

TRÌNH ĐỘ TIẾNG ANH, GIAO TIẾP NỘI BỘ VÀ NGÔN NGỮ LỊCH SỰ: KỶ VỌNG CỦA NHÀ TUYỂN DỤNG ĐỐI VỚI SINH VIÊN MỚI RA TRƯỜNG TRONG LĨNH VỰC KHÁCH SẠN

Ngô Ngọc Trâm
Khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Hàng Hải Việt Nam

Tóm tắt: Nghiên cứu này nhằm phân tích kỳ vọng của các nhà tuyển dụng khách sạn đối với việc sử dụng tiếng Anh của sinh viên mới tốt nghiệp trong môi trường làm việc, thông qua phương pháp định tính. Các cuộc phỏng vấn bán cấu trúc đã được thực hiện với tám quản lý khách sạn đến từ các khách sạn quốc tế 5 sao tại Hải Phòng. Dữ liệu sau đó được phân tích bằng phương pháp phân tích chủ đề, dựa trên mô hình Target Situation Analysis của Hutchinson và Waters (1987). Kết quả cho thấy năng lực tiếng Anh (đặc biệt là kỹ năng nói và viết) là một yêu cầu cơ bản đối với tất cả các bộ phận trong khách sạn, trong đó các vị trí tiếp xúc trực tiếp với khách đòi hỏi trình độ cao hơn. Bên cạnh đó, giao tiếp nội bộ giữa các nhân viên – bao gồm cả hiện tượng chuyển ngữ (code-switching) – đóng vai trò quan trọng trong hoạt động hằng ngày. Ngoài ra, việc biết sử dụng ngôn ngữ lịch sự khi giao tiếp với khách cũng được xem là một kỳ vọng quan trọng từ phía nhà tuyển dụng.

Từ khóa: Phân tích nhu cầu, tiếng Anh trong ngành khách sạn, tiếng Anh chuyên ngành (ESP)

ENGLISH PROFICIENCY, INTERNAL COMMUNICATION, AND POLITENESS STRATEGIES: EMPLOYERS' EXPECTATIONS FOR FRESH GRADUATES IN THE HOSPITALITY INDUSTRY

Ngo Ngoc Tram
Faculty of Foreign Languages, Vietnam Maritime University

Abstract: This study aims to analyze hotel employers' expectations regarding the use of English by recent graduates in the workplace through a qualitative approach. Semi-structured interviews were conducted with eight hotel managers from five-star international hotels in Hai Phong. The data were then analyzed using thematic analysis, based on Hutchinson and Waters' (1987) Target Situation Analysis model. The findings indicate that English proficiency—especially in speaking and writing—is a basic requirement across all hotel departments, with higher levels expected for guest-facing positions. Additionally, internal communication among staff—including the phenomenon of code-switching—plays an important role in daily operations. Moreover, the ability to use polite language when interacting with guests is also considered a key expectation from employers.

Keywords: Needs Analysis, English in the Hospitality Industry, English for Specific Purposes (ESP)

Nhận bài: 28/04/2025

Phản biện: 24/05/2025

Duyệt đăng: 29/05/2025

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong ngành khách sạn quốc tế, tiếng Anh không chỉ là ngôn ngữ giao tiếp với khách hàng mà còn là phương tiện trao đổi công việc giữa các nhân viên trong môi trường đa quốc gia. Dù sinh viên tốt nghiệp ngành ngoại ngữ thường được đào tạo về tiếng Anh, nhiều người vẫn gặp khó khăn khi sử dụng ngôn ngữ này trong môi trường làm việc thực tế, đặc biệt là ở các vị trí tiếp xúc trực tiếp với khách. Nghiên cứu này nhằm tìm hiểu kỳ vọng của nhà tuyển dụng đối với năng lực tiếng Anh của sinh viên mới ra trường, tập trung vào ba khía cạnh: trình độ ngôn ngữ, năng lực giao tiếp nội bộ, và khả năng sử dụng ngôn ngữ lịch sự trong dịch vụ. Thông qua đó, nghiên cứu góp phần đề xuất hướng điều chỉnh nội dung đào tạo tiếng Anh chuyên ngành phù hợp hơn với thực tiễn ngành khách sạn.

II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1. Cơ sở lý luận

Tiếng Anh được xem là ngôn ngữ mặc định trong ngành khách sạn quốc tế, không chỉ để giao tiếp với khách mà còn là công cụ trao đổi công việc giữa các nhân viên trong môi trường đa quốc gia. Trình độ tiếng Anh vì thế trở thành yếu tố quyết định cơ hội việc làm và thăng tiến. Tuy nhiên, vẫn tồn tại khoảng cách lớn giữa yêu cầu công việc và năng lực ngôn ngữ thực tế của sinh viên mới ra trường. Nghiên cứu này sử dụng Mô hình Phân tích Tình huống Mục tiêu (TSA) nhằm xác định các nhiệm vụ giao tiếp bằng tiếng Anh và tiêu chuẩn sử dụng ngôn ngữ mà nhà tuyển dụng kỳ vọng, đặc biệt nhấn mạnh vào năng lực giao tiếp và việc sử dụng ngôn ngữ lịch sự trong môi trường dịch vụ. Dựa trên lý thuyết Lịch sử của Brown và Levinson (1987), nghiên cứu chỉ ra

rằng sinh viên cần có năng lực ngôn ngữ chuyên ngành, khả năng giao tiếp linh hoạt và kỹ năng ngữ dụng để xử lý các tình huống nhạy cảm. Kết quả góp phần định hướng đào tạo tiếng Anh chuyên ngành khách sạn tại Việt Nam sát với yêu cầu thực tiễn hơn.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu này sử dụng thiết kế nghiên cứu định tính, vì mục tiêu chính là tìm hiểu quan điểm và kỳ vọng của các nhà tuyển dụng đối với năng lực sử dụng tiếng Anh trong môi trường khách sạn thực tế. Phương pháp nghiên cứu định tính cũng cho phép nhà nghiên cứu tiếp cận sâu hơn vào các đặc điểm ngôn ngữ cụ thể cũng như nhu cầu giao tiếp mà sinh viên mới tốt nghiệp cần đáp ứng. Nghiên cứu chọn phân tích dữ liệu theo mô hình Phân tích Tình huống Mục tiêu (Target Situation Analysis – TSA) do Hutchinson và Waters (1987) đề xuất vì mô hình này hỗ trợ việc xác định các nhiệm vụ và tình huống giao tiếp mà người học sẽ gặp phải trong môi trường làm việc, từ đó xây

dựng nội dung đào tạo phù hợp với thực tiễn. Ngoài việc áp dụng mô hình TSA, nghiên cứu còn tham khảo khung năng lực giao tiếp của Canale và Swain (1980) cùng Lý thuyết Lịch sử của Brown và Levinson (1987) để xây dựng câu hỏi phỏng vấn và phân tích dữ liệu. Cả hai khung lý thuyết này giúp làm rõ những khía cạnh cụ thể trong cách sử dụng tiếng Anh của nhân viên khách sạn và từ đó hỗ trợ việc diễn giải kết quả nghiên cứu một cách sâu sắc hơn.

Nghiên cứu được thực hiện thông qua phỏng vấn bán cấu trúc với các quản lý đến từ các khách sạn quốc tế 5 sao tại thành phố Hải Phòng. Những người tham gia được lựa chọn bằng phương pháp chọn mẫu có chủ đích kết hợp với kỹ thuật lấy mẫu theo chuỗi giới thiệu (snowball) nhằm đảm bảo tiếp cận được các quản lý cấp cao có nhiều kinh nghiệm thực tiễn trong ngành (đa số có từ 10 đến 20 năm kinh nghiệm). Nhờ đó, dữ liệu thu thập được phản ánh sâu sắc kỳ vọng thực tế của nhà tuyển dụng đối với việc sử dụng tiếng Anh trong môi trường khách sạn.

Chức danh người tham gia	Bộ phận làm việc	Số lượng
Trưởng phòng Nhân sự	Bộ phận Nhân sự	1
Giám đốc bộ phận Phòng	Bộ phận Phòng	1
Quản lý bộ phận F&B	Bộ phận F&B	3
Quản lý bộ phận Tiền sảnh	Bộ phận Tiền sảnh	2
Trưởng phòng Sales & Marketing	Bộ phận Sales & Marketing	1

Tổng cộng có 8 cuộc phỏng vấn chuyên sâu được tiến hành, trong đó, 7 cuộc được thực hiện trực tiếp và 1 cuộc được thực hiện trực tuyến (với Trưởng phòng Sales & Marketing). Mỗi cuộc phỏng vấn kéo dài từ 45 đến 60 phút và đều được ghi âm sau khi có sự đồng ý của người tham gia. Các thông tin cá nhân được giữ bí mật tuyệt đối, và toàn bộ nội dung trả lời đều được ẩn danh trong quá trình phân tích và trình bày kết quả nghiên cứu. Dữ liệu phỏng vấn được chép lại và phân tích theo phương pháp phân tích chủ đề (thematic analysis) dựa trên quy trình 6 bước do Braun & Clarke (2006) đề xuất. Kết quả phân tích đã xác định được một số chủ đề chính phản ánh các khía cạnh khác nhau trong kỳ vọng của nhà tuyển dụng và được trình bày chi tiết trong phần Kết quả và Thảo luận sau đây.

2.3. Kết quả phân tích và thảo luận

**Ai cần sử dụng tiếng Anh và khi nào tiếng Anh được sử dụng: Kỳ vọng về năng lực tiếng Anh đối với sinh viên mới tốt nghiệp*

Dữ liệu thu thập cho thấy, tại các bộ phận tiền

sảnh, tiếng Anh chủ yếu được sử dụng trong các tương tác với khách để xử lý các công việc như nhận đặt phòng, hỗ trợ làm thủ tục nhận/trả phòng, trả lời thắc mắc hoặc khiếu nại từ khách, cũng như tư vấn về dịch vụ ăn uống, điểm tham quan hoặc tiện ích của khách sạn. Ngoài ra, tiếng Anh còn được sử dụng trong một số công việc khác như viết email cho khách hoặc nhà cung cấp, đọc và hiểu các Quy trình Thao tác Chuẩn (SOP), hoặc dịch lại yêu cầu của khách cho những nhân viên không thành thạo tiếng Anh. Một số quản lý cũng nhấn mạnh rằng lễ tân còn đảm nhiệm vai trò hỗ trợ phòng kế toán – ví dụ như xác nhận hóa đơn, xử lý hoàn tiền hoặc xuất hóa đơn đỏ cho khách – do đó, nhân viên cần nắm được các thuật ngữ tài chính cơ bản bằng tiếng Anh.

Không chỉ dừng lại ở giao tiếp với khách, tiếng Anh còn đóng vai trò quan trọng trong giao tiếp nội bộ giữa các nhân viên. Tại nhiều khách sạn quốc tế, đội ngũ nhân sự bao gồm cả người Việt và người nước ngoài, nên tiếng Anh được sử dụng như ngôn ngữ làm việc chung để trao đổi thông

tin và bàn giao ca trực. Đặc biệt là, ngay cả giữa các nhân viên người Việt, tiếng Anh vẫn thường xuyên được sử dụng trong các thuật ngữ chuyên môn. Đây là một dạng chuyển mã ngôn ngữ, khi các từ vựng đặc thù của ngành (ví dụ: “chị ơi chị clean room cho khách chưa?”, “chị ơi phòng này room move”, hoặc “đưa chị cái dust”) được sử dụng hằng ngày giữa các nhân viên người Việt. Với mức độ sử dụng phổ biến như vậy, việc đưa các thuật ngữ chuyên ngành này vào chương trình ESP là điều cần thiết để giúp sinh viên mới ra trường tránh những hiểu nhầm trong giai đoạn đầu đi làm. Không chỉ giới hạn ở bộ phận Buồng phòng, hiện tượng này còn diễn ra ở các bộ phận khác như F&B (nhân viên gọi tên món ăn, dụng cụ, rượu bằng tiếng Anh), Lễ tân (trao đổi các thao tác trên PMS bằng tiếng Anh), hoặc Ban điều hành sử dụng các thuật ngữ viết tắt như FOM, DOR, HKM... để gọi tên vị trí.

Qua tất cả các cuộc nghiên cứu tương tự, các quản lý khách sạn đều nhấn mạnh rằng tiếng Anh là yêu cầu nền tảng đối với mọi vị trí, bất kể thuộc bộ phận nào (Youngblood et al., 2020). Tuy nhiên, mức độ thành thạo tiếng Anh được kỳ vọng sẽ khác nhau giữa các vị trí công việc. Đối với các vị trí không tiếp xúc trực tiếp với khách, đặc biệt ở bộ phận Buồng phòng và Ẩm thực (ví dụ: nhân viên buồng, giặt là, bếp), chỉ cần trình độ tiếng Anh cơ bản để hiểu và đáp ứng các yêu cầu của khách. Ngược lại, những vị trí thường xuyên giao tiếp với khách như Lễ tân, Nhà hàng, Concierge, và Bộ phận Chăm sóc khách hàng cần có trình độ tiếng Anh cao hơn. Đặc biệt, những vị trí như Guest Relation hoặc Butler không chỉ yêu cầu tiếng Anh chức năng mà còn đòi hỏi khả năng trò chuyện sâu hơn với khách – gọi là “small talk” – để tạo mối quan hệ và nâng cao trải nghiệm dịch vụ. Ngoài ra, nhiều quản lý cũng nhấn mạnh rằng kỹ năng đọc SOP, sử dụng phần mềm quản lý khách sạn (PMS), và tiếp nhận brief từ cấp trên thường sử dụng tiếng Anh, do vậy sinh viên không nên đánh giá thấp vai trò của kỹ năng đọc hiểu trong công việc hằng ngày.

Cụ thể, khi được hỏi về mức trình độ cụ thể, một số quản lý cho rằng điểm IELTS 5.5 là ngưỡng tối thiểu phù hợp cho các ứng viên ứng tuyển vào vị trí Lễ tân. Mặc dù không phải tất cả người được phỏng vấn đều đưa ra yêu cầu điểm số cụ thể, những người có chia sẻ cho biết rằng họ sẽ cân nhắc những ứng viên ghi điểm IELTS 5.5 trong CV cho vòng liên hệ tiếp theo. Một quản lý khác cho biết thêm, dựa trên kinh nghiệm tuyển

dụng của mình, những ứng viên có “điểm IELTS 6.0 hoặc 7.0, hoặc TOEIC từ 700 trở lên” thường tạo được ấn tượng mạnh với nhà tuyển dụng. Tuy nhiên, “mức 5.5 IELTS vẫn có thể chấp nhận được” nếu ứng viên có “kỹ năng giao tiếp tốt tổng thể và hiểu biết về ngành khách sạn”. Tuy nhiên, một số quản lý cũng lưu ý rằng điểm số chỉ nên được xem như một chỉ dấu ban đầu; khả năng ứng dụng thực tế – tức phản xạ ngôn ngữ, khả năng xử lý tình huống và thái độ khi giao tiếp – mới là yếu tố quyết định trong vòng phỏng vấn và quá trình thử việc.

**Cần sử dụng tiếng Anh như thế nào và sử dụng vào việc gì: Các kỹ năng ngôn ngữ và chiến lược giao tiếp mà nhà tuyển dụng kỳ vọng*

Các nhà tuyển dụng đều nhấn mạnh rằng kỹ năng nói và nghe là hai năng lực quan trọng nhất đối với sinh viên mới tốt nghiệp khi làm việc tại các khách sạn 5 sao. Họ cho biết nhiều nhân viên mới thường gặp khó khăn trong việc hiểu các giọng tiếng Anh khác nhau và không thể phản hồi nhanh chóng với khách. Một quản lý chia sẻ: “Nhiều bạn mới ra trường rất lúng túng khi giao tiếp với khách. Các bạn biết tiếng Anh nhưng mất quá nhiều thời gian để phản hồi.” Một quản lý khác cho biết: “Nhân viên của chúng tôi cần có khả năng phản ứng ngay lập tức, không nên ngập ngừng quá lâu. Khách không thích phải chờ.” Thậm chí, có những trường hợp nhân viên hiểu được yêu cầu của khách nhưng không thể nói ra được câu phản hồi đơn giản, hoặc nói ngắt ngứ, khiến khách cảm thấy không yên tâm về dịch vụ. Một số bạn còn có xu hướng né tránh giao tiếp bằng cách rút lui, hoặc không giải thích rõ ràng khiến khách bị “hụt hẫng”.

Một thách thức khác cũng được các quản lý đề cập là việc nhân viên mới gặp khó khăn trong việc nghe hiểu các giọng tiếng Anh khác nhau, đặc biệt là từ những khách đến từ các quốc gia không sử dụng tiếng Anh là ngôn ngữ chính. Các nhà tuyển dụng cho biết phần lớn khách quốc tế tại khách sạn đến từ Hàn Quốc, Trung Quốc, Nhật Bản và Ấn Độ. Do đó, sinh viên mới ra trường cần được chuẩn bị để nhận diện được các đặc điểm phát âm phổ biến trong các giọng tiếng Anh này, nhằm hiểu và phản hồi hiệu quả hơn. Một quản lý chia sẻ rằng có trường hợp sinh viên nghe nhầm số phòng hoặc số tiền trong đơn đặt món, dẫn đến sai sót nghiêm trọng trong quy trình phục vụ. Điều này cho thấy các chương trình đào tạo tiếng Anh cần tích hợp thêm hoạt động luyện nghe thực tế, giúp người học tiếp xúc với đa dạng giọng nói trong

môi trường sử dụng tiếng Anh toàn cầu. Ngoài ra, việc luyện tập các tình huống thực tế có yếu tố thời gian và áp lực (ví dụ như check-in trong giờ cao điểm hoặc xử lý khiếu nại khi khách đang nổi giận) cũng là điều cần thiết để cải thiện khả năng phản xạ và điều tiết cảm xúc trong giao tiếp.

Bên cạnh kỹ năng nghe và nói, các nhà tuyển dụng cũng kỳ vọng nhân viên luôn sử dụng tiếng Anh lịch sự và chuyên nghiệp khi giao tiếp với khách. Một số biểu hiện lịch sự phổ biến được nhiều người phỏng vấn đề cập bao gồm: thêm từ “please” khi đưa ra đề nghị hoặc yêu cầu; sử dụng cấu trúc “Would you/ Could you (mind)...” thay vì “Can you...”; dùng câu hỏi “How may I assist you?” thay cho “What do you want?”; hoặc xin lỗi đúng cách bằng cách nói “I’m very sorry for the inconvenience” thay vì chỉ nói “Sorry”. Đặc biệt, trong những trường hợp khách tỏ ra khó chịu, nhân viên khách sạn được kỳ vọng phải giữ thái độ bình tĩnh, sử dụng ngôn ngữ nhẹ nhàng và thể hiện sự đồng cảm để xử lý khiếu nại. Một quản lý bộ phận Ẩm thực (F&B) chia sẻ về tình huống thường gặp với thực tập sinh và sinh viên mới ra trường: “Dù các bạn hiểu rõ quy trình xử lý khiếu nại, nhưng lại không nói gì với khách trước khi rời khỏi hiện trường, khiến khách có cảm giác bị bỏ rơi.” Ngoài ra, một số nhân viên khi hướng dẫn khách thường dùng câu mệnh lệnh đơn giản như “Go there” hoặc “You take this way”, tạo cảm giác thô lỗ, trong khi chỉ cần điều chỉnh thành “You may go this way, please” là đã thể hiện được sự chuyên nghiệp và thân thiện. Những kỳ vọng này cũng phù hợp với kết quả của nhiều nghiên cứu trước đó trong cùng lĩnh vực (Nickerson, 2017; Blue & Harun, 2003), đồng thời chỉ ra rằng các chương trình đào tạo nên tăng cường chú trọng vào kỹ năng mềm, đặc biệt

là khả năng sử dụng ngôn ngữ lịch sự và ngoại giao trong các tình huống dịch vụ. Việc đưa vào các buổi thực hành mô phỏng (role-play) các tình huống tiếp xúc với khách, kèm theo phản hồi cụ thể từ giảng viên hoặc chuyên gia trong ngành, sẽ giúp sinh viên vừa trau dồi kỹ năng ngôn ngữ, vừa hình thành phản xạ giao tiếp phù hợp với chuẩn mực nghề nghiệp.

III. KẾT LUẬN

Nghiên cứu khẳng định rằng kỹ năng nói và nghe đóng vai trò then chốt đối với sinh viên mới tốt nghiệp khi làm việc trong khách sạn 5 sao, đặc biệt ở các vị trí tiếp xúc trực tiếp với khách. Trình độ tiếng Anh được kỳ vọng ở mức IELTS 5.5–6.0 trở lên, và đi kèm với đó là khả năng giao tiếp lịch sự, chuyên nghiệp và thể hiện sự đồng cảm. Kết quả nghiên cứu còn chỉ ra rằng, tiếng Anh cũng được sử dụng rộng rãi trong giao tiếp nội bộ, bao gồm các cụm từ chuyên mã và thuật ngữ chuyên ngành giữa các nhân viên người Việt. Điều này cho thấy sự cần thiết của việc đưa các tình huống thực tế và từ vựng ngành nghề vào chương trình đào tạo ESP, đồng thời tăng cường thực hành với các giọng tiếng Anh đa dạng từ khách quốc tế. Như vậy, có thể thấy rằng chương trình đào tạo cần gắn chặt hơn với môi trường làm việc thực tế, không chỉ rèn kỹ năng ngôn ngữ mà còn phát triển kỹ năng mềm và hiểu biết liên văn hóa. Việc hợp tác giữa nhà trường và doanh nghiệp là điều thiết yếu để đảm bảo chương trình học luôn cập nhật và sát với nhu cầu ngành. Dù phạm vi nghiên cứu còn giới hạn, kết quả đã mở ra hướng cho các nghiên cứu sâu rộng hơn trong tương lai, đặc biệt là hướng nghiên cứu về theo dõi sự phát triển năng lực giao tiếp của sinh viên trong quá trình làm việc thực tế.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Baum, T. (2002). Skills and training for the hospitality sector: A review of issues. *Journal of Vocational Education & Training*, 54(3), 343–364.
- Blue, G. M., & Harun, M. (2003). Hospitality language as a professional skill. *English for Specific Purposes*, 22(1), 73–91.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge University Press.
- Nickerson, C. (2017). (Im)Politeness in business communication. In F. Bargiela-Chiappini & D. Z. Kádár (Eds.), *The Palgrave Handbook of Linguistic (Im)politeness* (pp. 577–596). Palgrave Macmillan.
- Nickson, D., Baum, T., Losekoot, E., Morrison, A., & Frochot, I. (2003). *Skills, organisational performance and economic activity in the hospitality industry: A literature review*. Economic and Social Research Council, UK.
- Wang, Y.-F., & Tsai, C.-T. (2014). Employability of hospitality graduates: Student and industry perspectives. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 26(3), 125–135.
- Youngblood, B., Hinson, T., & Jernigan, M. (2020). Learning English as a second language in the back-of-the-house: Perceptions of hotel supervisors and managers. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 32(4), 197–207.