

# BẢN TIN

VĂN PHÒNG DỰ ÁN SIT/ILO TẠI QUẢNG NAM

DỰ ÁN TĂNG CƯỜNG HOẠT ĐỘNG DU LỊCH  
TẠI CÁC HUYỆN SÂU TRONG ĐẤT LIỀN TỈNH QUẢNG NAM

Được tài trợ bởi Chính phủ Luxembourg



International  
Labour  
Organization

**Chuỗi sự kiện  
nâng cao chất lượng  
nguồn nhân lực  
trong ngành du lịch Quảng Nam**

**Tr2&3**

## Đào tạo nghiệp vụ lễ tân

Nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ khách trong các khách sạn nhỏ và nhà nghỉ, Sở VH-TT-DL Quảng Nam, với sự hỗ trợ của dự án SIT/ILO, đã tổ chức khóa đào tạo nghiệp vụ lễ tân từ 24-26/9 tại thành phố Tam Kỳ. 22 học viên đến từ các khách sạn nhỏ, nhà nghỉ ở Tam Kỳ, Duy Xuyên và Đông Giang đã được trang bị kỹ năng và nghiệp vụ. Chương trình đào tạo được thiết kế dựa trên bộ tài liệu *Hướng dẫn các kinh nghiệm hay dành cho các khách sạn nhỏ và nhà nghỉ* được dự án xây dựng và đã được đánh giá có tính thực tiễn cao.

## Phục vụ khách du lịch người khuyết tật

Du khách là người khuyết tật thường bị chi phối nhiều hơn bởi thái độ và cách cư xử của nhân viên phục vụ và những người xung quanh. Đôi khi chỉ một lời nói hay thái độ thô cũng đủ để khách du lịch là người khuyết tật có những ấn tượng tốt hay xấu với nơi họ đến. Biết cách cư xử phù hợp với người khuyết tật còn mang lại lợi ích cho hoạt động kinh doanh du lịch. Đó là những thông điệp mà hội thảo về kỹ năng phục vụ khách du lịch là người khuyết tật đã hướng tới nhân ngày Du lịch thế giới 27/9 diễn ra ở Hội An, do Sở VH-TT-DL Quảng Nam phối hợp tổ chức. Hội thảo đã nhận được phản hồi tích cực từ các doanh nghiệp hoạt động trong ngành du lịch tỉnh.

## Tập huấn chụp ảnh Photo Voice



Một nhóm 10 người dân từ hai làng du lịch cộng đồng Đhrông và Bơ Hồng đã tham gia lớp tập huấn chụp ảnh theo phương pháp Photo Voice từ 23-25/9. Mục đích của hoạt động này là để người dân có thể tự chụp ảnh và kể chuyện về một số phong tục tập quán và cuộc sống với những nét đặc sắc của dân tộc Cơ Tu. Các bức ảnh và câu chuyện thu được giúp người dân tự cung cấp thông tin để quảng bá và giới thiệu cho khách du lịch về hai làng du lịch cộng đồng và cuộc sống của chính họ.

## Chuỗi sự kiện nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong ngành Du lịch ở Quảng Nam

Nguồn nhân lực được xác định là động lực quan trọng thúc đẩy sự phát triển của ngành Du lịch ở Quảng Nam. Câu chuyện về việc thiếu hụt lao động có tay nghề trong ngành du lịch đã được nói đến rất nhiều. Trong khi các doanh nghiệp không tìm được lao động có tay nghề, hoặc phải bỏ rất nhiều nguồn lực để đào tạo lại các sinh viên mới tốt nghiệp từ các trường nghề, thì các trường nghề thì vẫn loay hoay đi tìm các giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo đáp ứng nhu cầu của thị trường. Việc liên kết giữa ba chủ thể: cơ quan quản lý nhà nước về dạy nghề-các trường nghề/cơ sở đào tạo và doanh nghiệp vẫn là một bài toán cần nhiều ý tưởng để giải quyết. Một chuỗi các hoạt động đã được Dự án SIT/ILO điều phối nhằm đưa ra một vài giải pháp.

### Đối thoại Công-Tư về nguồn nhân lực trong ngành du lịch

Đối thoại Công - Tư về nguồn nhân lực Du lịch được tổ chức vào ngày 4/10 tại Hội An do Sở LĐ-TB-XH chủ trì với sự phối hợp của Sở VH-TT-DL và sự hỗ trợ của Dự án. Thông qua đối thoại, các cơ quan quản lý nhà nước đã tiếp thu ý kiến của các doanh nghiệp sử dụng lao động và trường nghề/cơ sở đào tạo về những khó khăn, vướng mắc của đơn vị trên lĩnh vực lao động, việc làm để có thể đưa ra giải pháp hỗ trợ về mặt chính sách đối với các cơ sở đào tạo/trường nghề và các doanh nghiệp sử dụng lao động. Đối với phạm vi cấp tỉnh, Sở LĐ-TB-XH và Sở VH-TT-DL đã có những cam kết cụ thể trong giới hạn trách nhiệm và quyền hạn của mình. Sau đối thoại, đã có nhiều phản hồi tích cực từ các doanh nghiệp sử dụng lao động và các cơ sở đào tạo.



### Tăng hợp tác đào tạo nghề du lịch

Hội thảo Hợp tác đào tạo giữa Nhà trường và Doanh nghiệp Du lịch được tổ chức vào ngày 20/9 tại Hội An. Hội thảo đã tập trung vào các giải pháp nhằm tăng sự phối hợp và nâng cao chất lượng đào tạo, và hướng nghiệp giữa các trường đào tạo và doanh nghiệp du lịch. Thông qua hội thảo, các cơ sở đào tạo và các doanh nghiệp kinh doanh du lịch đã tìm hiểu nhu cầu và năng lực của mỗi bên để tăng thêm cơ hội liên kết hợp tác. Chương trình học cũng là điểm cần được thay đổi để tăng tính thực tiễn, thực hành, và các giáo viên cần tham gia mạnh mẽ hơn vào thực tế thị trường du lịch qua việc hợp tác với doanh nghiệp. Bên cạnh đó, các doanh nghiệp du lịch cũng sẽ chủ động tổ chức các hoạt động tái đào tạo cho nhân viên thông qua hợp tác với nhà trường với chi phí hợp lý và hiệu quả. Một kế hoạch hợp tác giữa doanh nghiệp và nhà trường, giữa các nhà trường với nhau đã được xác định để tiếp tục hoạt động sau hội thảo.



## Ngày hội Hướng nghiệp Sinh viên Quảng – Đà và Du lịch



Ảnh: T.T.Thư/Báo Lao động

Vào ngày 21/9 tại Quảng trường Sông Hoài, Hội An, lần đầu tiên, Ngày hội Hướng nghiệp “Sinh viên Quảng-Đà và Du lịch” đã được tổ chức. Hoạt động này được Hiệp hội Du lịch Quảng Nam tổ chức với sự hỗ trợ của dự án và Báo Lao Động. Ngày hội đã thu hút sự tham dự của gần 1.000 sinh viên ngành du lịch và ngoại ngữ của Quảng Nam và Đà Nẵng, với 10 cơ sở đào tạo du lịch và 22 diễn giả đến từ các doanh nghiệp kinh doanh du lịch, trường đại học, và các cơ quan quản lý nhà nước.

Những thuận lợi, khó khăn, thách thức, và đặc biệt lòng yêu nghề đã được các diễn giả truyền đạt, trao đổi với các sinh viên trong 4 diễn đàn: lễ tân, bàn bar, buồng phòng, và hướng dẫn/điều hành tour. Đặc biệt talkshow về tiềm năng, cơ hội và thách thức trong phát triển nguồn nhân lực du lịch ở Quảng Nam – Đà Nẵng đã thu hút sự tham gia của tất cả các sinh viên có mặt.

Ngày hội việc làm không chỉ giúp sinh viên ngành du lịch trên địa bàn Quảng Nam và Đà Nẵng định hướng ngành nghề, mà còn nâng cao hiểu biết giữa các doanh nghiệp và các cơ sở có đào tạo nghề du lịch ở Quảng Nam - Đà Nẵng. Sự kiện này, với sự tham gia tích cực của giới truyền thông, đã tạo nên hiệu ứng xã hội rất lớn, và truyền đi một thông điệp như được nhấn mạnh trong phát biểu của Ông Đinh Hải, Giám đốc Sở VH-TT-DL tỉnh Quảng Nam.

“*Cơ hội của phát triển du lịch Quảng Nam, Đà Nẵng là rất lớn, và trong tay những người trẻ - hãy có định hướng tốt và nắm giữ nó với niềm đam mê.*”

## Tập huấn xây dựng gia đình hạnh phúc



Ba lớp tập huấn về xây dựng gia đình no ấm, bình đẳng, tiến bộ và hạnh phúc đã được Hội Phụ nữ Tỉnh Quảng Nam lần lượt tổ chức tại ba thôn Mỹ Sơn, Bờ Hồng và Đhông đầu tháng 10 vừa qua. Tổng cộng có 121 học viên là các cặp vợ chồng ở cả 3 địa điểm đã tham gia tập huấn. Những kiến thức chung về gia đình, các tiêu chí của một gia đình hạnh phúc, và yêu cầu đối với mỗi thành viên để gia đình họ thực sự no ấm, bình đẳng, tiến bộ và hạnh phúc đã được chia sẻ. Một số điều và quy định trong các luật có liên quan

đến gia đình và giới cũng được giới thiệu.

Phương pháp phù hợp của giảng viên đã thu hút sự tham gia nhiệt tình và có ý thức của học viên, giúp họ hiểu và khuyến khích họ thay đổi hành vi một cách tích cực. Đặc biệt tập huấn còn có phần chia sẻ kinh nghiệm thực tế và đóng các tiểu phẩm nhỏ. Các nhóm đã tích cực chuẩn bị nội dung và diễn xuất rất tốt, phản ánh được thực tế ở cộng đồng và trên cơ sở đó giảng viên đã phân tích để học viên tự rút ra bài học kinh nghiệm trong việc ứng xử ở mỗi gia đình.

## Trang bị kỹ năng hoạt động

Dự án phối hợp với Liên minh Hợp tác xã tỉnh Quảng Nam tổ chức hai tập huấn để giúp chị em trong Tổ hợp tác dệt thổ cẩm Đhrông có thêm kỹ năng hoạt động

### Kỹ năng giao tiếp

Tập huấn này được tổ chức từ ngày 18-20/9. Sau khi tham gia khóa học, chị Hên thành viên nhóm chia sẻ: “Phương pháp thực hành bán hàng tại lớp học rất hữu ích. Qua buổi học, em hiểu hơn về cách giao tiếp với khách hàng và làm thế nào để khách hàng vừa lòng và tiếp tục mua sản phẩm”. Chị cũng cho biết qua phương pháp thực hành đóng vai, các chị em trong nhóm biết chỉnh sửa cách giao tiếp trực tiếp hay gián tiếp qua điện thoại với các đơn vị cung cấp nguyên liệu hay các cửa hàng bày bán sản phẩm để đảm bảo thông tin được chính xác.

### Kỹ năng hoạt động nhóm

Được tổ chức từ ngày 2-4/10, lớp tập huấn này giúp chị em hiểu và duy trì tính tập thể để cùng nhau phát triển. Chị Hên, thành viên nhóm cho biết chị em trong nhóm hiểu hơn về cách làm việc cùng nhau thông qua bài thực hành múa tại lễ hội. Chị Dưa, thành viên khác cũng cho biết: “Bây giờ chị em ai cũng ý thức được để làm việc cùng nhau phải



hòa đồng, chia sẻ chân thành và giúp đỡ lẫn nhau thì mới thành công được”.

## Sự kiện sắp tới

### Hội thảo tôn vinh phụ nữ năng động và sáng tạo Quảng Nam

Nhân dịp ngày Phụ nữ Việt Nam 20/10, Dự án phối hợp cùng tổ chức phát triển Tây Ban Nha - PyD, và Hội Phụ nữ tỉnh tổ chức hoạt động tôn vinh người phụ nữ năng động, sáng tạo của tỉnh. Hoạt động này nhằm nâng cao nhận thức về vai trò của phụ nữ trong phát triển kinh tế xã hội địa phương, đặc biệt trong lĩnh vực du lịch. Có 6 mô hình tạo thu nhập cho phụ nữ trên toàn tỉnh sẽ được tôn vinh, trong đó có mô hình hỗ trợ phát triển Tổ hợp tác dệt thổ cẩm Đhrông. Sự kiện không chỉ là dịp để trao đổi kinh nghiệm về các mô hình tạo thu nhập này, mà còn là cơ hội quảng bá thương hiệu “Crafted in Quang Nam” cho sản phẩm thủ công mỹ nghệ của tỉnh.

### Hội thảo cơ chế quản lý thương hiệu sản phẩm địa phương



Sau chuyến học tập kinh nghiệm ở Campuchia, Hội thảo cơ chế quản lý thương hiệu sản phẩm địa phương “Crafted in Quang Nam” sẽ được tổ chức tại Hội An ngày 23/10. Hội thảo sẽ bàn và quyết định về một cơ chế quản lý thương hiệu cho các sản phẩm địa phương có thể áp dụng được ở Quảng Nam cũng như các bước đi tiếp theo để thương hiệu “Crafted in Quang Nam” được nhiều người biết đến.

Văn phòng Dự án SIT/ILO tại Quảng Nam

Địa chỉ: 08 Trần Hưng Đạo, Tam Kỳ, Quảng Nam  
ĐT: (0510) 383 3079/381 4079; Fax: (0510) 381 4089; Email: [sitqn@ilo.org](mailto:sitqn@ilo.org)

Ảnh © ILO