

BỒI DƯỠNG NĂNG LỰC GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ CHO NHÂN VIÊN KINH DOANH TẠI CÁC CÔNG TY DU LỊCH TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Nguyễn Thị Phương Linh
Viện Văn hóa, Nghệ thuật Thể thao và Du lịch Việt Nam
Email: linhntp.itdr@gmail.com

Tóm tắt: Bài viết phân tích tầm quan trọng của việc bồi dưỡng năng lực giải quyết vấn đề cho nhân viên kinh doanh trong các công ty du lịch tại Hà Nội – trung tâm du lịch lớn của cả nước. Trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt và yêu cầu khách hàng ngày càng cao, năng lực phát hiện, phân tích và xử lý vấn đề trở thành yếu tố then chốt để nâng cao chất lượng dịch vụ và hiệu quả kinh doanh. Tác giả trình bày năm nhóm biện pháp chủ yếu: nâng cao nhận thức; khảo sát nhu cầu và xây dựng chương trình bồi dưỡng; đổi mới phương pháp, hình thức tổ chức; phối hợp các lực lượng trong triển khai; và tổ chức đánh giá, tự đánh giá năng lực giải quyết vấn đề. Kết luận nhấn mạnh sự cần thiết của việc thực hiện đồng bộ các biện pháp, gắn kết giữa doanh nghiệp, cơ sở đào tạo và cơ quan quản lý nhằm phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao.

Từ khóa: Năng lực giải quyết vấn đề; Nhân viên kinh doanh du lịch; Bồi dưỡng năng lực; Doanh nghiệp du lịch Hà Nội.

DEVELOPING PROBLEM-SOLVING COMPETENCE FOR SALES STAFF IN TOURISM COMPANIES IN HANOI

Nguyen Thi Phuong Linh
Vietnam Institute of Culture, Arts, Sports and Tourism

Abstract: The article analyzes the importance of developing problem-solving competence for sales staff in tourism companies based in Hanoi – Vietnam's major tourism hub. In a highly competitive environment with increasingly demanding customers, the ability to identify, analyze, and solve problems is essential for improving service quality and business performance. The author proposes five key measures: raising awareness among managers and staff, assessing needs and designing training programs, innovating training methods and formats, coordinating stakeholders during implementation, and establishing evaluation and self-assessment systems. The paper concludes that these measures must be implemented in a systematic and integrated manner. Close collaboration among enterprises, training institutions, and state management agencies is essential to enhance human resource quality and ensure sustainable development in the tourism industry.

Keywords: Problem-solving competence; Tourism sales staff; Competence development; Hanoi tourism enterprises

Nhận bài: 04/9/2025

Phản biện: 26/9/2025

Duyệt đăng: 29/9/2025

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong bối cảnh nền kinh tế Việt Nam đang hội nhập sâu rộng với khu vực và thế giới, ngành du lịch được xác định là một trong những ngành kinh tế mũi nhọn, đóng góp tích cực vào tăng trưởng GDP và tạo việc làm cho người lao động. Sự cạnh tranh gay gắt giữa các doanh nghiệp du lịch, cùng với yêu cầu ngày càng cao của khách hàng về chất lượng sản phẩm và dịch vụ, đòi hỏi đội ngũ nhân viên kinh doanh không chỉ có kiến thức chuyên môn vững vàng mà còn phải sở hữu năng lực giải quyết vấn đề linh hoạt, sáng tạo và hiệu quả.

Trong thực tiễn hoạt động kinh doanh du lịch, nhân viên thường xuyên phải đối mặt với nhiều tình huống phức tạp, như: thay đổi yêu cầu của khách hàng, xử lý khiếu nại, khắc phục sai sót trong quá trình phục vụ hay thích ứng với biến động của thị trường. Nếu thiếu năng lực giải quyết vấn đề, họ sẽ khó có thể đưa ra những quyết định kịp thời, chính xác, ảnh hưởng trực tiếp đến uy tín và hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp. Do

đó, việc bồi dưỡng năng lực giải quyết vấn đề cho nhân viên kinh doanh là yêu cầu cấp thiết, góp phần nâng cao năng suất lao động, năng lực cạnh tranh và sự phát triển bền vững của doanh nghiệp du lịch.

Tại các công ty du lịch trên địa bàn thành phố Hà Nội – trung tâm du lịch lớn của cả nước, hoạt động kinh doanh diễn ra sôi động với nhiều sản phẩm đa dạng, đối tượng khách phong phú. Tuy nhiên, thực tế cho thấy công tác bồi dưỡng năng lực giải quyết vấn đề cho đội ngũ nhân viên kinh doanh chưa được quan tâm đúng mức; nội dung, hình thức và phương pháp bồi dưỡng còn thiếu đồng bộ, chưa gắn với yêu cầu thực tiễn của doanh nghiệp.

Xuất phát từ thực tế đó, bài viết tập trung nghiên cứu và đề xuất một số biện pháp bồi dưỡng năng lực giải quyết vấn đề cho nhân viên kinh doanh tại các công ty du lịch trên địa bàn thành phố Hà Nội, nhằm góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, đáp ứng yêu cầu đổi mới và phát triển của ngành du lịch trong giai đoạn hiện nay.

II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1. Bồi dưỡng và bồi dưỡng năng lực giải quyết vấn đề cho nhân viên kinh doanh

Theo UNESCO, bồi dưỡng là quá trình nâng cao năng lực nghề nghiệp thông qua cập nhật kiến thức, kỹ năng và thái độ, giúp cá nhân thích ứng với thay đổi và nâng cao hiệu quả công việc. Theo *Đại từ điển tiếng Việt và Từ điển Giáo dục học*, bồi dưỡng là việc làm tăng thêm năng lực, phẩm chất, hoàn thiện chuyên môn nhằm đáp ứng yêu cầu nghề nghiệp. Tác giả Nguyễn Minh Đường coi bồi dưỡng là giai đoạn tiếp nối sau đào tạo, bổ sung và cập nhật kiến thức, kỹ năng còn thiếu để duy trì và phát triển năng lực nghề nghiệp. Bồi dưỡng có hai nghĩa:

Nghĩa rộng: bao gồm toàn bộ quá trình giáo dục – đào tạo nhằm phát triển nhân cách và năng lực.

Nghĩa hẹp: là quá trình trang bị thêm kiến thức, kỹ năng để nâng cao hiệu quả hoạt động trong lĩnh vực cụ thể.

Bồi dưỡng giữ vai trò quan trọng trong phát triển nguồn nhân lực, giúp người lao động nâng cao trình độ, thích ứng với yêu cầu công việc và thúc đẩy học tập suốt đời. Bồi dưỡng năng lực giải quyết vấn đề cho nhân viên kinh doanh là quá trình giúp họ phát triển các kỹ năng: phát hiện – phân tích vấn đề, hình thành – lựa chọn giải pháp, tổ chức thực hiện và đánh giá – điều chỉnh kết quả, góp phần nâng cao hiệu quả công việc và năng lực cạnh tranh của tổ chức.

2.2. Biện pháp bồi dưỡng năng lực giải quyết vấn đề cho nhân viên kinh doanh tại các công ty du lịch trên địa bàn Thành phố Hà Nội

2.2.1. Tổ chức nâng cao nhận thức cho cán bộ quản lý và đội ngũ nhân viên kinh doanh về ý nghĩa, tầm quan trọng của bồi dưỡng năng lực giải quyết vấn đề cho nhân viên kinh doanh

Sử dụng các phương tiện truyền thông để tuyên truyền các chủ trương, chính sách của Đảng, Nhà nước về tiêu chuẩn nghiệp vụ, năng lực của nhân viên kinh doanh, trong đó có nội dung liên đến năng lực giải quyết vấn đề. Công ty kinh doanh du lịch tổ chức các buổi tọa đàm chuyên đề về năng lực giải quyết vấn đề nói chung và năng lực giải quyết vấn đề của nhân viên kinh doanh nói riêng thu hút sự tham gia tích cực của các nhân viên kinh doanh tại Trường. Tổ chức các Hội thi về năng lực giải quyết vấn đề của nhân viên kinh doanh và thu hút đội ngũ nhân viên kinh doanh tham gia.

2.2.2. Khảo sát nhu cầu, xây dựng nội dung, chương trình bồi dưỡng năng lực giải quyết vấn đề cho nhân viên kinh doanh

Xây dựng, hoàn thiện chương trình bồi dưỡng năng lực giải quyết vấn đề cho nhân viên kinh doanh đáp ứng những yêu cầu cơ bản của chương trình bồi dưỡng, đồng thời đáp ứng tốt nhu cầu bồi dưỡng năng lực giải quyết vấn đề cho nhân viên kinh doanh Tại các công ty kinh doanh du lịch trên địa bàn thành phố Hà Nội. Lựa chọn nội dung bồi dưỡng năng lực giải quyết vấn đề cho nhân viên kinh doanh theo từng vị trí việc làm. Nội dung cơ bản của công tác bồi dưỡng năng lực giải quyết vấn đề cho nhân viên kinh doanh bao gồm: Bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng giải quyết vấn đề cho nhân viên kinh doanh cần chú trọng đến những nội dung sau; Bồi dưỡng nâng cao kiến thức giải quyết vấn đề: Kiến thức lý thuyết cơ bản về phát hiện vấn đề; Kiến thức về thu thập thông tin liên quan đến vấn đề; Kiến thức về xác định vấn đề trọng yếu cần giải quyết; Kiến thức về quy trình giải quyết vấn đề; Bồi dưỡng nâng cao kỹ năng giải quyết vấn đề; Kỹ năng phát hiện vấn đề

Kỹ năng phân tích vấn đề; Kỹ năng xác định, lựa chọn giải pháp giải quyết vấn đề; Kỹ năng triển khai hoạt động giải quyết vấn đề; Kỹ năng đánh giá thực hiện các giải pháp giải quyết vấn đề; Kỹ năng điều chỉnh hoạt động giải quyết vấn đề. Xây dựng tình huống trong kinh doanh du lịch và cách thức xử lý phù hợp đối với nhân viên kinh doanh của các công ty du lịch

2.2.3. Đổi mới phương pháp và hình thức tổ chức bồi dưỡng kỹ năng giải quyết vấn đề của nhân viên kinh doanh

Chủ động lựa chọn phương pháp, hình thức bồi dưỡng năng lực giải quyết vấn đề cho nhân viên kinh doanh ngay tại Trường. Có thể kết hợp với các tổ chức đoàn thể cấp trên tổ chức các cuộc thi, phong trào thi đua về cán bộ tham gia bồi dưỡng năng lực giải quyết vấn đề cho nhân viên kinh doanh,... qua đó giúp họ nhận thức được vai trò và tầm quan trọng của việc đổi mới phương pháp và hình thức bồi dưỡng năng lực giải quyết vấn đề cho nhân viên kinh doanh.

Khuyến khích các nhân viên kinh doanh tự bồi dưỡng năng lực giải quyết vấn đề một cách liên tục theo nhu cầu của từng vị trí việc làm, khuyến khích tinh thần tự giác, nhiệt tình, ý thức học tập bồi dưỡng năng lực giải quyết vấn đề của các nhân viên kinh doanh.

2.2.4. Phối hợp các lực lượng trong tổ chức, triển khai hoạt động bồi dưỡng năng lực giải quyết vấn đề cho nhân viên kinh doanh tại các công ty du lịch

Để triển khai biện pháp này, lãnh đạo Sở cần chỉ đạo triển khai các hoạt động cụ thể sau:

** Xác định nhu cầu bồi dưỡng*

Lãnh đạo cấp cao, phòng nhân sự/phòng đào tạo phối hợp với bộ phận kinh doanh thu thập phản hồi từ nhân viên thực tế, quản lý trực tiếp để xác định nơi nào kỹ năng giải quyết vấn đề yếu, tình huống hay gặp.

Doanh nghiệp chia sẻ thông tin thị trường, thay đổi nhu cầu khách hàng, để đảm bảo chương trình bồi dưỡng không bị “lỗi thời”.

** Thiết kế chương trình / xây dựng nội dung*

Giảng viên chuyên môn + chuyên gia doanh nghiệp hợp tác thiết kế nội dung bồi dưỡng sát thực tế. Ví dụ chuyên gia doanh nghiệp đưa vào tình huống thực tế mà công ty đã từng gặp.

Phòng đào tạo đảm bảo nội dung phù hợp với tiêu chuẩn nghề nghiệp, yêu cầu của công ty.

** Tổ chức triển khai*

Lãnh đạo công ty tạo điều kiện về thời gian, chính sách, hỗ trợ tài chính; Phòng đào tạo / quản lý triển khai lịch đào tạo, điều phối giảng viên, đảm bảo trang thiết bị đầy đủ; Giảng viên + báo cáo viên + nhân viên kinh doanh với vai trò tham gia tích cực: nhân viên phản hồi, thực hành, giảng viên điều chỉnh phương pháp theo phản hồi.

** Đánh giá, phản hồi và cải tiến*

Các lực lượng phối hợp đánh giá hiệu quả: quản lý, nhân viên kinh doanh, giảng viên; Sử dụng công cụ đánh giá, thu thập phản hồi từ học viên sau khóa học và trong thực tế công việc sau bồi dưỡng; Dựa vào đó chỉnh sửa nội dung, phương pháp, điều kiện thực hiện để các lần bồi dưỡng tiếp theo tốt hơn.

2.2.5. Tổ chức đánh giá kỹ năng giải quyết tình huống của nhân viên kinh doanh tại các công ty du lịch và hướng dẫn nhân viên kinh doanh tự đánh giá

** Xây dựng bộ công cụ đánh giá kỹ năng giải quyết vấn đề*

Nguyên tắc: bám sát thực tiễn công việc du lịch; tiêu chuẩn rõ ràng; thang điểm minh bạch, mô tả được từng mức năng lực.

Thành phần bộ công cụ:

Tiêu chí & mô tả chi tiết (nhận diện vấn đề, phân tích nguyên nhân, đề xuất giải pháp, lựa chọn giải pháp, triển khai, giao tiếp-thuyết phục); Tình huống mẫu (thực tế/mô phỏng) để luyện tập và chấm; Phiếu đánh giá chuẩn hóa để ghi điểm và nhận xét.

Tổ chức đánh giá bằng bộ công cụ: Kỳ đánh giá: định kỳ (6–12 tháng) và/hoặc đột xuất khi cần.

Hình thức kết hợp: Bài tập tình huống thực tế/mô phỏng có chấm điểm theo rubric; Phỏng vấn/thảo luận để hiểu cách tư duy; Đánh giá đa nguồn (cấp trên, đồng nghiệp) tăng khách quan.

Báo cáo: tổng hợp kết quả cá nhân/nhóm, xác định lỗ hổng năng lực → lập kế hoạch đào tạo, điều chỉnh chính sách nhân sự.

Hướng dẫn nhân viên tự đánh giá

Mục tiêu: nâng cao tự nhận thức và chủ động phát triển.

Quy trình 5 bước (NVKD): Đọc kỹ tiêu chí – thang điểm và ví dụ minh họa; Tự cho điểm từng tiêu chí theo tình huống đã xử lý; Ghi chú minh chứng (case cụ thể, dữ liệu kèm theo); Phân tích điểm mạnh – điểm cần cải thiện; Lập kế hoạch phát triển cá nhân (mục tiêu, hành động, thời hạn, chỉ số đo).

Lợi ích: rèn phản biện bản thân, hình thành thói quen tự hoàn thiện, cải thiện tốc độ & chất lượng xử lý tình huống.

III. KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

3.1. Kết luận

Các biện pháp bồi dưỡng năng lực giải quyết vấn đề cho nhân viên kinh doanh tại các công ty kinh doanh du lịch trên địa bàn thành phố Hà Nội là một hệ thống đa dạng và linh hoạt, không có biện pháp nào mang tính vạn năng, khi giải quyết một nhiệm vụ cụ thể, các cán bộ quản lý thường phải phối hợp nhiều biện pháp để công tác bồi dưỡng năng lực giải quyết vấn đề cho nhân viên kinh doanh ngày càng đạt hiệu quả cao. Tuy nhiên, tùy thuộc vào từng điều kiện, hoàn cảnh cụ thể, cán bộ quản lý lựa chọn hoặc kết hợp các biện pháp mang tính phù hợp, hiệu quả.

Mỗi biện pháp bồi dưỡng năng lực giải quyết vấn đề cho nhân viên kinh doanh tại các công ty kinh doanh du lịch trên địa bàn thành phố Hà Nội đều có chức năng, vai trò, tác dụng riêng về một mặt nào đó nhưng giữa chúng có mối liên hệ biện chứng chặt chẽ với nhau. Mỗi biện pháp đều là tiền đề, điều kiện để thực hiện những biện pháp khác, đồng thời nó chịu ảnh hưởng chi phối của các biện pháp đó. Vì vậy, các biện pháp nêu trên phải được thực hiện một cách đồng bộ. Việc thực hiện đơn lẻ từng biện pháp sẽ không đem lại hiệu quả cao, thậm chí làm mất đi ý nghĩa của chính nó.

3.2. Khuyến nghị

a. Đối với cơ quan quản lý nhà nước về du lịch:

Cần ban hành các chính sách khuyến khích doanh nghiệp du lịch đầu tư cho công tác đào tạo

và bồi dưỡng nhân lực, đặc biệt là năng lực giải quyết vấn đề – một kỹ năng quan trọng trong hoạt động dịch vụ.

Xây dựng khung năng lực chuẩn cho vị trí nhân viên kinh doanh du lịch, trong đó xác định rõ các tiêu chí, yêu cầu cụ thể về kỹ năng phân tích, xử lý và ra quyết định trong các tình huống nghề nghiệp.

Tăng cường liên kết giữa các cơ sở đào tạo du lịch, viện nghiên cứu và doanh nghiệp nhằm phát triển các chương trình bồi dưỡng phù hợp với nhu cầu thực tiễn.

b. Đối với các công ty du lịch

Cần coi hoạt động bồi dưỡng năng lực giải quyết vấn đề là một phần trong chiến lược phát triển nguồn nhân lực của doanh nghiệp, gắn với mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ và năng lực cạnh tranh.

Thường xuyên khảo sát nhu cầu và mức độ năng lực hiện tại của đội ngũ nhân viên để thiết kế các chương trình bồi dưỡng phù hợp, có tính ứng dụng cao.

Khuyến khích xây dựng “văn hóa học tập” trong doanh nghiệp, tạo môi trường cởi mở để nhân viên chia sẻ kinh nghiệm, học hỏi từ thực tiễn, rút kinh nghiệm từ các tình huống xử lý thành công hoặc chưa thành công.

Đầu tư cho hệ thống đánh giá, phản hồi sau đào tạo; khen thưởng kịp thời những nhân viên có sáng kiến, kỹ năng giải quyết vấn đề hiệu quả trong công việc.

c. Đối với nhân viên kinh doanh du lịch

Cần nhận thức rõ tầm quan trọng của năng lực giải quyết vấn đề đối với hiệu quả công việc, chủ động tham gia các khóa bồi dưỡng, tự học và tự rèn luyện kỹ năng nghề nghiệp.

Phát huy tinh thần cầu thị, sẵn sàng đón nhận phản hồi từ khách hàng và đồng nghiệp để hoàn thiện bản thân.

Tích cực áp dụng kiến thức, kỹ năng đã học vào thực tiễn, ghi chép và chia sẻ kinh nghiệm xử lý tình huống với đồng nghiệp nhằm nâng cao năng lực giải quyết vấn đề trong toàn bộ đội ngũ.

d. Đối với các cơ sở đào tạo và nghiên cứu du lịch

Cần tăng cường hợp tác với doanh nghiệp trong việc tổ chức các khóa bồi dưỡng ngắn hạn, xây dựng tình huống mô phỏng thực tế và mời chuyên gia doanh nghiệp tham gia giảng dạy.

Cập nhật, đổi mới nội dung chương trình đào tạo theo hướng chú trọng thực hành, kỹ năng mềm và năng lực ứng phó với thay đổi, nhằm giúp người học thích ứng nhanh với môi trường làm việc thực tế.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2023), *Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030, tầm nhìn 2045*, Hà Nội.
- Đại từ điển Tiếng Việt (1998), *Trung tâm Từ điển học*, Nxb. Văn hóa – Thông tin, Hà Nội.
- D’Zurilla, T. J., & Goldfried, M. R. (1971), “Problem-solving and behavior modification”, *Journal of Abnormal Psychology*, 78(1), 107–126.
- Nguyễn Minh Đường (2012), *Phát triển đội ngũ nhà giáo và cán bộ quản lý giáo dục trong thời kỳ công nghiệp hóa, hiện đại hóa*, Nxb. Giáo dục Việt Nam, Hà Nội.
- Nguyễn Thị Hồng Nhung (2020), “Phát triển năng lực giải quyết vấn đề cho sinh viên trong dạy học theo định hướng phát triển năng lực”, *Tạp chí Giáo dục*, số 496, tr. 10–14.