

NÂNG CAO ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC THÔNG QUA ĐÀO TẠO, BỒI DƯỠNG CHUYÊN MÔN: TRƯỜNG HỢP KHÁCH SẠN ĐỆ NHẤT

Phạm Thị Thanh Hậu, Lê Lâm Huỳnh Thông

Trường Đại học FPT

Email: HauPTT@fe.edu.vn, Email: ThongLLH@fe.edu.vn

Tóm tắt: Bài nghiên cứu vai trò của công tác đào tạo và bồi dưỡng chuyên môn trong việc nâng cao động lực làm việc của nhân viên tại khách sạn Đệ Nhất, đặc biệt trong giai đoạn phục hồi hậu đại dịch COVID-19. Nghiên cứu phân tích thực trạng các chương trình đào tạo, bồi dưỡng đang được triển khai từ năm 2022 đến nay, đồng thời đánh giá tác động tích cực của chúng đến kỹ năng chuyên môn, kỹ năng mềm và tỷ lệ nghỉ việc của nhân viên. Kết quả cho thấy đào tạo không chỉ giúp cải thiện năng lực và sự tự tin của nhân viên mà còn thúc đẩy sự gắn bó, giảm tỷ lệ nghỉ việc, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và hiệu quả hoạt động của khách sạn. Bài viết đề xuất các giải pháp nhằm tối ưu hóa công tác đào tạo, xây dựng văn hóa học tập liên tục và môi trường làm việc chuyên nghiệp nhằm phát triển nguồn nhân lực bền vững trong ngành khách sạn.

Từ khóa: Động lực làm việc, Đào tạo nhân viên khách sạn, Bồi dưỡng chuyên môn, Quản lý nguồn nhân lực khách sạn

IMPROVING WORK MOTIVATION THROUGH TRAINING AND PROFESSIONAL DEVELOPMENT: THE CASE OF THE FIRST HOTEL

Pham Thi Thanh Hau, Le Lam Huynh Thong

FPT University

Email: HauPTT@fe.edu.vn

Email: ThongLLH@fe.edu.vn

Abstract: The article examines the role of training and professional development in improving employee motivation at the First Hotel, especially in the post-COVID-19 recovery period. The study analyzes the current status of training and professional development programs being implemented from 2022 to present, and evaluates their positive impact on professional skills, soft skills and employee turnover rates. The results show that training not only helps improve employee capacity and confidence but also promotes engagement, reduces turnover rates, and contributes to improving service quality and hotel performance. The article proposes solutions to optimize training, build a culture of continuous learning and a professional working environment to develop sustainable human resources in the hotel industry.

Keywords: Work motivation, Hotel employee training, Professional development, Hotel human resource management

Nhận bài: 18/05/2025

Phản biện: 12/06/2025

Duyệt đăng: 16/06/2025

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong bối cảnh ngành khách sạn ngày càng phát triển mạnh mẽ và cạnh tranh gay gắt, vai trò của nguồn nhân lực có động lực làm việc cao trở thành yếu tố quyết định trực tiếp đến chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng. Động lực làm việc không chỉ ảnh hưởng đến năng suất lao động mà còn là chìa khóa giúp các tổ chức khách sạn duy trì và phát triển bền vững trên thị trường. Nhiều nghiên cứu đã chỉ ra rằng, để duy trì động lực và nâng cao hiệu quả công việc, các doanh nghiệp khách sạn cần đầu tư bài bản vào công tác đào tạo và bồi dưỡng chuyên môn cho nhân viên.

Tuy nhiên, thực tế tại nhiều cơ sở kinh doanh lưu trú, trong đó có khách sạn Đệ Nhất, vẫn tồn tại tình trạng thiếu động lực làm việc ở một bộ phận nhân viên. Điều này ảnh hưởng tiêu cực đến hiệu quả công việc, chất lượng dịch vụ và làm gia tăng tỷ lệ nhân viên nghỉ việc. Việc thiếu các chương trình đào tạo chuyên sâu, không đồng bộ giữa lý

thuyết và thực hành, cùng với chế độ đãi ngộ chưa thực sự hấp dẫn, khiến động lực làm việc của nhân viên giảm sút rõ rệt (Đoàn Mạnh Cường, 2019; Nguyễn Thị Thanh Thảo, 2020). Đây chính là thách thức lớn đặt ra cho các nhà quản lý trong ngành khách sạn, đòi hỏi cần có những chiến lược đào tạo và phát triển nhân lực hiệu quả, nhằm thúc đẩy sự cam kết và tinh thần làm việc tích cực từ phía người lao động.

Với phạm vi nghiên cứu tập trung vào khách sạn Đệ Nhất trong giai đoạn từ năm 2022 đến nay, đề tài này sẽ phân tích và đánh giá việc áp dụng các biện pháp đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nhằm nâng cao động lực làm việc cho nhân viên. Qua đó, đề xuất các giải pháp phù hợp giúp khách sạn không chỉ nâng cao chất lượng nguồn nhân lực mà còn góp phần tạo dựng môi trường làm việc năng động, chuyên nghiệp và bền vững. Nghiên cứu không chỉ có ý nghĩa thực tiễn đối

với khách sạn Đệ Nhất mà còn là cơ sở tham khảo cho các cơ sở lưu trú tương tự trong việc phát triển chiến lược quản lý nhân sự hiệu quả.

II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1. Khái niệm động lực làm việc

Động lực làm việc được hiểu là tổng hợp các yếu tố tâm lý nội tại và các yếu tố bên ngoài tác động nhằm thúc đẩy nhân viên hoàn thành tốt nhiệm vụ, đồng thời giữ cho họ gắn bó lâu dài với vai trò và tổ chức của mình. Đây không chỉ là nguồn năng lượng giúp nhân viên duy trì sự hăng say trong công việc mà còn là yếu tố quyết định đến hiệu quả lao động và sự ổn định nguồn nhân lực (Nguyễn Thị Thanh Thảo, 2020).

Trong ngành khách sạn, động lực làm việc đặc biệt quan trọng bởi tính chất dịch vụ mang tính tương tác cao, đòi hỏi nhân viên không chỉ có kỹ năng chuyên môn mà còn phải duy trì thái độ tích cực và sự tận tâm trong giao tiếp với khách hàng. Động lực làm việc mạnh mẽ giúp giảm tỷ lệ nghỉ việc, nâng cao sự gắn bó và tạo nên chất lượng dịch vụ xuất sắc, từ đó góp phần thúc đẩy sự phát triển bền vững của khách sạn (Tư Tuấn Cường, 2024).

Các lý thuyết động lực nổi bật như Tháp nhu cầu của Maslow và Lý thuyết hai yếu tố của Herzberg cung cấp nền tảng lý luận quan trọng để hiểu rõ hơn về vai trò của đào tạo trong việc đáp ứng nhu cầu của nhân viên. Maslow cho rằng con người có nhu cầu từ cơ bản đến cao cấp, trong đó nhu cầu về sự tự thể hiện và được công nhận là động lực thúc đẩy nhân viên phát triển cá nhân. Herzberg phân biệt giữa các yếu tố thúc đẩy (motivation factors) và yếu tố duy trì (hygiene factors), trong đó đào tạo chuyên môn thuộc nhóm yếu tố thúc đẩy, góp phần nâng cao sự hài lòng và cam kết của nhân viên (Agut, Grau & Peiró, 2003). Do vậy, việc thiết kế các chương trình đào tạo phù hợp không chỉ nâng cao năng lực mà còn thỏa mãn các nhu cầu tâm lý quan trọng, từ đó tạo ra động lực làm việc bền vững.

2.2. Vai trò của đào tạo và bồi dưỡng trong việc tạo động lực

Mục đích chính của đào tạo là giúp nhân viên nâng cao kỹ năng chuyên môn, gia tăng sự tự tin và đáp ứng nhu cầu phát triển cá nhân. Khi nhân viên cảm thấy bản thân ngày càng hoàn thiện và

có khả năng đối mặt với các thử thách trong công việc, động lực làm việc sẽ được thúc đẩy một cách tự nhiên và bền vững. Trong ngành khách sạn, đào tạo không chỉ tập trung vào việc cải thiện kỹ năng kỹ thuật như dịch vụ khách hàng, quản lý buồng phòng, vận hành quầy lễ tân mà còn chú trọng phát triển các kỹ năng mềm như giao tiếp, làm việc nhóm và giải quyết vấn đề. Điều này giúp nhân viên nâng cao hiệu quả công việc trong môi trường dịch vụ đa dạng và phức tạp. Bên cạnh đó, đào tạo còn tạo cơ hội thăng tiến nghề nghiệp, thúc đẩy sự công nhận và phát triển cá nhân cho người lao động. Những cơ hội này làm tăng cảm giác được trân trọng và phát triển bền vững, từ đó nâng cao sự cam kết và động lực làm việc của nhân viên (Nguyễn Thị Thanh Thảo, 2020; Tư Tuấn Cường, 2024). Kết quả kỳ vọng từ các chương trình đào tạo và bồi dưỡng chuyên môn không chỉ là sự tiến bộ cá nhân của từng nhân viên mà còn góp phần trực tiếp vào thành công chung của tổ chức. Tại khách sạn Đệ Nhất, việc áp dụng hiệu quả các biện pháp đào tạo giúp nâng cao chất lượng dịch vụ, gia tăng sự hài lòng của khách hàng, đồng thời tạo dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, thân thiện và năng động (Trần Thị Thu Hà, 2020). Điều này chứng minh vai trò không thể thay thế của công tác đào tạo trong việc thúc đẩy động lực làm việc, nâng cao hiệu quả vận hành và duy trì vị thế cạnh tranh của khách sạn trên thị trường.

2.3. Thực trạng đào tạo và động lực làm việc tại khách sạn Đệ Nhất

2.3.1. Tổng quan về các chương trình đào tạo tại khách sạn Đệ Nhất (2022–nay)

Ngành khách sạn toàn cầu nói chung và khách sạn Đệ Nhất nói riêng đã chịu tác động nặng nề bởi đại dịch COVID-19 trong giai đoạn 2020–2021. Sự gián đoạn kéo dài khiến ngành dịch vụ lưu trú phải đối mặt với tình trạng sụt giảm nhân sự nghiêm trọng do nghỉ việc hoặc giảm giờ làm, đồng thời khách hàng cũng có những thay đổi rõ nét về kỳ vọng đối với chất lượng dịch vụ. Trong bối cảnh đó, công tác đào tạo và bồi dưỡng nhân lực tại khách sạn Đệ Nhất được xác định là ưu tiên hàng đầu nhằm tái tạo năng lực, thích nghi với yêu cầu mới và nâng cao trải nghiệm khách hàng trong thời kỳ phục hồi. Các sáng kiến đào tạo của khách sạn từ năm 2022 đến nay tập trung

đa dạng vào nhiều lĩnh vực trọng điểm. Đầu tiên, các chương trình đào tạo tại chỗ được tổ chức liên tục nhằm nâng cao kỹ năng phục vụ khách hàng, chú trọng đến vệ sinh an toàn và quản lý khủng hoảng – những tiêu chuẩn thiết yếu trong bối cảnh hậu đại dịch. Việc đào tạo nội bộ này giúp nhân viên nhanh chóng thích nghi với các quy trình mới, đảm bảo vận hành ổn định và đáp ứng được các yêu cầu an toàn nghiêm ngặt. Bên cạnh đó, khách sạn cũng phối hợp với các trung tâm đào tạo bên ngoài để nâng cao năng lực quản lý và kỹ năng chuyên môn cho đội ngũ nhân viên chủ chốt. Các khóa học này bao gồm quản lý khách sạn nâng cao, đào tạo ngoại ngữ như tiếng Anh và tiếng Trung nhằm phục vụ khách quốc tế ngày càng đa dạng, cùng với việc áp dụng các công nghệ quản lý hiện đại như hệ thống PMS (Property Management Systems) để tăng hiệu quả vận hành. Ngoài ra, khách sạn Đệ Nhất còn tổ chức các hội thảo chuyên đề tập trung vào các xu hướng nổi bật của ngành như du lịch bền vững, dịch vụ cá nhân hóa, và chuyển đổi số trong khách sạn. Những buổi tập huấn này không chỉ giúp nâng cao kiến thức chuyên môn mà còn kích thích sự sáng tạo và chủ động của nhân viên trong việc cải tiến dịch vụ, từ đó góp phần thúc đẩy động lực làm việc tích cực.

Theo số liệu Hồ sơ đào tạo từ phòng nhân sự khách sạn Đệ Nhất, số lượng nhân viên tham gia các chương trình đào tạo được ghi nhận như sau: Năm 2022 có khoảng 20 nhân viên tham gia gồm 5 khóa đào tạo quản lý, 10 khóa kỹ năng dịch vụ và 5 khóa ngoại ngữ. Năm 2023, con số này tăng lên 25 nhân viên với 8 khóa quản lý, 12 khóa kỹ năng dịch vụ và 5 khóa ngoại ngữ. Trong năm 2024 (đến tháng 5), 15 nhân viên đã tham gia đào tạo với 3 khóa quản lý, 8 khóa kỹ năng dịch vụ và 4 khóa ngoại ngữ. Sự gia tăng này phản ánh rõ xu hướng phục hồi và tăng cường đầu tư vào phát triển nhân lực của khách sạn trong giai đoạn hậu đại dịch.

2.3.2. Thực trạng động lực làm việc thông qua đào tạo

Các chương trình đào tạo tại khách sạn Đệ Nhất đã góp phần đáng kể vào việc nâng cao kỹ năng chuyên môn và kỹ năng mềm của nhân viên. Qua các khóa học, nhân viên được rèn luyện những kỹ năng thiết yếu như xử lý phàn nàn của khách

hàng, vận hành quầy lễ tân, cùng với khả năng giao tiếp và làm việc nhóm hiệu quả. Điều này không chỉ giúp họ tăng cường sự tự tin trong công việc mà còn thúc đẩy động lực làm việc một cách rõ rệt. Bên cạnh đó, việc đào tạo cũng đáp ứng nhu cầu phát triển cá nhân của nhân viên, qua đó góp phần tăng cường sự gắn bó với khách sạn. Đây là yếu tố hết sức quan trọng trong bối cảnh ngành khách sạn đang phải đối mặt với tỷ lệ nghỉ việc cao, đặc biệt sau đại dịch Covid-19. Những chương trình đào tạo phù hợp đã giúp giảm thiểu đáng kể hiện tượng này, giữ chân nguồn nhân lực quan trọng cho khách sạn. Ngoài ra, khách sạn còn tổ chức các khóa đào tạo liên quan đến công nghệ mới và dịch vụ cá nhân hóa nhằm giúp nhân viên thích nghi nhanh chóng với xu hướng phát triển của ngành. Điều này tạo nên cảm giác được trang bị đầy đủ kiến thức và kỹ năng để đáp ứng tốt hơn các kỳ vọng từ phía khách hàng, từ đó nâng cao động lực và tinh thần làm việc.

Một trong những chỉ số quan trọng phản ánh hiệu quả của các chương trình đào tạo tại khách sạn Đệ Nhất chính là sự thay đổi về tỷ lệ nghỉ việc của nhân viên. Theo số liệu thống kê từ phòng nhân sự, trong giai đoạn 2020–2021, khi đại dịch COVID-19 tác động mạnh mẽ đến ngành khách sạn, tỷ lệ nghỉ việc tại khách sạn Đệ Nhất lên đến khoảng 45%-48% mỗi năm, gây ra nhiều khó khăn trong việc duy trì hoạt động và chất lượng dịch vụ. Sau khi khách sạn bắt đầu triển khai các chương trình đào tạo và bồi dưỡng chuyên môn bài bản từ năm 2022, tỷ lệ nghỉ việc đã giảm đáng kể. Cụ thể, năm 2022 tỷ lệ nghỉ việc giảm còn 22%, năm 2023 tiếp tục giảm xuống còn 12%, và trong 5 tháng đầu năm 2024, con số này chỉ còn khoảng 9%. Sự giảm sút này cho thấy các hoạt động đào tạo không chỉ nâng cao kỹ năng và sự tự tin cho nhân viên mà còn góp phần củng cố sự gắn bó và cam kết lâu dài của họ với khách sạn. Đây là minh chứng cụ thể và thuyết phục cho vai trò then chốt của đào tạo, bồi dưỡng trong việc nâng cao động lực làm việc và phát triển bền vững của khách sạn Đệ Nhất.

2.3.3. Các loại hình bồi dưỡng, đào tạo nghiệp vụ chuyên môn

Bồi dưỡng kỹ năng chuyên môn: khách sạn tổ chức nhiều khóa học về kỹ năng phục vụ khách

hàng, quản lý buồng phòng, an toàn vệ sinh thực phẩm nhằm đáp ứng các tiêu chuẩn mới trong giai đoạn hậu đại dịch. Các khóa đào tạo cụ thể như kỹ năng giao tiếp với khách quốc tế và xử lý các tình huống khẩn cấp được triển khai thường xuyên để nâng cao khả năng ứng phó linh hoạt của nhân viên.

Bồi dưỡng kỹ năng mềm: bên cạnh đó, các lớp học về giao tiếp hiệu quả, quản lý thời gian và giải quyết xung đột cũng được chú trọng nhằm giúp nhân viên phát triển năng lực làm việc nhóm, từ đó duy trì hiệu suất trong môi trường áp lực cao của ngành khách sạn.

Bồi dưỡng ngoại ngữ và công nghệ: khách sạn đặc biệt quan tâm đến các khóa học tiếng Anh và tiếng Trung nhằm đáp ứng sự gia tăng khách quốc tế sau đại dịch. Đồng thời, nhân viên còn được đào tạo sử dụng các phần mềm quản lý khách sạn và công cụ đặt phòng trực tuyến (OTA), giúp tối ưu hóa quy trình vận hành và nâng cao trải nghiệm khách hàng.

Hội thảo và tập huấn: Khách sạn còn thường xuyên tổ chức các buổi tập huấn về xu hướng ngành như du lịch xanh, ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong dịch vụ khách sạn và mời chuyên gia chia sẻ kinh nghiệm thực tiễn. Nhân viên được cử tham gia hội thảo trong tập đoàn Saigontourist và các hiệp hội kinh doanh khách sạn nhằm cập nhật kiến thức và kỹ năng theo các thực tiễn tốt nhất của ngành.

2.3.4. Đánh giá hiệu quả đào tạo

Phương pháp đánh giá, kết quả của các chương trình đào tạo nội bộ được đánh giá thông qua các bài kiểm tra kỹ năng chuyên môn, phản hồi trực tiếp từ khách hàng và sự cải thiện trong hiệu suất làm việc của nhân viên. Các chỉ số này giúp khách sạn đánh giá chính xác tác động của đào tạo đến chất lượng công việc.

Liên kết với khen thưởng, kết quả học tập và đào tạo cũng là cơ sở để xét khen thưởng hàng năm, trong đó những nhân viên có thành tích xuất sắc được trao danh hiệu nhân viên xuất sắc và có cơ hội thăng tiến. Ngược lại, nhân viên không hoàn thành chương trình đào tạo theo kế hoạch sẽ không được xét các danh hiệu thi đua cao, tạo áp lực tích cực thúc đẩy việc tham gia đào tạo đầy đủ.

Tác động đến động lực, việc gắn kết công tác

đào tạo với các chế độ khen thưởng và thăng tiến đã tạo ra động lực mạnh mẽ cho nhân viên tích cực tham gia các chương trình bồi dưỡng. Qua đó, không chỉ nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn thúc đẩy hiệu quả hoạt động chung của khách sạn Đệ Nhất, góp phần củng cố vị thế cạnh tranh trên thị trường.

2.4. Giải pháp nâng cao động lực làm việc thông qua đào tạo, bồi dưỡng tại khách sạn Đệ Nhất

Thứ nhất, Đảm bảo công bằng trong đào tạo, Để tạo động lực làm việc bền vững, khách sạn Đệ Nhất cần đảm bảo mọi nhân viên đều có cơ hội bình đẳng tham gia các khóa đào tạo và bồi dưỡng. Việc xây dựng một quy trình đăng ký minh bạch, công khai và dựa trên nhu cầu công việc cũng như kế hoạch phát triển cá nhân sẽ giúp tránh được tình trạng ưu ái hay phân biệt đối xử. Khi nhân viên cảm nhận được sự công bằng trong việc tiếp cận các cơ hội phát triển, họ sẽ có xu hướng gắn bó và nỗ lực hơn trong công việc.

Thứ hai, Xây dựng chương trình đào tạo phù hợp, Chương trình đào tạo cần được thiết kế phù hợp với đặc thù công việc của từng bộ phận trong khách sạn, kết hợp giữa kỹ năng chuyên môn, kỹ năng mềm và kiến thức công nghệ hiện đại. Việc kết hợp linh hoạt giữa đào tạo trực tiếp, đào tạo trực tuyến và thực hành tại chỗ sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho nhân viên tiếp thu kiến thức một cách hiệu quả và phù hợp với lịch làm việc đa dạng. Đồng thời, chương trình cần được cập nhật thường xuyên để bắt kịp xu hướng mới trong ngành khách sạn như ứng dụng công nghệ số và dịch vụ cá nhân hóa, từ đó nâng cao năng lực đáp ứng nhu cầu khách hàng.

Thứ ba, Quy hoạch đào tạo dài hạn, Khách sạn nên xây dựng kế hoạch đào tạo dài hạn, xác định rõ mục tiêu phát triển nguồn nhân lực trong từng giai đoạn, đồng thời phân bổ hợp lý số lượng nhân viên cần đào tạo mỗi năm. Việc ưu tiên đào tạo những kỹ năng thiết yếu ngay lập tức như kỹ năng dịch vụ khách hàng, đồng thời phát triển những kỹ năng chiến lược như quản lý khách sạn và ngoại ngữ sẽ giúp nhân viên phát triển toàn diện hơn. Ngoài ra, việc hỗ trợ nhân viên trong việc lập kế hoạch phát triển nghề nghiệp và tạo cơ hội thăng tiến sẽ góp phần thúc

đầy họ có trách nhiệm hơn và nhiệt huyết hơn với công việc.

Thứ tư, Tăng cường chính sách hỗ trợ, Chính sách hỗ trợ tài chính như tài trợ học phí hoặc trợ cấp cho những nhân viên hoàn thành khóa đào tạo sẽ là động lực quan trọng giúp họ yên tâm tham gia học tập. Bên cạnh đó, việc gắn kết kết quả học tập với các chính sách khen thưởng, thăng tiến rõ ràng sẽ khích lệ nhân viên tích cực nâng cao năng lực và cam kết hơn với tổ chức. Những chính sách này không chỉ giúp duy trì động lực làm việc mà còn góp phần xây dựng một môi trường làm việc chuyên nghiệp, gắn kết và phát triển bền vững tại khách sạn Đệ Nhất.

III. KẾT LUẬN

Đào tạo và bồi dưỡng chuyên môn đóng vai trò then chốt trong việc nâng cao động lực làm việc của nhân viên tại khách sạn Đệ Nhất. Qua quá trình nghiên cứu, có thể khẳng định rằng các chương trình đào tạo không chỉ giúp cải thiện kỹ năng chuyên môn và kỹ năng mềm mà còn góp phần tăng cường sự tự tin, gắn bó và cam kết của nhân viên đối với tổ chức. Điều này trực tiếp nâng cao chất lượng dịch vụ, cải thiện trải nghiệm khách hàng và gia tăng hiệu quả hoạt động của khách sạn. Như nhiều nghiên cứu đã chỉ ra, đầu tư chần chu vào công tác đào tạo chính là chìa khóa giúp doanh nghiệp lưu trú phát triển bền vững trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Agut, S., Grau, R., & Peiró, J. M. (2003). Competency needs among managers from Spanish hotels and restaurants and their training demands. *International Journal of Hospitality Management*, 22(3), 281–295. [https://doi.org/10.1016/S0278-4319\(03\)00031-0](https://doi.org/10.1016/S0278-4319(03)00031-0)
- Đoàn Mạnh Cường. (2019). Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp du lịch. *Tạp chí Du lịch*.
- Kipper, L. M., et al. (2021). *Scientific mapping to identify competencies required for Industry 4.0*. ResearchGate.
- Nguyễn Thị Thanh Thảo. (2020). Động lực làm việc của nhân viên trong ngành khách sạn: Nghiên cứu tại TP. Hồ Chí Minh. *Tạp chí Kinh tế & Phát triển*.
- Phạm Thị Minh Anh. (2024). Chương trình đào tạo nhân viên khách sạn: Giải pháp tối ưu cho dịch vụ hoàn hảo. *OES Vietnam*. <https://oes.vn>
- Trần Thị Thu Hà. (2020). Hoàn thiện chương trình đào tạo và bồi dưỡng nhân lực tại khách sạn Dream Hotel. Slideshare. <https://www.slideshare.net>
- Từ Tuấn Cường. (2024). Giải pháp đào tạo nguồn nhân lực khách sạn bền vững trong bối cảnh hội nhập. *Tạp chí Công Thương*.