

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC LẠC HỒNG**



PHẠM CAO TỐ

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG
NGUỒN NHÂN LỰC TRONG LĨNH VỰC DU LỊCH
TỈNH BÀ RỊA - VŨNG TÀU**

TÓM TẮT LUẬN ÁN TIẾN SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Đồng Nai - năm 2020

CÁC CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU CỦA TÁC GIẢ ĐÃ CÔNG BỐ

1. Phạm Cao Tổ (2017), “Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp du lịch tại thành phố Vũng Tàu”, Tạp chí Kinh tế Châu Á - Thái Bình Dương, số 506 tháng 11/2017, tr. 62-64.
2. Phạm Cao Tổ (2018), “Nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực du lịch Bà Rịa - Vũng Tàu”, Tạp chí Kinh tế Châu Á - Thái Bình Dương, số 513 tháng 3/2018, tr. 90-92.

CHƯƠNG 1

TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU

1.1 Lý do chọn đề tài nghiên cứu

Từ những vấn đề thực tiễn và lý thuyết khoa học, tác giả nhận thấy cần phải có nghiên cứu bổ sung cho những lỗ hổng trong hệ thống lý thuyết về chất lượng nguồn nhân lực du lịch cũng như giải quyết những bất cập của thực tế. Do vậy tác giả quyết định lựa chọn đề tài nghiên cứu “*Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu*”. Dựa trên kết quả nghiên cứu để có cơ sở hệ thống hóa lý thuyết và nghiên cứu toàn diện thực trạng nguồn nhân lực du lịch tại tỉnh BR-VT hiện nay, tìm ra các nhân tố chính ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực du lịch, sự tác động qua lại giữa các nhân tố trong mối quan hệ. Từ đó xác định được các giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch cho địa phương, đưa ra các kiến nghị giúp các nhà quản lý, các doanh nghiệp có biện pháp hữu hiệu nâng cao chất lượng nguồn nhân lực góp phần phát triển bền vững ngành du lịch của tỉnh.

1.2 Mục tiêu nghiên cứu

Luận án cần phải hoàn thành các mục tiêu nghiên cứu sau:

- Xác định các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu.
- Xác định mối quan hệ giữa các nhân tố trong mô hình và mức độ tác động của các mối quan hệ;
- Đề xuất các hàm ý quản trị đối với việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu.

1.3 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

1.3.1 Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực Du lịch tỉnh BR-VT. Đối tượng khảo sát là các doanh nghiệp, đơn vị, tổ chức có tham gia hoạt động trong lĩnh vực du lịch mà người đại diện cung cấp thông tin là những người làm công tác quản lý. Họ là các giám đốc, phó giám đốc hoặc trưởng bộ phận nhân sự. Những người tham gia khảo sát đều là các chuyên gia có thời gian làm việc lâu năm và có nhiều kinh nghiệm trong lĩnh vực du lịch.

1.3.2 Phạm vi nghiên cứu

- Phạm vi lĩnh vực nghiên cứu: Nghiên cứu được thực hiện trong lĩnh vực Du lịch.

- Phạm vi không gian: Đề tài sẽ thực hiện khảo sát, lấy số liệu nghiên cứu từ các doanh nghiệp, đơn vị, tổ chức có tham gia hoạt động trong lĩnh vực du lịch trên địa bàn tỉnh BR-VT.

- Phạm vi thời gian: Đề tài nghiên cứu dựa vào dữ liệu sơ cấp và thứ cấp từ năm 2014 đến thời điểm nghiên cứu, tập trung chủ yếu vào các nhân tố liên quan đến chất lượng nguồn nhân lực Du lịch.

1.4 Phương pháp nghiên cứu.

Phương pháp nghiên cứu được sử dụng trong luận án là sự kết hợp giữa nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng. Trong đó nghiên cứu định tính được dùng để xây dựng mô hình nghiên cứu và xây dựng thang đo cho các nhân tố trong mô hình. Nghiên cứu định lượng được sử dụng để đánh giá thang đo, kiểm định các giả thuyết nghiên cứu và xác định mức độ tác động của các nhân tố.

1.5 Kết cấu luận án

Nội dung chính của luận án được trình bày thành 5 chương:

Chương 1: Tổng quan về đề tài nghiên cứu.

Chương 2: Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu.

Chương 3: Thiết kế nghiên cứu.

Chương 4: Phân tích kết quả nghiên cứu.

Chương 5: Kết luận và hàm ý quản trị.

CHƯƠNG 2

CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

2.1 Cơ sở lý thuyết

2.1.1 Khái niệm nhân lực

- Nhân lực:
- Nguồn nhân lực:

2.1.2 Nguồn nhân lực du lịch

2.1.2.1 Du lịch và ngành du lịch

2.1.2.2 Nguồn nhân lực du lịch

2.1.2.3 Phân nhóm nguồn nhân lực du lịch

- Phân nhóm theo ngành nghề
- Phân nhóm theo không gian hoạt động và phục vụ
- Phân nhóm theo dạng thức của mối liên hệ với khách

2.1.3 Tầm quan trọng của nguồn nhân lực trong doanh nghiệp

2.1.4 Chất lượng nguồn nhân lực

2.1.5 Các tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực Du lịch

- Kiến thức.
- Kỹ năng.
- Thái độ.
- Kinh nghiệm.
- Trình độ ngoại ngữ.
- Sức khỏe.

2.1.6 Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực du lịch

- Tuyển dụng lao động.
- Đánh giá kết quả thực hiện công việc.
- Đào tạo nghề.
- Quyền lợi của người lao động.
- Môi trường làm việc.
- Chính sách của nhà nước.

2.2 Kết quả nghiên cứu định tính khám phá mô hình

Kết quả của việc nghiên cứu định tính bằng phương pháp thảo luận tay đôi với các chuyên gia ngành du lịch là một trong những cơ sở để xây dựng mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch tỉnh BR-VT. Kết quả nghiên cứu định tính xác định 07 nhân tố được lựa chọn để đưa vào mô hình nghiên cứu, bao gồm: (1) Chính sách của địa phương; (2) Sự hợp tác với các CSĐT; (3) Quyền lợi của người lao động; (4) Môi trường làm việc; (5) Đào tạo nghề; (6) Đánh giá công việc; và (7) Tuyển dụng lao động.

2.3 Các giả thuyết nghiên cứu

2.3.1 Chính sách của địa phương

+ Giả thuyết H1a: Chính sách của địa phương có ảnh hưởng cùng chiều đến Quyền lợi của người lao động.

+ Giả thuyết H1b: Chính sách của địa phương có ảnh hưởng cùng chiều đến Môi trường làm việc.

+ Giả thuyết H1c: Chính sách của địa phương có ảnh hưởng cùng chiều đến Đào tạo nghề.

+ Giả thuyết H1d: Chính sách của địa phương có ảnh hưởng cùng chiều đến Sự hợp tác với các CSĐT.

+ Giả thuyết H1e: Chính sách của địa phương có ảnh hưởng cùng chiều đến Tuyển dụng lao động.

2.3.2 Sự hợp tác với các cơ sở đào tạo

+ Giả thuyết H2a: Sự hợp tác với các CSĐT có ảnh hưởng cùng chiều đến Đào tạo nghề.

+ Giả thuyết H2b: Sự hợp tác với các CSĐT có ảnh hưởng cùng chiều đến Đánh giá chất lượng lao động.

+ Giả thuyết H2c: Sự hợp tác với các CSĐT có ảnh hưởng cùng chiều đến Tuyển dụng lao động.

2.3.3 Quyền lợi của người lao động

+ Giả thuyết H3: Quyền lợi của người lao động có ảnh hưởng cùng chiều đến Chất lượng nguồn nhân lực.

2.3.4 Môi trường làm việc

+ Giả thuyết H4a: Môi trường và điều kiện làm việc có ảnh hưởng cùng chiều đến Quyền lợi của người lao động.

+ Giả thuyết H4b: Môi trường và điều kiện làm việc có ảnh hưởng cùng chiều đến Đào tạo nghề.

+ Giả thuyết H4c: Môi trường và điều kiện làm việc có ảnh hưởng cùng chiều đến Chất lượng nguồn nhân lực.

2.3.5 Đào tạo nghề

+ Giả thuyết H5: Đào tạo nghề nghiệp có ảnh hưởng cùng chiều đến Chất lượng nguồn nhân lực.

2.3.6 Đánh giá công việc

+ Giả thuyết H6a: Đánh giá công việc có quan hệ cùng chiều đến Đào tạo nghề.

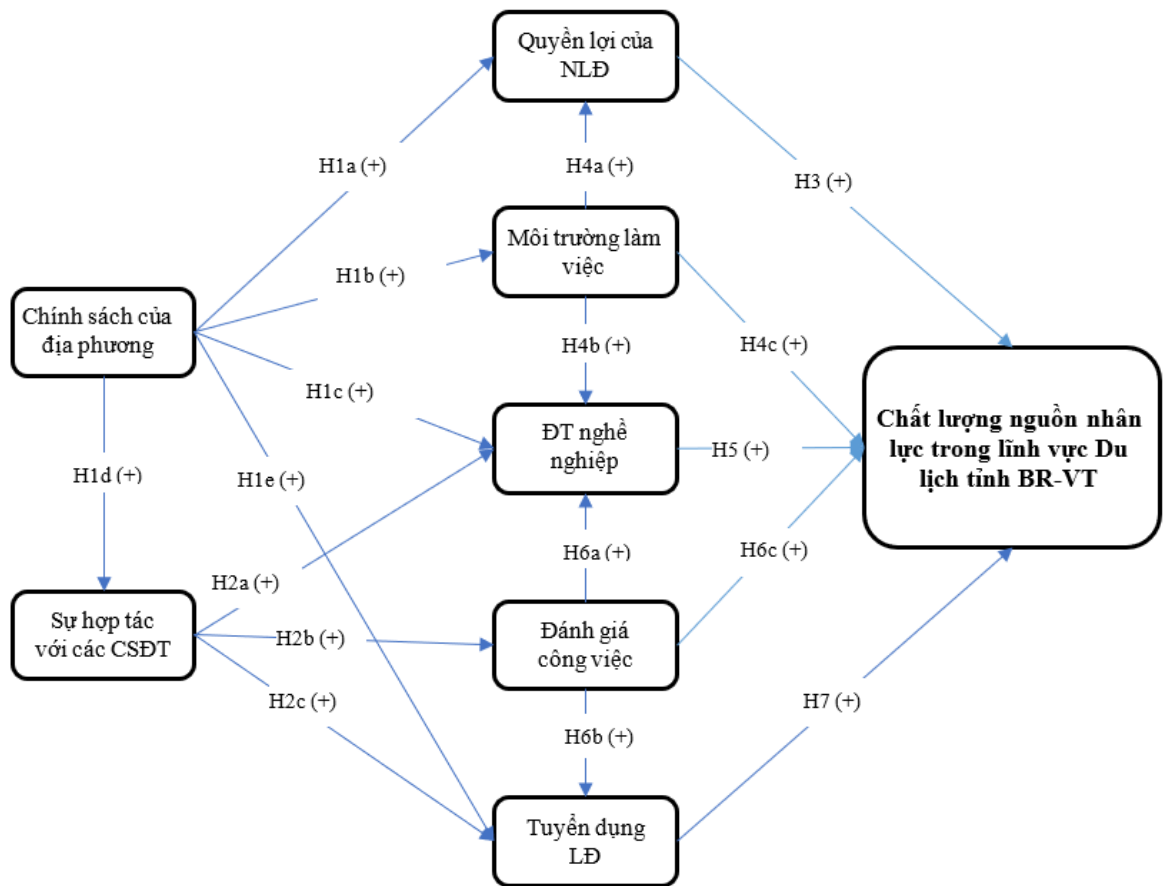
+ Giả thuyết H6b: Đánh giá công việc có quan hệ cùng chiều đến Tuyển dụng lao động.

+ Giả thuyết H6c: Đánh giá công việc có quan hệ cùng chiều đến Chất lượng nguồn nhân lực.

2.3.7 Tuyển dụng lao động

+ Giả thuyết H7: Tuyển dụng lao động có ảnh hưởng cùng chiều đến Chất lượng nguồn nhân lực.

2.4 Mô hình nghiên cứu



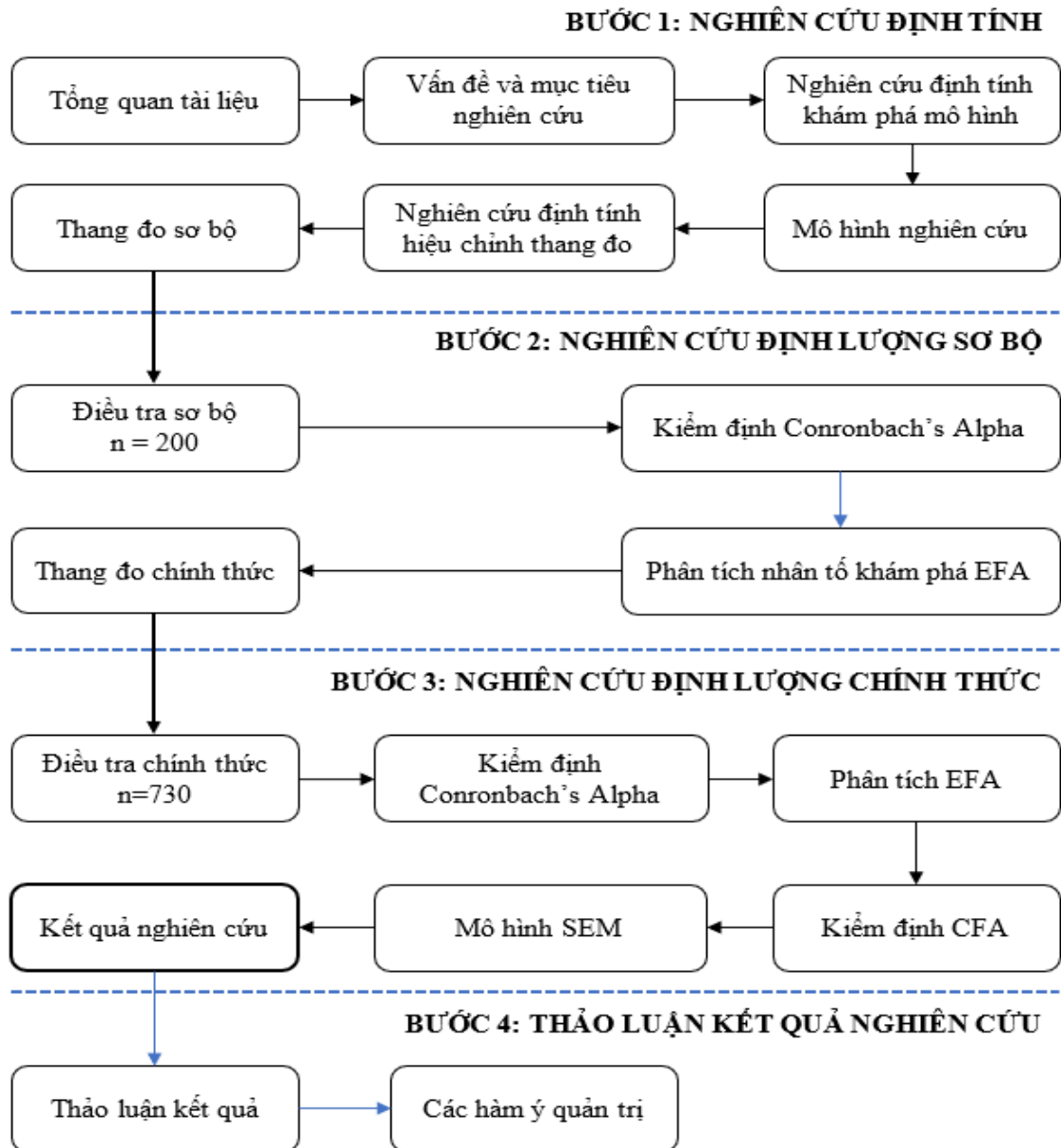
Hình 2.1: Mô hình nghiên cứu
(Nguồn: Đề xuất của tác giả)

CHƯƠNG 3

THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU

3.1 Quy trình nghiên cứu

Quy trình nghiên cứu được thực hiện qua ba bước chính gồm được tóm tắt như trong hình 3.1:



3.1.1 Bước 1: Nghiên cứu định tính

Ở bước này, tác giả tập trung nghiên cứu các tài liệu có liên quan đến đề tài của luận án, lược khảo các công trình nghiên cứu trước ở trong nước và nước ngoài, tổng hợp lý thuyết về đề tài nghiên cứu. Sau khi tổng hợp lý thuyết, phân tích, đánh giá các công trình nghiên cứu trước, tác giả tìm ra khe hở nghiên cứu và xác định hướng nghiên cứu cho đề tài. Tiếp theo tác giả tiến hành nghiên cứu định tính với

kỹ thuật phỏng vấn chuyên gia và thảo luận tay đôi để lựa chọn các nhân tố đưa vào mô hình nghiên cứu và xây dựng thang đo cho các nhân tố.

3.1.2 Bước 2: Nghiên cứu định lượng sơ bộ

Sau khi có thang đo bộ, tác giả sẽ tiến hành kiểm định thang đo thông qua nghiên cứu định lượng sơ bộ với 210 mẫu khảo sát. Các biến quan sát không đạt yêu cầu kiểm định sẽ bị loại bỏ. Kết quả cho thang đo chính thức và đưa vào bảng câu hỏi dùng cho nghiên cứu định lượng chính thức.

3.1.3 Bước 3: Nghiên cứu định lượng chính thức

Ở bước này, tác giả khảo sát với kích thước mẫu bằng 519. Dữ liệu thu thập được sẽ đưa vào phân tích, đánh giá bằng phần mềm SPSS và AMOS. Các thang đo được kiểm định bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA. Những biến quan sát đạt yêu cầu sẽ tiếp tục được kiểm định bằng phương pháp phân tích nhân tố khẳng định CFA (Confirmatory Factor Analysis).

Sau khi kiểm định thang đo với EFA và CFA, các biến quan sát trong các thang đo đạt yêu cầu sẽ được sử dụng để tiến hành kiểm định mô hình nghiên cứu cùng với các giả thuyết bằng phương pháp phân tích mô hình SEM.

3.1.4 Thảo luận kết quả nghiên cứu

Dựa vào kết quả điểm định mô hình và các giả thuyết nghiên cứu, tác giả thực hiện thảo luận với các chuyên gia, đưa ra các nhận xét, đánh giá từ đó đề xuất các hàm ý quản trị.

3.2 Nghiên cứu định tính xây dựng thang đo

Kết quả nghiên cứu định tính xây dựng thang đo cho các nhân tố như sau:

Bảng 3.1: Thang đo Chính sách của địa phương

| TT | Ký hiệu | Biến quan sát | Nguồn |
|---|---------|---|------------------------------------|
| Thang đo Chính sách của địa phương | | | |
| 1 | CS01 | Địa phương có chính sách giải quyết vấn đề nhà ở cho người lao động | Nguyễn Thanh Vũ (2015) |
| 2 | CS02 | Chính sách nâng cao chất lượng đào tạo nghề hiện nay đáp ứng được yêu cầu của doanh nghiệp. | |
| 3 | CS03 | Chính sách hỗ trợ kinh phí đào tạo nghề tại chỗ hiện nay là hợp lý | |
| 4 | CS04 | Địa phương có chính sách thúc đẩy sự hợp tác giữa doanh nghiệp du lịch và các cơ sở đào tạo trong việc đào tạo và sử dụng NNL | Khá phá trong nghiên cứu định tính |

| | | | |
|---|--|--|---|
| 5 | CS05 | Địa phương có chính sách thu hút, bố trí sử dụng lao động hợp lý | |
| | Thang đo Sự hợp tác với các cơ sở đào tạo | | |
| 1 | HT01 | Doanh nghiệp thường xuyên gửi nhân viên đến các cơ sở đào tạo du lịch để tham gia các khóa bồi dưỡng chuyên môn. | Khám phá trong nghiên cứu định tính |
| 2 | HT02 | Doanh nghiệp có tiếp nhận sinh viên đến thực tập | |
| 3 | HT03 | Doanh nghiệp có tham gia vào quá trình đào tạo nghề tại các cơ sở đào tạo | |
| 4 | HT04 | Doanh nghiệp có đặt hàng đào tạo tại các cơ sở đào tạo | |
| 5 | HT05 | Doanh nghiệp tham góp ý, gia xây dựng chương trình đào tạo của các CSĐT | |
| | Thang đo Quyền lợi của người lao động | | |
| 1 | QL01 | Chính sách lương thưởng trả cho người lao động tương xứng với kết quả công việc. | Dutra (2001); Bohlander & Snell (2009) |
| 2 | QL02 | Chính sách khen thưởng, cơ hội thăng tiến kích thích sự nỗ lực của nhân viên | Devanna và cộng sự (1984) |
| 3 | QL03 | Doanh nghiệp có lấy ý kiến nhân viên khi ban hành các quyết định | Bohlander & Snell (2009); Mathis & Jackjpn (2011) |
| 4 | QL04 | Doanh nghiệp cung cấp nhiều điều kiện gián tiếp để cải thiện chất lượng cuộc sống của người lao động | Turker (2009); Jesus Barrena & Martinez (2011) |
| 5 | QL05 | Doanh nghiệp luôn quan tâm đến nhu cầu và mong đợi của nhân viên | Hang-Yue Ngo (2008); Turker (2009) |
| 6 | QL06 | Doanh nghiệp tạo điều kiện linh hoạt để nhân viên cân bằng tốt giữa cuộc sống và công việc | Turker (2009); Maignan & Ferrell (2000) |
| | Thang đo Môi trường làm việc | | |
| 1 | MT01 | Nơi làm việc an toàn | Nguyễn Thị Phương Dung (2012) |
| 2 | MT02 | Nhân viên được cung cấp đầy đủ trang thiết bị, dụng cụ làm việc | Nguyễn Thị Phương Dung (2012) |
| 3 | MT03 | Người quản lý trong tổ chức cởi mở và sẵn sàng giao tiếp | Fard & Karimi (2015) |
| 4 | MT04 | Nhân viên không cảm thấy bị áp lực sau ngày làm việc | Maignan & Ferrell (2000) |
| 5 | MT05 | Doanh nghiệp đối xử công bằng đối với nhân viên | Fard & Karimi |

| | | | |
|---|-------------------------------------|--|---|
| | | | (2015) |
| 6 | MT06 | Có bầu không khí tin tưởng trong tổ chức | Sankowska (2013) |
| | Thang đo Đào tạo nghề | | |
| 1 | DT01 | Nhu cầu đào tạo được doanh nghiệp xác định định kỳ. | Winteron (2007) |
| 2 | DT02 | Người lao động được đào tạo những kiến thức, kỹ năng cần thiết cho công việc | Dutra (2001) |
| 3 | DT03 | Doanh nghiệp khuyến khích học tập để áp dụng vào công việc | Bohlander and Snell (2009) |
| 4 | DT04 | Nhân viên có cơ hội được đi học và phát triển tại doanh nghiệp | Abeysekera (2007) |
| 5 | DT05 | Nhân viên có thể sử dụng kiến thức và kỹ năng đã học ở nơi đào tạo tại nơi làm việc | Borges Andrade và cộng sự (2006); Goldstein (1996) |
| | Thang đo Đánh giá công việc | | |
| 1 | DG01 | Tiêu chí đánh giá kết quả công việc dựa trên yêu cầu vị trí công việc và kết quả làm việc của nhân viên. | Mathis & Jackson (2011); Bohlander & Snell (2009) |
| 2 | DG02 | Kết quả đánh giá công việc là cơ sở cho kế hoạch phát triển nhân viên | Dessler (2002); Mathis & Jackson (2003); Bohlander & Snell (2009) |
| 3 | DG03 | Kết quả đánh giá công việc là cơ sở cho các quyết định về thăng tiến và tăng lương | Dessler (2002); Mathis & Jackson (2003); Bohlander & Snell (2009) |
| 4 | DG04 | Doanh nghiệp cho phổ biến các tiêu chí đánh giá kết quả công việc cho nhân viên của mình | Mathis & Jackson (2011); Bohlander & Snell (2009) |
| | Thang đo Tuyển dụng lao động | | |
| 1 | TD01 | Doanh nghiệp thông báo thông tin tuyển dụng rộng rãi cho cả bên trong và bên ngoài | Dessler (2002); Mathis & Jackson (2011) |
| 2 | TD02 | Nhân viên được mô tả công việc rõ ràng và cụ thể | Tobergte & Curtis (2013) |
| 3 | TD03 | Cung cấp thông tin đầy đủ về công việc cho nhân sự ngay từ khi trúng tuyển | Abeysekera (2007) |

| | | | |
|--|------|---|-------------------------------------|
| 4 | TD04 | Lựa chọn ứng viên để tuyển dụng là hoàn toàn dựa vào năng lực của nhân sự | Lievens & Chapman (2010) |
| Thang đo chất lượng nguồn nhân lực doanh nghiệp | | | |
| 1 | CL01 | Người lao động có kiến thức chuyên môn đáp ứng được yêu cầu công việc | Khám phá trong nghiên cứu định tính |
| 2 | CL02 | Người lao động có kỹ năng nghề cao | |
| 3 | CL03 | Người lao động có trình độ ngoại ngữ đáp ứng yêu cầu cầu vị trí công việc | |
| 4 | CL04 | Người lao động có thái độ làm việc chuyên nghiệp | |
| 5 | CL05 | Người lao động có sức khỏe tốt | |
| 6 | CL06 | Đơn vị có nguồn nhân lực đủ năng lực để thực hiện những mục tiêu của mình | Nguyễn Thanh Vũ (2015) |

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả)

3.3 Nghiên cứu định lượng sơ bộ

Việc kiểm định thang đo được thực hiện thông qua nghiên cứu định lượng sơ bộ bằng cách lấy mẫu có kích thước $n = 210$. Các biến đạt yêu cầu sẽ được đưa vào bảng câu hỏi dùng cho nghiên cứu định lượng chính thức. Hai công cụ chính được sử dụng để đánh giá các thang đo là phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis) và hệ số tin cậy Cronbach's alpha.

Kết quả đánh giá sơ bộ thang đo có 03 biến quan sát của các nhân tố do không đạt yêu cầu về kiểm định độ tin cậy nên bị loại khỏi thang đo. Cụ thể nhân tố chính sách của địa phương bị loại biến quan sát CS01 “*Địa phương có chính sách giải quyết vấn đề nhà ở cho người lao động*”; nhân tố Hợp tác với các CSĐT loại biến quan sát HT02 “*Doanh nghiệp có tiếp nhận sinh viên đến thực tập*”, nhân tố Quyền lợi của người lao động bị loại biến QL06 “*Doanh nghiệp tạo điều kiện linh hoạt để cân bằng tốt giữa cuộc sống và công việc cho nhân viên*”. Như vậy sau khi đánh giá sơ bộ thang đo, tổng số biến quan sát của các nhân tố trong mô hình nghiên cứu còn lại tổng cộng 38 biến quan sát.

CHƯƠNG 4

PHÂN TÍCH KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1 Mô tả mẫu khảo sát

4.2 Kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha

Sau khi hiệu chỉnh thang đo, tác giả sẽ tiến hành nghiên cứu định lượng chính thức với kích thước mẫu khảo sát là 519. Dữ liệu thu thập được sẽ được đánh giá hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích nhân tố khẳng định CFA và kiểm định mô hình cùng các giả thuyết nghiên cứu bằng mô hình SEM.

Kết quả đánh giá hệ số tin cậy Cronbach's Alpha cho thấy thang có 2 biến quan sát không đạt yêu cầu là MT06 của thang đo Môi trường làm việc và TD03 của Tuyển dụng lao động nên bị loại khỏi thang đo. Như vậy sau khi loại biến quan sát MT06 của thang đo Môi trường làm việc và biến quan sát TD03 của thang đo Tuyển dụng lao động, 34 biến quan sát còn lại của 8 thang đo đạt yêu cầu về kiểm định hệ số tin cậy và tiếp tục được đưa vào phân tích các nhân tố khám phá EFA.

4.3 Phân tích các nhân tố khám phá EFA

Kết quả phân tích EFA 34 biến quan sát được trích thành 8 nhóm nhân tố với tổng phương sai trích được là 54,514% tại hệ số eigenvalue là 1,202. Hệ số KMO = 0,904 nên EFA phù hợp với dữ liệu và thống kê Chi-square của kiểm định Bartlett đạt giá trị 8141.179 với mức ý nghĩa 0.000. Do vậy các biến quan sát có tương quan với nhau xét trên phạm vi tổng thể. Phương sai trích được = 54,514% thể hiện rằng 8 nhân tố rút ra giải thích được 54,514% sự biến thiên của dữ liệu, tại hệ số eigenvalue đạt 1.202. Như vậy, các thang đo rút ra là chấp nhận được và tiếp tục được đưa vào phân tích CFA.

4.4 Kiểm định thang đo bằng phương pháp phân tích CFA

Trong phân tích CFA, kết quả cho thấy mô hình có chi-bình phương là 43.658; $p = 1.000$; $df = 84$; chi-bình phương / $df = .520$; $TLI = 1.000$; $CFI = 1.000$; $RMSEA = .000$. Các chỉ số thống kê trên cho phép kết luận, mô hình đạt độ thích hợp tốt với bộ dữ liệu khảo sát. Kết quả này khẳng định tính đơn hướng của các thang đo. Hệ số hồi qui chuẩn hóa của các biến quan sát dao động từ .722 đến .864 và đạt mức ý

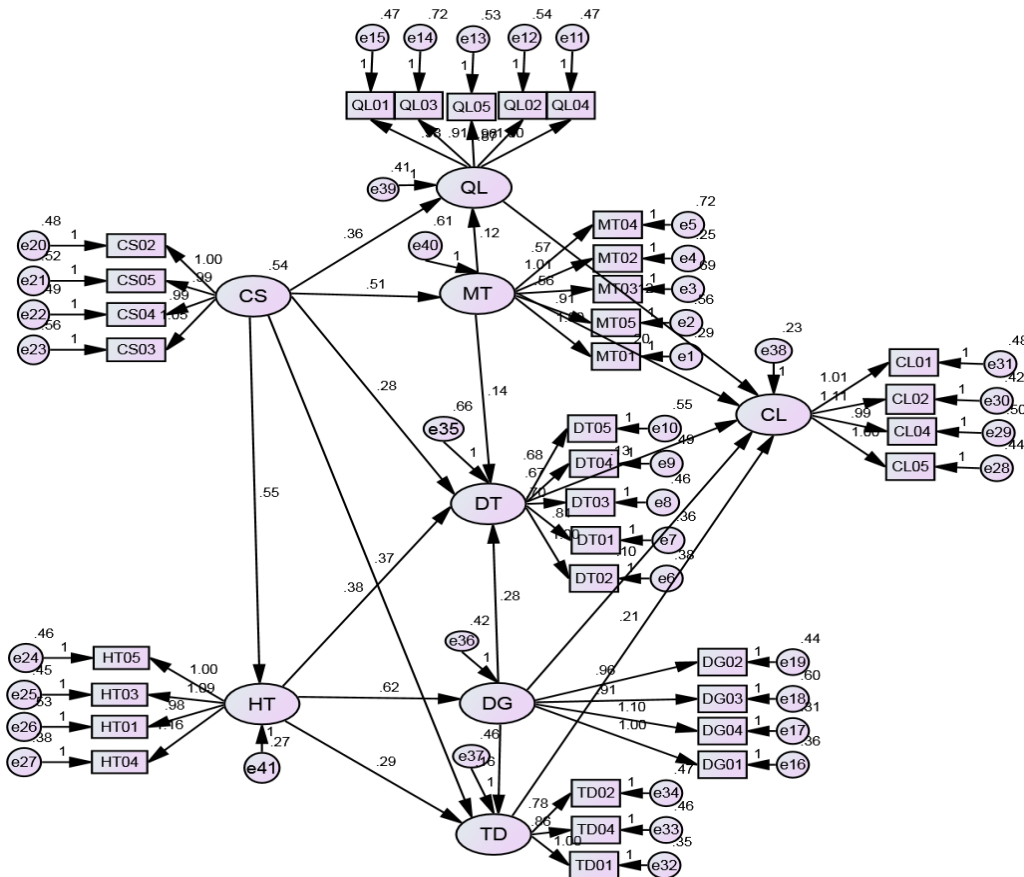
nghĩa thống kê (tất cả các giá trị p đều bằng .000). Do đó, các biến quan sát dùng để đo lường các khái niệm nghiên cứu trên đều đạt được giá trị hội tụ.

4.5 Kiểm định mô hình lý thuyết bằng SEM.

4.5.1 Kiểm định mô hình lý thuyết

Kết quả phân tích cấu trúc tuyến tính cho thấy mô hình nghiên cứu lý thuyết có chi- bình phương là 1219.166 ($P=.000$); chi bình phương/df = 2.319; TLI = .900; CFI=.909; RMSEA = .052. Với các chỉ số thống kê trên cho phép kết luận mô hình lý thuyết thích hợp với bộ dữ liệu khảo sát

Kết quả SEM mô hình lý thuyết được trình bày trong hình 4.3. Kết quả ước lượng (chuẩn hóa) các tham số chính trong mô hình lý thuyết được trình bày trong bảng 4.8. Kết quả ước lượng các tham số chính trong mô hình đều có ý nghĩa thống kê.



Hình 4.3: Kết quả SEM mô hình lý thuyết

(Nguồn: Kết quả phân tích bằng AMOS)

4.5.2 Kiểm định các giả thuyết nghiên cứu

Tác giả đã đưa ra mô hình lý thuyết bao gồm 17 giả thuyết. Kết quả kiểm định được trình bày trong bảng 4.2 cho thấy các hệ số hồi quy chuẩn hóa đều >0 và $p < 0.05$. Như vậy, tất cả các giả thuyết đều được ủng hộ bởi bộ dữ liệu nghiên cứu.

Bảng 4.9: Kết quả kiểm định các giả thuyết nghiên cứu

| TT | Ký hiệu | Giả thuyết nghiên cứu | Hệ số hồi quy (chuẩn hóa) | P | Kết quả |
|----|---------|---|---------------------------|------|-----------|
| 1 | H1a | Chính sách của địa phương có ảnh hưởng cùng chiều đến Quyền lợi của người lao động. | .365 | .000 | Chấp nhận |
| 2 | H1b | Chính sách của địa phương có ảnh hưởng cùng chiều đến Môi trường làm việc. | .509 | .000 | Chấp nhận |
| 3 | H1c | Chính sách của địa phương có ảnh hưởng cùng chiều đến Đào tạo nghề. | .277 | .003 | Chấp nhận |
| 4 | H1d | Chính sách của địa phương có ảnh hưởng cùng chiều đến Sự hợp tác với các CSĐT. | .555 | .000 | Chấp nhận |
| 5 | H1e | Chính sách của địa phương có ảnh hưởng cùng chiều đến Tuyển dụng lao động. | .373 | .000 | Chấp nhận |
| 6 | H2a | Sự hợp tác với các CSĐT có ảnh hưởng cùng chiều đến Đào tạo nghề. | .379 | .000 | Chấp nhận |
| 7 | H2b | Sự hợp tác với các CSĐT có ảnh hưởng cùng chiều đến Đánh giá công việc. | .620 | .000 | Chấp nhận |
| 8 | H2c | Sự hợp tác với các CSĐT có ảnh hưởng cùng chiều đến Tuyển dụng lao động. | .288 | .000 | Chấp nhận |
| 9 | H3 | Quyền lợi của người lao động có ảnh hưởng cùng chiều đến Chất lượng nguồn nhân lực. | .117 | .009 | Chấp nhận |
| 10 | H4a | Môi trường làm việc có ảnh hưởng cùng chiều đến Quyền lợi của người lao động. | .120 | .009 | Chấp nhận |
| 11 | H4b | Môi trường làm việc có ảnh hưởng cùng chiều đến Đào tạo nghề. | .137 | .017 | Chấp nhận |
| 12 | H4c | Môi trường làm việc có ảnh hưởng cùng chiều đến Chất lượng nguồn nhân lực. | .200 | .000 | Chấp nhận |
| 13 | H5 | Đào tạo nghề có ảnh hưởng cùng chiều đến Chất lượng nguồn nhân lực. | .133 | .000 | Chấp nhận |
| 14 | H6a | Đánh giá công việc có quan hệ cùng chiều đến Đào tạo nghề. | .283 | .000 | Chấp nhận |
| 15 | H6b | Đánh giá công việc có quan hệ cùng chiều đến Tuyển dụng lao động. | .165 | .010 | Chấp nhận |
| 16 | H6c | Đánh giá công việc có quan hệ cùng chiều | .102 | .022 | Chấp |

| | | | | | |
|----|----|--|------|------|-----------|
| | | đến Chất lượng nguồn nhân lực. | | | nhận |
| 17 | H7 | Tuyển dụng lao động có ảnh hưởng cùng chiều đến Chất lượng nguồn nhân lực. | .207 | .000 | Chấp nhận |

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát bằng AMOS)

4.5.3 Kiểm định Bootstrap

Kiểm định Bootstrap là phương pháp phân tích dựa vào nguyên lý chọn mẫu có hoàn lại (sampling with replacement), có nghĩa là một cá thể có thể xuất hiện nhiều lần trong một lần lấy mẫu. Phương pháp này dùng để ước tính các thông số mà các phương pháp thống kê truyền thống không thực hiện được. Trong nghiên cứu này tác giả sử dụng phương pháp Bootstrap với số lượng mẫu lặp lại N=1000. Kết quả kiểm định Bootstrap được trình bày trong bảng 4.10. Chỉ số CR của tất cả các mối quan hệ trong mô hình đều có giá trị nhỏ hơn 1,96, nên kết luận các ước lượng trong mô hình đạt yêu cầu về độ tin cậy cần thiết.

Bảng 4.10: Kết quả kiểm định Bootstrap

| Mối quan hệ | SE | SE-SE | Mean | Bias | SE-Bias | CR |
|-------------|------|-------|------|-------|---------|------|
| CS → HT | .068 | .002 | .559 | .000 | .002 | 0 |
| CS → MT | .072 | .002 | .514 | .002 | .002 | 1 |
| HT → DG | .080 | .002 | .619 | -.001 | .003 | -0.3 |
| CS → QL | .077 | .002 | .369 | .002 | .002 | 1 |
| CS → DT | .120 | .003 | .289 | .002 | .004 | 0.5 |
| CS → TD | .096 | .002 | .372 | .000 | .003 | 0 |
| HT → DT | .135 | .003 | .374 | -.004 | .004 | -1 |
| HT → TD | .115 | .003 | .293 | .004 | .004 | 1 |
| MT → QL | .062 | .001 | .120 | .000 | .002 | 0 |
| MT → DT | .065 | .001 | .136 | -.001 | .002 | -0.5 |
| DG → DT | .091 | .002 | .279 | -.002 | .003 | -0,7 |
| DG → TD | .082 | .002 | .165 | .001 | .003 | 0,3 |
| QL → CL | .055 | .001 | .117 | .000 | .002 | 0 |
| DG → CL | .051 | .001 | .101 | -.001 | .002 | -0.5 |
| TD → CL | .057 | .001 | .209 | .001 | .002 | 0.5 |
| DT → CL | .046 | .001 | .132 | -.001 | .001 | -1 |
| MT → CL | .045 | .001 | .201 | .001 | .001 | 1 |

(Nguồn: Xử lý dữ liệu khảo sát bằng AMOS)

4.6 Thảo luận kết quả nghiên cứu**4.6.1 Thảo luận về nhân tố Chính sách của địa phương****4.6.2 Thảo luận về nhân tố Sự hợp tác với các CSĐT****4.6.3 Thảo luận về nhân tố Quyền lợi của người lao động****4.6.4 Thảo luận về nhân tố Môi trường làm việc****4.6.5 Thảo luận về nhân tố Đào tạo nghề****4.6.6 Thảo luận về nhân tố Đánh giá công việc****4.6.7 Thảo luận về nhân tố Tuyển dụng lao động**

CHƯƠNG 5

KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

5.1 Kết luận

Luận án tiến sĩ với đề tài “Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch tỉnh BR-VT” đã được thực hiện theo trình tự các bước trong quy trình nghiên cứu bao gồm: Nghiên cứu định tính khám phá mô hình và xây dựng thang đo sơ bộ; Nghiên cứu định lượng sơ bộ để hiệu chỉnh thang đo và Nghiên cứu định lượng chính thức để kiểm định mô hình lý thuyết và các giả thuyết nghiên cứu.

Ở bước nghiên cứu định tính, tác giả đã tổng hợp lý thuyết về chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch, lược khảo các công trình nghiên cứu có trước có liên quan đến đề tài của luận án để tìm ra khe hổng nghiên cứu và xác định mục tiêu nghiên cứu. Thông qua nghiên cứu định tính với kỹ thuật thảo luận tay đôi với các chuyên gia trong ngành du lịch, tác giả đã xây dựng được mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch tỉnh BR-VT bao gồm 07 nhân tố và xác định mối quan hệ tác động qua lại giữa các nhân tố trong mô hình cùng 17 giả thuyết nghiên cứu. Thang đo sơ bộ cho các nhân tố cũng được xây dựng bằng cách thảo luận với các chuyên gia dựa trên các thang đo có sẵn từ các công trình nghiên cứu trước.

Sau khi đã xác định mô hình nghiên cứu và xây dựng được thang đo sơ bộ cho các nhân tố, quá trình nghiên cứu định lượng sơ bộ được thực hiện để điều chỉnh thang đo làm cơ sở cho nghiên cứu định lượng chính thức. Nghiên cứu định lượng sơ bộ với 210 mẫu khảo sát, tác giả sử dụng kỹ thuật kiểm định hệ số tin cậy Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA để loại bỏ các biến rác. Các biến đạt yêu cầu về kiểm định được đưa vào thang đo chính thức dùng cho nghiên cứu định lượng chính thức.

Nghiên cứu định lượng chính thức được thực hiện bằng cách khảo sát ý kiến người đại diện cho doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh BR-VT. Họ là những nhà quản lý, giám đốc, phó giám đốc hoặc trưởng các bộ phận trong doanh nghiệp. Dữ liệu thu thập được đưa vào đánh giá hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích các nhân tố khám phá EFA bằng phần mềm SPSS, sau đó kiểm định CFA và mô hình SEM, kiểm định các giả thuyết nghiên cứu bằng phần mềm AMOS.

Kết quả nghiên cứu cho thấy 07 nhân tố trong mô hình nghiên cứu có ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch tỉnh BR-VT bao gồm: Chính sách của địa phương; Sự hợp tác với các cơ sở đào tạo; Quyền lợi của người lao động; Môi trường làm việc; Đào tạo nghề; Đánh giá công việc và Tuyển dụng lao động. Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát cũng đã chấp nhận 17 giả thuyết nghiên cứu, từ đó luận án đưa ra các hàm ý quản trị phù hợp với kết quả nghiên cứu.

Như vậy, luận án đã hoàn thành các mục tiêu nghiên cứu đề ra và có sự đóng góp mới về mặt lý thuyết cũng như thực tiễn. Đó là đã xác định các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch tỉnh BR-VT. Trong đó có một nhân tố mới so với các nghiên cứu trước, là nhân tố “Sự hợp tác với các CSĐT”, đồng thời xác định được mối quan hệ tác động qua lại giữa các nhân tố trong mô hình và mức độ tác động của các mối quan hệ. Một số biến quan sát cũng đã được khám phá trong quá trình nghiên cứu. Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, luận án đề xuất các hàm ý quản trị đối với việc nâng cao CLNNL trong các DNDL tỉnh BR-VT.

5.2 Hàm ý quản trị

5.2.1 Đảm bảo quyền lợi cho người lao động

Để đảm bảo quyền lợi và các chế độ cho người lao động, doanh nghiệp ngoài việc phải tuân thủ đầy đủ các quy định theo luật lao động, doanh nghiệp cũng cần phải đưa ra các giải pháp để người lao động được hưởng các chế độ đãi ngộ tùy theo điều kiện và đặc điểm của mỗi doanh nghiệp. Doanh nghiệp nên tăng cường các hình thức khen thưởng, động viên khuyến khích đối với người lao động. Ngoài các chế độ đãi ngộ doanh nghiệp còn cần phải đưa ra những chính sách phù hợp giúp cho nhân viên có nhiều cơ hội thăng tiến trong công việc, làm cho nhân viên có sự tự tin vào bản thân có khả năng có vị trí việc làm tốt hơn nếu họ có cố gắng. Nhân viên cũng phải có cơ hội được tham gia các khóa đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ.

Mọi người đi làm ngoài tiền lương và các chế độ được hưởng họ còn mong muốn có các mối quan hệ trong xã hội, mong muốn có tiếng nói trong tổ chức họ tham gia. Do đó doanh nghiệp phải tạo điều kiện để họ được thể hiện mình, đồng thời lắng nghe những ý kiến đóng góp từ họ. Định kỳ tổ chức các buổi hội nghị

người lao động để lắng nghe tâm tư nguyện vọng của họ, tiếp thu những đề xuất, kiến nghị của người lao động giúp cho sự hoạt động của doanh nghiệp đạt hiệu quả hơn. Thông qua đó giúp cho người lao động cảm nhận được vị trí, tầm quan trọng của họ trong tổ chức, làm cho họ có động lực làm việc tốt hơn.

5.2.2 Cải thiện môi trường làm việc

Môi trường làm việc sẽ thúc đẩy hoặc kìm hãm năng suất của người lao động so với tiềm năng của họ tùy theo chất lượng môi trường làm việc trong doanh nghiệp. Chính vì vậy để góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, các doanh nghiệp cần phải thường xuyên cải thiện môi trường và điều kiện làm việc cho người lao động. Doanh nghiệp có môi trường làm việc tốt phải là nơi tạo được sự tin tưởng của người lao động, làm cho họ luôn có sự an tâm khi làm việc. Nhân viên và người lao động cần phải được tạo điều kiện tốt nhất để thực hiện công việc, nhiệm vụ của họ, giúp họ phát huy khả năng sáng tạo trong công việc.

Môi trường làm việc tốt cũng phải là nơi tạo được sự đoàn kết, gắn bó nhân viên. Doanh nghiệp cần phải tạo ra môi trường làm việc lành mạnh, tôn trọng lẫn nhau. Khi làm việc cũng như khi kết thúc công việc người lao động phải luôn cảm thấy vui vẻ, thoải mái và có cảm giác bản thân mình là một phần của đơn vị và luôn mong được cống hiến cho sự phát triển của doanh nghiệp.

5.2.3 Đa dạng hóa công tác đào tạo nghề

Công tác đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho nhân viên không chỉ thực hiện cho những người mới được tuyển dụng mà còn phải thực hiện định kỳ cho cả những người đã làm việc lâu dài tại doanh nghiệp. Việc đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ nhằm duy trì và phát triển kỹ năng cho nhân viên, cập nhật kiến thức chuyên môn qua đó nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

Công tác đào tạo nghề cho nhân viên và người lao động có thể được thực hiện dưới nhiều hình thức khác nhau như cử tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng ngắn hạn tại các cơ sở đào tạo, đi tham quan học tập kinh nghiệm trong nước và nước ngoài, tự tổ chức các lớp tập huấn tại doanh nghiệp, khuyến khích nhân viên tự tham gia các lớp học hoặc tự đào tạo. Công tác đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn cho nhân viên cũng có thể được thực hiện bằng hình thức mời các chuyên gia, giảng viên từ các cơ sở đào tạo hay từ các doanh nghiệp khác đến đơn vị để đào tạo, huấn luyện.

5.2.4 Đổi mới công tác tuyển dụng lao động

Để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thì ngay từ khâu tuyển dụng lao động, doanh nghiệp cần phải thực hiện một cách thật bài bản và chuyên nghiệp để tuyển được nhân viên có trình độ chuyên môn tốt, có năng lực làm việc. Doanh nghiệp cần xây dựng quy trình tuyển dụng cụ thể và chi tiết.

Để giảm bớt chi phí cho công tác tuyển dụng, cần thiết phải xây dựng mối quan hệ với các cơ sở đào tạo để có thông tin những người đang theo học tại trường. Trong quá trình đào tạo có thể tiếp nhận học sinh, sinh viên đến doanh nghiệp thực hành, thực tập chuyên môn, qua đó có thể đánh giá được năng lực, thái độ làm việc của người học. Ngay sau khi họ tốt nghiệp có thể tuyển dụng vào làm tại doanh nghiệp nếu họ đáp ứng được các yêu cầu của đơn vị. Doanh nghiệp cũng có thể tổ chức các buổi tư vấn tuyển dụng ngay tại các trường dành cho đối tượng là các sinh viên năm cuối.

5.2.5 Chuẩn hóa công tác đánh giá công việc

Để việc đánh giá kết quả công việc của người lao động đạt hiệu quả, góp phần giúp doanh nghiệp phát triển, cần thực hiện tốt các vấn đề sau:

- + Công tác đánh giá công việc phải được chuẩn hóa bằng quy trình cụ thể và thực hiện thường xuyên, trong đó phải có tiêu chí rõ ràng và phù hợp với từng vị trí công việc. Các tiêu chí đánh giá công việc phải dựa trên yêu cầu của vị trí công việc và kết quả làm việc của nhân viên.

- + Công tác đánh giá công việc của người lao động phải thực sự công bằng, khách quan và mang tính chất kích thích nhân viên nâng cao năng lực làm việc. Lãnh đạo doanh nghiệp phải lấy kết quả đánh giá công việc làm một trong những căn cứ để lập kế hoạch phát triển nhân viên.

- + Doanh nghiệp cũng cần phải phổ biến các tiêu chí đánh giá công việc một cách công khai cho nhân viên của mình. Sau khi có kết quả đánh giá cần tổ chức các buổi họp chuyên môn rút kinh nghiệm, nêu rõ những điểm mạnh cần khuyến khích phát huy, những điểm hạn chế phải có hướng khắc phục. Đồng thời kết quả đánh giá cũng là cơ sở để lãnh đạo đưa ra các quyết định về thăng tiến, tiền lương và các chế độ phúc lợi khác.

5.2.6 Tăng cường sự hợp tác với các CSĐT

Việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp du lịch không thể thiếu vai trò của các cơ sở đào tạo. Các cơ sở đào tạo phải thực hiện đào tạo theo nhu cầu của doanh nghiệp, nhu cầu của xã hội. Do vậy giữa nhà trường và doanh nghiệp phải thường xuyên có sự kết nối, hợp tác chặt chẽ với nhau. Sự hợp tác có thể bằng hình thức nhà trường đào tạo theo đơn đặt hàng của doanh nghiệp, bồi dưỡng nâng bậc cho nhân viên, người lao động, đánh giá chất lượng lao động. Nhà trường có thể gửi học sinh, sinh viên đi thực tập nghề nghiệp, thực tập tốt nghiệp tại các doanh nghiệp.

Về phía các doanh nghiệp cũng phải được tham gia vào quá trình đào tạo của nhà trường bằng cách gửi các chuyên gia tham gia giảng dạy một số môn học, mô đun phù hợp, được góp ý vào việc xây dựng chương trình đào tạo, biên soạn giáo trình, tài liệu giảng dạy, tham gia chấm thi tốt nghiệp và đánh giá kết quả học tập của sinh viên. Doanh nghiệp tiếp nhận học sinh, sinh viên của các trường đến thực tập, qua đó có thể định hướng kế hoạch tuyển dụng đối với các em có năng lực, chuyên môn tốt. Bên cạnh đó doanh nghiệp cũng có thể gửi nhân viên, người lao động tham gia các khóa học bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ.

5.2.7 Chính sách của địa phương

Mỗi chính sách của địa phương có ý nghĩa rất lớn đối với sự phát triển của các doanh nghiệp du lịch. Nếu địa phương đưa ra những chính sách phù hợp sẽ khuyến khích, thúc đẩy sự phát triển của các doanh nghiệp, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Ngược lại nếu địa phương không đưa ra được những chính sách phù hợp, hoặc có những chính sách bất hợp lý sẽ làm kìm hãm sự phát triển của mỗi doanh nghiệp, không khuyến khích được người lao động, làm cho chất lượng lao động giảm sút. Do vậy các cơ quan quản lý nhà nước tại địa phương hàng năm cần có sự khảo sát nhu cầu của các doanh nghiệp và tiếp thu những ý kiến đóng góp từ phía doanh nghiệp, các cơ sở đào tạo và người lao động để có thể đưa ra những chính sách phù hợp thúc đẩy sự phát triển của các doanh nghiệp, trong đó có sự nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Những chính sách cần quan tâm gồm:

+ Chính sách đối với người lao động: đảm bảo chế độ tiền lương phù hợp cho người lao động theo đặc thù, vị trí công việc, các chế độ đãi ngộ, chính sách và bảo

hiểm xã hội thỏa đáng nhằm khuyến khích người lao động. Cần có cơ chế giám sát doanh nghiệp nhằm đảm bảo quyền lợi và các chế độ cho người lao động.

+ Công tác tuyển dụng lao động: Có chính sách thu hút lao động ngoài tỉnh, nhất là lao động chất lượng cao, thu hút nhân tài, tạo cảm giác cho người lao động an tâm khi đến làm việc tại địa phương. Đối với người lao động tại địa phương cần có chính sách phân luồng lao động hợp lý, người lao động cần phải được làm việc theo đúng sở trường và năng lực tạo tâm lý thỏa mái và có động lực cao khi làm việc.

+ Công tác đào tạo nghề: Thực hiện tốt chính sách đào tạo cho lao động nông thôn. Chính sách hỗ trợ doanh nghiệp trong công tác đào tạo, bồi dưỡng tay nghề cho người lao động. Xây dựng cơ chế, tạo mối liên kết giữa ba nhà, nhà nước, nhà trường và nhà doanh nghiệp để đào tạo và sử dụng lao động một cách hợp lý, có chất lượng và hiệu quả.

+ Cải thiện môi trường làm việc: Chính sách của địa phương sẽ là những ràng buộc mà doanh nghiệp phải tuân thủ để cải thiện môi trường làm việc của mình. Nếu doanh nghiệp không đảm bảo những điều kiện làm việc theo quy định ảnh hưởng đến chất lượng lao động sẽ phải chịu những chế tài theo quy định.

+ Công tác đánh giá công việc: Các cơ quan quản lý nhà nước có thể đưa ra các quy định, các yêu cầu cơ bản cho từng vị trí công việc để doanh nghiệp và người lao động phải tuân thủ. Trên cơ sở các quy định của nhà nước, các doanh nghiệp sẽ đưa ra các yêu cầu cho từng vị trí để phù hợp với doanh nghiệp của mình và xây dựng quy trình đánh giá công việc cho đơn vị.

+ Thúc đẩy sự hợp tác giữa doanh nghiệp và các CSĐT: Sự hợp tác giữa doanh nghiệp và các CSĐT không thể thiếu vai trò của các cơ quan quản lý nhà nước ở địa phương. Địa phương cần đưa ra những chính sách phù hợp để khuyến khích và thúc đẩy sự hợp tác giữa doanh nghiệp và các cơ sở đào tạo trong công tác đào tạo và sử dụng nguồn nhân lực du lịch như tạo cơ chế cho các CSĐT được đào tạo một phần nội dung tại doanh nghiệp, khuyến khích, đưa ra các quy định để nhà trường gửi giáo viên đi thực tế tại doanh nghiệp. Các cơ quan quản lý nhà nước còn phải là cầu nối cho sự gắn kết giữa nhà trường và doanh nghiệp.

5.3 Những đóng góp của nghiên cứu

5.3.1 Những đóng góp về mặt lý thuyết

(1) Đề tài đã bổ sung và hệ thống hóa cơ sở lý thuyết về chất lượng nguồn nhân lực du lịch, xác định các tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch trong bối cảnh hội nhập và với đặc thù ngành du lịch hiện nay. Từ các tiêu chí này, các nhà quản trị có thể thực hiện quản trị NNL có hiệu quả hơn, góp phần trong việc ra các quyết định quản trị NNL. Từ đó, CLNNL có thể được nâng lên trong các DNDL BR-VT, đồng thời nâng cao năng lực cạnh tranh, thương hiệu của chính các DN và ngành Du lịch BR-VT.

(2) Kết quả nghiên cứu đã bổ sung vào mô hình các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp du lịch BR-VT nhân tố mới, đó là “Sự hợp tác giữa doanh nghiệp và các cơ sở đào tạo”

(3) Bổ sung một số biến quan sát mới cho các thang đo các nhân tố có ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch, qua đó thang đo hoàn thiện và đầy đủ hơn, phù hợp với đặc điểm ngành du lịch tỉnh BR-VT và phù hợp với giai đoạn hiện nay.

(4) Trong mô hình nghiên cứu của đề tài đã bổ sung thêm các mối quan hệ, tác động qua lại giữa các nhân tố có ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực của các doanh nghiệp du lịch BR-VT.

5.3.2 Những đóng góp về quản trị

+ Đề tài đã đánh giá được thực trạng chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch tỉnh BR-VT hiện nay, điều này giúp các nhà quản trị doanh nghiệp và các cơ quan quản lý nhà nước có cái nhìn khái quát và nắm bắt được thực trạng nguồn nhân lực du lịch địa phương, từ đó có thể lên kế hoạch phát triển nguồn nhân lực nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển của các doanh nghiệp và của ngành du lịch.

+ Kết quả nghiên cứu cũng đã định lượng được sự tác động của các nhân tố đến chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch tỉnh BR-VT. Đây cũng là cơ sở để đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp du lịch hiện nay.

5.4 Hạn chế của đề tài nghiên cứu

+ Đề tài nghiên cứu đã có những đóng góp quan trọng về mặt lý thuyết chất lượng nguồn nhân lực du lịch cũng như ý nghĩa trong công tác quản trị doanh

nghiệp. Tuy nhiên đề tài vẫn còn có những mặt hạn chế, trong đó có sự hạn chế về không gian nghiên cứu và lĩnh vực nghiên cứu. Đề tài mới chỉ thực hiện nghiên cứu đối với các doanh nghiệp, các đơn vị có tham gia hoạt động trong lĩnh vực du lịch trên địa bàn tỉnh BR-VT cho nên chưa thể mang tính tổng quát cho ngành du lịch của cả nước hay những lĩnh vực khác.

+ Việc khảo sát được thực hiện với đối tượng là các doanh nghiệp, đơn vị có tham gia hoạt động trong lĩnh vực du lịch mà người đại diện cung cấp thông tin là những nhà quản lý của doanh nghiệp, đơn vị. Nghiên cứu chưa thực hiện khảo sát đối với những người lao động trực tiếp, nên còn thiếu góc nhìn và sự đánh giá của người lao động đối với các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng NNL.

5.5 Hướng nghiên cứu tiếp theo

Với những hạn chế về cách thức và phạm vi nghiên cứu, tác giả cho rằng cần có một công trình nghiên cứu rộng hơn về mặt phạm vi không gian, đa dạng về lĩnh vực hoạt động của doanh nghiệp, đơn vị. Để có thể mang tính tổng quát hơn, rộng hơn về không gian địa lý cũng như lĩnh vực hoạt động, đề tài nghiên cứu cần thực hiện khảo sát ở nhiều địa phương khác nhau và ở nhiều loại hình doanh nghiệp với các lĩnh vực hoạt động khác nhau chứ không chỉ giới hạn trong lĩnh vực du lịch.

Trong kết quả nghiên cứu của luận án đã chỉ ra 07 nhân tố có ảnh hưởng trực tiếp hoặc gián tiếp đến chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch tỉnh BR-VT. Tuy nhiên vẫn còn khả năng có những nhân tố khác có tác động ở mức độ nào đó mà trong phạm vi nghiên cứu của luận án này chưa chỉ ra được. Vì vậy vẫn cần có những nghiên cứu tiếp theo để khám phá ra các nhân tố mới hoặc mối quan hệ mới giữa các nhân tố đã có trong mô hình. Các biến quan sát của thang đo các nhân tố cần tiếp tục bổ sung và hoàn thiện hơn vì mỗi biến quan sát có thể phù hợp ở giai đoạn này nhưng rất có thể sẽ không còn phù hợp ở giai đoạn khác do bối cảnh trong nước và quốc tế liên tục đổi, các yếu tố như môi trường chính trị, sự phát triển về kinh tế, phát triển của ngành du lịch làm cho nhận thức, quan điểm của xã hội cũng có sự thay đổi theo. Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch hay chất lượng nguồn nhân lực du lịch cũng có thể thay đổi tùy theo hoàn cảnh hay quan điểm, nhận thức của xã hội.

Ngoài ra cũng cần thực hiện những nghiên cứu về tỷ lệ lao động đã qua đào tạo, mức độ bỏ việc của người lao động và dự báo nhu cầu về lao động trong tương

lai để các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh có chính sách phát triển nguồn nhân lực phù hợp. Kết quả nghiên cứu đồng thời cũng giúp các cơ quan quản lý nhà nước có sự định hướng về chính sách nhằm phát triển lực lượng lao động chất lượng cao đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế, xã hội của địa phương.