

# NGHIÊN CỨU KHẢ NĂNG ĐÁP ỨNG YÊU CẦU CÔNG VIỆC CỦA SINH VIÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN - TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI

RESEARCH ABOUT THE SUCCESSFUL JOB REQUIREMENTS OF STUDENTS OF HOTEL ADMINISTRATION - HANOI UNIVERSITY OF INDUSTRY

Phạm Thị Loan<sup>1</sup>, Phạm Thị Giang<sup>2</sup>,  
Trần Thị lan Hương<sup>3,\*</sup>

## TÓM TẮT

Nghiên cứu dựa trên số liệu điều tra 100 sinh viên và 150 cán bộ, nhân viên, bằng phương pháp thu nhập số liệu và phân tích số liệu để nghiên cứu khả năng đáp ứng yêu cầu công việc của sinh viên ngành Quản trị khách sạn, Khoa Du lịch, Trường Ngoại ngữ - Du lịch, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội tại cơ sở thực tập. Kết quả nghiên cứu cho thấy khả năng đáp ứng yêu cầu công việc của sinh viên tại cơ sở thực tập đang ở mức trung bình - khá. Có 4 nhóm yếu tố ảnh hưởng đến khả năng đáp ứng yêu cầu công việc của sinh viên gồm: cơ sở đào tạo, cơ sở thực tập, bản thân sinh viên và sự hợp tác giữa nhà trường với doanh nghiệp.

**Từ khóa:** *Thực tập, khả năng, các tiêu chí, yếu tố ảnh hưởng.*

## ABSTRACT

The study is based on searching 100 students and 150 managers and staff using data entry and analysis methods to study the student's ability to meet job requirements. Hanoi University of Industry at the internship facility. The research results show that the ability of students to meet the job requirements of the students in the performing facility is at an average-fair level and there are 4 group factors that affect the ability of students to meet job requirements including training institutions, junior internships, students themselves and cooperation between the school and business.

**Keywords:** *Practice, ability, criteria, influencing factors.*

<sup>1</sup>Lớp Quản trị khách sạn 3 - K14, Trường Ngoại ngữ - Du lịch, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội

<sup>2</sup>Lớp Quản trị khách sạn 2 - K14, Trường Ngoại ngữ - Du lịch, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội

<sup>3</sup>Trường Ngoại ngữ - Du lịch, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội

\*Email: lanhuongtran.hau@gmail.com

## 1. GIỚI THIỆU

Từ nhiều năm nay, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội đã chủ động gắn kết với doanh nghiệp trong công tác đào tạo sinh viên ở nhiều lĩnh vực, trong đó có ngành du lịch nhằm giúp sinh viên có thể trải nghiệm thực tế, rèn luyện kỹ năng và kinh nghiệm. Tuy vậy, việc gắn kết giữa cơ sở

đào tạo với doanh nghiệp trong đào tạo nguồn nhân lực nói chung và trong lĩnh vực du lịch, nhà hàng, khách sạn nói riêng trên thực tế vẫn chưa thật chặt chẽ, hiệu quả, chưa đạt được như mong muốn. Mặc dù có nhiều chính sách tạo điều kiện cho sự kết nối, nhưng thực tế triển khai thực hiện vẫn còn nhiều vướng mắc.

Sau kì thực tập, nhiều sinh viên có kết quả cao và đáp ứng yêu cầu công việc của doanh nghiệp tốt. Tuy nhiên, vẫn còn nhiều sinh viên chưa đáp ứng được yêu cầu công việc đặt ra, nhóm tác giả đã nghiên cứu khả năng đáp ứng yêu cầu việc làm của sinh viên ngành quản trị Khách sạn, Khoa Du lịch, Trường Ngoại ngữ - Du lịch, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội tại cơ sở thực tập, với mong muốn cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cho thị trường lao động trong nước, quốc tế nói chung và nâng cao mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của sinh viên ngành quản trị Khách sạn tại cơ sở thực tập nói riêng.

## 2. CƠ SỞ LÝ LUẬN

Khái quát về ngành quản trị khách sạn: Ngành quản trị khách sạn là ngành học về cách quản lý và tổ chức những hoạt động của khách sạn một cách hiệu quả và hợp lý. Người quản lý phải lập kế hoạch, chỉ đạo và điều phối những phòng ban nhân sự như lễ tân, phục vụ, nhà bếp, kế toán,...

Khái quát về hoạt động thực tập: Thực tập được định nghĩa là hình thức học tập thiết yếu trong đó thực tập sinh công nghiệp được hưởng lợi từ việc giám sát học hỏi kinh nghiệm để nâng cao kiến thức thực tế của họ trong một lĩnh vực cụ thể (Patton & Dial, 1988).

Khái quát về doanh nghiệp thực tập: Quản lý hoạt động thực tập tại doanh nghiệp là quá trình tổ chức, theo dõi, kiểm tra toàn bộ của sinh viên trong thời gian thực tập. Bao gồm việc kết hợp với công ty để tổ chức, sắp xếp những công việc của sinh viên thực tập sao cho phù hợp với chuyên ngành mà sinh viên được đào tạo và yêu cầu của doanh nghiệp.

**3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU**

**3.1. Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu**

**3.1.1. Xây dựng thang đo**

Theo như nghiên cứu được phát triển bởi Rennis Likert 1932, thang đo Likert có 5 mức đánh giá và bảng hỏi dành cho các cán bộ nhân viên và sinh viên tại cơ sở thực tập, sử dụng 5 mức đánh giá này đối với từng tiêu chí như bảng 1.

Bảng 1. Mức độ đánh giá các tiêu chí

1	Yếu	Rất không cần thiết	Rất không ảnh hưởng
2	Kém	Không cần thiết	Không ảnh hưởng
3	Trung bình	Tương đối cần thiết	Tương đối ảnh hưởng
4	Khá	Cần thiết	Ảnh hưởng
5	Giỏi	Rất cần thiết	Rất ảnh hưởng

Nguồn: <https://slt.hau.edu.vn/vn/html/tong-quan>

**3.1.2. Thiết kế bảng hỏi**

Phần I. Thông tin cá nhân của người được khảo sát

Phần II. Câu hỏi khảo sát (các câu hỏi liên quan đến khả năng đáp ứng yêu cầu công việc của sinh viên).

**3.1.3. Chọn mẫu**

- Phương pháp chọn mẫu:

Người được khảo sát sẽ đánh dấu “X” vào sự lựa chọn của mình

Bảng câu hỏi được truyền đến đối tượng khảo sát và tiến hành thu thập thông tin từ đối tượng khảo sát sau khi được thiết kế hoàn thiện thông qua hình thức trực tiếp và chia sẻ đường link khảo sát hướng tới đối tượng sinh viên ngành Quản trị Khách sạn - trường Đại học Công nghiệp Hà Nội đã hoặc đang đi thực tập. Thời gian khảo sát là từ tháng 2/ 2022 đến tháng 4/2022. Trong quá trình khảo sát, hạn chế về thời gian và ảnh hưởng của dịch bệnh nên việc tiếp cận đối tượng khảo sát còn nhiều khó khăn và việc điều tra bị hạn chế.

- Kích thước mẫu:

Dựa theo kích thước mẫu tối thiểu của Comrey và Lee (1992), kích thước mẫu được chọn trong đề tài này là 300 mẫu (cỡ mẫu tốt). Để đảm bảo số lượng mẫu quan sát tác giả đã thực hiện phát 300 phiếu khảo sát, trong đó phát cho các cán bộ, nhân viên tại cơ sở thực tập 180 phiếu và sinh viên ngành Quản trị Khách sạn, trường Đại học Công nghiệp Hà Nội 120 phiếu. Tuy nhiên, trong khảo sát chỉ có 150 phiếu khảo sát hợp lệ đối với các cán bộ, nhân viên tại cơ sở thực tập và 100 phiếu hợp lệ đối với sinh viên.

**3.2. Kết quả khảo sát**

Để đánh giá mức độ ảnh hưởng và mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của sinh viên ngành Quản trị Khách sạn - Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội tại cơ sở thực tập ta dựa trên thang đo 5 mức độ và giá trị đo trung bình dưới đây:

(1) = Yếu/Rất không cần thiết/ Rất không ảnh hưởng

(2) = Kém/ Không cần thiết/ Không ảnh hưởng

(3) = Trung bình/ Tương đối cần thiết/ Tương đối ảnh hưởng

(4) = Khá/ Cần thiết/ Ảnh hưởng

(5) = Giỏi/ Rất cần thiết/ Rất ảnh hưởng

Bảng 2. Bảng kết quả khảo sát sinh viên và cơ sở thực tập về mức độ đáp ứng được các chỉ tiêu đánh giá yêu cầu công việc của sinh viên ngành Quản trị Khách sạn - Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội tại cơ sở thực tập

STT	Chỉ tiêu đánh giá	Mức độ ảnh hưởng		Mức độ đạt được	
		Sinh viên	Doanh nghiệp	Sinh viên	Doanh nghiệp
<b>Kỹ năng</b>					
1	Kỹ năng lập kế hoạch và tổ chức công việc	3,8	4,0	3,2	3,0
2	Kỹ năng giao tiếp	4,0	4,6	3,4	3,2
3	Kỹ năng làm việc nhóm	3,4	3,8	3,4	3,0
4	Kỹ năng làm việc độc lập	2,8	3,0	2,6	2,2
5	Kỹ năng giải quyết vấn đề	4,2	4,0	2,2	1,8
6	Kỹ năng chịu áp lực cao	4,4	4,6	4,4	3,8
7	Kỹ năng đứng trước đám đông	3,4	3,8	2,8	2,6
	<b>Trung bình</b>	<b>3,71</b>	<b>3,97</b>	<b>3,14</b>	<b>2,8</b>
<b>Kiến thức</b>					
1	Kiến thức chuyên môn	4,8	4,6	4,4	4,2
2	Kiến thức thực tế	4,2	4,8	4,0	3,8
3	Trình độ ngoại ngữ	3,8	4,4	3,6	3,4
4	Trình độ tin học	3,6	3,8	3,4	3,2
5	Kiến thức văn hóa, xã hội	3,8	4,0	3,6	3,4
	<b>Trung bình</b>	<b>4,04</b>	<b>4,32</b>	<b>3,8</b>	<b>3,6</b>
<b>Thái độ</b>					
1	Đam mê với nghề nghiệp	4,4	4,8	4,2	3,8
2	Nhiệt tình trong công việc	4,2	4,6	4,0	3,6
3	Có ý chí cầu tiến	3,8	4,0	3,8	3,6
4	Có tinh thần trách nhiệm	4,6	4,8	4,0	3,8
	<b>Trung bình</b>	<b>4,25</b>	<b>4,55</b>	<b>4</b>	<b>3,7</b>
<b>Các tiêu chí khác</b>					
1	Có sức khỏe tốt	3,6	3,8	3,4	3,2
2	Ngoại hình cân đối (không có các dị hình, không mắc các bệnh truyền nhiễm,)	4,6	4,6	4,6	4,4
3	Có duyên và năng khiếu gây ấn tượng	4,4	4,2	4,0	3,8
4	Trang phục gọn gàng và sạch sẽ, theo tiêu chuẩn của khách sạn	4,2	4,6	4,2	4,0
	<b>Trung bình</b>	<b>4,2</b>	<b>4,3</b>	<b>4,05</b>	<b>3,85</b>

Bảng 3. Bảng kết quả khảo sát sinh viên và cơ sở thực tập về mức độ đáp ứng được các chỉ tiêu đánh giá yêu cầu công việc của sinh viên ngành Quản trị Khách sạn - Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội tại cơ sở thực tập

STT	Chỉ tiêu đánh giá	Mức độ đạt được			
		Đại học Công nghiệp Hà Nội	Đại học Thương mại	Đại học Mở	Đại học Kinh doanh và Công nghệ Hà Nội
<b>Kỹ năng</b>					
1	Kỹ năng lập kế hoạch và tổ chức công việc	3,0	3,0	3,2	2,8
2	Kỹ năng giao tiếp	3,2	3,2	3,2	2,8
3	Kỹ năng làm việc nhóm	3,0	3,2	3,4	2,6
4	Kỹ năng làm việc độc lập	2,2	2,0	2,6	2,2
5	Kỹ năng giải quyết vấn đề	1,8	1,6	2,2	1,6
6	Kỹ năng chịu áp lực cao	3,8	3,2	4,4	3,4
7	Kỹ năng đứng trước đám đông	2,6	2,4	2,8	2,4
	<b>Trung bình</b>	<b>2,8</b>	<b>2,65</b>	<b>3,11</b>	<b>2,54</b>
<b>Kiến thức</b>					
1	Kiến thức chuyên môn	4,2	4,2	4,6	3,8
2	Kiến thức thực tế	3,8	3,4	4,8	3,6
3	Trình độ ngoại ngữ	3,4	4,0	4,4	3,2
4	Trình độ tin học	3,2	3,6	3,8	3,2
5	Kiến thức văn hóa, xã hội	3,4	3,2	4,0	3,4
	<b>Trung bình</b>	<b>3,6</b>	<b>3,68</b>	<b>4,32</b>	<b>3,44</b>
<b>Thái độ</b>					
1	Đam mê với nghề nghiệp	3,8	3,6	4,2	3,4
2	Nhiệt tình trong công việc	3,6	3,2	3,8	2,8
3	Có ý chí cầu tiến	3,6	3,4	3,8	3,4
4	Có tinh thần trách nhiệm	3,8	3,6	3,8	3,2
	<b>Trung bình</b>	<b>3,7</b>	<b>3,45</b>	<b>3,9</b>	<b>3,2</b>
<b>Các tiêu chí khác</b>					
1	Có sức khỏe tốt	3,2	3,4	3,4	3,2
2	Ngoại hình cân đối (không có các dị hình, không mắc các bệnh truyền nhiễm)	4,4	4,2	4,6	4,0
3	Có duyên và năng khiếu gây ấn tượng	3,8	3,8	4,0	3,8
4	Trang phục gọn gàng và sạch sẽ, theo tiêu chuẩn của khách sạn	4,0	3,8	4,2	4,0
	<b>Trung bình</b>	<b>3,85</b>	<b>3,8</b>	<b>4,05</b>	<b>3,75</b>

Bảng 4. Bảng kết quả khảo sát sinh viên và cơ sở thực tập về mức độ đáp ứng được các yếu tố yêu cầu công việc của sinh viên ngành Quản trị Khách sạn - Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội tại cơ sở thực tập

STT	Các yếu tố	Mức độ ảnh hưởng		Hiện trạng đáp ứng thực tế	
		Sinh viên	Doanh nghiệp	Sinh viên	Doanh nghiệp
<b>Các yếu tố thuộc về cơ sở đào tạo</b>					
1	Yếu tố về giảng viên, phương pháp giảng dạy	4,6	4,8	4,2	4,0
2	Yếu tố về chương trình đào tạo	4,8	4,6	4,4	4,4
3	Yếu tố về thực hành thực tế và định hướng nghề nghiệp	4,8	4,8	3,8	3,8
4	Yếu tố thuộc về lãnh đạo, cán bộ quản lý	4,2	4,4	3,8	4,0
5	Yếu tố thuộc về lãnh đạo, cán bộ quản lý	4,2	4,0	4,0	3,8
6	Yếu tố hình thức, phương pháp đánh giá	4,4	4,2	4,0	3,8
7	Yếu tố cơ sở vật chất	4,8	4,8	4,0	3,8
	<b>Trung bình</b>	<b>4,54</b>	<b>4,51</b>	<b>4,02</b>	<b>3,94</b>
<b>Các yếu tố thuộc về sinh viên</b>					
1	Thái độ	4,8	4,8	4,4	4,2
2	Kiến thức	4,2	4,8	4,0	3,8
3	Mục tiêu đi thực tập	3,8	4,4	3,6	3,4
	<b>Trung bình</b>	<b>4,26</b>	<b>4,6</b>	<b>4,0</b>	<b>3,8</b>
<b>Các yếu tố thuộc về cơ sở thực tập</b>					
1	Hoạt động đào tạo cho thực tập sinh	4,4	4,8	4,2	3,8
2	Bố trí vị trí công việc phù hợp cho sinh viên thực tập	4,6	4,6	3,8	3,6
3	Kế hoạch luân chuyển vị trí thực tập cho thực tập sinh	4,2	4,0	3,8	4,2
4	Chế độ hỗ trợ về vật chất cho thực tập sinh	4,6	4,4	3,8	4,2
5	Chế độ hỗ trợ về nơi ở và bữa ăn cho thực tập sinh	4,8	4,4	3,8	4,2
6	Văn hóa doanh nghiệp tạo môi trường làm việc hòa đồng, thoải mái và chuyên nghiệp	4,6	4,6	3,8	4,2
	<b>Trung bình</b>	<b>4,53</b>	<b>4,46</b>	<b>3,86</b>	<b>4,03</b>

#### 4. KẾT LUẬN

Kết quả đánh giá mức độ đáp ứng với nghề nghiệp của sinh viên đang thực tập tại doanh nghiệp, tổ chức trong ngành khách sạn đã phát hiện ra một số điểm như sau: Qua khảo sát cho thấy, nhân viên khách sạn tự nhận thấy rằng mức độ đáp ứng với nghề nghiệp thông qua ba nhóm yếu tố cấu thành năng lực nghề nghiệp: kiến thức, kĩ năng,

thái độ đều ở mức âm, nghĩa là không đáp ứng tốt yêu cầu nghề nghiệp.

Hạn chế của nghiên cứu là chưa thực hiện việc đánh giá mức độ đáp ứng với nghề nghiệp từ góc nhìn của người sử dụng lao động hay khách hàng. Hướng nghiên cứu tiếp theo có thể mở rộng từ các đối tượng nêu trên để có cái nhìn khách quan hơn.

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1]. Hoteljob.vn. 2019. *Sinh viên khách sạn - nhà hàng và những khó khăn gặp phải khi đi thực tập.*

[2]. Tạp chí Giáo dục. *Nâng cao chất lượng kỹ năng mềm cho sinh viên ngành quản trị nhà hàng - khách sạn tại trường cao đẳng kinh tế đối ngoại*, số 471.

[3]. Tạp chí Khoa học và Kinh tế phát triển, 2019. *Đánh giá mức độ đáp ứng với nghề nghiệp của sinh viên du lịch ở Đồng bằng sông Cửu Long.*

[4]. Dương Thị Nga, 2009. *Cơ sở khoa học của việc hình thành khả năng thích ứng nghề cho sinh viên.* Tạp chí Giáo dục, số 220, trang 50-55.

[5]. Dương Thị Nga, 2012. *Phát triển năng lực thích ứng nghề cho sinh viên cao đẳng sư phạm*, Luận án tiến sĩ, Đại học Thái Nguyên.

[6]. Đỗ Thị Thúy, 2012. *Đánh giá mức độ đáp ứng công việc trên biển của sinh viên chính quy tốt nghiệp ngành tàu biển và máy tàu biển của trường Đại học Hàng hải, Đại học Quốc gia Hà Nội.*

[7]. Huỳnh Trường Huy, Võ Hồng Phượng, 2015. *Đánh giá năng lực nghề nghiệp của nhân viên du lịch tại các điểm đến du lịch vùng đồng bằng sông Cửu Long.* Tạp chí Khoa học thương mại, số 82+83, 100-107.

[8]. Lê Quân, Nguyễn Quốc Khánh, 2012. *Đánh giá năng lực giám đốc điều hành doanh nghiệp nhỏ Việt Nam qua mô hình ASK.* Tạp chí Kinh tế và kinh doanh, số 28, trang 29-35.

[9]. Nguyễn Quốc Nghi, Huỳnh Thị Tuyết Anh, Nguyễn Thị Ngọc Yến, Nguyễn Văn Phùng, Nguyễn Bích Ngọc, 2013. *Đánh giá khả năng thích ứng với công việc của sinh viên ngành kinh doanh du lịch trường Đại học Cửu Long.* Tạp chí Khoa học Xã hội và Nhân văn, 37-45.

[10]. Nguyễn Quốc Nghi, Lê Thị Diệu Hiền, Hoàng Thị Hồng Lộc, Quách Hồng Ngân, 2011. *Đánh giá khả năng thích ứng với công việc của sinh viên tốt nghiệp ngành du lịch ở đồng bằng sông Cửu Long.* Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ, 20(b): 217-224.

[11]. Micheal B. Loftus, 1988. *Development through Management Style.*

[12]. Ravish Kukreti, 1980. *Individual Factors and Internship Satisfaction of Hotel Management Graduates.*

[13]. Kyoo Yup Chung, 2000. *Hotel management curriculum reform based on required competencies of hotel employees and career success in the hotel industry.* ScienceDirect, Tourism Management.

[14]. George M. Blue, Minah Harun, 2003. *Hospitality language as a professional skill.* English for Specific Purposes, 22 (1), 73-91.

[15]. Mansfield R.S, 1996. *Building Competency Models: Approaches for HR Professionals Human Resource Management.*

[16]. M. R Hyman, J.Hu. 2005. *Assessing faculty beliefs about the importance of various marketing job skills.* Journal of Education for Business, 81 (2), 105-110.

[17]. Nurhazani Mohd Shariff, Kalsom Kayat, 2015. *Competences index development: the case of Malaysian Tourism and Hospitality Graduates.* International Journal of Education and Research, 3 (1).

[18]. Su-Chin Hsieh, Jui-Shin Lin, Hung-Chun Lee. 2012, *Analysis on Literature Review of Competency.* International Review of Business and Economics, 2, 25-50.

[19]. Weiermair, K 1999. *Role, importance and functioning of the new universities of applied sciences in tourism Annual Swiss Tourism Economy*, 265-282.