



ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH THỪA THIÊN HUẾ

Phạm Thái Anh Thu^{1,*}, Võ Ngọc Trường Sơn²

¹ Trường Đại học Kinh tế, Đại học Huế, 99 Hồ Đắc Di, Huế, Việt Nam

² Trường Du lịch, Đại học Huế, 22 Lâm Hoàng, Huế, Việt Nam

* Tác giả liên hệ: Phạm Thái Anh Thu <phamthaianhthu@hueuni.edu.vn>

(Ngày nhận bài: 30-11-2022; Ngày chấp nhận đăng: 14-2-2023)

Tóm tắt. Để phát triển du lịch và tăng cường đóng góp của ngành du lịch với kinh tế địa phương, nguồn nhân lực du lịch có vai trò then chốt và quyết định. Nghiên cứu này được tiến hành nhằm xây dựng bộ thang đo và tiến hành đánh giá chất lượng nguồn nhân lực du lịch đối với trường hợp TT-Huế theo hướng tiếp cận là sử dụng mô hình năng lực nghề nghiệp gồm các nhân tố là: 1) Kiến thức; 2) Kỹ năng và 3) Thái độ với 19 biến quan sát được kế thừa, phát triển từ các nghiên cứu trong và ngoài nước. Kết quả thống kê mô tả thông qua dữ liệu khảo sát từ 168 nhà quản lý và chủ doanh nghiệp đến từ lĩnh vực kinh doanh du lịch thuộc địa bàn nghiên cứu đã cho thấy về cơ bản các các doanh nghiệp du lịch chưa đánh giá cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch TT-Huế. Nhân tố được phần lớn doanh nghiệp du lịch đánh giá khá tốt là Kiến thức, với GTTB là 3,6/5 điểm; tiếp đến là nhân tố “Kỹ năng”, với GTTB là 3,53/5 điểm và có GTTB thấp nhất là nhân tố “Thái độ”, với 3,49/5 điểm.

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

Human resource quality of Thua Thien Hue tourism

Pham Thai Anh Thu^{1,*}, Vo Ngoc Truong Son²

¹ University of Economics, Hue University, 99 Ho Duc Di St., Hue, Vietnam

² School of Hospitality and Tourism, Hue University, 22 Lam Hoang St., Hue, Vietnam

* Correspondence to Pham Thai Anh Thu <phamthaianhthu@hueuni.edu.vn>

(Received: November 30, 2022; Accepted: February 14, 2023)

Abstract. Tourism plays an essential role in the socio-economic development of Thua Thien Hue province. In order to develop tourism and increase the contribution of the tourism industry to the local economy, human resources have a crucial and decisive role. This study was conducted to assess the quality of human resources of the tourism industry in TT-Hue, based on the survey of 168 respondents – owners of tourism business and managers members - by applying a professional competence framework including the following factors: Knowledge, Skills, and Attitudes. Descriptive analysis, Cronbach's Alpha test, and

Exploratory Factor Analysis (EFA) have been used in this study. It is worth noting that up to 63% of surveyed tourism businesses rated the quality of human tourism resources at the average level. In which the factor with the highest average score is "Knowledge", followed by "Skill" and "attitude" respectively.

Keywords. tourism, Thua Thien Hue tourism, human resources of tourism industry

1 Đặt vấn đề

Quan điểm xuyên suốt trong quy hoạch tổng thể phát triển du lịch tỉnh Thừa Thiên Huế (TT-Huế) giai đoạn 2013–2030 là đưa TT-Huế trở thành điểm đến hàng đầu trong khu vực và đóng góp trên 50% vào GDP địa phương; đóng vai trò then chốt trong sự phát triển của địa phương. Để ngành du lịch của TT-Huế có thể đạt được những mục tiêu trên thì phụ thuộc rất lớn vào trình độ và chất lượng nguồn nhân lực du lịch, bởi chính nguồn nhân lực là một trong những yếu tố quan trọng hàng đầu mang tính quyết định trong tiến trình phát triển du lịch [1]. Thực tế cho thấy, tỉnh TT-Huế đã rất chú trọng đến công tác hoạch định và xây dựng nguồn nhân lực du lịch chất lượng, điều này được thể hiện trong kế hoạch phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh giai đoạn 2016–2020 với mục tiêu hàng đầu là phát triển nguồn nhân lực du lịch đồng bộ, toàn diện, hiệu quả và chuẩn hóa theo tiêu chuẩn quốc gia và quốc tế cả về mặt số lượng và chất lượng. Và trong những năm qua, cùng với sự phát triển của ngành du lịch thì số lượng nhân lực ngành du lịch TT-Huế cũng đã có sự lớn mạnh đáng kể. Tuy nhiên, khía cạnh chất lượng vẫn còn bộc lộ những hạn chế nhất định hay nói cách khác ngành du lịch TT-Huế đang phải đối mặt với tình trạng thiếu hụt nguồn nhân lực có đủ năng lực để đáp ứng được kỳ vọng của các doanh nghiệp du lịch [2].

Xuất phát từ thực tiễn trên, vấn đề nghiên cứu về chất lượng nguồn nhân lực du lịch TT-Huế sẽ có một ý nghĩa quan trọng trong chiến lược phát triển ngành du lịch nói riêng và phát triển kinh tế - xã hội địa phương nói chung. Nghiên cứu tập trung xác định các yếu tố cấu thành nên chất lượng nguồn nhân lực du lịch và phân tích, đánh giá chất lượng nguồn nhân lực du lịch Thừa Thiên Huế thông qua các cấu phần đó.

2 Tổng quan lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Cho đến nay, có khá nhiều định nghĩa khác nhau về nguồn nhân lực được đề cập. Cơ bản nhất, có thể hiểu nguồn nhân lực là tổng thể các tiềm năng lao động của một nước hay một địa phương sẵn sàng tham gia một công việc nào đó [3]. Trần Xuân Cầu và Mai Quốc Chánh [4] cho

rằng: “Nguồn nhân lực là một phạm trù dùng để chỉ sức mạnh tiềm ẩn của dân cư, khả năng huy động tham gia vào quá trình tạo ra của cải vật chất và tinh thần cho xã hội trong hiện tại cũng như trong tương lai”. Trần Kim Dung [5] định nghĩa: “Nguồn nhân lực đề cập đến khả năng và phẩm chất của lực lượng lao động, đó không chỉ là số lượng và khả năng chuyên môn mà còn cả trình độ văn hóa, thái độ đối với công việc và mong muốn tự hoàn thiện của lực lượng lao động”. Như vậy, nguồn nhân lực được hiểu khá đa dạng và đóng vai trò then chốt không chỉ đối với sự phát triển của ngành du lịch mà còn đóng góp đáng kể vào sự phát triển kinh tế quốc gia [6].

Về khái niệm chất lượng nguồn nhân lực, Nguyễn Tiệp [7] cho rằng chất lượng nguồn nhân lực là: “Khái niệm tổng hợp về những người thuộc nguồn nhân lực được thể hiện ở các mặt sau đây: sức khỏe của người lao động, trình độ văn hóa, trình độ chuyên môn kỹ thuật, năng lực thực tế về tri thức, kỹ năng nghề nghiệp, tính năng động xã hội, phẩm chất đạo đức, tác phong, thái độ đối với công việc, môi trường làm việc, hiệu quả hoạt động lao động của nguồn nhân lực và thu nhập mức sống và mức độ thỏa mãn nhu cầu cá nhân (nhu cầu vật chất và nhu cầu tinh thần của người lao động). Theo Đinh Phúc & Khánh Linh [8] thì “Chất lượng nguồn nhân lực là mức độ đáp ứng về khả năng làm việc của người lao động với yêu cầu công việc và đảm bảo cho tổ chức thực hiện thắng lợi mục tiêu cũng như thỏa mãn cao nhất nhu cầu của người lao động”. Như vậy, chất lượng nguồn nhân lực có thể được xem là trạng thái nhất định của nguồn nhân lực thể hiện mối quan hệ giữa các yếu tố cấu thành nên bản chất bên trong của nguồn nhân lực, đó là các yếu tố phản ánh trình độ kiến thức, kỹ năng và thái độ của người lao động trong quá trình làm việc [9].

Chất lượng nguồn nhân lực có thể được đo bằng mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của người lao động trong thực tiễn [10]. Để có thể đáp ứng được yêu cầu công việc thì người lao động cần sở hữu một tập hợp các khả năng cần thiết có điều kiện về kiến thức, kỹ năng và thái độ, hay gọi chung là năng lực [11]. Theo El Asame & Wakrim [12] thì năng lực là một tập hợp các đặc điểm cá nhân (kiến thức, kỹ năng và thái độ) mà một người có hoặc cần phải có để có thể thực thi các nhiệm vụ trong một bối cảnh nhất định tại một cấp độ cụ thể. Như vậy, về cơ bản có thể phân chia năng lực thành các yếu tố như kiến thức, kỹ năng và thái độ. Trong đó, kiến thức là lượng thông tin thực tế hoặc lý thuyết mà người lao động có được trong một phạm vi nội dung cụ thể và kiến thức thường được coi là yếu tố quyết định đầu tiên trong việc thực hiện một nhiệm vụ. Điều này có nghĩa việc biết cách hoàn thành một nhiệm vụ là điều kiện tiên quyết để phát triển các năng lực về sau. Kỹ năng đại diện cho yếu tố quyết định cấp độ thứ hai, được cá nhân xây dựng dựa trên kiến thức của mình [13]. Cụ thể hơn, kỹ năng của người lao động chính là sự thành

thạo, tinh thông về các thao tác, động tác, nghiệp vụ trong quá trình hoàn thành một công việc cụ thể nào đó [14]. Thái độ của người lao động cho thấy cách nhìn nhận của người đó về vai trò, trách nhiệm, mức độ nhiệt tình đối với các công việc, điều này sẽ được thể hiện qua các hành vi của họ và một người có kỹ năng tốt những thái độ không đúng thì hiệu quả đóng góp sẽ không cao [14]. Trong ngành du lịch, thái độ phục vụ là yếu tố đóng vai trò quan trọng bên cạnh kiến thức, kỹ năng bởi vì thái độ phục vụ tác động trực tiếp và ảnh hưởng chủ yếu đến trải nghiệm của du khách.

Cho đến nay, đã có nhiều tác giả trong và ngoài nước tiến hành các nghiên cứu liên quan đến chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch. Nhìn chung, các nghiên cứu về chất lượng nguồn nhân lực đã có sự dịch chuyển nhất định theo thời gian, từ chỗ tập trung vào các yếu tố thuộc về năng lực chuyên môn đơn thuần thì giờ đây chất lượng nguồn nhân lực còn bao gồm các năng lực xã hội [15]. Enz & cs. [16] đã đi đến kết luận các kỹ năng quan trọng hàng đầu mà người lao động trong lĩnh vực du lịch cần phải có là kỹ năng lãnh đạo, kỹ năng nhận diện vấn đề và tổ chức công việc. Atoyan [17] kết luận rằng thành công của ngành du lịch phụ thuộc vào: Kỹ năng chuyên môn và kỹ năng xã hội, sự khéo léo và mức độ chăm chỉ, cũng như tính cam kết và thái độ trong công việc của người lao động. Jiang & Alexakis [18] đã đi đến kết luận rằng: Kỹ năng giao tiếp, kỹ năng học tập, kỹ năng tư duy phản biện và kỹ năng giải quyết vấn đề được các quản lý lĩnh vực lưu trú xem như là các năng lực thiết yếu mà sinh viên tốt nghiệp cần phải được trang bị để có thể gia nhập và thành công trong lĩnh vực lưu trú. Trong nghiên cứu được tiến hành tại Florida, đã chỉ ra rằng các quản lý trong lĩnh vực lưu trú khi tuyển dụng ưu tiên hàng đầu là về khía cạnh thái độ, tiếp đến là kiến thức chuyên ngành và kỹ năng [19]. Đặc biệt, Các nghiên cứu đều khẳng định chất lượng nguồn nhân lực đóng vai trò quan trọng và then chốt quyết định sự thành công trong lĩnh vực du lịch và dịch vụ. Theo Chan & Coleman [20], một điểm đến nhiều khả năng thu hút được nhiều du khách hơn khi sở hữu nguồn nhân lực chất lượng. Tương tự, Szivas [21] cho rằng một lực lượng lao động có năng lực và động lực làm việc sẽ quyết định đến chất lượng dịch vụ, giúp một tổ chức hay điểm đến đạt được lợi thế cạnh tranh

Ở trong nước, cũng đã có khá nhiều nghiên cứu về chất lượng nguồn nhân lực du lịch. Các nghiên cứu này vận dụng mô hình năng lực nghề nghiệp để đánh giá chất lượng nguồn nhân lực du lịch. Điển hình như nghiên cứu của Huy & Phương [22], đã áp dụng mô hình lý thuyết về năng lực với ba nhân tố là: Kiến thức, kĩ năng và thái độ để đánh giá chất lượng nguồn nhân lực du lịch vùng Đồng bằng Sông Cửu Long. Kết quả nghiên cứu cho thấy nhân tố “Thái độ” được du khách cũng như người quản lý trực tiếp nhân viên đánh giá quan trọng hơn. Kế thừa từ kết

quả của nghiên cứu này, Huy & Cường [1], đã xây dựng và phân tích năng lực nghề nghiệp của nhân viên trong lĩnh vực nhà hàng khách sạn tại Thành phố Cần Thơ, với 3 nhân tố cốt lõi, cụ thể: Nhân tố “Kiến thức” với 9 yếu tố thuộc tính; nhân tố “Kỹ năng” với 12 yếu tố thuộc tính và nhân tố “Thái độ” với 12 yếu tố thuộc tính. Kết quả cho thấy nhân tố “Thái độ” là nhân tố quan trọng hàng đầu, tiếp đến là nhân tố “Kỹ năng” và sau cùng là nhân tố “Kiến thức”. Tương tự, Trần Thị Thu Hiền [2] cũng sử dụng mô hình nghiên cứu gồm 3 nhân tố là: Kiến thức, Kỹ năng và Thái độ để đánh giá chất lượng của đội ngũ quản lý cấp trung tại các khách sạn 3 sao trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế cho thấy về cơ bản chất lượng đội ngũ quản lý cấp trung tại các khách sạn 3 sao trên địa bàn ở mức khá tốt, tuy nhiên lại tồn tại sự chênh lệch rất lớn giữa chất lượng thực tế với chất lượng kỳ vọng của lãnh đạo khách sạn.

Nhìn chung, các nghiên cứu trên có sự khác biệt nhất định trong các chỉ tiêu cụ thể để đánh giá chất lượng nguồn nhân lực du lịch nhưng về cơ bản các chỉ tiêu này đều được tiếp cận và xây dựng dựa trên các nhân tố cơ bản là: Kiến thức, Kỹ năng và Thái độ. Hướng tiếp cận này được cho là phù hợp để đánh giá chất lượng nhân lực trong lĩnh vực du lịch, bởi vì đặc thù của ngành du lịch là ngành kinh tế tổng hợp, bao gồm đa dạng các công việc với yêu cầu rất khác nhau về phạm vi và cấp độ về năng lực mà người lao động cần phải có, ngoài ra tính chất của lao động trong lĩnh vực du lịch cũng rất đa dạng, bên cạnh lực lượng lao động lành nghề còn có sự tham gia của lực lượng lao động phổ thông và lao động bán lành nghề [13], nên việc đo lường chất lượng nhân lực trong lĩnh vực du lịch dựa trên các yếu tố thành phần cơ bản, không quá đặc thù hoặc chỉ dành riêng cho một nhóm cụ thể, như: Kiến thức, Kỹ năng và Thái độ được xem là phù hợp.

Dựa vào những kết quả phân tích từ các nghiên cứu liên quan, ý kiến thảo luận từ các chuyên gia thì mô hình nghiên cứu và chỉ tiêu đánh giá về chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch đối với trường hợp nghiên cứu này là gồm 3 yếu tố thành phần: Kiến thức, Kỹ năng, Thái độ.

3 Phương pháp nghiên cứu

Căn cứ hệ thống cơ sở lý thuyết và lược khảo các nghiên cứu có liên quan, nghiên cứu sử dụng kết hợp cả hai phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng, và được tiến hành thông qua hai giai đoạn: nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức.

Đầu tiên, nghiên cứu sơ bộ được thực hiện thông qua phương pháp nghiên cứu định tính. Mục đích là xây dựng mô hình nghiên cứu sơ bộ, sau đó dựa trên ý kiến của chuyên gia để hiệu chỉnh các tiêu chí đo lường trong mô hình nghiên cứu cho phù hợp với đặc thù của du lịch tỉnh Thừa Thiên Huế. Kết quả thu được từ việc tham khảo ý kiến chuyên gia cho thấy mô hình đo lường với 3 yếu tố thành phần là: Kiến thức, Kỹ năng, Thái độ là phù hợp để đánh giá chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch và nội dung phiếu khảo sát rõ ràng, dễ hiểu. Ngoài ra, dựa trên ý kiến các chuyên gia cho rằng để phù hợp với thực tiễn hiện nay thì nên bổ sung thêm các câu hỏi: “*Có kiến thức chuyên môn đầy đủ về vị trí công việc đảm nhận*” và “*Có hiểu biết về hoạt động tổ chức của doanh nghiệp*” và “*Kỹ năng thích nghi với các thay đổi và tình huống mới*”.

Dựa vào những kết quả phân tích từ các nghiên cứu liên quan, đặc biệt là mô hình nghiên cứu và kết quả nghiên cứu, cũng như ý kiến đóng góp từ phía chuyên gia là các lãnh đạo của các doanh nghiệp thuộc lĩnh vực lưu trú và du lịch, mô hình nghiên cứu và chỉ tiêu đánh giá về chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch được tác giả xây dựng trong nghiên cứu này dựa trên 3 nhóm yếu tố thành phần với 19 tiêu chí cụ thể như sau:

(1) **Kiến thức:** 1) Có kiến thức chuyên ngành lĩnh vực du lịch; 2) Có hiểu biết về hoạt động tổ chức của doanh nghiệp; 3) Có kiến thức về hệ thống sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp; 4) Có kiến thức sử dụng trang thiết bị dụng cụ phục vụ công việc; 5) Có kiến thức chuyên môn đầy đủ về vị trí công việc đảm nhận.

(2) **Kỹ năng:** 1) Kỹ năng giao tiếp trong công việc; 2) Kỹ năng nhận diện và giải quyết vấn đề; 3) Kỹ năng hợp tác và làm việc với người khác; 4) Kỹ năng thuyết phục khách hàng; 5) Kỹ năng thích nghi với các thay đổi và tình huống mới; 6) Kỹ năng ngoại ngữ phục vụ công việc; 7) Kỹ năng lập kế hoạch và sắp xếp tổ chức công việc; 8) Kỹ năng sử dụng các thiết bị dụng cụ phục vụ công việc.

(3) **Thái độ:** 1) Ý thức tuân thủ nội quy và kỷ luật lao động; 2) Có thái độ cầu thị và tiếp thu, học hỏi; 3) Có thái độ hợp tác với đồng nghiệp; 4) Có thái độ quan tâm và hỗ trợ khách hàng; 5) Ý thức quan tâm đến chất lượng công việc; 6) Có tính chủ động trong công việc.

Nghiên cứu chính thức được thực hiện thông qua phương pháp nghiên cứu định lượng. Nghiên cứu định lượng được tiến hành thông qua việc khảo sát các nhân sự cấp quản lý thuộc các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn TT-Huế nhằm thu thập dữ liệu khảo sát. Nhóm tác giả lựa chọn các doanh nghiệp du lịch đang hoạt động, có cơ cấu bộ máy đầy đủ để thập các đánh giá về chất lượng nguồn nhân lực một cách khách quan và đầy đủ nhất. Về quy mô mẫu trong nghiên

cứu này, cỡ mẫu phải gấp ít nhất 5 lần số lượng biến quan sát trong phân tích nhân tố [23], vì vậy, với mô hình nghiên cứu đề xuất bao gồm 19 biến quan sát cần tối thiểu kích cỡ mẫu là: $19 \times 5 = 95$. Tuy nhiên, để đề phòng các bảng hỏi không đảm bảo chất lượng cũng như mức độ thu hồi lại bảng hỏi thì nhóm tác giả đã tiến hành khảo sát 200 bảng hỏi. Kết quả thu được 168 phiếu khảo sát đảm bảo yêu cầu về chất lượng để đưa vào xử lý và phân tích số liệu. Do hạn chế về nguồn khách du lịch đến Huế vì ảnh hưởng của dịch bệnh COVID-19 nên một số doanh nghiệp đã đóng cửa hoặc cho nhân viên nghỉ việc, vì vậy phương pháp chọn mẫu được lựa chọn trong trường hợp nghiên cứu này là chọn mẫu thuận tiện.

Các nhân tố và biến quan sát được sử dụng trong trường hợp của nghiên cứu này chủ yếu được nhóm tác giả kế thừa từ các nghiên cứu của Chan & Coleman [20]; Huy & cs. [1, 22] và Trần Thị Thu Hiền [2]; kết hợp với ý kiến từ phía chuyên gia để hiệu chỉnh các chỉ tiêu cụ thể thuộc các nhân tố là: Kiến thức, Kỹ năng và Thái độ.

Dữ liệu định lượng thu thập được từ khảo sát được nhập và xử lý bằng phần mềm SPSS 22.0, bao gồm: Đánh giá độ tin cậy thông qua hệ số Cronbach's Alpha, sau đó tiến hành phân tích nhân tố khám phá. Dữ liệu thứ cấp của nghiên cứu được thu thập trong giai đoạn 2017–2021 và dữ liệu sơ cấp được thu thập từ tháng 12/2020 đến tháng 06/2021.

4 Kết quả và thảo luận

4.1 Tình hình phát triển du lịch Thừa Thiên Huế

Qua Bảng 1 cho thấy, lượng khách du lịch đến TT-Huế tăng trưởng khá đều với tốc độ tăng trưởng bình quân giai đoạn 2017–2019 là 12,1%/ năm. Tổng lượt khách du lịch đến TT-Huế năm 2017 là 3.800 nghìn lượt khách, năm 2018 là 4.250 nghìn lượt khách và năm 2019 là 4.817 nghìn lượt khách. Sự gia tăng tổng số lượt khách du lịch đến TT-Huế đến từ cả khách quốc tế và khách nội địa. Trong đó, đối tượng khách du lịch nội địa chiếm tỷ trọng lớn trong tổng lượt khách, lần lượt chiếm tỷ trọng 60,5%; 54,1% và 54,6% trong các năm 2017, 2018 và 2019.

Từ năm 2020, cụ thể là từ cuối tháng 3/2020, ngành du lịch TT-Huế nhanh chóng rơi vào tình trạng ngưng trệ, chứng kiến sự sụt giảm mạnh về lượng khách do chịu tác động của COVID-19. Tổng lượt khách đến TT-Huế năm 2020 chỉ đạt 1.687 nghìn lượt, giảm gần 65% so với năm 2019; trong đó, khách quốc tế chỉ đạt 0,559 nghìn lượt, giảm gần 75% so với năm 2019. Trong năm 2021, ngành du lịch TT-Huế vẫn gặp rất nhiều khó khăn, tổng lượt khách đến Huế chỉ đạt 692,571 nghìn lượt, giảm gần 60% so với năm 2020 và giảm gần 85% so với năm 2019.

Bảng 1. Tình hình khách du lịch đến TT-Huế giai đoạn 2017–2021

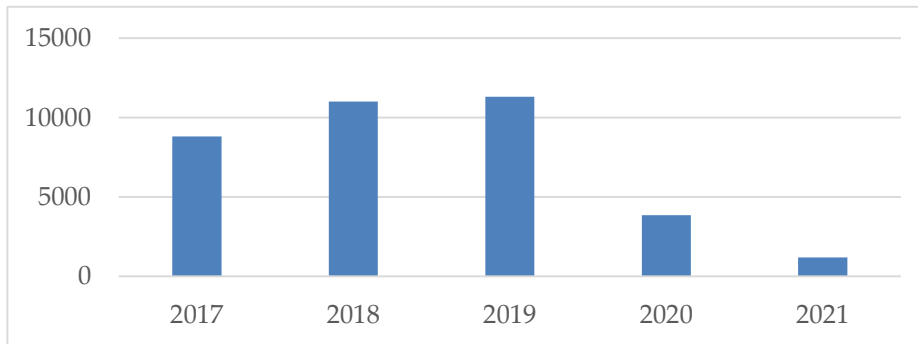
ĐVT: 1000 lượt khách

Chỉ tiêu	2017	2018	2019	2020	2021
Tổng lượt khách	3.800	4.250	4.817	1.687	692,571
Khách quốc tế	1.500	1.950	2.186	0.559	0,023
Khách nội địa	2.300	2.300	2.631	1.128	692,548

Nguồn: Báo cáo tình hình hoạt động du lịch TT-Huế giai đoạn 2017-2021 của Sở Du lịch TT-Huế

Kết quả doanh thu du lịch của TT-Huế liên tục tăng trong giai đoạn 2017–2021. Năm 2017 doanh thu du lịch là 8.800 tỷ đồng, năm 2018 là 11.000 tỷ đồng và năm 2019 là 11.300 tỷ đồng, mức tăng trưởng bình quân giai đoạn này 13,85%/ năm. Trong các năm 2020 và 2021, do ảnh hưởng của COVID-19, du lịch TT-Huế chứng kiến sự sụt giảm doanh thu nghiêm trọng, cụ thể doanh thu du lịch năm 2020 chỉ đạt 3.839 tỷ đồng, giảm 66% so với năm 2019 và doanh thu du lịch năm 2021 chỉ đạt 1.177 tỷ đồng, giảm hơn 69% so với năm 2020 và giảm gần 90% so với năm 2019.

Về lĩnh vực cơ sở lưu trú, tính đến năm 2021 thì tổng số cơ sở lưu trú trên địa bàn TT-Huế là 900 cơ sở lưu trú, với 13.556 phòng và 21.938 giường, trong đó có 216 khách sạn với 8.477 phòng và 13.490 giường. Trong đó, khách sạn có sao chiếm 20% (44 khách sạn) với 3.852 phòng và 6.420 giường. Số lượng khách sạn từ 3–5 sao là 26 cơ sở với 3.321 phòng và 5.497 giường.

**Hình 1.** Tình hình doanh thu du lịch TT-Huế giai đoạn 2017-2021

Nguồn: Báo cáo tình hình hoạt động du lịch TT-Huế giai đoạn 2017-2021 của Sở Du lịch TT-Huế

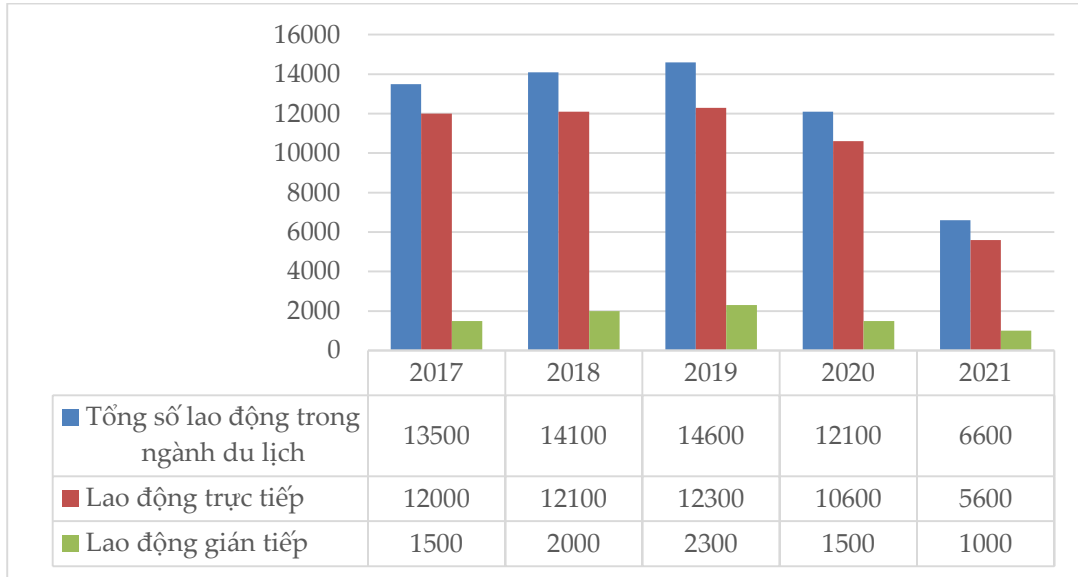
Về lĩnh vực lữ hành, tính đến năm 2021, trên địa bàn TT-Huế có 69 đơn vị và văn phòng, đại lý du lịch, giảm 27% so với số cơ sở lữ hành trong năm 2019; trong đó có 39 đơn vị có chức năng kinh doanh lữ hành quốc tế, 25 đơn vị kinh doanh lữ hành nội địa và 5 văn phòng và đại lý du lịch.

4.2 Tình hình nguồn nhân lực du lịch Thừa Thiên Huế

Giai đoạn 2017–2019 là giai đoạn mà du lịch TT-Huế đạt được sự phát triển tích cực, đóng góp tỷ trọng lớn vào kinh tế địa phương, qua đó khẳng định vị trí ngành kinh tế mũi nhọn. Cùng với sự phát triển của ngành, số lượng doanh nghiệp du lịch và nhu cầu việc làm trong ngành du lịch ngày càng tăng cũng kéo theo số lượng nhân lực du lịch có sự tăng lên về mặt số lượng. Cụ thể: năm 2017 có tổng số lao động trong ngành du lịch là 13.500 người, thì đến năm 2019 là 14.600 người, tăng hơn 8%. Trong đó, lực lượng lao động trực tiếp luôn chiếm tỷ trọng lớn, chiếm lần lượt 88,8%; 85,8% và 84,2% trong tổng số lao động trong ngành du lịch TT-Huế trong các năm 2017, 2018 và 2019.

Trái ngược với bức tranh tăng trưởng số lượng lao động trong ngành du lịch TT-Huế giai đoạn 2017–2019, thì từ năm 2020 lại chứng kiến sự sụt giảm đáng kể số lượng lao động trong ngành du lịch TT-Huế nói chung và đối tượng lao động trực tiếp cũng như lao động gián tiếp nói riêng do chịu tác động của COVID-19. Cụ thể, so với năm 2019, tổng số lao động trong năm 2020 và năm 2021 lần lượt giảm 17,1% và 54,8%; trong đó lao động trực tiếp lần lượt giảm 13,8% và 54,5%; lao động gián tiếp lần lượt giảm 34,8% và 56,5% (Hình 2).

Bắt đầu cuối tháng 3/2020, ngành du lịch TT-Huế nhanh chóng rơi vào tình trạng đóng băng, sụt giảm về lượng khách và doanh thu. Điều này khiến cho hầu hết các doanh nghiệp buộc phải thực hiện chính sách cắt giảm nhân sự, điều chỉnh mức lương đối với nhân viên, làm việc luân phiên hoặc cho nghỉ không hưởng lương. Cụ thể, theo điều tra khảo sát chưa đầy đủ các doanh nghiệp du lịch – dịch vụ trên địa bàn thành phố của Sở du lịch tỉnh TT-Huế thì có đến hơn 40% lực lượng lao động trong các doanh nghiệp du lịch – dịch vụ bị buộc phải giảm lương, giảm công làm; có khoảng 11% lực lượng lao động phải nghỉ không lương có hỗ trợ, có khoảng 16% lực lượng lao động bị cho thôi việc và nghỉ không lương không có hỗ trợ là hơn 12%. Xét riêng lĩnh vực lưu trú, tính trong năm 2020 thì lực lượng lao động tại các cơ sở lưu trú có khoảng 70% nghỉ việc, trong đó khoảng 30% nghỉ và tìm việc khác.



Hình 2. Tình hình lao động trong ngành du lịch TT-Huế giai đoạn 2017 – 2021 (ĐVT: Người)

Nguồn: Sở Du lịch TT-Huế, 2022

4.3 Kết quả xử lý số liệu điều tra

Mô tả mẫu

Kết quả khảo sát thu về được 168 phiếu hợp lệ được sử dụng để làm dữ liệu cho nghiên cứu, đặc điểm của đối tượng khảo sát được thể hiện ở Bảng 2. Về giới tính, nam chiếm 48,0% và nữ chiếm 52,0%. Về trình độ học vấn, vì đối tượng được khảo sát là nhân sự lãnh đạo hoặc cấp quản lý trong các doanh nghiệp du lịch nên chiếm tỷ trọng nhiều nhất là trình độ học vấn Cao đẳng và Đại học, chiếm hơn 80%; trình độ đào tạo Trung cấp chỉ chiếm 17,3%. Về chuyên môn, nghiệp vụ; đa phần các đối tượng tham gia khảo sát có chuyên môn, nghiệp vụ về ngành du lịch, chiếm 57,7%; có chuyên môn, nghiệp vụ ngành kinh tế và ngành khác lần lượt chiếm 19,0% và 23,3%. Về kinh nghiệm công tác trong ngành, đa phần có kinh nghiệm công tác trong ngành du lịch từ 6 năm trở lên, chiếm gần 90%.

Bảng 2. Mô tả đặc điểm mẫu nghiên cứu (N = 168)

	Chỉ tiêu	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	81	48,21
	Nữ	87	51,79
Trình độ học vấn	Trung cấp	29	17,26
	Cao đẳng	68	40,48
	Đại học	71	42,26
Chuyên môn, nghiệp vụ	Chuyên ngành du lịch	97	57,74
	Ngành kinh tế	32	19,05
	Ngành khác	39	23,21
Kinh nghiệm công tác trong ngành	Dưới 5 năm	18	10,71
	Từ 6 đến 10 năm	78	46,43
	Trên 10 năm	72	42,86

Nguồn: kết quả xử lý số liệu khảo sát của tác giả

Kết quả kiểm định độ tin cậy thang đo

Hệ số Cronbach's Alpha được sử dụng để đánh giá độ tin cậy của thang đo. Trong đó, các biến có hệ số tương quan biến – tổng nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại và tiêu chuẩn chọn thang đo khi nó có độ tin cậy Cronbach's alpha từ 0,6 trở lên [24]. Kết quả kiểm định Cronbach's alpha của các yếu tố thành phần được sử dụng trong nghiên cứu này đều cho kết quả lớn hơn 0,6 và hệ số tương quan biến – tổng của tất cả các biến quan sát đều đảm bảo điều kiện lớn hơn 0,3 (Bảng 3). Do đó, thang đo và dữ liệu của nghiên cứu đảm bảo độ tin cậy để tiến hành các phân tích tiếp theo.

Bảng 3. Kết quả kiểm định độ tin cậy thang đo với hệ số Cronbach's Alpha

TT	Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến - tổng	Cronbach's alpha nếu loại biến này
<i>Thang đo Kiến thức – Giá trị Cronbach's Alpha: 0,885</i>					
1	KT 1	15.07	13.520	0.691	0.868
2	KT 2	14.86	13.205	0.794	0.843
3	KT 3	14.60	14.939	0.613	0.884
4	KT 4	14.84	13.154	0.772	0.848
5	KT 5	14.88	13.656	0.747	0.855
<i>Thang đo Kỹ năng – Giá trị Cronbach's Alpha: 0,884</i>					
1	KN 1	29,37	10,256	0,636	0,872
2	KN 2	29,13	10,276	0,654	0,870
3	KN 3	29,36	10,556	0,545	0,881
4	KN 4	29,15	10,371	0,661	0,869
5	KN 5	29,21	10,188	0,680	0,867
6	KN 6	29,23	9,835	0,704	0,865
7	KN 7	29,25	10,008	0,739	0,861
8	KN 8	29,24	10,669	0,608	0,874
<i>Thang đo Thái độ - Giá trị Cronbach's Alpha: 0,691</i>					
1	TĐ 1	22,72	2,608	0,423	0,650
2	TĐ 2	22,74	2,699	0,336	0,679
3	TĐ 3	22,61	2,402	0,596	0,592
4	TĐ 4	22,76	2,528	0,482	0,630
5	TĐ 5	22,53	2,676	0,399	0,658
6	TĐ 6	22,74	2,78	0,307	0,687

Nguồn: kết quả xử lý số liệu khảo sát của tác giả

Kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Sau khi đánh giá độ tin cậy thang đo qua hệ số Cronbach's Alpha và thỏa mãn điều kiện thì thang đo tiếp tục sử dụng trong phân tích nhân tố khám phá, việc phân tích nhân tố khám

phá sẽ loại ra những yếu tố đo lường không đạt yêu cầu và đảm bảo cho thang đo có tính đồng nhất.

Kết quả kiểm định KMO và hệ số Barlett đối với các yếu tố thành phần cho thấy thang đo có hệ số KMO = 0,758 thỏa mãn điều kiện nằm trong khoảng $0,5 < \text{KMO} < 1$ và mức ý nghĩa của Kiểm định Barlett có Sig. = 0,000 < 0,05 cho biết các biến quan sát tương quan với nhau trong tổng thể có ý nghĩa thống kê, do đó các quan sát phù hợp với phân tích nhân tố [23]. Tổng phương sai trích = 60,69% lớn hơn 50%; điều này có nghĩa rằng các nhân tố rút ra giải thích được 60,69% sự biến thiên của dữ liệu tại hệ số Eigenvalue = 1,190. Đồng thời, hệ số tải nhân tố của các biến quan sát đều thỏa mãn điều kiện là lớn hơn 0,5 trừ biến quan sát TĐ6. Kết quả phân tích nhân tố khám phá được thể hiện trong Bảng 4.

Bảng 4. Kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Biến quan sát	Nhân tố		
	1	2	3
KT2	0,901		
KT4	0,850		
KT3	0,849		
KT5	0,662		
KT1	0,553		
KN4		0,860	
KN2		0,845	
KN1		0,837	
KN3		0,822	
KN6		0,813	
KN7		0,796	
KN8		0,782	
KN5		0,704	
TĐ3			0,734
TĐ4			0,717
TĐ1			0,619
TĐ5			0,596
TĐ2			0,555

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu khảo sát của tác giả

Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA đã cho ra mô hình hiệu chỉnh không có sự xáo trộn giữa các nhân tố. Từ mô hình nghiên cứu đề xuất là 3 nhân tố với 19 biến đo lường, sau khi thực hiện phân tích nhân tố khám phá, thì mô hình hiệu chỉnh gồm 3 nhân tố với 18 biến đo lường như sau:

Nhân tố *“Kiến thức”* gồm các biến đo lường: Kiến thức về lịch sử, văn hóa, địa lý địa phương (KT1); Kiến thức chuyên ngành du lịch (thị trường, khách hàng, nghiệp vụ, chất lượng dịch vụ) (KT2); Hiểu biết về hoạt động tổ chức của doanh nghiệp (KT3); Hiểu biết hệ thống sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp (KT4); Kiến thức sử dụng trang thiết bị dụng cụ phục vụ công việc (KT5).

Nhân tố *“Kỹ năng”* gồm các biến đo lường: Kỹ năng giao tiếp trong công việc (KN1); Kỹ năng nhận diện và xử lý tình huống (KN2); Kỹ năng hợp tác và làm việc với người khác (KN3); Kỹ năng trình bày, thuyết phục khách hàng (KN4); Kỹ năng thích nghi với các thay đổi (KN5); Kỹ năng ngoại ngữ phục vụ công việc (KN6); Kỹ năng lập kế hoạch và sắp xếp tổ chức công việc (KN7); Kỹ năng sử dụng các thiết bị dụng cụ phục vụ công việc (KN8).

Nhân tố *“Thái độ”* gồm các biến đo lường: Tinh thần trách nhiệm và chủ động công việc (TĐ1); Thái độ cầu thị và tiếp thu học hỏi (TĐ2); Thái độ hợp tác với đồng nghiệp (TĐ3); Thái độ quan tâm và hỗ trợ khách hàng (TĐ4); Ý thức quan tâm đến chất lượng công việc (TĐ5).

Đánh giá chất lượng nguồn nhân lực du lịch Thừa Thiên Huế

Bảng 5 cho thấy mức độ đánh giá thực tế của doanh nghiệp du lịch được khảo sát về khía cạnh chất lượng nguồn nhân lực du lịch TT-Huế thông qua 3 nhân tố với 18 biến đo lường. Nhìn chung, đánh giá của doanh nghiệp du lịch về nguồn nhân lực du lịch TT- Huế chỉ ở mức trung bình, trong đó cao nhất là nhân tố *“Kiến thức”* với GTTB là 3,60; tiếp đến là nhân tố *“Kỹ năng”* với GTTB là 3,53 và thấp nhất là nhân tố *“Thái độ”* với GTTB là 3,51.

Về khía cạnh Kiến thức, doanh nghiệp du lịch đánh giá cao về *“Kiến thức sử dụng trang thiết bị dụng cụ phục vụ công việc”*; *“Kiến thức về hệ thống sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp”* và *“Kiến thức về hoạt động tổ chức của doanh nghiệp”*, với GTTB lần lượt là 4,00; 3,83 và 3,65. Kết quả này có thể được giải thích bởi vì đây là những nội dung mà doanh nghiệp có thể trang bị cho người lao động thông qua những hoạt động đào tạo nội bộ trong doanh nghiệp. Tuy nhiên, đối với các nội dung về *“Kiến thức chuyên ngành lĩnh vực du lịch”* và *“Kiến thức về lịch sử, văn hóa, địa lý địa phương”* lại không nhận được mức đánh giá cao của doanh nghiệp du lịch, với GTTB chỉ là 3,32 và 3,21.

Đối với nhân tố Kỹ năng, mức đánh giá trung bình của doanh nghiệp du lịch đối với nhân tố này là 3,53/5 điểm. Trong đó, nội dung được doanh nghiệp đánh giá cao nhất là “Kỹ năng sử dụng các thiết bị dụng cụ phục vụ công việc” với GTTB là 4,12; và nội dung nhận được đánh giá thấp nhất là “Kỹ năng ngoại ngữ phục vụ công việc”, với GTTB chỉ là 3,02. Như vậy, tuy không có nội dung nào có GTTB thấp hơn mức trung bình (mức 3) nhưng nhìn chung GTTB của tất cả các nội dung chỉ nằm trong khoảng từ mức 3 đến nhỉnh hơn mức 4, chứng tỏ doanh nghiệp du lịch vẫn chưa hoàn toàn đánh giá cao các kỹ năng của nguồn nhân lực du lịch trong thực tế.

Cuối cùng là đối với nhân tố Thái độ, đây là nhân tố có mức đánh giá thấp nhất trong các nhân tố, với GTTB chỉ là 3,49/5 điểm. Trong các nội dung thuộc nhân tố này, doanh nghiệp du lịch đánh giá cao về “Thái độ hợp tác với đồng nghiệp” và “Thái độ quan tâm và hỗ trợ khách hàng” với GTTB lần lượt là 3,94 và 3,65. Tuy đây chưa phải là mức đánh giá cao, nhưng đây cũng là một tín hiệu tích cực đáng mừng khi đội ngũ lao động đã có ý thức tốt về sự hợp tác trong công việc và ý thức quan tâm, sẵn sàng phục vụ khách. Tuy nhiên, có ba nội dung nhận được mức đánh giá tương đối thấp là “Ý thức quan tâm đến chất lượng công việc” với GTTB chỉ là 3,23; “Tinh thần trách nhiệm và chủ động trong công việc” với GTTB chỉ là 3,27 và “Thái độ cầu tiến và tiếp thu học hỏi” với GTTB chỉ là 3,36. Thực trạng có thể được lý giải là do một bộ phận người lao động trong lĩnh vực du lịch không có suy nghĩ sẽ gắn bó với nghề lâu dài, không xác định đây là một nghề nghiệp nên thiếu sự chuyên tâm và khát khao tiếp thu học hỏi và cải thiện năng lực.

Bảng 5. Đánh giá chất lượng thực tế của doanh nghiệp du lịch đối với chất lượng nguồn nhân lực du lịch TT-Huế

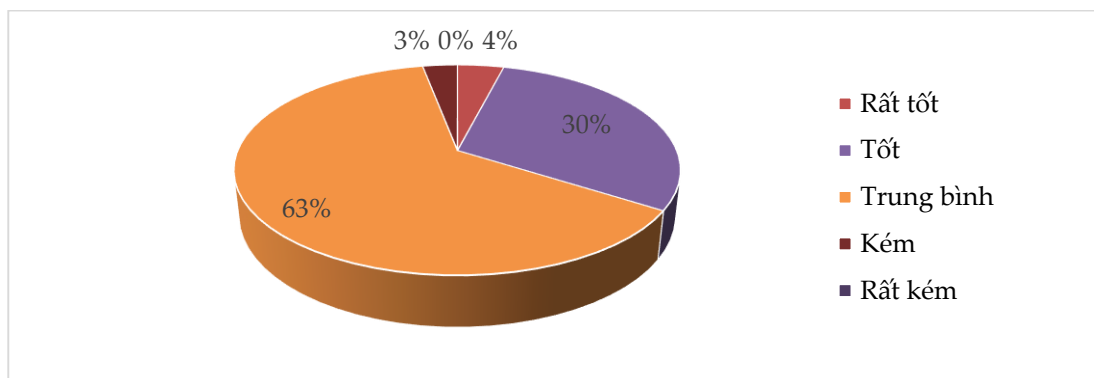
Chỉ tiêu	GTTB Đánh giá chất lượng
Kiến thức	3,60
1. Kiến thức về lịch sử, văn hóa, địa lý địa phương	3,21
2. Có kiến thức chuyên ngành lĩnh vực du lịch (thị trường, nghiệp vụ, chất lượng dịch vụ,...)	3,32
3. Có hiểu biết về hoạt động tổ chức của doanh nghiệp	3,65
4. Có kiến thức về hệ thống sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp	3,83
5. Có kiến thức sử dụng trang thiết bị dụng cụ phục vụ công việc	4,00
Kỹ năng	3,53
1. Kỹ năng giao tiếp trong công việc	3,79
2. Kỹ năng nhận diện và xử lý tình huống	3,35

Chỉ tiêu	GTTB Đánh giá chất lượng
3. Kỹ năng hợp tác và làm việc với người khác	3,62
4. Kỹ năng trình bày, thuyết phục khách hàng	3,81
5. Kỹ năng thích nghi với các thay đổi	3,44
6. Kỹ năng ngoại ngữ phục vụ công việc	3,02
7. Kỹ năng lập kế hoạch và sắp xếp tổ chức công việc	3,08
8. Kỹ năng sử dụng các thiết bị dụng cụ phục vụ công việc	4,12
Thái độ	3,49
1. Tinh thần trách nhiệm và chủ động trong công việc	3,27
2. Có thái độ cầu thị và tiếp thu học hỏi	3,36
3. Có thái độ hợp tác với đồng nghiệp	3,94
4. Có thái độ quan tâm và hỗ trợ khách hàng	3,65
5. Ý thức quan tâm đến chất lượng công việc	3,23

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu của tác giả

Đánh giá chung về chất lượng nguồn nhân lực du lịch

Kết quả khảo sát các doanh nghiệp du lịch được chưa đánh giá cao chất lượng nhân lực du lịch TT- Huế, cụ thể không có doanh nghiệp nào lựa chọn “*Rất kém*” khi đánh giá về chất lượng nhân lực du lịch, và cũng chỉ có 3% trong số các doanh nghiệp được khảo sát đưa ra đánh giá chung về chất lượng nhân lực trong lĩnh vực du lịch là mức độ “*Kém*”. Tuy nhiên, có đến 63% doanh nghiệp du lịch được khảo sát đánh giá chất lượng nhân lực du lịch chỉ ở mức độ “*Trung bình*” và chỉ có 4% ý kiến cho rằng chất lượng nhân lực du lịch ở mức “*Rất tốt*”. Có thể nói rằng vẫn còn tồn tại một khoảng cách giữa chất lượng nguồn nhân lực trong thực tế và chất lượng nguồn nhân lực trong mong đợi của lãnh đạo các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn TT- Huế. Xét riêng đánh giá chất lượng nhân lực du lịch chia theo lĩnh vực (Lưu trú, Lữ hành, Ăn uống và Vận chuyển) cho thấy nhóm các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ ăn uống và vận chuyển có tỷ lệ đánh giá chất lượng nhân lực ở mức “*Kém*” là cao nhất, với 4,55%; trong khi đó nhóm các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành có tỷ lệ đánh giá chất lượng nhân lực ở mức “*Rất tốt*” và “*Tốt*” là cao nhất, lần lượt là 5% và 37,5%; cuối cùng nhóm các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú có tỷ lệ đánh giá chất lượng nhân lực du lịch ở mức “*Trung bình*” là cao nhất, với 65,09%.



Hình 3. Đánh giá chung về chất lượng nguồn nhân lực du lịch TT-Huế

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu của tác giả

Liên quan đến vấn đề này, giám đốc nhân sự của một khách sạn cho biết: “Lao động ngành du lịch vừa phải đối mặt với bài toán kép, vừa thiếu vừa yếu, điều này là rào cản trong việc nâng cao năng suất lao động của khách sạn. Thực tế, có khoảng 60% - 70% nhân viên đáp ứng nhu cầu công việc ở mức cơ bản. Có một số ít nhân viên, chỉ khoảng 10% được đánh giá là xuất sắc với hiệu quả vượt kỳ vọng. Nhưng vẫn có khoảng 20% - 30% nhân viên được đánh giá là chưa đáp ứng nhu cầu công việc và có đóng góp hạn chế vào hiệu quả chung của khách sạn, đặc biệt là khi có những điều chỉnh trong công việc hay bổ sung những dịch vụ mới thì nhóm lao động này sẽ khó bắt kịp”.

Lý giải thêm về thực trạng nguồn nhân lực du lịch chưa đáp ứng được kỳ vọng của doanh nghiệp hiện nay, các doanh nghiệp du lịch cho biết nguyên nhân một phần xuất phát từ sự thiếu ổn định về đội ngũ lao động trực tiếp. Thực tế cho thấy tỷ lệ lao động chuyển từ doanh nghiệp du lịch này đến doanh nghiệp du lịch khác hoặc ra khỏi ngành có xu hướng tăng, đặc biệt là giai đoạn COVID-19. Điều này gây khó khăn cho các doanh nghiệp trong việc triển khai các chính sách đào tạo và phát triển, nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ của người lao động.

Cùng bởi thực trạng thiếu sự ổn định về đội ngũ lao động trực tiếp nên nhiều doanh nghiệp du lịch bắt buộc phải lựa chọn chính sách sử dụng lao động thời vụ trong những thời điểm cao điểm của du lịch. Và chính sách sử dụng lao động thời vụ đã gây ra những ảnh hưởng gián tiếp hoặc trực tiếp đến chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực này. Ngành du lịch có đặc điểm đặc biệt là ngành có tính thời vụ cao, vào thời điểm cao điểm các doanh nghiệp du lịch bắt buộc phải sử dụng một lực lượng lao động mùa vụ khá lớn, lực lượng lao động này thường ít được đào tạo

chuyên về du lịch hoặc chỉ được đào tạo hạn chế theo hình thức “cầm tay chỉ việc” hoặc “học người đi trước” đã ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực.

Bên cạnh đó, thực trạng chất lượng nguồn nhân lực chưa tốt cũng một phần là do sự hạn chế về nhận thức tầm quan trọng, nguồn lực tài chính và năng lực triển khai hoạt động đào tạo cho người lao động của chính doanh nghiệp du lịch. Thực tế, nhiều doanh nghiệp du lịch hiện chưa thực sự quan tâm đúng mức đến hoạt động đào tạo lực lượng lao động hiện có, thay vào đó tìm cách thu hút lao động có trình độ, kinh nghiệm từ các doanh nghiệp khác bằng cơ chế lương thưởng, hoặc cho rằng lực lượng lao động mới được tuyển dụng từ các cơ sở giáo dục du lịch tại địa phương phải đáp ứng được yêu cầu công việc mà không cần phải mất thời gian và kinh phí để đào tạo. Chính điều này khiến cho hoạt động đào tạo trong doanh nghiệp du lịch chưa thật sự phát huy hết tầm quan trọng và thực sự giúp các doanh nghiệp du lịch nói riêng và ngành du lịch TT-Huế nói chung trong việc giải quyết bài toán chất lượng nguồn nhân lực du lịch.

Đặc biệt, nhiều doanh nghiệp khi được khảo sát cho rằng vấn đề chất lượng nguồn nhân lực chưa đảm bảo lý do một phần xuất phát từ năng lực của sinh viên tốt nghiệp từ các cơ sở giáo dục du lịch là chưa đáp ứng được yêu cầu của doanh nghiệp trên cả ba khía cạnh: Kiến thức, Kỹ năng và Thái độ. Cụ thể, trong khi doanh nghiệp du lịch đặt ra những yêu cầu về kiến thức, kỹ năng và thái độ nghề nghiệp là rất cụ thể với từng vị trí làm việc thì sinh viên tốt nghiệp chỉ được trang bị những lý thuyết chung, còn hạn chế về kỹ năng và thái độ làm việc. Liên quan đến vấn đề này, một đại diện doanh nghiệp du lịch chia sẻ: *“Không khó để tìm được những người có bằng cấp phù hợp, nhưng tuyển được người có kỹ năng mềm phù hợp thì không dễ dàng chút nào. Chúng tôi cần những nhân sự có ý thức trách nhiệm, nhạy bén và đáng tin cậy”*.

5 Kết luận

Trước tiên, dựa vào cơ sở lý thuyết và lược khảo các nghiên cứu liên quan, tham khảo ý kiến chuyên gia thì nghiên cứu đã xây dựng được mô hình nghiên cứu đề xuất nhằm đo lường và đánh giá chất lượng nguồn nhân lực du lịch TT-Huế với 3 nhân tố là: Kiến thức, Kỹ năng và Thái độ với 19 chỉ tiêu đo lường cụ thể. Sử dụng phương pháp Kiểm định độ tin cậy thang đo và Phân tích nhân tố khám phá, kết quả thu được mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh không bị xáo trộn về khía cạnh số lượng nhân tố, cụ thể mô hình đánh giá chất lượng nguồn nhân lực du lịch đối với trường hợp TT-Huế gồm 3 nhân tố: Kiến thức, Kỹ năng và Thái độ với 18 chỉ tiêu đo lường.

Về cơ bản, qua số lượng thống kê cho thấy số lượng nguồn nhân lực du lịch TT-Huế thời gian qua đã có sự gia tăng về mặt số lượng. Tuy nhiên qua kết quả khảo sát cho thấy về cơ bản các doanh nghiệp du lịch không đánh giá cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch tại TT-Huế, khi có đến 63% doanh nghiệp du lịch được khảo sát đánh giá chất lượng nhân lực du lịch chỉ ở mức độ “*Trung bình*” và chỉ có 4% ý kiến cho rằng chất lượng nhân lực du lịch ở mức “*Rất tốt*”. Trong đó, nhân tố được phân lớn doanh nghiệp du lịch đánh giá cao nhất là Kiến thức, với GTTB là 3,6/5 điểm; tiếp đến là nhân tố “*Kỹ năng*”, với GTTB là 3,53/5 điểm và có GTTB thấp nhất là nhân tố “*Thái độ*”, với 3,49/5 điểm. Các doanh nghiệp cũng đưa ra các nguyên nhân dẫn đến thực trạng chất lượng nguồn nhân lực chưa tốt, cụ thể: 1) Thiếu ổn định về đội ngũ lao động trực tiếp; 2) Chính sách sử dụng lao động thời vụ; 3) Sự hạn chế trong công tác đào tạo chuyên môn nghiệp vụ cho người lao động trong các doanh nghiệp và 4) Nguồn nhân lực tốt nghiệp từ các cơ sở giáo dục đào tạo chưa hoàn toàn đáp ứng được yêu cầu của nhà tuyển dụng.

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch là một bài toán cần sự tham gia và chung tay của nhiều bên liên quan, tuy nhiên xét ở khía cạnh đơn vị sử dụng lao động thì bản thân các doanh nghiệp kinh doanh du lịch cũng cần có sự chủ động và biện pháp của riêng mình. Các doanh nghiệp cần phải xác định việc nâng cao chất lượng lao động chính là nhân tố quan trọng hàng đầu quyết định đến khả năng cạnh tranh và phát triển của doanh nghiệp trong tương lai. Với thực trạng chất lượng nguồn nhân lực du lịch còn tồn tại nhiều vấn đề, chưa đáp ứng yêu cầu phát triển ngành du lịch thì các doanh nghiệp cần thay đổi cách thức tiếp cận, đa dạng hóa cách thức và tăng cường nguồn lực dành cho các hoạt động tuyển dụng; đào tạo; bố trí và sử dụng lao động hợp lý, đặc biệt vào mùa cao điểm.

Tài liệu tham khảo

1. Huỳnh Trường Huy, Bùi Tuấn Cường (2018), Phân tích khung năng lực nghề nghiệp của nhân viên trong lĩnh vực nhà hàng khách sạn tại thành phố Cần Thơ, *Tạp chí Khoa học Kinh tế*, 6(1), 63–77.
2. Trần Thị Thu Hiền (2019), Đánh Giá Chất Lượng Nguồn Nhân Lực Tại Các Khách Sạn 3 Sao Trên Địa Bàn Tỉnh Thừa Thiên Huế, *Tạp chí Khoa học - Đại học Huế: Khoa học Xã hội và Nhân văn*, 128(6D), 87–100.
3. Phạm Minh Hạc (2001), *Nghiên cứu con người và nguồn nhân lực: Đi vào công nghiệp hóa, hiện đại hóa*, Nxb. Chính trị quốc gia.
4. Trần Xuân Cầu, Mai Quốc Chánh (2012), *Giáo trình Kinh tế nguồn nhân lực*, Nxb. Đại học Kinh tế Quốc dân.
5. Trần Kim Dung (2006), *Giáo trình quản trị nguồn nhân lực*, Nxb. Tổng hợp TP HCM.
6. Baum, T. (2015), Human resources in tourism: Still waiting for change? - A 2015 reprise, *Tourism Management*, 50(6), 204–212.
7. Nguyễn Tiệp (2007), *Giáo trình nguồn nhân lực*, Nxb. Lao động - Xã hội.
8. Đình Phúc and Khánh Linh (2007), *Quản lý nhân sự*, Nxb. Tài chính.
9. Bùi Văn Nhơn (2006), *Quản lý và phát triển nguồn nhân lực xã hội*, Nxb. Bộ Tư pháp.
10. Hoàng Văn Luân (2017), Thể chế và phát triển, phát huy nguồn nhân lực ở Việt Nam hiện nay, *Tạp chí Khoa học ĐHQGHN: Nghiên cứu chính sách và quản lý*, (33)4, 42–49.
11. Mulder, M., Gulikers, J., Biemans, H., & Wesselink, R. (2009), The new competence concept in higher education: Error or enrichment?, *Journal of European Industrial Training*, 33(8), 755–770.
12. El Asame, M., & Wakrim, M. (2018), Towards a competency model: A review of the literature and the competency standards, *Education and Information Technologies*, 23(1), 225–236.
13. Wakelin-Theron, N., Ukpere, W. I., & Spowart, J. (2018), Perception of tourism graduates and the tourism industry on the important knowledge and skills required in the tourism industry, *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 7(4).
14. Võ Xuân Tiến (2010), Một số vấn đề về đào tạo và phát triển, *Tạp chí Khoa học và Công nghệ, Đại học Đà Nẵng*, 5(40), 263–269.
15. Tas, R. F., LaBrecque, S. V., & Clayton, H. R. (1996), Property-management competencies for

- management trainees, *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 37(4), 90–96.
16. Enz, C., Leo, M., & Geller, A. N. (1993), Graduate-Level Education: A Survey of Stakeholders, *Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly*, 34(4), 90+.
 17. Atoyan, K. (2015), Characteristics of Human Resources Management In Tourism Industry of Republic of Armenia, *Int'l Conference on Business, Marketing & Information System Management (BMISM'15)*.
 18. Jiang, L., & Alexakis, G. (2017), Comparing students' and managers' perceptions of essential entry-level management competencies in the hospitality industry: An empirical study, *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 20(January 2017), 32–46.
 19. Marneros, S., Papageorgiou, G., & Efstathiades, A. (2020), Identifying key success competencies for the hospitality industry: The perspectives of professionals, *Journal of Teaching in Travel and Tourism*, 20(4), 237–261.
 20. Chan, B., & Coleman, M. (2004), Skills and Competencies Needed for the Hong Kong Hotel Industry, *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 3(1), 3–18.
 21. Szivas, E., & Riley, M. (1999), Tourism employment during economic transition, *Annals of Tourism Research*, 26(4), 747–771.
 22. Huỳnh Trường Huy, Võ Thị Hồng Phượng (2015), Đánh giá năng lực nghề nghiệp của nhân viên du lịch tại các điểm đến du lịch vùng đồng bằng sông Cửu Long, *Tạp chí Khoa học thương mại*, 82 + 83, 100–107.
 23. Hoàng Trọng and Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, Nxb. Hồng Đức.
 24. Nguyễn Đình Thọ and Nguyễn Thị Mai Trang (2009), *Nghiên cứu khoa học trong quản trị kinh doanh*, Nxb. Thống kê.