

Các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực

- Trường hợp nghiên cứu tại các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh Bình Thuận

HUYỀN HỮU NGUYỄN*
NGUYỄN XUÂN VIÊN**
BÙI THỊ THƠ***

Tóm tắt

Nghiên cứu phân tích tác động của các nhân tố năng lực, kỹ năng cần thiết đến phát triển nguồn nhân lực (NNL) trong các doanh nghiệp (DN) du lịch trên địa bàn tỉnh Bình Thuận. Kết quả phân tích dữ liệu từ việc khảo sát 200 đối tượng là giám đốc và quản lý của các DN du lịch cho thấy, có 5 nhân tố kỹ năng và năng lực cần thiết trong công việc ngành du lịch có ảnh hưởng đến Phát triển NNL trong các DN du lịch trên địa bàn tỉnh Bình Thuận theo thứ tự tác động giảm dần như sau: (i) Kỹ năng giao tiếp; (ii) Kỹ năng chuyên môn du lịch; (iii) Kỹ năng tư duy; (iv) Phẩm chất cá nhân; (v) Kỹ năng bản thân.

Từ khóa: nguồn nhân lực, phát triển nguồn nhân lực, giáo dục du lịch, doanh nghiệp du lịch, du lịch tỉnh Bình Thuận

Summary

The research analyzes the impact of essential competencies and skills on human resource development in tourism enterprises in Binh Thuan province. Results of data analysis from a survey of 200 directors and managers of tourism enterprises show that there are 5 essential competencies and skills in the tourism industry affecting human resource development in tourism enterprises in Binh Thuan province, sorted in descending order of impact, including (i) Communication skills; (ii) Professional skills in tourism; (iii) Thinking skills; (iv) Personal qualities; (v) Personal skills.

Keywords: human resources, human resource development, tourism education, tourism enterprises, tourism in Binh Thuan province

GIỚI THIỆU

Việc phát triển bền vững ngành du lịch đang ngày càng trở thành xu hướng phát triển quan trọng trong ngành công nghiệp này ở các nước nhằm giúp du lịch duy trì được lợi thế cạnh tranh và sự phát triển bền vững của ngành du lịch. Và trong xu thế đó, vai trò của NNL được xem là chủ đạo và là cơ sở để các DN du lịch nói riêng và ngành du lịch nói chung phát triển ổn định và bền vững. Theo đó, giáo dục du lịch được xem như một nền tảng chính để phát triển vốn nhân lực cho ngành du lịch (Ladkin, 2005) và vai trò của giáo dục du lịch cung cấp bằng chứng thực tế về sự thay đổi đáng kể trong ngành. Thực tế cho thấy, chỉ có NNL chất lượng

mới có thể cung cấp các dịch vụ chất lượng và giáo dục giúp phát triển NNL có chất lượng với các kỹ năng, năng lực đáp ứng tốt nhiệm vụ đó. Việc giải thích thay đổi các kỹ năng trong du lịch chỉ có thể được đưa ra bởi giáo dục (Gangaram Biswakarma, 2016).

CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Cơ sở lý thuyết

Liu (2002) cho rằng, sự tăng trưởng của ngành du lịch gặp nhiều khó khăn

* ThS., ** ThS., Trường Đại học Phan Thiết

*** ThS., Trường Đại học Thương mại

Ngày nhận bài: 12/12/2021; Ngày phản biện: 05/01/2022; Ngày duyệt đăng: 15/01/2022

nghiêm trọng bởi tình trạng thiếu NNL được đào tạo đầy đủ, đây cũng là nhân tố chính ảnh hưởng đến sự đóng góp vào nền kinh tế của ngành. Ngành du lịch đã bắt đầu nhận thấy cần có cái nhìn chi tiết hơn trong công tác phát triển NNL. Điều này phản ánh trong cách tiếp cận mới của các chương trình giáo dục và đào tạo lực lượng lao động du lịch. Cải cách giáo dục du lịch là việc làm không thể thiếu để hỗ trợ tốt hơn sinh viên sau khi tốt nghiệp đối mặt với sự thay đổi nhanh chóng và ngày càng tăng của ngành du lịch cả về số lượng và chất lượng (Wang và cộng sự, 2009). Vì vậy, bất chấp sự phát triển nhanh chóng của ngành du lịch, sự gia tăng về số lượng việc làm, giáo dục du lịch cần được phát triển gắn với sự phát triển của ngành.

Amoah và Baum (1997) chỉ ra, các chương trình giáo dục xuất hiện để đáp ứng nhu cầu phát triển NNL với vai trò: Giữ cho ngành theo kịp các công nghệ và xu hướng mới nhất; Luôn có sẵn nhân viên thay thế đủ điều kiện; Nâng cao hình ảnh của ngành du lịch; Nhân sự các ngành du lịch mới và đang phát triển; Quy định việc làm; Giảm lao động nước ngoài; Đáp ứng các yêu cầu dịch vụ và truyền thông ngày càng khắt khe của khách hàng.

Hiệp hội Đào tạo và Phát triển Hoa Kỳ (1990) đã xác định các kỹ năng khác nhau cho ngành du lịch: Kỹ năng năng lực cơ bản (đọc, viết, tính toán); Kỹ năng giao tiếp (nói, nghe); Kỹ năng thích ứng (giải quyết vấn đề, suy nghĩ sáng tạo); Kỹ năng phát triển (lòng tự trọng, động lực và thiết lập mục tiêu, lập kế hoạch nghề nghiệp); Kỹ năng hiệu quả nhóm (kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm); Kỹ năng đàm phán và ảnh hưởng (hiểu văn hóa tổ chức, chia sẻ khả năng lãnh đạo). Charles (2012) cho rằng, các kỹ năng và năng lực cần thiết được phân loại thành 5 nhóm: (i) Kỹ năng chuyên môn du lịch; (ii) Kỹ năng giao tiếp; (iii) Kỹ năng bản thân; (iv) Kỹ năng tư duy; (v) Phẩm chất cá nhân.

Khung phân tích và giả thuyết nghiên cứu

Thông qua phân tích tổng quan tài liệu, dựa trên cơ sở lý thuyết hệ thống và lý thuyết phụ thuộc tài nguyên cũng như các kết quả trong các nghiên cứu của Graetz và Beeton (2001), Charles (2012), khung phân tích cho nghiên cứu được xây dựng như sau:

Phát triển NNL trong các DN du lịch trên địa bàn tỉnh Bình Thuận = f (Kỹ năng chuyên môn du lịch, Kỹ năng giao tiếp, Kỹ

BẢNG 1: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH HỆ SỐ CRONBACH'S ALPHA

Biến độc lập	Số biến quan sát	Hệ số Cronbach's Alpha tổng thang đo	Hệ số tương quan biến - tổng nhỏ nhất
Kỹ năng chuyên môn du lịch	7	0,815	0,452
Kỹ năng giao tiếp	4	0,858	0,639
Kỹ năng bản thân	5	0,773	0,429
Kỹ năng tư duy	4	0,879	0,681
Phẩm chất cá nhân	6	0,821	0,458
Phát triển NNL du lịch	3	0,886	0,766

Nguồn: Tính toán của nhóm tác giả

năng bản thân, Kỹ năng tư duy, Phẩm chất cá nhân) với các giả thuyết nghiên cứu được đưa ra như sau:

H_1 : Kỹ năng chuyên môn du lịch có tác động đến Phát triển NNL trong các DN du lịch trên địa bàn tỉnh Bình Thuận.

H_2 : Kỹ năng giao tiếp có tác động đến Phát triển NNL trong các DN du lịch trên địa bàn tỉnh Bình Thuận.

H_3 : Kỹ năng bản thân có tác động đến Phát triển NNL trong các DN du lịch trên địa bàn tỉnh Bình Thuận.

H_4 : Kỹ năng tư duy có tác động đến Phát triển NNL trong các DN du lịch trên địa bàn tỉnh Bình Thuận.

H_5 : Phẩm chất cá nhân có tác động đến Phát triển NNL trong các DN du lịch trên địa bàn tỉnh Bình Thuận.

Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng tổng hợp cả hai phương pháp định tính và định lượng.

Nghiên cứu định tính được thực hiện thông qua phương thức thảo luận nhóm với 20 đáp viên (10 quản lý các cơ sở kinh doanh du lịch và 10 giảng viên đang giảng dạy tại các cơ sở giáo dục du lịch trên địa bàn tỉnh Bình Thuận) với mục đích điều chỉnh các biến quan sát dùng để đo lường các khái niệm nghiên cứu cho phù hợp với điều kiện nghiên cứu tại các DN du lịch tỉnh Bình Thuận.

Nghiên cứu định lượng chính thức được thực hiện thông qua việc phân tích các dữ liệu thu thập được từ khảo sát 200 đáp viên đang là giám đốc và quản lý của các DN du lịch hiện đang hoạt động trên địa bàn Tỉnh theo phương pháp lấy mẫu thuận tiện bằng kỹ thuật phỏng vấn trực tiếp thông qua bảng hỏi nhằm kiểm định mô hình và các giả thuyết nghiên cứu. Thời gian phỏng vấn, điều tra được tiến hành từ tháng 6-9/2021.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Kiểm định độ tin cậy các thang đo thông qua hệ số Cronbach's Alpha cho thấy, hệ số Cronbach's Alpha tổng của các thang đo đều > 0,6; các biến quan sát trong các thang đo đều có hệ số tương quan biến - tổng > 0,3 (đạt yêu cầu của kiểm định hệ số Cronbach's Alpha) (Bảng 1). Do đó, tất cả các biến quan sát sẽ được sử dụng cho bước phân tích nhân tố khám phá (EFA) tiếp theo.

Phân tích EFA cho các nhân tố độc lập cho thấy, 26 biến quan sát đo lường các khái niệm nghiên cứu sau khi phân tích được rút trích thành 5 nhân tố tại giá trị Eigenvalue = 2,205 với tổng phương sai trích khi phân tích nhân tố = 60,03% (Bảng 2).

BẢNG 2: KẾT QUẢ EFA CHO CÁC NHÂN TỐ ĐỘC LẬP

Biến quan sát	Nhân tố 1	Nhân tố 2	Nhân tố 3	Nhân tố 4	Nhân tố 5
TSS6	0,787				
TSS3	0,755				
TSS2	0,719				
TSS1	0,662				
TSS5	0,647				
TSS4	0,643				
TSS7	0,579				
PO6		0,809			
PO5		0,778			
PO2		0,775			
PO4		0,759			
PO1		0,698			
PO3		0,595			
THS2			0,892		
THS1			0,874		
THS3			0,812		
THS4			0,808		
IS2				0,862	
IS4				0,857	
IS1				0,817	
IS3				0,798	
BS4					0,809
BS1					0,743
BS2					0,736
BS5					0,732
BS3					0,642
Eigenvalue	4,511	3,48	2,842	2,57	2,205
Phương sai trích (%)	17,351	30,735	41,667	51,55	60,03
KMO	--	--	--	--	0,727
Bartlett: Chi-Square	--	--	--	--	2489,886
Df	--	--	--	--	325
Sig.	--	--	--	--	0,000

BẢNG 3: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH HỒI QUY

Mô hình	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	T	Sig.	Thống kê đa cộng tuyến	
	B	Độ lệch chuẩn				Beta	Dung sai
(Hằng số)	-2,272	0,304	*	-7,476	0,000		
F TSS	0,395	0,033	*	0,464	12,130	0,000	0,953 1,049
F IS	0,461	0,037	*	0,472	12,534	0,000	0,986 1,014
F BS	0,166	0,049	*	0,131	3,370	0,001	0,926 1,080
F THS	0,317	0,045	*	0,270	7,026	0,000	0,946 1,057
F PO	0,277	0,050	*	0,215	5,570	0,000	0,938 1,066

Nguồn: Tính toán của nhóm tác giả

Phân tích EFA với biến phụ thuộc cho thấy, 3 biến quan sát đo lường cho khái niệm nghiên cứu sau khi phân tích được rút trích thành 1 nhân tố tại giá trị Eigenvalue = 2,448 với tổng phương sai trích khi phân tích nhân tố = 81,596%.

Tóm lại, sau khi phân tích EFA cho thấy, các biến độc lập và biến phụ thuộc trong mô hình đều đạt giá trị hội tụ, giá trị phân biệt cần thiết và phù hợp để sử dụng cho bước phân tích hồi quy tiếp theo.

Về kiểm định các giả thuyết nghiên cứu, kết quả phân tích hồi quy ở Bảng 3 cho thấy, 5 nhân tố độc lập được phân tích đều ảnh hưởng đến biến phụ thuộc của mô hình là Phát triển NNL trong các DN du lịch (Sig. của kiểm định $t < 0,05$), hệ số hồi quy chuẩn hóa (β) của các nhân tố này cho thấy, chúng có mối quan hệ thuận chiều với Phát triển NNL trong các DN du lịch. Do đó, có thể kết luận rằng, 5 giả thuyết nghiên cứu H_1, H_2, H_3, H_4, H_5 trong mô hình nghiên cứu đều được chấp nhận ở mức

ý nghĩa 5%. Phương trình hồi quy chuẩn hóa về ảnh hưởng của các kỹ năng và năng lực cần thiết trong công việc ngành du lịch đến Phát triển NNL trong các DN du lịch trên địa bàn tỉnh Bình Thuận được trình bày như sau:

$$\text{Phát triển NNL} = 0,464 * \text{Kỹ năng chuyên môn du lịch} + 0,472 * \text{Kỹ năng giao tiếp} + 0,131 * \text{Kỹ năng bản thân} + 0,27 * \text{Kỹ năng tư duy} + 0,215 * \text{Phẩm chất cá nhân}$$

KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

Kết luận

Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 5 nhân tố kỹ năng và năng lực cần thiết trong công việc ngành du lịch có ảnh hưởng đến Phát triển NNL trong các DN du lịch trên địa bàn tỉnh Bình Thuận theo thứ tự giảm dần, gồm: (i) Kỹ năng giao tiếp; (ii) Kỹ năng chuyên môn du lịch; (iii) Kỹ năng tư duy; (iv) Phẩm chất cá nhân; (v) Kỹ năng bản thân.

Một số khuyến nghị

Kết quả nghiên cứu nói trên là cơ sở khoa học để giúp nhà quản trị của các DN du lịch có được cái nhìn chi tiết hơn về mối quan hệ giữa các kỹ năng và năng lực cần thiết, để có thể đáp ứng các công việc của ngành du lịch với công tác phát triển NNL trong DN. Từ đó, đưa ra các chính sách phù hợp nhằm nâng cao hiệu quả công tác phát triển và hoàn thiện NNL của DN, cũng như góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của DN trong thời gian tới. Cụ thể, chúng tôi đưa ra một số gợi ý chính sách nhằm nâng cao hiệu quả công tác phát triển NNL trong các DN du lịch như sau:

Thứ nhất, đối với nhân tố Kỹ năng giao tiếp. Việc thuần thục các kỹ năng giao tiếp mang lại nhiều lợi thế trong kinh doanh nói chung. Các DN nên xây dựng cho mình các quy tắc ứng xử phù hợp trong DN và cả với khách hàng, khuyến khích, động viên nhân viên thực hiện đúng mực các quy tắc ứng xử. DN cần thường xuyên cập nhật cho nhân viên của mình các vấn đề về đa văn hóa cũng như các nghi thức kinh doanh quốc tế để nhân viên nắm rõ và xử lý một cách hiệu quả trong trường hợp gặp phải. Đây cũng được xem là một lợi thế cạnh tranh cho DN xuất phát từ lợi thế NNL của DN.

Thứ hai, đối với nhân tố Kỹ năng chuyên môn du lịch. Việc nhân viên đã qua đào tạo các kiến thức về kinh doanh

các sản phẩm dịch vụ, du lịch cũng như các kiến thức chung về ngành hay các kiến thức về lịch sử, những điểm hấp dẫn du khách, các dịch vụ đi kèm của điểm đến hay các khu nghỉ dưỡng sẽ giúp ích cho việc phát triển đội ngũ NNL trong DN được tốt hơn. Do đó, các nhà quản trị DN du lịch cần xây dựng các kế hoạch tuyển chọn nhân sự đầu vào hợp lý, phối hợp với việc bổ sung các kiến thức thực tế du lịch, các thông tin về sản phẩm, dịch vụ của đơn vị thông qua các chương trình đào tạo ngay tại DN. Ngoài các kiến thức thực tế cần đáp ứng cho công việc tại đơn vị, chương trình đào tạo tại các DN cần phối hợp lồng ghép việc giải quyết các tình huống khiếu nại của khách hàng, cách thức làm việc, vận hành công việc theo từng vị trí việc làm của từng nhân viên để có thể giúp cho nhân viên hoàn thiện và phát triển công việc của họ được tốt nhất, góp phần vào thành công chung của DN.

Thứ ba, đối với nhân tố Kỹ năng tư duy. Du lịch là ngành đòi hỏi sự thích ứng tốt với những thay đổi của tình hình kinh tế thế giới. Do vậy, các nhà quản trị DN

du lịch cũng cần thay đổi và nâng cao trình độ quản lý, động viên nhân viên trong DN nâng cao khả năng tư duy phản biện, sẵn sàng học hỏi các kỹ năng, nghiệp vụ mới của nghề để có thể đáp ứng tốt hơn cho công việc của họ cũng như đáp ứng tốt hơn sự thay đổi của ngành.

Thứ tư, đối với nhân tố Phẩm chất cá nhân. Thái độ tích cực của nhân viên và việc sẵn sàng chịu trách nhiệm đối với công việc mà họ được giao là hai phẩm chất mà các DN du lịch quan tâm nhiều nhất và đóng góp lớn nhất đến công tác phát triển NNL của các DN. Do đó, các DN cần quan tâm nhiều hơn đến các nhân viên có hai phẩm chất này, các chính sách phát triển NNL trong tương lai có thể được tập trung vào nguồn lực tiềm năng này, đây có thể là lớp quản lý kế cận góp phần mang lại hiệu quả hoạt động của DN.

Thứ năm, đối với nhân tố Kỹ năng bản thân. Các nhà quản trị DN du lịch cần lưu ý về trình độ và khả năng sử dụng tin học cũng như ngoại ngữ của các ứng viên trong khâu tuyển dụng nhân sự. Đối với nhân viên hiện tại của DN, cần có các chính sách hỗ trợ nâng cao trình độ ngoại ngữ của nhân viên, khuyến khích các nhân viên có thâm niên nâng cao trình độ chuyên môn, ngoại ngữ, tin học để kịp thời bổ sung vào các vị trí quản lý nhằm tạo NNL chất lượng cho DN. Bên cạnh đó, DN cũng cần thường xuyên tổ chức các chương trình trau dồi kiến thức nghề giúp nhân viên nâng cao được sự tự tin và khả năng giao tiếp với khách hàng. □

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. American Society for Training and Development (1990). *ASTD 1990 Who's who in training and development: Membership directory*, Alexandria, VA: Author
2. Amoah, V., Baum, T. (1997). Tourism education: policy versus practice. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 9(1), 5-12
3. Busby, G. (2001). Vocationalism in Higher Level Tourism Courses: the British perspective, *Journal of Further and Higher Education*, 25(1), 29-43
4. Butler, R. W. (1999). Understanding Tourism. In E. L. Jackson and Burton, T. L. (Eds.), *Leisure Studies: prospects or the twenty-first century*, State College, PA: Venture, 97-116
5. Charles-J, M. (2012). Tourism education from a relationship management perspective, *Caribbean Curriculum*, 19(1), 145-170
6. Gangaram Biswakarma (2016). Relationship of Tourism academic, Employability Abilities & Skills and Human Resource Development in Nepalese Tourism Industry, *International Journal of Research in Business Studies and Management*, 3(2), 20-35
7. Graetz, B., Beeton, S. (2001). Small business - small minded? Training attitudes and needs of the tourism and hospitality industry, *International Journal of Tourism Research*, 3, 105-113
8. Inui, Y., Wheeler, D., Lankford, S. (2006). Rethinking tourism education: What should schools teach?, *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 5(2), 35-36
9. Ladkin, A. (2005). *Careers and employmen*, In: D. Airey, & J. Tribe (Eds.), *An international handbook of tourism education*, UK: Elsevier, 437-450
10. Liu, A.Y. (2002). *Human resources development and planning for tourism*, Thesis (PhD): University of Waterloo, Canada
11. Morgan, J. (2004). From production line to drama school: Higher education for the further of tourism, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 19, 91-99
12. Stuart-Hoyle, M. (2003). The purpose of undergraduate tourism programmes in the United Kingdom, *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 2(1), 49-74
13. Wang, J., Ayres, H., and Huyton, J., (2009). Job Ready Graduates: A Tourism Industry Perspective, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 62-72