

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH Ở TỈNH THỪA THIÊN HUẾ



Nguyễn Hữu Lợi - Đại học Kinh tế, Đại học Huế
Giáp Nguyên Nhật - Cao đẳng Công nghiệp Huế

Tóm tắt

Bài viết nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực (CLNNL) du lịch ở Thừa Thiên Huế. Kết quả cho thấy, các nhân tố ảnh hưởng đến CLNNL của doanh nghiệp du lịch bao gồm: (1) Chế độ làm việc của tổ chức; (2) Hoạt động tuyển dụng nhân sự; (3) Hoạt động phát triển nguồn nhân lực; (4) Lương thưởng. Trên cơ sở đó, nhóm tác giả đề xuất các giải pháp để nâng cao CLNNL của doanh nghiệp du lịch tại Thừa Thiên Huế trong thời gian tới.

Từ khóa: nguồn nhân lực, nguồn nhân lực du lịch, Thừa Thiên Huế.

1. Đặt vấn đề

Với sự cạnh tranh khá khốc liệt trên thị trường hiện nay, nguồn nhân lực đóng một vị trí vai trò quan trọng đến sự tồn tại cũng như phát triển của các doanh

nh nghiệp du lịch. Với định hướng trở thành trung tâm về du lịch không chỉ có quy mô lớn của cả nước mà còn cả khu vực và quốc tế, Thừa Thiên Huế đã xác định du lịch là ngành kinh tế mũi nhọn, từ đó đã có nhiều sự quan tâm đầu tư, đặc biệt có chú trọng đến chất lượng nguồn nhân lực, trong đó có nguồn nhân lực.

Do nhiều nguyên nhân, trong đó có ảnh hưởng của dịch bệnh đã khiến cho bài toán xây dựng nguồn nhân lực cho ngành du lịch của các doanh nghiệp trở nên khó giải quyết. Việc kịp thời bổ sung và phát triển nguồn nhân lực này, đáp ứng được yêu cầu trong giai đoạn mới vừa là cơ hội vừa là thách thức lớn, sẽ là yêu cầu tiên quyết, sống còn cho mỗi doanh nghiệp nói riêng và ngành du lịch Thừa Thiên Huế nói chung.

2. Cơ sở lý thuyết

Mô hình Michigan, quản trị nhân lực gồm 4 chức năng cơ bản: tuyển dụng nhân lực, đánh nhân lực, định mức lương bổng, phát triển nhân lực. Bản chất của mô hình Michigan đó là quản lý nguồn nhân lực phải dựa trên doanh nghiệp. Nghĩa là các chiến lược về nhân sự phải gắn liền và song hành với chiến lược

phát triển công ty. Như vậy thì mô hình này mới đạt được hết hiệu quả tối cao và trở nên phù hợp nhất với bất kỳ một tổ chức nào.

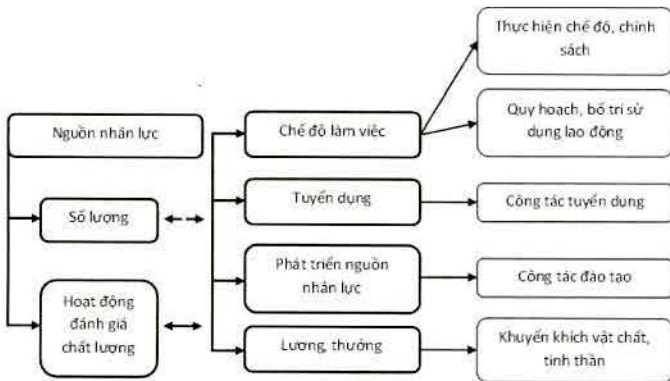
Mô hình Harvard phát triển 3 yếu tố chính thường xuyên tác động đến nguồn nhân sự, đó là: chế độ làm việc, quá trình luân chuyển và mức lương thưởng cho nhân sự. Trong mô hình này, doanh nghiệp sẽ tập trung phát triển mối quan hệ giữa người với người, các quan hệ giao tiếp, trao đổi và các chính sách khuyến khích tạo động lực cho nhân viên đóng vai trò lãnh đạo. Mô hình Harvard cần có sự tham gia của của nhiều bên, trong đó bao gồm cả những người tham gia vào quá trình thực hiện và phát triển các chính sách nhân sự.

3. Phương pháp nghiên cứu và dữ liệu

3.1 Phương pháp nghiên cứu

Trên cơ sở mô hình nhân lực Michigan và mô hình lý thuyết nhân lực của Harvard để đánh giá thực trạng nguồn nhân lực tại các doanh nghiệp tại tỉnh Thừa Thiên Huế trong bối cảnh Covid 19 trên 04 khía cạnh: (1) Chế độ làm việc của tổ chức; (2) Hoạt động tuyển dụng nhân sự; (3) Hoạt động phát triển nguồn nhân lực; (4) Lương thưởng.

Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất



(Nguồn: Tác giả đề xuất, 2022)

3.2 Dữ liệu

Theo Hoàng Trọng Chu và Chu Nguyên Mộng (Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS, 2008), số mẫu cần thiết phải lớn hơn hoặc bằng 5 lần số biến quan sát. Theo đó, đối với nghiên cứu định lượng chính thức số biến quan sát là 18 và số mẫu nghiên cứu tối thiểu là 90. Để đảm bảo tính chính xác cao, tác giả chọn mẫu có kích thước là 100.

Bảng câu hỏi gồm 18 phát biểu, mỗi câu hỏi được đo lường dựa trên thang đo Likert 5 điểm. Sau khi tiến hành thu thập dữ liệu, sẽ chọn ra các mẫu trả lời hữu ích nhất để nhập vào chương trình SPSS phục vụ cho quá trình phân tích.

Phương pháp xử lý dữ liệu: Nghiên cứu sử dụng nhiều công cụ phân tích dữ liệu: Hệ số Cronbach's Alpha để đánh giá độ tin cậy của thang đo; phân tích nhân tố khám phá (EFA).

4. Kết quả nghiên cứu

Bảng 1: Đặc điểm mẫu nghiên cứu

Tiêu chí	Số lượng	Tỷ lệ (%)
I. Giới tính	100	100
Nam	46	46,0
Nữ	54	54,0
II. Độ tuổi	100	100
Từ 18 - 25 tuổi	17	17,0
Từ 25 - 35 tuổi	48	48,0
Từ 35 - 50 tuổi	24	24,0
Từ 50 - dưới 60 tuổi	7	7,0
Trên 60 tuổi	4	4,0
III. Mức thu nhập	100	100
Dưới 5 triệu	9	9,0
Từ 5 - 15 triệu	75	75,0
Trên 15 triệu	16	16,0
IV. Nghề nghiệp	100	100
Hướng dẫn viên	14	14,0
Điều hành du lịch	22	22,0
Sale Tour	27	27,0
Nhà quản lý	7	7,0
Nhân viên Marketing du lịch	24	24,0
Khác	6	6,0
V. Trình độ chuyên môn/ học vấn	100	100
Lao động phổ thông	1	1,0
Trình độ trung cấp, học nghề	3	3,0
Trình độ cao đẳng	54	54,0
Trình độ Đại học	40	40,0
Trình độ trên Đại học	2	2,0

(Nguồn: Số liệu điều tra năm 2022)

4.1 Kiểm định thang đo

Hệ số Cronbach's Alpha được sử dụng trước nhằm loại các biến không phù hợp. Hệ số Cronbach's Alpha từ 0,8 đến 1 chứng tỏ thang đo tốt; từ 0,7 đến 0,8 là thang đo sử dụng được. Trong trường hợp khái niệm đang nghiên cứu là mới, hoặc mới với người trả lời thì hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0,6 có thể được chấp nhận.

Tiêu chuẩn chọn thang đo khi có hệ số Cronbach's Alpha từ 0,6 trở lên và hệ số tương quan biến tổng của các biến lớn hơn 0,3 (Alpha càng lớn thì độ tin cậy nhất quán nội tại càng cao).

Dựa vào kết quả phân tích số liệu ở bảng 2, ta thấy hệ số Cronbach's Alpha của từng nhóm như sau:

- Nhóm **Hoạch định và thực hiện chế độ, chính sách của doanh nghiệp**: Theo kết quả phân tích thì hệ số tin cậy Cronbach's Alpha của thang đo này là $0,841 > 0,6$ và tất cả các biến đều có hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item-Total Correlation) trên 0,3. Do vậy tất cả các biến đều được giữ lại để phân tích nhân tố.

- Nhóm **Quy hoạch, bố trí về sử dụng nhân lực**: Theo kết quả phân tích thì hệ số tin cậy Cronbach's Alpha của thang đo này là $0,750 > 0,6$ và tất cả các biến đều có hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item-Total Correlation) trên 0,3. Do vậy tất cả các biến đều được giữ lại để phân tích nhân tố.

Bảng 2: Tổng hợp kết quả phân tích nhân lực trong các doanh nghiệp ở tỉnh Thừa Thiên Huế bằng hệ số Cronbach's Alpha

Biến quan sát	Cronbach's Alpha nếu loại biến			
	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Hoạch định và thực hiện chế độ, chính sách của doanh nghiệp = 0,841				
Chế độ tiền lương, phụ cấp	7,1500	3,826	0,715	0,772
Chế độ đãi ngộ, đảm bảo sức khỏe cho người lao động	7,0900	4,184	0,710	0,775
Chính sách cải thiện môi trường làm việc	7,1600	4,217	0,694	0,790
Quy hoạch, bố trí về sử dụng nhân lực = 0,750				
Dự báo về nhu cầu nhân lực	7,5200	3,404	0,554	0,700
Sắp xếp, bố trí và sử dụng nhân lực đúng năng lực, chuyên môn	7,5200	3,868	0,572	0,678
Công tác quy hoạch đào tạo, bồi dưỡng	7,7800	3,365	0,616	0,622
Hoạt động tuyển dụng = 0,712				
Tuyển dụng công khai, minh bạch	7,3200	4,078	0,430	0,738
Xây dựng quy trình tuyển dụng rõ ràng, phù hợp, đúng tiêu chuẩn	7,2300	3,472	0,575	0,566
Nhân lực tuyển dụng đáp ứng nhu cầu công việc	7,1900	3,347	0,594	0,541
Hoạt động đào tạo, bồi dưỡng = 0,782				
Công tác đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ	11,6600	5,924	0,572	0,738
Công tác bồi dưỡng kỹ năng quản lý	11,6300	5,811	0,551	0,748
Bồi dưỡng kiến thức ngoại ngữ	11,6800	5,937	0,570	0,739
Vai trò của cơ sở đào tạo du lịch tại địa phương	11,7100	4,915	0,668	0,686
Hoạt động kích thích vật chất, tinh thần cho người lao động = 0,815				
Chính sách khen thưởng	14,5600	16,188	0,362	0,844
Công tác tham quan, nghỉ dưỡng cho người lao động hàng năm	14,5600	13,279	0,714	0,745
Công tác đánh giá kết quả lao động cuối năm	14,5800	13,842	0,641	0,768
Nhân viên có thể sống hoàn toàn dựa vào thu nhập từ doanh nghiệp	14,6100	13,291	0,666	0,759
Thu nhập mà anh chị nhận được tương ứng với kết quả làm việc	14,6100	13,331	0,654	0,763

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu điều tra của nhóm tác giả)

- Nhóm **Hoạt động tuyển dụng**: Theo kết quả phân tích thì hệ số tin cậy Cronbach's Alpha của thang đo này là 0,712 > 0,6 và tất cả các biến đều có hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item-Total Correlation) trên 0,3. Do vậy tất cả các biến đều được giữ lại để phân tích nhân tố.

- Nhóm **Hoạt động đào tạo, bồi dưỡng**: Theo kết quả phân tích thì hệ số tin cậy Cronbach's Alpha của thang đo này là 0,782 > 0,6 và tất cả các biến đều có hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item-Total Correlation) trên 0,3. Do vậy tất cả các biến đều được giữ lại để phân tích nhân tố.

- Nhóm **Hoạt động kích thích vật chất, tinh thần cho người lao động**: Theo kết quả phân tích thì hệ số tin cậy Cronbach's Alpha của thang đo này là 0,815 > 0,6 và tất cả các biến đều có hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item-Total Correlation) trên 0,3. Do vậy tất cả các biến đều được giữ lại để phân tích nhân tố.

4.2. Mức độ nhận xét đối với chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch ở tỉnh Thừa Thiên Huế trong bối cảnh Covid 19

Bảng 3: Nhóm hoạch định và thực hiện chế độ, chính sách của doanh nghiệp

Các tiêu chí	% Mức độ nhận xét của đối tượng điều tra					Giá trị trung bình
	1	2	3	4	5	
Chế độ tiền lương, phụ cấp	7	12	23	35	23	3,55
Chế độ đãi ngộ, đảm bảo sức khỏe cho người lao động	1	18	25	31	25	3,61
Chính sách cải thiện môi trường làm việc	3	16	26	34	21	3,54

(Nguồn: Số liệu điều tra năm 2022)

Dựa vào kết quả điều tra, ta thấy mức độ đồng ý của các tiêu chí nhóm hoạch định và thực hiện chế độ, chính sách của doanh nghiệp với giá trị trung bình từ 3,54 - 3,61. Với giá trị trung bình cao nhất là tiêu chí "Chế độ đãi ngộ, đảm bảo sức khỏe cho người lao động" với giá trị 3,61. Cho thấy các doanh nghiệp này có chế độ đãi ngộ khi dịch bệnh căng thẳng khá tốt, các anh chị cảm thấy khá an tâm vì vẫn có thể có thu nhập để lo cho gia đình và bản thân.

Bảng 4: Nhóm quy hoạch, bố trí về sử dụng nhân lực

Các tiêu chí	% Mức độ nhận xét của đối tượng điều tra					Giá trị trung bình
	1	2	3	4	5	
Dự báo về nhu cầu nhân lực	4	12	12	35	37	3,89
Sắp xếp, bố trí và sử dụng nhân lực đúng năng lực, chuyên môn	3	5	22	40	30	3,89
Công tác quy hoạch đào tạo, bồi dưỡng	4	13	23	36	24	3,63

(Nguồn: Số liệu điều tra năm 2022)

Dựa vào kết quả điều tra, ta thấy mức độ đồng ý của các tiêu chí nhóm quy hoạch, bố trí về sử dụng nhân lực với giá trị trung bình từ 3,63 - 3,89. Với giá trị trung bình cao nhất là tiêu chí "Dự báo về nhu cầu nhân lực" và "Sắp xếp, bố trí và sử dụng nhân lực đúng năng lực, chuyên môn" với giá trị 3,89. Điều này có thể thấy doanh nghiệp xử lý khá tốt về vấn đề nhân lực, được các nhân viên đánh giá khá cao, họ được sắp xếp vào vị trí hợp lý đối với năng lực và chuyên môn của họ trong thời kỳ dịch bệnh.

Bảng 5: Nhóm hoạt động tuyển dụng

Các tiêu chí	% Mức độ nhận xét của đối tượng điều tra					Giá trị trung bình
	1	2	3	4	5	
Tuyển dụng công khai, minh bạch	2	17	28	30	23	3,55
Xây dựng quy trình tuyển dụng rõ ràng, phù hợp, đúng tiêu chuẩn	6	8	27	34	25	3,64
Nhân lực tuyển dụng đáp ứng nhu cầu công việc	5	12	20	36	27	3,68

(Nguồn: Số liệu điều tra năm 2022)

Dựa vào kết quả điều tra, ta thấy mức độ đồng ý của các tiêu chí nhóm hoạt động tuyển dụng với giá trị trung bình từ 3,55 - 3,68. Với giá trị trung bình cao nhất là tiêu chí "Nhân lực tuyển dụng đáp ứng nhu cầu công việc" với giá trị 3,68. Cho thấy trong thời đại dịch Covid còn căng thẳng, nhiều doanh nghiệp đã cắt giảm bớt nhân viên thì đây là dịp để tuyển dụng nhân tài về cho doanh nghiệp của mình, họ có trình độ chuyên môn tốt và đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp. Trong thời gian đại dịch Covid 19 diễn ra, phần lớn các doanh nghiệp điều cắt giảm nhân sự của mình khi họ không đủ trình độ và kỹ năng để đáp ứng công việc. Qua đó họ sẽ tuyển dụng nhân sự mới, đa kỹ năng và có thể làm được nhiều vị trí khi có sự luân chuyển trong doanh nghiệp.

Bảng 6: Nhóm hoạt động đào tạo, bồi dưỡng

Các tiêu chí	% Mức độ nhận xét của đối tượng điều tra					Giá trị trung bình
	1	2	3	4	5	
Công tác đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ	1	6	24	40	29	3,90
Công tác bồi dưỡng kỹ năng quản lý	2	5	24	36	33	3,93
Bồi dưỡng kiến thức ngoại ngữ	0	10	19	44	27	3,88
Vai trò của cơ sở đào tạo du lịch tại địa phương	4	8	20	35	33	3,85

(Nguồn: Số liệu điều tra năm 2022)

Dựa vào kết quả điều tra, ta thấy mức độ đồng ý của các tiêu chí nhóm hoạt động đào tạo, bồi dưỡng với giá trị trung bình từ 3,85 - 3,93. Với giá trị trung bình cao nhất là tiêu chí “Công tác bồi dưỡng kỹ năng quản lý” với giá trị 3,93. Ta có thể thấy công ty, doanh nghiệp trong thời kỳ dịch bệnh chú tâm đào tạo và phát triển nguồn nhân lực, đặc biệt là kỹ năng quản lý, để những người cấp trên có thể hướng dẫn, đào tạo cấp dưới của mình tốt hơn. Với sự ảnh hưởng của Covid 19, việc cắt giảm nhân sự tại các doanh nghiệp là một điều tất yếu để có thể duy trì được doanh nghiệp. Đòi hỏi các quản lý cấp cao phải đào tạo, hướng dẫn các nhân viên còn lại làm việc tại doanh nghiệp, để đảm bảo vẫn đủ hoàn thành các nhiệm vụ được giao trong tình trạng số lượng nhân viên còn thiếu do đợt cắt giảm nhân sự.

Bảng 7: Nhóm hoạt động kích thích vật chất, tinh thần cho người lao động

Các tiêu chí	% Mức độ nhận xét của đối tượng điều tra					Giá trị trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách khen thưởng	5	12	22	33	28	3,67
Công tác tham quan, nghỉ dưỡng cho người lao động hằng năm	4	16	20	29	31	3,67
Công tác đánh giá kết quả lao động cuối năm	4	17	18	32	29	3,65
Nhân viên có thể sống hoàn toàn dựa vào thu nhập từ doanh nghiệp	5	19	16	29	31	3,62
Thu nhập mà anh chị nhận được tương ứng với kết quả làm việc	4	20	20	22	34	3,62

(Nguồn: Số liệu điều tra năm 2022)

Dựa vào kết quả điều tra, ta thấy mức độ đồng ý của các tiêu chí nhóm hoạt động kích thích vật chất, tinh thần cho người lao động với giá trị trung bình từ 3,62 - 3,67. Với giá trị trung bình cao nhất là tiêu chí “Chính sách khen thưởng” và “Công tác tham quan, nghỉ dưỡng cho người lao động hằng năm” với giá trị 3,67. Điều này cho ta thấy, các doanh nghiệp đều có chính sách khen thưởng và có thưởng cho nhân viên đi du lịch hằng năm nên các nhân viên đều thấy hài lòng, vì vậy đánh giá khá cao các tiêu chí này. Để phát triển một doanh nghiệp bền vững, đòi hỏi phải có sự đoàn kết của nhân viên làm việc trong công ty. Vì vậy các chính sách khuyến khích động lực cho nhân viên như khen thưởng, nghỉ dưỡng tham quan luôn được chú trọng và phát triển.

5. Thảo luận

Qua tổng hợp điểm đánh giá của các nhân tố trong

mô hình, để nâng cao CLNNL của doanh nghiệp du lịch tại Thừa Thiên Huế cần thực hiện các chính sách để cải thiện các vấn đề sau đây:

Một là, doanh nghiệp cần có chiến lược và chính sách đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ có người lao động. Chú trọng đào tạo và phát triển nguồn nhân lực du lịch có chất lượng nhằm đảm bảo tính chuyên nghiệp trong việc phục vụ khách du lịch.

Hai là, cần rà soát đánh giá số lượng và chất lượng nguồn nhân lực của doanh nghiệp để xây dựng định hướng quy hoạch, bố trí nhân lực phù hợp, hiệu quả, nhất là nhân lực quản lý.

Ba là, doanh nghiệp cần tuân thủ đầy đủ các quy định theo luật lao động, đưa ra các giải pháp để NLĐ được hưởng các chế độ đãi ngộ tùy theo điều kiện và đặc điểm của mỗi doanh nghiệp. Các chế độ đãi ngộ ngoài tiền lương, thưởng, có thể là chế độ chăm sóc sức khỏe, hỏi thăm khi ốm đau, hiếu, hỷ và những việc quan trọng khác. Tổ chức công đoàn doanh nghiệp phải có trách nhiệm bảo vệ quyền lợi cho NLĐ. Doanh nghiệp nên tăng cường các hình thức khen thưởng, động viên khuyến khích đối với NLĐ.

Bốn là, doanh nghiệp cần phải tạo ra MTLV lành mạnh, tôn trọng lẫn nhau giúp NLĐ luôn cảm thấy vui vẻ, thỏa mái và có cảm giác bản thân mình là một phần của đơn vị, luôn mong được cống hiến cho sự phát triển của doanh nghiệp. Doanh nghiệp nên tổ chức các hoạt động ngoại khóa, Teambuilding... dành cho nhân viên để họ có nhiều cơ hội kết nối với nhau và có thể bày tỏ các ý kiến của mình.

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Trần Thị Kim Dung (2015), *Giáo trình quản trị nguồn nhân lực*, Nxb Tổng hợp TP HCM.
2. PGS.TS. Nguyễn Văn Mạnh; PGS. TS. Phạm Văn Chương (2012), “*Giáo trình Quản trị kinh doanh*”, Nxb ĐHKQTĐ.
3. Lê Thị Phong Thủy (2022), *Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch tại tỉnh Thừa Thiên Huế, Khóa luận tốt nghiệp đại học, trường Đại học Kinh tế, Huế.*
4. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), “*Phân tích dữ liệu nghiên cứu SPSS*”, Nhà xuất bản Hồng Đức.
5. Nguyễn Thị Hồng Vân (2015), “*Phát triển nguồn nhân lực trong ngành du lịch ở tỉnh Thừa Thiên Huế*”, *Luận văn Thạc sỹ khoa học kinh tế, trường Đại học Kinh tế, Huế.*