



LISTENING CHALLENGE 50

CAM 17 – TEST 4 - PART 2 – Listening

Questions 11–14

Choose the correct letter, A, B or C.

- 11.** Many hotel managers are unaware that their staff often leave because of
- A. a lack of training
 - B. long hours
 - C. low pay
- 12.** What is the impact of high staff turnover on managers?
- A. an increased workload
 - B. low morale
 - C. an inability to meet targets
- 13.** What mistake should managers always avoid?
- A. failing to treat staff equally
 - B. reorganising shifts without warning
 - C. neglecting to have enough staff during busy periods
- 14.** What unexpected benefit did Dunwich Hotel notice after improving staff retention rates?
- A. a fall in customer complaints
 - B. an increase in loyalty club membership
 - C. a rise in spending per customer

Questions 15–20

Write the correct letter, **A, B or C**, next to Questions **15–20**.

Which way of reducing staff turnover was used in each of the following hotels?

Ways of reducing staff turnover

- A. improving relationships and teamwork
- B. offering incentives and financial benefits
- C. providing career opportunities

Question	Hotel	Question	Hotel
15	The Sun Club	18	Pentlow Hotels
16	The Portland	19	Green Planet
17	Bluewater Hotels	20	The Amesbury



ANSWER KEY

11. A
12. A
13. A
14. C
15. A
16. C
17. B
18. C
19. B
20. A

DỊCH SONG NGỮ TRANSCRIPT

English	Vietnamese
As many of you here today have worked in the hotel industry for some time, I'm sure you have experienced the problem of high staff turnover in your hotels.	Vì nhiều người trong số các bạn hôm nay đã làm việc trong ngành khách sạn một thời gian, tôi chắc rằng các bạn đã từng trải qua vấn đề tỷ lệ nhân viên nghỉ việc cao tại khách sạn của mình.
Every hotel relies on having loyal and experienced members of staff who make sure that everything runs smoothly .	Mỗi khách sạn đều phụ thuộc vào đội ngũ nhân viên trung thành và có kinh nghiệm , những người đảm bảo mọi thứ vận hành trơn tru .
If staff are constantly changing, it can make life difficult for everyone.	Nếu nhân viên liên tục thay đổi, điều đó sẽ khiến mọi việc trở nên khó khăn cho tất cả mọi người.
But why do staff leave frequently in many hotels?	Nhưng tại sao nhân viên lại thường xuyên nghỉ việc ở nhiều khách sạn như vậy?
Of course, many hotel jobs, such as cleaning, are low-skilled and are not well-paid .	Dĩ nhiên, nhiều công việc trong khách sạn, chẳng hạn như dọn dẹp, là lao động kỹ năng thấp và không được trả lương cao .
A lot of managers think it's this and the long hours that are the main causes of high staff turnover – but what they don't realise is that it's the lack of training in many hotel jobs which is a huge factor .	Nhiều nhà quản lý cho rằng chính điều này và thời gian làm việc dài là nguyên nhân chính của tình trạng nghỉ việc cao – nhưng điều họ không nhận ra là thiếu đào tạo trong nhiều công việc khách sạn mới là yếu tố rất lớn .
So, what kind of problems does a high turnover of staff cause?	Vậy tỷ lệ thay đổi nhân sự cao gây ra những vấn đề gì?
Well, having to recruit new staff all the time can be very time-consuming , and managers may have	Việc phải liên tục tuyển nhân viên mới rất tốn thời gian , và các nhà quản lý có

English	Vietnamese
to cover some duties while waiting for new staff to arrive.	thể phải đảm nhận thêm một số nhiệm vụ trong khi chờ nhân viên mới đến.
This means they don't have time to think about less immediate problems such as how to improve their service .	Điều này có nghĩa là họ không còn thời gian để suy nghĩ về những vấn đề không quá cấp bách , chẳng hạn như cách cải thiện chất lượng dịch vụ .
When staff leave, it can also severely affect the colleagues they leave behind.	Khi nhân viên nghỉ việc, điều đó cũng có thể ảnh hưởng nghiêm trọng đến những đồng nghiệp ở lại.
It has a negative effect on remaining staff, who may start to feel that they too should be thinking about leaving.	Điều này tạo ra tác động tiêu cực đến những nhân viên còn lại, khiến họ bắt đầu nghĩ rằng mình cũng nên cân nhắc nghỉ việc.
So, what can be done to change this situation?	Vậy có thể làm gì để thay đổi tình trạng này?
Firstly, managers should stop making basic errors which leave their staff feeling upset and resentful .	Trước hết, các nhà quản lý nên ngừng mắc những sai lầm cơ bản khiến nhân viên cảm thấy khó chịu và bất mãn .
When organising shifts , for example, make sure you never give certain staff preferential treatment .	Ví dụ, khi sắp xếp ca làm việc , hãy đảm bảo rằng không bao giờ dành sự ưu ái đặc biệt cho một số nhân viên nhất định.
All staff should be given some choice about when they work, and everyone should have to work some evening and weekend shifts .	Tất cả nhân viên nên được cho một số quyền lựa chọn về thời gian làm việc, và mọi người đều phải làm một số ca tối và cuối tuần .
If you treat staff fairly , they'll be more likely to step in and help when extra staff are needed.	Nếu bạn đối xử với nhân viên công bằng , họ sẽ sẵn sàng chủ động hỗ trợ hơn khi cần thêm người.
Keeping staff happy has other tangible benefits for the business.	Giữ cho nhân viên hài lòng còn mang lại những lợi ích hữu hình khác cho doanh nghiệp.
Take the Dunwich Hotel as an example.	Lấy khách sạn Dunwich làm ví dụ.
It had been experiencing a problem with staff complaints and in order to deal with this, invested in staff training and improved staff conditions .	Khách sạn này từng gặp vấn đề về khiếu nại của nhân viên và để giải quyết, họ đã đầu tư vào đào tạo nhân viên và cải thiện điều kiện làm việc .
Not only did the level of complaints fall, but they also noticed a significant increase in the amount each customer spent during their stay.	Không những số lượng khiếu nại giảm xuống, mà họ còn nhận thấy mức tăng đáng kể trong số tiền mỗi khách hàng chi tiêu trong thời gian lưu trú.
They have now introduced a customer loyalty scheme which is going really well.	Hiện tại, họ đã triển khai một chương trình khách hàng thân thiết và chương trình này đang hoạt động rất hiệu quả.
Now I'd like to look at some ways you can reduce staff turnover in your hotels, and I'll do this by	Bây giờ tôi muốn xem xét một số cách giúp các bạn giảm tỷ lệ nghỉ việc của nhân viên tại

English	Vietnamese
giving some examples of hotels where I've done some training recently.	khách sạn, thông qua một vài ví dụ từ những khách sạn nơi tôi đã thực hiện đào tạo gần đây.
The Sun Club received feedback which showed that staff thought managers didn't value their opinions .	Sun Club nhận được phản hồi cho thấy nhân viên cảm thấy các nhà quản lý không coi trọng ý kiến của họ .
They weren't made to feel they were partners who were contributing to the success of the business as a whole.	Họ không cảm thấy mình là đối tác , những người đóng góp vào thành công chung của doanh nghiệp.
This situation has changed.	Tình trạng này hiện đã thay đổi.
Junior staff at all levels are regularly invited to meetings where their ideas are welcomed .	Nhân viên cấp thấp ở mọi cấp bậc đều được thường xuyên mời tham dự các cuộc họp , nơi ý tưởng của họ được đón nhận .
A year ago, The Portland recognised the need to invest in staff retention .	Một năm trước, The Portland nhận ra sự cần thiết phải đầu tư vào việc giữ chân nhân viên .
Their first step was to introduce a scheme for recognising talent amongst their employees.	Bước đầu tiên của họ là triển khai một chương trình ghi nhận nhân tài trong đội ngũ nhân viên.
The hope is that organising training for individuals with management potential will encourage them to stay with the business.	Hy vọng rằng việc tổ chức đào tạo cho những cá nhân có tiềm năng quản lý sẽ khuyến khích họ gắn bó lâu dài với doanh nghiệp.
At Bluewater, managers decided to recognise 50 high achievers from across the company's huge hotel chain.	Tại Bluewater, các nhà quản lý quyết định vinh danh 50 nhân viên có thành tích xuất sắc trên toàn hệ thống khách sạn lớn của công ty.
As a reward, they're sent on an all-expenses-paid trip abroad every year.	Phần thưởng là một chuyến du lịch nước ngoài bao trọn chi phí mỗi năm.
Fun is an important element in the trips, but there's also the opportunity to learn something useful .	Yếu tố vui chơi rất quan trọng trong các chuyến đi, nhưng đồng thời cũng có cơ hội học hỏi những điều hữu ích .
This year's trip included a visit to a brewery, where staff learned about the new beer that would be served in the hotel.	Chuyến đi năm nay bao gồm chuyến tham quan một xưởng bia, nơi nhân viên được tìm hiểu về loại bia mới sẽ được phục vụ tại khách sạn.
Pentlow Hotels identified that retention of junior reception staff was an issue.	Pentlow Hotels xác định rằng việc giữ chân nhân viên lễ tân cấp thấp là một vấn đề.
In order to encourage them to see that working in a hotel could be worthwhile and rewarding , with good prospects , they introduced a management programme .	Để khuyến khích họ nhận thấy làm việc trong khách sạn có thể đáng giá và có lợi , với triển vọng tốt, họ đã giới thiệu một chương trình quản lý .

English	Vietnamese
These staff were given additional responsibilities and the chance to work in various roles in the hotel.	Những nhân viên này được giao trách nhiệm bổ sung và có cơ hội làm việc ở những vị trí khác nhau trong khách sạn.
Green Planet wanted to be seen as a caring employer .	Green Planet muốn được nhìn nhận là một nhà tuyển dụng quan tâm đến nhân viên .
To make life easier for staff, many of whom had childcare responsibilities , the hotel began issuing vouchers to help cover the cost of childcare .	Để giúp cuộc sống của nhân viên dễ dàng hơn, nhiều người trong số họ có trách nhiệm chăm sóc con cái , khách sạn bắt đầu phát phiếu hỗ trợ nhằm chi trả chi phí trông trẻ .
Louise Marsh at The Amesbury has one of the best staff retention rates in the business.	Louise Marsh tại The Amesbury có một trong những tỷ lệ giữ chân nhân viên tốt nhất trong ngành.
Since she joined the company, she has made a huge effort to achieve this by creating a co-operative and supportive environment .	Kể từ khi gia nhập công ty, bà đã nỗ lực rất lớn để đạt được điều này bằng cách tạo ra một môi trường hợp tác và hỗ trợ .
For her, the staff are part of a large family where everyone is valued .	Với bà, nhân viên là một phần của đại gia đình , nơi mọi người đều được trân trọng .
OK, now I'd like to ...	Được rồi, bây giờ tôi muốn...

VOCABULARY LIST

Word / Phrase	IPA (UK)	POS	Meaning (VN)	Synonym	Antonym
staff turnover	/stɑ:f 'tɜ:nəvə/	noun phrase	tỷ lệ nhân viên nghỉ việc	employee attrition	staff retention
loyal staff	/'ləɪəl stɑ:f/	noun phrase	nhân viên trung thành	committed employees	disloyal staff
experienced staff	/ɪk'spiəriənst stɑ:f/	noun phrase	nhân viên có kinh nghiệm	skilled workers	inexperienced staff
run smoothly	/rʌn 'smu:ðli/	verb phrase	vận hành trơn tru	operate efficiently	run poorly
low-skilled	/'ləʊ 'skɪld/	adjective	ít kỹ năng	unskilled	skilled
well-paid	/'wel 'peɪd/	adjective	được trả lương cao	highly paid	poorly paid
long hours	/lɒŋ 'aʊəz/	noun phrase	thời gian làm việc dài	extended hours	short hours
lack of training	/læk əv 'treɪnɪŋ/	noun phrase	sự thiếu đào tạo	insufficient training	adequate training
huge factor	/hju:dʒ 'fæktə/	noun phrase	yếu tố rất lớn	major factor	minor factor

Word / Phrase	IPA (UK)	POS	Meaning (VN)	Synonym	Antonym
recruit new staff	/rɪ'kru:t nju: stɑ:f/	verb phrase	tuyển nhân viên mới	hire employees	lay off staff
time-consuming	/'taɪm kən'sju:mɪŋ/	adjective	tốn nhiều thời gian	lengthy	time-saving
cover duties	/'kʌvə 'dju:tɪz/	verb phrase	đảm nhận thêm nhiệm vụ	take over tasks	–
improve service	/ɪm'pru:v 'sɜ:vɪs/	verb phrase	cải thiện dịch vụ	enhance service	worsen service
negative effect	/'negətɪv ɪ'fekt/	noun phrase	tác động tiêu cực	adverse impact	positive effect
basic errors	/'beɪsɪk 'erəz/	noun phrase	lỗi cơ bản	fundamental mistakes	–
feel resentful	/fi:l ɪ'zentfʊl/	verb phrase	cảm thấy bất mãn	feel bitter	feel satisfied
organise shifts	/'ɔ:gənəɪz ʃɪfts/	verb phrase	sắp xếp ca làm việc	schedule shifts	–
preferential treatment	/ˌprefə'renʃəl 'tri:tment/	noun phrase	sự ưu ái đặc biệt	favoritism	fair treatment
treat staff fairly	/tri:t stɑ:f 'feəli/	verb phrase	đối xử công bằng với nhân viên	be impartial	discriminate
tangible benefits	/'tændʒəbl 'benɪfɪts/	noun phrase	lợi ích hữu hình	concrete benefits	intangible benefits
staff complaints	/stɑ:f kəm'pleɪnts/	noun phrase	khiếu nại của nhân viên	grievances	–
customer loyalty scheme	/'kʌstəmə 'lɔɪəlti ski:m/	noun phrase	chương trình khách hàng thân thiết	loyalty programme	–
value opinions	/'vælju: ə'pɪnjənz/	verb phrase	coi trọng ý kiến	respect views	ignore opinions
recognise talent	/'rekəɡnaɪz 'tælent/	verb phrase	ghi nhận nhân tài	identify ability	overlook talent
management potential	/'mænɪdʒmənt pə'tenʃəl/	noun phrase	tiềm năng quản lý	leadership potential	–
high achievers	/haɪ ə'tʃi:vəz/	noun	người có thành tích cao	top performers	low performers
all-expenses-paid	/'ɔ:l ɪk'spensɪz peɪd/	adjective	bao trọn chi phí	fully funded	self-funded
worthwhile and rewarding	/'wɜ:θwaɪl ənd rɪ'wɔ:dɪŋ/	adjective phrase	đáng giá và có lợi	fulfilling	pointless



Word / Phrase	IPA (UK)	POS	Meaning (VN)	Synonym	Antonym
career prospects	/kə'riə 'prɒspekts/	noun phrase	triển vọng nghề nghiệp	career opportunities	dead-end job
additional responsibilities	/ə'dɪʃənl rɪˌspɒnsə'bɪlɪtɪz/	noun phrase	trách nhiệm bổ sung	extra duties	–
caring employer	/'keərɪŋ ɪm'plɔɪə/	noun phrase	nhà tuyển dụng quan tâm nhân viên	supportive employer	uncaring employer
childcare responsibilities	/'tʃaɪldkeə rɪˌspɒnsə'bɪlɪtɪz/	noun phrase	trách nhiệm chăm sóc con cái	parenting duties	–
issue vouchers	/'ɪʃuː 'vaʊtʃəz/	verb phrase	phát phiếu hỗ trợ	provide vouchers	–
staff retention rate	/stɑːf rɪ'tenʃn reɪt/	noun phrase	tỷ lệ giữ chân nhân viên	retention level	turnover rate
supportive environment	/sə'pɔːtɪv ɪn'vaɪrənmənt/	noun phrase	môi trường hỗ trợ	encouraging workplace	hostile environment
everyone is valued	/'evriwʌn ɪz væljuːd/	clause	mọi người đều được trân trọng	appreciated	neglected

