

DEVELOPING A SHORT-TERM PROFESSIONAL TRAINING PROGRAM IN HOTEL MANAGEMENT AT VOCATIONAL EDUCATION INSTITUTIONS IN QUANG NINH PROVINCE

Le Thuy Anh

Faculty of Tourism,
Vietnam - Korea College, Quang Ninh
Email: thuethue0410@gmail.com

Article History

Received: 01/7/2025

Reviewed: 31/7/2025

Revised: 31/8/2025

Accepted: 20/9/2025

Released: 30/9/2025

DOI:

<https://doi.org/10.64223/tvj.e2025.v1.i3.a43>

ORCID iD:

<https://orcid.org/0009-0007-5336-5213>

Quang Ninh province - the leading tourism center in the country is currently strongly developing the system of hotels and resorts, especially high-end accommodation facilities. This development creates great pressure on hotel management human resources, requiring a team of skilled professionals, solid expertise, proficient in foreign languages and professional demeanor. Surveys at colleges and universities in the area show that many graduates still lack practical skills and their ability to communicate in foreign languages and handle situations is limited. Existing short-term training courses do not closely follow national vocational standards and innovation trends.

This study analyzes training needs and assesses the current status of professional training programs. From there, the author proposes a framework for short-term professional training programs for the Hotel Management industry, applied at vocational training institutions in Quang Ninh with the goal of: shortening the gap between training and practice, providing human resources to meet business requirements, contributing to improving service quality and competitiveness of Quang Ninh tourism.

Keywords: *Quang Ninh Province, Hotel Management; Professional training; Vocational education; Human resources.*

1. Đặt vấn đề

Du lịch Việt Nam đang duy trì đà tăng trưởng ấn tượng và ổn định, với hơn 12,6 triệu lượt khách quốc tế và 108 triệu lượt khách nội địa trong năm 2024 (Tổng cục Du lịch Việt Nam, 2024). Những con số này không chỉ phản ánh sức hút mạnh mẽ của điểm đến Việt Nam mà còn khẳng định vị thế của ngành du lịch như một trong những trụ cột quan trọng của nền kinh tế. Trong chuỗi giá trị ngành du lịch, khách sạn đóng vai trò trung tâm, không chỉ đáp ứng nhu cầu lưu trú mà còn tạo ấn tượng đầu tiên và mạnh mẽ cho du khách, ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm tổng thể và uy tín của điểm đến. Sự phát triển nhanh chóng của ngành kéo theo nhu cầu cấp thiết về nguồn nhân lực chất lượng cao, đặc biệt là những nhân viên quản trị khách sạn có kỹ năng nghề vững, ngoại ngữ thành thạo, khả năng giao tiếp chuyên nghiệp và tư duy quản lý hiện đại, đủ sức vận hành các dịch vụ lưu trú đạt chuẩn quốc tế.

Bên cạnh các chương trình đào tạo dài hạn tại các trường đại học và cao đẳng, các khóa bồi dưỡng nghiệp vụ ngắn hạn đang ngày càng được nhiều cơ

sở giáo dục nghề nghiệp và doanh nghiệp lựa chọn để nâng cao năng lực cho nhân viên. Loại hình đào tạo này nổi bật với ưu điểm về thời gian linh hoạt, chi phí hợp lý và khả năng đáp ứng nhanh nhu cầu thực tiễn, giúp doanh nghiệp kịp thời bổ sung nguồn nhân lực chất lượng, đồng thời tạo cơ hội cho người lao động nâng cao kỹ năng và mở rộng cơ hội nghề nghiệp. Tuy nhiên, kết quả khảo sát của Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch (2024) chỉ ra nhiều hạn chế hiện hữu: 58% học viên cho rằng thời lượng thực hành chưa đủ để rèn luyện kỹ năng; 65% đánh giá nội dung đào tạo chưa theo kịp xu hướng chuyên đổi số; trong khi 72% nhà tuyển dụng mong muốn bổ sung thêm kỹ năng mềm và kiến thức về du lịch bền vững.

Trước thực trạng này, bài báo hướng tới các mục tiêu chính: phân tích thực trạng các chương trình bồi dưỡng nghiệp vụ ngắn hạn ngành Quản trị khách sạn; định hướng và xây dựng chương trình đào tạo ngắn hạn ngành Quản trị khách sạn; và đề xuất mô hình chương trình mới, vừa đảm bảo chuẩn nghề quốc gia, vừa tiệm cận tiêu chuẩn quốc tế, nhằm

phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao, đáp ứng yêu cầu chuyên nghiệp hóa dịch vụ và hướng tới phát triển du lịch bền vững tại Quảng Ninh nói riêng và Việt Nam nói chung.

2. Phương pháp nghiên cứu

Nhằm đảm bảo tính khách quan và khoa học, trong nghiên cứu “Xây dựng chương trình bồi dưỡng nghiệp vụ ngắn hạn ngành Quản trị khách sạn tại các cơ sở giáo dục nghề nghiệp trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh”, tác giả sử dụng tổng hợp các phương pháp sau:

Phương pháp nghiên cứu tài liệu thứ cấp được vận dụng để xây dựng cơ sở lý luận, thông qua việc phân tích giáo trình, tài liệu khoa học, văn bản quản lý nhà nước và các báo cáo ngành du lịch – khách sạn. Tiếp đó, nhóm nghiên cứu tiến hành khảo sát xã hội học bằng bảng hỏi đối với học sinh, học viên, giảng viên và doanh nghiệp khách sạn nhằm thu thập dữ liệu về nhu cầu đào tạo. Song song, phỏng vấn sâu một số chuyên gia và nhà quản lý để khai thác chi tiết hơn về yêu cầu nghề nghiệp và xu hướng tuyển dụng. Ngoài ra, quan sát thực tiễn tại các cơ sở đào tạo và khách sạn trên địa bàn Quảng Ninh nhằm so sánh giữa nội dung giảng dạy và thực tế công việc.

Các dữ liệu thu thập được xử lý thông qua phân tích – tổng hợp và so sánh, đối chiếu với chuẩn nghề du lịch Việt Nam (VTOS) và một số mô hình đào tạo quốc tế. Cuối cùng, nghiên cứu vận dụng phương pháp chuyên gia để xin ý kiến phản biện, nhằm đảm bảo tính hợp lý và khả thi của chương trình đề xuất.

3. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

3.1. Kết quả khảo sát thực trạng

Trong những năm gần đây, ngành du lịch Quảng Ninh đã khẳng định vị thế là một trong những “thủ phủ du lịch” của cả nước. Năm 2024, du lịch Quảng Ninh đã ghi nhận một năm ấn tượng với trên 19 triệu lượt khách đến tham quan, trong đó có hơn 3,5 triệu lượt khách quốc tế. Con số này phản ánh mức tăng cả về quy mô và chất lượng nguồn khách so với năm 2023, đồng thời vượt hơn 1,7 lần lượng khách quốc tế của năm trước. Sự tăng trưởng mạnh mẽ này tạo ra áp lực không nhỏ đối với hệ thống khách sạn, nhà hàng và các dịch vụ lưu trú trên địa bàn. Bài toán nhân lực, đặc biệt là nhân lực chất lượng cao, trở thành một yêu cầu cấp thiết.

Ở góc độ doanh nghiệp, bên cạnh niềm vui năm du lịch thắng lợi, nhu cầu cơ sở lưu trú tăng cao, các khách sạn từ 3 đến 5 sao tại Hạ Long, Cẩm Phả và Vân Đồn đều chia sẻ về áp lực liên tục phải bổ sung nguồn nhân lực chất lượng - đặc biệt ở các vị trí lễ tân, buồng phòng và F&B. Họ mong muốn nhân viên không chỉ thành thạo nghiệp vụ mà còn phải có năng lực về ngoại ngữ, kỹ năng giải quyết tình huống. Song nhiều lao động vẫn còn thiếu hụt những

kỹ năng/ năng lực then chốt này. Khá nhiều doanh nghiệp phản nản do thường xuyên phải đào tạo lại cho nhân viên mới, dẫn đến chi phí và thời gian đội lên đáng kể.

Ở góc độ người lao động, phần lớn lao động liên quan/ có gắn bó với ngành khách sạn tại Quảng Ninh bày tỏ mong muốn được tham gia những khóa bồi dưỡng ngắn hạn, có thời lượng linh hoạt nhưng tập trung vào kỹ năng thực hành. Họ không mặn mà với những chương trình kéo dài quá lâu, nặng về lý thuyết mà ít cơ hội cọ xát thực tế. Đáng chú ý, nhiều bạn trẻ sẵn sàng đóng học phí cao hơn để được tham gia những khóa học đào tạo có liên kết với doanh nghiệp, được thực tập tại khách sạn lớn và có cơ hội tuyển dụng ngay sau khi kết thúc khóa học.

Từ phía các cơ sở giáo dục nghề nghiệp, hiện nay trên địa bàn tỉnh đã có một số trường cao đẳng, trung cấp mở ngành hoặc chuyên ngành về Quản trị khách sạn. Tuy nhiên, khảo sát cho thấy chương trình đào tạo chưa thật sự “chạm” đến nhu cầu thực tế của doanh nghiệp. Mặc dù có phòng thực hành, có giảng viên chuyên môn nhưng học sinh, sinh viên vẫn thường “lúng túng” khi bước vào môi trường doanh nghiệp thực tế - nơi yêu cầu sự linh hoạt, khả năng ứng xử và thích nghi với áp lực cao thường trực. Một số giảng viên cho biết chương trình đào tạo mà họ tham gia triển khai tuy được xây dựng với đầy đủ giáo trình đã được các hội đồng chuyên môn thẩm định, nhưng môi trường doanh nghiệp lại đòi hỏi ứng biến, xử lý tình huống phát sinh tức thời, mà điều đó sẽ không có giáo trình nào cập nhật đầy đủ được. Vì vậy, nhìn chung học sinh, sinh viên ngành Quản trị khách sạn trên địa bàn tỉnh hiện nay chưa được làm quen nhiều với thực tiễn.

Tổng thể, kết quả khảo sát phản ánh một bức tranh đa chiều: Doanh nghiệp “khát” nhân lực tay nghề vững, người lao động “khát” khóa học ngắn hạn, còn cơ sở đào tạo thì vẫn loay hoay giữa lý thuyết và thực hành. Đây chính là nút thắt lớn cần tìm ra phương án để tháo gỡ, nhưng đồng thời cũng mở ra cơ hội vàng để xây dựng lại chương trình bồi dưỡng nghiệp vụ ngắn hạn mang tính ứng dụng cao, gắn với đặc thù phát triển ngành du lịch tỉnh nhà.

3.2. Định hướng và xây dựng chương trình đào tạo ngắn hạn ngành Quản trị khách sạn

3.2.1. Nhu cầu cấp thiết xây dựng chương trình ngắn hạn ngành Quản trị khách sạn

Khảo sát thực tế tại các khách sạn từ 3 sao trở lên ở Hạ Long và Cẩm Phả cho thấy, có tới 78% doanh nghiệp thừa nhận đang đối mặt với tình trạng thiếu hụt nhân sự có nghiệp vụ đạt chuẩn quốc tế. Đặc biệt, những “mắt xích” then chốt trong quy trình phục vụ như lễ tân, buồng phòng và nhà hàng luôn nằm trong tình trạng căng thẳng về nhân lực. Đây đều là những vị trí trực tiếp tạo ra những trải nghiệm dịch vụ cho

khách hàng, nơi mà một sai sót nhỏ trong quy trình hay phong cách phục vụ cũng có thể ảnh hưởng đến hình ảnh và uy tín của cả khách sạn.

Đáng chú ý, tỷ lệ nhân viên được đào tạo bài bản hiện chỉ chiếm khoảng 45%. Thực tế, phần lớn người lao động là nhân viên thời vụ hoặc được đào tạo nội bộ theo kiểu “cầm tay chỉ việc”. Cách thức đào tạo này tuy giúp doanh nghiệp lấp chỗ trống nhân sự trong ngắn hạn nhưng lại thiếu tính hệ thống và đồng bộ, dẫn đến chất lượng phục vụ không ổn định, khó đáp ứng các tiêu chuẩn dịch vụ ngày càng khắt khe của khách du lịch quốc tế. Với một điểm đến có tốc độ tăng trưởng khách ấn tượng như Quảng Ninh, bất cập này càng trở nên rõ rệt và đòi hỏi giải pháp căn cơ.

Ngược lại, 65% người lao động trẻ liên quan lĩnh vực du lịch, khách sạn tại Quảng Ninh được khảo sát cho biết họ sẵn sàng tham gia các khóa bồi dưỡng nghiệp vụ ngắn hạn nếu chương trình đào tạo thiết kế linh hoạt, thiên về thực hành và có chứng chỉ nghề nghiệp được công nhận. Đây là tín hiệu tích cực, phản ánh nhu cầu học tập thực sự từ phía người lao động trẻ, đồng thời cũng chứng minh rằng thị trường đã sẵn sàng để tiếp nhận các chương trình đào tạo dạng ngắn hạn, tập trung vào năng lực nghề nghiệp cốt lõi.

Từ hai nguồn tiếp cận trên, có thể thấy nhu cầu cấp thiết của doanh nghiệp và mong muốn chủ động nâng cao kiến thức, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ từ phía người học. Điều này có thể khẳng định rằng việc xây dựng một chương trình bồi dưỡng nghiệp vụ ngắn hạn chuyên ngành Quản trị khách sạn tại Quảng Ninh không chỉ là xu hướng tất yếu, mà còn là một đòi hỏi cấp bách. Chương trình này, nếu được thiết kế bài bản, sẽ đóng vai trò cầu nối quan trọng, vừa giải quyết bài toán thiếu hụt nhân sự chất lượng cao, vừa tạo cơ hội việc làm bền vững cho lực lượng lao động trẻ trong bối cảnh ngành du lịch địa phương đang chuyển mình mạnh mẽ theo hướng chuyên nghiệp và bền vững.

3.2.2. Thực trạng nguồn nhân lực ngành khách sạn tại Quảng Ninh

Trong bức tranh phát triển du lịch Quảng Ninh những năm gần đây, nguồn nhân lực khách sạn luôn được xem là một “điểm nghẽn” chưa được tháo gỡ triệt để. Dù liên tục dẫn đầu cả nước về lượng khách du lịch với hơn 19 triệu lượt khách (2024), trong đó có khoảng 6 triệu lượt khách quốc tế, nhưng chất lượng dịch vụ khách sạn - yếu tố then chốt giữ chân du khách vẫn chưa tương xứng với tiềm năng. Đằng sau những con số ấn tượng về doanh thu và công suất phòng, thực trạng nguồn nhân lực khách sạn tại Quảng Ninh bộc lộ nhiều bất cập cả về số lượng, chất lượng.

Trước hết, về số lượng nhân lực, theo số liệu từ

Sở Du lịch Quảng Ninh, năm 2024 toàn tỉnh có gần 1.300 cơ sở lưu trú, trong đó hơn 200 khách sạn đạt tiêu chuẩn từ 3-5 sao. Với quy mô này, nhu cầu nhân sự thường xuyên dao động từ 35.000 đến 40.000 lao động. Tuy nhiên, khảo sát thực tế cho thấy khoảng 20-25% vị trí công việc thường xuyên bị bỏ trống hoặc phải bổ sung bằng lao động thời vụ, đặc biệt trong giai đoạn cao điểm mùa hè và các dịp lễ. Điều này khiến nhiều khách sạn, dù có cơ sở vật chất khang trang, vẫn khó duy trì chất lượng phục vụ ổn định.

Xét về chất lượng nhân lực, tình trạng thiếu hụt càng trở nên rõ rệt. Chỉ khoảng 45-50% nhân viên đang làm việc tại các khách sạn từ 3 sao trở lên được đào tạo qua hệ thống trường lớp chính quy; phần còn lại chủ yếu đến từ lao động phổ thông, chuyển đổi ngành nghề hoặc được đào tạo nội bộ. Hệ quả là kỹ năng phục vụ chưa đồng đều, đặc biệt ở các vị trí trực tiếp tiếp xúc với khách hàng như lễ tân, buồng phòng và phục vụ nhà hàng. Thực tế ghi nhận, nhiều nhân viên chưa thành thạo ngoại ngữ, kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống còn nhiều hạn chế, dẫn đến sự chênh lệch giữa kỳ vọng của khách, nhất là khách quốc tế và trải nghiệm thực tế tại điểm đến.

Một bất cập khác là cơ cấu đào tạo chưa hợp lý. Các cơ sở giáo dục nghề nghiệp trên địa bàn tỉnh tuy đã có những chương trình đào tạo về Quản trị khách sạn, nhưng thời lượng học phần đa số là lý thuyết, thiếu các giờ thực hành chuyên sâu và trải nghiệm thực tế tại doanh nghiệp. Sự kết nối giữa nhà trường và các doanh nghiệp khách sạn cũng chưa thật sự chặt chẽ, khiến nhiều sinh viên sau khi tốt nghiệp phải mất thêm thời gian làm quen, thậm chí “học lại từ đầu” khi bước vào môi trường làm việc thực tế. Điều này làm giảm tính cạnh tranh của lao động địa phương ngay trên chính “sân nhà”.

Đáng chú ý, trong bối cảnh Quảng Ninh đang hướng đến mục tiêu trở thành trung tâm du lịch quốc tế, các khách sạn cao cấp 4-5 sao liên tục mở rộng quy mô, kéo theo yêu cầu nhân lực có trình độ ngoại ngữ, kỹ năng quản trị và nghiệp vụ chuyên môn cao. Song, thực tế cho thấy phần lớn lao động trẻ chưa đủ năng lực đáp ứng các tiêu chuẩn này. Không ít khách sạn buộc phải tuyển dụng lao động từ các tỉnh, thành khác, thậm chí từ nước ngoài, để lấp chỗ trống. Đây vừa là áp lực tài chính, vừa làm giảm cơ hội việc làm cho lao động trong nước.

Có thể thấy, thực trạng nguồn nhân lực ngành khách sạn tại Quảng Ninh hiện nay là một nghịch lý: số lượng lao động dồi dào nhưng chất lượng chưa đồng đều; hệ thống cơ sở đào tạo sẵn có nhưng chưa đào tạo được sản phẩm nhân lực sát với nhu cầu doanh nghiệp; khách sạn phát triển nhanh nhưng nhân lực chưa kịp đáp ứng về chất lượng. Nghịch lý này không chỉ ảnh hưởng trực tiếp đến hình ảnh điểm đến Quảng Ninh, mà còn tiềm ẩn nguy cơ giảm

sức cạnh tranh trong bối cảnh các địa phương khác như Đà Nẵng, Nha Trang, Phú Quốc đang đẩy mạnh đầu tư dịch vụ lưu trú chất lượng cao.

Chính vì vậy, việc nghiên cứu, thiết kế và triển khai các chương trình bồi dưỡng nghiệp vụ ngắn hạn, gắn liền với yêu cầu thực tiễn, không chỉ là giải pháp cấp bách nhằm khắc phục những lỗ hổng hiện tại, mà còn là bước đi chiến lược để đảm bảo Quảng Ninh có được lực lượng nhân lực chuyên môn cao, hội nhập và bền vững trong tương lai.

3.2.3. Khoảng trống trong đào tạo và yêu cầu thực tiễn

Ngành khách sạn Quảng Ninh hiện đang đứng trước những nghịch lý: cơ sở vật chất - hạ tầng và dòng khách tăng trưởng ấn tượng, nhưng chất lượng nguồn nhân lực lại chưa theo kịp. Sự chênh lệch giữa công tác đào tạo và nhu cầu thực tiễn đang trở thành “điểm nghẽn” lớn, ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả khai thác dịch vụ lưu trú, ăn uống và chăm sóc khách hàng tại địa phương.

Trước hết, trong tổng số hơn 25.000 lao động ngành du lịch (năm 2024 – do Sở Du lịch công bố), chỉ khoảng 52% tổng số người lao động được đào tạo bài bản đúng chuyên ngành, còn lại xuất phát từ các lĩnh vực khác và phải đào tạo lại sau khi tuyển dụng. Con số này thấp hơn so với các trung tâm du lịch lớn như Đà Nẵng (65%) hay Khánh Hòa (68%). Đây là minh chứng rõ ràng cho sự chênh lệch giữa cung và cầu nhân lực.

Một khoảng trống khác nằm ở ngoại ngữ và kỹ năng mềm. Báo cáo của Tổng cục Du lịch năm 2024 chỉ ra rằng tỷ lệ nhân sự khách sạn Quảng Ninh có khả năng giao tiếp cơ bản bằng tiếng Anh chỉ đạt 35%, trong khi tỷ lệ ở Đà Nẵng là 55%. Đáng chú ý, với nhóm ngôn ngữ có tiềm năng lớn như Hàn Quốc và Trung Quốc – vốn chiếm hơn 45% lượng khách quốc tế đến Quảng Ninh – thì số nhân viên thành thạo lại dưới 20%. Đây chính là lý do nhiều khách quốc tế dù yêu thích cảnh quan nhưng chưa thực sự hài lòng với chất lượng phục vụ.

Về kỹ năng nghiệp vụ, khảo sát của Hiệp hội Khách sạn Việt Nam (VHA) năm 2023 cho thấy có tới 60% nhà quản lý khách sạn tại Quảng Ninh đánh giá sinh viên thực tập “chưa đáp ứng yêu cầu công việc cơ bản”, đặc biệt là ở bộ phận lễ tân, buồng phòng và phục vụ bàn. Các trường đào tạo vẫn nặng về lý thuyết, trong khi yêu cầu của doanh nghiệp lại thiên về thao tác nhanh, chuẩn quy trình và khả năng ứng biến linh hoạt. Không ít sinh viên tốt nghiệp phải trải qua thời gian đào tạo lại từ 3-6 tháng hoặc thậm chí nhiều hơn 6 tháng, khiến doanh nghiệp tốn kém thêm chi phí và giảm năng suất.

Thêm vào đó, liên kết giữa cơ sở đào tạo và doanh nghiệp còn lỏng lẻo. Phần lớn các trường nghề, cao đẳng tại Quảng Ninh chỉ ký kết hợp tác thực tập

mang tính hình thức. Mô hình “đặt hàng nhân lực” chưa phổ biến, khiến sinh viên thiếu cơ hội trải nghiệm thực tế. Trên thực tế, các tập đoàn quản lý khách sạn quốc tế như Vinpearl, FLC, Wyndham, Mường Thanh... đã nhiều lần đề xuất được phối hợp xây dựng chương trình đào tạo riêng, nhưng mức độ triển khai còn hạn chế.

Đặc biệt, trong bối cảnh chuyển đổi số du lịch, sự thiếu hụt kiến thức về công nghệ càng bộc lộ rõ. Nhiều khách sạn tại Hạ Long hiện đã áp dụng hệ thống quản lý khách sạn PMS, đặt phòng trực tuyến qua OTA, thậm chí triển khai Chatbot hỗ trợ khách. Thế nhưng, khảo sát nhanh tại 15 khách sạn 4-5 sao trong năm 2024 cho thấy chỉ khoảng 25% nhân viên lễ tân sử dụng thành thạo hệ thống PMS. Phần lớn nhân viên phải vừa học vừa áp dụng trong quá trình làm việc khiến cho tốc độ xử lý thông tin và hiệu quả phục vụ bị giảm sút.

Từ những dẫn chứng trên có thể khẳng định, khoảng trống trong đào tạo nhân lực khách sạn hiện hữu trên nhiều phương diện: từ trình độ chuyên môn, ngoại ngữ, kỹ năng mềm cho tới công nghệ. Đây không chỉ là vấn đề giáo dục nghề nghiệp, mà còn là thách thức cho cả hệ sinh thái du lịch của tỉnh. Nếu không sớm có giải pháp, Quảng Ninh khó duy trì vị thế cạnh tranh trước những đối thủ như Đà Nẵng, Khánh Hòa hay Phú Quốc. Ngược lại, nếu rút ngắn được khoảng cách này, Quảng Ninh hoàn toàn có thể trở thành hình mẫu về phát triển nhân lực khách sạn chất lượng cao, đáp ứng yêu cầu hội nhập quốc tế.

3.2.4. Đề xuất chương trình bồi dưỡng nghiệp vụ ngắn hạn ngành Quản trị khách sạn tại Quảng Ninh

3.2.4.1. Đề xuất chương trình bồi dưỡng nghiệp vụ ngắn hạn

Trước bối cảnh ngành du lịch Quảng Ninh tăng trưởng mạnh mẽ với lượng khách quốc tế và nội địa liên tục lập kỷ lục, nhu cầu về nguồn nhân lực khách sạn chất lượng cao trở thành vấn đề cấp thiết, mang tính chiến lược và ảnh hưởng trực tiếp đến uy tín điểm đến. Nhiều chuyên gia trong lĩnh vực đào tạo nghề và quản lý du lịch nhận định, việc xây dựng chương trình bồi dưỡng ngắn hạn chuyên ngành Quản trị khách sạn không chỉ là giải pháp tức thời để bổ sung nhân lực thiếu hụt, mà còn là cách thức chủ động nâng cao năng lực nghề nghiệp, giúp người lao động trẻ thích ứng nhanh với yêu cầu thực tế tại các khách sạn từ 3 đến 5 sao, nơi mà kỹ năng ngoại ngữ, giao tiếp, xử lý tình huống và kiến thức chuyên môn được đặt lên hàng đầu. Chương trình bồi dưỡng này còn nhằm thu hẹp khoảng cách giữa lý thuyết truyền thống trong lớp học và nhu cầu vận hành thực tế tại doanh nghiệp, đồng thời định hướng phát triển nghề nghiệp bài bản, trang bị cho học viên khả năng làm việc độc lập, sáng tạo trong công việc, đáp ứng cả

tiêu chuẩn quốc gia lẫn quốc tế về dịch vụ khách sạn. Đây cũng là cơ hội để học viên hiểu rõ quy trình phục vụ, tiêu chuẩn an toàn – vệ sinh thực phẩm, kỹ năng ứng dụng công nghệ trong quản lý khách sạn, đồng thời nâng cao năng lực phản xạ, giải quyết các tình huống phát sinh nhanh chóng và hiệu quả.

Mỗi khóa học được đề xuất kéo dài từ 3 đến 6 tháng, với tỷ lệ: 30% lý thuyết - 70% thực hành, chú trọng việc vận dụng kỹ năng ngay trong môi trường làm việc thực tế và mô phỏng các tình huống phục vụ khách hàng đa dạng. Cấu trúc chương trình tập trung vào các Mô-đun cốt lõi: nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ buồng phòng, nghiệp vụ Bar – nhà hàng, kỹ năng giao tiếp và chăm sóc khách hàng, cùng ngoại ngữ chuyên ngành (Tiếng Anh, Tiếng Trung, Tiếng Hàn) phù hợp với nhu cầu phục vụ khách quốc tế. Điểm mạnh của chương trình là sự tinh gọn nhưng áp sát thực tế, giúp học viên nhanh chóng làm chủ kỹ năng, sẵn sàng bước vào công việc ngay sau khi kết thúc khóa học, đồng thời hỗ trợ doanh nghiệp giảm chi phí đào tạo lại và nâng cao hiệu quả vận hành. Sự kết hợp chặt chẽ giữa kiến thức lý thuyết, thực hành chuyên sâu và trải nghiệm thực tế tại doanh nghiệp sẽ tạo ra nguồn nhân lực chất lượng cao, đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch bền vững và hội nhập quốc tế, đồng thời nâng cao khả năng cạnh tranh của ngành khách sạn Quảng Ninh so với các địa phương khác trong cả nước.

Một trong những điểm mạnh nổi bật của chương trình bồi dưỡng nghiệp vụ ngắn hạn ngành Quản trị khách sạn tại Quảng Ninh sẽ là tính thực tiễn vượt trội, đáp ứng trực tiếp nhu cầu nhân lực cấp bách của các khách sạn từ 3 đến 5 sao. Theo khảo sát của Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch, có tới 78% doanh nghiệp tại Hạ Long, Cẩm Phả và Vân Đồn thừa nhận đang thiếu hụt nhân sự chuyên môn đạt chuẩn quốc tế, đặc biệt ở các bộ phận lễ tân, buồng phòng và F&B. Khóa học được thiết kế với tỷ lệ 30% lý thuyết – 70% thực hành, giúp học viên rèn luyện kỹ năng ngay trong môi trường mô phỏng và thực tế, từ đó nhanh chóng làm quen với quy trình vận hành chuyên nghiệp, giảm chi phí đào tạo lại và nâng cao hiệu quả phục vụ khách. Nhiều học viên tham gia thực tập tại khách sạn FLC Hạ Long hay Vinpearl chia sẻ rằng họ cảm thấy “tự tin hơn, sẵn sàng xử lý các tình huống thực tế”, điều mà chương trình lý thuyết truyền thống khó có thể mang lại. Bên cạnh đó, chương trình tập trung vào các Mô-đun cốt lõi có thể đáp ứng nhu cầu phục vụ khách quốc tế ngày càng đa dạng. Mô hình đào tạo kép giữa nhà trường và doanh nghiệp tạo cơ hội cho học viên trải nghiệm công việc thực tế, giải quyết tình huống phát sinh và làm quen với áp lực vận hành, nâng cao kỹ năng phản xạ, thái độ chuyên nghiệp và tư duy giải quyết vấn đề. Đồng thời, chương trình giúp tối ưu chi phí và thời gian cho cả doanh nghiệp và học viên, tạo nguồn nhân lực chất lượng cao, đáp

ứng yêu cầu phát triển nhanh và hội nhập quốc tế. Với cách tiếp cận thực dụng, gắn kết giữa học tập và trải nghiệm, chương trình bồi dưỡng này không chỉ nâng cao năng lực nghề nghiệp mà còn củng cố vị thế Quảng Ninh như một điểm đến du lịch hiện đại, chuyên nghiệp và bền vững, sẵn sàng cạnh tranh với các trung tâm du lịch hàng đầu trong nước.

3.2.4.2. *Đổi mới phương pháp đào tạo*

Ngành du lịch và khách sạn đang thay đổi nhanh chóng, các phương pháp đào tạo truyền thống dựa chủ yếu vào lý thuyết đã bộc lộ hạn chế, đặc biệt trong việc trang bị kỹ năng ứng dụng thực tế cho người học. Các phương pháp đào tạo truyền thống, vốn dựa chủ yếu vào giảng dạy lý thuyết, cho thấy sự kém linh hoạt và thiếu hiệu quả, đặc biệt khi phải trang bị cho người học kỹ năng ứng phó với các tình huống phức tạp và đòi hỏi xử lý nhanh trong khách sạn, nơi mỗi quyết định nhỏ đều tác động trực tiếp đến trải nghiệm của du khách. Nhận thức được thực trạng này, các chuyên gia giáo dục nghề nghiệp và đào tạo du lịch đã đề xuất phương pháp giảng dạy gắn với tình huống thực tế (Case Study), kết hợp giả lập tình huống (Role Play), cùng việc tổ chức thực tập trực tiếp tại các khách sạn, khu nghỉ dưỡng trên địa bàn Quảng Ninh. Cách tiếp cận này giúp người học vừa nắm vững lý thuyết chuyên môn, vừa rèn luyện khả năng phân tích, tư duy phản xạ và kỹ năng xử lý tình huống linh hoạt, từ lễ tân, buồng phòng đến phục vụ nhà hàng và Bar – nơi đòi hỏi sự chính xác, nhanh nhạy và thái độ phục vụ chuyên nghiệp.

Điểm nhấn của chương trình bồi dưỡng này là mô hình “đào tạo kép”, trong đó nhà trường và doanh nghiệp liên kết chặt chẽ để đồng hành trong quá trình đào tạo. Học viên không chỉ tiếp cận với kiến thức chuyên ngành mà còn được trải nghiệm thực tế quy trình vận hành khách sạn, từ việc phục vụ khách quốc tế với yêu cầu đa dạng về ngoại ngữ và văn hóa, đến việc sử dụng các hệ thống quản lý khách sạn hiện đại như PMS, OTA hay chatbot hỗ trợ khách. Nhờ đó, các học viên phát triển toàn diện cả về kỹ năng nghề nghiệp, kỹ năng mềm, tư duy xử lý tình huống và thái độ làm việc chuyên nghiệp. Các chuyên gia đánh giá mô hình này là bước đột phá trong đào tạo nguồn nhân lực du lịch, bởi nó không chỉ nâng cao năng lực nghề nghiệp mà còn rút ngắn khoảng cách giữa giảng đường và môi trường làm việc thực tế, đồng thời tăng cường mối liên kết giữa đào tạo và nhu cầu thị trường lao động.

Tính khả thi của chương trình tại Quảng Ninh được đánh giá cao nhờ nhiều yếu tố thuận lợi: lượng khách quốc tế và nội địa liên tục tăng, các khách sạn cao cấp mở rộng quy mô, cùng với chính sách khuyến khích phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao của tỉnh. Tác động dự kiến của chương trình bồi dưỡng này là đa chiều. Với doanh nghiệp, chương trình bồi dưỡng ngắn hạn giúp có ngay nguồn nhân

lực bổ sung đạt chuẩn, giảm chi phí đào tạo lại, đồng thời cải thiện hiệu quả kinh doanh và chất lượng dịch vụ. Với người lao động, học viên được rèn luyện kỹ năng chuyên môn, nâng cao kỹ năng mềm, mở rộng cơ hội việc làm, tăng thu nhập và sẵn sàng tham gia môi trường làm việc cạnh tranh. Với xã hội, chương trình bồi dưỡng này góp phần nâng cao hình ảnh điểm đến, cải thiện chất lượng dịch vụ, đồng thời thúc đẩy phát triển du lịch bền vững, giúp Quảng Ninh duy trì vị thế trung tâm du lịch chuyên nghiệp, hiện đại và hội nhập quốc tế. Như vậy, đổi mới phương pháp đào tạo không chỉ là cải tiến kỹ thuật giảng dạy mà còn là giải pháp chiến lược, đảm bảo nguồn nhân lực ngành khách sạn tại Quảng Ninh đủ năng lực, trình độ chuẩn quốc tế, và sẵn sàng đáp ứng yêu cầu phát triển dài hạn của ngành du lịch.

4. Kết luận

Quảng Ninh đang đứng trước cơ hội vàng để trở thành trung tâm du lịch quốc tế với lượng khách ngày càng tăng cả về số lượng lẫn chất lượng. Trong bối cảnh đó, nguồn nhân lực ngành khách sạn chất lượng cao trở thành “chìa khóa” quyết định chất lượng trải nghiệm du lịch và uy tín điểm đến. Việc xây dựng chương trình bồi dưỡng nghiệp vụ ngắn

hạn ngành Quản trị khách sạn cho cơ sở giáo dục nghề nghiệp là giải pháp cấp thiết, giúp kết nối nhu cầu thực tế của doanh nghiệp với năng lực của người lao động trẻ. Chương trình bồi dưỡng nghiệp vụ ngắn hạn này được triển khai, không chỉ cung cấp kiến thức chuyên môn mà còn rèn luyện kỹ năng thực hành, ngoại ngữ và khả năng ứng xử trong môi trường làm việc thực tế, giúp người học sẵn sàng đáp ứng ngay các yêu cầu công việc mà không phải trải qua quá trình đào tạo lại kéo dài.

Không chỉ mang lại lợi ích cho người lao động, chương trình này còn tạo tác động trực tiếp đến doanh nghiệp và toàn ngành du lịch Quảng Ninh. Doanh nghiệp có thể bổ sung nguồn nhân lực tinh gọn, giảm chi phí và thời gian đào tạo; ngành du lịch địa phương nâng cao chất lượng dịch vụ, tăng khả năng cạnh tranh so với các trung tâm du lịch khác; xã hội hưởng lợi từ việc tạo ra nguồn lao động chuyên nghiệp, góp phần xây dựng hình ảnh điểm đến hiện đại và bền vững. Sự kết hợp giữa lý thuyết – thực hành, cùng mô hình “đào tạo kép” giữa nhà trường và doanh nghiệp, sẽ giúp chương trình bồi dưỡng trở thành mô hình mẫu, đáp ứng nhu cầu phát triển nhanh và hội nhập quốc tế, đồng thời củng cố thương hiệu du lịch Quảng Ninh trên bản đồ du lịch toàn cầu.

Tài liệu tham khảo:

- Baum, T. (2007). *Human resources in tourism: Still waiting for change*. *Tourism Management*, 28(6), 1383–1399. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2007.03.001>
- Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch. (2020). *Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030*. Nhà xuất bản Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
- Nguyễn, V. M., & Hoàng, T. L. H. (2019). *Quản trị kinh doanh khách sạn*. Nhà xuất bản Lao động, Hà Nội.
- Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam, Chi nhánh Quảng Ninh. (2021). *Khảo sát nhu cầu lao động ngành dịch vụ – du lịch tại Quảng Ninh*. VCCI Quảng Ninh
- Sở Du lịch Quảng Ninh. (2024). *Quảng Ninh hoàn thành chỉ tiêu đón 19 triệu lượt khách năm 2024*. Báo Quảng Ninh điện tử. Truy cập tại <https://baoquangninh.vn/quang-ninh-hoan-thanh-chi-tieu-don-19-trieu-luot-khach-nam-2024-3334629.html>
- Tổng cục Thống kê và Cục Du lịch Quốc gia. (2023). *Báo cáo tình hình du lịch Việt Nam năm 2023*. Báo Nhân Dân điện tử. Truy cập tại <https://nhandan.vn/nam-2023-du-lich-viet-nam-tang-toc-don-126-trieu-luot-khach-quoc-te-post789860.html>
- UBND tỉnh Quảng Ninh. (2021). *Kế hoạch phát triển nguồn nhân lực du lịch Quảng Ninh 2021–2025*. Văn phòng UBND tỉnh Quảng Ninh.
- World Tourism Organization. (2019). *Global report on human capital development in tourism*. Madrid: UNWTO.

**XÂY DỰNG CHƯƠNG TRÌNH BỒI DƯỠNG NGHIỆP VỤ NGẮN HẠN
NGÀNH QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN TẠI CÁC CƠ SỞ GIÁO DỤC NGHỀ NGHIỆP
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH QUẢNG NINH**

Lê Thúy Anh

Khoa Du lịch,
Trường Cao đẳng Việt - Hàn, Quảng Ninh
Email: thuethue0410@gmail.com

Ngày nhận bài: 01/7/2025

Ngày phản biện: 31/7/2025

Ngày tác giả sửa: 31/8/2025

Ngày duyệt đăng: 20/9/2025

Ngày phát hành: 30/9/2025

DOI:

<https://doi.org/10.64223/tvj.e2025.v1.i3.a43>

ORCID iD:

<https://orcid.org/0009-0007-5336-5213>

Tóm tắt:

Tỉnh Quảng Ninh – trung tâm du lịch hàng đầu cả nước hiện nay đang phát triển mạnh hệ thống khách sạn, khu nghỉ dưỡng, đặc biệt các cơ sở lưu trú phân khúc cao. Sự phát triển này tạo áp lực lớn về nhân lực quản trị khách sạn, đòi hỏi phải có đội ngũ giỏi chuyên môn, vững nghiệp vụ, thành thạo ngoại ngữ, có phong thái chuyên nghiệp. Thực tế khảo sát tại các trường cao đẳng, đại học trên địa bàn cho thấy nhiều sinh viên tốt nghiệp vẫn thiếu kỹ năng thực hành, khả năng giao tiếp ngoại ngữ và xử lý tình huống còn hạn chế. Các khóa bồi dưỡng ngắn hạn hiện có lại chưa bám sát chuẩn nghề quốc gia và xu hướng đổi mới.

Nghiên cứu này phân tích nhu cầu đào tạo, đánh giá thực trạng chương trình bồi dưỡng nghiệp vụ hiện nay. Từ đó, tác giả đề xuất khung chương trình bồi dưỡng nghiệp vụ ngắn hạn cho ngành Quản trị khách sạn, áp dụng tại các cơ sở giáo dục nghề nghiệp ở Quảng Ninh với mục tiêu: rút ngắn khoảng cách giữa đào tạo và thực tiễn, cung cấp nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu doanh nghiệp, góp phần nâng chất lượng dịch vụ và sức cạnh tranh của du lịch Quảng Ninh.

Từ khóa: *Tỉnh Quảng Ninh, Quản trị khách sạn; Bồi dưỡng nghiệp vụ; Giáo dục nghề nghiệp; Nguồn nhân lực.*