

**THE HUMAN RESOURCE TRAINING WORK AT  
HYATT REGENCY WEST HOTEL - HANOI  
FOR THE PERIOD FROM 2021 TO 2023**

**Nguyen Thuy Duong<sup>1</sup>**  
**Phan Thi Phuong Thao<sup>2</sup>**

<sup>1, 2</sup>Thanh Do University

Email: [duongnguyen.edu@gmail.com](mailto:duongnguyen.edu@gmail.com)<sup>1</sup>; [ptpthao@thanhdowni.edu.vn](mailto:ptpthao@thanhdowni.edu.vn)<sup>2</sup>.

Received: 10/5/2024

Reviewed: 24/5/2024

Revised: 3/6/2024

Accepted: 14/6/2024

**DOI:** <https://doi.org/10.58902/tcnckhpt.v3i2.143>

**Abstract:**

*Using a combination of various research methods, the article identifies the important factors affecting the current state of human resource training at the Hyatt Regency West hotel - Hanoi, one of the leading 5-star hotels in Hanoi. Additionally, by comparing customer satisfaction levels with the quality of the hotel's direct service staff before and after the training process, the article assesses the current state of human resource training. Based on these findings, the article proposes several necessary solutions to improve human resource training at the Hyatt Regency West - Hanoi in the future.*

**Keywords:** *Quality of human resources; Human resource training work; Hyatt Regency West Hotel – Hanoi.*

**1. Đặt vấn đề**

Khách sạn Hyatt Regency West - Hà Nội là khách sạn 5 sao trực thuộc tập đoàn Hyatt Hotels. Trong giai đoạn từ năm 2021 đến năm 2023, bên cạnh những thành công nhất định trên lĩnh vực kinh doanh, khách sạn vẫn tồn tại một số hạn chế trong công tác quản lý, điển hình là công tác đào tạo nguồn nhân lực của khách sạn vẫn chưa thực sự đạt hiệu quả cao. Hoạt động này vẫn còn mang tính hình thức, nhiều nhân viên tham gia hoạt động đào tạo với tâm thế đối phó. Nếu thực trạng này không được cải thiện, tất yếu sẽ dẫn đến chất lượng nguồn nhân lực của khách sạn bị giảm sút nghiêm trọng, từ đó kéo theo sự đi xuống của chất lượng dịch vụ, giảm sự hài lòng của khách hàng, ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả kinh doanh của khách sạn. Do vậy, việc nghiên cứu đánh giá thực trạng và đề xuất hệ thống giải pháp cải tiến công tác đào

tạo nguồn nhân lực cho khách sạn Hyatt Regency West - Hà Nội trở thành vấn đề cấp thiết, được ban lãnh đạo của khách sạn đặc biệt quan tâm.

**2. Tổng quan nghiên cứu**

Ở phạm vi quốc tế, Felicity Thomlinson cho rằng: ngành dịch vụ khách sạn đang đối mặt với tình trạng lao động thiếu hụt những kỹ năng cần thiết và tập trung vào những giải pháp nâng cao năng lực làm việc cho người lao động thông qua đào tạo trực tuyến, thúc đẩy nhân viên trong việc tự đưa mình trở thành những người nhân viên tài giỏi (Thomlinson, 2019). Trong một công trình nghiên cứu của mình, Merita Begolli Dauti's cũng luận bàn về vấn đề triển khai đào tạo nguồn nhân lực và tầm quan trọng của nó đối với hoạt động kinh doanh khách sạn, trong đó nhấn mạnh yếu tố công nghệ, các công cụ trực tuyến để hỗ trợ việc đào tạo cũng như vai trò của lãnh đạo,

quản lý trong việc tạo ra một môi trường làm việc tích cực và thúc đẩy sự phát triển của nhân viên (Dauti's, 2015).

Đại diện cho các công trình nghiên cứu điển hình ở trong nước là “*Improving the effectiveness of staff training in a hotel*” của tác giả Đỗ Uyên. Công trình đã tập trung làm rõ những thách thức trong đào tạo nhân viên khách sạn như thiếu ngân sách, tài nguyên, các chương trình đào tạo phù hợp cho từng đối tượng và có sự khác biệt về trình độ, kinh nghiệm, khả năng tiếp thu của nhân viên. Trên cơ sở đó, tác giả đề xuất các giải pháp cần thiết gồm: ứng dụng công nghệ trong đào tạo, cá nhân hóa trong thiết kế chương trình đào tạo, tạo ra môi trường học tập liên tục. Tuy nhiên, hệ thống giải pháp này vẫn chưa mang tính toàn diện (Uyên, 2013). Cùng hướng nghiên cứu, các tác giả Dương Thị Minh Thương và Trần Ngọc Trinh đã chỉ ra những hạn chế trong công tác đào tạo nguồn nhân lực của một số khách sạn ở Việt Nam, song hệ thống giải pháp chưa có nhiều “tính mới”, phù hợp với xu thế đào tạo hiện nay (Thương, 2018; Trinh, 2015).

Tổng quan tình hình nghiên cứu, nhóm tác giả nhận thấy, cho đến nay, vẫn chưa có công trình nào đi sâu nghiên cứu công tác quản trị nguồn nhân lực của khách sạn Hyatt Regency West - Hà Nội, trong đó có công tác đào tạo nguồn nhân lực của khách sạn. Đây là lý do để nhóm tác giả lựa chọn nội dung nghiên cứu này.

### 3. Phương pháp nghiên cứu

Trong bài viết này nhóm tác giả đã sử dụng kết hợp các phương pháp nghiên cứu sau:

- Phương pháp phỏng vấn sâu: được thực hiện thông qua các buổi trao đổi trực tiếp với nhân viên và các cấp quản lý của khách sạn để đánh giá phản ứng của họ đối với các hiệu quả của các khóa đào tạo đã được tham gia.

- Phương pháp điều tra khảo sát bằng bảng hỏi: phương pháp này được tiến hành với quy mô mẫu là 150/257 nhân viên của khách sạn nhằm đánh giá mức độ hài lòng của họ đối với

các khóa đào tạo đã được tham gia. Ngoài ra, tác giả cũng đã thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của 221 khách hàng về chất lượng dịch vụ được cung cấp bởi nhân viên phục vụ trực tiếp của khách sạn trước và sau khi được đào tạo làm cơ sở đánh giá hiệu quả công tác đào tạo nguồn nhân lực của khách sạn. Các khảo sát này đều được thực hiện từ tháng 7 năm 2023 đến tháng 4 năm 2024.

- Phương pháp nghiên cứu tài liệu thứ cấp: các báo cáo tổng kết năm của khách sạn Hyatt Regency West - Hà Nội là nguồn dữ liệu đáng tin cậy phục vụ cho việc nghiên cứu, đánh giá thực trạng công tác đào tạo nguồn nhân lực, trong giai đoạn từ năm 2021 đến năm 2023.

## 4. Kết quả nghiên cứu

### 4.1 Thực trạng công tác đào tạo nguồn nhân lực của khách sạn Hyatt Regency West - Hà Nội, giai đoạn từ năm 2021 đến năm 2023

Khách sạn chính thức mang tên Hyatt Regency West - Hanoi vào ngày 26 tháng 10 năm 2020 và trực thuộc tập đoàn Hyatt Hotels có trụ sở chính đặt tại Hoa Kỳ. Đây là khách sạn Hyatt đầu tiên tại Hà Nội và là khách sạn thứ ba của tập đoàn đang hoạt động tại Việt Nam. Hyatt Regency West - Hà Nội hiện cung cấp 519 phòng được trang bị hiện đại giúp mang tới cho khách hàng một trải nghiệm nghỉ dưỡng thư thái trọn vẹn.

Tập đoàn Hyatt Hotels luôn đề ra định hướng mục tiêu hoạt động là mang lại giá trị rất riêng cho tất cả khách sạn thuộc tập đoàn trên toàn thế giới, hướng đến đề cao yếu tố con người trong tổ chức, tạo môi trường và điều kiện thuận lợi để họ có thể trở thành phiên bản tốt nhất của chính mình. Mục tiêu này được xem là nguyên tắc xuyên suốt quá trình điều hành hoạt động kinh doanh của khách sạn.

Cơ cấu nhân sự của khách sạn khá tinh gọn, số lượng nhân sự phần lớn tập trung ở mảng dịch vụ. Đây là lực lượng lao động trực tiếp sản xuất tạo ra sản phẩm dịch vụ cung cấp cho khách hàng như lễ tân, nhà hàng, buồng, bar, bếp...

**Bảng 1. Cơ cấu lao động theo trình độ chuyên môn tính đến tháng 3 năm 2024**

Trình độ chuyên môn	Tỷ trọng %	Số lượng (Người)
Sau đại học	15	39

Trình độ chuyên môn	Tỷ trọng %	Số lượng (Người)
Cử nhân đại học	35	90
Cao đẳng	30	77
Trung cấp và lao động phổ thông	20	51
Tổng	100	257

Nguồn: Khách sạn Hyatt Regency West - Hà Nội, 2024

Phần lớn lao động trong khách sạn đạt từ trình độ trung cấp trở lên và tập trung vào nhóm nhân viên tuyến đầu của dịch vụ, 20% lao động phổ thông còn lại là nhân viên thuộc bộ phận An ninh, Bảo vệ và Tạp vụ trong khách sạn. Điều này cho thấy, trình độ học vấn của đội ngũ lao động là khá cao, cơ bản đáp ứng được yêu cầu của công việc.

Trong những năm qua khách sạn luôn đặt mục tiêu đào tạo và xây dựng đội ngũ nhân sự từ quản lý xuống nhân viên đều có trình độ, kỹ năng, kiến thức, tư duy dịch vụ tốt, đạt tiêu chuẩn quốc tế và vận hành kinh doanh hiệu quả. Để hiện thực hóa mục tiêu đó, khách sạn Hyatt hướng đến đào tạo kiến thức, kỹ năng chuyên môn và kỹ năng mềm cho nhân viên.

Trong giai đoạn từ năm 2021 đến năm 2023, khách sạn đã tổ chức các khóa đào tạo, huấn luyện nhân viên cả về kiến thức chung (phòng cháy chữa cháy, an toàn lao động,...) và kiến thức chuyên môn nghiệp vụ riêng đối với từng bộ phận nghiệp vụ của khách sạn. Số lượng các khóa đào tạo, huấn luyện không ngừng tăng lên qua các năm, trong đó năm 2023, khách sạn đã tổ chức nhiều khóa đào tạo nhất với 25 khóa, gấp 1,47 lần so với năm 2021 và 1,14 lần so với năm 2022 (Khách sạn Hyatt Regency West - Hà Nội, 2021, 2022, 2023).

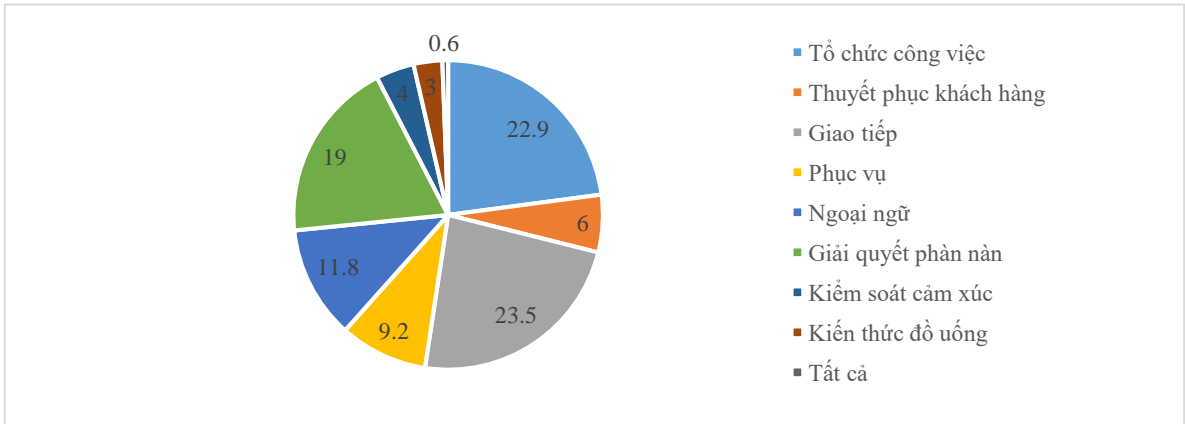
Cho đến nay, hình thức đào tạo chủ yếu được áp dụng là đào tạo tại chỗ kết hợp đào tạo online thông qua ứng dụng Hyatt Connect. Để tham gia các khóa đào tạo online, nhân viên sử dụng tài khoản cá nhân để đăng nhập hệ thống đào tạo trực tuyến của tập đoàn. Tuy nhiên, hình thức này chưa đem lại hiệu quả cao do đa số nhân

viên bị chi phối nhiều bởi công việc và trình độ ngoại ngữ, một bộ phận nhân viên tham gia khóa học với tinh thần thụ động, đối phó.

Kinh phí đào tạo được coi là một nguồn lực có ảnh hưởng không nhỏ đến các quyết định đào tạo. Ngân sách dành cho đào tạo của khách sạn trong giai đoạn từ năm 2021 đến năm 2023 ước tính đạt trung bình khoảng 0,075% trên tổng doanh thu của toàn khách sạn, tương đương với 586,4 triệu đồng. Trong đó, kinh phí đầu tư cho công tác đào tạo năm 2023 tăng mạnh so với năm 2021 với tỷ lệ 131,9% tương đương với 475 triệu đồng. Tuy nhiên, nếu so sánh với tổng doanh thu của khách sạn thì đây vẫn là một con số hết sức khiêm tốn. Nhiều hoạt động đào tạo thường có sự điều chỉnh về thời gian và thời lượng do phụ thuộc vào hoạt động kinh doanh thực tế của khách sạn (Khách sạn Hyatt Regency West - Hà Nội, 2021, 2022, 2023).

Kết thúc các khóa đào tạo, khách sạn Hyatt áp dụng các hình thức đánh giá như sử dụng bài kiểm tra trắc nghiệm, phiếu điều tra ý kiến dành cho nhân viên. Bên cạnh đó các cấp quản lý trực tiếp sẽ thông qua việc quan sát quá trình làm việc để đánh giá sự tiến bộ của người học sau khi được đào tạo. Đa phần nhân viên của khách sạn Hyatt có mong muốn được tham gia các khóa đào tạo do khách sạn tổ chức, con số này chiếm 85,7% trong tổng số phiếu trả lời. Lĩnh vực đào tạo mà họ quan tâm chủ yếu là kỹ năng mềm, đặc biệt là kỹ năng tổ chức công việc, giao tiếp và ngoại ngữ. Ngoài ra, kỹ năng xử lý phàn nàn của khách cũng là một khía cạnh được người lao động mong muốn được học hỏi.

**Hình 1. Kỹ năng nhân viên muốn được học nhất**

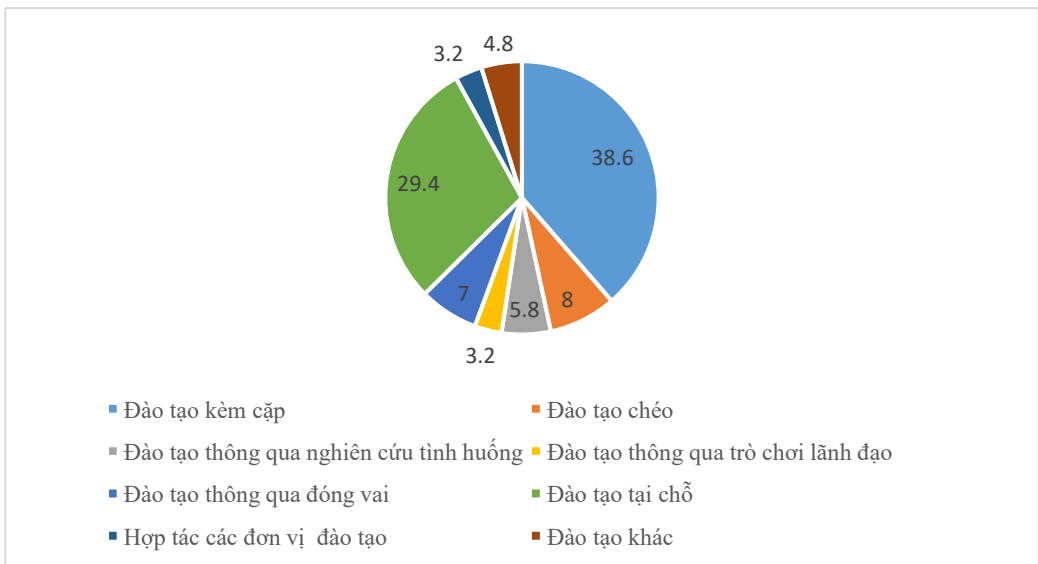


(Nguồn: Kết quả nghiên cứu của nhóm tác giả)

Quan sát hình 2 cho thấy: hình thức đào tạo tại chỗ đang được sử dụng chủ yếu tại khách sạn Hyatt. Đi đôi với hình thức đào tạo này là phương pháp kèm cặp để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho nhân viên, đặc biệt là nhân viên mới (38,6%). Hình thức và phương pháp đào tạo này được triển khai thông qua vai trò huấn luyện của đội ngũ quản lý giàu kinh

nhệm của khách sạn, điều đó giúp tiết kiệm được nhiều thời gian và chi phí. Tuy nhiên, cần cân nhắc trong việc bố trí đối tượng học và thời gian học nhằm đảm bảo chất lượng đào tạo. Ngoài ra, khách sạn còn kết hợp một số phương pháp đào tạo khác để nâng cao hiệu quả đào tạo như: đào tạo thông qua hoạt động tác nghiệp, đào tạo chéo, đào tạo thông qua đóng vai, ...

**Hình 2. Phương pháp đào tạo được sử dụng**



Nguồn: Nguồn: Kết quả nghiên cứu của nhóm tác giả

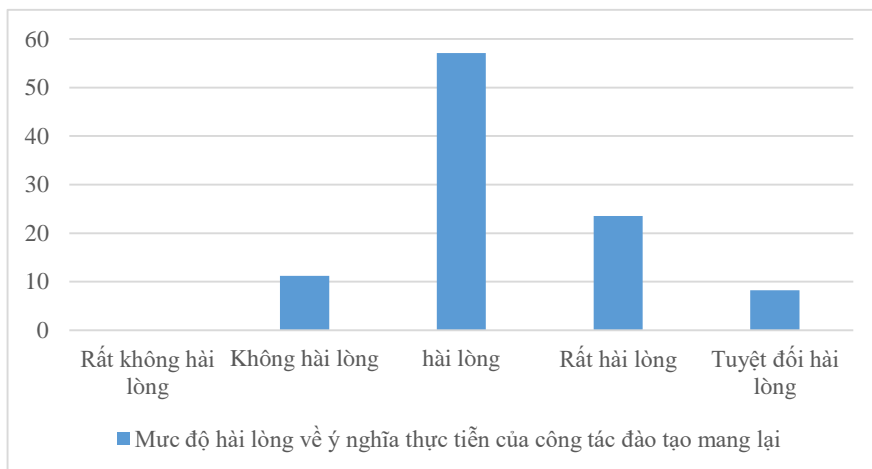
Hoạt động đào tạo của khách sạn tập trung vào nhiều nội dung. Trong đó, đào tạo nghiệp vụ cho các bộ phận chiếm tỉ lệ cao nhất tương ứng với 49%, tiếp theo là nội dung đào tạo định hướng giới thiệu về văn hóa doanh nghiệp. Kết quả khảo sát cũng chỉ ra rằng, thời lượng một khóa đào tạo được tổ chức là hợp lý, với 64,9%

nhân viên đánh giá ở mức “hài lòng”.

Song, tỉ lệ đánh giá ở mức độ này đối với chỉ tiêu về ý nghĩa thực tiễn của nội dung đào tạo vẫn chưa cao (chỉ chiếm 57,1%). Trong thời gian tới, bộ phận đào tạo của khách sạn cần tập trung cải tiến nội dung đào tạo cho phù hợp với nhu cầu công việc thực tế, nhằm đáp ứng ngày càng

tốt hơn yêu cầu về đào tạo của người lao động trong khách sạn.

**Hình 3. Mức độ hài lòng về ý nghĩa thực tiễn của nội dung đào tạo**



Mức độ hài lòng về sự phù hợp của phương pháp đào tạo với mục tiêu, nhu cầu và nội dung đào tạo chỉ chiếm tỉ lệ thấp, trong khi đó có tới 30% ý kiến đánh giá “không hài lòng” và 40,8% ở mức độ “bình thường”.

Vấn đề tiếp theo được đặt ra là: liệu có sự cải thiện năng suất lao động sau khi nhân viên được tham gia các khóa đào tạo do khách sạn tổ chức hay không? Kết quả là: chỉ có 21,4 % đánh giá ở mức “hài lòng” và có tới 20,4% ở mức “không hài lòng”.

Bên cạnh đó, để đảm bảo tính khách quan cho kết quả đánh giá, nhóm nghiên cứu đã tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng đội ngũ lao động phục vụ trực tiếp trước và sau khi tham gia đào tạo trong giai đoạn từ năm 2023 đến năm 2024. Kết quả đối sánh cho thấy: sau khi tham gia đào tạo, trình độ nhân viên đã được đánh giá cao hơn. Song, tỉ lệ tăng lên không có sự đột phá. Một số chỉ tiêu gồm quy trình phục vụ, thông tin được thông báo chính xác đến khách hàng, kỹ năng giao tiếp bằng ngoại ngữ, kỹ năng xử lý phàn nàn của khách vẫn chiếm tỉ trọng cao nhất ở mức đánh giá trung bình. Để tối đa hóa hiệu quả đào tạo, khách sạn Hyatt cần đặc biệt quan tâm đến việc lập kế hoạch đào tạo, thời gian, phương pháp và hướng đến cải tiến nội dung đào tạo cho phù hợp với thực tế nhu cầu công việc và của người lao động.

*Nguồn: Kết quả nghiên cứu của nhóm tác giả*

Có 6 yếu tố ảnh hưởng đến công tác đào tạo của khách sạn, cụ thể như sau:

*Thứ nhất, Cơ sở vật chất.* Để đảm bảo cho hoạt động đào tạo được diễn ra thuận lợi nhất, khách sạn Hyatt đã bố trí những phòng họp nhỏ tận dụng làm phòng đào tạo nên trang thiết bị dụng cụ và tiện ích đầy đủ, tiện nghi với hệ thống phòng đèn chiếu, bảng Flip chart, máy tính, bàn ghế...

*Thứ hai, Chương trình đào tạo.* Chương trình đào tạo cần phản ánh các nhu cầu đặc trưng của ngành khách sạn. Các nội dung đào tạo của khách sạn Hyatt Regency West - Hà Nội chủ yếu tập trung vào kỹ năng về quản lý, giao tiếp, dịch vụ khách hàng... Tuy nhiên các chương trình này chưa có sự liên kết về nội dung với phát triển bền vững và quản lý môi trường... Ngoài kỹ năng chuyên môn, các chương trình đào tạo cần hướng đến phát triển kỹ năng mềm như làm việc nhóm, giải quyết vấn đề và quản lý thời gian để hoạt động hiệu quả trong môi trường khách sạn, tạo cho nhân viên cảm thấy hạnh phúc và hỗ trợ họ để tương tác tích cực với khách hàng.

*Thứ ba, Ứng dụng công nghệ cao trong đào tạo.* Nhằm nâng cao chất lượng đào tạo, Ban lãnh đạo của khách sạn đã chủ trương ứng dụng các phần mềm giảng dạy, các bài giảng điện tử kết hợp hình thức đào tạo truyền thống và hiện đại nhằm tạo sự hứng thú cho người học.

*Thứ tư, Động lực thúc đẩy học tập của người*

lao động. Khách sạn Hyatt có chính sách khuyến khích về mặt tài chính như tăng lương cho nhân viên có thành tích vượt trội hoặc trao thưởng cho nhân viên hoàn thành tốt nhất các khóa đào tạo.

*Thứ năm*, Đào tạo viên và chuyên gia đào tạo. Đào tạo viên của khách sạn Hyatt chủ yếu là các cán bộ thuộc bộ phận nhân sự và các cấp quản lý. Đây là những người đã dày dặn kinh nghiệm trong công việc, đảm trách thực hiện nhiệm vụ huấn luyện cho nhân viên cấp dưới để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ. Đối với những hoạt động đào tạo về an toàn, an ninh, phòng cháy chữa cháy, sơ cấp cứu..., khách sạn thường mời chuyên gia về đào tạo tại khách sạn.

*Thứ sáu*, Trình độ của đội ngũ lao động. Trình độ học vấn của đội ngũ lao động của khách sạn nhìn chung tương đối cao. Đây là một điều kiện thuận lợi để họ có thể nhanh chóng tiếp cận với các nội dung đào tạo, đẩy mạnh khả năng vận dụng những kiến thức đã học vào thực tiễn công việc nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ cho khách sạn.

Nhìn chung trong thời gian vừa qua khách sạn Hyatt đã khai thác tối đa các điều kiện về cơ sở vật chất để phục vụ cho hoạt động đào tạo. Khách sạn đã áp dụng các yếu tố công nghệ cao trong đào tạo. Công tác đào tạo, phương pháp đào tạo được quan tâm và thực hiện nghiêm túc tại khách sạn. Hình thức đào tạo tại chỗ theo hướng cầm tay chỉ việc được áp dụng phổ biến tại khách sạn, hình thức này rất phù hợp với đối tượng là nhân viên mới. Thời lượng đào tạo của các khóa học là phù hợp. Giá trị mà người học nhận được sau đào tạo cũng được đánh giá cao. Đây có thể coi là một trong những điểm tích cực về hoạt động đào tạo của khách sạn.

Tuy nhiên công tác đào tạo của khách sạn còn có những hạn chế sau: Đội ngũ đào tạo viên của khách sạn chưa được đào tạo qua trường lớp về nghiệp vụ sư phạm nên chưa được đánh giá cao về khả năng truyền đạt kiến thức, do đó, hoạt động đào tạo chưa thực sự hấp dẫn và lôi cuốn người học. Trình độ ngoại ngữ của đội ngũ nhân viên còn hạn chế nên việc khai thác tri thức từ bài giảng online trên hệ thống của tập đoàn chưa đem lại hiệu quả như mong muốn. Khách sạn Hyatt hiện nay chủ yếu tập trung vào đào tạo

định hướng và hội nhập (onboard training), còn lại các hoạt động đào tạo chuyên môn do các quản lý và quản lý trung gian thuộc khối vận hành đảm nhiệm. Do đặc thù trong việc vận hành kinh doanh nên hoạt động đào tạo thường bị hoãn lịch, đây là một khó khăn cần phải gỡ. Nội dung đào tạo còn tập trung nhiều vào kiến thức hàn lâm, ít tổ chức các khóa đào tạo chuyên về kỹ năng như: kỹ năng làm việc nhóm, bản lĩnh giao tiếp hay giao tiếp bằng tiếng Anh,... Điều này xuất phát từ nguyên nhân chưa hiểu rõ nhu cầu đào tạo thực sự của người học. Phương pháp đào tạo chưa linh hoạt nên chưa thực sự hiệu quả trong việc phát huy tinh thần tích cực học tập của nhân viên.

#### **4.2. Giải pháp nâng cao chất lượng công tác đào tạo nguồn nhân lực của khách sạn Hyatt**

Để cải tiến chất lượng của công tác đào tạo nguồn nhân lực, trong thời gian tới, khách sạn Hyatt cần tập trung vào các giải pháp sau:

*Giải pháp 1: Xây dựng kế hoạch đào tạo ngắn hạn và dài hạn với định hướng rõ ràng và mục tiêu cụ thể.*

Ban quản lý khách sạn cần giúp nhân viên nhận thức đúng về tư duy dịch vụ “mind set” ngay từ đầu về “core value” (giá trị cốt lõi) của doanh nghiệp, về sự chuyên nghiệp, kiến thức, tác phong, nụ cười từ trái tim, tinh thần tự hào công việc, truyền cảm hứng công việc. Giúp nhân viên nhận ra giá trị, tự học hỏi để thay đổi, chuyên tâm hơn trong công việc. Ngoài ra, cần chú trọng xây dựng mục tiêu đào tạo bám sát thực tế và cân đối với ngân sách đào tạo. Kế hoạch cần được biểu mẫu hóa, phân loại kế hoạch đào tạo ngắn hạn cũng như dài hạn để bám sát mục tiêu đã đề ra; xây dựng chương trình, nội dung cụ thể xuất phát từ các nhu cầu đào tạo; đồng thời thực hiện ma trận kỹ năng dành cho đối tượng học.

*Giải pháp 2: Kết hợp hình thức đào tạo với cải tiến nội dung đào tạo theo hướng phù hợp với thực tế công việc cũng như nhu cầu của người lao động.*

Cần kết hợp hình thức đào tạo tại chỗ với phương pháp kèm cặp, thực hiện giao trách nhiệm cho những nhân viên có kinh nghiệm để truyền đạt, hướng dẫn cho các nhân viên cấp

dưới. Bên cạnh đó sử dụng phương pháp đóng để nhân viên được trải nghiệm thực tiễn công việc cũng như rèn luyện kỹ năng giao tiếp và sự tự tin. Khách sạn nên gửi nhân viên đến học hỏi kinh nghiệm ở các khách sạn khác trong cùng hệ thống; đồng thời tăng cường đào tạo cho đội ngũ quản lý về năng lực sư phạm và đảm bảo chế độ đãi ngộ hợp lý khi họ tham gia đào tạo nhân sự cho khách sạn. Đây mạnh áp dụng phương pháp đào tạo thông qua tình huống, đóng vai, trò chơi lãnh đạo để tăng cường khả năng tư duy và giải quyết vấn đề cho nhân viên.

Tăng cường đào tạo kỹ năng mềm, kỹ năng giao tiếp bằng ngoại ngữ, kỹ năng xử lý tình huống, tốc độ phục vụ, quy trình nghiệp vụ chuẩn xác...cho nhân viên bằng những hoạt động tích cực như: nhân viên cần tuân thủ chuẩn mực về giao tiếp giữa nhân viên và khách hàng thông qua định hướng “mind set”. Bộ phận đào tạo thực hiện video mẫu về quy tắc giao tiếp được thực hiện ở các bộ phận nghiệp vụ của khách sạn để học viên tập sự. Khách sạn có thể mời một số chuyên gia trong lĩnh vực giao tiếp chia sẻ phong cách giao tiếp chuyên nghiệp trong phục vụ. Đồng thời, xây dựng một số chương trình học tiếng Anh hoặc thông qua các ứng dụng học tiếng để thôi thúc nhân viên tích cực học tập, nâng cao trình độ ngoại ngữ; khuyến khích và hỗ trợ về thời gian cũng như một phần tài chính cho nhân viên khi đăng ký tham gia các lớp ngoại ngữ ngoài giờ làm việc. Khách sạn có thể hợp tác với các trung tâm ngoại ngữ mở lớp ngoại ngữ ngắn hạn về giao tiếp tại khách sạn vào mùa thấp điểm. Bên cạnh đó, thành lập CLB ngoại ngữ trong khách sạn để nhân viên có cơ hội giao lưu, học hỏi. Thực hiện huấn luyện nghiệp vụ thông qua thực hiện quy trình phục vụ chuẩn xác của khách sạn, qua đó góp phần cải thiện tốc độ phục vụ của nhân viên. Hoạt động này nên được duy trì thường xuyên theo định kỳ 3 tháng/lần. Ngoài ra, cần không ngừng học hỏi và áp dụng các mô hình đào tạo ở các khách sạn tiên tiến trong nước và trên thế giới.

*Giải pháp 3: Phối hợp với các đơn vị khác trong ngành để tổ chức tập huấn cho một số cán bộ có chức vụ cao.*

Cử cán bộ lãnh đạo, quản lý đi học hỏi kinh nghiệm tại các khách sạn thuộc tập đoàn Hyatt. Hoạt động này giúp mang về nhiều sáng kiến, ý tưởng mới cũng như năng lực để cải tiến các quy trình phục vụ cho khách sạn.

*Giải pháp 4: Hoàn thiện chương trình kiểm tra đánh giá sau đào tạo.*

Để hoàn thiện chương trình kiểm tra đánh giá, khách sạn cần xác định rõ tiêu chuẩn của người đánh giá, tham gia kiểm soát hoạt động đào tạo. Họ trước hết phải là những người hiểu rõ về nội dung, chương trình đào tạo; có trình độ và chuyên môn phù hợp, có tinh thần trách nhiệm, công tư phân minh. Đồng thời, xây dựng bộ tiêu chuẩn đánh giá với thang điểm chi tiết, cụ thể đối với từng nội dung đào tạo dựa trên chuẩn đầu ra của từng chương trình đào tạo. Chú trọng thu nhận ý kiến phản hồi từ phía học viên để hoàn thiện ngày càng tốt hơn hoạt động đào tạo của khách sạn. Đặc biệt chú trọng hoạt động tổ chức các cuộc thi tay nghề đối với từng khu vực phục vụ trực tiếp để qua đó đánh giá năng lực nghề nghiệp của nhân viên.

*Giải pháp 5: Có những chính sách tạo động lực học tập cho người lao động.*

Để thực hiện được điều này, trước hết, khách sạn Hyatt cần chú trọng xây dựng một môi trường văn hóa học tập tích cực, trong đó, các cấp lãnh đạo, quản lý của khách sạn cần làm tấm gương sáng truyền cảm hứng cho nhân viên. Vấn đề cốt lõi là phải giúp nhân viên hiểu rõ được sự cần thiết phải không ngừng học tập để hoàn thiện bản thân. Đồng thời, đề cao tính kỷ luật trong học tập. Bên cạnh đó, khách sạn cũng cần có sự hỗ trợ tối đa về kinh phí, thời gian và cơ sở vật chất kỹ thuật tối ưu để người lao động hoàn thành tốt các khóa đào tạo, có chính sách khen thưởng xứng đáng dành cho những nhân viên có thành tích học tập xuất sắc.

### 5. Bàn luận

Những giải pháp được đề xuất trong kết quả nghiên cứu có thể là những gợi ý hữu ích cho khách sạn Hyatt cải tiến công tác đào tạo nguồn nhân lực trong thời gian tới. Tuy nhiên, để áp dụng hệ thống các giải pháp trên, khách sạn phải đối mặt với không ít khó khăn. Một mặt, việc xây dựng kế hoạch và triển khai đồng bộ giải

pháp có thể tạo ra áp lực tài chính cho khách sạn. Mặt khác, giải pháp có thực hiện thành công hay không còn phụ thuộc vào sự hỗ trợ tích cực từ phía nhân viên và khách hàng thông qua sự thay đổi về văn hóa và hành vi. Điều này có nghĩa là: bên cạnh việc tổ chức đào tạo cho nhân viên, khách sạn cũng cần tạo ra chiến dịch giáo dục cho khách hàng về tư duy phát triển bền vững, từ đó tạo ra bối cảnh hoàn thiện cho nhân viên áp dụng hiệu quả các kiến thức, kỹ năng đã học nhằm thực hiện tốt nhiệm vụ với sự phối hợp của khách hàng. Đồng thời, để các khóa đào tạo được triển khai theo đúng kế hoạch và không bị đứt gãy do việc tăng ca của nhân viên, khách sạn cũng cần củng cố và bổ sung nhân sự cho các bộ phận dịch vụ, giúp giảm bớt áp lực công việc cho người lao động.

Do thời gian nghiên cứu hạn chế và quy mô mẫu được sử dụng để nghiên cứu chỉ tập trung tại một khách sạn cụ thể nên hệ thống giải pháp có thể chưa phù hợp để áp dụng rộng rãi. Vì vậy, rất cần những công trình khác trong tương lai

tiếp tục nghiên cứu sâu và rộng hơn về đào tạo nguồn nhân lực trong chuỗi khách sạn của tập đoàn nhằm khắc phục hạn chế cũng như củng cố kết quả nghiên cứu này.

## 6. Kết luận

Trong bối cảnh hoạt động du lịch hồi sinh mạnh mẽ, cùng sự phát triển đột phá của công nghệ; nhu cầu, đòi hỏi ngày càng cao về chất lượng dịch vụ từ phía khách hàng thì hoạt động đào tạo của khách sạn vẫn chưa thực sự phù hợp và hiệu quả. Điều cốt lõi nhất của đào tạo vẫn là việc trao cho người lao động sự tự nhận thức tầm quan trọng của việc học tập và phát triển bản thân cùng với tư duy nghề nghiệp “Mind set” đúng đắn. Điều này sẽ giúp người học tự định hướng và nỗ lực vươn lên, đem lại giá trị gia tăng lớn hơn trong lĩnh vực dịch vụ và thỏa mãn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Đồng thời còn giúp tiết kiệm chi phí đào tạo thông qua việc kiểm soát nội dung đào tạo và truyền cảm hứng tích cực để người lao động nâng cao tinh thần trọng bản thân và trọng tập thể.

## Tài liệu tham khảo

- Dauti's, M. B. (2015). Managing and Training of Human Resources in Hotel Micro Business, *Mediterranean Journal of Social Sciences*.
- Hyatt Regency West - Hanoi hotel. (2021). *Báo cáo tình hình hoạt động năm 2021, phương hướng, nhiệm vụ năm 2022*.
- Hyatt Regency West - Hanoi hotel. (2022). *Báo cáo tình hình hoạt động năm 2022, phương hướng, nhiệm vụ năm 2023*.
- Hyatt Regency West - Hanoi hotel. (2023). *Báo cáo tình hình hoạt động năm 2023, phương hướng, nhiệm vụ năm 2024*.
- Hyatt Regency West - Hanoi hotel. (2024). *Báo cáo tình hình hoạt động quý I năm 2024*.
- Lam, N. B. (2009). *Giao trình quản lý kinh doanh khách sạn*, Trường Đại học Kinh doanh và công nghệ, Hanoi.
- Manh, N. V. & Huong, H. T. L. (2008). *Giao trình Quản trị kinh doanh Khách sạn*, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế quốc dân, Hanoi.
- Quan, N. N. (2010). *Giao trình Quản trị nguồn nhân lực*, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế quốc dân, Hanoi.
- Thomlinson, F. (2019). *Online training solution to the hospitality skills shortage*. Retrieved May 5, 2024 from <https://blog.typsy.com/hospitality-skills-shortage>.
- Thuong, D. T. M. (2018), *Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực tại khách sạn Muong thanh Song Lam, Nghe An* (Luan van thac si, Đại học Nha Trang).
- Trinh, T. N. (2015). *Nghiên cứu phát triển nguồn nhân lực trong các khách sạn 4 sao ở thành phố Cần Thơ* (Luan van thac si, Đại học Quốc gia Hà Nội).
- Uyen, D. (2013). *Improving the effectiveness of staff training in a hotel*”, Bachelor’s Thesis in International Business.



**CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC  
CỦA KHÁCH SẠN HYATT REGENCY WEST - HÀ NỘI,  
GIAI ĐOẠN TỪ NĂM 2021 ĐẾN NĂM 2023**

**Nguyễn Thùy Dương<sup>1</sup>**

**Phan Thị Phương Thảo<sup>2</sup>**

<sup>1, 2</sup>Trường Đại học Thành Đô

Email: [duongnguyen.edu@gmail.com](mailto:duongnguyen.edu@gmail.com)<sup>1</sup>; [ptpthao@thanhdowni.edu.vn](mailto:ptpthao@thanhdowni.edu.vn)<sup>2</sup>.

Ngày nhận bài: 10/5/2024

Ngày phản biện: 24/5/2024

Ngày tác giả sửa: 3/6/2024

Ngày duyệt đăng: 14/6/2024

**DOI:** <https://doi.org/10.58902/tcnckhpt.v3i2.143>

**Tóm tắt**

*Bằng việc sử dụng kết hợp nhiều phương pháp nghiên cứu khác nhau, bài viết đã chỉ ra các yếu tố quan trọng ảnh hưởng tới thực trạng công tác đào tạo nguồn nhân lực của khách sạn Hyatt Regency West - Hà Nội, một trong những khách sạn 5 sao hàng đầu ở Hà Nội. Đồng thời, thông qua việc đối sánh mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng đội ngũ lao động phục vụ trực tiếp của khách sạn trước và sau quá trình đào tạo, bài viết đã đánh giá thực trạng công tác đào tạo nguồn nhân lực, từ đó đề xuất một số giải pháp cần thiết nhằm cải tiến công tác đào tạo nguồn nhân lực cho khách sạn Hyatt Regency West - Hà Nội, trong thời gian tới.*

**Từ khóa:** *Chất lượng nguồn nhân lực; Công tác đào tạo nguồn nhân lực; Khách sạn Hyatt Regency West - Hà Nội.*