

SỰ CẦN THIẾT CỦA KỸ NĂNG ĐỐI VỚI SINH VIÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN: THỰC TẾ VÀ YÊU CẦU CHO HOẠT ĐỘNG ĐÀO TẠO TẠI CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC

Nguyễn Thị Phương Nga
Khoa Du lịch, Đại học Phenikaa

Tóm tắt. Nghiên cứu này xác định các nhóm kỹ năng cần thiết của sinh viên ngành Quản trị khách sạn gồm: kỹ năng lập luận, phân tích và giải quyết vấn đề; kỹ năng nghiên cứu và khám phá tri thức; kỹ năng tư duy hệ thống; kỹ năng làm việc nhóm, giao tiếp và kỹ năng nghề nghiệp. Nghiên cứu thực hiện khảo sát 161 mẫu được tiến hành đối với ba nhóm đối tượng là (i) cán bộ, quản lý làm việc tại khách sạn; (ii) chuyên gia, nhà khoa học, giảng viên và (iii) cựu sinh viên đã học ngành *Quản trị khách sạn*. Các biến quan sát được xem xét về độ tin cậy với hệ số Cronbach's Alpha; phân tích phương sai một yếu tố (One-way ANOVA) được sử dụng để xem xét có sự khác biệt trong đánh giá của các nhóm đối tượng. Kết quả nghiên cứu cho thấy kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm và kỹ năng nghề nghiệp được đánh giá cao và mức độ cần thiết với giá trị trung bình lần lượt là 4,6460/5,0 và 4,6071/5,0. Đây là cơ sở xác định mức độ mong muốn của đơn vị sử dụng lao động đối với kỹ năng cần thiết của sinh viên sau khi ra trường, đồng thời các đơn vị đào tạo thực hiện chương trình đào tạo phù hợp với nhu cầu của xã hội.

Từ khóa: kỹ năng mềm, quản trị khách sạn, giáo dục đại học.

1. Mở đầu

Các hoạt động trong khách sạn mang tính chất nghề khá đặc trưng, kỹ năng của người lao động trong các khách sạn được xác định là một trong những yếu tố quan trọng trong sự tồn tại và phát triển của khách sạn. Đối với sinh viên ngành Quản trị khách sạn, các kỹ năng được đào tạo trong nhà trường là những nền tảng quan trọng trong quá trình hoàn thiện các kỹ năng, năng lực, phẩm chất cá nhân đáp ứng cho nhu cầu của doanh nghiệp. Việc xác định các kỹ năng cần thiết cho sinh viên ngành quản trị khách sạn thông qua việc nghiên cứu nhu cầu của doanh nghiệp, đánh giá của các cơ sở đào tạo và sự nhìn nhận của chính các sinh viên học ngành quản trị khách sạn khi ra trường, giúp cho các đơn vị đào tạo có cái nhìn tổng hợp, khái quát về mong muốn cũng như yêu cầu của doanh nghiệp trong quá trình phát triển của mình. Trên thế giới và ở Việt Nam, có nhiều nghiên cứu về xác định hệ thống các kỹ năng cho sinh viên ngành Quản trị khách sạn, trong đó tập trung vào các nhóm kỹ năng: kỹ năng giao tiếp, kỹ năng lập luận và giải quyết vấn đề, kỹ năng nghề nghiệp, kỹ năng tư duy sáng tạo... Các nghiên cứu này đã xác định được các nhóm kỹ năng, tuy nhiên việc xác định mức độ cần thiết của từng nhóm kỹ năng đối với đơn vị sử dụng lao động (doanh nghiệp), mức độ cần đạt được của sinh viên khi ra trường đối với từng nhóm kỹ năng chưa được nghiên cứu một cách đầy đủ. Cùng với việc sử dụng thang đo Bloom để xác định mức độ mong muốn của từng nhóm kỹ năng dành cho sinh viên ngành Quản trị khách

Ngày nhận bài: 21/1/2021. Ngày sửa bài: 29/2/2021. Ngày nhận đăng: 10/3/2021.

Tác giả liên hệ: Nguyễn Thị Phương Nga. Địa chỉ e-mail: nga.nguyenthiphuong@phenikaa-uni.edu.vn

sạn khi tốt nghiệp đại học ra trường, các chương trình đào tạo có thể căn cứ vào những đánh giá này để xác định thang đo năng lực dành cho sinh viên. Trên cơ sở đó, các cơ sở đào tạo có thể sử dụng các nhóm kỹ năng vào chương trình đào tạo của đơn vị mình.

Kỹ năng là năng lực hay khả năng chuyên biệt của một cá nhân về một lĩnh vực hay khía cạnh nào đó đáp ứng nhu cầu của cuộc sống và công việc. Kỹ năng được thể hiện qua hành động của một cá nhân trong môi trường của chính cá nhân đó. Các kỹ năng được hình thành một cách tự phát hay tự giác tùy thuộc và hoàn cảnh để thực hiện kỹ năng đó và sự phát triển bản thân của cá nhân. Đối với ngành dịch vụ, các kỹ năng của người lao động thể hiện sự phát triển, sự chuyên nghiệp, hình ảnh của doanh nghiệp đối với khách hàng. Các nghiên cứu về kỹ năng được đề cập đến từ những năm 70 với những đánh giá về kỹ năng cần thiết đưa vào trong hoạt động đào tạo sinh viên ngành du lịch và khách sạn. James Buergermeister đã khẳng định kỹ năng và thái độ của sinh viên trong quá trình đào tạo sẽ ảnh hưởng đến quá trình phát triển của doanh nghiệp [1].

Ở một số quốc gia có các nghiên cứu về hệ thống kỹ năng dành cho sinh viên ngành du lịch và khách sạn. Ở Bồ Đào Nha, Daniela Wilks và Kevin Hemsworth (2011) cũng đã phân tích và đánh giá nhu cầu của các khách sạn với khả năng đáp ứng của cơ sở giáo dục về các kỹ năng cần có của sinh viên ngành Quản trị khách sạn. Nghiên cứu này cho thấy, hầu hết các cơ sở đào tạo rất ít chú trọng kỹ năng cho sinh viên, hệ thống kỹ năng mềm chưa đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp [2]. Tác giả Kong Hai-yan và Tom Baum cũng đã xác định được đối với nhân viên lễ tân trong khách sạn thì kỹ năng giao tiếp và khả năng chịu được áp lực công việc là cần thiết, và đề xuất các kỹ năng này cần được đào tạo tại các cơ sở giáo dục ở Trung Quốc [3]. Ardel A. Nelson & Lea Dopson (2001) cũng cho rằng kiến thức và kỹ năng của nhân viên là yếu tố sống còn của hệ thống khách sạn tại Hoa Kỳ từ sau năm 2000, tác giả cũng đã khẳng định sự thành công trong giáo dục của ngành khách sạn là chất lượng của sinh viên tốt nghiệp và khả năng giữ chân họ của các doanh nghiệp khách sạn. Hệ thống giáo dục tốt là đáp ứng được yêu cầu của doanh nghiệp về kỹ năng, thái độ của người học [4].

Các nghiên cứu trước đây cũng đã phân tích các kỹ năng lãnh đạo trong quản trị khách sạn với sự phát triển của công nghệ 4.0 [5] bao gồm: khả năng thích nghi, tư duy sáng tạo, khả năng phân tích, lập luận và giải quyết vấn đề. Tác giả Maria José Sousa (2019) cũng đã xác định kỹ năng thích nghi là yêu cầu bắt buộc đối với sinh viên ngành quản trị khách sạn trong bối cảnh phát triển của công nghệ 4.0. Sự thay đổi của khoa học công nghệ kéo theo sự thay đổi về nhu cầu của khách, hình thức đặt phòng, các bộ phận phục vụ trong khách sạn và đặc biệt bối cảnh kinh tế xã hội mang tính toàn cầu, đòi hỏi kỹ năng của người làm trong khách sạn luôn cần sự thích ứng một cách nhanh nhất. Maria José Sousa cũng cho rằng, kỹ năng tư duy sáng tạo, phân tích, đánh giá vấn đề cũng được đề cập đến là những kỹ năng cần thiết cho sinh viên ngành quản trị khách sạn. Những kỹ năng cần thiết đối với sinh viên ngành Quản trị khách sạn trong sự phát triển của công nghệ 4.0 đã được xác định thành các nhóm kỹ năng: kỹ năng sử dụng nền tảng web cho các hoạt động của khách sạn [6], kỹ năng giao tiếp, kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng đánh giá, phân tích và giải quyết vấn đề. Nghiên cứu cũng đã khẳng định, việc sử dụng nền tảng web như là một kỹ năng trong vận hành, quản lý khách sạn sẽ tăng cường khả năng hợp tác, nâng cao kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp trong khách sạn, kỹ năng tin học của nhân viên [6].

Đối với ngành khách sạn, nhân lực làm việc trong tổ chức không chỉ là người lao động được đào tạo tại các cơ sở giáo dục đại học mà còn sử dụng lao động có trình độ cao đẳng, trung cấp. Bởi yêu cầu nghề nghiệp cần có những kỹ năng nghề nghiệp thuần thực để phục vụ cho nhu cầu của doanh nghiệp. Các nghiên cứu cũng chỉ ra rằng, các khách sạn cần có “lao động không có tay nghề” nhưng đảm bảo được những kỹ năng cơ bản như giao tiếp, ngoại hình và ngoại ngữ với một thái độ làm việc tích cực cũng là mong muốn trong tuyển dụng của khách sạn [7]. Peter M. Burns (1997) đã phân tích, thái độ, ứng xử trong giao tiếp, “nụ cười trong dịch vụ” thể hiện sự chuyên nghiệp, tận tâm của người làm dịch vụ [7], hoạt động đào tạo cũng cần làm rõ tính chuyên nghiệp

đối với nhân viên khách sạn được thể hiện từ giao tiếp, ứng xử đến các kỹ năng mềm khác. Các kỹ năng còn thiếu hụt của nhân lực trong các khách sạn và hoạt động du lịch cũng được chỉ ra bởi Samuel Adeyinka-Ojo. Tác giả cho rằng, nguồn nhân lực trong các khách sạn thiếu hụt 14 kỹ năng cơ bản [8] và đề xuất đưa ra khung kỹ năng chung cho lao động trong ngành khách sạn. Bên cạnh việc đánh giá các kỹ năng thiếu hụt của người lao động trong khách sạn, các nghiên cứu cũng chỉ ra sự khác biệt về kỹ năng của sinh viên học trong ngành Quản trị khách sạn và sinh viên làm trong ngành khách sạn nhưng không được đào tạo chính quy. Kết quả nghiên cứu cho thấy các sinh viên tốt nghiệp ngành Quản trị khách sạn có kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, phân tích tình huống, kỹ năng hoạt động, tìm kiếm thông tin, tư duy phản biện, sáng kiến và phát triển bản thân tốt hơn so với sinh viên tốt nghiệp ngành phi khách sạn [9]. Daniel Wood cũng chỉ ra rằng việc đào tạo các kỹ năng nghề nghiệp, kỹ năng giao tiếp tại các cơ sở giáo dục chuyên ngành Quản trị khách sạn có hiệu quả hơn là đào tạo tại doanh nghiệp khách sạn [10].

Trên cơ sở những phân tích về kỹ năng thiếu hụt hiện nay của sinh viên ngành khách sạn, nhu cầu của doanh nghiệp, các so sánh về mức độ cần thiết của các kỹ năng được sử dụng trong quá trình sinh viên tốt nghiệp làm việc trong các khách sạn, nghiên cứu này đề xuất các kỹ năng được đào tạo trong chương trình đào tạo của các cơ sở giáo dục đại học ngành Quản trị khách sạn ở Việt Nam.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Phương pháp nghiên cứu

2.1.1. Đề xuất thang đo

Qua nghiên cứu về kỹ năng của người học trong giáo dục đại học, tác giả đã tổng hợp và đề xuất các kỹ năng để khảo sát đối với ngành Quản trị khách sạn. Các nhóm kỹ năng đề xuất ban đầu bao gồm: Kỹ năng lập luận, phân tích và giải quyết vấn đề; kỹ năng nghiên cứu và khám phá tri thức; kỹ năng tư duy hệ thống; kỹ năng làm việc nhóm - giao tiếp và kỹ năng nghề nghiệp.

Bảng 1. Các biến đo lường được sử dụng trong nghiên cứu

TIÊU CHÍ	Kí hiệu
<i>Kỹ năng lập luận, phân tích và giải quyết vấn đề</i>	
Phân tích và đánh giá chính xác thực trạng hoạt động của các bộ phận trong khách sạn	KN1
Phát hiện đúng các vấn đề trong hoạt động quản trị khách sạn và đề xuất được phương án xử lý các vấn đề đó	KN2
<i>Kỹ năng nghiên cứu và khám phá tri thức</i>	
Phân tích được các thông tin, dữ liệu về hoạt động của khách sạn	KN3
Vận dụng đúng các phương pháp nghiên cứu khoa học để tìm hiểu và lí giải về các vấn đề trong hoạt động quản trị khách sạn	KN4
<i>Kỹ năng tư duy hệ thống</i>	
Phân tích được mục tiêu, chiến lược và chính sách hoạt động của khách sạn	KN5
Phân tích được mối liên hệ giữa các bộ phận trong khách sạn với nhau và giữa các dịch vụ trong khách sạn với nhau	KN6
Phân tích được mối liên hệ giữa các nguồn lực của khách sạn với nhau	KN7

Xác định được thứ tự ưu tiên trong hoạt động quản trị khách sạn để đảm bảo mục tiêu của các bên liên quan	KN8
Kỹ năng làm việc nhóm - giao tiếp	
Xây dựng, điều hành nhóm làm việc hiệu quả	KN9
Thực hiện đúng các nhiệm vụ được phân công	KN10
Chia sẻ, phối hợp công việc nhịp nhàng với các thành viên trong nhóm làm việc	KN11
Thể hiện kỹ năng nghe, nói, soạn thảo văn bản hiệu quả	KN12
Thể hiện tốt kỹ năng thuyết trình, kỹ năng đàm phán thương lượng, kỹ năng tiếp nhận và phản hồi phản nàn	KN13
Sử dụng tiếng Anh mức độ thành thạo và một ngoại ngữ khác mức độ cơ bản để giải quyết công việc trong hoạt động quản trị khách sạn	KN14
Kỹ năng nghề nghiệp	
Các kỹ năng thuộc các nghiệp vụ cơ bản trong khách sạn theo qui trình và tiêu chuẩn của khách sạn.	KN15
Kỹ năng chăm sóc khách hàng	KN16
Sử dụng được phần mềm tin học văn học, phần mềm quản lý khách sạn, các ứng dụng và công cụ trực tuyến trong hoạt động quản trị khách sạn	KN17
Kỹ năng hoạch định, tổ chức, chỉ đạo, điều phối và kiểm soát các hoạt động trong khách sạn	KN18

Nguồn: Tác giả tổng hợp và đề xuất

2.1.2. Mẫu và phương pháp khảo sát

Khảo sát được tiến hành đối với ba nhóm đối tượng là (i) cán bộ, quản lý làm việc tại khách sạn; (ii) chuyên gia, nhà khoa học, giảng viên và (iii) cựu sinh viên đã học ngành Quản trị khách sạn. Phiếu khảo sát được gửi thông qua hình thức thư điện tử tới các cá nhân được hỏi. Ngoài thông tin về đặc điểm cơ bản của người trả lời, nội dung chính của bảng hỏi tập trung vào việc đánh giá của người trả lời về mức độ cần thiết của các kỹ năng. Họ cho ý kiến của mình với năm mức độ đồng ý (1 = Rất không cần thiết, 2 = Không cần thiết, 3 = Phân vân, 4 = Cần thiết, 5 = Rất). Tác giả đã nhận được 161 phiếu trả lời. Thông tin về mẫu khảo sát được trình bày ở Bảng 2.

Bảng 2. Thống kê mô tả mẫu khảo sát

Đặc điểm	Số lượng (người)	Tỉ lệ (%)
Giới tính		
Nam	81	50,3
Nữ	80	49,7
Độ tuổi		
Dưới 30 tuổi	84	52,2
Từ 30 - 60 tuổi	69	42,8
Trên 60 tuổi	8	5,0

Đặc điểm	Số lượng (người)	Tỉ lệ (%)
Trình độ		
Trên Đại học	60	37,3
Đại học	97	60,2
Khác	4	2,5
Đối tượng khảo sát		
CB, Quản lí khách sạn	64	39,8
Chuyên gia, nhà khoa học, giảng viên	35	21,7
Cựu sinh viên	62	38,5
Thâm niên trong lĩnh vực khách sạn		
Dưới 5 năm	85	52,8
Từ 5 - 10 năm	30	18,6
Trên 10 năm	46	28,6
Tổng	161	100

Nguồn: Tính toán từ dữ liệu khảo sát của tác giả, 2020

2.1.3. Phương pháp phân tích dữ liệu

Dữ liệu nghiên cứu được tổng hợp từ 161 phiếu đã được nhập dữ liệu để phân tích bằng phần mềm thống kê SPSS (phiên bản 25). Việc thực hiện thống kê mô tả bằng phần mềm SPSS giúp tác giả có được thông tin cơ bản về mẫu khảo sát (như đã trình bày ở trên). Các biến quan sát được xem xét về độ tin cậy với hệ số Cronbach's Alpha. Trong mỗi thang đo, hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item - Total Correlation) sẽ được xem xét để tìm ra sự tương quan giữa một biến quan sát với tất cả các biến khác trong thang đo. Sau khi kiểm tra độ tin cậy của thang đo, thống kê mô tả giúp xem xét các đánh giá của người trả lời về mức độ cần thiết của các kỹ năng của sinh viên sẽ tốt nghiệp ngành Quản trị khách sạn. phân tích phương sai một yếu tố (One-way ANOVA) được sử dụng để xem xét có sự khác biệt trong đánh giá của các nhóm đối tượng hay không.

2.2. Kết quả nghiên cứu và thảo luận.

2.2.1. Kiểm định độ tin cậy của thang đo

Bảng 3. Tổng hợp giá trị Cronbach's Alpha của các nhóm yếu tố ban đầu

Nhóm kỹ năng	Hệ số Cronbach's Alpha	Số biến quan sát
Lập luận, phân tích và giải quyết vấn đề	0,835	2
Nghiên cứu và khám phá tri thức	0,757	2
Tư duy hệ thống	0,820	4
Giao tiếp và làm việc nhóm	0,828	6
Kỹ năng nghề nghiệp	0,813	4
Tổng số biến quan sát		18

Nguồn: Tính toán từ dữ liệu khảo sát của tác giả, 2020

Kiểm định độ tin cậy thang đo Cronbach's Alpha được sử dụng để tìm hiểu mức độ tương quan chặt chẽ giữa các biến quan sát trong cùng một nhân tố nhóm kỹ năng mà tác giả đề xuất. Kết quả kiểm định cho thấy hệ số Cronbach's Alpha đều lớn hơn 0,6. Hệ số Cronbach's Alpha cao nhất là 0,835, thang đo về nhóm yếu tố Kỹ năng lập luận, phân tích và giải quyết vấn đề (2 biến quan sát). Thang đo về kỹ năng nghiên cứu và khám phá tri thức có hệ số Cronbach's Alpha thấp nhất với 0,757. Bên cạnh đó, các hệ số mối quan hệ giữa biến quan sát và biến tổng trong mô thang đo đều lớn hơn 0,3. Như vậy, kiểm định kết luận hệ thống thang đo được xây dựng gồm năm thang đo đảm bảo chất lượng tốt với 18 biến quan sát.

2.2.2. Nhận định của các bên liên quan về mức độ cần thiết của các nhóm kỹ năng của sinh viên ngành Quản trị khách sạn

Phân tích mức độ cần thiết của các nhóm kỹ năng, nhóm tác giả thực hiện thống kê mô tả từ dữ liệu thu về theo năm nhóm đề xuất ban đầu. Tác giả đã tiến hành tính giá trị trung bình và xác định độ lệch chuẩn của năm thang đo (chi tiết ở bảng 4). Về mức biến động, phân tán của dữ liệu, độ lệch so với giá trị trung bình của cả năm biến đều thấp (dao động từ 0,3903 đến 0,6710) cho thấy giá trị trung bình có tính đại diện trong thống kê. Người được hỏi cho rằng các kỹ năng đề xuất ban đầu đều rất cần thiết với sinh viên ngành Quản trị khách sạn khi tốt nghiệp. Kỹ năng giao tiếp và làm việc nhóm được cho là cần thiết nhất với điểm số trung bình là 4,6460, kế đến là kỹ năng nghề nghiệp với giá trị trung bình là 4,6071. Kỹ năng tư duy hệ thống và kỹ năng lập luận, phân tích - giải quyết vấn đề có giá trị trung bình tương ứng là 4,4596 và 4,4720. Kỹ năng nghiên cứu và khám phá tri thức có giá trị trung bình thấp nhất 4,3292. Điều này cũng phản ánh đặc thù tính chất nghề nghiệp của các vị trí làm việc của sinh viên ngành Quản trị khách sạn khi tốt nghiệp ngành học này. Kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm và kỹ năng nghề nghiệp được đánh giá cao bởi yêu cầu của môi trường làm việc của sinh viên sau khi ra trường tại các khách sạn, tính chất nghề được thể hiện rõ, sự tiếp xúc với khách hàng thường xuyên, đa dạng với nhiều thành phần khác nhau, đòi hỏi sinh viên cần có kỹ năng thích ứng với khách hàng, giải quyết các yêu cầu của khách hàng một cách tốt nhất. Với thang đo Likert đã xác định được mức độ mong muốn của đơn vị sử dụng lao động với từng kỹ năng cho sinh viên, từ thang đo này sử dụng thang Bloom để xác định mức độ cần đạt được với từng kỹ năng trong quá trình đào tạo tại các cơ sở giáo dục đại học.

Sự chênh lệch về mức độ cần thiết của các nhóm kỹ năng không lớn. Với 161 mẫu khảo sát, nhóm kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm và kỹ năng nghề nghiệp có giá trị trung bình lớn nhất (4,6), nhóm kỹ năng lập luận, phân tích và giải quyết vấn đề; kỹ năng tư duy hệ thống có giá trị trung bình 4,4; kỹ năng nghiên cứu và khám phá tri thức là 4,3. Sự chênh lệch giữa giá trị nhỏ nhất và giá trị lớn với độ lệch chuẩn từ 0,3 đến 0,6. Mức độ chênh lệch này vẫn nằm trong phạm vi chấp nhận của thống kê. Điều này cho thấy các nhóm kỹ năng cần thiết của sinh viên ngành Quản trị khách sạn khá tổng hợp, đòi hỏi sự linh hoạt trong tư duy, kỹ năng nghề nghiệp và khả năng thích ứng với sự thay đổi trong bối cảnh của ngành kinh doanh khách sạn.

Bảng 4. Giá trị trung bình về mức độ cần thiết đối với các kỹ năng của sinh viên ngành Quản trị khách sạn

Biến đo lường	Số người trả lời	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Lập luận, phân tích và giải quyết vấn đề	161	2,00	5,00	4,4720	0,5949

Nghiên cứu và khám phá tri thức	161	1,50	5,00	4,3292	0,6710
Tư duy hệ thống	161	2,5	5,00	4,4596	0,5324
Giao tiếp và làm việc nhóm	161	3,33	5,00	4,6460	0,3903
Kĩ năng nghề nghiệp	161	2,50	5,00	4,6071	0,4683

Nguồn: Tính toán từ dữ liệu khảo sát của tác giả, 2020

2.2.3. Xem xét sự khác biệt trong nhận định của các nhóm đối tượng cho ý kiến đánh giá

Để xem xét liệu có sự khác biệt trong nhận định của ba nhóm đối tượng được hỏi, nhóm tác giả thực hiện kiểm định kiểm định One-way ANOVA. Kết quả thu về trình bày ở Bảng 5. Kết quả phân tích ANOVA (với độ tin cậy 95%) đã chỉ ra rằng không có sự khác biệt trong nhận định của các nhóm đối tượng khảo sát. Các ý kiến đánh giá về mức độ cần thiết của các nhóm kĩ năng có sự đồng nhất cao của cả đội ngũ cán bộ, quản lí, chuyên gia, nhà khoa học và cựu sinh viên ngành Quản trị khách sạn.

Đối với nhóm kĩ năng lập luận, phân tích và giải quyết vấn đề: nhóm doanh nghiệp yêu cầu ở mức 4,5078, trong khi đó nhóm chuyên gia, nhà khoa học và cựu sinh viên đánh giá ở mức 4,4143 và 4,4677. Sự chênh lệch không lớn, nhưng cũng thể hiện được mức độ mong muốn của doanh nghiệp đối với kĩ năng làm việc của sinh viên sau khi ra trường.

Đối với nhóm kĩ năng nghiên cứu và khám phá tri thức, mức độ mong muốn và xác định sự cần thiết không có sự khác biệt, song có sự chênh lệch giữa các nhóm đánh giá với giá trị không cao (0,1).

Đối với nhóm kĩ năng tư duy hệ thống, kĩ năng giao tiếp và làm việc nhóm gần như không có sự chênh lệch. Nhóm kĩ năng nghề nghiệp đánh giá của nhóm doanh nghiệp và chuyên gia, nhà khoa học có sự thống nhất, nhóm đánh giá là cựu sinh viên xác định mức độ mong muốn và cần thiết cao hơn (0,1). Điều này cho thấy, mức độ cần thiết của các nhóm kĩ năng đối với sinh viên ngành Quản trị khách sạn là không có sự khác biệt giữa các bên liên quan: doanh nghiệp sử dụng lao động, cơ sở đào tạo và người học.

Bảng 5. Giá trị trung bình về mức độ cần thiết đối với các kĩ năng của sinh viên ngành Quản trị khách sạn

Nhóm kĩ năng	Giá trị trung bình	Giá trị F của kiểm định	Mức ý nghĩa
Kĩ năng lập luận, phân tích và giải quyết vấn đề		0,280	0,756
CB, QL của khách sạn	4,5078		
Chuyên gia, nhà khoa học	4,4143		
Cựu sinh viên	4,4677		
Kĩ năng nghiên cứu và khám phá tri thức		0,259	0,772
CB, QL của khách sạn	4,3672		
Chuyên gia, nhà khoa học	4,3429		
Cựu sinh viên	4,2823		

Kỹ năng tư duy hệ thống		0,153	0,859
CB, QL của khách sạn	4,4883		
Chuyên gia, nhà khoa học	4,4429		
Cựu sinh viên	4,4395		
Kỹ năng giao tiếp và làm việc nhóm		0,110	0,896
CB, QL của khách sạn	4.6328		
Chuyên gia, nhà khoa học	4.6714		
Cựu sinh viên	4.6452		
Kỹ năng nghề nghiệp		0,587	0,557
CB, QL của khách sạn	4.5703		
Chuyên gia, nhà khoa học	4.5857		
Cựu sinh viên	4.6573		

Nguồn: Tính toán từ dữ liệu khảo sát của tác giả, 2020

3. Kết luận và đề xuất

Sự cần thiết của các kỹ năng đối với sinh viên ngành Quản trị khách sạn đã được khẳng định thông qua các thông số cụ thể, với các đánh giá, nhận định của các bên liên quan: doanh nghiệp, chuyên gia, cơ sở đào tạo và bản thân người học. Các kỹ năng là “hành trang” quan trọng để sinh viên thực hiện tốt được mong muốn nghề nghiệp. Kết quả nghiên cứu cho thấy kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm và kỹ năng nghề nghiệp được đánh giá cao và mức độ cần thiết với giá trị trung bình lần lượt là 4,6460/5,0 và 4,6071/5,0. Đây là cơ sở xác định mức độ mong muốn của đơn vị sử dụng lao động đối với kỹ năng cần thiết của sinh viên sau khi ra trường, đồng thời các đơn vị đào tạo thực hiện chương trình đào tạo phù hợp với nhu cầu của xã hội. Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, tác giả đề xuất một số ý kiến trong phát triển chương trình đào tạo tại các cơ sở giáo dục có đào tạo ngành Quản trị khách sạn.

(a) Với đặc thù của ngành khách sạn, sinh viên cần có thời gian để thực hành, thực tế, trực tiếp, chủ động tham gia vào các bộ phận của khách sạn từ khi còn học. Do đó, các chương trình đào tạo cần gia tăng thời gian thực hành của sinh viên. Đối với ngành Quản trị khách sạn vận dụng triệt để cơ chế đào tạo đặc thù của Bộ Giáo dục và Đào tạo trong quá trình xây dựng chương trình đào tạo với thời gian thực hành tối thiểu 50% tổng thời gian học của sinh viên. Hoạt động thực hành có thể thực hiện tại các cơ sở đào tạo với điện về cơ sở vật chất cho thực hành tương đồng với các khách sạn; thực tế tại các cơ sở lưu trú và làm việc trong các bộ phận của cơ sở lưu trú thông qua hoạt động hợp tác đào tạo giữa cơ sở đào tạo và doanh nghiệp. Điều này giúp sinh viên có điều kiện tiếp xúc với môi trường nghề nghiệp, rèn luyện kỹ năng nghề nghiệp, giao tiếp, làm việc nhóm và thích nghi với môi trường doanh nghiệp.

(b) Chương trình đào tạo cần xác định rõ các chuẩn đầu ra cho từng kỹ năng, mức độ đạt được của sinh viên căn cứ trên mức độ cần thiết của các kỹ năng và mức độ mong muốn của đơn vị sử dụng lao động. Xác định mức độ ưu tiên của từng nhóm kỹ năng: đối với sinh viên ngành Quản trị khách sạn, kỹ năng quan trọng hàng đầu là nhóm giao tiếp và làm việc nhóm, tiếp đến là các kỹ năng nghề nghiệp được ưu tiên, các kỹ năng này sinh viên cần đạt được ở mức độ thuần

thực. Kỹ năng thích ứng với sự thay đổi, quản trị được rủi ro là những yêu cầu đối với ngành Quản trị khách sạn.

(c) Khuyến khích các hoạt động sinh viên tham gia nghiên cứu khoa học, hình thành ý tưởng khởi nghiệp, chú trọng đào tạo kỹ năng liên quan đến công nghệ số (tin học ứng dụng, tin học chuyên ngành...) vận dụng vào công việc thực tế; các hoạt động phong trào, đoàn hội, câu lạc bộ kỹ năng mềm...

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] J. Buergermeister, "Assessment of the educational skills and competencies needed by beginning hospitality managers," *J. Hosp. Tour. Res.*, vol. 8, no. 1, pp. 38–53, 1983, doi: 10.1177/109634808300800105.
- [2] D. Wilks and K. Hemsworth, "Soft skills as key competencies in hospitality higher education: Matching demand and supply," *Tourism & Management Studies*, no. 7. pp. 131–139, 2011, [Online]. Available: http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2182-84582011000100013&lng=pt&nrm=iso&tlng=en.
- [3] H. Y. Kong and T. Baum, "Skills and work in the hospitality sector: The case of hotel front office employees in China," *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, vol. 18, no. 6. pp. 509–518, 2006, doi: 10.1108/09596110610681548.
- [4] A. A. Nelson and L. Dopson, "Future of hotel education: Required skills and knowledge for graduates of U.S. hospitality programs beyond the year 2000 -part one," *Journal of Hospitality and Tourism Education*, vol. 13, no. 5. pp. 58–67, 2001, doi: 10.1080/10963758.2001.10696715.
- [5] M. J. Sousa, V. Santos, A. Sacavém, I. P. dos Reis, and M. C. Sampaio, "4.0 Leadership Skills in Hospitality Sector," *Journal of Reviews on Global Economics*, vol. 8. pp. 105–117, 2019, doi: 10.6000/1929-7092.2019.08.11.
- [6] M. jung Wang, "Web based projects enhancing English language and generic skills development for Asian hospitality industry students," *Australasian Journal of Educational Technology*, vol. 25, no. 5. pp. 611–626, 2009, doi: 10.14742/ajet.1111.
- [7] P. M. Burns, "Hard-skills, soft-skills: undervaluing hospitality's 'service with a smile,'" *Progress in Tourism and Hospitality Research*, vol. 3, no. 3. pp. 239–248, 1997, doi: 10.1002/(sici)1099-1603(199709)3:3<239::aid-pt80>3.3.co;2-u.
- [8] S. Adeyinka-Ojo, "A strategic framework for analysing employability skills deficits in rural hospitality and tourism destinations," *Tourism Management Perspectives*, vol. 27. pp. 47–54, 2018, doi: 10.1016/j.tmp.2018.04.005.
- [9] J. A. Alhelalat, "Hospitality and Non-Hospitality Graduate Skills Between Education and Industry.," *Journal of Business Studies Quarterly*, vol. 6, no. 4. pp. 46–55, 2015, [Online]. Available: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=buh&AN=103651138&lang=de&site=ehost-live>.
- [10] D. Wood, "Hospitality Management Skills: An Educational and Workplace Comparative Analysis," *Article*. p. 53

ABSTRACT

Needs of skills for students of Hotel Management: fact and requirements for training at university education institutions

Nguyen Thi Phuong Nga

Faculty of Tourism Studies, Phenikaa University

This study identifies essential skill groups of students in hotel management, including: reasoning, analyzing and problem solving skills; knowledge discovery and research skills; system thinking skills; teamwork and communication skills and career skills. Research on 161 sample survey was conducted for three target groups: (i) officials and managers working at hotels; (ii) experts, scientists, lecturers and (iii) alumni have studied Hotel Management. Observed variables are considered for reliability with Cronbach's Alpha coefficients; One-way ANOVA analysis was used to examine differences in the assessment of the target groups. The research results show that communication skills, teamwork and occupational skills are highly appreciated and necessary with average values of 4.6460 / 5.0 and 4.6071/5.0 respectively. This is the basis for determining the desired level of employers for the necessary skills of students after graduation, and at the same time the training units implement training programs in accordance with the needs of society.

Keywords: soft skills, hotel management, higher education