

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG

KHOA DU LỊCH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Ngành: Quản trị khách sạn

Đề tài:

**“NÂNG CAO NĂNG LỰC NGOẠI NGỮ ĐỐI VỚI
NHÂN VIÊN BUỒNG PHÒNG TẠI KHU NGHỈ DƯỠNG
NAMIA RIVER RETREAT”**

Sinh viên thực hiện: Nguyễn Lê Ngân

Đà Nẵng, tháng 05 năm 2026

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG

KHOA DU LỊCH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Ngành: Quản trị khách sạn

Đề tài:

**“NÂNG CAO NĂNG LỰC NGOẠI NGỮ ĐỐI VỚI
NHÂN VIÊN BUỒNG PHÒNG TẠI KHU NGHỈ DƯỠNG
NAMIA RIVER RETREAT”**

Giảng viên hướng dẫn : Ths. Nguyễn Thuý Nga

Sinh viên thực hiện : Nguyễn Lê Ngân

Mã số sinh viên : 2254060001

Khóa học : 2022 - 2026

Lớp : 22KS1

Đà Nẵng, tháng 05 năm 2026

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Họ và tên sinh viên: Nguyễn Lê Ngân

MSSV: 2254060001 **Lớp:** 22KS1 **Khóa:** 22

Ngành: Quản trị khách sạn

- Tên đề tài:** Nâng cao năng lực ngoại ngữ đối với nhân viên buồng phòng tại khu nghỉ dưỡng Namia River Retreat
- Nội dung :**
 - Đề tài tập trung nghiên cứu năng lực ngoại ngữ, chủ yếu là tiếng anh cùng với đánh giá thực trạng năng lực ngoại ngữ và các yếu tố ảnh hưởng đến năng lực ngoại ngữ của nhân viên buồng phòng tại khu nghỉ dưỡng Namia River Retreat.
 - Mục tiêu: Nâng cao năng lực ngoại ngữ là tiếng anh cho nhân viên buồng phòng tại khu nghỉ dưỡng Namia River Retreat.
 - Phương pháp: thu thập dữ liệu, khảo sát bằng bảng hỏi, quan sát tại nơi làm việc.
- Ngày giao khóa luận :** 02-03-2026
- Ngày hoàn thành khóa luận :** 29-05-2026
- Giảng viên hướng dẫn:** Th.S Nguyễn Thuý Nga

Nội dung và yêu cầu Khóa luận tốt nghiệp đã được thông qua Bộ môn.

Đà Nẵng, ngày tháng năm 2026

Trưởng bộ môn
(ký ghi rõ họ tên)

Giảng viên hướng dẫn
(ký ghi rõ họ tên)

Sinh viên thực hiện
(ký ghi rõ họ tên)

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BẢN NHẬN XÉT KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

(Dùng cho người hướng dẫn)

Họ và tên sinh viên: Nguyễn Lê Ngân

Họ và tên người hướng dẫn: Th.S Nguyễn Thuý Nga

Tên đề tài: Nâng cao năng lực ngoại ngữ đối với nhân viên buồng phòng tại khu nghỉ dưỡng Namia River Retreat

Nội dung nhận xét:

1. Tinh thần, thái độ làm việc:

.....

2. Nội dung khóa luận:

.....

.....

.....

.....

.....

3. Hình thức khóa luận:

.....

4. Đồng ý cho sinh viên bảo vệ khóa luận tốt nghiệp trước hội đồng.

Đà Nẵng, ngày tháng năm 20

Người nhận xét

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BẢN NHẬN XÉT KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

(Dùng cho giảng viên chấm phản biện)

Họ và tên sinh viên: Nguyễn Lê Ngân

Ngành: Quản trị khách sạn Lớp: 22KS1

Tên đề tài: Nâng cao năng lực ngoại ngữ đối với nhân viên buồng phòng tại khu nghỉ dưỡng Namia River Retreat

Học hàm, học vị, chức danh, họ tên người chấm phản biện:

1. NHẬN XÉT VỀ KHÓA LUẬN

1.1 Về mặt nội dung:

.....

.....

.....

.....

.....

1.2. Về mặt hình thức:

.....

.....

.....

.....

2. CÂU HỎI DÀNH CHO SINH VIÊN

.....

.....

.....

3. ĐIỂM ĐÁNH GIÁ:

Đà Nẵng, ngày... tháng ...năm 202...

Giảng viên phản biện

MỤC LỤC

DANH MỤC BẢNG BIỂU	x
DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ.....	xi
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	xi
PHẦN MỞ ĐẦU	xiii
1. Lý do chọn đề tài.....	xiii
2. Mục tiêu nghiên cứu	xiii
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	xiv
4. Phương pháp nghiên cứu	xiv
5. Bố cục của khoá luận.....	xiv
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NÂNG CAO NĂNG LỰC NGOẠI NGỮ ĐỐI VỚI NHÂN VIÊN BUỒNG PHÒNG	1
1.1 Khái quát về bộ phận buồng phòng.....	1
<i>1.1.1 Khái niệm và vai trò của bộ phận buồng phòng</i>	<i>1</i>
<i>1.1.1.1 Khái niệm của bộ phận buồng phòng</i>	<i>1</i>
<i>1.1.1.2 Vai trò của bộ phận buồng phòng.....</i>	<i>1</i>
<i>1.1.2 Đặc điểm công việc tại bộ phận buồng phòng</i>	<i>2</i>
<i>1.1.3 Đặc điểm đội ngũ nhân viên buồng phòng</i>	<i>3</i>
1.2 Tiêu chuẩn nghề nghiệp đối với nhân viên buồng phòng	4
<i>1.2.1 Theo bộ tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (VTOS) đối với nhân viên buồng phòng</i>	<i>4</i>
<i>1.2.2 Theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia đối với nhân viên buồng phòng</i>	<i>7</i>
1.3 Lý luận về năng lực ngoại ngữ đối với nhân viên buồng phòng	9
<i>1.3.1 Khái niệm năng lực ngoại ngữ</i>	<i>9</i>
<i>1.3.2 Vai trò của năng lực ngoại ngữ đối với nhân viên buồng phòng.....</i>	<i>11</i>
<i>1.3.3 Các chỉ số đo lường năng lực ngoại ngữ</i>	<i>12</i>

1.4 Các yếu tố ảnh hưởng đến năng lực ngoại ngữ đối với nhân viên buồng phòng	15
1.4.1 Tự học	15
1.4.2 Cơ hội tiếp xúc với ngữ liệu và sử dụng ngôn ngữ	16
1.4.3 Động cơ và thái độ học tập	18
1.4.4 Phương pháp kiểm tra đánh giá	19
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG NĂNG LỰC NGOẠI NGỮ CỦA NHÂN VIÊN BUỒNG PHÒNG TẠI KHU NGHỈ DƯỠNG NAMIA RIVER RETREAT	21
2.1 Giới thiệu tổng quan về khu nghỉ dưỡng Namia River Retreat	21
2.1.1 Thông tin tổng quan về khu nghỉ dưỡng	21
2.1.2 Lịch sử hình thành và phát triển của khu nghỉ dưỡng	21
2.1.2.1 Lịch sử hình thành	21
2.1.2.2 Sứ mệnh và giá trị cốt lõi	22
2.1.3 Các sản phẩm dịch vụ của khu nghỉ dưỡng	23
2.1.3.1 Dịch vụ lưu trú	23
2.1.3.2 Dịch vụ ẩm thực	25
2.1.3.3 Các dịch vụ bổ sung khác	27
2.1.4 Cơ cấu tổ chức của khu nghỉ dưỡng	28
2.1.4.1 Cơ cấu tổ chức	28
2.1.4.2 Tình hình nhân sự	29
2.2. Tình hình hoạt động kinh doanh tại khu nghỉ dưỡng Namia River Retreat	30
2.2.1 Tình hình thu hút khách	30
2.2.2 Kết quả hoạt động kinh doanh	32
2.3 Thực trạng năng lực ngoại ngữ của đội ngũ nhân viên buồng phòng tại khu nghỉ dưỡng Namia River Retreat	33
2.3.1 Đánh giá năng lực ngoại ngữ của đội ngũ nhân viên buồng phòng tại khu nghỉ dưỡng Namia River Retreat	33

2.3.1.1	Mô tả khảo sát về năng lực ngoại ngữ của đội ngũ nhân viên buồng phòng	33
2.3.1.2	Thông tin mẫu khảo sát	35
2.3.2	<i>Thực trạng năng lực ngoại ngữ của đội ngũ nhân viên buồng phòng tại khu nghỉ dưỡng Namia River Retreat.....</i>	<i>37</i>
2.3.2.1	Đánh giá về kỹ năng nghe	37
2.3.2.2	Đánh giá về kỹ năng nói.....	38
2.3.2.3	Đánh giá về kỹ năng đọc	39
2.3.2.4	Đánh giá về kỹ năng viết.....	40
2.3.2.5	Đánh giá tổng kết.....	41
2.4	Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến năng lực ngoại ngữ của nhân viên buồng phòng tại khu nghỉ dưỡng Namia River Retreat.....	42
2.4.1	<i>Khả năng tự học</i>	<i>42</i>
2.4.2	<i>Cơ hội tiếp xúc ngữ liệu và sử dụng ngôn ngữ.....</i>	<i>43</i>
2.4.3	<i>Động cơ và thái độ học tập</i>	<i>44</i>
2.4.4	<i>Phương pháp kiểm tra và đánh giá</i>	<i>44</i>
2.5	Đánh giá về năng lực ngoại ngữ của nhân viên buồng phòng tại khu nghỉ dưỡng Namia River Retreat	45
2.5.1	<i>Ưu điểm</i>	<i>45</i>
2.5.2	<i>Nhược điểm và nguyên nhân</i>	<i>46</i>
2.5.2.1	<i>Nhược điểm</i>	<i>46</i>
2.5.2.2	<i>Nguyên nhân.....</i>	<i>48</i>
	CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO NĂNG LỰC NGOẠI NGỮ ĐỐI VỚI NHÂN VIÊN BUỒNG PHÒNG TẠI KHU NGHỈ DƯỠNG NAMIA RIVER RETREAT.....	50
3.1	Cơ sở đề xuất giải pháp.....	50
3.1.1	<i>Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam.....</i>	<i>50</i>
3.1.2	<i>Chiến lược phát triển du lịch Đà Nẵng</i>	<i>51</i>

3.1.3 Chiến lược phát triển của khu nghỉ dưỡng Namia River Retreat	52
3.2 Các giải pháp nâng cao năng lực ngoại ngữ cho nhân viên buồng phòng tại khu nghỉ dưỡng Namia River Retreat	54
3.2.1 Xây dựng phần mềm học tiếng anh trực tuyến hỗ trợ theo dõi lộ trình và học qua video.....	54
3.2.2 Ban hành quy định tỷ lệ giao tiếp bằng tiếng anh trong nội bộ theo từng bộ phận	55
3.2.3 Xây dựng sổ tay giao tiếp tiếng anh bỏ túi.....	57
3.2.4 Ban hành chính sách phụ cấp và khen thưởng theo năng lực ngoại ngữ	57
3.2.5 Triển khai phương pháp kiểm tra năng lực bằng hình thức đóng vai tình huống thực tế	59
3.3 Kiến nghị	60
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	61
PHỤ LỤC 1	63
PHỤ LỤC 2	65

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 1.1 Tổng hợp năng lực ngoại ngữ theo bộ tiêu chuẩn VTOS	6
Bảng 1.2 Tổng hợp năng lực ngoại ngữ theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia	7
Bảng 1.3 Mô tả các cấp độ năng lực ngoại ngữ theo CEFR	13
Bảng 1.4 Quy đổi trình độ ngoại ngữ qua thang điểm	14
Bảng 2.1 Các sản phẩm của dịch vụ lưu trú tại Namia River Retreat.....	23
Bảng 2.2 Các sản phẩm của dịch vụ ẩm thực tại Namia River Retreat.....	26
Bảng 2.3 Các sản phẩm của dịch vụ bổ sung tại Namia River Retreat.....	27
Bảng 2.4 Bảng số liệu về tình hình nhân sự tại Namia River Retreat.....	29
Bảng 2.5 Bảng thống kê lượt khách năm 2025	30
Bảng 2.6 Tốc độ tăng trưởng lượt khách qua các quý.....	31
Bảng 2.7 Kết quả kinh doanh năm 2025	32
Bảng 2.8 Các mục hỏi về thực trạng năng lực ngoại ngữ của nhân viên buồng phòng tại Namia River Retreat	33
Bảng 2.9 Ý nghĩa của từng mức giá trị trung bình.....	34
Bảng 2.10 Kết quả khảo sát về kỹ năng nghe	37
Bảng 2.11 Kết quả khảo sát về kỹ năng nói	38
Bảng 2.12 Kết quả khảo sát về kỹ năng đọc	39
Bảng 2.13 Kết quả khảo sát về kỹ năng viết	40

DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

Sơ đồ 2.1 Bộ máy tổ chức của Namia River Retreat.....	28
Biểu đồ 2.1 Cơ cấu khảo sát theo giới tính	35
Biểu đồ 2.2 Cơ cấu khảo sát theo độ tuổi.....	35
Biểu đồ 2.3 Cơ cấu khảo sát tần suất nhân viên sử dụng tiếng anh	36
Biểu đồ 2.4 Tổng kết kết quả khảo sát về thực trạng năng lực ngoại ngữ	41

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	Nghĩa đầy đủ
VTOS	Bộ tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam
CEFR	Khung tham chiếu trình độ ngôn ngữ chung Châu Âu
SL	Số lượng
ĐH	Đại học
CD	Cao đẳng
TC	Trung cấp
ĐVT	Đơn vị tính
GTTB	Giá trị trung bình

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, em xin được bày tỏ lòng biết ơn chân thành và sâu sắc nhất đến Ban Giám hiệu cùng toàn thể các quý thầy cô giáo thuộc khoa Du lịch của trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng. Trong suốt những năm tháng học tập và rèn luyện dưới mái trường, em đã may mắn nhận được sự giảng dạy tận tình, những chỉ dẫn quý báu và sự đồng hành giúp đỡ của các thầy cô. Chính những kiến thức chuyên môn vững chắc và nền tảng tư duy nghề nghiệp mà thầy cô truyền đạt đã trở thành bệ đỡ quan trọng, tạo điều kiện thuận lợi nhất để em có thể hoàn thành tốt bài khóa luận tốt nghiệp này.

Đặc biệt, em muốn gửi lời tri ân sâu sắc nhất đến cô ThS. Nguyễn Thúy Nga. Trong suốt quá trình nghiên cứu và thực hiện khóa luận, cô đã luôn dành thời gian quan tâm, tận tình định hướng và động viên em vượt qua những khó khăn về mặt học thuật. Sự nghiêm túc, tâm huyết và những góp ý chuyên môn sắc sảo của cô chính là động lực lớn nhất giúp em hoàn thiện đề tài một cách trọn vẹn.

Em cũng xin chân thành gửi lời cảm ơn đến Ban Quản lý cùng toàn thể các anh, chị nhân viên đang công tác tại khu nghỉ dưỡng Namia River Retreat. Em vô cùng trân trọng cơ hội được tiếp cận môi trường làm việc thực tế tại đơn vị. Cảm ơn các anh, chị đã luôn nhiệt tình hỗ trợ, tạo điều kiện tối đa cho em trong quá trình thực tập, đồng thời sẵn sàng chia sẻ những kinh nghiệm vận hành thực tiễn vô giá tại bộ phận buồng phòng để em có thể tích lũy thêm nhiều bài học nghề nghiệp quý báu.

Mặc dù bản thân đã dành nhiều thời gian, công sức để hoàn thành đề tài, nhưng do giới hạn về mặt kinh nghiệm thực tế cũng như kiến thức chuyên môn còn hạn chế, bài khóa luận của em chắc chắn khó tránh khỏi những thiếu sót thiếu khách quan. Em rất mong sẽ nhận được những ý kiến đóng góp và nhận xét từ các thầy cô để em có thể rút kinh nghiệm đồng thời làm hành trang vững chắc cho công việc sau này.

Em xin chân thành cảm ơn!

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong xu thế hội nhập quốc tế sâu rộng, ngành du lịch Việt Nam đang chứng kiến những bước chuyển mình mạnh mẽ, đòi hỏi sự nâng cấp toàn diện về chất lượng dịch vụ để đáp ứng tiêu chuẩn toàn cầu. Tại các khu nghỉ dưỡng cao cấp, trải nghiệm của khách hàng không chỉ dừng lại ở cơ sở vật chất sang trọng mà còn nằm ở sự tinh tế trong giao tiếp và thấu hiểu văn hóa. Trong đó, bộ phận Buồng phòng giữ vai trò quan trọng trong việc mang lại doanh thu cho khu nghỉ dưỡng.

Namia River Retreat là một trong những khu nghỉ dưỡng tiêu biểu, mang đậm phong cách sống bản địa và trải nghiệm chữa lành. Với đối tượng khách hàng chủ yếu là khách quốc tế từ các thị trường cao cấp, việc giao tiếp hiệu quả trở thành yếu tố cần thiết. Tuy nhiên, thực tế cho thấy rào cản ngôn ngữ hiện đang là thách thức lớn khiến nhân viên buồng phòng khó có thể thấu hiểu và đáp ứng kịp thời những mong muốn của khách lưu trú.

Xuất phát từ những lý do trên, đề tài: **“Nâng cao năng lực ngoại ngữ đối với nhân viên buồng phòng tại khu nghỉ dưỡng Namia River Retreat”** được chọn làm đề tài khóa luận tốt nghiệp. Đề tài tập trung nghiên cứu cơ sở lý luận về đào tạo và phát triển nhân lực, phân tích thực trạng kỹ năng ngoại ngữ của nhân viên, từ đó đề xuất các giải pháp thiết thực nhằm nâng cao chất lượng phục vụ đối với đội ngũ nhân viên buồng phòng tại khu nghỉ dưỡng.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Hệ thống hoá một số vấn đề lý luận về năng lực ngoại ngữ và các yếu tố ảnh hưởng đến năng lực ngoại ngữ đối với nhân viên buồng phòng.
- Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến năng lực ngoại ngữ của nhân viên buồng phòng như trình độ học vấn, chương trình đào tạo,...
- Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao năng lực ngoại ngữ của nhân viên buồng phòng tại Namia.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Năng lực ngoại ngữ, cụ thể là tiếng anh và các yếu tố ảnh hưởng đến năng lực ngoại ngữ của nhân viên buồng phòng.
- Phạm vi nghiên cứu:
 - + Phạm vi không gian: Tập trung vào bộ phận Buồng phòng tại khu nghỉ dưỡng Namia River Retreat
 - + Phạm vi thời gian: Từ tháng 1/2026 đến tháng 5/2026.

4. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp nghiên cứu và tổng hợp tài liệu thứ cấp
 - + Tìm hiểu các nội dung liên quan đến năng lực ngoại ngữ
 - + Xác định các yếu tố ảnh hưởng đến năng lực ngoại ngữ đối với nhân viên buồng phòng
- Phương pháp nghiên cứu định lượng
 - + Thiết kế bảng khảo sát các yếu tố ảnh hưởng đến năng lực ngoại ngữ đối với nhân viên buồng phòng tại khu nghỉ dưỡng Namia River Retreat
 - + Phân tích kết quả khảo sát nhằm đánh giá năng lực ngoại ngữ của nhân viên buồng phòng tại khu nghỉ dưỡng Namia River Retreat.

5. Bố cục của khoá luận

Ngoài phần mở đầu, kết luận, tài liệu tham khảo và phụ lục, phần nội dung của khoá luận bao gồm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về nâng cao năng lực ngoại ngữ đối với nhân viên buồng phòng

Chương 2: Thực trạng năng lực ngoại ngữ của nhân viên buồng phòng tại khu nghỉ dưỡng Namia River Retreat

Chương 3: Giải pháp nhằm nâng cao năng lực ngoại ngữ đối với nhân viên buồng phòng tại khu nghỉ dưỡng Namia River Retreat

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NÂNG CAO NĂNG LỰC NGOẠI NGỮ ĐỐI VỚI NHÂN VIÊN BUỒNG PHÒNG

1.1 Khái quát về bộ phận buồng phòng

1.1.1 Khái niệm và vai trò của bộ phận buồng phòng

1.1.1.1 Khái niệm của bộ phận buồng phòng

Theo Giáo trình nghiệp vụ phục Buồng (2005), buồng ngủ trong khách sạn là nơi để khách lưu trú trong thời gian nhất định với mục đích để nghỉ ngơi hoặc làm việc.

Phục vụ buồng được hiểu là những hành động chăm lo sự nghỉ ngơi của khách bằng việc làm vệ sinh, bảo dưỡng các buồng khách và làm đẹp diện mạo khách sạn, đồng thời phục vụ đầy đủ các dịch vụ bổ sung mà khách yêu cầu.

Bộ phận buồng là nơi đón tiếp, cung cấp nơi nghỉ ngơi yên tĩnh, sạch sẽ, văn minh, lịch sự cho khách du lịch trong thời gian khách ở khách sạn, phục vụ chu đáo, kịp thời, đảm bảo cung cấp đầy đủ dịch vụ phục vụ khách tại buồng, với yêu cầu vệ sinh hoàn chỉnh.

1.1.1.2 Vai trò của bộ phận buồng phòng

Theo Giáo trình nghiệp vụ phục Buồng (2005), hoạt động chính của kinh doanh lưu trú nói riêng và kinh doanh khách sạn nói chung là kinh doanh dịch vụ buồng ngủ.

Đây là dịch vụ cơ bản nhất mà khách sạn cung cấp cho khách, thông qua việc cung cấp các buồng ngủ với các tiện nghi sẵn có để tiến hành việc tái phân phối thu nhập xã hội dưới hình thức xuất khẩu tại chỗ.

Đối với hoạt động kinh doanh khách sạn, bộ phận buồng là một trong những bộ phận chủ yếu mang lại doanh thu cho khách sạn. Theo thống kê chung, doanh thu buồng ngủ ở các nước chỉ đạt 35% nhưng ở Việt Nam trên 60% tổng doanh thu của khách sạn. Nói cách khác lợi nhuận lớn nhất mà khách sạn thu được từ doanh thu buồng ngủ. Bởi vì một buồng khách được chuẩn bị sẵn sàng có thể bán đi bán lại nhiều lần. Việc tổ chức điều hành khách sạn tốt sẽ đảm bảo tốc độ quay vòng nhanh đạt tới một lợi nhuận tối đa.

Nhờ vào lưu lượng khách lưu trú tại khách sạn mà các dịch vụ khác phục vụ khách cũng được mở rộng và phát triển: Dịch vụ ăn uống, massage, làm visa, business center, sẽ tăng cường doanh thu cho khách sạn.

Khách của khu vực buồng cũng là khách của dịch vụ bổ sung. Dịch vụ bổ sung kéo dài trong suốt thời gian lưu trú sẽ làm tăng sự hài lòng cho khách nghỉ.

Khu vực buồng khách còn là nơi thu hút đông đảo lực lượng lao động sống tùy thuộc vào số lượng buồng khách và số lượng dịch vụ bổ sung.

Đối với khách du lịch, buồng ngủ của khách sạn là nơi đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi của khách trong hành trình du lịch. Vì đó là điều kiện tốt nhất để khách nhanh chóng lấy lại sức khỏe sau một ngày đi tham quan du lịch hoặc làm việc mệt nhọc.

Thời gian sinh hoạt của khách ở bộ phận này nhiều hơn các bộ phận khác trong khách sạn. Vì vậy nhiệm vụ của nhân viên phục vụ buồng là đáp ứng tất cả các dịch vụ bổ sung cho khách tùy thuộc vào khả năng thanh toán của từng người. Đảm bảo nhu cầu cơ bản của con người về an ninh, an toàn và đầy đủ tiện nghi cho khách.

Do vậy mà cố gắng của nhân viên buồng là cung cấp cho khách một buồng ngủ theo ý muốn, điều đó sẽ gây một ấn tượng trực tiếp đối với khách trong suốt thời gian lưu trú.

Với thái độ nhiệt tình, chu đáo, thể hiện sự quan tâm tới khách làm cho bất kỳ người khách nào cũng có những cảm nhận rằng buồng ngủ khách sạn du lịch là căn nhà thứ hai của mình.

1.1.2 Đặc điểm công việc tại bộ phận buồng phòng

Theo Giáo trình nghiệp vụ phục Buồng (2005), tính chất công việc của bộ phận buồng rất phức tạp, đòi hỏi sự cẩn thận, chu đáo và ý thức tiết kiệm. Mặc dù nhận thức về công việc phục vụ buồng là đơn giản nhưng việc duy trì, bảo dưỡng cả khách sạn với các dịch vụ đa dạng thì rất phức tạp, đòi hỏi phải có sự tổ chức chặt chẽ, nhân viên buồng phải có kỹ năng nghề và kỹ năng giao tiếp để tiến hành công việc một cách đồng bộ, đồng thời có thói quen cẩn thận để tiết kiệm thời gian và đảm bảo công việc chuyên môn.

Có rất nhiều loại công việc ở khách sạn lớn, do đó đội ngũ nhân viên thường chuyên làm việc trong một lĩnh vực nhất định, thể hiện tính chuyên môn hoá trong công việc của nhân viên buồng phòng.

Thực hiện công tác vệ sinh buồng khách, bảo dưỡng và bài trí các buồng khách, các khu vực công cộng như: Hành lang, cầu thang, đại sảnh; các khu vực ngoại vi trước và sau khách sạn như: Bể bơi, câu lạc bộ sức khỏe, cây cảnh... Đảm bảo việc bài trí tiện nghi trong buồng khách đẹp và có khoa học, thể hiện phạm vi rộng lớn trong công việc của nhân viên buồng phòng.

Kết hợp với bộ phận lễ tân và các bộ phận khác như bộ phận bàn, bar, chế biến, kỹ thuật bảo dưỡng, kế toán, bảo vệ, tiếp thị và bán hàng để xúc tiến dịch vụ để đáp ứng yêu cầu của khách trong thời gian lưu trú và nâng cao chất lượng phục vụ, thể hiện tính phối hợp cao trong công việc của nhân viên buồng phòng.

1.1.3 Đặc điểm đội ngũ nhân viên buồng phòng

Theo các tài liệu chuyên ngành khách sạn, đặc điểm của đội ngũ này được thể hiện qua các nội dung sau:

Tính phục vụ trực tiếp nhưng không trực tiếp tạo doanh thu, nhân viên buồng phòng là những người tiếp xúc trực tiếp với khách trong quá trình lưu trú, đảm bảo chất lượng không gian nghỉ ngơi. Tuy nhiên, họ không trực tiếp thực hiện giao dịch thanh toán với khách. Theo Margaret M. Kappa và cộng sự (1997) đây là bộ phận “trực tiếp tạo ra trải nghiệm dịch vụ nhưng không trực tiếp thu tiền”, do đó chất lượng phục vụ phụ thuộc nhiều vào ý thức và trách nhiệm nghề nghiệp.

Yêu cầu cao về kỹ năng nghề nghiệp và tính cẩn thận, công việc buồng phòng đòi hỏi nhân viên phải có kỹ năng chuyên môn như vệ sinh, sắp xếp, bảo quản trang thiết bị và xử lý tình huống. Đồng thời, họ phải làm việc tỉ mỉ, chính xác và có ý thức tiết kiệm. Theo John R. Walker (2016), nhân viên buồng phòng cần có sự chú ý đến chi tiết và tính kỷ luật cao để đảm bảo tiêu chuẩn dịch vụ.

Yêu cầu về kỹ năng giao tiếp và hiểu biết văn hóa. Mặc dù không phải bộ phận giao tiếp chính như lễ tân, nhân viên buồng phòng vẫn thường xuyên tiếp xúc với khách, đặc biệt là khách quốc tế. Vì vậy, họ cần có kỹ năng giao tiếp cơ bản và hiểu biết về văn hóa, phong tục tập quán của khách. Theo Viện Giáo dục thuộc Hiệp hội

Khách sạn và Nhà nghỉ Hoa Kỳ (AHLEI), kỹ năng giao tiếp và thái độ phục vụ là yếu tố quan trọng giúp nâng cao sự hài lòng của khách.

Tính chất lao động nặng, áp lực và theo ca. Công việc buồng phòng thường mang tính chất lao động chân tay, cường độ cao, yêu cầu làm việc liên tục và theo ca. Nhân viên phải hoàn thành công việc trong thời gian ngắn, đặc biệt vào giờ cao điểm lúc check-in và check-out. Theo Margaret M. Kappa và cộng sự (1997), đây là một trong những bộ phận có áp lực công việc lớn trong khách sạn.

Tính chuyên môn hóa và phối hợp cao, trong các khách sạn lớn, công việc buồng phòng được phân chia rõ ràng như nhân viên vệ sinh buồng, nhân viên khu vực công cộng, giám sát tầng,... Điều này thể hiện tính chuyên môn hóa cao. Đồng thời, bộ phận buồng phòng phải phối hợp chặt chẽ với các bộ phận khác như lễ tân, kỹ thuật, bảo vệ để đảm bảo phục vụ khách hiệu quả (Walker, 2016).

Vai trò đảm bảo an ninh và hình ảnh khách sạn. Nhân viên buồng phòng có trách nhiệm bảo vệ tài sản của khách và khách sạn, đồng thời phát hiện các dấu hiệu bất thường trong quá trình làm việc. Ngoài ra, họ còn góp phần xây dựng hình ảnh khách sạn thông qua thái độ phục vụ và tác phong chuyên nghiệp. Theo Viện Giáo dục thuộc Hiệp hội Khách sạn và Nhà nghỉ Hoa Kỳ (AHLEI), nhân viên buồng phòng chính là “đại diện thầm lặng” của khách sạn trong mắt khách hàng.

1.2 Tiêu chuẩn nghề nghiệp đối với nhân viên buồng phòng

1.2.1 Theo bộ tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (VTOS) đối với nhân viên buồng phòng

Tác giả lựa chọn Bộ Tiêu chuẩn Nghề Du lịch Việt Nam (VTOS, 2015) đối với nghề phục vụ buồng làm cơ sở lý thuyết, hệ thống gồm 56 đơn vị năng lực được xây dựng nhằm chuẩn hóa kỹ năng nghề nghiệp cho người lao động trong lĩnh vực khách sạn, bao gồm các nhóm năng lực cơ bản, năng lực chung và năng lực chuyên môn. Trong đó, đơn vị năng lực “Sử dụng tiếng Anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản” (COS4) thuộc nhóm năng lực cơ bản giữ vai trò cốt lõi, hỗ trợ nhân viên buồng phòng giao tiếp hiệu quả với khách quốc tế.

Và các năng lực như “Cung cấp dịch vụ buồng” (HKS2.1), “Tiếp nhận và xử lý phàn nàn của khách” (GES2) và “Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc” (CS01) đóng

vai trò hỗ trợ , nhằm phản ánh các yêu cầu thực tiễn của công việc, từ thực hiện nghiệp vụ đến giao tiếp xử lý tình huống.

Để chuyển đổi 4 đơn vị năng lực này thành các tiêu chuẩn kỹ năng ngôn ngữ rõ ràng, tác giả đã bóc tách từng thao tác nghiệp vụ, các yêu cầu của VTOS được dịch chuyển và phân nhóm thành 4 ý như sau:

- Kỹ năng nghe: được suy ra từ yêu cầu nhận diện các câu chào hỏi, chỉ đường cơ bản (COS4), khả năng bắt chính xác từ khóa về các loại đồ dùng khi khách đòi hỏi bổ sung tại phòng (HKS2.1), năng lực lắng nghe để xác định nguyên nhân sự cố và thấu hiểu tâm trạng của khách (GES2) và phản xạ hiểu qua môi trường điện thoại vốn dễ nhiễu âm nhằm ghi nhận kịp thời số phòng, tên khách hoặc thời gian hẹn (CS01).

- Kỹ năng nói: gắn liền với nhiệm vụ thiết lập giao tiếp ban đầu lịch sự, phát âm rõ ràng khi chào hỏi (COS4), năng lực giải thích, hướng dẫn ngắn gọn cho khách cách vận hành các trang thiết bị công nghệ trong phòng như kết sắt, điều hòa, tivi (HKS2.1), kỹ năng sử dụng linh hoạt các mẫu câu xin lỗi chuẩn mực, thể hiện sự đồng cảm và đưa ra cam kết thời gian xử lý để trấn an khách (GES2), cho đến việc tuân thủ nghiêm ngặt kịch bản thoại chuyên nghiệp của khách sạn (CS01).

- Kỹ năng đọc: thể hiện qua việc đọc hiểu các biển báo an toàn, nội quy khách sạn (COS4), năng lực kiểm tra và phân loại chính xác bảng tình trạng buồng phòng với các thuật ngữ chuyên ngành (HKS2.1), tiếp thu các quy trình vận hành tiêu chuẩn về xử lý khiếu nại (GES2) và tra cứu nhanh danh bạ máy lẻ nội bộ để chuyển máy khi cần (CS01).

- Kỹ năng viết: được định hình từ các tác vụ hoàn thành giấy tờ hành chính tối giản (COS4), năng lực điền chính xác số liệu, ký nhận và tích chọn các danh mục vào phiếu kiểm tra dịch vụ đồ uống đặt phòng hoặc phiếu dịch vụ giặt là (HKS2.1), kỹ năng soạn báo cáo sự cố bằng tiếng Anh một cách khách quan, ngắn gọn để bàn giao thông tin cho ca sau hoặc bộ phận liên quan (GES2) và khả năng ghi chép tốc ký, điền đầy đủ lời nhắn của khách vào phiếu nhận thông tin điện thoại (CS01) mà không làm sai lệch chi tiết.

Bảng 1.1 Tổng hợp năng lực ngoại ngữ theo bộ tiêu chuẩn VTOS

Các kỹ năng	Tiêu chí thực hiện	Tình huống thực tế trong công việc	Tiêu chí đánh giá
Kỹ năng nghe	- Tiếp nhận và xử lý thông tin đầu vào bằng tiếng anh trong các bối cảnh khác nhau - Nhận diện nhu cầu, yêu cầu và vấn đề của khách - Phân biệt thông tin thường lệ và thông tin phát sinh, đặc biệt là phản nản	Khách yêu cầu dịch vụ buồng, gọi điện yêu cầu hỗ trợ hoặc phản ánh vấn đề về phòng	- Mức độ hiểu đúng thông tin - Khả năng xác định chính xác nhu cầu, vấn đề của khách - Giảm thiểu sai sót trong truyền đạt lại thông tin
Kỹ năng nói	- Thực hiện phản hồi bằng tiếng anh phù hợp với ngữ cảnh nghề nghiệp - Sử dụng ngôn ngữ lịch sự, rõ ràng, có định hướng giải pháp - Điều chỉnh cách nói theo tình huống (dịch vụ, phản nản, điện thoại)	Giao tiếp trực tiếp với khách, trả lời điện thoại, xử lý tình huống phản nản	- Độ rõ ràng, mạch lạc của lời nói - Tính phù hợp về ngữ điệu, thái độ - Khả năng truyền đạt thông tin và giải pháp hiệu quả
Kỹ năng đọc	- Tiếp nhận và giải mã thông tin dạng văn bản trong môi trường làm việc - Nhận diện thông tin quan trọng phục vụ hoạt động nghiệp vụ - Liên kết thông tin đọc được với hành động xử lý công việc	Đọc phiếu yêu cầu dịch vụ, thông tin khách, ghi chú nội bộ, tin nhắn điện thoại	- Mức độ hiểu chính xác nội dung - Khả năng chọn lọc thông tin quan trọng - Hạn chế sai sót trong thực hiện công việc

Kỹ năng viết	- Tái tạo và truyền đạt thông tin bằng văn bản đơn giản, rõ ràng - Ghi nhận và chuyển giao thông tin trong quy trình làm việc - Đảm bảo tính đầy đủ và nhất quán của thông tin	Ghi chú yêu cầu khách, viết báo cáo, ghi tin nhắn điện thoại, bàn giao ca	- Độ đầy đủ, chính xác của thông tin - Tính rõ ràng, dễ hiểu - Tuân thủ quy trình và biểu mẫu
--------------	--	---	---

Nguồn: Tác giả tự tổng hợp

1.2.2 Theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia đối với nhân viên buồng phòng

Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia về nghiệp vụ Buồng phòng được xây dựng nhằm chuẩn hóa đào tạo và công việc trong ngành khách sạn. Hệ thống gồm 56 đơn vị năng lực, chia thành ba nhóm: năng lực cơ bản, năng lực chung và năng lực chuyên môn. Trong đó, năng lực “Sử dụng tiếng Anh giao tiếp cơ bản” (CB04) giúp nhân viên giao tiếp với khách quốc tế đóng vai trò cốt lõi; còn các năng lực “Cung cấp dịch vụ buồng” (CM07) thể hiện kỹ năng chuyên môn; “Tiếp nhận và xử lý phàn nàn của khách” (CC02) và “Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc” (CB01) phản ánh các kỹ năng cần thiết trong quá trình phục vụ. Các nhóm năng lực này có sự liên kết chặt chẽ, góp phần nâng cao hiệu quả công việc và chất lượng dịch vụ khách sạn.

Tương tự như quy trình thiết lập hệ thống tiêu chuẩn VTOS, tác giả cũng tiến hành phân tích và cụ thể hóa bốn đơn vị năng lực cốt lõi kể trên thành những tiêu chuẩn kỹ năng ngôn ngữ rõ ràng.

- Kỹ năng nghe: nhận diện câu chào hỏi, chỉ đường cơ bản (CB04); bắt từ khóa về đồ dùng khi khách yêu cầu tại phòng (CM07); lắng nghe nguyên nhân sự cố và thấu hiểu tâm trạng của khách (CC02); phản xạ nghe hiểu qua điện thoại để ghi nhận số phòng, tên khách hoặc thời gian hẹn (CB01).

- Kỹ năng nói: chào hỏi lịch sự, phát âm rõ ràng (CB04); hướng dẫn ngắn gọn cách dùng thiết bị phòng như kết sắt, điều hòa (CM07); sử dụng mẫu câu xin lỗi chuẩn mực để trấn an khách (CC02); tuân thủ kịch bản thoại chuyên nghiệp của khách sạn (CB01).

- Kỹ năng đọc: đọc hiểu biển báo an toàn, nội quy khách sạn (CB04); phân loại bảng tình trạng buồng phòng với thuật ngữ chuyên ngành (CM07); đọc hiểu quy trình vận hành tiêu chuẩn về xử lý khiếu nại (CC02) và tra cứu nhanh danh bạ máy lẻ nội bộ (CB01).

- Kỹ năng viết: hoàn thành giấy tờ hành chính tối giản (CB04); điền số liệu và tích chọn phiếu kiểm tra dịch vụ đồ uống hoặc đồ giặt là (CM07); soạn báo cáo sự cố ngắn gọn để bàn giao ca (CC02); ghi chép tốc ký lời nhắn của khách vào phiếu nhận thông tin điện thoại chính xác (CB01).

Bảng 1.2 Tổng hợp năng lực ngoại ngữ theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia

Các kỹ năng	Tiêu chí thực hiện	Tình huống thực tế trong công việc	Tiêu chí đánh giá
Kỹ năng nghe	Nghe và nhận diện thông tin giao tiếp cơ bản, xác nhận yêu cầu và lắng nghe phản nản của khách.	Tiếp nhận yêu cầu dịch vụ buồng từ khách nước ngoài, nhận thông tin qua điện thoại và xử lý phản nản.	Nhân viên cần hiểu đúng nội dung, xác nhận lại thông tin để tránh sai sót trong quá trình phục vụ.
Kỹ năng nói	Sử dụng câu đơn giản, lịch sự để giao tiếp, hướng dẫn và phản hồi khách hàng.	Giao tiếp trực tiếp với khách quốc tế, hướng dẫn sử dụng dịch vụ buồng và xử lý cuộc gọi.	Cần phát âm rõ ràng, truyền đạt đầy đủ và phù hợp với từng tình huống giao tiếp.
Kỹ năng đọc	Đọc hiểu từ vựng, yêu cầu dịch vụ và các thông tin liên quan đến khách hàng.	Đọc phiếu yêu cầu dịch vụ, phản hồi hoặc phản nản của khách để hỗ trợ công việc.	Nhân viên phải xác định chính xác thông tin cần xử lý và áp dụng hiệu quả vào thực tế công việc.

Kỹ năng viết	Ghi chép thông tin, yêu cầu và nội dung cuộc gọi bằng câu ngắn gọn, rõ ràng.	Ghi phiếu yêu cầu dịch vụ buồng, lập báo cáo phàn nàn và chuyển tin nhắn điện thoại.	Nội dung cần đầy đủ, dễ hiểu và đúng biểu mẫu, quy trình của khách sạn.
--------------	--	--	---

Nguồn: Tác giả tự tổng hợp

1.3 Lý luận về năng lực ngoại ngữ đối với nhân viên buồng phòng

1.3.1 Khái niệm năng lực ngoại ngữ

Năng lực ngoại ngữ là một khái niệm đa diện, được tiếp cận và phát triển qua nhiều giai đoạn lý thuyết từ ngôn ngữ học truyền thống đến ngôn ngữ học ứng dụng hiện đại. Nhìn một cách tổng thể, năng lực ngoại ngữ không chỉ là sự am hiểu về mặt lý thuyết cấu trúc mà bản chất cốt lõi của nó được biểu hiện cụ thể thông qua bốn kỹ năng cơ bản nghe, nói, đọc và viết. Đây là phương tiện và công cụ tối thức giúp người sử dụng chuyển hóa kiến thức ngôn ngữ thành hành vi giao tiếp thực tế trong đời sống và công việc.

Tại Việt Nam, góc nhìn mang tính hệ thống và pháp lý của Bộ Giáo dục và Đào tạo (2014) đã định nghĩa rõ: *“Năng lực ngoại ngữ là khả năng sử dụng ngoại ngữ bao gồm nghe, nói, đọc, viết để giao tiếp hiệu quả trong các tình huống, môi trường và mục đích khác nhau, được phân chia theo các bậc từ sơ cấp đến thành thạo.”* Quan điểm này khẳng định bốn kỹ năng nghe, nói, đọc, viết là thước đo bắt buộc, cấu thành nên năng lực ngôn ngữ toàn diện của một cá nhân trong mọi bối cảnh xã hội.

Trên thế giới, sự tiến hóa của khái niệm này gắn liền với các mô hình năng lực giao tiếp. Đặt nền móng cho xu hướng này, Dell Hymes (1972) cho rằng năng lực ngoại ngữ không chỉ dừng lại ở việc nắm vững các quy tắc ngữ pháp thuần túy, mà là khả năng vận dụng linh hoạt bốn kỹ năng nghe, nói, đọc, viết để tạo ra các phát ngôn phù hợp với chuẩn mực văn hóa – xã hội và có tính khả thi trong thực tế giao tiếp.

Kế thừa tư tưởng đó, Canale và Swain (1980) cùng bổ sung của Canale (1983) đã cụ thể hóa năng lực giao tiếp thông qua sự tương tác của các thành phần năng lực ngữ pháp, năng lực xã hội-ngôn ngữ, năng lực chiến lược và năng lực diễn ngôn. Trong mô hình này, bốn kỹ năng nghe, nói, đọc, viết chính là chất xúc tác hành động, giúp người học tổ chức, liên kết diễn ngôn và thực hiện các nhiệm vụ giao tiếp thực tế thay vì chỉ sở hữu kiến thức ngôn ngữ chết.

Xu hướng tiếp cận năng lực ngoại ngữ dựa trên năng lực thực hành bốn kỹ năng ngày càng được khẳng định mạnh mẽ bởi các tổ chức và học giả quốc tế:

Theo Hội đồng châu Âu (2001) trong Khung tham chiếu chung châu Âu về ngôn ngữ (CEFR): Năng lực ngoại ngữ được hiểu là tổng hợp các năng lực cho phép người học hành động bằng ngôn ngữ trong các bối cảnh cụ thể (bao gồm năng lực ngôn ngữ, xã hội-ngôn ngữ và dụng học). Việc "hành động bằng ngôn ngữ" này được hiện thực hóa trực tiếp qua khả năng tiếp nhận (nghe, đọc) và khả năng sản sinh (nói, viết) văn bản trong đời sống thực tiễn và môi trường nghề nghiệp.

Theo Lyle Bachman (1990) với Mô hình năng lực giao tiếp ngôn ngữ (Communicative Language Ability): Năng lực ngoại ngữ bao gồm năng lực ngôn ngữ, năng lực dụng học và năng lực chiến lược. Mô hình này đòi hỏi người sử dụng phải vận dụng bốn kỹ năng phối hợp với khả năng điều chỉnh, bù đắp và xử lý tình huống linh hoạt — một yêu cầu đặc biệt quan trọng trong môi trường dịch vụ khách sạn khi các tình huống giao tiếp thường đa dạng và khó dự đoán.

Theo Hội đồng Giảng dạy Ngoại ngữ Hoa Kỳ (ACTFL), năng lực ngoại ngữ được định lượng và đánh giá trực tiếp dựa trên hiệu quả thực hiện các nhiệm vụ giao tiếp thực tế thông qua các mức độ từ sơ cấp đến xuất sắc. Hệ thống này phân tách rõ ràng các tiêu chí đánh giá dựa trên bốn trục kỹ năng nghe, nói, đọc, viết, chú trọng vào tính ứng dụng và hiệu quả thực hành hơn là độ chính xác tuyệt đối của ngữ pháp.

Trong những nghiên cứu gần đây, các học giả như Michael Byram (1997) còn mở rộng năng lực ngoại ngữ theo hướng tích hợp kỹ năng mềm và năng lực giao tiếp liên văn hóa. Theo đó, việc vận dụng bốn kỹ năng nghe, nói, đọc, viết không tồn tại

độc lập mà phải gắn liền với sự hiểu biết về văn hóa, thái độ cởi mở và khả năng tương tác phù hợp với những phân khúc khách hàng đến từ các quốc gia khác nhau.

Tóm lại, các quan điểm hiện đại đều đi đến thống nhất, năng lực ngoại ngữ không đơn thuần là tri thức lý thuyết về mặt ngôn từ, mà là năng lực làm chủ và vận dụng tích hợp bốn kỹ năng nghe, nói, đọc, viết. Sự kết hợp chặt chẽ giữa các kỹ năng này cùng với yếu tố văn hóa và chiến lược xử lý tình huống chính là nền tảng cốt lõi, là cơ sở khoa học quan trọng để đánh giá, đào tạo và phát triển năng lực ngoại ngữ chuyên biệt cho đội ngũ nhân viên buồng phòng trong bối cảnh hội nhập quốc tế hiện nay.

1.3.2 Vai trò của năng lực ngoại ngữ đối với nhân viên buồng phòng

Trong xu thế toàn cầu hóa và sự bùng nổ của ngành du lịch – khách sạn, năng lực ngoại ngữ đã trở thành yêu cầu bắt buộc đối với mọi vị trí, bao gồm cả đội ngũ nhân viên buồng phòng. Theo Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO, 2017), kỹ năng giao tiếp – đặc biệt là ngoại ngữ – chính là chìa khóa để nâng cao chất lượng dịch vụ và tối ưu hóa năng lực cạnh tranh cho các doanh nghiệp trong ngành.

Trước hết, ngoại ngữ là công cụ nền tảng giúp nhân viên buồng phòng tương tác hiệu quả với khách lưu trú trong ca làm việc. Từ những tình huống cơ bản như chào hỏi, xin phép vào dọn phòng cho đến việc tiếp nhận các yêu cầu phát sinh đều cần đến khả năng ngôn ngữ. Về vấn đề này, David K. Hayes và Jack D. Ninemeier (2009) khẳng định giao tiếp hiệu quả là một trong những kỹ năng cốt lõi giúp nhân viên hoàn thành tốt nhiệm vụ, đồng thời cải thiện đáng kể trải nghiệm của khách hàng.

Thứ hai, việc thành thạo ngoại ngữ tác động trực tiếp đến chất lượng dịch vụ và mức độ hài lòng của khách. Khi rào cản ngôn ngữ được xóa bỏ, nhân viên có thể nắm bắt chính xác và đáp ứng kịp thời các nhu cầu của khách quốc tế. Như John R. Walker (2016) đã chỉ ra, năng lực tương tác tốt luôn tạo được ấn tượng tích cực và làm tăng chỉ số hài lòng của khách lưu trú.

Bên cạnh đó, vốn ngoại ngữ vững vàng còn giúp nhân viên buồng phòng xử lý linh hoạt các sự cố ngoài ý muốn. Trong môi trường khách sạn, những tình huống như khách phàn nàn hay đưa ra yêu cầu đặc biệt là khó tránh khỏi. Lúc này, khả năng ngôn

ngữ sẽ giúp nhân viên giải thích rõ ràng, trấn an khách kịp thời và phối hợp nhịp nhàng với các bộ phận khác để tìm ra giải pháp tối ưu (Hayes & Ninemeier, 2009).

Ngoài ra, đây còn là chìa khóa để nhân viên tiếp cận với các tài liệu và tiêu chuẩn vận hành quốc tế. Hiện nay, phần lớn quy trình chuẩn (SOP) và giáo trình đào tạo chuyên ngành đều sử dụng tiếng Anh; do đó, việc làm chủ ngôn ngữ sẽ giúp nhân viên nâng cao hiệu suất và tính chuyên nghiệp trong công việc. Định hướng này cũng hoàn toàn đồng nhất với quan điểm của Viện Giáo dục thuộc Hiệp hội Khách sạn và Nhà nghỉ Hoa Kỳ (AHLEI) khi xem tiếng Anh cơ bản là tiêu chuẩn thiết yếu đối với nhân viên buồng phòng tại các khách sạn quốc tế.

Không chỉ phục vụ cho công việc hiện tại, năng lực ngoại ngữ còn mở ra lộ trình thăng tiến và phát triển sự nghiệp rộng mở. Những nhân sự có lợi thế về ngôn ngữ thường được ưu tiên tham gia các khóa đào tạo chuyên sâu và có cơ hội bước lên những nấc thang quản lý cao hơn trong tương lai (Walker, 2016).

Cuối cùng, trong môi trường làm việc đa văn hóa, ngoại ngữ là cầu nối thúc đẩy giao tiếp nội bộ và nâng cao hiệu quả làm việc nhóm. Yếu tố này giúp nhân viên dễ dàng phối hợp với đồng nghiệp hoặc cấp trên là người nước ngoài, bảo đảm bộ máy khách sạn vận hành trơn tru. Vai trò này một lần nữa được khẳng định trong bộ tiêu chuẩn nghề du lịch của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch Việt Nam (2018), trong đó xác định ngoại ngữ là một trong những năng lực nghề nghiệp cốt lõi của lao động ngành du lịch.

Tóm lại, năng lực ngoại ngữ không đơn thuần là công cụ giao tiếp mà còn là bộ phận giúp nhân viên buồng phòng nâng cao chất lượng công việc, hoàn thiện tính chuyên nghiệp và mở rộng cơ hội phát triển nghề nghiệp trong bối cảnh thị trường hiếu khách ngày càng hiện đại.

1.3.3 Các chỉ số đo lường năng lực ngoại ngữ

Để đánh giá trình độ ngoại ngữ một cách thống nhất, nhiều quốc gia hiện nay sử dụng Khung tham chiếu chung châu Âu về ngôn ngữ (CEFR). Khung này do Council of Europe công bố năm 2001 nhằm mô tả khả năng sử dụng ngoại ngữ của người học trong học tập, công việc và giao tiếp hằng ngày.

Theo CEFR, năng lực ngoại ngữ được chia thành 6 cấp độ từ A1 đến C2, dựa trên 4 kỹ năng: nghe, nói, đọc và viết. Nhờ tính rõ ràng và dễ áp dụng, CEFR hiện được sử dụng rộng rãi trong giảng dạy và đánh giá ngoại ngữ ở nhiều quốc gia.

Bảng 1.3 Mô tả các cấp độ năng lực ngoại ngữ theo CEFR

Chỉ số đo lường	Sơ cấp (A1-A2)	Trung cấp (B1-B2)	Cao cấp (C1-C2)
Kỹ năng nghe	- Hiểu từ khóa, câu đơn giản trong ngữ cảnh quen thuộc - Tiếp nhận thông tin khi người nói phát âm chậm, rõ ràng - Phụ thuộc vào ngữ cảnh trực tiếp	- Hiểu ý chính và thông tin chi tiết trong các cuộc hội thoại thông thường - Theo dõi được bài nói có độ dài trung bình - Bắt đầu xử lý được các tình huống giao tiếp thực tế	- Hiểu nội dung phức tạp, hàm ý và sắc thái ngôn ngữ - Theo dõi bài nói dài với tốc độ tự nhiên - Hiểu đa dạng giọng nói và phong cách diễn đạt
Kỹ năng nói	- Sử dụng câu đơn và mẫu câu cố định - Giao tiếp ngắn, còn ngập ngừng - Diễn đạt nhu cầu cơ bản trong đời sống hằng ngày	- Duy trì hội thoại và trao đổi ý kiến ở mức tương đối độc lập - Mô tả sự kiện, kinh nghiệm và trình bày quan điểm cá nhân - Giao tiếp tốt trong các tình huống quen thuộc	- Giao tiếp linh hoạt, tự nhiên và lưu loát - Điều chỉnh cách diễn đạt theo ngữ cảnh xã hội và học thuật - Trình bày, tranh luận và phản biện hiệu quả

Kỹ năng đọc	- Nhận diện từ và câu đơn giản - Hiểu thông tin cơ bản trong thông báo, biểu mẫu hoặc đoạn văn ngắn - Đọc được nội dung quen thuộc hằng ngày	- Hiểu văn bản dài hơn và đa dạng chủ đề - Xác định ý chính, ý phụ và suy luận nội dung qua ngữ cảnh - Đọc được tài liệu học tập và công việc thông thường	- Hiểu văn bản học thuật và chuyên môn phức tạp - Phân tích, đánh giá và tổng hợp thông tin - Nhận biết sắc thái ý nghĩa và lập luận chuyên sâu
Kỹ năng viết	- Viết câu đơn, thông tin cá nhân và đoạn ngắn - Liên kết ý còn hạn chế - Sử dụng cấu trúc cơ bản	- Viết đoạn có cấu trúc rõ ràng - Trình bày ý kiến và mô tả sự việc tương đối logic - Sử dụng đa dạng hơn về từ vựng và ngữ pháp	- Viết bài luận, báo cáo hoặc văn bản học thuật phức tạp - Lập luận logic, chặt chẽ và có tính thuyết phục - Sử dụng ngôn ngữ chính xác, linh hoạt và phù hợp ngữ cảnh

Nguồn: Council of Europe (2001)

Để làm rõ hơn về mức độ tương đương giữa các chứng chỉ tiếng Anh phổ biến, sự kết nối giữa khung tham chiếu năng lực ngoại ngữ với thang điểm Ielts và Toeic được tổng hợp chi tiết trong bảng dưới đây

Bảng 1.4 Quy đổi trình độ ngoại ngữ qua thang điểm

Các cấp độ	Khung tham chiếu (CEFR)	Quy đổi IELTS	Quy đổi TOEIC
Sơ cấp	Bậc A1	0 - 3.0	10 - 250
	Bậc A2	3.0 - 4.0	255 - 400

Trung cấp	Bậc B1	4.0 - 5.0	405 - 600
	Bậc B2	5.5 - 6.5	605 - 780
Cao cấp	Bậc C1	7 - 8	785 - 900
	Bậc C2	8.5 - 9	905 - 990

Nguồn: Council of Europe (2001), British Council et al.(2020), ETS (2019)

1.4 Các yếu tố ảnh hưởng đến năng lực ngoại ngữ đối với nhân viên buồng phòng

1.4.1 Tự học

Tự học có vai trò rất quan trọng đối với kết quả học tập và là yếu tố quan trọng nhất của chương trình học theo hệ thống tín chỉ (Trần Thanh Ái, 2013). Theo Little (2007), khả năng tự chịu trách nhiệm về việc học của bản thân người học ngoại ngữ quyết định sự thành công trong việc học ngoại ngữ.

Tricia Hedge (2000) đã mô tả chi tiết khả năng này: đó là người học hiểu rõ nhu cầu và mục đích của mình, cố gắng đạt được mục tiêu đặt ra, biết khai thác nguồn liệu một cách độc lập, luôn năng động trong tư duy, biết điều chỉnh phương pháp học để cải thiện kết quả và biết quản lý thời gian học tập hợp lý.

Một số nghiên cứu đã chứng minh sự quan trọng của khả năng tự học đối với kết quả học tập. Gradman và Hanania (1991) tìm hiểu những yếu tố ảnh hưởng đến khả năng tiếng Anh của một số 101 học viên theo học Khóa tiếng Anh tập trung bảy tuần tại Trung tâm tiếng Anh của Đại học Indiana University. Hai tác giả này sử dụng điểm TOFEL để xác định sự tiến bộ của học viên và một phiếu điều tra các yếu tố có thể ảnh hưởng đến năng lực tiếng Anh. Nghiên cứu tìm thấy yếu tố quan trọng nhất ảnh hưởng đến năng lực tiếng Anh của học viên là sự chủ động khai thác nguồn liệu thông qua hoạt động đọc và nghe bên ngoài lớp học.

Nghiên cứu khác ở Hàn Quốc sử dụng phương pháp tiếp cận lý thuyết dựa trên nền tảng dữ liệu (grounded theory) trong đó dữ liệu phỏng vấn được đào sâu để khái quát thành các chủ điểm nhằm tìm hiểu các yếu tố ảnh hưởng đến sự thành công của một chương trình đào tạo tiếng Anh cho sinh viên Hàn Quốc tại Đại học Biola University. Kết quả cho thấy phương pháp học tập là một trong những yếu tố quan

trọng; ngoài ra sự hỗ trợ về vật chất và tinh thần cũng đóng vai trò quan trọng dẫn đến kết học tập tốt (Kim, 2012).

Chou (2007) sử dụng bảng điều tra 43 câu hỏi đối với 604 đối tượng học tiếng Anh như là một ngoại ngữ tại các viện ngôn ngữ ở Mỹ về các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển năng lực tiếng Anh của họ. Kết quả phân tích nhân tố và hồi quy cho thấy việc sử dụng các phương pháp học tập có tác động nhiều nhất đến sự phát triển năng lực tiếng Anh của đối tượng nghiên cứu.

Từ các nghiên cứu và quan điểm trên có thể phân tích rằng tự học đóng vai trò cốt lõi trong quá trình nâng cao năng lực ngoại ngữ của người học nói chung và nhân viên buồng phòng nói riêng. Khác với việc chỉ tiếp thu kiến thức trên lớp, tự học giúp người học chủ động luyện tập thường xuyên thông qua nhiều hình thức như nghe tiếng Anh, đọc tài liệu, giao tiếp thực tế và tự tìm kiếm nguồn học phù hợp. Điều này giúp người học cải thiện khả năng phản xạ ngôn ngữ, mở rộng vốn từ vựng và nâng cao kỹ năng giao tiếp trong môi trường làm việc thực tế.

Bên cạnh đó, các nghiên cứu cũng cho thấy người học có phương pháp học tập phù hợp và tinh thần tự giác cao thường đạt kết quả ngoại ngữ tốt hơn. Việc chủ động khai thác tài liệu ngoài lớp học, duy trì thói quen học tập thường xuyên và biết điều chỉnh phương pháp học sẽ góp phần nâng cao hiệu quả học ngoại ngữ. Đối với nhân viên buồng phòng, khả năng tự học càng cần thiết vì tính chất công việc thường xuyên tiếp xúc với khách quốc tế và yêu cầu xử lý tình huống giao tiếp nhanh chóng.

Từ đó có thể đúc kết rằng tự học không chỉ là yếu tố hỗ trợ mà còn là nền tảng quan trọng quyết định sự phát triển năng lực ngoại ngữ của nhân viên buồng phòng. Việc duy trì tinh thần tự học, chủ động rèn luyện và áp dụng ngoại ngữ vào thực tế công việc sẽ giúp nhân viên nâng cao chất lượng phục vụ, tăng khả năng giao tiếp với khách quốc tế và đáp ứng tốt hơn yêu cầu của ngành khách sạn trong bối cảnh hội nhập quốc tế hiện nay.

1.4.2 Cơ hội tiếp xúc với ngữ liệu và sử dụng ngôn ngữ

Cơ hội tiếp xúc với ngữ liệu (comprehensible input) và việc sử dụng ngôn ngữ một cách có ý nghĩa (meaningful output) (Ellis, 1994) thông qua các hoạt động học tập

trong và ngoài lớp cũng là những yếu tố quan trọng có thể ảnh hưởng đến việc phát triển ngôn ngữ.

Gradman và Hanania (1991) đã khẳng định rằng các yếu tố nêu trên góp phần quan trọng đối với sự thành công của học viên. Tương tự, Carhill, Suarez-Orozco và Carola (2008) nghiên cứu 274 di dân ở tuổi vị thành niên từ Trung Hoa, Cộng Hòa Dominica, Haiti, Mexico đến Mỹ và nhận thấy rằng môi trường ngôn ngữ tác động mạnh đến khả năng tiếng Anh của họ. Nghiên cứu cho thấy nếu người học dành nhiều thời gian để tiếp xúc và sử dụng tiếng Anh trong thực tế, thì khả năng sử dụng tiếng Anh của họ sẽ tốt hơn.

Tuy nhiên, môi trường văn hóa xã hội trong các nghiên cứu này hoàn toàn khác với môi trường văn hóa xã hội nơi tiếng Anh được dạy và học như một ngoại ngữ trong trường. Đặc biệt thời lượng học tập, đồng nghĩa với thời lượng tiếp xúc và sử dụng ngôn ngữ, cũng ảnh hưởng đến khả năng ngôn ngữ của người học.

Kim và Lee (2010) sử dụng phương pháp thống kê kinh tế học để phân tích các yếu tố có liên quan đến khả năng sử dụng tiếng Anh của người học tiếng Anh từ 64 quốc gia trên thế giới. Điểm TOFEL dùng làm thước đo năng lực tiếng Anh, các yếu tố tác động được chia thành hai nhóm: các yếu tố ngôn ngữ và các yếu tố phi ngôn ngữ. Trong các yếu tố phi ngôn ngữ, thì số năm học tập có liên quan đến sự phát triển khả năng tiếng Anh của người học. Đây là một kết quả có thể đoán được nếu như bỏ qua các yếu tố ảnh hưởng khác.

Các nghiên cứu trên cho thấy rằng mức độ tiếp xúc với ngoại ngữ và cơ hội sử dụng ngoại ngữ trong thực tế có ảnh hưởng lớn đến quá trình phát triển năng lực ngôn ngữ của người học. Việc thường xuyên tiếp cận với các nguồn ngữ liệu như hội thoại, tài liệu, video hoặc giao tiếp thực tế sẽ giúp người học hình thành phản xạ ngôn ngữ, cải thiện khả năng nghe hiểu và nâng cao kỹ năng sử dụng ngoại ngữ trong giao tiếp hằng ngày. Khi người học được sử dụng ngoại ngữ trong những tình huống có ý nghĩa thực tiễn, khả năng ghi nhớ và vận dụng ngôn ngữ cũng trở nên hiệu quả hơn.

Ngoài ra, môi trường sử dụng ngoại ngữ và thời gian tiếp xúc với ngôn ngữ cũng được xem là yếu tố quan trọng quyết định mức độ tiến bộ của người học. Những người có cơ hội giao tiếp thường xuyên bằng tiếng Anh hoặc học tập trong môi trường sử dụng ngoại ngữ liên tục thường có khả năng sử dụng ngoại ngữ tốt hơn so với

những người ít tiếp xúc. Điều này cho thấy việc duy trì quá trình tiếp xúc ngôn ngữ lâu dài và thường xuyên sẽ góp phần nâng cao khả năng sử dụng ngoại ngữ một cách tự nhiên và linh hoạt.

Đối với nhân viên buồng phòng, môi trường khách sạn quốc tế tạo điều kiện thuận lợi để tiếp xúc và sử dụng ngoại ngữ trong công việc hằng ngày. Thông qua quá trình giao tiếp với khách nước ngoài, tiếp nhận yêu cầu và xử lý các tình huống thực tế, nhân viên có thể từng bước nâng cao khả năng ngoại ngữ và tăng sự tự tin khi giao tiếp. Vì vậy, có thể khẳng định rằng cơ hội tiếp xúc với ngữ liệu và việc sử dụng ngoại ngữ thường xuyên là một trong những yếu tố quan trọng giúp phát triển năng lực ngoại ngữ của nhân viên buồng phòng trong ngành khách sạn.

1.4.3 Động cơ và thái độ học tập

Động cơ và thái độ học tập cũng được xem là một trong những yếu tố quan trọng trong quá trình tiếp thu ngôn ngữ thứ hai (Ellis, 1994). Theo Gardner (1985, tr.5), động cơ bao gồm 4 yếu tố: mục đích cần đạt được trong hoạt động học tập, sự nỗ lực để đạt được mục đích, ước muốn đạt được thành công và thái độ đối với hoạt động học tập.

Trong lớp học ngoại ngữ, thái độ người học sẽ thể hiện thông qua các hoạt động dạy và học ngoại ngữ (Ellis, 1986). Thái độ và động cơ của người học sẽ quyết định sự kiên trì của người học khi đương đầu với những thử thách hay khó khăn trong học tập, yếu tố này có ảnh hưởng đến mức độ thành thạo ngôn ngữ của người học và luân phiên dẫn đến thành công hay thất bại trong việc phát triển ngôn ngữ (Ellis, 1994). Nếu người học có động cơ và thái độ tích cực do kết quả học tập mang lại, thì nó sẽ tiếp tục dẫn người học đến thành công, ngược lại một động cơ và thái độ tiêu cực sẽ là rào cản cho sự phát triển ngôn ngữ của người học.

Về động cơ và thái độ học tiếng Anh, phân tích hồi quy của Gradman và Hanania (1991) cho thấy rằng việc người học nhận thức được nhu cầu phải học tiếng Anh và vai trò của tiếng Anh trong tương lai có tác động đến sự thành công của họ. Chou (2007) cũng nhận thấy động cơ học tập là yếu tố thứ hai sau yếu tố phương pháp học tập có tác động đến khả năng tiếng Anh của người học.

Động cơ và thái độ học tập được xem là yếu tố thúc đẩy quá trình tiếp thu và phát triển ngoại ngữ của người học. Khi người học có mục tiêu rõ ràng và nhận thức được giá trị của ngoại ngữ đối với học tập, công việc và tương lai, họ sẽ có xu hướng đầu tư nhiều thời gian và nỗ lực hơn cho việc học. Sự quyết tâm và mong muốn đạt kết quả tốt cũng góp phần giúp người học duy trì việc rèn luyện ngoại ngữ trong thời gian dài.

Ngoài ra, thái độ tích cực trong học tập còn ảnh hưởng đến mức độ chủ động của người học trong các hoạt động giao tiếp và thực hành ngôn ngữ. Những người có tinh thần học tập nghiêm túc thường mạnh dạn sử dụng ngoại ngữ, sẵn sàng sửa lỗi sai và kiên trì vượt qua khó khăn trong quá trình học. Ngược lại, tâm lý thiếu tự tin hoặc không thấy được ý nghĩa của việc học ngoại ngữ dễ làm giảm hứng thú và ảnh hưởng đến kết quả học tập.

Trong lĩnh vực khách sạn, đặc biệt đối với nhân viên buồng phòng, ngoại ngữ không chỉ hỗ trợ giao tiếp với khách quốc tế mà còn tạo điều kiện nâng cao chất lượng phục vụ và mở rộng cơ hội nghề nghiệp. Vì vậy, việc xây dựng động cơ học tập đúng đắn và duy trì thái độ tích cực trong quá trình học ngoại ngữ là điều cần thiết để nhân viên buồng phòng nâng cao năng lực chuyên môn và đáp ứng yêu cầu công việc trong môi trường hội nhập quốc tế.

1.4.4 Phương pháp kiểm tra đánh giá

Mặc dù yếu tố phương pháp kiểm tra đánh giá không được đề cập trong lý thuyết về quá trình tiếp nhận ngôn ngữ, nhưng đã có nghiên cứu tìm thấy mối liên hệ của nó đối với sự phát triển năng lực ngoại ngữ của người học.

Một nghiên cứu lớn và dài hạn được thực hiện bởi Ross (2005) trong bối cảnh dạy và học tiếng Anh tại Nhật Bản. Nghiên cứu kéo dài 8 năm đối với tám nhóm người học tiếng Anh tham gia vào chương trình tiếng Anh học thuật kéo dài 4 học kỳ. Tám nhóm bao gồm 2215 người học được chia thành hai đợt: Bốn nhóm đầu theo học chương trình có sử dụng các phương pháp đánh giá truyền thống như kiểm tra, bài tập về nhà, thi và báo cáo dự án. Nhóm còn lại theo học chương trình trong đó phương pháp đánh giá hướng đến quá trình học tập như tự đánh giá, đánh giá trong nhóm, làm dự án mang tính hợp tác. Bài thi TOEFL được sử dụng để đo năng lực tiếng Anh của

người học tại 3 thời điểm khác nhau trong quá trình học. Nghiên cứu đã cho thấy việc thay đổi phương pháp đánh giá theo hướng đánh giá quá trình học tập có tác động đến khả năng tiếng Anh của người học. Kết quả của nhiều nghiên cứu cho thấy phương pháp kiểm tra đánh giá không chỉ có chức năng đo lường năng lực ngoại ngữ mà còn ảnh hưởng đến cách tiếp cận và hiệu quả học tập của người học. Nếu việc đánh giá chỉ tập trung vào các bài kiểm tra lý thuyết hoặc ghi nhớ kiến thức, người học dễ hình thành tâm lý học để đạt điểm số mà chưa chú trọng nhiều đến khả năng sử dụng ngoại ngữ trong giao tiếp thực tế. Điều này có thể làm hạn chế sự phát triển toàn diện của các kỹ năng ngôn ngữ.

Trong khi đó, các hình thức đánh giá chú trọng vào quá trình học tập như làm việc nhóm, thảo luận, thực hành giao tiếp hoặc thực hiện dự án sẽ tạo điều kiện để người học sử dụng ngoại ngữ thường xuyên hơn. Những hoạt động này không chỉ giúp nâng cao kỹ năng giao tiếp mà còn tăng tính chủ động, khả năng hợp tác và sự tự tin khi sử dụng ngoại ngữ. Nghiên cứu của Ross (2005) cũng cho thấy người học đạt kết quả tốt hơn khi được đánh giá thông qua các hoạt động gắn với quá trình học tập thay vì chỉ dựa vào các hình thức kiểm tra truyền thống.

Đối với nhân viên buồng phòng, việc đánh giá năng lực ngoại ngữ nên gắn với các tình huống nghề nghiệp cụ thể như giao tiếp với khách quốc tế, tiếp nhận yêu cầu hoặc xử lý vấn đề phát sinh trong công việc. Cách đánh giá này sẽ giúp phản ánh đúng khả năng sử dụng ngoại ngữ của nhân viên trong môi trường làm việc thực tế. Do đó, lựa chọn phương pháp kiểm tra đánh giá phù hợp sẽ góp phần hỗ trợ quá trình nâng cao năng lực ngoại ngữ và cải thiện chất lượng phục vụ trong ngành khách sạn.

Qua tổng quan nghiên cứu vừa nêu cho thấy rằng nhiều yếu tố có thể tác động đến sự phát triển năng lực tiếng Anh của người học. Các yếu tố này bao gồm phương pháp tự học có định hướng rõ ràng, động cơ và thái độ học tập, thời gian tiếp xúc với ngôn ngữ trong ngữ cảnh giao tiếp mặc dù nghiên cứu không chỉ rõ khoảng thời gian như thế nào là hợp lý để có thể đạt kết quả học tập tốt; phương pháp đánh giá kết quả học tập. Các yếu tố này có liên quan trực tiếp đến chương trình đào tạo và môi trường tác động giữa chương trình đào tạo với người học.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG NĂNG LỰC NGOẠI NGỮ CỦA NHÂN VIÊN BUỒNG PHÒNG TẠI KHU NGHỈ DƯỠNG NAMIA RIVER RETREAT

2.1 Giới thiệu tổng quan về khu nghỉ dưỡng Namia River Retreat

2.1.1 Thông tin tổng quan về khu nghỉ dưỡng

Tên chính thức:	Namia River Retreat – Wellness Inclusive Resort
Xếp hạng:	Khu nghỉ dưỡng đạt tiêu chuẩn 5 sao
Công ty quản lý:	Công Ty Cổ Phần Đầu Tư HG (HG Holdings Group)
Địa chỉ:	232, Đường Trần Nhân Tông, Phường Hội An Đông, Thành phố Đà Nẵng, Việt Nam
Số điện thoại:	0235 3969 888
Email:	hello@namiariverretreat.com
Website:	www.namiariverretreat.com



Nguồn: Trang chính thức của Namia River Retreat

Hình 2.1 Logo của khu nghỉ dưỡng Namia River Retreat

2.1.2 Lịch sử hình thành và phát triển của khu nghỉ dưỡng

2.1.2.1 Lịch sử hình thành

Namia River Retreat được hình thành từ ý tưởng của ông Trần Thanh Nam, Tổng Giám đốc Tập đoàn HG Holdings. Nguồn cảm hứng của dự án bắt nguồn từ những ký ức tuổi thơ của ông tại làng quê Bắc Bộ, gắn liền với lối sống gần gũi thiên nhiên và các phương pháp chăm sóc sức khỏe truyền thống như xông hơi bằng nước lá. Những trải nghiệm này đã góp phần định hình quan niệm về “wellness” theo hướng cân bằng giữa thể chất và tinh thần trong bối cảnh văn hóa Việt Nam

Ý tưởng này được hiện thực hóa thông qua sự hợp tác với bà Michelle Ford, Tổng Giám đốc và đồng sáng lập Lumina Wellbeing – đơn vị quản lý vận hành khu nghỉ dưỡng. Với kinh nghiệm trong lĩnh vực khách sạn và chăm sóc sức khỏe, bà Michelle Ford đã góp phần phát triển triết lý “wellness” thành một phong cách sống, được tích hợp vào toàn bộ hoạt động của khu nghỉ dưỡng. Sự kết hợp này hướng đến mục tiêu tôn vinh giá trị văn hóa bản địa thông qua mô hình du lịch bền vững và cao cấp.

Dự án được thiết kế bởi T3 Architects với định hướng phát triển bền vững, chú trọng bảo tồn hệ sinh thái tự nhiên và sử dụng vật liệu địa phương thân thiện với môi trường. Khu nghỉ dưỡng bao gồm 60 biệt thự có hồ bơi riêng, đáp ứng nhu cầu nghỉ dưỡng cao cấp và riêng tư của du khách.

Namia River Retreat chính thức đi vào hoạt động từ tháng 12 năm 2024, đánh dấu sự xuất hiện của một mô hình nghỉ dưỡng mới tại Việt Nam theo định hướng “Wellness Inclusive”. Triết lý này được triển khai thông qua các dịch vụ chăm sóc sức khỏe, hoạt động thiền định và các chương trình nâng cao chất lượng sống, mang đến trải nghiệm toàn diện cho khách hàng (Website của Namia River Retreat, 2024).

2.1.2.2 Sức mệnh và giá trị cốt lõi

Namia River Retreat nỗ lực mang đến một điểm đến tái tạo thân tâm trí toàn diện cho du khách thông qua triết lý sự sang trọng có mục đích, nhằm đồng hành cùng khách hàng xây dựng lối sống khỏe mạnh, cân bằng và chánh niệm trên nền tảng kết hợp giữa liệu pháp cổ truyền Việt Nam và dịch vụ cao cấp. Giá trị cốt lõi của khu nghỉ dưỡng được xây dựng dựa trên ba trụ cột chính.

Thứ nhất, chăm sóc sức khỏe trọn gói là tư duy xuyên suốt mọi trải nghiệm. Khách lưu trú luôn được bao gồm các liệu trình chuyên sâu như xông hơi thảo mộc, trị liệu truyền thống, yoga và thiền định để cân bằng cơ thể.

Thứ hai, kết nối thiên nhiên và tôn vinh văn hóa địa phương là khu nghỉ dưỡng tọa lạc tại Hội An, kiến trúc khu nghỉ dưỡng ưu tiên sử dụng vật liệu tự nhiên, lồng ghép khéo léo các họa tiết và nghề thủ công truyền thống, tạo không gian gần gũi và đậm bản sắc Việt.

Thứ ba, phát triển bền vững và trách nhiệm cộng đồng vận hành xanh thông qua việc hợp tác với nông trại địa phương, tạo việc làm cho người dân bản địa, đồng thời bảo vệ hệ sinh thái bằng các giải pháp như sử dụng xe đạp tre, xe điện và hạn chế rác thải nhựa.

2.1.3 Các sản phẩm dịch vụ của khu nghỉ dưỡng

2.1.3.1 Dịch vụ lưu trú

Namia sở hữu 60 căn biệt thự với 4 loại phòng bao gồm Nipa, River, Family, Honeymoon mang ngôn ngữ kiến trúc mở, khu nghỉ dưỡng đã khai thác tối đa lợi thế cảnh quan của rừng dừa nước và dòng sông Thu Bồn. Sự kết hợp giữa các vật liệu tự nhiên và chi tiết thủ công không chỉ tạo nên một không gian lưu trú sang trọng mà còn tôn vinh nét đẹp truyền thống trong bối cảnh phát triển du lịch bền vững tại Hội An.

Bảng 2.1 Các sản phẩm của dịch vụ lưu trú tại Namia River Retreat

STT	Loại phòng	Mô tả chi tiết	Hình ảnh
1	Nipa Pool Villa	- Số lượng: 26 căn - Diện tích: 148 m² - Sức chứa: 2 người lớn và 1 trẻ em - Tầm nhìn: hướng rừng dừa - Tiện ích: + Phòng ngủ giường King hoặc Twin tích hợp khu vực sofa và minibar cao cấp. + Hồ bơi riêng ngoài trời, sân hiên rộng với ghế tắm nắng. + Bồn tắm âm sàn, vòi sen trong nhà và ngoài trời, bộ amenities hữu cơ. + Trang bị sẵn máy xông tinh dầu, máy sấy tóc, áo choàng tắm, dép đi trong nhà. + Smart TV, Wi-Fi tốc độ cao, két sắt và đồng hồ điện tử.	

2	River Pool Villa	- Số lượng: 27 căn - Diện tích: 148 m² - Sức chứa: 2 người lớn và 1 trẻ em - Tầm nhìn: hướng sông - Tiện ích: + Phòng ngủ giường King hoặc Twin tích hợp khu vực sofa và minibar cao cấp. + Hồ bơi riêng ngoài trời, sân hiên rộng với ghế tắm nắng. + Bồn tắm âm sàn, vòi sen trong nhà và ngoài trời, bộ amenities hữu cơ. + Trang bị sẵn máy xông tinh dầu, máy sấy tóc, áo choàng tắm, dép đi trong nhà. + Smart TV, Wi-Fi tốc độ cao, kết sắt và đồng hồ điện tử.	
3	Family Villa	- Số lượng: 6 căn - Diện tích: 210 m² - Sức chứa: 4 người lớn và 1 trẻ em - Tầm nhìn: hướng rừng dừa hoặc sông - Tiện ích: + Gồm 3 gian phòng, 2 phòng ngủ (1 King và 1 Twin) và 1 phòng khách cùng minibar cao cấp. + Hồ bơi và bàn ăn gia đình ngoài trời, sân hiên rộng với ghế tắm nắng. + Bồn tắm âm sàn, vòi sen trong nhà và ngoài trời, bộ amenities hữu cơ. + Trang bị sẵn máy xông tinh dầu, máy sấy tóc, áo choàng tắm, dép đi trong nhà. + Smart TV, Wi-Fi tốc độ cao, kết sắt và đồng hồ điện tử.	

4	Honey moon Villa	- Số lượng: 1 căn - Diện tích: 300 m² - Sức chứa: 2 người lớn và 2 trẻ em - Tầm nhìn: hướng sông - Tiện ích: + Gồm 2 phòng ngủ (1giường King bốn trụ và 1 giường Twin) và 1 phòng khách thư giãn cùng minibar cao cấp. + 1 Phòng trị liệu Spa riêng biệt, phòng xông hơi Sauna, bể sục Jacuzzi. + Hồ bơi và bàn ăn cặp đôi ngoài trời, sân hiên rộng với ghế tắm nắng. + Bồn tắm âm sàn, vòi sen trong nhà và ngoài trời, bộ amenities hữu cơ. + Trang bị sẵn máy xông tinh dầu, máy sấy tóc, áo choàng tắm, dép đi trong nhà. + Smart TV, Wi-Fi tốc độ cao, két sắt và đồng hồ điện tử.	
---	------------------	---	---

Nguồn: Trang chính thức của Namia River Retreat

2.1.3.2 Dịch vụ ẩm thực

Hệ thống ẩm thực tại Namia River Retreat bao gồm hai nhà hàng và một phòng tiệc VIP, tạo nên một chỉnh thể hoàn chỉnh đáp ứng trọn vẹn nhu cầu đa dạng của du khách. Toàn bộ các không gian ẩm thực này đều vận hành nghiêm ngặt theo triết lý phát triển bền vững của khu nghỉ dưỡng.

Tại đây, đội ngũ đầu bếp ưu tiên nguồn nguyên liệu hữu cơ, tươi sạch được cung ứng trực tiếp từ các nông trại và làng chài địa phương theo mô hình từ vườn đến bàn ăn. Sự kết hợp này không chỉ mang đến cho du khách những trải nghiệm vị giác tinh tế, giàu giá trị dinh dưỡng cho sức khỏe mà còn khéo léo truyền tải những câu chuyện văn hóa, nếp sống đậm đà bản sắc của vùng đất xứ Quảng đến gần hơn với du khách quốc tế.

Bảng 2.2 Các sản phẩm của dịch vụ ẩm thực tại Namia River Retreat

STT	Tên nhà hàng	Mô tả chi tiết	Hình ảnh
1	The Merchant	- Thông tin hoạt động + Mở cửa từ 06:30 đến 22:00 + Phục vụ bữa sáng, bữa trưa và bữa tối + Chào đón khách lưu trú và khách vắng lại. - Quy mô phục vụ + Sức chứa: 170 khách (100 khách trong nhà / 70 khách ngoài trời) + Không gian: thiết kế 2 tầng, khu vực trong nhà có điều hòa, khu vực ngoài trời có hiên thư giãn. + Phong cách: sự giao thoa giữa ẩm thực Việt Nam và quốc tế; giữa các dòng Cocktail và cà phê từ địa phương.	
2	The Fisherman	- Thông tin hoạt động: + Mở cửa từ 06:30 đến 22:00 + Phục vụ bữa sáng, bữa trưa, bữa tối + Chỉ dành riêng cho khách lưu trú tại khu nghỉ dưỡng. - Quy mô phục vụ + Sức chứa: 60 khách (30 khách trong nhà / 30 khách ngoài trời) + Không gian: thiết kế 2 tầng, khu vực trong nhà có điều hòa, khu vực ngoài trời với các kén ăn uống độc đáo. + Phong cách: chuyên hải sản, đồ ăn nhẹ bên hồ bơi, các món nướng và rau củ sẵn có từ vườn rau của khu nghỉ dưỡng.	

3	Phòng tiệc VIP	+ Sức chứa: 20 khách + Không gian yên tĩnh và tinh tế, ngắm nhìn toàn cảnh sông từ trên cao + Phong cách: thực đơn sẽ được thiết kế riêng theo chủ đề của từng sự kiện.	
---	----------------	---	---

Nguồn: Trang chính thức của Namia River Retreat

2.1.3.3 Các dịch vụ bổ sung khác

Bên cạnh lưu trú và ẩm thực, Namia River Retreat còn cung cấp các dịch vụ bổ sung phong phú để hoàn thiện trải nghiệm của du khách.

Bảng 2.3 Các sản phẩm của dịch vụ bổ sung tại Namia River Retreat

STT	Dịch vụ	Mô tả chi tiết	Hình ảnh
1	Spa	+ Giờ hoạt động: 09:00 – 21:00 + Cung cấp gói spa 90 phút hằng ngày với liệu trình trị liệu y học cổ truyền, xông hơi thảo mộc phục hồi và tư vấn chăm sóc sức khỏe.	
2	Sunset cruise	+ Giờ hoạt động: 17:00 – 18:00 + Cung cấp thuyền ngắm hoàng hôn trên sông, phục vụ cocktail và hướng dẫn viên giới thiệu về đời sống sông nước địa phương.	
3	Kid club	+ Giờ hoạt động: 08:30 – 18:30 + Cung cấp dịch vụ trông trẻ, trò chơi dân gian, làm đồ thủ công từ vật liệu tự nhiên và các hoạt động vẽ tranh sáng tạo.	

Nguồn: Trang chính thức của Namia River Retreat

Ngoài các dịch vụ ở trên, khu nghỉ dưỡng còn cung cấp các dịch vụ thú vị khác để kỳ nghỉ của du khách tại đây trở nên tròn vẹn.

- Dịch vụ hồ bơi vô cực ngoài trời
- Phòng tập thể hình, lớp học yoga hoặc Tai Chi

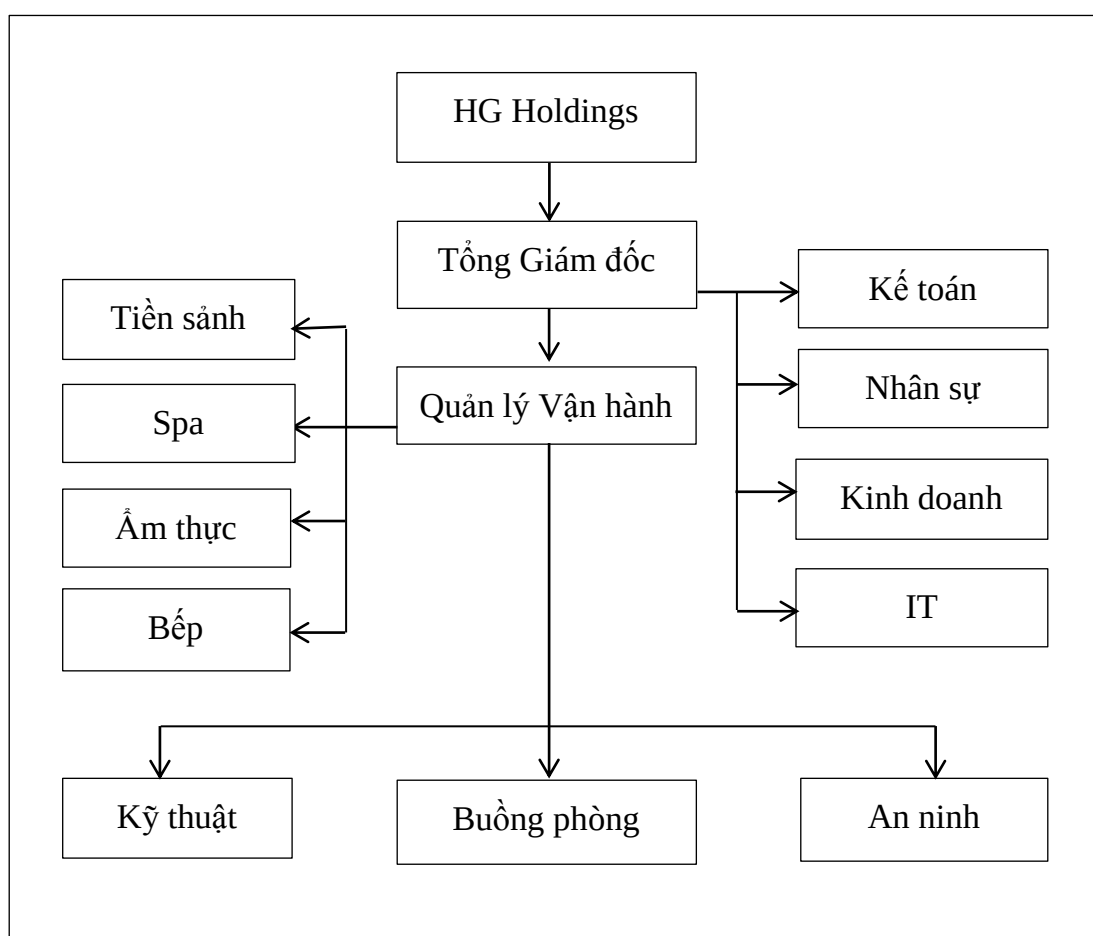
- Dịch vụ đưa đón sân bay
- Dịch vụ phục vụ ẩm thực tại phòng,...

2.1.4 Cơ cấu tổ chức của khu nghỉ dưỡng

2.1.4.1 Cơ cấu tổ chức

Cơ cấu tổ chức của một khách sạn giống như một bộ khung giúp toàn bộ hệ thống vận hành trơn tru. Đây là cách sắp xếp, phân chia công việc và trách nhiệm rõ ràng cho từng cá nhân, phòng ban từ các bộ phận trực tiếp đón tiếp khách như Lễ tân, Ẩm thực đến các bộ phận hậu cần phía sau như Buồng phòng, Nhân sự, Tài chính. Khi các mắt xích này được liên kết chặt chẽ với nhau theo một trật tự quản lý khoa học, khách sạn mới có thể mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng và đạt được hiệu quả kinh doanh như mong đợi.

Sơ đồ 2.1 Bộ máy tổ chức của Namia River Retreat



Nguồn: Bộ phận nhân sự tại Namia River Retreat

2.1.4.2 Tình hình nhân sự

Bảng 2.4 Bảng số liệu về tình hình nhân sự tại Namia River Retreat

Bộ phận	SL	Giới tính		Trình độ học vấn			Độ tuổi		
		Nam	Nữ	ĐH	CĐ	TC	18-25	25-35	>35
Ban quản lý	5	3	2	5	0	0	1	1	3
Tiền sảnh	17	7	10	17	0	0	3	11	3
Âm thực	34	18	16	12	15	7	14	16	4
Bếp	33	18	15	3	11	19	7	17	9
Buồng phòng	27	9	18	3	3	21	2	18	7
Spa	46	3	43	6	13	27	9	28	9
Kỹ thuật	23	22	1	2	8	13	3	11	9
An ninh	21	20	1	3	7	11	2	9	10
Nhân sự	3	0	3	3	0	0	1	0	2
Kế toán	7	3	4	6	1	0	0	2	5
Kinh doanh	6	1	5	6	0	0	0	2	4
IT	2	2	0	2	0	0	0	1	1
Tổng	224	106	118	68	58	98	42	116	66

Nguồn: Bộ phận nhân sự tại Namia River Retreat

Bảng số liệu cho thấy tổng số nhân sự của khu nghỉ dưỡng là 224 người, được phân bổ tương đối đa dạng giữa các bộ phận, phản ánh đặc thù của hoạt động dịch vụ.

Xét về cơ cấu, lực lượng lao động tập trung nhiều nhất ở các bộ phận trực tiếp phục vụ khách như Spa (46 người), Âm thực (34 người), Bếp (33 người) và Buồng phòng (27 người). Điều này cho thấy khu nghỉ dưỡng chú trọng đầu tư vào các dịch vụ cốt lõi nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng.

Xét về giới tính, tổng thể lao động nữ (118 người) nhỉnh hơn lao động nam (106 người). Tuy nhiên, sự phân bố không đồng đều giữa các bộ phận, nữ giới chiếm ưu thế rõ rệt tại Spa, Buồng phòng, trong khi nam giới chiếm tỷ lệ cao hơn tại các bộ

phận Kỹ thuật, An ninh và Bếp. Điều này phản ánh đặc điểm tính chất công việc của từng bộ phận.

Về trình độ học vấn, nhân sự có trình độ trung cấp chiếm tỷ trọng lớn nhất (98 người), tiếp theo là đại học (68 người) và cao đẳng (58 người). Cơ cấu này cho thấy lực lượng lao động chủ yếu đáp ứng yêu cầu thực hành nghề nghiệp, trong khi đội ngũ có trình độ đại học tập trung ở các vị trí quản lý và chuyên môn cao.

Đối với độ tuổi, nhóm tuổi 25–35 chiếm tỷ lệ cao nhất (116 người), tiếp theo là nhóm trên 35 tuổi (66 người) và 18–25 tuổi (42 người). Điều này cho thấy nguồn nhân lực của khu nghỉ dưỡng có xu hướng trẻ, năng động nhưng vẫn đảm bảo sự cân bằng với lực lượng lao động có kinh nghiệm.

Tổng thể, cơ cấu nhân lực của khu nghỉ dưỡng được phân bổ hợp lý, phù hợp với đặc điểm ngành dịch vụ, thể hiện sự cân đối giữa kinh nghiệm và sức trẻ, giữa trình độ chuyên môn và kỹ năng thực hành. Tuy nhiên, doanh nghiệp có thể xem xét nâng cao tỷ lệ lao động có trình độ cao hơn nhằm đáp ứng yêu cầu phát triển và nâng cao chất lượng dịch vụ trong dài hạn.

2.2. Tình hình hoạt động kinh doanh tại khu nghỉ dưỡng Namia River Retreat

2.2.1 Tình hình thu hút khách

Bảng 2.5 Bảng thống kê lượt khách trong năm 2025

(ĐVT: Lượt khách)

Loại khách	Quý 1		Quý 2		Quý 3		Quý 4	
	Lượt khách	Tỷ trọng	Lượt khách	Tỷ trọng	Lượt khách	Tỷ trọng	Lượt khách	Tỷ trọng
Khách quốc tế	3.145	79,6%	3.915	80,3%	3.398	80,2%	4.613	80,4%
Khách nội địa	806	20,4%	961	19,7%	841	19,8%	1.127	19,6%
Tổng	3.952	100%	4.876	100%	4.239	100%	5.740	100%

Nguồn: Bộ phận nhân sự tại Namia River Retreat

Bảng 2.6 Tốc độ tăng trưởng lượt khách qua các quý trong năm 2025

(ĐVT: %)

Loại khách	Quý 1-2	Quý 2-3	Quý 3-4
Khách quốc tế	+24,4	-13,2	+35,8
Khách nội địa	+19,2	-12,5	+34
Tổng	+23,4	-13,1	+35,4

Nguồn: Bộ phận nhân sự tại Namia River Retreat

Hai bảng số liệu trên cho thấy cơ cấu và sự biến động lượt khách của Namia River Retreat có một số đặc điểm nổi bật theo từng quý trong năm.

Trước hết, về cơ cấu thị trường khách quốc tế chiếm tỷ trọng áp đảo với 80% tổng lượt khách, trong khi khách nội địa chỉ khoảng 20%. Điều này cho thấy khu nghỉ dưỡng chủ yếu phục vụ thị trường khách quốc tế và còn phụ thuộc khá nhiều vào nguồn khách này.

Về số lượng khách, tổng lượt khách có xu hướng tăng nhưng không đồng đều giữa các quý. Từ quý 1 đến quý 2, lượng khách tăng mạnh 23,4%. Sang quý 3, lượt khách giảm 13,1%, cho thấy ảnh hưởng của yếu tố mùa vụ. Đến quý 4, lượng khách tăng mạnh trở lại 35,4% và đạt mức cao nhất năm với 5.740 lượt khách.

Xét theo từng nhóm khách, khách quốc tế và khách nội địa có xu hướng biến động khá giống nhau: tăng trong quý 2, giảm ở quý 3 và phục hồi mạnh vào quý 4. Điều này cho thấy nhu cầu du lịch của cả hai nhóm khách đều chịu tác động tương tự từ thị trường và mùa vụ.

Đánh giá một cách tổng quan, các chỉ số kinh doanh của khu nghỉ dưỡng đang thể hiện một xu hướng phát triển đầy tiềm năng, nhưng lại ẩn chứa rủi ro lớn do tính chất mùa vụ đặc trưng của du lịch miền Trung. Thực trạng này đặt ra yêu cầu cho doanh nghiệp, thay vì dồn toàn lực vào thị trường quốc tế vốn dễ biến động, khu nghỉ dưỡng nên tăng cường chiến dịch tiếp cận và giữ chân tệp khách hàng nội địa có thu nhập cao. Đây chính là yếu tố quan trọng giúp điều hòa lượng khách quanh năm, hạn chế tình trạng lãng phí tài nguyên nhân lực trong mùa thấp điểm và củng cố nền tảng tài chính vững chắc cho resort.

2.2.2 Kết quả hoạt động kinh doanh

Bảng 2.7 Kết quả kinh doanh năm 2025

(ĐVT: Tỷ đồng)

Các khoản	Quý 1	Quý 2	Quý 3	Quý 4	Tốc độ tăng trưởng (%)		
					Q1-2	Q2-3	Q3-4
Doanh thu	32.873	36.854	28.754	39.865	+12,11	-21,98	+38,64
Chi phí	28.271	31.215	24.728	34.276	+10,41	-20,78	+38,61
Lợi nhuận	4.602	5.639	4.026	5.580	+22,53	-28,6	+38,6

Nguồn: Bộ phận nhân sự tại Namia River Retreat

Dựa vào bảng số liệu, kết quả hoạt động kinh doanh của Namia River Retreat trong năm 2025 có sự biến động giữa các quý nhưng nhìn chung vẫn tăng trưởng tích cực vào cuối năm.

Cụ thể, doanh thu quý 1 đạt 32.873 tỷ đồng và tăng lên 36.854 tỷ đồng ở quý 2, tương ứng tăng 12,11%. Sang quý 3, doanh thu giảm xuống còn 28.754 tỷ đồng, giảm 21,98% do ảnh hưởng của tính mùa vụ trong du lịch nghỉ dưỡng. Đến quý 4, doanh thu phục hồi mạnh, tăng 38,64% và đạt mức cao nhất năm với 39.865 tỷ đồng.

Chi phí hoạt động cũng biến động theo doanh thu. Từ quý 1 đến quý 2, chi phí tăng 10,41%; sang quý 3 giảm 20,78% và tiếp tục tăng 38,61% ở quý 4. Tuy nhiên, ở một số giai đoạn tốc độ tăng chi phí thấp hơn tốc độ tăng doanh thu, cho thấy doanh nghiệp đã kiểm soát chi phí khá hiệu quả.

Lợi nhuận là chỉ tiêu biến động mạnh nhất. Quý 2, lợi nhuận tăng 22,53% so với quý 1; đến quý 3 giảm 28,6% do doanh thu sụt giảm. Sang quý 4, lợi nhuận phục hồi rõ rệt, tăng 38,6% và đạt 5.580 tỷ đồng. Điều này cho thấy doanh nghiệp có khả năng thích ứng và phục hồi tốt trước biến động của thị trường.

Tổng thể, mặc dù hoạt động kinh doanh có sự dao động giữa các quý do tính chất mùa vụ đặc trưng, Namia River Retreat nhìn chung vẫn ghi nhận những kết quả kinh doanh vô cùng khả quan. Sự bùng nổ mạnh mẽ của cả doanh thu lẫn lợi nhuận vào giai đoạn cuối năm không chỉ phản ánh năng lực thích ứng thị trường cao, mà còn khẳng định hiệu quả từ chiến lược định vị phân khúc nghỉ dưỡng cao cấp của khu nghỉ dưỡng trong việc tận dụng tối đa làn sóng du lịch cao điểm.

2.3 Thực trạng năng lực ngoại ngữ của đội ngũ nhân viên buồng phòng tại khu nghỉ dưỡng Namia River Retreat

2.3.1 Đánh giá năng lực ngoại ngữ của đội ngũ nhân viên buồng phòng tại khu nghỉ dưỡng Namia River Retreat

2.3.1.1 Mô tả khảo sát về năng lực ngoại ngữ của đội ngũ nhân viên buồng phòng

Khảo sát này nhằm đánh giá thực trạng năng lực ngoại ngữ của nhân viên buồng phòng. Kết quả thu được sẽ giúp khu nghỉ dưỡng định hướng và xây dựng các giải pháp nhằm nâng cao năng lực ngoại ngữ cho đội ngũ nhân sự buồng phòng.

Đối tượng khảo sát là nhân viên buồng phòng của khu nghỉ dưỡng. Tác giả đã liên hệ và nhận được sự hỗ trợ từ ban quản lý cũng như nhân viên của bộ phận buồng phòng để tiến hành khảo sát. Số phiếu phát ra là 27, thu về được 27 phiếu hợp lệ, đảm bảo đầy đủ yêu cầu để tiến hành phân tích.

Nội dung khảo sát bao gồm 2 phần chính. Phần 1, thông tin cá nhân của nhân viên, phần 2, đánh giá của nhân viên về thực trạng năng lực tiếng anh giao tiếp trong công việc, những khó khăn gặp phải và các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả học tập, ứng dụng ngoại ngữ tại nơi làm việc. Các mục hỏi được tham khảo từ Bộ tiêu chuẩn VTOS và có điều chỉnh để phù hợp với đánh giá thực trạng năng lực ngoại ngữ của nhân viên buồng phòng tại Namia River Retreat. Thang đo Likert 5 mức độ được sử dụng để đánh giá, tương ứng với 1-Rất yếu đến 5-Rất tốt.

Bảng 2.8 Các mục hỏi về thực trạng năng lực ngoại ngữ của nhân viên buồng phòng tại Namia River Retreat

Mục hỏi	Mã hoá
Kỹ năng nghe	KNN
Hiểu được yêu cầu của khách bằng tiếng anh liên quan đến dịch vụ buồng phòng	KNN1
Xác định được nhu cầu hoặc vấn đề của khách	KNN2
Hiểu được nội dung phàn nàn hoặc yêu cầu hỗ trợ của khách nước ngoài	KNN3
Tiếp nhận và ghi nhớ thông tin bằng tiếng anh một cách chính xác	KNN4

Kỹ năng nói	KNNO
Có thể giao tiếp cơ bản với khách bằng tiếng anh trong quá trình phục vụ phòng	KNNO1
Sử dụng ngôn ngữ lịch sự, phù hợp khi giao tiếp với khách quốc tế	KNNO2
Có khả năng hướng dẫn hoặc giải thích cho khách bằng tiếng anh	KNNO3
Xử lý được các tình huống phàn nàn đơn giản bằng tiếng anh	KNNO4
Kỹ năng đọc	KND
Hiểu được nội dung phiếu yêu cầu dịch vụ bằng tiếng anh	KND1
Xác định được thông tin quan trọng trong tài liệu tiếng anh	KND2
Hiểu được ghi chú hoặc hướng dẫn công việc bằng tiếng anh	KND3
Thực hiện công việc đúng theo nội dung đã đọc	KND4
Kỹ năng viết	KNV
Ghi chép thông tin khách đầy đủ và rõ ràng bằng tiếng anh	KNV1
Truyền đạt thông tin chính xác khi bàn giao ca	KNV2
Viết được các nội dung đơn giản bằng tiếng anh phục vụ công việc	KNV3
Tuân thủ đúng biểu mẫu và quy trình ghi chép của khách sạn	KNV4

Bảng 2.9 Ý nghĩa của từng mức giá trị trung bình

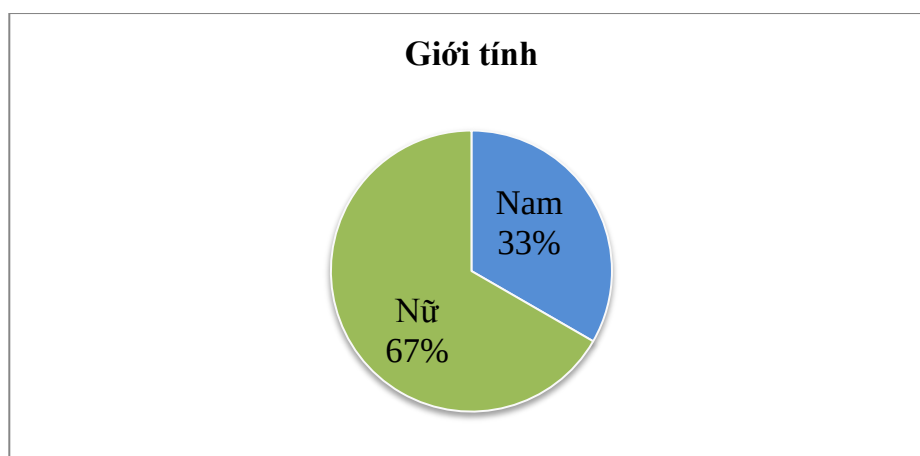
Giá trị trung bình	Ý nghĩa
1,00 – 1,80	Rất yếu
1,81 – 2,60	Yếu
2,61 – 3,40	Trung bình
3,41 – 4,20	Tốt
4,21 – 5,00	Rất tốt
Giá trị khoảng cách = (giá trị lớn nhất – giá trị nhỏ nhất)/n = (5-1)/5= 0,8	

(Nguồn: Lê Thái Phụng, 2022)

2.3.1.2 Thông tin mẫu khảo sát

❖ Về giới tính

Biểu đồ 2.1 Cơ cấu khảo sát theo giới tính

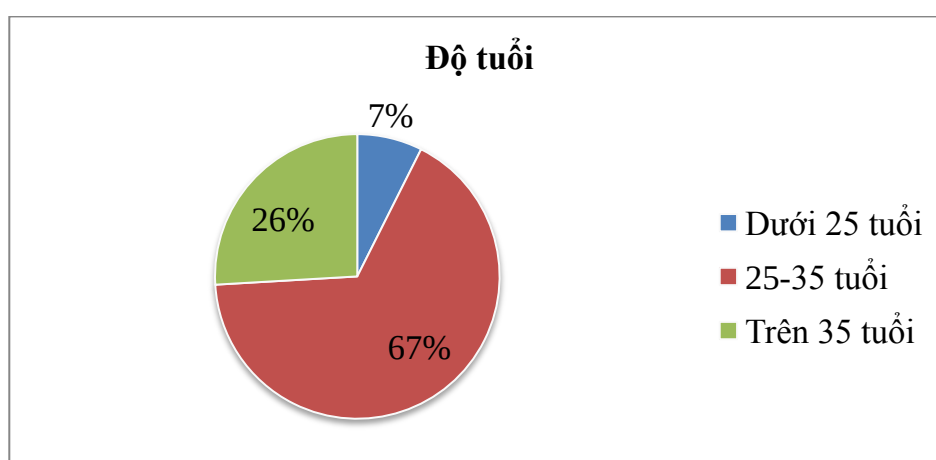


Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả

Về cơ cấu giới tính, nhân viên nữ chiếm tỷ lệ cao nhất với 66.67%, trong khi nhân viên nam chiếm 33.33%. Kết quả này cho thấy nhân sự của bộ phận có xu hướng nghiêng mạnh về phái nữ, điều này hoàn toàn phù hợp với tính chất công việc buồng phòng vốn đòi hỏi sự tỉ mỉ, khéo léo và chần chu. Đồng thời, tỷ lệ một phần ba nhân sự nam còn lại cũng phản ánh sự phân bổ hợp lý nhằm đáp ứng các công việc đòi hỏi thể lực và vận hành máy móc nặng nhọc trong bộ phận.

❖ Về độ tuổi

Biểu đồ 2.2 Cơ cấu khảo sát theo độ tuổi



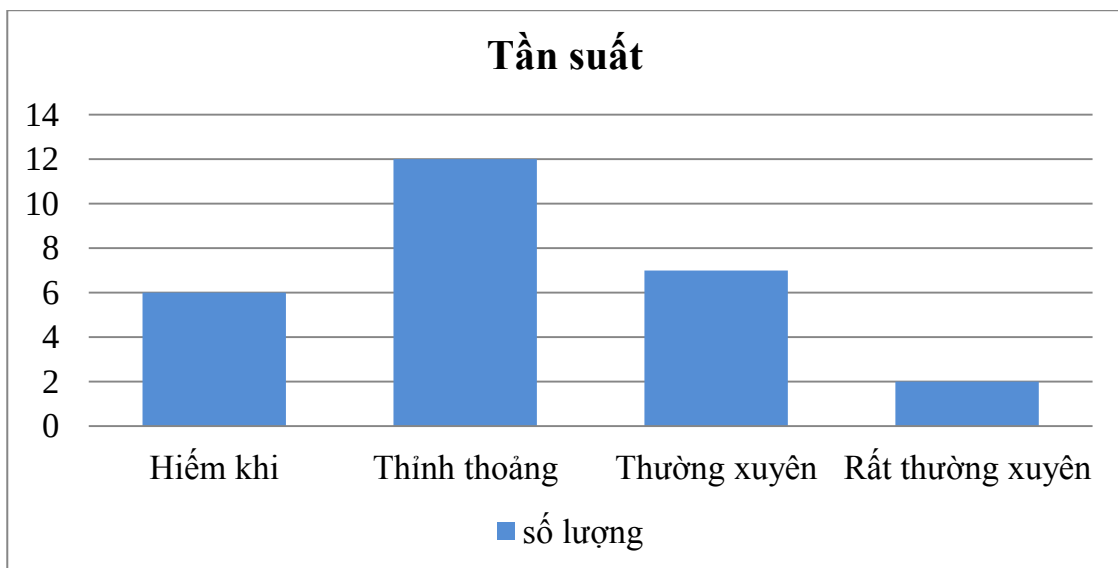
Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả

Xét về cơ cấu độ tuổi, nguồn nhân lực tại bộ phận buồng phòng có sự phân hóa rõ rệt với nhóm từ 25 đến 35 tuổi chiếm tỷ trọng áp đảo 66.67%, tiếp theo là nhóm trên 35 tuổi chiếm 25.92% và nhóm dưới 25 tuổi chiếm tỷ lệ thấp nhất với 7.41%.

Biểu đồ dịch chuyển này phản ánh một mô hình nhân sự có độ ổn định cao và tối ưu cho hoạt động vận hành. Việc hơn 2/3 lực lượng lao động rơi vào độ tuổi 25–35 đảm bảo bộ phận luôn sở hữu năng suất lao động tốt nhất nhờ sự kết hợp giữa sức bền thể lực và sự chín muồi về kỹ năng nghề nghiệp. Sự phân bổ này giúp giảm thiểu rủi ro biến động nhân sự, đồng thời sự hiện diện của nhóm trên 35 tuổi đóng vai trò giữ vững tiêu chuẩn chất lượng phòng lưu trú.

❖ Về tần suất sử dụng tiếng anh

Biểu đồ 2.3 Cơ cấu khảo sát tần suất nhân viên sử dụng tiếng anh



Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả

Xét theo mức độ sử dụng ngoại ngữ tại nơi làm việc, kết quả khảo sát cho thấy phần lớn nhân viên buồng phòng chỉ sử dụng tiếng Anh ở mức chưa thường xuyên. Trong đó, nhóm thỉnh thoảng sử dụng chiếm tỷ lệ cao nhất với 44.44%, tiếp theo là nhóm thường xuyên sử dụng chiếm 25.93%. Bên cạnh đó, có 22.22% nhân viên hiếm khi sử dụng và chỉ 7.41% sử dụng rất thường xuyên trong công việc. Qua kết quả này có thể thấy rằng nhân viên buồng phòng đã có khả năng sử dụng tiếng Anh trong quá trình phục vụ khách, đặc biệt trong các tình huống giao tiếp cơ bản. Tuy nhiên, tần

suất sử dụng chưa cao cho thấy mức độ thành thạo và cơ hội thực hành ngoại ngữ trong công việc vẫn còn hạn chế.

2.3.2 Thực trạng năng lực ngoại ngữ của đội ngũ nhân viên buồng phòng tại khu nghỉ dưỡng Namia River Retreat

2.3.2.1 Đánh giá về kỹ năng nghe

Bảng 2.10 Kết quả khảo sát về kỹ năng nghe

Tiêu chí	Giá trị trung bình	Kết luận
Hiểu yêu cầu của khách bằng tiếng anh liên quan đến dịch vụ buồng phòng	2.93	Trung bình
Xác định được nhu cầu hoặc vấn đề của khách	2.81	Trung bình
Hiểu nội dung phản nàn hoặc yêu cầu hỗ trợ của khách nước ngoài	2.93	Trung bình
Tiếp nhận và ghi nhớ thông tin bằng tiếng anh chính xác	2.85	Trung bình

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả

Nhìn vào kết quả khảo sát có thể thấy kỹ năng nghe tiếng anh của nhân viên buồng phòng hiện đang ở mức trung bình, với điểm đánh giá trung bình dao động từ 2.81 đến 2.93. Trong đó, tiêu chí “Hiểu yêu cầu của khách hàng bằng tiếng anh liên quan đến dịch vụ buồng phòng” và “Hiểu nội dung phản nàn hoặc yêu cầu hỗ trợ của khách nước ngoài” được đánh giá cao nhất với GTTB đạt 2.93. Điều này cho thấy nhân viên đã có khả năng tiếp nhận và nắm bắt các thông tin giao tiếp cơ bản phục vụ cho công việc hằng ngày.

Bên cạnh đó, tiêu chí “Xác định được nhu cầu hoặc vấn đề của khách” có điểm trung bình thấp nhất là 2.81, phản ánh rằng khả năng nghe hiểu chuyên sâu và xử lý các tình huống phát sinh bằng tiếng anh của nhân viên vẫn còn hạn chế. Đặc biệt,

trong những trường hợp khách diễn đạt nhanh, sử dụng từ ngữ chuyên biệt hoặc trình bày vấn đề phức tạp, nhân viên còn gặp khó khăn trong việc nhận diện đầy đủ thông tin.

2.3.2.2 Đánh giá về kỹ năng nói

Bảng 2.11 Kết quả khảo sát về kỹ năng nói

Tiêu chí	Giá trị trung bình	Kết luận
Giao tiếp cơ bản với khách bằng tiếng anh trong quá trình phục vụ phòng	3.59	Tốt
Sử dụng ngôn ngữ lịch sự, phù hợp với khách quốc tế	3.96	Tốt
Hướng dẫn hoặc giải thích cho khách bằng tiếng anh	2.89	Trung bình
Xử lý tình huống phàn nàn đơn giản bằng tiếng anh	3.26	Trung bình

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả

Bảng 2.11 cho thấy kỹ năng nói tiếng anh của nhân viên buồng phòng nhìn chung đang ở mức trung bình đến khá. Trong đó, tiêu chí “Sử dụng ngôn ngữ lịch sự và phù hợp với khách quốc tế” được đánh giá cao nhất với GTTB đạt 3.96, cho thấy nhân viên có ý thức tốt về tác phong giao tiếp và thái độ phục vụ trong môi trường khách sạn.

Bên cạnh đó, kỹ năng giao tiếp cơ bản với khách trong quá trình phục vụ phòng cũng đạt mức khá với GTTB là 3.59, phản ánh nhân viên có thể xử lý các tình huống trao đổi thông thường trong công việc. Tuy nhiên, các tiêu chí liên quan đến hướng dẫn khách hoặc xử lý phàn nàn bằng tiếng anh chỉ được đánh giá ở mức trung bình. Điều này cho thấy khả năng diễn đạt, vốn từ vựng và phản xạ giao tiếp của nhân viên vẫn còn hạn chế, đặc biệt trong những tình huống cần giải thích hoặc xử lý vấn đề phát sinh với khách quốc tế.

Nhìn chung, nhân viên buồng phòng đã có khả năng sử dụng tiếng anh trong giao tiếp cơ bản và đáp ứng được các yêu cầu phục vụ thông thường. Tuy nhiên, để nâng cao chất lượng phục vụ khách quốc tế, nhân viên cần được cải thiện thêm về khả năng phản xạ, diễn đạt và xử lý tình huống bằng tiếng anh trong thực tế công việc.

2.3.2.3 Đánh giá về kỹ năng đọc

Bảng 2.12 Kết quả khảo sát về kỹ năng đọc

Tiêu chí	Giá trị trung bình	Kết luận
Hiểu nội dung phiếu yêu cầu dịch vụ bằng tiếng anh	2.85	Trung bình
Xác định thông tin quan trọng trong tài liệu tiếng anh	2.67	Trung bình
Hiểu ghi chú hoặc hướng dẫn công việc bằng tiếng anh	2.81	Trung bình
Thực hiện công việc đúng theo nội dung đã đọc	3.04	Trung bình

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả

Bảng 2.12 cho thấy kỹ năng đọc tiếng anh của nhân viên buồng phòng chủ yếu đang ở mức trung bình, với điểm đánh giá dao động từ 2.67 đến 3.04. Trong đó, tiêu chí “Thực hiện công việc đúng theo nội dung đã đọc” được đánh giá cao nhất với GTTB đạt 3.04, cho thấy nhân viên có khả năng tiếp nhận và áp dụng các hướng dẫn cơ bản vào công việc thực tế.

Ngoài ra, tiêu chí “Hiểu nội dung phiếu yêu cầu dịch vụ bằng tiếng anh” và “Hiểu ghi chú hoặc hướng dẫn công việc bằng tiếng anh” lần lượt đạt 2.85 và 2.81. Kết quả này phản ánh nhân viên đã có khả năng đọc hiểu các thông tin quen thuộc thường gặp trong môi trường khách sạn, từ đó hỗ trợ quá trình phục vụ và phối hợp công việc.

Tuy nhiên, tiêu chí “Xác định thông tin quan trọng trong tài liệu tiếng anh” có điểm trung bình thấp nhất là 2.67, cho thấy nhân viên vẫn gặp khó khăn khi xử lý các nội dung có nhiều chi tiết hoặc chứa từ vựng chuyên môn. Điều này phần nào ảnh hưởng đến khả năng tiếp nhận thông tin và xử lý công việc trong những tình huống phức tạp hơn.

2.3.2.4 Đánh giá về kỹ năng viết

Bảng 2.13 Kết quả khảo sát về kỹ năng viết

Tiêu chí	Giá trị trung bình	Kết luận
Ghi chép thông tin khách đầy đủ và rõ ràng bằng tiếng anh	2.74	Trung bình
Truyền đạt thông tin chính xác khi bàn giao ca	2.89	Trung bình
Viết được nội dung đơn giản bằng tiếng anh phục vụ công việc	2.41	Yếu
Tuân thủ đúng biểu mẫu và quy trình ghi chép	2.63	Trung bình

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả

Bảng 2.13 cho thấy kỹ năng viết tiếng anh của nhân viên buồng phòng còn nhiều hạn chế, với điểm đánh giá trung bình dao động từ 2.41 đến 2.89. Trong đó, tiêu chí “Truyền đạt thông tin chính xác khi bàn giao ca” được đánh giá cao nhất với GTTB đạt 2.89, cho thấy nhân viên đã có khả năng ghi chép và trao đổi những nội dung cơ bản phục vụ cho công việc hằng ngày.

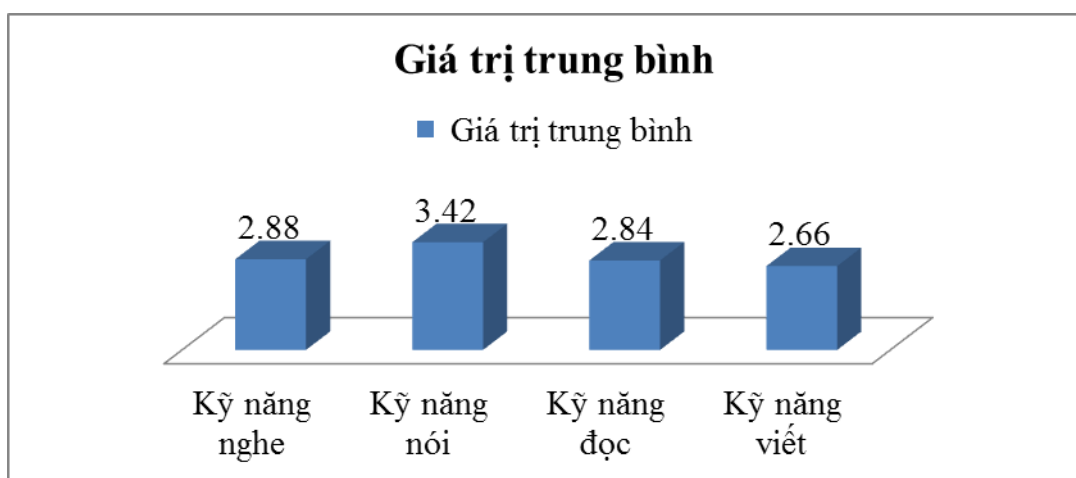
Ngược lại, tiêu chí “Viết được nội dung đơn giản bằng tiếng anh phục vụ công việc” có điểm trung bình thấp nhất là 2.41 và chỉ được đánh giá ở mức yếu. Điều này phản ánh nhân viên vẫn gặp khó khăn trong việc sử dụng từ vựng, cấu trúc câu cũng như diễn đạt thông tin bằng văn bản tiếng anh. Bên cạnh đó, khả năng ghi chép thông

tin khách và tuân thủ các biểu mẫu ghi chép cũng chỉ đạt mức trung bình, với điểm lần lượt là 2.74 và 2.63.

Kết quả trên cho thấy kỹ năng viết chưa thực sự đáp ứng tốt yêu cầu công việc trong môi trường khách sạn, đặc biệt trong các tình huống cần ghi nhận và truyền đạt thông tin bằng tiếng anh. Vì vậy, khách sạn cần chú trọng hơn đến việc đào tạo kỹ năng viết, bổ sung vốn từ vựng chuyên ngành và hướng dẫn nhân viên thực hành các mẫu biểu thường sử dụng trong công việc thực tế.

2.3.2.5 Đánh giá tổng kết

Biểu đồ 2.4 Tổng kết kết quả khảo sát về thực trạng năng lực ngoại ngữ



Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả

Bảng đánh giá tổng kết cho thấy năng lực ngoại ngữ của nhân viên buồng phòng nhìn chung đang ở mức trung bình, với điểm trung bình các kỹ năng dao động từ 2.66 đến 3.42. Trong đó, kỹ năng nói đạt điểm cao nhất với GTTB là 3.42, cho thấy nhân viên có khả năng giao tiếp cơ bản với khách quốc tế và xử lý các tình huống đơn giản trong quá trình phục vụ. Đây cũng là kỹ năng được sử dụng thường xuyên trong công việc nên có mức đánh giá cao hơn các kỹ năng còn lại.

Bên cạnh đó, kỹ năng nghe và đọc lần lượt đạt 2.88 và 2.84 điểm, phản ánh nhân viên đã có khả năng hiểu các yêu cầu, hướng dẫn hoặc thông tin quen thuộc bằng tiếng anh trong môi trường làm việc. Tuy nhiên, khả năng nắm bắt nội dung chi tiết và xử lý các tình huống giao tiếp phức tạp vẫn còn hạn chế, đặc biệt khi tiếp xúc với khách quốc tế sử dụng tốc độ nói nhanh hoặc từ vựng chuyên ngành.

Trong khi đó, kỹ năng viết có điểm trung bình thấp nhất với 2.66 điểm, cho thấy nhân viên còn gặp nhiều khó khăn trong việc ghi chép, truyền đạt thông tin và sử dụng tiếng anh bằng văn bản trong công việc. Điều này phản ánh khả năng sử dụng từ vựng, cấu trúc câu và diễn đạt bằng văn bản của nhân viên vẫn chưa đáp ứng tốt yêu cầu thực tế.

Nhìn chung, đội ngũ nhân viên buồng phòng đã có nền tảng ngoại ngữ cơ bản để đáp ứng nhu cầu công việc hằng ngày. Tuy nhiên, mức độ thành thạo giữa các kỹ năng chưa đồng đều, đặc biệt kỹ năng viết còn khá yếu. Vì vậy, khách sạn cần chú trọng hơn đến công tác đào tạo ngoại ngữ, tăng cường thực hành giao tiếp và nâng cao kỹ năng sử dụng tiếng anh trong các tình huống thực tế nhằm cải thiện chất lượng phục vụ khách quốc tế.

2.4 Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến năng lực ngoại ngữ của nhân viên buồng phòng tại khu nghỉ dưỡng Namia River Retreat

Trong nghiên cứu đánh giá năng lực ngoại ngữ nguồn nhân lực, bên cạnh phương pháp định lượng bằng bảng hỏi, phương pháp quan sát cũng đóng vai trò cốt lõi nhằm kiểm chứng tính chân thực của hành vi và năng lực phản xạ thực tế.

Do đó, tác giả lựa chọn phương pháp quan sát tại nơi làm việc để ghi nhận một cách khách quan về các yếu tố ảnh hưởng đến năng lực ngoại ngữ của nhân viên.

Đối tượng quan sát: Nhân viên buồng phòng tại khu nghỉ dưỡng Namia River Retreat.

Thời gian quan sát: từ tháng 7/2025 đến tháng 9/2025

Nội dung quan sát: nghiên cứu tập trung vào bốn nhóm yếu tố cốt lõi có tác động trực tiếp đến năng lực ngoại ngữ của nhân viên, bao gồm: (1) Khả năng tự học; (2) Cơ hội tiếp xúc ngữ liệu và sử dụng ngôn ngữ ; (3) Động cơ và thái độ học tập; và (4) Phương pháp kiểm tra, đánh giá.

2.4.1 Khả năng tự học

Theo số liệu từ phòng Nhân sự của Namia River Retreat, hiện có khoảng 70% nhân viên bộ phận Buồng phòng tham gia vào lớp học tiếng Anh nội bộ do resort tổ chức, và 30% nhân sự còn lại được ghi nhận là lựa chọn hình thức tự học tại nhà.

Những con số này bước đầu cho thấy một tỷ lệ tham gia học tập rất tốt từ phía nhân viên dưới sự hỗ trợ của doanh nghiệp.

Tuy nhiên, qua quan sát thực tế, tác giả nhận thấy tinh thần chủ động tự học ngoại ngữ của nhân viên buồng phòng còn khá thấp. Hiện tượng này biểu hiện rõ rệt qua việc khi ngoài giờ làm việc, hầu như không có nhân viên nào tự ghi chép từ vựng mới hay cài đặt các ứng dụng học tập. Khi được phát tài liệu mẫu câu giao tiếp tiếng anh, nhân viên chỉ nhận theo nghĩa vụ, cất vào tủ đồ cá nhân và hầu như ít khi chủ động mở ra xem lại hay tự luyện tập.

Nguyên nhân là xuất phát từ đặc thù công việc nặng nhọc. Nhân viên buồng phòng tại Namia phải chịu áp lực thể lực rất lớn khi làm sạch các villa có diện tích lớn từ 148m² đến 210m² kèm hồ bơi riêng và các tiêu chuẩn set-up đồ dùng tỉ mỉ. Sau khi hoàn thành định mức phòng trong ca, nhân viên kiệt sức về thể chất dẫn đến không còn năng lượng học thêm tiếng anh ngoài giờ.

Bên cạnh đó, phần lớn nhân sự yếu ngoại ngữ nằm trong độ tuổi từ 35 - 45, có xuất phát điểm là lao động địa phương, chưa từng được đào tạo bài bản về tiếng anh. Việc thiếu phương pháp học, không biết bắt đầu học từ đâu tạo ra tâm lý chán nản, khiến họ nhanh chóng từ bỏ việc tự học.

2.4.2 Cơ hội tiếp xúc ngữ liệu và sử dụng ngôn ngữ

Theo dữ liệu từ resort, khách lưu trú tại Namia có đến 80% là khách quốc tế cao cấp. Đây là môi trường tốt để nhân viên tiếp xúc với tiếng anh hàng ngày.

Tuy nhiên, kết quả quan sát thực tế lại chỉ ra một điều ngược lại thời lượng tương tác thực tế giữa nhân viên buồng phòng và khách hàng vô cùng ngắn ngủi. Thời gian tiếp xúc trung bình chỉ dao động từ 1 đến 3 phút cho mỗi lượt gặp, chủ yếu là chào hỏi xã giao lúc dọn phòng. Khi khách hỏi sâu hơn về các dịch vụ hay tiện ích của resort, nhân viên thường bối rối và dùng bộ đàm gọi giám sát đến xử lý thay.

Nguyên nhân của vấn đề này gắn liền với định hướng cung cấp dịch vụ tại Namia. Luôn ưu tiên sự riêng tư và yên tĩnh của khách nên nhân viên buồng được đào tạo để làm việc lặng lẽ, nhanh chóng, tránh làm phiền khách. Điều này vô tình làm giảm cơ hội nói chuyện dài của họ.

Mặt khác, tại các khu vực hậu cần của buồng phòng như kho tổng, kho dịch vụ cũng chưa hỗ trợ tốt cho việc tiếp xúc ngữ liệu của nhân viên. Các tài liệu như quy trình dọn phòng (SOP) hay bảng hóa chất đều là văn bản khô khan, thiếu các bảng mẫu câu ngắn bằng hình ảnh sinh động để nhân viên học thụ động lúc làm việc.

2.4.3 Động cơ và thái độ học tập

Khi đối chiếu dữ liệu từ lớp học tiếng anh của resort với 70% nhân sự bộ phận tham gia, doanh nghiệp kỳ vọng đây sẽ là đòn bẩy tạo ra thái độ học tập tích cực và sự tự tin cho nhân viên khi tiếp xúc với người nước ngoài.

Tuy nhiên, thông qua quan sát thực tế, tác giả nhận thấy một sự mâu thuẫn giữa thực tế và lớp học. Trong giao tiếp hàng ngày tại khu nghỉ dưỡng, nhân viên bộ phận buồng phòng thể hiện thái độ rất thân thiện và hoàn toàn thoải mái, khi chào hỏi khách quốc tế mà không hề e ngại. Thế nhưng trong lớp học, khi giảng viên yêu cầu đóng vai xử lý tình huống nghiệp vụ bằng câu dài, đa số nhân viên lại im lặng, né tránh hoặc đùn đẩy cho người khác.

Tình trạng này xảy ra là do họ chỉ tự tin với các câu chào hỏi ngắn. Khi phải nói câu dài, họ sợ sai ngữ pháp, phát âm không chuẩn sẽ gây hiểu lầm hoặc làm mình ngượng ngùng trước đồng nghiệp nên chọn cách im lặng cho an toàn.

Hơn nữa, Namia không có khoản phụ cấp ngoại ngữ nào cho nhân viên. Việc thiếu chế độ đãi ngộ khiến nhân viên thấy nỗ lực học không tăng thêm thu nhập, dẫn đến động cơ học tập chỉ dừng lại ở mức đối phó với yêu cầu của quản lý chứ chưa tự nguyện.

2.4.4 Phương pháp kiểm tra và đánh giá

Theo quy định từ phòng Nhân sự, công tác đánh giá trình độ ngoại ngữ tại resort hiện nay được thực hiện định kỳ với tần suất 6 tháng một lần. Quy trình kiểm tra bao gồm các bài thi trắc nghiệm ngữ pháp, từ vựng trên giấy kết hợp một buổi phỏng vấn tiếng Anh ngắn kéo dài từ 5 đến 10 phút khi xét duyệt chính thức hoặc xem xét thăng chức.

Mặc dù quy trình này có đầy đủ các bước theo chuẩn quản lý, nhưng qua quan sát năng lực thực tế của nhân viên sau các kỳ đánh giá, tác giả nhận thấy mô hình kiểm tra này có sự chênh lệch so với yêu cầu công việc thực tế. Bài thi trắc nghiệm trên giấy

không đo lường được quan trọng nhất của nhân viên buồng phòng là nghe hiểu và phản xạ.

Nhiều người làm bài trên giấy điểm cao, nhưng khi làm việc thực tế, trước câu hỏi bất ngờ của khách về vị trí nhà hàng hay cách vận hành hệ thống bồn tắm, nhân viên rơi vào trạng thái lúng túng và không trả lời được. Ngoài ra, việc thi cử quá thưa thớt 6 tháng/lần khiến nhân viên có thói quen học vẹt, học tủ để qua môn, sau đó nhanh chóng quên sạch vì không được ứng dụng hàng ngày.

2.5 Đánh giá về năng lực ngoại ngữ của nhân viên buồng phòng tại khu nghỉ dưỡng Namia River Retreat

Qua kết quả khảo sát bằng bảng hỏi kết hợp với phương pháp quan sát thực tế tại nơi làm việc, tác giả nhận thấy năng lực tiếng anh của đội ngũ nhân viên buồng phòng có những ưu điểm cụ thể sau đây:

2.5.1 Ưu điểm

❖ Kỹ năng Nghe

Nhân viên buồng phòng có khả năng nghe hiểu tốt các yêu cầu trực tiếp từ khách hàng liên quan đến chuyên môn nghiệp vụ. Điểm số khảo sát cho thấy tiêu chí hiểu yêu cầu dịch vụ buồng phòng và hiểu nội dung phàn nàn của khách đạt mức điểm cao nhất trong nhóm kỹ năng nghe (GTTB là 2.93).

Thực tế quan sát cho thấy, nhân viên phản xạ rất nhanh và tiếp nhận chính xác thông tin khi khách hỏi xin thêm các vật dụng phòng như khăn, nước uống, đồ amenities hay hóa chất dọn dẹp.

Điều này có được là nhờ môi trường làm việc tiếp xúc hàng ngày với lượng khách quốc tế cao cấp lên đến 80%, giúp nhân viên hình thành phản xạ thính giác nghề nghiệp tốt.

❖ Kỹ năng Nói

Điểm sáng lớn nhất của nhân viên buồng phòng nằm ở thái độ giao tiếp lịch sự và tác phong phục vụ chuyên nghiệp. Tiêu chí sử dụng ngôn ngữ lịch sự phù hợp với khách quốc tế đạt điểm số ấn tượng nhất trong toàn bộ bài khảo sát với GTTB là 3.96.

Qua quan sát thực tế, nhân viên luôn thể hiện sự thân thiện, tự tin và hoàn toàn thoải mái khi chủ động chào hỏi khách bằng tiếng anh mà không hề e ngại. Các mẫu câu chào hỏi xã giao, đón tiếp lúc dọn phòng (GTTB đạt 3.59) đã được nhân viên thuộc lòng và phát âm rõ ràng.

Kết quả này có sự đóng góp lớn từ các lớp học tiếng anh nội bộ do resort tổ chức, thu hút đến 70% nhân sự tham gia học tập nghiêm túc

❖ **Kỹ năng Đọc**

Nhân viên có khả năng đọc hiểu tốt các văn bản, biểu mẫu nghiệp vụ mang tính lặp đi lặp lại hàng ngày. Tiêu chí thực hiện công việc đúng theo nội dung đã đọc đạt điểm cao nhất trong nhóm kỹ năng đọc với GTTB là 3.04.

Họ có thể nhận diện và hiểu chính xác các thuật ngữ chuyên môn trên phiếu yêu cầu dịch vụ (như Mini-bar voucher, Laundry slip, biển báo DND/Make up room) cũng như các tài liệu hướng dẫn cơ bản.

Sự am hiểu các ngữ liệu quen thuộc này giúp nhân viên thực hiện chính xác quy trình dọn phòng (SOP) và hạn chế tối đa các sai sót kỹ thuật trong ca làm việc.

❖ **Kỹ năng Viết**

Dù viết là kỹ năng khó nhất, nhân viên buồng phòng vẫn thể hiện được điểm mạnh trong việc ghi chép các biểu mẫu mang tính chất nội bộ và bàn giao ca. Tiêu chí truyền đạt thông tin chính xác khi bàn giao ca đạt điểm đánh giá cao nhất với GTTB là 2.89.

Nhân viên có thể điền thông tin chính xác vào các form mẫu in sẵn bằng tiếng anh, viết nhật ký bàn giao ca ở mức độ cơ bản bằng các từ vựng cốt lõi.

Việc tuân thủ quy trình kiểm tra phòng nghiêm ngặt đã giúp nhân viên rèn luyện tốt kỹ năng ghi chép các thông tin kỹ thuật, phục vụ hiệu quả cho công việc phối hợp hàng ngày

2.5.2 Nhược điểm và nguyên nhân

2.5.2.1 Nhược điểm

Bên cạnh những điểm sáng, kết quả nghiên cứu cũng chỉ ra nhiều hạn chế và lỗ hổng lớn trong năng lực ngoại ngữ của đội ngũ nhân viên buồng phòng.

❖ **Kỹ năng Nghe**

Điểm yếu lớn nhất của nhân viên là khả năng nghe hiểu chuyên sâu và xử lý các tình huống phát sinh đột xuất. Tiêu chí "Xác định được nhu cầu cần vấn đề của khách" có điểm trung bình thấp nhất nhóm là 2.81.

Khi khách hàng nước ngoài đạt tốc độ nói nhanh, sử dụng từ ngữ chuyên biệt, hoặc trình bày các vấn đề phức tạp ngoài nghiệp vụ dọn phòng, nhân viên hầu như gặp rất nhiều khó khăn và không thể nhận diện đầy đủ thông tin.

Hạn chế này khiến nhân viên rơi vào trạng thái lúng túng, không hiểu hết được bản chất câu hỏi của khách để đưa ra giải pháp hỗ trợ kịp thời.

❖ **Kỹ năng Nói**

Nhân viên buồng phòng còn rất hạn chế về khả năng diễn đạt, vốn từ vựng và phản xạ giao tiếp khi gặp các tình huống cần giải thích chuyên sâu. Các tiêu chí liên quan đến hướng dẫn khách hoặc xử lý phàn nàn bằng tiếng Anh chỉ đạt mức điểm trung bình thấp.

Qua quan sát thực tế, nhân viên chỉ tự tin với các câu chào hỏi ngắn. Khi khách hỏi sâu hơn về các dịch vụ, tiện ích của resort hoặc hệ thống thiết bị trong phòng, nhân viên thường bối rối, im lặng và phải dùng bộ đàm gọi giám sát đến xử lý thay.

Trong lớp học nội bộ, khi được yêu cầu đóng vai xử lý tình huống bằng câu dài, nhân viên có tâm lý sợ sai ngữ pháp, sợ phát âm không chuẩn gây ngượng ngùng nên thường né tránh hoặc đùn đẩy cho người khác.

❖ **Kỹ năng Đọc**

Khả năng đọc hiểu các tài liệu có nhiều chi tiết hoặc chứa từ vựng chuyên môn phức tạp của nhân viên vẫn còn rất yếu. Tiêu chí "Xác định thông tin quan trọng trong tài liệu tiếng anh" có điểm trung bình thấp nhất nhóm đọc là 2.67.

Khi đối mặt với các văn bản dài như quy trình dọn phòng (SOP), bảng hướng dẫn sử dụng hóa chất hay các phiếu yêu cầu có nhiều ghi chú đặc biệt từ khách hàng, nhân viên gặp khó khăn lớn trong việc tiếp nhận thông tin và xử lý công việc.

Điều này một phần do các tài liệu tại khu vực hậu cần hiện nay còn khô khan, thiếu các hình ảnh minh họa sinh động để hỗ trợ nhân viên đọc hiểu một cách thụ động lúc làm việc.

❖ *Kỹ năng Viết*

Viết là kỹ năng yếu nhất của nhân viên buồng phòng khi phổ điểm khảo sát nằm ở mức rất thấp. Tiêu chí "Viết được nội dung đơn giản bằng tiếng anh phục vụ công việc" chỉ đạt điểm GTTB thấp nhất là 2.41, thuộc mức yếu.

Năng lực viết câu, sử dụng cấu trúc ngữ pháp và từ vựng chuyên ngành của nhân viên còn rất hạn chế. Nhân viên thường gặp khó khăn lớn khi phải tự mình ghi nhận và truyền đạt thông tin bằng văn bản tiếng anh trong các tình huống phát sinh.

Khả năng ghi chép thông tin yêu cầu của khách hay tuân thủ các biểu mẫu tự viết cũng chỉ nằm ở mức trung bình yếu (từ 2.63 đến 2.74), khiến việc truyền đạt thông tin qua kênh chữ viết chưa thực sự đáp ứng được yêu cầu của môi trường khách sạn cao cấp.

2.5.2.2 *Nguyên nhân*

Qua quá trình nghiên cứu khảo sát và quan sát thực tế tại nơi làm việc, tác giả rút ra 4 nguyên nhân chính dẫn đến những hạn chế về năng lực tiếng anh của nhân viên buồng phòng.

Thứ nhất, áp lực từ đặc thù công việc nặng nhọc

Công việc của nhân viên buồng phòng tại khu nghỉ dưỡng đòi hỏi thể lực rất lớn khi phải làm sạch các villa có diện tích rộng kèm tiêu chuẩn khắt khe. Sau khi hoàn thành định mức phòng trong ca làm việc, nhân viên thường rơi vào trạng thái kiệt sức về thể chất. Điều này khiến họ không còn năng lượng và thời gian để tự học, ghi chép từ vựng hay luyện tập tiếng anh ngoài giờ.

Thứ hai, hạn chế về nền tảng độ tuổi và trình độ xuất phát điểm

Phần lớn những nhân sự gặp khó khăn và yếu ngoại ngữ đều nằm trong độ tuổi từ 35 đến 45. Đây chủ yếu là lực lượng lao động địa phương, chưa từng được đào tạo bài bản về tiếng anh từ trước. Việc thiếu phương pháp học tập căn bản, không biết phải bắt đầu học từ đâu dễ tạo ra tâm lý chán nản, tự ti, khiến họ nhanh chóng bỏ cuộc khi gặp các tình huống đòi hỏi phải nói câu dài hoặc viết văn bản.

Thứ ba, thiếu cơ hội tương tác thực tế và tài liệu hỗ trợ trực quan

Dù lượng khách quốc tế tại resort rất đông nhưng thời gian tiếp xúc thực tế giữa nhân viên buồng phòng và khách lại vô cùng ngắn ngủi, chỉ từ 1 đến 3 phút mỗi lượt gặp. Do định hướng dịch vụ của resort luôn ưu tiên sự yên tĩnh, riêng tư cho khách nên nhân viên được đào tạo để làm việc lặng lẽ, nhanh chóng. Ngoài ra, các tài liệu nghiệp vụ tại khu vực hậu cần như quy trình dọn phòng SOP, bảng hóa chất còn khô khan, thiếu các bảng mẫu câu ngắn bằng hình ảnh sinh động để nhân viên học thụ động lúc làm việc.

Thứ tư, thiếu chế độ đãi ngộ và phương pháp đánh giá chưa sát thực tế

Khu nghỉ dưỡng hiện chưa có khoản phụ cấp ngoại ngữ nào dành riêng cho nhân viên, khiến họ cảm thấy nỗ lực học tập không giúp tăng thêm thu nhập, dẫn đến động cơ học tập chỉ mang tính đối phó với quản lý. Bên cạnh đó, hệ thống kiểm tra định kỳ 6 tháng một lần bằng bài thi trắc nghiệm trên giấy không đo lường được khả năng nghe hiểu và phản xạ thực tế. Việc thi cử thừa thớt này khiến nhân viên dễ nảy sinh thói quen học vẹt để qua môn rồi nhanh chóng quên sạch.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO NĂNG LỰC NGOẠI NGỮ ĐỐI VỚI NHÂN VIÊN BUỒNG PHÒNG TẠI KHU NGHỈ DƯỠNG NAMIA RIVER RETREAT

3.1 Cơ sở đề xuất giải pháp

3.1.1 Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam

Cơ sở vĩ mô đầu tiên và mang tính định hướng xuyên suốt cho các đề xuất giải pháp trong khóa luận xuất phát từ chiến lược phát triển ngành du lịch của quốc gia. Nhằm tiếp nối các thành tựu của giai đoạn trước và đưa ngành du lịch bứt phá trong bối cảnh mới, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 147/QĐ-TTg phê duyệt “Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030”. Văn bản pháp lý này đóng vai trò là kim chỉ nam, vạch ra các quan điểm, định hướng và mục tiêu cụ thể để toàn ngành, bao gồm cả hệ thống các cơ sở lưu trú du lịch cao cấp, cùng chung tay hiện thực hóa tầm nhìn đưa du lịch Việt Nam vươn tầm quốc tế.

Xét về quan điểm phát triển, chiến lược của Chính phủ khẳng định sự nhất quán trong việc đưa du lịch thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, vận hành theo các nguyên tắc bền vững và chiếm tỷ trọng ngày càng cao trong cơ cấu GDP, từ đó tạo động lực mạnh mẽ thúc đẩy các ngành kinh tế - xã hội khác cùng tăng trưởng. Ngành du lịch định hướng chuyển mình mạnh mẽ theo hướng chuyên nghiệp, chất lượng, có trọng tâm và trọng điểm. Toàn ngành chú trọng việc ứng dụng sâu rộng các thành tựu của cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư, đồng thời thúc đẩy phát triển song song cả thị trường du lịch quốc tế lẫn du lịch nội địa. Đặc biệt, chiến lược nhấn mạnh sự phát triển kinh tế phải gắn chặt với việc bảo tồn, phát huy các giá trị di sản văn hóa độc đáo của dân tộc và bảo vệ môi trường, song song với công tác đẩy mạnh xã hội hóa, huy động linh hoạt mọi nguồn lực trong và ngoài nước.

Đối với các mục tiêu chiến lược mang tầm quốc gia, Chính phủ đặt kỳ vọng đến năm 2030 sẽ đưa Việt Nam trở thành quốc gia có ngành du lịch phát triển hàng đầu, vinh dự đứng trong nhóm 30 quốc gia sở hữu năng lực cạnh tranh du lịch tốt nhất thế giới. Để hiện thực hóa tầm nhìn vĩ mô đó, hệ thống các chỉ tiêu định lượng cụ thể đã được đề ra một cách chặt chẽ. Về phương diện thu hút khách, ngành du lịch phấn đấu

đạt ít nhất 50 triệu lượt khách quốc tế và 160 triệu lượt khách nội địa, duy trì tốc độ tăng trưởng bình quân về phân khúc khách quốc tế ổn định từ 8% đến 10% mỗi năm. Về mặt kinh tế, tổng thu từ khách du lịch được kỳ vọng chạm mốc từ 3.100 đến 3.200 nghìn tỷ đồng, tương đương khoảng 130 đến 135 tỷ USD, đóng góp trực tiếp từ 15% đến 17% vào Tổng sản phẩm quốc nội của cả nước. Đi kèm với sự tăng trưởng kinh tế, chỉ tiêu xã hội cũng hướng đến việc tạo ra khoảng 8,5 triệu việc làm, trong đó bao gồm 3 triệu việc làm trực tiếp, đồng thời định hướng nâng cao tỷ lệ phòng lưu trú đạt chuẩn cao cấp từ 3 đến 5 sao tại các trung tâm du lịch trọng điểm quốc gia.

Để đạt được những cột mốc lớn lao kể trên, ngành du lịch bắt buộc phải triển khai đồng bộ các nhóm giải pháp và chương trình hành động cốt lõi mang tính đột phá. Các giải pháp này tập trung vào việc hoàn thiện thể chế, cơ chế chính sách, đầu tư đồng bộ hệ thống cơ sở hạ tầng giao thông và cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch, đồng thời sáng tạo nên các dòng sản phẩm du lịch độc đáo, đậm đà bản sắc thương hiệu quốc gia. Đáng chú ý, trong hệ thống chương trình hành động, Chính phủ đặt trọng tâm đặc biệt vào “Chiến lược phát triển nguồn nhân lực du lịch”. Định hướng này yêu cầu toàn ngành phải thực hiện chuẩn hóa lực lượng lao động trực tiếp phục vụ theo các tiêu chuẩn quốc tế và khu vực, tăng cường toàn diện năng lực ngoại ngữ cũng như kỹ năng ứng xử nghề nghiệp chuyên sâu. Việc nâng cao ngoại ngữ cho nhân viên buồng phòng tại Namia River Retreat hoàn toàn đồng điệu với chủ trương chiến lược này, góp phần trực tiếp nâng cao năng lực cạnh tranh cho lực lượng lao động địa phương và khẳng định đẳng cấp của thương hiệu dịch vụ Việt Nam.

3.1.2 Chiến lược phát triển du lịch Đà Nẵng

Theo Quyết định số 2726/QĐ-UBND của Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng về việc ban hành Đề án định hướng phát triển du lịch thành phố đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045, thành phố đặt mục tiêu chiến lược trở thành trung tâm du lịch và dịch vụ chất lượng cao, điểm đến sáng tạo của Việt Nam và khu vực Đông Nam Á (Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng, 2022). Khát vọng này được cụ thể hóa bằng các chỉ tiêu tăng trưởng mạnh mẽ như: tốc độ tăng trưởng doanh thu lưu trú, lưu hành đạt khoảng 12,75%/năm; tổng lượt khách do cơ sở lưu trú phục vụ ước đạt khoảng 13-14 triệu lượt vào năm 2030, trong đó khối khách quốc tế chiếm một tỷ trọng lớn với

khoảng 5,8-6,3 triệu lượt. Đặc biệt, thành phố định hướng kéo dài ngày lưu trú bình quân của khách quốc tế lên 3,3 ngày với mức chi tiêu đạt từ 10,5-11 triệu đồng/khách.

Để hiện thực hóa những con số mục tiêu này, đề án nhấn mạnh việc tập trung nguồn lực để cơ cấu lại ngành, ưu tiên nâng cao chất lượng dịch vụ tại các cơ sở lưu trú và phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao, dự kiến đạt khoảng 87.900 lao động trực tiếp vào năm 2030. Bên cạnh đó, xu hướng đẩy mạnh chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ thông tin trong quản trị, tổ chức phục vụ khách và nâng cao năng lực ứng xử văn minh cũng là những giải pháp then chốt được thành phố ưu tiên triển khai.

Sự chuyển dịch mạnh mẽ sang phân khúc du lịch chất lượng cao, kéo dài thời gian lưu trú và tăng mức chi tiêu của du khách quốc tế đặt ra yêu cầu khắt khe về việc chuẩn hóa chất lượng phục vụ tại các doanh nghiệp du lịch và nghỉ dưỡng. Trong hệ sinh thái khách sạn, bộ phận Buồng phòng chính là mắt xích trực tiếp đảm bảo chất lượng cho sản phẩm cốt lõi mà khách hàng chi trả chi phí để trải nghiệm. Định hướng đón đầu các dòng khách quốc tế đa quốc tịch từ các thị trường trọng điểm đòi hỏi nhân viên buồng phòng ngày nay không chỉ thực hiện các kỹ thuật chuyên môn thuần túy, mà còn phải là người trực tiếp giao tiếp, lắng nghe và giải quyết các yêu cầu, phàn nàn phát sinh từ du khách nước ngoài trong suốt quá trình lưu trú. Việc thiếu hụt năng lực ngoại ngữ hoặc rào cản ngôn ngữ ở bộ phận này dễ dẫn đến những hiểu lầm không đáng có, làm giảm chất lượng trải nghiệm của khách và ảnh hưởng đến uy tín thương hiệu của doanh nghiệp.

Chính vì vậy, việc nâng cao năng lực ngoại ngữ cho đội ngũ nhân viên buồng phòng là yêu cầu mang tính cấp thiết và chiến lược, hoàn toàn phù hợp với định hướng phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao và giải pháp quản trị, phục vụ khách thông minh của thành phố. Giải quyết tốt bài toán này sẽ giúp người lao động chủ động nắm bắt tâm lý, cá nhân hóa dịch vụ theo nhu cầu của khách quốc tế, góp phần xây dựng hình ảnh điểm đến Đà Nẵng "an toàn, văn minh, mến khách" và hiện thực hóa mục tiêu chiến lược phát triển du lịch bền vững mà đề án đã đề ra.

3.1.3 Chiến lược phát triển của khu nghỉ dưỡng Namia River Retreat

Nằm trong không gian kết nối du lịch sinh thái và văn hóa di sản giữa Đà Nẵng và Hội An, Khu nghỉ dưỡng Namia River Retreat là một trong những đại diện tiên

phong tại Việt Nam định vị theo mô hình khu nghỉ dưỡng thuần dưỡng sinh trọn gói ở phân khúc xa xỉ. Chiến lược phát triển bền vững của Namia River Retreat được xây dựng đồng bộ dựa trên ba trụ cột cốt lõi: sức khỏe toàn diện, bảo tồn văn hóa bản địa, và trách nhiệm sinh thái vị nhân sinh. Minh chứng cho sự thành công của chiến lược này là việc resort đã chính thức gia nhập mạng lưới hành xa xỉ quyền lực nhất thế giới Virtuoso® và bộ sưu tập bền vững Considerate Collection của tổ chức Small Luxury Hotels Of The World (SLH).

Thay vì kinh doanh dịch vụ lưu trú đơn thuần, Namia chọn chiến lược tích hợp sẵn toàn bộ quy trình trị liệu vào gói trải nghiệm của khách hàng để tạo sự khác biệt hoàn toàn. Lấy nền y học cổ truyền Việt Nam làm gốc, resort thiết lập hai trường phái chữa lành cá nhân hóa sâu sắc bao gồm Deep Rest là giải tỏa căng thẳng, nuôi dưỡng chánh niệm và Body Balance là giải phóng điểm nghẽn, phục hồi thể trạng, kết hợp với các hoạt động sống chậm mang đậm bản sắc như tập dưỡng sinh vào bình minh hay chèo thuyền thúng ngắm hoàng hôn.

Kiến trúc của Namia tuân thủ nghiêm ngặt nguyên lý chữa lành từ thị giác thông qua ý tưởng quy hoạch 3 Đảo - 3 Làng. Hệ thống các biệt thự hồ bơi riêng ưu tiên sử dụng 100% vật liệu tự nhiên mộc mạc như gỗ, đá, tre, lá dừa nước và tận dụng thiết kế trần cao đón gió đối lưu tự nhiên nhằm giảm thiểu năng lượng nhân tạo, tạo sự riêng tư tuyệt đối cho phân khúc khách thượng lưu.

Namia cam kết trách nhiệm sinh thái thông qua việc vận hành không rác thải nhựa, sử dụng hồ bơi sinh học lọc tự nhiên và phục hồi hệ sinh thái ven sông bằng thảm thực vật bản địa. Đặc biệt, chuỗi cung ứng khép kín trong bán kính 50km từ các làng nghề truyền thống và triết lý ẩm thực chữa lành mùa nào thức nấy từ làng rau Trà Quế là những mắt xích quan trọng giúp gắn kết lợi ích kinh tế trực tiếp với cộng đồng.

- Định hướng phát triển của bộ phận buồng phòng tại Namia River Retreat

Sự gặp nhau giữa định hướng vĩ mô của thành phố Đà Nẵng về việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phục vụ dòng khách chi tiêu cao và chiến lược phát triển phân khúc nghỉ dưỡng xa xỉ của Namia River Retreat đã đặt ra những yêu cầu khắt khe chưa từng có đối với lực lượng lao động trực tiếp, đặc biệt là bộ phận buồng phòng.

Tại một resort định vị cao cấp như Namia, bộ phận buồng phòng không chỉ đơn thuần thực hiện các công việc kỹ thuật chuyên môn như làm vệ sinh hay sắp xếp phòng ốc theo tiêu chuẩn thông thường. Họ chính là những người chịu trách nhiệm trực tiếp về không gian lưu trú, sản phẩm cốt vật chất quyết định phần lớn sự hài lòng của du khách. Hơn thế nữa, theo chiến lược chăm sóc sức khỏe trọn gói, nhân viên buồng phòng tại đây còn là người chuẩn bị các nghi thức thư giãn tại phòng, setup các mùi hương thảo mộc phù hợp với thể trạng cá nhân hóa của từng khách hàng.

Đặc biệt, xuất phát từ chiến lược nhân sự của Namia ưu tiên tuyển dụng lao động địa phương để mang lại sự mến khách chân thành, tự nhiên, phần lớn đội ngũ nhân viên trực tiếp lại gặp những rào cản nhất định về khả năng sử dụng ngoại ngữ. Trong khi đó, đối tượng khách hàng mục tiêu của resort lại là các tệp khách quốc tế cao cấp, đa quốc tịch đến từ các mạng lưới xa xỉ toàn cầu, những người đòi hỏi sự tinh tế, thấu cảm và giao tiếp chuẩn mực trong mọi điểm chạm dịch vụ. Việc thiếu hụt năng lực ngoại ngữ hoặc rào cản ngôn ngữ ở bộ phận buồng phòng không chỉ dẫn đến những sai sót, hiểu lầm không đáng có trong quá trình xử lý yêu cầu hay phàn nàn của khách, mà còn làm gãy đổ chuỗi trải nghiệm cá nhân hóa mà resort đang hướng tới.

Do đó, việc chuẩn hóa và nâng cao năng lực ngoại ngữ chuyên ngành cho đội ngũ nhân viên buồng phòng tại Namia River Retreat không còn là giải pháp bổ trợ ngắn hạn, mà là một mắt xích chiến lược mang tính sống còn. Giải quyết tốt bài toán này vừa giúp người lao động tự tin bứt phá giới hạn, chủ động tương tác và thấu cảm tâm lý du khách nước ngoài, vừa góp phần hiện thực hóa mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú, khẳng định uy tín thương hiệu của resort và đồng hành cùng định hướng phát triển du lịch bền vững, văn minh, chất lượng cao của vùng.

3.2 Các giải pháp nâng cao năng lực ngoại ngữ cho nhân viên buồng phòng tại khu nghỉ dưỡng Namia River Retreat

3.2.1 Xây dựng phần mềm học tiếng anh trực tuyến hỗ trợ theo dõi lộ trình và học qua video

Trong bối cảnh kỷ nguyên số hóa, khu nghỉ dưỡng cần chủ động đầu tư ngân sách hoặc tiến hành thuê nền tảng quản lý học tập trực tuyến được tối ưu hóa giao diện cấu hình đồng bộ trên điện thoại thông minh. Phòng Nhân sự đóng vai trò đầu mối,

chủ trì phối hợp chặt chẽ với các chuyên gia đào tạo tiếng anh chuyên ngành khách sạn nhằm biên soạn, xây dựng cấu trúc và số hóa toàn bộ chương trình học tập nội bộ. Hệ thống bài học cốt lõi này sẽ được thiết kế, chuyển tải dưới dạng các video mô phỏng tình huống thực tế ngắn mang tính cô đọng có thời lượng từ 3 đến 5 phút. Nội dung bài giảng tập trung xử lý các phân cảnh trực diện phát sinh tại khu nghỉ dưỡng như quy trình chào đón khách tiêu chuẩn tại villa, phương pháp giải thích cách vận hành hệ thống trang thiết bị công nghệ cao tích hợp trong phòng, hay kỹ năng tiếp nhận – xử lý các yêu cầu chuyên biệt về đồ dùng amenities và quy trình dịch vụ giặt là cao cấp.

Để triển khai đồng bộ, mỗi nhân viên thuộc bộ phận buồng phòng sẽ được cấp một tài khoản cá nhân định danh riêng biệt trên ứng dụng. Thông qua đó, người lao động có thể chủ động truy cập hệ thống để xem các video bài giảng mô phỏng, đồng thời thực hiện các bài tập củng cố kiến thức bổ trợ được thiết kế đa dạng dưới dạng trò chơi hóa như nối từ khóa, điền từ vào chỗ trống, nghe chép chính tả trực quan mọi lúc mọi nơi ngay trên điện thoại. Điểm ưu việt của giải pháp này là phần mềm sẽ tích hợp sâu công nghệ trí tuệ nhân tạo AI nhằm tự động theo dõi sát sao, ghi nhận thời lượng tương tác thực tế, kiểm tra đánh giá tiến độ hoàn thành và tự động xuất dữ liệu báo cáo chi tiết về lộ trình học tập của từng nhân sự gửi trực tiếp về hệ thống quản lý của phòng Nhân sự theo định kỳ hàng tuần và hàng tháng.

Giải pháp mang tính công nghệ này được kỳ vọng sẽ giải quyết triệt để rào cản lớn về mặt thời gian, đồng thời giảm tải áp lực kiệt sức về thể chất của đội ngũ nhân viên buồng phòng sau những ca làm việc chịu tải trọng lực lớn. Việc tiếp cận kiến thức qua các video trực tuyến trực quan sinh động giúp người lao động linh hoạt tự điều chỉnh, tối ưu hóa thời gian biểu cá nhân để học tập vào những thời điểm tinh thần minh mẫn nhất; trong khi đó, cấp quản lý cấp cao và phòng Nhân sự vẫn có thể kiểm soát, định lượng và đánh giá được mức độ nghiêm túc của từng nhân viên một cách hoàn toàn minh bạch, khách quan và trực quan thông qua các biểu đồ số liệu thực tế.

3.2.2 Ban hành quy định tỷ lệ giao tiếp bằng tiếng anh trong nội bộ theo từng bộ phận

Ban giám đốc khu nghỉ dưỡng cần tiến hành ban hành văn bản quy chế quy định chính thức bằng văn bản pháp lý nội bộ về việc bắt buộc áp dụng và sử dụng

tiếng anh trong các hoạt động giao tiếp thường nhật và quy trình vận hành nội bộ. Việc ban hành quy định này không chỉ nhằm mục đích tối thượng là xóa bỏ triệt để tâm lý e ngại, rụt rè hay thói quen lười nói tiếng anh cố hữu của một bộ phận nhân viên, mà còn hướng tới mục tiêu vĩ mô là kiến tạo nên một không gian văn hóa ngoại ngữ năng động, đa chiều, thúc đẩy tiếng anh xuất hiện một cách tự nhiên và liên tục trong mọi ngóc ngách vận hành của doanh nghiệp.

Để đảm bảo tính thực tiễn, quy chế nội bộ này sẽ phân chia chi tiết tỷ lệ áp dụng ngoại ngữ một cách khoa học, logic, dựa trên cơ sở phù hợp với đặc thù công việc cụ thể và khung năng lực ngoại ngữ cốt lõi của từng khối bộ phận trong khách sạn. Đối với bộ phận Tiền sảnh FO, do là trung tâm tiếp xúc trực tiếp đầu cuối của khách hàng, resort ban hành quy định nghiêm ngặt bắt buộc áp dụng tuyệt đối 100% ngôn ngữ giao tiếp nội bộ bằng tiếng anh trong suốt ca làm việc; quy định này bao gồm cả các cuộc họp giao ca đầu ngày, trao đổi thông tin nghiệp vụ qua bộ đàm, nhắn tin tương tác trong các nhóm chat công việc nội bộ và viết các báo cáo vận hành chuyên ngành. Cơ chế bắt buộc này giúp nhân sự FO luôn duy trì ổn định được phản xạ ngôn ngữ ở mức độ nhạy bén nhất.

Ngược lại, đối với các bộ phận khối Hậu cần BOH như Buồng phòng, Kỹ thuật, Bếp, Ban giám đốc sẽ ban hành lộ trình áp dụng tối thiểu 30% tỷ lệ tiếng anh trong tổng số các hoạt động giao tiếp nội bộ hàng ngày. Cụ thể hóa quy định này, nhân viên buồng phòng bắt buộc phải sử dụng các câu mẫu tiếng anh tiêu chuẩn khi thực hiện nghi thức chào hỏi đầu ca với cấp trên, khi sử dụng bộ đàm để báo cáo trạng thái phòng thực tế cho giám sát ca như báo phòng sạch Clean hoặc phòng bẩn Dirty, và bắt buộc phải viết nhật ký bàn giao ca Logbook bằng các thuật ngữ chuyên ngành cốt lõi đã được chuẩn hóa. Giải pháp nhúng nhân viên vào môi trường bắt buộc nói tiếng anh 30% này giúp chuyên hóa tiếng anh từ một môn học lý thuyết mang tính đối phó thụ động thành một công cụ làm việc bắt buộc hàng ngày, ép buộc người lao động phải liên tục tự ôn tập từ vựng, rèn luyện phản xạ tự nhiên với đồng nghiệp, từ đó giảm thiểu tối đa sự lúng túng khi gặp gỡ và đối thoại trực diện với khách hàng quốc tế.

3.2.3 Xây dựng sổ tay giao tiếp tiếng anh bỏ túi

Nhằm hỗ trợ tối đa cho quá trình tự học tại chỗ, khu nghỉ dưỡng cần khẩn trương biên soạn, thiết kế và phát hành rộng rãi một bộ cẩm nang nhỏ gọn dưới dạng sổ tay mini vật lý dành riêng cho đội ngũ nhân viên thuộc bộ phận buồng phòng. Cuốn sổ tay giao tiếp chuyên ngành bỏ túi này sẽ được cô đọng hóa kiến thức, tập trung toàn bộ dung lượng vào các hệ thống từ vựng cốt lõi và các mẫu câu giao tiếp siêu ngắn, mang tính ứng dụng thực chiến cao và xuất hiện với tần suất thường xuyên nhất trong suốt ca làm việc tiêu chuẩn hàng ngày.

Điểm đổi mới đột phá mang tính mỹ thuật và sư phạm của cuốn sổ tay này là toàn bộ nội dung kiến thức sẽ được thiết kế, dàn trang theo hình thức vô cùng trực quan, bắt mắt. Mỗi mẫu câu hay thuật ngữ chuyên ngành đều bắt buộc phải đi kèm với hình ảnh minh họa thực tế độ nét cao về các vật dụng, trang thiết bị trong phòng khách sạn, đồng thời được dịch nghĩa tiếng Việt chuẩn xác và bổ sung thêm phần phiên âm bồi giản đơn, dễ đọc. Phương pháp thiết kế trực quan hóa này giúp cho những nhân viên buồng phòng lớn tuổi hoặc các nhóm lao động có xuất phát điểm là người địa phương, dù chưa từng có nền tảng học tiếng anh bài bản hay gặp khó khăn về ngữ pháp, vẫn có thể dễ dàng nhìn hình ảnh, đọc theo phần phiên âm bồi và tự thực hành luyện tập một cách tự tin, dễ dàng trong thời gian trống.

Bên cạnh giải pháp phát hành sổ tay cá nhân bỏ túi, các mẫu câu và từ vựng cốt lõi mang tính sống còn trong nghiệp vụ sẽ được trích xuất để in thành các bảng biểu, poster khổ lớn đồ họa sinh động. Các bảng biểu này sẽ được dán cố định tại các khu vực trung tâm của khối hậu cần như kho tổng, văn phòng kho dịch vụ buồng phòng hoặc đính kèm trực tiếp tại các vị trí dễ quan sát trên xe đẩy dọn phòng Housekeeping trolley. Việc tăng cường tần suất tiếp xúc trực quan, nhìn thấy từ vựng thường xuyên trong lúc thực hiện các thao tác chuẩn bị đồ dùng, phân loại hóa chất dọn dẹp sẽ giúp nhân viên tiếp nhận ngữ liệu một cách hoàn toàn thụ động nhưng vô cùng hiệu quả, ghi nhớ kiến thức một cách tự nhiên vào tiềm thức và từ đó hình thành nên phản xạ phản ứng nhanh nhạy khi bất ngờ gặp gỡ khách lưu trú quốc tế tại khu vực villa.

3.2.4 Ban hành chính sách phụ cấp và khen thưởng theo năng lực ngoại ngữ

Phòng Nhân sự đóng vai trò nòng cốt, phối hợp chặt chẽ với bộ phận Kế toán để tiến hành nghiên cứu, xây dựng và ban hành chính thức văn bản quy chế về chính

sách phụ cấp năng lực ngoại ngữ cố định cũng như cơ chế khen thưởng đột xuất cho nhân sự. Đây được xem là một giải pháp chiến lược mang tính đòn bẩy, đánh thẳng vào động cơ thực tế và lợi ích sát sườn của người lao động, bằng cách thiết lập mối quan hệ tương quan tỷ lệ thuận giữa hiệu quả cải thiện kỹ năng tiếng anh với quyền lợi kinh tế trực tiếp, chế độ đãi ngộ và cơ hội thăng tiến nghề nghiệp rõ ràng của họ tại doanh nghiệp.

Theo đó, khu nghỉ dưỡng sẽ thiết lập một hệ thống chính sách phụ cấp ngoại ngữ cố định hàng tháng, được tính và cộng trực tiếp vào bảng lương định kỳ của khối lao động trực tiếp tại các bộ phận hậu cần. Mức phụ cấp tài chính này sẽ được phân định một cách minh bạch theo các bậc thang khung năng lực dựa trên kết quả nghiệm thu của các kỳ đánh giá phản xạ định kỳ; ví dụ cụ thể như nhân viên đạt mức Khá sẽ được nhận khoản phụ cấp tăng thêm 300.000đ một tháng, và nhân viên đạt mức Xuất sắc hoặc Tốt sẽ được hưởng mức phụ cấp 500.000đ một tháng. Song song với chính sách phụ cấp cố định, resort cũng ban hành chế độ thưởng nóng bằng tiền mặt hoặc điểm thưởng đổi quà cho các cá nhân, tổ đội buồng phòng xuất sắc nhận được thư khen trực tiếp, phiếu đánh giá phản hồi tích cực Guest comment card từ khách hàng, hoặc được khách quốc tế đích danh nhắc tên ngợi khen trên các nền tảng mạng xã hội du lịch toàn cầu như TripAdvisor, Booking.com về năng lực giao tiếp và tinh thần hỗ trợ ngôn ngữ tuyệt vời.

Giải pháp này được ban hành nhằm mục đích giải quyết một cách triệt để bài toán rề rề về việc nhân viên thiếu hụt động cơ học tập nghiêm trọng do không nhìn thấy được lợi ích kinh tế hay sự đền đáp xứng đáng cho công sức mình bỏ ra. Khi và chỉ khi những nỗ lực tự học và cải thiện kỹ năng ngoại ngữ được doanh nghiệp ghi nhận, đền đáp bằng sự gia tăng thu nhập thực tế rõ rệt và cơ hội cải thiện đời sống, người lao động mới tự động chuyển dịch trạng thái tâm lý từ học tập mang tính đối phó, ép buộc sang tinh thần tự giác, chủ động và tự nguyện học tập để nâng cao chất lượng cuộc sống cá nhân.

3.2.5 Triển khai phương pháp kiểm tra năng lực bằng hình thức đóng vai tình huống thực tế

Để hoàn thiện chu trình đào tạo, khu nghỉ dưỡng cần tiến hành một cuộc cách mạng đổi mới toàn diện về mặt tư duy, phương pháp luận và công tác tổ chức đánh giá trình độ ngoại ngữ định kỳ đối với nhân viên. Doanh nghiệp cần kiên quyết loại bỏ hoàn toàn các mô hình bài thi trắc nghiệm ngữ pháp, từ vựng thuần túy trên giấy mang tính lý thuyết suông và có tần suất tổ chức quá thưa thớt 6 tháng một lần; bởi lẽ mô hình lỗi thời này chính là nguyên nhân trực tiếp dẫn đến hiện tượng nhân viên học vẹt, học tủ để đối phó qua môn rồi sau đó nhanh chóng quên sạch kiến thức do không có tính ứng dụng. Thay vào đó, resort sẽ tập trung triển khai đồng bộ phương pháp đánh giá thực chiến thông qua hình thức đóng vai tình huống thực tế Role-play.

Tiến trình đổi mới này yêu cầu tăng cường tần suất đánh giá lên định kỳ hàng tháng hoặc hàng quý một cách tự nhiên, nhẹ nhàng, giảm bớt áp lực tâm lý trường thi cho nhân viên. Cụ thể, trong quá trình thực hiện công tác đi kiểm tra phòng thực tế định kỳ tại các villa, các Giám sát viên hoặc Quản lý bộ phận buồng phòng sẽ đột xuất trực tiếp đóng vai là một người khách du lịch nước ngoài để đưa ra các câu hỏi đối thoại, các yêu cầu dịch vụ hoặc các lời phàn nàn bất ngờ, không có sự chuẩn bị trước; các tình huống giả định có thể là khách phàn nàn hệ thống bồn tắm không có nước nóng, khách hỏi thăm đường đi đến nhà hàng ẩm thực, hay khách yêu cầu cung cấp thêm đồ amenities ngoài tiêu chuẩn. Tại thời điểm đó, nhân viên buồng phòng đang làm nhiệm vụ tại villa phải lập tức vận dụng kỹ năng nghe để tiếp nhận thông tin, định hình giải pháp và sử dụng kỹ năng nói để trực tiếp xử lý, giải thích thỏa đáng tại chỗ với vị khách giả định này.

Cơ chế kiểm tra thực tế này giúp cho cấp quản lý cấp cao đo lường được một cách chính xác, khách quan và chân thực nhất khung năng lực phản xạ giao tiếp cũng như trình độ nghe hiểu thực tế của nhân viên, thay vì dựa vào những điểm số lý thuyết ảo trên giấy tờ. Hình thức kiểm tra thực chiến, trực diện ngay tại không gian làm việc này vừa bắt buộc người lao động phải luôn tự giác duy trì thói quen rèn luyện tiếng anh mỗi ngày, vừa đóng vai trò như một môi trường rèn luyện tâm lý lâm sàng tuyệt vời, giúp nhân viên buồng phòng tháo gỡ được tâm lý hoảng sợ, làm quen với áp lực giao tiếp để luôn giữ được sự tự tin, chuyên nghiệp, không còn hoang mang hay lúng

túng khi đối mặt với các tình huống giao tiếp với khách hàng bằng xương bằng thịt ngoài đời thực.

3.3 Kiến nghị

- Đối với các cơ sở ban ngành

Cục Du lịch Quốc gia cần phối hợp với các chuyên gia ngôn ngữ để nghiên cứu, hoàn thiện và ban hành bộ chuẩn năng lực tiếng anh nghề nghiệp đặc thù cho khối lao động trực tiếp. Việc xây dựng khung chuẩn đánh giá năng lực tiếng anh giao tiếp chuyên biệt dành riêng cho từng bộ phận nghiệp vụ thuộc khối hậu cần, thay vì áp dụng chung các chứng chỉ quốc tế mang tính học thuật, sẽ giúp các doanh nghiệp du lịch lẫn các cơ sở đào tạo nghề có cơ sở pháp lý và định hướng chuẩn xác để xây dựng giáo trình bám sát thực tế.

Bên cạnh đó, Nhà nước cần ban hành các chính sách hỗ trợ kinh phí, đẩy mạnh xã hội hóa công tác đào tạo ngoại ngữ cho lao động ngành du lịch. Các cơ quan thẩm quyền có thể xem xét áp dụng các gói hỗ trợ, ưu đãi thuế hoặc trích ngân sách từ Quỹ hỗ trợ phát triển du lịch để đồng hành cùng các doanh nghiệp trong việc triển khai các dự án số hóa đào tạo trực tuyến. Đồng thời, các cơ quan quản lý tại địa phương cần thường xuyên tổ chức các khóa đào tạo, bồi dưỡng tiếng anh giao tiếp ngắn hạn miễn phí hoặc có trợ giá dành riêng cho đối tượng lao động trực tiếp, lao động lớn tuổi tại các vùng trọng điểm du lịch nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực một cách đồng đều.

Cuối cùng, các ban ngành liên quan cần thắt chặt công tác kiểm tra, giám sát chất lượng nhân sự ngoại ngữ trong việc phân cấp, xếp hạng cơ sở lưu trú. Trong quá trình thẩm định và tái thẩm định các tiêu chuẩn xếp hạng sao cho các khách sạn, khu nghỉ dưỡng cao cấp, các cơ quan quản lý Nhà nước cần đưa tiêu chí về tỷ lệ nhân sự khối hậu cần đạt chuẩn giao tiếp ngoại ngữ thực tế thành một điều kiện đánh giá trọng tâm. Việc siết chặt quy định này từ tầm vĩ mô sẽ tạo ra động lực bắt buộc, đòi hỏi các chủ đầu tư và ban giám đốc doanh nghiệp phải nghiêm túc nhìn nhận, đầu tư ngân sách xứng đáng cho công tác đào tạo tiếng anh nội bộ, chấm dứt tình trạng chỉ tập trung vào vẻ đẹp cơ sở vật chất mà bỏ quên năng lực giao tiếp của đội ngũ lao động trực tiếp.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Vũ Thị Bích Phượng, Phan Mai Thu Thảo (2005), *Giáo trình nghiệp vụ phục vụ Buồng*, Hà Nội, Nhà xuất bản Hà Nội.
2. Kappa Margaret M., Nitschke, A., & Schappert, P. (1997). *Managing Housekeeping Operations*. AHLA.
3. Walker John R. (2016). *Introduction to Hospitality Management*. Pearson.
4. American Hotel & Lodging Educational Institute (AHLEI). *Housekeeping Management Training Materials*.
5. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2014), *Thông tư 01/2014/TT-BGDĐT về việc ban hành Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam*.
6. Hymes, D. (1972). *On communicative competence*. In J. B. Pride & J. Holmes (Eds.), *Sociolinguistics* (pp. 269–293). Penguin.
7. Canale, M., & Swain, M. (1980). *Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing*, 1–47.
8. Council of Europe. (2001). *Common European framework of reference for languages: Learning, teaching, assessment*. Cambridge University Press.
9. Bachman, L. F. (1990). *Fundamental considerations in language testing*. Oxford University Press.
10. ACTFL. (2012). *ACTFL proficiency guidelines*. American Council on the Teaching of Foreign Languages.
11. Byram, M. (1997). *Teaching and assessing intercultural communicative competence*. Multilingual Matters.
12. World Tourism Organization. (2017). *Tourism and hotel competitiveness*. Madrid: UNWTO.

13. David K. Hayes, D. K., & Jack D. Ninemeier, J. D. (2009). *Human resource management for the hospitality and tourism industries*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
14. John R. Walker, J. R. (2016). *Introduction to hospitality management* (4th ed.). Boston: Pearson.
15. American Hotel and Lodging Educational Institute. (2015). *Hospitality skills training materials*. Orlando, FL: AHLEI.
16. Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch Việt Nam. (2018). *Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (VTOS)*. Hà Nội.
17. Educational Testing Service (2018) – TOEIC mapping CEFR
18. Cambridge Assessment English – IELTS & CEFR alignment
19. Tổng cục Du lịch (2015), *Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam (VTOS)- Phục vụ Buồng*.
20. Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội. (2017). *Quyết định số 1385/QĐ-LĐTBXH về việc công bố Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề Phục vụ buồng*, Hà Nội.
21. Nguyễn Văn Lợi và Chung Thị Thanh Hằng (2014), *Các yếu tố ảnh hưởng năng lực tiếng anh của sinh viên sư phạm tiếng anh*, Trường Đại học Cần Thơ, Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ, trang 67-74.

PHỤ LỤC 1

MẪU PHIẾU KHẢO SÁT NHÂN VIÊN

“Đánh giá thực trạng năng lực ngoại ngữ của nhân viên buồng phòng”

Xin chào Anh/chị

Tôi là Nguyễn Lê Ngân, sinh viên của Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng. Tôi đang tìm hiểu về năng lực ngoại ngữ của nhân viên buồng phòng tại khu nghỉ dưỡng Namia River Retreat. Rất mong anh/chị dành thời gian hoàn thành phiếu khảo sát này. Thông tin khảo sát sẽ được bảo mật, dữ liệu chỉ dùng cho mục đích nghiên cứu.

Cảm ơn sự giúp đỡ của Anh/chị.

Phần I : Thông tin cá nhân

Câu 1: Giới tính

☐ Nam

☐ Nữ

☐ Khác

Câu 2: Độ tuổi

☐ Dưới 25

☐ 25-35

☐ Trên 35

Câu 3: Tần suất anh/chị sử dụng tiếng anh tại nơi làm việc?

☐ Hiếm khi

☐ thỉnh thoảng

☐ Thường xuyên

☐ Rất thường xuyên

Phần II: Nội dung câu hỏi

(Vui lòng đánh dấu X vào ô tương ứng với mức độ anh/chị thấy phù hợp nhất từ 1 đến 5: 1- Rất yếu, 2- Yếu, 3- Trung bình, 4- Tốt, 5- Rất tốt)

Tiêu chí	Đánh giá				
	1	2	3	4	5
1. Kỹ năng nghe					
Hiểu yêu cầu của khách bằng tiếng anh liên quan đến dịch vụ buồng phòng					
Xác định được nhu cầu hoặc vấn đề của khách					
Hiểu nội dung phản nàn hoặc yêu cầu hỗ trợ của khách nước ngoài					
Tiếp nhận và ghi nhớ thông tin bằng tiếng anh chính xác					
2. Kỹ năng nói					
Giao tiếp cơ bản với khách bằng tiếng anh trong quá trình phục vụ phòng					
Sử dụng ngôn ngữ lịch sự, phù hợp với khách quốc tế					
Hướng dẫn hoặc giải thích cho khách bằng tiếng anh					
Xử lý tình huống phản nàn đơn giản bằng tiếng anh					
3. Kỹ năng đọc					
Hiểu nội dung phiếu yêu cầu dịch vụ bằng tiếng anh					
Xác định thông tin quan trọng trong tài liệu tiếng anh					
Hiểu ghi chú hoặc hướng dẫn công việc bằng tiếng anh					
Thực hiện công việc đúng theo nội dung đã đọc					
4. Kỹ năng viết					
Ghi chép thông tin khách đầy đủ và rõ ràng bằng tiếng anh					
Truyền đạt thông tin chính xác khi bàn giao ca					
Viết được nội dung đơn giản bằng tiếng anh phục vụ công việc					
Tuân thủ đúng biểu mẫu và quy trình ghi chép					

PHỤ LỤC 2

TỔNG HỢP PHIẾU KHẢO SÁT

NV	KNN1	KNN2	KNN3	KNN4	KNN01	KNN02	KNN03	KNN04	KND1	KND2	KND3	KND4	KNV1	KNV2	KNV3	KNV4
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5
4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
5	3	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3
6	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5
7	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	3
8	4	2	4	2	4	4	3	4	4	2	3	4	3	4	3	1
9	3	3	2	3	5	5	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2
10	4	3	3	2	3	4	3	4	2	3	3	3	2	4	2	3
11	2	2	4	3	4	5	4	3	3	3	1	2	3	2	1	2
12	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2
13	2	3	2	3	4	4	3	3	1	2	3	2	3	3	2	1
14	3	2	3	2	3	5	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2
15	3	3	2	1	4	4	2	2	3	2	2	3	3	1	2	1
16	3	2	1	3	3	3	1	3	3	1	2	2	1	2	1	2
17	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3
18	1	2	3	2	5	4	3	4	1	1	2	2	3	3	1	2
19	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
20	2	3	3	3	2	3	3	4	1	2	2	2	2	3	2	1
21	3	2	3	2	4	5	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3
22	2	3	2	2	3	5	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3
23	1	2	3	1	2	4	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1
24	2	2	1	2	1	4	2	3	1	2	2	3	2	2	2	3
25	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2
26	2	3	2	3	4	4	3	2	3	2	1	3	1	2	1	2
27	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	3
Trung bình	2.93	2.81	2.93	2.85	3.59	3.96	2.89	3.26	2.85	2.67	2.81	3.04	2.74	2.89	2.41	2.63