

Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng hướng dẫn viên du lịch nội địa tại tỉnh Bình Định

PHẠM THỊ THÙY DUYÊN*

Tóm tắt

Nghiên cứu này nhằm mục đích phân tích những nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng hướng dẫn viên du lịch nội địa tại tỉnh Bình Định thông qua việc khảo sát 170 mẫu. Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 4 nhân tố ảnh hưởng đến Chất lượng hướng dẫn viên và được sắp xếp theo mức độ quan trọng lần lượt là: (1) Kiến thức chuyên môn; (2) Sức khỏe; (3) Thái độ công việc và đạo đức nghề nghiệp và (4) Kỹ năng nghề nghiệp. Từ kết quả nghiên cứu trên, tác giả kiến nghị các giải pháp nhằm giúp cho các tổ chức du lịch, cũng như bản thân các hướng dẫn viên du lịch nội địa thỏa mãn tốt hơn nhu cầu của du khách để du lịch Bình Định ngày càng phát triển và vươn xa.

Từ khóa: chất lượng hướng dẫn viên, du lịch nội địa, tỉnh Bình Định

Summary

This study aims to analyze factors impacting the quality of domestic tour guides in Binh Dinh province through a survey of 170 visitors. The result points out four determinants, arranged in descending order of importance, which are (1) Professional knowledge; (2) Health; (3) Work attitude and professional ethics; (4) Professional skills. From this finding, the author proposes several solutions to help tourism organizations, as well as the domestic tour guides themselves, better satisfy the needs of tourists so as to develop Binh Dinh's tourism.

Keywords: quality of tour guides, domestic tourism, Binh Dinh province

GIỚI THIỆU

Du lịch được biết đến là ngành kinh tế tổng hợp có tốc độ phát triển nhanh chóng, có tốc độ tăng trưởng cao, mang lại lợi nhuận kinh tế, lợi ích chính trị, xã hội và tạo ra lượng lớn công ăn việc làm góp phần quan trọng trong việc nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân. Du lịch Việt Nam được Nhà nước đánh giá là một ngành kinh tế mũi nhọn, vì nước ta có tiềm năng du lịch đa dạng và phong phú.

Góp phần cho sự phát triển của ngành du lịch Việt Nam, phải kể đến tỉnh Bình Định, vùng đất giàu bề dày lịch sử văn hóa, vùng đất địa linh nhân kiệt. Bình Định là tỉnh thuộc vùng Duyên hải Nam Trung Bộ, Bình Định hấp dẫn du khách trong nước lẫn quốc tế với những địa danh du lịch riêng biệt, như: Quy Nhơn, Kỳ Co, Eo Gió, Cù Lao Xanh, Chùa Ông Núi, Hòn Khô... Tuy nhiên, để đáp ứng

nhu cầu ngày càng cao của khách du lịch, cũng như đáp ứng được số lượng khách tăng trưởng ngày một lớn tại tỉnh Bình Định, đòi hỏi đội ngũ hướng dẫn viên du lịch phải có tài năng, chuyên môn nghiệp vụ giỏi, có trách nhiệm cao và yêu nghề. Vì vậy, việc nghiên cứu “Nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng hướng dẫn viên du lịch nội địa trên địa bàn tỉnh Bình Định” là điều cần thiết để góp phần thúc đẩy ngành du lịch phát triển, đưa du lịch thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của Tỉnh.

CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

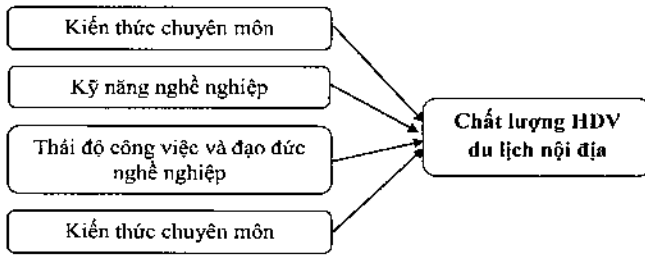
Cơ sở lý thuyết

Nghiên cứu của Huang và cộng sự (2010) cho rằng, đánh giá chất lượng hướng dẫn viên du lịch dựa trên hai khía cạnh: (1) Các nhân tố thuộc về bản chất bao gồm: niềm đam mê, tình trạng sức khỏe, tính cách, kiến thức và (2) Các nhân tố thuộc về năng lực bao gồm: kỹ năng tổ chức, kỹ năng giải quyết vấn đề là phù hợp với đề tài nghiên cứu của mình. Điều này cũng phù hợp với các tiêu chí mà Hội Hướng dẫn viên Du lịch Việt Nam

* ThS., Khoa Tài chính - Ngân hàng và Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Quy Nhơn

Ngày nhận bài: 30/12/2022; Ngày phản biện: 14/01/2023; Ngày duyệt đăng: 18/01/2023

HÌNH: MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT



Nguồn: Tác giả đề xuất

(VTGA) đưa ra. Đó là các tiêu chí về năng lực đánh giá qua hồ sơ nghề nghiệp của hướng dẫn viên du lịch; tiêu chí kiến thức; tiêu chí kỹ năng.

Theo Zhang và Chow (2004), hướng dẫn viên du lịch phải có kiến thức chung về điểm đến du lịch. Khi hướng dẫn khách du lịch, họ phải có kiến thức liên quan đến du lịch rộng rãi để đáp ứng nhu cầu của các nhóm khách du lịch khác nhau. Hướng dẫn viên phải có kiến thức về lịch sử về điểm đến, lối sống, văn hóa địa phương, khí hậu, địa lý, điều kiện kinh tế, dân tộc, thực phẩm, các điểm du lịch nổi tiếng, hệ thực vật và động vật, quy định về an ninh, an toàn (Heung, 2008; Huang và cộng sự, 2010; Chiang 2014).

Kỹ năng nghề nghiệp

Theo Zhang và Chow (2004), Black và Ham (2005), Hu và Wail (2013), Huang và cộng sự (2010), các kỹ năng nghề nghiệp để đánh giá chất lượng hướng dẫn viên du lịch nội địa, bao gồm: kỹ năng giao tiếp, ứng xử; kỹ năng thuyết trình, thuyết minh; kỹ năng xử lý tình huống; kỹ năng quản lý đoàn khách; kỹ năng văn nghệ, hoạt náo. Hướng dẫn viên du lịch càng có nhiều kỹ năng nghề nghiệp càng ảnh hưởng tích cực đến chất lượng công việc của mình.

Thái độ công việc là tập hợp các đánh giá về công việc của một người tạo thành cảm xúc, niềm tin và sự gắn bó với công việc của người đó (Judge và cộng sự, 2012). Thái độ chuyên nghiệp là nhân tố quan trọng để hướng dẫn viên du lịch thực hiện thành công các tour du lịch. Thái độ làm việc thuộc về phạm vi cảm xúc, tình cảm, là cách hướng dẫn viên du lịch tiếp nhận và phản ứng lại với thực tế, đồng thời thể hiện thái độ và động cơ với công việc. Huang và cộng sự (2010) cho rằng, khách du lịch sẽ hài lòng với hướng dẫn viên du lịch nếu họ trung thực, đáng tin cậy. Các chỉ số để đánh giá thái độ, đạo đức nghề nghiệp của hướng dẫn viên du lịch bao gồm: sự nhiệt tình, chăm chỉ, chịu khó; có trách nhiệm; trung thực; hợp tác, lắng nghe, hỗ trợ; thân thiện, lịch sự; chủ động trong công việc.

Sức khỏe là nhân tố cần thiết với tất cả người lao động, là quy định bắt buộc khi tuyển dụng lao động và cần phải được duy trì trong suốt quá trình làm việc của người lao động đến khi về hưu. Sức khỏe cơ thể và sức khỏe tinh thần để tạo ra nguồn nhân lực có khả năng làm việc tốt nhất, làm việc với năng suất và chất lượng cao. Đặc thù của ngành du lịch, các hướng dẫn viên thường xuyên phải đi lại, làm việc và cường độ lao

động cao. Do thường xuyên di chuyển, giờ giấc không ổn định và phải thực hiện nhiều thao tác và hoạt động nghiệp vụ, hướng dẫn viên du lịch phải có khả năng chịu đựng cao. Hướng dẫn viên du lịch đồng thời phải chăm lo cả những điều nhỏ nhặt cho từng thành viên của đoàn khách, trong khi bản thân của hướng dẫn viên du lịch sử dụng sức lực cho công tác chuyên môn nhiều hơn hẳn so với khách. Những chuyến đi dài ngày với vùng khí hậu khác nhau, việc ăn ở cũng thất thường. Vì thế, sự dẻo dai, bền sức, và sức chịu đựng cao là yêu cầu không thể thiếu đối với hướng dẫn viên du lịch nội địa. Sự kết hợp cả hoạt động trí tuệ và hoạt động cơ bắp cùng một lúc và thường lặp lại cũng giúp cho hướng dẫn viên du lịch thích ứng với hoạt động nghề nghiệp.

Mô hình nghiên cứu

Dựa trên các nghiên cứu có liên quan, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu như Hình.

Các giả thuyết nghiên cứu được đưa ra là:

H1: Kiến thức chuyên môn ảnh hưởng cùng chiều đến Chất lượng hướng dẫn viên du lịch nội địa tại tỉnh Bình Định.

H2: Kỹ năng nghề nghiệp ảnh hưởng cùng chiều đến Chất lượng hướng dẫn viên du lịch nội địa tại tỉnh Bình Định.

H3: Thái độ công việc và đạo đức nghề nghiệp ảnh hưởng cùng chiều đến Chất lượng hướng dẫn viên du lịch nội địa tại tỉnh Bình Định.

H4: Sức khỏe ảnh hưởng cùng chiều đến Chất lượng hướng dẫn viên du lịch nội địa tại tỉnh Bình Định.

Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được tiến hành qua 2 giai đoạn chính:

Nghiên cứu sơ bộ được tiến hành thông qua kỹ thuật thảo luận nhóm tập trung nhằm khám phá, điều chỉnh, bổ sung các nhân tố có ảnh hưởng đến chất lượng hướng dẫn viên du lịch nội địa tại tỉnh Bình Định. Thành viên tham gia thảo luận là các nhà điều hành của các công ty kinh doanh lữ hành, là các hướng dẫn viên và là khách du lịch.

Nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng phương pháp định lượng thông qua việc khảo sát 170 khách đến du lịch tại tỉnh Bình Định. Kết quả thu về được 170 bảng khảo sát hợp lý. Dữ liệu được mã hóa và đưa vào phần mềm SPSS 20.0. Khảo sát được thực hiện từ tháng 8-10/2022.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha
 Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha cuối cùng (Bảng 1) cho thấy, các hệ số tương quan biến tổng của các biến đều > 0,3 và hệ số tin cậy Cronbach's Alpha > 0,6. Vì vậy, tất cả các nhân tố và các biến quan sát đều đáp ứng được độ tin cậy và được đưa vào phân tích nhân tố khám phá (EFA).

Kết quả phân tích EFA

Kết quả phân tích EFA (Bảng 2) cho thấy, hệ số KMO = 0,777; kiểm định Bartlett với mức ý nghĩa Sig. = 0,000 < 0,05; 4 nhân tố được rút trích tại Eigenvalue = 1,447 và phương sai trích được là 58,004% > 50% đảm bảo trích xuất phương sai của 20 biến quan sát thuộc 4 biến độc lập. Như vậy, 4 nhân tố này giải thích hơn 58% sự biến thiên của dữ liệu. Các quan sát đều đảm bảo yêu cầu về hệ số tải và không xảy ra hiện tượng nhóm biến.

Đối với biến Chất lượng hướng dẫn viên du lịch nội địa, kết quả phân tích EFA cho thấy, có 1 nhân tố được rút trích tại Eigenvalue là 2,459 với tổng phương sai trích là 61,48% đảm bảo trích xuất phương sai, hệ số KMO là 0,662; giá trị Sig. = 0,000, nên các biến có tương quan với nhau trong tổng thể và thang đo đạt giá trị hội tụ đo lường khái niệm nghiên cứu. Các thang đo đều đạt giá trị hội tụ và độ phân biệt, không có hiện tượng nhóm khái niệm đo lường. Do đó, mô hình nghiên cứu không có sự thay đổi so với ban đầu.

Kết quả phân tích tương quan

Phân tích tương quan (Bảng 3) giữa biến phụ thuộc với các biến độc lập có mối quan hệ chặt chẽ khi tất cả các Sig. < 0,05. Tất cả các biến này đều giải thích cho biến "chất lượng hướng dẫn viên".

Kết quả phân tích hồi quy

Phân tích hồi quy bội (Bảng 4) cho thấy, mô hình hồi quy tuyến tính đã xây dựng phù hợp với tập dữ liệu ở mức 55,24%.

Kết quả phân tích hồi quy (Bảng 5), cho thấy: Trong kiểm định t, các giá trị Sig. đều < 0,05, nên cả 4 biến độc lập này có ý nghĩa thống kê giải thích cho biến phụ thuộc là chất lượng hướng dẫn viên du lịch nội địa tỉnh Bình Định. Hệ số hồi quy lần lượt của 4 nhân tố này là $\beta_{KTCM} = 0,311$; $\beta_{KNNN} = 0,152$; $\beta_{TDDD} = 0,254$; $\beta_{SK} = 0,299$. Kết quả cho thấy, các

BẢNG 1: KẾT QUẢ KIỂM ĐỊNH CRONBACH'ALPHA CUỐI CÙNG

Thang đo	Ký hiệu thang đo	Số biến quan sát	Cronbach' Alpha	Hệ số tương quan biến tổng nhỏ nhất
Kiến thức chuyên môn	KTCM	5	0,836	0,582
Kỹ năng nghề nghiệp	KNNN	5	0,775	0,480
Thái độ - Đạo đức	TDDD	6	0,848	0,573
Sức khỏe	SK	4	0,740	0,515
Chất lượng hướng dẫn viên	CLHDV	4	0,786	0,512

BẢNG 2: PHÂN TÍCH EFA CHO NHÓM BIẾN ĐỘC LẬP

Biến quan sát	Nhân tố				Tên nhân tố
	1	2	3	4	
TDDD3	0,833				Thái độ - Đạo đức
TDDD2	0,782				
TDDD6	0,764				
TDDD5	0,727				
TDDD1	0,702				
TDDD4	0,700				
KTCM1		0,898			Kiến thức chuyên môn
KTCM2		0,746			
KTCM5		0,731			
KTCM3		0,707			
KTCM4		0,682			Kỹ năng nghề nghiệp
KNNN2			0,781		
KNNN1			0,756		
KNNN3			0,687		
KNNN5			0,640		
KNNN4			0,618		Sức khỏe
SK4				0,751	
SK2				0,748	
SK3				0,707	
SK1				0,661	

BẢNG 3: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH TƯƠNG QUAN

		KTCM	KNNN	TDDD	SK
CLHDV	Tương quan Pearson	0,411**	0,310**	0,315**	0,377**
	Mức ý nghĩa	0,000	0,000	0,000	0,000

BẢNG 4: CÁC HỆ SỐ MỨC ĐỘ PHÙ HỢP CỦA MÔ HÌNH

Mô hình	R	R ²	R ² hiệu chỉnh	Sai lệch
1	0,750*	0,563	0,5524	1,44132

Nguồn: Tính toán của tác giả

hệ số Beta chuẩn hóa (β) đều mang giá trị dương, nên cả 4 biến đều tác động cùng chiều đến biến phụ thuộc khi cố định các biến kia. Các hệ số phóng đại phương sai (VIF) < 2, nên không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến giữa các biến độc lập.

Như vậy, các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng hướng dẫn viên du lịch nội địa tại tỉnh Bình Định được thể hiện trong mô hình hồi quy tuyến tính:

$$CLHDV = 0,311 KTCM + 0,299 SK + 0,254 TDDD + 0,152 KNNN$$

KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ GIẢI PHÁP

Kết quả nghiên cứu cho thấy, tất cả 4 nhân tố đều tác động cùng chiều đến chất lượng hướng dẫn viên du lịch nội địa tại tỉnh Bình Định. Mức độ tác động được

BẢNG 5: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH HỒI QUY

Mô hình	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy đã chuẩn hóa	Giá trị kiểm định t	Mức ý nghĩa (Sig.)	Thống kê đa cộng tuyến		
	B	Sai số chuẩn	Beta			Dung sai	VIF	
1	Hằng số	-0,304	0,002	-0,300	0,030			
	KNNN	0,136	0,056	0,152	2,052	0,777	1,287	
	TDDD	0,196	0,045	0,254	2,154	0,000	0,956	1,046
	SK	0,286	0,071	0,299	2,628	0,000	0,885	1,130
	KTCM	0,286	0,071	0,311	2,626	0,000	0,785	1,275

Nguồn: Tính toán của tác giả

sắp xếp theo thứ tự lần lượt là: (1) Kiến thức chuyên môn; (2) Sức khỏe; (3) Thái độ công việc và đạo đức nghề nghiệp và (4) Kỹ năng nghề nghiệp. Dựa trên kết quả nghiên cứu, nhóm tác giả khuyến nghị một số hàm ý cho các công ty lữ hành dịch vụ du lịch, cũng như bản thân các hướng dẫn viên du lịch nội địa tại tỉnh Bình Định như sau:

Thứ nhất, Kiến thức chuyên môn của hướng dẫn viên là nhân tố được khách du lịch nội địa quan tâm hàng đầu khi lựa chọn mua sản phẩm của các tổ chức du lịch. Do đó, các công ty kinh doanh du lịch cần có những tiêu chuẩn, quy định nhất định về kiến thức chuyên môn khi ký kết hợp đồng làm việc với các hướng dẫn viên để đảm bảo chất lượng hướng dẫn như đã cam kết với khách du lịch. Các hướng dẫn viên phải đảm bảo kiến thức chuyên môn cần thiết về các khu và điểm du lịch để chia sẻ, cung cấp cho khách và mang tới cho khách nhiều giá trị về chính điểm đến đó.

Thứ hai, đối với nhân tố Sức khỏe. Khách du lịch sẽ như được tiếp thêm năng lượng trong chuyến du lịch khi bắt được ánh mắt, nụ cười, sự tự tin, thoải mái của người hướng dẫn. Mà điều ấy chỉ có thể làm được khi hướng dẫn viên thật sự khỏe mạnh, có sự dẻo dai cơ bắp, có sức chịu đựng cao với các áp lực của công việc, có tinh thần và thần thái làm việc tích cực. Thực tế hiện

nay, Hiệp hội Du lịch tỉnh Bình Định đã tổ chức chương trình giao lưu bóng đá anh em du lịch và đem lại nhiều kết quả tích cực. Tuy nhiên, số lượng tham gia của hướng dẫn viên thì rất ít. Vì vậy, ngoài việc yêu cầu các hướng dẫn viên phải có xác nhận sức khỏe của các tổ chức y tế, thì bản thân tác giả thiết nghĩ, hàng năm các tổ chức du lịch nên có những chương trình nhằm nâng cao thể lực và tinh thần cho anh em hướng dẫn viên, vừa tạo sự gắn kết, vừa tạo động lực làm việc cho anh em, vừa nâng cao chất lượng phục vụ công việc. Sức khỏe chính là thứ tài sản quý báu nhất của mỗi con người, cần thiết cho mọi công việc, chứ không phải riêng gì công việc hướng dẫn viên. Bản thân hướng dẫn viên thì tự ý thức và tự giác rèn luyện nâng cao sức khỏe để phục vụ công việc và cuộc sống của mình.

Thứ ba, về Thái độ công việc và đạo đức nghề nghiệp. Hướng dẫn viên cần nhiệt tình, chăm chỉ, tích cực trong công việc; không được phân biệt đối xử và luôn tôn trọng khách; sẵn lòng hỗ trợ khách khi khách cần sự giúp đỡ. Đặc biệt, phải trung thực và có trách nhiệm với chính công việc mình đang làm.

Thứ tư, về Kỹ năng nghề nghiệp. Các hướng dẫn viên cần linh hoạt trong công việc của mình. Giao tiếp, ứng xử linh hoạt; thuyết minh linh hoạt; xử lý tình huống linh hoạt... và trao đổi nhiều kỹ năng mềm để tạo nên chuyến đi thú vị, nhiều niềm vui cho khách du lịch. □

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2013), *Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam - Hướng dẫn Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội*, Hà Nội.
2. Black, R., and Ham, S. (2005). Improving the quality of tour guiding: Towards a model for tour guide certification, *Journal of Ecotourism*, 4(3), 178-195.
3. Chiang, C. Y., and Chen, W. C. (2014). The impression management techniques of tour leaders in group package tour service encounters, *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 31(6), 747-762.
4. Judge, Timothy A., Kammeyer-Mueller, and John D. (2012), Job Attitudes, *Annual Review of Psychology*, 63 (1), 341-367.
5. Heung, V. C. S. (2008). Effects of tour leader's service quality on agency's reputation and customers' word-of-mouth, *Journal of Vacation Marketing*, 14(4), 305-315.
6. Hu, W., and Wall, G. (2013). Tour guide management in Hainan, China: Problems, implications and solutions, *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 18(3), 205-219.
7. Huang, S., Cathy, H. C., and Chan, A. (2010). Tour guide performance and tourist satisfaction: A study of the package tours in Shang Hai, *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 34, 3-33.
8. Zhang, H. Q., and Chow, I. (2004). Application of importance-performance model in tour guides' performance: evidence from Mainland Chinese outbound visitors in Hong Kong, *Tourism Management*, 25, 81-91.