa Du lịch – Đại học Huế. Vì vậy, song song với việc chủ động thay đổi nội dung và chất lượng của chương trình đào tạo và thực tập nghề nghiệp, Khoa Du lịch, Đại học Huế cần thường xuyên lấy ý kiến của người học về các chương trình thực tập nghề nghiệp cũng như tìm hiểu nhu cầu của họ mong muốn những gì để có thể đáp ứng tối đa nguyện vọng của sinh viên một cách phù hợp nhất và đảm bảo được hiệu quả của chương trình thực tập một cách tốt nhất, từ đó nâng cao chất lượng chương trình đào tạo của Khoa cũng như sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động thực tập nghề nghiệp.

**B. NỘI DUNG**

**1. Thực tập và vai trò của thực tập trong quá trình đào tạo**

Hoạt động thực tập là một phần quan trọng trong chương trình giảng dạy đại học (Coco, 2000), thông qua hoạt động thực tập mà người tham gia (sinh viên) có được những kiến thức và kinh nghiệm thực tế có liên quan đến một lĩnh vực cụ thể (Patton & Dial, 1988). Tùy theo đặc điểm chuyên ngành học và đặc điểm của mô hình đào tạo đại học khác nhau mà thời gian thực tập, quy trình thực tập, những kỹ năng cần thiết và hình thức đánh giá là khác nhau. Một chương trình thực tập điển hình được đặc trưng bởi bốn tiêu chí ( Di Lorenzo-Aiss & Mathisen, 1996):

Thứ nhất, thời gian làm việc cụ thể: Một chương trình thực tập được giới hạn thời gian làm việc cụ thể. Thời gian này khác nhau phụ thuộc vào ngành học và chương trình đào tạo của các trường khác nhau. Tuy nhiên bất kỳ chương trình thực tập nào cũng phải giới hạn trước một thời gian cụ thể do khả năng làm việc của người tham gia là giới hạn và sự cân bằng giữa học tập lý thuyết và thực hành.

Thứ hai, công việc có thể được trả lương hoặc không: Việc trả lương đối với một chương trình thực tập là không bắt buộc với doanh nghiệp. Do tính chất của một chương trình thực tập là quá trình trải nghiệm nghề nghiệp nên hiệu quả công việc là giới hạn. Tuy nhiên, trong ngành du lịch dịch vụ, các chương trình thực tập thường hỗ trợ cho sinh viên các chi phí cơ bản.

Thứ ba, công nhận tín chỉ: Chương trình thực tập được quy đổi thành tín chỉ cho học phần thực tập. Thông qua quá trình thực tập, sinh viên được đánh giá hiệu quả công việc, sự thể hiện trong quá trình làm việc từ đó quy đổi thành các thang điểm.

Thứ tư, quá trình thực tập được giám sát bởi giảng viên hoặc đại diện doanh nghiệp: Chương trình thực tập thường phải được giám sát và hướng dẫn bởi giảng viên của trường và người quản lý trực tiếp công việc. Điều này nhằm đảm bảo việc thực tập của sinh viên là hiệu quả nhất đồng thời là căn cứ để đánh giá và cho điểm sinh viên.

Như vậy, thực tập có chức năng như một mối liên kết hiệu quả giữa giáo dục chính quy và thực tiễn (Quinn et al, 2003). Do đó, đối với sinh viên, thực tập ngoài việc đóng vai trò là một cơ hội để trải nghề nghiệp nó còn là một phép thử khá chính xác cho sự phù hợp giữa năng lực của họ với nghề nghiệp cụ thể mà họ đang học tập.

Đối với quá trình giảng dạy của nhà trường, các chương trình thực tập được kỳ vọng sẽ giúp sinh viên có được những hiểu biết chung về nghề nghiệp mà họ sẽ theo đuổi trong tương lai thông qua việc nâng cao các kỹ năng như kỹ năng quản lý thời gian, kỹ năng giao tiếp, tính kỷ luật và sự sáng tạo (Knouse et al, 1999). Do vậy, các trường đại học thường đào tạo các kỹ năng nghiệp vụ cho sinh viên trước mỗi đợt thực tập nhằm trang bị nhưng kỹ năng cần thiết nhất trong môi trường làm việc thực tiễn. Tuy nhiên, nếu không có kiến thức chuyên môn vững chắc và kỹ năng mềm sinh viên sẽ khó hình dung được cách thức tiếp thu kinh nghiệm từ thực tế công việc.

**2. Tổng quan về chương trình thực tập tại doanh nghiệp của Khoa Du lịch, Đại học Huế**

Theo Trung tâm thực hành và liên kết doanh nghiệp Khoa Du lịch, Đại học huế thì hằng năm, Khoa Du lịch – Đại học Huế đều tổ chức các đợt thực tập cho sinh viên năm 3 và năm 4 đến các doanh nghiệp, đối tác trong và ngoài nước để đào tạo và nâng cao trình độ, kỹ năng nghề nghiệp; cố gắng gắn lý thuyết với thực hành nhằm giúp cho sinh viên sau khi ra trường có thể đáp ứng được nhu cầu thực tế của xã hội. Số lượng tín chỉ mà sinh viên được công nhận trong quá trình thực tập năm 3 là 6 tín chỉ, năm 4 là 7 tín chỉ, vẫn còn chiếm tỷ lệ khá khiêm tốn trong tổng thời gian đào tạo của ngành học theo quy định.

**Công tác liên kết với các doanh nghiệp**

Ngay từ những ngày đầu mới được thành lập năm 2008, Ban chủ nhiệm Khoa Du lịch, Đại học Huế đã rất quan tâm đến việc liên kết với các doanh nghiệp, hướng tới xây dựng các doanh nghiệp chính là cơ sở thực hành cho sinh viên trong điều kiện cơ sở vật chất còn rất nhiều hạn chế. Cho tới nay đã có hơn 30 đơn vị đối tác liên kết tiếp nhận sinh viên của Khoa Du lịch thực tập. Trong đó:

- Doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế như: Công ty CP du lịch Hương Giang, Khách sạn Mường Thanh, Khách sạn Centery, Khách sạn Midtown, Công ty Vietravel CN Huế, Công ty Huetourist, Công ty du lịch DMZ, Công ty Lữ hành HGH, Công ty Alba Thanh Tân, Khu nghỉ dưỡng Laguna…

- Doanh nghiệp ở một số tỉnh thành của cả nước như: Sun Group (Bà Nà Hills…), Madamme Lân (Đà Nẵng), Vingroup (Hà Nội), Dragon Sea (Thanh Hóa), FLC (Quy Nhơn)…

- Một số đối tác nước ngoài như: Doanh nghiệp của một số nước trong khu vực ASEAN như Thái Lan, Singapore ký kết tiếp nhận sinh viên của Khoa thực tập tại doanh nghiệp. Trong thời gian tới, Khoa Du lịch sẽ tiếp tục mở rộng liên kết với các đối tác trong và ngoài nước để đưa sinh viên đi theo các chương trình thực tập sinh tại một số quốc gia như Nhật Bản, New Zealand…

**Bảng 1. Số lượng sinh viên tham gia thực tập tại doanh nghiệp của các Khóa**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **STT** | **Khóa** | **Số lượng** |
| 1 | K42 | 112 |
| 2 | K43 | 236 |
| 3 | K44 | 384 |
| 4 | K45 | 405 |
| 5 | K46 | 411 |
| 6 | K47 | 425 |
| 7 | K48 | 421 |
| 8 | K49 | 458 |

*Nguồn: Trung tâm TT&LKDN Khoa Du lịch, Đại học Huế*

Qua bảng 1, ta có thể thấy rằng số lượng sinh viên đi thực tập qua các năm đều tăng lên từ 112 sinh viên khóa đầu tiên K42 lên đến 458 sinh viên Khóa K49.

**Công tác tổ chức thực hiện**

Theo chương trình đào tạo đã được phê duyệt, sinh viên năm 3 và năm 4 sẽ phải tham gia chương trình thực tập. Trong đó, sinh viên năm 3 sẽ đi thực tập tại các doanh nghiệp theo chương trình của Khoa sắp xếp và bố trí; sinh viên năm 4 (thực tập tốt nghiệp) sẽ tự liên hệ với doanh nghiệp dưới sự hỗ trợ và giám sát của giáo viên hướng dẫn và Khoa. Thời gian thực tập tại doanh nghiệp của sinh viên là 2 tháng. Trong thời gian đến Khoa đang xây dựng lại khung chương trình đào tạo và sẽ nâng thời gian thực tập lên từ 3 đến 4 tháng. Hiện nay, thời gian thực tập trong năm 2018 dành cho các bạn sinh viên đã tăng lên 2,5 tháng. Chương trình thực tập cho sinh viên năm 3 trong những năm gần đây được tổ chức ngày càng khoa học và nhận được sự hỗ trợ rất tích cực từ phía các doanh nghiệp. Cụ thể:

- Trước khi về doanh nghiệp thực tập, sinh viên được các giảng viên của Khoa đào tạo một số nghiệp vụ cơ bản như Lễ tân, bàn, buồng…;

- Khi đến doanh nghiệp, sinh viên được dành thời gian học văn hóa doanh nghiệp, ứng xử, nghiệp vụ (theo vị trí được phân công)…;

- Tham gia hoạt động tại doanh nghiệp như những nhân viên chính thức;

- Doanh nghiệp và Khoa tổ chức đánh giá thời gian thực tập của sinh viên.

Hiện nay, Khoa đã triển khai chương trình đào tạo theo cơ chế đặc thù của Bộ Giáo dục và Đào Tạo, bắt đầu từ năm học 2018 – 2019 Khoa sẽ bắt đầu tiến hành triển khai chương trình thực tập tại doanh nghiệp cho các sinh viên năm 1 (Khóa K52) để sinh viên có thể tiếp xúc sớm, trực tiếp đối với thực tế doanh nghiệp và thời gian thực tập diễn ra linh động quanh năm so với hiện nay chỉ sinh viên năm 3 và năm 4, và thời gian chủ yếu là vào mùa hè.

**3. Đánh giá về chương trình thực tập tại doanh nghiệp từ góc nhìn sinh viên tại Khoa Du lịch, Đại học Huế**

**Về đặc điểm đối tượng khảo sát**

Để tìm hiểu đánh giá của sinh viên về chương trình thực tập tại doanh nghiệp, tác giả đã tiến hành điều tra khảo sát bằng bảng hỏi online và gửi về cho các nhóm (group) thông tin thực tập của từng đợt thực tập với đối tượng trả lời bảng hỏi là những sinh viên Khóa K49 và Khóa K50 đã thực tập vào hè năm 2018. Tổng số sinh viên trả lời là 128 sinh viên, cơ cấu mẫu điều tra được thể hiện ở Bảng 2:

**Bảng 2: Đặc điểm đối tượng sinh viên thực tập được khảo sát**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chí** | **Số lượng** | **Tỷ lệ (%)** | **Tiêu chí** | **Số lượng** | **Tỷ lệ (%)** |
| **Khóa** | | | **Địa điểm thực tập** | | |
| K49 | 119 | 93,0 | Bà Nà | 99 | 77,3 |
| K50 | 9 | 7,0 | Thanh Hóa | 18 | 14,1 |
| **Chuyên ngành** | | | Nha Trang | 9 | 7,0 |
| Kinh tế du lịch | 9 | 7,0 | Huế | 2 | 1,6 |
| Hướng dẫn du lịch | 18 | 14,1 | **Bộ phận thực tập** | | |
| Quản lý lữ hành | 61 | 47,7 | Nhà hàng | 65 | 50,8 |
| TT – Marketing | 10 | 7,8 | Lễ tân | 6 | 4,7 |
| Thương mại điện tử | 6 | 4,7 | Khu vui chơi | 24 | 18,8 |
| Tổ chức sự kiện | 13 | 10,2 | Hướng dẫn | 19 | 14,8 |
| QTKD du lịch | 10 | 7,8 | Phòng vé | 3 | 2,3 |
| Quan hệ công chúng | 1 | 0,8 | Truyền thông | 3 | 2,3 |
| **Học lực** | | | HCNS | 3 | 2,3 |
| Xuất sắc | 28 | 21,9 | Khác | 5 | 3,9 |
| Giỏi | 60 | 46,9 | **Giới tính** | | |
| Khá | 38 | 29,7 | Nam | 25 | 19,5 |
| Trung bình | 2 | 1,6 | Nữ | 103 | 80,5 |

*Nguồn: xử lý số liệu thống kê, năm 2018*

Trong năm học vừa qua có 458 sinh viên khóa K49 thực tập năm 3 và 30 sinh viên khóa K50 đăng ký thực tập tình nguyện, tỷ lệ khảo sát sinh viên của hai Khóa này khá phù hợp với số lượng sinh viên đã đi thực tập. Về địa điểm thực tập, trong năm học 2017-2018 các địa điểm thực tập của sinh viên Khoa Du lịch là Bà Nà Hills (Đà Nẵng), Vinpearl (Nha Trang), DragonSea (Thanh Hóa), Lăng Cô (Huế) và một số địa điểm khác trên địa bàn thành phố Huế, trong đó số lượng sinh viên đi thực tập tại Bà Nà có số lượng cao nhất (341 sinh viên) nên tỷ lệ trả lời khảo sát chiếm tỷ lệ lớn nhất là 77,3% còn lại là các địa điểm khác.

Đối tượng sinh viên được khảo sát là 128 sinh viên trong đó có 80,5% sinh viên là Nữ, 19,5% sinh viên là Nam khá phù hợp với tỷ lệ giới tính trong Khoa Du lịch và đặc điểm về chênh lệch trong lực lượng lao động trong ngành du lịch nói chung. Đa phần sinh viên được khảo sát là có học lực khá giỏi trở lên, với tỷ lệ giỏi đạt cao nhất là 46,9%, tiếp đến là học lực khá 29,7%, học lực xuất sắc 21,9%, còn lại là trung bình.

Đối với cơ cấu sinh viên được khảo sát theo ngành, chuyên ngành thì các chuyên ngành thuộc ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành là chuyên ngành Hướng dẫn du lịch và Quản lý lữ hành chiếm tỷ lệ cao nhất lần lượt là 14,1% và 47,7%, điều này phù hợp với thực trạng số lượng sinh viên hai chuyên ngành này có số lượng lớn nhất Khoa Du lịch, tiếp theo là đến các chuyên ngành thuộc ngành Quản trị kinh doanh và cuối cùng là ngành Kinh tế với chuyên ngành kinh tế du lịch chiếm 7% sinh viên được khảo sát.

Về các cơ cấu theo bộ phận thực tập, số lượng sinh viên thực tập tại bộ phận nhà hàng chiếm tỷ lệ cao nhất (50,8%) sau đó đến khu vui chơi (18,8%), hướng dẫn viên (14,8%), còn lại là các bộ phận khác điều này phù hợp với thực tế do đặc thù nhu cầu của các doanh nghiệp rất cần sinh viên thực tập tại bộ phận nhà hàng tại các đơn vị.

Đối với việc đánh giá của sinh viên đối với chất lượng thực tập tại doanh nghiệp của Khoa Du lịch, Đại học Huế thì các nội dung được đề cập để khảo sát là các cảm nhận của sinh viên về: tổ chức hoạt động thực tập nghề nghiệp, môi trường thực tập, công việc thực tập, điều kiện thực tập, giảng viên hướng dẫn thực tập.

**Đánh giá của sinh viên về tổ chức hoạt động thực tập nghề nghiệp**

**Bảng 3: Đánh giá của sinh viên về tổ chức hoạt động thực tập nghề nghiệp**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tiêu chí** | **Bình quân** |
|
| Kế hoạch thực tập rõ ràng, phổ biến rộng rãi cho sinh viên đi thực tập. | 3,719 |
| Các khóa học bồi dưỡng nghiệp vụ tổ chức đầy đủ. | 3,305 |
| Phân chia công việc thực tập hợp lý. | 3,187 |
| Tổ chức gặp mặt đối thoại, trao đổi, giải quyết thắc mắc với sinh viên thực tập thỏa đáng. | 3,555 |
| Thời gian thực tập được sắp xếp hợp lý. | 3,766 |

*Nguồn: xử lý số liệu thống kê, năm 2018*

Các tiêu chí về tổ chức hoạt động thực tập nghề nghiệp qua kết quả khảo sát ở bảng 3 đều được sinh viên đánh giá ở mức khá. Trong đó, “Thời gian thực tập được sắp xếp hợp lý” (Giá trị trung bình là 3,766) và “Kế hoạch thực tập rõ ràng, phổ biển rộng rãi cho sinh viên thực tập” (Giá trị trung bình là 3,719) được đánh giá cao nhất, điều này có thể dễ dàng giải thích là chương trình đào tạo của Khoa Du lịch khá linh động và Khoa cũng đã có kế hoạch phối hợp với các doanh nghiệp trong việc phân bổ thời gian số lượng thực tập một cách hợp lý nhất cho sinh viên thực tập. Thời gian học có thể rút ngắn lại bằng cách nâng số lượng tiết học mỗi buổi, thời gian kiểm tra kết thúc học phần cũng linh động có thể trước hoặc sau thời gian thực tập tại doanh nghiệp. Bên cạnh đó, Khoa cũng có kế hoạch thực tập một cách rõ ràng, phổ biến rộng rãi cho sinh viên thực tập qua nhiều kênh khác nhau, như trang web của Khoa, facebook của trung tâm, của Khoa cũng như các kênh thông tin của lớp. Hơn nữa, vào mỗi đợt thực tập, Khoa đều tổ chức gặp mặt sinh viên trước khi đi thực tập để phổ biến các quy chế, quy định, nội quy tại doanh nghiệp cũng như các điều cần biết giúp cho sinh viên nắm rõ hơn trước khi đi thực tập.

Tuy nhiên các tiêu chí còn lại đều được đánh giá là trung bình như “Phân chia công việc thực tập hợp lý” (Giá trị trung bình là 3,187) được đánh giá là thấp nhất và “Các khóa học bồi dưỡng được tổ chức đầy đủ” (Giá trị trung bình là 3,305). Việc phân chia công việc thực tập tại doanh nghiệp phụ thuộc nhiều yếu tố, trong đó quan trọng nhất chính là nhu cầu của doanh nghiệp về các vị trí đó. Dó số lượng sinh viên thực tập ngày càng tăng, cũng như việc số lượng lớn sinh viên tập trung học một ngành hay chuyên ngành đã dẫn đến không đủ vị trí công việc thực tập. Do đó việc lựa chọn, sắp xếp sinh viên vào vị trí công việc theo ngẫu nhiên khi có nhiều sinh viên đăng ký vào một vị trí có số lượng chỉ tiêu thấp đã dẫn đến bức xúc cho sinh viên, nên cũng dễ hiểu sinh viên đánh giá thấp về tiêu chi này. Ngoài ra, để góp phần nâng cao nghiệp vụ của sinh viên trước khi đi thực tập, Khoa Du lịch đã triển khai chương trình bồi dưỡng nghiệp vụ từ khóa K44 năm học 2012-2013, các khóa học nghiệp vụ bao gồm nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ nhà hàng, nghiệp vụ hướng dẫn, nghiệp vụ buồng phòng với thời lượng 9-12 tiết/nghiệp vụ/nhóm sinh viên. Tuy nhiên thời lượng còn ngắn ngửi cho việc truyền tải và tiếp thu kiến thức. Bên cạnh đó chương trình nghiệp vụ này không nằm trong chương trình đào tạo của nhà trường nên nhiều sinh viên có ý thức tự giác không cao, không sắp xếp thời gian tham gia các khóa học này, ảnh hưởng đến quá trình thực tập của sinh viên. Do đó mức đánh giá là khá thấp.

**Đánh giá của sinh viên về môi trường thực tập**

**Bảng 4: Đánh giá của sinh viên về môi trường thực tập**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tiêu chí** | **Bình quân** |
|
| Doanh nghiệp có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng năng lực cho sinh viên | 3,148 |
| Doanh nghiệp đảm bảo đầy đủ các chế độ phúc lơi (bảo hiểm, tiền hỗ trợ…) | 3,391 |
| Làm việc với môi trường chuyên nghiệp. | 3,250 |
| Doanh nghiệp có cách thức tổ chức, quản lý thực tập chuyên nghiệp | 3,313 |
| Có các hoạt động, phong trào, giao lưu… cho sinh viên thực tập | 3,703 |

*Nguồn: xử lý số liệu thống kê, năm 2018*

Về các tiêu chí môi trường thực tập được sinh viên đánh giá thể hiện ở bảng 4 cho kết quả kháo sát khá thấp với mức đánh giá thấp nhất là doanh nghiệp có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng năng lực cho sinh viên (Giá trị trung bình là 3,148). Điều này diễn ra đúng với thực tế, các doanh nghiệp chưa có kế hoạch chung, tổng thể về việc đào tạo, tập huấn cho sinh viên mà chủ yếu là đưa về các bộ phận, các đơn vị thực hiện. Tuy nhiên, thời gian sinh viên thực tập là thời gian mùa cao điểm hè, nên số lượng khách rất đông nên các đơn vị hầu như không có thực hiện bồi dưỡng, tập huấn mà để sinh viên thực hiện luôn công việc hoặc hướng dẫn một cách gấp gáp, không có người kèm cặp, hỗ trợ cho sinh viên. Bên cạnh đó, các doanh nghiệp mà Khoa liên kết thực tập đều là những doanh nghiệp lớn, có uy tín trên thị trường, có môi trường năng động chuyên nghiệp trong quản lý, tuy nhiên các đơn vị này vẫn ít có kinh nghiệm trong việc tiếp nhận, quản lý hiệu quả sinh viên thực tập nên các tiêu chí làm việc với môi trường chuyên nghiệp, doanh nghiệp có cách thức tổ chức, quản lý thực tập chuyên nghiệp được đánh giá khá thấp (Ngoại trừ doanh nghiệp cổ phần dịch vụ cáp treo Bà Nà đã liên kết với Khoa nhiều năm nay nên có kế hoạch thực tập diễn ra khá chặt chẽ, quy trình làm việc hoàn chỉnh). Nhiều sinh viên cũng cho rằng cần cải thiện thêm chính sách, chế độ phúc lợi về đời sống như tiền bảo hiểm, tiền hỗ trợ một cách tốt hơn (Giá trị trung bình là 3,391). Một điểm đáng chú ý là hiện nay các doanh nghiệp vẫn chú trọng đến các chương trình hoạt động, phong trào, giao lưu… ngoài giờ cho sinh viên thực tập như các hoạt động lửa trại, tổng kết chia tay khóa thực tập… đã để lại ấn tượng khá tốt cho sinh viên (Giá trị trung bình là 3,703).

**Đánh giá của sinh viên về công việc thực tập**

**Bảng 5: Đánh giá của sinh viên về công việc thực tập**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tiêu chí** | **Bình quân** |
|
| Công việc thực tập phù hợp với năng lực của sinh viên | 3,180 |
| Công việc thực tập phù hợp với chuyên ngành đào tạo | 2,625 |
| Công việc thực tập phù hợp với đặc điểm cá nhân | 2,953 |
| Áp lực công việc thực tập là phù hợp | 3,203 |
| Tính chất công việc thực tập vừa phải | 3,305 |

*Nguồn: xử lý số liệu thống kê, năm 2018*

Kết quả khảo sát sinh viên về đánh giá công việc thực tập ở bảng 5 cho kết quả là khá thấp với giá trị trung bình từ 2,625 đến 3,305 trong mức bình thường. Trong đó thấp nhất là tiêu chí công việc thực tập phù hợp với chuyên ngành đào tạo với giá tri trung bình là 2,625 trong ngưỡng dưới của mức đánh giá trung bình. Rất nhiều ý kiến của sinh viên khi được khảo sát cho rằng Khoa nên để cho sinh viên trải nghiệm công việc đúng với ngành học, có nhiều doanh nghiệp đúng với chuyên ngành học. Đây cũng chính là điều mà tác giả, người hay hướng dẫn sinh viên thực tập cũng như là các thầy cô của trung tâm thực hành liên kết doanh nghiệp giải đáp cho các bạn sinh viên. Điều này có thể lý giải từ nhu cầu của doanh nghiệp và quy mô đào tạo. Nhu cầu của doanh nghiệp hiện nay đa số chủ yếu ở các bộ phận, vị trí là nhà hàng, lễ tân, khu vui chơi trong khi đó số lượng sinh viên về ngành lữ hành, hướng dẫn cũng như các ngành khác khá lớn nên không thể đáp ứng được đầy đủ về thực tập phù hợp với chuyên ngành cũng như từng đặc điểm cá nhân của sinh viên mà đây cũng chính là cơ hội để các bạn sinh viên trải nghiệm, biết thêm nhiều lĩnh vực khác của ngành công nghiệp du lịch. Tuy nhiên đây cũng chính là điều mà Khoa cũng cần phải cải thiện trong thời gian tới. Bên cạnh đó, thời gian thực tập thường rơi vào mùa cao điểm, số lượng du khách đông, nên áp lực đối với không chỉ sinh viên mà đối với nhân viên chính thức của doanh nghiệp rất lớn. Đối với Bà Nà, vào mùa cao điểm, số lượng du khách trung bình một ngày có thể lên tới 15.000 khách, những ngày lễ tết lên đến 25.000 khách do đó áp lực cũng như tính chất các công việc thực tập là rất lớn đối với sinh viên, nhất là đối với những sinh viên lần đầu tiên tiếp xúc với môi trường làm việc hoặc tiếp xúc đối với số lượng khách lớn như vậy.

**Đánh giá của sinh viên về điều kiện thực tập**

**Bảng 6: Đánh giá của sinh viên về điều kiện thực tập**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tiêu chí** | **Bình quân** |
|
| Các phòng ở, ký túc xá đảm bảo vệ sinh, diện tích | 3,227 |
| Thức ăn, nước uống đảm bảo vệ sinh, khẩu vị | 3,164 |
| Cơ sở vật chất thực tập đầy đủ, tiện nghi | 3,453 |
| Phương tiện đi lại đảm bảo, thuận tiện | 3,437 |
| Trang phục, đồng phục trang bị gọn gàng, sạch, đẹp | 3,867 |

*Nguồn: xử lý số liệu thống kê, năm 2018*

Mặc dù điều kiện thực tập đều được các doanh nghiệp cải thiện ít nhiều qua các năm nhằm giúp cho sinh viên có thể hoàn thành tốt nhất chương trình thực tập của mình nhưng vẫn có một số yếu tố vẫn không để đáp ứng được cao thể hiện ở bảng 6. Vấn đề về thức ăn, nước uống đảm bảo vệ sinh, khẩu vị được đánh giá là thấp nhất (Giá trị trung bình là 3,164) cũng dễ hiểu bởi vì tùy vào vùng miền mà có những khẩu vị khác nhau. Tại Bà Nà, năm 2018 số tiền dành cho mỗi bữa ăn của sinh viên được cải thiện khá nhiều với 10.000 đồng/ bữa sáng và buổi tối, buổi trưa là 30.000 đồng, tăng lên 5.000 đồng/ bữa so với năm trước là mức cải thiện hơn nhiều. Bên cạnh đó với số lượng sinh viên thực tập lớn, thức ăn với số lượng nhiều thì khó lòng đảm bảo được chất lượng một cách tốt nhất. Vấn đê vệ sinh khi sinh hoạt tập thể, ở chung ký túc xá vẫn là vấn đề cần cải thiện hơn (Giá trị trung bình 3,227). Mặc dù các doanh nghiệp đều có quy định chung khi ở ký túc xá nhưng chưa có biện pháp phát hiện và xử lý dẫn đến tình trạng vệ sinh còn có một số hạn chế. Yếu tố được đánh giá cao nhất là đồng phục được trang bị gọn gàng, sạch đẹp (Giá trị trung bình là 3,867) vì đây chính là thể hiện tác phong làm việc của ngành dịch vụ nên doanh nghiệp yêu cầu, chú trọng là điều đương nhiên, do đó sinh viên đánh giá rất tốt tiêu chí này.

**Đánh giá của sinh viên về giảng viên hướng dẫn**

Điểm riêng của Khoa Du lịch – Đại học Huế so với các đơn vị đào tạo du lịch khác có cử giảng viên theo đoàn sinh viên thực tập suốt thời gian sinh viên từ lúc bắt đầu cho đến khi kết thúc chương trình thực tập. Nhiệm vụ của giảng viên đi theo đoàn không chỉ là quản lý sinh viên thực tập, đảm bảo cho quá trình thực tập của sinh viên diễn ra đúng quy trình, quy định của Khoa, của doanh nghiệp mà còn còn nhiệm vụ là hướng dẫn sinh viên, hỗ trợ sinh viên lúc cần thiết và đặc biệt là đảm bảo quyền lợi cho sinh viên khi thực hành, thực tập.

**Bảng 7: Đánh giá của sinh viên về giảng viên hướng dẫn**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tiêu chí** | **Bình quân** |
|
| Giảng viên có đủ kiến thức chuyên môn tham gia hướng dẫn sinh viên thực tập | 3,969 |
| Giảng viên có kinh nghiệm trong hướng dẫn sinh viên thực tập | 4,000 |
| Giảng viên quan tâm đến sinh viên | 4,016 |
| Giảng viên nhiệt tình giải đáp thắc mắc cho sinh viên | 4,094 |
| Giảng viên đánh giá đúng năng lực của sinh viên | 3,875 |

*Nguồn: xử lý số liệu thống kê, năm 2018*

Bảng 7 thể hiện sự đánh giá của sinh viên đối với giảng viên tham gia hướng dẫn sinh viên. Trong các tiêu chí thì hầu như các sinh viên đều đánh giá rất cao đối với giảng viên tham gia thực tập (Giá trị trung bình từ 3,875 đến 4,94), cao hơn rất nhiều so với các tiêu chí của các yếu tố khác. Điều này cho thấy chất lượng, khả năng của đội ngũ giảng viên Khoa Du lịch tham gia hoạt động hướng dẫn sinh viên thực tập tại doanh nghiệp có chất lượng tốt, đầy đủ chuyên môn (Giá trị trung bình 3,969), có kinh nghiệp hướng dẫn sinh viên (Giá trị trung bình 4,000), quan tâm đến sinh viên (Giá trị trung bình 4,016) và nhiệt tình giải đáp thắc mắc của sinh viên (Giá trị trung bình 4,094). Tuy nhiên tiêu chí Giảng viên đánh giá đúng năng lực của sinh viên được đánh giá thấp nhất trong các tiêu chí (Giá trị trung bình là 3,875). Điều này có thể giải thích là do số lượng sinh viên thực tập mỗi đợt là rất đông (từ 50 đến 250 sinh viên mỗi đợt) nhưng số lượng giảng viên lại ít (1 đến 3 giảng viên) nên khó lòng theo sát sinh viên để đánh giá. Bên cạnh đó, một số giảng viên còn bận công việc cá nhân, việc đánh giá chủ yếu là dựa trên sự đánh giá của doanh nghiệp nên còn hạn chế.

**Đánh giá của sinh viên về mức độ đáp ứng phát triển năng lực nghề nghiệp cho sinh viên**

**Bảng 8: Đánh giá của sinh viên về mức độ đáp ứng phát triển năng lực nghề nghiệp**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tiêu chí** | **Bình quân** |
|
| Thông qua chương trình thực tập, có khả năng vận dụng kiến thức chuyên ngành vào công việc | 2,898 |
| Thông qua chương trình thực tập đã khuyến khích tìm hiểu các kiến thức sâu về nghề nghiệp chuyên môn thuộc ngành đào tạo của nhà trường | 3,070 |
| Thông qua chương trình thực tập đã giúp thêm hiểu biết về xã hội, thực tế doanh nghiệp | 3,633 |
| Thông qua chương trình thực tập đã rèn luyện kỹ năng giao tiếp trong học tập và công việc sau này | 3,742 |
| Thông qua chương trình thực tập đã giúp trau dồi phẩm chất cá nhân | 3,664 |
| Thông qua chương trình thực tập đã giúp nâng cao kỹ năng cá nhân | 3,625 |
| Thông qua chương trình thực tập đã giúp định hướng mục tiêu phấn đấu cho bản thân. | 3,586 |

*Nguồn: xử lý số liệu thống kê, năm 2018*

Thông qua bảng 8 về đánh giá của sinh viên về mức độ đáp ứng phát triển năng lực nghề nghiệp trong quá trình thực tập, các sinh viên có cảm nhận khá tốt về các lợi ích mà hoạt động thực tập nghề nghiệp đã mang lại. Các sinh viên được khảo sát cho rằng, hoạt động thực tập góp phần giúp sinh viên rèn luyện kỹ năng giao tiếp trong học tập và công việc sau này thông qua tiếp xúc thực tế với khách hàng và nhân viên, được làm việc trong môi trường công việc thực thụ, giúp chó sinh viên hiểu biết thêm về xã hội và thực tế doanh nghiệp. Bên cạnh đó, từ thực tế quá trình thực tập cũng giúp cho sinh viên trau dồi phẩm chất cá nhân, nâng cao kỹ năng cá nhân thông qua các chương trình đào tạo, rèn luyện, tập luyện tại doanh nghiệp từ đó góp phần giúp định hướng mục tiêu phấn đấu cho bản thân sau này.

Tuy nhiên, đánh giá của sinh viên đối với tiêu chí có khả năng vận dụng kiến thức chuyên ngành vào công việc cũng như khuyến khích tìm hiểu sâu về nghề nghiệp chuyên môn lại được đánh giá thấp nhất (2,898 và 3,070). Điều này được giải thích là do việc phân chia các công việc hợp lý vì nhu cầu của doanh nghiệp đã dẫn đến tình trạng là rất nhiều sinh viên thực tập tại các vị trí, bộ phận không đúng hoặc không liên quan đến chuyên ngành mà mình học, nên các tiêu chí có liên quan đến kiến thức chuyên ngành đều được sinh viên đánh giá khá thấp sau quá trình thực tập tại doanh nghiệp.

**Đánh giá của sinh viên về mức độ hài lòng của sinh viên đối với hoạt động thực tập**

**Bảng 9: Đánh giá của sinh viên về mức độ hài lòng của sinh viên đối với hoạt động thực tập**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tiêu chí** | **Bình quân** |
| Mức độ hài lòng của anh/chị về tổ chức thực tập | 3,508 |
| Mức độ hài lòng của anh/chị về môi trường thực tập | 3,578 |
| Mức độ hài lòng của anh/chị về công việc thực tập | 3,422 |
| Mức độ hài lòng của anh/chị về điều kiện thực tập | 3,531 |
| Mức độ hài lòng của anh chị về giảng viên hướng dẫn thực tập | 4,039 |
| Anh/chị hài lòng về hoạt động thực tập tại doanh nghiệp của Khoa Du lịch | 3,602 |

*Nguồn: xử lý số liệu thống kê, năm 2018*

Khi được khảo sát về mức độ hài lòng chung về hoạt động thực tập tại doanh nghiệp của Khoa Du lịch, giá trị trung bình của mức đánh giá là 3,602 là vẫn ở mức hài lòng nhưng có giá trị là khá thấp so với thang đo hài lòng, cho thấy nhiều sinh viên chưa thật sự hài lòng và đánh giá cao về chương trình thực tập tại doanh nghiệp của Khoa Du lịch. Điều này có thể thấy rõ thông qua các mức hài lòng về các yếu tố. Trong các yếu tố thì yếu tố tổ chức thực tập, môi trường thực tập, công việc thực tập, điều kiện thực tập đều được sinh viên đánh giá hài lòng thấp hơn mức hài lòng chung về hoạt động thực tập nghề nghiệp. Chỉ c ó duy nhất yếu tố về giảng viên thực tập là được đánh giá là hài lòng với mức cao (Giá trị trung bình 4,039). Chính vì vậy, để nâng cao chất lượng họat động thực tập tại doanh nghiệp, Khoa Du lịch cần tìm hiểu thêm các nguyên nhân, từ đó xây dựng các kế hoạch chiến lược, giải pháp khắc phục góp phần nâng cao hiệu quả, vai trò của chương trình thực tập nghề nghiệp trong thời gian tiếp theo.

**4. Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng chương trình thực tập tại doanh nghiệp của Khoa Du lịch, Đại học Huế**

Từ những thực tế của hoạt động tổ chức chương trình thực tập tại doanh nghiệp của Khoa Du lịch, Đại học Huế cũng như các ý kiến đánh giá của sinh viên về chương trình thực tập tại doanh nghiệp, tác giả đề xuất một số giải pháp góp phần nâng cao chất lượng chương trình thực tập tại doanh nghiệp sau:

**4.1. Giải pháp về tổ chức hoạt động thực tập nghề nghiệp**

- Chuẩn bị kỹ cho sinh viên về mặt lý thuyết: tiếp tục duy trình chương trình bồi dưỡng nghiệp vụ trước khi đi thực tập. Thay đổi chương trình bồi dưỡng nghiệp vụ phù hợp với thực tế làm việc tại các doanh nghiệp, có thể thuê các nhân viên tại các doanh nghiệp về bồi dưỡng cho các sinh viên. Tăng cường hợp tác với doanh nghiệp về việc cung cấp người hướng dẫn thực hành cho sinh viên trong các chương trình bồi dưỡng nghiệp vụ trước khi làm việc tại doanh nghiệp, tạo điều kiện cho sinh viên tham quan cơ sở kinh doanh để hiểu rõ hơn về môi trường làm việc trong tương lai.

- Các đơn vị có liên quan như Trung tâm thực hành liên kết doanh nghiệp (TTTHLKDN), tổ Đào tạo và công tác sinh viên (ĐTCTSV) và các giảng viên tham gia phối hợp chặt chẽ lên kế hoạch giảng dạy nghiệp vụ cho sinh viên dàn trải trong cả năm học trước thời điểm bắt đầu thực tập nghề nghiệp. Điều này giúp tránh được áp lực về thời gian, cơ sở vật chất phục vụ đào tạo cũng như kế hoạch học tập của sinh viên không bị dồn nén lại.

- Trung tâm thực hành và liên kết doanh nghiệp cần phối hợp với các doanh nghiệp để có thể đưa ra chương trình thực tập cụ thể rõ ràng và thông báo trước cho sinh viên, khi có sự thay đổi phải chủ động thông báo và điều chỉnh cho phù hợp, tránh ảnh hưởng đến kế hoạch học tập, đào tạo. Tiếp tục thực hiện các kênh thông tin đến cho sinh viên như facebook, nhóm lớp, giáo viên cố vấn để sinh viên biết và thực hiện.

- Tiếp tục tổ chức gặp mặt đối thoại với sinh viên trước khi thực tập. Tuy nhiên cần sắp xếp thời gian hợp lý, thời gian gặp mặt dài hơn để sinh viên có thể có những trao đổi đối với chương trình thực tập, nắm rõ các quy định và quyền lợi của mình. Bên cạnh đó, Trung tâm thực hành và liên kết doanh nghiệp có thể thông báo rộng rãi các quy định liên quan đến thực tập trước để sinh viên có thể tìm hiểu và nghiên cứu.

- Có phương án sắp xếp công việc thực tập hợp lý hơn, lựa chọn công việc cho sinh viên đúng với khả năng, sở trường thay vì chọn ngẫu nhiên như hiện nay.

**4.2. Giải pháp về môi trường thực tập**

- Quan tâm đến vấn đề hỗ trợ tài chính: với đặc trưng của nghành du lịch dịch vụ, hỗ trợ tài chính thông qua hỗ trợ chi phí đi lại, sinh hoạt, lương tháng và thưởng là yêu cầu cần thiết nhằm khích lệ tinh thần làm việc của sinh viên trong môi trường làm việc thực tế của ngành. Hiện nay, tất cả cơ sở có liên kết với Khoa du lịch đều sự hỗ trợ hàng tháng cho sinh viên thực tập nghiệp vụ (hỗ trợ chi phí đi lại, chi phí ăn ở, sinh hoạt, …) Tuy nhiên, chính sách hỗ trợ này vẫn chưa phát thuy được vai trò của nó trong việc khích lệ sinh viên. Các doanh nghiệp cần có những thay đổi trong hỗ trợ tài chính phù hợp với từng giai đoạn.

- Doanh nghiệp cần có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng sinh viên khi mới tiếp nhận vào bộ phận để sinh viên có thể làm quen với môi trường làm việc, đặc thù công việc, bộ phận thực tập tại doanh nghiệp.

- Hoàn thiện quy trình tổ chức, quản lý sinh viên thực tập tại doanh nghiệp. Nâng cao công tác đánh giá, xếp loại tại doanh nghiệp, đảm bảo công bằng, phù hợp với tính chất công việc hơn, hạn chế đánh giá theo cảm tính và mối quan hệ.

- Tiếp tục duy trì các hoạt động, phong trào, giao lưu… góp phần tạo sân chơi cho sinh viên trong trường và giữa các trường với nhau. Tuy nhiên, các phong trào hoạt động cần đi vào thực chất hơn, tránh trường hợp tổ chức cho có và thời gian tổ chức cần hợp lý hơn.

**4.3. Giải pháp về công việc thực tập**

- Nhà trường tăng cường tìm kiếm và mở rộng hợp tác với nhiều doanh nghiệp khác nhau với nhiều vị trí công việc thực tập khác nhau đáp ứng nhu cầu thực tập đúng chuyên ngành, đặc điểm của mỗi sinh viên

- Chuẩn bị tinh thần và tâm lý cho sinh viên trước mỗi kỳ thực tập: trước mỗi kì thực tập nghiệp vụ, Trung tâm cần xây dựng và củng cố các kênh giao tiếp với sinh viên thông qua hệ thống giáo viên cố vấn học tập cũng như các giáo viên hướng dẫn trực tiếp tại cơ sở thực tập, từ đó cung cấp cho sinh viên các thông tin chính thức về cơ sở thực tập, về các công việc mà các em sẽ đảm nhiệm, yêu cầu của doanh nghiệp, các lợi ích mà các em sẽ có được qua các kì thực tập nghiệp vụ cũng như các khó khăn mà sinh viên sẽ gặp phải cũng như những thách thức phải đối mặt và vượt qua.

- Khi thực tập, doanh nghiệp cần có thời gian ngắn 2-3 ngày để sinh viên làm quen với môi trường, công việc thực tập.

- Các doanh nghiệp có thể linh hoạt thay đổi bộ phận thực tập của sinh viên trong khoảng thời gian nhất định để sinh viên có thể tìm hiểu sâu thêm các lĩnh vực ngành nghề, các vị trí công việc khác nhau.

**4.4. Giải pháp về điều kiện thực tập**

- Cải thiện vấn đề vệ sinh, công bố rõ các quy định đảm bảo vệ sinh và có hình thức xử lý thích đáng các hành vi vi phạm về vệ sinh. Đảm bảo về thức ăn, nước uống tốt hơn.

- Doanh nghiệp cần đảm bảo về cơ sở vật chất không chỉ ở bộ phận thực tập mà còn khu ký túc xá, đảm bảo đời sống cho sinh viên, nâng cao hiệu quả thực tập làm việc. Xây dựng thêm khu ký túc xá, đảm bảo phòng ở cho sinh viên, hạn chế ghép phòng với số lượng lớn sinh viên (trên 8 người). Bổ sung, thay thế phương tiện đi lại từ khu ký túc xá đến nơi làm việc.

**4.5. Giải pháp về giảng viên hướng dẫn quá trình thực tập**

- Trung tâm thực hành và liên kết doanh nghiệp cần phải hướng dẫn cụ thể, đi sâu vào từng mặt cụ thể giúp cho sinh viên có những hiểu biết nhất định trước khi thực tập. Giảng viên trong quá trình thực tập thường xuyên họp mặt sinh viên để có thể nắm bắt các điều chỉnh, thay đổi để hướng dẫn cho sinh viên. Có cách thức hướng dẫn, chia sẻ trong việc đánh giá sinh viên đối với những giảng viên trẻ, ít kinh nghiệm.

- Giảng viên cần phải tham gia các khóa học nghiệp vụ, nâng cao trình độ hiểu biết về các nghiệp vụ để hướng dẫn sinh viên và trải nghiệm thực tế cách thức làm việc tại doanh nghiệp.

- Giảng viên hướng dẫn cần nắm rõ các quy trình quản lý, quy trình làm việc của từng đơn vị thực tập và của cả doanh nghiệp thực tập để có thể quản lý, hướng dẫn cho sinh viên chu đáo hơn.

- Giảng viên cần phải chủ động trong việc quản lý sinh viên. Tích cực phối hợp với các doanh nghiệp trong quản lý sinh viên.

- Doanh nghiệp cần tạo điều kiện để giáo viên quản lý sinh viên thực tập ví dụ như cho giảng viên đi vào các bộ phận, đơn vị mà sinh viên thực tập vì thực tế có nhiều bộ phận gây khó khăn cho giảng viên khi đi vào.

- Đảm bảo số lượng sinh viên được quản lý trên 1 giảng viên là vừa phải. Tránh tình trạng chỉ 1 giảng viên quản lý quá nhiều sinh viên để có thể quản lý sinh viên một cách tốt nhất.

**4.6. Một số giải pháp khác**

- Tăng cường vai trò của sinh viên trong quá trình thực tập. Vai trò của sinh viên được thể hiện ở việc được quyền biết về cơ sở thực tập, về công việc sẽ đảm nhận, bên cạnh đó, sinh viên còn có quyền nói lên tiếng nói của mình, thể hiện ở việc các bạn sinh viên sau mỗi kì thực tập đều được quyền kiến nghị đối với Khoa cũng như đối với cơ sở thực tập thông qua báo cáo thực tập của bản thân mình. Về phía lãnh đạo Khoa cũng như Trung tâm thực hành và liên kết doanh nghiệp cũng cần chú ý xây dựng các cơ chế thích hợp để sinh viên có thể nói lên tiếng nói của mình, từ đó phát huy vai trò của sinh viên trong quá trình thực tập nghiệp vụ.

- Thường xuyên lấy ý kiến của sinh viên về chương trình thực tập tại doanh nghiệp cũng như chương trình bồi dưỡng nghiệp vụ sau khi thực tập để có thể thay đổi phù hợp với thực tế; lấy ý kiến của doanh nghiệp về những điều sinh viên còn thiếu, còn yếu để bổ sung, thay đổi chương trình đào tạo và có kế hoạch bồi dưỡng kịp thời.

- Thực hiện ký kết các biên bản hợp tác với các thông tin và điều khoản cụ thể rõ ràng trong đó lợi ích của nhà trường, doanh nghiệp, sinh viên được đảm bảo. Có thể công bó các quyền lợi và nghĩa vụ của sinh viên khi thực tập cho sinh viên biết và nắm rõ.

**C. KẾT LUẬN**

Hiện nay, với đặc thù đào tạo ngành du lịch là thời gian thực hành và thực tập của sinh viên cần chiếm tỷ trọng cao. Thời gian đào tạo tại các doanh nghiệp ít nhất bằng tổng thời gian thực hành, thực tập của chương trình đào tạo và không ít hơn 50% tổng thời gian thực hiện chương trình đào tạo. Việc sinh viên tham gia thực tập tại các doanh nghiệp, các đơn vị là điều cần thiết để trang bị những kiến thức, kỹ năng cần thiết đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của xã hội. Từ đó có thể khẳng định rằng việc nâng cao chất lượng chương trình thực tập tại doanh nghiệp của sinh viên là cần thiết giúp cho việc nâng cao trình độ, chuyên môn nghề nghiệp của sinh viên, góp phần nâng cao hiệu quả đào tạo của nhà trường ngày càng tốt hơn. Trong thời gian tới, Khoa Du Lịch sẽ tiếp tục nghiên cứu cải tiến chương trình đào tạo, nội dung các môn học sát với thực tiễn và nâng cao hiệu quả công tác phối hợp tổ chức thực tập giữa nhà trường và các doanh nghiệp nhằm mục đích đảm bảo chất lượng đào tạo của khoa không ngừng được cải thiện.

**DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Bộ Chính trị (2017), Nghị quyết số 08-NQ/TW ngày 16 tháng 01 năm 2017 về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn

2. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2017), Công văn số 4929/BGDĐT-GDĐH ngày 20/10/2017 về việc áp dụng cơ chế đặc thù đào tạo các ngành về du lịch

3. Bùi Thiên Nga, Lê Thị Hà Quyên (2017), Các yếu tố quyết định tính hiệu quả của một chương trình thực tập, Hội nghị “Nâng cao chất lượng chương trình thực tập nghiệp vụ”, Khoa Du lịch – Đại học Huế

4. Trung tâm thực hành và liên kết doanh nghiệp Khoa Du lịch, Đại học Huế năm (2017), Báo cáo tổng kết công tác thực tập nghiệp vụ tại doanh nghiệp, Hội nghị “Nâng cao chất lượng chương trình thực tập nghiệp vụ”, Khoa Du lịch – Đại học Huế

5. Coco, M. (2000). Internships: a try before you buy arrangement. *SAM Advanced Management Journal*, 65, 41-44.

6. DiLorenzo-Aiss, J.& Mathisen R.E.(1996). Marketing higher education: Models of marketing internship programs as tools for the recruitment and retention of undergraduate majors. *Journal of Marketing for Higher Education*, 7 (1), 71-84

7. Knouse, S. B., Tanner, J. T., & Harris, E. W. (1999). The relationship of college internships, college performance, and subsequent job opportunity. *Journal of Employment Counseling*, 36, 35-44.

8. Patton, P.L. & Dial, D.F. (1988). Testing the Water: A Survey on HRD Internships. *Training & Development Journal*, 42 (10), 48-51

9. Quinn, R. E., Faerman, S. R., Thompson, M. P., & McGrath, M. R. (2003). Becoming a Master Manager: *A Competency Framework* (3 Ed.). New York: John Wiley and Sons.