

ĐÁNH GIÁ NHU CẦU ĐÀO TẠO VỀ BỀN VỮNG VÀ TRÁCH NHIỆM XÃ HỘI TRONG NGÀNH KHÁCH SẠN: TRƯỜNG HỢP TẠI KHÁCH SẠN A25 CHI NHÁNH 55 CÁCH MẠNG THÁNG TÁM

Lê Lâm Huỳnh Thông, Lê Dư Minh Huy

Trường Đại học FPT

Email: ThongLLH@fe.edu.vn

Email: Huyldmps37775@fpt.edu.vn

Tóm tắt: Nghiên cứu đánh giá nhu cầu đào tạo về bền vững và trách nhiệm xã hội (CSR) tại khách sạn A25 chi nhánh 55 Cách Mạng Tháng Tám, TP.HCM, trong bối cảnh ngành khách sạn Việt Nam đối mặt áp lực về thực hành xanh. Sử dụng phương pháp hỗn hợp, khảo sát 50 nhân viên và phỏng vấn 5 quản lý, nghiên cứu cho thấy nhân viên có nhận thức cơ bản (60-70%) về bền vững và CSR nhưng thiếu kỹ năng thực hành (15-25%), như phân loại rác thải hay tham gia hoạt động cộng đồng. Nhu cầu đào tạo cao, với 90% ưu tiên quản lý rác thải, 85% tiết kiệm năng lượng, và 80% CSR. Trình độ học vấn và thời gian làm việc tác động lên nhu cầu huấn luyện. Nghiên cứu đề xuất các khóa học ngắn hạn (2-3 ngày) tập trung vào thực hành và hợp tác với tổ chức môi trường như WWF Việt Nam. Hạn chế bao gồm mẫu nhỏ và thời gian ngắn. Kết quả đóng góp dữ liệu cho ngành khách sạn Việt Nam, khuyến nghị A25 tích hợp bền vững và CSR vào đào tạo định kỳ để tăng cường hiệu suất và khả năng cạnh tranh

Từ khóa: Bền vững, trách nhiệm xã hội, đào tạo nhân viên, ngành khách sạn, quản lý rác thải

ASSESSING THE TRAINING NEEDS ON SUSTAINABILITY AND SOCIAL RESPONSIBILITY IN THE HOTEL INDUSTRY: THE CASE OF A25 HOTEL BRANCH 55 CACH MANG THANG TAM

Le Lam Huynh Thong, Le Du Minh Huy

FPT University

Email: ThongLLH@fe.edu.vn

Email: Huyldmps37775@fpt.edu.vn

Abstract: This study assesses the training needs for sustainability and corporate social responsibility (CSR) at A25 Hotel, 55 Cách Mạng Tháng Tám Branch, Ho Chi Minh City, amid growing pressure for green practices in Vietnam's hospitality industry. Employing a mixed-methods approach, including surveys of 50 employees and interviews with 5 managers, the research finds that employees have basic awareness (60-70%) of sustainability and CSR but lack practical skills (15-25%), such as waste sorting or community engagement. High training demand exists, with 90% prioritizing waste management, 85% energy conservation, and 80% CSR. Education level and work tenure significantly influence training needs. The study recommends short-term (2-3 day) practical training courses and collaboration with environmental organizations like WWF Vietnam. Limitations include a small sample and short study duration. The findings contribute empirical data to Vietnam's hospitality sector, suggesting A25 integrate sustainability and CSR into regular training to enhance operational efficiency and competitiveness.

Keywords: Sustainability, social responsibility, employee training, hospitality, waste management

Nhận bài: 20/05/2025

Phản biện: 17/06/2025

Duyệt đăng: 21/06/2025

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Ngành khách sạn Việt Nam đang tăng trưởng mạnh, góp phần không nhỏ vào nền kinh tế du lịch với doanh thu hơn 700.000 tỷ đồng năm 2023 (Nguyễn Thị Thanh & Trần Phong, 2023). Tuy nhiên, sự tăng trưởng này đặt ra thách thức về thực hành bền vững và trách nhiệm xã hội (CSR), nhằm đáp ứng kỳ vọng của khách hàng hiện đại, đặc biệt là thế hệ Millennials và Gen Z, những người ưu tiên các cơ sở lưu trú thân thiện với môi trường và có đóng góp tích cực cho cộng đồng (Nguyễn Thị Thanh & Trần Phong, 2023). Bền vững trong ngành khách sạn bao gồm quản lý tài nguyên hiệu quả và giảm tác động môi trường, trong khi CSR tập trung vào hỗ trợ cộng đồng và

quyền lợi nhân viên (Holcomb et al., 2007). Đào tạo nhân viên là yếu tố then chốt để triển khai các sáng kiến bền vững và CSR. Tuy nhiên, tại Việt Nam, nhiều khách sạn, đặc biệt là các chuỗi tầm trung như A25, chưa có chương trình đào tạo chuyên sâu về các chủ đề này (Nguyễn Thị Hồng, 2021; Trần Văn Bình & Phạm Thị Thu, 2022). Điều này dẫn đến tình trạng nhân viên thiếu nhận thức và kỹ năng thực hành, như phân loại rác thải hoặc tham gia hoạt động cộng đồng, hạn chế khả năng đáp ứng các tiêu chuẩn quốc tế (Sloan et al., 2013).

Khách sạn A25 chi nhánh 55 Cách Mạng Tháng Tám, TP.HCM, là một trường hợp điển hình. Với

vị trí trung tâm và khách hàng đa dạng, chi nhánh này chịu áp lực lớn trong việc áp dụng thực hành xanh và CSR để duy trì lợi thế cạnh tranh. Song, nhiều chương trình huấn luyện hiện có chủ yếu tập trung vào kỹ năng phục vụ, bỏ qua các khía cạnh bền vững và CSR (Trần Văn Bình & Phạm Thị Thu, 2022). Nghiên cứu này nhằm đánh giá nhu cầu đào tạo về bền vững và CSR tại chi nhánh này, trả lời các câu hỏi: (1) Mức độ nhận thức và kỹ năng của nhân viên về bền vững và CSR là bao nhiêu? (2) Những nội dung đào tạo nào được ưu tiên? (3) Các yếu tố nào tác động đến yêu cầu đào tạo? Nghiên cứu đóng góp dữ liệu thực nghiệm về nhu cầu đào tạo trong ngành khách sạn Việt Nam, đồng thời đề xuất giải pháp thực tiễn cho A25 để nâng cao hiệu quả vận hành và hình ảnh thương hiệu trong bối cảnh du lịch bền vững (Green & Pelosa, 2020).

II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1. Khái niệm

Bền vững trong ngành khách sạn là các hoạt động giảm thiểu tác động môi trường, tối ưu hóa sử dụng tài nguyên như nước và năng lượng, và thúc đẩy phát triển lâu dài (Sloan et al., 2013). Các thực hành phổ biến bao gồm quản lý rác thải, tiết kiệm năng lượng, và sử dụng vật liệu thân thiện với môi trường, như phân loại rác thải và thiết bị tiết kiệm năng lượng (Fonseca & Carnicelli, 2021).

Trách nhiệm xã hội (CSR) liên quan đến cam kết của doanh nghiệp trong việc đóng góp cho cộng đồng, đảm bảo quyền lợi nhân viên, và thực hiện hoạt động kinh doanh có đạo đức (Carroll, 1991). Trong ngành khách sạn, CSR bao gồm hỗ trợ cộng đồng địa phương (như tài trợ sự kiện văn hóa) và cung cấp điều kiện làm việc công bằng (Holcomb et al., 2007).

Đào tạo trong ngành khách sạn là quá trình cung cấp kiến thức và kỹ năng để nhân viên đáp ứng yêu cầu công việc (Nguyễn Thị Hồng, 2021). Đào tạo về bền vững và CSR tập trung vào nâng cao hiểu biết và trang bị kỹ năng thực hành, như hướng dẫn phân loại rác thải hoặc tổ chức hoạt động cộng đồng (Kim, 2021).

2.2. Các nghiên cứu trước đây liên quan đến đề tài

Các nghiên cứu trước đây cung cấp cơ sở lý thuyết và thực tiễn cho việc đánh giá nhu cầu đào tạo về bền vững và CSR. Holcomb et al. (2007) phân tích báo cáo CSR của các công ty khách sạn hàng đầu, chỉ ra rằng đào tạo nhân viên là yếu tố quan trọng để triển khai các sáng kiến bền vững,

nhưng nhiều doanh nghiệp thiếu chương trình đào tạo cụ thể. Green và Pelosa (2020) sử dụng phương pháp hỗn hợp tại các khách sạn Bắc Mỹ, kết luận rằng đào tạo về bền vững và CSR cải thiện cam kết của nhân viên và sự hài lòng của khách hàng.

Kim (2021) nghiên cứu tại Hàn Quốc, phát hiện rằng đào tạo về quản lý rác thải và tiết kiệm năng lượng cải thiện hiệu quả vận hành của nhân viên lên 25%, nhưng cần điều chỉnh theo bối cảnh văn hóa. Fonseca và Carnicelli (2021) điều tra một khách sạn gia đình ở Scotland, cho thấy đào tạo về tái chế và quản lý chất thải thực phẩm nâng cao ý thức nhân viên, nhưng bị hạn chế bởi hợp đồng ngắn hạn.

Tại Việt Nam, Trần Văn Bình và Phạm Thị Thu (2022) khảo sát các khách sạn 4-5 sao ở Hà Nội và TP.HCM, phát hiện rằng đào tạo về thực hành xanh còn thiếu tính hệ thống, đặc biệt tại các khách sạn tầm trung. Nguyễn Thị Hồng (2021) chỉ ra rằng nhân viên tại các khách sạn ở Đà Nẵng và Nha Trang thiếu kỹ năng thực hành các sáng kiến xanh như tiết kiệm nước và quản lý chất thải, nhấn mạnh nhu cầu đào tạo ngắn hạn. Sloan et al. (2013) đề xuất rằng các chương trình đào tạo liên tục là cần thiết để thích ứng với các tiêu chuẩn bền vững quốc tế.

Nghiên cứu này dựa trên **Lý thuyết Hành vi Có kế hoạch** (Ajzen, 1991), cho rằng sự hiểu biết và thái độ ảnh hưởng đến ý định tham gia các hoạt động bền vững. Ngoài ra, **Mô hình Đào tạo Dựa trên Nhu cầu** (Goldstein, 1993) được sử dụng để xác định lỗ hổng trong kiến thức và kỹ năng của nhân viên A25.

2.3. Thực trạng

Khách sạn A25 chi nhánh 55 Cách Mạng Tháng Tám, TP.HCM, là một cơ sở tầm trung với 50 phòng và khoảng 60 nhân viên, phục vụ cả khách nội địa và quốc tế. Vị trí trung tâm khiến chi nhánh này chịu áp lực lớn trong việc đáp ứng các tiêu chuẩn dịch vụ và xu hướng bền vững.

Hiện tại, chương trình đào tạo tại A25 tập trung vào kỹ năng lễ tân, phục vụ phòng, và giao tiếp, với các khóa học định kỳ 3-6 tháng/lần. Tuy nhiên, nội dung về bền vững và CSR gần như không được đề cập (Trần Văn Bình & Phạm Thị Thu, 2022). Theo phỏng vấn sơ bộ với quản lý chi nhánh, chỉ 10% nhân viên từng được hướng dẫn ngắn về tiết kiệm điện và nước, nhưng không có đào tạo chuyên sâu về quản lý rác thải hay hoạt động CSR như hỗ trợ cộng đồng địa phương.

Nhân viên tại chi nhánh có nhận thức cơ bản về bền vững, như tầm quan trọng của tiết kiệm tài nguyên, nhưng thiếu kỹ năng thực hành, chẳng hạn cách phân loại rác thải tái chế hoặc sử dụng thiết bị tiết kiệm năng lượng hiệu quả (Fonseca & Carnicelli, 2021). Quản lý nhận thấy áp lực từ khách hàng quốc tế, những người thường hỏi về các sáng kiến xanh, nhưng việc thiếu đào tạo khiến nhân viên khó đáp ứng (Green & Pelozza, 2020). Rào cản chính bao gồm ngân sách hạn chế, thiếu tài liệu hướng dẫn phù hợp, và nhận thức chưa đầy đủ của quản lý về lợi ích của bền vững và CSR (Sloan et al., 2013)..

2.4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

2.4.1 Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp hỗn hợp, kết hợp định lượng và định tính để đánh giá nhu cầu đào tạo về bền vững và CSR tại khách sạn A25 chi nhánh 55 Cách Mạng Tháng Tám. Mẫu nghiên cứu bao gồm 50 nhân viên (lễ tân, buồng phòng, nhà hàng) và 5 quản lý tại chi nhánh. Dữ liệu được thu thập thông qua:

Khảo sát định lượng: Bảng câu hỏi sử dụng thang Likert 5 điểm để đánh giá nhận thức, kỹ năng, và nhu cầu đào tạo về bền vững (quản lý rác thải, tiết kiệm năng lượng, sử dụng vật liệu xanh) và CSR (hỗ trợ cộng đồng, quyền lợi nhân viên). Tổng cộng 50 bảng câu hỏi được phát ra và thu hồi đầy đủ. **Phỏng vấn định tính:** 5 cuộc

phỏng vấn sâu (30 phút mỗi cuộc) với quản lý để xác định ưu tiên đào tạo và các rào cản triển khai. **Phân tích dữ liệu:** Dữ liệu khảo sát được xử lý bằng phần mềm SPSS (thống kê mô tả và phân tích tương quan). Dữ liệu phỏng vấn được phân tích nội dung để xác định các chủ đề chính.

2.4.2 Kết quả định lượng

Nhận thức và kỹ năng: 68% nhân viên nhận thức được tầm quan trọng của bền vững, nhưng chỉ 22% biết cách thực hành các sáng kiến như phân loại rác thải hoặc sử dụng thiết bị tiết kiệm năng lượng (Bảng 1). Về CSR, 75% nhân viên hiểu rằng hỗ trợ cộng đồng giúp cải thiện hình ảnh thương hiệu, nhưng chỉ 15% từng tham gia các hoạt động như quyên góp hoặc sự kiện cộng đồng.

Nhu cầu đào tạo: 92% nhân viên và quản lý đồng ý cần đào tạo về quản lý rác thải, tiếp theo là tiết kiệm năng lượng (85%) và CSR (78%) (Hình 1). Các nội dung đào tạo được ưu tiên bao gồm: hướng dẫn phân loại rác thải (4.5/5 điểm), sử dụng thiết bị tiết kiệm năng lượng (4.3/5), và tổ chức hoạt động cộng đồng (4.1/5).

Yếu tố ảnh hưởng: Trình độ học vấn có tương quan tích cực với nhu cầu đào tạo ($r = 0.42, p < 0.05$). Nhân viên có trình độ đại học thể hiện mong muốn học hỏi cao hơn. Thời gian làm việc (>2 năm) cũng ảnh hưởng đến nhận thức về bền vững ($r = 0.38, p < 0.05$).

Bảng 1: Nhận thức và kỹ năng về bền vững và CSR

Nội dung	Nhận thức (%)	Kỹ năng thực hành (%)
Quản lý rác thải	70	20
Tiết kiệm năng lượng	65	25
Hỗ trợ cộng đồng (CSR)	75	15

Bảng 2: Mức độ ưu tiên các nội dung đào tạo

Nội dung đào tạo	Tỷ lệ ưu tiên (%)	Điểm trung bình (thang 5)
Quản lý rác thải	92	4.5
Tiết kiệm năng lượng	85	4.3
CSR (hỗ trợ cộng đồng)	78	4.1

Phỏng vấn với quản lý khách sạn cho thấy: Quản lý nhấn mạnh đào tạo về quản lý rác thải và tiết kiệm năng lượng giúp giảm chi phí và đáp ứng kỳ vọng khách hàng. Rào cản chính là ngân sách hạn chế và thiếu tài liệu. Nhân viên đề xuất khóa học ngắn hạn (2-3 ngày) tập trung vào thực hành phân loại rác và sử dụng thiết bị tiết kiệm năng lượng.

2.5. Gợi ý giải pháp

Thứ nhất, khách sạn nên tổ chức các khóa huấn

luyện ngắn hạn kéo dài 2-3 ngày, tập trung vào quản lý rác thải để nâng cao kỹ năng phân loại và xử lý rác cho nhân viên. Nội dung bao gồm hướng dẫn phân biệt rác tái chế, hữu cơ, và không tái chế, kết hợp với các buổi thực hành tại chỗ như mô phỏng phân loại rác trong khu vực bếp hoặc phòng khách. Các hoạt động này giúp nhân viên hiểu rõ quy trình và áp dụng ngay trong công việc hàng ngày. Để tăng tính hấp dẫn, khóa học có thể sử dụng trò chơi nhóm, như thi đua phân loại rác

nhANH và đúng, nhằm khuyến khích sự tham gia. Khách sạn có thể mời chuyên gia từ các tổ chức môi trường địa phương để hướng dẫn, đảm bảo nội dung thực tế và dễ áp dụng.

Thứ hai, thúc đẩy tiết kiệm năng lượng, cần triển khai chương trình đào tạo về cách sử dụng các thiết bị tiết kiệm năng lượng, như hệ thống chiếu sáng LED, máy điều hòa nhiệt độ thông minh, và vòi nước cảm ứng. Chương trình kéo dài 1-2 ngày, bao gồm phần lý thuyết về lợi ích của tiết kiệm năng lượng và phần thực hành, trong đó nhân viên được hướng dẫn cách vận hành thiết bị để tối ưu hóa hiệu suất. Ví dụ, nhân viên buồng phòng sẽ học cách tắt thiết bị khi phòng trống, còn nhân viên kỹ thuật được đào tạo kiểm tra định kỳ để phát hiện lãng phí. Khách sạn có thể xây dựng sổ tay hướng dẫn nhỏ, giúp nhân viên tham khảo nhanh trong công việc.

Thứ ba, tổ chức các workshop định kỳ, mỗi quý một lần, để nâng cao nhận thức của nhân viên về bền vững. Sự kiện kéo dài 3-4 giờ, bao gồm các chủ đề như tác động của ngành khách sạn đến môi trường, tầm quan trọng của giảm thiểu rác thải nhựa, và cách áp dụng lối sống xanh trong công việc. Để tăng tính tương tác, hội thảo có thể sử dụng video minh họa, câu đố, hoặc thảo luận nhóm về cách áp dụng bền vững tại A25.

Thứ tư, tích hợp nội dung về bền vững và CSR vào chương trình đào tạo nhân viên mới, đảm bảo mọi nhân viên đều nắm bắt từ đầu. Chương trình

này kéo dài 1 ngày trong tuần lễ định hướng, bao gồm các mô-đun về quản lý tài nguyên, như cách sử dụng nước tiết kiệm trong dọn phòng, và CSR, như giới thiệu các hoạt động cộng đồng của khách sạn. Nhân viên mới sẽ tham gia một buổi thực hành nhỏ, như kiểm tra thiết bị tiết kiệm năng lượng hoặc lập kế hoạch cho một hoạt động CSR. Việc đưa nội dung này vào đào tạo ban đầu giúp xây dựng thói quen bền vững ngay từ đầu, đồng thời củng cố cam kết của A25 với các giá trị xanh.

III. KẾT LUẬN

Nghiên cứu đánh giá nhu cầu đào tạo về bền vững và CSR tại khách sạn A25 chi nhánh 55 Cách Mạng Tháng Tám, TP.HCM. Kết quả cho thấy nhân viên có nhận thức cơ bản nhưng thiếu kỹ năng thực hành (15-25% biết phân loại rác thải hoặc tham gia hoạt động cộng đồng). Nhu cầu đào tạo cao, đặc biệt về quản lý rác thải, tiết kiệm năng lượng, và CSR, với 90% nhân viên ủng hộ khóa học ngắn hạn. Trình độ học vấn và thời gian làm việc ảnh hưởng đến nhu cầu đào tạo. Nghiên cứu bổ sung dữ liệu về đào tạo trong ngành khách sạn Việt Nam và đề xuất A25 triển khai khóa đào tạo thực hành về quản lý rác thải, tiết kiệm năng lượng, và hoạt động cộng đồng, hợp tác với tổ chức như WWF Việt Nam. Hạn chế bao gồm mẫu nhỏ và thời gian nghiên cứu ngắn. Tương lai, cần mở rộng mẫu và đánh giá hiệu quả đào tạo. Đầu tư vào đào tạo bền vững và CSR giúp A25 nâng cao hiệu quả và vị thế cạnh tranh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Kim, S. (2021). Employee training for sustainability in Korean hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 92, Article 102710. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102710>
- Nguyễn Thị Hồng. (2021). Training needs in Vietnam's hospitality industry. *Vietnam Tourism Review*, 15(3), 45–56.
- Nguyễn Thị Thanh, & Trần Phong. (2023). Sustainable tourism trends in Vietnam. *Journal of Tourism Studies*, 20(1), 12–25.
- Sloan, P., Legrand, W., & Chen, J. S. (2013). Sustainability in the hospitality industry: Principles of sustainable operations (2nd ed.). *Routledge*. <https://doi.org/10.4324/9780203087664>
- Trần Văn Bình, & Phạm Thị Thu. (2022). Green practices in Vietnamese hotels: A focus on employee training. *Journal of Hospitality Research*, 19(4), 89–102.