

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÁC KHÁCH SẠN NĂM SAO TRÊN ĐỊA BÀN HÀ NỘI

● ĐOÀN TRẦN NGUYỄN

Khoa Du lịch và Khách sạn,
Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật công nghiệp

TÓM TẮT:

Trong bối cảnh ngành du lịch phát triển mạnh mẽ, việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại các khách sạn năm sao ở Hà Nội trở thành yếu tố quan trọng nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ và nâng cao vị thế cạnh tranh. Bài báo này phân tích thực trạng nguồn nhân lực trong ngành Khách sạn cao cấp tại Hà Nội, chỉ ra những hạn chế và thách thức, đồng thời đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nhân sự, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của thị trường.

Từ khóa: nguồn nhân lực, khách sạn năm sao, chất lượng dịch vụ, đào tạo nhân sự, TP. Hà Nội.

1. Đặt vấn đề

Hà Nội là một trong những trung tâm du lịch lớn của Việt Nam, thu hút lượng lớn khách du lịch trong và ngoài nước. Sự phát triển mạnh mẽ của ngành du lịch đã đặt ra yêu cầu cấp thiết về nâng cao chất lượng dịch vụ, đặc biệt là tại các khách sạn năm sao. Với vị thế là những cơ sở lưu trú cao cấp, các khách sạn này không chỉ cung cấp không gian nghỉ dưỡng sang trọng mà còn phải đảm bảo chất lượng dịch vụ xuất sắc để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của du khách. Tuy nhiên, thực tế cho thấy nguồn nhân lực trong ngành khách sạn tại Hà Nội vẫn còn nhiều hạn chế. Theo Báo cáo thường niên của Sở Du lịch Hà Nội năm 2023, chỉ có 65% nhân sự tại các khách sạn năm sao đạt chuẩn về kỹ năng chuyên môn và ngoại ngữ, trong khi con số này tại các nước trong khu vực như Thái Lan và Singapore lần lượt là 80% và 85%. Ngoài ra, Báo cáo thị trường lao động khách sạn 2024 của Hiệp hội Du lịch Việt Nam cũng chỉ ra 40% nhân viên khách sạn cần được đào tạo lại về kỹ năng phục vụ và giao tiếp với khách nước ngoài. Điều này cho thấy việc

nâng cao chất lượng nguồn nhân lực không chỉ là yêu cầu mà còn là thách thức lớn đối với ngành Khách sạn cao cấp tại Hà Nội. Vì vậy, cần có những giải pháp hiệu quả nhằm nâng cao chất lượng nhân sự, giúp ngành Khách sạn Việt Nam hội nhập sâu rộng hơn với thị trường quốc tế và nâng cao năng lực cạnh tranh.

2. Thực trạng nguồn nhân lực tại khách sạn năm sao ở Hà Nội

Trong những năm gần đây, ngành Khách sạn tại Hà Nội có sự tăng trưởng mạnh mẽ cả về số lượng cơ sở lưu trú và nhu cầu tuyển dụng nhân sự. Theo Báo cáo Du lịch Hà Nội 2023 do Sở Du lịch Hà Nội công bố, tính đến cuối năm 2023, Hà Nội có khoảng 40 khách sạn đạt tiêu chuẩn 5 sao, cung cấp hơn 15.000 việc làm trực tiếp. Tuy nhiên, chất lượng nguồn nhân lực vẫn còn nhiều bất cập, đặc biệt là về trình độ chuyên môn, kỹ năng ngoại ngữ và tính chuyên nghiệp.

Thứ nhất, về số lượng và cơ cấu nhân lực. Báo cáo Phát triển Nhân lực Du lịch Hà Nội 2023 của Sở Du lịch Hà Nội cho thấy tỷ lệ lao động có trình

độ cao đẳng, đại học chiếm khoảng 55%, trong khi 35% lao động chỉ có chứng chỉ đào tạo ngắn hạn và 10% chưa qua đào tạo chính quy. Điều này dẫn đến sự chênh lệch lớn về kỹ năng giữa các nhân viên trong cùng một khách sạn. Dù các khách sạn cao cấp yêu cầu tiêu chuẩn tuyển dụng khắt khe, nhưng vẫn có nhiều nhân viên chưa đáp ứng đầy đủ các tiêu chí về nghiệp vụ chuyên môn.

Thứ hai, về chất lượng nhân sự. Khảo sát “Đánh giá Chất lượng nhân sự khách sạn 5 sao tại Hà Nội 2024” do Hiệp hội Khách sạn Việt Nam thực hiện đã chỉ ra có tới 45% nhân viên tại các khách sạn năm sao ở Hà Nội gặp khó khăn trong giao tiếp với khách nước ngoài do hạn chế về ngoại ngữ. Ngoài ra, chỉ 60% nhân viên được đánh giá có kỹ năng phục vụ đạt chuẩn quốc tế, điều này ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của khách hàng và khả năng cạnh tranh của khách sạn.

Thứ ba, về đào tạo và phát triển nhân sự. Báo cáo Nhân sự Ngành Du lịch Việt Nam 2023 do Hiệp hội Du lịch Việt Nam công bố nhấn mạnh chỉ 30% khách sạn năm sao tại Hà Nội tổ chức đào tạo định kỳ cho nhân viên, trong khi tỷ lệ này ở các khách sạn cùng phân khúc tại Bangkok và Singapore lần lượt là 70% và 85%. Điều này cho thấy sự đầu tư cho đào tạo nhân lực còn thấp, dẫn đến tình trạng nhân viên không được cập nhật các kỹ năng mới phù hợp với xu hướng phát triển của ngành.

Thứ tư, về mức độ hài lòng của nhân viên và khả năng giữ chân lao động. Báo cáo Thị trường Lao động Khách sạn Việt Nam 2024 của Hiệp hội Du lịch Việt Nam cho thấy 38% nhân viên tại các khách sạn 5 sao ở Hà Nội có ý định chuyển việc trong vòng 1-2 năm tới do chế độ đãi ngộ chưa thực sự hấp dẫn. Mức lương trung bình của nhân viên khách sạn 5 sao tại Hà Nội vào năm 2023 dao động từ 10-15 triệu đồng/tháng, thấp hơn so với mức trung bình 18-22 triệu đồng/tháng tại TP. Hồ Chí Minh và các thành phố lớn khác trong khu vực Đông Nam Á.

Cuối cùng, về mức độ ứng dụng công nghệ trong quản lý nhân sự. Khảo sát “Ứng dụng Công nghệ trong quản lý nhân sự khách sạn 2024” của Hiệp hội Khách sạn Việt Nam cho thấy chỉ 25% khách sạn 5 sao tại Hà Nội sử dụng hệ thống quản lý nhân

sự tiên tiến, trong khi con số này tại các khách sạn ở Singapore và Thái Lan lần lượt là 60% và 55%. Việc chậm ứng dụng công nghệ không chỉ ảnh hưởng đến hiệu suất làm việc mà còn làm giảm khả năng quản lý và phát triển nhân sự một cách chuyên nghiệp.

Nhìn chung, mặc dù nguồn nhân lực tại các khách sạn năm sao ở Hà Nội có tiềm năng phát triển, nhưng vẫn còn nhiều hạn chế cần được cải thiện. Việc nâng cao chất lượng nhân sự thông qua đào tạo bài bản, nâng cao kỹ năng ngoại ngữ và cải thiện môi trường làm việc sẽ đóng vai trò quan trọng giúp các khách sạn đạt được tiêu chuẩn quốc tế, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách du lịch trong và ngoài nước.

3. Thách thức trong việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại khách sạn năm sao ở Hà Nội

Việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại các khách sạn năm sao ở Hà Nội hiện nay vẫn đang gặp phải nhiều thách thức lớn. Những khó khăn này đến từ cả yếu tố nội tại của doanh nghiệp, môi trường lao động, chính sách quản lý và đặc thù ngành khách sạn. Cụ thể là:

Thứ nhất, vấn đề thiếu hụt lao động có tay nghề cao vẫn là một trở ngại lớn. Dù có nhiều cơ sở đào tạo về du lịch - khách sạn, nhưng chương trình giảng dạy chưa thực sự bám sát nhu cầu thực tế của doanh nghiệp. Nhiều nhân viên sau khi tốt nghiệp vẫn thiếu kỹ năng thực hành, đặc biệt là khả năng giao tiếp ngoại ngữ, kỹ năng xử lý tình huống và sự linh hoạt trong công việc. Điều này khiến các khách sạn phải tốn nhiều thời gian và chi phí để đào tạo lại.

Thứ hai, mức độ cạnh tranh cao trong ngành khách sạn khiến tỷ lệ nhân viên nghỉ việc luôn ở mức cao. Môi trường làm việc trong ngành khách sạn đòi hỏi áp lực lớn, thời gian làm việc kéo dài, làm ca kíp, đặc biệt vào các mùa cao điểm du lịch. Nhiều nhân viên cảm thấy quá tải và quyết định rời bỏ công việc để tìm kiếm cơ hội khác có chế độ đãi ngộ tốt hơn hoặc môi trường làm việc ít áp lực hơn. Điều này dẫn đến tình trạng thiếu hụt nhân sự liên tục, ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ.

Thứ ba, chính sách đãi ngộ tại một số khách sạn năm sao chưa thực sự hấp dẫn và cạnh tranh so với các ngành nghề khác. Mức lương trung bình

của nhân viên khách sạn, đặc biệt là các vị trí cấp thấp, vẫn chưa tương xứng với khối lượng công việc và áp lực nghề nghiệp. Bên cạnh đó, cơ hội thăng tiến trong ngành thường chậm, không rõ ràng, khiến nhân viên cảm thấy thiếu động lực phát triển lâu dài.

Thứ tư, ứng dụng công nghệ trong quản lý nhân sự tại nhiều khách sạn còn hạn chế. Việc tuyển dụng, đào tạo và đánh giá hiệu suất vẫn chủ yếu dựa vào phương pháp truyền thống, chưa tận dụng tối đa công nghệ hiện đại như trí tuệ nhân tạo, phần mềm quản lý nhân sự hay các công cụ đào tạo trực tuyến. Điều này làm giảm hiệu quả trong việc tối ưu hóa nhân lực và nâng cao năng suất lao động.

Thứ năm, ảnh hưởng từ các yếu tố bên ngoài như xu hướng du lịch thay đổi, biến động kinh tế và chính sách quản lý lao động cũng đặt ra nhiều thách thức. Khi lượng khách quốc tế giảm sút hoặc tình hình kinh tế khó khăn, nhiều khách sạn phải cắt giảm nhân sự hoặc giảm chi phí đào tạo, dẫn đến chất lượng dịch vụ bị ảnh hưởng.

4. Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại khách sạn năm sao ở Hà Nội

Để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại các khách sạn năm sao trên địa bàn Hà Nội, cần có những giải pháp đồng bộ từ phía doanh nghiệp, cơ quan quản lý nhà nước và các cơ sở đào tạo. Một số giải pháp quan trọng bao gồm cải thiện chương trình đào tạo, nâng cao chế độ đãi ngộ, tăng cường ứng dụng công nghệ trong quản lý nhân sự và xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp.

Thứ nhất, cần cải thiện chương trình đào tạo và bồi dưỡng nghiệp vụ khách sạn. Các khách sạn năm sao nên hợp tác chặt chẽ với các trường đào tạo du lịch - khách sạn để xây dựng chương trình giảng dạy sát với thực tiễn. Việc tổ chức các khóa đào tạo kỹ năng, nâng cao trình độ chuyên môn và ngoại ngữ cho nhân viên sẽ giúp đảm bảo chất lượng dịch vụ theo tiêu chuẩn quốc tế. Bên cạnh đó, việc kết hợp giữa lý thuyết và thực hành, cùng với sự tham gia của các chuyên gia trong ngành, sẽ giúp nhân viên có cái nhìn thực tế và linh hoạt hơn trong công việc.

Thứ hai, nâng cao chế độ đãi ngộ để thu hút và giữ chân nhân tài. Các khách sạn cần xây dựng

chính sách lương thưởng cạnh tranh, đi kèm với các chế độ phúc lợi như bảo hiểm sức khỏe, hỗ trợ nhà ở hoặc trợ cấp đi lại. Ngoài ra, việc tạo điều kiện cho nhân viên phát triển sự nghiệp thông qua các chương trình đào tạo nội bộ, cơ hội thăng tiến rõ ràng cũng là yếu tố quan trọng để tăng cường sự gắn bó của nhân viên với doanh nghiệp.

Thứ ba, tăng cường ứng dụng công nghệ trong quản lý nhân sự. Việc áp dụng các giải pháp công nghệ như trí tuệ nhân tạo (AI) trong tuyển dụng, đào tạo trực tuyến (E-learning) và hệ thống đánh giá hiệu suất tự động sẽ giúp tối ưu hóa quy trình nhân sự, tiết kiệm thời gian và nâng cao hiệu quả làm việc. Ngoài ra, các phần mềm quản lý nhân sự hiện đại còn hỗ trợ khách sạn trong việc sắp xếp ca làm việc hợp lý, theo dõi hiệu suất nhân viên và quản lý thông tin nhân sự một cách khoa học.

Thứ tư, xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp và văn hóa doanh nghiệp bền vững. Một môi trường làm việc tích cực không chỉ giúp nâng cao hiệu suất còn góp phần giữ chân nhân viên lâu dài. Do đó, các khách sạn cần chú trọng đến văn hóa giao tiếp nội bộ, tạo cơ hội thăng tiến rõ ràng và xây dựng môi trường làm việc thân thiện, cởi mở. Ngoài ra, việc tổ chức các chương trình chăm sóc sức khỏe tinh thần, hoạt động gắn kết đội ngũ cũng là yếu tố quan trọng giúp nâng cao sự hài lòng và tinh thần làm việc của nhân viên.

Tóm lại, để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại các khách sạn năm sao ở Hà Nội, cần có sự phối hợp chặt chẽ giữa doanh nghiệp, cơ quan quản lý và các đơn vị đào tạo. Bằng việc cải thiện đào tạo, nâng cao chế độ đãi ngộ, ứng dụng công nghệ và xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, các khách sạn có thể nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của du khách trong và ngoài nước.

5. Kết luận

Việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại các khách sạn năm sao ở Hà Nội là yêu cầu cấp thiết để duy trì và nâng cao năng lực cạnh tranh. Các giải pháp đồng bộ từ tuyển dụng, đào tạo đến quản lý nhân sự sẽ góp phần giúp ngành khách sạn phát triển bền vững, đáp ứng kỳ vọng của khách hàng và xu thế hội nhập quốc tế ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

Sở Du lịch Hà Nội (2023), Báo cáo thường niên năm 2023.

Hiệp hội Du lịch Việt Nam (2024), Báo cáo Thị trường lao động khách sạn 2024.

Sở Du lịch Hà Nội (2023), Báo cáo Du lịch Hà Nội 2023.

Sở Du lịch Hà Nội (2023), Báo cáo Phát triển nhân lực du lịch Hà Nội 2023.

Hiệp hội Khách sạn Việt Nam (2024), khảo sát “Đánh giá chất lượng nhân sự khách sạn 5 sao tại Hà Nội 2024”.

Hiệp hội Du lịch Việt Nam (2023), Báo cáo Nhân sự ngành Du lịch Việt Nam 2023.

Hiệp hội Khách sạn Việt Nam (2024), khảo sát “Ứng dụng công nghệ trong quản lý nhân sự khách sạn 2024”.

Ngày nhận bài: 15/1/2025

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 9/2/2025

Ngày chấp nhận đăng bài: 16/2/2025

ENHANCING HUMAN RESOURCE QUALITY IN HANOI'S FIVE-STAR HOTELS: CHALLENGES AND SOLUTIONS

● **DOAN TRAN NGUYEN**

Faculty of Tourism and Hospitality,
University of Economics - Technology for Industries

ABSTRACT:

This study examines the human resource quality in Hanoi's five-star hotel industry amidst the rapid growth of the tourism sector. It identifies the current challenges and limitations faced by the industry in terms of workforce capabilities, which directly impact service quality and competitiveness. The study provides an in-depth analysis of these issues and offers practical solutions aimed at enhancing the skillset and effectiveness of hotel staff, ensuring they meet the rising demands of an increasingly competitive market.

Keywords: human resources, five-star hotel, service quality, human resource training, Hanoi.