

ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ DU LỊCH TỈNH BÀ RỊA - VŨNG TÀU

Nguyễn Quang Vĩnh - Lục Mạnh Hiện*

Mục đích của nghiên cứu nhằm ứng dụng phương pháp Fuzzy để đánh giá khoảng cách giữa sự kỳ vọng và cảm nhận thực tế của doanh nghiệp đối với chất lượng nguồn nhân lực QLNN về du lịch. Thông qua khảo sát với 100 người đang làm việc tại các doanh nghiệp du lịch tại tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu. Kết quả nghiên cứu cho thấy đối với sự cảm nhận thực tế 3 chỉ báo bị xếp hạng thấp nhất bao gồm: Xếp ở vị trí 19 là chỉ báo KN6 "Kỹ năng ngoại ngữ và tin học". Xếp ở vị trí số 18 thuộc về TD6 "Dám nghĩ, dám làm, dám chịu trách nhiệm"; Xếp ở vị trí số 17 thuộc về KN1 "Kỹ năng lập kế hoạch". Đối với sự kỳ vọng, 3 chỉ báo bị xếp hạng thấp nhất bao gồm: Xếp ở vị trí 19 là chỉ báo KN6 "Kỹ năng ngoại ngữ và tin học"; Xếp ở vị trí số 18 là chỉ báo KN5 "Kỹ năng phối hợp với doanh nghiệp" và Xếp ở vị trí số 17 là KN1 "Kỹ năng lập kế hoạch". 3 chỉ báo có khoảng cách lớn nhất bao gồm: TD6 "Dám nghĩ, dám làm, dám chịu trách nhiệm", KT6 "Kiến thức nền tảng xã hội" và chỉ báo KT7 "Kiến thức về phát triển du lịch bền vững". Bên cạnh đó xếp hạng khoảng cách giữa sự cảm nhận và kỳ vọng của các tiêu chuẩn khung năng lực QLNN về du lịch cho thấy Tiêu chuẩn về kiến thức có khoảng cách lớn nhất, xếp thứ 2 là tiêu chuẩn về thái độ và xếp ở vị trí thứ 3 là tiêu chuẩn về kỹ năng.

• Từ khóa: quản lý nhà nước, nguồn nhân lực, du lịch.

The purpose of the study is to apply the Fuzzy method to assess the gap between the expectations and the actual perception of enterprises on the quality of human resources in the state management of tourism. Through a survey with 100 people working at tourism businesses in Ba Ria - Vung Tau province. Research results show that for the actual perception, the 3 lowest ranked indicators include. 19th place is the KN6 indicator "Foreign language and computer skills". Ranked at number 18 belongs to Battalion 6 "Dare to think, dare to do, dare to take responsibility", ranked at number 17 belongs to KN1 "Planning skills". For expectations, the three lowest ranked indicators include: 19th place is the KN6 indicator "Foreign language and computer skills", 18th place is the KN5 indicator "Coordination skill" suitable for businesses" and ranked at number 17 is KN1 "Planning skills". The three indicators with the largest gap include: TD6 "Dare to think, dare to do, dare to take responsibility", KT6 "Knowledge of social background" and indicator KT7 "Knowledge of sustainable tourism development". Besides, ranking the gap between perceptions and expectations of the state management competency framework standards on tourism shows that the standard of knowledge has the largest gap, ranked second is the standard of attitude and ranked in the second place, 3rd place is the standard of skill.

• Keywords: State management, human resources, tourism.

Ngày nhận bài: 10/12/2022

Ngày gửi phản biện: 15/12/2022

Ngày nhận kết quả phản biện: 30/12/2022

Ngày chấp nhận đăng: 05/02/2023

1. Giới thiệu

Các nghiên cứu cho thấy mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ du lịch với chất lượng nhân lực là mối quan hệ nhân quả (Huỳnh Trường Huy và cộng sự, 2019). Bên cạnh đó, chất lượng nguồn nhân lực cần phải được đánh giá trên cơ sở khoa học. Nghiên cứu của Tabibi và cộng sự (2011) cho rằng, để đánh giá chính xác nhất chất

lượng của nhân lực phải là người được thụ hưởng các kết quả từ quá trình phục vụ. Đối với lĩnh vực quản lý nhà nước, bên cạnh việc đánh giá của người sử dụng lao động - lãnh đạo cấp trên (Trần Thị Thu Hiền, 2019), thì vai trò của những người có giao dịch công việc với cán bộ quản lý nhà nước cũng cần được xem xét. Kết quả nghiên cứu của Nguyễn Danh Nam & Ưông Thị Ngọc Lan (2021) cho thấy mối quan hệ biện chứng

* Trường Đại học Lao động - Xã hội; Tác giả liên hệ, email: hienlm@ulsa.edu.vn

giữa sự hài lòng của người dân với cán bộ quản lý nhà nước, trong đó đặc biệt nhấn mạnh đến năng lực phục vụ nhân dân. Như vậy có thể thấy đứng dưới góc nhìn của những người thụ hưởng, việc đánh giá chất lượng nhân lực sẽ mang lại những kết quả khách quan và hiệu quả hơn, tránh được những đánh giá có tính chủ quan và thiên kiến. Tuy nhiên các nghiên cứu hiện nay về chất lượng nguồn nhân lực chủ yếu dựa trên sự đánh giá của lãnh đạo và đồng nghiệp, bên cạnh đó nếu có đánh giá từ người dân và doanh nghiệp cũng chủ yếu đánh giá về dịch vụ hành chính công. Trên cơ sở đó, mục tiêu của nghiên cứu nhằm đánh giá chất lượng nguồn nhân lực quản lý nhà nước về du lịch tại tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu thông qua đánh giá của các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh.

2. Cơ sở lý thuyết

Chất lượng nguồn nhân lực bao gồm sự nhận thức, kỹ năng làm việc, ứng dụng công nghệ, sự tin tưởng, sự nhạy cảm, đặc tính cá nhân... của nguồn nhân lực. Theo Vũ Thị Hà (2016) “Chất lượng nguồn nhân lực chính là nguồn lực bên trong của người lao động cấu thành, năng lực lao động của họ có khả năng thỏa mãn những nhu cầu đã đưa ra hoặc tiềm ẩn của người sử dụng lao động”. Chất lượng nguồn nhân lực là toàn bộ năng lực của lực lượng lao động được biểu hiện thông qua ba mặt: thể lực, trí lực, tâm lực. Andreis và cộng sự (2022) và Sharma (2019) cho thấy chất lượng của nguồn nhân lực ngành du lịch liên quan trực tiếp đến hoạt động sản xuất trực tiếp các sản phẩm du lịch (hữu hình và vô hình, hàng hóa và dịch vụ), chất lượng nguồn nhân lực cao có tác động trực tiếp tới năng suất lao động, tăng khả năng đáp ứng và làm hài lòng khách du lịch. Trong các nghiên cứu về chất lượng nhân lực, các tiêu chí đánh giá phổ biến thường liên quan đến các trạng thái về thể lực, trí lực và tâm lực (đạo đức và phẩm chất). Baum Tom, (2015) và Trần Thị Thu Hiền, (2019) chỉ ra rằng việc quản lý hiệu suất làm việc và nâng cao kiến thức, kỹ năng cho người lao động là những hoạt động cần thiết để nâng cao năng lực lao động và cải thiện hiệu suất làm việc.

Theo Trần Thị Thu Hiền, (2019) năng lực lao động trong ngành du lịch được phân thành ba

nhóm: năng lực cốt lõi, năng lực chung và năng lực chức năng. Năng lực đòi hỏi phải đáp ứng những kiến thức đã được học tại các cơ sở đào tạo vào môi trường làm việc một cách nhất quán và hiệu quả thể hiện ở: kiến thức, kỹ năng và thái độ (Vũ Minh Huệ, 2009). Tiêu chuẩn năng lực nhân lực quản lý nhà nước về du lịch theo Lê Quân (2015) bao gồm hai tiêu chuẩn: Tiêu chuẩn chung liên quan đến các tiêu chí về phẩm chất chính trị, đạo đức lối sống và tiêu chuẩn theo chuyên môn nghiệp vụ, vị trí việc làm như: trình độ chuyên môn; kinh nghiệm làm việc, năng lực chuyên môn, quản lý, kỹ năng lãnh đạo, kỹ năng giao tiếp, ngoại ngữ, tin học. Trên cơ sở mô hình khung năng lực của Lê Quân (2015), Lục Mạnh Hiến và Nguyễn Quang Vĩnh (2022) đã cải tiến và đề xuất một khung năng lực dành cho cán bộ quản lý nhà nước về du lịch gồm 3 tiêu chuẩn và 19 tiêu chí. Thông qua phỏng vấn chuyên gia và phân tích kết quả bằng phương pháp FAHP, kết quả nghiên cứu cho thấy, đối với tiêu chuẩn thái độ, 3 tiêu chí được đánh giá là quan trọng nhất bao gồm: xếp ở vị trí thứ nhất thuộc về tiêu chí trung thành với Tổ quốc, với Đảng, vị trí thứ hai và thứ 3 lần lượt thuộc về các tiêu chí: tinh thần tự tôn, tự hào dân tộc và không tham ô, tham nhũng; thực hiện cần, kiệm, liêm chính, chí công vô tư. Đối với tiêu chuẩn về kiến thức, xếp ở vị trí thứ nhất là kiến thức về du lịch, xếp ở vị trí thứ hai là tiêu chí kiến thức về thị trường du lịch, tiêu chí kiến thức về xúc tiến và quảng bá du lịch xếp ở vị trí thứ ba. Đối với tiêu chuẩn về kỹ năng, 3 kỹ năng quan trọng nhất đó là; kỹ năng lãnh đạo xếp ở vị trí thứ nhất; kỹ năng lập kế hoạch và kỹ năng tổ chức cùng được xếp ở vị trí thứ 2.

Bảng 1. Mô hình khung năng lực nguồn nhân lực quản lý nhà nước về du lịch

Tiêu chuẩn	Tiêu chí	Mã hóa	Nguồn
Thái độ	Trung thành với Tổ quốc, với Đảng	TĐ1	Lê Quân (2015)
	Tinh thần tự hào dân tộc	TĐ2	
	Có tư tưởng đổi mới và tích cực tham gia đổi mới trong lĩnh vực du lịch	TĐ3	
	Không tham ô, tham nhũng, tiêu cực	TĐ4	
	Gần gũi với nhân dân, phục vụ nhiệt tình	TĐ5	
	Dám nghĩ, dám làm, dám chịu trách nhiệm	TĐ6	

Tiêu chuẩn	Tiêu chí	Mã hóa	Nguồn
Kiến thức	Kiến thức về du lịch	KT1	Trần Thị Thu Hiền, (2019)
	Kiến thức về thị trường du lịch	KT2	
	Kiến thức về sản phẩm du lịch	KT3	
	Kiến thức về marketing du lịch	KT4	
	Kiến thức về văn hóa địa phương	KT5	
	Kiến thức nền tảng xã hội	KT6	
	Kiến thức về phát triển du lịch bền vững	KT7	
Kỹ năng	Kỹ năng lập kế hoạch	KN1	Các tác giả phát triển
	Kỹ năng tổ chức	KN2	
	Kỹ năng lãnh đạo	KN3	
	Kỹ năng giao tiếp	KN4	
	Kỹ năng phối hợp với doanh nghiệp	KN5	
	Kỹ năng ngoại ngữ và tin học	KN6	

Bảng 1 thể hiện mô hình các tiêu chuẩn và tiêu chí chất lượng nguồn nhân lực quản lý nhà nước về du lịch được Lục Mạnh Hiến & Nguyễn Quang Vinh (2022) tổng hợp và phát triển, qua đó làm khung nghiên cứu cho nghiên cứu này.

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Bảng hỏi và mẫu nghiên cứu.

Trong nghiên cứu này, 12 chuyên gia đã được chọn tham gia phỏng vấn và kiểm tra tính hợp lý của các tiêu chuẩn, tiêu chí bao gồm các nhà quản lý nhà nước về du lịch, doanh nghiệp du lịch, khách sạn và học giả từ trường đại học. Bảng khảo sát gồm 3 tiêu chuẩn và 19 tiêu chí được gửi đến các doanh nghiệp: Khách sạn, nhà hàng, doanh nghiệp lữ hành và các cơ sở kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu trong thời gian từ tháng 10 - 11 năm 2022. Tổng cộng phát ra 150 phiếu, số phiếu thu về là 100 phiếu. Phương pháp lấy mẫu ngẫu nhiên đơn giản được áp dụng trong nghiên cứu này.

Bước 1: Tính tổng điểm

Coi số mờ A_{pin} là sự cảm nhận về chất lượng nhân lực quản lý nhà nước về du lịch của người phỏng vấn thứ n^{th} thông qua chỉ báo i .

$$TA_{ei} = \sum_1^n A_{ein} \quad (1)$$

$$TA_{pi} = \sum_1^n A_{pin} \quad (2)$$

Trong đó:

TA_{ei} : Là kỳ vọng về chất lượng nhân lực tổng thể của chỉ báo i

TA_{pi} : Là sự cảm nhận về chất lượng nhân lực tổng thể của chỉ báo i .

A_{ein} : Là sự kỳ vọng về chất lượng nhân lực của người phỏng vấn thứ n^{th} đối với chỉ báo i .

A_{pin} : Là sự cảm nhận về chất lượng nhân lực của người phỏng vấn thứ n^{th} đối với chỉ báo i .

Bước 2: Tính giá trị trung bình

$$MA_{ei} = \frac{TA_{ei}}{N} \quad (3)$$

$$MA_{pi} = \frac{TA_{pi}}{N} \quad (4)$$

Trong đó:

MA_{ei} : Là giá trị trung bình kỳ vọng về chất lượng nhân lực của chỉ báo i .

MA_{pi} : Là giá trị trung bình kỳ vọng về chất lượng nhân lực của chỉ báo i .

Bước 3: Tính khoảng cách giữa giá trị cảm nhận và sự kỳ vọng

Gọi số mờ Gap (khoảng cách) là khoảng cách giữa kỳ vọng và cảm nhận của tất cả những người được phỏng vấn đối với chất lượng nguồn nhân lực quản lý nhà nước về du lịch của chỉ báo i .

$$Gap = MA_{pi} \ominus MA_{ei} \quad (5)$$

Phương pháp trung bình tích phân được phát triển bởi Chen & Hsieh, (1999) nhằm tổng hợp số mờ và được tính như công thức (6)

$$P(A) = 1/6(a+4b+c) \quad (6)$$

4. Kết quả khảo sát

4.1. Kết quả kiểm định độ tin cậy

Phương pháp Cronbach's alpha được sử dụng nhằm kiểm định tính nhất quán nội bộ cũng như độ tin cậy của dữ liệu. Kết quả cho thấy tất cả các nhân tố đều có hệ số Cronbach's alpha > 0.7 và được chấp nhận theo khuyến cáo của Bonett và Wright, (2015).

4.2. Kết quả phân tích fuzzy set

Công thức (1) và (2) được sử dụng để tính giá trị sự kỳ vọng và cảm nhận về chất lượng dịch vụ tổng thể từ tất cả người phỏng vấn đối với chất lượng dịch vụ của chỉ báo i . Bảng 2 thể hiện điểm số tập mờ về giá trị cảm nhận, sự kỳ vọng và khoảng cách giữa cảm nhận và kỳ vọng.

Bảng 2: Điểm số mờ của sự cảm nhận và sự kỳ vọng về chất lượng nguồn nhân lực

	Giá trị cảm nhận	Sự kỳ vọng	Khoảng cách
TĐ	(2.92, 3.85, 4.60)	(3.16, 4.05, 4.77)	(-1.85, -0.20, 1.44)
TĐ1	(3.53, 4.35, 4.89)	(3.50, 4.32, 4.84)	(-1.31, -0.54, 1.39)
TĐ2	(3.52, 4.34, 4.87)	(3.16, 4.09, 4.89)	(-1.36, -0.53, 1.70)
TĐ3	(2.45, 3.47, 4.43)	(3.05, 3.98, 4.75)	(-2.30, -0.96, 1.38)
TĐ4	(3.09, 4.00, 4.73)	(2.99, 3.91, 4.69)	(-1.61, -0.73, 1.73)
TĐ5	(2.90, 3.86, 4.65)	(3.28, 4.15, 4.79)	(-1.90, -0.79, 1.37)
TĐ6	(2.04, 3.08, 4.02)	(2.96, 3.86, 4.66)	(-2.62, -0.94, 1.06)
KT	(2.72, 3.69, 4.55)	(3.23, 4.12, 4.84)	(-2.13, -0.85, 1.31)
KT1	(2.83, 3.79, 4.60)	(3.24, 4.14, 4.85)	(-2.02, -0.81, 1.36)
KT2	(2.65, 3.61, 4.45)	(2.98, 3.93, 4.77)	(-2.13, -0.84, 1.48)
KT3	(2.77, 3.75, 4.64)	(3.24, 4.14, 4.86)	(-2.09, -0.89, 1.40)
KT4	(3.14, 4.04, 4.74)	(3.57, 4.37, 4.89)	(-1.75, -0.70, 1.17)
KT5	(2.42, 3.45, 4.41)	(2.97, 3.94, 4.79)	(-2.37, -0.97, 1.44)
KT6	(2.51, 3.52, 4.44)	(3.22, 4.09, 4.81)	(-2.31, -0.92, 1.22)
KT7	(2.71, 3.69, 4.54)	(3.40, 4.27, 4.92)	(-2.21, -0.85, 1.14)
KN	(2.22, 3.22, 4.08)	(2.11, 2.98, 3.84)	(-1.62, -0.86, 1.97)
KN1	(2.17, 3.21, 4.07)	(2.11, 2.85, 3.84)	(-1.67, -0.86, 1.96)
KN2	(2.41, 3.42, 4.32)	(2.85, 3.79, 4.64)	(-2.23, -0.90, 1.47)
KN3	(1.97, 3.23, 4.48)	(2.58, 3.57, 4.32)	(-2.35, -1.24, 1.90)
KN4	(2.82, 3.75, 4.49)	(1.98, 3.03, 4.05)	(-1.23, -0.74, 2.50)
KN5	(2.36, 3.40, 4.18)	(1.76, 2.73, 3.76)	(-1.40, -0.79, 2.42)
KN6	(1.57, 2.30, 2.93)	(1.38, 1.96, 2.42)	(-0.86, -0.63, 1.55)

Công thức (3) và (4) được sử dụng để tính giá trị trung bình của sự kỳ vọng và cảm nhận về chất lượng dịch vụ từ tất cả những người được phỏng vấn về chi báo i. Sử dụng công thức (5) và (6) ta có thể tính được khoảng cách chất lượng dịch vụ giữa kỳ vọng và cảm nhận của tất cả những người được phỏng vấn đối với chất lượng dịch vụ của chi báo i. Bảng 3 thể hiện giá trị trung bình, xếp hạng các tiêu chí của khung năng lực của cán bộ quản lý nhà nước về du lịch.

Bảng 3: Giá trị trung bình và khoảng cách của sự cảm nhận và sự kỳ vọng về chất lượng nguồn nhân lực

	Cảm nhận	Xếp hạng	Kỳ vọng	Xếp hạng	Khoảng cách	Xếp hạng
TĐ	3.82	1	4.02	2	-0.20	2
TĐ1	4.30	1	4.27	2	0.03	13
TĐ2	4.29	2	4.07	7	0.22	15
TĐ3	3.46	12	3.95	9	-0.49	4
TĐ4	3.97	4	3.89	12	0.08	14
TĐ5	3.83	5	4.11	4	-0.28	12
TĐ6	3.06	18	3.84	13	-0.78	1
KT	3.67	2	4.10	1	-0.42	1
KT1	3.76	6	4.10	6	-0.34	8
KT2	3.59	10	3.91	11	-0.32	9

	Cảm nhận	Xếp hạng	Kỳ vọng	Xếp hạng	Khoảng cách	Xếp hạng
KT3	3.74	7	4.11	5	-0.37	6
KT4	4.01	3	4.33	1	-0.32	10
KT5	3.44	13	3.92	10	-0.48	5
KT6	3.50	11	4.07	8	-0.56	2
KT7	3.67	9	4.23	3	-0.56	3
KN	3.20	3	2.98	3	0.21	3
KN1	3.18	17	2.89	17	0.29	16
KN2	3.40	14	3.77	14	-0.37	7
KN3	3.23	16	3.53	15	-0.30	11
KN4	3.72	8	3.02	16	0.69	19
KN5	3.36	15	2.74	18	0.62	18
KN6	2.28	19	1.94	19	0.35	17

Kết quả của Bảng 3 cho thấy khoảng cách giữa sự cảm nhận và kỳ vọng về chất lượng nguồn nhân lực phần lớn mang dấu âm (-). Dựa trên kết quả, có thể thấy chất lượng nguồn nhân lực QLNN về du lịch chưa đáp ứng sự hài lòng của các doanh nghiệp du lịch. Tuy nhiên cần lưu ý rằng khách hàng (doanh nghiệp du lịch) thường kỳ vọng cao vào chất lượng dịch vụ công.

Từ kết quả nghiên cứu cho thấy xếp hạng thứ tự của các chi báo trong khung năng lực CL QLNN về du lịch, cụ thể như sau:

1) Đối với sự cảm nhận có thể thấy xếp hạng chi báo đầu tiên thuộc về: Xếp thứ nhất là chi báo RĐ1 “Kiến thức về marketing du lịch”, xếp thứ 2 là chi báo TĐ1 “Tinh thần tự hào dân tộc” và xếp thứ 3 là KT4 “Kiến thức về marketing du lịch”. Bên cạnh đó có 3 chi báo bị xếp hạng thấp nhất bao gồm: Xếp ở vị trí 19 là chi báo KN6 “Kỹ năng ngoại ngữ và tin học”. Xếp ở vị trí số 18 thuộc về TĐ6 “Dám nghĩ, dám làm, dám chịu trách nhiệm”, xếp ở vị trí số 17 thuộc về KN1 “Kỹ năng lập kế hoạch”.

2) Đối với sự kỳ vọng, kết quả nghiên cứu cho thấy 3 chi báo có xếp hạng cao nhất bao gồm: Xếp thứ nhất thuộc về chi báo KT4 “Kiến thức về marketing du lịch”, xếp thứ 2 chi báo TĐ1 “Trung thành với Tổ quốc, với Đảng” và xếp ở vị trí số 3 là chi báo KT7 “Kiến thức về phát triển du lịch bền vững”. 3 chi báo bị xếp hạng thấp nhất bao gồm. Xếp ở vị trí 19 là chi báo KN6 “Kỹ năng ngoại ngữ và tin học”, Xếp ở vị trí số 18 là chi báo KN5 “Kỹ năng phối hợp với doanh nghiệp” và xếp ở vị trí số 17 là KN1 “Kỹ năng lập kế hoạch”.

Xếp hạng 3 tiêu chuẩn thuộc khung năng lực quản lý nhà nước về du lịch, bảng 4 cho thấy đối với sự cảm nhận: xếp thứ nhất là tiêu chuẩn về thái độ, thứ hai thuộc về tiêu chuẩn kiến thức và thứ ba là tiêu chuẩn kỹ năng. Trong khi đó đối với sự kỳ vọng: xếp thứ nhất là kiến thức, xếp thứ hai là thái độ và xếp thứ ba là kỹ năng. Như vậy có sự thay đổi xếp hạng giữa kỳ vọng và cảm nhận thực tế đối với tiêu chuẩn thái độ và kiến thức, trong khi đó tiêu chuẩn về kỹ năng vẫn giữ nguyên ở vị trí thứ ba.

3) Xếp hạng khoảng cách giữa sự cảm nhận và sự kỳ vọng. Kết quả nghiên cứu cho thấy chỉ báo có khoảng cách lớn nhất và xếp ở vị trí số 1 là chỉ báo TĐ6 “Dám nghĩ, dám làm, dám chịu trách nhiệm”; Xếp ở vị trí thứ 2 thuộc về chỉ báo KT6 “Kiến thức nền tảng xã hội”; Cuối cùng vị trí số 3 thuộc về chỉ báo KT7 “Kiến thức về phát triển du lịch bền vững”. Các chỉ báo có khoảng cách giữa sự cảm nhận và sự kỳ vọng ngắn nhất bao gồm: Vị trí số 19 thuộc về chỉ báo KN4 “Kỹ năng giao tiếp”; Vị trí số 18 thuộc về chỉ báo KN5 “Kỹ năng phối hợp với doanh nghiệp”; Và vị trí số 17 thuộc về chỉ báo KN6 “Kỹ năng ngoại ngữ và tin học”.

Bên cạnh đó xếp hạng khoảng cách giữa sự cảm nhận và kỳ vọng của các tiêu chuẩn khung năng lực QLNN về du lịch cũng được thể hiện ở bảng 4 cụ thể như sau: Tiêu chuẩn về kiến thức có khoảng cách lớn nhất, xếp thứ 2 là tiêu chuẩn về thái độ, và xếp ở vị trí thứ 3 là tiêu chuẩn về kỹ năng.

5. Kết luận và hàm ý

Kết quả nghiên cứu giữa cảm nhận thực tế và kỳ vọng của doanh nghiệp về chất lượng nguồn nhân lực quản lý nhà nước về du lịch được xếp hạng cao nhất là ba tiêu chí liên quan đến kỹ năng bao gồm: Kỹ năng giao tiếp; Kỹ năng phối hợp với doanh nghiệp và Kỹ năng ngoại ngữ và tin học. Tuy nhiên kết quả nghiên cứu cũng cho thấy các chỉ báo liên quan đến: Dám nghĩ, dám làm, dám chịu trách nhiệm (thuộc tiêu chuẩn thái độ) và 2 chỉ báo liên quan đến tiêu chuẩn kiến thức (Kiến thức nền tảng xã hội; Kiến thức về phát triển du lịch bền vững) có khoảng cách lớn nhất giữa sự cảm nhận và kỳ vọng của doanh nghiệp.

Về mặt ứng dụng đối với quản lý chất lượng nguồn nhân lực QLNN về du lịch, kết quả nghiên

cứ trước hết cho thấy sự cần thiết phải đẩy mạnh các hoạt động đào tạo bồi dưỡng nguồn nhân lực liên quan đến các kiến thức về du lịch như: Kiến thức về marketing du lịch, Kiến thức về phát triển du lịch bền vững và các kiến thức nền tảng xã hội khác. Các kiến thức này sẽ giúp cán bộ QLNN về du lịch hiểu sâu sắc hơn về các hoạt động du lịch trong hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp, từ đó có biện pháp hỗ trợ tư vấn cho các doanh nghiệp và đồng thời tham mưu cho lãnh đạo tỉnh về kế hoạch, chiến lược phát triển du lịch trên địa bàn tỉnh. Bên cạnh đó cần phải có các biện pháp giúp cán bộ QLNN về du lịch cải thiện hơn tư duy dám nghĩ, dám làm, dám chịu trách nhiệm. Cần nâng cao hơn các kỹ năng về Kỹ năng lập kế hoạch, Kỹ năng tổ chức và Kỹ năng lãnh đạo, đây là những kỹ năng quan trọng đối với nguồn nhân lực QLNN về du lịch./.

Tài liệu tham khảo:

- Baum Tom (2015), *Human resources in tourism: Still waiting for change? - A 2015 reprise*, *Tourism Management*, Volume 50.
- Hà, V. T. (2016). *Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho các doanh nghiệp khu công nghiệp, khu chế xuất trên địa bàn Hà Nội*.
- Lê Quân (2015) *Nghiên cứu, đề xuất phát triển nhân lực ngành du lịch tỉnh Quảng Bình, Đề tài cấp tỉnh*
- Lục Mạnh Hiến, Nguyễn Quang Vinh (2022) *Xếp hạng các tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực quản lý nhà nước về du lịch: Trường hợp nghiên cứu tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu, Hội thảo chất lượng nguồn nhân lực tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu*
- Nguyễn, D. N., & Ông, T. N. L. (2021). *Đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ công phục vụ ngư nghiệp vùng Duyên hải Nam Trung bộ = Measuring Resident Satisfaction of the Quality of Fishery Public Services in the South Central Coast*. *VNU Journal of Economics and Business*.
- Rubio-Andrés, M., Ramos-González, M., & Sastre-Castillo, M. Á. (2022). *Do High Performance Work Systems Improve Workplace Well-Being in SMES? Implications for Financial Performance*. *Applied Research in Quality of Life*, 17(3), 1287-1309.
- S. Jamaledin Tabibi, Sudabeh Vatan Khah, Amir Ashkan Nasiripour, Shaghayegh Vahdat and Somayeh Hessam (2011), *Factors Affecting Human Resource Development in the Iranian Social Security Organization's Hospitals*, *World Applied Sciences Journal* 15 (2): 164-173, 2011
- Sharma. (2019). *Review of human resource practices in hospitality and tourism*. *Journal of Hospitality*, 1(1), 15-30.
- Som, A., 2008. *Innovative Human Resource Management and Corporate Performance in the Context of Economic Liberalization in India*. *International Journal of Human Resource Management*, 19(7): 1278-1297.
- Trần Thị Thu Hiền (2019). *Chất lượng nguồn nhân lực tại các khách sạn 3 sao trên địa bàn tỉnh Thừa thiên Huế - Góc nhìn từ nhà quản lý*, *Tạp chí Khoa học - Đại học Huế: Khoa học Xã hội Nhân văn*, Tập 128, Số 6D, 2019, Tr. 87-100.
- Trương, H. H., Như, H. P., & Thu, H. T. (2019). *Phân tích chất lượng nhân lực du lịch tại điểm du lịch Cồn Sơn thành phố Cần Thơ*. *Tạp chí Khoa học và Kinh tế phát triển*, (4), 17-26.
- Võ, T. K. (2010). *Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ở các tỉnh vùng Đông Nam Bộ trong thời kỳ đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa*.
- Vũ Minh Huệ (2009). *Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch ở Việt Nam hiện nay*. *Tạp chí quản lý nhà nước, Học viện hành chính Quốc gia*.
- Zadeh, L. A. (1965). *Fuzzy sets. Information and control*, 8(3), 338-353.