

XÂY DỰNG MÔ HÌNH CHATBOT AI RÈN LUYỆN NGHIỆP VỤ LỄ TÂN CHO SINH VIÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN - MỘT HƯỚNG TIẾP CẬN KHẲNG ĐỊNH VAI TRÒ CỦA NGƯỜI THẦY TRONG BỐI CẢNH XÃ HỘI HỌC TẬP SỐ

Lữ Thị Anh Thu¹

Email: luthianhthu@cddl.edu.vn

Ngày tòa soạn nhận được bài báo: 19/08/2025

Ngày phân biên đánh giá: 08/10/2025

Ngày bài báo được duyệt đăng: 24/10/2025

DOI: 10.59266/houjs.2025.810

Tóm tắt: Sự phát triển vượt bậc của Trí tuệ nhân tạo vừa là thách thức vừa mở ra cơ hội để người giảng viên định vị lại vai trò của mình trong kỷ nguyên số. Tích hợp AI vào giảng dạy là yêu cầu tất yếu của giáo dục hiện đại. Bài viết này trình bày cơ sở lý thuyết và thiết kế kỹ thuật cho mô hình Chatbot AI như một công cụ thực hành giúp sinh viên ngành Quản trị khách sạn rèn luyện nghiệp vụ lễ tân. Đây là hướng tiếp cận vừa khai thác tiềm năng của AI như một cộng sự đắc lực hỗ trợ quá trình dạy học vừa nhấn mạnh vai trò không thể thay thế của người thầy trong việc cố vấn, thiết kế trải nghiệm học tập cho sinh viên.

Từ khóa: chatbot, học tập số, nghiệp vụ lễ tân

I. Đặt vấn đề

Tại Lễ kỷ niệm 80 năm truyền thống ngành Giáo dục, Tổng bí thư Tô Lâm đã định hướng: “*Thúc đẩy chuyển đổi số và trí tuệ nhân tạo (AI) trong giáo dục. Biến công nghệ thành cú hích đổi mới căn bản, toàn diện: dạy và học linh hoạt, học liệu mở, nền tảng số an toàn, nhân văn, nâng cao năng lực số cho giáo viên - học sinh; bảo đảm an ninh an toàn dữ liệu*”. Chỉ đạo này khẳng định chuyển đổi số là nhiệm vụ chính trị quan trọng, đòi hỏi một bước chuyển mình lịch sử của ngành giáo dục.

Sự phát triển vượt bậc của trí tuệ nhân tạo vừa là cơ hội vừa là thách thức đối với hoạt động dạy và học, đặc biệt làm dấy lên những cuộc tranh luận học thuật về vai trò cũng như khả năng người thầy bị thay thế trong tương lai.

Trước bối cảnh ấy, người thầy cần nỗ lực định vị lại vai trò của mình trong xã hội học tập số. Sự phát triển của công nghệ đang trao cho người thầy cơ hội chuyển từ người truyền thụ kiến thức đơn thuần sang người dẫn dắt, thiết kế trải nghiệm, người cố vấn học tập. Bằng cách chủ động tích

¹ Trường Cao đẳng Đà Lạt

hợp công nghệ vào giảng dạy, người thầy không chỉ phát huy hiệu quả của các công cụ số mà còn khẳng định vị thế không thể thay thế của mình trong việc kiến tạo, định hướng và truyền cảm hứng về tinh thần học tập suốt đời cho sinh viên - điều mà máy móc không làm được. Xuất phát từ quan điểm này, bài viết đề xuất xây dựng mô hình chatbot AI rèn luyện nghiệp vụ lễ tân cho sinh viên ngành Quản trị khách sạn. Mô hình này là một minh chứng cho hướng tiếp cận xem AI là cộng sự đắc lực, không chỉ hỗ trợ quá trình học tập mà còn góp phần nâng tầm và khẳng định vai trò của người thầy trong kỷ nguyên số.

II. Cơ sở lý thuyết

2.1. Lý thuyết Học tập Trải nghiệm của David Kolb

Lý thuyết Học tập Trải nghiệm có nguồn gốc từ triết học cổ điển Đức và được David Kolb hoàn chỉnh vào năm 1984. Theo Kolb (1984), kiến thức được tạo ra thông qua sự biến đổi của kinh nghiệm, đòi hỏi người học chủ động tương tác, suy ngẫm và vận dụng kinh nghiệm của chính mình. Chu trình này gồm 4 giai đoạn mang tính hệ thống và liên tục: Trải nghiệm cụ thể (Concrete Experience), Quan sát và phản ánh (Reflective Observation), Khái niệm hóa trừu tượng (Abstract Conceptualization), và Thử nghiệm tích cực (Active Experimentation).

2.2. Phương pháp đóng vai trong dạy học

Đóng vai là phương pháp dạy học tích cực, trong đó giảng viên xây dựng kịch bản để sinh viên nhập vai, chủ động trải nghiệm và lĩnh hội kiến thức từ đó rèn luyện kỹ năng thực tế và sự tự tin. Phương pháp đóng vai được áp dụng rộng rãi, đặc biệt hiệu quả trong đào tạo nghề. Trong

ngành Khách sạn, thông qua việc đóng vai nhân viên và khách hàng, sinh viên vừa nắm vững lý thuyết các quy trình phục vụ vừa được rèn luyện thái độ phục vụ, kỹ năng giao tiếp cũng như khả năng ứng phó, xử lý các tình huống phát sinh.

2.3. Chatbot AI và ứng dụng Trí tuệ nhân tạo trong giáo dục

Trong vô số các ứng dụng của trí tuệ nhân tạo, Chatbot AI được xem như một công cụ có khả năng ứng dụng cao trong nhiều lĩnh vực cuộc sống. Trong giáo dục, Chatbot AI đóng vai trò như một trợ lý 24/7, giải đáp các thắc mắc thường gặp, hoặc trở thành một gia sư thông minh, cá nhân hóa lộ trình học tập theo năng lực và nhịp độ riêng của mỗi sinh viên. Tích hợp trí tuệ nhân tạo vào giảng dạy đã trở thành xu hướng tất yếu của giáo dục hiện đại. Tuy nhiên, ứng dụng AI trong đào tạo nhân lực cho ngành khách sạn vẫn là một lĩnh vực còn bỏ ngõ, hứa hẹn nhiều tiềm năng cần được khai thác.

III. Phương pháp nghiên cứu

Với mục tiêu xây dựng khung lý thuyết và thiết kế kỹ thuật tổng quát cho mô hình Chatbot AI, bài viết áp dụng phương pháp nghiên cứu định tính và phương pháp nghiên cứu dựa vào thiết kế (Design-Based Research - DBR). Các phương pháp này được phối hợp trong quá trình triển khai bài viết. Giai đoạn đầu bài viết tập trung vào tổng hợp, phân tích dữ liệu là các đề tài nghiên cứu, bài báo khoa học liên quan đến lý thuyết Học tập trải nghiệm của David Kolb, phương pháp sư phạm đóng vai, các nghiên cứu về AI tạo sinh cũng như Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch Việt Nam - Nghiệp vụ lễ tân VTOS. Giai đoạn này nhằm xây dựng một nền tảng lý luận và cơ sở học liệu vững chắc cho mô hình. Giai đoạn tiếp theo là

kiến tạo mô hình, bao gồm việc thiết kế kiến trúc tổng thể cho mô hình, xây dựng ngân hàng kịch bản nghiệp vụ và phát triển bộ tiêu chí đánh giá cho chatbot. Như vậy, hai phương pháp nghiên cứu này đảm bảo mô hình chatbot AI đề xuất là một giải pháp có cơ sở khoa học, đóng góp một hướng triển khai cụ thể cho việc vận dụng công nghệ số vào đổi mới phương pháp dạy và học.

IV. Xây dựng mô hình Chatbot AI rèn luyện nghiệp vụ lễ tân cho sinh viên ngành khách sạn

4.1. Thực trạng việc giảng dạy học phần Nghiệp vụ lễ tân

Nghệ vụ lễ tân là học phần chuyên ngành bắt buộc của ngành Quản trị Khách sạn, trọng tâm là rèn luyện kỹ năng thực hành các quy trình nghiệp vụ như nhận đặt phòng, nhận phòng, trả phòng, xử lý phàn nàn. Học phần chú trọng thực hành (chiếm 70% thời lượng). Thông thường khi giảng dạy, phương pháp đóng vai, mô phỏng tình huống thực tế ở quầy lễ tân được giảng viên sử dụng chủ yếu. Phương pháp này thường diễn ra theo ba bước chính: (1) Giảng viên làm mẫu (2) Phân tích & Hệ thống hóa quy trình (3) Sinh viên thực hành.

Đóng vai giúp sinh viên nắm vững quy trình nghiệp vụ và rèn luyện các kỹ năng mềm thiết yếu. Tuy nhiên, phương pháp đóng vai truyền thống bộc lộ một số hạn chế. Thứ nhất, đóng vai phụ thuộc vào sự hợp tác của “bạn diễn”, và sự quen thuộc này có thể dẫn đến tính thụ động của sinh viên khi đối mặt với tình huống mới, người mới. Thứ hai, việc rèn luyện bị giới hạn về không gian và thời gian trong lớp học, khó thực hành ngoài giờ. Thứ ba, kịch bản thường đơn giản, mang tính lặp lại, thiếu tính mở, linh hoạt nên chủ yếu sinh viên chỉ rèn luyện được khả năng ghi

nhớ kiến thức và sự chính xác trong quy trình, thiếu kỹ năng phản xạ linh hoạt, ứng biến phù hợp. Thứ tư, thời lượng trên lớp hạn chế khiến giảng viên khó quan sát, đánh giá chi tiết hoặc cá nhân hóa lộ trình thực hành phù hợp với năng lực của từng sinh viên.

4.2. Xây dựng mô hình Chatbot AI rèn luyện nghiệp vụ lễ tân

Từ thực trạng trên, mô hình Chatbot AI được đề xuất như một giải pháp hỗ trợ, kế thừa phương pháp đóng vai nhưng khai thác công nghệ để mở rộng không gian, thời gian thực hành và cá nhân hóa lộ trình học tập. Trong mô hình này, Chatbot AI xuất hiện với hai vai trò: “khách hàng ảo” (để nhân viên lễ tân giao tiếp và thực hiện một quy trình nghiệp vụ hoặc xử lý tình huống) và “giảng viên ảo” (đánh giá, đưa ra nhận xét ưu/nhược điểm và hướng khắc phục sau mỗi lượt thực hành). Để mô hình mang ý nghĩa giáo dục và hiệu quả sư phạm, giảng viên cần xây dựng mô hình qua các bước:

4.2.1. Xây dựng học liệu số

Nội dung quan trọng đầu tiên trong học liệu số là kiến thức nghiệp vụ lễ tân cơ bản, được xây dựng trên nền tảng giáo trình môn học cũng như Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề Lễ tân VTOS. Giảng viên cần chọn lọc những kiến thức quan trọng, ví dụ như các quy trình nghiệp vụ: đặt phòng, nhận phòng, trả phòng và xử lý tình huống, giải quyết phàn nàn.

Để các mô hình Chatbot hoạt động một cách thuận tiện, ít nhầm lẫn, sai sót, học liệu số cần được thiết kế theo từng quy trình nghiệp vụ riêng biệt. Mỗi quy trình nghiệp vụ cần được chi tiết hóa, kết hợp giữa kiến thức chuyên môn (các bước thực hiện) với các tiêu chuẩn thái độ phục vụ, kỹ năng giao tiếp ứng xử.

Bên cạnh học liệu số về kiến thức quy trình lễ tân, giảng viên cũng cần xây dựng bộ tiêu chí đánh giá kỹ năng nghiệp vụ tích hợp vào chatbot, bao gồm:

Về phương diện đánh giá sinh viên cần toàn diện, gồm: (1) Sự chính xác của quy trình, (2) Kỹ năng giao tiếp, (3) Kiến thức về sản phẩm - dịch vụ, (4) Tính linh hoạt và khả năng thích ứng.

Về nguyên tắc sư phạm, khi nhận xét, đánh giá sinh viên, Chatbot AI cần đảm bảo: (1) Tính cụ thể, (2) Tính kịp thời, (3) Tính động viên, khích lệ, (4) Tính trung thực.

Về cấu trúc phần nhận xét của “giảng viên ảo”, bao gồm các luận điểm: (1) Nhận xét khái quát (2) Phân tích ưu điểm, hạn chế (3) Gợi ý hướng khắc phục.

4.2.2. Xây dựng ngân hàng kịch bản

Xây dựng ngân hàng kịch bản có ý nghĩa then chốt trong mô hình chatbot AI thực hành. Giảng viên cần thiết kế ngân hàng kịch bản đa dạng, có thể chia theo tính chất công việc ở bộ phận lễ tân (nhóm kịch bản liên quan đến quy trình nghiệp vụ cơ bản, nhóm kịch bản liên quan đến xử lý phàn nàn) hoặc theo mức độ phức tạp (dễ, trung bình, khó). Có thể làm phong phú kịch bản hơn bằng cách cá nhân hóa hồ sơ khách hàng (khác biệt về đối tượng, tính cách, trạng thái cảm xúc).

Các kịch bản này được giảng viên xây dựng dựa trên giáo trình cũng như trích xuất từ thực tế, thu thập các tình huống thường gặp bằng cách phỏng vấn các nhân viên, quản lý bộ phận lễ tân khách sạn 4 - 5 sao. Các kịch bản được gán nhãn theo một cấu trúc chung, ví dụ: [Nghiệp vụ: Check-in], [Xử lý phàn nàn: thái độ phục vụ], [Độ khó: Nâng cao] để dễ dàng phân loại và truy xuất khi cần thiết.

Kiến thức nghiệp vụ lễ tân cơ bản, bộ tiêu chí đánh giá kỹ năng nghiệp vụ và ngân hàng kịch bản được giảng viên soạn thảo, tổng hợp và lưu trữ dưới dạng file PDF tạo thành kho học liệu số. Học liệu số này dễ dàng tải lên hệ thống; có thể tùy chỉnh, thay đổi, bổ sung bất cứ lúc nào mà không cần can thiệp về mặt kỹ thuật lập trình. Do đó mô hình Chatbot AI thực hành có khả năng cập nhật và mở rộng dữ liệu linh hoạt, không giới hạn.

4.2.3. Lựa chọn nền tảng công nghệ

Ứng dụng AI vào môi trường giáo dục đòi hỏi giảng viên có sự cân nhắc kỹ lưỡng. Với ngân sách dự án bằng không, đội ngũ kỹ thuật không có nên nền tảng công nghệ được giảng viên ưu tiên lựa chọn phải mang tính phổ biến, dễ dàng triển khai và chia sẻ, bảo trì hệ thống đơn giản và đặc biệt ưu tiên miễn phí.

Với các tiêu chí trên, Gemini Gems được xem là lựa chọn tối ưu hơn so với các nền tảng Chatbot khác do: (1) Miễn phí, (2) Bám sát chặt chẽ chỉ dẫn, phù hợp với rèn luyện nghiệp vụ đòi hỏi tính chính xác cao theo quy trình (3) Khả năng chia sẻ rộng rãi cho bất kì ai, không cần có tài khoản trả phí (4) Cho phép sinh viên chủ động điều chỉnh prompt để cá nhân hóa lộ trình học tập. Gems cho phép sinh viên tự điều chỉnh phần chỉ dẫn để tạo những tình huống riêng phù hợp năng lực bản thân (ví dụ tăng độ khó của kịch bản bằng cách yêu cầu thực hành bằng tiếng Anh hoặc đổi sang đối tượng khách khó tính...) đã biến chatbot thành một môi trường học tập mở. Đây là một bước ngoặt quan trọng đánh dấu sự chuyển đổi vai trò của giảng viên từ người truyền thụ kiến thức sang người thiết kế trải nghiệm học tập, trao quyền cho sinh viên tự khám phá, lĩnh hội kiến thức chuyên ngành cũng như năng lực số.

Như vậy, với mô hình Chatbot AI sử dụng nền tảng Gemini, giảng viên có thể tận dụng sức mạnh của các mô hình lớn sẵn có của Gemini, không cần phải xây dựng mô hình hoàn toàn mới, một quá trình đòi hỏi kỹ năng lập trình và huấn luyện chuyên sâu. Toàn bộ học liệu số: kiến thức lý thuyết, ngân hàng kịch bản, bộ tiêu chí đánh giá thực hành sẽ đóng vai trò như bộ dữ liệu huấn luyện chatbot AI. Đây là một hướng tiếp cận hiệu quả về chi phí và nhân lực khi giảng viên với vai trò là chuyên gia về nội dung có thể tự mình hoàn thiện một chatbot nhanh chóng mà không cần biết ngôn ngữ lập trình phức tạp.

Trong Gems, dữ liệu lịch sử tương tác với chatbot khi thực hành được lưu lại trên tài khoản Gemini của sinh viên và giảng viên chỉ truy cập được khi sinh viên chia sẻ cuộc trò chuyện đó bằng link. Giảng viên có thể sử dụng dữ liệu này đánh giá quá trình thực hành của sinh viên cũng như phân tích, tìm ra các lỗi sai về kỹ thuật trong mô hình chatbot để điều chỉnh kịp thời. Dữ liệu trong Gems có tính bảo mật tương đối cao, được cam kết không chia sẻ cho bên thứ ba. Tuy nhiên, giảng viên cần lưu ý sinh viên không đưa thông tin cá nhân: số điện thoại, căn cước công dân, số thẻ tín dụng, tài khoản ngân hàng... vào cuộc hội thoại.

4.2.4. Thiết kế Prompt

Nếu học liệu số kiến thức nghiệp vụ, ngân hàng kịch bản lý thuyết là bộ khung, “xương sống” thì prompt chính là “linh hồn” của mô hình Chatbot AI thực hành. Chatbot sẽ đảm nhiệm hai vai trò rất khác biệt: “khách hàng ảo” và “giảng viên ảo”. Việc tích hợp hai chức năng cùng lúc giúp mô hình mang ý nghĩa sư phạm rõ nét tuy nhiên, nó đòi hỏi giảng viên phải có kỹ thuật thiết kế prompt.

Với vai trò “khách hàng ảo”, để Chatbot xác định đúng và đóng tròn vai,

giảng viên cần thiết kế prompt đảm bảo các yếu tố sau:

Về vai trò, xác định rõ vai là khách hàng, tránh việc nhầm vai lễ tân hay giảng viên mà đưa ra chỉ dẫn, gợi ý quy trình không cần thiết.

Về bối cảnh cá nhân, có thể cá nhân hóa hồ sơ khách hàng bằng các đặc điểm về họ tên, quốc tịch, nghề nghiệp, trạng thái cảm xúc, kỳ vọng, số điện thoại, email...

Về nhiệm vụ, cụ thể hóa nhiệm vụ của khách hàng trong kịch bản gắn liền với một quy trình nghiệp vụ hoặc một tình huống phản nàn nào đó.

Về quy tắc hành vi, chỉ dẫn cụ thể những điều Chatbot được và không được làm với tư cách khách hàng ví dụ, không được lan man, không được chỉ dẫn thay nhân viên, không được ngưng cuộc trò chuyện đột ngột và phải sử dụng ngôn ngữ tự nhiên...

Có thể ví dụ một chỉ dẫn cho chatbot khái quát như sau: “Bạn hãy đóng vai một khách hàng tên Nguyễn Văn A. Bạn đã đặt phòng trước, mã số đặt phòng là 1080. Mục tiêu của bạn là hoàn thành thủ tục check-in. Bạn cần cung cấp tên, trả lời các câu hỏi của lễ tân và hỏi về giờ ăn sáng. Bạn chỉ phản hồi khi được hỏi, trả lời đúng trọng tâm bằng ngôn ngữ tự nhiên như một khách hàng thật và không đưa ra bất kỳ chỉ dẫn nào cho nhân viên lễ tân. Khi nhận được chìa khóa phòng, hãy nói ‘Cảm ơn’ để kết thúc kịch bản.”

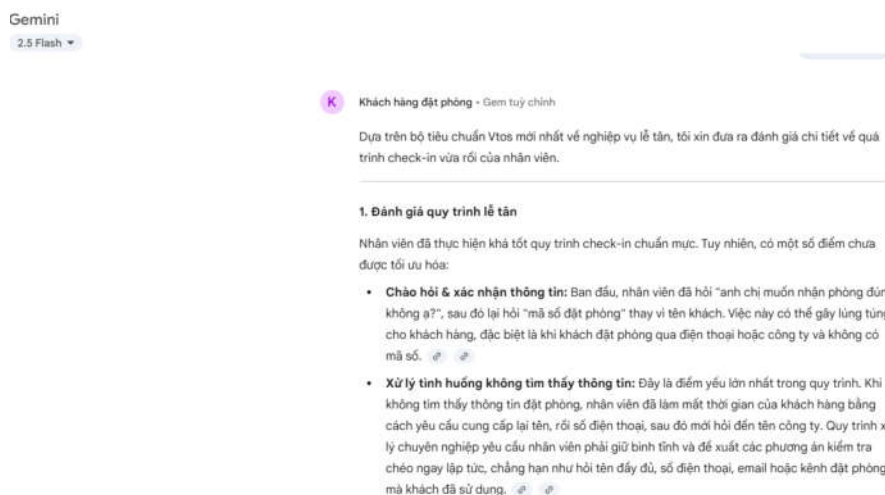
Với vai trò “giảng viên ảo”, để những nhận xét, đánh giá của chatbot hướng tới mục tiêu sư phạm, cần tích hợp vào prompt bộ tiêu chí đánh giá kỹ năng nghiệp vụ lễ tân đã được giảng viên xây dựng ban đầu.

4.2.5 Tiêu chuẩn đánh giá đầu ra của mô hình AI

Để có thể đo lường, kiểm định và cải thiện chất lượng phản hồi của chatbot,

đảm bảo mô hình luôn hướng tới mục tiêu sư phạm, giảng viên cần xây dựng tiêu chí đánh giá đầu ra của mô hình dưới hai góc nhìn. Từ phía giảng viên, định kì giảng viên xem lại các dữ liệu lịch sử hội thoại được sinh viên chia sẻ để có thể đánh giá chatbot trên các tiêu chí: (1) Độ chính xác của quy trình, (2) Tính phù hợp của vai diễn khách hàng: có duy trì đúng vai trò và ghi nhớ các thông tin cốt lõi không, (3) Chất lượng sư phạm của phản hồi: có mang tính xây dựng, thiện chí không. Về phía người học, giảng viên thường xuyên ghi nhận, hỗ trợ những phản ánh của sinh viên về những lỗi sai kĩ thuật trong chatbot khi thực hành cũng như tạo những khảo sát để sinh viên đánh giá mức độ hài lòng mô hình trên thang điểm 1-5.

4.3. Đánh giá hiệu quả mô hình chatbot AI thực hành gắn với lý thuyết học tập trải nghiệm của David Kolb và việc định vị vai trò của người thầy trong kỷ nguyên số



Hình 1. Ví dụ về Gems đánh giá thực hành của sinh viên

Ý nghĩa sư phạm của mô hình Chatbot AI càng rõ nét khi gắn với lý thuyết học tập trải nghiệm của David Kolb. Tương tác với “khách hàng ảo” đồng nghĩa là sinh viên được Trải nghiệm cụ thể. Những nhận xét từ “giảng viên ảo”

Với tính mở và tính linh hoạt, chatbot AI sẽ giải quyết những hạn chế trong phương pháp thực hành truyền thống. Sinh viên có thể rèn luyện nghiệp vụ mọi nơi mọi lúc, không giới hạn cũng như khai thác ngân hàng tình huống lễ tân đa dạng, tăng cường tương tác, trải nghiệm, rút ngắn khoảng cách giữa lý thuyết và thực tế làm việc. Với việc cho phép người dùng tinh chỉnh thiết kế, Gems trao quyền cho sinh viên tự tạo một công cụ thực hành phù hợp với năng lực, mục tiêu hay nhịp độ của riêng mình.

Sau khi thực hành, sinh viên được hệ thống phân tích chi tiết điểm mạnh và hạn chế, đề xuất hướng cải thiện. Phản hồi, nhận xét càng nhanh chóng, cụ thể thì người học càng có khả năng điều chỉnh lỗi sai, khắc phục và tiến bộ nhanh chóng. Ví dụ, trong tình huống khách hàng không có tên trong danh sách đặt phòng trước, nếu sinh viên gặp lúng túng khi tìm phòng cho khách thì khi đánh giá, “giảng viên ảo” sẽ chỉ ra lỗi đó và đề xuất hướng giải quyết:

chính là giai đoạn Quan sát - phản ánh, suy ngẫm ưu điểm và hạn chế trong quá trình thực hành. Từ đó, người học có thể Khái niệm hóa trừu tượng, hiểu rõ hơn lý thuyết đằng sau mỗi quy trình. Cuối cùng, sinh viên có thể tự tin Thử nghiệm

tích cực, thực hành một tình huống lễ tân mới phức tạp hơn. Với mỗi kịch bản tình huống mới, chu trình bốn bước lại được lặp lại. Quá trình học tập trải nghiệm diễn ra liên tục giúp sinh viên có cơ hội thực hành nhiều hơn, tích lũy kinh nghiệm sâu sắc hơn, hình thành tri thức bền vững hơn. Chính vì thế, mô hình Chatbot thực hành không chỉ là một giải pháp công nghệ mà còn là một phương pháp sư phạm mang lại hiệu quả giáo dục đích thực.

Tuy nhiên, không có phương pháp sư phạm nào là toàn diện cũng như không có mô hình học tập nào là tối ưu tuyệt đối. Thực hành với Chatbot AI chủ yếu diễn ra trên phương diện văn bản, chưa thể hiện hết các sắc thái cảm xúc trong giao tiếp. Mô hình không thể nắm bắt, đánh giá về ngôn ngữ cơ thể, biểu cảm gương mặt, ngữ điệu giọng nói cũng như những khía cạnh tâm lý tinh tế khác trong giao tiếp. Do đó, trong dạy học, giảng viên chỉ nên xem Chatbot AI là công cụ hỗ trợ giúp sinh viên luyện tập ghi nhớ thêm các quy trình nghiệp vụ hoặc rèn luyện thêm kỹ năng ngôn từ. Nền tảng này không thể thay thế phương pháp thực hành trực tiếp trên lớp.

Hơn nữa, dù phát triển mạnh mẽ nhưng Trí tuệ nhân tạo AI vẫn tiềm ẩn nguy cơ “ảo giác” (AI hallucination) tức đưa những thông tin sai lệch, không phù hợp. Để đảm bảo tính chính xác và khoa học của môi trường giáo dục, giảng viên phải đóng vai trò là người thiết kế, kiểm duyệt kỹ lưỡng dữ liệu đầu vào là kho học liệu số cũng như giám sát liên tục hoạt động của chatbot.

Có thể nói, xây dựng mô hình thực hành nghiệp vụ lễ tân với Chatbot AI là một hướng đi mới mẻ, phù hợp với xu hướng chuyển đổi số trong giáo dục. Hướng đi này khai thác, tận dụng trí tuệ nhân tạo

giải phóng giảng viên khỏi những hoạt động đơn giản, mang tính hình thức để tập trung cho các hoạt động sư phạm chuyên sâu. Với mô hình này, vai trò của giảng viên được nâng tầm thành “kiến trúc sư” - người thiết kế toàn bộ môi trường thực hành cho sinh viên từ việc lựa chọn, chuẩn hóa kiến thức, xây dựng kịch bản, thiết lập tiêu chí đánh giá cho đến thiết kế câu lệnh, giám sát, tinh chỉnh mô hình để chatbot luôn hoạt động hiệu quả, phù hợp với mục tiêu sư phạm. Hơn nữa, với việc chia sẻ link chatbot trên Gems, giảng viên còn trao quyền cho sinh viên tự khám phá kiến thức, rèn luyện năng lực số và xây dựng lộ trình học tập cho bản thân, góp phần tạo nên môi trường giáo dục tiến bộ và nhân văn. Rõ ràng Chatbot AI là công cụ hiệu quả giúp sinh viên tăng cường khả năng rèn luyện nghiệp vụ. Dù chứa nhiều yếu tố mới mẻ, sáng tạo nhưng mô hình không thể và mãi mãi không thay thế được vai trò người thầy. Nếu không có người thầy công phu thiết kế, kiến tạo thì Chatbot AI chỉ là một nền tảng hỏi đáp đơn thuần. Mô hình này là một minh chứng rõ nét cho sự chuyển đổi vai trò của giảng viên từ người truyền thụ kiến thức sang người thiết kế trải nghiệm, người hỗ trợ và cố vấn học tập, hoàn toàn phù hợp với xu hướng giáo dục hiện đại.

Tóm lại, sự thông minh của các nền tảng AI không đặt người thầy đứng trước nguy cơ bị thay thế nhưng đòi hỏi phải tái định vị vai trò của người thầy phù hợp với xã hội học tập số. Kỷ nguyên số đòi hỏi một định nghĩa mới về giáo dục, nơi nhiệm vụ người thầy được tái cấu trúc và giờ học được tổ chức lại theo hướng lấy người học làm trung tâm, phát huy năng lực cá nhân. Công nghệ AI, trong bối cảnh đó, không phải là một trở ngại mà là một phương tiện mạnh mẽ để hỗ trợ người thầy

kiến tạo, thiết kế nên những trải nghiệm học tập chuyên sâu. Trí tuệ nhân tạo vừa là cú hích để ngành giáo dục đổi mới giáo dục toàn diện vừa là động lực để người thầy không ngừng học hỏi để đáp ứng yêu cầu chuyển đổi số trong dạy học. Ngoài kiến thức chuyên môn sâu rộng, năng lực sư phạm vững vàng, người thầy cần phải trang bị thêm năng lực số cùng tư duy phản biện sắc sảo. Những phẩm chất này giúp người thầy không chỉ sử dụng thành thạo, mà còn thực sự làm chủ công nghệ, biến AI thành một công cụ đắc lực để hiện thực hóa các mục tiêu sư phạm.

V. Kết luận

Việc xây dựng mô hình thực hành nghiệp vụ lễ tân với Chatbot AI là một hướng đi mới mẻ, phù hợp với xu hướng chuyển đổi số trong giáo dục. Mô hình này được đề xuất nhằm khắc phục những hạn chế của phương pháp thực hành truyền thống thông qua việc thiết kế một môi trường thực hành linh hoạt, nơi sinh viên có thể rèn luyện mọi lúc mọi nơi cũng như được trao quyền cá nhân hóa lộ trình học tập phù hợp năng lực, nhịp độ riêng từng người. Giá trị của mô hình không chỉ ở sự khai thác nền tảng công nghệ để đổi mới phương pháp dạy học phù hợp xu thế

chuyển đổi số mà còn ở triết lý sư phạm khẳng định tầm quan trọng không thể thay thế của người thầy. Với nền tảng lý thuyết học tập trải nghiệm của David Kolb và khung thiết kế kỹ thuật, mô hình Chatbot AI thực hành nghiệp vụ lễ tân đánh dấu một bước chuyển giao lịch sử trong việc định vị vai trò của người thầy - người thiết kế trải nghiệm, cố vấn học tập, người truyền cảm hứng học tập suốt đời cho sinh viên trong kỷ nguyên số.

Tài liệu tham khảo

- [1]. Ngô, T. T. (2008). *Giải pháp đổi mới phương pháp giảng dạy ở các trường đại học ICT hiện nay*, Tạp chí Khoa học, Đại học Quốc gia Hà Nội, số 24, tháng 12/2008
- [2]. Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development* (2nd ed.). Upper Saddle Silver, NJ: Pearson FT Press
- [3]. Phan, T. T. P. (2018). *Vận dụng “Mô hình học trải nghiệm” của David Kolb trong dạy học các học phần thực hành thuộc chuyên ngành Quản trị văn phòng*. Tạp chí Giáo dục, Số 426, tháng 4/2018.
- [4]. Trịnh, V.B. (2005). *Các phương pháp dạy học hiệu quả*, Trường Đại học sư phạm TP.HCM.

DEVELOPING AN AI CHATBOT MODEL FOR RECEPTIONIST SKILLS TRAINING FOR HOSPITALITY MANAGEMENT STUDENTS - AN APPROACH TO AFFIRM THE LECTURER'S ROLE IN THE CONTEXT OF A DIGITAL LEARNING SOCIETY

*Lu Thi Anh Thu*²

Abstract: *The exponential advancement of Artificial Intelligence presents both challenges and opportunities for lecturers to redefine their role in the digital era. The integration of AI into pedagogy is an essential requirement of modern education. This study presents the theoretical foundations and technical design of an AI Chatbot model, developed as a practical tool for Hospitality Management students to practice and refine their receptionist skills. This approach not only leverages the potential of AI as an effective assistant in the teaching and learning process but also emphasizes the irreplaceable role of the lecturer in mentoring and designing students' learning experiences.*

Keywords: *chatbot, digital learning, receptionist skills*

² Dalat College