BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH
TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH HUẾ

TẬP SAN
THÔNG TIN KHOA HỌC

SỐ 2 - NĂM 2026



HUẾ, 2026

KHÔNG GIAN TRI THỨC & SÁNG TẠO

MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU.....3

PHẦN 1: CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN & CHUYỂN ĐỔI SỐ TRONG QUẢN TRỊ NHÀ TRƯỜNG 5

TỬ TẾ SỐ - ĐỂ CÔNG NGHỆ KẾT NỐI NGƯỜI VỚI NGƯỜI.....6

ĐỀ XUẤT CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN NHẬN DIỆN THƯƠNG HIỆU TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH HUẾ GIAI ĐOẠN SAU SÁP NHẬP.....15

SỐ HÓA QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ - HƯỚNG TỚI MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC SỐ TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH HUẾ.....30

PHẦN 2: ĐỔI MỚI PHƯƠNG PHÁP ĐÀO TẠO & PHÁT TRIỂN NGƯỜI HỌC 49

MÔ HÌNH DẠY HỌC THEO HƯỚNG TÌM TÒI TRONG GIÁO DỤC NGHỀ NGHIỆP: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ TIỀM NĂNG TRIỂN KHAI TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH HUẾ.....50

ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN KỸ NĂNG MỀM CHO HỌC SINH, SINH VIÊN NĂM NHẤT TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH HUẾ 62

GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU SUẤT KHAI THÁC CƠ SỞ VẬT CHẤT - TRANG THIẾT BỊ PHỤC VỤ DẠY HỌC TÍCH HỢP MÔ ĐUN "CUNG CẤP DỊCH VỤ SPA".....77

PHẦN 3: HỢP TÁC DOANH NGHIỆP & TƯ VẤN HƯỚNG NGHIỆP 92

VAI TRÒ CỦA DOANH NGHIỆP TRONG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO: THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP.....93

TĂNG CƯỜNG SỰ LIÊN KẾT GIỮA NHÀ TRƯỜNG VÀ DOANH NGHIỆP TRONG ĐÀO TẠO THỰC HÀNH NGHỀ TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH HUẾ 109

KIẾN TẠO HÀNH TRÌNH NGHỀ NGHIỆP BỀN VỮNG CHO THẾ HỆ NHÂN LỰC DU LỊCH CỐ ĐÔ: MÔ HÌNH TƯ VẤN HƯỚNG NGHIỆP VÀ KẾT NỐI DOANH NGHIỆP TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH HUẾ.....122

TRẢI NGHIỆM HỌC TẬP THỰC TẾ VÀ LỘ TRÌNH PHÁT TRIỂN NGHỀ NGHIỆP TRONG NGÀNH KHÁCH SẠN TẠI AZERAI LA RESIDENCE HUE 135

PHẦN 4: MÔ HÌNH THỰC HÀNH & PHÁT TRIỂN DU LỊCH BỀN VỮNG .154

ỨNG DỤNG MÔ HÌNH SERVQUAL TRONG ĐO LƯỜNG MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA DU KHÁCH TẠI CƠ SỞ ĐÀO TẠO THỰC HÀNH VILLA HUẾ - MÔ HÌNH TRƯỜNG HỌC - KHÁCH SẠN. 155

TÍCH HỢP ZERO WASTE TRONG CÁC BUỔI HỌC THỰC HÀNH NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH HUẾ 176
TỪ RÁC XANH ĐẾN VƯỜN RAU XANH: HÀNH TRÌNH TUẦN HOÀN TẠI VILLA HUẾ 191

LỜI NÓI ĐẦU

Kính gửi quý độc giả, quý thầy cô giáo cùng toàn thể học sinh, sinh viên,

Trong bối cảnh ngành du lịch đang chuyển mình mạnh mẽ dưới tác động của chuyển đổi số và xu hướng phát triển bền vững, yêu cầu đổi mới, nâng cao chất lượng giáo dục nghề nghiệp nhằm đáp ứng đòi hỏi ngày càng khắt khe của thị trường lao động trở nên cấp thiết hơn bao giờ hết. Thực hiện các chủ trương, nghị quyết của Đảng và Nhà nước về phát triển giáo dục nghề nghiệp gắn với sắp xếp, tinh gọn tổ chức bộ máy hoạt động hiệu lực, hiệu quả, năm 2026 đánh dấu bước ngoặt chiến lược của Trường Cao đẳng Du lịch Huế. Song song với lộ trình sáp nhập và mở rộng quy mô để tối ưu hóa nguồn lực, Nhà trường đang triển khai đồng bộ các nhiệm vụ trọng tâm: rà soát, xây dựng hệ thống giáo trình, học liệu số phù hợp với quy định mới; đẩy mạnh đổi mới phương pháp dạy học gắn với thực tiễn doanh nghiệp; đồng thời chủ động tranh thủ các nguồn lực hợp tác quốc tế để tiếp nhận chuyển giao công nghệ và tiêu chuẩn đào tạo tiên tiến. Những nỗ lực toàn diện này chính là nền tảng vững chắc để Nhà trường tái định vị thương hiệu ở tầm vóc mới, hướng tới kiến tạo một hệ sinh thái học tập hiện đại, hội nhập và bền vững.

Nhằm ghi nhận những nỗ lực nghiên cứu, đúc kết kinh nghiệm thực tiễn và lan tỏa tri thức trong toàn trường, trường Cao đẳng Du lịch Huế trân trọng giới thiệu **Tập san Thông tin Khoa học Số 2/2026**. Tập san kỳ này quy tụ 14 bài viết tâm huyết từ các cán bộ quản lý, giảng viên và các em học sinh, sinh viên, được hệ thống hóa thành 04 chủ đề trọng tâm:

Thứ nhất, Chiến lược phát triển và Chuyển đổi số trong quản trị nhà trường. Khởi đầu bằng những đề xuất mang tính vĩ mô về chiến lược nhận diện thương hiệu giai đoạn hậu sáp nhập; tiếp nối là các giải pháp số hóa quy trình nghiệp vụ, phát triển học liệu điện tử; và đặc biệt là góc nhìn nhân văn về văn hóa "Tử tế số" - nơi công nghệ được ứng dụng để kết nối và lan tỏa giá trị con người.

Thứ hai, Đổi mới phương pháp đào tạo và Phát triển người học. Ở phần này, các bài viết đi sâu phân tích nền tảng lý luận và khả năng ứng dụng mô hình dạy học theo hướng tìm tòi - khám phá; định hướng rèn luyện kỹ năng mềm cho học sinh, sinh viên năm nhất; đồng thời đề xuất giải pháp tối ưu hóa hiệu suất khai thác cơ sở vật chất phục vụ dạy học tích hợp, đáp ứng tiêu chuẩn nghề ASEAN.

Thứ ba, về hợp tác doanh nghiệp và tư vấn hướng nghiệp, nhóm bài viết khẳng định vai trò sống còn của mối liên kết chặt chẽ giữa Nhà trường và Doanh

nghiệp. Từ những phân tích về thực trạng phối hợp đào tạo, các tác giả đã làm rõ lộ trình phát triển nghề nghiệp thực tế của sinh viên - từ vị trí thực tập sinh đến cấp quản lý - thông qua các trải nghiệm thực tiễn tại các cơ sở cung ứng dịch vụ cao cấp.

Thứ tư, các bài viết tại mục mô hình thực hành và phát triển du lịch bền vững thể hiện dấu ấn thực tiễn đậm nét của Trường Cao đẳng Du lịch Huế với các nghiên cứu được đúc kết trực tiếp từ Khách sạn thực hành Villa Huế (mô hình Hotel - School). Các bài viết tập trung đo lường chất lượng dịch vụ (ứng dụng mô hình SERVQUAL) và giới thiệu các sáng kiến đột phá về kinh tế tuần hoàn như: tích hợp Zero Waste vào bếp thực hành, và hành trình biến rác thải hữu cơ thành vườn rau xanh.

Mỗi bài viết là một góc nhìn khoa học, phản ánh sinh động tư duy đổi mới sáng tạo và tinh thần trách nhiệm của tập thể sư phạm Nhà trường trước những đòi hỏi mới của ngành giáo dục nghề nghiệp. Ban Biên tập hy vọng rằng, Tập san Số 2/2026 sẽ là tài liệu tham khảo giá trị, gợi mở nhiều ý tưởng đột phá phục vụ công tác quản lý, công tác giảng dạy và định hướng học tập.

Dù đã rất nỗ lực trong khâu biên tập, Tập san khó tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Ban Biên tập rất mong nhận được sự quan tâm, đóng góp ý kiến từ quý độc giả để các ấn phẩm tiếp theo ngày càng hoàn thiện và nâng cao chất lượng.

Trân trọng kính chúc quý vị sức khỏe, hạnh phúc và thành công!

BAN BIÊN TẬP

PHẦN 1: CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN & CHUYỂN ĐỔI SỐ TRONG QUẢN TRỊ NHÀ TRƯỜNG

TỬ TẾ SỐ - ĐỂ CÔNG NGHỆ KẾT NỐI NGƯỜI VỚI NGƯỜI

ThS. Nguyễn Thị Thúy Hiền



Trong dòng chảy mạnh mẽ của thời đại số, công nghệ đang làm thay đổi sâu sắc cách con người giao tiếp, học tập, làm việc và kết nối với thế giới. Chỉ một cú chạm có thể đưa những con người cách xa nhau hàng nghìn cây số đến gần nhau hơn, mở ra những cơ hội chưa từng có, nhưng cũng có thể tạo nên những khoảng cách vô hình, những tổn thương và thách thức mới trong các mối quan hệ xã hội. Khi ranh giới giữa đời sống thực và không gian số ngày càng trở nên đan xen, sự tử tế không còn chỉ là một chuẩn mực trong ứng xử thường nhật, mà còn trở thành nền tảng văn hóa, biểu hiện của nhân cách và thước đo trách nhiệm của mỗi người trong thế giới kết nối.

Tóm tắt

Trong bối cảnh chuyển đổi số diễn ra mạnh mẽ, công nghệ và trí tuệ nhân tạo đang làm thay đổi sâu sắc cách con người giao tiếp, học tập, làm việc và kết nối với cộng đồng. Bên cạnh những tiện ích và cơ hội phát triển, môi trường số cũng đặt ra nhiều vấn đề về văn hóa ứng xử, trách nhiệm chia sẻ thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân và đạo đức trong sử dụng công nghệ. Từ góc nhìn giáo dục, bài viết bàn về ý nghĩa của tử tế số như một giá trị văn hóa cần được hình thành và nuôi dưỡng trong mỗi cá nhân; đồng thời nhấn mạnh vai trò của cán bộ, giảng viên và học sinh, sinh viên trong xây dựng môi trường số an toàn, văn minh, nhân văn. Qua đó, khẳng định rằng chuyển đổi số chỉ thực sự có ý nghĩa khi công nghệ không chỉ nâng cao hiệu quả hoạt động mà còn góp phần kết nối con người, lan tỏa những giá trị tốt đẹp và phát triển bền vững.

Từ khóa: Tử tế số; văn hóa số; chuyển đổi số; đạo đức số; trí tuệ nhân tạo; giáo dục nghề nghiệp.

1. Tử tế số - Giá trị cũ trong một không gian mới

Chúng ta đang sống trong một thời đại mà công nghệ hiện diện ở hầu hết mọi mặt của đời sống. Chỉ với một chiếc điện thoại thông minh, con người có thể kết nối với nhau dù cách xa hàng nghìn cây số, tiếp cận kho tri thức rộng lớn, học

tập, làm việc, chia sẻ thông tin và giải quyết nhiều công việc chỉ trong vài phút. Trí tuệ nhân tạo, dữ liệu số và các nền tảng trực tuyến đang từng ngày mở rộng giới hạn của khả năng tiếp cận, sáng tạo và tương tác của con người.

Chưa bao giờ việc kết nối lại dễ dàng như hôm nay. Nhưng cũng chưa bao giờ câu hỏi về chất lượng của những kết nối ấy trở nên đáng suy ngẫm đến vậy.

Chúng ta có thể gửi đi hàng trăm tin nhắn mỗi ngày nhưng đôi khi lại thiếu một lời hỏi han chân thành. Có thể dễ dàng bày tỏ quan điểm trước hàng nghìn người nhưng chưa đủ kiên nhẫn để lắng nghe một ý kiến khác biệt. Có thể biết rất nhiều thông tin về người khác qua mạng xã hội nhưng chưa chắc đã thực sự thấu hiểu những gì họ đang trải qua. Một lượt thích, một bình luận hay một lần chia sẻ tưởng chừng rất nhỏ có thể mang đến niềm vui, sự động viên, nhưng cũng có thể để lại những tổn thương mà người tạo ra nó không dễ dàng nhận thấy.

Điều đó cho thấy, sự phát triển của công nghệ không mặc nhiên đồng nghĩa với sự tiến bộ trong cách con người đối xử với nhau. Phương tiện giao tiếp có thể thay đổi, tốc độ truyền tải thông tin có thể nhanh hơn, nhưng những giá trị nền tảng làm nên phẩm chất con người vẫn cần được gìn giữ và bồi đắp.

Đó chính là lúc chúng ta cần nói đến một giá trị tưởng chừng quen thuộc nhưng ngày càng có ý nghĩa trong đời sống hiện đại: tử tế số.

Tử tế vốn không phải là điều gì xa lạ. Đó là biết tôn trọng, biết lắng nghe, biết sẻ chia, biết đặt mình vào vị trí của người khác và cân nhắc trước khi hành động. Đó còn là sự trung thực trong lời nói, công bằng trong nhận xét, trách nhiệm trong công việc và lòng nhân ái trong cách ứng xử. Khi bước vào không gian số, những giá trị ấy không mất đi mà cần được thể hiện bằng những cách thức mới.

Tử tế số không đơn thuần là sử dụng ngôn từ lịch sự trên mạng xã hội, không tranh cãi hay tránh những bình luận tiêu cực. Sâu xa hơn, đó là ý thức về trách nhiệm đối với mỗi thông tin mình tiếp nhận, tạo ra và lan truyền; là sự tôn trọng danh dự, quyền riêng tư và cảm xúc của người khác; là thái độ tỉnh táo trước những thông tin chưa được kiểm chứng và sự công tâm khi tiếp nhận những quan điểm khác biệt.

Một người có văn hóa số không nhất thiết phải luôn đồng tình với tất cả mọi người. Họ có thể phản biện nhưng không xúc phạm, có thể bảo vệ chính kiến nhưng không áp đặt, có thể chỉ ra sai sót nhưng không hạ thấp nhân phẩm của người khác. Bởi phản biện là để làm sáng tỏ vấn đề, không phải để làm tổn thương con người.

Đôi khi, tử tế số bắt đầu từ những điều rất nhỏ: đọc kỹ một thông tin trước khi chia sẻ; suy nghĩ thêm một chút trước khi bình luận; không tùy tiện đăng tải

hình ảnh, thông tin cá nhân của người khác; không biến một câu chuyện chưa rõ thực hư thành đề tài phán xét. Và cũng có khi, tử tế chính là biết dừng lại, không tiếp tục lan truyền một điều có thể gây tổn thương.

Bởi trên không gian mạng, một thông tin có thể lan truyền chỉ trong vài giây, nhưng những hệ lụy mà nó để lại có thể kéo dài rất lâu. Một lời nói có thể được viết ra trong khoảnh khắc, nhưng cảm xúc của người tiếp nhận không phải lúc nào cũng có thể trở lại như ban đầu.

Vì thế, tử tế số trước hết không phải là một kỹ năng sử dụng công nghệ, mà là biểu hiện của văn hóa và nhân cách con người khi sống trong một môi trường ngày càng được công nghệ hóa.



2. Khi một cú chạm cũng mang theo trách nhiệm

Không gian mạng trao cho mỗi người cơ hội được thể hiện tiếng nói, chia sẻ suy nghĩ và tham gia vào những vấn đề của cộng đồng. Đây là một giá trị tích cực của xã hội số. Tuy nhiên, quyền tự do bày tỏ luôn cần song hành với trách nhiệm; khả năng chia sẻ thông tin không đồng nghĩa với quyền tùy tiện phát tán mọi nội dung; sự ẩn danh của một tài khoản cũng không thể trở thành lý do để con người buông bỏ trách nhiệm đối với lời nói và hành vi của mình.

Một thông tin sai lệch được chia sẻ thiếu kiểm chứng có thể gây ra những hiểu lầm, ảnh hưởng đến uy tín của tổ chức hoặc danh dự của một cá nhân. Một bình luận mang tính công kích có thể khiến người khác mất tự tin, tổn thương hoặc chịu áp lực kéo dài. Một hình ảnh riêng tư bị phát tán có thể ảnh hưởng trực tiếp đến cuộc sống của người trong cuộc. Đáng lo ngại hơn, khi những hành vi thiếu chuẩn mực được lặp lại và cổ súy, chúng có thể dần tạo nên một môi trường giao tiếp thiếu tin cậy, nơi sự phán xét dễ dàng lấn át sự thấu hiểu.

Điều đáng suy ngẫm là đôi khi người tạo ra tổn thương không nhận thức đầy đủ hậu quả từ hành động của mình. Một bình luận chỉ được xem là câu nói đùa, một lần chia sẻ chỉ nhằm mục đích giải trí, một thông tin chưa kiểm chứng được đăng tải vì nghĩ rằng không có gì nghiêm trọng. Nhưng phía sau mỗi tài khoản, mỗi hình ảnh và mỗi dòng trạng thái đều là những con người thật, với cảm xúc, hoàn cảnh và những giới hạn cần được tôn trọng.

Chính vì vậy, tử tế số không đòi hỏi những hành động lớn lao. Đôi khi chỉ cần thay đổi một chút trong cách ứng xử: thay vì vội vàng phán xét, hãy tìm hiểu thêm; thay vì công kích, hãy trao đổi thẳng thắn; thay vì chia sẻ một thông tin gây tranh cãi, hãy kiểm chứng nguồn tin; thay vì sử dụng công nghệ để soi xét, hãy dùng công nghệ để hỗ trợ và sẻ chia.

Tử tế còn thể hiện ở khả năng biết lắng nghe những điều mình không đồng tình, biết tôn trọng sự khác biệt và biết thừa nhận khi bản thân có thể đã sai. Không phải mọi bất đồng đều cần được giải quyết bằng tranh luận đến cùng; không phải mọi thông tin đều cần một phản ứng tức thì; và không phải mọi điều chúng ta biết đều cần được công khai.

Trong môi trường số, đôi khi sự im lặng đúng lúc cũng là một biểu hiện của trách nhiệm. Không chia sẻ một thông tin chưa được xác thực, không tiếp tay cho một cuộc công kích, không bình luận về những điều thuộc đời tư của người khác cũng chính là những lựa chọn có văn hóa.

Chúng ta không thể kiểm soát tất cả những gì diễn ra trên không gian mạng, nhưng hoàn toàn có thể lựa chọn cách mình hiện diện trong đó. Mỗi người đều có khả năng trở thành một mắt xích lan tỏa những điều tích cực, hoặc vô tình góp phần làm cho môi trường số trở nên độc hại hơn.

Bởi vậy, trước mỗi lần đăng tải, bình luận hay chia sẻ, có lẽ mỗi người nên tự hỏi: Điều mình sắp nói có đúng không? Có cần thiết không? Có tôn trọng người khác không? Và nếu thông tin ấy liên quan đến chính mình hoặc người thân của mình, mình có muốn nó được lan truyền như vậy không?

Một khoảng dừng ngắn trước khi chạm vào màn hình đôi khi có thể ngăn lại những hệ quả không nhỏ. Đó cũng là cách chúng ta đưa trách nhiệm và lòng nhân ái trở thành một phần của văn hóa số.

3. Tử tế số trong môi trường giáo dục - Bắt đầu từ những điều gần gũi

Giáo dục không chỉ có nhiệm vụ trang bị tri thức và kỹ năng nghề nghiệp, mà còn góp phần hình thành nhân cách, thái độ và trách nhiệm xã hội cho người học. Trong bối cảnh chuyển đổi số, sứ mệnh ấy càng cần được mở rộng để đáp ứng yêu cầu của một môi trường học tập và làm việc ngày càng gắn bó với công nghệ.

Đối với một cơ sở giáo dục nghề nghiệp, chuyển đổi số không chỉ là đầu tư hạ tầng, ứng dụng phần mềm, số hóa hồ sơ, đổi mới phương pháp giảng dạy hay đưa trí tuệ nhân tạo vào hoạt động đào tạo. Sâu xa hơn, chuyển đổi số cần hướng đến xây dựng một môi trường giáo dục hiện đại, an toàn và nhân văn, nơi công

nghệ phục vụ con người, hỗ trợ người học phát triển năng lực và tạo ra những giá trị tích cực cho cộng đồng.

Trong môi trường ấy, tử tế số không thể chỉ được đặt ra như một yêu cầu đối với học sinh, sinh viên, mà cần bắt đầu từ chính cách ứng xử và tinh thần trách nhiệm của mỗi cán bộ, giảng viên.

Đối với cán bộ, giảng viên, tử tế số được thể hiện qua sự chuẩn mực trong giao tiếp trên các nền tảng trực tuyến; sự thận trọng khi khai thác, sử dụng và chia sẻ dữ liệu; tinh thần trách nhiệm khi cung cấp thông tin; sự tôn trọng đồng nghiệp và người học trong mọi tương tác trên môi trường số. Đó còn là việc sử dụng công nghệ một cách công bằng, minh bạch, không để sự thuận tiện của công cụ làm ảnh hưởng đến quyền lợi chính đáng của người học.

Một thông báo được truyền tải rõ ràng, một phản hồi được đưa ra đúng mực, một dữ liệu được bảo vệ cẩn trọng hay một quyết định được cân nhắc trên cơ sở khách quan đều có thể trở thành biểu hiện cụ thể của văn hóa số trong nhà trường.

Công nghệ có thể giúp công việc nhanh hơn, quy trình thuận tiện hơn, nhưng sự tận tâm, công bằng và trách nhiệm của người làm giáo dục mới tạo nên chất lượng thực sự.

Đối với học sinh, sinh viên, tử tế số cần được hình thành từ những hành vi gần gũi trong học tập và đời sống: giao tiếp văn minh trên mạng xã hội, tôn trọng thầy cô và bạn bè, bảo vệ thông tin cá nhân, không tham gia bắt nạt trực tuyến, không sao chép hay sử dụng công nghệ để gian lận trong học tập. Đặc biệt, người học cần hiểu rằng sản phẩm học tập không chỉ phản ánh kết quả tiếp thu kiến thức mà còn thể hiện sự trung thực, tinh thần tự học và trách nhiệm của chính mình.

Trong bối cảnh trí tuệ nhân tạo ngày càng phổ biến, yêu cầu này càng trở nên quan trọng. AI có thể hỗ trợ tìm kiếm tài liệu, gợi mở ý tưởng, phân tích dữ liệu, xây dựng nội dung và mở rộng khả năng sáng tạo. Tuy nhiên, việc sử dụng AI không thể thay thế hoàn toàn tư duy độc lập và trách nhiệm học thuật của người học.

Một sinh viên biết khai thác AI để tìm kiếm tri thức, hỗ trợ giải quyết tình huống nghề nghiệp, hoàn thiện kỹ năng chuyên môn nhưng vẫn chủ động tư duy, kiểm chứng thông tin và chịu trách nhiệm với sản phẩm của mình chính là biểu hiện tích cực của năng lực số gắn với đạo đức số.

Ngược lại, nếu phụ thuộc hoàn toàn vào công cụ, sao chép nội dung mà không kiểm chứng, sử dụng thông tin thiếu trung thực hoặc xem AI như phương tiện để né tránh việc học, người học có thể đạt được sự thuận tiện trước mắt nhưng lại đánh mất cơ hội phát triển năng lực thực chất.

Điều quan trọng không phải là người học sử dụng công nghệ nhiều đến đâu, mà là biết sử dụng công nghệ để trở nên hiểu biết hơn, chủ động hơn và có trách nhiệm hơn.

Đối với lĩnh vực du lịch - ngành nghề đào tạo gắn liền với giao tiếp, văn hóa ứng xử và trải nghiệm con người - giá trị này càng có ý nghĩa đặc biệt. Một người làm du lịch chuyên nghiệp không chỉ cần giỏi nghiệp vụ, thành thạo ngoại ngữ hay sử dụng tốt công nghệ, mà còn cần có thái độ tôn trọng, tinh thần phục vụ, sự chân thành và khả năng thấu cảm.

Những phẩm chất ấy không chỉ được thể hiện khi trực tiếp gặp gỡ du khách, mà còn phải hiện diện trong từng phản hồi trực tuyến, từng thông tin cung cấp, từng hình ảnh giới thiệu điểm đến và từng tương tác trên các nền tảng số.

Một phản hồi thiếu trách nhiệm có thể làm giảm niềm tin của du khách; một thông tin thiếu chính xác có thể ảnh hưởng đến hình ảnh điểm đến; ngược lại, một lời giải đáp tận tình, một thông tin trung thực hay một cách xử lý tình huống văn minh có thể tạo nên ấn tượng tốt đẹp và sự tin tưởng lâu dài.

Công nghệ có thể giúp quảng bá một điểm đến đến hàng triệu người, nhưng chính sự chân thành và tử tế của con người mới tạo nên trải nghiệm đáng nhớ, giữ chân du khách và lan tỏa hình ảnh văn minh của ngành Du lịch Việt Nam.

Vì vậy, giáo dục tử tế số trong các cơ sở đào tạo du lịch không chỉ là trang bị kỹ năng ứng xử trên mạng, mà còn là quá trình hình thành tác phong nghề nghiệp, đạo đức phục vụ và trách nhiệm của người lao động trong môi trường làm việc hiện đại.

4. Công nghệ càng thông minh, con người càng cần sống có trách nhiệm

Sự phát triển mạnh mẽ của trí tuệ nhân tạo đang mở ra những cơ hội chưa từng có cho giáo dục và đời sống. AI có thể hỗ trợ phân tích dữ liệu, sáng tạo nội dung, cá nhân hóa hoạt động học tập, tự động hóa quy trình và giải quyết nhiều công việc phức tạp. Những công nghệ này đang góp phần thay đổi phương thức làm việc, mở rộng khả năng sáng tạo và nâng cao hiệu quả hoạt động của nhiều lĩnh vực.

Tuy nhiên, cùng với những cơ hội ấy là những vấn đề cần được nhìn nhận một cách nghiêm túc: thông tin do AI tạo ra có thể chưa chính xác; dữ liệu cá nhân có thể bị sử dụng không đúng mục đích; nội dung giả mạo có thể gây nhầm lẫn; sự phụ thuộc quá mức vào công nghệ có thể làm suy giảm khả năng tư duy độc lập và năng lực đánh giá của con người.

Điều đáng quan tâm không chỉ nằm ở việc công nghệ có thể làm được những gì, mà còn ở cách con người lựa chọn sử dụng những khả năng ấy.

AI có thể tạo ra một lời nhắn rất hay, nhưng không thể thay thế hoàn toàn sự chân thành của người gửi. AI có thể tổng hợp nhiều góc nhìn, nhưng con người vẫn phải chịu trách nhiệm kiểm chứng và lựa chọn. AI có thể đưa ra những phương án xử lý nhanh chóng, nhưng việc cân nhắc đúng sai, lợi ích, quyền riêng tư và những tác động đến con người vẫn cần đến trách nhiệm của người sử dụng.

Công nghệ có thể mô phỏng ngôn ngữ của sự cảm thông, nhưng không thể thay thế hoàn toàn sự thấu cảm được hình thành từ trải nghiệm, lương tri và tình người.

Đây chính là ranh giới quan trọng cần được nhận thức rõ trong quá trình phát triển công nghệ: máy móc có thể ngày càng thông minh, nhưng trách nhiệm đạo đức không thể được chuyển giao hoàn toàn cho máy móc.

Vì vậy, cùng với việc trang bị kỹ năng số, năng lực khai thác công nghệ và khả năng thích ứng với những thay đổi mới, giáo dục cần quan tâm nhiều hơn đến đạo đức số, văn hóa số và trách nhiệm công dân số. Người học không chỉ cần biết sử dụng công nghệ, mà còn phải biết đánh giá thông tin, nhận diện rủi ro, bảo vệ dữ liệu, tôn trọng quyền của người khác và chịu trách nhiệm về những gì mình tạo ra hoặc lan truyền.

Một môi trường số lành mạnh không thể chỉ được xây dựng bằng những quy định hay công cụ kiểm soát, mà phải bắt đầu từ nhận thức và sự tự giác của mỗi người. Quy định có thể xác lập giới hạn, công nghệ có thể hỗ trợ giám sát, nhưng chính ý thức và lương tâm mới quyết định con người có lựa chọn hành xử đúng đắn khi không có ai quan sát hay không.

Khi mỗi cán bộ, giảng viên và học sinh, sinh viên hiểu rằng một hành động trực tuyến cũng phản ánh nhân cách của mình; khi mỗi người biết tôn trọng người khác ngay cả trong những tương tác không trực tiếp, chúng ta sẽ từng bước hình thành một cộng đồng số văn minh, an toàn và đáng tin cậy.

Suy cho cùng, thách thức lớn nhất của thời đại công nghệ không chỉ là làm thế nào để con người theo kịp sự phát triển của máy móc, mà còn là làm thế nào để sự phát triển ấy không khiến con người đánh mất những giá trị tốt đẹp vốn có của mình.

5. Để công nghệ kết nối người với người

Suy cho cùng, mục tiêu của chuyển đổi số không phải là đưa con người phụ thuộc nhiều hơn vào máy móc, mà là giúp con người có thêm cơ hội phát triển, học tập, sáng tạo và kết nối. Công nghệ chỉ thực sự có ý nghĩa khi làm cho cuộc sống tốt đẹp hơn, công việc hiệu quả hơn và những mối quan hệ giữa người với người trở nên tích cực hơn.

Một xã hội số phát triển không chỉ được đo bằng tốc độ đường truyền, số lượng nền tảng công nghệ hay mức độ tự động hóa của các quy trình. Giá trị sâu xa hơn cần được nhìn nhận ở khả năng công nghệ phục vụ con người, tạo điều kiện để mọi người tiếp cận tri thức, phát triển năng lực, được tôn trọng và có cơ hội tham gia bình đẳng vào đời sống xã hội.

Tử tế số vì thế không phải là một khái niệm xa vời, cũng không phải một phong trào nhất thời. Đó là cách mỗi người lựa chọn ứng xử trong từng khoảnh khắc của đời sống trực tuyến. Một lời động viên đúng lúc, một thông tin được kiểm chứng, một sự tôn trọng khác biệt, một lần từ chối chia sẻ nội dung gây tổn thương, một hành động bảo vệ quyền riêng tư của người khác - tất cả đều có thể góp phần tạo nên một không gian số nhân văn.

Tử tế không nhất thiết phải bắt đầu bằng những việc lớn lao. Đôi khi, điều đáng quý nhất là biết nghĩ cho người khác trước khi hành động, biết chịu trách nhiệm với điều mình nói và biết lựa chọn điều đúng đắn ngay cả khi không có ai nhắc nhở.

Đối với mỗi cơ sở giáo dục, xây dựng văn hóa số cần được xem là một phần quan trọng trong quá trình đổi mới và phát triển. Bên cạnh việc đầu tư hạ tầng, hoàn thiện nền tảng công nghệ và nâng cao năng lực số, cần chú trọng xây dựng môi trường giao tiếp văn minh, đề cao tính trung thực, tinh thần hợp tác, sự tôn trọng và trách nhiệm của mỗi thành viên.

Đặc biệt, nhà trường cần tạo điều kiện để những giá trị ấy không chỉ dừng lại ở nhận thức hay những khẩu hiệu, mà được thể hiện trong từng hoạt động quản lý, giảng dạy, học tập và rèn luyện. Khi người thầy làm gương trong ứng xử số, người học được hướng dẫn sử dụng công nghệ có trách nhiệm và mỗi thành viên đều ý thức về giá trị của sự tử tế, văn hóa số sẽ dần trở thành một phần tự nhiên trong đời sống nhà trường.

Chúng ta có thể không làm cho thế giới mạng trở nên hoàn hảo chỉ bằng một hành động, nhưng hoàn toàn có thể làm cho nó tốt đẹp hơn từ chính cách mình hiện diện.

Có lẽ, điều quan trọng nhất mà mỗi người cần mang theo trong hành trình chuyển đổi số không chỉ là một thiết bị thông minh, một tài khoản trực tuyến hay khả năng sử dụng những công nghệ mới, mà còn là một thái độ sống có trách nhiệm, một trái tim biết thấu cảm và một ý thức luôn tôn trọng con người.

Bởi công nghệ có thể kết nối hàng triệu thiết bị, nhưng chỉ có sự tử tế mới thực sự kết nối được những trái tim.

Và trong hành trình chuyển đổi số của mỗi cơ sở giáo dục, bên cạnh việc xây dựng những nền tảng công nghệ hiện đại, hãy cùng xây dựng một nền tảng quan trọng hơn: nền tảng của niềm tin, sự tôn trọng và lòng nhân ái. Để mỗi lần đăng nhập không chỉ là bước vào một không gian công nghệ, mà còn là cơ hội để chúng ta thể hiện trách nhiệm, lan tỏa điều tích cực và gìn giữ những giá trị tốt đẹp của con người.

Giữ được sự tử tế trong đời thực đã đáng quý; mang được sự tử tế vào thế giới số lại càng đáng trân trọng. Bởi dù công nghệ có thay đổi đến đâu, dù con người kết nối với nhau bằng phương thức nào, điều làm nên giá trị của mỗi người và chiều sâu văn hóa của một xã hội vẫn luôn là cách chúng ta đối xử với nhau.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Thủ tướng Chính phủ (2020), Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 phê duyệt Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030. Đặc biệt, nội dung về tạo lập niềm tin, hình thành văn hóa số, bảo vệ các giá trị đạo đức và bảo đảm an toàn, an ninh mạng.

Bộ Thông tin và Truyền thông (2021), Quyết định số 874/QĐ-BTTTT ngày 17/6/2021 ban hành Bộ Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội.

UNESCO (2021), Recommendation on the Ethics of Artificial Intelligence (Khuyến nghị về đạo đức trí tuệ nhân tạo), UNESCO, Paris.

Miao, F. & Holmes, W. (2023), Guidance for Generative AI in Education and Research (Hướng dẫn về trí tuệ nhân tạo tạo sinh trong giáo dục và nghiên cứu), UNESCO, Paris. DOI: https://doi.org/10.54675/EWZM9535.

UNESCO (2023), Guidance for Generative AI in Education and Research, tài liệu định hướng tiếp cận lấy con người làm trung tâm trong khai thác trí tuệ nhân tạo, chú trọng bảo vệ dữ liệu, quyền chủ thể của người học và sử dụng AI có trách nhiệm.

ĐỀ XUẤT CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN NHẬN DIỆN THƯƠNG HIỆU TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH HUẾ GIAI ĐOẠN SAU SÁP NHẬP

Ths. Nguyễn Nhật Quang

Tóm tắt

Bài viết đề xuất chiến lược phát triển nhận diện thương hiệu cho Trường Cao đẳng Du lịch Huế trong bối cảnh sáp nhập Trường Cao đẳng Du lịch Đà Nẵng vào. Thông qua việc phân tích bối cảnh, nghiên cứu làm rõ những lợi thế cộng hưởng về quy mô, cơ sở hạ tầng, vị thế học thuật cũng như những thách thức lớn về phân mảnh tài sản kỹ thuật số và sự thay đổi tổ chức. Trên cơ sở áp dụng mô hình kiến trúc "Thương hiệu mẹ", bài viết phác thảo lộ trình phát triển 3 giai đoạn và đề xuất các nhóm giải pháp trọng tâm về quản trị nội bộ, truyền thông tích hợp, hợp nhất tài sản số và quan hệ đối ngoại. Kết quả của chiến lược nhằm đảm bảo sự chuyển giao thông suốt, bảo vệ toàn vẹn tài sản thương hiệu và khẳng định vị thế của Trường như một trung tâm giáo dục nghề nghiệp du lịch trọng điểm quốc gia tại khu vực miền Trung - Tây Nguyên.

Từ khóa: Nhận diện thương hiệu; sáp nhập; tài sản kỹ thuật số; quản trị sự thay đổi;

1. Đặt vấn đề

1.1. Bối cảnh thực tiễn

Trong tiến trình đổi mới và phát triển hệ thống giáo dục nghề nghiệp, chủ trương tinh gọn bộ máy và nâng cao năng lực tự chủ của các đơn vị sự nghiệp công lập đang được triển khai mạnh mẽ nhằm tối ưu hóa nguồn lực. Phù hợp với định hướng vĩ mô về quy hoạch mạng lưới cơ sở đào tạo, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã ban hành chủ trương tái cấu trúc, giảm số lượng trường cao đẳng du lịch trực thuộc từ tám cơ sở xuống còn bốn cơ sở trọng điểm. Trong bối cảnh đó, Trường Cao đẳng Du lịch Huế được giao nhiệm vụ chủ trì, phối hợp cùng Trường Cao đẳng Du lịch Đà Nẵng xây dựng đề án hợp nhất. Theo dự thảo định hướng phát triển, pháp nhân duy nhất sau quá trình sáp nhập sẽ chính thức kế thừa và sử dụng danh xưng Trường Cao đẳng Du lịch Huế.

Hoạt động sáp nhập Trường Cao đẳng Du lịch Đà Nẵng vào Trường Cao đẳng Du lịch Huế vượt ra ngoài giới hạn của sự tích hợp cơ học về tài sản, tài chính hay nhân sự; bản chất của quá trình này là một chiến lược tái cấu trúc toàn diện về tài sản thương hiệu và định vị thị trường. Sự dịch chuyển tổ chức này đặt ra một thách thức lớn về mặt quản trị chiến lược, đòi hỏi tổ chức mới phải tiếp

nhận, chuyển giao và phát huy tối đa di sản, nguồn lực cùng uy tín học thuật của cả hai đơn vị dưới một danh xưng duy nhất, đồng thời phải kiểm soát nghiêm ngặt nhằm hạn chế tối đa rủi ro biến dạng nhận thức từ mạng lưới các bên liên quan.

1.2. Tính cấp thiết của chiến lược

Từ bối cảnh thực tiễn trên, việc hoạch định và thực thi "Chiến lược phát triển nhận diện thương hiệu" trong và hậu sáp nhập trở thành yêu cầu cấp thiết, đóng vai trò nền tảng cho sự phát triển bền vững của cơ sở giáo dục hợp nhất. Tính cấp thiết này được minh chứng qua ba trụ cột quản trị trọng yếu.

Trước hết, chiến lược thương hiệu xuất phát từ yêu cầu quản trị sự thay đổi và duy trì tính ổn định của hệ thống nội bộ. Bất kỳ sự biến động tổ chức nào cũng tiềm ẩn rủi ro nảy sinh rào cản tâm lý, khủng hoảng niềm tin hoặc hiện tượng phai nhạt bản sắc văn hóa tổ chức, đặc biệt đối với nhóm nhân sự và người học thuộc cơ sở bị sáp nhập. Mặc dù các cơ quan quản lý nhà nước đã ban hành các cơ chế bảo đảm tính liên tục trong hoạt động đào tạo và bảo vệ quyền lợi hợp pháp của các bên liên quan, việc thiết lập một định hướng thương hiệu bao trùm vẫn là công cụ hữu hiệu nhất trong công tác truyền thông nội bộ. Một kiến trúc thương hiệu minh bạch, thống nhất sẽ giúp triệt tiêu sự đứt gãy về mặt cấu trúc, từ đó hội tụ nỗ lực của toàn bộ tập thể cán bộ, nhân viên hướng tới tầm nhìn và sứ mệnh chung.

Tiếp đó, việc định hình bản sắc nhận diện mới đóng vai trò then chốt trong việc củng cố và gia tăng giá trị niềm tin đối với hệ sinh thái đối tác chiến lược. Cả hai cơ sở đào tạo đều sở hữu bề dày gắn kết chặt chẽ với chuỗi cung ứng dịch vụ, bao gồm mạng lưới các tập đoàn quản trị khách sạn và doanh nghiệp lữ hành tại khu vực miền Trung. Nếu thay đổi, một chiến lược tái định vị phù hợp, chuyên nghiệp sẽ đảm nhiệm chức năng truyền thông chuẩn xác tới thị trường và các đối tác. Động thái này trực tiếp khẳng định năng lực cung ứng nguồn nhân lực của nhà trường không những không bị thu hẹp, mà còn được mở rộng về quy mô và đồng bộ hóa về chất lượng, qua đó gián tiếp góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh điểm đến của toàn vùng.

Cuối cùng, chiến lược tái định vị trực tiếp chi phối năng lực cạnh tranh trong công tác tuyển sinh và hiệu quả quản trị tài sản kỹ thuật số. Trong kỷ nguyên kinh tế số, khi hành vi lựa chọn môi trường học tập bị chi phối mạnh mẽ bởi các điểm chạm trực tuyến, sự thiếu đồng bộ trong việc vận hành các nền tảng nhận diện cũ có thể dẫn đến hiện tượng phân mảnh thông tin. Tình trạng này không chỉ gây ra xung đột định vị trên các công cụ tìm kiếm, mà còn làm suy giảm giá trị cảm nhận của xã hội đối với thương hiệu. Do đó, việc quy hoạch lại hệ sinh thái truyền thông một cách hệ thống nhằm kiến tạo một thương hiệu giáo dục nghề nghiệp đa cơ sở, đáp ứng các tiêu chuẩn chất lượng khu vực, là một mệnh lệnh

quản trị mang tính tất yếu và cấp bách.

2. Phân tích bối cảnh và các yếu tố tác động

Quá trình sáp nhập chiến lược hai cơ sở đào tạo du lịch trọng điểm tại khu vực miền Trung đặt thương hiệu Trường Cao đẳng Du lịch Huế vào một bối cảnh phát triển hoàn toàn mới. Để chiến lược định vị thương hiệu bám sát thực tiễn quản trị, yêu cầu cấp thiết là phải tiến hành phân tích chuyên sâu các giá trị cộng hưởng thu được từ tiến trình sáp nhập, đồng thời nhận diện một cách khách quan những rủi ro hệ thống đang hiện hữu.

2.1. Lợi thế cộng hưởng

Sự hợp nhất tổ chức mang lại những giá trị cộng hưởng mang tính chiến lược, tạo tiền đề chuyển hóa Trường Cao đẳng Du lịch Huế thành một thực thể giáo dục nghề nghiệp có quy mô và năng lực cạnh tranh vượt trội. Tiêu biểu nhất là sự kế thừa bề dày lịch sử và uy tín của tài sản thương hiệu gốc (Trường Cao đẳng Du lịch Huế). Trải qua hơn 27 năm phát triển kể từ khi thành lập chính thức vào năm 1999, trường Cao đẳng Du lịch Huế đã kiến tạo thành công vị thế của một cơ sở đào tạo nghề du lịch trọng điểm quốc gia, hướng tới các tiêu chuẩn chất lượng của khu vực ASEAN . Di sản học thuật này cung cấp một nền tảng thương hiệu cốt lõi vững chắc, tạo điều kiện thuận lợi để cơ sở đào tạo tại Đà Nẵng tích hợp và đồng bộ hóa tiêu chuẩn.

Bên cạnh lợi thế về thương hiệu, tiến trình sáp nhập còn kiến tạo một hệ sinh thái hạ tầng cơ sở toàn diện. Tại thành phố Huế, cấu trúc hạ tầng hiện hữu bao gồm hai cơ sở đào tạo và một trung tâm thực hành (Khách sạn Villa Huế) tọa lạc tại trung tâm thành phố với tổng diện tích hơn 17.000 mét vuông. Mô hình "trường học - khách sạn" này đóng vai trò cốt lõi tạo ra lợi thế cạnh tranh về chất lượng đào tạo thực hành. Song song đó, việc sáp nhập cơ sở Đà Nẵng (thành lập năm 2009) bổ sung một quỹ đất quy mô lớn lên tới 50.000 mét vuông, bao gồm hệ thống phòng học lý thuyết - thực hành chuyên sâu, thư viện hiện đại và khu nội trú tiêu chuẩn. Sự cộng hưởng không gian vật lý này giải quyết triệt để các rào cản về năng lực hạ tầng, cho phép Nhà trường gia tăng công suất đào tạo nhằm đáp ứng các chuỗi cung ứng nguồn nhân lực chất lượng cao từ Chính phủ và các tập đoàn đa quốc gia.

Ngoài ra, pháp nhân hợp nhất sẽ trực tiếp chiếm lĩnh thị phần tại hai trọng điểm du lịch quốc gia với định hướng phát triển mang tính bổ trợ. Trong khi thành phố Huế tập trung nguồn lực cho chuyển đổi số và phát triển "kinh tế văn hóa di sản", thì Đà Nẵng khẳng định vị thế là trung tâm của loại hình du lịch biển, nghỉ dưỡng cao cấp và sự kiện MICE. Sự giao thoa không gian địa lý này truyền tải

một thông điệp định vị mạnh mẽ về một hệ sinh thái giáo dục toàn diện, nơi người học được trải nghiệm môi trường văn hóa di sản và thực hành nghiệp vụ tại các chuỗi cung ứng dịch vụ hiện đại bậc nhất khu vực.

2.2. Thách thức đặt ra

Song hành với những động lực tăng trưởng, tiến trình tái cấu trúc cũng đặt ra những rủi ro nội tại đòi hỏi năng lực quản trị chiến lược toàn diện. Thách thức đầu tiên xuất phát từ rủi ro phân mảnh thông tin trên môi trường kỹ thuật số. Sự tồn tại song song của hai hệ thống nhận diện số, đặc biệt là hệ sinh thái truyền thông của cơ sở Đà Nẵng với 15 năm tích lũy dữ liệu và tệp người dùng, tiềm ẩn nguy cơ gây nhiễu loạn nhận thức đối với các bên liên quan. Nếu không hợp nhất nền tảng, người dùng sẽ đối mặt với tình trạng bất đồng bộ thông tin. Hệ quả tất yếu là sự suy giảm xếp hạng tín nhiệm trên các công cụ tìm kiếm và sự xói mòn tài sản kỹ thuật số của tổ chức.

Thách thức thứ hai nằm ở yêu cầu đồng bộ hóa nhận thức và năng lực quản trị sự thay đổi. Quá trình sáp nhập đòi hỏi việc tuân thủ nghiêm ngặt các khung pháp lý, điển hình là Nghị định số 299/2026/NĐ-CP, trong việc hoạch định chi tiết phương án nhân sự và quản trị tài sản công. Việc tái thiết lập cấu trúc danh xưng, thay đổi cơ chế báo cáo và quá trình đồng hóa văn hóa tổ chức có khả năng làm phát sinh rào cản tâm lý hoặc sự kháng cự thụ động từ phía nguồn nhân lực của cơ sở bị sáp nhập. Do vậy, nếu không chú trọng kiến tạo sự thấu cảm trong truyền thông nội bộ, tài sản thương hiệu sẽ đối mặt với nguy cơ và suy yếu từ chính trong cấu trúc lõi của tổ chức.

2.3. Bảng phân tích thách thức và lợi thế trước và sau sáp nhập

Để cụ thể hóa các nhận định trên, Bảng phân tích dưới đây đối chiếu trực diện các yếu tố hình thành nên sức mạnh của hai đơn vị ở thời điểm trước sáp nhập, từ đó đưa ra đánh giá về lợi thế và rủi ro ở giai đoạn hậu sáp nhập.

Tiêu chí phân tích	**Trường Cao đẳng Du lịch Huế (Cơ sở chủ quản - Trước sáp nhập)**	**Trường Cao đẳng Du lịch Đà Nẵng (Cơ sở sáp nhập - Trước sáp nhập)**	**Tình trạng sau sáp nhập (Đánh giá Lợi thế & Thách thức hệ thống)**
Quy mô & Cơ sở hạ tầng	Tổng diện tích đất > 17.000 m², gồm 02 cơ sở đào tạo và 01 trung tâm	Tổng diện tích 50.000 m² (5 ha). Khối Lý thuyết - thực hành: 8.618	Lợi thế: Năng lực cơ sở vật chất tăng vọt, đáp ứng nhu cầu đào tạo liên vùng quy mô lớn.

	thực hành (khách sạn Villa Huế) tọa lạc tại trung tâm thành phố (số liệu chính thức)[11].	m². Ký túc xá: 8.500 m² (69 phòng) (số liệu chính thức năm 2019)[15].	Thách thức: Chi phí cải tạo, chuẩn hóa lại toàn bộ biển bảng, nhận diện không gian tại cơ sở 5ha theo quy chuẩn mới.
Lịch sử & Vị thế học thuật	Thành lập năm 1999 (QĐ số 316/QĐ-TCDL) (số liệu chính thức). Thương hiệu trọng điểm quốc gia, đội ngũ giảng viên uy tín và kinh nghiệm.	Thành lập năm 2009 (QĐ số 1310/QĐ-LĐTBXH). Vị thế gắn liền với thị trường cung ứng dịch vụ tại Đà Nẵng.	Lợi thế: Kế thừa uy tín lịch sử của cơ sở Huế để bảo chứng chất lượng cho toàn bộ sinh viên tại Đà Nẵng. Thách thức: Tránh làm phai nhòa giá trị kết nối thực tiễn bản địa mà Đà Nẵng đang duy trì với các doanh nghiệp.
Năng lực & Quy mô tuyển sinh	Năng lực tuyển sinh được cấp phép: 1.615 chỉ tiêu/năm	Số lượng sinh viên nhập học hàng năm dao động khoảng 600 - 900 sinh viên.	Lợi thế: Quy mô tuyển sinh được cộng dồn, cho phép tối ưu hóa hệ thống chương trình đào tạo chung. Thách thức: Nguy cơ sụt giảm nguồn tuyển cục bộ tại Đà Nẵng nếu công tác truyền thông tái định vị thiếu phù hợp.
Nhân sự & Tổ chức	Đội ngũ quản lý, giảng viên đã ổn định, gắn bó với văn hóa tổ chức mang tính đặc thù.	Đội ngũ viên chức, giảng viên, người lao động chịu tác động trực tiếp của lộ trình tái cơ cấu và dôi dư nhân sự.	Thách thức cốt lõi: Quản lý sự khủng hoảng niềm tin và chống lại hiệu ứng "phân rã văn hóa".

Tài sản Kỹ thuật số	Nhận diện số chuẩn mực: Website huetc.edu.vn; Fanpage chính thức "Trường Cao đẳng Du lịch Huế" hoạt động bền vững	Website dvtc.edu.vn; Fanpage	Thách thức: bảo tồn dữ liệu SEO, tránh bị thuật toán đánh dấu là tổ chức "mạo danh" hoặc "trùng lặp nội dung"

Bảng 1: Phân tích chi tiết các thách thức và lợi thế của 2 trường (CĐ Du lịch Huế và CĐ Du lịch Đà Nẵng) trước và sau sáp nhập.

2.4. Kinh nghiệm quốc tế

Tiến trình sáp nhập các cơ sở giáo dục nghề nghiệp để tinh gọn nguồn lực, tăng cường hiệu quả quản trị là xu thế chung toàn cầu. Việc khảo sát các trường hợp sáp nhập quy mô lớn trên thế giới cho thấy, thất bại thường đến từ sự đứt gãy trong truyền thông nội bộ và quá trình hợp nhất kỹ thuật số chậm chạp.

Cơ sở / Đơn vị (Quốc gia)	**Bối cảnh và Quy mô sáp nhập**	**Chiến lược Tái định vị & Bài học Kinh nghiệm đúc kết**
TAFE Gippsland (Tiểu bang Victoria, Úc)	Sáp nhập từ nhiều cơ sở đào tạo nghề khu vực Gippsland (trước đây hoạt động dưới tên Federation Training). Việc sáp nhập ban đầu làm mất đi sự gắn kết với cộng đồng địa phương.	- Giải pháp: Quyết định đổi tên, thiết kế lại toàn bộ hệ thống nhận diện (logo mới, định vị mới) để khẳng định thông điệp "Đây là TAFE của địa phương bạn". Cải tạo không gian bằng hệ thống biển bảng chỉ dẫn (wayfinding) đồng nhất cho 12 cơ sở - Bài học: Sự tham gia của các bên liên quan (cộng đồng, sinh viên, giáo viên) vào quá trình tái định vị là chìa khóa.

TAFE SA (Nam Úc)	Sáp nhập và vận hành dưới tư cách tập đoàn nhà nước với mạng lưới hàng chục cơ sở, đối diện yêu cầu hiện đại hóa năng lực đào tạo	- Giải pháp: Xây dựng lộ trình 10 năm (2023-2033), tập trung thiết lập mô hình "Student Hub" (Trung tâm sinh viên) đồng bộ tại các cơ sở, biến TAFE thành trung tâm học tập cộng đồng đa chức năng - Bài học: Sức mạnh của thương hiệu vĩ mô (multi-campus identity) đến từ việc gắn kết chặt chẽ với tiếng nói của doanh nghiệp địa phương và bảo đảm đầu ra việc.
City of Glasgow College (Scotland, Vương quốc Anh)	Hợp nhất từ nhiều trường cao đẳng rời rạc trong thành phố, đòi hỏi thay đổi nhận thức nội bộ toàn diện và xây dựng thương hiệu giáo dục mang tính biểu tượng	- Giải pháp: Áp dụng phương pháp "Lãnh đạo có sự tham gia". Cho phép tập thể cán bộ tự quản lý, đề xuất sáng kiến cải tiến quy trình công việc hậu sáp nhập Gắn thương hiệu trường mật thiết với chiến lược tiếp thị điểm đến của thành phố - Bài học: Việc trao quyền và kích thích văn hóa đồng sáng tạo giúp đội ngũ triệt tiêu tâm lý phản kháng với mô hình mới
Grampians Health (Úc - Khối Y tế, Dịch vụ công)	Sáp nhập nhiều đơn vị dịch vụ y tế công để tối ưu hóa nguồn lực cho toàn khu vực Wimmera, Úc	- Bài học: Đã có thời gian dài tham vấn trước sáp nhập nhưng lại thiếu thời gian chuẩn bị triển khai thực tế. Sự thiếu thống nhất trong việc tích hợp các hệ thống vận hành lõi (Nhân sự, Tài chính, IT) từ những ngày đầu (Day One) đã dẫn đến việc mất nhân sự giỏi

		và tạo ra sự bất mãn trong cộng đồng. Do đó, việc hợp nhất cơ sở hạ tầng vận hành phải diễn ra khẩn trương, minh bạch.

Bảng 2: Phân tích kinh nghiệm sáp nhập quốc tế

3. Mục tiêu định vị và chiến lược phát triển thương hiệu

Chiến lược phát triển nhận diện thương hiệu của Trường Cao đẳng Du lịch Huế trong giai đoạn hậu sáp nhập được thiết lập dựa trên nguyên lý kiến trúc thương hiệu "Thương hiệu mẹ" (Branded House). Dưới lăng kính quản trị chiến lược, mô hình "Branded House" cấu trúc hóa toàn bộ hệ sinh thái dịch vụ, sản phẩm đào tạo và các phân hiệu trực thuộc dưới một bộ nhận diện hình ảnh và danh xưng tổ chức thống nhất. Việc ứng dụng mô hình này mang lại lợi thế cạnh tranh vượt trội thông qua khả năng hội tụ nguồn lực, tối ưu hóa chi phí truyền thông tích hợp, và củng cố mức độ nhận biết thương hiệu cốt lõi. Đồng thời, cấu trúc này kiến tạo hiệu ứng lan tỏa tích cực, cho phép chuyển giao giá trị uy tín từ cơ sở đào tạo sang toàn bộ mạng lưới cấu trúc tổ chức mới. Căn cứ vào bối cảnh thực tiễn của tiến trình hợp nhất, lộ trình phát triển định vị thương hiệu được hoạch định theo ba giai đoạn chiến lược.

Trong giai đoạn ngắn hạn, tương đương từ ba đến sáu tháng đầu tiên sau khi có quyết định sáp nhập chính thức, mục tiêu trọng tâm là đồng bộ hóa toàn diện hệ thống nhận diện trực quan tại cơ sở Đà Nẵng và triệt tiêu các yếu tố thuộc về nền tảng thương hiệu cũ. Quá trình này đòi hỏi sự chuẩn hóa nghiêm ngặt đối với hệ thống biểu trưng, biểu mẫu văn bản hành chính, hệ thống chỉ dẫn không gian vật lý, và các ấn phẩm truyền thông theo đúng quy chuẩn của Trường Cao đẳng Du lịch Huế. Song song với sự đồng bộ về mặt hình ảnh, yêu cầu tiên quyết là phải thực thi hiệu quả công tác quản trị sự thay đổi nhằm duy trì trạng thái ổn định tâm lý của hệ thống nội bộ, bao gồm đội ngũ nhân sự và người học. Thông qua định hướng truyền thông nội bộ "Sự hợp nhất kiến tạo tương lai", tổ chức cần phát đi cam kết pháp lý mạnh mẽ bảo đảm tính liên tục trong hoạt động đào tạo, bảo vệ toàn vẹn quyền lợi hợp pháp và giá trị văn bằng của các bên liên quan.

Bước sang giai đoạn trung hạn, kéo dài từ sáu đến mười tám tháng tiếp theo, chiến lược dịch chuyển trọng tâm vào việc tích hợp và tối ưu hóa hệ sinh thái nền tảng số, bao gồm cổng thông tin điện tử, mạng xã hội và hệ thống cơ sở dữ liệu. Tiến trình di chuyển dữ liệu và tái cấu trúc nền tảng kỹ thuật số phải được kiểm soát chặt chẽ nhằm duy trì và nâng cao thứ hạng tín nhiệm của tổ chức trên các công cụ tìm kiếm quốc tế, hạn chế tối đa rủi ro suy giảm giá trị tài sản số. Cùng

với sự đồng bộ về mặt kỹ thuật, việc thiết chế hóa văn hóa tổ chức cũng đóng vai trò cốt lõi. Nhà trường cần hoàn thiện, ban hành và áp dụng hệ thống quy chuẩn ứng xử chuyên nghiệp, phản ánh đặc thù của ngành quản trị dịch vụ và du lịch, đảm bảo sự thẩm thấu và lan tỏa đồng nhất các giá trị văn hóa từ hội đồng sư phạm đến từng cá nhân người học trên toàn hệ thống đa cơ sở.

Đối với mục tiêu dài hạn mang tầm nhìn đến năm 2030, chiến lược hướng tới việc củng cố vững chắc định vị và khẳng định vị thế của Trường Cao đẳng Du lịch Huế như một trung tâm giáo dục nghề nghiệp trọng điểm quốc gia uy tín nhất tại khu vực miền Trung và Tây Nguyên. Tổ chức đặt mục tiêu tiệm cận và đáp ứng hoàn toàn các khung tiêu chuẩn kiểm định chất lượng giáo dục nghề nghiệp cấp khu vực (chuẩn ASEAN) cũng như các hệ thống đánh giá quốc tế. Đích đến cuối cùng là chuyển hóa tài sản thương hiệu của Nhà trường thành một bảo chứng tin cậy về năng lực cung ứng nguồn nhân lực chất lượng cao, trở thành đối tác chiến lược hàng đầu được các tập đoàn quản trị điểm đến và hệ sinh thái dịch vụ du lịch toàn cầu ưu tiên lựa chọn.

4. Các nhóm giải pháp

4.1. Nhóm giải pháp về quản trị nội bộ

Quản trị sự thay đổi và điều hòa văn hóa tổ chức đóng vai trò nền tảng trong việc kiến tạo và duy trì một tài sản thương hiệu vững mạnh. Sự ổn định của hệ thống nội bộ là điều kiện tiên quyết để đảm bảo tính xác thực và hiệu quả của các nỗ lực truyền thông định vị hướng ngoại. Để hiện thực hóa mục tiêu này, trước hết, tổ chức cần thiết chế hóa "Quy chế Quản lý và Sử dụng Bộ nhận diện thương hiệu". Dựa trên nguyên lý kiến trúc "Thương hiệu mẹ, tính nhất quán là yếu tố then chốt chi phối sự thành công của chiến lược. Do đó, Nhà trường cần khẩn trương ban hành các văn bản pháp lý nội bộ quy định chi tiết hệ thống tiêu chuẩn nhận diện. Quy chế này phải xác lập rõ thời điểm chuyển đổi chính thức, đánh dấu mốc mọi tài sản vật lý, ấn phẩm truyền thông, định danh viên chức và hệ thống văn bản quản lý tại cơ sở Đà Nẵng bắt buộc phải đồng bộ theo quy chuẩn của Trường Cao đẳng Du lịch Huế. Việc triệt tiêu hoàn toàn các yếu tố nhận diện cũ là bước đi bắt buộc nhằm phòng ngừa rủi ro pha loãng thương hiệu.

Tiếp nối sự đồng bộ về mặt cấu trúc, công tác bồi dưỡng văn hóa tổ chức và lan tỏa giá trị cốt lõi cần được triển khai sâu rộng. Kế thừa triết lý "Lãnh đạo có sự tham gia" từ mô hình City of Glasgow College, Nhà trường cần thiết lập các diễn đàn học thuật và hội thảo nội bộ nhằm thu hút ý kiến đóng góp của đội ngũ sư phạm, đặc biệt là nhân sự từ cơ sở bị sáp nhập, trong việc định hình các quy trình vận hành mới. Sự tham vấn từ các chuyên gia quản trị nguồn nhân lực và giáo dục quốc tế sẽ góp phần củng cố thông điệp "hợp nhất để cùng phát triển",

qua đó hạn chế rào cản tâm lý kháng cự hay cảm giác bị áp đặt từ phía cơ sở chủ quản. Song song đó, công tác quản trị nhân sự đòi hỏi sự minh bạch tuyệt đối trong việc thực thi quy chế sắp xếp cán bộ, tuân thủ nghiêm ngặt các định hướng của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch cùng các khung pháp lý hiện hành. Việc minh bạch hóa lộ trình phát triển nghề nghiệp và hệ thống quyền lợi sẽ gia tăng mức độ gắn kết, lòng trung thành tổ chức, từ đó chuyển hóa mỗi viên chức và người lao động thành một đại sứ thương hiệu đích thực.

4.2. Nhóm giải pháp về truyền thông tích hợp và quản trị tài sản kỹ thuật số

Sự bền vững của tài sản thương hiệu vô hình trên không gian số phụ thuộc trực tiếp vào năng lực triển khai các giải pháp kỹ thuật tích hợp cùng chiến lược truyền thông toàn diện. Việc quản trị rủi ro trong quá trình hợp nhất nền tảng là yếu tố mang tính sống còn nhằm bảo toàn uy tín kỹ thuật số đã được tích lũy hơn một thập kỷ của cơ sở Đà Nẵng. Giải pháp trọng tâm đầu tiên là tái quy hoạch hệ sinh thái thông tin thông qua kỹ thuật hợp nhất đa tên miền vào một định vị duy nhất (ww.huetc.edu.vn). Theo đó, huetc.edu.vn sẽ được duy trì, trong khi hệ thống tên miền dvtc.edu.vn cần được quản lý chuyển tiếp thay vì loại bỏ cục bộ.

Bộ phận công nghệ thông tin phải thiết lập sơ đồ cấu trúc dữ liệu (URL mapping) và thực thi lệnh điều hướng vĩnh viễn từ hệ thống cơ sở dữ liệu cũ sang các phân hệ tương ứng trên nền tảng trung tâm. Biện pháp tối ưu hóa công cụ tìm kiếm này giúp các thuật toán nhận diện tính kế thừa của tổ chức, qua đó chuyển giao toàn bộ chỉ số thẩm quyền và duy trì lưu lượng truy cập tự nhiên từ tệp khách hàng tiềm năng.

Đồng bộ với nền tảng website, chiến lược hợp nhất tài sản trên mạng xã hội cũng đòi hỏi một quy trình kiểm soát khắt khe. Việc sáp nhập các trang thông tin điện tử trên các nền tảng cần trải qua các bước chuẩn hóa dữ liệu liên hệ và mục tiêu định vị. Quá trình chuyển đổi danh xưng phải đảm bảo tính đồng nhất tuyệt đối trước khi thực thi sáp nhập kỹ thuật. Mặc dù hệ thống nội dung phân mảnh cũ sẽ bị loại bỏ, tổ chức vẫn bảo toàn nguyên vẹn mạng lưới cộng đồng (Followers) và dữ liệu hành vi, từ đó kiến tạo một trung tâm truyền thông trực tuyến quy mô lớn, gia tăng mức độ tiếp cận tự nhiên nhằm tối ưu hóa độ phủ sóng tại thị trường miền Trung.

Trên cơ sở hạ tầng số đã được đồng nhất, chiến dịch truyền thông tích hợp cần được kích hoạt với thông điệp định vị lõi: "Một thương hiệu - Đa cơ sở - Chuẩn chất lượng". Định hướng truyền thông phải làm nổi bật những giá trị gia tăng mà người học nhận được, tiêu biểu như đặc quyền luân chuyển môi trường học tập lý thuyết tại không gian di sản Huế và thực hành nghiệp vụ tại mạng lưới khu nghỉ dưỡng cao cấp tại Đà Nẵng. Sự cộng hưởng này khẳng định năng lực

của Nhà trường trong việc cung cấp một hệ sinh thái trải nghiệm dịch vụ giáo dục toàn diện, kết nối hoàn hảo giữa "giá trị di sản văn hóa" và "dịch vụ nghỉ dưỡng tiêu chuẩn quốc tế".

4.3. Nhóm giải pháp về quan hệ đối ngoại và quản trị mạng lưới hợp tác

Để vươn tầm ảnh hưởng của thương hiệu và khẳng định uy tín, công tác quan hệ đối ngoại cần được tái định chuẩn theo hướng hệ thống và chuyên nghiệp hóa. Ưu tiên hàng đầu sau khi hoàn tất các thủ tục pháp lý là việc minh bạch hóa hệ thống thông tin đến toàn bộ mạng lưới đối tác chiến lược. Nhà trường cần chủ động phát hành văn bản chính thức đến các cơ quan quản lý nhà nước, hiệp hội nghề nghiệp, chuỗi cung ứng dịch vụ lữ hành - lưu trú và các tổ chức tài trợ quốc tế. Cùng với đó, công tác rà soát và điều chỉnh danh xưng pháp nhân trên các thỏa thuận hợp tác, biên bản ghi nhớ (MOU) đã ký kết trước đây phải được thực hiện khẩn trương nhằm đảm bảo sự chuyển giao thông suốt về mặt quyền lợi và nghĩa vụ pháp lý sang Trường Cao đẳng Du lịch Huế.

5. Kết luận

Chiến lược định vị và phát triển tài sản thương hiệu của Trường Cao đẳng Du lịch Huế trong giai đoạn hậu sáp nhập vượt ra ngoài khuôn khổ của một quy trình hành chính đơn thuần nhằm đáp ứng chủ trương tinh gọn bộ máy nhà nước. Về bản chất, đây là một quyết sách mang tính chiến lược, định hình trực tiếp năng lực cạnh tranh và quỹ đạo phát triển bền vững của trường trong bối cảnh hội nhập quốc tế. Việc sáp nhập đã kiến tạo một hệ sinh thái hạ tầng cơ sở toàn diện, mở rộng năng lực cung ứng dịch vụ đào tạo đa phân khúc và tối ưu hóa lợi thế cạnh tranh tại hai thị trường điểm đến du lịch trọng điểm của khu vực miền Trung. Tuy nhiên, để chuyển hóa những nền tảng vật lực này thành lợi thế cạnh tranh cốt lõi, mô hình kiến trúc "Thương hiệu mẹ" được triển khai một cách hệ thống và đồng bộ. Quá trình này đặt ra yêu cầu khắt khe về năng lực quản trị rủi ro và quản trị sự thay đổi của nhà trường, từ việc giải quyết minh bạch bài toán tái cơ cấu nguồn nhân lực, điều hòa xung đột văn hóa tổ chức, cho đến việc ứng dụng các giải pháp công nghệ chuyên sâu nhằm di chuyển và bảo tồn trọn vẹn tài sản kỹ thuật số trên không gian mạng.

Cuối cùng, việc duy trì và gia tăng giá trị thương hiệu là một tiến trình đòi hỏi sự đồng thuận và tham gia tích cực từ toàn bộ cấu trúc hệ thống nội bộ. Tính hiệu quả của chiến lược tái định vị phụ thuộc mật thiết vào khả năng quy tụ nguồn lực và sự gắn kết của tập thể giảng viên, viên chức và người học. Một kiến trúc thương hiệu thống nhất, minh bạch và chuyên nghiệp không chỉ là thước đo năng lực đổi mới sáng tạo của tổ chức, mà còn đóng vai trò là động lực cốt lõi đưa Trường Cao đẳng Du lịch Huế vươn lên, khẳng định vị thế là trung tâm đào tạo

nguồn nhân lực quản trị dịch vụ và du lịch chất lượng cao, tiệm cận các tiêu chuẩn quốc tế và dẫn dắt hệ sinh thái giáo dục nghề nghiệp toàn vùng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Phan Sông Ngân. (2026, ngày 26 tháng 9). *Phương án sáp nhập 8 trường cao đẳng du lịch tại Nha Trang, Đà Lạt và các nơi*. Tuổi Trẻ Online. https://tuoitre.vn/phuong-an-sap-nhap-8-truong-cao-dang-du-lich-tai-nha-trang-da-lat-va-cac-noi-100260926201149854.htm
2. Trường Cao đẳng Du lịch Đà Nẵng. (n.d.). *Trang chủ*. Truy xuất ngày 18 tháng 11 năm 2026, từ https://dvtc.edu.vn/
3. Higher Education Marketing (HEM). (2015, ngày 14 tháng 8). *How to Rebrand Your School Successfully*. https://www.higher-education-marketing.com/blog/rebranding-school-successfully
4. Stoyanov, Z. (2026). *Multi-Domain Consolidation Into One Brand*. SEO.Domains. https://seo.domains/seo-resources/domain-migration-rebranding/multi-domain-consolidation-one-brand/
5. Launchmind. (2026). *Merger SEO: How to Combine Websites After Acquisitions Without Losing Rankings*. https://launchmind.io/en/blog/merger-seo-how-to-combine-websites-after-acquisitions-without-losing-rankings-mkrjonqv/
6. CodeGym. (n.d.). *Top 5 Trung tâm dạy nghề chất lượng nhất ở Huế?* Truy xuất ngày 18 tháng 11 năm 2026, từ https://codegym.vn/blog/trung-tam-day-nghe-o-hue/
7. Trường Cao đẳng Du lịch Đà Nẵng. (n.d.). *Tuyển sinh ngành du lịch "thời Covid": Qua cánh cửa hẹp*. Truy xuất ngày 18 tháng 11 năm 2026, từ https://dvtc.edu.vn/tuyen-sinh-nganh-du-lich-thoi-covid-qua-canh-cua-hep.html
8. Brand2Social. (n.d.). *Merge 2 Facebook Pages*. Truy xuất ngày 18 tháng 11 năm 2026, từ https://brand2social.com/blog/merge-facebook-pages/
9. Hemsko, M., & Ekh, S. (2018). Brand portfolio strategy and brand architecture: A comparative study. *Cogent Business & Management*, 5(1). https://doi.org/10.1080/23311975.2018.1483465
10. WallStreetMojo. (n.d.). *Brand Architecture - What Is It, Importance, Components, Example*. Truy xuất ngày 18 tháng 11 năm 2026, từ https://www.wallstreetmojo.com/brand-architecture/

11. Harvard Business School Online. (n.d.). *How to Develop an Effective Brand Architecture Strategy*. Truy xuất ngày 18 tháng 11 năm 2026, từ https://online.hbs.edu/blog/post/brand-architecture-strategy
12. Inkbot Design. (n.d.). *Brand Architecture Examples: 4 Models for Professional Services*. Truy xuất ngày 18 tháng 11 năm 2026, từ https://inkbotdesign.com/brand-architecture-examples/
13. TAFE Gippsland. (2019). *TAFE Gippsland rebrand*. BETTER FUTURE Awards. https://betterfutureawards.com/mel19/project.asp?ID=18496
14. TAFE Gippsland. (2019). *TAFE has a new name in Gippsland*. Truy xuất ngày 18 tháng 11 năm 2026, từ https://www.tafegippsland.edu.au/about/mediacentre/2019/tafe_has_a_new_name_in_gippsland
15. Gippsland Business Awards. (n.d.). *TAFE GIPPSLAND*. Truy xuất ngày 18 tháng 11 năm 2026, từ https://gba.org.au/sponsor/tafe-gippsland/
16. Department for Education, South Australia. (n.d.). *TAFE SA roadmap for the future*. Truy xuất ngày 18 tháng 11 năm 2026, từ https://www.education.sa.gov.au/department/strategies-and-plans/tafe-sa-roadmap-for-the-future
17. TAFE SA. (2023). *Strategic Plan 2023-2033*. https://www.tafesa.edu.au/docs/default-source/publications/tafesa__strategicplan_2023-33.pdf
18. TAFE SA. (2013). *Transforming Futures - 2013 - 2016 TAFE SA Strategic Plan*. https://www.tafesa.edu.au/docs/about_tafesa/tafe-sa-2013---2016-strategic-plan.pdf
19. UK Government. (n.d.). *UK - Indonesia green skills collaboration report*. Truy xuất ngày 18 tháng 11 năm 2026, từ https://www.business.gov.uk/export-from-uk/markets/indonesia/sector-explainers/uk-indonesia-green-skills-collaboration-report/
20. FE Week. (2019). *Nepotism and spending investigated*. https://feweek.co.uk/wp-content/uploads/2019/09/Edition-291-digi.pdf
21. Connecting Scotland. (n.d.). *City of Glasgow College*. Truy xuất ngày 18 tháng 11 năm 2026, từ https://www.connectingscotland.org/case-studies/city-of-glasgow-college/
22. Smith, J. (2023). The language of marketing hyperbole and consumer perception: The case of Glasgow. *ResearchGate*. https://www.researchgate.net/publication/376695541_The_language_of_marketing_hyperbole_and_consumer_perception-The_case_of_Glasgow

23. Jones, M. (2024). The creation of Grampians Health - a case study focusing on lessons learned from a health service merger. *ResearchGate*. https://www.researchgate.net/publication/379952847_The_creation_of_Grampians_Health_-_a_case_study_focusing_on_lessons_learned_from_a_health_service_merger
24. Edutech Global. (n.d.). *Digital Transformation Strategy for Universities: A Guide for Higher Education*. Truy xuất ngày 18 tháng 11 năm 2026, từ https://edutech.global/digital-transformation-higher-education/
25. Goedmo. (n.d.). *How to Rebrand a University with Strategy & Real Case Studies*. Truy xuất ngày 18 tháng 11 năm 2026, từ https://goedmo.com/blog/university-rebranding-strategies-challenge/
26. PS Branding. (n.d.). *Website Migration: Mastering 301 Redirects for Zero SEO Loss*. Truy xuất ngày 18 tháng 11 năm 2026, từ https://psbranding.com.au/articles/website-migration-301-redirects-zero-seo-loss/
27. Indigov. (n.d.). *10 Simple Steps to Easily Merge Facebook Pages*. Truy xuất ngày 18 tháng 11 năm 2026, từ https://pr-3470-qr-wit-ip-3-139-86-130.pullpreview.indigov.com/how-to-combine-fb-pages
28. Boxcar Marketing. (n.d.). *How to Merge Facebook Pages*. Truy xuất ngày 18 tháng 11 năm 2026, từ https://www.boxcarmarketing.com/how-to-merge-facebook-pages/
29. Reshift Media. (n.d.). *How to Merge Multiple Facebook Pages*. Truy xuất ngày 18 tháng 11 năm 2026, từ https://www.reshiftmedia.com/merge-facebook-pages/
30. Sociality.io. (n.d.). *How to merge two Facebook pages?* Truy xuất ngày 18 tháng 11 năm 2026, từ https://sociality.io/blog/merge-facebook-pages/
31. Tạp chí Quản lý nhà nước. (2025, ngày 9 tháng 12). *Nâng cao chất lượng nhân lực du lịch tại thành phố Huế trong bối cảnh chuyển đổi số và hội nhập quốc tế hiện nay*. https://www.quanlynhanuoc.vn/2025/12/09/nang-cao-chat-luong-nhan-luc-du-lich-tai-thanh-pho-hue-trong-boi-canh-chuyen-doi-so-va-hoi-nhap-quoc-te-hien-nay/

PROPOSING A BRAND IDENTITY DEVELOPMENT STRATEGY FOR HUE TOURISM COLLEGE IN THE POST-MERGER PERIOD

Abstract:

This paper proposes a brand identity development strategy for Hue Tourism College following its merger with Da Nang Tourism College. By analyzing the current context, the study highlights the synergistic advantages in scale, infrastructure, and academic prestige, alongside major challenges related to digital asset fragmentation and organizational change management. Based on the "Branded House" architecture model, the paper outlines a three-phase development roadmap and proposes key solutions focusing on internal management, integrated communication, digital asset consolidation, and external relations. The strategy aims to ensure a smooth transition, safeguard brand equity, and reinforce the College's position as a leading national vocational education center for tourism in the Central and Central Highlands region.

Keywords: *Brand identity; merger; digital assets; change management*.

SỐ HÓA QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ - HƯỚNG TỚI MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC SỐ TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH HUẾ

ThS. Lâm Minh Quý, ThS. Nguyễn Chí Công

Tóm tắt

Trong bối cảnh chuyển đổi số đang diễn ra mạnh mẽ trong lĩnh vực giáo dục và đào tạo, việc ứng dụng công nghệ thông tin trong các cơ sở giáo dục nghề nghiệp không chỉ dừng lại ở hoạt động giảng dạy, tuyển sinh hay quản lý người học mà cần được mở rộng đến toàn bộ hoạt động quản trị và điều hành nội bộ. Một trong những vấn đề cần quan tâm là số hóa các quy trình nghiệp vụ vốn còn phụ thuộc nhiều vào văn bản giấy, hồ sơ thủ công và phương thức luân chuyển trực tiếp giữa các cá nhân, đơn vị. Bài viết phân tích vai trò của số hóa quy trình nghiệp vụ trong xây dựng môi trường làm việc số, đồng thời giới thiệu mô hình ứng dụng quản lý và luân chuyển văn bản nội bộ tại Trường Cao đẳng Du lịch Huế. Mô hình tập trung vào quy trình tạo lập, trình duyệt nhiều cấp, ghi nhận lịch sử xử lý, xác nhận điện tử, tích hợp mã QR và hỗ trợ tra cứu văn bản. Trên cơ sở đó, bài viết đề xuất định hướng mở rộng từ số hóa văn bản sang số hóa toàn diện quy trình công việc, góp phần nâng cao hiệu quả quản trị, tính minh bạch và khả năng phối hợp trong nhà trường.

Từ khóa: *Chuyển đổi số; Quy trình nghiệp vụ; Văn bản điện tử; Môi trường làm việc số; Quản trị giáo dục nghề nghiệp.*

1. Đặt vấn đề

Chuyển đổi số trong giáo dục thường được nhắc đến thông qua các hoạt động như xây dựng hệ thống quản lý đào tạo, triển khai nền tảng học tập trực tuyến, số hóa học liệu, tuyển sinh trực tuyến và ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong dạy học. Tuy nhiên, bên cạnh hoạt động đào tạo, công tác quản trị, điều hành và phối hợp nội bộ cũng là một lĩnh vực có nhiều tiềm năng chuyển đổi số.

Trong hoạt động thường xuyên của một trường cao đẳng, nhiều công việc phải trải qua các bước như xây dựng đề xuất, lập kế hoạch, soạn thảo báo cáo, xin ý kiến các đơn vị liên quan, trình lãnh đạo phê duyệt và lưu trữ hồ sơ. Nếu các bước này chủ yếu thực hiện bằng văn bản giấy, việc luân chuyển và theo dõi tiến độ có thể phát sinh tình trạng chờ đợi, khó xác định trách nhiệm xử lý, mất thời gian tổng hợp và khó tra cứu lại quá trình giải quyết công việc.

Việc chuyển văn bản giấy thành tệp PDF hoặc đưa biểu mẫu lên Internet chưa đồng nghĩa với chuyển đổi số quy trình nghiệp vụ. Nếu người sử dụng vẫn

phải nhập thông tin nhiều lần, in văn bản để trình ký, chuyển hồ sơ thủ công và tiếp tục lưu trữ rời rạc thì phương thức vận hành cơ bản chưa thay đổi.

Vì vậy, vấn đề đặt ra là cần chuyển từ tư duy số hóa tài liệu sang số hóa toàn bộ vòng đời xử lý công việc. Tại Trường Cao đẳng Du lịch Huế, việc xây dựng ứng dụng quản lý và luân chuyển văn bản nội bộ là một hướng triển khai cụ thể, tạo cơ sở thực tiễn để từng bước hình thành môi trường làm việc số trong nhà trường.

2. Cơ sở và yêu cầu của số hóa quy trình nghiệp vụ

Số hóa quy trình nghiệp vụ là việc sử dụng nền tảng và công nghệ số để tổ chức, thực hiện, kiểm soát và lưu trữ các hoạt động công việc theo một quy trình thống nhất. Khác với việc chỉ chuyển đổi tài liệu sang định dạng điện tử, số hóa quy trình đòi hỏi các bước xử lý, vai trò tham gia, trách nhiệm, thời hạn và kết quả công việc được xác định rõ ràng trên hệ thống.

Một quy trình nghiệp vụ số hiệu quả cần đáp ứng một số yêu cầu cơ bản. Thứ nhất, thống nhất quy trình xử lý. Mỗi loại công việc cần có luồng xử lý phù hợp, xác định rõ người tạo lập, người xem xét, đơn vị phối hợp và người có thẩm quyền phê duyệt. Hệ thống cần hỗ trợ chuyển tiếp công việc theo đúng trình tự, đồng thời cho phép trả lại để bổ sung hoặc chỉnh sửa khi cần thiết.

Thứ hai, bảo đảm khả năng theo dõi và truy vết. Mỗi thao tác cần được ghi nhận với thông tin người thực hiện, thời điểm và kết quả. Đây là cơ sở để xác định trách nhiệm, kiểm tra tiến độ và tra cứu lịch sử khi phát sinh yêu cầu đối chiếu.

Thứ ba, bảo đảm tính toàn vẹn và an toàn thông tin. Văn bản sau khi được phê duyệt cần được quản lý theo phiên bản, hạn chế nguy cơ bị chỉnh sửa trái phép hoặc thay thế mà không có dấu vết. Việc phân quyền truy cập, sao lưu dữ liệu, kiểm soát khai thác và bảo vệ thông tin cá nhân phải được xem là yêu cầu xuyên suốt.

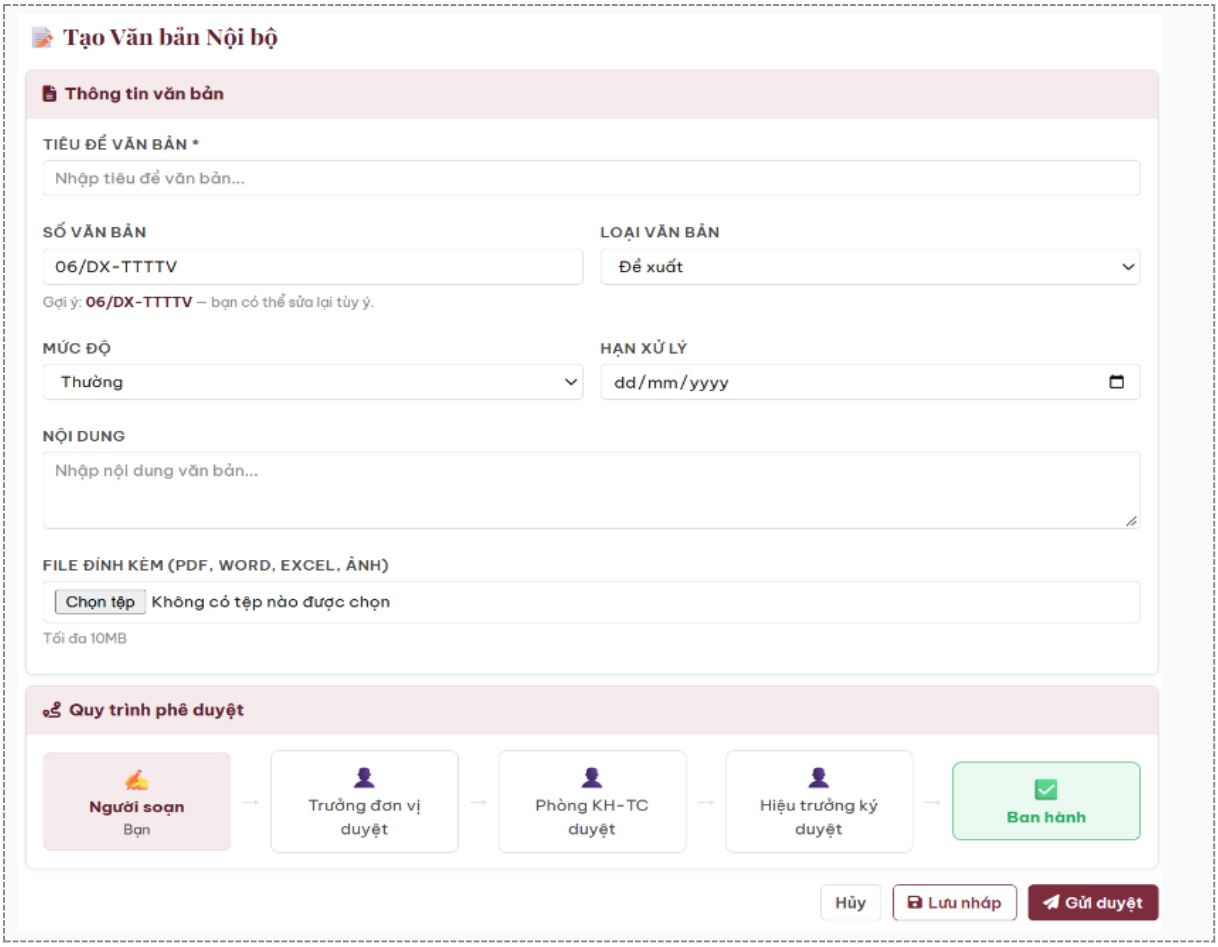
Thứ tư, phù hợp với quy định pháp luật. Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15 quy định về thông điệp dữ liệu, giá trị pháp lý, việc sử dụng và lưu trữ thông điệp dữ liệu. Luật Lưu trữ số 33/2024/QH15, có hiệu lực từ ngày 01/7/2025, đặt ra yêu cầu đối với quản lý và lưu trữ tài liệu điện tử. Bên cạnh đó, Nghị định số 30/2020/NĐ-CP về công tác văn thư là căn cứ quan trọng khi tổ chức quy trình soạn thảo, quản lý, phát hành và lưu trữ văn bản.

Những quy định này cho thấy việc ứng dụng công nghệ cần gắn với yêu cầu về khả năng truy cập, xác định nguồn gốc, bảo đảm tính toàn vẹn và lưu trữ hồ sơ. Không nên đồng nhất việc tạo một tệp PDF có mã QR với việc đã đáp ứng đầy đủ các điều kiện pháp lý của chữ ký điện tử hoặc văn bản điện tử chính thức.

3. Ứng dụng quản lý và luân chuyển văn bản nội bộ tại Trường Cao đẳng Du lịch Huế

Một trong những hướng triển khai cụ thể tại Trường Cao đẳng Du lịch Huế là xây dựng ứng dụng quản lý và luân chuyển văn bản nội bộ, hướng đến thay đổi phương thức xử lý các loại văn bản phát sinh thường xuyên trong hoạt động của nhà trường.

Ứng dụng cho phép người sử dụng tạo lập các loại văn bản như thông báo, quyết định, công văn, biên bản, đề xuất, đơn nghỉ phép, báo hỏng thiết bị, báo cáo, báo cáo kết quả và kế hoạch. Người soạn có thể khai báo tiêu đề, số văn bản, loại văn bản, mức độ ưu tiên, hạn xử lý, nội dung và các tệp đính kèm. Văn bản có thể được lưu nháp hoặc gửi vào quy trình phê duyệt.



Hình 1. *Giao diện tạo văn bản nội bộ*

3.1. Luân chuyển và phê duyệt văn bản nhiều cấp

Điểm cốt lõi của ứng dụng là khả năng thiết lập quy trình xử lý theo từng cấp có liên quan. Chẳng hạn, một đề xuất có thể được chuyển từ người soạn đến trưởng đơn vị, tiếp tục đến phòng chức năng để xem xét, phối hợp và cuối cùng trình Hiệu trưởng phê duyệt.

Tại mỗi bước, người xử lý có thể ghi nhận kết quả hoặc ý kiến theo trách nhiệm được giao. Quá trình này giúp xác định rõ văn bản đang ở bước nào, cá nhân hoặc đơn vị nào đang xử lý và kết quả của từng lần xem xét. Khi cần bổ sung hoặc chỉnh sửa, văn bản có thể được chuyển lại cho người soạn thay vì phải thực hiện lại toàn bộ quy trình bằng hồ sơ giấy.

Việc thiết lập luồng xử lý như vậy giúp giảm sự phụ thuộc vào phương thức chuyển văn bản trực tiếp, đồng thời tạo điều kiện để lãnh đạo và các đơn vị theo dõi tiến độ công việc trên cùng một hệ thống.



Hình 2. *Mô hình luân chuyển và phê duyệt văn bản nhiều cấp*

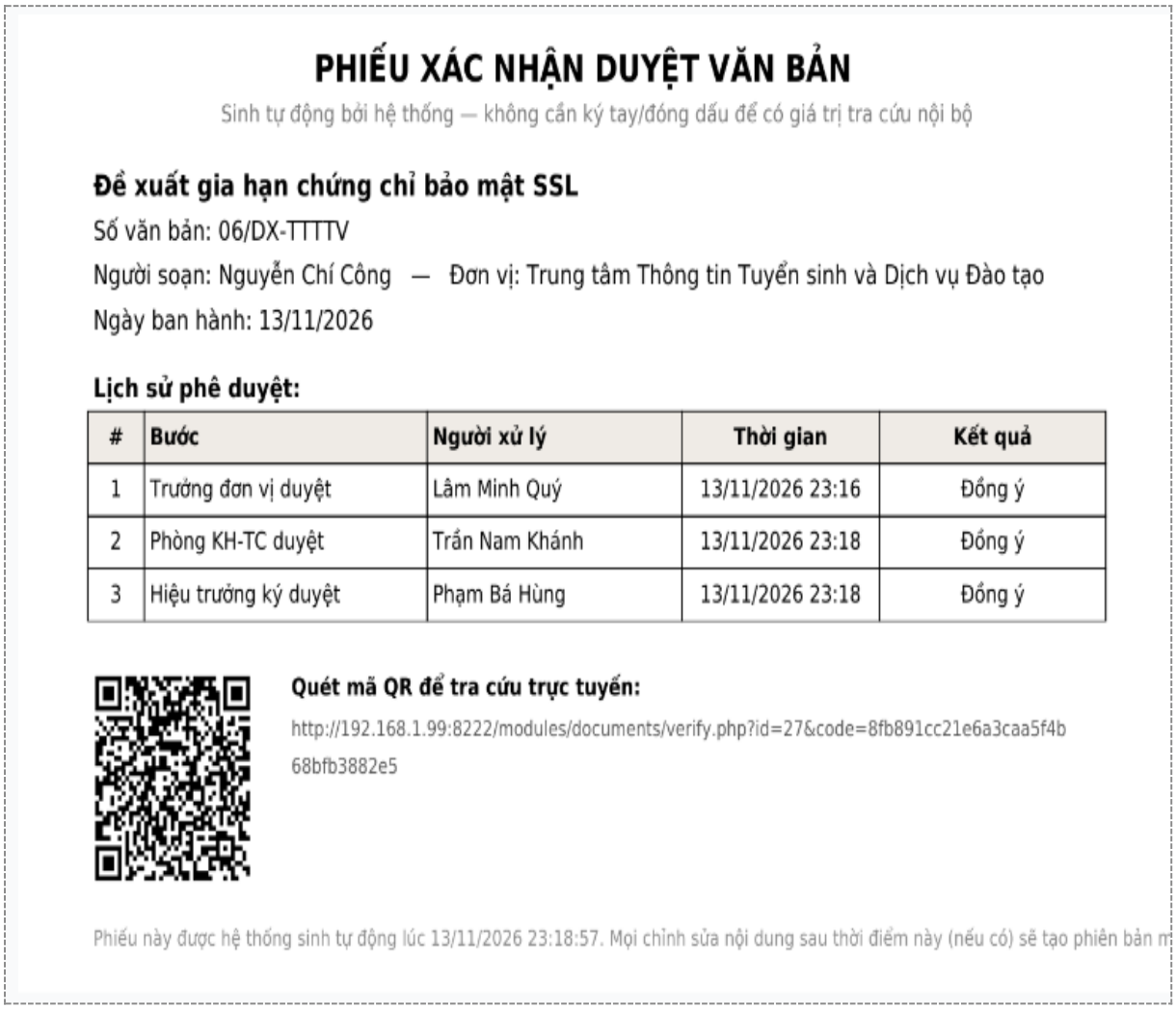
3.2. Tự động tạo phiếu xác nhận quá trình phê duyệt

Sau khi hoàn thành quy trình, hệ thống có thể tự động tạo phiếu xác nhận duyệt văn bản. Phiếu thể hiện những thông tin cơ bản như tên văn bản, số văn bản, người soạn, đơn vị, ngày ban hành và lịch sử phê duyệt.

Lịch sử này ghi nhận từng bước xử lý, bao gồm tên người thực hiện, thời gian và kết quả tương ứng. Mã QR trên phiếu cho phép truy cập trang tra cứu trực tuyến, từ đó đối chiếu thông tin và truy cập văn bản gốc theo quyền được cấp.

Bên cạnh phiếu xác nhận duyệt, hệ thống còn có thể tạo phiếu xác nhận đã cho ý kiến đối với những trường hợp người xử lý tham gia xem xét hoặc góp ý nhưng không phải là người phê duyệt cuối cùng. Việc phân biệt hai loại xác nhận

giúp phản ánh đúng bản chất nghiệp vụ, tránh đồng nhất hành động cho ý kiến với quyết định phê duyệt.



PHIẾU XÁC NHẬN DUYỆT VĂN BẢN

Sinh tự động bởi hệ thống — không cần ký tay/đóng dấu để có giá trị tra cứu nội bộ

Đề xuất gia hạn chứng chỉ bảo mật SSL

Số văn bản: 06/DX-TTTTV

Người soạn: Nguyễn Chí Công — Đơn vị: Trung tâm Thông tin Tuyển sinh và Dịch vụ Đào tạo

Ngày ban hành: 13/11/2026

Lịch sử phê duyệt:

#	Bước	Người xử lý	Thời gian	Kết quả
1	Trưởng đơn vị duyệt	Lâm Minh Quý	13/11/2026 23:16	Đồng ý
2	Phòng KH-TC duyệt	Trần Nam Khánh	13/11/2026 23:18	Đồng ý
3	Hiệu trưởng ký duyệt	Phạm Bá Hùng	13/11/2026 23:18	Đồng ý

Quét mã QR để tra cứu trực tuyến:

http://192.168.1.99:8222/modules/documents/verify.php?id=27&code=8fb891cc21e6a3caa5f4b68bfb3882e5

Phiếu này được hệ thống sinh tự động lúc 13/11/2026 23:18:57. Mọi chỉnh sửa nội dung sau thời điểm này (nếu có) sẽ tạo phiên bản m

Hình 3. *Phiếu xác nhận duyệt văn bản*

3.3. Tích hợp dấu xác nhận điện tử trên từng trang văn bản

Một điểm đáng chú ý của mô hình là sau khi văn bản được phê duyệt, hệ thống tạo bản văn bản có dấu xác nhận trực tiếp trên từng trang. Dấu thể hiện mã QR, người xác nhận, thời gian xác nhận và số trang trên tổng số trang của văn bản.

Ví dụ, đối với văn bản có năm trang, dấu xác nhận thể hiện lần lượt thông tin trang 1/5, 2/5, 3/5, 4/5 và 5/5. Mã QR hỗ trợ tra cứu văn bản gốc; thông tin người xác nhận và thời điểm xác nhận giúp nhận biết nguồn gốc quá trình xử lý; thông tin số trang hỗ trợ kiểm soát tính đầy đủ của tài liệu khi sử dụng hoặc in ấn.

Có thể xem đây là một cơ chế xác thực và kiểm soát tính toàn vẹn ở cấp độ tài liệu, có ý nghĩa tương tự mục tiêu kiểm soát các trang trong một bộ hồ sơ. Tuy nhiên, mã QR và thông tin hiển thị trên trang không tự thân thay thế chữ ký số hợp lệ. Để tăng độ tin cậy, hệ thống cần tiếp tục hoàn thiện cơ chế khóa phiên bản

sau phê duyệt, lưu dấu vết thay đổi và sử dụng mã băm để kiểm tra tính toàn vẹn của tệp.

Sự kết hợp giữa phiếu xác nhận quá trình phê duyệt và dấu xác nhận trên từng trang tạo nên hai lớp kiểm tra: một lớp phản ánh lịch sử xử lý, lớp còn lại hỗ trợ đối chiếu chính văn bản đã được phê duyệt.



Hình 4. *Dấu xác nhận trên văn bản gốc*

4. Định hướng mở rộng thành môi trường làm việc số

Quản lý văn bản là một điểm khởi đầu có tính khả thi, nhưng mục tiêu lâu dài cần hướng đến số hóa các quy trình nghiệp vụ trên phạm vi toàn trường. Từ nền tảng đã xây dựng, có thể nghiên cứu mở rộng theo các nhóm hoạt động sau:

- **Quản lý công việc:** giao nhiệm vụ, phân công người thực hiện, xác định thời hạn, cập nhật tiến độ và xác nhận kết quả.
- **Quản lý kế hoạch và báo cáo:** các đơn vị xây dựng, trình duyệt và cập nhật kết quả thực hiện trực tuyến; lãnh đạo có thể theo dõi tình hình mà không phải chờ tổng hợp nhiều văn bản rời rạc.
- **Quản lý hồ sơ điện tử:** tổ chức hồ sơ công việc, hồ sơ cán bộ, hồ sơ đào tạo và minh chứng bảo đảm chất lượng theo cấu trúc thống nhất.

- **Phối hợp liên đơn vị:** tạo điều kiện để nhiều đơn vị cùng tham gia xử lý một công việc, hạn chế việc gửi đi gửi lại tệp tin hoặc nhập lại thông tin.
- **Kết nối dữ liệu:** từng bước liên thông với các hệ thống tuyển sinh, đào tạo, quản lý học tập và các ứng dụng nội bộ hiện có.

Việc mở rộng cần được thực hiện theo lộ trình, bắt đầu từ những quy trình có tần suất sử dụng cao, nhiều bước phối hợp và còn phụ thuộc đáng kể vào hồ sơ giấy. Trước khi đưa lên hệ thống, cần rà soát và chuẩn hóa quy trình, phân định rõ thẩm quyền, trách nhiệm và yêu cầu lưu trữ. Công nghệ chỉ thực sự tạo ra giá trị khi giúp đơn giản hóa công việc, không làm phát sinh thêm các bước nhập liệu hoặc thủ tục trung gian.

5. Một số vấn đề đặt ra khi triển khai

Để hình thành môi trường làm việc số bền vững, nhà trường cần quan tâm đồng thời đến con người, quy trình, công nghệ và thể chế. Trước hết, cần có quy định nội bộ về việc tạo lập, xử lý, phê duyệt, phát hành và lưu trữ văn bản điện tử; xác định rõ trường hợp nào có thể thực hiện hoàn toàn trên môi trường số và trường hợp nào vẫn phải sử dụng văn bản giấy hoặc chữ ký số theo quy định.

Tiếp theo, cần bảo đảm hạ tầng kỹ thuật, an toàn thông tin, sao lưu và khả năng phục hồi dữ liệu. Các hệ thống cần có cơ chế phân quyền theo vị trí việc làm, ghi nhận nhật ký hoạt động và kiểm soát quyền khai thác thông tin. Đối với văn bản chứa dữ liệu cá nhân hoặc nội dung hạn chế tiếp cận, việc tra cứu bằng mã QR phải được kiểm soát phù hợp, tránh công khai thông tin ngoài phạm vi cho phép.

Bên cạnh đó, yếu tố con người có ý nghĩa quyết định. Cán bộ, giảng viên và nhân viên cần được hướng dẫn sử dụng hệ thống, đồng thời thay đổi thói quen xử lý công việc từ phương thức thủ công sang phương thức điện tử. Lãnh đạo các đơn vị cần đóng vai trò tiên phong trong việc thực hiện và duy trì quy trình số.

6. Kết luận

Số hóa quy trình nghiệp vụ là một hướng đi thiết thực trong quá trình chuyển đổi số tại các cơ sở giáo dục nghề nghiệp. Giá trị của chuyển đổi số không chỉ nằm ở việc tạo ra thêm các phần mềm hay chuyển tài liệu giấy thành tệp điện tử, mà quan trọng hơn là thay đổi phương thức tổ chức, xử lý và kiểm soát công việc.

Ứng dụng quản lý và luân chuyển văn bản nội bộ tại Trường Cao đẳng Du lịch Huế là một ví dụ về cách tiếp cận này. Việc kết hợp quy trình phê duyệt nhiều cấp, lịch sử xử lý, phiếu xác nhận, mã QR tra cứu và dấu xác nhận trên từng trang văn bản tạo tiền đề để nâng cao khả năng theo dõi, đối chiếu và quản lý hồ sơ.

Trong thời gian tới, việc mở rộng từ quản lý văn bản sang quản lý công việc, kế hoạch, báo cáo và hồ sơ điện tử sẽ góp phần hình thành môi trường làm việc số thống nhất trong nhà trường. Mục tiêu không nhất thiết là loại bỏ hoàn toàn giấy tờ, mà là giảm sự phụ thuộc vào giấy tờ trong quá trình vận hành; giấy chỉ được sử dụng khi cần thiết cho yêu cầu pháp lý, phát hành, lưu trữ hoặc khai thác. Khi mỗi công việc được tạo lập, xử lý, phê duyệt và lưu trữ trên một quy trình số có kiểm soát, nhà trường sẽ từng bước tiến tới phương thức quản trị minh bạch, liên thông và hiệu quả hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Chính phủ (2020), Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 về công tác văn thư.
2. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2023), Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15 ngày 22/6/2023.
3. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2024), Luật Lưu trữ số 33/2024/QH15 ngày 21/6/24

NGÂN HÀNG CÂU HỎI TRÊN HỆ THỐNG ĐÀO TẠO TRỰC TUYẾN: TỪ CHỦ TRƯƠNG ĐẾN THỰC TIỄN TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH HUẾ NĂM HỌC 2026-2027

ThS. Châu Phù Bảo Minh

Tóm tắt:

Năm học 2026-2027, Trường Cao đẳng Du lịch Huế từng bước đưa hệ thống đào tạo trực tuyến (LMS) vào hoạt động giảng dạy theo chủ trương của Hiệu trưởng, khởi đầu từ các lớp Cao đẳng khóa 19 và Trung cấp khóa 27 với ba môn Nhập môn du lịch, Tin học và Tiếng Anh. Trên cơ sở phân tích chuỗi thông báo chỉ đạo, các đợt tập huấn và kinh nghiệm của giảng viên Tin học, bài viết lập luận rằng việc có LMS mới chỉ là điều kiện cần; giá trị sư phạm chỉ xuất hiện khi hệ thống được lấp đầy bằng học liệu số tương tác, giáo trình điện tử có cấu trúc và ngân hàng câu hỏi gắn chuẩn đầu ra. Bài viết đề xuất lộ trình theo học kỳ, cơ chế phối hợp liên ngành và bộ chỉ số theo dõi hiệu quả.

Từ khóa: Hệ thống đào tạo trực tuyến (LMS); Học liệu số; Giáo trình điện tử; Ngân hàng câu hỏi; Trường Cao đẳng Du lịch Huế.

1. Đặt vấn đề

Chiến lược phát triển giáo dục nghề nghiệp giai đoạn 2021-2030, tầm nhìn đến năm 2045 coi chuyển đổi số là một động lực để đổi mới phương thức đào tạo, trong đó nội dung giảng dạy và học liệu là những đối tượng cần được số hóa và phát triển có hệ thống (Thủ tướng Chính phủ, 2021). Đề án tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong giáo dục và đào tạo giai đoạn 2022-2025 tiếp tục cụ thể hóa định hướng này ở cấp độ cơ sở đào tạo (Thủ tướng Chính phủ, 2022), còn Thông tư số 01/2024/TT-BLĐTBXH đặt giáo trình điện tử vào khuôn khổ quy trình biên soạn, thẩm định, duyệt và sử dụng giáo trình trình độ trung cấp, cao đẳng (Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, 2024). Như vậy, hành lang chính sách cho học liệu số, giáo trình điện tử và đánh giá trực tuyến đã tương đối đầy đủ; câu hỏi còn lại thuộc về thực tiễn từng trường: triển khai như thế nào để chủ trương trở thành chất lượng dạy học.

Tại Trường Cao đẳng Du lịch Huế, chủ trương ấy đã được Hiệu trưởng cụ thể hóa bằng một chuỗi văn bản chỉ đạo trong năm 2026. Thông báo số 177/TB-CĐDLH ngày 16/9/2026, được ban hành căn cứ Thông báo số 122/TB-CĐDLH ngày 02/7/2026 về rà soát, đề xuất triển khai đào tạo kết hợp ứng dụng công nghệ số và căn cứ buổi tập huấn ngày 11/9/2026, nêu rõ mục tiêu từng bước ứng dụng hệ thống đào tạo trực tuyến vào hoạt động giảng dạy, đổi mới phương pháp tổ

chức đào tạo và chuẩn bị điều kiện cho đào tạo kết hợp trong năm học 2026-2027 (Trường Cao đẳng Du lịch Huế, 2026c). Đây là một bước chuyển có ý nghĩa: từ giai đoạn mỗi giảng viên tự ứng dụng công nghệ theo thói quen cá nhân sang giai đoạn nhà trường chủ động tổ chức một hạ tầng dạy học số dùng chung, địa chỉ truy cập thống nhất, có lớp học được thiết lập sẵn và có kế hoạch tập huấn đi kèm.

Tuy nhiên, từ góc nhìn của một giảng viên Tin học, tôi cho rằng chính lúc hạ tầng bắt đầu hình thành là lúc cần đặt ra những câu hỏi khó nhất. Một hệ thống LMS, tự thân nó, chỉ là một "căn phòng học ảo" có tài khoản, lớp học và sổ điểm. Căn phòng ấy có thể được lấp đầy bằng các tệp PDF tải lên cho sinh viên tải về, và khi đó nhà trường có LMS nhưng chưa có học liệu số; hoặc được lấp đầy bằng các hoạt động học tập được thiết kế có chủ đích, và khi đó LMS mới thực sự làm thay đổi cách dạy và cách học. Bài viết này vì vậy không dừng ở việc mô tả chủ trương, mà phân tích những điều kiện để chủ trương ấy tạo ra giá trị thực chất, thông qua ba nội dung gắn bó với nhau là học liệu số, giáo trình điện tử và ngân hàng câu hỏi. Cần nói rõ về giới hạn: bài viết dựa trên văn bản chỉ đạo của nhà trường và quan sát nghề nghiệp của tác giả, chưa dựa trên khảo sát định lượng; các nhận định vì thế mang tính trao đổi học thuật hơn là kết luận đánh giá.

2. Đọc kỹ lộ trình triển khai của nhà trường

Nếu xếp các văn bản của nhà trường theo thời gian (Bảng 1), có thể thấy lộ trình có một logic khá chặt chẽ: rà soát điều kiện trước, chuẩn bị tích hợp kỹ thuật và tập huấn sau, rồi mới ban hành yêu cầu triển khai trong giảng dạy. Đáng chú ý, nhà trường không chọn cách "mở hệ thống cho toàn bộ môn học cùng lúc", mà thu hẹp phạm vi ở giai đoạn đầu.

Bảng 1. Chuỗi văn bản chỉ đạo triển khai LMS của nhà trường năm 2026

Thời điểm	Văn bản	Nội dung trọng tâm
02/7/2026	Thông báo số 122/TB-CĐDLH (được viện dẫn trong Thông báo số 177)	Rà soát, đề xuất triển khai đào tạo kết hợp ứng dụng công nghệ số và chuẩn bị điều kiện bảo đảm cho năm học 2026-2027.
17/8/2026	Thông báo số 152/TB-CĐDLH	Tập huấn sử dụng LMS cho giảng viên Tiếng Anh (25/8/2026), phối hợp Viện Giáo dục Quốc tế Việt Nam; hoàn thành tích hợp LTI chương trình Tiếng Anh vào LMS trước ngày 23/8/2026.

Thời điểm	Văn bản	Nội dung trọng tâm
08/9/2026	Thông báo số 171/TB-CĐDLH	Tập huấn một ngày (11/9/2026) cho toàn thể giảng viên, giảng viên kiêm nhiệm về kỹ năng cơ bản quản lý và tổ chức dạy học trên LMS.
16/9/2026	Thông báo số 177/TB-CĐDLH	Triển khai LMS trong giảng dạy năm học 2026-2027: thiết lập lớp học các môn Nhập môn du lịch, Tin học, Tiếng Anh cho lớp C19, T27; các khóa C17, C18, T26 đăng ký mở lớp theo nhu cầu.

Nguồn: Tổng hợp từ các thông báo của Trường Cao đẳng Du lịch Huế (2026a, 2026b, 2026c)

Từ chuỗi văn bản này, tôi nhận thấy ba đặc điểm của cách tiếp cận, mỗi đặc điểm vừa có ưu điểm vừa chứa đựng một rủi ro cần được nhận diện.

Đặc điểm thứ nhất là sự thận trọng về phạm vi. Thông báo số 177 chỉ thiết lập sẵn lớp học trên LMS cho lớp Cao đẳng khóa 19 và Trung cấp khóa 27, ở ba môn Nhập môn du lịch, Tin học và Tiếng Anh; các khóa C17, C18 và T26 được tiếp cận theo hướng giảng viên có nhu cầu thì đăng ký để nhà trường tổng hợp và mở lớp (Trường Cao đẳng Du lịch Huế, 2026c). Lựa chọn này hợp lý: đây là các môn học nền tảng, số lượng người học lớn, nội dung tương đối ổn định, phù hợp để thử nghiệm quy trình trước khi mở rộng sang các môn nghiệp vụ chuyên sâu. Song rủi ro nằm ở chỗ các môn này không phản ánh đầy đủ đặc thù nghề du lịch - khách sạn, vốn đòi hỏi mô phỏng tình huống và thực hành nghiệp vụ. Nếu nhà trường dừng lại ở các môn nền tảng quá lâu, LMS có nguy cơ được nhìn nhận như một công cụ phụ trợ cho môn đại cương chứ không phải là hạ tầng của đào tạo nghề.

Đặc điểm thứ hai là sự tôn trọng tính chủ động của giảng viên. Thông báo số 177 yêu cầu giảng viên chủ động khai thác LMS "phù hợp với kế hoạch đào tạo, nội dung chương trình và điều kiện thực tế" (Trường Cao đẳng Du lịch Huế, 2026c). Cách tiếp cận này tránh được sự áp đặt hình thức, nhưng nếu thiếu một khung chuẩn tối thiểu thì mức độ ứng dụng giữa các lớp sẽ rất chênh lệch: có lớp được tổ chức hoạt động học tập phong phú, có lớp chỉ dùng LMS để đăng tài liệu. Tính chủ động chỉ phát huy khi đi kèm một chuẩn chung đủ rõ để giảng viên biết thế nào là "ứng dụng LMS đạt yêu cầu".

Đặc điểm thứ ba là gắn LMS với đào tạo kết hợp. Việc nhà trường yêu cầu giảng viên xác định cụ thể buổi học nào tổ chức trực tuyến hoặc có ứng dụng LMS

ngay trong kế hoạch giảng dạy cho thấy định hướng đúng: LMS không phải là một lớp học song song, mà phải được thiết kế như một phần của tiến trình dạy học (Trường Cao đẳng Du lịch Huế, 2026c). Điều này đặt ra yêu cầu về tư duy thiết kế: buổi trực tiếp dành cho những gì cần tương tác trực tiếp, buổi trực tuyến và hoạt động tự học trên LMS dành cho những gì có thể làm chủ động, có phản hồi tự động. Nếu chỉ chuyển nguyên bài giảng trên lớp sang hình thức trực tuyến, đào tạo kết hợp sẽ biến thành "dạy cũ trên nền tảng mới".

3. Học liệu số: từ "tài liệu trên LMS" đến hoạt động học tập có phản hồi

Điều kiện đầu tiên để LMS có giá trị là học liệu đặt trên đó phải là học liệu số đúng nghĩa. Một tệp PDF bài giảng, dù đặt trên LMS, vẫn là văn bản tuyến tính: hệ thống chỉ ghi nhận được sinh viên đã mở tài liệu, chứ không biết sinh viên có hiểu hay không. Học liệu số, ngược lại, được thiết kế để mỗi đơn vị kiến thức nhỏ đi kèm một hoạt động và một phản hồi. Sự khác biệt này có thể thấy rõ qua cả ba môn học đang được nhà trường triển khai trước.

Với môn Nhập môn du lịch, nội dung về tài nguyên du lịch rất phù hợp để thiết kế học liệu tương tác gắn với địa phương. Thay vì một chương lý thuyết về phân loại tài nguyên, học liệu có thể là một bản đồ tương tác về các điểm đến của Huế như Đại Nội, chùa Thiên Mụ, các lăng tẩm, sông Hương, Nhã nhạc cung đình hay ẩm thực cung đình. Mỗi điểm trên bản đồ kèm một đoạn video ngắn, vài hình ảnh và một câu hỏi vận dụng, chẳng hạn yêu cầu sinh viên xác định điểm đến đó thuộc nhóm tài nguyên nào và vì sao. Sau khi khám phá, sinh viên thực hiện một hoạt động tổng hợp: thiết kế hành trình nửa ngày cho một nhóm khách giả định, nộp bài trên LMS và nhận xét chéo bài của bạn. Cùng nội dung, nhưng sinh viên chuyển từ vị trí người đọc sang vị trí người làm nghề, và giảng viên có dữ liệu cụ thể về từng em đã tham gia đến đâu.

Với môn Tin học, thuộc chuyên môn của tôi, vấn đề nằm ở chỗ kỹ năng chỉ hình thành qua thao tác. Một học liệu số hiệu quả là chuỗi video thao tác ngắn từ hai đến ba phút, mỗi video dừng lại ở một điểm quyết định để sinh viên trả lời câu hỏi trước khi xem tiếp, sau đó là bài thực hành gắn với bối cảnh nghề nghiệp. Ví dụ, bài về bảng tính có thể đặt sinh viên vào vị trí nhân viên lễ tân của một khách sạn nhỏ phải tổng hợp công suất buồng và doanh thu tuần từ số liệu thô; bài về soạn thảo văn bản có thể yêu cầu trộn thư để gửi thư xác nhận đặt phòng cho nhiều khách. Nếu LMS cho phép, mỗi sinh viên nhận một bộ số liệu biến thể khác nhau để vừa hạn chế sao chép, vừa buộc các em hiểu cách làm chứ không chép kết quả. Đây là điều mà một tệp PDF hướng dẫn thao tác không thể thực hiện được.

Với môn Tiếng Anh, trường hợp của nhà trường có một nét riêng đáng phân tích. Thông báo số 152 cho thấy chương trình Tiếng Anh được triển khai trên LMS

thông qua việc tích hợp LTI hệ thống chương trình của đối tác là Viện Giáo dục Quốc tế Việt Nam, và hoàn thành trước ngày 23/8/2026 để phục vụ tập huấn giảng viên (Trường Cao đẳng Du lịch Huế, 2026a). LTI là chuẩn kết nối cho phép một nền tảng học tập bên ngoài chạy ngay trong LMS của nhà trường và, tùy cấu hình, đồng bộ kết quả học tập về hệ thống. Cách làm này có lợi thế rõ rệt: nhà trường tiếp cận được học liệu chuẩn hóa, được đầu tư công phu mà từng giảng viên khó tự xây dựng. Nhưng lợi thế đó đi kèm hai câu hỏi cần chủ động trả lời. Một là phần học liệu chung của đối tác có đáp ứng ngữ cảnh nghề du lịch Huế hay không; theo tôi, giảng viên vẫn cần bổ sung học liệu địa phương hóa, chẳng hạn các hội thoại giới thiệu Đại Nội cho khách quốc tế hay tình huống đón tiếp tại quầy lễ tân, kèm hoạt động ghi âm nói để nộp bài. Hai là dữ liệu học tập của sinh viên được lưu ở đâu và nhà trường khai thác như thế nào; chủ quyền dữ liệu học tập và quyền chủ động về nội dung chương trình là những vấn đề nhà trường cần lường trước ngay từ khi ký kết hợp tác.

4. Giáo trình điện tử: cần một cấu trúc, không chỉ một lớp học trên LMS

Trong thực tế triển khai, rất dễ xảy ra một sự đánh đồng: lớp học đã được thiết lập trên LMS thì coi như giáo trình đã được điện tử hóa. Thực ra, lớp học trên LMS là vật chứa, còn giáo trình điện tử là nội dung có cấu trúc sư phạm đặt trong vật chứa đó. Theo tinh thần của Thông tư số 01/2024/TT-BLĐTBXH, giáo trình, kể cả giáo trình điện tử, phải đi qua quy trình biên soạn, lựa chọn, thẩm định, duyệt và sử dụng (Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, 2024). Điều đó có nghĩa là một tập hợp tài liệu giảng viên tự đăng lên lớp học, chưa qua thẩm định, chưa thể được gọi là giáo trình điện tử theo nghĩa pháp lý, dù có thể rất hữu ích như tài liệu tham khảo.

Một giáo trình điện tử đúng nghĩa, theo tôi, cần được tổ chức thành các mô-đun lặp lại một cấu trúc nhất quán: mục tiêu của mô-đun gắn với chuẩn đầu ra học phần, nội dung cốt lõi dưới dạng văn bản và đa phương tiện, hoạt động thực hành hoặc tình huống, câu hỏi tự kiểm tra có phản hồi ngay và phần tổng kết liên kết sang mô-đun tiếp theo. Cấu trúc nhất quán này không chỉ giúp sinh viên dễ định hướng mà còn thuận lợi cho thẩm định: hội đồng có thể đối chiếu từng mô-đun với chuẩn đầu ra thay vì đọc một khối tài liệu rời rạc. Trong ba môn đang triển khai, tôi cho rằng Nhập môn du lịch là ứng viên phù hợp để thí điểm một giáo trình điện tử hoàn chỉnh, bởi nội dung có tính địa phương cao, dễ khai thác đa phương tiện và hầu hết sinh viên học môn này ngay từ đầu khóa, tạo điều kiện để nhà trường rút kinh nghiệm sớm.

Một lợi thế quan trọng của giáo trình điện tử là khả năng cập nhật, nhất là với một ngành thay đổi nhanh như du lịch. Tuy nhiên, khả năng này chỉ có giá trị

nếu nhà trường có quy định về quản lý phiên bản. Theo tôi, các điều chỉnh nhỏ như sửa số liệu, thay một video minh họa, cập nhật một quy trình có thể do tổ bộ môn xem xét và ghi nhận trong nhật ký phiên bản, còn các thay đổi làm ảnh hưởng đến cấu trúc hoặc chuẩn đầu ra thì cần đưa trở lại hội đồng thẩm định. Cách phân cấp này giữ được tính linh hoạt mà không làm lỏng yêu cầu chất lượng của quy trình thẩm định theo quy định hiện hành.

5. Ngân hàng câu hỏi: nền tảng của kiểm tra, đánh giá và theo dõi tiến độ

Nội dung tập huấn cho giảng viên Tiếng Anh theo Thông báo số 152 gồm cả việc tổ chức hoạt động luyện tập, kiểm tra, đánh giá và theo dõi tiến độ học tập của sinh viên trên LMS (Trường Cao đẳng Du lịch Huế, 2026a). Chi tiết này cho thấy nhà trường đã nhìn LMS không chỉ như nơi phát học liệu mà còn là nơi thu thập dữ liệu về quá trình học. Để khai thác được giá trị đó, điều kiện then chốt là ngân hàng câu hỏi được xây dựng bài bản. Một tập câu hỏi trắc nghiệm gom trong tệp Word rồi nhập lên LMS mới chỉ là kho câu hỏi; muốn thành ngân hàng câu hỏi, mỗi câu cần được gắn với chuẩn đầu ra mà nó đo lường, với mức độ nhận thức và được theo dõi chất lượng qua các lần sử dụng.

Các hướng dẫn quản lý ngân hàng câu hỏi và sinh đề có điều kiện cho thấy hướng đi tương tự: câu hỏi được phân loại theo cấu trúc, đề được rút ngẫu nhiên theo ma trận điều kiện thay vì biên soạn thủ công cho từng đợt kiểm tra (Công ty Cổ phần Mạng giáo dục Bạch Kim - Thư viện trực tuyến ViOLET, 2020; OES, 2025). Áp dụng vào môn Tin học, tôi hình dung ngân hàng câu hỏi được chia theo chương và theo chuẩn đầu ra, trong đó có cả câu hỏi ghi nhớ thao tác, câu hỏi tình huống và các nhiệm vụ thực hành nộp sản phẩm. Với kinh nghiệm cá nhân, ngân hàng nên có số câu lớn gấp nhiều lần số câu của một đề kiểm tra, thường là vài lần trở lên, để việc rút ngẫu nhiên có ý nghĩa và đề của các sinh viên khác nhau về nội dung nhưng tương đương về độ khó.

Cần thẳng thắn rằng trắc nghiệm khách quan trên LMS không đo được mọi năng lực của môn học nghề. Với Tin học, kỹ năng soạn thảo hay xử lý bảng tính phải được đánh giá qua sản phẩm thực hành; với Nhập môn du lịch, năng lực thiết kế hành trình, thuyết trình điểm đến cần đánh giá bằng tiêu chí rubric. LMS vì vậy nên được dùng để kết hợp nhiều hình thức: trắc nghiệm cho kiến thức nền, nộp sản phẩm và chấm theo rubric cho kỹ năng. Một lợi ích khác cần nhấn mạnh là dữ liệu tiến độ học tập. Khi hệ thống ghi nhận được ai chưa vào bài, ai làm bài kiểm tra ngắn nhiều lần mà vẫn sai ở cùng một chủ đề, giảng viên có thể can thiệp sớm, thay vì chỉ phát hiện vấn đề khi sinh viên đã bỏ lỡ nhiều buổi học. Tất nhiên, việc khai thác dữ liệu này cần đi kèm nguyên tắc rõ ràng về quyền riêng tư và bảo mật tài khoản của người học.

6. Góc nhìn của bản thân: bốn điểm nghẽn cần tháo gỡ

Từ quá trình tham gia tập huấn và hỗ trợ đồng nghiệp sử dụng hệ thống, tôi xin nêu bốn điểm nghẽn mà theo tôi quyết định việc chủ trương của Hiệu trưởng có đi vào thực chất hay không.

Điểm nghẽn thứ nhất là khoảng cách giữa tập huấn thao tác và năng lực thiết kế học liệu. Buổi tập huấn ngày 11/9/2026 dành cho toàn thể giảng viên và giảng viên kiêm nhiệm được tổ chức trong một ngày, nội dung là các kỹ năng cơ bản về quản lý và tổ chức dạy học trên hệ thống, với sự chuẩn bị về đường truyền, tài khoản demo và tài liệu hướng dẫn (Trường Cao đẳng Du lịch Huế, 2026b). Một ngày là đủ để giảng viên biết tạo lớp, đăng tài liệu, giao bài, nhưng chưa đủ để thiết kế một hoạt động tương tác hay xây dựng một ngân hàng câu hỏi có cấu trúc. Nếu dừng ở đó, hệ quả dễ đoán là phần lớn giảng viên sẽ dùng LMS ở mức thao tác cơ bản nhất, tức là đăng tài liệu. Vì vậy, tập huấn cần được nhìn như bước mở đầu của một chuỗi hỗ trợ, gồm các buổi thực hành theo nhóm môn, thời gian hỗ trợ trực tiếp và các lớp mẫu để giảng viên tham khảo.

Điểm nghẽn thứ hai là việc chuyển kế hoạch giảng dạy sang tư duy đào tạo kết hợp. Yêu cầu xác định buổi học nào có ứng dụng LMS là đúng hướng, nhưng giảng viên sẽ cần công cụ để làm việc đó, ví dụ một mẫu kế hoạch giảng dạy có cột riêng cho hoạt động trên LMS, cùng một vài ví dụ về cách phân bổ giữa dạy trực tiếp và tự học có hướng dẫn. Nếu thiếu, giảng viên thường chọn phương án an toàn là giữ nguyên kế hoạch cũ và thêm một dòng "có đăng tài liệu trên LMS".

Điểm nghẽn thứ ba là điều kiện học tập của sinh viên. Thông báo số 177 yêu cầu giảng viên hướng dẫn sinh viên chuẩn bị thiết bị, đường truyền internet và các điều kiện cần thiết (Trường Cao đẳng Du lịch Huế, 2026c). Yêu cầu này thực tế nhưng không nên chỉ dừng ở việc nhắc nhở. Nhà trường cần nắm được, qua một khảo sát ngắn, bao nhiêu sinh viên thiếu thiết bị cá nhân hoặc đường truyền ổn định để có phương án bổ sung, như bố trí giờ mở phòng máy cho sinh viên tự học. Nếu bỏ qua, LMS có thể vô tình tạo thêm một khoảng cách giữa các nhóm sinh viên.

Điểm nghẽn thứ tư là ghi nhận công sức của giảng viên. Thiết kế một học liệu tương tác, xây dựng ngân hàng câu hỏi hay biên soạn một giáo trình điện tử đòi hỏi thời gian nhiều hơn đáng kể so với soạn một bài giảng truyền thống. Nếu không có cơ chế ghi nhận phù hợp trong quy chế làm việc và thi đua, sự đầu tư sẽ chỉ dựa vào nhiệt tình cá nhân của một nhóm nhỏ, và khó duy trì lâu dài.

7. Đề xuất triển khai trong năm học 2026-2027

Từ những phân tích trên, tôi đề xuất một lộ trình theo học kỳ, bám sát phạm vi mà Thông báo số 177 đã xác định, và dành sự chú ý cho chiều sâu hơn là độ phủ.

7.1. Học kỳ I: Chuẩn hóa nền tảng và "lớp học mẫu"

Thời điểm hiện nay, giữa học kỳ I, là lúc phù hợp để chuẩn hóa. Với ba môn Nhập môn du lịch, Tin học và Tiếng Anh ở lớp C19 và T27, nhà trường nên xây dựng cho mỗi môn một lớp học mẫu có cấu trúc thống nhất theo mô-đun, trong đó mỗi mô-đun tối thiểu có một hoạt động tương tác và một câu hỏi tự kiểm tra có phản hồi. Các lớp mẫu này vừa phục vụ giảng dạy thực tế vừa là tài liệu tham khảo cho đồng nghiệp ở các môn khác. Song song, bộ phận phụ trách hệ thống cần xây dựng bộ chuẩn tối thiểu về "ứng dụng LMS đạt yêu cầu" và tổ chức hỗ trợ giảng viên theo nhóm môn thay vì chỉ tập huấn đại trà.

7.2. Học kỳ II: Ngân hàng câu hỏi và giáo trình điện tử thí điểm

Trong học kỳ II, trọng tâm là xây dựng ngân hàng câu hỏi đủ lớn cho ba môn, gắn với chuẩn đầu ra và mức độ nhận thức, đưa vào sử dụng cho đánh giá quá trình và một phần đánh giá kết thúc học phần. Đồng thời thí điểm một giáo trình điện tử hoàn chỉnh cho môn Nhập môn du lịch theo đúng quy trình thẩm định của Thông tư số 01/2024/TT-BLĐTBXH, để rút ra quy trình áp dụng cho các học phần khác (Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, 2024). Đối với Tiếng Anh, nhà trường nên phối hợp với đối tác rà soát dữ liệu học tập thu được từ phần tích hợp, đối chiếu với kết quả học tập thực tế để đánh giá mức độ phù hợp của chương trình.

7.3. Từ cuối năm học: Mở rộng sang các môn nghiệp vụ và các khóa còn lại

Khi đã có lớp học mẫu, ngân hàng câu hỏi và một giáo trình điện tử thí điểm, nhà trường có cơ sở để mở rộng sang các khóa C17, C18, T26 và các môn nghiệp vụ như Nghiệp vụ lễ tân, Nghiệp vụ buồng. Đây cũng là nơi phát huy mạnh nhất lợi thế của học liệu số trong đào tạo nghề, với các kịch bản mô phỏng xử lý tình huống và ảnh, video thao tác chuẩn tương tác. Việc mở rộng nên dựa trên đăng ký tự nguyện của các nhóm giảng viên đã sẵn sàng, được hỗ trợ bởi nhóm biên soạn liên ngành gồm giảng viên chuyên môn và giảng viên công nghệ thông tin.

7.4. Chỉ số theo dõi hiệu quả

Để tránh chạy theo số lượng, tôi đề xuất nhà trường theo dõi một số chỉ số thực chất: tỉ lệ lớp học trên LMS có hoạt động tương tác và kiểm tra thường xuyên chứ không chỉ có tài liệu; tỉ lệ sinh viên hoàn thành các mô-đun/môn học; số câu

hỏi đã được thẩm định trong ngân hàng và chất lượng của chúng qua dữ liệu sử dụng; mức độ hài lòng của giảng viên và sinh viên qua khảo sát cuối học kỳ; và thời gian phản hồi của bộ phận hỗ trợ kỹ thuật. Những chỉ số này cho phép nhà trường điều chỉnh kịp thời và cũng là căn cứ để đề nghị chính sách ghi nhận công sức phù hợp.

8. Kết luận

Chủ trương ứng dụng hệ thống đào tạo trực tuyến trong giảng dạy năm học 2026-2027 của Hiệu trưởng nhà trường là một bước đi đúng hướng, được triển khai có lộ trình, có tập huấn và có phạm vi thí điểm rõ ràng. Điều kiện để bước đi ấy tạo ra chất lượng thực chất là nhà trường kiên trì nhận diện sự khác biệt giữa có LMS và có học liệu số: học liệu số phải là các hoạt động học tập có tương tác và phản hồi; giáo trình điện tử phải là nội dung có cấu trúc và được thẩm định; ngân hàng câu hỏi phải là hệ thống có phân loại, có dữ liệu chất lượng. Trong bối cảnh ấy, vai trò của giảng viên công nghệ thông tin không phải là người thao tác thay đồng nghiệp, mà là người cùng thiết kế và giúp đồng nghiệp làm chủ công cụ. Nếu giữ được sự cân bằng giữa tính chủ động của giảng viên và chuẩn chất lượng chung, tôi tin Trường Cao đẳng Du lịch Huế có thể xây dựng được hệ sinh thái học liệu số mang bản sắc nghề du lịch Huế, đồng thời tạo tiền đề cho đào tạo kết hợp trong những năm học tiếp theo.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Báo Nhân Dân. (2024). *Năm dấu ấn phát triển của giáo dục nghề nghiệp trong năm 2023*. Truy cập từ https://nhandan.vn.
2. Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội. (2024). *Thông tư số 01/2024/TT-BLĐTBXH ngày 19/02/2024 quy định quy trình xây dựng, thẩm định và ban hành chương trình đào tạo; tổ chức biên soạn, lựa chọn, thẩm định, duyệt và sử dụng giáo trình trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng*.
3. Công ty Cổ phần Mạng giáo dục Bạch Kim - Thư viện trực tuyến ViOLET. (2020). *Hướng dẫn quản lí ngân hàng câu hỏi và sinh đề có điều kiện*.
4. OES. (2025). *Phần mềm quản lý ngân hàng đề thi trong bối cảnh chuyển đổi số giáo dục*.
5. Thủ tướng Chính phủ. (2021). *Quyết định số 2239/QĐ-TTg ngày 30/12/2021 phê duyệt Chiến lược phát triển giáo dục nghề nghiệp giai đoạn 2021-2030, tầm nhìn đến năm 2045*.
6. Thủ tướng Chính phủ. (2022). *Quyết định số 131/QĐ-TTg ngày 25/01/2022 phê duyệt Đề án "Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong giáo dục và đào tạo giai đoạn 2022-2025, định hướng đến năm 2030"*.

7. Trường Cao đẳng Du lịch Huế. (2023). *Báo cáo tổng kết công tác đào tạo và phương hướng nhiệm vụ chuyển đổi số*. Tài liệu lưu hành nội bộ.
8. Trường Cao đẳng Du lịch Huế. (2026a). *Thông báo số 152/TB-CĐDLH ngày 17/8/2026 về tổ chức tập huấn sử dụng hệ thống quản lý học tập (LMS) trong triển khai chương trình Tiếng Anh tại Trường Cao đẳng Du lịch Huế*. Tài liệu lưu hành nội bộ.
9. Trường Cao đẳng Du lịch Huế. (2026b). *Thông báo số 171/TB-CĐDLH ngày 08/9/2026 về việc tổ chức tập huấn sử dụng hệ thống đào tạo trực tuyến (LMS) tại Trường Cao đẳng Du lịch Huế*. Tài liệu lưu hành nội bộ.
10. Trường Cao đẳng Du lịch Huế. (2026c). *Thông báo số 177/TB-CĐDLH ngày 16/9/2026 về việc triển khai ứng dụng hệ thống đào tạo trực tuyến trong hoạt động giảng dạy năm học 2026-2027*. Tài liệu lưu hành nội bộ.

Abstract: *In the 2026-2027 academic year, Hue College of Tourism is gradually introducing its online training system (LMS) into teaching, following the Rector's policy and starting with Associate-degree Cohort 19 and Intermediate-level Cohort 27 in three subjects: Introduction to Tourism, Informatics and English. Based on an analysis of the college's directive notices, training sessions and the experience of an IT lecturer, this article argues that having an LMS is only a necessary condition; pedagogical value emerges only when the system is filled with interactive digital learning materials, well-structured e-textbooks and question banks aligned with learning outcomes. The article proposes a semester-based roadmap, a cross-disciplinary collaboration mechanism and a set of indicators to monitor effectiveness.*

Keywords: *Online training system (LMS); Digital learning materials; E-textbook; Question bank; Hue College of Tourism.*

PHẦN 2: ĐỔI MỚI PHƯƠNG PHÁP ĐÀO TẠO & PHÁT TRIỂN NGƯỜI HỌC

MÔ HÌNH DẠY HỌC THEO HƯỚNG TÌM TÒI TRONG GIÁO DỤC NGHỀ NGHIỆP: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ TIỀM NĂNG TRIỂN KHAI TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH HUẾ

TS. Trần Thị Ái Luyến
ThS. Nguyễn Thị Kim Anh
ThS. Nguyễn Thị Phương Trinh

Tóm tắt

Dạy học theo hướng tìm tòi (Inquiry-Based Learning – IBL) là cách tiếp cận tích cực, trong đó người học chủ động đặt câu hỏi, thu thập và phân tích thông tin, thử nghiệm giải pháp và hình thành tri thức dưới sự định hướng của giảng viên. Mô hình phù hợp với giáo dục nghề nghiệp vì tạo sự gắn kết giữa kiến thức, kỹ năng và bối cảnh nghề nghiệp thực tế. Bài viết phân tích cơ sở lý luận của dạy học theo hướng tìm tòi – khám phá, làm rõ đặc điểm và tiềm năng triển khai tại Trường Cao đẳng Du lịch Huế. Trên cơ sở đó, bài viết đề xuất quy trình gồm năm bước và một số giải pháp triển khai nhằm góp phần nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực du lịch theo hướng phát triển năng lực.

Từ khóa: Dạy học tìm tòi – khám phá; giáo dục nghề nghiệp; đào tạo theo năng lực; học tập trải nghiệm; du lịch.

1. Đặt vấn đề

Sự phát triển của khoa học, công nghệ và những thay đổi nhanh chóng của thị trường lao động đang đặt ra yêu cầu mới đối với giáo dục nghề nghiệp. Người lao động không chỉ cần kiến thức chuyên môn và kỹ năng thực hành mà còn phải có khả năng tư duy độc lập, tự học, giải quyết vấn đề và thích ứng với những thay đổi của môi trường làm việc. Trong lĩnh vực du lịch – dịch vụ, yêu cầu này càng rõ nét bởi quá trình làm việc thường xuyên phát sinh những tình huống không có một phương án xử lý duy nhất. Người nhân viên phải biết phân tích nhu cầu khách hàng, đánh giá điều kiện thực tế và lựa chọn giải pháp phù hợp. Chính vì vậy, người học – những nhân viên tương lai cần được tham gia và rèn luyện các tình huống nghề nghiệp, trải nghiệm quá trình tìm hiểu, phân tích và giải quyết vấn đề thay vì chỉ tiếp nhận kiến thức có sẵn.

Dạy học theo hướng tìm tòi – khám phá (Inquiry-Based Learning – IBL) là cách tiếp cận lấy người học làm trung tâm, trong đó người học chủ động đặt câu hỏi, tìm kiếm thông tin, phân tích vấn đề và xây dựng giải pháp dưới sự định hướng của giảng viên (Bruner, 1961; Prince & Felder, 2006). Đối với giáo dục nghề nghiệp, cách tiếp cận này có thể góp phần tăng cường tính chủ động của người học và gắn quá trình đào tạo với thực tiễn nghề nghiệp.

Chính từ những đặc tính của những nội dung này, bài viết tập trung phân tích cơ sở lý luận, đặc điểm của dạy học theo hướng tìm tòi – khám phá và đề xuất quy trình triển khai phù hợp với đào tạo nghề du lịch tại Trường Cao đẳng Du lịch Huế.

2. Phương pháp nghiên cứu

Bài viết sử dụng phương pháp nghiên cứu lý luận thông qua phân tích, tổng hợp tài liệu về dạy học tìm tòi – khám phá, học tập trải nghiệm và giáo dục nghề nghiệp; đồng thời kết hợp phân tích thực tiễn đào tạo du lịch để đề xuất quy trình và các định hướng triển khai phù hợp.

3. Cơ sở lý luận của mô hình dạy học theo hướng tìm tòi – khám phá

3.1. Khái niệm dạy học theo hướng tìm tòi – khám phá

Dạy học theo hướng tìm tòi – khám phá là quá trình tổ chức hoạt động học tập trong đó người học được khuyến khích đặt câu hỏi, xác định vấn đề, thu thập thông tin, phân tích dữ liệu, thử nghiệm các phương án và rút ra kết luận dưới sự hướng dẫn của giảng viên. Cách tiếp cận này có đặc điểm của dạy học quy nạp, trong đó người học tiếp cận kiến thức thông qua các quan sát, tình huống hoặc vấn đề cụ thể và từng bước hình thành hiểu biết thông qua quá trình tìm tòi, khám phá (Prince & Felder, 2006).

Khác với cách dạy học thiên về truyền đạt kiến thức, mô hình này chuyển trọng tâm sang hoạt động nhận thức của người học. Giảng viên giữ vai trò thiết kế môi trường học tập, tạo tình huống có vấn đề, định hướng nguồn thông tin, hỗ trợ quá trình tìm tòi và đánh giá kết quả học tập.

Theo Bruner (1961), việc người học tự khám phá các mối quan hệ và nguyên lý giúp tri thức trở nên có ý nghĩa hơn, đồng thời phát triển tư duy độc lập và khả năng vận dụng kiến thức vào tình huống mới. Trong giáo dục nghề nghiệp, dạy học tìm tòi – khám phá có thể được hiểu là quá trình người học hình thành năng lực nghề nghiệp thông qua việc giải quyết các nhiệm vụ gắn với thực tiễn nghề nghiệp.

Trong phạm vi bài viết, dạy học theo hướng tìm tòi – khám phá được tiếp cận như một mô hình tổ chức hoạt động học tập, trong đó quy trình 5 bước được sử dụng để cụ thể hóa cách thức vận hành mô hình trong bài học nghề nghiệp.

3.2. Cơ sở khoa học của mô hình

Lý thuyết kiến tạo cho rằng người học không tiếp nhận tri thức một cách thụ động mà chủ động xây dựng hiểu biết thông qua hoạt động cá nhân và tương

tác xã hội. Việc học hiệu quả được thúc đẩy khi người học tham gia vào các nhiệm vụ có ý nghĩa, liên hệ kiến thức mới với kinh nghiệm đã có và điều chỉnh nhận thức thông qua trải nghiệm, trao đổi và giải quyết vấn đề.

Trong đào tạo nghề du lịch, quan điểm này có thể được vận dụng thông qua các tình huống nghề nghiệp. Cách tiếp cận này cũng có điểm tương đồng với học tập dựa trên vấn đề, trong đó người học học thông qua quá trình giải quyết các vấn đề có tính phức hợp, tự xác định nhu cầu học tập, tìm kiếm kiến thức cần thiết, vận dụng kiến thức để giải quyết vấn đề và phản tư về kết quả (Hmelo-Silver, 2004). Chẳng hạn, trong đào tạo Quản trị khách sạn, giảng viên đưa ra tình huống: "Một khách lưu trú đánh giá thấp chất lượng dịch vụ của khách sạn. Hãy xác định nguyên nhân và đề xuất giải pháp cải thiện". Sinh viên phải đặt câu hỏi, thu thập và phân tích thông tin, đối chiếu với quy trình phục vụ để xác định các yếu tố có thể ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách như quy trình nhận phòng, thái độ nhân viên, thời gian phản hồi và sự phối hợp giữa các bộ phận.

Trong đào tạo Quản trị lữ hành, giảng viên có thể đưa ra tình huống thiết kế phương án ăn uống cho nhóm khách gia đình từ miền Bắc có trẻ em và người lớn tuổi. Sinh viên cần tìm hiểu đặc điểm nhóm khách, khẩu vị, nhu cầu theo độ tuổi, thời gian và lịch trình tour, vị trí nhà hàng, mức giá và khả năng phục vụ đoàn. Từ đó, sinh viên phân tích, lựa chọn và điều chỉnh phương án phù hợp.

Bên cạnh lý thuyết kiến tạo, dạy học tìm tòi – khám phá còn có cơ sở từ lý thuyết học tập trải nghiệm của Kolb (1984). Theo Kolb, học tập là quá trình chuyển hóa kinh nghiệm thành tri thức thông qua bốn giai đoạn: trải nghiệm cụ thể; quan sát và phản hồi; hình thành khái niệm; thử nghiệm vận dụng.

Trong đào tạo nghề du lịch, chu trình này có thể được thể hiện qua các hoạt động như sinh viên Chế biến món ăn trực tiếp thực hành, đánh giá sản phẩm, xác định nguyên nhân sai lệch và điều chỉnh quy trình; sinh viên Hướng dẫn du lịch thực hiện thuyết minh, tiếp nhận phản hồi và hoàn thiện kỹ năng; sinh viên Quản trị lữ hành xây dựng chương trình tour, phân tích hạn chế và điều chỉnh sản phẩm theo nhu cầu khách hàng.

Như vậy, lý thuyết kiến tạo và học tập trải nghiệm tạo cơ sở để tổ chức dạy học theo hướng người học chủ động đặt câu hỏi, tìm kiếm và phân tích thông tin, giải quyết vấn đề, kiểm chứng kết quả và điều chỉnh nhận thức thông qua các nhiệm vụ gắn với thực tiễn nghề nghiệp.

Từ các cơ sở lý luận trên, có thể thấy dạy học theo hướng tìm tòi – khám phá có sự thống nhất giữa quan điểm kiến tạo, học tập trải nghiệm và các phương pháp dạy học quy nạp: người học chủ động kiến tạo tri thức thông qua việc đặt

câu hỏi, tìm kiếm và xử lý thông tin, trải nghiệm, kiểm chứng và điều chỉnh kết quả. Trong giáo dục nghề nghiệp, quá trình này cần được đặt trong các nhiệm vụ và tình huống nghề nghiệp cụ thể để phát triển đồng thời kiến thức, kỹ năng và năng lực giải quyết vấn đề (Hmelo-Silver, 2004; Prince & Felder, 2006).

4. Đặc điểm của dạy học tìm tòi – khám phá trong giáo dục nghề nghiệp

Trong giáo dục nghề nghiệp, dạy học theo hướng tìm tòi – khám phá có một số đặc điểm chính.

Thứ nhất, nội dung học tập xuất phát từ các vấn đề và nhiệm vụ nghề nghiệp có tính thực tiễn.

Thứ hai, người học chủ động đặt câu hỏi, tìm kiếm, phân tích và sử dụng thông tin để giải quyết vấn đề.

Thứ ba, quá trình tìm tòi gắn với thực hành, mô phỏng, thử nghiệm và kiểm chứng kết quả theo yêu cầu nghề nghiệp.

Thứ tư, người học được khuyến khích tư duy phản biện, tích hợp kiến thức từ nhiều lĩnh vực và chịu trách nhiệm đối với quá trình học tập.

Thứ năm, đánh giá chú trọng cả quá trình tìm tòi, lập luận, thực hành, điều chỉnh và tự đánh giá, thay vì chỉ tập trung vào sản phẩm cuối cùng.

Chẳng hạn, với tình huống "Món ăn tại nhà hàng không đạt tiêu chuẩn", sinh viên có thể đặt câu hỏi về nguyên nhân, tìm kiếm và đối chiếu thông tin liên quan đến nguyên liệu, kỹ thuật chế biến, bảo quản và an toàn thực phẩm; sau đó phân tích, kiểm chứng nguyên nhân và đề xuất biện pháp khắc phục. Qua đó, người học phát triển năng lực nhận diện, phân tích và giải quyết vấn đề gắn với yêu cầu nghề nghiệp.

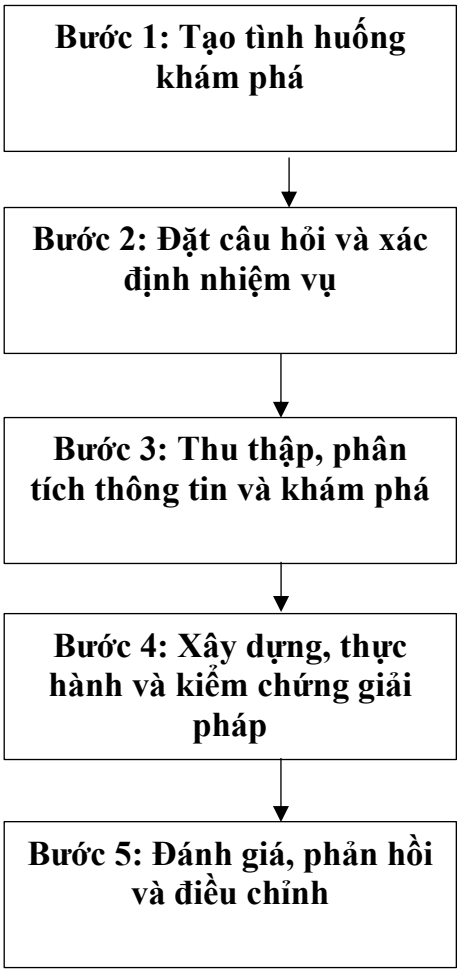
5. Tiềm năng triển khai mô hình tại Trường Cao đẳng Du lịch Huế/ Cách thực hiện mô hình

Trường Cao đẳng Du lịch Huế là cơ sở giáo dục nghề nghiệp đào tạo nguồn nhân lực cho lĩnh vực du lịch, nhà hàng, khách sạn và dịch vụ. Đặc điểm đào tạo của nhà trường gắn với thực hành nghề, xử lý tình huống, giao tiếp với khách hàng và tổ chức cung ứng dịch vụ.

Đây là điều kiện thuận lợi để triển khai dạy học theo hướng tìm tòi – khám phá thông qua các nhiệm vụ nghề nghiệp, tình huống mô phỏng, dự án thực hành và hoạt động trải nghiệm tại doanh nghiệp.

Quy trình tổ chức dạy học theo hướng tìm tòi – khám phá

Trên cơ sở tổng hợp các quan điểm lý luận và yêu cầu phát triển năng lực nghề nghiệp, bài viết đề xuất quy trình gồm năm bước:



- Giảng viên đưa ra một vấn đề hoặc tình huống nghề nghiệp có tính thực tế, tạo nhu cầu tìm hiểu và giải quyết vấn đề.

- Sinh viên xác định vấn đề cần giải quyết, đặt câu hỏi, xác định thông tin cần tìm kiếm và nhiệm vụ cần thực hiện.

- Sinh viên nghiên cứu tài liệu, quan sát, trao đổi, thực hành hoặc khai thác các nguồn thông tin phù hợp để phân tích vấn đề

- Sinh viên vận dụng kiến thức để đề xuất, thực hiện và kiểm chứng giải pháp; đồng thời điều chỉnh khi kết quả chưa đáp ứng yêu cầu.

- Giảng viên và sinh viên cùng phân tích kết quả, đánh giá quá trình thực hiện, rút kinh nghiệm và điều chỉnh giải pháp.

Trong quy trình này, giảng viên giữ vai trò thiết kế tình huống, định hướng, hỗ trợ và đánh giá; sinh viên là chủ thể đặt câu hỏi, tìm kiếm thông tin, phân tích, giải quyết vấn đề, thực hành và tự đánh giá. Chu trình có thể được lặp lại khi kết quả chưa đáp ứng yêu cầu nghề nghiệp.

Để cụ thể hóa quy trình trên, có thể minh họa việc tổ chức một bài học trong môn Phát triển và Quản lý chất lượng dịch vụ khách hàng. Tình huống nghề nghiệp được sử dụng làm điểm xuất phát để sinh viên chủ động đặt câu hỏi, tìm kiếm và phân tích thông tin, đề xuất giải pháp và tự đánh giá. GenAI được sử dụng như công cụ hỗ trợ quá trình tìm tòi và tự học, không thay thế hoạt động phân tích, kiểm chứng và ra quyết định của sinh viên.

Bước trong quy trình IBL	**Hoạt động của sinh viên – ví dụ môn Phát triển và Quản lý chất lượng dịch vụ khách hàng**	**Vai trò hỗ trợ của GenAI**
1. Tạo tình huống khám phá	Giảng viên đưa tình huống: "Khách lưu trú phản ánh phòng sạch nhưng phải chờ 20 phút để nhận phòng; khi yêu cầu hỗ trợ, nhân viên xử lý chậm. Khách đánh giá mức độ hài lòng thấp." Sinh viên xác định vấn đề ban đầu: Khách không hài lòng ở điểm nào?	Gợi ý câu hỏi khởi đầu để sinh viên suy nghĩ, chẳng hạn: "Những yếu tố nào có thể ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách?"; "Tình huống có thể liên quan đến thành phần nào của chất lượng dịch vụ?"
2. Đặt câu hỏi và xác định nhiệm vụ	Sinh viên xây dựng câu hỏi tìm hiểu: vấn đề nằm ở khâu nào, nguyên nhân là gì, tiêu chí chất lượng nào bị ảnh hưởng và cần thu thập thông tin gì. Nhóm xác định nhiệm vụ phân tích tình huống và đề xuất giải pháp.	Hỗ trợ gợi ý các câu hỏi nghiên cứu và giúp sinh viên xác định những thông tin cần tìm; không xác định thay vấn đề hoặc nguyên nhân.
3. Thu thập thông tin và khám phá	Sinh viên tìm hiểu tài liệu về chất lượng dịch vụ và SERVQUAL; đối chiếu tình huống với 5 thành phần: phương tiện hữu hình, tin cậy, đáp ứng, đảm bảo và đồng cảm; phân tích biểu hiện và nguyên nhân của vấn đề.	Hỗ trợ tìm kiếm, hệ thống hóa và diễn giải thông tin; gợi ý các khả năng nguyên nhân để sinh viên đối chiếu với tài liệu và kiểm chứng nguồn trước khi sử dụng.
4. Xây dựng, thực hành và kiểm chứng giải pháp	Sinh viên đề xuất giải pháp cải thiện như rút ngắn thời gian nhận phòng, chuẩn hóa quy trình tiếp nhận yêu cầu và tăng cường phối hợp giữa các bộ phận. Nhóm lựa chọn giải pháp, xây dựng KPI và kiểm tra tính khả thi.	Gợi ý các phương án và chỉ số có thể sử dụng như thời gian check-in, thời gian phản hồi yêu cầu, tỷ lệ khiếu nại được xử lý đúng hạn và điểm hài lòng khách hàng. Sinh viên phải lựa chọn và giải thích lý do.
5. Đánh giá, phản hồi và điều chỉnh	Sinh viên trình bày kết quả; các nhóm nhận xét chéo và tự đánh giá: Đã xác định đúng vấn đề chưa? Nguyên nhân và biểu hiện đã được phân biệt chưa? Giải pháp có khả thi không? KPI có	Hỗ trợ kiểm tra tính logic của lập luận, tổng hợp phản hồi và gợi ý những điểm còn thiếu để sinh viên tự xem xét, nhưng quyết định

	phù hợp không? Sau phản hồi, nhóm điều chỉnh phương án.	cuối cùng thuộc về sinh viên.

Qua minh họa trên, GenAI hỗ trợ gợi ý từ khóa, hệ thống hóa và diễn giải thông tin; sinh viên có trách nhiệm kiểm tra nguồn, đối chiếu với tài liệu học tập và đánh giá độ tin cậy trước khi sử dụng. Cách sử dụng này góp phần tăng cường tự học nhưng vẫn bảo đảm vai trò chủ thể của người học trong mô hình dạy học tìm tòi – khám phá.

Ví dụ: **Trong đào tạo nghề Kỹ thuật chế biến món ăn**

Nghề Kỹ thuật chế biến món ăn yêu cầu người học không chỉ nắm vững quy trình kỹ thuật mà còn phải có khả năng phân tích nguyên liệu, kiểm soát chất lượng, xử lý sai sót và sáng tạo sản phẩm phù hợp với nhu cầu khách hàng. Dạy học theo hướng tìm tòi – khám phá có thể được triển khai thông qua các tình huống nghề nghiệp trong các mô đun thực hành hoặc lý thuyết chế biến món ăn, chẳng hạn phân tích nguyên nhân làm giảm chất lượng món ăn.

Giảng viên sẽ đưa ra vấn đề: "Một món ăn sau khi chế biến có màu sắc, mùi vị và cấu trúc không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách. Hãy xác định nguyên nhân và đề xuất giải pháp cải thiện."	**Sinh viên thực hiện quá trình khám phá, xác định các hoạt động cần thực hiện:** Quan sát sản phẩm thực tế; Kiểm tra nguyên liệu đầu vào; Phân tích quy trình sơ chế, chế biến; So sánh với tiêu chuẩn kỹ thuật; Đề xuất điều chỉnh. Đánh giá kết quả sau khi điều chỉnh
Thông qua hoạt động này, sinh viên **tự phát hiện nguyên nhân, tìm kiếm giải pháp và kiểm chứng kết quả**, qua đó không chỉ củng cố kiến thức và kỹ thuật chế biến mà còn phát triển năng lực kiểm soát chất lượng, giải quyết vấn đề và tư duy nghề nghiệp.	

Ví dụ **trong đào tạo nghề Quản trị khách sạn**

Trong lĩnh vực khách sạn, nhân viên lễ tân thường xuyên phải xử lý các tình huống phát sinh liên quan đến đặt phòng, nhận phòng, yêu cầu đặc biệt của khách và sự phối hợp giữa các bộ phận. Dạy học theo hướng tìm tòi – khám phá có thể được triển khai thông qua tình huống **xử lý sai lệch thông tin đặt phòng của khách VIP**.

Giảng viên sẽ đưa ra vấn đề: Khách VIP đến nhận phòng nhưng thông tin đặt phòng trên hệ thống không chính xác: loại phòng và một số yêu cầu đặc biệt của khách chưa được cập nhật. Trong vai trò nhân viên lễ	Sinh viên thực hiện quá trình khám phá, xác định các hoạt động cần thực hiện: Xác định vấn đề và thông tin còn thiếu; Xác định nguyên nhân; Phân tích trách nhiệm của các bộ phận;

tân, bạn sẽ xác định nguyên nhân và xử lý tình huống như thế nào?	Đối chiếu với quy trình đặt phòng và nhận phòng; Đề xuất phương án giải quyết; Thực hành giao tiếp với khách. Tự đánh giá hiệu quả xử lý tình huống.
Thông qua hoạt động này, sinh viên không chỉ rèn luyện **kỹ năng nghiệp vụ lễ tân** mà còn phát triển năng lực **phân tích tình huống, giải quyết vấn đề, giao tiếp, phối hợp giữa các bộ phận, ra quyết định và kiểm soát cảm xúc trong môi trường nghề nghiệp**.	

Ví dụ: Trong đào tạo môn Phát triển và Quản lý chất lượng dịch vụ khách hàng

Trong lĩnh vực du lịch – khách sạn, quản lý chất lượng dịch vụ đòi hỏi người học có khả năng nhận diện vấn đề từ trải nghiệm của khách hàng, thu thập và phân tích thông tin, xác định nguyên nhân, đề xuất giải pháp và đánh giá hiệu quả cải tiến. Vì vậy, dạy học theo hướng tìm tòi – khám phá có thể được triển khai thông qua tình huống **phân tích nguyên nhân khách hàng không hài lòng và đề xuất giải pháp cải tiến chất lượng dịch vụ**.

Giảng viên đưa ra vấn đề: Một khách sạn nhận nhiều phản ánh về thời gian phục vụ chậm, tỷ lệ khiếu nại tăng trong giờ cao điểm. Hãy sử dụng dữ liệu phản hồi của khách để xác định nguyên nhân, đề xuất giải pháp và xây dựng KPI theo dõi sau cải tiến

Sinh viên thực hiện quá trình khám phá:

Phân tích phản hồi và xác định những vấn đề khách hàng đang gặp phải;

Đặt câu hỏi để làm rõ nguyên nhân của từng vấn đề;

Thu thập và phân tích thông tin từ phản hồi khách hàng, quy trình phục vụ và các bộ phận liên quan;

Đối chiếu thực tế với tiêu chuẩn và quy trình chất lượng dịch vụ;

Xác định nguyên nhân và các bộ phận có liên quan;

Đề xuất giải pháp khắc phục và phòng ngừa;

Xây dựng một số chỉ số theo dõi như thời gian nhận phòng, thời gian phản hồi yêu cầu của khách, tỷ lệ khiếu nại được xử lý đúng hạn và mức độ hài lòng của khách hàng;

Thực hành xử lý phản hồi của khách hàng và đánh giá hiệu quả của giải pháp sau cải tiến.

Thông qua hoạt động này, sinh viên không chỉ hiểu các tiêu chí và quy trình quản lý chất lượng dịch vụ mà còn phát triển năng lực phát hiện vấn đề, thu thập và phân tích thông tin, xử lý phản hồi khách hàng, giải quyết vấn đề, phối hợp giữa các bộ phận và đề xuất cải tiến chất lượng dịch vụ. Đồng thời, sinh viên hình thành tư duy lấy khách hàng làm trung tâm và khả năng tự đánh giá hiệu quả của giải pháp đã đề xuất.

6. Thuận lợi và hạn chế khi triển khai tại Trường Cao đẳng Du lịch Huế

6.1. Thuận lợi

Việc triển khai mô hình có một số điều kiện thuận lợi như chương trình đào tạo định hướng năng lực, yêu cầu phát triển tính chủ động và khả năng tự học của người học, hệ thống cơ sở thực hành nghề, đội ngũ giảng viên có kinh nghiệm thực tiễn và mối liên kết với doanh nghiệp. Định hướng này phù hợp với yêu cầu của Thông tư số 55/2026/TT-BGDĐT ngày 30 tháng 6 năm 2026 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về chuẩn chương trình đào tạo giáo dục nghề nghiệp, trong đó chú trọng phát triển năng lực người học, tạo điều kiện để người học chủ động học tập và vận dụng kiến thức, kỹ năng vào thực tiễn nghề nghiệp.

Đối với dạy học theo hướng tìm tòi – khám phá, yêu cầu phát triển năng lực tự học có ý nghĩa đặc biệt quan trọng. Sinh viên không chỉ tiếp nhận nhiệm vụ từ giảng viên mà cần chủ động xác định vấn đề, tìm kiếm và lựa chọn thông tin, phân tích dữ liệu, thử nghiệm giải pháp và tự đánh giá kết quả. Đây cũng là cơ sở để từng bước chuyển từ hình thức học tập phụ thuộc vào hướng dẫn trực tiếp sang học tập chủ động, tự chịu trách nhiệm về quá trình và kết quả học tập.

Nhà trường có các khu thực hành chế biến món ăn, nhà hàng, lễ tân khách sạn và các phòng hỗ trợ thực hành hướng dẫn du lịch, quản trị lữ hành. Trung tâm thực hành nghề Du lịch cũng tạo điều kiện để người học rèn luyện kỹ năng nghề, giao tiếp và giải quyết tình huống trong môi trường thực tế.

Bên cạnh đó, đội ngũ giảng viên có kinh nghiệm trong lĩnh vực du lịch – dịch vụ là nguồn lực quan trọng để xây dựng các tình huống nghề nghiệp sát thực tế. Thực tế đào tạo tại nhà trường đã có nhiều hoạt động có sự tương đồng với dạy học tìm tòi – khám phá như thực hành nghề, mô phỏng nghiệp vụ, thực tập tại doanh nghiệp, học tập theo tình huống và trải nghiệm nghề nghiệp.

6.2. Hạn chế và thách thức

Thứ nhất, mức độ áp dụng giữa các môn học và mô đun chưa đồng đều. Một số môn thực hành có điều kiện thuận lợi hơn, trong khi một số nội dung lý thuyết vẫn thiên về thuyết trình.

Thứ hai, năng lực tự học và tư duy khám phá của một bộ phận sinh viên còn hạn chế. Dạy học theo hướng tìm tòi – khám phá đòi hỏi sinh viên chủ động xác định vấn đề, tìm kiếm và kiểm chứng thông tin, phân tích và đề xuất giải pháp. Tuy nhiên, một số sinh viên còn quen với việc nhận hướng dẫn trực tiếp từ giảng viên hoặc phụ thuộc vào thành viên tích cực trong nhóm. Vì vậy, khi triển khai mô hình, giảng viên cần thiết kế nhiệm vụ từ đơn giản đến phức tạp, cung cấp nguồn học liệu và mức độ hỗ trợ phù hợp, đồng thời từng bước tăng yêu cầu tự học, tự tìm kiếm thông tin và tự đánh giá của sinh viên.

Thứ ba, việc xây dựng và cập nhật ngân hàng tình huống nghề nghiệp cần thời gian và sự phối hợp giữa giảng viên, khoa chuyên môn và doanh nghiệp. Các tình huống cần được cập nhật để phản ánh yêu cầu thực tế của nghề.

7. Một số giải pháp triển khai

7.1. Xây dựng ngân hàng tình huống nghề nghiệp và học liệu khám phá

Nhà trường cần xây dựng ngân hàng tình huống theo từng ngành, nghề đào tạo. Mỗi tình huống nên có bối cảnh, dữ liệu ban đầu, nhiệm vụ và tiêu chí đánh giá. Các tình huống có thể tập trung vào những vấn đề thường gặp như khách hàng phàn nàn, sự cố trong khách sạn, mất an toàn thực phẩm, thay đổi chương trình tour hoặc sự cố trong quá trình hướng dẫn.

7.2. Phát triển năng lực thiết kế và tổ chức dạy học của giảng viên

Giảng viên cần được bồi dưỡng về thiết kế tình huống nghề nghiệp, xây dựng nhiệm vụ tìm tòi, tổ chức thảo luận, hướng dẫn khai thác và kiểm chứng thông tin, cũng như đánh giá quá trình khám phá. Hoạt động này có thể thực hiện thông qua sinh hoạt chuyên môn, nghiên cứu bài học, dạy thử, phản hồi và điều chỉnh.

7.3. Đổi mới kiểm tra, đánh giá theo hướng phát triển năng lực

Đánh giá cần quan tâm cả quá trình và kết quả, bao gồm khả năng tìm kiếm thông tin, phân tích vấn đề, lập luận, đề xuất giải pháp, thực hành, điều chỉnh và tự đánh giá. Điều này giúp đánh giá sát hơn năng lực thực hiện nghề của người học.

7.4. Tăng cường ứng dụng công nghệ số

Kho học liệu số, video mô phỏng nghiệp vụ và thư viện tình huống có thể hỗ trợ sinh viên chuẩn bị trước khi thực hành. Sinh viên có thể xem tình huống, phân tích nguyên nhân, đề xuất cách xử lý và chuẩn bị nội dung giao tiếp trước khi tham gia hoạt động thực hành.

7.5. Phát triển năng lực tự học và tự đánh giá của sinh viên

Dạy học theo hướng tìm tòi – khám phá đòi hỏi sinh viên từng bước hình thành khả năng tự xác định nhiệm vụ, tìm kiếm và lựa chọn thông tin, kiểm chứng nguồn, giải quyết vấn đề và tự đánh giá kết quả. Vì vậy, giảng viên cần thiết kế nhiệm vụ có mức độ hỗ trợ giảm dần, hướng dẫn sinh viên sử dụng học liệu và công cụ số phù hợp, đồng thời yêu cầu sinh viên ghi nhận quá trình tìm kiếm, lập luận và điều chỉnh giải pháp. Việc đánh giá cần kết hợp sản phẩm cuối cùng với quá trình tự học, tự đánh giá và phản hồi của sinh viên.

7.6. Tăng cường vai trò của doanh nghiệp

Doanh nghiệp là nguồn cung cấp tình huống thực tế và phản ánh trực tiếp yêu cầu năng lực nghề nghiệp. Nhà trường cần tăng cường phối hợp với doanh nghiệp trong xây dựng tình huống, tham gia hướng dẫn và đánh giá người học. Qua đó, góp phần thu hẹp khoảng cách giữa đào tạo và thực tiễn nghề nghiệp.

7.7. Xây dựng môi trường học tập khuyến khích khám phá

Nhà trường và giảng viên cần tạo môi trường khuyến khích sinh viên đặt câu hỏi, thử nghiệm, trình bày quan điểm và đề xuất giải pháp. Dạy học tìm tòi – khám phá chỉ phát huy hiệu quả khi người học thực sự được trao vai trò chủ thể trong quá trình học tập.

8. Kết luận

Dạy học theo hướng tìm tòi – khám phá là cách tiếp cận phù hợp với định hướng phát triển năng lực trong giáo dục nghề nghiệp, đặc biệt đối với đào tạo du lịch – dịch vụ. Bài viết đề xuất quy trình gồm năm bước: tạo tình huống nghề nghiệp; đặt câu hỏi và xác định nhiệm vụ; thu thập, phân tích thông tin và khám phá; xây dựng, thực hành và kiểm chứng giải pháp; đánh giá, phản hồi và điều chỉnh.

Quy trình nhấn mạnh vai trò chủ thể của sinh viên và vai trò thiết kế, định hướng, hỗ trợ của giảng viên. Đối với Trường Cao đẳng Du lịch Huế, chương trình đào tạo định hướng năng lực, cơ sở thực hành và mối liên kết với doanh nghiệp là những điều kiện thuận lợi để triển khai mô hình.

Nếu được triển khai phù hợp, dạy học theo hướng tìm tòi – khám phá có thể góp phần phát triển ở sinh viên năng lực tự học, tìm hiểu, phân tích, thực hành, giải quyết vấn đề và thích ứng với yêu cầu nghề nghiệp. Tuy nhiên, bài viết mới tập trung vào cơ sở lý luận và đề xuất mô hình, chưa có bằng chứng thực nghiệm về mức độ tác động của mô hình đối với năng lực nghề nghiệp của sinh viên. Vì

vậy, các nghiên cứu tiếp theo cần triển khai thực nghiệm và đánh giá hiệu quả của mô hình trong những môn học, mô đun và nhóm ngành đào tạo cụ thể.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bruner, J. S. (1961). The act of discovery. *Harvard Educational Review, 31*(1), 21–32.
2. Hmelo-Silver, C. E. (2004). Problem-based learning: What and how do students learn? *Educational Psychology Review, 16*(3), 235–266. https://doi.org/10.1023/B:EDPR.0000034022.16470.f3
3. Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Prentice-Hall.
4. Nguyễn Văn Cường, & Meier, B. (2014). *Lý luận dạy học hiện đại: Cơ sở đổi mới mục tiêu, nội dung và phương pháp dạy học*. Nhà xuất bản Đại học Sư phạm.
5. Prince, M. J., & Felder, R. M. (2006). Inductive teaching and learning methods: Definitions, comparisons, and research bases. *Journal of Engineering Education, 95*(2), 123–138. https://doi.org/10.1002/j.2168-9830.2006.tb00884.x
6. Trần Bá Hoành. (2010). *Đổi mới phương pháp dạy học, chương trình và sách giáo khoa*. Nhà xuất bản Đại học Sư phạm.
7. Thông tư số 55/2026/TT-BGDĐT ngày 30 tháng 6 năm 2026 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định chuẩn chương trình đào tạo giáo dục nghề nghiệp.

ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN KỸ NĂNG MỀM CHO HỌC SINH, SINH VIÊN NĂM NHẤT TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH HUẾ

TS. Trần Thị Ái Luyến

CN. Lại Văn Hóa

ThS. Nguyễn Chí Công

Tóm tắt:

Trong bối cảnh ngành Du lịch ngày càng chú trọng chất lượng nguồn nhân lực và trải nghiệm của khách hàng, yêu cầu đối với người học không chỉ dừng lại ở kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề mà còn bao gồm hệ thống các kỹ năng mềm như giao tiếp, làm việc nhóm, giải quyết vấn đề, quản lý thời gian, thích ứng, tư duy sáng tạo và tác phong nghề nghiệp. Tại các cơ sở giáo dục nghề nghiệp, học sinh, sinh viên thường phải đối diện với sự thay đổi lớn về môi trường học tập, phương pháp học tập, quan hệ xã hội và yêu cầu nghề nghiệp, đặc biệt là học sinh, sinh viên năm nhất. Chính vì vậy, việc chú trọng phát triển kỹ năng mềm cho học sinh, sinh viên ngay từ thời gian đầu khi nhập học có ý nghĩa quan trọng trong việc hình thành nền tảng nghề nghiệp và khả năng thích ứng của người học. Bài viết tập trung nhận diện thực trạng về kỹ năng mềm của học sinh, sinh viên (HSSV) năm nhất, phân tích một số khía cạnh liên quan và đề xuất các phương thức triển khai nội dung này trong môi trường thực hành nghề nghiệp. Trên cơ sở đó, bài viết đề xuất mô hình phát triển kỹ năng mềm theo ba giai đoạn: Làm quen - Luyện tập - Làm nghề, góp phần nâng cao khả năng thích ứng và năng lực nghề nghiệp của học sinh, sinh viên ngay từ năm học đầu tiên.

Từ khóa: Kỹ năng mềm; Học sinh sinh viên năm nhất; Giáo dục nghề nghiệp; Đào tạo du lịch; Năng lực nghề nghiệp; Trường Cao đẳng Du lịch Huế.

1. Đặt vấn đề

Nguồn nhân lực được xem là một trong những yếu tố quyết định chất lượng và năng lực cạnh tranh của ngành Du lịch. Trong mỗi ca làm việc, nhân viên du lịch thường xuyên giao tiếp với khách hàng, phối hợp với đồng nghiệp, xử lý các tình huống phát sinh và phải nhanh chóng thích ứng với những yêu cầu đa dạng của môi trường làm việc. Chính vì thế, bên cạnh kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề, người nhân viên cần có khả năng giao tiếp, hợp tác, giải quyết vấn đề, kiểm

soát cảm xúc, quản lý thời gian và thích ứng với sự thay đổi trong mỗi hoàn cảnh khác nhau.

Xã hội ngày càng phát triển và hội nhập càng đòi hỏi sinh viên phải được trang bị những kỹ năng mềm để tham gia vào thị trường lao động và giữ vững vị trí của mình trong xã hội. Do vậy, vai trò của việc giáo dục kỹ năng mềm cho sinh viên là rất quan trọng. Trong xã hội hiện đại, kỹ năng mềm ngày càng được đánh giá cao và rất nhiều nhà tuyển dụng xem các kỹ năng mềm là một trong những tiêu chí quan trọng để tuyển chọn nhân sự ngoài kiến thức và trình độ chuyên môn.

Đối với học sinh, sinh viên (HSSV) năm nhất tại các cơ sở giáo dục nghề nghiệp, vấn đề này càng có ý nghĩa đặc biệt. Đây là giai đoạn người học chuyển từ môi trường giáo dục phổ thông sang môi trường giáo dục nghề nghiệp với nhiều thay đổi về phương pháp học tập, tính tự chủ, yêu cầu thực hành nghề và mối quan hệ xã hội. Sẽ không ngạc nhiên khi nhiều HSSV còn có tâm lý thụ động, thiếu tự tin trong giao tiếp, chưa quen với làm việc nhóm, chưa biết cách lập kế hoạch học tập hoặc chưa có phương pháp giải quyết những tình huống phát sinh trong học tập và môi trường mới. Nghiên cứu của Andree và cộng sự (2025) cho thấy việc triển khai các hoạt động phát triển kỹ năng mềm ngay từ giai đoạn đầu có thể hỗ trợ khả năng giao tiếp, hợp tác, thực hiện dự án và sự chuẩn bị cho quá trình học tập của sinh viên.

Trường Cao đẳng Du lịch Huế là cơ sở đào tạo nguồn nhân lực phục vụ trong ngành du lịch - khách sạn, càng đặt ra yêu cầu phải hình thành kỹ năng mềm cho người học ngay từ những năm đầu tiên. Nếu được triển khai sớm và có hệ thống, kỹ năng mềm sẽ trở thành nền tảng để HSSV tiếp tục phát triển kỹ năng nghề, năng lực số, năng lực xanh và khả năng thích ứng với môi trường lao động. Xuất phát từ những đặc điểm trên, việc nghiên cứu và đề xuất các phương thức phát triển kỹ năng mềm cho học sinh, sinh viên năm nhất là cần thiết, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo và khả năng đáp ứng yêu cầu của doanh nghiệp du lịch.

2. Cơ sở lý luận về phát triển kỹ năng mềm cho HSSV năm nhất

2.1. Khái niệm kỹ năng mềm

Kỹ năng mềm là thuật ngữ dùng để chỉ các kỹ năng thuộc về tính cách con người, không mang tính chuyên môn, không thể sờ nắm được. Do vậy, kỹ năng mềm được hiểu là một khái niệm rộng, bao hàm trong nó rất nhiều kỹ năng như kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng tư duy sáng tạo, kỹ năng tư duy phản biện, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng thuyết trình, kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng quản lý thời gian, tổ chức công việc.

Kỹ năng mềm được xem là nhóm năng lực bổ trợ cho kiến thức chuyên môn, giúp cá nhân giao tiếp, hợp tác, giải quyết vấn đề và thích ứng hiệu quả với môi trường học tập và làm việc. Trong nghiên cứu của Robles (2012), các kỹ năng mềm được nhà quản lý đánh giá cao bao gồm giao tiếp, thái độ, khả năng làm việc nhóm, tính chuyên nghiệp và khả năng thích ứng. Đối với người học nghề du lịch, kỹ năng mềm không tồn tại tách biệt với kỹ năng nghề mà thường được thể hiện ngay trong quá trình thực hiện nghiệp vụ. Ví dụ, kỹ năng phục vụ khách hàng không chỉ yêu cầu người học biết các bước phục vụ mà còn đòi hỏi khả năng giao tiếp, lắng nghe, quan sát, kiểm soát cảm xúc và xử lý tình huống. Tương tự, nghiệp vụ hướng dẫn du lịch cần kết hợp kiến thức điểm đến với kỹ năng thuyết trình, kể chuyện, tương tác với khách và giải quyết các tình huống bất ngờ.

Andrews và Higson (2008) cho rằng khả năng có việc làm của sinh viên cần được nhìn nhận từ sự kết hợp giữa kiến thức chuyên môn và các kỹ năng mềm, trong đó khả năng giao tiếp, làm việc với người khác và thích ứng với môi trường nghề nghiệp giữ vai trò quan trọng. Như vậy, kỹ năng mềm trong cuộc sống được hình thành từng ngày, từng giờ; nó khác hẳn với năng khiếu bẩm sinh nên sinh viên có thể học hỏi, tiếp thu và rèn luyện thường xuyên để đạt được các kỹ năng nhất định, hỗ trợ cho học tập và công việc sau này.

2.2. Những kỹ năng mềm cần thiết đối với học sinh, sinh viên

Hệ thống kỹ năng mềm cần giáo dục, rèn luyện và phát triển cho người học, người lao động có sự khác nhau ở mỗi quốc gia. Xuất phát từ các đặc điểm, đặc trưng của người học và tầm quan trọng của kỹ năng mềm, hệ thống kỹ năng mềm cần giáo dục cho HSSV các cơ sở giáo dục nghề nghiệp (GDNN) ở Việt Nam hiện nay tập trung vào khả năng thích ứng, làm việc hiệu quả và phát triển bản thân trong môi trường làm việc thực tế, bao gồm: Kỹ năng giao tiếp, ứng xử, lắng nghe tích cực; Kỹ năng phát triển tư duy, học tập, làm việc hiệu quả; Kỹ năng tự nhận thức - định vị bản thân; Kỹ năng thuyết trình, đàm phán, giải quyết mâu thuẫn; Kỹ năng quản lý cảm xúc, ứng phó với nan đề cuộc sống; Kỹ năng quản lý thời gian, xác định mục tiêu, lập kế hoạch; Kỹ năng hợp tác, làm việc nhóm; Kỹ năng số (thích ứng, làm chủ trong sử dụng công nghệ số).

Đối với HSSV năm nhất, người học có sự đa dạng về độ tuổi, nền tảng học tập, điều kiện gia đình, kinh nghiệm xã hội và định hướng nghề nghiệp chưa đồng nhất. Một số em đã xác định rõ ngành nghề và có động lực học tập cao; trong khi đó, một bộ phận còn chưa hiểu đầy đủ về nghề mình lựa chọn. Thêm vào đó, sự chuyển đổi từ môi trường phổ thông sang môi trường giáo dục nghề nghiệp cũng tạo ra những yêu cầu mới: người học phải chủ động hơn trong việc xây dựng kế hoạch học tập, thực hiện nhiệm vụ, tham gia thực hành và phối hợp với bạn bè.

Trong khi đó, các kỹ năng này chưa phải lúc nào cũng được hình thành đầy đủ từ bậc học trước.

Đặc biệt, đối với lĩnh vực du lịch, người học phải tiếp xúc với môi trường có tính tương tác cao. Cơ sở đào tạo không chỉ trang bị cho người học kiến thức mà còn phải rèn luyện, phát triển kỹ năng toàn diện, đặc biệt là kỹ năng mềm để sau khi tốt nghiệp ra trường có khả năng làm chủ, thích ứng với yêu cầu công việc trong xã hội luôn có những vận động, biến đổi. Chính vì thế, trong các giờ thực hành nghiệp vụ, người học có thể đóng vai nhân viên - khách hàng, làm việc theo nhóm, xử lý tình huống, thuyết trình, thực hiện mô phỏng quy trình phục vụ hoặc tham gia các hoạt động trải nghiệm thực tế. Những hoạt động này vừa tạo điều kiện phát triển kỹ năng nghề, vừa là môi trường thuận lợi để rèn luyện kỹ năng mềm.

3. Thực trạng và phương thức phát triển kỹ năng mềm của HSSV năm nhất tại Trường Cao đẳng Du lịch Huế

3.1. Thực trạng kỹ năng mềm của HSSV năm nhất tại Trường Cao đẳng Du lịch Huế

Khảo sát được thực hiện với 243 HSSV năm nhất tham gia trả lời, trong đó có 191 sinh viên trình độ cao đẳng và 52 học sinh trình độ trung cấp. Kết quả thống kê mô tả về thực trạng kỹ năng mềm của HSSV năm nhất được thể hiện ở Bảng 1.

Bảng 1. Kết quả thống kê mô tả về thực trạng kỹ năng mềm của HSSV năm nhất

STT	Nội dung khảo sát	Mean	Std. Deviation
1	Tôi tự tin khi giao tiếp với thầy cô, bạn bè và những người mới gặp.	3,35	0,712
2	Tôi biết lắng nghe và trao đổi ý kiến một cách phù hợp.	3,59	0,776
3	Tôi có khả năng phối hợp và hoàn thành nhiệm vụ khi làm việc nhóm.	3,56	0,713
4	Tôi biết lập kế hoạch và sắp xếp thời gian học tập hợp lý.	3,43	0,784

STT	Nội dung khảo sát	Mean	Std. Deviation
5	Tôi có khả năng tự học và chủ động tìm kiếm thông tin phục vụ học tập.	3,45	0,785
6	Tôi tự tin trình bày ý kiến hoặc thuyết trình trước tập thể.	2,96	0,979
7	Tôi có khả năng bình tĩnh và giải quyết các vấn đề phát sinh trong học tập.	3,39	0,718
8	Tôi biết kiểm soát cảm xúc và ứng xử phù hợp khi xảy ra mâu thuẫn.	3,72	0,857
9	Tôi có khả năng thích nghi với môi trường học tập và những yêu cầu mới.	3,72	0,739
10	Tôi biết cách sử dụng các công cụ số và Trí tuệ nhân tạo (ví dụ: ChatGPT, Canva...) để tìm kiếm tài liệu và hỗ trợ giải quyết bài tập/nhiệm vụ học tập.	3,58	0,828
11	Tôi luôn chủ động kiểm chứng tính chính xác của thông tin do AI hoặc Internet cung cấp trước khi sử dụng vào bài tập/công việc.	3,53	0,770
12	Tôi có ý thức bảo vệ dữ liệu cá nhân, nhận diện rủi ro và đảm bảo an toàn trên không gian mạng.	3,86	0,728
13	Tôi có thói quen đi học đúng giờ, tuân thủ nội quy lớp học và tôn trọng quy định chung của tập thể.	3,97	0,746
14	Tôi luôn chủ động hoàn thành đúng hạn các nhiệm vụ được giao (cá nhân/nhóm) và không có thói quen ỷ lại vào người khác.	3,81	0,754
15	Đánh giá chung về kỹ năng mềm của bản thân hiện nay	3,43	0,723

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu khảo sát của nhóm nghiên cứu)

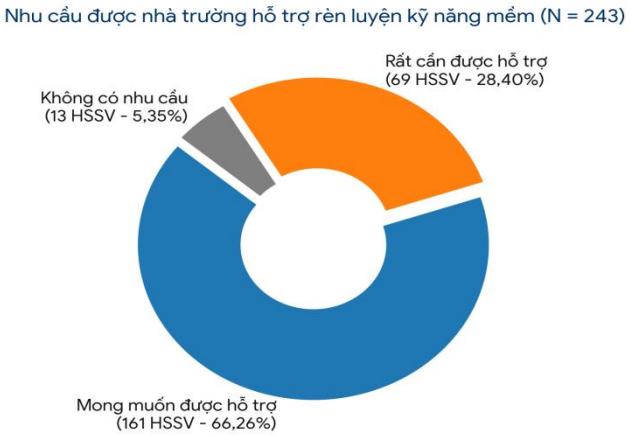
Kết quả thống kê mô tả cho thấy kỹ năng mềm của HSSV nhìn chung ở mức tương đối khá, với điểm đánh giá chung đạt 3,43/5,00. Trong các nhóm kỹ năng được khảo sát, HSSV có điểm cao nhất ở ý thức tuân thủ nội quy, đi học đúng giờ và tôn trọng quy định chung (Mean = 3,97), tiếp đến là ý thức bảo vệ dữ liệu cá nhân và an toàn trên không gian mạng (Mean = 3,86) và tính chủ động, trách nhiệm trong hoàn thành nhiệm vụ (Mean = 3,81). Điều này cho thấy HSSV đã hình thành khá tốt các kỹ năng liên quan đến tính kỷ luật, trách nhiệm và thích ứng với môi trường học tập hiện nay.

Tuy nhiên, một số kỹ năng vẫn còn hạn chế, nổi bật là tự tin trình bày ý kiến hoặc thuyết trình trước tập thể với điểm trung bình thấp nhất (Mean = 2,96), tiếp đến là kỹ năng giao tiếp (Mean = 3,35) và khả năng bình tĩnh, giải quyết các vấn đề phát sinh trong học tập (Mean = 3,39). Trong khi đó, kỹ năng lắng nghe và trao đổi ý kiến (Mean = 3,59), làm việc nhóm (Mean = 3,56), sử dụng công cụ số và AI phục vụ học tập (Mean = 3,58) đạt mức khá nhưng vẫn còn dư địa để tiếp tục phát triển.

Nhìn chung, kỹ năng mềm của HSSV có sự phát triển không đồng đều giữa các nhóm năng lực. HSSV có xu hướng mạnh hơn ở các kỹ năng mang tính kỷ luật, trách nhiệm và thích ứng, nhưng còn hạn chế ở các kỹ năng thể hiện sự tự tin, giao tiếp và trình bày trước tập thể. Đây là cơ sở thực tiễn để nhà trường tiếp tục tăng cường các hoạt động thực hành, trải nghiệm, thuyết trình, làm việc nhóm và xử lý tình huống, qua đó giúp HSSV chuyển từ nhận thức và khả năng hiện có sang năng lực vận dụng hiệu quả trong học tập và môi trường nghề nghiệp.

Nhu cầu mong muốn được nhà trường hỗ trợ rèn luyện thêm kỹ năng mềm thông qua khảo sát được thể hiện ở Hình 1.

Kết quả khảo sát cho thấy nhu cầu được nhà trường hỗ trợ rèn luyện kỹ năng mềm của HSSV là khá cao. Cụ thể, 66,26% HSSV (tương ứng 161 HSSV) mong muốn được hỗ trợ và 28,40% (tương ứng 69 HSSV) đánh giá rất cần sự hỗ trợ này. Như vậy, tổng cộng có tới 94,66% HSSV có nhu cầu ở các mức độ khác nhau, cho thấy kỹ năng mềm đang được người học nhận thức là yếu tố cần thiết bên cạnh kiến thức chuyên môn. Trong khi đó, chỉ có 5,35% HSSV không có nhu cầu. Kết quả này là cơ sở để nhà trường tăng cường các hoạt động đào tạo, trải nghiệm và hỗ trợ rèn luyện kỹ năng mềm, gắn với đặc thù ngành nghề và yêu cầu của thị trường lao động.



Hình 1. Kết quả khảo sát nhu cầu mong muốn được nhà trường hỗ trợ rèn luyện kỹ năng mềm

(Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm nghiên cứu)

Từ các dữ liệu tổng hợp phân tích qua các nghiên cứu về kỹ năng mềm kết hợp với thực trạng khảo sát của HSSV năm nhất, bài viết đã đúc kết các nhóm kỹ năng mềm gắn chặt với kỹ năng lao động chuyên nghiệp mà HSSV năm nhất tại Trường Cao đẳng Du lịch Huế cần tập trung phát triển (Bảng 2).

Bảng 2. Nhóm kỹ năng mềm và nội dung trọng tâm cần phát triển

STT	Nhóm kỹ năng	Nội dung trọng tâm
1	Kỹ năng giao tiếp (Communication skills)	Lắng nghe, diễn đạt, đặt câu hỏi, giao tiếp trực tiếp và trực tuyến.
2	Kỹ năng làm việc nhóm (Teamwork skills)	Phân công nhiệm vụ, phối hợp, hỗ trợ và phản hồi.
3	Kỹ năng quản lý bản thân (Self-management skills)	Lập kế hoạch, xác định ưu tiên, hoàn thành nhiệm vụ đúng hạn.
4	Kỹ năng học và tự học (Learning to learn)	Xác định mục tiêu, tìm kiếm tài liệu, tự đánh giá kết quả.
5	Kỹ năng giải quyết vấn đề (Problem-solving skills)	Nhận diện vấn đề, phân tích nguyên nhân, đề xuất và lựa chọn giải pháp.
6	Kỹ năng thích ứng (Adaptability skills)	Thích nghi với môi trường học tập, nghề nghiệp và sự thay đổi.

STT	Nhóm kỹ năng	Nội dung trọng tâm
7	Kỹ năng thuyết trình (Presentation skills)	Xây dựng nội dung, trình bày, sử dụng ngôn ngữ và phương tiện hỗ trợ.

(Nguồn: Tổng hợp của nhóm nghiên cứu)

3.2. Một số phương thức triển khai phát triển kỹ năng mềm cho HSSV năm nhất

3.2.1. Nguyên tắc nền tảng định hướng phương pháp giáo dục kỹ năng mềm

Tạo bầu không khí cởi mở, thân thiện.

Ghi nhận và chấp nhận trên cơ sở tôn trọng sự khác biệt và đa dạng.

Hòa nhập, cùng tham gia, tự nguyện, bình đẳng, tương tác, chia sẻ và thể hiện bản thân.

Tiếp cận theo quan điểm dạy - học thích ứng, hiệu quả, thúc đẩy tinh thần tự giác, sáng tạo.

Đảm bảo chu trình: Trải nghiệm - Rèn luyện - Vận dụng - Duy trì - Phát triển.

3.2.2. Một số phương thức triển khai cụ thể

Thứ nhất, tổ chức chương trình "Khởi động nghề nghiệp" dành cho HSSV năm nhất: Ngay trong những tuần đầu nhập học, nhà trường có thể tổ chức chương trình "Khởi động nghề nghiệp" nhằm giúp HSSV làm quen với môi trường giáo dục nghề nghiệp và hình thành các kỹ năng nền tảng như thích ứng với môi trường học tập mới, giao tiếp, học tập chủ động, làm việc nhóm, tác phong văn hóa nghề nghiệp và định hướng nghề nghiệp trong ngành du lịch. Với chương trình này, người học tham gia trò chơi nhóm, tình huống mô phỏng, hoạt động nhập vai và các thử thách ngắn thay vì ngồi nghe thuyết trình. Phương thức này giúp HSSV năm nhất nhanh chóng hòa đồng, tự tin, rút ngắn khoảng cách trong môi trường mới và có cái nhìn chi tiết hơn về nghề mình theo học.

Thứ hai, triển khai đa dạng hóa các hoạt động học tập theo hướng dạy học tích cực: Kỹ năng mềm không thể hình thành qua việc "nghe giảng" hay "đọc sách" mà phải thông qua rèn luyện thực tế. Các phương pháp dạy học tích cực như Dạy học theo dự án (Project-based learning), Thảo luận nhóm, Đóng vai (Role-playing), mô phỏng nghề nghiệp buộc HSSV phải đặt mình vào các tình huống thực tế. Để thực hiện hiệu quả, nhà trường cần xây dựng các tình huống thực tế gắn với nghề nghiệp; phân vai cho người học và hướng dẫn thực hiện theo kịch bản; tổ chức thực hành, xử lý tình huống, ra quyết định; sau đó nhận xét, phản hồi và rút kinh nghiệm qua 3 kênh (tự đánh giá - bạn học đánh giá - giảng viên đánh

giá). Bên cạnh đó, việc xây dựng các dự án nhỏ gắn với thực tiễn nghề nghiệp (như Một ngày làm nhân viên Lễ tân, nhân viên Buồng phòng, Hướng dẫn viên du lịch...) ngay từ năm nhất sẽ giúp HSSV phát triển đồng thời kỹ năng chuyên môn, giao tiếp, làm việc nhóm và quản lý thời gian.

Thứ ba, triển khai chương trình Peer Mentoring (cố vấn học tập, cố vấn ngang hàng): Lựa chọn những sinh viên khóa trên có thành tích và kỹ năng tốt để hỗ trợ HSSV năm nhất về phương pháp học tập, kinh nghiệm thực hành nghề và cách tham gia hoạt động tập thể. Mô hình này không chỉ hỗ trợ HSSV năm nhất hòa nhập nhanh mà còn tạo cơ hội để HSSV khóa trên phát triển kỹ năng lãnh đạo, hướng dẫn và giao tiếp.

4. Đề xuất mô hình định hướng phát triển kỹ năng mềm cho HSSV năm nhất và giải pháp triển khai tại Trường Cao đẳng Du lịch Huế

4.1. Mô hình phát triển kỹ năng mềm "3L"

Từ những phân tích trên, nghiên cứu đề xuất mô hình "3L: Làm quen - Luyện tập - Làm nghề" dành cho học sinh, sinh viên năm nhất. Chi tiết các giai đoạn thực hiện được mô tả ở Bảng 3.

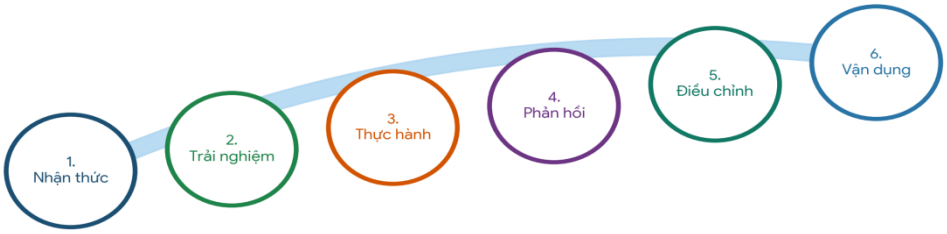
Bảng 3. Nội dung các giai đoạn thực hiện trong mô hình 3L

Nội dung	**Giai đoạn 1: LÀM QUEN (Biết và hiểu kỹ năng)**	**Giai đoạn 2: LUYỆN TẬP (Thực hành và nhận phản hồi)**	**Giai đoạn 3: LÀM NGHỀ (Vận dụng độc lập trong tình huống)**
Thời gian	Bắt đầu từ đầu năm học.	Thực hiện trong quá trình học các học phần.	Thực hành vào cuối năm nhất và các hoạt động trải nghiệm nghề nghiệp.
Mục tiêu	Giúp người học nhận thức và bước đầu hình thành các kỹ năng cơ bản.	Biến kiến thức, kỹ năng thành hành vi có thể quan sát được.	Vận dụng kỹ năng mềm trong bối cảnh gần với môi trường lao động thực tế.

Nội dung	Giai đoạn 1: LÀM QUEN (Biết và hiểu kỹ năng)	Giai đoạn 2: LUYỆN TẬP (Thực hành và nhận phản hồi)	Giai đoạn 3: LÀM NGHỀ (Vận dụng độc lập trong tình huống)
Phương thức & Đánh giá	Thông qua các hoạt động như: workshop, trò chơi, hoạt động nhóm, trải nghiệm định hướng nghề nghiệp.	- Đóng vai (Role-play), mô phỏng nghề nghiệp. - Xử lý tình huống, dự án học tập, thuyết trình và hoạt động nhóm. - Đánh giá: Sử dụng bảng tiêu chí/rubric để đo lường mức độ thực hiện.	- Tham quan doanh nghiệp, trải nghiệm nghề nghiệp, thực hành tại cơ sở dịch vụ. - Kết quả: Người học hình thành hồ sơ năng lực cá nhân và xác định những kỹ năng cần tiếp tục phát triển.

(Nguồn: Đề xuất của nhóm nghiên cứu)

Từ các giai đoạn trên, có thể khái quát quy trình phát triển kỹ năng theo trình tự 6 bước khép kín: Nhận thức - Trải nghiệm - Thực hành - Phản hồi - Điều chỉnh - Vận dụng (Hình 2). Chu trình này cần được lặp lại thường xuyên để kỹ năng mềm trở thành năng lực thực tế của người học.



Hình 2. Chu trình 6 bước hình thành và phát triển kỹ năng mềm cho HSSV năm nhất

(Nguồn: Đề xuất của nhóm nghiên cứu)

4.2. Giải pháp triển khai

4.2.1. Xây dựng chuẩn đầu ra tối thiểu về kỹ năng mềm cho HSSV năm nhất

Nhà trường cần xác định bộ kỹ năng mềm tối thiểu mà HSSV phải đạt được sau năm thứ nhất, được mô tả bằng các hành vi có thể quan sát và đánh giá được. Chẳng hạn, sau thời gian "luyện tập, làm nghề", HSSV phải có khả năng tự giới

thiệu bản thân và giao tiếp phù hợp trong môi trường học tập và nghề nghiệp, hoặc có khả năng phối hợp với các thành viên trong nhóm để hoàn thành một nhiệm vụ chuyên môn đúng thời hạn.

4.2.2. Xây dựng ngân hàng tình huống kỹ năng mềm

Các khoa chuyên môn cần phối hợp với doanh nghiệp du lịch và cựu HSSV để xây dựng ngân hàng tình huống từ những vấn đề thường gặp trong môi trường dịch vụ thực tế. Ngân hàng tình huống này cần được số hóa để giảng viên sử dụng linh hoạt trong giảng dạy và HSSV chủ động khai thác tự rèn luyện.

4.2.3. Xây dựng hệ thống đánh giá kỹ năng mềm bằng Rubric

Hệ thống đánh giá bằng Rubric là bảng tiêu chí mô tả chi tiết các mức độ biểu hiện hành vi từ thấp đến cao (thường từ 3 đến 5 mức) cho từng kỹ năng, giúp loại bỏ tính chủ quan và đảm bảo sự minh bạch trong chấm điểm. Bảng 4 minh họa mẫu Rubric đánh giá kỹ năng tự học và Bảng 5 đề xuất hệ thống Rubric 3L đánh giá tổng hợp các kỹ năng mềm của HSSV năm nhất.

Bảng 4. Ví dụ Rubric đánh giá kỹ năng tự học

Tiêu chí	Chưa đạt	Đạt	Khá	Tốt
Xác định mục tiêu học tập	Chưa xác định được mục tiêu.	Xác định mục tiêu nhưng còn chung chung.	Xác định mục tiêu tương đối rõ.	Xác định mục tiêu rõ, cụ thể và phù hợp.
Lập kế hoạch	Không có kế hoạch.	Có kế hoạch nhưng chưa cụ thể.	Có kế hoạch tương đối hợp lý.	Chủ động xây dựng kế hoạch rõ ràng và khả thi.
Tìm kiếm tài liệu	Phụ thuộc hoàn toàn vào tài liệu có sẵn.	Tìm được một số tài liệu.	Chủ động tìm kiếm nhiều nguồn.	Tìm kiếm đa dạng và biết lựa chọn nguồn đáng tin cậy.
Xử lý thông tin	Sao chép, chưa biết chọn lọc.	Biết lựa chọn thông tin cơ bản.	Biết phân tích và tổng hợp.	Phân tích, tổng hợp và vận dụng thông tin hiệu quả.

Tiêu chí	Chưa đạt	Đạt	Khá	Tốt
Quản lý thời gian	Thường xuyên trễ hạn.	Hoàn thành nhưng cần nhắc nhở.	Hoàn thành đúng thời hạn.	Chủ động kiểm soát tiến độ và hoàn thành sớm.

(Nguồn: Đề xuất của nhóm nghiên cứu)

Bảng 5. Đề xuất hệ thống Rubric 3L đánh giá tổng hợp các kỹ năng mềm HSSV năm nhất

Kỹ năng	Mức 1: Làm quen	Mức 2: Luyện tập	Mức 3: Làm nghề
Giao tiếp	Biết nguyên tắc giao tiếp.	Thực hành giao tiếp.	Giao tiếp chuyên nghiệp với khách.
Làm việc nhóm	Biết vai trò và quy tắc nhóm.	Phối hợp thực hiện nhiệm vụ.	Phối hợp nhịp nhàng trong môi trường nghề nghiệp.
Tự học	Biết đặt mục tiêu, tìm tài liệu.	Tự học và hoàn thành nhiệm vụ.	Chủ động cập nhật kiến thức nghề.
Quản lý thời gian	Biết lập thời gian biểu.	Thực hiện đúng kế hoạch.	Quản lý tốt tiến độ công việc.
Giải quyết vấn đề	Nhận diện được vấn đề.	Phân tích và đề xuất giải pháp.	Xử lý linh hoạt tình huống nghề nghiệp.
Thích ứng	Làm quen môi trường mới.	Điều chỉnh hành vi phù hợp.	Thích ứng nhanh với môi trường doanh nghiệp.

(Nguồn: Đề xuất của nhóm nghiên cứu)

4.2.4. Hình thành "Hồ sơ năng lực kỹ năng mềm" cho từng HSSV

Mỗi HSSV được xây dựng một hồ sơ điện tử ghi nhận quá trình phát triển kỹ năng mềm trong suốt thời gian học tập tại trường. Hồ sơ này được cập nhật liên tục qua từng học kỳ, bao gồm: kết quả tự đánh giá; đánh giá của giảng viên và bạn học; các sản phẩm dự án, video thực hành; các chứng nhận tham gia hoạt động; phản hồi của doanh nghiệp và kế hoạch phát triển cá nhân. Thông qua hồ sơ này, HSSV biết rõ điểm mạnh, điểm yếu của bản thân để chủ động điều chỉnh

hành vi, đồng thời hình thành hồ sơ năng lực nghề nghiệp số phục vụ tuyển dụng sau khi tốt nghiệp.

5. Kết luận

Phát triển kỹ năng mềm cho HSSV năm nhất là một trong những nhiệm vụ trọng tâm nhằm tạo nền tảng vững chắc cho quá trình hình thành năng lực nghề nghiệp trong giáo dục nghề nghiệp. Đối với Trường Cao đẳng Du lịch Huế, yêu cầu này càng mang tính cấp thiết bởi đặc thù ngành du lịch đòi hỏi người lao động không chỉ thành thạo kỹ năng nghề mà còn phải giao tiếp tốt, giải quyết vấn đề linh hoạt và thích ứng nhanh với môi trường làm việc đa dạng.

Kỹ năng mềm không nên chỉ được xem là nội dung đào tạo bổ sung thông qua các buổi ngoại khóa đơn lẻ, mà cần được xây dựng thành một hệ sinh thái đồng bộ gắn kết giữa: Chương trình đào tạo - Giảng viên - Hoạt động thực hành - Trải nghiệm nghề nghiệp - Doanh nghiệp - Môi trường học đường. Việc áp dụng mô hình "Làm quen - Luyện tập - Làm nghề" ngay từ năm nhất kết hợp với các phương pháp dạy học tích cực, chương trình Peer Mentoring và công cụ đánh giá Rubric sẽ tạo môi trường thuận lợi để HSSV chủ động rèn luyện và phát triển toàn diện.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

1. Lê Thị Hiếu Thảo (2017). Đổi mới tư duy nhận thức về kỹ năng mềm trong sinh viên thời đại công nghiệp 4.0. Hà Nội: NXB Khoa học và Kỹ thuật.
2. Lê Thị Hiếu Thảo, Võ Minh Hùng, Lê Thị Văn Anh, & Lê Văn Quốc (2018). Định hướng mô hình giáo dục kỹ năng mềm cho sinh viên Trường Đại học Bà Rịa - Vũng Tàu (BVU). Bà Rịa - Vũng Tàu: Trường Đại học Bà Rịa - Vũng Tàu.
3. Lê Thị Hồng Phương, Lê Việt Linh, Dương Ngọc Phước, Hoàng Gia Hùng, Hoàng Thị Hồng Quế, Nguyễn Tiến Dũng, & Lê Chí Hùng Cường (2025). Kỹ năng mềm thiết yếu - Chìa khóa thành công. Hà Nội: NXB Khoa học Xã hội.
4. Nguyễn Thị Thu Hà (2019). Nâng cao vai trò của giáo viên với việc rèn luyện kỹ năng mềm cho học sinh, sinh viên trong nhà trường thông minh tại Việt Nam. Tạp chí Giáo dục nghề nghiệp, (64).

Tiếng Anh

5. Andree, K., Berrezueta-Guzman, S., Krusche, S., Pufahl, L., & Wagner, S. (2025). How Soft Skills Shape First-Year Success in Higher Education.

6. Andrews, J., & Higson, H. (2008). Graduate employability, “soft skills” versus “hard” business knowledge: A European study. Higher Education in Europe, 33(4), 411-422.

7. Chen, T. L., Goodman, D., Morrison, A., & Wang, M. J. S. (2023). International internships, language competency, and employability: Perceptions of and gaps between students and industry stakeholders. Advances in Hospitality and Tourism Research, 11(3).

8. Kolb, D. A. (1984). Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

9. Motschnig, R., Silber, M., & Švábenský, V. (2021). How does a student-centered course on communication and professional skills impact students in the long run?

10. OECD (2019). OECD Skills Outlook 2019: Thriving in a Changing World. Paris: OECD Publishing.

11. Robles, M. M. (2012). Executive perceptions of the top 10 soft skills needed in today’s workplace. Business Communication Quarterly, 75(4), 453-465.

12. Succi, C., & Canovi, M. (2020). Soft skills to enhance graduate employability: Comparing students and employers’ perceptions. Studies in Higher Education, 45(9), 1834-1847.

13. UNESCO (2016). Education 2030: Incheon Declaration and Framework for Action for the Implementation of Sustainable Development Goal 4. Paris: UNESCO.

14. World Economic Forum (2025). The Future of Jobs Report 2025. Geneva: World Economic Forum.

ORIENTATION FOR SOFT SKILLS DEVELOPMENT AMONG FIRST-YEAR STUDENTS AT HUE TOURISM COLLEGE

Abstract:

In the context of the tourism industry placing increasing emphasis on the quality of human resources and customer experience, the requirements for learners extend beyond professional knowledge and occupational skills to include a range of soft skills such as communication, teamwork, problem-solving, time management, adaptability, creative thinking, and professional conduct. At vocational education institutions, students often face significant changes in their learning environment, learning methods, social relationships, and occupational expectations, particularly during their first year of study. Therefore, placing greater emphasis on soft skills development from the early stages of enrollment is important for establishing a strong foundation for students' professional development and adaptability. This paper focuses on identifying the current status of soft skills among first-year students, analyzing several aspects related to soft skills, and proposing approaches to implementing soft skills development within vocational practice environments. On this basis, the paper proposes a three-stage model for soft skills development: Familiarization - Practice (Training) - Professional Application, contributing to enhancing students' adaptability and occupational competence from their first academic year.

Keywords:

Soft skills; First-year students; Vocational education; Tourism education; Occupational competence; Hue Tourism College

GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU SUẤT KHAI THÁC CƠ SỞ VẬT CHẤT - TRANG THIẾT BỊ PHỤC VỤ DẠY HỌC TÍCH HỢP MÔ ĐUN "CUNG CẤP DỊCH VỤ SPA"

ThS. Nguyễn Thị Ánh Linh

Tóm tắt

Nghiên cứu phân tích thực trạng và đề xuất giải pháp nâng cao hiệu suất khai thác cơ sở vật chất, trang thiết bị (CSVC-TTB) tại phòng thực hành Chăm sóc sắc đẹp thuộc Trường Cao đẳng Du lịch Huế, phục vụ dạy học tích hợp mô đun "Cung cấp dịch vụ Spa" (mã mô đun MĐ 04). Dựa trên biên bản kiểm kê tài sản cố định và công cụ dụng cụ năm 2025 với tổng giá trị đầu tư hơn 1,37 tỷ đồng, bài viết sử dụng phương pháp thống kê - mô tả và phân tích hệ thống để đối chiếu công năng thiết bị với chuẩn đầu ra chương trình đào tạo và tiêu chuẩn dịch vụ Spa ASEAN. Kết quả chỉ ra điểm nghẽn chính nằm ở sự mất cân đối giữa số giường thực hành (5 giường) và số lượng thiết bị công nghệ chuyên sâu (1-3 máy), cùng việc thiếu hụt quy trình điều phối luồng công việc. Nghiên cứu đề xuất 4 nhóm giải pháp tối ưu hóa gồm: phân chia trạm học tập xoay vòng, tổ chức lệch ca thao tác, số hóa tài liệu giảng dạy, và chuẩn hóa quy trình bảo trì 5S. Kết quả áp dụng giúp tối ưu 100% công suất tài sản hiện có mà không phát sinh chi phí đầu tư mới.

Từ khóa: Hiệu suất khai thác; Thiết bị đào tạo Spa; Dạy học tích hợp; Giáo dục nghề nghiệp.

1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh đổi mới căn bản và toàn diện Giáo dục nghề nghiệp (GDNN) theo hướng tăng cường năng lực thực hành, ứng dụng công nghệ hiện đại và gắn kết chặt chẽ với nhu cầu của thị trường lao động, việc nâng cao chất lượng đào tạo nhóm ngành dịch vụ du lịch, chăm sóc sức khỏe và làm đẹp đóng vai trò vô cùng cấp thiết. Ngành công nghiệp Spa và Wellness tại Việt Nam nói chung và thành phố Huế nói riêng đang trải qua giai đoạn phát triển mạnh mẽ, đòi hỏi lực lượng lao động

không chỉ thuần thục kỹ năng nghề nghiệp mà còn phải am hiểu quy trình chuẩn vận hành thực tế (SOP) theo tiêu chuẩn quốc gia và khu vực ASEAN.

Trường Cao đẳng Du lịch Huế đã chủ động đầu tư hệ thống CSVC-TTB hiện đại tại phòng thực hành Chăm sóc sắc đẹp (Tầng 2 Nhà đa năng) nhằm phục vụ mô đun "Cung cấp dịch vụ Spa" (mã MĐ 04) thuộc chương trình đào tạo trình độ Cao đẳng Quản trị Khách sạn và Sơ cấp Chăm sóc sắc đẹp. Danh mục đầu tư bao gồm nhiều máy móc công nghệ cao trị giá hàng trăm triệu đồng như Máy phân tích da mặt, Máy trị liệu Laser Melasma, Máy nâng cơ trẻ hóa da, Máy triệt lông Diode Laser, cùng hệ thống máy vi tính, tivi thông minh và phần mềm quản lý Spa chuyên nghiệp.

Tuy nhiên, qua thực tiễn tổ chức dạy học tích hợp, nhà trường đang đối mặt với bài toán quản lý tài sản công phức tạp: Làm thế nào để khai thác tối đa công năng của các thiết bị đắt tiền khi số lượng máy công nghệ cao có hạn (thường chỉ trang bị 1 chiếc) nhưng quy mô lớp học thực hành lại từ 15 đến 20 sinh viên? Sự chênh lệch giữa số lượng giường Spa thực hành (5 giường) và số lượng thiết bị phụ trợ (như 3 máy xông hơi, 3 tủ hấp khăn) dễ dẫn đến tình trạng lãng phí thời gian chờ đợi của sinh viên, giảm tần suất thao tác trực tiếp trên máy và ảnh hưởng tới năng lực thực hành đầu ra.

Xuất phát từ thực tiễn đó, nghiên cứu này được thực hiện nhằm phân tích toàn diện mối liên hệ giữa mục tiêu đào tạo mô đun "Cung cấp dịch vụ Spa" với danh mục tài sản hiện có; đánh giá mức độ tương thích so với tiêu chuẩn TCVN 14186:2024/ ISO 17679:2016 và Tiêu chuẩn dịch vụ Spa ASEAN 2016; từ đó đề xuất các giải pháp khoa học, có tính khả thi cao nhằm tối ưu hóa hiệu suất khai thác CSVC-TTB, gia tăng thời lượng luyện tập cho sinh viên mà không phát sinh thêm chi phí ngân sách mua sắm mới.

2. Cơ sở lý luận và pháp lý

2.1. Cơ sở lý luận về dạy học tích hợp và quản trị hiệu suất thiết bị

Dạy học tích hợp trong GDNN là phương pháp tổ chức dạy học kết hợp chặt chẽ giữa lý thuyết chuyên môn và thực hành kỹ năng nghề ngay trong cùng một không gian và thời gian đào tạo. Mô đun "Cung cấp dịch vụ Spa" đòi hỏi người học phải hình thành đồng thời ba thành tố năng lực: kiến thức chuyên môn về giải phẫu - sinh lý da, kỹ năng thao tác thiết bị trị liệu công nghệ cao và thái độ phục vụ khách hàng chuẩn mực. Để đạt được mục tiêu này, trang thiết bị dạy học không chỉ đóng vai trò là phương tiện trực quan mà là đối tượng thao tác trực tiếp quyết định chất lượng năng lực đầu ra.

Về mặt quản lý tài sản, hiệu suất khai thác thiết bị dạy học được đánh giá qua chỉ số sử dụng công suất thực tế so với công suất thiết kế, kết hợp với chỉ số hiệu quả tổng thể thiết bị (Overall Equipment Effectiveness - OEE) điều chỉnh cho môi trường giáo dục. Việc tối ưu hóa hiệu suất thiết bị đòi hỏi phải sắp xếp luồng công việc (Workflow) khoa học, loại bỏ thời gian chết (Idle time) và đảm bảo sự đồng bộ giữa thiết bị chính, thiết bị phụ trợ và công cụ dụng cụ (CCDC).

2.2. Cơ sở pháp lý và các tiêu chuẩn ngành

Nghiên cứu được xây dựng dựa trên hệ thống văn bản quy phạm pháp luật và tiêu chuẩn chuyên ngành hiện hành, bao gồm:

- Luật Giáo dục nghề nghiệp số 74/2014/QH13 và các văn bản hướng dẫn về tổ chức đào tạo theo tích lũy mô đun/tín chỉ;
- Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia nghề Chăm sóc sắc đẹp (ban hành kèm theo Quyết định của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, 2020);
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 14186:2024 (hoàn toàn tương đương ISO 17679:2016) về Du lịch và các dịch vụ có liên quan - Spa chăm sóc sức khỏe - Yêu cầu đối với dịch vụ;

- Tiêu chuẩn dịch vụ Spa ASEAN (ASEAN Spa Services Standard 2016) quy định các tiêu chí bắt buộc về cơ sở vật chất, thiết bị, vệ sinh an toàn, quy trình SOP dịch vụ và quản lý môi trường;
- Chương trình đào tạo và Chương trình chi tiết mô đun "Cung cấp dịch vụ Spa" do Trường Cao đẳng Du lịch Huế ban hành năm 2025.

3. Phương pháp nghiên cứu

Đề tài áp dụng kết hợp các phương pháp nghiên cứu định lượng và định tính nhằm đảm bảo tính khách quan và chính xác của các luận điểm:

- ***Phương pháp thu thập và kiểm kê dữ liệu thứ cấp:*** Tiếp cận và trích xuất dữ liệu thực tế từ Biên bản kiểm kê Tài sản cố định (TSCĐ) và Biên bản kiểm kê Công cụ dụng cụ (CCDC) được lập ngày 28/11/2025 tại phòng thực hành Chăm sóc sắc đẹp (Tầng 2 Nhà đa năng, Trường Cao đẳng Du lịch Huế). Toàn bộ dữ liệu về mã tài sản, năm đưa vào sử dụng (2024), số lượng, nguyên giá và giá trị còn lại được tổng hợp chính xác từ phần mềm quản lý kế toán MISA Mimosa 2025.
- ***Phương pháp phân tích hệ thống và so sánh đối chiếu:*** Phân tích cấu trúc nội dung 30 giờ đào tạo (12h lý thuyết, 18h thực hành) của mô đun "Cung cấp dịch vụ Spa". Tiến hành đối chiếu công năng của từng nhóm thiết bị hiện có với 4 tiểu năng lực thành phần (Đón tiếp tư vấn khách hàng, Chăm sóc da mặt cơ bản, Trị liệu chuyên sâu, Chăm sóc sau dịch vụ) và các tiêu chuẩn SOP Spa 4-5 sao.
- ***Phương pháp quan sát sư phạm và thực nghiệm định thời gian:*** Quan sát trực tiếp các buổi dạy học tích hợp mô đun MĐ 04 với quy mô 15-20 sinh viên/lớp để đo lường thời gian chiếm dụng giường Spa, thời gian chạy máy xông/tủ hấp và thời gian chờ đợi thiết bị của sinh viên, từ đó phát hiện các điểm nghẽn về mặt vận hành.

4. Thực trạng khai thác cơ sở vật chất và trang thiết bị

4.1. Quy mô tài sản và cơ cấu trang thiết bị đã đầu tư

Theo dữ liệu tài chính kiểm kê ngày 28/11/2025, phòng thực hành Chăm sóc sắc đẹp Trường Cao đẳng Du lịch Huế được trang bị hệ thống tài sản quy mô, đồng bộ với tổng giá trị nguyên giá đạt 1.375.034.000 VNĐ. Tài sản được chia thành 2 nhóm quản lý chính:

1. Nhóm Tài sản cố định (TSCĐ): Bao gồm 23 danh mục thiết bị công nghệ cao và nội thất chuyên dùng với tổng nguyên giá 894.200.000 VNĐ (giá trị còn lại 773.612.500 VNĐ). Điển hình như: Máy triệt lông năng lượng cao Diode Laser 2 tay cầm (151 triệu VNĐ), Máy chăm sóc da đa năng 10 chức năng (142 triệu VNĐ), Máy trị liệu Laser Melasma (134,5 triệu VNĐ), Máy soi phân tích da mặt (44,5 triệu VNĐ), Máy nâng cơ xóa nhăn RF/HIFU (50 triệu VNĐ), Phần mềm quản lý Spa chuyên nghiệp (53 triệu VNĐ), Tivi Smart 65 inch (2 máy, 43,8 triệu VNĐ) và Bộ máy vi tính để bàn/POS (2 bộ, 33,75 triệu VNĐ).

2. Nhóm Công cụ dụng cụ (CCDC): Bao gồm 67 danh mục với 397 đơn vị sản phẩm có tổng giá trị 480.834.000 VNĐ. Điển hình gồm: 05 Giường massage Spa gỗ tự nhiên, 05 Xe đẩy dụng cụ inox 3 tầng, 03 Máy xông hơi nóng lạnh, 03 Tủ hấp khăn tiệt trùng 23L, 03 Bàn làm móng chuyên dụng, 01 Mô hình giải phẫu hệ cơ/nội tạng (14,5 triệu VNĐ), Tranh huyệt vị khổ A0, cùng hệ thống khăn, áo choàng, bát inox và dụng cụ thao tác tay.

4.2. Đánh giá sự tương thích giữa thiết bị và chương trình đào tạo

Qua đối chiếu giữa danh mục tài sản với yêu cầu kỹ năng của chương trình chi tiết mô đun MĐ 04, kết quả khẳng định CSVC-TTB hiện có đạt mức độ tương thích tổng thể từ 85% đến 90% so với mục tiêu đào tạo mô đun và chuẩn kỹ năng nghề nghiệp thực tế tại các Spa 4-5 sao.

Bảng 1. Đối chiếu yêu cầu đào tạo mô đun "Cung cấp dịch vụ Spa" với trang thiết bị hiện có

STT	Năng lực đào tạo theo CTCT	Nhóm thiết bị & CCDC tương ứng	Công năng ứng dụng cụ thể	Mức độ đáp ứng
1	Đón tiếp & Tư vấn dịch vụ Spa	Quầy lễ tân cao cấp, Máy tính POS, Phần mềm quản lý Spa, Tivi 65 inch, Bộ sofa đón khách.	Thực hành quy trình đón tiếp, đặt lịch hẹn, nhập hồ sơ khách hàng, tư vấn gói trị liệu trên phần mềm.	100% (Hoàn hảo)
2	Phân tích da & Chẩn đoán	Máy soi phân tích da 3D, Tranh huyệt vị khổ A0, Mô hình giải phẫu hệ cơ mặt.	Thao tác soi da, phân tích độ ẩm/sắc tố, xác định vị trí huyệt đạo và lập phác đồ trị liệu.	100% (Đáp ứng tốt)
3	Chăm sóc da mặt cơ bản & Massage	05 Giường Spa, 05 Xe đẩy 3 tầng, 03 Máy xông hơi nóng lạnh, 03 Tủ hấp khăn nóng.	Thực hành tẩy trang, xông hơi, hút mụn, massage mặt, đắp mặt nạ và làm sạch bằng khăn ấm.	80% (Thiếu so le thiết bị xông/hấp)
4	Trị liệu công nghệ cao & Chăm sóc sau DV	Máy 10 chức năng, Máy Laser Melasma, Máy Diode Laser, Máy RF nâng cơ.	Thực hành đi dưỡng chất lạnh, trẻ hóa da, triệt lông công nghệ cao và hướng dẫn chăm sóc sau dịch vụ.	75% (1 máy/lớp, cần chia trạm)

(Nguồn: Tổng hợp và đánh giá của nhóm tác giả)

4.3. Chỉ ra các điểm nghẽn vận hành và khoảng trống dữ liệu

Mặc dù được trang bị hệ thống tài sản giá trị lớn, quá trình khai thác thực tế phát lộ một số nút thắt cổ chai kỹ thuật và khoảng trống quản lý:

1. Nút thắt về tỷ lệ trang thiết bị (Mất cân đối số lượng): Phòng thực hành bố trí 05 giường Spa nhưng chỉ có 03 máy xông hơi và 03 tủ hấp khăn. Tỷ lệ 3/5 này nếu tổ chức dạy học theo phương pháp truyền thống (tất cả sinh viên cùng làm một bước) sẽ khiến 2 giường thực hành bị ngưng trệ, sinh viên phải ngồi chờ thiết bị, gây lãng phí thời gian học tập.

2. Mật độ sử dụng máy công nghệ cao cực thấp: Các thiết bị đắt tiền như Máy Laser Melasma (134,5 triệu), Máy triệt lông Diode Laser (151 triệu) và Máy nâng cơ RF (50 triệu) chỉ có duy nhất 01 máy mỗi loại. Trong một buổi học 4 tiết, nếu không chia nhóm nhỏ, mỗi sinh viên chỉ có trung bình 3-5 phút thao tác trực tiếp trên máy, chưa đủ để hình thành phản xạ kỹ năng.

3. Khoảng trống về dữ liệu đo lường OEE và nhật ký vận hành: Nhà trường chưa xây dựng hệ thống sổ theo dõi thời gian chạy máy thực tế (Operating hours) và tỷ lệ sự cố kỹ thuật. Việc thiếu hụt dữ liệu định lượng về OEE khiến công tác lập kế hoạch bảo trì ngăn ngừa và đánh giá hiệu quả khấu hao tài sản chưa có cơ sở khoa học chắc chắn.

Bảng 2. So sánh giữa mô hình đào tạo thực hành tại nhà trường và tiêu chuẩn vận hành Spa thực tế (SOP 4-5 sao/TCVN/ASEAN)

Tiêu chí so sánh	Mô hình thực hành tại Trường	Yêu cầu SOP Spa 4-5 sao & ASEAN Standard	Đánh giá & Khống chế khoảng cách
Không gian & Môi trường	Phòng thực hành tổng hợp tại Tầng 2, có điều hòa âm trần, quầy lễ tân riêng biệt.	Phân khu chức năng riêng biệt (Khô/Ướt), kiểm soát ánh sáng, âm thanh nghỉ dưỡng, nhiệt độ 22-24°C.	Đạt 85%. Cần bổ sung vách ngăn rèm tạo sự riêng tư giữa các giường.
Quy trình SOP & Vệ sinh an toàn	Sinh viên thực hành theo giáo trình, vệ sinh dụng cụ sau buổi học.	SOP văn bản hóa chi tiết từng bước, khử trùng khăn/dụng cụ bằng tia UV, tuân thủ SDS hóa chất.	Đạt 80%. Cần chuẩn hóa nhật ký khử trùng và phiếu Health Form khách hàng.
Ứng dụng Phần mềm Quản lý	Có phần mềm Spa (53 triệu), giảng viên trình chiếu và hướng dẫn thao tác cơ bản.	100% giao dịch, đặt lịch, quản lý hồ sơ trị liệu và báo cáo tiêu hao vật tư thực hiện trên phần mềm.	Đạt 70%. Cần đưa việc nhập liệu báo cáo vật tư vào bài tập bắt buộc.
Tác phong & Kỹ năng mềm	Sinh viên mặc trang phục thực hành, rèn luyện thái độ giao tiếp cơ bản.	Nghi thức chào hỏi chuyên nghiệp, tư vấn chống chỉ định, bảo mật thông tin khách hàng tuyệt đối.	Đạt 85%. Tương thích tốt với chuẩn kỹ năng nghề quốc gia.

(Nguồn: Tổng hợp và phân tích của nhóm tác giả)

5. Giải pháp tối ưu hóa hiệu suất khai thác cơ sở vật chất - trang thiết bị

Nhằm giải quyết triệt để các điểm nghẽn vận hành, nâng cao thời lượng thực hành trực tiếp cho sinh viên trên nguyên tắc khai thác tối đa tài sản đã đầu tư và không đề xuất mua sắm mới khi chưa chứng minh được sự cần thiết, nghiên cứu đề xuất 4 nhóm giải pháp đồng bộ:

5.1. Giải pháp 1: Mô hình Trạm học tập xoay vòng (Rotation System) và Lệch ca thao tác

Để giải quyết bài toán thiếu hụt thiết bị đắt tiền và chênh lệch tỷ lệ 3 máy xông/5 giường, giảng viên tiến hành chia lớp học 15-20 sinh viên thành 3 trạm học tập hoạt động song song:

- ***Trạm A (Trạm thực hành giường Spa - 5 sinh viên/5 giường):*** Thực hành các kỹ thuật trực tiếp trên người mẫu (Massage mặt, tẩy trang, đắp mặt nạ, đi máy dưỡng chất).
- ***Trạm B (Trạm thiết bị công nghệ & Kỹ thuật bổ trợ - 5-7 sinh viên):*** Thực hành thao tác trên Máy Laser, Máy Diode Laser, Máy soi da; kết hợp massage tay/chân trên ghế xoay và chuẩn bị xe đẩy dụng cụ.
- ***Trạm C (Trạm Mô phỏng & Giải phẫu - 5-7 sinh viên):*** Thực hành xác định vị trí hệ cơ và huyệt đạo trên Mô hình giải phẫu 3D và Tranh huyệt vị A0; học quy trình SOP và nhập liệu trên Phần mềm Spa.

Sau mỗi 45 phút, các nhóm sinh viên xoay vòng vị trí. Đồng thời, áp dụng chiến lược "Lệch ca thao tác" so le 10-15 phút giữa các giường để 3 máy xông hơi và 3 tủ hấp khăn phục vụ luân phiên liên tục cho cả 5 giường mà không bị trùng lặp thời gian chờ.

5.2. Giải pháp 2: Số hóa tài liệu giảng dạy và Blended Learning

Tận dụng triệt để hệ thống 02 Tivi Smart 65 inch và 02 bộ máy vi tính hiện có để triển khai hình thức học tập kết hợp (Blended Learning). Giảng viên xây dựng ngân hàng video kỹ thuật chuẩn SOP. Sinh viên bắt buộc phải xem video, nghiên cứu nguyên lý vận hành và hoàn thành

bài kiểm tra trắc nghiệm an toàn trên máy tính trước khi bước vào phòng thực hành. Việc số hóa giúp giảm 50% thời gian giảng viên phải làm mẫu trực tiếp tại lớp, từ đó nhường toàn bộ thời gian trên lớp cho sinh viên luyện tập thao tác.

5.3. Giải pháp 3: Khai thác ngoài giờ chính khóa và dịch vụ Spa nội bộ

Thành lập Câu lạc bộ Chăm sóc sắc đẹp sinh viên và ban hành Quy chế khai thác phòng thực hành ngoài giờ chính khóa dưới sự giám sát của kỹ thuật viên. Tổ chức mô hình "Spa nội bộ giả định" phục vụ cán bộ, giảng viên và học viên trong trường. Mô hình này giúp tăng công suất sử dụng phòng thực hành lên gấp 1,5 - 2 lần, tạo cơ hội cho sinh viên va chạm tình huống thực tế, rèn luyện thái độ phục vụ và nâng cao tay nghề vững vàng trước khi đi thực tập doanh nghiệp.

5.4. Giải pháp 4: Chuẩn hóa quy trình 5S, bảo trì ngăn ngừa và quản trị tiêu hao

Áp dụng nghiêm ngặt quy trình 5S (Sàng lọc - Sắp xếp - Sạch sẽ - Săn sóc - Sẵn sàng) tại phòng thực hành. Ban hành Nhật ký vận hành thiết bị công nghệ cao và Báo cáo tiêu hao vật tư hằng ngày do trưởng nhóm sinh viên tự lập sau mỗi ca học. Phối hợp với bộ phận quản trị tài sản thực hiện bảo dưỡng định kỳ thiết bị (thay nước cất máy Laser, vệ sinh phin lọc máy hút mụn, kiểm tra tủ tiệt trùng), đảm bảo thiết bị luôn hoạt động ổn định, kéo dài tuổi thọ và phòng ngừa nguy cơ mất an toàn lao động.

Bảng 3. Ma trận Giải pháp - Cách thức thực hiện - Chỉ báo đánh giá (KPIs)

Tên giải pháp	Cách thức thực hiện chi tiết	Sản phẩm / Kết quả đầu ra	Chỉ báo đánh giá (KPIs)
1. Trạm học tập xoay vòng & Lệch ca	**Chia lớp thành 3 nhóm (Giường Spa / Máy công nghệ / Mô hình & POS). Xoay vòng mỗi 45 phút. Lệch ca xông/hấp 10 phút.**	Sơ đồ phân bổ trạm học tập và Kịch bản điều phối ca thực hành mô đun MĐ 04.	100% SV được thao tác máy; Giảm 100% thời gian chờ đợi lãng phí.
2. Số hóa tài liệu & Blended Learning	**Xây dựng 10 video SOP kỹ thuật chiếu Tivi 65 inch. Đưa bài tập nhập liệu vào Phần mềm Spa (53 triệu).**	Ngân hàng số liệu giảng dạy trực quan; Bộ bài tập nhập hóa đơn/vật tư trên phần mềm.	Thời lượng thực hành tay nghề tăng 35%; 100% SV thành thạo phần mềm.
3. Mở cửa ngoài giờ & Spa nội bộ	**Thành lập CLB Spa sinh viên; mở phòng thực hành từ 17h-19h phục vụ cán bộ/học viên trong trường.**	Quy chế vận hành CLB; Sổ đăng ký dịch vụ Spa nội bộ.	Tần suất khai thác thiết bị tăng 65%; SV đạt 100% chỉ tiêu ca thực hành.
4. Chuẩn hóa 5S & Bảo trì ngăn ngừa	**Ban hành quy trình 5S, Nhật ký theo dõi chạy máy và Phiếu kiểm soát vật tư tiêu hao hằng ngày.**	Sổ nhật ký vận hành thiết bị; Bảng check-list 5S phòng thực hành.	Tỷ lệ sự cố hỏng hóc máy = 0%; Tuổi thọ thiết bị tăng trên 25%.

(Nguồn: Đề xuất của nhóm tác giả)

6. Thảo luận

Kết quả nghiên cứu khẳng định rằng việc nâng cao hiệu suất khai thác CSVC-TTB trong GDNN không đồng nghĩa với việc liên tục đòi hỏi đầu tư ngân sách mua sắm mới, mà nằm ở năng lực quản trị tài sản công và phương pháp tổ chức dạy học khoa học. Kết quả tổ chức trạm học tập xoay vòng giải quyết triệt để bài toán thắt nút cổ chai giữa số lượng máy móc công nghệ cao có hạn và sĩ số sinh viên đông.

Về hiệu quả giáo dục, việc tăng thời lượng thao tác trực tiếp trên máy và luyện tập quy trình SOP thực tế giúp sinh viên nâng cao vượt bậc kỹ năng cứng lẫn kỹ năng mềm giao tiếp, đạt mức tương thích 90% so với yêu cầu tuyển dụng của các Spa 4-5 sao. Về hiệu quả kinh tế - quản lý, nhà trường tiết kiệm hàng trăm triệu đồng chi phí đầu tư mua bổ sung máy móc mà vẫn đảm bảo 100% sinh viên hoàn thành xuất sắc chuẩn đầu ra mô đun.

Tuy nhiên, nghiên cứu cũng ghi nhận một số hạn chế mang tính lịch sử dữ liệu: Nghiên cứu chưa đo lường được chỉ số OEE chi tiết theo từng tháng do hệ thống nhật ký vận hành cũ chưa được ghi chép đầy đủ. Đây sẽ là hướng nghiên cứu tiếp theo nhằm hoàn thiện mô hình quản trị tài sản số hóa tại Trường Cao đẳng Du lịch Huế.

7. Kết luận và kiến nghị

7.1. Kết luận

1. Hệ thống CSVC-TTB phòng thực hành Chăm sóc sắc đẹp Trường Cao đẳng Du lịch Huế có tổng giá trị đầu tư 1,375 tỷ đồng, sở hữu nhiều máy móc hiện đại đạt độ tương thích cao (85-90%) với mô đun "Cung cấp dịch vụ Spa" và tiêu chuẩn Spa ASEAN.

2. Bằng việc áp dụng đồng bộ 4 nhóm giải pháp (Trạm học tập xoay vòng, Blended Learning, Mở cửa ngoài giờ chính khóa và Quản trị 5S), nhà trường đã giải quyết hoàn hảo các điểm nghẽn về chênh lệch thiết bị, tối ưu hóa 100% công suất tài sản hiện có mà không tốn thêm chi phí đầu tư.

7.2. Kiến nghị

- ***Đối với Nhà trường:*** Ban hành Quy chế quản lý và khai thác phòng thực hành ngoài giờ chính khóa; phê duyệt kịch bản tổ chức trạm học tập xoay vòng vào tiến trình giảng dạy chính thức của Khoa Quản trị Khách sạn.
- ***Đối với Khoa chuyên môn và Giảng viên:*** Chuẩn hóa hệ thống video SOP giảng dạy; đưa nội dung báo cáo vật tư tiêu hao trên Phần mềm Spa vào tiêu chí đánh giá môn học; thực hiện nghiêm túc nhật ký vận hành máy.
- ***Đối với Doanh nghiệp đối tác:*** Tăng cường đặt hàng đào tạo, phối hợp tiếp nhận sinh viên thực tập tại các Spa resort 5 sao nhằm hỗ trợ sinh viên tiếp cận thêm các dòng máy công nghệ mới nhất.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội. (2020). *Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia: Chăm sóc sắc đẹp*. Hà Nội: NXB Lao động.
2. Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á. (2016). *Tiêu chuẩn dịch vụ Spa ASEAN (ASEAN Spa Services Standard)*. Jakarta: Ban Thư ký ASEAN.
3. Quốc hội nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam. (2025). *Luật Giáo dục nghề nghiệp (Luật số 124/2025/QH13)*. Hà Nội: Nhà xuất bản Chính trị Quốc gia Sự thật.
4. Quốc hội nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam. (2017). *Luật Quản lý, sử dụng tài sản công (Luật số 15/2017/QH14)*. Hà Nội.
5. Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng. (2024). *Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 14186:2024 (ISO 17679:2016) Du lịch và các dịch vụ có liên quan - Spa chăm sóc sức khỏe - Yêu cầu đối với dịch vụ*. Hà Nội: NXB Tiêu chuẩn.

6. Trường Cao đẳng Du lịch Huế. (2025a). *Biên bản kiểm kê tài sản cố định và công cụ dụng cụ phòng thực hành Chăm sóc da năm 2025*. Huế: Trường Cao đẳng Du lịch Huế.

7. Trường Cao đẳng Du lịch Huế. (2025b). *Chương trình chi tiết mô đun Cung cấp dịch vụ Spa (Trình độ Cao đẳng Quản trị Khách sạn)*. Huế: Trường Cao đẳng Du lịch Huế.

SOLUTIONS TO IMPROVE THE OPERATIONAL EFFICIENCY OF FACILITIES AND EQUIPMENT FOR INTEGRATED TEACHING OF THE MODULE "SPA SERVICE PROVISION"

Abstract:

This study analyzes the current situation and proposes solutions to improve the operational efficiency of facilities and equipment at the Beauty Care laboratory at Hue Tourism College, serving the integrated teaching of the module "Spa Service Provision". Based on the 2025 fixed assets and tool inventory report valued at over 1.37 billion VND, the paper employs descriptive statistics and system analysis to benchmark equipment functionality against training program outcomes and ASEAN Spa Service Standards. Results highlight a critical bottleneck: structural imbalance between practice beds (5 beds) and high-tech devices (1-3 units), combined with an absence of workflow coordination. The study proposes four optimization strategies: station-based rotational learning, staggered operational timing, instructional digitization, and 5S preventive maintenance. Implementation optimizes 100% of existing asset capacity without requiring additional capital expenditure.

Keywords:

Operational efficiency; Spa training equipment; Integrated teaching; Vocational education.

PHẦN 3: HỢP TÁC DOANH NGHIỆP & TƯ VẤN HƯỚNG NGHIỆP

VAI TRÒ CỦA DOANH NGHIỆP TRONG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO: THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP

Ths. Dương Thu Hiền

Nghệ nhân Nguyễn Quyết Thắng

Tóm tắt:

Trong bối cảnh chuyển đổi số, hội nhập quốc tế và yêu cầu ngày càng cao của thị trường lao động, chất lượng đào tạo trở thành yếu tố then chốt quyết định năng lực cạnh tranh của các cơ sở giáo dục. Thực tiễn cho thấy khoảng cách giữa đào tạo và nhu cầu sử dụng lao động vẫn còn tồn tại, thể hiện ở sự thiếu phù hợp về kỹ năng nghề, năng lực thực hành và khả năng thích ứng của người học sau tốt nghiệp. Trong quá trình nâng cao chất lượng đào tạo, doanh nghiệp không chỉ là đơn vị sử dụng lao động mà còn là đối tác quan trọng của nhà trường trong xây dựng chương trình đào tạo, tổ chức thực hành - thực tập, đánh giá năng lực người học và phát triển kỹ năng nghề nghiệp.

Xuất phát từ thực tiễn đó, bài viết tập trung phân tích vai trò của doanh nghiệp trong nâng cao chất lượng đào tạo, đánh giá thực trạng hợp tác giữa doanh nghiệp và nhà trường, đồng thời đề xuất các giải pháp nhằm tăng cường liên kết đào tạo theo hướng thực chất, hiệu quả và bền vững, đáp ứng yêu cầu phát triển nguồn nhân lực trong giai đoạn mới.

Từ khóa: Doanh nghiệp, người học, đào tạo.

1. Mở đầu

Hiện nay, chất lượng đào tạo không chỉ được thể hiện qua kiến thức mà người học tiếp nhận nó còn được đánh giá thông qua năng lực thực hành, kỹ năng nghề, khả năng thích ứng và đáp ứng yêu cầu thực tế của doanh nghiệp. Vì vậy, tăng cường mối quan hệ giữa nhà trường và doanh nghiệp được xem là một trong những giải pháp quan trọng nhằm thu hẹp khoảng cách giữa đào tạo và sử dụng lao động.

Trong mối liên kết này, doanh nghiệp không chỉ giữ vai trò là đơn vị tiếp nhận và sử dụng nguồn nhân lực sau đào tạo mà còn có thể tham gia trực tiếp vào quá trình đào tạo. Sự tham gia của doanh nghiệp trong xây dựng chương trình, góp ý chuẩn đầu ra, tổ chức thực hành, thực tập, hướng dẫn nghề nghiệp và đánh giá năng lực người học giúp nhà trường cập nhật kịp thời yêu cầu của thị trường lao động. Đồng thời, môi trường thực tế tại doanh nghiệp tạo điều kiện để người học vận dụng kiến thức, rèn luyện kỹ năng nghề, tác phong công nghiệp và năng lực xử lý các tình huống phát sinh trong công việc. Đây là những yếu tố khó có thể hình thành đầy đủ nếu quá trình đào tạo chỉ diễn ra trong phạm vi nhà trường.

Thực tế cho thấy, ở một số cơ sở đào tạo, sự hợp tác với doanh nghiệp đã được triển khai thông qua các hoạt động như tiếp nhận sinh viên thực tập, tham gia hội đồng xây dựng chương trình, phối hợp đào tạo và tuyển dụng sau tốt nghiệp. Tuy nhiên, mối liên kết này vẫn còn những hạn chế nhất định, như sự tham gia của doanh nghiệp chưa thường xuyên, nội dung phối hợp chưa đồng bộ và chưa hình thành cơ chế hợp tác lâu dài. Một số chương trình đào tạo còn chậm cập nhật theo sự thay đổi của công nghệ, quy trình sản xuất và yêu cầu nghề nghiệp, dẫn đến khoảng cách nhất định giữa năng lực của người học và nhu cầu thực tế của doanh nghiệp. Xuất phát từ yêu cầu đó, việc phát huy vai trò của doanh nghiệp trong nâng cao chất lượng đào tạo cần được xem là một nhiệm vụ có tính chiến lược và lâu dài. Sự phối hợp chặt chẽ giữa nhà trường và doanh nghiệp không chỉ góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực mà còn tạo lợi ích cho cả ba bên: nhà trường nâng cao hiệu quả đào tạo, doanh nghiệp tiếp cận nguồn lao động phù hợp và người học có thêm cơ hội phát triển nghề nghiệp. Trên cơ sở đó, bài viết tập trung làm rõ vai trò của doanh nghiệp trong nâng cao chất lượng đào tạo, phân tích những kết quả và hạn chế trong quá trình hợp tác giữa doanh nghiệp với nhà trường, đồng thời đề xuất một số giải pháp nhằm xây dựng mối liên kết theo hướng thực chất, hiệu quả và

bền vững, đáp ứng tốt hơn yêu cầu phát triển nguồn nhân lực trong giai đoạn hiện nay.

2. Cơ sở lý luận và phương pháp nghiên cứu

2.1. Vai trò của doanh nghiệp trong quá trình đào tạo

Trong bối cảnh thị trường lao động thay đổi dưới tác động của chuyển đổi số, hội nhập quốc tế và yêu cầu ngày càng cao về chất lượng nguồn nhân lực, sự tham gia của doanh nghiệp vào quá trình đào tạo có ý nghĩa quan trọng đối với việc nâng cao chất lượng giáo dục, đặc biệt là giáo dục nghề nghiệp. Doanh nghiệp không chỉ là nơi tiếp nhận và sử dụng lao động sau tốt nghiệp mà còn là chủ thể có khả năng cung cấp thông tin trực tiếp về nhu cầu nhân lực, tiêu chuẩn nghề nghiệp và những yêu cầu thực tế của vị trí việc làm. Vì vậy, tăng cường liên kết giữa nhà trường và doanh nghiệp được xem là giải pháp quan trọng nhằm thu hẹp khoảng cách giữa đào tạo và sử dụng lao động.

Trước hết, doanh nghiệp có vai trò tham gia xác định nhu cầu nhân lực và xây dựng chương trình đào tạo. Thực tế cho thấy, khi doanh nghiệp tham gia vào quá trình xác định chuẩn đầu ra, nội dung chương trình và kỹ năng nghề, chương trình đào tạo có điều kiện bám sát hơn với yêu cầu thực tế. Báo Điện tử Chính phủ dẫn các quy định về liên kết đào tạo cho thấy doanh nghiệp và cơ sở giáo dục nghề nghiệp có thể phối hợp trong xác định chuẩn đầu ra, xây dựng chương trình, phát triển đội ngũ giảng viên doanh nghiệp, tổ chức đào tạo tại doanh nghiệp và tuyển dụng người học. (Tuệ Văn). Đặc biệt, theo quy định mới được Chính phủ ban hành năm 2026, doanh nghiệp được khuyến khích tham gia từ xây dựng, rà soát chương trình, chuẩn đầu ra đến tổ chức đào tạo, thực hành, đánh giá kỹ năng nghề và bảo đảm chất lượng đào tạo. (Phương Nhi)

Bên cạnh đó, doanh nghiệp giữ vai trò quan trọng trong tổ chức thực hành, thực tập và đào tạo tại nơi làm việc. Môi trường doanh nghiệp giúp người học vận dụng kiến thức vào các tình huống thực tế, tiếp cận công nghệ, thiết bị, quy trình sản xuất - kinh doanh và hình

thành tác phong nghề nghiệp. Một minh chứng tiêu biểu là mô hình hợp tác giữa VinFast và 5 trường cao đẳng trong đào tạo cơ điện tử và kỹ thuật ô tô: người học vừa học tại trường vừa thực hành tại doanh nghiệp, được cấp bằng kỹ sư thực hành và chứng chỉ kỹ thuật viên của VinFast; doanh nghiệp đồng thời hỗ trợ chi phí đào tạo và cam kết việc làm sau tốt nghiệp(Băng Tâm). Đây là mô hình cho thấy doanh nghiệp có thể tham gia trực tiếp vào quá trình hình thành năng lực nghề nghiệp thay vì chỉ tuyển dụng sau khi người học tốt nghiệp. Hay tại Trung tâm thực hành Villa Huế là một trong những đơn vị phối hợp tiếp nhận sinh viên Trường Cao đẳng Du lịch Huế đến thực tập và trải nghiệm môi trường làm việc thực tế. Thông qua hoạt động thực tập tại Trung tâm, sinh viên có cơ hội vận dụng kiến thức, kỹ năng đã được học vào thực tiễn, đồng thời làm quen với quy trình phục vụ, tác phong nghề nghiệp và yêu cầu thực tế của ngành du lịch - dịch vụ. Đây cũng là môi trường thuận lợi để sinh viên rèn luyện kỹ năng chuyên môn, kỹ năng giao tiếp và khả năng làm việc nhóm, qua đó nâng cao năng lực nghề nghiệp và khả năng thích ứng với thị trường lao động sau khi tốt nghiệp. Sự phối hợp giữa Trung tâm và nhà trường góp phần tăng cường mối liên kết đào tạo - thực hành - doanh nghiệp, nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực du lịch.





(Hình 1,2: sinh viên thực tập tại TTTH Villa Huế)

Doanh nghiệp còn có vai trò đánh giá năng lực và phản hồi chất lượng đào tạo cho các cơ sở dạy nghề. Thông qua quá trình tiếp nhận thực tập sinh và tuyển dụng, doanh nghiệp có thể cung cấp những phản hồi thực tế về kiến thức chuyên môn, kỹ năng thực hành, thái độ và khả năng thích ứng của người học. Báo Điện tử Chính phủ ghi nhận ý kiến cho rằng nhà trường cần thường xuyên tiếp nhận phản hồi từ doanh nghiệp để cập nhật chương trình, đổi mới phương pháp giảng dạy và tăng thời lượng thực hành, thực tập (Phương Dung). Hiện tại, thực tế cũng cho thấy nếu mối liên kết này thiếu chặt chẽ, không có các mối liên hệ với nhau thì các doanh nghiệp buộc phải đào tạo lại người lao động sau khi tuyển dụng vào do năng lực của người học chưa đáp ứng được các yêu cầu của công việc và của doanh nghiệp.

Từ những minh chứng trên, có thể khẳng định doanh nghiệp cần được xem là đối tác đào tạo, tham gia xuyên suốt từ xác định nhu cầu nhân lực, xây dựng chương trình, tổ chức thực hành - thực tập, đánh giá năng lực đến tuyển dụng. Thực tế chính sách hiện hành cũng đang chuyển mạnh theo hướng này; Báo *Thanh Niên* cho biết doanh nghiệp được khuyến khích tham gia toàn diện hơn vào quá trình đào tạo nghề, thay vì chỉ dừng lại ở khâu tuyển dụng. (Thương Nguyên). Vì vậy, xây dựng cơ chế hợp tác ổn định, phân định rõ trách nhiệm và lợi ích giữa

nhà trường - doanh nghiệp - người học là điều kiện cần thiết để nâng cao chất lượng đào tạo, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của thị trường lao động và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp phân tích và tổng hợp tài liệu nhằm làm rõ vai trò của doanh nghiệp trong nâng cao chất lượng đào tạo. Các tài liệu được thu thập và phân tích gồm các văn bản chính sách, quy định liên quan đến giáo dục nghề nghiệp; tài liệu về liên kết giữa cơ sở đào tạo và doanh nghiệp; các nghiên cứu, báo cáo về đào tạo nhân lực và nhu cầu của thị trường lao động. Trên cơ sở đó, nghiên cứu tiến hành phân tích nội dung, đối chiếu và tổng hợp các quan điểm, yêu cầu và thực tiễn liên quan đến sự tham gia của doanh nghiệp trong quá trình đào tạo. Đồng thời, các tài liệu được xem xét theo những nội dung chủ yếu như: xác định nhu cầu nhân lực, xây dựng và cập nhật chương trình đào tạo, tổ chức thực hành - thực tập, đánh giá năng lực người học và tuyển dụng. Kết quả phân tích và tổng hợp tài liệu được sử dụng làm cơ sở đánh giá thực trạng, xác định những hạn chế và đề xuất các giải pháp nhằm tăng cường vai trò của doanh nghiệp trong nâng cao chất lượng đào tạo.

Thực trạng vai trò của doanh nghiệp trong nâng cao chất lượng đào tạo

Trong quá trình nâng cao chất lượng đào tạo, doanh nghiệp ngày càng có vai trò quan trọng trong việc gắn đào tạo với nhu cầu thực tế của thị trường lao động chẳng hạn như:

Thứ nhất, doanh nghiệp ngày càng tham gia nhiều hơn vào quá trình đào tạo

Trong những năm gần đây, sự tham gia của doanh nghiệp vào quá trình đào tạo nguồn nhân lực dịch vụ du lịch tại Việt Nam ngày càng được chú trọng. Các cơ sở đào tạo có xu hướng mở rộng hợp tác với doanh nghiệp thông qua nhiều hình thức như tiếp nhận người học thực tập, tổ chức tham quan nghề nghiệp, phối hợp đào tạo, hướng dẫn thực

hành và tuyển dụng sau tốt nghiệp. Đây là hướng tiếp cận phù hợp với đặc thù của giáo dục nghề nghiệp, trong đó chú trọng phát triển năng lực thực hành và đáp ứng yêu cầu của thị trường lao động. Đối với các ngành dịch vụ du lịch, nhà hàng - khách sạn và chế biến món ăn, doanh nghiệp giữ vai trò quan trọng do đây là môi trường trực tiếp giúp người học vận dụng kiến thức, rèn luyện kỹ năng nghề, giao tiếp, ngoại ngữ, tác phong và khả năng xử lý các tình huống thực tế. Thực tế cho thấy, vai trò của doanh nghiệp đang từng bước mở rộng từ tiếp nhận lao động sang tham gia vào một số khâu của quá trình đào tạo như góp ý chương trình, tổ chức thực hành - thực tập, hướng dẫn nghề nghiệp và đánh giá năng lực người học.

Tại thành phố Huế, xu hướng này được thể hiện khá rõ thông qua hoạt động hợp tác giữa các cơ sở đào tạo du lịch và doanh nghiệp. Trường Cao đẳng Du lịch Huế đã đẩy mạnh kết nối với các doanh nghiệp nhằm tạo cơ hội thực hành, thực tập và việc làm cho người học. Tại Ngày hội việc làm năm 2025, các doanh nghiệp đã giới thiệu hơn 1.800 vị trí việc làm cho học sinh, sinh viên, qua đó tăng cường sự kết nối giữa đào tạo và nhu cầu tuyển dụng thực tế. Bên cạnh hoạt động tuyển dụng, các doanh nghiệp du lịch, khách sạn trên địa bàn cũng tham gia hướng dẫn, bồi dưỡng nghiệp vụ và kỹ năng phục vụ cho người lao động. Những hoạt động này cho thấy doanh nghiệp tại Huế đang từng bước chuyển từ vai trò chủ yếu là đơn vị sử dụng lao động sang đối tác đồng hành trong đào tạo, qua đó góp phần tăng tính thực tiễn của chương trình đào tạo và nâng cao khả năng đáp ứng yêu cầu việc làm của người học.

Thứ hai, tham gia vào hoạt động thực hành, thực tập tại doanh nghiệp góp phần nâng cao năng lực người học

Hoạt động thực hành, thực tập tại doanh nghiệp là một nội dung quan trọng trong đào tạo nhân lực du lịch, đặc biệt đối với các nghề có tính thực hành cao như quản trị khách sạn, quản trị nhà hàng, chế biến món ăn và hướng dẫn du lịch. Thông qua môi trường doanh nghiệp,

người học có điều kiện vận dụng kiến thức đã học vào các tình huống nghề nghiệp thực tế, đồng thời rèn luyện kỹ năng chuyên môn, giao tiếp, xử lý tình huống, tác phong và ý thức làm việc. Tại thành phố Huế, Trường Cao đẳng Du lịch Huế đã triển khai đào tạo theo hướng gắn với doanh nghiệp, trong đó người học được thực tế, thực tập tại các khách sạn 4-5 sao và khu nghỉ dưỡng cao cấp. Nhà trường cho biết phương thức "đào tạo kép" được thực hiện theo hướng kết hợp đào tạo, đánh giá tại trường với đào tạo và đánh giá trong môi trường doanh nghiệp. Một nghiên cứu về hoạt động thực tập của Trường Cao đẳng Du lịch Huế cũng cho thấy sinh viên thuộc 7 nghề đào tạo, trong đó có Quản trị khách sạn, Quản trị nhà hàng, Chế biến món ăn, Hướng dẫn du lịch và Quản trị lữ hành, đã thực tập tại doanh nghiệp; nghiên cứu đồng thời thu thập phản hồi từ 16 doanh nghiệp tiếp nhận người học. (ThS. Nguyễn Thị Kim Anh TS. Trần Thị Ái Luyến CN. Phan Thảo Nguyên - Trưởng phòng Nhân sự khách sạn Azerai La Residence Huế).

Ngoài ra, Nhà trường nhấn mạnh hoạt động trải nghiệm nghề cho sinh viên khóa đầu đã giúp sinh viên tích lũy kinh nghiệm, nâng cao tay nghề và hiểu rõ hơn yêu cầu thực tế của nghề nghiệp tạo động lực cho các bạn trong quá trình tham gia khóa học tại trường. Những minh chứng trên cho thấy thực hành, thực tập tại doanh nghiệp không chỉ tạo cơ hội để sinh viên có thể sớm tiếp cận với môi trường làm việc thực tế mà còn góp phần chuyển hóa kiến thức thành năng lực nghề nghiệp, nâng cao khả năng thích ứng và đáp ứng yêu cầu của thị trường lao động.





(Hình 3,4: sinh viên trường Cao đẳng du lịch Huế trãi nghiệm tại KS Melia)

Ba là, sự tham gia của doanh nghiệp trong xây dựng chương trình còn chưa đồng đều

Mặc dù mối liên kết giữa cơ sở giáo dục nghề nghiệp và doanh nghiệp ngày càng được quan tâm, nhưng trên thực tế, mức độ tham gia của doanh nghiệp vào quá trình xây dựng và cập nhật chương trình đào tạo vẫn chưa đồng đều. Một số doanh nghiệp có quy mô lớn, hoạt động ổn định và có nhu cầu sử dụng lao động thường xuyên đã chủ động phối hợp với nhà trường trong việc góp ý nội dung đào tạo, xác định yêu cầu về kỹ năng nghề và chuẩn đầu ra. Tuy nhiên, đối với nhiều doanh nghiệp vừa và nhỏ trong lĩnh vực du lịch, nhà hàng - khách sạn, sự tham gia còn hạn chế, chủ yếu tập trung vào việc tiếp nhận người học thực tập và tuyển dụng sau tốt nghiệp. Việc doanh nghiệp tham gia trực tiếp vào phân tích nhu cầu nhân lực, xây dựng nội dung môn học, xác định kỹ năng nghề hoặc đánh giá chương trình chưa được thực hiện mang tính chất thường xuyên. Bên cạnh đó, một số cơ sở đào tạo còn gặp khó khăn trong việc duy trì cơ chế phối hợp định kỳ với doanh nghiệp, dẫn đến thông tin về sự thay đổi của vị trí việc làm, công nghệ, quy trình phục

vụ và yêu cầu của khách hàng chưa được cập nhật kịp thời vào chương trình. Thực trạng này có thể làm cho một bộ phận chương trình đào tạo chưa phản ánh đầy đủ yêu cầu thực tế của doanh nghiệp, đồng thời làm hạn chế hiệu quả của quá trình gắn kết giữa đào tạo và sử dụng lao động.

Bốn là, liên kết doanh nghiệp - nhà trường chưa thực sự trở thành quan hệ hợp tác dài hạn

Một số hoạt động hợp tác hiện nay giữa cơ sở đào tạo và các doanh nghiệp vẫn còn mang tính ngắn hạn, phụ thuộc vào từng chương trình hoặc từng thời điểm. Khi thiếu cơ chế phối hợp ổn định, việc trao đổi thông tin về nhu cầu nhân lực, chất lượng người học và yêu cầu nghề nghiệp chưa được duy trì thường xuyên.

Tuy nhiên trong giai đoạn du lịch đang mở cửa, liên kết giữa nhà trường và doanh nghiệp tại thành phố Huế đã có những bước phát triển, mặc dù chưa phải lúc nào cũng hình thành quan hệ hợp tác dài hạn và ổn định. Thực tế, Trường Cao đẳng Du lịch Huế đã ký kết hợp tác với hơn 40 doanh nghiệp trong lĩnh vực du lịch, dịch vụ; các doanh nghiệp tham gia định hướng nghề nghiệp, thực tập và tuyển dụng người học. Tuy nhiên, việc duy trì và mở rộng hợp tác vẫn cần được tăng cường theo hướng thường xuyên, có kế hoạch và gắn với các hoạt động cốt lõi của đào tạo. Kế hoạch phát triển du lịch của thành phố Huế giai đoạn 2025-2030 cũng xác định cần tăng cường liên kết đào tạo nhân lực giữa nhà nước, nhà trường và doanh nghiệp, đồng thời gắn doanh nghiệp với việc xây dựng chuẩn đầu ra và đào tạo kỹ năng đáp ứng yêu cầu ngành nghề (Ủy ban nhân dân thành phố Huế) Điều này cho thấy quan hệ nhà trường - doanh nghiệp tại Huế đã được hình thành nhưng vẫn cần chuyển mạnh từ hợp tác theo từng hoạt động sang quan hệ đối tác dài hạn, thực chất và thường xuyên.

Những hạn chế và nguyên nhân

Mặc dù vai trò của doanh nghiệp trong nâng cao chất lượng đào tạo ngày càng được chú trọng nhưng quá trình phối hợp với nhà trường vẫn còn một số hạn chế chẳng hạn như:

- Sự nhận thức về vai trò hợp tác giữa nhà trường và doanh nghiệp ở một số đơn vị chưa đầy đủ. Doanh nghiệp có thể xem việc hợp tác chủ yếu là hoạt động tiếp nhận thực tập hoặc tuyển dụng, trong khi nhà trường có thể chưa khai thác đầy đủ kinh nghiệm chuyên môn và thông tin thị trường từ doanh nghiệp.

- Cơ chế phối hợp chưa thật sự cụ thể. Việc phân công trách nhiệm giữa các bên trong xây dựng chương trình, tổ chức đào tạo, đánh giá và tuyển dụng chưa phải lúc nào cũng rõ ràng.

- Nguồn lực dành cho hoạt động hợp tác còn hạn chế. Việc tổ chức đào tạo tại doanh nghiệp, cử chuyên gia tham gia giảng dạy, hỗ trợ thiết bị hoặc xây dựng chương trình đòi hỏi thời gian và kinh phí. Nếu thiếu cơ chế khuyến khích phù hợp, doanh nghiệp khó duy trì sự tham gia thường xuyên.

- Sự khác biệt về mục tiêu hoạt động cũng là một nguyên nhân. Nhà trường tập trung vào mục tiêu đào tạo và phát triển người học, trong khi doanh nghiệp ưu tiên hiệu quả sản xuất, kinh doanh và năng suất lao động. Nếu thiếu cơ chế kết nối lợi ích, quan hệ hợp tác dễ mang tính ngắn hạn.

Giải pháp nâng cao vai trò của doanh nghiệp trong đào tạo

Trong bối cảnh yêu cầu của thị trường lao động ngày càng cao, tăng cường sự tham gia của doanh nghiệp là giải pháp quan trọng để nâng cao chất lượng đào tạo. Sự phối hợp chặt chẽ giữa nhà trường và doanh nghiệp sẽ giúp chương trình đào tạo sát thực tiễn, tăng cơ hội thực hành, phát triển kỹ năng nghề và nâng cao khả năng việc làm của người học sau tốt nghiệp, dưới đây là năm giải pháp nhằm nâng cao vai trò của doanh nghiệp

Một là, xây dựng cơ chế hợp tác doanh nghiệp - nhà trường theo hướng dài hạn

Nhà trường cần chuyển từ quan hệ hợp tác theo từng hoạt động sang xây dựng quan hệ đối tác chiến lược với doanh nghiệp. Hai bên

cần thống nhất kế hoạch hợp tác hằng năm, xác định rõ nội dung, trách nhiệm, nguồn lực và kết quả cần đạt.

Đối với những ngành có tính thực hành cao, có thể xây dựng mô hình hợp tác theo từng nhóm doanh nghiệp hoặc theo ngành nghề, qua đó hình thành mạng lưới doanh nghiệp đối tác ổn định.

Hai là, tăng cường sự tham gia của doanh nghiệp trong xây dựng chương trình đào tạo

Doanh nghiệp cần được mời tham gia khảo sát nhu cầu nhân lực, góp ý chuẩn đầu ra, chương trình và nội dung đào tạo. Định kỳ, nhà trường cần lấy ý kiến doanh nghiệp về mức độ đáp ứng của người học sau thực tập và sau tốt nghiệp để làm căn cứ điều chỉnh chương trình. Cách tiếp cận này phù hợp với định hướng phát triển giáo dục nghề nghiệp gắn đào tạo với thị trường lao động và nâng cao chất lượng nhân lực có kỹ năng.

Ba là, phát triển mô hình đào tạo gắn với doanh nghiệp. Nhà trường cần tăng thời lượng và chất lượng thực hành, thực tập tại doanh nghiệp, đồng thời thiết kế nội dung thực tập gắn với chuẩn đầu ra. Doanh nghiệp cần bố trí người hướng dẫn có chuyên môn và phối hợp với giảng viên để theo dõi quá trình học tập của người học. Đối với các ngành nghề đặc thù, có thể nghiên cứu các mô hình đào tạo kết hợp giữa nhà trường và doanh nghiệp, trong đó một phần quá trình hình thành năng lực nghề nghiệp được thực hiện trực tiếp tại nơi làm việc.

Bốn là, phát huy vai trò chuyên gia doanh nghiệp trong giảng dạy và đánh giá. Doanh nghiệp có thể cử chuyên gia, quản lý hoặc người lao động có tay nghề tham gia các chuyên đề, hướng dẫn thực hành, tọa đàm nghề nghiệp và đánh giá sản phẩm của người học. Ngược lại, nhà trường cần tạo điều kiện để giảng viên được cập nhật kiến thức và công nghệ thông qua hoạt động thực tế tại doanh nghiệp.

Năm là, xây dựng hệ thống đánh giá chất lượng đào tạo dựa trên phản hồi của doanh nghiệp

Nhà trường cần xem doanh nghiệp là một kênh đánh giá chất lượng đào tạo quan trọng. Các tiêu chí như năng lực chuyên môn, kỹ năng thực hành, thái độ nghề nghiệp, khả năng làm việc nhóm, khả năng thích ứng và mức độ đáp ứng vị trí việc làm cần được thu thập định kỳ từ doanh nghiệp.

Kết quả phản hồi cần được sử dụng trực tiếp trong cải tiến chương trình, phương pháp giảng dạy và tổ chức thực hành. Khi đó, liên kết doanh nghiệp - nhà trường không chỉ dừng lại ở hoạt động hỗ trợ đào tạo mà trở thành một bộ phận của hệ thống bảo đảm chất lượng.

6. Kết luận

Doanh nghiệp giữ vai trò quan trọng trong quá trình nâng cao chất lượng đào tạo, đặc biệt đối với giáo dục nghề nghiệp và những ngành đào tạo có yêu cầu cao về năng lực thực hành. Sự tham gia của doanh nghiệp giúp nhà trường cập nhật nhu cầu của thị trường lao động, điều chỉnh chương trình, tăng cường thực hành và tạo môi trường để người học hình thành kỹ năng nghề nghiệp trong điều kiện thực tế. Đồng thời, doanh nghiệp có cơ hội tiếp cận nguồn nhân lực phù hợp và tham gia trực tiếp vào quá trình phát triển đội ngũ lao động tương lai.

Tuy nhiên, hiệu quả liên kết hiện nay vẫn phụ thuộc nhiều vào mức độ chủ động của từng nhà trường và doanh nghiệp, trong khi cơ chế hợp tác dài hạn và phương thức đánh giá kết quả phối hợp chưa thật sự đồng bộ. Vì vậy, cần chuyển từ mô hình hợp tác mang tính thời điểm sang quan hệ đối tác lâu dài, trong đó doanh nghiệp tham gia xuyên suốt từ xác định nhu cầu nhân lực, xây dựng chương trình, tổ chức đào tạo, đánh giá đến tuyển dụng.

Trong thời gian tới, nhà trường cần chủ động xây dựng mạng lưới doanh nghiệp đối tác; doanh nghiệp cần tăng cường trách nhiệm đối với hoạt động đào tạo; cơ quan quản lý cần hoàn thiện cơ chế khuyến khích và hỗ trợ. Sự phối hợp đồng bộ giữa ba chủ thể sẽ góp phần hình thành hệ sinh thái đào tạo gắn với thực tiễn, nâng cao chất lượng nguồn nhân

lực và đáp ứng tốt hơn yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội trong giai đoạn mới.

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Tuệ Văn, https://baochinhphu.vn/lien-ket-dao-tao-nghe-102232234.htm?utm_source
2. Phương Nhi, https://baochinhphu.vn/chinh-sach-ho-tro-khuyen-khich-doanh-nghiep-tham-gia-hoat-dong-giao-duc-nghe-nghiep-102260805180651558.htm?utm_source
3. Băng Tâm, https://baochinhphu.vn/diem-sang-tu-mo-hinh-giao-duc-nghe-nghiep-102274458.htm?utm_source
4. Phương Dung, https://baochinhphu.vn/nha-truong-va-doanh-nghiep-hop-tac-tao-nhieu-co-hoi-cho-sinh-vien-102230401212605301.htm?utm_source
5. Thương Nguyên, https://thanhnien.vn/khuyen-khich-doanh-nghiep-tham-gia-toan-dien-vao-qua-trinh-dao-tao-truong-nghe-185260807205015291.htm?utm_source
6. Lê Chung, https://bvhttdl.gov.vn/truong-cao-dang-du-lich-hue-to-chuc-le-trao-bang-tot-nghiep-va-ngay-hoi-viec-lam-nam-2025-20250224082700439.htm?utm_source
7. https://huetc.edu.vn/wp-content/uploads/2022/11/SINH-VIÊN-KHOA-QUẢN-TRỊ-KHÁCH-SẠN-NHÀ-HÀNGTRẢI-NGHIỆM-THỰC-TẾ-NGHIỆP-VỤ-NHÀ-HÀNG---NHỮNG-ƯU-ĐIỂM-VÀ-TỒN-TẠI.pdf?utm_source
8. ThS. Nguyễn Thị Kim Anh, TS. Trần Thị Ái Luyến, CN. Phan Thảo Nguyên - Trưởng phòng Nhân sự khách sạn Azerai La Residence Huế - https://huetc.edu.vn/wp-content/uploads/2024/10/3 -Thực-trạng-về-tình-hình-thực-tập-của-sinh-viên-trường-Cao-đẳng-Du-lịch-Huế-tại-doanh-nghiệp-1.pdf?utm_source.

9. Ủy ban nhân dân thành phố Huế https://hue.gov.vn/Portals/0/Uploads/00.00.H57/Nam2025/Thang6/00.00.H57_275_KH_UBND_2025_PL1_signed.pdf?utm_source

THE ROLE OF ENTERPRISES IN ENHANCING TRAINING QUALITY: CURRENT SITUATION AND SOLUTIONS

Abstract:

In the context of digital transformation, international integration, and the increasingly demanding labor market, training quality has become a key factor determining the competitiveness of educational institutions. In practice, a gap still exists between educational outcomes and labor market demands, particularly in terms of vocational skills, practical competencies, and graduates' adaptability in the workplace. In the process of improving training quality, enterprises are not only employers but also important partners of educational institutions in curriculum development, the organization of practical training and internships, learner competency assessment, and professional skills development.

Based on this context, this paper focuses on analyzing the role of enterprises in enhancing training quality, assessing the current state of cooperation between enterprises and educational institutions, and proposing solutions to strengthen training partnerships in a practical, effective, and sustainable manner, thereby contributing to the development of a workforce that meets the demands of the new development context.

Keywords:

enterprises, learners, training,..

TĂNG CƯỜNG SỰ LIÊN KẾT GIỮA NHÀ TRƯỜNG VÀ DOANH NGHIỆP TRONG ĐÀO TẠO THỰC HÀNH NGHỀ TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH HUẾ

ThS. Nguyễn Thị Minh Huệ

Tóm tắt:

Nguồn nhân lực chất lượng cao là yêu cầu cấp thiết của ngành du lịch trong thời kỳ hội nhập quốc tế hiện nay. Tuy nhiên, nguồn nhân lực du lịch ở Việt Nam hiện đang không chỉ thiếu về số lượng mà còn yếu về chất lượng. Đối với các ngành nghề thuộc lĩnh vực du lịch, khoảng cách giữa kiến thức được học trong nhà trường và yêu cầu thực tiễn tại doanh nghiệp có thể ảnh hưởng trực tiếp đến năng lực nghề nghiệp của người học sau khi tốt nghiệp. Trường Cao đẳng Du lịch Huế là cơ sở giáo dục nghề nghiệp chuyên đào tạo nguồn nhân lực cho ngành dịch vụ du lịch của khu vực miền Trung và cả nước. Trong quá trình đào tạo, Nhà trường luôn xác định doanh nghiệp là một thành tố quan trọng trong hệ sinh thái giáo dục nghề nghiệp, vừa là môi trường thực tiễn để người học trải nghiệm, thực hành, vừa là đối tác tham gia vào quá trình xây dựng chương trình và đánh giá chất lượng đào tạo. Nghiên cứu này tập trung phân tích thực trạng mối quan hệ hợp tác giữa Trường Cao đẳng Du lịch Huế và các doanh nghiệp dịch vụ - du lịch trong hoạt động đào tạo thực hành nghề. Trên cơ sở khảo sát ý kiến từ giảng viên, sinh viên và đại diện doanh nghiệp, nghiên cứu chỉ ra những thế mạnh và tồn tại trong các hoạt động liên kết giữa nhà trường và doanh nghiệp. Từ đó đề xuất các giải pháp đổi mới phương thức đào tạo thực hành nghề theo hướng tăng cường sự tham gia của doanh nghiệp, gắn quá trình học tập với môi trường làm việc thực tế và lấy yêu cầu của thị trường lao động làm cơ sở để chuẩn hóa hoạt động đào tạo nhằm tối ưu hóa sự liên kết song phương, góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch đáp ứng tiêu chuẩn quốc gia và khu vực ASEAN.

Từ khóa: Liên kết; Nhà trường; Doanh nghiệp; Đào tạo thực hành nghề; Cao đẳng Du lịch Huế; Chất lượng nguồn nhân lực; Thực tập nghề nghiệp.

1. Đặt vấn đề

Nhà trường và doanh nghiệp có mối quan hệ mật thiết với nhau. Mối quan hệ giữa nhà trường và doanh nghiệp là mối quan hệ cộng sinh mang tính chiến lược, quyết định chất lượng nguồn nhân lực và tính bền vững của toàn ngành du lịch. Nhà trường cung cấp nguồn lực lao động được đào tạo bài bản về kiến thức nền tảng, tư duy dịch vụ và kỹ năng nghề cơ bản cho các doanh nghiệp. Ngược lại, các doanh nghiệp đóng vai trò là thị trường tiêu thụ đầu ra, đồng thời là "phòng thí nghiệm thực tế" giúp hoàn thiện kỹ năng, tác phong chuyên nghiệp và thái độ làm việc cho người học; góp một phần cung cấp vốn tài chính cho giáo dục, đặc biệt là đầu tư cho hệ thống các cơ sở đào tạo nghề. Bên cạnh đó, nhà trường hỗ trợ giảng viên, phòng học để mở các khóa đào tạo, bồi dưỡng nhằm đáp ứng nhu cầu nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho nhân viên của các doanh nghiệp. Trong mối quan hệ với các doanh nghiệp, nhà trường cũng thu nhận được nhiều lợi ích. Ngoài nguồn vốn đầu tư, các trường có thể nhận được những yêu cầu và thông tin phản hồi từ phía các doanh nghiệp để đổi mới quá trình đào tạo nhân lực, đáp ứng sát thực tế yêu cầu của doanh nghiệp.

Ngày nay, các doanh nghiệp đòi hỏi người lao động phải có khả năng làm việc độc lập, sáng tạo với tinh thần trách nhiệm cao. Điều này đòi hỏi nhà trường phải đổi mới cách tổ chức đào tạo nhằm phát triển năng lực tư duy sáng tạo độc lập và cởi mở để sinh viên có thể thích ứng với các điều kiện làm việc khác nhau. Hoạt động thực tế, thực tập gắn kết với doanh nghiệp chính là hoạt động thực hành kỹ năng nghề giúp sinh viên gắn lý thuyết với thực tiễn, nâng cao năng lực thực tiễn và kỹ năng mềm.

Trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế và sự phát triển mạnh mẽ của ngành du lịch, việc đào tạo nguồn nhân lực có kỹ năng nghề cao, tác phong chuyên nghiệp là yêu cầu sống còn của các cơ sở giáo dục nghề nghiệp. Trường Cao đẳng Du lịch Huế là đơn vị đào tạo trọng điểm nguồn nhân lực du lịch tại khu vực miền Trung. Tuy nhiên, khoảng cách giữa năng lực thực tế của sinh viên khi tốt nghiệp và yêu cầu của doanh nghiệp vẫn là một bài toán cần lời giải. Sự liên kết giữa nhà trường và doanh nghiệp trong khâu đào tạo thực hành nghề chính là chìa khóa then chốt để rút ngắn khoảng cách này.

2. Mối quan hệ giữa nhà trường và doanh nghiệp

2.1. Vai trò của nhà trường đối với các doanh nghiệp

- *Đào tạo và cung ứng nguồn nhân lực chất lượng cao:* Nhà trường (cơ sở đào tạo nghề) là bộ phận chủ yếu tạo ra nguồn nhân lực có trình độ kỹ thuật, nghiệp vụ phục vụ cho sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước. Kể từ khi Việt Nam là thành viên chính thức của WTO, làn sóng đầu tư vào Việt Nam tăng lên nhanh chóng. Quá trình chuyển đổi cơ cấu nền kinh tế theo hướng gia tăng tỷ trọng công nghiệp và dịch vụ đã tác động mạnh đến cơ cấu lao động, đặc biệt là nhu cầu nguồn nhân lực du lịch có chất lượng và đã qua đào tạo. Nhà trường trang bị cho người học nền tảng kiến thức chuyên môn, hệ thống kỹ năng nghề cốt lõi (theo tiêu chuẩn VTOS, ASEAN) và quy trình vận hành chuẩn. Nhờ đó, doanh nghiệp tiếp nhận nhân sự có thể đưa vào làm việc ngay hoặc chỉ cần đào tạo hòa nhập trong thời gian ngắn. Ngoài ra, nhà trường cũng chủ động ký kết các văn bản thỏa thuận hợp tác với doanh nghiệp để xây dựng chương trình đào tạo gắn với yêu cầu thực tế.

- *Góp phần tăng năng suất lao động và giải quyết tính mùa vụ cho doanh nghiệp:* Du lịch là ngành có tính mùa vụ rất cao. Các đợt thực tập tốt nghiệp hay thực tập chuyên đề của sinh viên giúp doanh nghiệp giải quyết hiệu quả tình trạng thiếu hụt nhân sự vào các mùa cao điểm (lễ, tết, mùa du lịch hè) với chi phí tối ưu. Qua quá trình sinh viên thực tập tại doanh nghiệp, bộ phận Nhân sự (HR) có thể quan sát, đánh giá

thực tế năng lực và thái độ của sinh viên để lựa chọn, giữ lại những cá nhân xuất sắc nhất làm nhân viên chính thức ngay khi tốt nghiệp mà không tốn chi phí tuyển dụng bên ngoài.

- *Cơ sở đào tạo, bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ cho nhân viên doanh nghiệp:* Qua thời gian công tác, nguồn nhân lực tại các doanh nghiệp cần thường xuyên được bồi dưỡng để nâng cao tay nghề, đáp ứng các yêu cầu ngày càng cao của nền kinh tế theo quan điểm học tập thường xuyên và học tập suốt đời. Nhà trường sở hữu đội ngũ giảng viên chuyên sâu và hệ thống lý luận chuẩn mực, sẵn sàng hợp tác với doanh nghiệp để tổ chức các khóa bồi dưỡng ngắn hạn, nâng cao nghiệp vụ, kỹ năng mềm hoặc cập nhật tiêu chuẩn nghề mới cho đội ngũ nhân viên đang làm việc. Nhà trường cũng có thể đồng hành cùng doanh nghiệp trong việc nghiên cứu thị trường, xây dựng bộ tiêu chuẩn vận hành nội bộ (SOP) hoặc đánh giá chất lượng dịch vụ độc lập.

- *Nâng cao uy tín thương hiệu và trách nhiệm xã hội cho doanh nghiệp:* Việc hợp tác với nhà trường (tài trợ học bổng, tiếp nhận sinh viên, chia sẻ chuyên gia giảng dạy) giúp doanh nghiệp nâng cao uy tín và hình ảnh thương hiệu, khẳng định cam kết đồng hành cùng sự phát triển cộng đồng và giáo dục địa phương. Doanh nghiệp xuất hiện thường xuyên thông qua các chương trình tọa đàm, ngày hội việc làm sẽ dễ dàng tiếp cận và ghi dấu ấn thương hiệu tuyển dụng đối với lực lượng lao động trẻ. Thông qua các buổi hội thảo góp ý chương trình đào tạo, doanh nghiệp có cơ hội phản ánh trực tiếp những thay đổi của thị trường lao động (xu hướng du lịch xanh, chuyển đổi số, AI trong quản trị khách sạn...), giúp cả hai bên cùng điều chỉnh để thích ứng kịp thời với bối cảnh mới.

2.2. Vai trò của các doanh nghiệp đối với nhà trường

- *Tham gia xây dựng, cập nhật chương trình đào tạo và chuẩn đầu ra:* Doanh nghiệp tham gia trực tiếp vào việc xây dựng, cập nhật chương trình đào tạo hàng năm cùng với nhà trường và định hướng chuẩn đầu ra sát với thực tế. Doanh nghiệp được mời tham gia hội đồng tư vấn, rà

soát giáo trình để đảm bảo sinh viên được học những kỹ năng thị trường đang cần (cập nhật xu hướng du lịch xanh, chuyển đổi số, phần mềm quản lý mới...). Đồng thời, doanh nghiệp giúp nhà trường xác định tiêu chuẩn kỹ năng nghề, chuẩn hóa các bài thực hành theo đúng tiêu chuẩn vận hành thực tế (SOP) và tiêu chuẩn nghề du lịch (VTOS, ASEAN), tránh tình trạng đào tạo lệch pha với thực tiễn.

- *Môi trường tôi luyện kỹ năng thực tế và tác phong nghề nghiệp:* Trường học chỉ có thể tạo ra các tình huống giả định (role-play), nhưng doanh nghiệp mang lại cho sinh viên cơ hội tiếp xúc với khách hàng thật, áp lực công việc thật và tình huống phát sinh thật. Qua quá trình làm việc tại doanh nghiệp, sinh viên hình thành tư duy dịch vụ, rèn luyện thái độ phục vụ, tính kỷ luật, khả năng chịu áp lực, kỹ năng giao tiếp và xử lý phàn nàn của khách hàng - những yếu tố mà sách vở không thể truyền tải hết được.

- *Phối hợp giảng dạy và chia sẻ chuyên gia thực chiến:* Các Trưởng bộ phận (FO, HK, F&B), Bếp trưởng hoặc Giám đốc Điều hành (GM) từ doanh nghiệp trực tiếp tham gia thỉnh giảng các chuyên đề thực hành, mang đến những bài học thực chiến và kinh nghiệm sống động cho sinh viên. Bên cạnh đó, doanh nghiệp là nơi tiếp nhận giảng viên nhà trường đến tham quan, thực tế định kỳ để cập nhật các công nghệ, quy trình vận hành và xu hướng dịch vụ mới nhất.

- *Đánh giá khách quan năng lực thực hành của người học:* Thay vì chỉ có giảng viên chấm điểm, doanh nghiệp trực tiếp tham gia đánh giá kết quả thực tập, chấm thi tốt nghiệp hoặc đánh giá kỹ năng nghề của sinh viên dựa trên thói quen làm việc và hiệu quả công việc thực tế. Phản hồi định kỳ từ doanh nghiệp giúp nhà trường có đánh giá khách quan về năng lực sinh viên, từ đó kịp thời điều chỉnh mục tiêu, nội dung đào tạo, bồi dưỡng giảng viên và chuẩn bị các điều kiện đảm bảo chất lượng trong tương lai.

- *Hỗ trợ nguồn lực và tạo cơ hội việc làm sau tốt nghiệp:* Nhiều doanh nghiệp tài trợ trang thiết bị thực hành, trang phục hoặc trao học

bổng cho sinh viên có thành tích thực hành xuất sắc. Doanh nghiệp đóng vai trò là điểm đến cuối cùng của quá trình đào tạo, đảm bảo đầu ra cho sinh viên và giúp chính doanh nghiệp sàng lọc, tuyển dụng ngay nhân sự giỏi mà không mất thời gian đào tạo lại từ đầu.

3. Thực trạng hoạt động thực tế, thực tập doanh nghiệp nâng cao năng lực thực tiễn và kỹ năng mềm của sinh viên Trường Cao đẳng Du lịch Huế

3.1. Các hoạt động dạy học thực hành, thực tế, thực tập gắn với doanh nghiệp

Nhà trường hiện đào tạo các ngành mũi nhọn như: Quản trị Khách sạn, Kỹ thuật Chế biến Món ăn, Quản trị Lữ hành, Hướng dẫn du lịch... Thời lượng thực hành, thực tế và thực tập tại doanh nghiệp chiếm từ 30% - 40% tổng khối lượng chương trình đào tạo. Việc phân bổ đợt thực tế và thực tập linh hoạt giúp sinh viên sớm được cọ xát với thực tế công việc tại doanh nghiệp.

Trường Cao đẳng Du lịch Huế đã thiết lập mối quan hệ hợp tác chiến lược với hàng chục doanh nghiệp lớn tại thành phố Huế, khu vực miền Trung và trên toàn quốc (khách sạn 3-5 sao, khu nghỉ dưỡng cao cấp, tập đoàn lữ hành lớn). Sự tham gia của các đối tác lớn giúp sinh viên có cơ hội tiếp cận môi trường dịch vụ chuẩn quốc tế ngay từ khi còn đi học. Thông qua các kỳ thực tập tốt nghiệp, doanh nghiệp trực tiếp quan sát và tuyển dụng nhiều sinh viên làm nhân viên chính thức ngay khi ra trường.

Đặc biệt, nhà trường kết hợp hiệu quả với mô hình thực hành tại chỗ (School Hotel) thông qua việc đầu tư không gian khách sạn/nhà hàng thực hành ngay tại trường - Trung tâm đào tạo thực hành nghề Villa Huế (khách sạn đạt chuẩn 4 sao). Đây là cơ sở dạy nghề duy nhất trong cả nước có mô hình đào tạo School Hotel, tạo bước đệm chuyển tiếp mịn màng giúp sinh viên rèn luyện kỹ năng cơ bản trước khi bước vào môi trường doanh nghiệp thực tế.

Bảng 1. Thời lượng các hoạt động gắn với doanh nghiệp trong CTĐT các ngành

STT	Hoạt động gắn kết với doanh nghiệp	Tỷ trọng trong CTĐT (%)
1	Thực hành tại Villa Huế	10
2	Thực tế tại doanh nghiệp	10 ÷ 15
3	Thực tập tại doanh nghiệp	20 ÷ 30
4	**Trung bình**	**30 ÷ 40**

(Nguồn: Tổng hợp từ chương trình đào tạo của Trường Cao đẳng Du lịch Huế)

Trong quá trình đào tạo, trung bình một sinh viên có ít nhất 3 lần trải nghiệm thực tế tại doanh nghiệp. Bình quân mỗi năm có khoảng 200 - 250 lượt sinh viên tham gia trải nghiệm thực tế tại các đơn vị đối tác.

Bảng 2. Số lượng sinh viên đi thực tập, trải nghiệm thực tế

Nội dung	Năm học 2024 - 2025	Năm học 2025 - 2026
Số doanh nghiệp tiếp nhận sinh viên đến thực tập, thực hành trải nghiệm thực tế (lượt)	29	40
Số sinh viên đi thực tập, thực hành thực tế tại doanh nghiệp (lượt)	145	329

(Nguồn: Phòng Quản lý Đào tạo, Trường Cao đẳng Du lịch Huế)

3.2. Kết quả hoạt động dạy học thực hành, thực tế, thực tập gắn với doanh nghiệp

Với nỗ lực của Nhà trường, các khoa chuyên môn và giảng viên trong việc triển khai dạy học thực hành tại chỗ kết hợp tổ chức thực tế, thực tập tại doanh nghiệp, mức độ hợp tác giữa hai bên đạt kết quả tích

cực (đánh giá theo thang điểm 5, với 1 điểm là rất yếu và 5 điểm là rất chặt chẽ).

Bảng 3. Mức độ hợp tác giữa nhà trường và doanh nghiệp

STT	Ngành	Đánh giá về mức độ hợp tác
1	Kỹ thuật chế biến món ăn	4,35
2	Quản trị khách sạn/ nhà hàng/ buồng	4,10
3	Quản trị lữ hành	4,20
4	Hướng dẫn	4,25
5	Tiếng Anh du lịch	4,10
6	**Bình quân chung**	**4,20**

(Nguồn: Tổng hợp và xử lý số liệu khảo sát của tác giả)

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hợp tác chung của toàn trường đạt 4,20 điểm (mức chặt chẽ), khẳng định mối liên kết nhà trường - doanh nghiệp đang được triển khai hiệu quả ở tất cả các ngành đào tạo. Ngành Kỹ thuật chế biến món ăn đạt mức đánh giá cao nhất với 4,35 điểm, thể hiện sự gắn kết sát sao trong công tác đào tạo thực hành và cung ứng nhân lực tay nghề cao. Nhằm nâng cao chất lượng toàn diện, nhà trường cần tiếp tục duy trì thế mạnh ở các ngành điểm cao, đồng thời mở rộng hình thức liên kết đối với các ngành như Quản trị khách sạn/nhà hàng/buồng và Tiếng Anh du lịch.

Đối với đánh giá từ phía doanh nghiệp về năng lực của sinh viên sau quá trình thực tập, thực hành (theo thang điểm 5 từ rất yếu đến rất tốt), kết quả được thể hiện qua Bảng 4:

Bảng 4. Đánh giá của doanh nghiệp về năng lực thực tiễn và kỹ năng mềm của sinh viên Trường Cao đẳng Du lịch Huế

STT	Nội dung	Mức độ đánh giá
1	Năng lực thực tiễn	3,20

STT	Nội dung	Mức độ đánh giá
2	Kỹ năng mềm	3,05

(Nguồn: Tổng hợp và xử lý số liệu khảo sát của tác giả)

Kết quả đánh giá của doanh nghiệp cho thấy năng lực thực tiễn của sinh viên đạt 3,20 điểm (ngưỡng khá) và kỹ năng mềm đạt 3,05 điểm. Bên cạnh đó, khảo sát đối với 450 sinh viên ghi nhận có tới 90,4% sinh viên khẳng định hoạt động gắn kết doanh nghiệp giúp các em nâng cao rõ rệt năng lực thực tiễn và kỹ năng mềm (chi tiết tại Bảng 5).

Bảng 5. Đánh giá của sinh viên về hiệu quả hoạt động gắn kết doanh nghiệp

(Giá trị trung bình tính trên thang điểm 5)

STT	Ngành	Nâng cao năng lực thực tiễn	Phát triển kỹ năng mềm	Ghi chú
1	Kỹ thuật chế biến món ăn	4,35	4,05	
2	Quản trị khách sạn/ nhà hàng/ buồng	4,10	4,00	
3	Quản trị lữ hành	4,05	4,00	
4	Hướng dẫn	4,25	4,25	
5	Tiếng Anh du lịch	4,05	4,05	
6	**Bình quân chung**	**4,16**	**4,07**	

(Nguồn: Tổng hợp và xử lý số liệu khảo sát của tác giả)

Dữ liệu Bảng 5 cho thấy sinh viên đánh giá rất cao vai trò của thực tập, thực hành trong việc phát triển kỹ năng mềm (4,07 điểm) và nâng cao năng lực thực tiễn (4,16 điểm), cả hai tiêu chí đều vượt mốc 4,0. Về năng lực thực tiễn, ngành Kỹ thuật chế biến món ăn dẫn đầu với 4,35 điểm, tiếp theo là ngành Hướng dẫn với 4,25 điểm. Về phát triển kỹ năng mềm (giao tiếp, làm việc nhóm, thuyết trình, xử lý tình huống), ngành Hướng dẫn đạt mức cao nhất với 4,25 điểm, khẳng định môi

trường thực tế tại doanh nghiệp lữ hành hỗ trợ đắc lực cho việc hoàn thiện nghiệp vụ của người học.

3.3. Hạn chế tồn tại

Bên cạnh những mặt tích cực đã đạt được, mối quan hệ hợp tác giữa nhà trường và doanh nghiệp vẫn còn một số hạn chế sau:

- *Sự tham gia của doanh nghiệp chưa đồng đều ở các khâu:* Việc hợp tác chủ yếu dừng lại ở khâu tiếp nhận sinh viên thực tập tốt nghiệp. Sự tham gia của doanh nghiệp vào xây dựng khung chương trình đào tạo, thẩm định giáo trình hay đứng lớp giảng dạy thường xuyên vẫn còn hạn chế và chưa thành nếp cố định. Điều này dẫn đến việc đào tạo đôi lúc chưa bám sát nhu cầu biến động của nhà tuyển dụng theo từng thời điểm.

- *Tính mùa vụ ảnh hưởng đến chất lượng vị trí thực tập:* Do đặc thù ngành du lịch miền Trung có tính mùa vụ rõ rệt, một số đợt thực tập trùng vào mùa cao điểm khiến sinh viên bị quá tải hoặc chỉ được phân công làm các công việc sự vụ, đơn giản (như phụ bếp, dọn bàn, làm buồng) mà ít được luân chuyển bộ phận để học hỏi chuyên sâu. Ngoài ra, việc tiếp nhận sinh viên còn phụ thuộc vào tình hình kinh doanh từng năm của doanh nghiệp, đôi khi bố trí thực tập chưa đúng chuyên môn đào tạo.

- *Cơ chế đánh giá và thu hút chuyên gia chưa đồng bộ:* Tiêu chí chấm điểm thực tập tại doanh nghiệp nhiều khi phụ thuộc vào cảm quan của quản lý trực tiếp tại bộ phận, chưa có bộ tiêu chí chuẩn hóa kết hợp giữa lý thuyết của trường và quy trình vận hành thực tế (SOP) của doanh nghiệp. Nhà trường cũng thiếu cơ chế tài chính linh hoạt để thu hút chuyên gia, bếp trưởng từ doanh nghiệp tham gia giảng dạy thường xuyên.

- *Tốc độ cập nhật công nghệ quản trị chưa theo kịp thực tế:* Công nghệ quản trị dịch vụ (phần mềm SMILE, OTA, các ứng dụng AI trong quản lý khách sạn) đổi mới rất nhanh tại các doanh nghiệp lớn, trong

khi trang thiết bị và phần mềm thực hành tại trường đôi lúc chưa cập nhật kịp thời.

4. Kết luận và đề xuất

4.1. Kết luận

Hoạt động thực hành, thực tế, thực tập trải nghiệm tại doanh nghiệp đã thực sự giúp sinh viên Trường Cao đẳng Du lịch Huế nâng cao năng lực chuyên môn và rèn luyện kỹ năng mềm, từng bước đáp ứng yêu cầu ngày càng khắt khe của thị trường lao động hiện nay. Tuy nhiên, để khắc phục sự chênh lệch giữa đánh giá của sinh viên (trên 4,0 điểm) và đánh giá khắt khe hơn từ phía doanh nghiệp (mức 3,05 - 3,20 điểm), cần có sự phối hợp đồng bộ, chặt chẽ hơn nữa từ cả phía doanh nghiệp, nhà trường và các khoa chuyên môn.

4.2. Đề xuất giải pháp

4.2.1. Đối với doanh nghiệp

- *Tham gia sâu vào thiết kế và đánh giá chuẩn đầu ra:* Phối hợp chặt chẽ với nhà trường trong việc định hình các tiêu chuẩn kỹ năng nghề (như chuẩn năng lực chế biến món ăn hay nghiệp vụ hướng dẫn) để đảm bảo sinh viên sau tốt nghiệp đáp ứng ngay yêu cầu công việc mà không mất thời gian đào tạo lại.

- *Tối ưu hóa công tác hướng dẫn và lộ trình thực tập:* Phân công đội ngũ nhân sự giỏi chuyên môn, có kỹ năng sư phạm làm người hướng dẫn trực tiếp (mentor) kèm cặp sinh viên. Thiết kế lộ trình luân phiên các bộ phận (đối với khối ngành Khách sạn - Nhà hàng) giúp sinh viên có cái nhìn toàn diện về quy trình vận hành dịch vụ.

- *Xây dựng chính sách thu hút, đãi ngộ và tuyển dụng nguồn nhân lực:* Triển khai chương trình "Học bổng doanh nghiệp" hoặc ký kết thỏa thuận ưu tiên tuyển dụng sinh viên đạt thành tích xuất sắc trong kỳ thực tập. Tạo điều kiện về cơ sở vật chất, trang thiết bị và hỗ trợ tài chính/chỗ ở hợp lý cho sinh viên thực tập dài hạn.

4.2.2. Đối với Nhà trường

- *Xây dựng bộ tiêu chí lựa chọn và đánh giá đối tác doanh nghiệp:* Đánh giá mức độ hợp tác nhằm lựa chọn doanh nghiệp phù hợp với từng ngành đào tạo để ký kết thỏa thuận hợp tác chuyên sâu. Đưa tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (VTOS) và tiêu chuẩn ASEAN vào làm thước đo chuẩn đầu ra bắt buộc cho các bài thi thực hành.

- *Đổi mới và chuẩn hóa chương trình đào tạo:* Thường xuyên rà soát, cập nhật chương trình đào tạo các ngành (đặc biệt chú trọng Quản trị khách sạn/nhà hàng/buồng và Tiếng Anh du lịch) theo phản hồi từ doanh nghiệp. Tăng thời lượng thực hành, kiến tập để phát huy thế mạnh nâng cao năng lực thực tiễn (đang đạt 4,16 điểm), đồng thời lồng ghép kỹ năng mềm và ngoại ngữ vào các giờ mô phỏng tại trường trước khi sinh viên đi thực tập.

- *Hoàn thiện cơ chế phối hợp và hệ thống đánh giá thực tập:* Tạo dựng sự đồng thuận rõ ràng về quyền lợi, trách nhiệm giữa hai bên. Ban hành hệ thống văn bản hướng dẫn đánh giá xếp loại sinh viên chi tiết cho từng vị trí thực tập; đưa vào vận hành phần mềm/ứng dụng nhật ký thực tập trực tuyến để nhà trường và doanh nghiệp cùng theo dõi, chấm điểm thái độ và kỹ năng của sinh viên theo tuần.

- *Phát triển đội ngũ giảng viên "hai trong một":* Cử giảng viên nhà trường đi thực tế tại doanh nghiệp định kỳ (1 - 2 tháng/năm) để cập nhật quy trình vận hành thực tế. Ban hành chính sách đãi ngộ, mời thỉnh giảng các Giám đốc bộ phận (FO, HK, F&B) và Bếp trưởng từ khách sạn 4-5 sao tham gia giảng dạy chuyên đề.

4.2.3. Đối với các Khoa chuyên môn và giảng viên hướng dẫn

- *Tăng cường tương tác và giám sát quá trình thực tập:* Thiết lập kênh kết nối thường xuyên giữa Khoa, bộ môn, giảng viên hướng dẫn với doanh nghiệp để nắm bắt kịp thời quá trình thực tập của sinh viên.

- *Xây dựng bộ tiêu chí đánh giá công tác hướng dẫn:* Mỗi khoa chuyên môn xây dựng bộ tiêu chí đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của giảng viên hướng dẫn và kết quả thực tập của sinh viên, từ đó tổ chức tổng kết, rút kinh nghiệm cho các đợt tiếp theo.

- *Thiết kế thời gian thực tập linh hoạt theo mô hình 2+1:* Bố trí thời gian thực tập phù hợp với đặc điểm kinh doanh của doanh nghiệp và ngành đào tạo; bổ sung thời lượng trải nghiệm thực tế trong từng năm học. Triển khai đào tạo theo mô hình 2+1 (2 năm học kiến thức nền tảng và thực hành cơ bản tại trường, 1 năm đào tạo thực hành chuyên sâu và làm việc trực tiếp tại doanh nghiệp).

- *Nâng cao nhận thức và thái độ nghề nghiệp cho sinh viên:* Giảng viên hướng dẫn kiểm soát liên tục quá trình thực hành tại doanh nghiệp, đồng thời tuyên truyền, giáo dục giúp sinh viên nhận thức đúng vai trò của các đợt thực tập để rèn luyện tác phong chuyên nghiệp.

Tài liệu tham khảo

1. ADB. (2021). *Technical and Vocational Education and Training in the Southeast Asia: Success Stories and Policy Lessons*. Asian Development Bank. Truy cập từ https://www.adb.org.
2. Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2026). *Thông tư số 72/2026/TT-BGDĐT quy định về hợp tác, liên kết đào tạo trong giáo dục nghề nghiệp*. Hà Nội.
3. Nguyễn, T. H. Y. (2022). Hoàn thiện cơ chế thúc đẩy doanh nghiệp tham gia đào tạo nghề. *Tạp chí Tài chính*. Truy cập từ https://tapchitaichinh.vn/hoan-thien-co-che-thuc-day-doanh-nghiep-tham-gia-dao-tao-nghe.html.
4. OECD. (2020). *Work-based Learning in Vocational Education and Training*. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/4e8bf9bd-en.
5. Tạp chí Công Thương. (2025, ngày 06 tháng 11). *Giải pháp phát triển hợp tác đào tạo với doanh nghiệp, đáp ứng nhu cầu nguồn nhân lực chất lượng cao của các trường Cao đẳng tại Việt Nam*.
6. Tạp chí Tài chính. (2021). *Gắn kết chặt chẽ giữa cơ sở giáo dục nghề nghiệp và doanh nghiệp*. Truy cập từ https://tapchitaichinh.vn/gan-ket-chat-che-giua-co-so-giao-duc-nghe-nghiep-va-doanh-nghiep.html.

KIẾN TẠO HÀNH TRÌNH NGHỀ NGHIỆP BỀN VỮNG CHO THẾ HỆ NHÂN LỰC DU LỊCH CỐ ĐÔ: MÔ HÌNH TƯ VẤN HƯỚNG NGHIỆP VÀ KẾT NỐI DOANH NGHIỆP TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH HUẾ

ThS. Nguyễn Văn Cơ

ThS. Huỳnh Khánh Hoàng

Tóm tắt

Trong bối cảnh ngành du lịch - dịch vụ phục hồi mạnh mẽ và hội nhập quốc tế sâu rộng, chất lượng nguồn nhân lực giữ vai trò then chốt quyết định sức cạnh tranh của điểm đến. Trên cơ sở vận dụng sáng tạo các chủ trương, chính sách pháp lý của Đảng và Nhà nước về phát triển giáo dục nghề nghiệp, bài viết khái quát thực tiễn triển khai chiến lược gắn kết ba nhà ("Nhà trường - Doanh nghiệp - Người học") tại Trường Cao đẳng Du lịch Huế (HUETC). Thông qua công tác định hướng nghề nghiệp sớm, mở rộng mạng lưới đối tác chiến lược, vận hành hiệu quả mô hình "Trường - Khách sạn" và đẩy mạnh chuyển đổi số, HUETC đã khẳng định uy tín đào tạo bằng những con số ấn tượng về tỷ lệ sinh viên có việc làm và sự ghi nhận từ các tập đoàn khách sạn quốc tế. Từ thực tiễn đó, bài viết đề xuất hệ thống giải pháp đồng bộ nhằm tiếp tục nâng cao hiệu quả tư vấn hướng nghiệp và hợp tác doanh nghiệp trong giai đoạn phát triển mới.

Từ khóa: Trường Cao đẳng Du lịch Huế (HUETC); Tư vấn hướng nghiệp; Kết nối doanh nghiệp; Mô hình Trường - Khách sạn; Nhân lực du lịch chất lượng cao.

1. Đặt vấn đề

Trong dòng chảy phát triển mạnh mẽ của "ngành công nghiệp không khói", chất lượng nguồn nhân lực luôn giữ vai trò quyết định đến uy tín, sức cạnh tranh và tính bền vững của mỗi điểm đến. Đặc biệt, khi Thành phố Huế trực thuộc Trung ương đang vươn mình khẳng định vị thế là trung tâm văn hóa, du lịch đặc sắc của cả nước và khu vực, yêu

cầu về đội ngũ nhân sự vừa vững vàng tay nghề, vừa giàu bản sắc văn hóa Cố đô càng trở nên cấp thiết. Tại Trường Cao đẳng Du lịch Huế (HUETC), đào tạo không chỉ dừng lại ở việc truyền thụ kiến thức trên giảng đường, mà là một hành trình đồng hành trọn vẹn từ khâu định hướng nghề nghiệp ban đầu đến khi học sinh, sinh viên (HSSV) có được vị trí việc làm xứng đáng. Bằng chiến lược gắn kết chặt chẽ giữa "Nhà trường - Doanh nghiệp - Người học", HUETC đang từng bước hiện thực hóa cam kết đầu ra vững chắc, cung ứng cho Cố đô Huế, khu vực miền Trung và thị trường quốc tế những thế hệ nhân sự du lịch "vừa hồng, vừa chuyên".

2. Cơ sở lý luận về gắn kết đào tạo với thị trường lao động

Trong giáo dục nghề nghiệp hiện đại, tư vấn hướng nghiệp và kết nối doanh nghiệp là hai trụ cột hữu cơ bảo đảm tính hiệu quả của quá trình đào tạo theo năng lực thực hiện. Tư vấn hướng nghiệp giúp người học nhận diện đúng năng lực, sở trường cá nhân và nhu cầu thực tế của thị trường lao động, qua đó hình thành động cơ học tập tích cực và hạn chế tình trạng lệch pha cung - cầu nhân lực. Song hành với đó, sự tham gia của doanh nghiệp giúp thu hẹp khoảng cách giữa lý thuyết hàn lâm và yêu cầu khắt khe của thực tiễn kinh doanh dịch vụ. Đặc biệt trong lĩnh vực du lịch - nơi sản phẩm cốt lõi được tạo nên từ quy trình phục vụ, thái độ ứng xử và trải nghiệm cảm xúc của du khách - mô hình "Nhà trường - Doanh nghiệp - Người học" đòi hỏi doanh nghiệp phải đồng hành xuyên suốt từ xây dựng chuẩn đầu ra, tổ chức giảng dạy thực hành đến đánh giá kỹ năng nghề và tuyển dụng.

Nhận thức sâu sắc vai trò đó, Trường Cao đẳng Du lịch Huế đã cụ thể hóa chủ trương, đường lối của Đảng và hệ thống văn bản quy phạm pháp luật của Nhà nước thành chiến lược hành động xuyên suốt. Tinh thần cốt lõi của Luật Giáo dục nghề nghiệp số 74/2014/QH13 (Điều 51, Điều 52), Luật Du lịch số 09/2017/QH14 và Luật Giáo dục số 43/2019/QH14 (Điều 9) về phát triển giáo dục nghề nghiệp gắn với thị trường lao động và trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp đã trở thành

kim chỉ nam cho mọi hoạt động đào tạo của Nhà trường. Bên cạnh đó, công tác tư vấn tuyển sinh và phân luồng học sinh sau THCS, THPT được triển khai đồng bộ theo tinh thần Quyết định số 522/QĐ-TTg ngày 14/5/2018 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án giáo dục hướng nghiệp và định hướng phân luồng học sinh giai đoạn 2018 - 2025; đồng thời thực hiện nghiêm túc các chính sách miễn, giảm học phí, hỗ trợ học tập theo Nghị định số 81/2021/NĐ-CP và Nghị định số 97/2023/NĐ-CP của Chính phủ. Đặc biệt, quán triệt Chỉ thị số 21-CT/TW ngày 04/5/2023 của Ban Bí thư và Quyết định số 2239/QĐ-TTg phê duyệt Chiến lược phát triển giáo dục nghề nghiệp giai đoạn 2021 - 2030, tầm nhìn đến năm 2045, HUETC đã tiên phong phát triển mô hình "Trường - Khách sạn", đẩy mạnh chuyển đổi số và chuẩn hóa kỹ năng nghề theo tiêu chuẩn quốc gia và quốc tế.

3. Dấu ấn thực tiễn trong tư vấn hướng nghiệp và kết nối doanh nghiệp tại HUETC

3.1. Định hướng nghề nghiệp sớm - Đặt nền móng vững chắc cho tương lai

Người làm nghề dịch vụ - du lịch không đơn thuần cung cấp một sản phẩm hữu hình, mà đang trao gửi những trải nghiệm văn hóa và cảm xúc cho du khách. Thấu hiểu đặc thù ấy, công tác tư vấn hướng nghiệp tại HUETC được triển khai bài bản, chủ động ngay từ những ngày đầu tân sinh viên bước chân vào giảng đường, thay vì chờ đợi đến giai đoạn cận kề tốt nghiệp. Thông qua tuần sinh hoạt công dân đầu khóa, các buổi tọa đàm chuyên đề và tư vấn tâm lý nghề nghiệp, Nhà trường giúp người học nhận diện rõ năng lực bản thân, hiểu sâu sắc đặc thù từng vị trí trong chuỗi giá trị du lịch - từ Quản trị Khách sạn, Kỹ thuật Chế biến Món ăn, Quản trị Nhà hàng, Buồng phòng đến Hướng dẫn Du lịch, Quản trị Lữ hành và Tiếng Anh du lịch. Song song với kiến thức chuyên môn, văn hóa hiếu khách, sự tinh tế, nhẹ nhàng đặc trưng của con người xứ Huế được chắt lọc, hòa quyện cùng kỷ luật và tác phong chuyên nghiệp quốc tế, giúp sinh viên trui rèn tư duy phục vụ tận

tâm và bản lĩnh xử lý tình huống - những "tấm hộ chiếu" quan trọng nhất để chinh phục nhà tuyển dụng.

Cùng với đào tạo tại trường, chiến lược truyền thông và tư vấn phân luồng được mở rộng sâu khắp trên địa bàn Thành phố Huế và tỉnh Quảng Trị. Đoàn tư vấn của Nhà trường đã trực tiếp tiếp cận 76 trường THPT và THCS (trong đó có 31 trường THCS), tư vấn trực tiếp cho hơn 18.730 lượt học sinh; đồng thời tổ chức sự kiện "Ngày hội trải nghiệm ước mơ" đón học sinh phổ thông đến tham quan hệ thống phòng thực hành hiện đại và trực tiếp trải nghiệm nghề nghiệp cùng giảng viên. Trên không gian số, Nhà trường đã biên tập, phát hành 28 video chuyên đề trên Facebook, TikTok cùng 49 bài viết chuyên sâu trên Fanpage chính thức, thu hút 1.199.769 lượt xem và 99.995 lượt tương tác, đưa thông tin hướng nghiệp đến gần hơn với đông đảo phụ huynh và học sinh. Đặc biệt, các chính sách an sinh giáo dục và khuyến học được thực hiện kịp thời, minh bạch nhằm tạo điều kiện học tập tốt nhất cho người học (chi tiết tại Bảng 1).

Bảng 1. Chính sách hỗ trợ học phí và học bổng dành cho học sinh, sinh viên tại HUETC

STT	Nhóm đối tượng / Ngành nghề đào tạo	Chính sách hỗ trợ học phí & Học bổng
1	Học sinh tốt nghiệp THCS theo học hệ Trung cấp	Miễn 100% học phí học nghề và học văn hóa phổ thông (VHPT) theo quy định.
2	Ngành nghề nặng nhọc, độc hại: Kỹ thuật Chế biến món ăn, Quản trị Buồng phòng, Hướng dẫn Du lịch	Giảm 70% học phí toàn khóa học theo quy định hiện hành của Nhà nước.

STT	Nhóm đối tượng / Ngành nghề đào tạo	Chính sách hỗ trợ học phí & Học bổng
3	HSSV có thành tích xuất sắc và HSSV có hoàn cảnh khó khăn (Năm học 2025-2026)	Cấp kinh phí học bổng 346.320.000 đồng cho 43 HSSV xuất sắc và miễn, giảm học phí 2.672.270.000 đồng cho 393 HSSV.

(Nguồn: Phòng Quản lý Đào tạo & Học sinh Sinh viên, Trường Cao đẳng Du lịch Huế)

3.2. Cầu nối chiến lược giữa Nhà trường và Doanh nghiệp

Nếu giảng đường là nơi ươm mầm tri thức, thì doanh nghiệp chính là môi trường thực tiễn sinh động nhất để kiểm chứng và hoàn thiện tay nghề. Quán triệt triết lý đào tạo "Học đi đôi với hành", HUETC đã xây dựng hệ sinh thái kết nối doanh nghiệp sâu rộng, biến các đơn vị sử dụng lao động trở thành những "giảng đường thứ hai" đầy sức sống. Điểm đột phá trong phương pháp giáo dục của Nhà trường là tổ chức cho HSSV trải nghiệm môi trường làm việc thực tế ngay từ học kỳ đầu tiên. Điển hình như chương trình nhập môn nghề nghiệp tại Khách sạn Melia Vinpearl Huế, nơi sinh viên trực tiếp quan sát quy trình vận hành tiệc buffet 5 sao với hơn 70 món ăn Á - Âu kết hợp ẩm thực Cố đô tại Nhà hàng Rumba, nghiên cứu tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm, đồng thời lắng nghe chia sẻ thực tế từ Bếp trưởng và Giám đốc bộ phận Ẩm thực về kỷ luật lao động và văn hóa ứng xử trong dịch vụ cao cấp.



Hình 1. Sinh viên HUETC trải nghiệm môi trường làm việc thực tế tại Khách sạn Melia Vinpearl Huế

Sức hút của nguồn nhân lực HUETC đối với thị trường lao động tiếp tục được khẳng định rõ nét qua Ngày hội việc làm năm 2026 tổ chức vào ngày 25/3/2026 tại trụ sở Nhà trường. Sự kiện đã quy tụ 29 doanh nghiệp tuyển dụng uy tín trong lĩnh vực du lịch, khách sạn, nhà hàng và dịch vụ lưu trú, giới thiệu tổng cộng 4.422 vị trí việc làm trong và ngoài nước (với 421 vị trí trong nước thuộc lĩnh vực du lịch - dịch vụ cùng nhiều cơ hội việc làm tại các thị trường phát triển như Đức, Nhật Bản, Hàn Quốc). Ngày hội đã thu hút hơn 100 HSSV tham gia trực tiếp với 41 lượt phỏng vấn, trong đó có 32 HSSV được doanh nghiệp tiếp nhận hoặc xác nhận đi làm ngay sau phỏng vấn.



Hình 2. Lễ Tốt nghiệp và Ngày hội việc làm năm 2026 tại Trường Cao đẳng Du lịch Huế

Trên bình diện hợp tác dài hạn, hàng năm HUETC duy trì quan hệ hợp tác thường xuyên với hơn 50 tập đoàn, doanh nghiệp du lịch - khách sạn lớn trên cả nước (riêng năm học 2025-2026 có 17 doanh nghiệp lớn phối hợp trực tiếp trong đào tạo, tiếp nhận thực tập và tuyển dụng). Mạng lưới đối tác chiến lược này trải dài khắp các trung tâm du lịch trọng điểm miền Trung: tại Huế có Azerai La Residence Huế, Silk Path Hotel Huế, Indochine Palace Huế, Melia Vinpearl Huế, Saigon Morin Huế, TTC Imperial Hotel Huế, LE VELA Huế, Trung tâm Bảo tồn Di tích Cố đô Huế, Vietravel Huế; tại Đà Nẵng - Hội An có InterContinental Danang Sun Peninsula Resort, Hyatt Regency Danang Resort & Spa, Sheraton Grand Danang Resort, Wyndham Danang Golden Bay, Sun World Ba Na Hills, Silk Sense Hoi An River Resort, Vinpearl Nam Hội An, Hoiana Resort & Golf; và tại Quảng Trị có Sun Spa Resort Quảng Trị, Gold Coast Hotel Resort & Spa. Đặc biệt, HUETC sở hữu Trung tâm Đào tạo Thực hành nghề Du lịch (Khách sạn Villa Huế) đạt tiêu chuẩn khách sạn 4 sao với quy mô hơn 60 phòng cùng hệ thống nhà hàng, phòng họp đồng bộ. Mô hình "Trường - Khách sạn" này cho phép hàng trăm lượt HSSV các ngành Quản trị Khách sạn, Quản trị Nhà hàng, Kỹ thuật Chế biến Món ăn, Hướng dẫn Du lịch trực tiếp tham gia vận hành các bộ phận nghiệp vụ thực tế dưới sự hướng dẫn của giảng viên và chuyên gia.

Chất lượng đào tạo bám sát thực tiễn của HUETC đã nhận được sự đánh giá cao từ các nhà quản lý, chuyên gia quốc tế và được minh chứng sống động qua sự thành đạt của các thế hệ cựu người học:

> *"Chúng tôi đã tuyển dụng hơn 60 nhân viên chính thức là sinh viên tốt nghiệp từ Trường Cao đẳng Du lịch Huế. Trong quá trình hợp tác, chúng tôi nhận thấy nhân viên tuyển dụng từ Trường luôn đạt chất lượng cao. Họ được trang bị kỹ năng và thái độ chuẩn mực để đáp ứng các tiêu chuẩn 5 sao khắt khe của Tổ hợp nghỉ dưỡng cao cấp Banyan Tree và Angsana."* — **Ông Michal Zitek, Tổng Giám đốc Khu vực (Area General Manager), Laguna Lăng Cô.**

"Chúng tôi thật sự ấn tượng về chất lượng học sinh, sinh viên Trường Cao đẳng Du lịch Huế. Tôi đánh giá rất cao sự nỗ lực của Nhà trường trong công tác giáo dục, đào tạo kỹ năng nghề và văn hóa kinh doanh trong lĩnh vực du lịch nhằm cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao." **— Ông Marius Weber, Chuyên gia Tập đoàn AVESTOS (Cộng hòa Liên bang Đức).**

"Nhờ được đào tạo bài bản, môi trường học hiện đại và thầy cô tận tâm tại Trường Cao đẳng Du lịch Huế, tôi đã tích lũy được kiến thức lẫn kinh nghiệm thực tế qua các kỳ thực tập tại các khách sạn uy tín. Nhờ đó, tôi dễ dàng thích nghi với công việc và hiện đảm nhiệm vị trí Tổng Bếp trưởng Khách sạn 5 sao Azerai La Residence Huế." **— Ông Nguyễn Đông Hải, Tổng Bếp trưởng Khách sạn 5 sao Azerai La Residence Huế (Cựu sinh viên HUETC).**

Bên cạnh đó, cần phát huy vai trò của cựu học sinh, sinh viên không chỉ là người truyền cảm hứng mà còn là cầu nối phản hồi ngược giúp Nhà trường liên tục cập nhật chương trình đào tạo sát với nhu cầu thực tế của doanh nghiệp.

3.3. Dấu ấn chất lượng, tiên phong chuyển đổi số và hội nhập quốc tế

Hiệu quả của chiến lược hướng nghiệp và hỗ trợ việc làm tại Trường Cao đẳng Du lịch Huế được phản ánh sinh động qua những chỉ số chất lượng đào tạo nổi bật. Tỷ lệ HSSV có việc làm phù hợp chuyên ngành ngay sau tốt nghiệp duy trì ổn định ở mức trên 95% (riêng sinh viên Cao đẳng Khóa XVI đạt tỷ lệ có việc làm trên 80% chỉ sau 4 tháng tốt nghiệp). Trong năm học 2025-2026, kết quả học tập ghi nhận 97,2% HSSV đạt loại Khá trở lên (Giỏi và Xuất sắc chiếm 36,6%, không có xếp loại yếu, kém); 100% HSSV đạt điểm rèn luyện loại Khá trở lên (trong đó Tốt và Xuất sắc chiếm 79,8%). Qua khảo sát định kỳ, hơn 95% HSSV, nhà giáo và doanh nghiệp đánh giá ở mức độ hài lòng trở

lên đối với công tác tuyển sinh, kế hoạch đào tạo, hoạt động thực tập và ứng dụng công nghệ thông tin của Nhà trường.

Không dừng lại ở các phương pháp đào tạo truyền thống, HUETC đang bứt phá mạnh mẽ trong tiến trình chuyển đổi số và hội nhập quốc tế. Nhà trường đã vận hành đồng bộ hệ sinh thái số gồm phần mềm quản lý đào tạo EMIS, hệ thống học trực tuyến LMS và tổ chức thi trắc nghiệm trên máy tính cho hơn 60 môn học với hơn 150.000 lượt thi, bảo đảm tính minh bạch và chính xác. Trong lĩnh vực chuẩn hóa chuyên môn, Nhà trường đã hoàn thành và trình công bố bộ Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN 14636:2026 (Du lịch và các dịch vụ liên quan - Nhà hàng truyền thống - Các khía cạnh về trực quan, trang trí và dịch vụ). Đồng thời, hoạt động hợp tác quốc tế ngày càng đi vào chiều sâu thông qua việc ký kết thỏa thuận với đối tác ST4SD (Thụy Sỹ) tiếp nhận chuyển giao chương trình Quản trị Khách sạn quốc tế Swiss EHT, và phối hợp với Tổ chức Quốc tế Pháp ngữ (OIF) triển khai dự án phát triển du lịch cộng đồng tại Đan Điền (Thành phố Huế).

Bên cạnh những thành tựu đạt được, công tác tư vấn hướng nghiệp và kết nối doanh nghiệp tại HUETC cũng đối mặt với một số thách thức: sự biến động theo mùa vụ của thị trường du lịch đòi hỏi tính linh hoạt cao trong kế hoạch thực tập; yêu cầu khắt khe ngày càng tăng về ngoại ngữ và kỹ năng số trong môi trường hội nhập quốc tế; cùng với áp lực cạnh tranh thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao giữa các trung tâm du lịch lớn.

4. Giải pháp nâng cao hiệu quả công tác tư vấn hướng nghiệp và kết nối doanh nghiệp trong giai đoạn mới

Để tiếp tục phát huy những thành tựu đã đạt được, đồng thời đáp ứng yêu cầu phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao trong bối cảnh chuyển đổi số và hội nhập quốc tế sâu rộng, Trường Cao đẳng Du lịch Huế cần tập trung triển khai đồng bộ các nhóm giải pháp chiến lược mang tính đột phá:

Thứ nhất, đổi mới mạnh mẽ nội dung và phương thức tư vấn hướng nghiệp theo hướng cá nhân hóa và tăng cường trải nghiệm thực tế. Nhà trường cần xây dựng bộ công cụ trắc nghiệm định hướng nghề nghiệp chuyên ngành du lịch tích hợp trên nền tảng số, giúp học sinh phổ thông và tân sinh viên tự đánh giá mức độ phù hợp với từng vị trí công việc ngay từ khâu đăng ký xét tuyển. Song song đó, cần nhân rộng các chương trình trải nghiệm thực tế như mô hình "Một ngày làm sinh viên du lịch", thiết kế các hành trình tham quan - thực hành định kỳ tại Khách sạn Villa Huế và các khách sạn 4-5 sao đối tác dành cho học sinh THCS, THPT tại Huế và khu vực miền Trung - Tây Nguyên, đồng thời phát huy vai trò của mạng lưới cựu sinh viên thành đạt trong hoạt động cố vấn, truyền cảm hứng nghề nghiệp.

Thứ hai, nâng tầm quan hệ hợp tác doanh nghiệp từ "tiếp nhận thực tập" sang "đồng kiến tạo đào tạo". HUETC cần đẩy mạnh ký kết các thỏa thuận đào tạo theo đơn đặt hàng với các tập đoàn nghỉ dưỡng, khách sạn quốc tế trong nước cũng như các đối tác tại Đức, Nhật Bản, Hàn Quốc để tổ chức các lớp đào tạo chuyên biệt theo tiêu chuẩn vận hành của từng thương hiệu, gắn với cam kết tuyển dụng sau tốt nghiệp. Doanh nghiệp cần được mời tham gia sâu hơn vào quá trình đồng giảng dạy các học phần thực hành chuyên sâu, đánh giá chuẩn đầu ra và chuẩn hóa mô hình "Học kỳ doanh nghiệp" có hưởng lương từ 4 đến 6 tháng nhằm bảo đảm quyền lợi thiết thực và lộ trình phát triển nghề nghiệp rõ ràng cho sinh viên.

Thứ ba, phát triển mô hình "Trường - Khách sạn" (Khách sạn Villa Huế) trở thành trung tâm thực hành kiểu mẫu của khu vực. Trên nền tảng cơ sở vật chất tiêu chuẩn 4 sao hiện có, Nhà trường cần áp dụng đồng bộ quy trình vận hành quốc tế của chương trình Swiss EHT (Thụy Sỹ) và bộ tiêu chuẩn quốc gia TCVN 14636:2026 vào hoạt động kinh doanh - đào tạo tại Khách sạn Villa Huế. Việc tổ chức cho sinh viên thực hành luân chuyển qua các bộ phận nghiệp vụ (Lễ tân - Buồng - Bàn - Bếp) ngay tại khách sạn của Trường trước khi đi thực tập

bên ngoài sẽ giúp người học hình thành tư duy quản trị tổng thể, bản lĩnh nghề nghiệp vững vàng và khả năng thích ứng linh hoạt.

Thứ tư, đẩy mạnh chuyển đổi số trong quản trị kết nối cung - cầu lao động và nâng cao năng lực hội nhập cho người học. Nhà trường cần sớm xây dựng Cổng thông tin việc làm số nhằm số hóa hồ sơ năng lực của 100% sinh viên, tích hợp dữ liệu kết quả học tập, chứng chỉ kỹ năng nghề và trình độ ngoại ngữ để doanh nghiệp đối tác có thể tra cứu, phỏng vấn trực tuyến và tuyển dụng quanh năm. Đồng thời, cần tăng cường đào tạo ngoại ngữ chuyên ngành gắn với các thị trường mục tiêu, kết hợp lồng ghép giáo dục di sản, nghệ thuật ẩm thực và văn hóa ứng xử thanh lịch của người Cố đô vào chương trình đào tạo, tạo nên bản sắc riêng biệt và lợi thế cạnh tranh bền vững cho sinh viên HUETC trên thị trường lao động.

5. Kết luận và tầm nhìn chiến lược

Trong bối cảnh Thành phố Huế trực thuộc Trung ương đang bứt phá mạnh mẽ, lấy du lịch - dịch vụ làm ngành kinh tế mũi nhọn và hướng tới trung tâm văn hóa, du lịch đặc sắc của khu vực, trách nhiệm đặt lên vai Trường Cao đẳng Du lịch Huế càng trở nên lớn lao. Với bề dày 27 năm truyền thống, sự tâm huyết của đội ngũ nhà giáo (100% giảng viên chuyên ngành được đào tạo tại nước ngoài) cùng nền tảng pháp lý vững chắc và mạng lưới đối tác chiến lược không ngừng mở rộng, HUETC sẽ tiếp tục đổi mới toàn diện công tác tư vấn hướng nghiệp, đẩy mạnh chuyển đổi số và nâng cao năng lực hội nhập cho người học. Mỗi sinh viên bước ra từ mái trường HUETC sẽ không chỉ mang theo tấm bằng tốt nghiệp, mà còn mang theo niềm tự hào nghề nghiệp, bản lĩnh chuyên môn và khát vọng cống hiến để góp phần làm rạng danh ngành du lịch Cố đô và Việt Nam trên bản đồ du lịch thế giới.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ban Bí thư Trung ương Đảng. (2023). Chỉ thị số 21-CT/TW ngày 04/5/2023 về tiếp tục đổi mới, phát triển và nâng cao chất lượng giáo dục nghề nghiệp đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045. Hà Nội.
2. Chính phủ. (2021). Nghị định số 81/2021/NĐ-CP ngày 27/8/2021 quy định về cơ chế thu, quản lý học phí đối với cơ sở giáo dục thuộc hệ thống giáo dục quốc dân và chính sách miễn, giảm học phí, hỗ trợ chi phí học tập; giá dịch vụ trong lĩnh vực giáo dục, đào tạo. Hà Nội.
3. Chính phủ. (2023). Nghị định số 97/2023/NĐ-CP ngày 31/12/2023 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 81/2021/NĐ-CP ngày 27/8/2021 của Chính phủ. Hà Nội.
4. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam. (2014). Luật Giáo dục nghề nghiệp số 74/2014/QH13 ngày 27/11/2014. Hà Nội.
5. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam. (2017). Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19/6/2017. Hà Nội.
6. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam. (2019). Luật Giáo dục số 43/2019/QH14 ngày 14/6/2019. Hà Nội.
7. Thủ tướng Chính phủ. (2018). Quyết định số 522/QĐ-TTg ngày 14/5/2018 phê duyệt Đề án "Giáo dục hướng nghiệp và định hướng phân luồng học sinh trong giáo dục phổ thông giai đoạn 2018 - 2025". Hà Nội.
8. Thủ tướng Chính phủ. (2021). Quyết định số 2239/QĐ-TTg ngày 30/12/2021 phê duyệt Chiến lược phát triển giáo dục nghề nghiệp giai đoạn 2021 - 2030, tầm nhìn đến năm 2045. Hà Nội.
9. Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng. (2026). Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN 14636:2026 - Du lịch và các dịch vụ liên quan - Nhà hàng truyền thống - Các khía cạnh về trực quan, trang trí và dịch vụ. Hà Nội.

10. Trường Cao đẳng Du lịch Huế. (2026). Báo cáo tổng kết công tác tuyển sinh, tư vấn hướng nghiệp, kết nối doanh nghiệp và đảm bảo chất lượng giáo dục năm học 2025-2026. Huế.

TRẢI NGHIỆM HỌC TẬP THỰC TẾ VÀ LỘ TRÌNH PHÁT TRIỂN NGHỀ NGHIỆP TRONG NGÀNH KHÁCH SẠN TẠI AZERAI LA RESIDENCE HUE

ThS. Nguyễn Thị Kim Anh

SV. Đặng Quang Thuận

SV. Nguyễn Phước Hiệp

Tóm tắt

Nghiên cứu phân tích vai trò của học tập trải nghiệm thông qua chuyến tham quan thực tế tại Azerai La Residence Hue trong việc hỗ trợ sinh viên ngành khách sạn nhận diện lộ trình phát triển nghề nghiệp từ trainee đến cấp quản lý. Mặc dù học tập trải nghiệm đã được nhiều nghiên cứu đề cập, còn hạn chế các nghiên cứu tập trung vào quá trình chuyển hóa trải nghiệm nghề nghiệp ban đầu thành nhận thức về năng lực và lộ trình phát triển nghề nghiệp trong ngành khách sạn. Kết quả khảo sát 55 sinh viên cho thấy trải nghiệm góp phần hỗ trợ sinh viên hình thành nhận thức nghề nghiệp, tầm quan trọng của kỹ năng giao tiếp, kỹ năng chuyên môn, thái độ nghề nghiệp và định hướng phát triển lên các vị trí quản lý. Nghiên cứu xác định bốn yếu tố cốt lõi góp phần hình thành năng lực nghề nghiệp gồm: thái độ nghề nghiệp, kỹ năng chuyên môn, kỹ năng mềm và trải nghiệm thực tế, đồng thời đề xuất mô hình tích hợp học tập lý thuyết - trải nghiệm thực tế - phản tư cá nhân nhằm tăng cường gắn kết giữa đào tạo và nhu cầu doanh nghiệp, góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ngành khách sạn.

Từ khóa: học tập trải nghiệm; phát triển nghề nghiệp; đào tạo khách sạn; năng lực nghề nghiệp; trainee.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Ngành du lịch - khách sạn ngày càng yêu cầu nguồn nhân lực không chỉ có kiến thức chuyên môn mà còn cần năng lực thực hành,

thái độ nghề nghiệp và khả năng thích ứng [3]. Đặc biệt, trong lĩnh vực dịch vụ cao cấp, nơi trải nghiệm khách hàng đóng vai trò trung tâm, nhân sự cần được đào tạo toàn diện từ giai đoạn khởi đầu đến khi đảm nhận các vị trí quản lý. Tuy nhiên, thực tế hiện nay cho thấy một khoảng cách đáng kể giữa đào tạo trong nhà trường và yêu cầu của doanh nghiệp. Sinh viên ngành du lịch - khách sạn dù được trang bị nền tảng lý thuyết nhưng vẫn gặp nhiều khó khăn khi bước vào môi trường làm việc thực tế, đặc biệt ở giai đoạn đầu với vai trò thực tập sinh (trainee). Những hạn chế phổ biến bao gồm thiếu kỹ năng giao tiếp, chưa quen với áp lực công việc, cũng như chưa có định hướng rõ ràng về lộ trình phát triển nghề nghiệp.

Trong khi đó, lộ trình phát triển từ trainee đến cấp quản lý trong ngành khách sạn là một quá trình mang tính tích lũy và chuyển đổi năng lực liên tục. Từ việc thực hiện các công việc cơ bản, nhân sự cần từng bước nâng cao năng lực chuyên môn, kỹ năng mềm và tư duy quản lý để có thể đảm nhận vai trò lãnh đạo. Do đó, việc giúp sinh viên nhận diện rõ lộ trình này ngay từ khi còn đang học tập có ý nghĩa quan trọng trong việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

Từ những vấn đề trên, câu hỏi nghiên cứu được đặt ra là:

1. Trải nghiệm thực tế tại Azerai La Residence Hue giúp sinh viên nhận diện những năng lực nghề nghiệp nào?

2. Những yếu tố nào ảnh hưởng đến nhận thức của sinh viên về lộ trình phát triển nghề nghiệp trong ngành khách sạn?

3. Mô hình tích hợp học tập lý thuyết - trải nghiệm thực tế - phản tư cá nhân có thể hỗ trợ đào tạo nhân lực khách sạn như thế nào?

Để trả lời câu hỏi nghiên cứu, bài báo hướng đến ba mục tiêu: (1) phân tích trải nghiệm học tập thực tế của sinh viên tại Azerai La Residence Hue; (2) đánh giá nhận thức nghề nghiệp của sinh viên sau trải nghiệm; và (3) đề xuất mô hình hỗ trợ phát triển nhận thức nghề nghiệp trong đào tạo ngành khách sạn.

Thông qua trải nghiệm này, sinh viên không chỉ nhận diện được vai trò và nhiệm vụ của trainee mà còn hiểu rõ hơn các năng lực cần thiết để phát triển lên các vị trí cao hơn như giám sát và quản lý. Điều này góp phần định hình nhận thức nghề nghiệp và hỗ trợ sinh viên xây dựng lộ trình phát triển phù hợp trong tương lai.

Nghiên cứu này không chỉ xem xét giá trị của một chuyến tham quan thực tế mà tập trung phân tích cách trải nghiệm doanh nghiệp giúp sinh viên hình thành nhận thức về lộ trình phát triển nghề nghiệp từ trainee đến cấp quản lý.

Mặc dù nhiều nghiên cứu đã đề cập đến vai trò của học tập trải nghiệm trong đào tạo du lịch - khách sạn, vẫn còn thiếu các nghiên cứu xem xét cách sinh viên chuyển hóa trải nghiệm nghề nghiệp ban đầu thành nhận thức về năng lực và lộ trình phát triển nghề nghiệp trong môi trường khách sạn cao cấp.

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT

2.1. Lộ trình phát triển nghề nghiệp trong khách sạn

Trong các tài liệu quản trị khách sạn, lộ trình nghề nghiệp thường bắt đầu từ vị trí trainee, sau đó phát triển lên các vị trí như nhân viên chính thức, giám sát và quản lý [4]. Quá trình này đòi hỏi sự tích lũy kinh nghiệm và phát triển kỹ năng liên tục. Ở giai đoạn đầu, cá nhân tập trung vào kỹ năng chuyên môn và thực thi công việc; khi lên cấp giám sát và quản lý, yêu cầu mở rộng sang điều phối, ra quyết định và quản trị con người.

Theo Robert L. Katz [6], hiệu quả quản trị phụ thuộc vào ba nhóm kỹ năng: kỹ năng chuyên môn, kỹ năng con người và kỹ năng tư duy. Tỷ trọng các kỹ năng này thay đổi theo cấp bậc, trong đó kỹ năng con người và tư duy là những năng lực cần được hình thành từng bước trong quá trình phát triển nghề nghiệp. Điều này cho thấy hành trình từ trainee đến các cấp quản lý là quá trình phát triển toàn diện cả về kỹ năng lẫn tư duy nghề nghiệp. Đây là cơ sở để phân tích sự chuyển dịch năng lực quan sát được trong môi trường thực tế tại doanh nghiệp.

2.2. Học tập trải nghiệm

Theo David A. Kolb [1], học tập trải nghiệm là quá trình chuyển hóa kinh nghiệm thành tri thức thông qua quan sát và phản tư. Điều này đặc biệt phù hợp với ngành du lịch - khách sạn, nơi kỹ năng thực hành đóng vai trò quan trọng.

Ngoài ra, nghiên cứu của John Dewey [2] cũng nhấn mạnh vai trò của trải nghiệm thực tế trong giáo dục. Trong bối cảnh đào tạo du lịch - khách sạn, các hoạt động như tham quan doanh nghiệp, thực tập và mô phỏng tình huống đóng vai trò quan trọng trong việc giúp sinh viên phát triển năng lực nghề nghiệp. Cách tiếp cận này giúp người học chuyển từ "biết" sang "làm được", tạo nền tảng cho phát triển năng lực nghề nghiệp.

Trên cơ sở đó, nghiên cứu vận dụng lý thuyết học tập trải nghiệm của Kolb nhằm giải thích quá trình hình thành năng lực nghề nghiệp, kết hợp với quan điểm giáo dục của Dewey để làm rõ vai trò của trải nghiệm, đồng thời sử dụng mô hình kỹ năng quản trị của Katz để phân tích sự chuyển dịch năng lực từ vị trí thực tập sinh (Trainee) đến cấp quản lý. Điểm mới của nghiên cứu nằm ở việc tích hợp chu trình học tập trải nghiệm vào lộ trình phát triển nghề nghiệp đặc thù trong ngành khách sạn.

2.4. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Dựa trên cơ sở lý thuyết về học tập trải nghiệm của Kolb, quan điểm giáo dục trải nghiệm của Dewey và mô hình kỹ năng quản trị của Katz, nghiên cứu đề xuất mô hình tích hợp nhằm mô tả quá trình chuyển hóa từ kiến thức lý thuyết, trải nghiệm thực tế và phản tư cá nhân thành năng lực nghề nghiệp của sinh viên ngành khách sạn.

Hình 1. Mô hình tích hợp học tập lý thuyết - trải nghiệm thực tế - phản tư trong phát triển năng lực nghề nghiệp khách sạn

HỌC TẬP LÝ THUYẾT

(Nền tảng kiến thức, khái niệm chuyên môn)

↓

TRẢI NGHIỆM THỰC TẾ

(Tham quan doanh nghiệp, thực tập,
quan sát, tương tác môi trường làm việc)

↓

PHẢN TƯ VÀ ĐIỀU CHỈNH NĂNG LỰC

(Tự đánh giá, nhận phản hồi,
điều chỉnh nhận thức và năng lực)

↓

NĂNG LỰC NGHỀ NGHIỆP

Thái độ nghề nghiệp

Năng lực chuyên môn

Kỹ năng mềm

Tư duy dịch vụ

↓

LỘ TRÌNH PHÁT TRIỂN NGHỀ NGHIỆP

Trainee → Staff → Supervisor → Manager

Mô hình nghiên cứu đề xuất cho rằng quá trình hình thành năng lực nghề nghiệp của sinh viên ngành khách sạn được phát triển thông qua sự kết nối giữa kiến thức lý thuyết, trải nghiệm thực tế tại doanh nghiệp và hoạt động phản tư và điều chỉnh năng lực. Trải nghiệm thực tế đóng vai trò là cầu nối giúp sinh viên chuyển hóa kiến thức thành nhận thức nghề nghiệp, đồng thời nhận diện các năng lực cần thiết cho quá trình phát triển từ vị trí trainee đến các cấp quản lý trong ngành khách sạn.

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu áp dụng phương pháp hỗn hợp (định tính kết hợp định lượng) nhằm khai thác toàn diện nhận thức và trải nghiệm thực tế của sinh viên ngành khách sạn. Dữ liệu định tính được thu thập thông qua quan sát, ghi chép thực tế trong chuyến trải nghiệm và được phân

tích theo các chủ đề liên quan đến năng lực nghề nghiệp. Dữ liệu định lượng thu thập từ 55 phiếu khảo sát (thang đo Likert 5 mức) được xử lý thông qua thống kê mô tả (trung bình và độ lệch chuẩn) để đánh giá nhận thức của sinh viên, qua đó củng cố cơ sở thực tiễn cho mô hình phát triển từ *Trainee* lên *Cấp quản lý*.

Do mục tiêu tập trung mô tả và khám phá, nghiên cứu giới hạn ở phương pháp thống kê mô tả và chưa thực hiện các kiểm định suy luận hay kiểm định độ tin cậy thang đo.

4. THẢO LUẬN

Để giải quyết vấn đề về khoảng cách giữa đào tạo lý thuyết và yêu cầu thực tiễn trong phát triển nghề nghiệp từ trainee đến cấp quản lý, nghiên cứu tập trung phân tích trải nghiệm học tập thực tế của sinh viên tại Azerai La Residence Hue. Trên cơ sở đó, làm rõ các yêu cầu năng lực, cơ chế phát triển nghề nghiệp và đề xuất hướng tiếp cận phù hợp trong đào tạo.

Kết quả nghiên cứu được trình bày theo ba nội dung chính: (1) nhận diện lộ trình phát triển nghề nghiệp; (2) đánh giá nhận thức nghề nghiệp của sinh viên sau trải nghiệm; và (3) đề xuất mô hình phát triển nghề nghiệp trong đào tạo ngành khách sạn.

Trong nghiên cứu này, thuật ngữ Cấp quản lý được sử dụng theo nghĩa rộng để chỉ cấp quản lý (manager), bao gồm quá trình phát triển qua các vị trí staff, supervisor và manager trong khách sạn. Trainee tập trung hình thành nền tảng nghề nghiệp; staff thực hiện công việc độc lập; supervisor điều phối nhóm; manager đảm nhận vai trò quản trị con người, ra quyết định và định hướng hoạt động.

4.1. Nhận diện lộ trình phát triển nghề nghiệp từ Trainee đến Cấp quản lý trong môi trường khách sạn

4.1.1. Giai đoạn Trainee và quá trình hình thành năng lực nghề nghiệp

Kết quả quan sát và phân tích dữ liệu từ chuyến tham quan tại Azerai La Residence Hue cho thấy giai đoạn **trainee** không chỉ là thời

kỳ học việc mà còn là bước chuyển quan trọng từ sinh viên sang nhân sự chuyên nghiệp trong môi trường khách sạn. Người học được tham gia trực tiếp vào các hoạt động tại bộ phận lễ tân, nhà hàng và buồng phòng dưới sự hướng dẫn của nhân viên, qua đó tiếp cận quy trình nghiệp vụ, tiêu chuẩn dịch vụ và môi trường làm việc thực tế.

Ở giai đoạn này, điều quan trọng không chỉ là thực hiện đúng thao tác mà còn là làm việc theo chuẩn mực của ngành dịch vụ. Sinh viên từng bước hình thành tác phong chuyên nghiệp, kỹ năng giao tiếp, khả năng thích nghi và tư duy nghề nghiệp thông qua quá trình quan sát, tiếp nhận phản hồi và điều chỉnh hành vi. Đồng thời, trải nghiệm thực tế giúp người học nhận diện khoảng cách giữa kiến thức lý thuyết và yêu cầu công việc, từ đó điều chỉnh định hướng phát triển bản thân.

Bên cạnh đó, sinh viên bắt đầu làm quen với văn hóa tổ chức, quy trình phối hợp giữa các bộ phận và tiêu chuẩn phục vụ của khách sạn. Qua đó, người học hiểu rằng chất lượng trải nghiệm của khách hàng là kết quả của sự phối hợp đồng bộ trong toàn bộ hệ thống, chứ không chỉ phụ thuộc vào một cá nhân.

Nhìn chung, giai đoạn **trainee** là nền tảng quan trọng giúp hình thành năng lực, thái độ và tư duy nghề nghiệp, tạo tiền đề để người học phát triển lên các vị trí cao hơn trong lộ trình nghề nghiệp ngành khách sạn.



Hình 1. Không gian nhà hàng và tiêu chuẩn set-up dịch vụ tại Azerai La Residence Hue

Nguồn: nhóm nghiên cứu chụp tại Azerai La Residence Hue (2026).

4.1.2. Sự chuyển dịch năng lực trong lộ trình từ Trainee đến Cấp quản lý

Quan sát tại Azerai La Residence Hue cho thấy lộ trình phát triển nghề nghiệp trong khách sạn là quá trình tích lũy và chuyển hóa năng lực theo từng cấp độ. Từ **trainee** đến **staff**, người học chuyển từ quan sát sang thực hiện công việc độc lập; từ **staff** đến **supervisor**, bắt đầu tham gia giám sát và điều phối nhóm; và ở cấp độ **manager (cấp quản lý)**, trọng tâm chuyển sang quản trị con người, ra quyết định và định hướng hoạt động.

Quá trình này phản ánh sự chuyển dịch từ năng lực thực thi sang năng lực quản lý, đòi hỏi sự phát triển đồng thời của ba nhóm kỹ năng theo mô hình của Robert L. Katz gồm kỹ năng chuyên môn (technical skills), kỹ năng con người (human skills) và kỹ năng tư duy (conceptual skills)**.** Trong đó, kỹ năng chuyên môn là nền tảng để thực hiện công việc đúng tiêu chuẩn; kỹ năng con người giúp giao tiếp, phối hợp và tạo dựng trải nghiệm tích cực cho khách; còn kỹ năng tư duy hỗ trợ phân tích, giải quyết vấn đề và hoạch định trong công tác quản lý.

Thực tế tại Azerai La Residence Hue cho thấy kỹ năng con người và tư duy dịch vụ (service mindset) giữ vai trò đặc biệt quan trọng ở cấp độ lãnh đạo. Theo chia sẻ của bà Trần Thị Minh Tâm, Quản lý Khối Lưu trú, khi nhận thấy một vị khách chăm chú nhìn cây vải trong khuôn viên, bà đã chủ động yêu cầu nhân viên hái một ít quả và đặt trong phòng như một món quà nhỏ. Hành động này tạo nên trải nghiệm bất ngờ, thể hiện khả năng quan sát, thấu cảm và cá nhân hóa dịch vụ - một biểu hiện của tư duy dịch vụ và khả năng cá nhân hóa trải nghiệm khách hàng

Kết quả này phù hợp với quan điểm của Valarie Zeithaml về vai trò của trải nghiệm trong chất lượng dịch vụ [5] và mô hình kỹ năng

quản trị của Robert L. Katz [6]. Qua đó có thể thấy, hành trình từ trainee đến cấp quản lý không chỉ là sự thăng tiến về vị trí mà còn là quá trình phát triển toàn diện về năng lực, tư duy và khả năng kiến tạo giá trị dịch vụ.

Tóm lại, lộ trình phát triển nghề nghiệp trong ngành khách sạn là quá trình chuyển đổi từ người thực hiện công việc sang người tạo ra giá trị dịch vụ**,** trong đó năng lực cốt lõi của **cấp quản lý** là sự kết hợp giữa kỹ năng chuyên môn, kỹ năng con người, tư duy hệ thống và khả năng kiến tạo trải nghiệm khách hàng.



Hình 4. Không gian dịch vụ tại Azerai La Residence Hue với thông điệp "Every detail matters - Every moment counts"

Nguồn: Azerai La Residence Hue (2026)

4.2. Kết quả khảo sát nhận thức nghề nghiệp của sinh viên sau trải nghiệm thực tế

Bảng hỏi gồm 14 biến quan sát sử dụng thang đo Likert 5 mức để đánh giá nhận thức nghề nghiệp của sinh viên sau trải nghiệm thực tế. Kết quả thống kê mô tả từ 55 phiếu khảo sát hợp lệ cho thấy các biến quan sát đều có giá trị trung bình dao động từ 3.73 đến 4.22, phản ánh

mức độ đồng thuận tương đối cao của sinh viên đối với hiệu quả của hoạt động trải nghiệm thực tế.

Bảng 1. Nhận thức nghề nghiệp của sinh viên sau trải nghiệm thực tế tại Azerai La Residence Hue

	Mean	Std. Deviation
Tôi hiểu được tổng quan về hoạt động vận hành khách sạn 5 sao	3.80	.558
Chuyến tham quan giúp tôi hình dung rõ môi trường làm việc ngành khách sạn	3.98	.408
Tôi hiểu hơn về yêu cầu cơ bản của nghề khách sạn	3.98	.561
Tôi cảm thấy có động lực theo đuổi ngành khách sạn	3.98	.408
Tôi nhận biết được một số kỹ năng cơ bản trong khách sạn	3.89	.629
Tôi nhận thức được tầm quan trọng của kỹ năng giao tiếp trong ngành	4.22	.599
Kỹ năng chuyên môn giúp nâng cao hiệu quả công việc	4.05	.488
Tôi đánh giá quy trình phục vụ tại khách sạn là chuyên nghiệp	3.98	.593
Tôi cảm nhận dịch vụ và trải nghiệm tại khách sạn là sang trọng	4.15	.558
Tôi hiểu rõ lộ trình phát triển nghề nghiệp từ trainee đến cấp quản lý	3.80	.803
Tôi hiểu các cấp bậc phát triển trong khách sạn (trainee - staff - supervisor - manager)	3.73	.592
Tôi hiểu rằng để trở thành cấp quản lý cần tích lũy nhiều kỹ năng và kinh nghiệm	4.22	.599
Thái độ nghề nghiệp là yếu tố quan trọng để phát triển trong ngành khách sạn	4.05	.650

Trải nghiệm thực tế giúp tôi hiểu rõ hơn về nghề nghiệp tương lai	4.05	.488
Valid N (listwise)		

Nguồn: Số liệu điều tra

Kết quả cho thấy sinh viên có nhận thức tích cực về vai trò của kỹ năng và phát triển nghề nghiệp trong ngành khách sạn. Hai biến có giá trị trung bình cao nhất là *"Tôi nhận thức được tầm quan trọng của kỹ năng giao tiếp trong ngành"* và *"Tôi hiểu rằng để trở thành cấp quản lý cần tích lũy nhiều kỹ năng và kinh nghiệm"* với Mean = 4.22; SD = 0.599. Điều này cho thấy trải nghiệm thực tế không chỉ giúp sinh viên tiếp cận môi trường nghề nghiệp mà còn làm rõ hơn vai trò của kỹ năng mềm và quá trình tích lũy kinh nghiệm trong lộ trình phát triển nghề nghiệp.

Bên cạnh đó, biến *"Tôi cảm nhận dịch vụ và trải nghiệm tại khách sạn là sang trọng"* đạt Mean = 4.15 (SD = 0.558), phản ánh ấn tượng tích cực của sinh viên đối với môi trường vận hành và tiêu chuẩn dịch vụ tại khách sạn 5 sao. Kết quả này phù hợp với các quan sát thực tế tại Azerai La Residence Hue, nơi chất lượng dịch vụ được xây dựng dựa trên tính cá nhân hóa và tư duy kiến tạo trải nghiệm khách hàng.

Đối với nhóm biến liên quan đến định hướng nghề nghiệp, các phát biểu như *"Chuyến tham quan giúp tôi hình dung rõ môi trường làm việc ngành khách sạn"*, *"Tôi hiểu hơn về yêu cầu cơ bản của nghề khách sạn"* và *"Tôi cảm thấy có động lực theo đuổi ngành khách sạn"* đều đạt Mean = 3.98, cho thấy hoạt động trải nghiệm góp phần hỗ trợ nhận diện năng lực nghề nghiệp và tạo động lực phát triển cho sinh viên.

Đáng chú ý, biến *"Trải nghiệm thực tế giúp tôi hiểu rõ hơn về nghề nghiệp tương lai"* đạt Mean = 4.05 (SD = 0.488), tiếp tục cho thấy trải nghiệm học tập thực tế có vai trò hỗ trợ sinh viên kết nối giữa kiến thức học thuật và yêu cầu thực tiễn của doanh nghiệp.

Tuy nhiên, kết quả khảo sát cũng cho thấy mức độ hiểu biết về lộ trình nghề nghiệp vẫn còn có sự khác biệt giữa các sinh viên. Biến *"Tôi*

hiểu rõ lộ trình phát triển nghề nghiệp từ trainee đến cấp quản lý" có độ lệch chuẩn cao nhất **(**SD = 0.803**)** và biến *"Tôi hiểu các cấp bậc phát triển trong khách sạn (trainee - staff - supervisor - manager)"* có giá trị trung bình thấp nhất **(**Mean = 3.73**).** Kết quả này có thể được lý giải bởi đặc điểm của đối tượng nghiên cứu là sinh viên năm nhất**,** những người mới tiếp cận ngành học và chưa tham gia đầy đủ các học phần chuyên môn cũng như các hoạt động thực hành nghề nghiệp. Do đó, nhận thức về cơ cấu tổ chức, hệ thống cấp bậc và lộ trình thăng tiến trong ngành khách sạn vẫn còn ở giai đoạn hình thành. Tuy nhiên, kết quả cũng cho thấy hoạt động trải nghiệm thực tế đã bước đầu hỗ trợ sinh viên định hình nhận thức nghề nghiệp và nhận diện lộ trình phát triển từ giai đoạn trainee đến các vị trí cao hơn trong tương lai.

Nhìn chung, kết quả khảo sát định lượng củng cố các phát hiện định tính trước đó, đồng thời cho thấy trải nghiệm học tập thực tế góp phần hỗ trợ sinh viên nâng cao nhận thức nghề nghiệp, hiểu biết về kỹ năng cốt lõi và nhận diện lộ trình phát triển trong ngành khách sạn.

4.3. Xác định các yếu tố cốt lõi góp phần hình thành năng lực nghề nghiệp

Dựa trên phân tích từ trải nghiệm thực tế trong môi trường du lịch - khách sạn, có thể thấy rằng hành trình phát triển nghề nghiệp từ thực tập sinh (trainee) đến vị trí lãnh đạo (cấp quản lý) không đơn thuần phụ thuộc vào thâm niên làm việc, mà chịu tác động bởi một hệ thống các yếu tố cốt lõi. Bốn nhóm năng lực cốt lõi gồm: thái độ nghề nghiệp (Ethics), năng lực chuyên môn (Expertise), kỹ năng mềm (Soft Skills) và trải nghiệm thực tế (Experience).

Thứ nhất là thái độ nghề nghiệp. Đây là yếu tố nền tảng quyết định sự "đi đường dài" trong nghề. Người làm du lịch cần có thái độ tích cực, tinh thần trách nhiệm, đúng giờ, sẵn sàng phục vụ và không ngại áp lực. Trong thực tế, nhiều bạn không mạnh về kỹ năng nhưng vẫn được giữ lại và thăng tiến nhờ thái độ tốt, biết học hỏi và cầu thị.

Thứ hai là kỹ năng chuyên môn. Bao gồm các kiến thức và kỹ năng nghiệp vụ như lễ tân, buồng phòng, nhà hàng, hướng dẫn tour, đặt phòng, xử lý tình huống khách hàng… Đây là "tay nghề" giúp nhân viên hoàn thành công việc đúng chuẩn. Người có kỹ năng vững sẽ làm việc hiệu quả, ít sai sót và dễ được giao nhiệm vụ quan trọng hơn.

Thứ ba là kỹ năng mềm. Trong môi trường du lịch, kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống, làm việc nhóm, ngoại ngữ và khả năng thích ứng là rất quan trọng. Ví dụ: cùng một tình huống khách phàn nàn, người có kỹ năng mềm tốt sẽ xử lý khéo léo, giữ được trải nghiệm tích cực cho khách. Đây cũng là yếu tố giúp nhân sự nổi bật trong môi trường làm việc cạnh tranh.

Thứ tư là trải nghiệm thực tế. Kinh nghiệm làm việc thực tế giúp người lao động hiểu rõ quy trình vận hành, áp lực giờ cao điểm, và cách phối hợp giữa các bộ phận. Những người từng trải qua nhiều vị trí (front office, F&B, buồng phòng…) thường có góc nhìn tổng thể và dễ phát triển lên vị trí quản lý.

Bảng 2. Các yếu tố cốt lõi và vai trò trong phát triển nghề nghiệp từ Trainee đến Cấp quản lý

Năng lực	**Biểu hiện**	**Ý nghĩa đối với phát triển nghề nghiệp**
Thái độ nghề nghiệp	Kỷ luật, trách nhiệm	Nền tảng hình thành tác phong và ý thức nghề nghiệp
Kỹ năng chuyên môn	Nghiệp vụ lễ tân, buồng phòng...	Công cụ thực hiện công việc theo tiêu chuẩn
Kỹ năng mềm	Giao tiếp; Làm việc nhóm; Ngoại ngữ; Giải quyết vấn đề; Thích ứng.	Tăng cường khả năng giao tiếp, phối hợp và quản lý con người

Trải nghiệm thực tế	Tham quan doanh nghiệp; thực tập tại khách sạn; quan sát quy trình vận hành; tiếp xúc môi trường dịch vụ thực tế; trải nghiệm văn hóa doanh nghiệp; nhận phản hồi và tự phản tư sau trải nghiệm	Giúp sinh viên chuyển hóa kiến thức lý thuyết thành năng lực thực hành; hiểu rõ yêu cầu nghề nghiệp; tích lũy kinh nghiệm; hình thành tư duy dịch vụ và định hướng lộ trình phát triển nghề nghiệp

Tóm lại, trong ngành du lịch - khách sạn thái độ nghề nghiệp là nền tảng, kỹ năng chuyên môn là công cụ thực hiện công việc, kỹ năng mềm là yếu tố kết nối con người, còn trải nghiệm thực tế là môi trường giúp sinh viên vận dụng kiến thức, tích lũy kinh nghiệm và từng bước hình thành năng lực nghề nghiệp.

4.4. Mô hình tiếp cận phát triển nghề nghiệp

Từ các phân tích trên, nghiên cứu đề xuất một mô hình phát triển nghề nghiệp tích hợp gồm ba thành phần:

+ Học tập lý thuyết (Academic Learning): Trang bị kiến thức nền tảng, quy trình nghiệp vụ và tư duy nghề nghiệp cho sinh viên.

+ Trải nghiệm thực tế (Experiential Learning): Giúp sinh viên vận dụng kiến thức vào thực tiễn thông qua tham quan, thực tập và quan sát môi trường làm việc.

+ Phản tư và phát triển cá nhân (Reflective Development): Sinh viên tự đánh giá, rút kinh nghiệm và điều chỉnh kế hoạch học tập, phát triển năng lực nghề nghiệp.



Bên cạnh trải nghiệm thực tế tại doanh nghiệp, môi trường thực hành mô phỏng tại cơ sở đào tạo cũng đóng vai trò quan trọng trong việc hình thành kỹ năng nghề nghiệp ban đầu cho sinh viên. Các phòng thực hành được thiết kế theo tiêu chuẩn khách sạn giúp người học làm quen với quy trình nghiệp vụ trước khi tiếp cận môi trường làm việc thực tế.

Hình 4.3. Phòng thực hành nghiệp vụ lễ tân tại Trường Cao đẳng Du lịch Huế - môi trường mô phỏng giúp sinh viên rèn luyện kỹ năng trước khi tham gia thực tế tại doanh nghiệp. Nguồn: Ảnh do nhóm nghiên cứu chụp tại Trường Cao đẳng Du lịch Huế (2026)

Ba thành phần trong mô hình vận hành theo một chu trình liên tục, trong đó học tập lý thuyết cung cấp nền tảng kiến thức và tư duy nghề nghiệp; trải nghiệm thực tế giúp chuyển hóa kiến thức thành kỹ năng thông qua các hoạt động như tham quan, thực tập; và phản tư cá nhân đóng vai trò hoàn thiện năng lực thông qua tự đánh giá và điều chỉnh.

Về tính khả thi, mô hình có thể được tích hợp vào chương trình đào tạo thông qua việc kết hợp bài giảng với hoạt động trải nghiệm và yêu cầu phản tư (nhật ký học tập, báo cáo). Nhà trường, doanh nghiệp và giảng viên cùng tham gia trong vai trò hỗ trợ và định hướng. Mô hình này thể hiện mối quan hệ liên tục giữa học tập, trải nghiệm và phản tư, qua đó hỗ trợ hình thành năng lực nghề nghiệp và phát triển theo lộ trình từ Trainee đến Cấp quản lý. Mô hình đề xuất không chỉ kế thừa chu trình học tập trải nghiệm của Kolb mà còn tích hợp lộ trình phát

triển nghề nghiệp trong khách sạn từ Trainee đến Cấp quản lý. Mô hình được xây dựng trên cơ sở tổng hợp kết quả quan sát thực tế tại doanh nghiệp, trao đổi với cán bộ quản lý khách sạn, cơ sở lý thuyết và kết quả khảo sát nhận thức của sinh viên. Điểm mới của mô hình là tích hợp chu trình học tập trải nghiệm với lộ trình phát triển nghề nghiệp trong khách sạn, qua đó tạo cơ sở kết nối giữa đào tạo tại nhà trường và yêu cầu thực tiễn của doanh nghiệp.

Như vậy, mô hình góp phần hình thành, vận dụng và phát triển năng lực nghề nghiệp một cách bền vững, tạo nền tảng cho hành trình từ trainee đến cấp quản lý.

4.5. Kết luận và hàm ý

Nghiên cứu đóng góp ở hai khía cạnh. Về mặt lý luận, nghiên cứu góp phần làm rõ vai trò hỗ trợ và định hướng phát triển nghề nghiệp của học tập trải nghiệm trong quá trình hình thành nhận thức và năng lực nghề nghiệp cho sinh viên ngành khách sạn. Về thực tiễn, nghiên cứu đề xuất mô hình tích hợp giữa học tập lý thuyết, trải nghiệm thực tế và phản tư nhằm hỗ trợ phát triển nghề nghiệp từ Trainee đến Cấp quản lý.



Chuyến tham quan học tập tại Azerai La Residence Hue đã mang lại những giá trị thiết thực cho sinh viên, giúp họ hiểu rõ môi trường làm việc thực tế, nhận diện lộ trình phát triển nghề nghiệp từ trainee đến các vị trí cao hơn và hình thành nhận thức nghề nghiệp. Kết quả nghiên cứu gợi ý rằng quá trình phát triển nghề nghiệp trong ngành khách sạn chịu ảnh hưởng bởi sự tương tác giữa cá nhân người học, nhà trường và doanh. Sự phối hợp hiệu quả giữa các bên tạo điều kiện hình thành và phát triển năng lực nghề nghiệp một cách toàn diện.

Từ kết quả nghiên cứu, một số hàm ý được đề xuất. Đối với cơ sở đào tạo, cần tăng cường tích hợp hoạt động học tập trải nghiệm vào chương trình và đẩy mạnh hợp tác với doanh nghiệp. Đối với sinh viên, việc chủ động rèn luyện kỹ năng và thái độ nghề nghiệp giữ vai trò then chốt. Trong khi đó, doanh nghiệp cần xây dựng chương trình đào tạo trainee có cấu trúc rõ ràng và môi trường phát triển phù hợp.



Đặc biệt, kết quả quan sát cho thấy xu hướng chuyển dịch trong ngành khách sạn hiện đại từ cung cấp dịch vụ sang kiến tạo trải nghiệm khách hàng. Điều này khẳng định rằng doanh nghiệp không chỉ "bán phòng" mà "bán trải nghiệm", qua đó tạo lợi thế cạnh tranh bền vững.

Như vậy, hành trình từ trainee đến cấp quản lý cần được nhìn nhận như một quá trình phát triển toàn diện về năng lực và tư duy nghề nghiệp, trong đó trải nghiệm thực tế đóng vai trò nền tảng giúp người học thích ứng và tạo giá trị trong môi trường dịch vụ.

5. Hạn chế và hướng nghiên cứu

Nghiên cứu vẫn còn một số hạn chế. Thứ nhất, mẫu khảo sát chỉ gồm 55 sinh viên năm nhất của Trường Cao đẳng Du lịch Huế, do đó khả năng khái quát hóa kết quả nghiên cứu còn hạn chế. Thứ hai, nghiên cứu được thực hiện tại một khách sạn duy nhất là Azerai La Residence Hue nên chưa phản ánh đầy đủ sự khác biệt về môi trường làm việc và lộ trình phát triển nghề nghiệp giữa các phân khúc khách sạn. Thứ ba, dữ liệu được thu thập ngay sau chuyến tham quan nên chủ yếu phản ánh nhận thức của sinh viên tại thời điểm khảo sát, chưa đánh giá được tác động lâu dài của hoạt động học tập trải nghiệm đối với sự phát triển năng lực và định hướng nghề nghiệp.

Trong thời gian tới, nghiên cứu cần mở rộng phạm vi khảo sát tại nhiều cơ sở đào tạo và doanh nghiệp khách sạn thuộc các quy mô và phân khúc khác nhau, đồng thời tăng kích thước mẫu và áp dụng các phương pháp phân tích định lượng chuyên sâu nhằm nâng cao độ tin cậy, tính đại diện và khả năng khái quát hóa của kết quả nghiên cứu.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Kolb, D. A. (1984). Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development. Prentice Hall.

[2] Dewey, J. (1938). Experience and Education. Macmillan.

[3] Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., & Wanhill, S. (2008). Tourism: Principles and Practice. Pearson Education.

[4] Walker, J. R. (2021). Introduction to Hospitality Management. Pearson.

[5] Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. McGraw-Hill Education.

[6] Katz, R. L. (1955). Skills of an Effective Administrator. Harvard Business Review, 33(1), 33-42.

EXPERIENTIAL LEARNING AND CAREER DEVELOPMENT PATHWAYS IN THE HOSPITALITY INDUSTRY AT AZERAI LA RESIDENCE HUE

Abstract

This study examines the role of experiential learning through a field visit to Azerai La Residence Hue in supporting hospitality students' understanding of career development pathways from trainee to managerial positions. Although experiential learning has been widely discussed in tourism and hospitality education, limited research has explored how initial workplace experiences are transformed into students' perceptions of professional competencies and career development pathways in high-end hospitality environments.

Using a mixed-method approach, this study analyzes observational data and survey responses from 55 hospitality students. The findings indicate that experiential learning contributes to students' career awareness, understanding of professional requirements, and recognition of the importance of communication skills, technical competencies, professional attitudes, and practical experience. The study identifies four core factors contributing to students' professional competency development, including professional attitude, technical skills, soft skills, and practical experience. Furthermore, the study proposes an integrated model combining academic learning, experiential learning, and reflective development to strengthen the connection between hospitality education and industry requirements, thereby supporting the development of human resources in the hospitality sector.

Keywords:

experiential learning; career development; hospitality education; professional competencies; hospitality students.

PHẦN 4: MÔ HÌNH THỰC HÀNH & PHÁT TRIỂN DU LỊCH BỀN VỮNG

ỨNG DỤNG MÔ HÌNH SERVQUAL TRONG ĐO LƯỜNG MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA DU KHÁCH TẠI CƠ SỞ ĐÀO TẠO THỰC HÀNH VILLA HUẾ - MÔ HÌNH TRƯỜNG HỌC - KHÁCH SẠN.

ThS. Huỳnh Thị Anh Đào

Tóm tắt:

Nghiên cứu này ứng dụng mô hình SERVQUAL nhằm đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của du khách khi sử dụng dịch vụ tại Cơ sở Đào tạo Thực hành Villa Huế - Mô hình Trường học - Khách sạn (Hotel School) thuộc Trường Cao đẳng Du lịch Huế. Dữ liệu được thu thập thông qua khảo sát du khách bằng bảng hỏi cấu trúc dựa trên 5 thành phần chất lượng dịch vụ: Phương tiện hữu hình, Khả năng đáp ứng, Năng lực phục vụ, Sự đồng cảm và Mức độ tin cậy. Nghiên cứu sử dụng phương pháp phân tích thống kê mô tả, kiểm định độ tin cậy và đánh giá chỉ số trung bình. Kết quả nghiên cứu cho thấy các thành phần của SERVQUAL đều có tác động tích cực đến sự hài lòng chung của du khách, trong đó nhân tố Năng lực phục vụ và Phương tiện hữu hình đóng vai trò quan trọng nhất. Trên cơ sở đó, nghiên cứu đề xuất một số giải pháp thiết thực nhằm hoàn thiện cơ sở vật chất, nâng cao kỹ năng thực hành và thái độ phục vụ của lực lượng học sinh - sinh viên, qua đó nâng cao chất lượng dịch vụ thực tế và gia tăng sự hài lòng của du khách tại Villa Huế, góp phần tạo môi trường thực hành hiệu quả cho sinh viên Trường Cao đẳng Du lịch Huế trong thời gian tới.

Từ khóa: SERVQUAL; Mức độ hài lòng; Du khách; Cơ sở đào tạo thực hành Villa Huế; Mô hình Trường học - Khách sạn; Trường Cao đẳng Du lịch Huế.

1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh hội nhập quốc tế và sự cạnh tranh gay gắt của ngành du lịch - dịch vụ tại thành phố Huế, chất lượng dịch vụ trở thành yếu tố then chốt quyết định sự tồn tại và phát triển của các cơ sở lưu

trú. Mô hình "Trường học - Khách sạn" (Hotel School) tại Cơ sở Đào tạo Thực hành Villa Huế mang tính chất đặc thù khi kết hợp song song hai chức năng: vừa là môi trường giảng dạy, rèn luyện kỹ năng nghề cho sinh viên, vừa vận hành như một khách sạn thực thụ phục vụ du khách. Chính đặc thù này tạo ra thách thức lớn trong công tác quản lý chất lượng. Du khách khi chi trả chi phí dịch vụ thường kỳ vọng nhận được tiêu chuẩn phục vụ chuyên nghiệp, trong khi quá trình thực hành của sinh viên khó tránh khỏi những sai sót hay thiếu hụt về kinh nghiệm thực tế.

Để giải quyết bài toán cân bằng giữa mục tiêu giáo dục và sự hài lòng của khách hàng, việc đánh giá chất lượng dịch vụ một cách khoa học và hệ thống là điều cấp thiết. Mô hình SERVQUAL với 5 thành phần cốt lõi (Phương tiện hữu hình, Sự tin cậy, Khả năng đáp ứng, Năng lực phục vụ và Sự đồng cảm) là công cụ tối ưu giúp đo lường định lượng khoảng cách giữa kỳ vọng và cảm nhận thực tế của du khách.

Xuất phát từ thực tiễn đó, nghiên cứu "Ứng dụng mô hình SERVQUAL trong đo lường mức độ hài lòng của du khách tại Cơ sở Đào tạo Thực hành Villa Huế - Mô hình Trường học - Khách sạn (Hotel School)" được thực hiện. Kết quả nghiên cứu không chỉ chỉ ra các yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của du khách để ban quản lý đưa ra giải pháp cải thiện chất lượng dịch vụ và gia tăng năng lực cạnh tranh, mà còn cung cấp căn cứ thực tiễn quan trọng giúp nhà trường điều chỉnh, nâng cao hiệu quả chương trình đào tạo thực hành cho sinh viên sát với nhu cầu của thị trường lao động.

Mục tiêu nghiên cứu:

Thứ nhất: Xác định các yếu tố chất lượng dịch vụ ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách tại Villa Huế.

Thứ hai: Đo lường mức độ tác động của 5 thành phần chất lượng dịch vụ: Phương tiện hữu hình, Sự tin cậy, Khả năng đáp ứng, Năng lực phục vụ và Sự đồng cảm.

Thứ ba: Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ và năng lực thực hành cho học sinh - sinh viên (HS-SV).

Đối tượng và phạm vi nghiên cứu:

Đối tượng nghiên cứu: Chất lượng dịch vụ và mức độ hài lòng của du khách tại Villa Huế.

Phạm vi khảo sát: Du khách lưu trú và sử dụng dịch vụ tại Cơ sở Đào tạo Thực hành Villa Huế.

Thời gian nghiên cứu: Dữ liệu thứ cấp được tổng hợp từ báo cáo hoạt động giai đoạn 2022-2024; dữ liệu sơ cấp được khảo sát thực tế trong tháng 8/2025.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1. Các khái niệm cơ bản

2.1.1. Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng

Chất lượng dịch vụ (Service Quality): Dịch vụ là một sản phẩm vô hình, không thể lưu trữ hay cầm nắm được. Do đó, chất lượng dịch vụ không đo lường bằng các thông số kỹ thuật cố định như sản phẩm hữu hình, mà được đánh giá qua sự cảm nhận của người dùng. Theo Parasuraman và các cộng sự (1988), chất lượng dịch vụ là khoảng cách giữa sự kỳ vọng (Expectations) của khách hàng về dịch vụ và sự nhận thức/cảm nhận (Perceptions) thực tế của họ sau khi trải nghiệm dịch vụ đó:

Kỳ vọng > Cảm nhận: Chất lượng kém / Không đạt yêu cầu (Unsatisfactory quality).

Kỳ vọng = Cảm nhận: Chất lượng đạt tiêu chuẩn (Satisfactory quality).

Kỳ vọng < Cảm nhận: Chất lượng vượt trội / Trải nghiệm xuất sắc (Ideal quality).

Hai mô hình đo lường chất lượng dịch vụ phổ biến hiện nay gồm: mô hình SERVQUAL (Parasuraman và các cộng sự, 1988) đo lường qua 5 thành phần (Tin cậy, Đáp ứng, Năng lực phục vụ, Đồng cảm và

Phương tiện hữu hình) và mô hình SERVPERF (Cronin & Taylor, 1992) đo lường trực tiếp dựa trên cảm nhận thực tế sau khi sử dụng dịch vụ (Performance-only).

Sự hài lòng của khách hàng (Customer Satisfaction): Sự hài lòng là trạng thái tâm lý, phản ứng cảm xúc của khách hàng đối với một sản phẩm hoặc dịch vụ sau khi đánh giá kết quả trải nghiệm thực tế so với mong muốn trước đó. Theo Kotler & Keller (2012), sự hài lòng là mức độ trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được từ sản phẩm/dịch vụ với những kỳ vọng của người đó. Theo Oliver (1997), sự hài lòng là phản ứng lấp đầy của người tiêu dùng (consumer's fulfillment response), tức là sự phán đoán rằng một tính năng của sản phẩm/dịch vụ mang lại mức độ thỏa mãn liên quan đến việc tiêu dùng.

2.1.2. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng

Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng đã được khẳng định qua nhiều nghiên cứu thực nghiệm trong ngành quản trị dịch vụ (Parasuraman và các cộng sự, 1988; Cronin & Taylor, 1992):

Chất lượng dịch vụ là tiền đề của sự hài lòng: Chất lượng dịch vụ là nguyên nhân, sự hài lòng là kết quả. Khách hàng trải nghiệm các khía cạnh cụ thể của dịch vụ (thái độ nhân viên, tốc độ phục vụ, cơ sở vật chất) trước khi hình thành cảm xúc hài lòng hay bất mãn.

Tính đánh giá nhận thức và phản ứng cảm xúc: Chất lượng dịch vụ tập trung vào đánh giá nhận thức (cognitive) các thuộc tính cụ thể; trong khi sự hài lòng là sự tổng hòa của cảm xúc (affective response), chịu ảnh hưởng thêm bởi giá cả, yếu tố cá nhân, yếu tố tình huống và tâm trạng của khách hàng.

Mối quan hệ thuận chiều: Khi doanh nghiệp gia tăng chất lượng dịch vụ ở các khía cạnh (đáp ứng tốt hơn, cơ sở vật chất hiện đại

hơn, nhân viên chuyên nghiệp hơn), mức độ hài lòng của khách hàng sẽ tăng lên tương ứng.

Tác động nối tiếp đến hành vi khách hàng: Chất lượng dịch vụ tốt tạo nên sự hài lòng, từ đó hình thành lòng trung thành (Customer Loyalty), gia tăng ý định quay lại (Repurchase Intention) và truyền miệng tích cực (Word-of-Mouth).

2.2. Mô hình SERVQUAL và thang đo SERVPERF

Ban đầu, Parasuraman và các cộng sự (1988) giới thiệu thang đo SERVQUAL gồm 10 thành phần quyết định chất lượng dịch vụ: (1) Phương tiện hữu hình, (2) Tin cậy, (3) Đáp ứng, (4) Năng lực phục vụ, (5) Tiếp cận, (6) Ân cần, (7) Thông tin, (8) Tín nhiệm, (9) An toàn và (10) Thấu hiểu (Hình 1).

10 Yếu tố quyết định chất lượng dịch vụ

(Phương tiện hữu hình; Tin cậy; Đáp ứng; Năng lực phục vụ; Tiếp cận; Ân cần; Thông tin; Tín nhiệm; An toàn; Thấu hiểu)

↓

Nhu cầu cá nhân + Kinh nghiệm quá khứ + Thông tin truyền miệng → **Dịch vụ kỳ vọng (Expected Service)**

Trải nghiệm thực tế tại cơ sở cung ứng → **Dịch vụ cảm nhận (Perceived Service)**

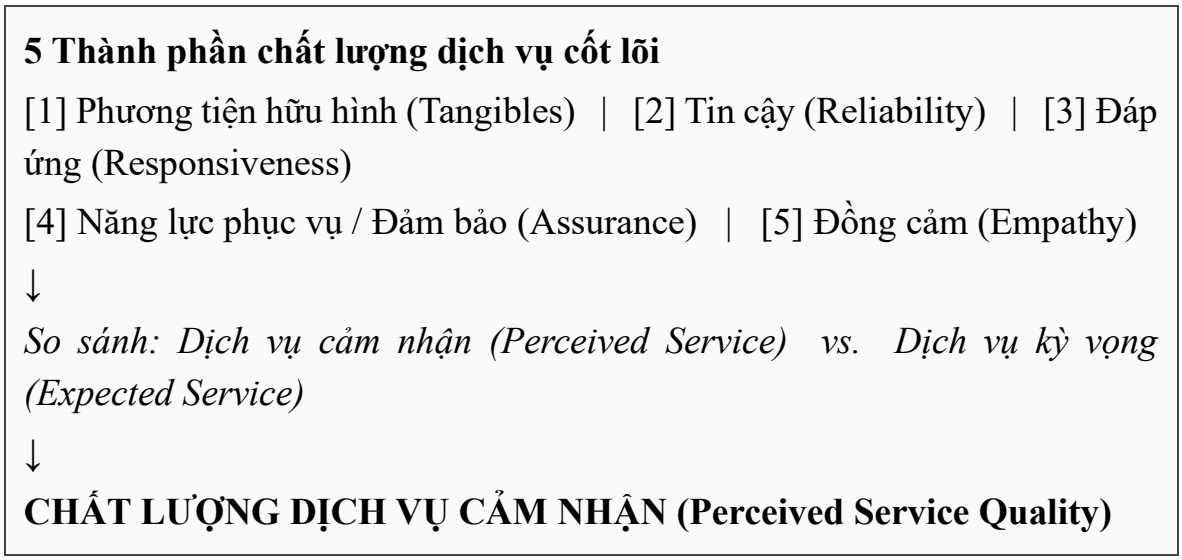
↓

CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CẢM NHẬN = Dịch vụ cảm nhận - Dịch vụ kỳ vọng

Hình 1. Mô hình thang đo SERVQUAL gốc (10 thành phần)

Nguồn: Parasuraman và các cộng sự (1988, tr. 5-6)

Mặc dù bao quát mọi khía cạnh của dịch vụ, thang đo 10 thành phần bộc lộ sự phức tạp trong đo lường và chưa đạt giá trị phân biệt cao trong một số trường hợp. Do đó, nhóm tác giả đã tinh gọn thành mô hình SERVQUAL hiệu chỉnh gồm 5 thành phần cốt lõi (Hình 2):



Hình 2. Mô hình SERVQUAL hiệu chỉnh (5 thành phần)

Nguồn: Parasuraman và các cộng sự (1988, tr. 5-6)

Phương tiện hữu hình (Tangibles): Sự thể hiện bên ngoài của cơ sở vật chất, trang thiết bị, trang phục nhân viên và các công cụ thông tin.

Tin cậy (Reliability): Khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp, đúng hẹn và chính xác với những gì đã cam kết.

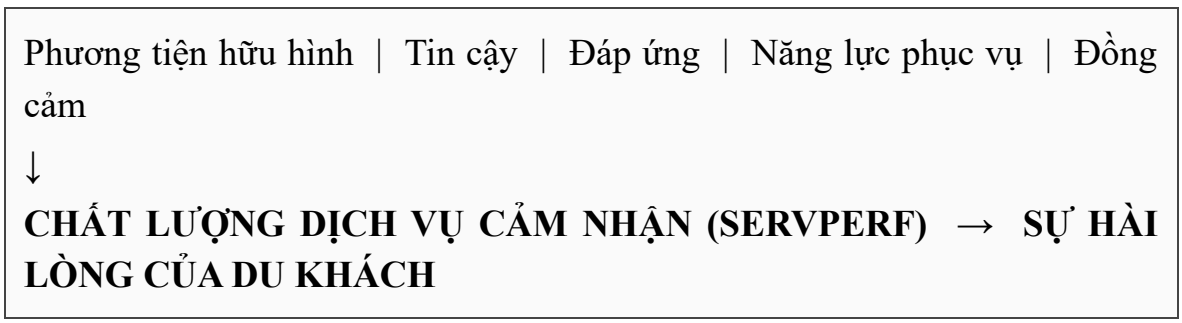
Đáp ứng (Responsiveness): Mức độ mong muốn và sẵn sàng hỗ trợ, phục vụ khách hàng một cách kịp thời.

Năng lực phục vụ / Đảm bảo (Assurance): Kiến thức chuyên môn, phong cách lịch lãm của nhân viên và khả năng tạo dựng niềm tin, sự an tâm cho khách hàng.

Đồng cảm (Empathy): Sự ân cần, quan tâm và chăm sóc chu đáo đến từng cá nhân khách hàng.

Tuy được sử dụng rộng rãi, mô hình SERVQUAL gốc đòi hỏi thu thập dữ liệu cả trước (kỳ vọng) và sau (cảm nhận) khi khách hàng sử dụng dịch vụ, khiến bảng hỏi dài và dễ gây khó khăn cho người trả lời (Fick & Ritchie, 1991; Kandampully, 2002). Để khắc phục hạn chế này, Cronin & Taylor (1992, dẫn theo Thongsamak, 2001) đã đề xuất biến thể SERVPERF, xác định chất lượng dịch vụ thông qua việc đo lường

trực tiếp cảm nhận thực tế dựa trên bộ 5 thành phần của SERVQUAL (Hình 3). Kế thừa các nghiên cứu thực nghiệm trước đây, bài viết kết hợp khung lý thuyết 5 khoảng cách của SERVQUAL và thang đo cảm nhận trực tiếp SERVPERF để đánh giá mức độ hài lòng của du khách tại Villa Huế.



Hình 3. Mô hình nghiên cứu đề xuất theo thang đo SERVPERF hiệu chỉnh

Nguồn: Đề xuất của tác giả trên cơ sở Cronin & Taylor (1992)

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Phương pháp thu thập số liệu

Số liệu thứ cấp: Được thu thập từ các báo cáo thống kê số lượng khách lưu trú tại Cơ sở Đào tạo Thực hành Villa Huế (Huỳnh Thị Anh Đào, 2024) và báo cáo tổng kết ngành du lịch thành phố Huế giai đoạn 2022-2024 nhằm phân tích thực trạng và xu hướng khách du lịch.

Số liệu sơ cấp: Thu thập thông qua bảng hỏi cấu trúc (58 phiếu khảo sát hợp lệ theo 5 thành phần chất lượng dịch vụ), phỏng vấn trực tiếp 20 du khách về các vấn đề cần cải thiện và tổng hợp phản hồi trực tuyến của khách hàng trên hai kênh đặt phòng Agoda và Booking.com giai đoạn 2022-2025.

3.2. Phương pháp xử lý và phân tích số liệu

Dữ liệu thứ cấp được rà soát, đối chiếu tính xác thực trước khi đưa vào phân tích. Dữ liệu sơ cấp từ phiếu khảo sát được mã hóa, làm sạch và xử lý bằng phần mềm Excel và SPSS 20.0 (Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008; Nguyễn Đình Thọ, 2011) thông qua phương

pháp phân tổ thống kê, tính tần suất, điểm trung bình (Mean) trên thang đo Likert 5 mức độ và độ lệch chuẩn (Std. Deviation) cho từng nhóm tiêu chí và từng bộ phận nghiệp vụ.

4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

4.1. Thống kê mô tả đặc điểm du khách khảo sát

Kết quả xử lý dữ liệu từ 58 phiếu khảo sát du khách lưu trú tại Villa Huế về thời gian lưu trú, kênh tiếp cận thông tin và mức độ sẵn lòng quay trở lại được trình bày lần lượt tại Bảng 1, Bảng 2 và Bảng 3.

Bảng 1. Thống kê thời gian lưu trú của du khách tại Villa Huế

Phân loại	**Thời gian lưu trú**	**Tỷ lệ chung (%)**	**Tỷ lệ hợp lệ (%)**	**Tỷ lệ tích lũy (%)**
Hợp lệ (Valid)	1 đêm	17,2	17,9	17,9
	2 đêm	77,6	80,4	98,2
	Hơn 2 đêm	1,7	1,8	100,0
	Tổng hợp lệ	**96,6**	**100,0**	
Khuyết (Missing)	Khuyết hệ thống	3,4		
Tổng cộng		**100,0**		

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát trên SPSS 20.0 (2025)

Số liệu Bảng 1 cho thấy phần lớn du khách lưu trú ngắn ngày tại Villa Huế: nhóm ở lại 2 đêm chiếm tỷ trọng áp đảo (80,4% số phiếu hợp lệ), nhóm ở 1 đêm chiếm 17,9% và chỉ có 1,8% lưu trú trên 2 đêm. Cơ cấu này phù hợp với đặc thù khách du lịch tham quan di sản văn hóa tại Huế, đồng thời cho thấy cơ sở chưa khai thác hiệu quả nhóm khách nghỉ dưỡng dài ngày hoặc các gói tour liên tuyến nhiều điểm.

Bảng 2. Kênh thông tin giúp du khách biết đến Villa Huế

Phân loại	Kênh thông tin	Tỷ lệ chung (%)	Tỷ lệ hợp lệ (%)	Tỷ lệ tích lũy (%)
Hợp lệ (Valid)	Trang Web chính thức	5,2	10,0	10,0
	Kênh OTA (Booking, Agoda...)	5,2	10,0	20,0
	Google Ads	1,7	3,3	23,3
	Công ty lữ hành	34,5	66,7	90,0
	Truyền miệng	3,4	6,7	96,7
	Kênh khác	1,7	3,3	100,0
	Tổng hợp lệ	**51,7**	**100,0**	
Khuyết (Missing)	Khuyết hệ thống	48,3		
Tổng cộng		**100,0**		

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát trên SPSS 20.0 (2025)

Kết quả Bảng 2 chỉ ra rằng nguồn khách của Villa Huế phụ thuộc rất lớn vào các công ty lữ hành (chiếm 66,7% tỷ lệ hợp lệ). Trong khi đó, các kênh tiếp thị trực tuyến tự chủ như trang web chính thức (10,0%), kênh đặt phòng trực tuyến OTA (10,0%) và quảng cáo Google Ads (3,3%) đóng góp tỷ trọng còn khá khiêm tốn.

Bảng 3. Mức độ sẵn lòng quay trở lại Villa Huế của du khách

Phân loại	Mức độ sẵn lòng	Tỷ lệ chung (%)	Tỷ lệ hợp lệ (%)	Tỷ lệ tích lũy (%)
Hợp lệ (Valid)	Không quay lại	1,7	1,9	1,9
	Có (Sẵn sàng quay lại)	72,4	79,2	81,1
	Cân nhắc	17,2	18,9	100,0
	Tổng hợp lệ	**91,4**	**100,0**	
Khuyết (Missing)	Khuyết hệ thống	8,6		
Tổng cộng		**100,0**		

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát trên SPSS 20.0 (2025)

Về ý định quay trở lại (Bảng 3), có tới 79,2% du khách hợp lệ khẳng định sẵn sàng quay lại lưu trú tại Villa Huế, phản ánh ấn tượng tích cực đối với chất lượng phục vụ chung. Tuy nhiên, vẫn còn 18,9% du khách ở trạng thái cân nhắc và 1,9% không muốn quay lại; đây là nhóm đối tượng cần được phân tích nguyên nhân để hoàn thiện dịch vụ đồng bộ hơn.

4.2. Đánh giá chất lượng dịch vụ theo mô hình SERVQUAL

Kết quả thống kê điểm trung bình (Mean) và độ lệch chuẩn (Std. Deviation) cho 5 thành phần chất lượng dịch vụ theo mô hình SERVQUAL tại Villa Huế được tổng hợp trong Bảng 4.

Bảng 4. Phân tích chất lượng dịch vụ tại Villa Huế theo mô hình SERVQUAL

Nhân tố SERVQUAL	Biến quan sát	Trung bình (Mean)	Độ lệch chuẩn	Nhận xét đánh giá
Phương tiện hữu hình	Trang thiết bị hiện đại	4,53	0,658	Khá tốt, độ lệch chuẩn cao (cảm nhận khác biệt).
	Không gian sạch sẽ	4,64	0,520	Rất tốt, ổn định và đồng đều.
	Đồng phục và tác phong	4,75	0,477	Rất tốt, thể hiện tính chuyên nghiệp.
Độ tin cậy	Dịch vụ đúng cam kết	4,71	0,494	Rất tốt, tạo được niềm tin cho khách.
	Thông tin chính xác	4,71	0,498	Rất tốt, rõ ràng và minh bạch.
Khả năng đáp ứng	Xử lý vấn đề đáng tin cậy	4,75	0,484	Rất tốt, giải quyết tình huống hiệu quả.
	Sẵn sàng hỗ trợ	4,87	0,342	Xuất sắc, đạt điểm đánh giá cao nhất.
	Phản hồi nhanh chóng	4,80	0,404	Xuất sắc, đáp ứng kịp thời nhu cầu khách.
Năng lực phục vụ (Đảm bảo)	An toàn lưu trú	4,85	0,356	Xuất sắc, mang lại sự an tâm cao.

Nhân tố SERVQUAL	Biến quan sát	Trung bình (Mean)	Độ lệch chuẩn	Nhận xét đánh giá
	Thái độ thân thiện	4,79	0,631	Cao, nhưng mức độ đồng đều chưa tuyệt đối.
Đồng cảm	Công tác đón tiếp	4,63	0,522	Tốt, cần tăng cường tính cá nhân hóa.

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát trên SPSS 20.0 (2025)

Từ kết quả Bảng 4, các điểm mạnh nổi bật được du khách đánh giá ở mức xuất sắc bao gồm: Sự sẵn sàng hỗ trợ (4,87), An toàn lưu trú (4,85) và Tốc độ phản hồi nhanh chóng (4,80). Đây là lợi thế cạnh tranh quan trọng xuất phát từ sự nhiệt tình của đội ngũ nhân viên và sinh viên thực hành. Ngược lại, hai tiêu chí có điểm trung bình thấp nhất là Trang thiết bị hiện đại (4,53) và Công tác đón tiếp (4,63); đồng thời tiêu chí Thái độ thân thiện có độ lệch chuẩn cao (0,631) do sự chênh lệch về kinh nghiệm giao tiếp giữa các ca sinh viên thực tập.

4.3. Đánh giá chất lượng dịch vụ tại các bộ phận nghiệp vụ

Để nhận diện cụ thể từng khâu vận hành trong mô hình Trường học - Khách sạn, nghiên cứu tiến hành phân tích chi tiết mức độ đánh giá của du khách tại ba bộ phận trực tiếp phục vụ gồm Lễ tân, Buồng phòng và Nhà hàng - Bar (Bảng 5).

Bảng 5. Đánh giá chất lượng dịch vụ chi tiết tại các bộ phận nghiệp vụ

Bộ phận / Tiêu chí đánh giá	Giá trị nhỏ nhất (Min)	Giá trị lớn nhất (Max)	Trung bình (Mean)	Độ lệch chuẩn
I. BỘ PHẬN LỄ TÂN				

Bộ phận / Tiêu chí đánh giá	Giá trị nhỏ nhất (Min)	Giá trị lớn nhất (Max)	Trung bình (Mean)	Độ lệch chuẩn
1. Quy trình đặt phòng	4	5	4,68	0,471
2. Thủ tục nhận phòng	4	5	4,71	0,458
3. Thủ tục trả phòng	4	5	4,76	0,435
4. Công tác trực sảnh	4	5	4,83	0,379
5. Thái độ nhân viên lễ tân	4	5	4,80	0,404
6. Kỹ năng xử lý phàn nàn	4	5	4,84	0,367
7. Mức giá cả phòng	4	5	4,62	0,493
II. BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG				
1. Tình trạng phòng khi khách đến	3	5	4,64	0,522
2. Vệ sinh buồng phòng	3	5	4,67	0,514
3. Trang thiết bị trong phòng	3	5	4,60	0,596
4. Hệ thống ánh sáng	3	5	4,67	0,514
5. Vật dụng cần thiết (Amenity)	3	5	4,57	0,599
6. Dịch vụ giặt là	2	5	4,67	0,736
7. Dịch vụ Minibar	3	5	4,54	0,605
8. Thái độ nhân viên buồng	3	5	4,77	0,476

Bộ phận / Tiêu chí đánh giá	Giá trị nhỏ nhất (Min)	Giá trị lớn nhất (Max)	Trung bình (Mean)	Độ lệch chuẩn
III. BỘ PHẬN NHÀ HÀNG VÀ BAR				
1. Chất lượng bữa sáng Buffet	4	5	4,59	0,498
2. Chất lượng món ăn	4	5	4,62	0,490
3. Tính đa dạng của thực đơn	1	5	4,58	0,753
4. Nghệ thuật trang trí món ăn	3	5	4,72	0,498
5. Thái độ nhân viên nhà hàng	3	5	4,74	0,488
6. Không gian và âm thanh	3	5	4,67	0,519
7. Giá cả món ăn	3	5	4,66	0,539
8. Các dịch vụ bổ trợ khác	3	5	4,65	0,597
9. Mức độ hài lòng chung tại nhà hàng	4	5	4,58	0,498

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát trên SPSS 20.0 (2025)

Đối với Bộ phận Lễ tân (Mean từ 4,62 đến 4,84): Các tiêu chí về tiếp xúc trực tiếp đạt điểm rất cao như kỹ năng xử lý phàn nàn (4,84), công tác trực sảnh (4,83) và thái độ lễ tân (4,80). Tuy nhiên, quy trình đặt phòng (4,68) và mức giá phòng (4,62) đạt điểm thấp hơn, cho thấy du khách kỳ vọng sự minh bạch và linh hoạt hơn trong chính sách giá.

Đối với Bộ phận Buồng phòng (Mean từ 4,54 đến 4,77): Thái độ nhân viên buồng được đánh giá cao nhất (4,77), vệ sinh phòng và ánh sáng đạt mức tốt (4,67). Tuy nhiên, dịch vụ Minibar (4,54) và vật dụng cần thiết trong phòng (4,57) có điểm thấp nhất, đồng thời

dịch vụ giặt là có độ lệch chuẩn cao (0,736) phản ánh trải nghiệm chưa đồng đều.

Đối với Bộ phận Nhà hàng và Bar (Mean từ 4,58 đến 4,74): Thái độ nhân viên nhà hàng (4,74) và trang trí món ăn (4,72) tạo ấn tượng tốt. Ngược lại, tính đa dạng thực đơn (4,58; độ lệch chuẩn 0,753) và chất lượng buffet (4,59) cần được cải thiện đáng kể để đáp ứng khẩu vị phong phú của du khách.

Tổng hợp kết quả cho thấy điểm mạnh cốt lõi của Villa Huế nằm ở yếu tố con người (thái độ phục vụ nhiệt tình, thân thiện), trong khi các điểm nghẽn chủ yếu tập trung ở yếu tố hữu hình và tiện ích bổ trợ (Minibar, vật dụng phòng, thực đơn buffet).

5. Giải pháp thu hẹp 5 khoảng cách chất lượng dịch vụ tại Villa Huế theo mô hình SERVQUAL

5.1. Rút ngắn Khoảng cách 1: Giữa kỳ vọng của khách hàng và nhận thức của nhà quản lý

Khảo sát và phân tích dữ liệu phản hồi định kỳ: Thực hiện khảo sát định kỳ đối với cả khách quốc tế và nội địa về nhu cầu cốt lõi (vệ sinh, buffet sáng, tiện ích phòng). Ứng dụng công cụ phân tích dữ liệu đánh giá trên các kênh OTA (Agoda, Booking.com, Tripadvisor) và tổ chức họp rà soát chất lượng hàng quý giữa ban quản lý với các bộ phận.

Đẩy mạnh truyền thông đa kênh đồng bộ: Phối hợp với Bộ phận Công nghệ thông tin triển khai chiến lược truyền thông số toàn diện trên nhiều nền tảng:

Website chính thức và Google Ads: Nâng cấp giao diện thân thiện thiết bị di động, tích hợp thanh toán trực tuyến, tối ưu hóa SEO với từ khóa "Villa Huế", "hotel Hue Vietnam"; xây dựng chuyên mục chia sẻ kinh nghiệm du lịch Huế và chạy quảng cáo tìm kiếm/tiếp thị lại (Remarketing).

Kênh OTA, Tripadvisor và Google Business Profile: Chuẩn hóa hình ảnh phòng ốc, mô tả dịch vụ chi tiết; khuyến khích khách

để lại đánh giá 5 sao thông qua ưu đãi voucher và phản hồi nhận xét nhanh chóng, chuyên nghiệp.

Mạng xã hội (Facebook, TikTok, YouTube, Instagram, Zalo OA): Duy trì tần suất 2-4 bài/tuần trên Fanpage với nội dung kể chuyện cảm xúc; sản xuất video ngắn (room tour, trải nghiệm khách hàng) trên TikTok và chuỗi video song ngữ "Trải nghiệm Huế cùng Villa Huế" (3-5 phút) trên YouTube gắn liên kết đặt phòng trực tiếp; khai thác Zalo OA và Email Marketing để chăm sóc khách nội địa và khách đã từng lưu trú.

5.2. Rút ngắn Khoảng cách 2: Giữa nhận thức của nhà quản lý và tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ

Chuẩn hóa quy trình vận hành và biểu mẫu giao dịch: Xây dựng Bộ tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ nội bộ (SOP) theo chuẩn khách sạn 4 sao; niêm yết công khai Bảng giá phòng (Room Rate) tại quầy lễ tân; hoàn thiện Phiếu xác nhận đặt phòng song ngữ (Việt - Anh) với đầy đủ thông tin điều khoản.

Cá nhân hóa trải nghiệm chào đón khách: Thiết lập chế độ hiển thị lời chào cá nhân hóa theo tên khách trên màn hình Tivi khi khách nhận phòng, kết hợp trình chiếu video giới thiệu không gian văn hóa và dịch vụ của Villa Huế.

Gắn tiêu chuẩn chất lượng vào KPI đánh giá: Lượng hóa các tiêu chí chất lượng phục vụ vào bảng đánh giá hiệu quả công việc (KPI) của nhân viên và điểm thực hành của sinh viên với cơ chế khen thưởng, kỷ luật minh bạch.

5.3. Rút ngắn Khoảng cách 3: Giữa tiêu chuẩn chất lượng và thực tế cung ứng dịch vụ

Nâng cấp cơ sở vật chất, tiện nghi và không gian xanh: Thay mới các trang thiết bị xuống cấp theo góp ý của khách (sofa, rèm cửa, chăn ga gối khăn); cải thiện hệ thống cách âm phòng nghỉ; bổ sung văn phòng phẩm mang nhận diện thương hiệu Villa Huế và mở rộng tiểu cảnh xanh, hồ nước thư giãn.

Minh bạch thông tin tiện ích thân thiện môi trường: Đối với các vật dụng tiêu hao (kem đánh răng, bàn chải, lược...) không đặt sẵn trong phòng nhằm giảm rác thải nhựa, cần thông báo rõ trong xác nhận đặt phòng, giải thích trực tiếp khi làm thủ tục nhận phòng và đặt biển thông báo tinh tế tại phòng tắm để tránh hiểu lầm.

Bảo trì kỹ thuật định kỳ và giám sát vận hành: Kiểm tra định kỳ hệ thống điều hòa, Wi-Fi, Tivi và thiết bị phòng tắm (nước nóng, máy sấy tóc). Áp dụng bảng kiểm (checklist) giám sát chất lượng hằng ngày tại các bộ phận Lễ tân, Buồng phòng, Nhà hàng và bố trí tăng cường nhân sự trực vào các khung giờ cao điểm.

Đào tạo bồi dưỡng kỹ năng cho nhân sự và sinh viên: Tổ chức tập huấn định kỳ về kỹ năng giao tiếp, xử lý phàn nàn và ngoại ngữ giao tiếp (tiếng Anh, tiếng Pháp cơ bản) cho nhân viên mới và sinh viên thực tập.

5.4. Rút ngắn Khoảng cách 4: Giữa dịch vụ thực tế cung ứng và dịch vụ được truyền thông

Đảm bảo tính trung thực trong truyền thông: Rà soát toàn bộ hình ảnh, thông tin mô tả tiện ích trên website, OTA và mạng xã hội để bảo đảm phản ánh đúng năng lực phục vụ thực tế tại cơ sở.

Thống nhất thông tin tư vấn và quản trị phản hồi trực tuyến: Huấn luyện bộ phận Lễ tân tư vấn chính xác về quy mô phòng và dịch vụ đi kèm; duy trì quy trình phản hồi minh bạch, cầu thị đối với mọi đánh giá của khách hàng trên các nền tảng đặt phòng.

5.5. Rút ngắn Khoảng cách 5: Giữa dịch vụ khách hàng kỳ vọng và dịch vụ khách hàng cảm nhận

Để thu hẹp khoảng cách tổng hợp này, Villa Huế cần triển khai đồng bộ các giải pháp nâng cao trải nghiệm khách hàng:

Kiểm soát chất lượng buồng phòng và nâng cấp ẩm thực: Thực hiện cam kết "Phòng sạch 100%" thông qua quy trình kiểm tra chéo sau mỗi ca làm buồng; làm phong phú thực đơn buffet sáng với các món nóng và đặc sản truyền thống Huế.

Tạo dấu ấn văn hóa và chăm sóc sau lưu trú: Tổ chức các hoạt động trải nghiệm văn hóa Huế quy mô nhỏ (trà chiều cung đình, âm nhạc truyền thống); tặng đồ uống chào mừng (welcome drink), quà lưu niệm đặc trưng Huế và gửi thư tri kèm ưu đãi giảm giá cho khách quay lại từ lần thứ hai.

Ứng dụng công nghệ phản hồi tức thời và liên kết địa phương: Bố trí mã QR phản hồi nhanh tại phòng nghỉ và nhà hàng để ban quản lý tiếp nhận, xử lý sự cố ngay lập tức; kết nối với các nhà hàng, điểm tham quan và đơn vị vận chuyển uy tín tại Huế để cung cấp gói dịch vụ tư vấn du lịch trọn gói.

Gắn kết mục tiêu phục vụ khách hàng với đào tạo thực hành: Tổ chức huấn luyện sinh viên theo quy trình chuẩn quốc tế ngay trong từng ca phục vụ thực tế tại Villa Huế dưới sự kèm cặp trực tiếp của giảng viên và giám sát viên.

6. Kết luận

Nâng cao chất lượng dịch vụ là yếu tố then chốt để vừa duy trì lợi thế cạnh tranh cho Cơ sở Đào tạo Thực hành Villa Huế, vừa kiến tạo môi trường rèn luyện nghề nghiệp chuẩn mực cho sinh viên Trường Cao đẳng Du lịch Huế trong mô hình Trường học - Khách sạn (Hotel School). Kết quả khảo sát và phân tích theo mô hình SERVQUAL cho thấy Villa Huế có thế mạnh nổi bật về thái độ phục vụ tận tâm, sự sẵn sàng hỗ trợ và mức độ an toàn lưu trú, nhưng cần tập trung cải thiện đồng bộ tiện nghi phòng nghỉ, tính đa dạng của thực đơn ẩm thực, tính nhất quán trong giao tiếp của sinh viên thực tập và kênh truyền thông trực tuyến.

Việc triển khai nhất quán các giải pháp thu hẹp 5 khoảng cách chất lượng dịch vụ — kết hợp hài hòa giữa nâng cấp cơ sở vật chất, chuẩn hóa quy trình SOP, đào tạo kỹ năng thực hành cho sinh viên và phát huy bản sắc văn hóa Huế — sẽ góp phần nâng cao toàn diện sự hài lòng và lòng trung thành của du khách, khẳng định uy tín thương hiệu của Villa

Huế và nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực du lịch của Nhà trường.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

1. Hoàng Trọng, & Chu Nguyễn Mộng Ngọc. (2008). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS* (Tập 1 & 2). NXB Hồng Đức.
2. Huỳnh Thị Anh Đào. (2024). *Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh và đào tạo thực hành giai đoạn 2022-2024*. Cơ sở Đào tạo Thực hành Villa Huế.
3. Nguyễn Đình Thọ. (2011). *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*. NXB Lao động - Xã hội.

Tiếng Anh

4. Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. https://doi.org/10.1177/002224299205600304
5. Fick, G. R., & Ritchie, J. R. B. (1991). Measuring service quality in the travel and tourism industry. *Journal of Travel Research*, 30(2), 2-9. https://doi.org/10.1177/004728759103000201
6. Kandampully, J. (2002). *Services management: The new paradigm in hospitality*. Pearson Education.
7. Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing management* (14th ed.). Pearson Prentice Hall.
8. Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.
9. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

10. Thongsamak, S. (2001). *The study of service quality dimensions: An empirical investigation in Thai hotel industry* (Doctoral dissertation). Oklahoma State University.

APPLICATION OF THE SERVQUAL MODEL TO MEASURE TOURIST SATISFACTION AT VILLA HUE PRACTICAL TRAINING FACILITY - HOTEL SCHOOL MODEL

Abstract:

This study applies the SERVQUAL model to evaluate factors affecting tourist satisfaction when using services at the Villa Hue Practical Training Facility - Hotel School Model (Hue Tourism College). Data were collected through a survey of tourists using a structured questionnaire based on five service quality dimensions: Tangibles, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Reliability. The study employed descriptive statistical analysis and mean score evaluation. The findings indicate that all components of SERVQUAL positively impact overall tourist satisfaction, with Assurance and Tangibles playing the most crucial roles. Based on these results, the study proposes several practical solutions to upgrade facilities, enhance students' practical skills and service attitudes, thereby improving actual service quality and increasing tourist satisfaction at Villa Hue to create an effective practical training environment for Hue Tourism College students in the coming time.

Keywords:

SERVQUAL; Satisfaction level; Tourists; Villa Hue Practical Training Facility; Hotel School model; Hue Tourism College.

TÍCH HỢP ZERO WASTE TRONG CÁC BUỔI HỌC THỰC HÀNH NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH HUẾ

TS. Trần Thị Ái Luyến

ThS. Lê Công Hùng

Tóm tắt

Bài viết phân tích khả năng tích hợp định hướng Zero Waste vào các buổi học thực hành nghề Kỹ thuật Chế biến món ăn tại Trường Cao đẳng Du lịch Huế thông qua quan sát thực tiễn tổ chức dạy học tại trường, kết hợp phỏng vấn các giảng viên, khảo sát học sinh, sinh viên nghề Kỹ thuật chế biến món ăn. Kết quả rà soát cho thấy chất thải trong bếp thực hành phát sinh trong các buổi thực hành chế biến món ăn là tương đối phổ biến. Các nguyên nhân chủ yếu xuất phát do chưa có thói quen tận dụng nguyên liệu; do định lượng nguyên liệu chưa chính xác và chưa có hướng dẫn cụ thể về giảm chất thải. Bên cạnh đó, kết quả khảo sát cũng cho thấy hoạt động phân loại chất thải tại bếp thực hành đã được triển khai nhưng chưa hình thành thành một thói quen và quy trình thực hành cố định.

Mô hình triển khai theo trình tự gồm 6 bước bao gồm Lập kế hoạch và định lượng nguyên liệu trước buổi học - Thực hành tiết kiệm - Kiểm soát hao hụt trong sơ chế và chế biến - Thu gom phần có thể tận dụng theo điều kiện đảm bảo an toàn thực phẩm - Phân loại chất thải tại nguồn - Ghi nhận thực trạng về dữ liệu thực hành - Phản hồi và cải tiến được đề xuất. Ngoài ra, bài viết cũng đưa ra một số hoạt động có tính khả thi cao được đề xuất như "Bếp thực hành ít rác", "Một nguyên liệu - nhiều giá trị", "Triển khai thực hiện nhật ký Zero Waste"; "Hoạt động thử thách giảm hao hụt và kiểm tra chéo". Một số chỉ số theo dõi Zero Waste trong bếp thực hành gồm Nguyên liệu đầu vào; Tỷ lệ thu hồi; Phần loại bỏ; Thức ăn thừa; Bao bì/vật dụng dùng một lần; Dầu ăn đã qua sử dụng; Phân loại đúng; Đề xuất cải thiện cũng được đề xuất trong bài viết này.

Từ khóa: Zero Waste; giảm lãng phí thực phẩm; thực hành chế biến món ăn; phát triển bền vững.

1. Đặt vấn đề

Phát triển bền vững đang chuyển từ một định hướng mang tính khuyến nghị thành yêu cầu ngày càng rõ trong hoạt động sản xuất, kinh doanh, dịch vụ và giáo dục nghề nghiệp. Đối với lĩnh vực du lịch - dịch vụ ăn uống, sử dụng hiệu quả nguyên liệu, tiết kiệm nước và năng lượng, hạn chế vật dụng dùng một lần và kiểm soát chất thải là những nội dung có liên hệ trực tiếp với chất lượng vận hành của cơ sở. Báo cáo Food Waste Index năm 2024 của Chương trình Môi trường Liên Hợp

Quốc (UNEP - United Nations Environment Programme) cho thấy năm 2022 thế giới phát sinh khoảng 1,05 tỷ tấn thực phẩm bị lãng phí ở các khâu bán lẻ, dịch vụ ăn uống và hộ gia đình; trong đó khu vực dịch vụ ăn uống chiếm một phần đáng kể. UNEP đồng thời nhấn mạnh việc đo lường là cơ sở để xác định quy mô vấn đề, xây dựng đường cơ sở và theo dõi hiệu quả giảm lãng phí.

Trong bối cảnh Việt Nam, định hướng tăng trưởng xanh và kinh tế tuần hoàn đã được thể hiện trong các văn bản chính sách quan trọng. Chiến lược quốc gia về tăng trưởng xanh giai đoạn 2021-2030, tầm nhìn 2050 xác định tăng trưởng xanh là phương thức quan trọng để thực hiện phát triển bền vững, giảm phát thải khí nhà kính và khuyến khích lối sống có trách nhiệm với môi trường. Luật Bảo vệ môi trường năm 2020 tạo thêm cơ sở cho việc phân loại, lưu giữ và quản lý chất thải, trong đó chất thải thực phẩm được xác định là một nhóm cần được phân loại.

Đối với nghề Kỹ thuật Chế biến món ăn, hoạt động thực hành có vị trí đặc biệt vì người học trực tiếp thao tác với nguyên liệu, thiết bị và quy trình nghề. Một buổi thực hành có thể đồng thời là nơi hình thành kỹ năng sử dụng dụng cụ, kỹ thuật sơ chế, chế biến, trình bày và thực hiện vệ sinh; nhưng cũng là nơi phát sinh hao hụt nguyên liệu, bao bì, các nguyên liệu hữu cơ, dầu ăn đã qua sử dụng và các loại chất thải khác. Vì vậy, nếu chỉ đánh giá món ăn cuối cùng mà chưa quan tâm đầy đủ đến cách người học sử dụng nguyên liệu và tổ chức khu vực làm việc, giáo dục về trách nhiệm môi trường sẽ chưa được khai thác.

2. Cơ sở lý luận của Zero Waste trong đào tạo nghề chế biến món ăn

Trong phạm vi bài viết, Zero Waste được hiểu theo hướng thực hành: ưu tiên phòng ngừa phát sinh chất thải ngay từ đầu; tiếp đến là giảm sử dụng, tái sử dụng, tận dụng hoặc chuyển phần vật chất còn giá trị sang mục đích phù hợp; cuối cùng mới xử lý phần không thể tránh khỏi. Cách tiếp cận này gần với tư duy kinh tế tuần hoàn, trong đó mục tiêu là loại bỏ chất thải và ô nhiễm, duy trì nguyên liệu ở giá trị cao nhất có thể và tái tạo tự nhiên.

Tại bếp thực hành, một số phần nguyên liệu không ăn được hoặc không bảo đảm an toàn sẽ không thể đưa trở lại món ăn. Do đó, mục tiêu sư phạm phù hợp hơn là giảm chất thải có thể phòng ngừa, tăng tỷ lệ sử dụng hợp lý nguyên liệu và bảo đảm mọi loại chất thải còn lại được phân loại, thu gom và xử lý phù hợp. Đặc biệt, mọi ý tưởng tận dụng nguyên liệu phải đặt sau yêu cầu về an toàn thực phẩm; không vì giảm rác mà sử dụng phần nguyên liệu đã biến chất, nhiễm bẩn hoặc không phù hợp. Nói cách khác, trong phạm vi bếp thực hành, Zero Waste không có nghĩa là tuyệt đối không phát sinh bất kỳ chất thải nào. Một số phần của nguyên liệu không thể sử dụng an toàn hoặc không có giá trị sử dụng; một số bao bì cần được loại bỏ;

và trong quá trình vệ sinh vẫn phát sinh nước thải. Mục tiêu thực tế là phòng ngừa những chất thải có thể tránh được, giảm hao hụt không cần thiết, phân loại đúng và chuyển phần còn lại đến phương án xử lý phù hợp. Đây là điểm quan trọng để tránh biến Zero Waste thành yêu cầu hình thức hoặc khuyến khích người học tận dụng nguyên liệu bằng mọi giá.

Trong báo cáo của UNEP (2024) cũng nhấn mạnh rằng đo lường chất thải thực phẩm cần được xem là một bước quan trọng để hiểu quy mô vấn đề và theo dõi tiến bộ. Đối với một cơ sở đào tạo, việc đo lường không nhất thiết phải bắt đầu bằng hệ thống phức tạp. Có thể bắt đầu từ những chỉ số đơn giản theo từng nhóm thực hành: khối lượng nguyên liệu ban đầu, khối lượng sau sơ chế, phần loại bỏ, nguyên nhân loại bỏ, phần có thể tận dụng an toàn, lượng chất thải hữu cơ và chất thải tái chế. Dữ liệu được ghi nhận đều đặn sẽ giúp giảng viên và người học nhận ra điểm gây hao hụt lớn nhất và lựa chọn biện pháp cải tiến.

Khác với bếp kinh doanh, bếp thực hành có mục tiêu kép: tạo ra sản phẩm món ăn và tạo ra cơ hội học tập. Vì vậy, một lượng hao hụt nhất định có thể xuất hiện do người học đang luyện kỹ năng. Tuy nhiên, hao hụt do học tập cần được phân biệt với hao hụt do thiếu chuẩn bị, thao tác thiếu kiểm soát hoặc sử dụng nguyên liệu vượt nhu cầu. Đây là cơ sở để xây dựng tiêu chí đánh giá công bằng: không nên chỉ nhìn vào lượng chất thải tuyệt đối, mà cần xem xét nguyên nhân, bối cảnh bài học và mức độ tiến bộ của người học. Bên cạnh đó, số lượng người học và nhóm thực hành có thể tạo ra nhiều điểm phát sinh chất thải cùng lúc. Nếu mỗi nhóm tự tổ chức theo một cách, việc phân loại và thu gom cuối buổi dễ bị thiếu thống nhất. Vì vậy, các quy ước về dụng cụ chứa chất thải, vị trí đặt thùng, ký hiệu nhận diện, cách cân hoặc ước lượng khối lượng và người chịu trách nhiệm cần được chuẩn hóa ở cấp tổ/bộ môn. Ngoài ra, trong bếp thực hành nghề chế biến món ăn, không phải phần thực phẩm nào cũng nhìn thấy được khả năng có thể tiếp tục sử dụng. Việc tận dụng phải dựa trên tình trạng nguyên liệu, mức độ sạch, nhiệt độ và thời gian bảo quản, nguy cơ nhiễm chéo, mục đích sử dụng và quy trình của cơ sở. Do đó, "giảm rác" không được đặt cao hơn an toàn thực phẩm. Trong đào tạo, chính nguyên tắc này lại là một cơ hội để người học hiểu sâu hơn về quản lý chất lượng và trách nhiệm nghề nghiệp.

Bài viết sử dụng phương pháp phân tích tài liệu kết hợp rà soát nội dung đã và đang được triển khai thực hiện tại các buổi học thực hành của HSSV nghề Kỹ thuật chế biến món kết hợp với các tài liệu, nghiên cứu gần đây về Net Zero trong ngành du lịch, dịch vụ ăn uống, giáo dục bền vững và đào tạo nghề. Cách tiếp cận này cho phép xác định các điểm phát sinh chất thải, nhóm nguyên nhân và giải pháp

có thể chuyển hóa thành hoạt động dạy học trong đào tạo nghề Kỹ thuật chế biến món ăn.

3. Thực trạng và các nguồn phát sinh chất thải trong giờ thực hành

Trên cơ sở quan sát thực tiễn, chúng tôi nhận thấy, tại các buổi thực hành nghề Kỹ thuật Chế biến món ăn đã có một số nguyên tắc giảm chất thải được thực hiện như lập kế hoạch nguyên liệu theo số lượng người học và khẩu phần, cân nhắc vật liệu chứa đựng thân thiện với môi trường, tiết kiệm nước, gas và các nguồn năng lượng khác. Đây là nền tảng thuận lợi để phát triển thành một mô hình có tính hệ thống hơn. Tuy nhiên, các hoạt động này mới chủ yếu được nhìn nhận như những thao tác riêng lẻ; cần chuyển sang cách tiếp cận có mục tiêu, chỉ số và phản hồi sau mỗi buổi học. Để các hoạt động được thực hiện với nguyên tắc giảm thải theo quy trình, chúng ta có thể phân loại nguồn phát sinh theo các bước trong quy trình thực hiện của một buổi thực hành thể hiện ở Hình 1.



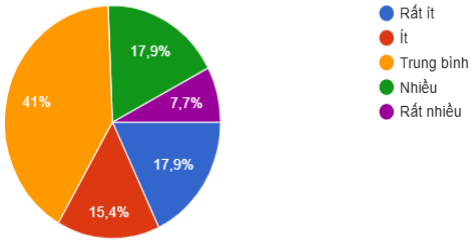
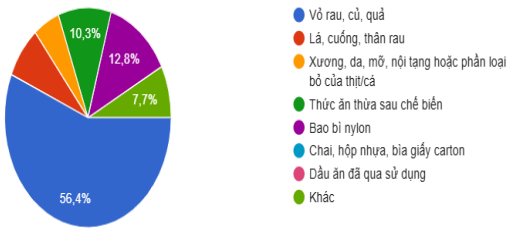
Hình 1. Phân loại nguồn phát sinh theo các bước trong quy trình thực hiện của một buổi thực hành

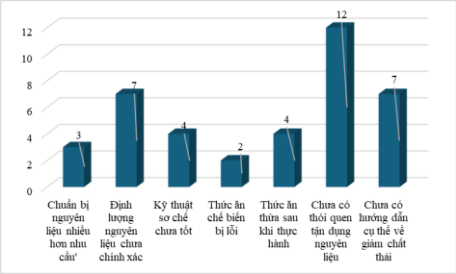
Từ nhận diện khách quan về thực trạng nguồn các chất thải được thải ra ngoài trong hoạt động học thực hành tại bếp của HSSV nghề kỹ thuật chế biến món ăn, chúng tôi đã tiến hành khảo sát 39 HSSV (27 SV trình độ cao đẳng và 12 HS trình độ trung cấp) đã và đang học thực hành về thực trạng phát sinh chất thải; thực trạng phân loại và xử lý chất thải tại các buổi học thực hành. Kết quả khảo sát sơ bộ được tổng hợp và mô tả chi tiết tại Bảng 1.

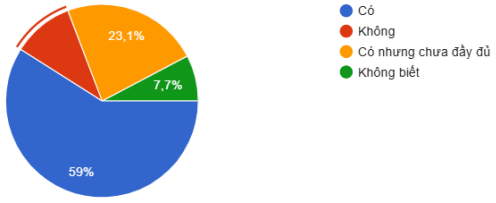
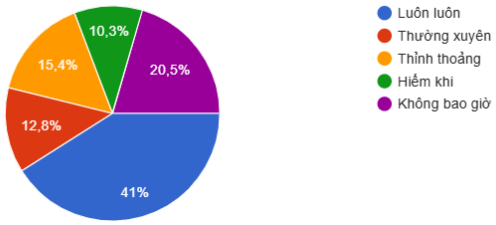
Từ kết quả khảo sát ở Bảng 1, chúng tôi nhận thấy rằng vấn đề nổi bật không chỉ là lượng chất thải phát sinh, mà còn nằm ở khâu kiểm soát, phân loại, xử lý sau phát sinh cũng như việc hình thành ý thức, thói quen cho người học trong quá trình học tập tại nhà trường là rất cần thiết. Đây là cơ sở thực tiễn quan trọng để đề xuất mô hình thực hành bếp theo hướng giảm phát sinh - tận dụng - phân loại tại nguồn

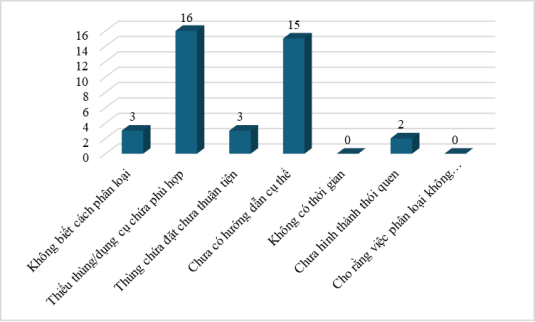
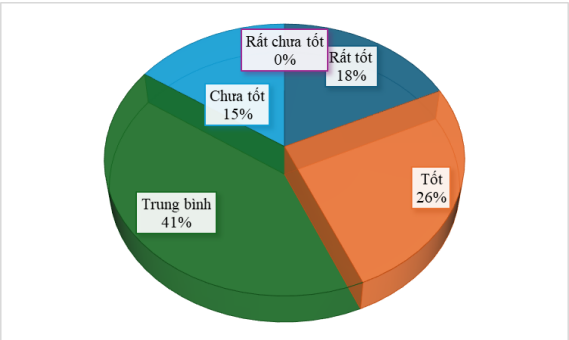
- ghi nhận dữ liệu - phản hồi và cải tiến, phù hợp với định hướng Zero Waste trong đào tạo kỹ thuật chế biến món ăn. Các nghiên cứu gần đây về đào tạo ẩm thực cũng đang chuyển trọng tâm từ thái độ chung về môi trường sang các năng lực nghề cụ thể như lập kế hoạch, xử lý thực phẩm và tránh lãng phí.

Bảng 1. Kết quả khảo sát thực trạng phát sinh chất thải; thực trạng phân loại và xử lý chất thải tại các buổi học thực hành

Nội dung khảo sát	**Kết quả khảo sát**	**Nhận xét**
Về thực trạng phát sinh chất thải		
Theo bạn, trong một buổi học thực hành chế biến món ăn có phát sinh nhiều chất thải không?		Kết quả khảo sát cho thấy chất thải phát sinh trong các buổi thực hành chế biến món ăn là tương đối phổ biến. Có 41% HSSV đánh giá lượng chất thải phát sinh ở mức trung bình, 17,9% cho rằng nhiều và 7,7% đánh giá rất nhiều, 15,4% đánh giá là ít và rất ít là 17,9%. Điều này cho thấy hoạt động thực hành chế biến món ăn tạo ra một lượng chất thải đáng kể, cần được quan tâm trong quá trình tổ chức và quản lý thực hành.
Những loại chất thải nào thường phát sinh trong		Về thành phần chất thải được thải ra sau các buổi thực hành được HSSV nhận định là vỏ rau, củ, quả chiếm tỷ lệ nổi bật nhất (56,4%), tiếp đến là bao bì nylon (12,8%) và thức ăn thừa sau chế biến (10,3%). Các thành

Nội dung khảo sát	**Kết quả khảo sát**	**Nhận xét**
các buổi thực hành?		phần còn lại đều ở mức thấp. Kết quả này cho thấy chất thải hữu cơ từ nguyên liệu thực phẩm là nguồn phát sinh chủ yếu, đồng thời đặt ra tiềm năng lớn cho việc thực hiện các giải pháp giảm thải, tận dụng phụ phẩm và phân loại chất thải hữu cơ tại nguồn.
Theo bạn, nguyên nhân chính làm phát sinh chất thải trong giờ thực hành là gì?		Theo kết quả khảo sát, nguyên nhân được HSSV ghi nhận chủ yếu làm phát sinh chất thải trong buổi học thực hành chủ yếu là do chưa có thói quen tận dụng nguyên liệu (12 ý kiến), tiếp đến là do định lượng nguyên liệu chưa chính xác (7 ý kiến) và chưa có hướng dẫn cụ thể về giảm chất thải (7 ý kiến). Điều này cho thấy phát sinh chất thải không chỉ xuất phát từ đặc điểm của nguyên liệu mà còn liên quan đến thói quen thực hành, kỹ năng định lượng và mức độ hướng dẫn của giáo viên. Đây là những yếu tố có thể tác động trực tiếp thông qua việc xây dựng quy trình

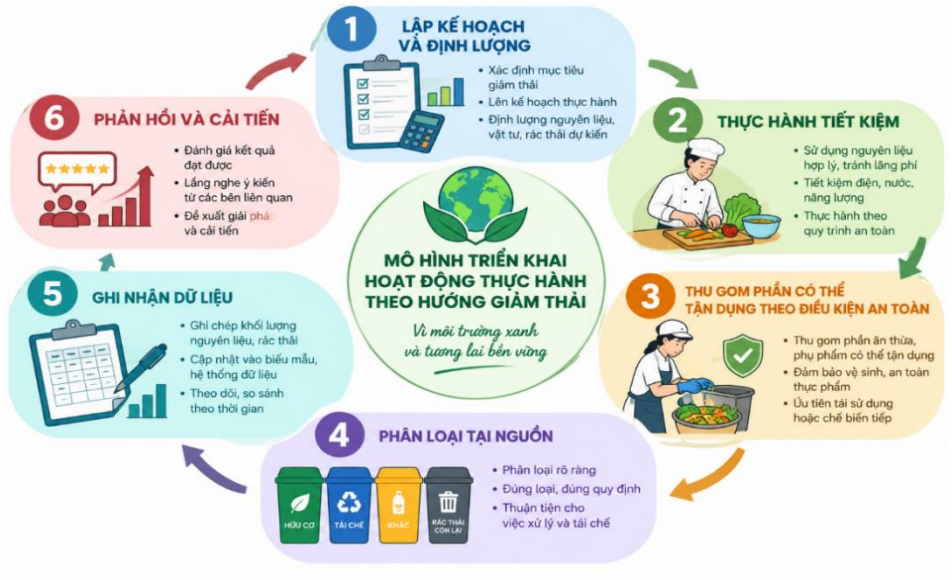
Nội dung khảo sát	Kết quả khảo sát	Nhận xét
		thực hành theo định hướng giảm chất thải.
Về thực trạng phân loại và xử lý chất thải		
Khu vực thực hành có bố trí dụng cụ/thùng chứa để phân loại chất thải không?		Kết quả khảo sát cho thấy điều kiện phục vụ phân loại chất thải tại khu vực bếp thực hành đã bước đầu được quan tâm nhưng chưa đồng bộ. Có 59% HSSV cho rằng khu vực thực hành có bố trí dụng cụ/thùng chứa để phân loại chất thải, trong khi 23,1% cho rằng có nhưng chưa đầy đủ và vẫn còn HSSV trả lời không có (10,3%) hoặc không biết (7,7%).
Bạn có thường xuyên phân loại chất thải sau khi thực hành không?		Có 41% HSSV cho biết luôn luôn phân loại chất thải sau thực hành và 12,8% thực hiện thường xuyên; trong khi 20,5% không bao giờ thực hiện và 15,4% chỉ thực hiện thỉnh thoảng. .

Nội dung khảo sát	Kết quả khảo sát	Nhận xét
Bạn gặp khó khăn gì khi thực hiện phân loại chất thải?		Những khó khăn được HSSV phản ánh qua 39 ý kiến phản hồi tham gia khảo sát cho thấy, khó khăn chủ yếu khi thực hiện phân loại rác là do thiếu thùng/dụng cụ phù hợp (có 16 ý kiến) và chưa có hướng dẫn cụ thể để phân loại rác là 15 ý kiến. Như vậy, khoảng cách giữa việc có bố trí điều kiện phân loại và thực hiện phân loại thường xuyên trong thực tế vẫn còn khá rõ.
Theo bạn, việc phân loại chất thải tại khu vực thực hành hiện nay như thế nào		Theo nhận định của HSSV 41% đánh giá việc phân loại chất thải ở mức trung bình, 15% chưa tốt, trong khi chỉ 26% đánh giá tốt và 18% đánh giá rất tốt. Kết quả cho thấy hoạt động phân loại chất thải tại bếp thực hành đã được triển khai nhưng chưa hình thành thành một thói quen và quy trình thực hành cố định. Chính vì vậy, việc quan tâm và có những hành động bổ sung dụng cụ phục vụ việc phân loại rác, hướng dẫn cụ thể, thường xuyên ở từng buổi thực hành là cần thiết để hình thành kỹ

Nội dung khảo sát	Kết quả khảo sát	Nhận xét
		năng và thói quen cho HSSV.

4. Mô hình định hướng triển khai Zero Waste trong các buổi học thực hành

Trên cơ sở các dữ liệu phân tích, tổng hợp này, để Zero waste có thể trở thành một quy trình thao tác chuẩn trong các buổi học thực hành nghề Kỹ thuật chế biến món ăn, khoa chuyên môn và đặc biệt là các giảng viên giảng dạy có thể phối hợp triển khai và định hướng cố định các bước trước-trong và sau mỗi buổi học thực hành như sau:



Bước 1 - Lập kế hoạch và định lượng nguyên liệu trước buổi học

Trước khi thực hành, mỗi nhóm xác định số người, số khẩu phần, định lượng cho một khẩu phần và lượng nguyên liệu cần cấp phát. Giảng viên có thể cung cấp biểu mẫu đơn giản gồm: nguyên liệu, đơn vị tính, lượng dự kiến, lượng thực tế sử dụng, tỷ lệ hao hụt dự kiến và mục đích sử dụng phần còn lại.

Bước 2 - Thực hành tiết kiệm - Kiểm soát hao hụt trong sơ chế và chế biến

Giảng viên hướng dẫn lựa chọn, kỹ thuật sử dụng dụng cụ phù hợp, giới thiệu về nguyên liệu và phân biệt phần ăn được với phần không ăn được. Có thể yêu cầu từng nhóm cân nguyên liệu trước và sau sơ chế ở một số bài học tiêu biểu. Số liệu này không nhằm tạo áp lực điểm số mà để người học nhìn thấy tác động của kỹ thuật. Sau vài lần thực hành, nhóm có thể so sánh dữ liệu của chính mình và xác định công đoạn gây hao hụt nhiều nhất.

Bước 3 - Thu gom phần có thể tận dụng theo điều kiện đảm bảo an toàn thực phẩm

Việc tận dụng có thể thực hiện đối với những phần nguyên liệu còn giá trị sử dụng và đáp ứng yêu cầu an toàn. Ví dụ, một số phần rau củ phù hợp có thể dùng cho nước dùng; một số phần nguyên liệu có thể trở thành món phụ hoặc thành phần trang trí. Tuy nhiên, các thực phẩm đã tiếp xúc với điều kiện không kiểm soát, có dấu hiệu hư hỏng hoặc không bảo đảm điều kiện bảo quản phải được loại bỏ.

Bước 4 - Phân loại chất thải tại nguồn

Có thể tổ chức tối thiểu ba nhóm: chất thải thực phẩm/hữu cơ; chất thải có khả năng tái sử dụng hoặc tái chế; và chất thải còn lại. Cách phân loại cụ thể cần phù hợp với hệ thống thu gom của nhà trường và quy định địa phương. Đối với dầu ăn đã qua sử dụng, cần có dụng cụ chứa riêng, tuyệt đối không đổ trực tiếp xuống hệ thống thoát nước. Việc phân loại tại nguồn phù hợp với định hướng quản lý chất thải của Luật Bảo vệ môi trường 2020, trong đó chất thải thực phẩm được xác định là một nhóm cần phân loại (Luật Bảo vệ môi trường, Quốc hội, 2020).

Bước 5 - Ghi nhận thực trạng về dữ liệu thực hành

Bảng 1. Các chỉ số theo dõi Zero Waste trong bếp thực hành đề xuất áp dụng

Nhóm chỉ số	**Cách theo dõi**	**Mục đích**	**Tần suất sử dụng**
Nguyên liệu đầu vào	Cân/ghi lượng nguyên liệu trước sơ chế	Xác định đường cơ sở	Chọn bài thực hành trọng điểm
Tỷ lệ thu hồi	Khối lượng sử dụng được / khối lượng ban đầu	Đánh giá kỹ thuật sơ chế	Chọn bài thực hành trọng điểm
Phần loại bỏ	Cân hoặc ghi theo nhóm nguyên liệu	Xác định điểm nóng	Mỗi buổi
Thức ăn thừa	Ghi lượng thành phẩm còn lại sau đánh giá	Kiểm soát định lượng	Mỗi buổi
Bao bì/vật dụng dùng một lần	Đếm theo buổi hoặc theo nhóm	Giảm vật tư không cần thiết	Mỗi buổi/định kỳ
Dầu ăn đã qua sử dụng	Ghi lượng thu gom	Kiểm soát thất thoát	Mỗi buổi/định kỳ

Phân loại đúng	Kiểm tra nhanh cuối buổi	Hình thành thói quen	Mỗi buổi
Đề xuất cải thiện	Mỗi nhóm ghi ít nhất 1 thay đổi	Phát triển năng lực phản tư	Mỗi buổi/định ký

Mỗi nhóm duy trì nhật ký xuyên suốt một học phần hoặc một mô-đun. Nội dung gồm lượng nguyên liệu ban đầu, sau sơ chế, phần loại bỏ, nguyên nhân, phần có thể tận dụng, lượng thức ăn thừa sau thực hành và giải pháp cải thiện.

Bước 6 - Phản hồi và cải tiến

Cuối buổi, giảng viên có thể giành cho mỗi nhóm dành 5-10 phút để nhận diện và thảo luận các nguyên nhân, giải pháp có thể áp dụng. Giảng viên có thể định hướng cho các nhóm thực hành trả lời một số câu hỏi liên quan như: Chất thải phát sinh nhiều nhất ở công đoạn nào? Nguyên nhân thuộc về kỹ thuật, định lượng hay tổ chức? Buổi sau nhóm sẽ thay đổi thao tác nào? Giảng viên tổng hợp những lỗi lặp lại để điều chỉnh hướng dẫn hoặc thiết kế bài tập. Nội dung bước này sẽ giúp biến dữ liệu chất thải thành dữ liệu phục vụ dạy học.

5. Một số hoạt động thực tiễn định hướng triển khai thử nghiệm

5.1. "Bếp thực hành ít rác"

Mỗi nhóm thực hiện một món với lượng nguyên liệu được định lượng trước. Cuối buổi, nhóm cân hoặc ước lượng theo biểu mẫu các phần loại bỏ, phân loại và ghi nguyên nhân. Giảng viên đánh giá đồng thời chất lượng món ăn và cách tổ chức bếp. Hoạt động này kế thừa trực tiếp đề xuất trong bản thảo gốc nhưng bổ sung yêu cầu có số liệu để so sánh giữa các buổi.

5.2. "Một nguyên liệu - nhiều giá trị"

Người học chọn một nguyên liệu và lập "bản đồ giá trị" gồm phần dùng cho món chính, phần có thể dùng cho món phụ/nước dùng/trang trí và phần không thể sử dụng. Hoạt động phải kèm điều kiện an toàn thực phẩm và tính khả thi về hương vị. Đây là cơ hội để chuyển tư duy tận dụng thành bài tập sáng tạo có kiểm soát.

Ví dụ, Bản đồ giá trị của Cà rốt



5.3. Triển khai thực hiện nhật ký Zero Waste

Mỗi nhóm duy trì một nhật ký xuyên suốt học phần. Mẫu nhật ký có thể gồm các cột: nguyên liệu; lượng ban đầu; lượng sau sơ chế; phần loại bỏ; nguyên nhân; phần tận dụng an toàn; chất thải tái chế; chất thải còn lại; giải pháp cải thiện; bài học rút ra. Sau 3-4 buổi, giảng viên và người học cùng xem lại dữ liệu để xác định xu hướng. Đây là hoạt động có chi phí thấp nhưng có giá trị giáo dục cao vì tạo được minh chứng thực tiễn về sự thay đổi.

Việc hình thành Nhật ký Zero Waste, sau các buổi học thực hành cần được triển khai và duy trình để trở thành công cụ học tập và quản lý hiệu quả.

5.4. Hoạt động "Thử thách giảm hao hụt" và "Kiểm tra chéo cuối buổi"

Hoạt động thử thách giảm hao hụt có thể triển khai theo hướng phong trào thi đua có thưởng của các nhóm trong các buổi học thực hành. Có thể luân phiên hoặc lựa chọn ngẫu nhiên để đánh giá. Chẳng hạn, trong các buổi thực hành, hai nhóm thực hiện cùng một công đoạn sơ chế. Sau khi hoàn thành, các nhóm so sánh tỷ lệ hao hụt và phân tích nguyên nhân dựa vào các chỉ số đề xuất tại Bảng 1.

Bên cạnh đó, với hoạt động *"Kiểm tra chéo cuối buổi"*, sau khi kết thúc buổi học, mỗi nhóm có thể kiểm tra nhanh khu vực của nhóm khác theo danh mục như nguyên liệu có được bảo quản đúng; khu vực sơ chế có sạch; chất thải đã phân loại; dầu ăn đã thu gom riêng; vật dụng dùng một lần có sử dụng hợp lý; nước và gas đã được khóa chặt hay chưa? Có bị để lãng phí hay không?.... Việc kiểm tra chéo giúp tăng trách nhiệm tập thể và giảm phụ thuộc hoàn toàn vào giảng viên.

6. Kết luận

Tích hợp định hướng Zero Waste vào các buổi học thực hành nghề Kỹ thuật Chế biến món ăn tại Trường Cao đẳng Du lịch Huế là một hướng tiếp cận có khả năng kết nối trực tiếp giữa đào tạo kỹ năng nghề, quản lý chi phí và giáo dục phát triển bền vững. Giá trị quan trọng nhất không nằm ở việc giảm một lượng rác cụ thể trong một vài buổi học, mà ở khả năng hình thành năng lực nghề: biết tính toán nhu cầu, sử dụng nguyên liệu hợp lý, thao tác chính xác, kiểm soát hao hụt, phân loại chất thải, bảo đảm an toàn và liên tục cải tiến quy trình. Theo đó, năng lực của người học nghề chế biến món ăn được nhìn nhận đầy đủ hơn: không chỉ làm ra món ăn đạt yêu cầu mà còn tổ chức được quá trình làm việc hiệu quả và bền vững.

Để nội dung này có thể triển khai có cơ sở, khoa chuyên môn có thể bắt đầu bằng một giai đoạn đo đường một số chỉ tiêu xác định trong các bài thực hành tiêu biểu; sau đó đánh giá trước - sau dựa trên dữ liệu và phản hồi của người học. Nếu kết quả cho thấy tính khả thi, các tiêu chí phù hợp có thể được tích hợp vào giáo án, rubric đánh giá và quy trình vận hành bếp thực hành. Nếu được triển khai liên tục, có dữ liệu và có sự tham gia của giảng viên, người học và doanh nghiệp, Zero Waste có thể trở thành một nét văn hóa nghề trong đào tạo chế biến món ăn, đồng thời góp phần cụ thể hóa định hướng tăng trưởng xanh và kinh tế tuần hoàn trong môi trường giáo dục nghề nghiệp. Đây cũng là cơ hội để Trường Cao đẳng Du lịch Huế thể hiện vai trò của cơ sở giáo dục nghề nghiệp trong việc đào tạo nhân lực vừa có tay nghề, vừa có năng lực thích ứng với yêu cầu xanh hóa ngành du lịch.

Tài liệu tham khảo

1. Akogul, E. (2026). Cognitive and affective links of food waste-reducing behaviors in training kitchens: An integrated analysis based on structural equation modeling and fsQCA. International Journal of Gastronomy and Food Science, 44, 101493. https://doi.org/10.1016/j.ijgfs.2026.101493
2. Ellen MacArthur Foundation. (2021). Eliminating food waste: Statistics, impacts and solutions. https://www.ellenmacarthurfoundation.org/eliminating-food-waste
3. Food and Agriculture Organization of the United Nations. (2014). Developing sustainable food value chains: Guiding principles. FAO. https://www.fao.org/3/i3953e/i3953e.pdf
4. National Assembly of Vietnam. (2020). Law on Environmental Protection No. 72/2020/QH14. https://vanban.chinhphu.vn/?pageid=27160&docid=202600

5. Thủ tướng Chính phủ. (2021). Quyết định số 1658/QĐ-TTg ngày 01/10/2021 phê duyệt Chiến lược quốc gia về tăng trưởng xanh giai đoạn 2021-2030, tầm nhìn 2050. Cổng Thông tin điện tử Chính phủ. https://vanban.chinhphu.vn/?docid=204226&pageid=27160&tagid=6&type=1
6. Thủ tướng Chính phủ. (2022). Quyết định số 687/QĐ-TTg ngày 07/06/2022 phê duyệt Đề án Phát triển kinh tế tuần hoàn ở Việt Nam. Cổng Thông tin điện tử Chính phủ. https://vanban.chinhphu.vn/?docid=205921&pageid=27160
7. United Nations Environment Programme. (2024). Food Waste Index Report 2024. UNEP. https://www.unep.org/resources/publication/food-waste-index-report-2024

INTEGRATING A ZERO WASTE ORIENTATION INTO PRACTICAL CULINARY TRAINING SESSIONS AT HUE TOURISM COLLEGE

Abstract

This paper analyzes the feasibility of integrating a Zero Waste orientation into practical training sessions in Culinary Arts at Hue Tourism College through observations of the actual teaching and learning practices at the college, combined with interviews with lecturers and a survey of students enrolled in the Culinary Arts program. The findings indicate that waste generation during practical culinary training sessions is relatively common. The main causes include the lack of a habit of making full use of ingredients, inaccurate ingredient portioning and measurement, and the absence of specific guidance on waste reduction. In addition, the survey results show that waste separation practices have been implemented in the training kitchen; however, they have not yet become a consistent habit or been established as a standardized practical procedure.

A six-step implementation model is proposed, consisting of: (1) planning and quantifying ingredients before the practical session; (2) practicing resource efficiency; (3) controlling losses during food preparation and cooking; (4) collecting potentially reusable portions under food safety conditions; (5) separating waste at source; and (6) recording practical data and current conditions, followed by feedback and continuous improvement. In addition, the paper proposes several highly feasible activities, including "Low-Waste Training Kitchen," "One Ingredient - Multiple Values," "Zero Waste Logbook," and "Waste Reduction Challenge and Cross-Checking Activity." A set of indicators for monitoring Zero Waste practices in the training kitchen is also proposed, including input ingredients, recovery rate, discarded portions, food leftovers, packaging and single-use items, used cooking oil, correct waste separation, and improvement suggestions. These proposed measures provide a practical basis for integrating waste reduction into vocational culinary training and gradually establishing Zero Waste practices as a regular component of practical learning activities.

Keywords:

Zero Waste; food waste reduction; culinary practice; sustainable development.

TỪ RÁC XANH ĐẾN VƯỜN RAU XANH: HÀNH TRÌNH TUẦN HOÀN TẠI VILLA HUẾ

ThS. Nguyễn Thị Hoa[1]

ThS. Trần Gia Vinh[2]

Tóm tắt

Bài viết giới thiệu mô hình vòng tuần hoàn xanh đang được xây dựng tại Villa Huế - Trung tâm Đào tạo Thực hành Nghề Du lịch thuộc Trường Cao đẳng Du lịch Huế. Sáng kiến ủ rác hữu cơ đã được triển khai hơn hai năm; trong khoảng bốn tháng gần đây, khu vườn rau và vườn gia vị bắt đầu cho thu hoạch, qua đó hình thành bước đầu một vòng tuần hoàn: rác hữu cơ từ nhà hàng, bếp được phân loại, ủ thành phân, sử dụng để chăm sóc vườn; rau và gia vị thu hoạch từ vườn được đưa trở lại căn bếp, phục vụ các lớp học nấu ăn và trải nghiệm du khách. Bài viết trình bày quá trình hình thành mô hình, những quan sát ban đầu, thuận lợi và khó khăn trong giai đoạn khởi động. Đặc biệt, mô hình tạo ra giá trị đào tạo thông qua hoạt động "giờ vàng" hàng tuần, giúp học sinh, sinh viên trực tiếp tham gia chăm sóc vườn và nhận diện mối liên hệ giữa nhà hàng, bếp, rác thải, đất trồng, rau xanh và bàn ăn. Phản hồi tích cực từ du khách quốc tế tham gia Cooking Class - Zero Waste cũng cho thấy tiềm năng phát triển của mô hình trong giáo dục nghề nghiệp và du lịch có trách nhiệm.

Từ khóa: Du lịch xanh; Kinh tế tuần hoàn; Ủ phân hữu cơ; Vườn rau; Cooking Class - Zero Waste; Đào tạo thực hành.

1. Đặt vấn đề

Mỗi ngày, từ khu vực nhà hàng và bếp của Villa Huế phát sinh một lượng rác hữu cơ gồm rau, củ, quả, lá cây và các phần thực phẩm sau sơ chế. Nếu không được phân loại, những nguyên liệu này sẽ trở thành rác thải và được đưa đi xử lý. Tuy nhiên, tại Villa Huế, chúng tôi đặt ra một câu hỏi khác: liệu những phần rác hữu cơ này có thể được trao cho một vòng đời mới?

Từ câu hỏi đó, một vòng tuần hoàn xanh từng bước được hình thành. Rác hữu cơ từ nhà hàng và nhà bếp được phân loại, thu gom và đưa vào ủ để tạo thành phân hữu cơ. Nguồn phân này được sử dụng để cải tạo đất và chăm sóc vườn rau, vườn gia vị. Sau đó, rau và gia vị thu hoạch từ vườn lại trở về căn bếp, phục vụ hoạt động chế biến, đào tạo và trải nghiệm ẩm thực.

Đối với Villa Huế - một cơ sở vừa vận hành khách sạn vừa đào tạo thực hành nghề du lịch - vòng tuần hoàn này không chỉ có ý nghĩa về môi trường. Đây còn là

một không gian học tập trực quan, nơi học sinh, sinh viên có thể nhìn thấy và trực tiếp tham gia vào các hoạt động của du lịch bền vững. Những khái niệm như phân loại rác, sử dụng tài nguyên hiệu quả hay kinh tế tuần hoàn được chuyển hóa thành các công việc cụ thể trong đời sống nghề nghiệp hàng ngày.

Bài viết là báo cáo bước đầu về mô hình vòng tuần hoàn hữu cơ tại Villa Huế. Sáng kiến ủ phân đã được thực hiện hơn hai năm, trong khi vườn rau mới chính thức đưa vào trồng khoảng bốn tháng. Vì vậy, đây chưa phải là báo cáo tổng kết có đầy đủ số liệu định lượng, mà là sự chia sẻ về quá trình hình thành, những kết quả ban đầu và các bài học rút ra trong giai đoạn khởi động mô hình.

2. Cơ sở lý thuyết và khung khái niệm

Theo UNWTO và UNEP, du lịch bền vững là du lịch tính đến đầy đủ các tác động kinh tế, xã hội, môi trường hiện tại lẫn tương lai, đáp ứng nhu cầu của du khách, ngành du lịch, môi trường và cộng đồng địa phương. Ở Việt Nam, một số cơ sở lưu trú đã áp dụng tiêu chuẩn xanh, song phần lớn còn ở giai đoạn thử nghiệm và chưa gắn sâu với đào tạo hay trải nghiệm của du khách.

Kinh tế tuần hoàn tìm cách tối ưu việc dùng tài nguyên, giảm chất thải và giữ giá trị sản phẩm, vật liệu càng lâu càng tốt, thay cho mô hình tuyến tính "khai thác - sản xuất - tiêu dùng - thải bỏ". Với khách sạn, nhà hàng, các giải pháp thường gặp để xử lý chất thải thực phẩm gồm tối ưu khẩu phần, quyên góp thực phẩm dư và ủ phân; theo một nghiên cứu, có thể giảm 15-30% chất thải thực phẩm. Mô hình tại Villa Huế được triển khai theo hướng này: rác hữu cơ được thu hồi, xử lý tại chỗ; sản phẩm sau xử lý được sử dụng cho vườn; rau và gia vị từ vườn lại phục vụ căn bếp và hoạt động trải nghiệm.

Điểm đáng chú ý của mô hình là sự kết hợp giữa quản lý chất thải, sản xuất nguyên liệu, đào tạo nghề và trải nghiệm du lịch trong cùng một không gian.

3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện theo hướng mô tả trường hợp và quan sát bước đầu. Villa Huế được lựa chọn làm trường hợp nghiên cứu vì đây là cơ sở đào tạo thực hành có hoạt động khách sạn, nhà hàng và đào tạo học sinh, sinh viên trong cùng một môi trường. Các phương pháp được sử dụng gồm:

- **Nghiên cứu trường hợp:** Mô tả quá trình xây dựng và vận hành mô hình vòng tuần hoàn hữu cơ tại Villa Huế.

- **Quan sát tham dự:** Theo dõi các hoạt động phân loại rác, ủ phân, làm đất, trồng rau, chăm sóc vườn và tổ chức Cooking Class - Zero Waste.

- **Ghi nhận phản hồi định tính:** Tiếp nhận ý kiến của sinh viên, nhân viên và du khách tham quan vườn hoặc tham gia lớp học.

- **Phân tích hồ sơ vận hành:** Sử dụng sổ ghi chép, biên bản họp và các tài liệu liên quan để theo dõi quá trình triển khai.

Do vườn rau mới hoạt động trong khoảng bốn tháng, nghiên cứu chưa tiến hành đánh giá định lượng về sản lượng, chi phí, lượng rác giảm hoặc mức độ thay đổi nhận thức của người học. Những nội dung này sẽ được tiếp tục thực hiện khi mô hình vận hành ổn định hơn.

4. Mô tả mô hình và kết quả bước đầu

4.1. Phân loại rác tại nguồn

Để xây dựng vòng tuần hoàn, việc đầu tiên là thay đổi cách nhìn về rác. Tại nhà hàng và khu vực bếp, rác hữu cơ được tách riêng với túi nylon, nhựa, kim loại và các loại chất thải khác. Những phần rau, củ, quả, lá cây và chất thải hữu cơ phù hợp được thu gom riêng để đưa vào thùng ủ.

Công việc này tuy đơn giản nhưng đòi hỏi sự thống nhất và kiên trì của nhân viên bếp, giảng viên và sinh viên. Qua hơn hai năm thực hiện, thói quen phân loại đã dần hình thành. Lượng rác hữu cơ được thu gom ổn định hơn và mức độ lẫn tạp chất cũng giảm so với giai đoạn đầu.

Việc phân loại tại nguồn có ý nghĩa quyết định đối với chất lượng phân ủ. Nếu rác hữu cơ bị lẫn nhiều nhựa, kim loại hoặc các chất không phù hợp, quá trình xử lý sẽ kém hiệu quả và sản phẩm sau ủ khó sử dụng cho cây trồng.

4.2. Quá trình ủ phân

Villa Huế sử dụng thùng ủ kín hai tầng để xử lý rác hữu cơ từ nhà hàng và nhà bếp. Rác được cho vào ngăn phía trên. Trong quá trình phân hủy, phần nước phát sinh chảy xuống ngăn phía dưới và được thu lại qua vòi đặt ở đáy thùng.

Sáng kiến ủ phân đã được duy trì hơn hai năm. Tuy nhiên, chỉ khi vườn rau bắt đầu được trồng và cho thu hoạch, mối liên hệ giữa rác hữu cơ, phân ủ và cây trồng mới trở nên rõ ràng hơn. Nước rỉ sau khi được xử lý và pha loãng được sử dụng để tưới cây ăn trái, cây xanh trong khuôn viên. Phần xác hữu cơ sau ủ được phơi khô hoặc xử lý thêm, sau đó trộn với đất để cải tạo các luống rau.

Trong quá trình sử dụng, Villa Huế thực hiện theo hướng thận trọng. Nước rỉ chủ yếu được dùng cho cây xanh và cây ăn trái, chưa sử dụng trực tiếp cho rau ăn lá. Phần xác hữu cơ được trộn với đất theo tỷ lệ phù hợp và để đất nghỉ trước khi gieo trồng.

[Sơ đồ quy trình tuần hoàn Zero Waste Villa Huế: Nhà hàng - Bếp → Phân loại rác → Rác hữu cơ / Rác xanh → Ủ khô + Ủ thùng kín → Phân hữu cơ → Vườn rau & gia vị Villa Huế → Thu hái → Bếp → Cooking Class - Zero Waste → Du khách trải nghiệm → Rác hữu cơ quay lại vòng tuần hoàn]

Hình 1. Quy trình ủ phân hữu cơ và vòng tuần hoàn Zero Waste từ rác thải nhà hàng, bếp tại Villa Huế

4.3. Vườn rau và sự kết nối với căn bếp

Vườn rau Villa Huế có diện tích gần 200 m², được bố trí gần khu vực bếp và nhà hàng để thuận tiện cho việc chăm sóc, thu hoạch và sử dụng. Các loại cây đang được trồng khá đa dạng, gồm lá lốt, húng quế, sả, tía tô, rau ngò, bạc hà, ớt, hành lá, mồng tơi, rau cải, gừng, riềng, nghệ, chanh, đinh lăng, mướp, bí đỏ và chanh dây.

Các loại cây được lựa chọn dựa trên khả năng thích nghi với điều kiện thời tiết, thổ nhưỡng và mức độ phù hợp với thực đơn của Villa Huế. Một số loại rau, gia vị được sử dụng trực tiếp trong Cooking Class - Zero Waste. Lá lốt có thể dùng cho món bò cuốn lá lốt; lá chanh và sả dùng trong món gà nướng lá chanh; húng quế, tía tô, rau ngò và bạc hà được sử dụng trong món gỏi cuốn; riềng là gia vị phù hợp với món cá kho tộ... Hành lá, ớt và các loại rau cải cũng thường xuyên được thu hoạch để phục vụ những món ăn khác.

Việc lựa chọn cây trồng theo thực đơn giúp khu vườn không chỉ là nơi sản xuất rau mà còn trở thành một bộ phận gắn với hoạt động bếp và đào tạo. Du khách có thể nhìn thấy nguyên liệu khi còn ở trên luống, tự tay thu hoạch và sau đó sử dụng trong lớp học nấu ăn.

Bên cạnh giá trị thực phẩm, khu vườn cũng trở thành một điểm tham quan. Nhiều du khách thích thú khi được nghe giới thiệu về quy trình ủ phân và cách Villa Huế tận dụng rác hữu cơ để chăm sóc cây. Những luống rau xanh trong khuôn viên khách sạn tạo cảm giác gần gũi với thiên nhiên và giúp du khách có một cách nhìn khác về hoạt động lưu trú.

4.4. Hoạt động "giờ vàng"

Một điểm đáng chú ý trong cách vận hành mô hình là hoạt động "giờ vàng" được duy trì hàng tuần. Mỗi tuần, nhân viên, giảng viên và học sinh, sinh viên cùng dành khoảng 15 phút để nhổ cỏ, tưới nước, chăm bón và vệ sinh khu vực vườn.

Hoạt động này không chỉ nhằm duy trì cảnh quan. Trong quá trình làm việc, học sinh, sinh viên được giải thích về mối liên hệ giữa rác hữu cơ, phân ủ, đất trồng,

vườn rau và căn bếp. Các em hiểu rằng công việc đang thực hiện không tách rời hoạt động khách sạn mà là một phần trong chuỗi vận hành bền vững. Một em sinh viên chia sẻ:

> *"Em không nghĩ việc nhổ cỏ lại có thể giúp em hiểu về du lịch bền vững nhiều như vậy. Khi được giải thích rằng đất ở đây được bón bằng phân ủ từ rác của bếp và rau quả thu hoạch sẽ được dùng để chế biến các món ăn, em thấy mình đang tham gia vào một câu chuyện lớn hơn."*

"Giờ vàng" tạo ra một không gian học tập không chính thức nhưng có giá trị. Những cuộc trò chuyện trong lúc chăm sóc vườn giúp thầy cô chia sẻ với các em học sinh, sinh viên về trách nhiệm môi trường, văn hóa phục vụ và tư duy hệ thống một cách tự nhiên, gần gũi hơn so với việc chỉ tiếp nhận kiến thức trong lớp học.

4.5. Cooking Class - Zero Waste

Từ khi khu vườn bắt đầu cho thu hoạch, Villa Huế đã tổ chức một số lớp Cooking Class - Zero Waste dành cho du khách quốc tế. Đến thời điểm ghi nhận, có ba du khách quốc tế tham gia trải nghiệm. Dù số lượng còn hạn chế, phản hồi của họ khá tích cực.

Trong một lớp học điển hình, du khách bắt đầu bằng việc tham quan vườn, tìm hiểu các loại rau, gia vị và quy trình tận dụng rác hữu cơ của Villa Huế. Sau đó, họ tự tay thu hoạch một số nguyên liệu để chuẩn bị cho buổi học nấu ăn. Trong quá trình chế biến, người hướng dẫn giới thiệu cách sử dụng nguyên liệu hợp lý, hạn chế phần bỏ đi và giảm chất thải không cần thiết. Một du khách người Hà Lan chia sẻ:

> *"Tôi rất ngạc nhiên khi biết rằng vườn rau này được bón phân từ rác thải của nhà hàng, bếp. Việc được tự tay hái rau để nấu món mình sẽ ăn khiến tôi cảm thấy kết nối với món ăn hơn rất nhiều. Đây không chỉ là một lớp học nấu ăn mà còn là trải nghiệm về cách con người có thể sống thân thiện với môi trường hơn."*

Ngoài những người tham gia lớp học, nhiều du khách khác cũng chủ động tham quan khu vườn, đặt câu hỏi về quy trình ủ phân, chụp ảnh và chia sẻ ấn tượng về không gian xanh của Villa Huế. Điều này cho thấy khu vườn có thể trở thành một điểm nhấn trong trải nghiệm của du khách, ngay cả khi họ chưa tham gia đầy đủ lớp học.

5. Thảo luận

5.1. Những khó khăn trong giai đoạn khởi động

Quá trình vận hành mô hình còn gặp một số khó khăn:

- **Thứ nhất, ổn định điều kiện ủ phân:** Nhiệt độ và độ ẩm trong thùng ủ chưa phải lúc nào cũng ổn định. Thời gian phân hủy giữa các đợt khác nhau; khu vực đặt thùng ủ bị nắng chiếu vào mùa hè nên nhiệt độ cao ảnh hưởng đến quá trình lên men phân hủy rác.

- **Thứ hai, thời gian thử nghiệm cây trồng:** Việc trồng rau cần có thời gian thử nghiệm. Một số loại cây thích nghi tốt và cho năng suất ổn định, trong khi một số loại khác cần thay đổi cách chăm sóc hoặc thay thế.

- **Thứ ba, duy trì thói quen phân loại rác:** Việc duy trì thói quen phân loại đòi hỏi sự nhắc nhở thường xuyên, đặc biệt đối với học sinh, sinh viên mới đến thực tập. Người học cần được hướng dẫn cụ thể về loại rác được đưa vào thùng ủ và loại rác phải loại bỏ.

- **Thứ tư, tác động bất lợi của thời tiết:** Thời tiết ảnh hưởng trực tiếp đến sự phát triển của vườn. Mưa lớn có thể làm hỏng luống rau, trong khi nắng gắt khiến cây bị cháy lá hoặc thiếu nước.

- **Thứ năm, hạn chế về nhân lực chuyên trách:** Công việc chăm sóc vườn hiện đang được thực hiện kiêm nhiệm. Do phải ưu tiên công việc chuyên môn, việc chăm sóc vườn đôi khi chưa được thực hiện đầy đủ và thường xuyên, dẫn đến kết quả chưa như mong muốn. Đây là thách thức về nguồn lực cần được giải quyết trong thời gian tới.

- **Thứ sáu, quy mô khách tham gia còn hạn chế:** Số lượng du khách tham gia Cooking Class - Zero Waste còn ít do sản phẩm trải nghiệm mới được triển khai và chưa được quảng bá rộng rãi. Đây là vấn đề cần được cải thiện trong giai đoạn tiếp theo, cả về nội dung trải nghiệm lẫn hoạt động truyền thông.

5.2. Tính khả thi của mô hình

Những quan sát bước đầu cho thấy mô hình có khả năng triển khai trong bối cảnh một cơ sở đào tạo thực hành du lịch.

Trước hết, quy trình kỹ thuật tương đối đơn giản. Việc phân loại rác và sử dụng thùng ủ kín không đòi hỏi công nghệ phức tạp hay mức đầu tư quá lớn. Yếu tố quyết định là sự kiên trì, phân công trách nhiệm và theo dõi thường xuyên.

Thứ hai, Villa Huế có lợi thế về không gian. Vườn được bố trí gần bếp và nhà hàng nên thuận tiện cho việc vận chuyển rác hữu cơ, chăm sóc cây, thu hoạch và đưa nguyên liệu vào sử dụng.

Thứ ba, mô hình nhận được sự quan tâm của lãnh đạo, giảng viên, nhân viên, học sinh, sinh viên và du khách. Sự tham gia của các nhóm này giúp mô hình không

chỉ tồn tại như một quy trình kỹ thuật mà còn trở thành một hoạt động giáo dục và trải nghiệm.

So với các khách sạn thương mại, Villa Huế có quy mô nhỏ hơn nhưng có lợi thế về tính linh hoạt. Mô hình có thể được điều chỉnh thông qua hoạt động đào tạo, đồng thời cho phép thử nghiệm các giải pháp phù hợp với điều kiện thực tế của cơ sở.

5.3. Giá trị đào tạo và trải nghiệm

Giá trị nổi bật của mô hình nằm ở khả năng kết nối giữa vận hành và đào tạo. Thông qua "giờ vàng", học sinh, sinh viên không chỉ học cách chăm sóc vườn mà còn tiếp cận tư duy hệ thống: từ nguyên liệu trong bếp, nhà hàng đến rác hữu cơ, từ rác hữu cơ đến phân ủ, từ phân ủ đến đất và rau, rồi từ rau trở lại bếp và bàn ăn.

Cách học này giúp học sinh, sinh viên hiểu rằng du lịch bền vững không phải là một khái niệm xa vời. Nó được hình thành từ những thao tác cụ thể như phân loại rác, sử dụng tiết kiệm nguyên liệu, chăm sóc cây và hạn chế chất thải trong chế biến.

Đối với du khách, khu vườn và lớp học nấu ăn tạo ra một trải nghiệm có tính tương tác. Du khách không chỉ thưởng thức món ăn mà còn được tìm hiểu nguồn nguyên liệu, tự tay thu hoạch và nhận diện câu chuyện phía sau món ăn. Đây là yếu tố tạo nên sự khác biệt cho sản phẩm trải nghiệm của Villa Huế.

5.4. Bài học rút ra

Từ giai đoạn triển khai ban đầu, có thể rút ra một số bài học sau:

- **Cần kiên nhẫn:** Cây trồng cần thời gian để thích nghi và một vòng tuần hoàn cũng cần thời gian để vận hành ổn định.

- **Cần có người đầu mối:** Một người hoặc một nhóm phụ trách giúp theo dõi quy trình, xử lý vấn đề và duy trì tính liên tục.

- **Cần kết nối các hoạt động:** Vườn rau chỉ phát huy đầy đủ giá trị khi được gắn với nhà hàng, bếp, lớp học, học sinh, sinh viên và trải nghiệm du khách.

- **Cần lắng nghe phản hồi:** Ý kiến của du khách, học sinh, sinh viên và nhân viên giúp điều chỉnh quy trình cũng như nội dung trải nghiệm.

- **Cần phát huy vai trò của sinh viên:** Người học không chỉ là người hỗ trợ công việc mà còn là chủ thể của quá trình học tập, khi các em được giải thích và hiểu rõ ý nghĩa việc mình đang làm.

6. Kết luận và khuyến nghị

6.1. Kết luận

Sau hơn hai năm thực hiện sáng kiến ủ phân và khoảng bốn tháng đưa vườn rau vào trồng, mô hình vòng tuần hoàn hữu cơ tại Villa Huế đang từng bước hình

thành chu trình từ rác hữu cơ đến phân ủ, từ phân ủ đến vườn rau, rồi từ vườn rau trở lại căn bếp và trải nghiệm du khách. Mặc dù mô hình còn ở giai đoạn đầu, những quan sát và phản hồi bước đầu cho thấy ba giá trị chính:

- **Về môi trường:** Rác hữu cơ được phân loại và xử lý tại chỗ thay vì bị trộn lẫn với các loại rác khác; thói quen phân loại đã dần hình thành trong đội ngũ nhân viên và người học.

- **Về đào tạo:** Vườn rau và hoạt động "giờ vàng" tạo ra một không gian học tập thực tế, giúp học sinh, sinh viên trải nghiệm mối liên hệ giữa các hoạt động trong khách sạn và từng bước hình thành nhận thức về du lịch bền vững.

- **Về trải nghiệm:** Khu vườn trở thành một điểm nhấn trong không gian Villa Huế; ba du khách quốc tế đã tham gia Cooking Class - Zero Waste và có phản hồi tích cực, đồng thời nhiều du khách khác cũng chủ động tham quan, tìm hiểu và thể hiện sự thích thú với câu chuyện tuần hoàn hữu cơ.

6.2. Hạn chế

Nghiên cứu còn một số hạn chế. Vườn rau mới được đưa vào trồng trong thời gian ngắn nên chưa có đủ số liệu về sản lượng, chi phí và hiệu quả kinh tế. Số lượng du khách tham gia lớp học còn ít, chưa đủ để thực hiện các phân tích thống kê. Việc đánh giá tác động đến nhận thức của học sinh, sinh viên mới dừng ở quan sát định tính. Ngoài ra, các chỉ số về lượng rác được xử lý, chất lượng phân ủ và mức độ giảm chất thải chưa được ghi nhận một cách hệ thống.

6.3. Khuyến nghị

- **Đối với Villa Huế:** Cần tiếp tục hoàn thiện quy trình phân loại, ủ phân và chăm sóc vườn; xây dựng hệ thống theo dõi các chỉ số như lượng rác hữu cơ xử lý, sản lượng rau, chi phí vận hành và mức độ hài lòng của du khách. Hoạt động "giờ vàng" nên được duy trì và phát triển thành hoạt động ngoại khóa gắn với chương trình đào tạo. Vườn nên tiếp tục trồng các loại cây phù hợp với điều kiện địa phương và thực đơn của Cooking Class - Zero Waste, đồng thời tăng cường truyền thông qua các kênh của Trường và cơ sở để thu hút thêm du khách quan tâm đến du lịch có trách nhiệm.

- **Đối với các cơ sở đào tạo du lịch khác:** Có thể bắt đầu từ quy mô nhỏ, chẳng hạn phân loại rác tại nguồn và xây dựng một góc vườn đơn giản. Không nhất thiết phải đầu tư lớn ngay từ đầu; điều quan trọng là hình thành thói quen, phân công trách nhiệm và kết nối hoạt động vận hành với đào tạo.

- **Đối với hướng nghiên cứu tiếp theo:** Cần tiến hành khảo sát có hệ thống về sự thay đổi nhận thức của học sinh, sinh viên và du khách, đánh giá hiệu quả môi

trường - kinh tế của mô hình, đồng thời so sánh giữa các cơ sở đào tạo có và không có mô hình vòng tuần hoàn tương tự.

7. Lời kết

Câu chuyện về vườn rau Villa Huế mới chỉ bắt đầu. Mỗi ngày, từ nhà hàng, căn bếp, những phần rau củ, vỏ trái cây, bã cà phê… được phân loại và đưa vào thùng ủ. Từ quá trình ủ, nguồn hữu cơ được tận dụng cho đất trồng và cây xanh. Từ những luống rau, nguyên liệu lại trở về căn bếp, trở thành một phần trong các món ăn, giờ thực hành và trải nghiệm dành cho du khách.

Đó chưa phải là một vòng tròn hoàn hảo hay một mô hình đã hoàn chỉnh. Nhưng vòng tròn ấy đang được xây dựng từng ngày bởi những con người cụ thể trong một không gian cụ thể.

Một du khách có thể chỉ dành 15 phút để tham quan vườn. Một học sinh, sinh viên có thể chỉ dành 15 phút mỗi tuần để nhổ cỏ cùng mọi người. Tuy nhiên, trong khoảng thời gian ngắn ấy, cách nhìn về rác thải, nguyên liệu và nghề du lịch có thể thay đổi. Một phần rau bỏ đi không còn chỉ là rác; một buổi chăm sóc vườn không còn chỉ là lao động. Đó là cơ hội để nhận ra rằng mỗi vật liệu đều có thể có một vòng đời khác.

Tại Villa Huế, chúng tôi tin rằng những thay đổi bền vững thường bắt đầu từ những điều nhỏ: một thùng ủ, một khu vườn, một giờ chăm sóc mỗi tuần và những bước đi đều đặn. Từ những vòng tuần hoàn nhỏ ấy, màu xanh không chỉ được gieo trong khuôn viên mà còn trong nhận thức và cách hành động của những người cùng tham gia.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Cardenas, M., Schivinski, B., & Brennan, L. (2024). Circular practices in the hospitality sector regarding food waste. *Journal of Cleaner Production*, 143, 143452.
2. Geissdoerfer, M., Savaget, P., Bocken, N. M. P., & Hultink, E. J. (2017). The Circular Economy - A new sustainability paradigm? *Journal of Cleaner Production*, 143, 757-768.
3. Tổng cục Du lịch Việt Nam. (2019). *Du lịch xanh - Hướng phát triển bền vững của du lịch Việt Nam*. Cổng thông tin điện tử Tổng cục Du lịch.
4. United Nations Environment Programme. (2024). *Food Waste Index Report 2024*. Nairobi: UNEP.

5. United Nations World Tourism Organization & United Nations Environment Programme. (2005). *Making Tourism More Sustainable - A Guide for Policy Makers*. UNWTO/UNEP.

PHỤ LỤC: MỘT SỐ HÌNH ẢNH HOẠT ĐỘNG TẠI VILLA HUẾ

	
Hình 2a. *Học sinh, sinh viên tham gia chăm sóc vườn rau trong hoạt động "giờ vàng" 15 phút hàng tuần (góc nhìn 1)*	***Hình 2b.*** *Học sinh, sinh viên tham gia chăm sóc vườn rau trong hoạt động "giờ vàng" 15 phút hàng tuần (góc nhìn 2)*



Hình 3a. *Du khách quốc tế tham quan vườn gia vị và tìm hiểu quy trình trồng rau hữu cơ tại Villa Huế*



Hình 3b. *Du khách tự tay thu hoạch rau quế và nguyên liệu tươi tại vườn chuẩn bị cho lớp học nấu ăn*



Hình 4a. *Du khách và sinh viên Trường Cao đẳng Du lịch Huế chụp ảnh lưu niệm tại lớp Cooking Class - Zero Waste*



Hình 4b. *Du khách cùng giảng viên và sinh viên thực hành sơ chế, chế biến món ăn tại bếp thực hành*



Hình 5. Một số sản phẩm món ăn do du khách quốc tế thực hiện trong chương trình Cooking Class - Zero Waste

Thông tin tác giả:

1. ThS. Nguyễn Thị Hoa - Giảng viên, Giám đốc Trung tâm Đào tạo Thực hành Nghề Du lịch, Trường Cao đẳng Du lịch Huế. Email: Hoa.agm@villahue.com | Điện thoại: 0914 424 072

2. ThS. Trần Gia Vinh - Giảng viên, Phó Giám đốc Trung tâm Đào tạo Thực hành Nghề Du lịch, Trường Cao đẳng Du lịch Huế. Email: tgvinhhuetc@gmail.com | Điện thoại: 0902 411 114

FROM GREEN WASTE TO GREEN VEGETABLE GARDEN: A CIRCULAR JOURNEY AT VILLA HUE

Abstract:

This article introduces a circular organic model at Villa Hue - the Tourism Vocational Training & Practice Center, Hue Tourism College. The composting initiative has been implemented for over two years, but the cycle was only completed

when the vegetable and herb garden began producing harvests approximately four months ago: from organic kitchen waste - composting - garden - ingredients for cooking classes and tourist experiences. The nearly 200 m² garden now grows diverse vegetables and herbs, many selected specifically for the Cooking Class - Zero Waste menu. A weekly 15-minute "green hour" brings staff, lecturers, and students together to care for the garden, during which students learn about sustainability through direct participation. Although only three international guests have participated in the full cooking class experience to date, feedback has been highly positive, and many more visitors have enjoyed touring the garden. This article shares initial observations, challenges, and lessons learned during the launch phase.

Keywords:

Green tourism; Circular economy; Organic composting; Vegetable garden; Cooking Class - Zero Waste; Vocational training.