

**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**

LUẬN ÁN TIẾN SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Đồng Nai, năm 2020

**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**

LUẬN ÁN TIẾN SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Mã ngành: 9340101

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:

- PGS.TS. Hồ Tiến Dũng
- TS. Trần Anh Minh

Đồng Nai, năm 2020

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi dưới sự hướng dẫn khoa học của PGS. TS Hồ Tiến Dũng và TS. Trần Anh Minh. Các số liệu, kết quả nêu trong Luận án là trung thực và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

Tôi xin cam đoan rằng mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện Luận án này đã được cảm ơn và các thông tin trích dẫn trong Luận án đã được chỉ rõ nguồn gốc.

NGHIÊN CỨU SINH

Phạm Cao Tổ

LỜI CẢM ƠN

Luận án này được hoàn thành ngoài sự nỗ lực của cá nhân tôi còn nhờ sự tận tình giúp đỡ, động viên của các thầy cô giáo; bạn bè; đồng nghiệp và gia đình trong suốt thời gian học tập và thực hiện đề tài.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Quý Thầy, Cô giáo trường Đại học Lạc Hồng đã nhiệt tình giảng dạy, chỉ dẫn tôi trong thời gian học tập tại trường, đặc biệt là Thầy PGS.TS Hồ Tiến Dũng và Thầy TS. Trần Anh Minh đã tận tình truyền đạt phương pháp và hướng dẫn tôi nghiên cứu đề tài.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban lãnh đạo và Quý Thầy/Cô giáo Trường Cao đẳng Du lịch Vũng Tàu đã tạo điều kiện cho tôi được tham gia khóa học và hỗ trợ tôi trong quá trình thu thập dữ liệu để hoàn thiện Luận án.

Tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến lãnh đạo các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu cùng các chuyên gia đã nhiệt tình giúp đỡ tôi khảo sát và cung cấp các dữ liệu để tôi thực hiện được nội dung nghiên cứu này.

Cuối cùng, tôi xin chân thành biết ơn toàn thể gia đình, các đồng nghiệp và bạn học khóa Nghiên cứu sinh K01 đã tạo điều kiện, khích lệ tôi trong quá trình học và thực hiện luận án.

Mặc dù đã rất cố gắng nhưng luận án này khó tránh khỏi có sai sót. Rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của Quý Thầy Cô và bạn đọc.

Trân trọng./.

Phạm Cao Tổ

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN

LỜI CẢM ƠN

MỤC LỤC

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

DANH MỤC BẢNG

DANH MỤC HÌNH

CHƯƠNG 1 TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU1

1.1 Tổng quan về ngành Du lịch Việt Nam và tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu1

1.1.1 Giới thiệu về ngành du lịch Việt Nam.....1

1.1.2 Tổng quan về ngành du lịch tỉnh BR-VT4

1.2 Tổng quan về vấn đề nghiên cứu7

1.2.1 Tình hình nghiên cứu trên thế giới7

1.2.2 Tình hình nghiên cứu trong nước12

1.2.3 Tổng hợp các nghiên cứu trước đây15

1.3 Lý do chọn đề tài nghiên cứu16

1.4 Mục tiêu, đối tượng và phạm vi nghiên cứu21

1.4.1 Mục tiêu nghiên cứu21

1.4.2 Câu hỏi nghiên cứu.....21

1.4.3 Đối tượng nghiên cứu22

1.4.4 Đối tượng khảo sát22

1.4.5 Phạm vi nghiên cứu22

1.5 Phương pháp nghiên cứu.....22

1.6 Kết cấu luận án23

Tóm tắt chương 124

CHƯƠNG 2 CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU25

2.1 Cơ sở lý thuyết25

2.1.1 Khái niệm nguồn nhân lực25

2.1.2 Nguồn nhân lực du lịch29

2.1.3 Tầm quan trọng của nguồn nhân lực trong doanh nghiệp36

2.1.4 Chất lượng nguồn nhân lực du lịch37

2.1.5 Các tiêu chí đánh giá CLNNL trong lĩnh vực du lịch40

2.1.6 Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực du lịch49

2.2 Kết quả nghiên cứu định tính khám phá mô hình58

2.2.1 Mục tiêu nghiên cứu định tính khám phá mô hình.....58

2.2.2 Thiết kế nghiên cứu định tính khám phá mô hình.....58

2.2.3 Chọn mẫu nghiên cứu định tính59

2.2.4 Thu thập dữ liệu nghiên cứu định tính khám phá mô hình60

2.2.5 Xử lý dữ liệu nghiên cứu định tính.....60

2.2.6 Kết quả nghiên cứu định tính khám phá mô hình61

2.3 Các giả thuyết nghiên cứu64

2.3.1 Chính sách của địa phương64

2.3.2 Sự hợp tác với các cơ sở đào tạo67

2.3.3	Quyền lợi của người lao động	68
2.3.4	Môi trường làm việc	68
2.3.5	Đào tạo nghề.....	69
2.3.6	Đánh giá kết quả thực hiện công việc	70
2.3.7	Tuyển dụng lao động.....	71
2.4	Mô hình nghiên cứu.....	73
	Tóm tắt chương 2	75
	CHƯƠNG 3 THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU.....	76
3.1	Quy trình nghiên cứu	76
3.1.1	Bước 1: Nghiên cứu định tính	77
3.1.2	Bước 2: Nghiên cứu định lượng sơ bộ	78
3.1.3	Bước 3: Nghiên cứu định lượng chính thức	78
3.1.4	Bước 4: Thảo luận kết quả nghiên cứu.....	79
3.2	Phương pháp thu thập và phân tích dữ liệu nghiên cứu định lượng	79
3.2.1	Kích thước mẫu nghiên cứu	79
3.2.2	Phương pháp chọn mẫu	80
3.2.3	Phương pháp thu thập dữ liệu.....	80
3.2.4	Phương pháp phân tích số liệu	81
3.3	Nghiên cứu định tính xây dựng thang đo.....	83
3.3.1	Thang đo Chính sách của địa phương	83
3.3.2	Thang đo Sự hợp tác với các sở sở đào tạo du lịch	85
3.3.3	Thang đo Quyền lợi của người lao động.....	87
3.3.4	Thang đo Môi trường làm việc.....	89
3.3.5	Thang đo Đào tạo nghề.....	91
3.3.6	Thang đo Đánh giá công việc.....	93
3.3.7	Thang đo Tuyển dụng lao động.....	94
3.3.8	Thang đo chất lượng nguồn nhân lực doanh nghiệp	95
3.4	Nghiên cứu định lượng sơ bộ.....	98
3.4.1	Kiểm định Cronbach's Alpha.....	99
3.4.2	Phân tích các nhân tố khám phá EFA.....	103
3.4.3	Điều chỉnh thang đo.....	105
	Tóm tắt chương 3	107
	CHƯƠNG 4 KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN	108
4.1	Mô tả mẫu khảo sát	108
4.2	Kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha.....	109
4.3	Phân tích các nhân tố khám phá EFA.....	112
4.4	Kiểm định thang đo bằng phương pháp phân tích CFA	114
4.5	Kiểm định mô hình lý thuyết bằng SEM.....	115
4.5.1	Kiểm định mô hình lý thuyết.....	116
4.5.2	Kiểm định các giả thuyết nghiên cứu	117
4.5.3	Kiểm định Bootstrap.....	119
4.6	Thảo luận kết quả nghiên cứu.....	120
4.6.1	Thảo luận về nhân tố Chính sách của địa phương.....	120

4.6.2	Thảo luận về nhân tố Sự hợp tác với các CSĐT	121
4.6.3	Thảo luận về nhân tố Quyền lợi của người lao động	122
4.6.4	Thảo luận về nhân tố Môi trường làm việc	124
4.6.5	Thảo luận về nhân tố Đào tạo nghề	125
4.6.6	Thảo luận về nhân tố Đánh giá công việc	126
4.6.7	Thảo luận về nhân tố Tuyển dụng lao động	127
4.6.8	Đánh giá chung.....	128
Tóm tắt chương 4		129
CHƯƠNG 5 KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ		130
5.1	Kết luận	130
5.2	Hàm ý quản trị.....	131
5.2.1	Đảm bảo quyền lợi cho người lao động	132
5.2.2	Cải thiện môi trường làm việc	133
5.2.3	Đa dạng hóa công tác đào tạo nghề	135
5.2.4	Đổi mới công tác tuyển dụng lao động	135
5.2.5	Chuẩn hóa công tác đánh giá công việc	136
5.2.6	Tăng cường sự hợp tác với các CSĐT	137
5.2.7	Chính sách của địa phương	138
5.3	Những đóng góp của đề tài nghiên cứu	141
5.3.1	Những đóng góp về mặt lý thuyết	141
5.3.2	Những đóng góp về quản trị.....	141
5.4	Hạn chế của đề tài nghiên cứu	142
5.5	Hướng nghiên cứu tiếp theo	142

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

AMOS	Phân tích cấu trúc Moment (Analysis of Moment Structures)
ASEAN	Association of South East Asian Nations (Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á)
AVE	Trung bình phương sai trích (Average Variance Extracted)
BR-VT	Bà Rịa - Vũng Tàu.
Chi-square	Giá trị chi bình phương
CD	Cao đẳng
CFA	Phân tích nhân tố khẳng định (Confirmatory Factor Analysis)
CFI	Comparative Fix Index
CL	Chất lượng
CLNNL	Chất lượng nguồn nhân lực.
CNH	Công nghiệp hóa
CS	Chính sách của địa phương
CSĐT	Cơ sở đào tạo
Df	Số bậc tự do của mô hình
DN	Doanh nghiệp
DNDL	Doanh nghiệp du lịch.
DG	Đánh giá công việc
DT	Đào tạo nghề
ĐH	Đại học
ĐNB	Đông nam bộ
ĐT	Đào tạo
GD&ĐT	Giáo dục & Đào tạo
GĐ	Giám đốc
GFI	Good of Fitness Index
HDH	Hiện đại hóa
HT	Sự hợp tác với các cơ sở đào tạo
KD	Kinh doanh
KTXH	Kinh tế xã hội
KT	Kinh tế
KQ	Kết quả
LĐ	Lao động.
LĐSX	Lao động sản xuất

LĐPT	Lao động phổ thông
LĐTB&XH	Lao động, Thương binh & Xã hội
LLLĐ	Lực lượng lao động
MT	Môi trường làm việc
NCS	Nghiên cứu sinh
NLĐ	Người lao động
NNL	Nguồn nhân lực.
NS	Nhân sự
NV	Nghiep vụ
PC	Hệ số tin cậy tổng hợp
P-Value	Mức ý nghĩa
PVC	Tổng phương sai trích
QL	Quyền lợi của người lao động
RMSEA	Root Mean Square Error Approximation
SE	Sai số chuẩn
SEM	Mô hình cấu trúc tuyến tính (Structural Equation Modeling)
SP	Sản phẩm
SPSS	Phần mềm phân tích thống kê SPSS
SX	Sản xuất
SXXH	Sản xuất xã hội
SXKD	Sản xuất kinh doanh
TBP	Trưởng bộ phận
TD	Tuyển dụng lao động
TG	Tác giả
TLI	Tucker & Lewis Index
TP	Thành phố.
TS	Tiến sỹ
TTLĐ	Thị trường lao động
UNWTO	Tổ chức du lịch thế giới của Liên hợp quốc
XK	Xuất khẩu

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1.1: Tổng hợp các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực	15
Bảng 2.1: Các nhóm nghề nghiệp chủ yếu trong ngành Du lịch và liên quan.....	33
Bảng 2.2: Chức danh công việc của 6 nghề phổ biến trong ngành Du lịch.....	33
Bảng 2.3: Phân loại sức khỏe theo thể lực	47
Bảng 2.4: Tổng hợp các giải thuyết nghiên cứu	72
Bảng 3.1: Thang đo Chính sách của địa phương	85
Bảng 3.2: Thang đo Sự hợp tác với các cơ sở đào	87
Bảng 3.3: Thang đo Quyền lợi của người lao động	89
Bảng 3.4: Thang đo nhân tố Môi trường làm việc	91
Bảng 3.5: Thang đo nhân tố Đào tạo nghề.....	92
Bảng 3.6: Thang đo nhân tố Đánh giá công việc	94
Bảng 3.7: Thang đo nhân tố Tuyển dụng lao động.....	95
Bảng 3.8: Thang đo Chất lượng nguồn nhân lực	98
Bảng 3.9: Kết quả Cronbach's Alpha Chính sách của địa phương.....	99
Bảng 3.10: Kết quả Cronbach's Alpha Sự hợp tác với các	100
Bảng 3.11: Kết quả Cronbach's Alpha Quyền lợi của người lao động	101
Bảng 3.12: Kết quả Cronbach's Alpha Môi trường làm việc	101
Bảng 3.13: Kết quả Cronbach's Alpha Đào tạo nghề.....	102
Bảng 3.14: Kết quả Cronbach's Alpha	102
Bảng 3.15: Kết quả Cronbach's Alpha Tuyển dụng lao động	103
Bảng 3.16: Cronbach's Alpha Chất lượng nguồn nhân lực	103
Bảng 3.17: Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA.....	104
Bảng 3.18: Các thang đo sau khi điều chỉnh.....	105
Bảng 4.1: Thống kê số lượng doanh nghiệp được khảo sát	109
Bảng 4.2: Kết quả Cronbach's Alpha của các thang đ.....	111
Bảng 4.3: KQ phân tích nhân tố khám phá EFA	113
Bảng 4.4 : Độ tin cậy tổng hợp và phương sai trích	115
Bảng 4.5: Kết quả kiểm định mối quan hệ trong mô hình nghiên cứu	117
Bảng 4.6: Kết quả kiểm định các giả thuyết nghiên cứu	118
Bảng 4.7: Kết quả kiểm định Bootstrap	119

Bảng 4.8: Kết quả thống kê điểm đánh giá Chính sách của địa phương.....	120
Bảng 4.9: Kết quả thống kê điểm đánh giá	122
Bảng 4.10: Thống kê điểm đánh giá Quyền lợi của người lao động	123
Bảng 4.11: Thống kê điểm đánh giá Môi trường làm việc	124
Bảng 4.12: Thống kê điểm đánh giá Đào tạo nghề nghiệp.....	125
Bảng 4.13: Thống kê điểm đánh giá nhân tố Đánh giá công việc	126
Bảng 4.14: Thống kê điểm đánh giá Tuyển dụng lao động	127
Bảng 4.15: Điểm đánh giá trung bình của các thang đo	128

DANH MỤC HÌNH

Hình 1.1: Tổng số lượt khách du lịch và số khách có lưu trú	5
Hình 1.2: Số lượng cơ sở lưu trú	6
Hình 1.3: Hiện trạng về lao động du lịch tỉnh BR-VT.....	7
Hình 2.1: Năng lực của người lao động	42
Hình 2.2: Các tiêu chí đánh giá CLNNL trong lĩnh vực du lịch.....	49
Hình 2.3: Cơ cấu hệ thống trả công trong các doanh nghiệp.....	56
Hình 2.4: Mô hình nghiên cứu	73
Hình 3.1: Quy trình nghiên cứu	77
Hình 4.1: Kết quả phân tích CFA.....	114
Hình 4.2: Kết quả SEM mô hình lý thuyết	116

CHƯƠNG 1

TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU

Trong chương này, tác giả giới thiệu những nét chính về ngành du lịch Việt Nam và tổng quan ngành du lịch tỉnh BR-VT. Đồng thời tác giả nêu lý do chọn đề tài nghiên cứu, trình bày kết quả lược khảo các công trình nghiên cứu trước có liên quan ở trong nước cũng như ở nước ngoài. Tiếp đó là đặt ra mục tiêu nghiên cứu cùng đối tượng và phạm vi nghiên cứu. Phương pháp nghiên cứu của luận án cũng được trình bày ở chương này.

1.1 Tổng quan về ngành Du lịch Việt Nam và tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu

1.1.1 Giới thiệu về ngành du lịch Việt Nam

Du lịch là ngành kinh tế tổng hợp đang ngày càng khẳng định vai trò quan trọng của mình đối với sự phát triển kinh tế của Việt Nam cũng như các quốc gia trên thế giới, đặc biệt là ở những nước phát triển. Ở Việt Nam trong những năm vừa qua ngành Du lịch đã có sự phát triển vượt bậc. Theo Tổng cục Du lịch – Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, các số liệu trong bản Báo cáo năng lực cạnh tranh du lịch toàn cầu do Diễn đàn Kinh tế thế giới công bố vào Quý I năm 2017, ngành Du lịch của nước ta có vị trí thứ 67 trong tổng số 136 quốc gia và vùng lãnh thổ, trong khi số liệu của năm 2015 Việt Nam được xếp thứ 75 trong tổng số 141 quốc gia. Những ưu điểm chính tạo nên năng lực cạnh tranh cho ngành Du lịch của Việt Nam bao gồm những yếu tố có thể kể đến như: nền văn hóa, tài nguyên tự nhiên và sức cạnh tranh về giá cả, chi phí. Việt Nam cũng đã thể hiện sự cải thiện rất lớn đối với năng lực và mức độ sử dụng công nghệ thông tin. Đặc biệt, về nguồn nhân lực và thị trường lao động được đánh giá có sự tiến bộ đáng kể, nếu như năm 2015 chỉ được xếp hàng 55 trong tổng số 141 quốc gia thì đến năm 2017 đã được xếp hạng 37 trong tổng số 136 quốc gia và vùng lãnh thổ. Như vậy trong khoảng thời gian 2 năm Việt Nam đã cải thiện được 18 bậc.

Việt Nam là quốc gia có nhiều lợi thế về vị trí địa lý cũng như tài nguyên du lịch và nền văn hóa, vì vậy có thể cung ứng được tất cả các loại hình sản phẩm du lịch chung trong khối các nước ASEAN, qua đó góp phần đa dạng hóa các sản phẩm du lịch hiện nay và tranh thủ được các nguồn khách nổi tour trong khu vực. Ngoài ra, chúng ta còn có những sản phẩm du lịch mang tính đặc thù như du lịch

thăm lại chiến trường xưa, du lịch thám hiểm hang động. Những sản phẩm này sẽ góp phần tăng thêm sức hấp dẫn của du lịch khu vực ASEAN nói chung và khả năng kết nối khách giữa Việt Nam với các nước trong khu vực và ngược lại. Nói chung có thể thấy các sản phẩm du lịch của Việt Nam có sức cạnh tranh khá cao so với nhiều nước trong khu vực ASEAN nếu xét trên các yếu tố đa dạng về tài nguyên du lịch, mức độ hấp dẫn của cảnh quan thiên nhiên, giá trị văn hóa, lịch sử và các di sản (Nguyễn Đức Tân, 2016). Các yếu tố khách về con người và tổ chức thực hiện sản phẩm ở mức độ trung bình khá trong khu vực.

Theo số liệu thống kê của Tổng cục Du lịch công bố năm 2019, tổng số lượng khách du lịch trong nước cũng như số lượng khách là người nước ngoài đến Việt Nam luôn có sự tăng trưởng tốt qua từng năm. Cụ thể lượng khách là người Việt Nam du lịch trong nước năm 2014 là 38.500.000 lượt người, thì đến năm 2015 đã tăng mạnh lên mức 57.000.000 lượt người (tăng 48% so với năm 2014). Năm 2016 số lượng khách nội địa đạt 62.000.000 lượt người (tăng 8,77% so với năm 2015). Và đến năm 2018 tổng số lượng khách nội địa đã tăng lên mức 80.000.000 lượt khách (tăng 29% so với năm 2016). Trong khi đó lượng khách quốc tế đến Việt Nam du lịch trong năm 2015 là 7.943.651 lượt người, thì đến năm 2016 đã tăng lên 10.012.735 (tăng 26% so với năm 2015), năm 2017 đạt mức 12.922.152 lượt người (tăng 29,1% so với năm 2016, đến năm 2018 đã tăng lên mức 15.497.791 lượt người (tăng 19,9% so với năm 2017). Và 8 tháng đầu năm 2019 (tính đến hết tháng 8/2019) đạt mức 11.309.232 lượt người (so với cùng kỳ năm 2018 tăng 8,7%).

Về số lượng cơ sở phục vụ khách lưu trú được xếp hạng từ 1 sao trở lên (bao gồm các khách sạn, nhà nghỉ, khu nghỉ dưỡng, biệt thự và căn hộ du lịch), năm 2015 tổng số lượng cơ sở lưu trú là 13.023 cơ sở với 288.935 phòng ngủ, thì đến năm 2016 tăng lên 14.453 cơ sở (tăng 11% so với năm 2015) với 318.237 phòng ngủ. Đến năm 2017 số lượng cơ sở lưu trú đạt 17.422 cơ sở (tăng 20,5% so với năm 2016) với 370.907 phòng ngủ. Tuy nhiên đến năm 2018 tổng số cơ sở lưu trú được xếp hạng giảm xuống còn 15.628 cơ sở (giảm 10,3% so với năm 2017) với 353.923 phòng ngủ.

Thống kê số lượng doanh nghiệp lữ hành quốc tế của cả nước năm 2015 là 1.519 doanh nghiệp, thì đến năm 2016 số lượng doanh nghiệp lữ hành quốc tế đã

tăng lên 1.600 doanh nghiệp (tăng 5,3% so với năm 2015). Đến năm 2017 số lượng doanh nghiệp lữ hành quốc tế là 1.752 doanh nghiệp (tăng 9,5% so với năm 2016). Và đặc biệt đến năm 2018 số lượng doanh nghiệp lữ hành quốc tế đã tăng mạnh lên mức 2.022 doanh nghiệp (tăng 15,4% so với năm 2017).

Về nguồn nhân lực du lịch, hiện Việt Nam có khoảng 2.000.000 người đang làm việc trong ngành du lịch. Trong đó có khoảng 8.000 người có trình độ trên đại học (chiếm 0,4%); 240.000 có trình độ đại học và cao đẳng (chiếm 12%); 3.00.000 người có trình độ trung cấp (chiếm 15%); 392.000 người có trình độ sơ cấp (chiếm 19,6%); và khoảng 1.060.000 người có trình độ dưới sơ cấp (chiếm 53%). Như vậy có thể thấy rằng lực lượng lao động du lịch có trình độ dưới sơ cấp chiếm tỷ lệ lớn, có nghĩa là chất lượng lao động khá thấp. Trong số những người đang làm việc trong ngành du lịch, hiện có khoảng 250.000 người làm trong các công ty lữ hành, khách sạn, và công ty du lịch. Trong nhóm làm việc trực tiếp chỉ có 42% được đào tạo về du lịch, 38% người từ ngành khác chuyển sang và 20% còn lại thì không hề qua đào tạo, bên cạnh đó còn có khoảng 750.000 người làm việc gián tiếp, số này hoàn toàn không qua đào tạo. Thực trạng việc phân bố nhân lực du lịch không đồng đều. Đại đa số những người có trình độ, được đào tạo bài bản đều làm việc tại những khách sạn, khu du lịch, trung tâm du lịch lớn, còn những khu vực vùng sâu, vùng xa thì rất hiếm hoi có lao động được đào tạo, càng khó khăn để có người được đào tạo trình độ cao, có chất lượng (Nguyễn Lâm Tùng, 2017).

Như vậy, qua những số liệu thống kê ở trên có thể thấy rằng trong thời gian vừa qua ngành Du lịch Việt Nam đã có sự tăng trưởng mạnh về nhiều mặt, có thể kể đến như: sự mở rộng quy mô hoạt động của các doanh nghiệp du lịch, cùng với sự đầu tư bài bản về hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ kinh doanh du lịch. Đồng thời lực lượng lao động trực tiếp và gián tiếp trong ngành du lịch tăng lên nhanh về số lượng. Cùng với đó là sự tăng trưởng của lượng khách du lịch trong nước và quốc tế đến Việt Nam. Sự tăng trưởng về số lượng các doanh nghiệp lữ hành, các cơ sở lưu trú (bao gồm các khách sạn, nhà nghỉ, khu nghỉ dưỡng, căn hộ du lịch) làm cho nguồn nhân lực du lịch cũng tăng lên mạnh trong thời gian vừa qua. Tuy nhiên chất lượng của nguồn nhân lực còn thấp, nhất là trình độ đào tạo của người lao động. Đây là vấn đề cần phải được khắc phục trong thời gian tới.

1.1.2 Tổng quan về ngành du lịch tỉnh BR-VT

Tỉnh BR-VT là địa phương có nhiều lợi thế về biển đảo và các điều kiện tự nhiên khác để phát triển ngành du lịch. Trong những năm vừa qua ngành du lịch đóng vai trò quan trọng trong việc phát triển kinh tế xã hội của địa phương. Tỉnh BR-VT có vị trí nằm trên đường biển nối biển đông và trạm trung chuyển hàng hóa quốc tế, có hệ thống giao thông thuận lợi về đường biển, gần trung tâm du lịch Vùng ĐNB, được đánh giá là có tiềm năng và đa dạng nhất Vùng ĐNB về tài nguyên tự nhiên và văn hóa như: tiềm năng về biển, đảo; giàu về hệ sinh thái, cảnh quan thiên nhiên, Vườn quốc gia, Khu bảo tồn... , có nhiều di tích lịch sử cách mạng trong các thời kỳ lịch sử phát triển đất nước. Ngành Du lịch tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu có ý nghĩa quan trọng đối với phát triển du lịch Việt Nam và du lịch Vùng ĐNB. Là địa phương có nhiều điểm đến quan trọng có sự kết nối các chương trình du lịch và sản phẩm du lịch với hệ thống giao thông đường bộ, đường sông, đường biển với các tỉnh trong vùng ĐNB, trong nước và quốc tế là điều kiện thuận lợi thu hút và chia sẻ nguồn khách trong Vùng ĐNB.

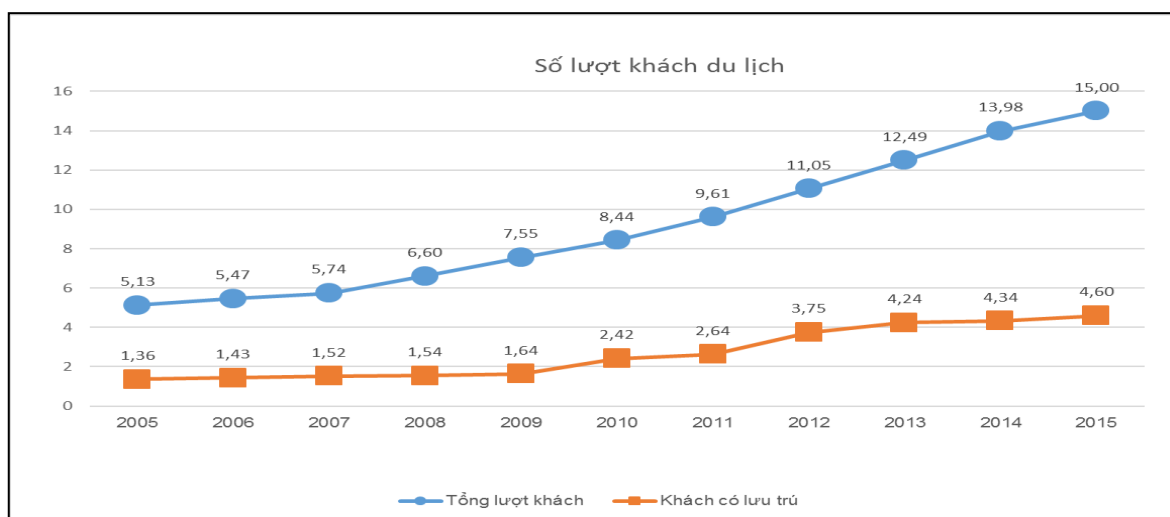
Trong những năm vừa qua, các chỉ tiêu du lịch của tỉnh BR-VT đã đạt được kết quả khả quan: Tốc độ tăng trưởng khách đến trên địa bàn tỉnh trung bình giai đoạn 2005 - 2015 là 11,32%/năm, trong đó đối với khách quốc tế là 9,6%/năm, khách nội địa là 11,39%/năm, cụ thể: năm 2005 đón được trên 5 triệu khách du lịch thì 10 năm sau đến năm 2015 số lượng khách tăng lên gấp 3 lần, đạt 15 triệu lượt khách, trong đó khách quốc tế là 530 ngàn lượt khách và khách nội địa là 14,47 triệu lượt khách; đây là tốc độ tăng trưởng tương đối cao so với nhiều địa phương trong Vùng ĐNB. Tuy nhiên, khách du lịch quốc tế vẫn chiếm tỷ lệ thấp đạt 3,7%, còn khách du lịch nội địa chiếm trên 96,3% trong tổng số khách (Sở VH TTDL tỉnh BR-VT, 2016).

Cũng theo số liệu thống kê của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh BR-VT, 6 tháng đầu năm 2016 tổng số lượt khách du lịch đến tỉnh là 9.477.302 lượt khách, đạt 56,13 % kế hoạch cả năm. Trong đó lượng khách quốc tế là 307.408 lượt, đạt 51,32% kế hoạch năm; khách nội địa là 9.169.894 lượt khách, đạt 56,31% kế hoạch năm; Năm 2017 tổng lượng khách du lịch đến tỉnh BR -VT tăng trên 20% so với cùng kỳ năm trước. Trong đó tổng lượng khách lưu trú là 2,79 triệu lượt, đạt 105,3

% kế hoạch năm, tăng 11,3 % so với cùng kỳ. Trong đó khách quốc tế lưu trú là 363 ngàn lượt, đạt 106,8% kế hoạch năm, tăng 14,7 % so với cùng kỳ. Doanh thu từ dịch vụ lưu trú đạt 1.781 tỷ đồng, đạt 03,8% kế hoạch năm, tăng 11,6 % so cùng kỳ.

Về lượng khách du lịch có lưu trú, tốc độ tăng trưởng trung bình là 12,99%/năm, đến năm 2015 có 4,6 triệu lượt khách có lưu trú và chiếm 32% trong tổng số khách đến trên địa bàn năm 2015. Tốc độ tăng trưởng trung bình đối với khách quốc tế là 14,60%/năm, khách du lịch nội địa là 12,84%/năm. Đến năm 2015 có 4,6 triệu khách có lưu trú, trong đó khách quốc tế có lưu trú là 430 ngàn lượt khách và khách nội địa là 4,170 triệu lượt khách (Sở VHTTDL tỉnh BR-VT, 2016).

Đơn vị: Triệu lượt

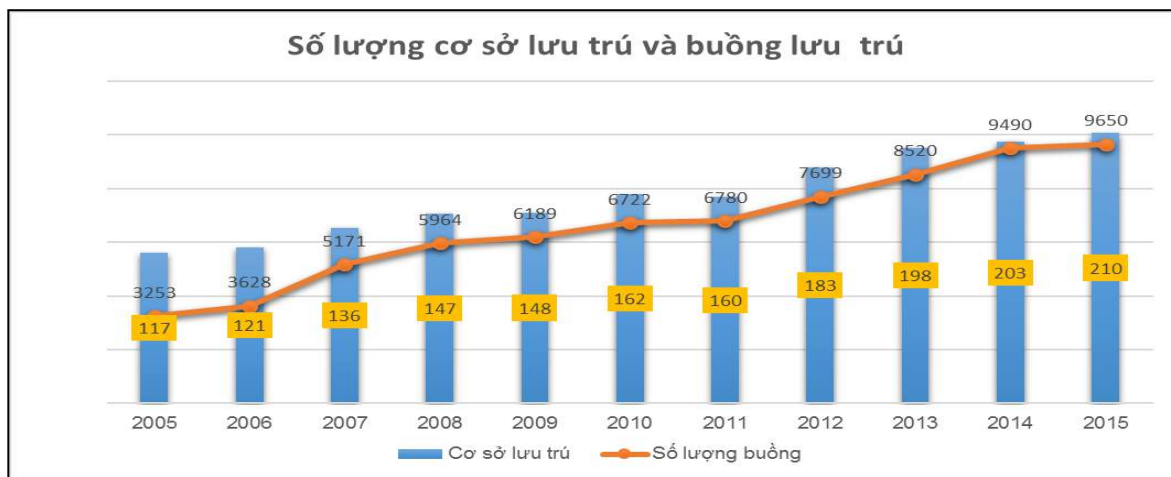


Hình 1.1: Tổng số lượt khách du lịch và số khách có lưu trú

(Nguồn: Báo cáo Sở VHTTDL tỉnh BRVT)

Về các doanh nghiệp du lịch, đó là các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú (khách sạn, nhà nghỉ, khu nghỉ dưỡng, khu biệt thự), các doanh nghiệp lữ hành và các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ ăn uống, khu vui chơi giải trí, ... Đối với các doanh nghiệp kinh doanh lưu trú, tính đến năm 2015 toàn tỉnh có 210 cơ sở lưu trú đang hoạt động với 9.650 buồng với tốc độ tăng trưởng bình quân về buồng là 11,48%/năm. Trong đó, số cơ sở lưu trú đạt tiêu chuẩn là 165 cái với 8.221 buồng gồm: khách sạn 5 sao có 03 cái với 804 buồng; khách sạn 4 sao

có 15 cái với 1.789 buồng; khách sạn 3 sao có 20 cái với 1.322 buồng; khách sạn 1 - 2 sao có 127 cái với 4.306 buồng. Công suất buồng bình quân toàn tỉnh vào khoảng 62%. Ngoài ra, một số có một số căn hộ, biệt thự khoảng trên 100 phòng cũng đón khách du lịch.



*Hình 1.2: Số lượng cơ sở lưu trú
(Nguồn: Báo cáo Sở VHTTDL tỉnh BR-VT)*

Ngoài ra toàn tỉnh có 32 doanh nghiệp lữ hành, trong đó có 13 doanh nghiệp lữ hành quốc tế và 19 doanh nghiệp lữ hành nội địa; Có 04 doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ vận chuyển cho khách du lịch với 35 đầu xe các loại, chưa kể các xe vận chuyển của các hãng taxi có trên địa bàn; Có khoảng hơn 260 cơ sở nhà hàng đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch, tập trung nhiều thành phố Vũng Tàu tại các bãi biển, trong các cơ sở kinh doanh lưu trú, và các doanh nghiệp kinh doanh hàng lưu niệm, dịch vụ mua sắm, các khu dịch vụ vui chơi giải trí, tắm biển.

Về nguồn nhân lực du lịch, BR-VT là tỉnh có số lượng lao động tham gia phát triển du lịch đứng thứ 2 toàn Vùng ĐNB về số lượng và chất lượng nguồn nhân lực. Đến năm 2015 có mức tăng trưởng đạt 72%/năm với trên 18 ngàn lao động, trong đó lao động trực tiếp trên 7 ngàn. Đây là nguồn nhân lực quan trọng góp phần tạo ra chất lượng sản phẩm du lịch Việt Nam. Tuy nhiên phân bố lực lượng lao động trong các các doanh nghiệp không đều, tập trung nhiều tại các khu du lịch, các cơ sở kinh doanh lưu trú, lao động trong các doanh nghiệp lữ hành quá thiếu về số lượng và chất lượng.

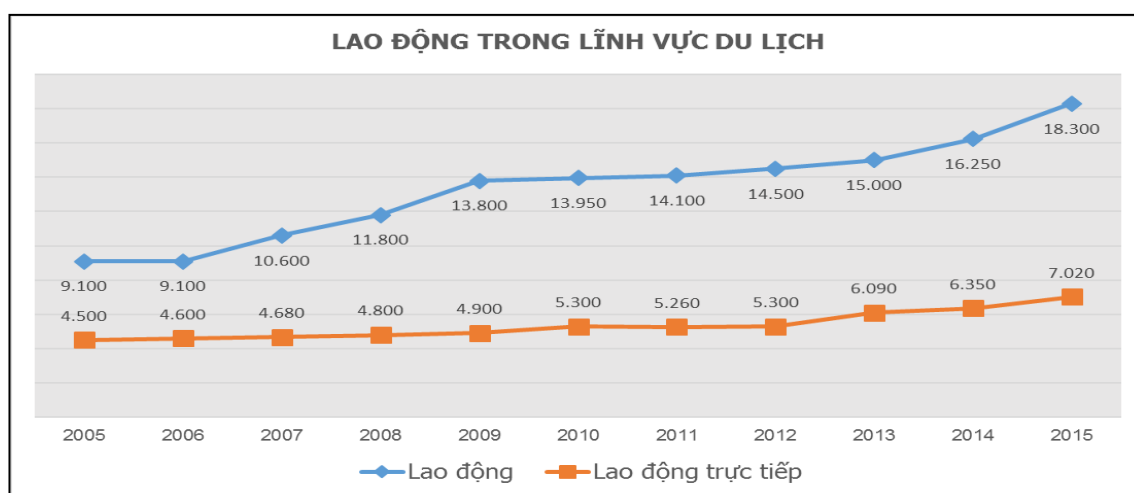
Bảng 1.1: Lao động trong ngành du lịch tỉnh BR-VT

Đơn vị tính: Lao động

Năm	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Tổng số	11.800	13.800	13.950	14.100	14.500	15.000	16.250	18.300
LĐ trực tiếp	4800	4900	5300	5260	5300	6090	6350	7020
LĐ gián tiếp	7,000	8,900	8,650	8,840	9,200	8,910	9,900	11280

(Nguồn: Báo cáo Sở VH TTDL tỉnh BR-VT)

Đơn vị: lao động



Hình 1.3: Hiện trạng về lao động du lịch tỉnh BR-VT

(Nguồn: Báo cáo Sở VH TTDL tỉnh BR-VT)

1.2 Tổng quan về vấn đề nghiên cứu

1.2.1 Tình hình nghiên cứu trên thế giới

Cho đến nay ở trong nước cũng như trên thế giới đã có một số công trình nghiên cứu liên quan chất lượng nguồn nhân lực cũng như đào tạo nguồn nhân lực du lịch, một số nghiên cứu trên thế giới có thể kể đến như:

Nghiên cứu của William R. Racey (1991) cho rằng nguồn nhân lực của các đơn vị, doanh nghiệp là tất cả những người làm việc trong đơn vị, doanh nghiệp đó, là tài sản của đơn vị đó. Nhưng nguồn nhân lực không giống tài lực hay vật lực, mà tài sản này biết tạo ra các mối quan hệ, giao dịch và làm giàu cho tổ chức. Chính vì có quan niệm như vậy nên việc đánh giá tài sản đó có chất lượng hay không thì phải có kiến thức để làm việc, có ý thức làm việc để tạo ra của cải làm giàu cho tổ chức. Còn Rosemary Hill và Jim Stewart (2000) thì cho rằng các yếu tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp bao gồm: Tăng trưởng; Sự đổi mới;

Liên kết với kết quả hoạt động kinh doanh; Các quan điểm của chủ doanh nghiệp; Yếu tố văn hoá; Yếu tố ngành; Công nghệ; Sự khó khăn trong công tác tuyển dụng; công tác đào tạo; Những sáng kiến thay đổi; Sự mong đợi; Sự giúp đỡ từ bên ngoài; Tính hợp lý của đào tạo.

Petruta Blaga và Boer Jozsef (2014) đã đưa ra các sáng kiến và cải tiến chất lượng nguồn nhân lực. Những sáng kiến về cải tiến chất lượng nguồn nhân lực là một trong những yêu cầu thực tế để phục hồi nguồn nhân lực của các doanh nghiệp, và điều này được thực hiện thông qua làm việc theo nhóm. Việc tạo các nhóm chất lượng phải được thực hiện để cải thiện hoạt động nói chung, và năng lực sản xuất của doanh nghiệp. Nghiên cứu này nêu lên tầm quan trọng của việc thiết lập các nhóm chất lượng trong các doanh nghiệp để giải quyết một số vấn đề về chất lượng của các quá trình công nghệ. Cách tiếp cận và phân tích các vấn đề bằng phương tiện của nhóm chất lượng dẫn đến việc tối ưu hóa các nỗ lực tài chính và chất lượng nguồn nhân lực.

Khi phân tích về nguồn nhân lực trong ngành công nghiệp chiếu sáng ở Indonesia, Henrietta Lake (2008) đã xác định được 3 nhóm nhân tố ảnh hưởng đến nguồn nhân lực ngành chiếu sáng, bao gồm: Nhóm nhân tố bên ngoài doanh nghiệp có các nhân tố: pháp luật lao động; điều kiện thị trường lao động và đặc điểm của nguồn cung cấp lao động. Nhóm nhân tố quản lý doanh nghiệp có các nhân tố: chính sách; tuyển dụng; đào tạo; quản lý hiệu quả công việc và quản lý thông tin kịp thời. Và nhóm nhân tố môi trường làm việc doanh nghiệp có các nhân tố: nơi làm việc, đặc điểm công việc, vị trí nhà máy và nguồn nguyên liệu

Nghiên cứu của Monica Izvercian, Alina Radu, Larisa Ivascu và Ben-Oni Ardelean (2013) đã chỉ ra rằng ngày nay trong môi trường cạnh tranh ngày càng gay gắt các doanh nghiệp phải đặc biệt chú ý đến chất lượng nguồn nhân lực để có được sự phát triển bền vững. Tác giả đã trình bày quan điểm của mình về mối quan hệ tồn tại giữa quản lý chất lượng, quản lý nguồn nhân lực, khả năng cạnh tranh và tiêu chuẩn ISO 9000 và tác động của mối quan hệ này đối với tính bền vững của doanh nghiệp. Các mô hình khái niệm đề xuất sẽ giúp những người quan tâm để có một sự hiểu biết tốt hơn về mối quan hệ giữa thực hành và từng bước để nâng cao hiệu quả kinh doanh.

Nghiên cứu Radomila Soukalová và Marcela Gottlichová (2014) về tác động của quá trình đào tạo chuyên sâu đối với quá trình tuyển dụng nhân lực của các doanh nghiệp, nghiên cứu tại Cộng hòa Séc. Kết quả nghiên cứu chỉ ra các năng lực chủ chốt cần thiết mà nhà tuyển dụng yêu cầu đối với các sinh viên sau khi tốt nghiệp để đáp ứng yêu cầu công việc, các yếu tố bao gồm: khả năng giải quyết vấn đề; khả năng đọc và hiểu biết của các hướng dẫn công việc; kỹ năng giao tiếp; khả năng quyết định và sẵn sàng học hỏi; trình độ thông thạo tiếng nước ngoài; Khả năng ngoại ngữ; khả năng giải quyết các tình huống; kỹ năng giao tiếp; khả năng giải quyết vấn đề. Các tiêu chí sau đây xếp ở vị trí hàng đầu: quan tâm đến vị trí công việc; sẵn sàng để học tập nâng cao trình độ, linh hoạt, siêng năng, kỹ năng giao tiếp, khả năng làm việc nhóm, trình độ chuyên môn, sẵn sàng chịu trách nhiệm. Khả năng ngoại ngữ. Hầu hết các nhà tuyển dụng tin rằng một số vị trí không thể được thực hiện bởi sinh viên tốt nghiệp như các vị trí đặc biệt đòi hỏi kinh nghiệm và ứng viên không có kinh nghiệm không thể mua được những vị trí này. Điều này liên quan chặt chẽ với một lý do khá thường xuyên từ chối một ứng viên sau đại học, mà là thiếu việc làm và kinh nghiệm chuyên môn.

Nghiên cứu của Ramona GRUESCU, Roxana NANU và Gheorhe PIRVU (2008) về quản trị nguồn nhân lực trong ngành du lịch cho rằng sự thành công của ngành công nghiệp du lịch phụ thuộc rất nhiều vào chất lượng của nhân viên và đưa ra những giải pháp cho các doanh nghiệp trong việc tuyển dụng và giữ chân nhân viên để duy trì chất lượng nguồn nhân lực. Đồng thời đưa ra các giải pháp cho các cơ sở đào tạo nguồn nhân lực du lịch để đào tạo đáp ứng nhu cầu của các doanh nghiệp sử dụng lao động. Có một số phương pháp để tuyển dụng, duy trì và nhân viên động viên như: Đặt mục tiêu tuyển dụng một cách rõ ràng; Đưa ra các cơ hội phát triển nghề nghiệp; Tham gia vào quá trình đào tạo nguồn nhân lực và xem đào tạo như một khoản đầu tư chứ không phải là chi phí; Đưa ra một thỏa thuận để cho nhân viên cảm thấy họ có nhiều cơ hội thăng tiến trong công việc; Xem xét mức lương và thưởng phi tài chính một cách thường xuyên; Đảm bảo tất cả các nhân viên mới hoàn toàn bình đẳng và được quy hoạch tốt.

Nghiên cứu của Anu Singh Lather, Shalini Garg và Sona Vikas (2014) chỉ ra các vấn đề của nguồn nhân lực du lịch Ấn Độ, các tác giả đề xuất một mô hình

chiến lược đào tạo nguồn nhân lực du lịch để tăng cường việc làm ở Ấn Độ. Trong đó nguyên tắc của Chiến lược đào tạo nguồn nhân lực Du lịch đó là: Đề cao nhu cầu của xã hội, đào tạo theo nhu cầu của các doanh nghiệp; sự liên kết, hợp tác giữa các doanh nghiệp trong nhiều lĩnh vực khác nhau (chẳng hạn như khách sạn, công ty du lịch, các hãng hàng không, điểm tham quan, nhà hàng, cửa hàng, khu nghỉ dưỡng, hội nghị, vv) để tăng cường và mở rộng các nguồn lực sẵn có để đào tạo và phát triển các sáng kiến; Đảm bảo sự phát triển bền vững.

Nghiên cứu cũng đưa ra khung chiến lược đó là: Hợp tác và tiếp cận hợp tác trong khi giữ lại và nhận ra đặc điểm và yêu cầu quốc gia, khu vực và địa phương; Phát triển tiêu chuẩn tối thiểu chung để nâng cấp kỹ năng để mức độ chấp nhận và tạo điều kiện cho du lịch quốc tế; Sử dụng nguồn kiến thức và chuyên môn của các cơ quan quốc tế, các học viên du lịch địa phương trong khu vực quốc gia và các quản trị viên; Thông tin & Công nghệ thông tin (ICT) là một động lực và yếu tố cần thiết cho mạng lưới và nâng cao kiến thức cơ bản; Sự tham gia của các bên liên quan, cộng đồng, khu vực công và tư nhân, đặc biệt là doanh nghiệp nhỏ và vừa (SMEs); Xây dựng năng lực để nâng cao nhận thức, giá trị và kỹ năng sáng tạo, phát triển và thực hiện các dự án du lịch bền vững

Nghiên cứu của Hrouit và Mohamed (2014) đưa ra các yếu tố ảnh hưởng đến công tác quản lý nhân sự trong ngành du lịch và khách sạn. Các yếu tố ảnh hưởng đến nó có thể được chia thành hai nhóm yếu tố bên trong và bên ngoài. Những yếu tố này vì nó ảnh hưởng đến công tác quản lý nhân sự có sự khác biệt đáng kể giữa các quốc gia. Các yếu tố bên ngoài bao gồm: Kinh tế quốc tế thay đổi; Sự thay đổi công nghệ: Công nghệ ảnh hưởng đến quản lý nhân sự trong phạm vi mà việc thực hiện và quan điểm phát triển công nghệ sửa đổi các chính sách nhân sự. Văn hóa quốc gia đóng một vai trò quan trọng trong các sở thích tổ chức trong cơ cấu và phương pháp phát triển phù hợp với thực hành nhân sự yếu tố tình cảm; Đặc điểm Ngành nghề; Các quy định của Pháp luật; Hoạt động của đối thủ cạnh tranh; Hành động của Công đoàn; Toàn cầu hóa: Một thách thức phải đối mặt với quản lý nhân sự tổ chức là toàn cầu hóa đã khiến cho thị trường toàn cầu như là một thực thể duy nhất. hoạt động Nhân sự đã đi ranh giới xuyên dẫn đến trao đổi qua biên giới của quản lý nhân sự. Quan trọng hơn, điều này đã được mở đường để sửa đổi và trở thành thực

tế trong một môi trường khác. Các yếu tố bên trong bao gồm: Quy mô của tổ chức; Cơ cấu tổ chức; Chiến lược kinh doanh; Chiến lược nguồn nhân lực; Quản lý tâm cao; Quản lý dây chuyền; Chính trị; Trình độ chuyên môn, kinh nghiệm quản lý nhân sự.

Nghiên cứu của Susan M. Healthfield (2010) đã đưa ra những tiêu chí được coi là thước đo về CLNNL trong DN bao gồm: sự nhận thức, kỹ năng làm việc, ứng dụng công nghệ, thái độ, sự tin tưởng, sự nhạy cảm, đặc tính cá nhân... của NNL. Đây hoàn toàn là cách đánh giá những nghiên cứu về NNL với tri thức, phong cách làm việc, suy nghĩ và hành động dựa trên môi trường làm việc hiện đại và phát triển. Trong cách đánh giá này đề cao ý thức, văn hóa, kỷ luật LĐ tốt dẫn đến nắm bắt, nhận thức và hội tụ được các kiến thức và kỹ năng cần thiết cho sự thực hiện công việc của NNL hiện đại. Trong cách nhìn nhận này cũng đề cao những tư tưởng và giá trị cá nhân, những cảm nhận của bản thân mỗi người về ý nghĩa của cuộc sống và những hoạt động để được xã hội công nhận công hiến của NNL. Tuy nhiên, nhược điểm của sự đánh giá này ở chỗ: những giá trị về mặt tư tưởng này không phải bất cứ một người nào, ở bất kỳ tầm nhận thức nào cũng có thể hiểu rõ được tư tưởng và giá trị đó. Do đó, có những hiện tượng biến cái tư duy đó thành cái tôi cá nhân và tôn thờ việc thỏa mãn cái tôi đó chứ không phải sự cống hiến trí tuệ để được công nhận trong xã hội (XH).

Nghiên cứu của Gill Palmer và Howard F. Gospel (1993) đã tìm hiểu mối quan hệ giữa người LĐ và người sử dụng LĐ trong quan hệ LĐ ở Anh và đánh giá về CLNNL thông qua mối quan hệ đó. Tuy nhiên, mỗi quốc gia lại có môi trường, điều kiện sống và làm việc, tốc độ phát triển kinh tế không giống nhau nên các đánh giá mang tính chất tham khảo, áp dụng trong từng thời kỳ hoặc thời điểm nhất định.

Nghiên cứu của Ian Saunders (1996) đã chỉ ra các đặc điểm để đánh giá NNL nhưng chủ yếu là NNL quản lý. Ông cho rằng nếu người quản lý làm tốt chức năng và vai trò lãnh đạo của mình thì các nhân viên khác sẽ phục tùng và làm theo. Nếu người quản lý không thực hiện được đầy đủ, nghiêm túc vai trò của mình thì việc các nhân viên thực hiện nhiệm vụ không chuẩn, không sáng tạo thì không thể đổ lỗi cho nhân viên. Theo quan điểm này, nghiên cứu sinh (NCS) thấy rằng khi đánh giá CLNNL thì cần đánh giá CLNNL làm công tác quản lý trước và lấy đó làm căn cứ để đánh giá NNL là các nhân viên, những người làm việc trực tiếp trong DN hay tổ

chức. Tuy nhiên, không phải bất cứ ngành nghề nào cũng có thể sử dụng được cách đánh giá này nên việc tham khảo áp dụng cũng cần được lựa chọn kỹ lưỡng đối với mỗi ngành nghề khác nhau.

Mô hình quản trị nguồn nhân lực của Harvard (1984) được xem là một bước ngoặt lớn trong quá trình hình thành các khái niệm về nhân sự. Mô hình này được đề xuất bởi Beer et al., 1984, người lao động sẽ chịu tác động của 3 yếu tố: (1) Chế độ làm việc, (2) Các dòng di chuyển nhân lực, (3) Mức lương bổng. Mô hình này tập trung chủ yếu vào mối quan hệ giữa người với người, coi trọng vấn đề giao tiếp, tạo động lực và vai trò lãnh đạo. Mô hình lấy con người làm trung tâm, coi sự hài lòng của con người là nền tảng, dựa trên ảnh hưởng của cá nhân, chế độ làm việc, lương bổng và các dòng di chuyển lao động.

Như vậy, có thể nói dưới mỗi góc nhìn khác nhau chúng ta lại có một quan điểm để đưa ra những nhận xét và sử dụng làm thước đo về CLNNL theo quan điểm riêng đó. Để có những đánh giá thống nhất hơn đối với CLNNL, tổ chức Liên hợp quốc đã đưa ra một thang đo mang tính tổng hợp: đó là trình độ lành nghề, là kiến thức của toàn bộ cuộc sống của con người, là tiềm năng để phát triển KTXH và cho cộng đồng. Tuy nhiên, đây là một cách nhìn tổng quát về CLNNL chung cho tất cả các quốc gia, các ngành và các tổ chức có sử dụng nguồn lực con người. Nếu áp dụng cách đánh giá này cho các ngành riêng lẻ, cho từng DN trong mỗi lĩnh vực hoạt động khác nhau sẽ không có tính cụ thể và chính xác. Do đó, tùy theo từng khu vực, từng ngành nghề với môi trường sống và làm việc khác nhau cần có các tiêu thức chi tiết và cụ thể hơn để đánh giá về CLNNL.

1.2.2 Tình hình nghiên cứu trong nước

Ngoài các công trình nghiên cứu trên thế giới, tại Việt Nam cũng có nhiều bài viết, công trình nghiên cứu, tài liệu đề cập hoặc liên quan đến chất lượng nguồn nhân lực cũng như phát triển nguồn nhân lực, có thể kể đến một số bài viết, công trình nghiên cứu sau đây:

Nghiên cứu của Nguyễn Thùy Linh (2014) về chất lượng nguồn nhân lực cho các khu công nghiệp tỉnh Bắc Ninh đưa ra các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực bao gồm: Giới tính, độ tuổi, thể chất; Môi trường và điều kiện đào tạo; Chính sách, chế độ thu hút, đào tạo, sử dụng nguồn nhân lực; Mức độ đãi ngộ

về vật chất và tinh thần; ý thức chủ quan; cơ hội phát triển; điều kiện sống cho nhân lực và gia đình họ.

Nghiên cứu của Vũ Thị Hà (2016), xác định các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực của các khu công nghiệp, khu chế xuất trên địa bàn Hà Nội, bao gồm các nhân tố chính như: Điều kiện dinh dưỡng và chăm sóc sức khỏe cho người lao động, điều kiện và môi trường làm việc; chính sách thù lao, đãi ngộ và tạo động lực; chính sách tuyển dụng, bố trí sử dụng nhân lực trong doanh nghiệp; hoạt động đào tạo trong doanh nghiệp. Ngoài ra, còn các nhân tố khách quan như nhu cầu lao động quốc tế, chính sách pháp luật của Nhà nước và địa phương; chất lượng của hệ thống giáo dục và đào tạo; sự phát triển kinh tế xã hội và địa phương; thị trường lao động; hệ thống y tế và chăm sóc sức khỏe.

Nghiên cứu của Phạm Thị Hiến (2018) về các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp được phẩm Thanh Hóa. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra 5 nhân tố có ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp được phẩm Thanh Hóa, bao gồm: Công tác tuyển dụng; Công tác sử dụng lao động; Công tác tiền lương, tiền thưởng; Chế độ, chính sách; Đào tạo, bồi dưỡng.

Nghiên cứu của Nguyễn Thị Hồng Cẩm (2013) đã tổng hợp lại hệ thống các tiêu chí đánh giá CLNNL áp dụng cho các doanh nghiệp chế biến gỗ Việt Nam, bao gồm 3 nhóm yếu tố: (1) Trí lực: Kiến thức; Trình độ chuyên môn; Kỹ năng và Thâm niên nghề; (2) Thể lực: Thể chất và Sức khỏe; (3) Tâm lực: Thái độ làm việc; Tâm lý làm việc và khả năng chịu áp lực công việc. Công trình nghiên cứu cũng đã đưa ra mô hình các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp chế biến gỗ gồm nhóm các nhân tố thuộc môi trường bên trong doanh nghiệp với các nhân tố: Giáo dục & đào tạo; Điều kiện làm việc; Đánh giá nguồn nhân lực; Tuyển chọn nhân lực; Thù lao lao động; Văn hóa doanh nghiệp. Nhóm các nhân tố thuộc môi trường bên ngoài DN có các nhân tố: Đặc điểm ngành chế biến gỗ Việt Nam; Xu thế hội nhập quốc tế; Nhu cầu thị trường lao động và Chính sách phát triển NNL của Việt Nam.

Nghiên cứu của Nguyễn Thanh Vũ (2015), đưa ra 2 nhóm yếu tố có ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực doanh nghiệp may tỉnh Tiền Giang đó là: (1)

Nhóm các yếu tố bên ngoài doanh nghiệp bao gồm: Môi trường kinh tế - Văn hóa xã hội; Chất lượng lao động cá nhân; Giáo dục đào tạo và pháp luật lao động; Chính sách hỗ trợ và pháp luật của Nhà nước. (2) Nhóm các yếu tố bên trong DN bao gồm: Tuyển dụng lao động; Đào tạo và phát triển nghề nghiệp; Phân tích và đánh giá công việc; Môi trường làm việc và quan hệ lao động; Lương, thưởng và phúc lợi doanh nghiệp.

Đỗ Phú Trần Tình và cộng sự (2012) khi phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự gắn bó lâu dài của nhân viên trẻ với doanh nghiệp đã đưa ra các nhân tố ảnh hưởng đến khả năng duy trì nguồn nhân lực trẻ, bao gồm 8 nhân tố: Thu nhập; Mục tiêu nghề nghiệp; Điều kiện làm việc; Quan hệ với đồng nghiệp; Quan hệ với lãnh đạo; Mức độ trao quyền; Khen thưởng, phúc lợi; Cơ hội thăng tiến. Có thể nói thu nhập là yếu tố đầu tiên mà người lao động quan tâm, bởi vì mục đi làm là để có thu nhập để duy trì cuộc sống. Ngoài thu nhập thì người lao động còn quan tâm đến các phúc lợi khác và cơ hội thăng tiến, đó chính là những yếu tố kích thích họ làm việc tốt hơn, muốn có sự cống hiến nhiều hơn. Bên cạnh đó, điều kiện làm việc và những mối quan hệ với đồng nghiệp, quan hệ với cấp trên cũng góp phần tạo sự gắn bó lâu dài của nhân viên với doanh nghiệp.

Nghiên cứu của Bùi Sỹ Tuấn (2012) đã đưa ra các nhân tố chủ yếu ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu xuất khẩu lao động bao gồm: Công tác tuyển chọn lao động; Trình độ phát triển của giáo dục - đào tạo chung và ở địa phương; Thể chế, chính sách; Văn hóa nghề; Y tế, chăm sóc sức khỏe cộng đồng; Trình độ phát triển kinh tế của địa phương; Vị trí địa lý nơi người lao động cư trú. Luận án không đưa ra hệ thống tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp nói chung.

Nghiên cứu của Phạm Thị Minh Lý (2015) đã đưa ra bốn yếu tố chính tác động đến động lực làm việc của nhân viên gồm: Đồng nghiệp, trao quyền, bản chất công việc và lãnh đạo. Các nhân tố này có quan hệ chặt chẽ với nhau trong việc ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên.

1.2.3 Tổng hợp các nghiên cứu trước đây

Bảng 1.1: Tổng hợp các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực

Thành phần	Tác giả
Yếu tố Kinh tế	Hrout và Mohamed (2014); Satow & Wang (1994); Shelagh Dillon & Demand Media; Vignesh Rajshekar; Nguyễn Thuỳ Dương (2004)
Yếu tố Công nghệ	Hrout và Mohamed (2014); DeFillippi (2002); Garavan cùng đồng sự (2008); Vignesh Rajshekar; Verkinderen và Altman (2002); Rosemary Hill and Jim Stewart (2000); Shelagh Dillon và Demand Media.
Đặc điểm Ngành nghề	Hrout và Mohamed (2014);
Các quy định của Pháp luật	Hrout và Mohamed (2014); Shelagh Dillon và Demand Media; Nguyễn Hữu Thân (2010); Nguyễn Thị Hồng Cẩm (2013).
Hoạt động của đối thủ cạnh tranh	Hrout và Mohamed (2014); Jackson và cộng sự (1989); Kane và Palmer (1995); Poole và Jenkins (1996); Narsimha (2000); Kochan và cộng sự (1984)
Hành động của Công đoàn;	Hrout và Mohamed (2014);
Toàn cầu hóa.	Hrout và Mohamed (2014); Harvard (1984)
Tuyển dụng nhân lực	Michigan (1984); Morrison (1996); Pfeffer (1998); Ramlall (2003), Ramlall (2003); Singh (2004); Zubair A Marwat & Qureshi M Tahir (2011); Rosemary Hill and Jim Stewart (2000); Henrietta Lake (2008); Nguyễn Thị Hồng Cẩm (2013); Nguyễn Thanh Vũ (2015).
Đánh giá nhân lực	Michigan (1984); Morrison (1996); Ramlall (2003); Singh (2004), Zubair A Marwat & Qureshi M Tahir (2011); Rosemary Hill and Jim Stewart (2000); Jerry W. Gilley và cộng sự (2002); Po Hu (2007); Nguyễn Thị Hồng Cẩm (2013).
Mức lương bổng và chế độ làm	Harvard (1984); Michigan; Beer et al.,1984, Morrison (1996), Guest (1997), Liu Xiang & Xing Zhenzhen (2009), Zubair A

Thành phần	Tác giả
việc	Marwat & Qureshi M Tahir (2011); Shaghayegh Vahdat (2012); Nguyễn Quang Thu và cộng sự (2005); Đỗ Phú Trần Tình và các cộng sự (2012).
Đào tạo nhân lực	Michigan (1984); Morrison (1996); Ramlall (2003), Singh (2004); Liu Xiang & Xing Zhenzhen (2009); Zubair A Marwat & Qureshi M Tahir (2011); Rosemary Hill and Jim Stewart (2000); Henrietta Lake (2008); Jerry W. Gilley và cộng sự (2002); Nguyễn Thị Hồng Cẩm (2013); Nguyễn Thanh Vũ (2015)
Yếu tố chính trị	Shelagh Dillon và Demand Media; Tsui và Milkovich (1987); Nguyễn Hữu Thân (2010); Kochan và cộng sự (1984);
Yếu tố xã hội	Chandrakumara và Sparrow (2004); Shelagh Dillon và Demand Media; Nguyễn Hữu Thân (2010)
Yếu tố môi trường	Beer et al.,1984; Guest (1997); Shelagh Dillon và Demand Media; Nguyễn Quang Thu và cộng sự (2005); Jerry W. Gilley và cộng sự (2002), Harvard; Đỗ Phú Trần Tình và các cộng sự (2012).
Giáo dục đào tạo nhân lực và pháp luật về lao động	Nguyễn Hữu Thân (2010); Shelagh Dillon và Demand Media (2010); Vignesh Rajshekar, Kane và Palmer (1995), Henrietta Lake (2008); Nadler và Nadler (1987).
Lực lượng lao động	Vignesh Rajshekar; Henrietta Lake (2008); Nguyễn Hữu Thân (2010)
Quan hệ lao động	Jerry W. Gilley và cộng sự (2002); Pfeffer (1998), Morrison (1996), Nguyễn Quang Thu và cộng sự (2005); Đỗ Phú Trần Tình và các cộng sự (2012); Trần Kim Dung (2009); Nguyễn Thanh Vũ (2015)

Nguồn: Kết quả tổng hợp của tác giả

1.3 Lý do chọn đề tài nghiên cứu

Có thể nói trong mọi lĩnh vực, con người luôn là yếu tố mang tính quyết định (Kuslvan và ctg, 2010; Baum, 2015). Đối với sự thành công của một doanh nghiệp cũng vậy, nguồn nhân lực đóng vai trò quan trọng hàng đầu (Rexhepi và ctg, 2013).

Một trong những yếu tố quan trọng nhất, mang tính quyết định để phát triển du lịch bền vững chính là chất lượng nguồn nhân lực (Lai và Vinh, 2012). Để có sự phát triển bền vững các doanh nghiệp cần chú trọng ưu tiên nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Hiện nay các doanh nghiệp du lịch tại tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu đã có sự phát triển về quy mô cũng như chất lượng nguồn nhân lực. Nguồn nhân lực du lịch của tỉnh đứng thứ 2 vùng ĐNB về số lượng và chất lượng. Theo báo cáo của Sở Văn hóa, Thể thao & Du lịch tỉnh BR-VT (nay là Sở Du lịch), đến năm 2015 tổng số lao động du lịch của tỉnh là 18.300 người, trong đó có khoảng hơn 7.020 lao động trực tiếp và trên 11.280 lao động gián tiếp (Sở Du lịch tỉnh BR-VT, 2015).

Về chất lượng đội ngũ lao động trực tiếp trên địa bàn có trình độ đại học và trên đại học chiếm 18%, lao động có trình độ trung cấp, cao đẳng chiếm 56%, lao động phổ thông chưa qua đào tạo nghiệp vụ chiếm 26%, số lượng chuyên gia, nghệ nhân trong lĩnh vực du lịch tương đối cao trong khu vực; đối với lao động gián tiếp thì chất lượng lao động thấp hơn. Phân tích về trình độ ngoại ngữ cho thấy đạt tiêu chuẩn phục vụ khách chiếm 22% tập trung vào các cơ sở kinh doanh lưu trú từ 4-5 sao, các khu du lịch có liên doanh với nước ngoài; có trình độ sơ và trung cấp chiếm 42%, số lao động chưa biết ngoại ngữ nào chiếm 36%.

Mặc dù so với các tỉnh trong vùng du lịch ĐNB, ngành du lịch tỉnh BR-VT có số lượng và chất lượng lao động đứng vị trí thứ 2, chỉ sau thành phố Hồ Chí Minh. Tuy nhiên ngành du lịch tỉnh vẫn đang thiếu hụt khoảng 33% nguồn nhân lực chất lượng cao. Một trong những nguyên nhân của tình trạng thiếu hụt nguồn nhân lực chất lượng cao là do chuyển đổi việc làm của lao động, cán bộ quản lý tại các đơn vị; bên cạnh đó, một số lượng lớn cán bộ quản lý, lao động có tay nghề chuyên môn cao đến tuổi nghỉ hưu, trong khi lực lượng kế thừa chưa đủ lượng và chất để đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế du lịch hiện nay. Ngoài ra, các cơ sở lưu trú du lịch hạng cao đang phát triển nhanh trên địa bàn tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu đòi hỏi phải có một số lượng lớn cán bộ quản lý có trình độ chuyên môn cao, được đào tạo chuyên sâu trong và ngoài nước, có khả năng quản lý rộng trong nhiều lĩnh vực dịch vụ cao cấp đang hoạt động tại khách sạn 3 sao trở lên. Bên cạnh đó sự phân bố lực lượng trong các các doanh nghiệp không đều, tập trung nhiều tại các khu du lịch, các cơ sở

kinh doanh lưu trú, lao động trong các doanh nghiệp lữ hành quá thiếu về số lượng và chất lượng.

Như vậy ngoài những lợi thế nhất định, ngành du lịch tỉnh BR-VT vẫn còn những mặt hạn chế, trong đó có đội ngũ lao động. Sự thiếu hụt lao động chất lượng cao, sự phân bổ lực lượng lao động trong các doanh nghiệp không đồng đều gây nên sự lãng phí nguồn lực. Để khắc phục những mặt hạn chế kể trên và đáp ứng nhu cầu phát triển của ngành du lịch địa phương cũng như quy mô hoạt động của các doanh nghiệp, cần thiết phải tìm ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, đưa ra kế hoạch phát triển và phân bổ nguồn lực một cách hợp lý, phù hợp với giai đoạn phát triển mới trong xu thế hội nhập quốc tế. Qua đó đảm bảo đạt được mục tiêu phát triển ngành du lịch tỉnh BR-VT mang tính lâu dài, bền vững và phấn đấu đưa ngành du lịch trở thành ngành kinh tế quan trọng (Sở VHTTDL tỉnh BR-VT, 2016).

Về mặt lý thuyết khoa học, kết quả lược khảo các công trình nghiên cứu có trước ở trong nước và nước ngoài cho thấy, mặc dù đã có nhiều công trình nghiên cứu liên quan đến chất lượng nguồn nhân lực cũng như đào tạo, phát triển nguồn nhân lực du lịch. Nhưng tình hình kinh tế xã hội thay đổi, cũng như đặc thù của mỗi địa phương, mỗi ngành nghề có sự khác nhau. Do vậy các nhân tố trong các mô hình của các nghiên cứu trước có thể sẽ không còn phù hợp trong bối cảnh hiện tại, cũng như không phù hợp đối với mỗi ngành nghề cụ thể. Đồng thời mối quan hệ giữa các nhân tố và mức độ tác động qua lại giữa chúng có sự thay đổi so với trước.

Trong số các công trình đã lược khảo có thể kể đến các công trình như công trình nghiên cứu của Monica Izvercian, Alina Radu, Larisa Ivascu và Ben-Oni Ardelean (2013) đã chỉ ra mối quan hệ tồn tại giữa quản lý chất lượng, quản lý nguồn nhân lực, khả năng cạnh tranh và tiêu chuẩn ISO 9000 và tác động của mối quan hệ này đối với tính bền vững của doanh nghiệp. Hay nghiên cứu của Hrouit và Mohamed (School of Housing, Universiti Sains Malaysia - 2014) đưa ra các yếu tố ảnh hưởng đến công tác quản lý nhân sự trong ngành du lịch và khách sạn. Các yếu tố ảnh hưởng đến nó có thể được chia thành hai nhóm yếu tố bên trong và bên ngoài. Các yếu tố bên ngoài bao gồm: Kinh tế quốc tế thay đổi; Sự thay đổi công nghệ; Đặc điểm Ngành nghề; Các quy định của Pháp luật; Hoạt động của đối thủ

cạnh tranh; Hành động của Công đoàn; Toàn cầu hóa. *Các yếu tố bên trong:* Quy mô của tổ chức; Cơ cấu tổ chức; Chiến lược kinh doanh; Chiến lược nguồn nhân lực; Quản lý tầm cao; Quản lý dây chuyền; Chính trị; Trình độ chuyên môn, kinh nghiệm quản lý nhân sự.

Nghiên cứu của Rosemary Hill and Jim Stewart (2000) cho rằng các yếu tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp quy mô nhỏ là: Tăng trưởng; Sự đổi mới; Liên kết với kết quả hoạt động kinh doanh; Các quan điểm của chủ doanh nghiệp; Văn hoá; Yếu tố ngành; Công nghệ; Sự khó khăn tuyển dụng; đào tạo; Những sáng kiến thay đổi; Sự mong đợi; Sự giúp đỡ từ bên ngoài; Tính hợp lý của đào tạo.

Nghiên cứu của Henrietta Lake (2008), đưa ra 3 nhóm nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực ngành công nghiệp chiếu sáng ở Indonesia, bao gồm: Nhóm nhân tố bên ngoài doanh nghiệp: pháp luật lao động; điều kiện thị trường lao động và đặc điểm của nguồn cung cấp lao động. Nhóm nhân tố quản lý doanh nghiệp: chính sách; tuyển dụng; đào tạo; quản lý hiệu quả công việc và quản lý thông tin kịp thời. Nhóm nhân tố môi trường làm việc doanh nghiệp: nơi làm việc, đặc điểm công việc, vị trí nhà máy và nguồn nguyên liệu

Nghiên cứu của Nguyễn Thanh Vũ (2015) đưa ra 2 nhóm yếu tố có ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực doanh nghiệp may tỉnh Tiền Giang đó là: (1) Nhóm các yếu tố bên ngoài doanh nghiệp bao gồm: Môi trường kinh tế - Văn hóa xã hội; Chất lượng lao động cá nhân; Giáo dục đào tạo và pháp luật lao động; Chính sách hỗ trợ và pháp luật của Nhà nước. (2) Nhóm các yếu tố bên trong DN bao gồm: Tuyển dụng lao động; Đào tạo và phát triển nghề nghiệp; Phân tích và đánh giá công việc; Môi trường làm việc và quan hệ lao động; Lương, thưởng và phúc lợi doanh nghiệp.

Nghiên cứu của Bùi Sỹ Tuấn (2012), đưa ra các nhân tố chủ yếu ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu xuất khẩu lao động bao gồm: Công tác tuyển chọn lao động; Trình độ phát triển của giáo dục - đào tạo chung và ở địa phương; Thể chế, chính sách; Văn hóa nghề; Y tế, chăm sóc sức khỏe cộng đồng; Trình độ phát triển kinh tế của địa phương; Vị trí địa lý nơi người lao động cư trú.

Nghiên cứu của Phạm Thị Minh Lý (2015) đưa ra bốn yếu tố chính tác động đến động lực làm việc của nhân viên gồm: Đồng nghiệp, trao quyền, bản chất công việc và lãnh đạo. Các nhân tố này có quan hệ chặt chẽ với nhau trong việc ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên.

Các công trình nghiên cứu kể trên đều đã đưa ra được các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong một lĩnh vực cụ thể hoặc trong phạm vi địa lý cụ thể, phân tích được sự phát triển của nguồn nhân lực trong mỗi tổ chức. Tuy nhiên chưa có công trình nghiên cứu nào phân tích được sự khác nhau giữa các ngành nghề hay địa phương sẽ tác động đến chất lượng nguồn nhân lực như thế nào. Giữa ngành nghề này so với ngành nghề khác có sự khác nhau ở những nhân tố nào và mức độ tác động của các nhân tố cụ thể đến chất lượng nguồn nhân lực có sự khác nhau hay không giữa các ngành nghề hay địa phương khác nhau? Mặt khác, điều kiện về tự nhiên và bối cảnh kinh tế xã hội, yếu tố chính trị cũng có khả năng ảnh hưởng đến các yếu tố khác. Có thể nói chưa có công trình nghiên cứu nào có mô hình mang tính đại diện chung cho tất cả các ngành nghề, địa phương hay quy mô của tổ chức. Như vậy mô hình của các nghiên cứu trước có thể không còn phù hợp khi áp dụng cho các ngành nghề khác, địa phương khác vì đặc thù của mỗi địa phương, mỗi ngành nghề có sự khác nhau, trong đó có ngành du lịch tỉnh BR-VT.

Từ những vấn đề thực tiễn và lý thuyết khoa học, tác giả nhận thấy cần phải có công trình nghiên cứu bổ sung để phát hiện ra những nhân tố mới, cũng như đánh giá lại mối quan hệ và mức độ tác động qua lại giữa các nhân tố có khả năng ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch tỉnh BR-VT. Do vậy tác giả 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*”, qua đó góp phần bổ sung hệ thống lý thuyết khoa học cũng như khắc phục những mặt còn hạn chế của nguồn nhân lực du lịch địa phương. Kết quả nghiên cứu là cơ sở để hệ thống hóa lý thuyết và đề xuất các hàm ý quản trị 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 địa phương và cả nước.

1.4 Mục tiêu, đối tượng và phạm vi nghiên cứu

1.4.1 Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu chính của nghiên cứu là xác định các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu. Kết quả nghiên cứu là cơ sở khoa học để đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu phát triển ngành du lịch của địa phương cũng như của cả nước trong giai đoạn hiện nay. Với các câu hỏi nghiên cứu đã đặt ra, 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 BR-VT.
- 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 CLNNL trong lĩnh vực du lịch tỉnh BR-VT;

Nhiệm vụ nghiên cứu: tập trung làm rõ thực trạng chất lượng NNL trong lĩnh vực du lịch tỉnh BR-VT thông qua các tiêu chí được xây dựng làm thước đo về chất lượng NNL, từ đó tìm ra những điểm mạnh và điểm yếu của NNL và các yếu tố ảnh hưởng chất lượng NNL trong oanh nghiệp du lịch tỉnh BR-VT; Đưa ra các kiến nghị với chính quyền địa phương, với các doanh nghiệp nhằm tạo ra tiền đề và cơ sở phát triển bền vững cho ngành du lịch và nâng cao lợi thế cạnh tranh cho ngành Du lịch BR-VT...

1.4.2 Câu hỏi nghiên cứu

Chất lượng nguồn nhân lực là vấn đề được quan tâm hàng đầu không chỉ đối với các doanh nghiệp du lịch BR-VT mà còn đối với bất cứ doanh nghiệp nào khác. Chất lượng nguồn nhân lực ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động của mỗi doanh nghiệp, ảnh hưởng đến uy tín và hình ảnh của DN, ảnh hưởng đến lợi thế cạnh tranh của DN trên thị trường.

Để thực hiện nghiên cứu về chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu, tác giả nhận thấy cần phải đặt ra các câu hỏi nghiên cứu trước khi tiến hành khảo sát:

1. Những nhân tố nào ảnh hưởng tới CLNNL trong lĩnh vực du lịch tỉnh BR-VT?

2. Mối quan hệ giữa các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch tỉnh BR-VT?

3. Những hàm ý quả trị nào cần được đưa ra nhằm giúp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch?

1.4.3 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.

1.4.4 Đối tượng khảo sát

Đối tượng khảo sát của đề tài nghiên cứu 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.

1.4.5 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 đơn vị, doanh nghiệp có tham gia hoạt động trong lĩnh vực du lịch 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.

1.5 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.

*** Phương pháp nghiên cứu định tính:** Được thực hiện trong giai đoạn đầu của luận án. Trong đó 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 có trước ở trong nước và nước ngoài. Tổng hợp lý thuyết về đề tài nghiên cứu, phân tích, đánh giá các công trình nghiên cứu có trước để tìm ra khe hở nghiên cứu. Sử dụng kỹ thuật phỏng vấn chuyên gia và thảo luận tay đôi để lựa chọn các nhân tố đưa vào mô hình nghiên cứu, xác định mối quan hệ tác động qua lại giữa các nhân tố và xây dựng thang đo các nhân tố trong mô hình.

*** Phương pháp nghiên cứu định lượng:** Nghiên cứu định lượng được thực hiện qua 2 giai đoạn là nghiên cứu định lượng sơ bộ và nghiên cứu định lượng chính thức. Nghiên cứu định lượng sơ bộ dùng để hiệu chỉnh thang đo các nhân tố đã được xây dựng trong nghiên cứu định tính. Dữ liệu cho nghiên cứu định lượng sơ bộ được thu thập bằng bảng câu hỏi phỏng vấn trực tiếp với thang đo Likert 5 và được phân tích bằng phần mềm SPSS. Trong đó các thang đo sẽ được kiểm định hệ số tin cậy Cronbach's Alpha và phân tích các nhân tố khám phá EFA để loại bỏ các biến quan sát không phù hợp, kết quả cho thang đo chính thức.

Nghiên cứu định lượng chính thức được thực hiện để kiểm định mô hình lý thuyết cùng các giả thuyết nghiên cứu. Dữ liệu cho nghiên cứu định lượng chính thức cũng được thu thập bằng bảng câu hỏi phỏng vấn trực tiếp với thang đo Likert 5 sau khi các câu hỏi khảo sát đã được hiệu chỉnh từ kết quả nghiên cứu định lượng sơ bộ. Kích thước mẫu trong nghiên cứu định lượng chính thức sẽ lớn hơn nhiều so với nghiên cứu định lượng sơ bộ. Trong nghiên cứu định lượng chính thức các thang đo cũng sẽ được đánh giá hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA để tiếp tục loại bỏ các biến quan sát không đạt yêu cầu, các biến đạt yêu cầu tiếp tục được phân tích các nhân tố khẳng định CFA. Và cuối cùng sẽ sử dụng kỹ thuật phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính SEM để kiểm định mô hình lý thuyết và các giả thuyết nghiên cứu.

1.6 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. Trong chương này luận án trình bày tổng quan về ngành du lịch và về vấn đề nghiên cứu, nêu lý do chọn đề tài

nghiên cứu. Trong chương 1 cũng trình bày kết quả lược khảo các công trình nghiên cứu trước có liên quan ở trong nước cũng như trên thế giới, đồng thời xác mục tiêu nghiên cứu.

Chương 2: Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu. Trình bày cơ sở lý thuyết về nguồn nhân lực và chất lượng nguồn nhân lực du lịch, hệ thống tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch. Dựa trên kết quả nghiên cứu định tính với kỹ thuật thảo luận tay đôi với các chuyên gia trong ngành du lịch, luận án đưa ra các giả thuyết và mô hình nghiên cứu.

Chương 3: Thiết kế nghiên cứu. Nội dung của chương này trình bày các bước chính trong quy trình nghiên cứu của luận án, kết quả nghiên cứu định tính xây dựng thang đo cho các nhân tố và kết quả nghiên cứu định lượng sơ bộ hiệu chỉnh thang đo.

Chương 4: Phân tích kết quả nghiên cứu. Trình bày về kết quả nghiên cứu định lượng chính thức. Trong đó có nêu phương pháp thu thập và phân tích dữ liệu khảo sát; quá trình đánh giá thang đo và kết quả kiểm định mô hình lý thuyết cùng các giả thuyết nghiên cứu.

Chương 5: Kết luận và hàm ý quản trị. Thảo luận kết quả nghiên cứu. Trên cơ sở kết quả nghiên cứu đã được trình bày ở chương 4, Chương 5 đưa ra các hàm ý quản trị nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch tỉnh BR-VT. Trong chương này cũng trình bày những đóng góp cũng như những mặt còn hạn chế của đề tài nghiên cứu và đưa ra hướng nghiên cứu tiếp theo.

Tóm tắt chương 1

Chương 1 đã trình bày tổng quan về đề tài nghiên cứu, trong đó giới thiệu tổng quan về ngành du lịch tỉnh BR-VT, giới thiệu về đề tài nghiên cứu. Kết quả lược khảo các công trình nghiên cứu có liên quan ở trong và ngoài nước. Có 21 công trình nghiên cứu ở trong nước và 25 công trình nghiên cứu ở nước ngoài được lược khảo và tổng kết để tìm ra khe hổng nghiên cứu. Nội dung chương 1 cũng đã đưa ra lý do chọn đề tài nghiên cứu, đối tượng và phạm vi nghiên cứu, xác định mục tiêu và phương pháp nghiên cứu cho luận án.

CHƯƠNG 2

CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

Trong chương 1 đã giới thiệu tổng quan về đề tài nghiên cứu, trong đó có trình bày mục tiêu, đối tượng và phạm vi nghiên cứu, lựa chọn phương pháp nghiên cứu cho đề tài. Ở trong chương 2 sẽ trình bày cơ sở lý thuyết về chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch, đưa ra các tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực. Tiếp đó trình bày kết quả nghiên cứu định tính khám phá mô hình. Dựa trên kết quả nghiên cứu định tính với kỹ thuật phỏng vấn, thảo luận với chuyên gia tác giả đưa ra các giả thuyết nghiên cứu.

2.1 Cơ sở lý thuyết

2.1.1 Khái niệm nguồn nhân lực

Khi nói đến toàn bộ nguồn lực của một đất nước, thường phải nghĩ đến tổng thể các yếu tố: vị trí địa lý, các nguồn tài nguyên thiên nhiên, hệ thống tài sản quốc gia, nguồn nhân lực, đường lối chính sách, vốn và thị trường, văn hóa,.. ở trong nước và nước ngoài có thể khai thác được để phục vụ cho việc phát triển kinh tế - xã hội của một lãnh thổ nhất định của đất nước, cũng như toàn bộ đất nước đó. Nguồn nhân lực của đất nước không phải là bất biến, mà biến động theo không gian và thời gian. Con người với vai trò là yếu tố cấu thành và là chủ thể của nguồn lực của đất nước vì lợi ích của mình có thể làm thay đổi nguồn lực theo hướng có lợi cho mình (Nguyễn Văn Lư, 2014).

Trong tất cả các nguồn lực, nguồn nhân lực đóng vai trò quyết định các nguồn lực khác. Từ những năm 80 của thế kỷ 20, thuật ngữ “Nguồn nhân lực” đã được sử dụng rộng rãi ở các nước có nền kinh tế phát triển với ý nghĩa là nguồn lực con người, phản ánh sự đánh giá lại vai trò yếu tố con người trong quá trình phát triển. Sự xuất hiện của thuật ngữ “Nguồn nhân lực” thể hiện sự công nhận của phương thức quản lý mới trong việc sử dụng nguồn lực con người.

Hiện nay có nhiều cách hiểu khác nhau về NNL. Tiếp cận theo hướng coi nhân lực là nguồn lực với yếu tố vật chất, tinh thần tạo nên năng lực, sức mạnh phục vụ cho sự phát triển của một tổ chức, một lãnh thổ là cách tiếp cận phổ biến nhất (Nguyễn Văn Lư, 2014). Theo cách tiếp cận này thì nguồn nhân lực được hiểu là

nguồn lực con người của các tổ chức, của một lãnh thổ có quy mô, loại hình, chức năng khác nhau, có khả năng và tiềm năng tham gia vào quá trình phát triển của tổ chức, của lãnh thổ cùng với sự phát triển kinh tế - xã hội của quốc gia, khu vực và thế giới. Trong báo cáo đánh giá về những tác động của toàn cầu hóa đối với NNL của Liên hợp quốc, NNL được xác định là trình độ lành nghề, kiến thức và năng lực thực có và những năng lực tiềm tàng của con người. Với cách tiếp cận này, tiềm năng của con người được đề cao; đồng thời cũng mở ra khả năng xây dựng các cơ chế thích hợp trong quản lý nhà nước và quản trị NNL.

Theo Tổ chức lao động quốc tế (ILO), nguồn nhân lực của một quốc gia hay vùng lãnh thổ là toàn bộ những người đang trong độ tuổi lao động. Đây là một khái niệm để chỉ ra quy mô và tiềm lực của một quốc gia và đánh giá về khả năng tham gia hoạt động kinh tế để tạo ra tài sản cho xã hội của NNL. Còn theo Tổ chức ngân hàng thế giới (WB), NNL là toàn bộ vốn con người bao gồm thể lực, trí lực, kỹ năng nghề nghiệp... của mỗi cá nhân. Theo quan niệm này, NNL được coi như một nguồn vốn. Sự tham gia của nguồn vốn này trong quá trình sản xuất lại không giống như vốn bằng tiền, vốn công nghệ, tài nguyên. Nguồn vốn đặc biệt này được đặt bên cạnh các loại vốn kia nhưng để khai thác, duy trì và sử dụng các loại vốn vật chất đó.

Theo David Begg, Stanley Fischer và Rudiger Dornbush (2008), NNL được hiểu là toàn bộ trình độ chuyên môn mà con người tích lũy được, nó được đánh giá cao vì tiềm năng đem lại thu nhập trong tương lai. Các tác giả này cho rằng kiến thức mà con người tích lũy được trong quá trình lao động sản xuất là máu chốt vì chính kiến thức đó giúp họ tạo ra của cải, tài sản cho cuộc sống hiện tại và tương lai của chính họ.

Nguyễn Ngọc Quân (2014) cho rằng “NNL của tổ chức bao gồm tất cả những người LĐ làm việc trong một tổ chức đó, còn nhân lực được hiểu là nguồn lực của mỗi con người mà nguồn lực này gồm có thể lực và tri lực”. Đó là toàn bộ con người và các hành động của con người trong tổ chức đó tạo thành các hoạt động - phần không thể thiếu trong sự tồn tại và phát triển của tổ chức. Nếu xét trong phạm vi toàn XH thì NNL là nguồn cung cấp sức LĐ cho toàn XH, bao gồm toàn bộ dân cư có thể phát triển bình thường; là một yếu tố của sự phát triển KTXH, là khả năng

LĐ của XH theo nghĩa hẹp, bao gồm nhóm dân cư trong độ tuổi lao động có khả năng LĐ: là tổng hợp những con người cụ thể tham gia vào quá trình LĐ, là tổng thể yếu tố về vật chất và tinh thần được huy động vào quá trình LĐ. Còn nếu xem xét trong phạm vi của một tổ chức thì NNL bao gồm tất cả mọi cá nhân tham gia bất cứ hoạt động nào với bất cứ vai trò nào trong tổ chức. Nó được coi là nguồn tài nguyên quý báu nhất của tổ chức. Trong quá trình hoạt động của mình mọi tổ chức đều biết tận dụng một cách tối đa khai thác tiềm năng thể lực của con người, trong đó việc khai thác tiềm năng về mặt trí lực của con người còn rất mới mẻ và trong giai đoạn đầu.

Trần Kim Dung (2011) cho rằng “NNL của một tổ chức được hình thành trên cơ sở của các cá nhân có vai trò khác nhau và được liên kết với nhau theo những mục tiêu nhất định”. Theo tác giả Trần Kim Dung NNL là loại nguồn lực không giống các nguồn lực khác. Đây chính là nguồn lực mà trong đó con người liên kết được với nhau, thực hiện vai trò của con người trong việc thực hiện các tiêu đích của tổ chức. Còn bản thân các nguồn lực khác không tự kết nối, không tự hình thành các mối liên kết được nếu không có con người. Vì vậy, vai trò của con người trong quá trình xây dựng và phát triển tổ chức và XH là rất quan trọng.

Bộ LĐTB&XH (1998) cho rằng “NNL là tiềm năng về lao động trong một thời kỳ xác định của một quốc gia, suy rộng ra có thể được xác định trên một địa phương, một ngành hay một vùng. Đây là nguồn lực quan trọng nhất để phát triển kinh tế - xã hội”. Bộ LĐTB&XH quy định LLLĐ là những người đủ 15 tuổi trở lên có thể có việc làm hoặc chưa có việc làm. LLLĐ đồng nghĩa với số dân hoạt động KT. Quan điểm này cũng thống nhất với tổ chức LĐ thế giới (ILO) cho rằng LLLĐ là một bộ phận dân số trong độ tuổi quy định, thực tế có tham gia LĐ và những người không có việc làm đang tích cực tìm kiếm việc làm.

Theo Đỗ Minh Cương và Mạc Văn Tiến (2004), NNL được hiểu theo hai nghĩa: rộng và hẹp. Theo nghĩa rộng, NNL là tổng thể tiềm năng của con người (trước hết và cơ bản nhất là tiềm năng LĐ) của một quốc gia, một vùng lãnh thổ, một địa phương, được chuẩn bị ở một mức độ nào đó, có khả năng huy động vào quá trình phát triển KTXH của đất nước (hoặc một vùng, một địa phương cụ thể) trong một thời kỳ nhất định (có thể cho 1 năm, 5 năm, 10 năm...) phù hợp với chiến

lược và kế hoạch phát triển; Theo nghĩa hẹp, NNL là các tiềm năng của con người được lượng hóa theo một chỉ tiêu nhất định do Luật định hoặc chỉ tiêu thống kê căn cứ vào độ tuổi và khả năng LĐ, tức là có thể đo, đếm được mà quan trọng nhất trong đó là dân số hoạt động KT thường xuyên (còn gọi là lực lượng LĐ). Đó là những người trong độ tuổi LĐ theo luật định, có khả năng LĐ, thực tế đang có việc làm và những người thất nghiệp.

Giữa Đỗ Minh Cương, Mạc Văn Tiến và Nguyễn Ngọc Quân có nêu lên quan điểm giống nhau về NNL. Với Nguyễn Ngọc Quân chỉ nhắc đến NNL trong một tổ chức đồng nghĩa với NNL đó đang trong độ tuổi LĐ, có khả năng LĐ và đang làm việc trong một tổ chức. Luận điểm này cũng trùng với việc coi đó là số dân hoạt động KT, số dân trong độ tuổi LĐ và đang có việc làm của Đỗ Minh Cương và Mạc Văn Tiến. Nhưng nhắc đến những người thất nghiệp, có nghĩa là nhắc đến cả những người ngoài XH. còn NNL trong một tổ chức thì đương nhiên nhắc đến những người đang có việc làm, xác định được tổng hòa năng lực, thể lực, trí lực của họ cho phát triển XH. Như vậy, những người thất nghiệp dưới bất kỳ hình thức nào thì trong thời điểm thất nghiệp đó, họ tiêu dùng của cải trong XH nhưng không cống hiến trí lực hay thể lực để tạo ra của cải trong XH được. Toàn bộ thể lực và trí lực đó hình thành năng lực XH của con người và vẫn là dạng tiềm năng chưa được khai thác. Do đó, việc khai thác năng lực XH của con người vào phát triển KTXH chính là khai thác và sử dụng NNL có hiệu quả.

Từ các quan niệm trên, NNL được hiểu theo hai nghĩa: Theo nghĩa rộng, NNL là nguồn cung cấp sức LĐ cho SXXH, cung cấp nguồn lực cho sự phát triển. Do đó, NNL bao gồm toàn bộ dân cư có thể phát triển bình thường. Theo nghĩa hẹp: NNL là khả năng LĐ của XH, là nguồn lực cho sự phát triển KTXH, bao gồm các nhóm dân cư trong độ tuổi LĐ, có khả năng tham gia vào LĐ, là tổng thể các yếu tố về thể lực, trí lực và kỹ năng nghề nghiệp của họ được huy động vào quá trình LĐ.

Từ việc nghiên cứu các quan niệm trên, tác giả nhận định, NNL xã hội là toàn bộ con người trong xã hội có thể cung cấp thể lực và trí lực cho XH. Với cách hiểu này, NNL không có giới hạn về độ tuổi mà ở bất kỳ lứa tuổi nào, ở bất kỳ phạm vi nào có thể sử dụng trí lực hay thể lực cho các hoạt động có ích trong XH, đặc biệt là các hoạt động tạo ra các giá trị trong cuộc sống, tạo ra của cải vật chất cho XH thì

đều là NNL của XH. Còn NNL của tổ chức bao gồm tất cả những người làm việc trong một tổ chức đó bằng trí lực và thể lực của họ. Những người cùng làm việc trong một tổ chức là những người trong độ tuổi LĐ theo quy định của Luật LĐ. Thể lực và trí lực là khả năng tiềm ẩn trong mỗi con người. Một tổ chức muốn hoạt động có hiệu quả thì cần phải biết khai thác, biết sử dụng và gìn giữ, biết phát triển các tiềm năng đó.

Đồng thời, có thể hiểu NNL là nguồn lực con người. Nguồn lực đó được xem xét ở hai khía cạnh là nguồn gốc và tổng thể nguồn lực của mỗi cá nhân. Từ khía cạnh nguồn gốc, nơi phát sinh ra nguồn lực, dễ thấy NNL nằm ngay trong bản thân mỗi con người, đó cũng là sự khác nhau cơ bản giữa nguồn lực con người và các nguồn lực khác. Ở khía cạnh thứ hai, NNL được hiểu là tổng thể nguồn lực của từng cá nhân. Với tư cách là một nguồn lực của quá trình phát triển thuộc mỗi tổ chức, mỗi lãnh thổ, NNL là nguồn lực con người có khả năng sáng tạo ra của cải vật chất và tinh thần cho xã hội, được biểu hiện thông qua số lượng, chất lượng và cơ cấu nhất định của NNL tại mỗi thời điểm nhất định. NNL không chỉ bao hàm những người trong độ tuổi lao động theo khả năng tự nhiên hay quy định hành chính của mỗi quốc gia liên quan đến việc làm, không chỉ bao hàm về mặt chất lượng, mà còn bao gồm toàn bộ quá trình chuyên môn mà con người tích lũy được, có khả năng tạo ra của cải, vật chất và tinh thần, đem lại thu nhập cho hiện tại và tương lai.

Trong phạm vi luận án, tác giả chú trọng vào NNL trong tổ chức chính là NNL trong DN để khẳng định đó là những người trong độ tuổi LĐ theo quy định của pháp luật, làm việc bằng trí lực và thể lực của họ. Với cách hiểu này có thể gọi họ là LLLĐ của DN. Đây cũng chính là khái niệm để chỉ NNL trong các doanh nghiệp du lịch mà tác giả muốn đề cập đến trong luận án này.

2.1.2 Nguồn nhân lực du lịch

2.1.2.1 Du lịch và ngành du lịch

Hiện nay có nhiều quan điểm khác nhau về khái niệm du lịch. Có những quan điểm giải thích du lịch như một hiện tượng di chuyển, lưu trú ngoài nơi cư trú thường xuyên của mỗi con người, nhằm đáp ứng nhu cầu tham quan, tìm hiểu, giải trí, nghỉ dưỡng trong một khoảng thời gian nhất định. Nhưng cũng có những quan điểm khác lại tập trung vào bản thân du khách và khía cạnh về kinh tế.

Theo quan điểm của Hunziker và Krapf cho rằng du lịch là tập hợp các mối quan hệ và các hiện tượng phát sinh trong các cuộc hành trình và lưu trú của những người ngoài địa phương, nếu việc cư trú đó không thành cư trú thường xuyên và không đáng kể đến hoạt động kiếm lời.

Trong khi đó, Tổ chức Du lịch thế giới của Liên hợp quốc (UNWTO) xác định du lịch bao gồm tất cả các hoạt động của những người du hành, tạm trú, trong mục đích tham quan, khám phá và tìm hiểu, trải nghiệm hoặc trong mục đích nghỉ ngơi, giải trí, thư giãn; cũng như mục đích hành nghề và những mục đích khác nữa, trong thời gian liên tục nhưng không quá một năm, ở bên ngoài môi trường sống định cư; nhưng loại trừ các du hành mà có mục đích chính là kiếm tiền. Du lịch cũng là một dạng nghỉ ngơi năng động trong môi trường sống khác hẳn nơi định cư.

Còn ở Hội nghị quốc tế về du lịch và lữ hành được tổ chức ở Ottawa, Canada vào tháng 6/1991 đã thống nhất đưa ra định nghĩa: Du lịch bao gồm tất cả mọi hoạt động của những người du hành, tạm trú, với mục đích tham quan, khám phá hoặc với mục đích nghỉ ngơi, giải trí, thư giãn; cũng như mục đích kinh doanh và những mục đích khác nữa, trong thời gian liên tục nhưng không quá một năm, ở bên ngoài môi trường sống định cư.

Theo Luật Du lịch của Việt Nam năm 2005 có đưa ra khái niệm du lịch như sau: “Du lịch là các hoạt động có liên quan đến chuyến đi của con người ngoài nơi cư trú thường xuyên của mình nhằm đáp ứng nhu cầu tham quan, tìm hiểu, giải trí, nghỉ dưỡng trong một khoảng thời gian nhất định”.

Như vậy có thể nói Du lịch là tất cả các hoạt động có liên quan đến chuyến đi của mỗi con người ngoài nơi cư trú thường xuyên của mình nhằm đáp ứng nhu cầu tham quan, tìm hiểu, giải trí, nghỉ dưỡng và các mục đích khác trong một khoảng thời gian nhất định. Và để đáp ứng những nhu cầu đó, một ngành sản xuất mang đặc điểm chủ yếu của một ngành dịch vụ được hình thành và phát triển với tên gọi là ngành du lịch. Dưới góc độ cung cấp dịch vụ, du lịch được coi là ngành kinh tế tổng hợp, mang nội dung văn hóa sâu sắc, có tính liên ngành, liên vùng và xã hội hóa cao.

Còn doanh nghiệp du lịch có thể được hiểu là các doanh nghiệp hoạt động sản xuất, kinh doanh, cung cấp các sản phẩm và dịch vụ du lịch. Đó có thể là các nhà hàng, khách sạn, khu nghỉ dưỡng, khu vui chơi giải trí, các công ty lữ hành...

2.1.2.2 Nguồn nhân lực du lịch

Cũng như các thị trường nói chung, trên thị trường du lịch cũng có khái niệm cung trong du lịch. Cung du lịch là một phạm trù kinh tế xuất hiện trong mối quan hệ hàng hóa và tiền tệ thuộc lĩnh vực du lịch. Cung trong du lịch có ý nghĩa đáp ứng mọi nhu cầu về hàng hóa vật chất và dịch vụ du lịch trên thị trường du lịch. Cung du lịch là một thành phần cơ bản của thị trường du lịch, bao gồm toàn bộ hàng hóa du lịch (vật chất và dịch vụ) mà các chủ thể thị trường bên bán có khả năng đưa ra thị trường và sẵn sàng bán trong một thời điểm xác định để đáp ứng các nhu cầu du lịch nhằm mục đích sinh lợi.

Cung du lịch bao gồm hai yếu tố cơ bản là khả năng và ý muốn sẵn sàng, cụ thể ở đây là khả năng bán và ý muốn sẵn sàng bán hàng hóa vật chất và dịch vụ du lịch của chủ thể kinh tế đại diện cho bên bán trên thị trường du lịch. Người bán trên thị trường du lịch bao gồm người sản xuất và các thành phần trung gian như các hãng tổ chức tour du lịch và các đại lý du lịch. Khi người bán có khả năng bán, tức là có khả năng tạo ra được hàng hóa du lịch đáp ứng người tiêu dùng trên thị trường du lịch, nhưng chưa muốn bán vì giá quá rẻ hoặc cho là giá quá rẻ, nên không tiến hành sản xuất, không tổ chức phục vụ khách hàng, thì không có cung du lịch và cầu du lịch sẽ không được đáp ứng. Trong trường hợp người bán sẵn sàng bán hàng hóa vật chất phục vụ du lịch và dịch vụ du lịch với giá cả hiện thời và trong khoảng thời gian mà họ cho là thích hợp, nhưng họ không có khả năng, không tạo được hàng hóa, dịch vụ du lịch, thì cũng không thể có cung du lịch trên thị trường.

Một khái niệm khác rất quan trọng khi nói đến cung du lịch là lượng cung. Lượng cung chỉ rõ toàn bộ số lượng hàng hóa vật chất và dịch vụ du lịch mà người bán sẵn sàng bán và có khả năng bán ở mức giá đã xác định trong khoảng thời gian nhất định trên thị trường du lịch. Như vậy cung du lịch hàm chứa toàn bộ mối quan hệ giữa lượng cung và giá của nó trên thị trường du lịch.

Để cung du lịch đến được với khách du lịch, rất cần thiết phải tổ chức quá trình đưa khách hàng đến với cung thật đồng bộ và phù hợp. Bản thân người sản xuất do giới hạn về năng lực chỉ có thể đảm nhiệm được một phần của quá trình này. Phần còn lại do các tổ chức môi giới trung gian thực hiện. Từ đó trên thị trường du lịch đòi hỏi sự cần thiết ra đời các dịch vụ trung gian. Thực hiện những

công việc để tạo ra và ghép nối các yếu tố tạo cung, hình thành cung du lịch đòi hỏi phải có lực lượng được gọi là nguồn nhân lực du lịch. Có thể nói nguồn nhân lực là chủ thể tạo ra các yếu tố tạo thành cung du lịch (trừ tại nguyên du lịch tự nhiên không do nhân lực du lịch tạo ra, nhưng được bàn tay con người vun đắp, tu bổ, hoán thiện và phát triển).

Cũng có thể nói theo cách khác, nhân lực du lịch là toàn bộ những người tham gia vào hoạt động du lịch để tạo ra của cải vật chất và tinh thần cho xã hội, gồm nhân lực trực tiếp và nhân lực gián tiếp. Nhân lực trực tiếp là những người làm việc trong các cơ quan quản lý nhà nước, các đơn vị sự nghiệp và doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực du lịch. Nhân lực gián tiếp là những người làm việc trong các ngành các quá trình có liên quan đến du lịch.

Do đặc thù của ngành du lịch, nhân lực ngành du lịch có tính chuyên môn hoá cao và tỷ lệ lao động trẻ, lao động nữ, lao động thời vụ trong ngành du lịch cao hơn các ngành khác. Thời gian làm việc của nhân lực ngành du lịch phụ thuộc vào đặc điểm tiêu dùng. Trong kinh doanh du lịch, phần lớn nhân lực tiếp xúc trực tiếp với khách hàng và họ tham gia thực hiện các công việc nhằm đạt được mục tiêu đề ra.

2.1.2.3 Phân nhóm nguồn nhân lực du lịch

Nguồn nhân lực du lịch có thể phân nhóm theo nhiều tiêu thức, như cách phân nhóm theo ngành, nghề; phân nhóm theo không gian phục vụ; phân nhóm theo dạng thức phục vụ.

a) Phân nhóm theo ngành nghề

Theo cách phân loại của Tổ chức Du lịch thế giới của Liên hợp quốc (UNWTO) thì nhân lực du lịch trực tiếp có thể được phân thành 7 nhóm ngành, nghề chủ yếu. Tuy nhiên theo đặc điểm sản phẩm dịch vụ của mỗi phân ngành thì một hoặc một số nhóm nghề đặc trưng thuộc về một phân ngành tương ứng, nhưng có một số nghề nghiệp khác lại phân tán rộng ở nhiều hoặc ở tất cả các phân ngành (như các nghề quản lý, thủ quỹ, kế toán...) do tính chất chung và phổ biến của những công việc này.

Tên gọi của mỗi loại nghề nghiệp nói trên phần nào cho biết mức độ kỹ năng cần thiết, phù hợp với nhiệm vụ và khả năng của lao động tuyển dụng vào ngành du lịch. Tuy nhiên, theo tính phức tạp của các nhiệm vụ, các nhà nghiên cứu nguồn

nhân lực phân loại trình độ kỹ năng trong các nghề nghiệp du lịch thành 4 nhóm chủ yếu: 1- Quản lý; 2- Giám sát; 3- Kỹ thuật lành nghề; 4- Thừa hành/tác nghiệp.

Bảng 2.1: Các nhóm nghề nghiệp chủ yếu trong ngành Du lịch và liên quan

1. Quản lý	15. Nhân viên văn phòng du lịch
2. Giám sát (lưu trú)	16. Hướng dẫn viên du lịch
3. Lễ tân khách sạn	17. Nhân viên phục vụ dịch vụ lễ hành
4. Nhân viên vệ sinh phòng	18. Nhân viên hướng dẫn thể thao và giải trí
5. Kế toán	19. Nhân viên phục vụ thể thao và giải trí
6. Thủ quỹ	20. Nhân viên phục vụ bãi cắm trại
7. Nhân viên tạp vụ	21. Lái xe taxi
8. Bảo vệ	22. Lái xe buýt
9. Khuân vác	23. Phi công
10. Giám sát (ăn uống)	24. Tiếp viên hàng không
11. Đầu bếp	25. Nhân viên phục vụ đường sắt
12. Nhân viên phụ bếp	26. Thủy thủ đoàn
13. Nhân viên phục vụ bàn	27. Nhân viên bán vé tàu thủy
14. Nhân viên bar	28. Nhân viên phục vụ đường thủy khác

(Nguồn: Tổ chức Du lịch thế giới của Liên hợp quốc)

Bảng 2.2: Chức danh công việc của 6 nghề phổ biến trong ngành Du lịch

NV vụ lễ tân	NV vụ Buồng	Kỹ thuật Chế biến món ăn	NV Nhà hàng	Đại lý lữ hành	NV điều hành tour
Quản lý lễ tân	Điều hành bộ phận buồng	Bếp trưởng	Giám đốc nhà hàng	Tổng giám đốc	Quản lý sản phẩm
Giám sát lễ tân	Quản lý bộ phận giặt là	Bếp phó	Quản lý ăn uống	Phó Tổng giám đốc	Quản lý bán hàng và marketing
Nhân viên lễ tân	Giám sát tầng	Phụ bếp	Trưởng nhóm phục vụ	Nhân viên tư vấn lữ hành cấp cao	Quản lý tài chính
Trực điện thoại	Nhân viên giặt là	Trưởng bộ phận bánh ngọt	Nhân viên pha chế rượu	Nhân viên tư vấn lữ hành	Quản lý bán vé
Nhân viên khuân vác.	Nhân viên phục vụ buồng	Trợ lý bếp trưởng bánh ngọt	Bồi bàn		Quản lý tour
	Nhân viên lau dọn khu vực công cộng	Nhân viên làm bánh			
		Nhân viên pha chế thịt			

(Nguồn: Ban Thư ký ASEAN 2013)

Cách phân loại nhân lực du lịch của ASEAN cũng có những khác biệt so với cách phân loại của UNWTO. Trong văn bản “Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau về nghề Du lịch”, các nước ASEAN đã xác định 32 chức danh công việc của 6 nghề phổ biến trong ngành du lịch là: Nghiệp vụ lễ tân (Tiền sảnh); Nghiệp vụ Buồng; Kỹ thuật Chế biến món ăn; Nghiệp vụ Nhà hàng; Đại lý lữ hành; và nghiệp vụ Điều hành tour.

Ở Việt Nam hiện nay, các nhóm ngành, nghề chủ yếu trong du lịch cũng được phân thành 4 nhóm: 1- Khách sạn- Nhà hàng; 2- Lữ hành; 3- Vận chuyển khách du lịch; 4- Dịch vụ khác.

b) Phân nhóm theo không gian hoạt động và phục vụ

Theo các phân nhóm này nhân lực du lịch có 3 nhóm chính: Một là nhân lực du lịch phục vụ tại các đầu mối giao thông; hai là nhân lực du lịch phục vụ tại điểm đến du lịch; ba là nhóm nhân lực tổng hợp làm nhiệm vụ quản lý nhà nước về du lịch và hoạt động sự nghiệp du lịch.

Nhân lực du lịch phục vụ tại các đầu mối giao thông: Đây là những nhân lực phục vụ khách du lịch đi lại bằng phương tiện giao thông đường hàng không, đường bộ, đường sắt, đường biển để đến điểm du lịch tại hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật đặc thù như sân bay, nhà ga, mạng lưới đường xá, cảng, kho nhiên liệu, các phương tiện máy móc và sửa chữa, . . . Các dịch vụ và phương tiện phục vụ khách du lịch bao gồm: Nhà hàng, quầy bar, cơ sở lưu trú, ngân hàng, viễn thông, các cửa hàng bán lẻ, cửa hàng sách..., và hoạt động của một số cơ quan quản lý nhà nước liên quan đến phục vụ khách du lịch như biên phòng, xuất nhập cảnh, hải quan, ...

Nhân lực du lịch phục vụ tại điểm đến du lịch: Nhóm nhân lực này đông nhất và có thể chia thành ba nhóm nhỏ:

- 1) Nhóm nhân lực tại các doanh nghiệp phục vụ trực tiếp du khách;
- 2) Nhóm nhân lực tại các doanh nghiệp hỗ trợ du lịch;
- 3) Nhóm nhân lực là cộng đồng dân cư địa phương tại các điểm đến tham gia vào hoạt động du lịch.

Nhân lực tại các doanh nghiệp trực tiếp phục vụ du khách bao gồm: Dịch vụ lưu trú - khách sạn, nhà nghỉ, khu nghỉ dưỡng; dịch vụ ăn uống - nhà hàng, quán bar; dịch vụ giải trí, thể thao, rạp hát, sông bạc, sân gôn, công viên giải trí, viện bảo

tàng, các sự kiện hoạt động lễ hội; dịch vụ lữ hành, vận chuyển - các hãng lữ hành, đại lý lữ hành, phòng bán vé hàng không, xe tuyến, tàu hỏa, tàu thủy, taxi, xe cho thuê tự lái...

Nhân lực tại các doanh nghiệp hỗ trợ du lịch bao gồm nhân lực làm việc tại các doanh nghiệp cung cấp hàng hóa và dịch vụ cho các doanh nghiệp trực tiếp phục vụ khách như: Công ty xây dựng, kiến trúc, công ty quảng cáo, công ty bia rượu, nước giải khát, công ty phát hành thẻ tín dụng, công ty vận tải, thương mại buôn bán, bán lẻ hàng hóa, vệ sinh môi trường, cung cấp điện, cấp thoát nước, kỹ thuật, chăm sóc sức khỏe, y tế...

Nhóm nhân lực cộng đồng dân cư ở các điểm du lịch hoặc các địa phương lân cận điểm du lịch tham gia hoạt động du lịch như: Các gia đình, cá nhân, các tổ chức cộng đồng dân cư địa phương tham gia trong quá trình phục vụ khách du lịch một cách trực tiếp hoặc gián tiếp.

Nhân lực tổng hợp làm nhiệm vụ quản lý nhà nước về du lịch và hoạt động sự nghiệp du lịch: Nhân lực làm việc tại các cơ quan quản lý nhà nước chuyên ngành du lịch có liên quan đến hoạch định chính sách, điều hành, kiểm soát, quản lý các dịch vụ phục vụ du lịch như: Cơ quan cấp phép, đăng ký kinh doanh, cơ quan đảm bảo an ninh, trật tự an toàn xã hội, cơ quan quản lý rừng quốc gia, bảo tồn thiên nhiên, cơ quan quản lý văn hóa... Nhân lực hoạt động sự nghiệp du lịch là nhân lực làm công tác nghiên cứu phát triển du lịch, đào tạo, dạy nghề cung cấp nguồn nhân lực cho các doanh nghiệp du lịch trực tiếp phục vụ du khách hoặc các doanh nghiệp hỗ trợ phục vụ du lịch.

Như vậy, nhân lực ngành Du lịch bao gồm toàn bộ lực lượng lao động trực tiếp và gián tiếp liên quan đến quá trình phục vụ khách du lịch. Tuy nhiên trong phạm vi nghiên cứu này sẽ chỉ tập trung đến nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp du lịch là những doanh nghiệp hoạt động trực tiếp trong quá trình phục vụ khách du lịch.

c) Phân nhóm theo dạng thức của mối liên hệ với khách

Căn cứ vào mối liên hệ với đối tượng phục vụ là khách du lịch, nhân lực du lịch được chia thành hai nhóm: nhân lực du lịch trực tiếp và nhân lực du lịch gián tiếp. Tuy nhiên sự phân biệt này cũng chỉ là tương đối, tùy thuộc vào quy định, cách

hiểu và hoàn cảnh cụ thể ở mỗi địa điểm nhất định, mỗi quốc gia hoặc vùng lãnh thổ.

1) Nhân lực du lịch trực tiếp bao gồm những người trực tiếp phục vụ khách du lịch như nhân lực trong các cơ sở lưu trú du lịch, nhà hàng, quán bar, công ty lữ hành, vận chuyển, các đơn vị trực tiếp cung cấp dịch vụ giải trí, thể thao cho du khách,... Nhóm nhân lực du lịch trực tiếp phục vụ khách du lịch bao giờ cũng có ảnh hưởng trực tiếp và lớn nhất đến chất lượng dịch vụ và chất lượng sản phẩm du lịch.

2) Nhân lực du lịch gián tiếp bao gồm những người cung ứng, hỗ trợ cho các hoạt động trực tiếp phục vụ khách du lịch như cung ứng thực phẩm cho khách sạn, nhà hàng, cung ứng hàng hóa cho các cửa hàng bán lẻ phục vụ khách du lịch, các dịch vụ của Chính phủ hỗ trợ phát triển du lịch, đào tạo nhân lực du lịch, xây dựng khách sạn, các trang thiết bị phục vụ khách du lịch...

2.1.3 Tầm quan trọng của nguồn nhân lực trong doanh nghiệp

Có thể nói nguồn nhân lực luôn đóng vai trò quyết định trong mọi hoạt động sản xuất, kinh doanh của mỗi doanh nghiệp, đơn vị, là nguồn lực không thể thiếu trong bất kỳ một tổ chức, một DN nào và cả trong tăng trưởng và phát triển KTXH. Nhiều quốc gia giàu có và phát triển dựa vào tài nguyên, dựa vào việc sử dụng lợi thế so sánh để nâng cao lợi thế cạnh tranh và phát triển KT. Ngày nay, thế giới đang có xu hướng chuyển sang cạnh tranh bằng nguồn lực con người, đó là sử dụng NNL có tri thức trong cạnh tranh và nâng cao lợi thế quốc gia. Do đó, con người và tri thức của con người là chìa khóa, là then chốt trong mọi hoạt động không chỉ của mỗi DN mà còn cả nền KT. Hầu hết trong các chiến lược phát triển, mọi quốc gia đều coi nguồn lực con người là quan trọng nhất, chú trọng giáo dục và đào tạo vì tương lai phát triển của mỗi quốc gia.

Việt Nam đang trong quá trình CNH, HĐH, đóng góp vào công cuộc này chính là tri thức của mỗi người và là NNL của tổ chức, đặc biệt là NNL chất lượng cao. Tài nguyên có thể khan hiếm và cạn kiệt nhưng năng lực con người không giới hạn, luôn được phát huy nếu được khai thác, sử dụng và gìn giữ. Khả năng sáng tạo của trí tuệ con người là vô tận. Để phát triển bền vững, trí tuệ cần được phát triển và khai thác chứ không thể chỉ khai thác mà không quan tâm đến phát triển.

Theo Cakar và Bititci (2001): Những năm 1980 là thập niên của tự động hoá...Thập niên 90 dành cho con người và bằng chứng là việc đưa ra khái niệm “quản lý chất lượng tổng hợp” (Total Quality Management - TQM) chú trọng tới phân công LĐ, huy động sự tham gia, tăng cường tính sở hữu kết hợp với nhóm làm việc theo chức năng... Sáng kiến “đầu tư vào con người” (Investor in People) của Anh đã đưa vai trò và tầm quan trọng của con người cũng như nhu cầu cần có những quy trình quản lý con người bền vững lên một mức cao hơn. Vì vậy, quản lý NNL một yếu tố đầu vào hết sức cần thiết nhằm tăng hiệu quả KD; nhằm quy hoạch, quản lý và nâng cao năng lực NNL; Xác định, phát triển và duy trì kiến thức và năng lực của người LĐ; khuyến khích sự tham gia và trao quyền cho người LĐ. Tất cả các yếu tố này đều có tác động tới kết quả KD bởi nhân lực là một loại tài sản cố định chính của DN.

Như vậy, vai trò của NNL trong hoạt động SXKD cũng như trong mọi lĩnh vực khác của đời sống KTXH luôn đóng vai trò chủ chốt. DN biết cách quản lý NNL, đề cao vai trò và giá trị NNL sẽ giúp các DN khai thác được khả năng tiềm ẩn của NNL, nâng cao năng suất LĐ và tạo ra lợi thế cạnh tranh về NNL.

2.1.4 Chất lượng nguồn nhân lực du lịch

Theo Phùng Rân (2008), CLNNL được đo bằng 2 tiêu chí, đó là *là năng lực hoạt động của NNL và phẩm chất đạo đức của NNL* đó. Năng lực hoạt động có được thông qua đào tạo, qua huấn luyện, qua thời gian làm việc, được đánh giá bằng học hàm, học vị, cấp bậc công việc và người thực hiện, kỹ năng giải quyết công việc... Năng lực này là kết quả giáo dục đào tạo. Theo cách đánh giá về CLNNL của Phùng Rân thì năng lực hoạt động của NNL thuộc về chuyên môn của NNL, có thể đạt được thông qua học tập, rèn luyện và có thể đánh giá và điều chỉnh được một cách dễ dàng. Còn tiêu chí thuộc về phẩm chất đạo đức thì rất khó đánh giá và điều chỉnh.

Theo Vũ Thị Ngọc Phùng (2006), “*CLNNL được đánh giá qua trình độ học vấn, chuyên môn và kỹ năng của người lao động cũng như sức khỏe của họ*”. Như vậy, cho dù là NNL không cụ thể là NNL trong một tổ chức hay của toàn XH thì CLNNL gồm tiêu chí *trình độ học vấn, chuyên môn và kỹ năng* (thuộc trí lực) và *sức khỏe* (thuộc thể lực). Các tiêu chí này được định lượng hóa bằng các cấp bậc

học, các bậc đào tạo chuyên môn mà có và có thể đo lường được tương đối dễ dàng hơn so với khái niệm trong *Từ điển Tiếng Việt* và Phùng Nhân khi cho rằng CLNNL được đo bằng *phẩm chất, giá trị, đạo đức hay năng lực* là các tiêu chí rất khó định lượng trong thực tế.

Theo Mai Quốc Chánh (2000), “*CLNNL được xem xét trên các mặt: trình độ sức khỏe, trình độ văn hóa, trình độ chuyên môn, năng lực phẩm chất*”. Như vậy Mai Quốc Chánh coi việc đánh giá CLNNL là “xem xét trên các mặt” chứ không coi đó là các tiêu chí cần thiết bắt buộc phải có, vì thế có thể có mặt “được xem xét”, cũng có mặt có thể không được xem xét và cũng có thể còn nhiều mặt khác chưa được xét đến.

Quan điểm và cách đánh giá về chất lượng NNL của mỗi nhà khoa học có thể được nhìn nhận ở nhiều góc độ khác nhau, tùy theo từng lĩnh vực và ở những hoàn cảnh khác nhau, tuy nhiên tựu chung lại có thể khái quát CLNNL như sau:

+ *CLNNL* là một trạng thái của NNL trong tổ chức, thể hiện mối quan hệ giữa các yếu tố cấu thành nên bản chất bên trong của NNL, bao gồm: (1) Trạng thái sức khỏe: là trạng thái về thể chất cũng như tinh thần của con người; (2) Trình độ văn hóa: là sự hiểu biết của nguồn nhân lực đối với kiến thức phổ thông về XH và tự nhiên (như số lượng nhân lực biết chữ, tỷ lệ nhân lực qua các lớp học...). Trình độ văn hóa tạo ra khả năng tiếp thu và vận dụng một cách nhanh chóng những tiến bộ khoa học công nghệ vào các hoạt động trong tổ chức; (3) Trình độ chuyên môn, nghiệp vụ: là sự hiểu biết, khả năng thực hành về một chuyên môn, nghề nghiệp nào đó trong tổ chức, được thể hiện bằng cơ cấu LĐ được đào tạo và chưa đào tạo; cơ cấu cấp bậc đào tạo (sơ cấp, trung cấp, cao cấp); cơ cấu lao động kỹ thuật và các nhà chuyên môn; cơ cấu trình độ đào tạo. Đây là chỉ tiêu quan trọng nhất, phản ánh CLNNL của tổ chức, khả năng áp dụng tiến bộ khoa học hiện đại vào các hoạt động của tổ chức.

+ CLNNL là trạng thái của NNL được thể hiện ở năng lực làm việc, kỹ năng xử lý công việc và thái độ trong công việc của NNL đang làm việc tại DN. Nó bao hàm trí lực, thể lực, tâm lực. Trí lực chính là năng lực làm việc, kỹ năng xử lý công việc yêu cầu phải có trình độ học vấn, kiến thức chuyên môn, kỹ năng xử lý được đào tạo, trau dồi trước khi thực hiện công việc và trong suốt quá trình thực hiện công

việc. Nếu có trí lực mà không đủ sức khỏe, thể chất yếu ớt thì trí lực đó gần như nằm nguyên trong thể xác con người đó, trí lực đó không có giá trị sử dụng. Vì thế NNL cần có sức khỏe kết hợp với trí lực thì mới thành năng lực làm việc của NNL. Thái độ trong công việc chính là thể hiện tâm lực của NNL. Đó là tinh thần làm việc, khả năng tập trung trong công việc, khả năng chịu áp lực, trạng thái cảm xúc của NNL trong khi làm việc được biểu hiện thông hành vi. Thái độ trong công việc còn thể hiện tình trạng sức khỏe cả thể chất và tinh thần của NNL.

Như vậy chất lượng nguồn nhân lực là mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của người lao động và được đánh giá ở nhiều tiêu chí khác nhau như sức khỏe, trình độ học vấn, chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp, năng lực phẩm chất. v.v... Ngoài ra chất lượng nguồn nhân lực còn được đánh giá qua thái độ làm việc và tâm lý của người lao động, lòng nhiệt tình của họ, khả năng chịu đựng áp lực công việc. Có thể phân loại thành các nhóm tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực, bao gồm: Trí lực (trình độ học vấn, trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp, trình độ ngoại ngữ,...); Thể lực (độ tuổi, chiều cao, cân nặng, tình trạng bệnh tật, . .) và Tâm lực (thái độ làm việc, hành vi, khả năng chịu đựng áp lực công việc, mức độ sẵn sàng thực hiện các công việc đột xuất).

Đối với ngành du lịch nói riêng, khi đánh giá về chất lượng NNL sẽ có những đặc trưng và sự khác biệt so với các lĩnh vực khác. Do đặc thù là ngành dịch vụ, người lao động trực tiếp trong lĩnh vực du lịch thường xuyên phải tiếp xúc với khách du lịch, phục vụ và làm hài lòng nhu cầu sử dụng các dịch vụ, sản phẩm du lịch của du khách, nên ngoài những phẩm chất cơ bản mà người lao động ở bất kỳ lĩnh vực nào cũng cần có thì họ còn phải khả năng giao tiếp, khả năng ứng xử, có trình độ ngoại ngữ nhất định tùy theo vị trí công việc, và các yêu cầu khác nữa. Chất lượng NNL du lịch là khả năng đáp ứng tốt các vị trí việc làm trong ngành du lịch, phục vụ sự phát triển du lịch bền vững, có khả năng đáp ứng những mục tiêu hoạt động và phát triển kinh doanh du lịch của doanh nghiệp, địa phương.

Theo Nguyễn Văn Lưu (2016), nếu theo hướng tiếp cận định tính thì CLNNL du lịch là khả năng đáp ứng những yêu cầu phức tạp của hoạt động du lịch, tạo ra năng suất và hiệu quả cao trong công việc, có sự đóng góp đáng kể cho sự tăng trưởng và phát triển du lịch của một DN, một địa phương và quốc gia, lôi kéo cộng

đồng và toàn xã hội tham gia phát triển du lịch. Tiếp cận theo hướng định lượng thì nguồn nhân lực du lịch có chất lượng được hiểu là những người lao động đã qua đào tạo du lịch, có bằng cấp và trình độ chuyên môn, kỹ thuật và những nhân lực du lịch lành nghề.

2.1.5 Các tiêu chí đánh giá CLNNL trong lĩnh vực du lịch

Tùy theo từng lĩnh vực, ngành nghề và đặc thù của mỗi địa phương hay đơn vị và bối cảnh thực tế mà người ta có thể đưa ra các tiêu chí khác nhau để đánh giá chất lượng nguồn nhân lực. Nhưng tựu chung lại cũng đều xem xét ở các khía cạnh sao cho công việc được thực hiện một cách hiệu quả nhất. Để thực hiện tốt các công việc của mình thì người lao động cần phải có các yếu tố cơ bản như sức khỏe, kiến thức về ngành nghề, vị trí công việc mình đang đảm nhận, kỹ năng và kinh nghiệm thực hiện thực hiện nhiệm vụ. Và tùy theo đặc thù của mỗi ngành, nghề sẽ có thêm các tiêu chí khác nhau.

Theo Phùng Rân (2008), việc đánh giá chất lượng NNL cần được xem xét ở khía cạnh trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của NNL. Trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của mỗi người có được thông qua việc học tập, rèn luyện, do đó có thể đánh giá, điều chỉnh một cách dễ dàng. Trong khi đó những tiêu chí thuộc về phẩm chất đạo đức thì khó đánh giá hơn do có nhiều quan điểm khác nhau về đạo đức. Một người trong thời gian làm việc tại cơ quan thì thực hiện rất tốt công việc của mình, sẵn sàng hoàn thành mọi nhiệm vụ được giao và có sự gắn bó, giao tiếp tốt với các đồng nghiệp. Tuy nhiên, khi về với gia đình và khu dân cư nơi sinh sống thì lại không có được sự giao tiếp tốt, ít quan tâm đến gia đình và mọi người trong khu vực, thích áp đặt mọi việc với những người khác trong gia đình, thiếu sự lắng nghe, chia sẻ. Như vậy sẽ rất khó có thể nói người đó có đạo đức hay không? Vì thế, khi quan niệm về đạo đức khác nhau sẽ tạo ra nhiều cách nhìn nhận, đánh giá về đạo đức cũng khác nhau nên không phải lúc nào cũng dễ dàng thống nhất được tiêu chí đánh giá về CLNNL.

Theo Paul Hersey (1995), các tiêu chí đánh giá CLNNL bao gồm trình độ học vấn và sự hiểu biết, kỹ năng và tính chuyên nghiệp, ý thức kỷ luật và trách nhiệm với công việc, sự trung thành thể hiện qua thâm niên trong tổ chức. Đồng thời

CLNNL còn được thể hiện qua việc sẵn sàng trong tiếp nhận và hoàn thành công việc của người lao động.

Theo Nguyễn Văn Lưu (2014), chất lượng nguồn nhân lực được thể hiện ở các mặt như trạng thái sức khỏe, trình độ học vấn, năng lực thực hiện nhiệm vụ. Trong đó năng lực thực hiện nhiệm vụ là khả năng một cá nhân có thể hoàn thành công việc được giao theo tiêu chuẩn tại cơ quan, tổ chức nơi làm việc.

Theo Ban Thư ký ASEAN, năng lực của người lao động trong lĩnh vực du lịch được đánh giá ở các yếu tố: Kiến thức; Kỹ năng; và Thái độ. Tiêu chuẩn năng lực của người lao động là những thông số kỹ thuật được quy định để phục vụ cho công việc cần thực hiện của một cá nhân tại nơi làm việc. Tiêu chuẩn năng lực thực hiện được xếp theo các nhóm năng lực cơ bản, năng lực chung và năng lực cốt lõi.

Năng lực cơ bản là những năng lực nói chung, không thuộc về chuyên môn, kỹ thuật và cần thiết để hoàn thành bất kỳ công việc nào. Các năng lực thực hiện cơ bản có thể được ứng dụng trong một số lĩnh vực hoặc một ngành. Những năng lực mà một ngành thống nhất là rất cần thiết phải có để một người được chấp nhận là có năng lực về một công việc nào đó. Những năng lực này trực tiếp gắn với các nhiệm vụ nghề nghiệp then chốt và bao gồm các kỹ năng như “làm việc hiệu quả với đồng nghiệp và khách hàng”, “thực hiện quy trình an toàn và sức khỏe nghề nghiệp”.

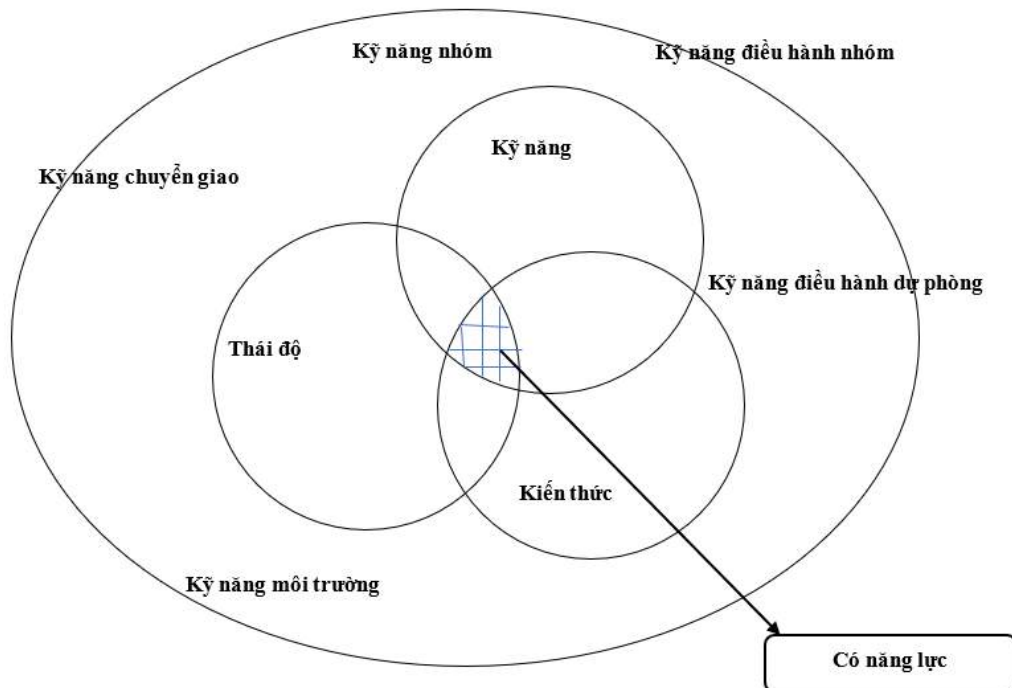
Năng lực chung là những năng lực không thuộc về chuyên môn nhưng rất cần thiết để thực hiện một công việc nhất định và chỉ được coi là năng lực chung trong một lĩnh vực nhất định. Những năng lực mà ngành đã thống nhất quy định cần thiết phải có để một người được chấp nhận là có năng lực về phân ngành. Tên gọi “kỹ năng sống” đôi khi được dùng để mô tả những năng lực này và bao gồm các kỹ năng như sử dụng các công cụ kinh doanh thông thường và công nghệ, quản lý và giải quyết các tình huống xung đột.

Trong khi đó năng lực chức năng (đối với một nghề nhất định có thể coi là năng lực cốt lõi) là năng lực thực hiện liên quan đến một công việc nhất định của một nghề cụ thể. Đó là những kiến thức, thái độ và kỹ năng chuyên biệt mà một cá nhân cần phải có để hoàn thành công việc của một nghề cụ thể theo tiêu chuẩn được ấn định về thời gian, số lượng và chất lượng. Những năng lực chức năng bao gồm

các kỹ năng cụ thể và kiến thức (bí quyết) để thực hiện công việc hiệu quả, ví dụ như “tiếp nhận và xử lý đặt phòng ngủ”, “cung cấp dịch vụ dọn buồng ngủ cho khách”, “điều hành quầy bar”. Các năng lực này có thể là năng lực phổ biến của một nghề hoặc có thể là năng lực riêng cần có đối với các chức danh công việc trong một nghề.

Năng lực đòi hỏi phải áp dụng kiến thức quy định, những kỹ năng và thái độ tham gia hiệu quả, nhất quán theo thời gian và tại môi trường làm việc. Các kỹ năng và kiến thức cần thiết được nhận biết riêng biệt hoặc kết hợp. Kiến thức xác định một người cần phải biết những gì để thực hiện công việc hiệu quả. Còn kỹ năng mô tả việc áp dụng kiến thức vào các tình huống nơi mà sự hiểu biết được thể hiện bằng kết quả làm việc. Trong khi đó, thái độ mô tả những lý do sâu xa về sự cần thiết phải có kiến thức nhất định hoặc giải thích tại sao các kỹ năng được thực hiện theo các này mà không thực hiện theo cách khác.

Năng lực bao hàm mọi khía cạnh của kết quả công việc và bao gồm: Thực hiện các nhiệm vụ cá nhân được giao; quản lý các nhiệm vụ khác nhau; đối phó với những tình huống hoặc sự cố bất ngờ; ứng xử với tính trách nhiệm công việc; và cách thức làm việc với đồng nghiệp.



Hình 2.1: Năng lực của người lao động
(Nguồn: Ban Thư ký ASEAN)

Theo Liên hiệp Khoa học Kinh tế - Đô thị Nam bộ, tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực bao gồm: Thể lực; Trí lực; Kỹ năng mềm; Năng lực ngoại ngữ, tin học; Phẩm chất tâm lý – xã hội của NNL. Trong đó, thể lực được thể hiện ở chiều cao, cân nặng, tuổi thọ, chỉ tiêu về tình trạng bệnh tật của người lao động. Trí lực được thể hiện ở trình độ văn hóa, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ. Còn lý năng mềm chính là khả năng giao tiếp, khả năng xử lý tình huống, các mối quan hệ và sự tương tác với đồng nghiệp. Đối với nhiều ngành, nghề, nhiều lĩnh vực, khả năng ngoại ngữ và tin học là hết sức cần thiết, nhất là trong lĩnh vực du lịch. Người lao động làm việc trong ngành du lịch thường xuyên phải tiếp xúc với du khách, trong đó có du khách là người nước ngoài nên việc thông thạo ngoại ngữ sẽ giúp họ có khả năng giao tiếp tốt với khách, phục vụ du khách một cách chu đáo và hiệu quả.

Tổ chức phát triển Liên Hiệp Quốc đã đưa ra phương pháp xác định chỉ số phát triển con người (HDI - Human Development Index) ở mỗi quốc gia và vùng lãnh thổ. Phương pháp này đánh giá sự phát triển của con người dựa trên các yếu tố: mức độ phát triển kinh tế, giáo dục và y tế. Trong đó bao gồm các chỉ tiêu về: Tuổi thọ bình quân; Tỷ lệ người biết chữ và số năm đi học của một người; Tổng sản phẩm quốc nội/người. Mặc dù phương pháp chỉ số HDI không phản ánh toàn diện về CLNNL của một quốc gia, nhưng đây có thể nói là chỉ tiêu được sử dụng rộng rãi trên thế giới để đo chất lượng con người nói chung với ưu điểm thuận lợi trong việc so sánh quốc tế.

Đối với lao động ngành du lịch, để có thể làm việc tốt, đạt hiệu quả cao, người lao động trước tiên cần phải có kiến thức nhất định về ngành nghề, vị trí việc làm của mình. Chẳng hạn, người hướng dẫn viên du lịch khi muốn giới thiệu cho du khách về một địa điểm tham quan hay một loại hình dịch vụ nào đó thì nhất thiết phải có kiến thức, sự am hiểu về địa điểm tham quan hay loại hình dịch vụ đó. Tiếp đó người lao động cần phải có kỹ năng nghề thuần thục, biết vận dụng những kiến thức để rèn luyện kỹ năng, vận dụng vào trong công việc. Người nhân viên pha chế đồ uống đã có kiến thức về đồ uống, biết công thức pha chế, nhưng để có thể pha chế được một đồ uống thì cần phải được rèn luyện về kỹ năng, thành thạo các thao tác pha chế. Nếu có kiến thức, biết công thức pha chế, nhưng không có kỹ năng, tay chân vụng về thì chắc chắn sẽ không thể pha chế được một đồ uống tốt. Tương tự

người đầu bếp giỏi ngoài kiến thức về món ăn thì nhất thiết phải có kỹ năng thành thạo về chế biến thực phẩm.

Thái độ làm việc cũng là một yếu tố hết sức quan trọng đối với lao động trong lĩnh vực du lịch, trong nhiều trường hợp nó có thể quyết định sự thành công trong công việc. Một người nhân viên có kiến thức, có kỹ năng nghề nhưng thái độ làm việc không tốt, hay cáu bẳn với khách hàng thì chắc chắn sẽ không làm hài lòng khách du lịch, và như vậy là không đạt hiệu quả công việc.

Một điều hiển nhiên là trong bất cứ ngành nghề nào, công việc nào cũng đòi hỏi người lao động phải có sức khỏe tốt. Người không có sức khỏe chắc chắn làm việc sẽ không có hiệu quả. Ngoài ra kinh nghiệm của người lao động cũng ảnh hưởng rất nhiều đến chất lượng công việc. Cùng là những người có kiến thức, có kỹ năng nghề nghiệp, nhưng người có nhiều kinh nghiệm hơn chắc chắn sẽ xử lý công việc, xử lý tình huống tốt hơn. Đặc biệt đối với lĩnh vực du lịch, người có kinh nghiệm lâu năm sẽ hiểu rõ được tâm lý khách du lịch, đặc điểm vùng miền, hiểu rõ đặc thù ngành, nghề, vị trí công việc giúp cho họ phục vụ khách du lịch tốt hơn.

Ngoài những yếu tố kể trên, riêng đối với lĩnh vực du lịch ngoại ngữ là yếu tố không thể thiếu. Tùy theo từng vị trí công việc mà người lao động cần phải có trình độ ngoại ngữ ở một mức độ nào đó để đáp ứng được yêu cầu của công việc. Nhân viên du lịch thường xuyên phải tiếp xúc với du khách, trong đó có du khách là người nước ngoài. Người nhân viên nếu không có trình độ ngoại ngữ sẽ không thể giao tiếp được với khách và không thể diễn giải được những điều mình muốn truyền đạt đến khách, và như vậy sẽ không thể hoàn thành công việc.

Như vậy, qua tổng hợp nhiều quan điểm về các tiêu chí đánh giá CLNNL và dựa trên đặc điểm>NNL trong lĩnh vực du lịch, tác giả đề xuất các tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch bao gồm: Kiến thức; Kỹ năng; Thái độ; Kinh nghiệm; Trình độ ngoại ngữ; và Sức khỏe. Trong đó:

+ Kiến thức:

Là kiến thức chuyên môn, chuyên ngành của người lao động, những kiến thức này có được chủ yếu thông qua đào tạo, có thể được đào tạo về ngành hoặc chuyên ngành đó trước khi đảm nhiệm công việc; Đó là các cấp bậc học trung cấp, CĐ, ĐH

và trên ĐH. Các bậc học này chủ yếu được đào tạo ngoài công việc và đào tạo lại trong công việc họ đang thực hiện thông qua các lớp tập huấn hay bồi dưỡng ngắn hạn về nghiệp vụ... Đó là sự trang bị về kiến thức chuyên môn cho NNL. Bất kỳ một vị trí nào trong DN đều có yêu cầu thực hiện công việc ứng với trình độ chuyên môn nhất định. Do đó, việc trang bị kiến thức chuyên môn là không thể thiếu cho dù NNL đó được đào tạo theo hình thức nào. Kiến thức NNL có được thông qua nhiều nguồn khác nhau như: đào tạo; qua sự nhận thức các vấn đề trong cuộc sống XH mà NNL tiếp thu được. Con người không chỉ sử dụng kiến thức chuyên môn mà trong quá trình thực hiện công việc, còn cần dùng nhiều loại kiến thức khác nhau được tổng hợp, vận dụng vào sự thực hiện công việc thành kiến thức của NNL.

+ Kỹ năng:

Kỹ năng của người lao động bao gồm kỹ năng nghề và các kỹ năng mềm cần thiết khác như kỹ năng làm việc theo nhóm, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng xử lý tình huống, kỹ năng điều hành. Kỹ năng nghề là khả năng thực hiện trong công việc của người lao động. Khả năng này được hiểu dưới hai khía cạnh và có thể khác nhau ở từng đối tượng. Có thể các đối tượng này được đào tạo như nhau nhưng khả năng thực hiện công việc của đối tượng này ưu việt hơn, vượt trội hơn đối tượng khác. Điều đó được coi là có kỹ năng giải quyết công việc tốt hơn, khía cạnh này người ta còn gọi là năng khiếu của con người. Khả năng này bộc lộ thông qua sự hiểu biết, nhận thức và rèn luyện để có kỹ năng giải quyết công việc. Kỹ năng này hình thành có sự trải nghiệm thực tế hay còn gọi là điều kiện hình thành kỹ năng làm việc của NNL. Vì thế, NNL có thể được đào tạo như nhau nhưng có kỹ năng làm việc không hoàn toàn giống nhau và kỹ năng được nâng lên thông qua quá trình thực hiện thao tác trực tiếp trong công việc.

+ Thái độ:

Thái độ chính là ý thức của NNL trong quá trình làm việc. Điều này hoàn toàn phụ thuộc vào khí chất và tính cách mỗi cá nhân. Khi đứng trong một tổ chức, họ buộc phải tuân thủ các quy tắc, nội quy làm việc nhất định. Tuy nhiên, không phải bất cứ một người nào cũng đều có ý thức, trách nhiệm và sự tự giác tuân thủ các quy tắc và nội quy làm việc triệt để. Đặc biệt, khi văn hóa DN không được quan tâm, các cấp quản trị trong DN không thật sự chú ý kiểm soát các hoạt động thì thái

độ làm việc của công nhân có thể bê trễ làm ảnh hưởng đến chất lượng công việc, chất lượng SP. Ngành Du lịch đòi hỏi làm việc theo nhóm, chỉ cần một người nào đó có thái độ làm việc không đúng mực, có thể ảnh hưởng rất lớn đến bầu không khí làm việc chung. Vì vậy, ngoài các nhóm tiêu chí về trí lực, thể lực thì thái độ làm việc là nhóm yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến CLNNL trong DN.

+ Kinh nghiệm:

Kinh nghiệm thể hiện sự trải nghiệm trong công việc qua thời gian làm việc, có thể gọi đó là thâm niên một người có được. Có những nhận định cho rằng kinh nghiệm làm việc của một người trong một ngành là thể hiện lòng trung thành đối với DN hoặc với ngành. Người nhiều kinh nghiệm làm việc có thể giải quyết công việc thuần thục và nhanh hơn người ít kinh nghiệm. Kinh nghiệm làm việc kết hợp với trình độ và kỹ năng xử lý trong công việc tạo thành mức độ lành nghề của người công nhân kỹ thuật. Khả năng sáng tạo là vô tận, năng lực của con người thể hiện tư duy trong việc đưa ra các sáng kiến, các ý tưởng và có các quyết định nhanh nhạy linh hoạt trong giải quyết các vấn đề. Khả năng này không phụ thuộc vào lứa tuổi hay giới tính. Do đó, một con người vừa có khả năng sáng tạo, vừa có kinh nghiệm trong công việc thì có thể có kỹ năng làm việc vượt trội hơn và là tài sản quý giá của tổ chức. Tất cả các yếu tố thuộc về trí lực này là tài sản vô giá của DN mà con người là đối tượng sở hữu. Khai thác trí lực của con người hoàn toàn phụ thuộc vào tổ chức mà trong đó các cấp quản trị là quan trọng nhất. Các yếu tố này không thể mang ra cân, đo, đếm bằng định lượng cụ thể.

+ Trình độ ngoại ngữ:

Đối với NNL trong lĩnh vực du lịch, trình độ ngoại ngữ là một yếu tố hết sức cần thiết. Những người làm trong lĩnh vực du lịch thường xuyên phải tiếp xúc với du khách, họ phải giao tiếp với khách du lịch. Trình độ ngoại ngữ tốt sẽ giúp cho nhân viên giao tiếp tốt với du khách, giúp họ diễn giải được những gì họ muốn nói, muốn giải thích cho du khách, đáp ứng nhu cầu sử dụng dịch vụ từ khách hàng ở trong các nhà hàng, khách sạn, hay các điểm tham quan. Nếu không biết ngoại ngữ thì dù cho có trình độ chuyên môn tốt, kiến thức sâu rộng nhưng vẫn không thể diễn giải được những gì mình muốn nói khi giao tiếp với người nước ngoài, như vậy sẽ không hoàn thành được công việc của mình.

+ Sức khỏe:

Theo định nghĩa của Tổ Chức Y tế Thế Giới (WHO- World Health Organization): “Sức khỏe là một trạng thái hoàn toàn thoải mái cả về thể chất, tinh thần và xã hội, chứ không phải là chỉ là không có bệnh tật hay tàn phế”. Như vậy, một người khỏe mạnh là người không có bệnh tật về thể chất và tinh thần mình mẫn. Một tinh thần “bệnh tật” là tinh thần luôn có những suy nghĩ tiêu cực, hay lo âu, buồn phiền, căng thẳng, hay tức giận...khiến tư duy bị ảnh hưởng, từ đó có thể không kiểm soát được những hành vi của bản thân. Người có tinh thần khỏe mạnh là người luôn có sự thoải mái, suy nghĩ tích cực, lạc quan trong cuộc sống và công việc. Với mọi tinh thần thoải mái, con người sẽ có tư duy tích cực, sự sáng tạo, đổi mới trong công việc. Sức khỏe tốt làm cho người lao động có sự dẻo dai, hoạt bát khi làm việc, giúp cho năng suất lao động tốt hơn.

Sức khỏe thể hiện sự dẻo dai về thể lực của con người trong quá trình làm việc. Chất lượng không chỉ được thể hiện qua kiến thức, kỹ năng của người lao động mà còn cả sức khỏe của bản thân người đó. Nếu không có sức khỏe, bao nhiêu kiến thức, kỹ năng cũng nằm lại trong thể xác con người đó. Có sức khỏe mới làm việc được, cống hiến được chất xám của mình. Phân loại sức khỏe NNL của Bộ Y tế quy định được xếp theo các mức trên cơ sở đánh giá tuyệt đối để có nhận xét định tính cho từng loại.

Bảng 2.3: Phân loại sức khỏe theo thể lực

Loại sức khỏe	Nam		Nữ	
	Chiều cao (cm)	Cân nặng (kg)	Chiều cao (cm)	Cân nặng (kg)
1. Rất khỏe	≥ 163	≥ 51	≥ 154	≥ 48
2. Khỏe	160 – 161	47 – 50	152 – 153	47 - 48
3. Trung bình	157 - 159	43 – 46	150 – 151	42 - 43
4. Yếu	155 - 156	41 – 42	148 – 149	410 - 41
5. Rất yếu	153-154	40	147	38-39
6. Kém	≤ 152	≤ 39	≤ 146	≤ 37

Nguồn: TT 36/TTLT-BYT-BQP ngày 17/10/2011 của BYT-BQP

Thể chất của con người thể hiện vóc dáng về chiều cao, cân nặng và có thang đo nhất định. Đối với từng ngành khác nhau sẽ có yêu cầu thể chất khác nhau. Thể chất NNL được biểu hiện qua quy mô và chất lượng thể chất. Quy mô thể hiện số lượng người được sử dụng, thời gian NNL làm việc tại đơn vị. Chất lượng thể hiện

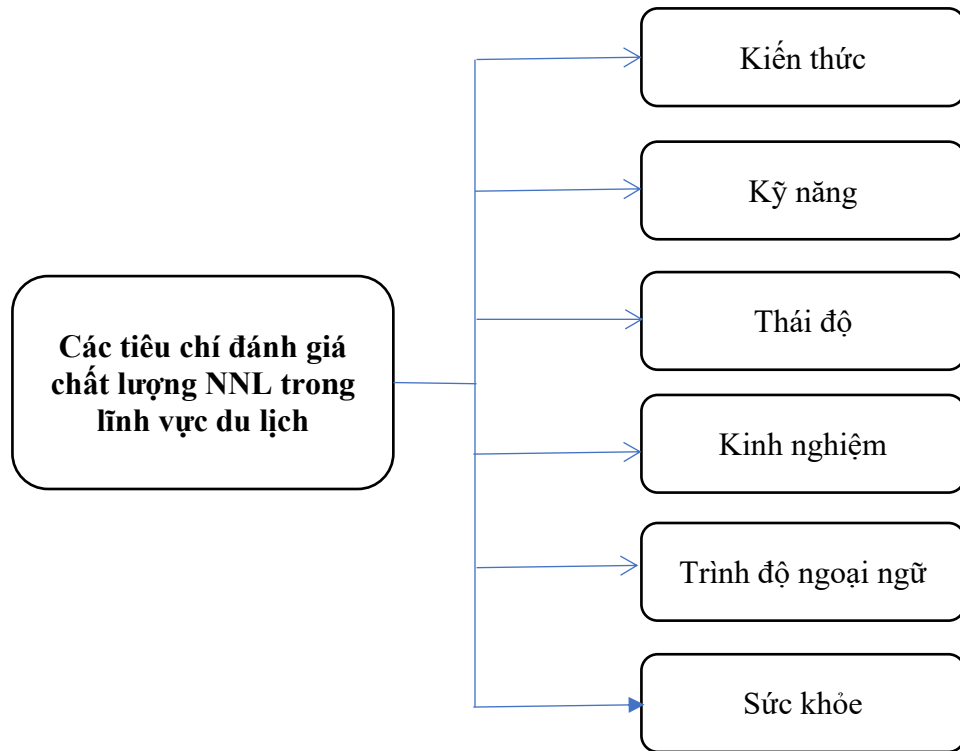
thông qua độ tuổi và giới tính. Cơ cấu NNL theo giới tính là một thông số giúp cho các doanh nghiệp, đơn vị đánh giá được việc sử dụng và bố trí NNL phù hợp với đặc điểm giới tính, nhất là giới tính nữ thường có hạn chế ảnh hưởng đến công việc do độ tuổi sinh đẻ, chăm sóc con nhỏ, công việc nội trợ.... Độ tuổi thể hiện kinh nghiệm, bản lĩnh nhiều nhất là những người trên 40 tuổi nhưng thể lực có thể giảm sút hơn so với NNL có độ tuổi dưới 40, độ tuổi này có thể có sự trải nghiệm ít so với tuổi trên 40 nhưng bù lại có thể lực tốt, có khả năng xông pha tốt.

Người có sức khỏe tinh thần tốt, có nghĩa là có tâm lý tốt, tinh thần vững vàng. Tâm lý là vấn đề nội tâm chủ quan của cá nhân mỗi cá nhân. Tâm lý làm việc có thể chịu sự ảnh hưởng của các yếu tố khách quan và chủ quan. Ảnh hưởng của yếu tố khách quan dẫn đến nội tâm chủ quan có thể là: chế độ thù lao của mà người lao động được hưởng, đánh giá sự thực hiện công việc, môi trường làm việc, thời gian làm việc, bản thân công việc, khả năng mắc bệnh nghề nghiệp... Các yếu tố chủ quan chủ yếu phụ thuộc vào khí chất, tính cách của mỗi người. Đối với NNL trực tiếp ngành du lịch, ngoài các yếu tố khách quan và chủ quan nói chung, nơi làm việc và tính mùa vụ trong kinh doanh hết sức quan trọng, ảnh hưởng đến tâm lý làm việc của NNL. Tâm lý của người lao động sẽ tác động rất lớn đến khả năng chịu áp lực trong công việc của người đó.

Sức khỏe cùng với tâm lý của mỗi người sẽ có ảnh hưởng rất lớn đến khả năng chịu áp lực công việc của người đó. Người có sức khỏe tốt, tâm lý làm việc tốt, tinh thần thoải mái sẽ có khả năng chịu đựng áp lực công việc cao, họ sẵn sàng làm thêm giờ, làm những công việc khó khăn, vượt qua những thách thức, trở ngại. Ngược lại những người có thể trạng yếu ớt thì không thể chịu đựng được áp lực công việc cao, thời gian làm việc kéo dài.

Trong lĩnh vực du lịch, yếu tố về độ tuổi là rất quan trọng do đặc thù của ngành cần đội ngũ lao động trẻ, năng động. Có rất nhiều vị trí việc làm trong ngành du lịch ưu tiên độ trẻ tuổi hơn là kinh nghiệm làm việc như các vị trí: lễ tân khách sạn, nhân viên phục vụ nhà hàng, hướng dẫn du lịch, . . . Họ là những người thường xuyên tiếp xúc trực tiếp với khách du lịch nên yếu tố về độ tuổi và ngoại hình là rất quan trọng. Ngoài sự trẻ trung năng động, ngoại hình ưa nhìn, họ cũng phải là những người khéo léo trong giao tiếp, khả năng xử lý tình huống tốt. Cũng có thể thấy rằng tuổi nghề đối với ngành du lịch thường ngắn hơn so với các ngành khác.

Tác giả đề xuất các tiêu chí đánh giá CLNNL trong lĩnh vực du lịch được thể hiện như trong Hình 2.2.



Hình 2.2: Các tiêu chí đánh giá CLNNL trong lĩnh vực du lịch

(Nguồn: đề xuất của tác giả)

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

Chất lượng nguồn nhân lực trong mỗi doanh nghiệp, tổ chức hoạt động trong lĩnh vực du lịch sẽ làm ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động kinh doanh du lịch của doanh nghiệp, tổ chức đó. Có rất nhiều yếu tố có sự ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực du lịch, có các yếu tố bên trong cũng như các yếu tố bên ngoài. Việc tìm ra các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực để có các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng là nhu cầu bức thiết và không bao giờ cũ đối với mọi tổ chức, mọi doanh nghiệp du lịch. Nhiều công trình nghiên cứu, bài viết cũng đã giải quyết phần nào những nhu cầu đó. Tuy nhiên tùy theo bối cảnh và thời điểm cũng như đặc thù của mỗi đơn vị, tổ chức mức các nhân tố có thể thay đổi mức độ tác động. Trong phạm vi nghiên cứu này, tác giả sẽ chỉ đề cập đến những nhân tố gắn với đặc thù của ngành du lịch địa phương trong bối cảnh hiện nay.

2.1.6.1 Tuyển dụng lao động

Kết quả nghiên cứu của Rosemary Hill và Jim Stewart (2000) khi nghiên cứu các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp quy mô nhỏ đã xác định được 13 nhân tố có sự ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp, trong đó có nhân tố tuyển dụng lao động. Công tác tuyển dụng có ý nghĩa hết sức quan trọng trong việc phát triển nguồn nhân lực của doanh nghiệp (Lopatina, E. S. , 2014). Nếu công tác tuyển dụng được thực hiện tốt sẽ giúp cho doanh nghiệp bổ sung được đội ngũ lao động có chất lượng tốt, đáp ứng nhu cầu phát triển doanh nghiệp. Tương tự như vậy Henrietta Lake (2008) cũng cho rằng tuyển dụng lao động là một trong những nhân tố quan trọng có sự ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực ngành công nghiệp chiếu sáng ở Indonesia. Khi hoạch định các chính sách phát triển nguồn nhân lực các nhà quản trị doanh nghiệp cần hết sức chú trọng đến công tác tuyển dụng (Martin, A. F., Romero, F. P., Valle, C. R., & Dolan, S. L., 2001). Thực hiện tốt công tác tuyển dụng để doanh nghiệp có được những người có trình độ chuyên môn cần thiết cho công việc để đạt tới năng suất lao động cao, hiệu suất công tác tốt; tuyển được những người có kỷ luật, trung thực, gắn bó với công việc với tổ chức .

Theo Nguyễn Văn Điềm và Nguyễn Ngọc Quân (2012), công tác tuyển dụng bao gồm hai bước chính là tuyển mộ và tuyển chọn. Tuyển mộ là quá trình thu hút những người xin việc có trình độ từ lực lượng lao động xã hội và lực lượng bên trong tổ chức. Mọi tổ chức phải có đầy đủ khả năng để thu hút đủ số lượng và chất lượng lao động để nhằm đạt được các mục tiêu của mình. Quá trình tuyển mộ sẽ ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả tuyển chọn (Jamil, R., & Neem, H., 2013). Trong thực tế sẽ có người lao động có trình độ cao nhưng không được tuyển chọn vì họ không được biết các thông tin tuyển chọn, hoặc họ không có cơ hội nộp đơn xin việc. Chất lượng của quá trình lựa chọn sẽ không đạt được như các yêu cầu mong muốn hay hiệu quả thấp nếu nếu như số lượng người nộp đơn xin việc bằng hoặc ít hơn số nhu cầu cần tuyển chọn. Công tác tuyển mộ có ảnh hưởng lớn đến chất lượng nguồn nhân lực. Tuyển mộ không chỉ ảnh hưởng tới việc tuyển chọn, mà còn ảnh hưởng tới các chức năng khác của quản trị NNL như: đánh giá tình hình thực hiện công việc, thù lao lao động; đào tạo và phát triển NNL; các mối quan hệ LĐ...Quá trình tuyển chọn nhân lực là quá trình đánh giá các ứng viên theo nhiều

khía cạnh khác nhau dựa vào các yêu cầu của công việc, để tìm được những người phù hợp với các yêu cầu đặt ra trong số những người đã thu hút được trong quá trình tuyển mộ. Cơ sở của tuyển chọn là các yêu cầu của công việc đã được đề ra theo bản mô tả công việc và bản yêu cầu đối với người thực hiện công việc.

Quá trình tuyển chọn là khâu quan trọng nhằm giúp cho các nhà quản trị nhân lực đưa ra được các quyết định tuyển dụng một cách đúng đắn nhất (Lopatina, E. S. (2014). Quyết định tuyển chọn có ý nghĩa rất quan trọng đối với chiến lược kinh doanh và đối với các tổ chức, bởi vì quá trình tuyển chọn tốt sẽ giúp các tổ chức có được những con người có kỹ năng phù hợp với sự phát triển của tổ chức trong tương lai. Tuyển chọn tốt cũng sẽ giúp cho tổ chức giảm được các chi phí do phải tuyển chọn lại, đào tạo lại cũng như tránh được các thiệt hại rủi ro trong quá trình thực hiện các công việc. Để tuyển chọn đạt được kết quả cao thì cần phải có các bước tuyển chọn phù hợp, các phương pháp thu thập thông tin chính xác và đánh giá các thông tin một cách khoa học.

Theo Trần Kim Dung (2011), có nhiều nguồn cung cấp ứng viên vào các chức vụ hoặc công việc trống của doanh nghiệp như tuyển trực tiếp từ các nhân viên đang làm việc cho DN; tuyển người theo các hình thức quảng cáo; tuyển người thông qua các trung tâm dịch vụ việc làm; tuyển sinh viên tốt nghiệp từ các CSĐT và các hình thức khác như theo giới thiệu của chính quyền, của nhân viên trong doanh nghiệp, do ứng viên tự đến xin việc làm hoặc thông qua hệ thống Internet. Thị trường lao động của địa phương cũng ảnh hưởng rất quan trọng đến việc cung cấp ứng viên cho DN. Trong thực tế, đối với các DN lớn, việc dự báo nguồn cung cấp ứng viên từ thị trường lao động thường phải dựa trên cơ sở dự báo tình hình kinh tế nói chung, điều kiện thị trường địa phương và thị trường nghề nghiệp. Thông thường tỷ lệ lao động thất nghiệp càng cao thì nguồn cung cấp các ứng viên càng nhiều và DN càng dễ tuyển nhân viên.

2.1.6.2 Đánh giá kết quả thực hiện công việc

Ở bất kỳ doanh nghiệp nào, kết quả hoạt động sản xuất, kinh doanh cũng đều dựa trên hiệu suất làm việc của nhân viên, NLD của doanh nghiệp đó. Quá trình đánh giá thực hiện công việc thường bao gồm ba bước chính: xác định các tiêu chí thực hiện, đánh giá quá trình thực hiện và cung cấp các phản hồi. Những người quản lý có thể quan sát sự phát triển về thái độ, mong muốn và hành vi nhân viên

thông qua việc sử dụng các cơ chế đánh giá. Thông thường đánh giá hiệu quả công việc là một quá trình có hệ thống và định kỳ (Manasa & Readdy, 2009). Các tác dụng sau khi đánh giá là cơ sở để thực hiện đề bạt, chấm dứt hợp đồng, kiểm tra lại năng suất làm việc, cải thiện hiệu suất. Vì vậy, để nâng cao hiệu suất cho tất cả các nhân viên trong doanh nghiệp thì đánh giá phải là một trong những ưu tiên cao nhất của một tổ chức hoạt động hiện đại (Maczyk & Gable, 1987).

Theo Nguyễn Văn Điềm & Nguyễn Ngọc Quân (2012), đánh giá thực hiện công việc là sự đánh giá có hệ thống và chính thức tình hình thực hiện công việc của NLD trong quan hệ so sánh với các tiêu chuẩn đã được xây dựng và thảo luận về sự đánh giá đó với NLD. Đánh giá thực hiện công việc có thể được thực hiện một cách không chính thức thông qua sự đánh giá hàng ngày của người giám sát với các nhân viên và sự đánh giá, góp ý lẫn nhau giữa các nhân viên. Tuy nhiên các doanh nghiệp cần phải xây dựng cho mình một hệ thống đánh giá chính thức. Trong một hệ thống chính thức, tình hình hoàn thành nhiệm vụ lao động của từng NLD được đánh giá theo những khoảng thời gian được quy định với sự sử dụng những phương pháp đánh giá đã được thiết kế một cách có lựa chọn, tùy thuộc vào mục đích của đánh giá. Tùy vào điều kiện cụ thể, các kết quả đánh giá cần được phản hồi lại với NLD để họ biết được mức độ thực hiện công việc của mình và hiểu được cách thức thực hiện công việc tốt hơn.

Trong mỗi doanh nghiệp, đánh giá thực hiện công việc có ý nghĩa quan trọng vì nó phục vụ được nhiều mục tiêu quản lý và tác động trực tiếp với cả NLD và doanh nghiệp (Vural, Y., Vardarlier, P., & Aykir, A. (2012). Các mục tiêu của đánh giá thực hiện công việc có thể được quy về hai mục tiêu cơ bản là cải tiến sự thực hiện công việc của NLD và giúp cho những người quản lý có thể đưa ra được các quyết định nhân sự đúng đắn như đào tạo nghề cho NLD, thù lao, thăng tiến, kỷ luật. ... Quá trình đánh giá thực hiện công việc, ở một mức độ nào đó chính là sự mở rộng của thiết kế công việc và có những tác động cơ bản tới doanh nghiệp và tổ chức nói chung. Do đó, ngoài việc giúp người quản lý đưa ra các quyết định về nhân sự, các kết quả đánh giá thực hiện công việc còn giúp bộ phận quản lý NNL và lãnh đạo cấp cao có thể đánh giá được hiệu quả của các hoạt động chức năng về NNL như tuyển mộ, tuyển chọn, định hướng, thăng tiến, đào tạo và các hoạt động khác, kiểm điểm mức độ đúng đắn và hiệu quả của các hoạt động đó, từ đó có các

phương án điều chỉnh phù hợp. Đồng thời, mức độ hợp lý và đúng đắn của việc sử dụng các hệ thống đánh giá và thông tin phản hồi các kết quả đánh giá với NLD có ảnh hưởng rất lớn tới việc xây dựng và phát triển đạo đức, thái độ lao động của NLD và bầu không khí tâm lý - xã hội trong các tập thể lao động.

Theo Trần Kim Dung (2011), đánh giá kết quả thực hiện công việc chính thức được sử dụng trong nhiều mục đích khác nhau, bao gồm: Cung cấp thông tin phản hồi cho nhân viên biết mức độ thực hiện công việc của họ so với các tiêu chuẩn mẫu và so với các nhân viên khác, từ đó giúp nhân viên điều chỉnh, sửa chữa các sai lầm nếu có trong quá trình làm việc; Kích thích, động viên nhân viên có những ý tưởng sáng tạo, phát triển nhận thức về trách nhiệm, và thúc đẩy nỗ lực thực hiện công việc tốt hơn thông qua những điều khoản về đánh giá, ghi nhận, hỗ trợ; Lập các kế hoạch nguồn nhân lực: cung cấp thông tin làm cơ sở cho việc lập kế hoạch nguồn nhân lực như đào tạo, trả lương, khen thưởng. Phát triển nhân viên thông qua việc giúp tổ chức xác định NLD nào cần được đào tạo, đào tạo ở lĩnh vực nào để phát huy tối đa tiềm năng của cá nhân và đóng góp nhiều nhất cho doanh nghiệp. Hoàn thiện hệ thống quản trị nguồn nhân lực của doanh nghiệp. Các thông tin đánh giá năng lực và kết quả thực hiện công việc của nhân viên sẽ giúp doanh nghiệp kiểm tra lại chất lượng của các hoạt động quản trị NNL khác như tuyển chọn, định hướng và hướng dẫn công việc, đào tạo, trả công, v, v, ...

Đánh giá kết quả thực hiện công việc sẽ có tác động lên cả tổ chức lẫn cá nhân. Nhân viên, đặc biệt là những người có xu hướng tự đánh giá thấp; những người có kết quả thực hiện công việc không cao hoặc những người không tin tưởng là việc đánh giá là công bằng, hợp lý sẽ cảm thấy lo lắng, sợ hãi, thậm chí không an tâm khi làm việc trong doanh nghiệp. Ngược lại, những nhân viên thực hiện công việc ở mức độ xuất sắc, có nhiều tham vọng, cầu tiến sẽ coi việc đánh giá kết quả thực hiện công việc như những cơ hội giúp họ khẳng định vị trí của họ trong doanh nghiệp và thêm cơ hội thăng tiến trong nghề nghiệp (Trần Kim Dung, 2011).

2.1.6.3 Đào tạo nghề

Đào tạo nghề là quá trình nâng cao kiến thức và kỹ năng để thực hiện một công việc cụ thể. Mục đích của đào tạo là để thu hẹp khoảng cách giữa yêu cầu công việc và năng lực hiện tại của người lao động. Đào tạo là nhằm mục đích cải thiện hành vi và hiệu suất của nguồn nhân lực. Các quy định hoạt động đào tạo là

yếu tố quan trọng để thu hút và giữ chân nhân viên tốt nhất cho tổ chức (Bassi & Van Buren, 1999). Việc đào tạo phù hợp góp phần tích cực vào việc giữ chân nhân viên bởi vì điều này làm cho nhân viên cảm thấy mình được công nhận, phát triển giá trị cá nhân (Kyndt & cộng sự, 2009).

Còn theo Nguyễn Văn Điềm & Nguyễn Ngọc Quân (2012), Đào tạo được hiểu là các hoạt động học tập nhằm giúp cho NLD có thể thực hiện có hiệu quả hơn chức năng, nhiệm vụ của mình. Đó chính là quá trình học tập làm cho NLD nắm vững hơn về công việc của mình, là những hoạt động học tập để nâng cao trình độ, kỹ năng của NLD để thực hiện nhiệm vụ lao động có hiệu quả hơn.

Nghiên cứu của Rosemary Hill and Jim Stewart (2000) cho rằng công tác đào tạo nhân lực có sự ảnh hưởng rất lớn sự đến phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp quy mô nhỏ. Thực hiện công tác đào tạo nhằm giúp cho NLD hiểu rõ hơn về công việc, nắm vững hơn về nghề nghiệp của mình và thực hiện chức năng, nhiệm vụ của mình một cách tự giác hơn, với thái độ tốt hơn, cũng như nâng cao khả năng thích ứng của họ với các công việc trong tương lai, thông qua đó đáp ứng nhu các mục tiêu và sự phát triển của doanh nghiệp.

Nghiên cứu của Henrietta Lake (2008), khi thực hiện phân tích nguồn nhân lực ngành công nghiệp chiếu sáng ở Indonesia, kết quả cho thấy công tác đào tạo nghề là một trong những nhân tố có ảnh hưởng đến nguồn nhân lực trong doanh nghiệp. Đào tạo nghề giúp duy trì và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, tạo điều kiện cho áp dụng tiến bộ kỹ thuật và quản lý vào DN. Đào tạo nghề tạo ra được sự thích ứng giữa NLD và công việc hiện tại cũng như tương lai, từ đó có sự gắn bó giữa NLD và DN.

Theo Trần Kim Dung (2011) có thể phân loại đào tạo theo các cách khác nhau, như phân loại theo các nội dung đào tạo hoặc phân loại theo cách thức tổ chức đào tạo. Nếu phân loại theo định hướng nội dung đào tạo thì có đào tạo định hướng công việc và đào tạo định hướng doanh nghiệp. Trong đó đào tạo định hướng công việc là hình thức đào tạo về kỹ năng thực hiện một loại công việc nhất định, nhân viên có thể sử dụng kỹ năng này để làm việc trong những doanh nghiệp khác nhau. Còn đào tạo định hướng doanh nghiệp là hình thức đào tạo hội nhập văn hóa DN, về

cách ứng xử, các kỹ năng, phương pháp làm việc điển hình trong DN. Khi nhân viên chuyển sang DN khác, kỹ năng đào tạo đó thường không áp dụng được nữa.

Phân loại theo mục đích của nội dung đào tạo, có các hình thức: đào tạo, hướng dẫn công việc cho nhân viên; đào tạo, huấn luyện kỹ năng; đào tạo kỹ thuật an toàn lao động; đào tạo và nâng cao trình độ chuyên môn kỹ thuật; đào tạo và phát triển năng lực quản trị, v, v, ... Trong đó đào tạo hướng dẫn công việc cho nhân viên nhằm cung cấp các thông tin, kiến thức mới và các chỉ dẫn cho nhân viên mới tuyển về công việc và DN, giúp cho nhân viên mới mau chóng thích nghi với điều kiện, cách thức làm việc trong DN mới. Đào tạo, huấn luyện kỹ năng giúp cho nhân viên có trình độ lành nghề và các kỹ năng phù hợp để thực hiện công việc theo yêu cầu. Đào tạo kỹ thuật an toàn lao động hướng dẫn nhân viên cách thức thực hiện công việc an toàn, nhằm ngăn ngừa các trường hợp tai nạn lao động. Đối với một số công việc nguy hiểm như cứu hộ bờ biển, thợ lặn, thợ điện, v, v, ... đào tạo kỹ thuật an toàn lao động là yêu cầu bắt buộc. Đào tạo và phát triển năng lực quản trị nhằm giúp cho các quản trị gia được tiếp xúc, làm quen với các phương pháp làm việc mới, nâng cao kỹ năng thực hành và các kinh nghiệm tổ chức quản lý và khuyến khích nhân viên trong doanh nghiệp (Elnaga, A., & Imran, A., 2013).

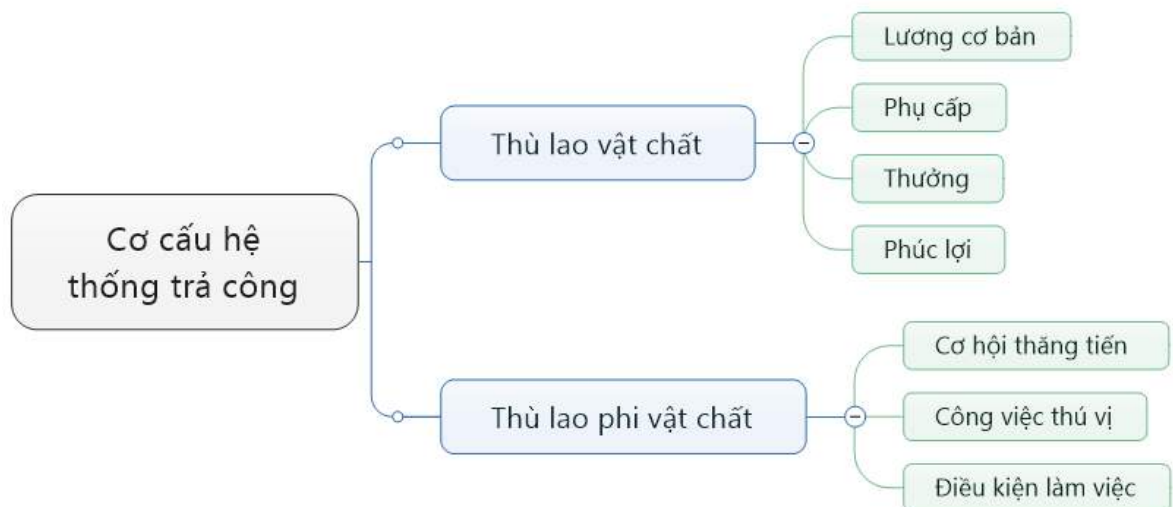
2.1.6.4 Quyền lợi của người lao động

Theo Nguyễn Văn Điềm & Nguyễn Ngọc Quân (2012), quyền lợi của lao động là những gì mà nhân viên được hưởng khi tham gia vào các hoạt động của doanh nghiệp như thù lao lao động, các khoản phúc lợi và cơ hội thăng tiến, sự khuyến khích. Thù lao lao động là tất cả các khoản mà NLĐ nhận được thông qua mối quan hệ thuê mướn giữa họ và tổ chức. Thù lao có thể là tiền lương hay tiền công, đó là số tiền mà DN trả cho NLĐ tùy theo vị trí công việc mà NLĐ thực hiện hay số lượng sản phẩm làm ra, khối lượng công việc hoàn thành. Các phúc lợi là phần thù lao gián tiếp được trả dưới dạng các hỗ trợ cuộc sống của NLĐ như: bảo hiểm sức khỏe; bảo hiểm xã hội; các chương trình giải trí, nghỉ mát, nhà ở; phương tiện đi lại và các phúc lợi khác gắn liền với các quan hệ làm việc hoặc là thành viên trong tổ chức.

Quyền lợi của NLĐ có ảnh hưởng rất lớn đến sự lựa chọn công việc, tình hình thực hiện công việc của NLĐ và chất lượng sản phẩm, hiệu quả hoạt động của tổ chức. Mục tiêu cơ bản của thù lao LĐ là thu hút được những người LĐ giỏi, phù

hợp với yêu cầu công việc của tổ chức, gìn giữ và động viên họ thực hiện công việc tốt nhất. Do vậy doanh nghiệp cần phải quan tâm đến quyền lợi và các phúc lợi xã hội cho nhân viên (Nguyễn Thị Phương Dung, 2012). Chế độ đãi ngộ, khen thưởng cho NLD phải thể hiện sự công bằng. Mọi người mong muốn sự công bằng trong đánh giá năng lực thực hiện và phần thưởng mà họ được nhận (Võ Xuân Tiến, 2010). Đồng thời thù lao cho NLD cũng phải thỏa đáng và đủ lớn để thu hút lao động có chất lượng cao vào làm việc cho tổ chức và giữ chân họ ở lại với tổ chức. Hệ thống thù lao phải có tác dụng tạo động lực và kích thích NLD hoàn thành tốt công việc.

Ngoài các khoản thù lao, các phúc lợi, NLD còn mong muốn có cơ hội thăng tiến trong nghề nghiệp, được thực hiện những công việc có tính chất thách thức, thú vị (Trần Kim Dung, 2011), ... Ở một số nước công nghiệp phát triển trên thế giới đã áp dụng khái niệm trả công lao động để bao hàm cả các yếu tố vật chất lẫn các yếu tố phi vật chất đã mang lại sự thỏa mãn cho người lao động tại nơi làm việc



Hình 2.3: Cơ cấu hệ thống trả công trong các doanh nghiệp

(Nguồn: Trần Kim Dung, 2011)

2.1.6.5 Môi trường làm việc

Điều kiện môi trường tốt là đòi hỏi tất yếu để nhân viên có thể phát huy hết tài năng trong quá trình làm việc (Nguyễn Thị Phương Dung, 2012). Môi trường làm việc là các điều kiện xung quanh mà trong đó bao gồm mọi hoạt động của nhân viên, người lao động. Môi trường làm việc có thể là điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc. Môi trường làm việc còn bao gồm cả những mối quan hệ giữa

đồng nghiệp, cấp trên - cấp dưới, không khí làm việc, phong cách, cách thức làm việc của doanh nghiệp. Doanh nghiệp muốn hoạt động tốt ngoài việc đội ngũ nhân viên có năng lực cũng cần phải có sự gắn kết giữa các nhân viên với nhau, có sự phối hợp và tinh thần làm việc tập thể, cùng nhau giải quyết công việc (Nguyễn Khắc Hoàn, 2010).

Môi trường làm việc tốt, chuyên nghiệp là một môi trường mà ở nơi đó đáp ứng được đủ và cao hơn những điều kiện và yêu cầu công việc của nhân viên. Và nơi đó phải có sự hợp tác giữa cấp lãnh đạo và nhân viên. Quyền lợi càng lớn, trách nhiệm sẽ càng nhiều. Để có môi trường làm việc tốt, không khí làm việc thân thiện, trước hết doanh nghiệp phải xây dựng quy định rõ ràng về giới hạn quyền lợi, trách nhiệm của từng người, có chế độ thưởng phạt rõ ràng. Một môi trường làm việc chuyên nghiệp không chỉ phục thuộc vào mỗi phía doanh nghiệp mà nhân viên phải là một phần trong môi trường đó (Anitha, J., 2014), họ phải được công hiến, được hưởng lợi, ...và chính họ cũng phải có trách nhiệm góp công xây dựng như họ phải tuân theo các quy tắc doanh nghiệp đề ra, làm việc theo đúng quy trình (Rousseau, D., 2015). Mỗi người đều phải áp dụng các quy tắc của doanh nghiệp và không đặt quyền lợi nhân viên trên quyền lợi của đơn vị.

2.1.6.6 Chính sách của nhà nước

Chính sách của nhà nước đóng vai trò quan trọng trong việc phát triển nguồn nhân lực trong mỗi đơn vị, tổ chức (Shelagh Dillon và Demand Media, 2010). Mỗi chính sách của nhà nước đều có tác động đến một hay nhiều lĩnh vực trong đời sống xã hội, trong sản xuất kinh doanh. Một số chính sách có thể kể đến như chính sách đào tạo nghề; chính sách tiền lương; chính sách chăm sóc sức khỏe cho người lao động; chính sách phát triển thể chất và tầm vóc con người; chính sách về lao động và việc làm; chính sách bảo hiểm xã hội. Trong từng lĩnh vực, các chính sách được cụ thể hóa phù hợp với đặc thù của mỗi lĩnh vực; đồng thời có những chính sách riêng về phát triển nhân lực trực tiếp của lĩnh vực đó.

Chính sách phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch là một bộ phận không thể thiếu trong hệ thống các chính sách của nhà nước về phát triển NNL (Anu Singh Lather, Shalini Garg và Sona Vikas, 2014). Bên cạnh những chính sách phát triển nhân lực chung của nhà nước mà tất cả các tổ chức và cá nhân tham gia hoạt động

du lịch phải tuân thủ, trong ngành du lịch có những chính sách riêng mang tính chuyên ngành về phát triển NNL du lịch. Chính sách về phát triển du lịch với những mục tiêu, định hướng phát triển ngành du lịch theo ngành, lãnh thổ liên quan đến số lượng, chất lượng, cơ cấu NNL du lịch; Với những quy định cụ thể về những tiêu chuẩn nghề nghiệp du lịch, tiêu chuẩn định mức kỹ thuật du lịch, chương trình đào tạo, dạy nghề, huấn luyện và bồi dưỡng chuyên ngành du lịch.

Chính sách về giáo dục và đào tạo, dạy nghề, huấn luyện và bồi dưỡng du lịch xác định những quy chuẩn về cơ sở vật chất, kỹ thuật đào tạo, dạy nghề, huấn luyện và bồi dưỡng du lịch; về chương trình đào tạo, dạy nghề, huấn luyện và bồi dưỡng du lịch; về tiêu chuẩn giảng viên, giáo viên, đào tạo viên và chế độ với giáo viên, giảng viên, đào tạo viên, cán bộ quản lý đào tạo, dạy nghề và học viên, học phí; quy định tuyển sinh, tốt nghiệp... Chính sách thu hút và sử dụng nhân lực du lịch với những quy định, chế độ làm việc, điều tiết quan hệ và điều kiện lao động, chế độ đãi ngộ, bảo hiểm, tiền lương, tiền thưởng, ...

2.2 Kết quả nghiên cứu định tính khám phá mô hình

2.2.1 Mục tiêu nghiên cứu định tính khám phá mô hình

Trong các nghiên cứu trước đây, cũng đã có nhiều công trình nghiên cứu chất lượng nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp. Tuy nhiên, tùy theo từng thời điểm và bối cảnh nghiên cứu mà các tác giả có cách phân loại cũng như đánh giá tầm quan trọng của từng nhân tố có sự khác nhau. Bên cạnh đó yếu tố địa lý và đặc điểm ngành nghề, đặc điểm nhân khẩu học cũng có ảnh hưởng rất lớn đến kết quả nghiên cứu. Nếu áp dụng những kết quả nghiên cứu này vào việc xác định mô hình nghiên cứu những nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực Du lịch tỉnh BR-VT chắc chắn sẽ có những kết quả thay đổi đáng kể.

Việc nghiên cứu định tính khám phá mô hình nhằm mục tiêu khám phá những nhân tố có ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực Du lịch tỉnh BR-VT, đồng thời xác định mối quan hệ tác động qua lại giữa các nhân tố với nhau.

2.2.2 Thiết kế nghiên cứu định tính khám phá mô hình

Để tìm ra các nhân tố có khả năng ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp du lịch tỉnh BR-VT và mối quan hệ tác động qua lại giữa chúng, tác giả sẽ phỏng vấn trực tiếp các chuyên gia, là những người có kinh

nghiệm lâu năm trong ngành du lịch và những người có kinh nghiệm nghiên cứu về chất lượng nguồn nhân lực. Họ là những nhà khoa học có kinh nghiệm và am hiểu về lĩnh vực nghiên cứu, có những người là đại diện cho các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch, đại diện các cơ sở đào tạo chuyên ngành du lịch và các nhà quản lý, trực tiếp điều hành các hoạt động kinh doanh du lịch. Các câu hỏi thảo luận được thiết kế theo nguyên tắc hình phễu: từ chung đến riêng, từ rộng đến sâu, từ đơn giản đến phức tạp. Các câu hỏi thảo luận được chia thành 03 phần:

Phần 1, giúp tác giả hiểu sâu hơn về bối cảnh phát triển ngành du lịch và nguồn nhân lực ngành du lịch tỉnh BR-VT và tạo không khí gần gũi, cởi mở cho người thảo luận.

Phần 2, tập trung đào sâu chủ đề liên quan đến mô hình nghiên cứu nhằm xác định những nhân tố quan trọng làm cơ sở xây dựng mô hình, đồng thời khám phá những nhân tố mới hay loại bỏ những nhân tố, thành phần không phù hợp với bối cảnh nghiên cứu,

Phần 3, nhằm khẳng định lại các nhân tố và mối quan hệ giữa các nhân tố. Thời gian dự kiến cho mỗi cuộc thảo luận từ 30 đến 45 phút.

2.2.3 Chọn mẫu nghiên cứu định tính

Để thực hiện nghiên cứu định tính với những cuộc phỏng vấn, thảo luận có chất lượng, chính xác nhất, tác giả chọn mẫu đảm bảo tính đại diện cao với những người có kinh nghiệm lâu năm trong lĩnh vực du lịch và những người có kinh nghiệm trong nghiên cứu về chất lượng nguồn nhân lực. Họ là những nhà khoa học, những nhà lý, các chuyên gia trong lĩnh vực du lịch. Mẫu nghiên cứu đảm bảo có đại diện của các cơ quan quản lý nước, đại diện cho các doanh nghiệp, đại diện cho từng vị trí công việc, đại diện các nhà khoa học và đại diện cho các cơ sở đào tạo về du lịch. Kích thước mẫu cho nghiên cứu định tính là 17 chuyên gia. Trong đó:

+ 02 người đại diện cơ quan quản lý nhà nước về du lịch và đào tạo nghề: là những người hiểu rõ về chính sách của tỉnh hiện nay về phát triển nguồn nhân lực du lịch, thực trạng công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực của địa phương.

+ 03 người đại diện cho các cơ sở đào tạo, đội ngũ giáo viên ngành du lịch: là những người nắm được thực trạng công tác đào tạo và cung ứng nguồn nhân lực du lịch hiện nay của địa phương, sự hợp tác trong công tác đào tạo và sử dụng nguồn nhân lực giữa các doanh nghiệp và các cơ sở đào tạo.

+ 01 người là Chủ tịch, đại diện cho Hiệp hội Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu.

+ 05 người là giám đốc, phó giám đốc khách sạn, công ty cổ phần du lịch, khu du lịch và 03 người là trưởng các bộ phận ở các doanh nghiệp. Họ là những người hiểu rõ nhất về chất lượng nguồn nhân lực hiện nay trong lĩnh vực Du lịch, hiểu rõ về môi trường, điều kiện làm việc, những quyền lợi mà người lao động được hưởng. Họ cũng là những người góp phần lập kế hoạch phát triển nguồn nhân lực cho đơn vị.

+ 03 người là nhà khoa học có kinh nghiệm và am hiểu về nghiên cứu chất lượng nguồn nhân lực, trong đó có nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch.

2.2.4 Thu thập dữ liệu nghiên cứu định tính khám phá mô hình

Dựa trên danh sách các đối tượng thảo luận đã được lập, tác giả tiến hành gọi điện thoại trực tiếp trao đổi trước và lên cuộc hẹn thảo luận. Thời gian và địa điểm mỗi cuộc thảo luận được sắp xếp theo hướng thuận tiện cho các chuyên gia cũng như lịch công tác của tác giả. Có 17 cuộc thảo luận đã được thực hiện thành công. Tất cả các cuộc thảo luận đều được tác giả ghi chép cẩn thận và ghi âm lại để nghiên cứu, tránh bỏ sót nội dung.

Kinh nghiệm sau mỗi cuộc thảo luận đã được tác giả rút ra và vận dụng cho các lần thảo luận tiếp theo. Dữ liệu của cuộc thảo luận tiếp theo sẽ được so sánh với kết quả của các cuộc thảo luận trước. Sau đó xác định những điểm tương đồng hay khác biệt.

2.2.5 Xử lý dữ liệu nghiên cứu định tính

Dữ liệu nghiên cứu định tính được xử lý qua các bước như sau:

Bước 1: Đánh máy lại toàn bộ nội dung mỗi cuộc thảo luận.

Ngay sau mỗi cuộc thảo luận, tác giả dựa trên nội dung đã ghi âm và ghi chép được để đánh máy lại toàn bộ nội dung của cuộc thảo luận. Sau đó rà soát lại nội dung văn bản, nếu có những vấn đề còn chưa rõ, tác giả đã chủ động liên lạc với chuyên gia để thảo luận bổ sung cho đến khi vấn đề được sáng tỏ.

Bước 2: Đọc và khám phá nội dung

Dựa trên bảng đánh máy nội dung ở Bước 1, tác giả đọc lần thứ nhất để kiểm tra tính hợp lý của các nội dung trả lời, các nội dung chưa hợp lý sẽ được tác giả gọi điện ngay đến chuyên gia để trao đổi và điều chỉnh. Sau đó tác giả đọc chậm và kỹ lần thứ hai để khám phá những ý kiến và từ ngữ quan trọng. Đồng thời tác giả đánh

dấu bằng cách tô đậm, làm nổi bật những từ ngữ này. Mỗi bảng nội dung trả lời sẽ được đọc lần thứ ba để đảm bảo không bỏ sót các nội dung mới, cũng như kiểm tra lại các ý kiến quan trọng đã được đánh dấu trước đó.

Bước 3: Chọn lọc và sắp xếp theo chủ đề các ý kiến và từ ngữ quan trọng.

Tác giả sử dụng phần mềm Word để xóa tất cả những nội dung không được đánh dấu trong từng bảng nội dung trả lời. Sau đó sắp xếp lại các ý quan trọng đã được tô đậm liên quan từng câu hỏi trong các bảng nội dung trả lời. Các ý kiến và từ ngữ quan trọng này tiếp tục được tổng hợp theo từng chủ đề. Việc xác định các chủ đề được tác giả thực hiện bằng 2 cách là xác định trước các chủ đề chính và có mục theo dõi chủ đề mới tạo ra trong quá trình thực hiện (Fetters và cộng sự, 2013).

Bước 4: Thống kê tần suất xuất hiện của các ý kiến và từ ngữ quan trọng.

Dựa trên kết quả của Bước 3, tác giả tiến hành đếm tần suất và thống kê các ý kiến trùng nhau của các chuyên gia. Đồng thời, loại bỏ bớt các ý kiến có tần suất xuất hiện thấp. Các ý kiến này được sắp xếp theo từng chủ đề.

Bước 5: Khái quát và diễn đạt kết quả nghiên cứu.

Tác giả sử dụng kết quả của Bước 4, đối chiếu với kinh nghiệm thực tiễn trong ngành du lịch của tác giả để khái quát và viết báo cáo kết quả nghiên cứu. Ngoài ra, tác giả cũng đã gọi điện thoại đến 7 chuyên gia đã tham dự chương trình thảo luận để trao đổi thêm cũng như kiểm tra lại kết quả nghiên cứu.

2.2.6 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. Khi tiến hành thảo luận với các chuyên gia, tác giả đưa ra 7 nhân tố để lấy ý kiến, các nhân tố này đã được đề cập ở các công trình nghiên cứu trước, bao gồm: 1- Chính sách của địa phương; 2- Quyền lợi của người lao động; 3- Môi trường làm việc; 4- Đào tạo nghề; 5- Đánh giá công việc; 6- Tuyển dụng lao động; 7- Xu thế hội nhập quốc tế;

Trong quá trình thảo luận, tất cả các chuyên gia đều đưa ý kiến nhận xét của cá nhân về các nhân tố mà tác giả đề xuất, mô tả đặc điểm của từng nhân tố và mức độ phù hợp của chúng trong bối cảnh ngành du lịch tỉnh BR-VT hiện nay và đặc

điểm của các doanh nghiệp du lịch. Có thể tổng hợp và tóm tắt các ý chính nhận xét về từng nhân tố như sau:

(1) Đối với nhân tố Chính sách của địa phương, 17/17 chuyên gia cho rằng chính sách của địa phương có tác động đến nhiều mặt, nhiều đối tượng trong đó có ngành du lịch, các doanh nghiệp, các cơ sở đào tạo và bản thân người lao động. Như vậy chính sách của địa phương vừa có tác động trực tiếp đến sự phát triển của doanh nghiệp, vừa có tác động đến bản thân của mỗi lao động. Chính sách của địa phương tốt sẽ giúp các doanh nghiệp thu hút và giữ chân được nhân tài, đồng thời giúp người lao động yên tâm làm việc, có nghĩa là sẽ có tác động đến chất lượng nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp. Vì vậy lựa chọn nhân tố Chính sách của địa phương đưa vào mô hình nghiên cứu là hợp lý. Kết luận: đưa vào mô hình nghiên cứu.

(2) Quyền lợi của người lao động: 17/17 chuyên gia đưa ra nhận xét, quyền lợi của người lao động có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng lao động trong doanh nghiệp. Nếu doanh nghiệp có chính sách cho người lao động tốt, quyền lợi của người lao động được đảm bảo thì họ có động lực làm việc tốt hơn, năng suất lao động sẽ tăng lên, đồng thời doanh nghiệp cũng sẽ thu hút thêm được nhiều lao động mới có chất lượng tốt. Kết luận: đưa vào mô hình nghiên cứu.

(3) Môi trường làm việc: 16/17 chuyên gia đưa ra ý kiến nhận xét yếu tố môi trường và điều kiện làm việc trong doanh nghiệp có tác động đến tâm lý làm việc của nhân viên, do đó nó sẽ thúc đẩy hay kìm hãm hiệu quả làm việc. Môi trường và điều kiện làm việc tốt sẽ thúc đẩy và kích thích người lao động làm việc có hiệu quả hơn. Ngược lại nếu môi trường làm việc không thân thiện, điều kiện làm việc thiếu thốn sẽ gây ức chế tâm lý cho nhân viên làm giảm năng suất lao động. Hay nói cách khác môi trường và điều kiện làm việc có ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực. Kết luận: đưa vào mô hình nghiên cứu.

(4) Đào tạo nghề: Đào tạo nghề không những chỉ áp dụng cho các nhân viên mới mà còn phải thường xuyên thực hiện đối với tất cả người lao động để họ liên tục duy trì và nâng cao kỹ năng làm việc phù hợp với môi trường làm việc và phù hợp với từng hoàn cảnh, từng thời điểm khác nhau. Có 15/17 chuyên gia đồng ý đề xuất đưa nhân tố Đào tạo nghề vào mô hình nghiên cứu. Kết luận: đưa vào mô hình nghiên cứu.

(5) Đánh giá công việc: Có 14/17 chuyên gia đưa ra ý kiến nhận xét, thông qua việc đánh giá kết quả công việc của người lao động, lãnh đạo doanh nghiệp sẽ nắm bắt được thực trạng chất lượng lao động và hiệu quả công việc của họ, từ đó đề ra các phương án cải thiện, nâng cao chất lượng lao động. Có 1 chuyên gia không đưa ra nhận xét gì đối với nhân tố này. Chỉ có 1 chuyên gia cho rằng công tác đánh giá công việc của doanh nghiệp tỉnh BR-VT đối với nhân viên hiện nay là chưa rõ ràng, cụ thể, không thường xuyên nên sự tác động động của nó đến chất lượng nguồn nhân lực còn khá mơ hồ. Kết luận: đưa vào mô hình nghiên cứu.

(6) Tuyển dụng lao động: 17/17 chuyên gia đều thống nhất rằng tuyển dụng lao động là một khâu quan trọng trong việc phát triển và duy trì nguồn nhân lực của mỗi doanh nghiệp. Nếu doanh nghiệp có chính sách tuyển dụng tốt, công tác tuyển dụng được thực hiện một cách bài bản và chuyên nghiệp sẽ giúp doanh nghiệp ngay từ ban đầu đã tuyển chọn được nguồn lao động có chất lượng, phù hợp với đặc điểm và nhu cầu của đơn vị. Ngược lại nếu công tác tuyển dụng không được quan tâm đúng mức thì chất lượng tuyển dụng người lao động sẽ không được tốt. Kết luận: đưa vào mô hình nghiên cứu.

(7) Xu thế hội nhập quốc tế: Với xu hướng hội nhập và hợp tác trong nhiều lĩnh vực, trong đó có hoạt động kinh doanh du lịch ngày càng phát triển, việc hợp tác và trao đổi lao động giữa các nước trong khu vực và trên thế giới có những biến chuyển rõ rệt. Nhiều lao động của Việt Nam ra nước ngoài làm việc, cũng như có nhiều lao động và chuyên gia đến làm việc tại Việt Nam. Điều đó làm cho cơ cấu và chất lượng lao động ở trong các doanh nghiệp có nhiều thay đổi. Tuy nhiên các chuyên gia cho rằng với đặc điểm của ngành Du lịch tỉnh BR-VT hiện nay, phần lớn trong số những người nước ngoài làm việc trong các doanh nghiệp du lịch tỉnh BR-VT hiện nay họ là các chuyên gia hoặc làm việc ở cấp quản lý doanh nghiệp hay đơn vị. Có 4 chuyên gia đề nghị đưa vào mô hình nghiên cứu, 10 chuyên gia nói rằng không nên đưa vào mô hình nghiên cứu vì hiện nay là chưa phù hợp với tỉnh BR-VT, có 3 chuyên gia còn phân vân không có ý kiến rõ ràng. Kết luận: không đưa vào mô hình nghiên cứu.

Ngoài 7 nhân tố kể trên, trong quá trình thảo luận các chuyên gia còn cho rằng để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp thì không thể bỏ qua vai trò của các cơ sở đào tạo. Doanh nghiệp cần thiết phải có sự hợp tác với các

cơ sở đào tạo trong công tác đào tạo và sử dụng nguồn nhân lực. Sự hợp tác với các CSĐT giúp cho doanh nghiệp có thêm các phương án phát triển nguồn nhân lực thông qua việc gửi nhân viên tham gia các lớp bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ, đặt hàng đào tạo nhân lực cho đơn vị. Đồng thời doanh nghiệp cũng có thể tham gia một số nội dung trong quá trình đào tạo tại các CSĐT như góp ý xây dựng chương trình đào tạo để phù hợp với nhu cầu của doanh nghiệp, tham gia coi, chấm thi tốt nghiệp, tuyển dụng trực tiếp tại CSĐT. Doanh nghiệp cũng có thể tuyển dụng các sinh viên khi còn đang học tại trường.

Với sự góp ý của các chuyên gia, tác giả nhận thấy cần phải bổ sung nhân tố mới đó là “***Sự hợp tác với các CSĐT***”. Đây là nhân tố mới mà trong các công trình nghiên cứu trước không đề cập đến.

Kết luận: có 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 và điều kiện làm việc; (5) Đào tạo nghề; (6) Đánh giá công việc; (7) Tuyển dụng lao động.

2.3 Các giả thuyết nghiên cứu

Thông qua kết quả nghiên cứu định tính với sự tổng hợp ý kiến của các chuyên gia trong lĩnh vực du lịch, các nhà quản lý, sau khi chọn lọc tác giả đề xuất 07 nhân tố phù hợp nhất với đặc thù của địa phương, phù hợp với bối cảnh nghiên cứu của luận án để đưa ra các giả thuyết nghiên cứu. 07 nhân tố này có khả năng ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực của các doanh nghiệp du lịch tỉnh BR-VT. Trong đó có 05 nhân tố thuộc môi trường bên trong doanh nghiệp và 02 nhân tố thuộc môi trường bên ngoài. Những nhân tố này có thể tác động trực tiếp hoặc gián tiếp đến chất lượng nguồn nhân lực.

2.3.1 Chính sách của địa phương

Một số chính sách của địa phương có thể có tác động trực tiếp hoặc gián tiếp đến chất lượng nguồn nhân lực của doanh nghiệp (Sugino, 2010), nhất là đối với những địa phương có thế mạnh trong du lịch như tỉnh BR-VT như: chính sách khuyến khích phát triển du lịch; Khuyến khích đào tạo nghề, nâng cao chất lượng đào tạo nghề đáp ứng sự phát triển của ngành du lịch, hỗ trợ công tác đánh giá chất lượng lao động, nâng bậc nghề cho người lao động; Chính sách đào tạo đội ngũ cán

bộ quản lý về du lịch, dạy nghề cho lao động nông thôn . . . Sự giúp đỡ từ chính sách của địa phương tại Việt Nam trong lĩnh vực giáo dục đã giúp nâng cao chất lượng của nguồn nhân lực bằng cách liên kết giữa trường và doanh nghiệp (Van Hong và Luong, 2018). Từ đó, giúp người lao động có thể đạt được những đãi ngộ tốt hơn về chính sách và điều kiện làm việc.

16/17 ý kiến chuyên gia cho rằng chính sách của địa phương có tác động trực tiếp đến quyền lợi của người lao động, người lao động có thể được hưởng các chế độ ưu đãi về chi phí đào tạo nghề, về nhà ở và các chế độ bảo hiểm, chính sách về lao động. Có 01 ý kiến cho rằng chính sách của địa phương có tác động trực tiếp đến người lao động nhưng còn rất mờ nhạt.

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

Địa phương có thể đưa ra các điều kiện bắt buộc về an toàn lao động mà các doanh nghiệp phải thực hiện và các điều kiện khác mà doanh nghiệp phải đảm bảo để môi trường làm việc tốt hơn. Vì vậy 15/17 chuyên gia đánh giá chính sách của địa phương sẽ có ảnh hưởng tích cực đến môi trường làm việc.

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

Để có nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao, các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch, đặc biệt là bộ phận chuyên trách phát triển NNL du lịch, phải xây dựng một hệ thống đào tạo, dạy nghề du lịch bài bản, chuyên nghiệp và được cập nhật. Nội dung đầu tiên của công tác đào tạo, dạy nghề du lịch mà quản lý nhà nước về du lịch thực hiện là việc thực hiện dự báo nhu cầu đào tạo, học nghề và nhu cầu huấn luyện và bồi dưỡng lao động trong xã hội và trong ngành du lịch. Để không mất thăng bằng cung - cầu nhân lực du lịch trên thị trường lao động du lịch hay gây lãng phí nguồn năng lực của xã hội, công tác định hướng cơ cấu đào tạo, dạy nghề hợp lý cho các ngành nghề du lịch là động thái cần thiết trong thực hiện nội dung quản lý hành chính nhà nước về đào tạo, dạy nghề du lịch. Bên cạnh hệ thống đào tạo, dạy nghề chính quy tập trung, cũng cần chú trọng đầu tư xây dựng hệ thống các cơ sở

huấn luyện, trung tâm dạy nghề, bồi dưỡng nghề du lịch để huấn luyện, bồi dưỡng cho các nhân lực du lịch đang làm việc trong các cơ sở kinh doanh du lịch.

Như vậy có thể nói chính sách của địa phương có ảnh hưởng nhiều đến công tác đào tạo nghề cho người lao động trong các doanh nghiệp của địa phương. Các chuyên gia khi được hỏi ý kiến cũng đều cho rằng chính sách của địa phương có ảnh hưởng trực tiếp đến nhân tố Đào tạo nghề. Vì vậy giả thuyết H1c được phát biểu như sau:

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

Địa phương có thể đưa ra những chính sách khuyến khích, thúc đẩy sự hợp tác giữa các doanh nghiệp, đơn vị kinh doanh du lịch với các cơ sở đào tạo tại địa phương như đưa ra các quy chế, văn bản, tiêu chí cụ thể về mối quan hệ giữa doanh nghiệp với các cơ sở đào tạo hoặc có các văn bản hướng dẫn các doanh nghiệp thực hiện quy trình thiết lập, duy trì, quản lý mối quan hệ với các CSĐT. Chính sách của địa phương cũng có thể khuyến khích, hỗ trợ các doanh nghiệp tham gia vào hoạt động đào tạo như cấp giấy khen tôn vinh doanh nghiệp vì có sự đóng góp cho công tác đào tạo tại địa phương, giảm thuế, hạ lãi suất hoặc ưu đãi vay vốn, và nhiều chính sách khác.

Các chuyên gia khi được tham khảo ý kiến đều cho rằng những chính sách của địa phương đưa ra đều có ảnh hưởng đến sự hợp tác với các cơ sở đào tạo. Như vậy giả thuyết H1d được phát biểu như sau:

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

Chính sách quản lý hành chính nhà nước đối với tuyển dụng lao động trong ngành du lịch có nhiều nội dung, trong đó có nội dung xây dựng hệ thống tiêu chuẩn nghiệp vụ, tiêu chuẩn chức danh cho lao động ngành Du lịch là một nội dung có ý nghĩa rất quan trọng, giúp cho các cơ quan, doanh nghiệp du lịch có căn cứ để nhận xét, đánh giá, tuyển dụng, bố trí, sử dụng nhân lực vào làm việc trong ngành Du lịch, đảm bảo quyền lợi và nghĩa vụ cho cả NLD và người sử dụng lao động trong lĩnh vực du lịch.

Để tuyển dụng được những nhân lực có chất lượng phù hợp với định hướng phát triển của doanh nghiệp, mỗi doanh nghiệp đều có những chính sách tuyển dụng riêng kết hợp với những chính sách của địa phương về thu hút lao động. Đồng thời căn cứ vào hệ thống chức danh và tiêu chuẩn nghiệp vụ đã có để tuyển chọn, bố trí, sử dụng NLD và phân công công việc một cách hợp lý trong tổ chức của mình. Giả thuyết H1e được phát biểu như sau:

+ **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

Các cơ sở đào tạo du lịch đóng vai trò quan trọng trong việc phát triển ngành du lịch của địa phương và cả nước (Kaul và Gupta, 2009). Các cơ sở đào tạo du lịch là nơi đào tạo và cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao (Lê Văn Thông, 2018). Do đó, sự hợp tác giữa doanh nghiệp với các CSĐT sẽ có ảnh hưởng đến sự phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch. Nó sẽ ảnh hưởng đến công tác tuyển dụng lao động của các doanh nghiệp (Raj, 2008). Nếu các CSĐT đào tạo ra những người lao động có kiến thức, kỹ năng, có trình độ chuyên môn tốt sẽ giúp cho các doanh nghiệp có nhiều cơ hội tuyển dụng được lao động chất lượng cao. Các CSĐT cũng là đối tác của các doanh nghiệp trong việc đào tạo, nâng cao tay nghề cho đội ngũ nhân nhân viên, người lao động (Abott và Huddleston, 2000).

Các chuyên gia khi được hỏi ý kiến đều cho rằng sự hợp tác với các CSĐT có ảnh hưởng cùng chiều đến Đào tạo nghề. Như vậy giả thuyết nghiên cứu H2a được được phát biểu như sau:

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

Các chuyên gia cũng cho rằng sự hợp tác với các CSĐT sẽ giúp cho các doanh nghiệp, các đơn vị xây dựng hệ thống tiêu chí đánh giá công việc cho NLD theo từng vị trí việc làm, qua đó việc đánh giá kết quả thực hiện công việc đạt hiệu quả tốt hơn. Giả thuyết H2b được phát biểu như sau:

+ **Giả thuyết H2b:** Sự hợp tác với các CSĐT có ảnh hưởng cùng chiều đến Đánh giá kết quả thực hiện công việc.

Các CSĐT giúp cho các doanh nghiệp trong quá trình tuyển dụng lao động dưới hình thức đưa thông tin tuyển dụng của doanh nghiệp đến sinh viên hoặc giới thiệu sinh viên vào làm việc, thực tập tại doanh nghiệp. Các CSĐT và các doanh nghiệp cũng có thể phối hợp cùng tổ chức các buổi tư vấn hướng nghiệp, tuyển dụng tại các CSĐT để doanh nghiệp tuyển chọn được những lao động phù hợp, có chất lượng, các sinh viên cũng tìm được việc làm phù hợp với chuyên ngành đào tạo.

+ **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

Một điều hiển nhiên là khi người lao động làm việc là họ mong muốn nhận được kết quả nào đó có lợi cho họ. Mỗi người lao động khi vào làm tại một đơn vị tự thân họ đều phải xem xét, cân nhắc các điều kiện, quyền lợi có được phù hợp với khả năng, trình độ của bản thân. Các doanh nghiệp tùy theo khả năng riêng mà đưa ra các chế độ, chính sách nhằm thu hút được người tài về làm việc như tiền lương cao, các chế độ đãi ngộ, đảm bảo về sức khỏe, sự ổn định cuộc sống và các quyền lợi khác (Hussain và Rehman, 2013). Đưa ra được một chính sách phù hợp khuyến khích người lao động sẽ giúp doanh nghiệp có thêm được những nhân viên mới có năng lực, trình độ cao đồng thời giữ chân được người tài ở lại gắn bó lâu dài với đơn vị (Nguyễn Ngọc Mai, 2018).

+ **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

Môi trường làm việc chính là không gian và thời gian nơi người lao động làm việc. Môi trường làm việc là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên, từ đó, làm ảnh hưởng đến chất lượng của nguồn nhân lực trong doanh nghiệp (Winter và Sarros, 2002). Mỗi doanh nghiệp khác nhau có môi trường và điều kiện làm việc khác nhau. Môi trường và điều kiện làm việc tại DN có thể thúc đẩy hay kìm hãm khả năng làm việc của nhân viên (Tuomi và ctg, 2001). Trên thực tế, không phải các DN đều mong muốn tạo ra một môi trường và điều kiện làm việc tốt nhất để tạo sự hài lòng cho nhân viên (Spector, 1997). Raziq và Maulabakhsh (2015), cho rằng cần xây dựng môi trường làm việc phù hợp cho nhân

viên nhằm giúp họ có sự hứng thú, hăng say làm việc từ đó nâng cao năng suất lao động,

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

Môi trường làm việc tốt với đầy đủ trang thiết bị còn giúp cho doanh nghiệp thực hiện tốt công tác đào tạo nghề cho người lao động. Những nhân viên mới vào làm tại doanh nghiệp sẽ được huấn luyện và làm quen nhanh hơn trong môi trường làm việc chuyên nghiệp có mối quan hệ tốt giữa đồng nghiệp với nhau, mối quan hệ giữa cấp dưới và cấp trên, sẵn sàng hỗ trợ, giúp đỡ nhau trong công việc. Người có kinh nghiệm giúp đỡ người thiếu kinh nghiệm để họ nhanh chóng làm quen với môi trường làm việc mới, đáp ứng yêu cầu công việc và phù hợp với văn hóa doanh nghiệp. Như vậy giả thuyết H4b được phát biểu như sau:

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

Các chuyên gia khi tham gia thảo luận đều cho rằng doanh nghiệp có môi trường làm việc tốt sẽ tạo điều kiện, cơ hội để người lao động thể hiện năng lực, phát triển bản thân, cống hiến hết mình, gắn bó lâu dài với doanh nghiệp. Bên cạnh đó, sự cạnh tranh đảm bảo được tính công bằng, cạnh tranh lành mạnh sẽ là nhân tố kích thích người lao động phát triển. Như vậy môi trường làm việc tốt sẽ làm cho chất lượng nguồn nhân lực tăng lên. Giả thuyết H4c được phát biểu như sau:

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

2.3.5 Đào tạo nghề

Các nhân viên khi mới được tuyển dụng vào doanh nghiệp có thể đã được đào tạo chuyên môn tại các trường ĐH, CĐ hay các trung tâm và các cơ sở dạy nghề. Tuy nhiên, dù đã qua đào tạo hay chưa qua đào tạo, các nhân viên cũng cần phải được đào tạo hay tập huấn lại để phù hợp với đặc điểm, môi trường làm việc tại đơn vị (Crocetti, 2001). Và hầu hết các doanh nghiệp đều có chính sách đào tạo, tập huấn nghề nghiệp cho nhân viên để nâng cao chất lượng lao động. Có thể định kỳ hàng quý, hàng năm nhân viên được đưa đi tập huấn chuyên môn, cập nhật kiến

thức mới, công nghệ mới hoặc các chế độ, chính sách liên quan đến việc sản xuất, kinh doanh của đơn vị. Việc đào tạo nghề nghiệp giúp người lao động nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp và nâng cao khả năng thích ứng với môi trường làm việc (Blundell và ctg, 1999).

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

2.3.6 Đánh giá kết quả thực hiện công việc

Một trong những yếu tố giúp cho doanh nghiệp hoạt động hiệu quả và ổn định là việc quản lý và đánh giá chất lượng làm việc của nhân viên, qua đó sẽ có sự thưởng, phạt công bằng đối với mọi người. Điều đó sẽ giúp tạo thêm động lực làm việc đối với người giỏi và sự răn đe với những người thiếu ý thức lao động, chất lượng làm việc kém hiệu quả giúp họ làm việc tốt hơn. Việc đánh giá kết quả làm việc thường xuyên giúp cho doanh nghiệp nắm bắt được thực trạng nguồn nhân lực của đơn vị mình để đưa ra kế hoạch phù hợp nhằm phát huy những điểm mạnh và khắc phục những mặt còn hạn chế, nâng cao trình độ chuyên môn, chất lượng làm việc của người lao động.

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

Đánh giá kết quả thực hiện công việc nhằm mục đích là cải tiến sự thực hiện công việc của NLĐ và giúp cho những người quản lý có thể đưa ra các quyết định nhân sự đúng đắn như đào tạo và phát triển, thù lao, thăng tiến, kỷ luật và tuyển dụng lao động. Các chuyên gia khi được hỏi ý kiến đều cho rằng Đánh giá công việc có ảnh hưởng cùng chiều đến công tác tuyển dụng của đơn vị.

Như vậy giả thuyết nghiên cứu được phát biểu như sau:

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

Ngoài việc giúp cho người quản lý đưa ra các quyết định về nhân sự, đánh giá kết quả thực hiện công việc còn ảnh hưởng rất lớn tới việc xây dựng và phát triển đạo đức, thái độ lao động của NLĐ và bầu không khí tâm lý – xã hội trong các tập

thể lao động (Nguyễn Văn Điềm & Nguyễn Ngọc Quân, 2012). Như vậy nó cũng ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng NNL trong doanh nghiệp.

Giả thuyết nghiên cứu được phát biểu như sau:

+ **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

Tuyển dụng lao động là một khâu quan trọng trong quản trị nguồn nhân lực ở mỗi doanh nghiệp (Arnold, 2017). Tuyển dụng lao động nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển của đơn vị, mở rộng quy mô sản xuất, kinh doanh, bù đắp sự thiếu hụt lao động do có những lao động nghỉ việc theo chế độ, thôi việc hoặc chất lượng lao động kém. Sự thành công của mỗi doanh nghiệp phụ thuộc vào nhiều yếu tố, trong đó yếu tố con người mang tính chất quyết định (Abomeh, 2013; Baron và Agustina, 2018). Như vậy, để tuyển dụng được lao động có chất lượng, doanh nghiệp thường đưa ra những chính sách ưu đãi nhằm đảm bảo quyền lợi của người lao động. Điều này nhằm giúp người lao động yên tâm cống hiến cho doanh nghiệp.

Công tác tuyển dụng lao động sẽ đem lại nguồn nhân lực cho doanh nghiệp, giúp doanh nghiệp ổn định sản xuất, kinh doanh. Nếu công tác tuyển dụng được thực hiện tốt sẽ đem lại cho doanh nghiệp những nhân viên có năng lực, trình độ chuyên môn cao, ngược lại, nếu thực hiện không tốt, hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp bị sụt giảm do nguồn nhân lực thiếu khả năng, trình độ. Và như vậy, công tác tuyển dụng lao động có tác động đến chất lượng nguồn nhân lực của doanh nghiệp.

Giả thuyết nghiên cứu được phát biểu như sau:

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

Như vậy, tổng hợp kết quả nghiên cứu định tính đưa ra 17 giả thuyết nghiên cứu được trình bày như trong bảng 2.4.

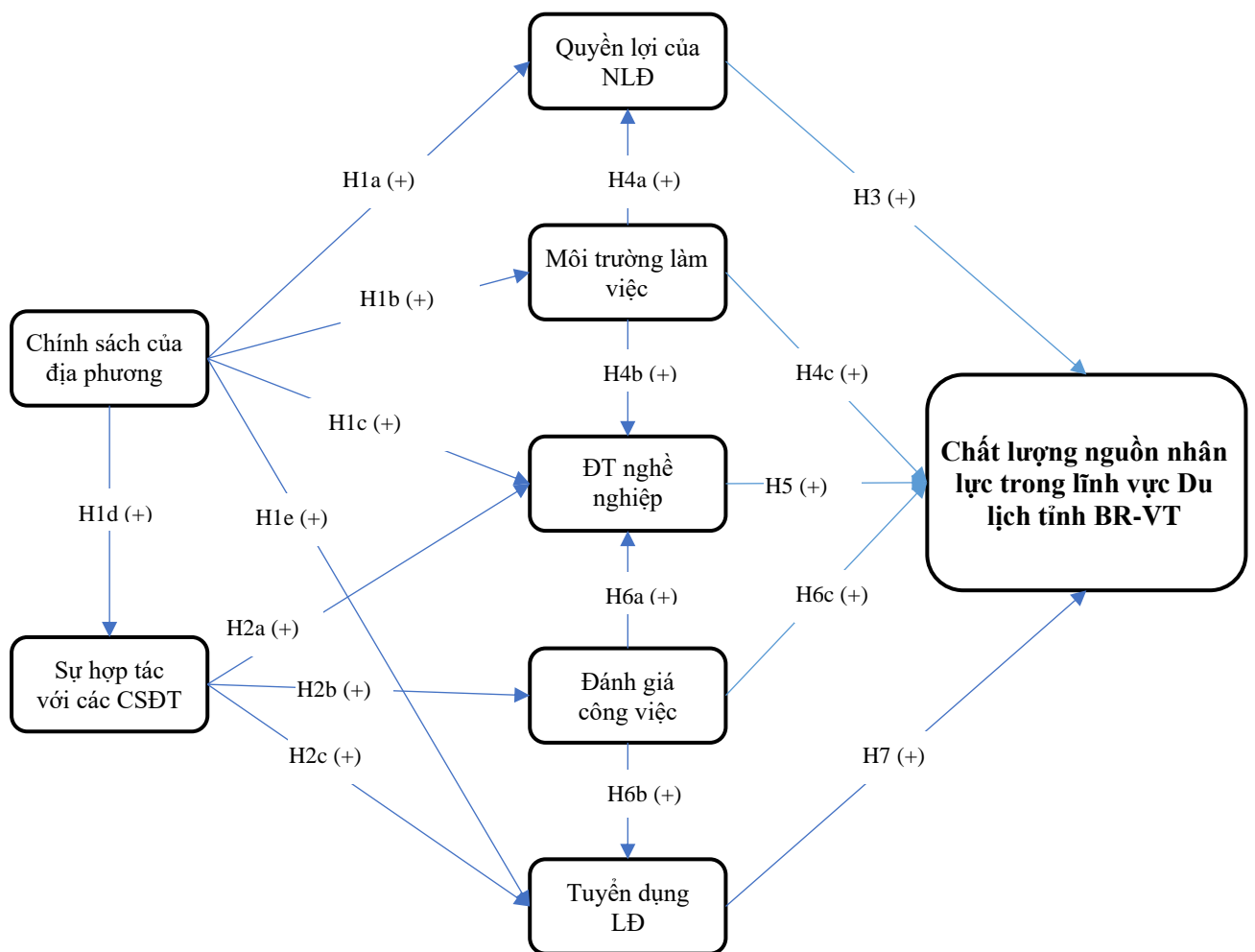
Bảng 2.4: Tổng hợp các giả thuyết nghiên cứu

TT	Ký hiệu	Giả thuyết nghiên cứu
1	H1a	Chính sách của địa phương có ảnh hưởng cùng chiều đến Quyền lợi của người lao động.
2	H1b	Chính sách của địa phương có ảnh hưởng cùng chiều đến Môi trường và điều kiện làm việc.
3	H1c	Chính sách của địa phương có ảnh hưởng cùng chiều đến Đào tạo nghề nghiệp.
4	H1d	Chính sách của địa phương có ảnh hưởng cùng chiều đến Sự hợp tác với các CSĐT.
5	H1e	Chính sách của địa phương có ảnh hưởng cùng chiều đến Tuyển dụng lao động.
6	H2a	Sự hợp tác với các CSĐT có ảnh hưởng cùng chiều đến Đào tạo nghề nghiệp.
7	H2b	Sự hợp tác với các CSĐT có ảnh hưởng cùng chiều đến Đánh giá chất lượng lao động.
8	H2c	Sự hợp tác với các CSĐT có ảnh hưởng cùng chiều đến Tuyển dụng lao động.
9	H3	Quyền lợi của người lao động có ảnh hưởng cùng chiều đến Chất lượng nguồn nhân lực.
10	H4a	Môi trường và điều kiện làm việc có ảnh hưởng cùng chiều đến Quyền lợi của người lao động.
11	H4b	Môi trường và điều kiện làm việc có ảnh hưởng cùng chiều đến Đào tạo nghề nghiệp.
12	H4c	Môi trường và điều kiện làm việc có ảnh hưởng cùng chiều đến Chất lượng nguồn nhân lực.
13	H5	Đào tạo nghề nghiệp có ảnh hưởng cùng chiều đến Chất lượng nguồn nhân lực.
14	H6a	Đánh giá kết quả làm việc có quan hệ cùng chiều đến Đào tạo nghề nghiệp.
15	H6b	Đánh giá kết quả làm việc có quan hệ cùng chiều đến Tuyển dụng lao động.
16	H6c	Đánh giá kết quả làm việc có quan hệ cùng chiều đến Chất lượng nguồn nhân lực.
17	H7	Tuyển dụng lao động có ảnh hưởng cùng chiều đến Chất lượng nguồn nhân lực.

(Nguồn: tổng hợp của tác giả)

2.4 Mô hình nghiên cứu

Trên cơ sở phân tích, tổng hợp lý thuyết và nghiên cứu định tính sơ bộ cùng với các giả thuyết nghiên cứu ở trên, luận án đề xuất mô hình nghiên cứu bao gồm 07 nhân tố có khả năng ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp du lịch tỉnh BR-VT. Trong đó có 05 nhân tố thuộc môi trường bên trong doanh nghiệp, bao gồm: Môi trường làm việc; Quyền lợi của người lao động; Đào tạo nghề; Đánh giá công việc và Tuyển dụng lao động. Và có 02 nhân tố thuộc môi trường bên ngoài doanh nghiệp là Chính sách của địa phương và Sự hợp tác với các cơ sở đào tạo. Mô hình nghiên cứu được trình bày như trong hình 2.1.



Hình 2.4: Mô hình nghiên cứu

(Nguồn: Đề xuất của tác giả)

+ Chính sách của địa phương: là những quy định, những nội dung do các cấp cơ quan quản lý nhà nước tại địa phương đặt ra nhằm mục đích quản lý và thúc đẩy sự phát triển của ngành du lịch.

+ Sự hợp tác với các CSĐT: là sự hợp tác giữa các doanh nghiệp với các cơ sở đào tạo trong việc đào tạo và sử dụng nguồn nhân lực du lịch. Sự hợp tác được thể hiện ở các nội dung: doanh nghiệp đặt hàng các CSĐT đào tạo đào tạo đội ngũ lao động theo nhu cầu của DN; gửi nhân viên tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ; DN tham gia một số nội dung trong chương trình đào tạo,...

+ Quyền lợi của NLD: là những gì mà người lao động được hưởng như tiền lương, tiền thưởng và các khoản phụ cấp khác, các chế độ đãi ngộ khác mà doanh nghiệp dành cho họ. Ngoài ra người lao động còn mong muốn có nhiều cơ hội thăng tiến, được tham gia đóng góp ý kiến trong các hoạt động và sự phát triển của đơn vị.

+ Môi trường làm việc: là toàn bộ những điều kiện tại nơi làm việc của người lao động bao gồm trang thiết bị, dụng cụ làm việc cho NLD. Môi trường làm việc còn là mối quan hệ giữa lãnh đạo, người quản lý với nhân viên, giữa cấp trên và cấp dưới, mối quan hệ giữa đồng nghiệp với nhau.

+ Đào tạo nghề: là công tác đào tạo, huấn luyện chuyên môn, kỹ năng nghề cho NLD. Đối với những nhân viên mới thì họ cần phải được huấn luyện, đào tạo để làm quen với quy trình, phong cách làm việc của đơn vị. Đối với những nhân viên cũ, họ cũng cần phải được đào tạo để cập nhật, nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, tiếp cận với công nghệ, quy trình mới phù hợp với từng giai đoạn phát triển của doanh nghiệp.

+ Đánh giá công việc: là đánh giá mức độ đáp ứng công việc, kết quả thực hiện của người lao động so với yêu cầu vị trí công việc. Công tác đánh giá phải căn cứ vào các tiêu chí cụ thể và so sánh với năng lực, kết quả thực hiện công việc của nhân viên. Kết quả đánh giá công việc giúp cho DN đưa ra các phương hướng khắc phục những mặt còn hạn chế của đội ngũ nhân viên và cũng là cơ sở để đưa ra các quyết định về thăng tiến và tiền lương.

+ Tuyển dụng lao động: là quá trình tuyển chọn đội ngũ lao động từ nhiều nguồn khác nhau để bổ sung vào đội ngũ lao động hiện có nhằm mục đích duy trì và cải thiện chất lượng nguồn nhân lực của doanh nghiệp đáp ứng nhu cầu phát triển sản xuất, kinh doanh.

Tóm tắt chương 2

Chương 2 đã trình bày cơ sở lý thuyết, trong đó đưa ra các khái niệm về NNL và NNL Du lịch, chất lượng NNL và các tiêu chí đánh giá CLNNL trong DN, đồng thời trình bày về các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng NNL. Tiếp đó trình bày chi tiết quá trình và kết quả nghiên cứu định tính khám phá mô hình nghiên cứu. Từ kết quả nghiên cứu định tính khám phá mô hình, tác giả đưa ra 17 giả thuyết nghiên cứu và mô hình nghiên cứu gồm 7 nhân tố có khả năng ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch tỉnh BR-VT.

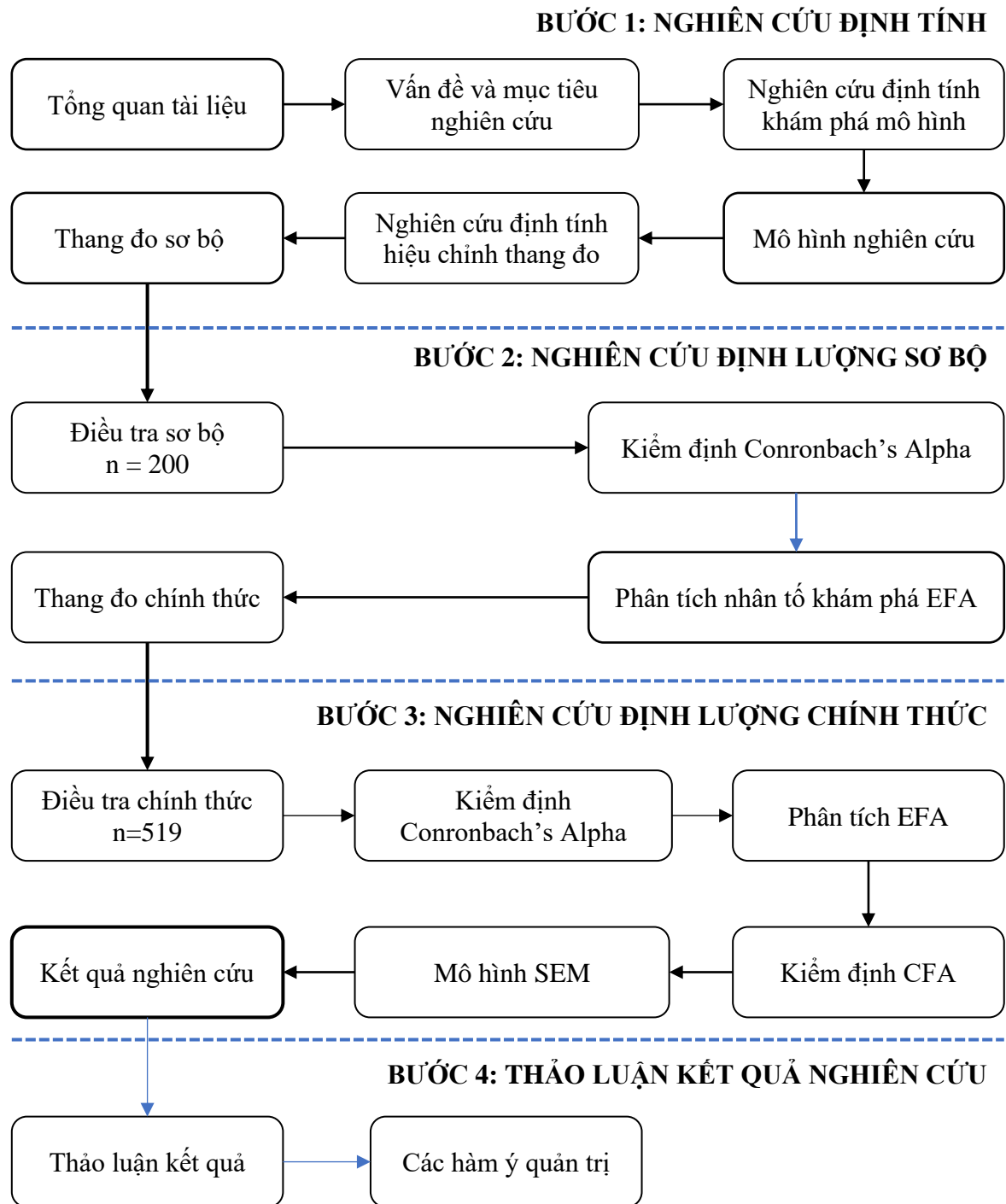
CHƯƠNG 3

THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU

Nội dung chương 3 trình bày quy trình nghiên cứu của luận án, kết quả nghiên cứu định tính xây dựng thang đo và kết quả nghiên cứu định lượng sơ bộ. Trong đó, tác giả trình bày chi tiết nội dung thực hiện từng bước trong quy trình nghiên cứu. Bao gồm: bước 1 nghiên cứu định tính để lựa chọn các nhân tố đưa vào mô hình nghiên cứu, xây dựng thang đo; bước 2 nghiên cứu định lượng sơ bộ hiệu chỉnh thang đo, bước 3 nghiên cứu định lượng chính thức và bước 4 nghiên cứu định tính thảo luận kết quả nghiên cứu. Sau khi trình bày quy trình nghiên cứu, tiếp đến là trình bày kết quả nghiên cứu định tính xây dựng thang đo các nhân tố trong mô hình. Để xây dựng thang đo cho các nhân tố, tác giả dựa trên các thang đo có sẵn từ các nghiên cứu trước sau đó thực hiện nghiên cứu định tính lấy ý kiến của các chuyên gia để lựa chọn thang đo cho các nhân tố. Và cuối cùng là kết quả nghiên cứu định lượng sơ bộ hiệu chỉnh thang đo. Trong nghiên cứu định lượng sơ bộ, thang đo được kiểm định độ tin cậy bằng hệ số Cronbach's Alpha và phân tích các nhân tố khám phá EFA, các biến quan sát không đảm bảo điều kiện sẽ bị loại bỏ, kết quả cho thang đo chính thức. Sau khi có thang đo hiệu chỉnh sẽ thực hiện thiết kế bảng câu hỏi khảo sát chính thức kèm theo thang đo Likert 5 để thu thập dữ liệu khảo sát các doanh nghiệp.

3.1 Quy trình nghiên cứu

Để thực hiện đề tài nghiên cứu này, tác giả xây dựng quy trình nghiên cứu bao gồm 4 bước chính: (1) Nghiên cứu định tính xây dựng mô hình và xây dựng thang đo sơ bộ cho các nhân tố trong mô hình; (2) Nghiên cứu định lượng sơ bộ để hiệu chỉnh thang đo, kết quả cho thang đo chính thức và xây dựng bảng câu hỏi khảo sát cho nghiên cứu chính thức; (3) Nghiên cứu định lượng chính thức để kiểm định mô hình và các giả thuyết nghiên cứu và bước cuối cùng là (4) Nghiên cứu định tính thảo luận kết quả nghiên cứu, dựa trên kết quả nghiên cứu đề xuất các hàm ý quản trị. Nội dung của các bước nghiên cứu được thể hiện như trong hình 3.1:



Hình 3.1: Quy trình nghiên cứu
(Nguồn: Đề xuất của tác giả)

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 hổng nghiên cứu và xác định hướng nghiên cứu cho đề tài.

Tiếp theo để xây dựng mô hình nghiên cứu, tác giả tiến hành nghiên cứu định tính với kỹ thuật phỏng vấn chuyên gia và thảo luận nhóm. Những người được phỏng vấn và tham gia thảo luận là các chuyên gia có kinh nghiệm lâu năm trong lĩnh vực du lịch. Đối tượng được tác giả lựa chọn là những người đại diện cho các cơ quan quản lý nhà nước, đại diện cho các cơ sở đào tạo về du lịch và đặc biệt là những nhà quản lý đang trực tiếp điều hành các hoạt động sản xuất, kinh doanh dịch vụ du lịch. Trên cơ sở ý kiến của các chuyên gia, tác giả sẽ tổng hợp, đưa ra các giả thuyết nghiên cứu và lựa chọn các nhân tố đưa vào mô hình, bổ sung nhân tố mới.

Khi đã xác định được các nhân tố và mô hình nghiên cứu, cần phải xây dựng thang đo cho các nhân tố. Dựa trên thang đo có sẵn và các biến quan sát có sẵn từ các công trình nghiên cứu trước, tác giả tổng hợp và xin ý kiến chuyên gia trong nghiên cứu định tính. Thông qua các buổi thảo luận với chuyên gia, các biến quan sát được lựa chọn và bổ sung phù hợp cho từng nhân tố trong mô hình. Các biến quan sát mới cũng được khám phá ở bước này. Kết quả có được thang đo sơ bộ. Thang đo sơ bộ sẽ được sử dụng cho nghiên cứu định lượng sơ bộ ở bước 2.

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 sơ bộ định lượng với một mẫu có kích thước $n = 210$. Các thang đo sẽ được điều chỉnh thông qua hai phương pháp kiểm định hệ số tin cậy Cronbach's Alpha và phân tích các nhân tố khám phá EFA. Các biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng (item total correlation) dưới 0.35 trong kiểm định Cronbach Alpha sẽ bị loại bỏ. Sau khi loại các biến quan sát không đạt kiểm định Cronbach's Alpha, các biến đạt yêu cầu sẽ được đưa vào phân tích nhân tố khám phá EFA. Trong phân tích EFA, các biến quan sát có hệ số tải nhân tố (factor loading) < 0.5 sẽ tiếp tục bị loại bỏ và kiểm tra yêu cầu tổng phương sai trích được ($\geq 50\%$). 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 mẫu lớn. 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 Bước 4: Thảo luận kết quả nghiên cứu

Dựa vào kết quả kiểm 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 Phương pháp thu thập và phân tích dữ liệu nghiên cứu định lượng

3.2.1 Kích thước mẫu nghiên cứu

Trong đề tài nghiên cứu này, tác giả sử dụng phương pháp phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính. Các nhà nghiên cứu trong lĩnh vực này đều đồng ý là phương pháp này đòi hỏi phải có kích thước mẫu lớn vì nó dựa vào lý thuyết phân phối mẫu lớn (Raykov và Widama, 1995, trích trong Nguyễn Đình Thọ và Nguyễn Thị Mai Trang, 2007). Tuy nhiên, kích thước mẫu bao nhiêu được gọi là lớn thì hiện nay chưa được xác định rõ ràng. Hơn nữa kích thước mẫu còn tùy thuộc vào phương pháp ước lượng sử dụng (ví dụ, ML, GLS hay ADF). Có nhà nghiên cứu cho rằng, nếu sử dụng phương pháp ước lượng ML thì kích thước mẫu tối thiểu phải từ 100 đến 150 (Hair và các cộng sự, 1998). Theo kinh nghiệm, kích thước mẫu 300 là tốt, 500 là rất tốt, và 1000 là tuyệt vời (Comrey & Lee, 1992; Tabachnick & Fidell, 2001). Cũng có nhà nghiên cứu cho rằng kích thước mẫu tối thiểu phải là 200 (Hoelter, 1983, trích trong Nguyễn Đình Thọ và Nguyễn Thị Mai Trang, 2007). Theo Bollen (1989), kích thước mẫu tối thiểu là 5 mẫu cho một tham số cần ước lượng,

Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008) thì tính đại diện của số lượng mẫu được lựa chọn sẽ thích hợp nếu số mẫu ít nhất phải lấy gấp 4-5 lần số biến quan sát. Căn cứ vào tổng số lượng các biến quan sát, đối với nghiên cứu định lượng sơ bộ có 41 biến, nên tác giả chọn mẫu cho nghiên cứu định lượng sơ bộ là 210. Còn trong nghiên cứu định lượng chính thức số biến quan sát là 36, nên mẫu

ngiên cứu có kích thước tối thiểu là 180. Nhưng để đảm bảo tính chính xác cao, tác giả chọn mẫu có kích thước là 519.

3.2.2 Phương pháp chọn mẫu

Để thu thập dữ liệu nghiên cứu, tác giả căn cứ vào danh sách các doanh nghiệp du lịch hiện có trên địa bàn tỉnh BR-VT. Đầu tiên, xác định số lượng doanh nghiệp theo từng lĩnh vực hoạt động (Khách sạn, Nhà hàng, Khu nghỉ dưỡng, Công ty lữ hành, Dịch vụ vận tải, Khu vui chơi giải trí, ...) và quy mô của doanh nghiệp để lựa chọn các doanh nghiệp thực hiện khảo sát và phân bổ số phiếu khảo sát tại mỗi doanh nghiệp. Các doanh nghiệp sẽ được phân theo nhóm, bao gồm 4 nhóm như sau: nhóm Khách sạn (trong khách sạn cũng có bộ phận nhà hàng); nhóm nhà hàng (chỉ kinh doanh dịch vụ nhà hàng); nhóm Khu nghỉ dưỡng và khu vui chơi giải trí và nhóm Công ty lữ hành. Số lượng doanh nghiệp được chọn ở mỗi nhóm được xác định theo tỉ lệ về số lượng theo lĩnh vực hoạt động. Mỗi doanh nghiệp được phát 01 phiếu khảo sát và người trả lời khảo sát là người đại diện cho Ban giám đốc hoặc trưởng bộ phận nhân sự.

3.2.3 Phương pháp thu thập dữ liệu

Dữ liệu được thu thập thông qua việc tiến hành điều tra, khảo sát bằng bảng câu hỏi kèm theo thang đo (sử dụng thang đo Likert (1932) với 5 mức độ). Việc khảo sát được tiến hành bằng cách phát phiếu khảo sát đến người đại diện doanh nghiệp, là những giám đốc, phó giám đốc hoặc trưởng bộ phận nhân sự. Hướng dẫn điền phiếu và bổ sung thông tin phù hợp cùng với các đối tượng được phỏng vấn trong trường hợp cần thiết.

Để thu thập dữ liệu nghiên cứu, tác giả sử dụng cộng tác viên là những cựu sinh viên Trường Cao đẳng Du lịch Vũng Tàu hiện đang công tác tại các doanh nghiệp du lịch trong địa bàn nghiên cứu. Trước tiên tác giả thực hiện các buổi tập huấn cho cộng tác viên để họ hiểu rõ từng nội dung trong bảng câu hỏi, cách giải thích cho đối tượng khảo sát và hướng dẫn điền phiếu khảo sát. Sau khi các cộng tác viên đã được tập huấn thành thạo họ sẽ được phát số lượng phiếu khảo sát phù hợp với số lượng lao động có trong doanh nghiệp được khảo sát. Các phiếu khảo sát đều được đánh số và ghi tên cộng tác viên để trách hiện tượng trùng lặp. Việc phát

phiếu khảo sát được cộng tác viên gửi trực tiếp đến tay người lao động và hướng dẫn họ điền ngay nên đảm bảo độ chính xác cao.

3.2.4 Phương pháp phân tích số liệu

Sau khi mã hóa dữ liệu khảo sát, số liệu sẽ được xử lý, phân tích bằng phần mềm SPSS và AMOS. Thang đo các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực được tác giả xây dựng trên cơ sở lý thuyết đã được nghiên cứu, tổng hợp, qua thảo luận nhóm và tham khảo ý kiến của các chuyên gia. Bước đầu tiên tác giả tiến hành kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach Alpha để loại một số biến rác. Các biến có tương quan biến tổng (item-total correlation) nhỏ hơn 0.3 sẽ bị loại và tiêu chuẩn để chọn các yếu tố khi nó có độ tin cậy Cronbach Alpha từ 0.6 trở lên (Nunnally, 1978; Peterson, 1994; Slater, 1995).

Bước tiếp theo, tác giả kiểm định thang đo bằng phân tích nhân tố khám phá. Đây là một nhóm các thủ tục được sử dụng chủ yếu để thu nhỏ và tóm tắt các dữ liệu. Trong phân tích nhân tố chỉ số Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) được xem là chỉ số dùng để xem xét sự thích hợp. Trị số của KMO lớn (giữa 0,5 và 1) là điều kiện đủ để phân tích nhân tố là thích hợp; còn nếu như trị số này nhỏ hơn 0,5 thì phân tích nhân tố có khả năng không thích hợp với các dữ liệu (Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008). Đồng thời khi phân tích nhân tố sẽ loại dần các biến có hệ số tải nhân tố (factor loading) nhỏ hơn 0.4 (Hair và ctg, 1998) và thang đo được chấp nhận khi tổng phương sai trích bằng hoặc lớn hơn 0.5 (Gerbing và Anderson, 1988).

Phương pháp đánh giá thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA giúp sàng lọc sơ bộ và nhận dạng cấu trúc của bộ thang đo (Hair và cộng sự, 1998). Tuy nhiên, để có kết luận cuối cùng về giá trị của bộ thang đo, cần sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khẳng định CFA (Hurley và các cộng sự, 1998, trích trong Nguyễn Đình Thọ và Nguyễn Thị Mai Trang, 2007), vì CFA cho phép kiểm định cấu trúc lý thuyết của các thang đo lường như mối quan hệ giữa một số khái niệm nghiên cứu với các khái niệm khác mà không bị chệch do sai số đo lường (Steenkamp và Van Trijp, 1991, trích trong Nguyễn Đình Thọ và Nguyễn Thị Mai Trang, 2007).

Phân tích CFA để khẳng định tính đơn hướng, độ tin cậy tổng hợp, phương sai trích và độ giá trị hội tụ. Ngoài ra, đối với các thang đo đa hướng kiểm định thêm về độ giá trị phân biệt giữa các thành phần của thang đo. Thang đo đạt giá trị hội tụ nếu các hệ số hồi quy (hệ số tải) chuẩn hóa của tất cả các biến quan sát trong thang đo đều cao ($\geq .50$) và có ý nghĩa thống kê ($p \leq .05$) (Anderson và Gerbing, 1988). Thang đo đạt yêu cầu khi độ tin cậy tổng hợp $CR \geq .60$ (Hair và các cộng sự, 1998). Hai khái niệm đạt được giá trị phân biệt khi mô hình đo lường đạt được độ thích hợp chung và hệ số tương quan giữa chúng $r < 1$ có ý nghĩa thống kê.

- Độ tin cậy tổng hợp (Composite Reliability - CR):

$$CR = \frac{(\sum_{i=1}^p \lambda_i)^2}{(\sum_{i=1}^p \lambda_i)^2 + \sum_{i=1}^p (1 - \lambda_i^2)}$$

- Phương sai trích (variance extracted - VE):

$$VE = \frac{\sum_{i=1}^p \lambda_i^2}{\sum_{i=1}^p \lambda_i^2 + \sum_{i=1}^p (1 - \lambda_i^2)}$$

Trong đó:

p : số biến quan sát của thang đo

λ_i : hệ số hồi quy chuẩn hóa của biến quan sát thứ i

$(1 - \lambda_i^2)$: phương sai của sai số đo lường của biến quan sát thứ i

Để đo lường mức độ thích hợp của mô hình với dữ liệu, sử dụng các chỉ tiêu CMIN, CMIN/df, CFI, TLI và RMSEA. Mô hình được gọi là thích hợp khi phép kiểm định Chi-bình phương có giá trị $p > .05$. Tuy nhiên, vì Chi-bình phương có nhược điểm là phụ thuộc vào kích thước mẫu. Nếu một mô hình có giá trị TLI và CFI từ .90 đến 1; CMIN/df < 2 ; RMSEA $< .08$ thì mô hình được xem là thích hợp với dữ liệu.

Phương pháp ước lượng ML (maximum likelihood) được sử dụng trong tất cả các phân tích CFA. Khi kiểm định phân phối của các biến đo lường cho thấy phân phối này hơi lệch so với phân phối chuẩn. Tuy nhiên, tất cả các Kurtosis và Skewness đều nằm trong khoảng $[-1, +1]$. Vì thế phương pháp ML là phương pháp

thích hợp để ước lượng các tham số trong các mô hình (Muthen và Kaplan, 1985, trích trong Nguyễn Đình Thọ và Nguyễn Thị Mai Trang, 2007).

Sau khi phân tích CFA, bước cuối cùng là phân tích cấu trúc tuyến tính SEM để kiểm định mô hình nghiên cứu, đánh giá mối quan hệ giữa các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực và mức độ tác động (mối quan hệ) của các nhân tố này đối với chất lượng nguồn nhân lực. Các bước này được thực hiện bằng phần mềm AMOS.

3.3 Nghiên cứu định tính xây dựng thang đo

Dựa trên hệ thống lý thuyết về các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch cùng với thang đo và các biến quan sát sẵn có của các công trình nghiên cứu trước, tác giả đề xuất thang đo sơ bộ cho các nhân tố trong mô hình nghiên cứu để đưa ra thảo luận và xin ý kiến các chuyên gia. Thông qua ý kiến của các chuyên gia, các thang đo được hiệu chỉnh phù hợp, một số biến quan sát không còn phù hợp sẽ bị loại bỏ, đồng thời một số biến quan sát mới được thêm vào. Nội dung câu chữ của các biến quan sát cũng có thể được điều chỉnh để phù hợp với đối tượng khảo sát. Kết quả nghiên cứu định tính cũng đã bổ sung được thang đo mới và các biến quan sát mới. Kết quả xây dựng thang đo sơ bộ cho các nhân tố như sau:

3.3.1 Thang đo Chính sách của địa phương

Chính sách của địa phương được thể hiện ở nhiều khía cạnh khác nhau như chính sách thu hút nhân tài, bố trí sử dụng lao động tại địa phương, hỗ trợ về nhà ở cho người lao động, chính sách về đào tạo nghề, chính sách thúc đẩy sự hợp tác giữa các doanh nghiệp du lịch và các CSĐT. Trên cơ sở tổng hợp lý thuyết cùng với thang đo có sẵn của các công trình nghiên cứu trước, tác giả đề xuất 04 biến quan sát để các chuyên gia phân tích và cho ý kiến, bao gồm:

- “Công tác giải quyết vấn đề nhà ở cho NLD được chính quyền địa phương chú trọng cao” (Nguyễn Thanh Vũ, 2015). Các chuyên gia đều cho rằng nếu giải quyết tốt vấn đề về nhà ở cho người lao động thì đây cũng là một trong những việc làm góp phần thu hút nhân tài cho địa phương. Vì vậy việc đưa tiêu chí này vào đánh giá về chính sách của địa phương là hợp lý. Tuy nhiên có 14/16 chuyên gia đề

ngợi chỉnh sửa lại nội dung câu từ thành “Địa phương có chính sách giải quyết vấn đề nhà ở cho người lao động”.

- “Chính sách nâng cao chất lượng đào tạo nghề hiện nay đáp ứng được yêu cầu của doanh nghiệp” (Nguyễn Thanh Vũ, 2015). Việc nâng cao chất lượng đào tạo nghề giúp cho đội ngũ lao động có kiến thức, kỹ năng nghề tốt hơn. Đồng thời giúp cho các doanh nghiệp, các tổ chức có nhiều cơ hội tuyển dụng được nguồn nhân lực có chất lượng tốt để họ đạt được các mục tiêu hoạt động của mình. 16/16 chuyên gia đồng ý đưa biến quan sát này vào thang đo.

- “Chính sách hỗ trợ kinh phí đào tạo nghề tại chỗ hiện nay là hợp lý” (Nguyễn Thanh Vũ, 2015). 14/16 chuyên gia đồng ý đưa biến quan sát này vào thang đo.

- “Công tác tuyên truyền về giáo dục, đào tạo và pháp luật lao động được thể hiện tốt” (Nguyễn Thanh Vũ, 2015). Chỉ có 5/16 chuyên gia đồng ý với biến quan sát này, các chuyên gia còn lại cho rằng biến quan sát này không phù hợp và không có nhiều ý nghĩa khi áp dụng trong bối cảnh hiện nay tại địa phương. Vì vậy biến quan sát này bị loại.

- Có 13/16 chuyên gia đề xuất bổ sung biến quan sát “Địa phương có chính sách thu hút, bố trí sử dụng lao động hợp lý”. Các chuyên gia cho rằng nếu địa phương đưa ra những chính sách hợp lý để thu hút nhân tài như chính sách an sinh xã hội, chính sách hỗ trợ kinh phí khuyến khích học tập, nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ sẽ giúp cho địa phương có được đội ngũ lao động có chất lượng tốt hơn, đồng thời giữ chân được người tài.

- 15/16 chuyên gia đề xuất bổ sung biến quan sát “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”. Các chuyên gia cho rằng sự hợp tác giữa doanh nghiệp và các CSĐT là hết sức cần thiết. Để nâng cao chất lượng NNL thì không thể thiếu vai trò của các CSĐT. Các CSĐT là nơi cung ứng NNL chất lượng cao, đồng thời có thể góp phần đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ lao động đang làm việc trong các doanh nghiệp. Còn doanh nghiệp là nơi sử

dụng lao động, giải quyết vấn đề “đầu ra” cho các CSĐT, họ cũng có thể tham gia một phần trong quá trình đào tạo.

Qua tổng hợp ý kiến đóng góp của các chuyên gia, tác giả đề xuất thang đo Chính sách của địa phương với 05 biến quan sát được thể hiện như trong bảng 3.1.

Bảng 3.1: Thang đo Chính sách của địa phương

TT	Ký hiệu	Biến quan sát	Nguồn
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	

(Nguồn: Kết quả tổng hợp của NCS)

3.3.2 Thang đo Sự hợp tác với các cơ sở đào tạo du lịch

Sự hợp tác các CSĐT đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực Du lịch. Giữa doanh nghiệp và các cơ sở đào tạo có thể có sự hợp tác trong công tác đào tạo và sử dụng nguồn nhân lực. Nội dung hợp tác được thể hiện ở việc doanh nghiệp tham gia vào quá trình đào tạo bằng cách cử chuyên gia đến trường giảng dạy một số nội dung trong chương trình đào tạo; Tiếp nhận sinh viên đến thực tập; Tham gia góp ý chương trình đào tạo của nhà trường để nội dung đào tạo phù hợp với nhu cầu của doanh nghiệp; cử nhân viên đi học chuyên môn tại các trường để nâng cao trình độ; doanh nghiệp cũng có thể đặt hàng nhà trường đào tạo và cung ứng nguồn nhân lực đảm bảo đúng các yêu cầu và phù hợp với đặc thù của doanh nghiệp.

Đây là nhân tố mới được khám phá trong quá trình nghiên cứu định tính. Vì vậy để xây dựng thang đo cho nhân tố này, tác giả đã phải thực hiện thảo luận rất kỹ với các chuyên gia, đặt ra nhiều giả thuyết để so sánh, lựa chọn. Kết quả của các cuộc thảo luận cho thấy:

- Có 16/17 chuyên gia cho rằng Sự hợp tác với các CSĐT được thể hiện ở nội dung “Doanh nghiệp thường xuyên gửi nhân viên đến các cơ sở đào tạo để tham gia các khóa bồi dưỡng chuyên môn.”. Việc thường xuyên gửi nhân viên đến các cơ sở đào tạo để tham gia các khóa học bồi dưỡng chuyên môn giúp cho đội ngũ lao động luôn được cập nhật kiến thức mới, công nghệ mới để áp dụng vào công việc.

- 14/17 chuyên gia đề xuất đưa tiêu chí “Doanh nghiệp có đặt hàng đào tạo tại các cơ sở đào tạo” vào thang đo. Ngoài việc gửi nhân viên tham gia các khóa đào tạo, bồi dưỡng, các doanh nghiệp, đơn vị có thể đặt hàng các cơ sở đào tạo để các CSĐT đào tạo ra những những người có trình độ chuyên môn phù hợp với đặc thù của đơn vị mình, chỉ đào tạo những gì mà doanh nghiệp, đơn vị cần.

- Có 15/17 ý kiến đề xuất nội dung “Doanh nghiệp có tiếp nhận sinh viên đến thực tập”. Đây cũng là một trong những nội dung thể hiện sự hợp tác giữa các doanh nghiệp với các cơ sở đào tạo. Thông qua việc tiếp nhận sinh viên đến thực tập, doanh nghiệp có thể đánh giá được chất lượng của sinh viên và có thể lựa chọn, tuyển dụng những người phù hợp sau khi họ tốt nghiệp.

- 12/17 chuyên gia đề xuất nội dung “Doanh nghiệp có tham gia vào quá trình đào tạo nghề tại các cơ sở đào tạo”. Doanh nghiệp tham gia vào quá trình đào tạo bằng cách cử các chuyên gia đến trường giảng dạy một số nội dung trong chương trình đào tạo, hoặc một số nội dung học thực hành sẽ được thực hiện tại doanh nghiệp. Doanh nghiệp cử chuyên gia ra đề thi, coi và chấm thi tốt nghiệp.

- Có 15/17 ý kiến đề xuất nội dung “Doanh nghiệp tham góp ý, gia xây dựng chương trình đào tạo của các CSĐT”. Dựa trên kinh nghiệm hoạt động trong lĩnh vực du lịch, doanh nghiệp sẽ góp ý vào nội dung của chương trình đào tạo cho phù hợp với thực tiễn, những nội dung nào cần thiết, những nội dung nào không cần thiết cho người học sau khi tốt nghiệp và làm việc trong lĩnh vực du lịch. Như vậy việc doanh nghiệp góp ý vào nội dung chương trình đào tạo sẽ giúp cho các CSĐT thực hiện đào tạo theo nhu cầu của doanh nghiệp, còn các doanh nghiệp thì có

nhiều cơ hội tuyển dụng được đội ngũ nhân viên có chất lượng từ những sinh viên tốt nghiệp ở các CSĐT.

Sau khi tổng hợp ý kiến của các chuyên gia, tác giả đề xuất thang đo Sự hợp tác với các CSĐT bao gồm 05 biến quan sát như trong bảng 3.2.

Bảng 3.2: Thang đo Sự hợp tác với các cơ sở đào tạo

TT	Ký hiệu	Biến quan sát	Nguồn
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	

(Nguồn: Kết quả tổng hợp của NCS)

3.3.3 Thang đo Quyền lợi của người lao động

Quyền lợi của người lao động là những gì mà người lao động được hưởng khi họ làm việc cho doanh nghiệp. Quyền lợi của người lao động được thể hiện ở các nội dung như chế độ lương, thưởng và các phúc lợi khác như hỗ trợ nhà ở, chế độ tham quan, học tập. Ngoài ra chính sách khen thưởng và khả năng thăng tiến của nhân viên cũng là những quyền lợi mà người lao động luôn mong đợi.

Dựa trên thang đo của các công trình nghiên cứu trước tác giả đề xuất thang đo Quyền lợi của người lao động bao gồm 6 biến quan sát, cụ thể như sau:

- “Chính sách lương thưởng trả cho người lao động tương xứng với kết quả công việc” (Dutra , 2001; Bohlander & Snell, 2009). Người lao động luôn mong muốn nhận được mức thu nhập tương xứng với công sức họ bỏ ra khi làm việc cho

đơn vị. Mức thù lao hấp dẫn sẽ giúp họ có động lực làm việc tốt hơn, hiệu suất lao động sẽ tăng lên.

- “Chính sách khen thưởng, cơ hội thăng tiến kích thích sự nỗ lực của nhân viên” (Devanna và cộng sự, 1984). Ngoài các khoản thu nhập mà người lao động được hưởng, họ cũng mong muốn có được sự động viên, khích lệ, đặc biệt là cơ hội thăng tiến sẽ kích thích họ nỗ lực làm việc tốt hơn.

- “Doanh nghiệp có lấy ý kiến nhân viên khi ban hành các quyết định” (Bohlander & Snell, 2009; Mathis & Jackjpn, 2011). Khi doanh nghiệp ban hành các quyết định có ảnh hưởng trực tiếp đến quyền lợi của NLĐ, cần thiết phải lấy ý kiến NLĐ, khi đó họ nhận thấy mình được tôn trọng và được đóng góp ý kiến trong các hoạt động của đơn vị.

- “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). Nếu người lao động được cải thiện chất lượng cuộc sống tốt hơn họ sẽ toàn tâm, toàn ý cho công việc, làm cho chất lượng công việc tăng lên.

- “Doanh nghiệp luôn quan tâm đến nhu cầu và mong đợi của nhân viên” (Hang-Yue Ngo, 2008; Turker 2009). Khi doanh nghiệp biết quan tâm đến những nhu cầu và mong đợi chính đáng của nhân viên sẽ giúp họ có được tinh thần tốt hơn và sẽ tăng thêm sự gắn bó của họ với doanh nghiệp.

- “Doanh nghiệp tạo điều kiện linh hoạt để nhân viên cân bằng tốt giữa cuộc sống và công việc” (Turker, 2009; Maignan & Ferrell, 2000). Khi người lao động có sự cân bằng tốt giữa cuộc sống và công việc họ sẽ luôn cảm thấy an tâm khi làm việc và sẽ hết mình cống hiến cho đơn vị.

Với các biến quan sát đề xuất, tác giả đưa ra xin ý kiến của các chuyên gia. 17/17 chuyên gia đều đồng ý với các biến quan sát do tác giả đề xuất. Các chuyên gia cho rằng thang đo Quyền lợi của người lao động như vậy là phù hợp với đặc điểm nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch của tỉnh BR-VT hiện nay. Như vậy, thang đo Quyền lợi của người lao động bao gồm 6 biến quan sát được thể hiện như trong bảng 3.3.

Bảng 3.3: Thang đo Quyền lợi của người lao động

TT	Ký hiệu	Biến quan sát	Nguồn
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)

(Nguồn: Kết quả tổng hợp của NCS)

3.3.4 Thang đo Môi trường làm việc

Môi trường làm việc là tất cả những điều kiện và các mối quan hệ ở nơi mà con người làm việc. Môi trường làm việc có thể là điều kiện về cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ công việc, đồng thời bao gồm các mối quan hệ giữa mọi người với nhau tại cùng nơi làm việc, mối quan hệ giữa đồng nghiệp, giữa nhân viên và người quản lý, các quy tắc ứng xử, văn hóa doanh nghiệp. Dựa trên thang đo sẵn có từ các công trình nghiên cứu trước, tác giả đề xuất thang đo Môi trường làm việc với 06 biến quan sát để lấy ý kiến của các chuyên gia.

- “Nơi làm việc an toàn” (Nguyễn Thị Phương Dung, 2012). An toàn là yếu tố quan trọng hàng đầu trong bất cứ lĩnh vực nào, công việc nào. 17/17 chuyên gia đều đồng ý với biến quan sát này.

- “Nhân viên được cung cấp đầy đủ công cụ, dụng cụ làm việc” (Nguyễn Thị Phương Dung, 2012). Để công việc đạt hiệu quả cao nhất, trước hết người lao động phải được cung cấp đầy đủ các trang thiết bị, dụng cụ làm việc, khi đó họ mới có thể phát huy hết khả năng của mình trong công việc. Cả 17/17 chuyên gia đều đồng ý với biến quan sát này, tuy nhiên cần chỉnh sửa lại câu chữ thành “Nhân viên được cung cấp đầy đủ trang thiết bị, dụng cụ làm việc”.

- “Người quản lý trong tổ chức cởi mở và sẵn sàng giao tiếp” (Fard & Karimi, 2015). Người quản lý cởi mở và sẵn sàng giao tiếp sẽ giúp cho nhân viên và người quản lý dễ dàng có những trao đổi, góp ý kiến với nhau trong công việc làm cho công việc đạt hiệu quả cao hơn. 12/17 chuyên gia đồng ý với nhận định này.

- “Nhân viên không cảm thấy bị áp lực sau ngày làm việc” Maignan & Ferrell (2000). Có 15/17 chuyên gia cho rằng, một môi trường làm việc tốt tạo cảm giác cho người lao động không cảm thấy bị áp lực sau thời gian làm việc, giúp họ có tinh thần thoải mái và sẵn sàng cho ngày làm việc tiếp theo có năng suất lao động tốt hơn.

- “Doanh nghiệp đối xử công bằng đối với nhân viên” Fard & Karimi (2015). Cả 17 chuyên gia đều cho rằng việc doanh nghiệp hay đơn vị đối xử công bằng với nhân viên là rất cần thiết, việc này sẽ tạo một tâm lý tốt cho nhân viên, họ thấy rằng những cố gắng của mình trong công việc sẽ được đơn vị ghi nhận và đánh giá đúng mức. Như vậy việc đưa biến quan sát này vào thang đo là phù hợp.

- “Có bầu không khí tin tưởng trong tổ chức” (Sankowska , 2013). Khi người lao động có sự tin tưởng vào doanh nghiệp, tổ chức, họ sẽ tăng thêm sự gắn bó với đơn vị nơi họ làm việc. 14/17 chuyên gia đồng ý sử dụng biến quan sát này.

Với sự phân tích, đóng góp ý kiến của các chuyên gia, tác giả đề xuất thang đo Môi trường làm việc bao gồm 6 biến quan sát được thể hiện như trong bảng 3.4.

Bảng 3.4: Thang đo nhân tố Môi trường làm việc

TT	Ký hiệu	Biến quan sát	Nguồn
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)

(Nguồn: Kết quả tổng hợp của tác giả)

3.3.5 Thang đo Đào tạo nghề

Đào tạo nghề là công việc quan trọng để duy trì và nâng cao năng lực chuyên môn cho đội ngũ lao động trong doanh nghiệp. Đào tạo nghề không những chỉ áp dụng cho những người mới được tuyển dụng để họ nắm bắt được công việc, quy trình làm việc trong đơn vị mà còn áp dụng cho cả những người đã làm việc lâu năm để họ được tiếp cận với công nghệ mới, quy trình làm việc mới phù hợp với điều kiện hiện tại của doanh nghiệp và xu thế trong tương lai. Có 5 biến quan sát sẵn có từng thang đo của các công trình nghiên cứu trước được tác giả lựa chọn phù hợp với đặc điểm NNL trong lĩnh vực du lịch để đưa vào phân tích, lấy ý kiến chuyên gia.

- “Nhu cầu đào tạo được doanh nghiệp xác định định kỳ” (Winteron, 2007). Để công tác đào tạo nghề cho người lao động được thực hiện tốt, trước tiên cần phải xác định được nhu cầu đào tạo phù hợp với đặc thù từng vị trí công việc và đặc điểm của người lao động. Nhu cầu đào tạo cần phải được xác định định kỳ. Có 15/17 ý kiến chuyên gia cho đồng ý với biến quan sát này.

- “Người lao động được đào tạo những kiến thức, kỹ năng cần thiết cho công việc” (Dutra, 2001). Người lao động cần phải được cung cấp những kiến thức, kỹ năng cần thiết cho công việc, giúp họ thực hiện công việc tốt hơn, nâng cao chất lượng làm việc. 17/17 chuyên gia đồng ý với biến quan sát này.

- “Doanh nghiệp khuyến khích học tập để áp dụng vào công việc” (Bohlander and Snell, 2009). 14/17 chuyên gia đề nghị sửa câu chữ của biến quan sát này thành “Doanh nghiệp khuyến khích nhân viên học tập để áp dụng vào công việc”.

- “Nhân viên có cơ hội được đi học và phát triển tại doanh nghiệp” (Abeysekera, 2007). 16/17 chuyên gia đồng ý đưa biến quan sát này vào thang đo.

- “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). Tất cả các chuyên gia đều cho rằng những kiến thức và kỹ năng mà người lao động đã được học phải là những nội dung cần thiết và có thể áp dụng trong công việc thì công tác đào tạo nghề cho nhân viên với đem lại hiệu quả. Vì vậy biến quan sát này được lựa chọn để đưa vào thang đo.

Như vậy, thang đo Đào tạo nghề bao gồm 5 biến quan sát được thể hiện như trong bảng 3.5.

Bảng 3.5: Thang đo nhân tố Đào tạo nghề

TT	Ký hiệu	Biến quan sát	Nguồn
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 nhân viên 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)

(Nguồn: Kết quả tổng hợp của tác giả)

3.3.6 Thang đo Đánh giá công việc

Đánh giá hiệu công việc của nhân viên giúp cho nhà quản lý xem xét các cá nhân có xứng đáng với mức lương, thưởng và các chế độ đãi ngộ hiện tại hay không, đề nghị khen thưởng, khuyến khích kịp thời hoặc đề ra các phương án khắc phục những mặt còn hạn chế. Đồng thời nhà quản lý cũng xác định được khả năng tiềm tàng của nhân viên để điều chỉnh hay luân chuyển phù hợp với khả năng của họ. Thông qua việc đánh giá công việc của nhân viên cũng là một trong những yếu tố để xây dựng kế hoạch đào tạo, phát triển nguồn nhân lực cho đơn vị.

- “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). Tất cả 17 chuyên gia được hỏi ý kiến đều cho rằng để đánh giá kết quả công việc của nhân viên được thực chất và có chất lượng, trước tiên phải có tiêu chí đánh giá rõ ràng dựa trên năng lực và kết quả công việc của nhân viên.

- “Kết quả đánh giá công việc là cơ sở cho kế hoạch phát triển nhân viên” (Dessler, 2002; Mathis & Jackson, 2003; Bohlander & Snell, 2009). Việc đánh giá kết quả làm việc của nhân viên giúp đơn vị cho biết được năng lực của nhân viên từ đó đưa ra những kế hoạch phát triển, bồi dưỡng nhân viên một cách hợp lý. 17/17 chuyên gia đồng ý với nhận định này và đề nghị đưa vào thang đo.

- “Đánh giá kết quả công việc là cơ sở cho các quyết định về thăng tiến và tăng lương” (Dessler, 2002; Mathis & Jackson, 2003; Bohlander & Snell, 2009). 13/17 chuyên gia đồng ý với nhận định này và cho rằng đưa vào thang đo là hợp lý. Căn cứ kết quả đánh giá công việc để đưa ra các quyết định về thăng tiến và tiền lương giúp cho nhân viên thấy được các quyết định của đơn vị là công bằng, dựa trên năng lực làm việc của mỗi người và họ sẽ nỗ lực nhiều hơn trong công việc để có nhiều cơ hội thăng tiến hơn.

- “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). Các chuyên gia đều cho rằng nhân viên cần phải biết được các tiêu chí đánh giá kết quả công việc, do đó đưa biến quan sát này vào thang đo là cần thiết.

Sau khi tổng hợp các ý kiến, tác giả đề xuất thang đo Đánh giá công việc bao gồm 4 biến quan sát được thể hiện như trong bảng 3.6

Bảng 3.6: Thang đo nhân tố Đánh giá công việc

TT	Ký hiệu	Biến quan sát	Nguồn
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)

(Nguồn: Kết quả tổng hợp của tác giả)

3.3.7 Thang đo Tuyển dụng lao động

Công tác tuyển dụng lao động là quá trình tìm kiếm, thu hút lao động từ nhiều nguồn khác nhau để tuyển vào các vị trí còn trống trong đơn vị. Đây chính là điều kiện tiên quyết để các doanh nghiệp phát triển nguồn nhân lực. Công tác tuyển dụng chuyên nghiệp, được thực hiện bài bản sẽ giúp doanh nghiệp lựa chọn được đội ngũ nhân sự có chất lượng, phù hợp với nhu cầu của đơn vị từ đó nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phục vụ nhu cầu sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp.

- “Doanh nghiệp thông báo thông tin tuyển dụng rộng rãi cho cả bên trong và bên ngoài” (Dessler, 2002; Mathis & Jackson, 2011). Để công tác tuyển dụng đạt hiệu quả, tất cả các chuyên gia đều cho rằng doanh nghiệp cần phải thông báo thông tin tuyển dụng rộng rãi cả bên trong và bên ngoài đơn vị và bằng nhiều hình thức khác nhau để những người có năng lực và có nhu cầu được tuyển dụng biết được thông tin để tham gia ứng tuyển.

- “Nhân viên được mô tả công việc rõ ràng và cụ thể” (Tobergte & Curtis, 2013). Những người tham gia tuyển dụng cần phải biết được đặc điểm vị trí công việc để họ xác định được bản thân có phù hợp với vị trí công việc đó không. Có 15/17 chuyên gia đồng ý với nhận định này và đề nghị đưa vào thang đo.

- “Cung cấp thông tin đầy đủ về công việc cho nhân sự ngay từ khi trúng tuyển” (Abeysekera, 2007). 12/17 chuyên gia đồng ý với biến quan sát này.

- “Lựa chọn ứng viên để tuyển dụng là hoàn toàn dựa vào năng lực của nhân sự” (Lievens & Chapman, 2010). 17/17 chuyên gia đều cho rằng việc tuyển chọn nhân sự trong quá trình tuyển dụng cần phải dựa vào năng lực của các ứng viên phù hợp với vị trí của từng công việc như vậy mới đảm bảo thực hiện các mục tiêu của doanh nghiệp, đơn vị.

Như vậy, sau khi tổng hợp ý kiến của các chuyên gia, tác giả đề xuất thang đo Tuyển dụng lao động bao gồm 4 biến quan sát được thể hiện như trong bảng 3.7.

Bảng 3.7: Thang đo nhân tố Tuyển dụng lao động

TT	Ký hiệu	Biến quan sát	Nguồn
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)

(Nguồn: Kết quả tổng hợp của NCS)

3.3.8 Thang đo chất lượng nguồn nhân lực doanh nghiệp

Chất lượng nguồn nhân lực của doanh nghiệp được thể hiện ở nhiều khía cạnh như trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của đội ngũ nhân viên, trình độ đào tạo, khả năng ngoại ngữ, tin học, kỹ năng giao tiếp, khả năng chịu áp lực công việc, sức

khỏe của người lao động. Qua tổng hợp các quan điểm khác nhau khi đánh giá về chất lượng nguồn nhân lực và dựa trên đặc điểm lao động trong lĩnh vực du lịch, tác giả đã đề xuất các tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch như trình bày ở mục 2.1.5. Trên cơ sở đó tác giả đưa ra các biến quan sát để lấy ý kiến của các chuyên gia nhằm xây dựng thang đo Chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch, bao gồm các biến quan sát:

- “Người lao động có trình độ chuyên môn đáp ứng yêu cầu công việc”. Trình độ chuyên môn của người lao động là điều kiện không thể thiếu khi thực hiện công việc. Người không có trình độ chuyên môn đảm bảo thì không thể thực hiện tốt công việc của mình. 17/17 chuyên gia đều đồng ý với nhận định này và đề nghị đưa vào thang đo.

- “Người lao động có kỹ năng nghề cao”. Kỹ năng nghề là khả năng thực hiện trong công việc của người lao động. Cùng được đào tạo, huấn luyện như nhau nhưng có thể người này thực hiện công việc lại tốt hơn người kia. Việc này vừa là do năng khiếu của mỗi người, vừa là kết quả rèn luyện trong thời gian làm việc của họ. 17/17 chuyên gia đồng ý đưa biến quan sát này vào thang đo.

- “Thái độ làm việc của người lao động rất tốt”. Thái độ chính là ý thức của con người trong khi làm việc, nó phụ thuộc vào khí chất và tính cách của mỗi cá nhân. Nếu một người có trình độ chuyên môn tốt, có kỹ năng nghề cao nhưng thái độ làm việc không tốt, thiếu ý thức tổ chức kỷ luật, hay bê trễ công việc thì cũng sẽ không thể hoàn thành tốt công việc của mình. 17/17 chuyên gia cho rằng cần thiết đưa tiêu chí này vào thang đo để đánh giá chất lượng nguồn nhân lực. Tuy nhiên có 10/17 chuyên gia đề nghị sửa lại câu chữ thành “Người lao động có thái độ làm việc chuyên nghiệp”.

- “Người lao động có trình độ ngoại ngữ tốt”. Với đặc thù của lao động trong lĩnh vực du lịch, thường xuyên phải giao tiếp với du khách, trong đó có khách nước ngoài để cung cấp các dịch vụ theo yêu cầu của du khách nên trình độ ngoại ngữ là điều kiện hết sức cần thiết để đáp ứng công việc. Nhiều chuyên gia phân tích rằng trình độ ngoại ngữ là cần thiết nhưng không phải vị trí công việc nào cũng đòi hỏi trình độ cao. Ví dụ như vị trí dọn phòng ngủ trong các cơ sở lưu trú, hay nấu ăn trong nhà bếp, là những vị trí ít phải tiếp xúc trực tiếp với khách hàng. Có những vị

trí công việc đòi hỏi trình độ ngoại ngữ rất cao như hướng dẫn viên du lịch, tiếp viên hàng không, nhân viên lễ tân, . . . Do đó trình độ ngoại ngữ không phải lúc nào cũng đòi hỏi trình độ cao mà phải phù hợp, đáp ứng yêu cầu vị trí từng công việc. Như vậy nội dung của biến quan sát này sẽ được sửa thành “Người lao động có trình độ ngoại ngữ đáp ứng yêu cầu vị trí công việc”.

- “Người lao động có sức khỏe tốt”. Các chuyên gia phân tích rằng, con người muốn làm được việc thì đầu tiên phải có sức khỏe. Nếu không có sức khỏe thì không thể thực hiện tốt công việc của mình cho dù có kiến thức, kỹ năng. Do vậy, chất lượng nguồn nhân lực không chỉ được thể hiện qua kiến thức, kỹ năng của người lao động mà còn cả sức khỏe của bản thân người đó. Vì vậy tiêu chí này được đưa vào thang đo để đánh giá chất lượng nguồn nhân lực.

- “Doanh nghiệp có nguồn nhân lực đủ năng lực đáp ứng những mục tiêu phát triển doanh nghiệp” (Nguyễn Thanh Vũ, 2015). Qua sự nhận định, phân tích cùng với các chuyên gia, tác giả nhận thấy rằng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp có đủ năng lực phải được thể hiện ở cả hai khía cạnh, vừa đảm bảo về số lượng đồng thời đảm bảo về chất lượng. Nếu doanh nghiệp có số lượng lao động nhiều nhưng chất lượng không tốt, người lao động không có kiến thức chuyên môn, kỹ năng, tay nghề kém thì không thể làm tốt các công việc. Ngược lại đội ngũ lao động có chất lượng cao, trình độ chuyên môn tốt nhưng với số lượng ít so với khối lượng công việc yêu cầu thì cũng không thể hoàn thành hết các công việc theo đúng tiến độ. Vì vậy biến quan sát này được đưa vào thang đo.

Sau khi tổng hợp ý kiến của các chuyên gia, đồng thời dựa trên các tiêu chí đánh giá, tác giả đề xuất thang đo Chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch tỉnh BR-VT bao gồm 06 biến quan sát được thể hiện như trong bảng 3.8.

Bảng 3.8: Thang đo Chất lượng nguồn nhân lực

TT	Ký hiệu	Biến quan sát	Nguồn
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: Kết quả tổng hợp của tác giả)

3.4 Nghiên cứu định lượng sơ bộ

Trong đề tài nghiên cứu này các thang đo được xây dựng dựa trên các thang đo đã có trong các nghiên cứu thực nghiệm trước đây, đồng thời được điều chỉnh và bổ sung thông qua nghiên cứu định tính cho phù hợp với điều kiện của các doanh nghiệp du lịch tại tỉnh BR-VT. Sau khi xây dựng các thang đo sơ bộ, bước tiếp theo các thang đo này sẽ được kiểm định sơ bộ trước khi thực hiện nghiên cứu chính thức. Việc kiểm định được thực hiện thông qua nghiên cứu định lượng sơ bộ bằng cách lấy mẫu có kích thước $n = 210$. Mục tiêu chính của bước này là sàng lọc các biến quan sát dùng để đo lường các khái niệm nghiên cứu. 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.

Phân tích EFA thường được dùng trong quá trình xây dựng thang đo lường các khía cạnh khác nhau của các khái niệm nghiên cứu, kiểm tra tính đơn hướng của các thang đo (Hoàng Trọng, 2005). Phương pháp trích hệ số sử dụng là principal components với phép xoay varimax và điểm dừng khi trích các yếu tố có

eigenvalue ≥ 1 . Trong quá trình này các biến đo lường không đạt yêu cầu sẽ bị loại bỏ. Sau khi phân tích EFA để kiểm tra tính đơn hướng và độ giá trị, tiếp theo độ tin cậy của các thang đo thành phần được đánh giá bằng hệ số Cronbach's alpha.

Tiêu chuẩn chọn trong bước kiểm định sơ bộ thang đo là các biến phải có hệ số tải nhân tố (factor loading) $>.40$, hệ số tương quan biến – tổng (item – total correlation)

$>.35$, hệ số Cronbach's alpha $\geq .60$ (Hair và các cộng sự, 1998). Thang đo đạt yêu cầu khi tổng phương sai trích $\geq 50\%$ (Gerbing và Anderson, 1988).

Kết quả phân tích EFA và Cronbach's alpha cho từng thang đo được thực hiện với sự trợ giúp của phần mềm SPSS

3.4.1 Kiểm định Cronbach's Alpha

3.4.1.1 Thang đo Chính sách của địa phương

Nhân tố Chính sách của địa phương được đo bằng 05 biến quan sát, ký hiệu là CS01, CS02, CS03, CS04, CS05. Kết quả đánh giá hệ số tin cậy Cronbach's Alpha = 0.793. Tuy nhiên biến quan sát CS01 có hệ số tương quan biến tổng thấp bằng $0.426 < 0.5$. Vì vậy biến quan sát này bị loại khỏi thang đo, các biến quan sát còn lại đều có hệ số tương quan với biến tổng > 0.5 . Sau khi loại biến CS01, 4 biến quan sát còn lại được đánh giá lại Cronbach's Alpha, kết quả Cronbach's Alpha = 0.798. Như vậy 4 biến quan sát CS02, CS03, CS04, CS05 của thang đo này đạt yêu cầu để đưa vào phân tích EFA.

Bảng 3.9: Kết quả Cronbach's Alpha Chính sách của địa phương

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai nếu loại biến	Hệ số tương quan với biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
CS02	11.23	6.282	.624	.741
CS03	11.21	6.365	.620	.743
CS04	11.30	6.238	.589	.759
CS05	11.23	6.385	.608	.749
Cronbach's Alpha = 0.798				

(Nguồn: kết quả phân tích bằng SPSS)

3.4.1.2 Thang đo Sự hợp tác với các CSĐT

Nhân tố Chính sách của địa phương được đo bằng 05 biến quan sát, ký hiệu từ HT01-HT05. Hệ số tin cậy Cronbach's Alpha = 0.789. Hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát HT01, HT03, HT04, TH05 đều >0.5 , chỉ có biến HT02 là có hệ số tương quan với biến tổng = $0.424 < 0.5$, do vậy biến quan sát này sẽ bị loại. Sau khi loại biến quan sát HT02, các biến quan sát còn lại của thang đo này được đánh giá lại Cronbach's Alpha, kết quả Alpha = 0.794 và các hệ số tương quan với biến tổng đều >0.5 , như vậy các biến còn lại đều đạt yêu cầu yêu cầu và sẽ được đưa vào phân tích EFA.

Bảng 3.10: Kết quả Cronbach's Alpha Sự hợp tác với các CSĐT

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai nếu loại biến	Hệ số tương quan với biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
HT01	11.38	5.646	.587	.752
HT03	11.43	5.629	.605	.743
HT04	11.38	5.495	.625	.733
HT05	11.48	5.471	.601	.745
Cronbach's Alpha = 0.794				

(Nguồn: kết quả phân tích bằng SPSS)

3.4.1.3 Thang đo Quyền lợi của người lao động

Thang đo nhân tố Quyền lợi của người lao động được đo bằng 06 biến quan sát, ký hiệu từ QL01 - QL06. Kết quả kiểm tra hệ số tin cậy cho thấy Cronbach's alpha = 0.780 ($>.60$) đạt yêu cầu. Tuy nhiên trong 06 biến quan sát của thang đo có biến quan sát QL06 có hệ số tương quan biến tổng thấp, chỉ bằng 0.32 không đảm bảo yêu cầu, vì vậy biến quan sát này sẽ bị loại khi thang đo.

Sau khi loại biến QL06, thang đo còn lại 05 biến quan sát và được đánh giá lại hệ số tin cậy. Kết quả đánh giá lại hệ số tin cậy cho thấy Cronbach's Alpha = 0.797 đạt yêu cầu. Hệ số tương quan với biến tổng của 05 biến quan sát đều >0.5 . Như vậy 05 biến quan sát QL01, QL02, QL03, QL04, QL05 đạt yêu cầu để phân tích EFA. Kết quả kiểm tra Cronbach's Alpha lần 2 được trình bày như trong bảng 3.11

Bảng 3.11: Kết quả Cronbach's Alpha Quyền lợi của người lao động

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai nếu loại biến	Hệ số tương quan với biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
QL01	14.99	9.284	.586	.756
QL02	14.92	9.066	.598	.752
QL03	15.03	9.079	.544	.770
QL04	14.96	9.038	.595	.753
QL05	14.89	9.323	.567	.762
Cronbach's Alpha = 0.797				

*(Nguồn: kết quả phân tích bằng SPSS)***3.4.1.4 Thang đo Môi trường và điều kiện làm việc**

Nhân tố Môi trường và điều kiện làm việc được đo bằng 06 biến quan sát, ký hiệu từ MT01-MT06. Hệ số tin cậy Cronbach's Alpha = 0.850, đạt yêu cầu, đồng thời hệ số tương quan với biến tổng của tất cả các biến quan sát đều >0.50. Như vậy tất cả các biến quan sát của thang đo này đều đạt yêu cầu để đưa vào phân tích EFA.

Bảng 3.12: Kết quả Cronbach's Alpha Môi trường làm việc

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai nếu loại biến	Hệ số tương quan với biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
MT01	18.38	14.825	.702	.811
MT02	18.37	14.930	.676	.816
MT03	18.40	15.713	.605	.830
MT04	18.36	15.696	.567	.837
MT05	18.35	14.337	.705	.810
MT06	18.49	15.913	.543	.841
Cronbach's Alpha = 0.850				

*(Nguồn: kết quả phân tích bằng SPSS)***3.4.1.5 Thang đo Đào tạo nghề**

Nhân tố Đào tạo nghề nghiệp được đo bằng 05 biến quan sát (được ký hiệu từ DT01 đến DT05). Kết quả đánh giá hệ số tin cậy Cronbach's Alpha = 0.861, các hệ

số tương quan với biến tổng đều >0.5 . Như vậy tất cả các biến quan sát của thang đo đều đạt yêu cầu để đưa vào phân tích EFA.

Bảng 3.13: Kết quả Cronbach's Alpha Đào tạo nghề

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai nếu loại biến	Hệ số tương quan với biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
DT01	14.94	11.307	.700	.827
DT02	14.93	10.286	.765	.809
DT03	14.95	12.016	.630	.844
DT04	14.83	11.691	.668	.835
DT05	14.87	11.868	.638	.842
Cronbach's Alpha = 0.861				

(Nguồn: kết quả nghiên cứu của tác giả)

3.4.1.6 Thang đo Đánh giá kết quả công việc

Nhân tố Đánh giá chất lượng lao động được đo bằng 04 biến quan sát (ký hiệu từ DG01- DG04). Hệ số tin cậy Cronbach's Alpha = 0.822, tất cả các biến quan sát đều có hệ số tương quan với biến tổng >0.5 . Như vậy tất cả các biến quan sát của thang đo này đều đạt yêu cầu đưa vào phân tích EFA.

Bảng 3.14: Kết quả Cronbach's Alpha Đánh giá công việc

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai nếu loại biến	Hệ số tương quan với biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
DG01	11.38	6.591	.655	.772
DG02	11.21	6.970	.646	.775
DG03	11.13	7.138	.590	.800
DG04	11.34	6.599	.691	.754
Cronbach's Alpha = 0.822				

(Nguồn: kết quả phân tích bằng SPSS)

3.4.1.7 Thang đo Tuyển dụng lao động

Nhân tố Tuyển dụng lao động được đo bằng 04 biến quan sát, được ký hiệu từ TD01 đến TD04. Kết quả đánh giá hệ số tin cậy Cronbach's Alpha = 0.841, các biến quan sát đều có hệ số tương quan với biến tổng thấp >0.5 . Như vậy tất cả các biến quan sát của thang đo này đều được đưa vào phân tích EFA.

Bảng 3.15: Kết quả Cronbach's Alpha Tuyến dụng lao động

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai nếu loại biến	Hệ số tương quan với biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
TD01	11.22	6.205	.699	.789
TD02	11.14	6.708	.631	.818
TD03	11.11	6.257	.706	.785
TD04	11.23	6.507	.665	.803
Cronbach's Alpha = 0.841				

(Nguồn: kết quả nghiên cứu của tác giả)

3.4.1.8 Thang đo chất lượng nguồn nhân lực

Chất lượng nguồn nhân lực được đo bằng 06 biến quan sát, ký hiệu từ CL01-CL06. Hệ số tin cậy Cronbach's Alpha = 0.761 đạt yêu cầu, các biến quan sát đều có hệ số tương quan với biến tổng đều >0.5. Như vậy tất cả các biến quan sát của thang đo chất lượng nguồn nhân lực đều đạt yêu cầu và tiếp tục được đưa vào phân tích EFA.

Bảng 3.16: Cronbach's Alpha Chất lượng nguồn nhân lực

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai nếu loại biến	Hệ số tương quan với biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
CL01	11.13	5.441	.548	.711
CL02	11.04	5.342	.540	.710
CL03	11.16	5.245	.612	.694
CL04	11.08	5.422	.549	.711
CL05	11.08	5.336	.603	.682
CL06	11.07	5.656	.601	.628
Cronbach's Alpha = 0.761				

(Nguồn: kết quả phân tích bằng SPSS)

3.4.2 Phân tích các nhân tố khám phá EFA

Sau khi loại bỏ 05 biến không đảm bảo độ tin cậy, thang đo còn lại 36 biến quan sát được trích thành 8 nhóm nhân tố với tổng phương sai trích được là 62,863% tại hệ số eigenvalue là 1,292. Hệ số KMO = 0,904 nên EFA phù hợp với dữ liệu và thống kê Chi-square của kiểm định Bartlett đạt giá trị 11845.710 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 = 62,863% thể hiện rằng 8 nhân tố rút ra giải thích được 62,863% sự biến thiên của dữ liệu, tại hệ số eigenvalue đạt 1.292. Như vậy,

các thang đo rút ra là chấp nhận được. Các thang đo có biên quan sát bị loại, khi tính lại Cronbach's Alpha, kết quả cũng đạt được yêu cầu về độ tin cậy.

Bảng 3.17: Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA

	Nhân tố							
	1	2	3	4	5	6	7	8
MT03	.774							
MT01	.766							
MT05	.758							
MT02	.691							
MT04	.630							
MT06	.620							
DT02		.813						
DT01		.768						
DT03		.704						
DT04		.699						
DT05		.689						
QL04			.733					
QL02			.726					
QL05			.704					
QL03			.702					
QL01			.687					
DG01				.808				
DG04				.763				
DG03				.710				
DG02				.682				
TD03					.775			
TD04					.756			
TD01					.733			
TD02					.664			
CS03						.755		
CS05						.708		
CS02						.684		
CS04						.679		
HT03							.762	
HT01							.713	
HT04							.707	
HT05							.648	
CL05								.756
CL04								.729
CL02								.648
CL01								.594
CL03								.592
CL06								.514

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát của tác giả)

3.4.3 Điều chỉnh thang đo

Từ kết quả đánh giá sơ bộ thang đo bằng phương pháp phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha và phân tích các nhân tố khám phá EFA có 05 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. Cụ thể các thang đo sau khi điều chỉnh như sau:

Bảng 3.18: Các thang đo sau khi điều chỉnh

TT	Ký hiệu	Biến quan sát
I		Chính sách của địa phương
1	CS02	Chính sách nâng cao chất lượng đào tạo nghề hiện nay đáp ứng được yêu cầu của doanh nghiệp.
2	CS03	Chính sách hỗ trợ kinh phí đào tạo nghề tại chỗ hiện nay là hợp lý
3	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
4	CS05	Địa phương có chính sách thu hút, bố trí sử dụng lao động hợp lý
II		Sự hợp tác với các cơ sở đào tạo
5	HT01	Doanh nghiệp thường xuyên gửi nhân viên đến các cơ sở đào tạo để tham gia các khóa bồi dưỡng chuyên môn.
6	HT03	Doanh nghiệp có tham gia vào quá trình đào tạo nghề tại các cơ sở đào tạo
7	HT04	Doanh nghiệp có đặt hàng đào tạo tại các cơ sở đào tạo
8	HT05	Doanh nghiệp tham góp ý, gia xây dựng chương trình đào tạo của các CSĐT
III		Quyền lợi của người lao động
9	QL01	Chính sách lương thưởng trả cho người lao động tương xứng với kết quả công việc.
10	QL02	Chính sách khen thưởng, cơ hội thăng tiến kích thích sự nỗ lực của

TT	Ký hiệu	Biến quan sát
		nhân viên
11	QL03	Doanh nghiệp có lấy ý kiến nhân viên khi ban hành các quyết định
12	QL04	Doanh nghiệp cung cấp nhiều điều kiện gián tiếp để cải thiện chất lượng cuộc sống của người lao động
13	QL05	Doanh nghiệp luôn quan tâm đến nhu cầu và mong đợi của nhân viên
IV		Môi trường làm việc
14	MT01	Nơi làm việc an toàn
15	MT02	Nhân viên được cung cấp đầy đủ trang thiết bị, dụng cụ làm việc
16	MT03	Người quản lý trong đơn vị cởi mở và sẵn sàng giao tiếp
17	MT04	Nhân viên không cảm thấy bị áp lực sau ngày làm việc
18	MT05	Doanh nghiệp đối xử công bằng đối với nhân viên
19	MT06	Có bầu không khí tin tưởng trong tổ chức
V		Đào tạo nghề
20	DT01	Nhu cầu đào tạo được doanh nghiệp xác định định kỳ.
21	DT02	Người lao động được đào tạo những kiến thức, kỹ năng cần thiết cho công việc
22	DT03	Doanh nghiệp khuyến khích nhân viên học tập để áp dụng vào công việc
23	DT04	Nhân viên có cơ hội được đi học và phát triển tại doanh nghiệp
24	DT05	Nhân viên có thể sử dụng kiến thức và kỹ năng đã học ở nơi đào tạo tại nơi làm việc
VI		Đánh giá kết quả công việc
25	DG01	Tiêu chí đánh giá công việc dựa trên yêu cầu vị trí công việc và kết quả làm việc của nhân viên.
26	DG02	Kết quả đánh giá công việc là cơ sở cho kế hoạch phát triển nhân viên
27	DG03	Kết quả đánh giá công việc là cơ sở cho các quyết định về thăng tiến và tăng lương
28	DG04	Doanh nghiệp cho phổ biến các tiêu chí đánh giá công việc cho nhân viên
VII		Tuyển dụng lao động
29	TD01	Doanh nghiệp thông báo thông tin tuyển dụng rộng rãi cho cả bên trong và bên ngoài
30	TD02	Nhân viên được mô tả công việc rõ ràng và cụ thể
31	TD03	Cung cấp thông tin đầy đủ về công việc cho nhân sự ngay từ khi

TT	Ký hiệu	Biến quan sát
		trúng tuyển
32	TD04	Lựa chọn ứng viên để tuyển dụng là hoàn toàn dựa vào năng lực của nhân sự
VIII		Chất lượng nguồn nhân lực
33	CL01	Người lao động có kiến thức chuyên môn đáp ứng yêu cầu công việc
34	CL02	Người lao động có kỹ năng nghề cao
25	CL03	Người lao động có trình độ ngoại ngữ đáp ứng yêu cầu cầu vị trí công việc
36	CL04	Người lao động có thái độ làm việc chuyên nghiệp
37	CL05	Người lao động có sức khỏe tốt
38	CL06	Đơn vị có nguồn nhân lực đủ năng lực để thực hiện những mục tiêu của mình

Tóm tắt chương 3

Chương 3 đã trình bày chi tiết quy trình thực hiện đề tài nghiên cứu. Trong đó có 4 bước chính, bao gồm: bước 1: nghiên cứu định tính; bước 2: nghiên cứu định lượng sơ bộ; bước 3: nghiên cứu định lượng chính thức và bước 4: nghiên cứu định tính thảo luận kết quả. Tiếp đó là kết quả nghiên cứu định tính xây dựng thang đo các nhân tố. Có 8 thang đo cho 7 nhân tố và một biến phụ thuộc với tổng cộng 41 biến quan sát. Trong đó nhân tố Chính sách của địa phương có 05 biến quan sát; nhân tố Sự hợp tác với các CSĐT có 5 biến; nhân tố Quyền lợi của NLĐ có 6 biến; nhân tố Môi trường làm việc có 6 biến; nhân tố Đào tạo nghề có 5 biến; nhân tố Đánh giá công việc có 4 biến; nhân tố Tuyển dụng lao động có 4 biến và Chất lượng nguồn nhân lực có 6 biến. Nghiên cứu định lượng sơ bộ được thực hiện để hiệu chỉnh thang đo. Thang đo được đánh giá độ tin cậy bằng hệ số Cronbach's Alpha và phân tích các nhân tố khám phá EFA. Sau khi kiểm định, phân tích có 03 biến quan sát không đảm bảo điều kiện nên bị loại. Cụ thể nhân tố Chính sách của địa phương có biến quan sát CS01 bị loại; nhân tố Sự hợp tác với các CSĐT loại biến HT02; nhân tố Quyền lợi của NLĐ loại biến QL06. Như vậy 08 thang đo còn lại tổng cộng 38 biến quan sát.

CHƯƠNG 4

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

Như đã trình bày ở chương 3, quy trình nghiên cứu của luận án được thực hiện qua các bước, đầu tiên là xây dựng mô hình nghiên cứu và xây dựng thang đo sơ bộ cho các nhân tố trong mô hình. Sau khi thực hiện nghiên cứu định tính thang đo sơ bộ sẽ được điều chỉnh lần thứ nhất. Tiếp theo để có thang đo hoàn chỉnh tác giả sẽ thực hiện nghiên cứu định lượng sơ bộ để tiếp tục điều chỉnh thang đo lần 2. Sau khi có thang đo hoàn chỉnh NCS sẽ tiến hành nghiên cứu định lượng chính thức.

Nghiên cứu định lượng chính thức được thực hiện bằng cách khảo sát lấy ý kiến của các doanh nghiệp, tổ chức hoạt động trong lĩnh vực du lịch trên địa bàn tỉnh BR-VT. Đó là các khách sạn, cơ sở lưu trú, khu resort, các khu du lịch, các nhà hàng và các công ty du lịch. Dữ liệu thu thập được sẽ được nhập vào phần mềm SPSS để đánh giá hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, và cuối cùng là phân tích CFA, phân tích mô hình SEM và kiểm định các giả thuyết nghiên cứu bằng phần mềm AMOS.

4.1 Mô tả mẫu khảo sát

Để có dữ liệu phân tích, kiểm định độ tin cậy của thang đo, kiểm định mô hình lý thuyết cùng các thuyết nghiên cứu, tác giả đã thực hiện khảo sát các doanh nghiệp, tổ chức hoạt động trong lĩnh vực du lịch trên địa bàn tỉnh BR-VT. Đó là các khách sạn, resort, nhà hàng, các khu du lịch, công ty lữ hành và các khu vui chơi giải trí. Người đại diện cho các doanh nghiệp, tổ chức trả lời các câu hỏi trong bảng khảo sát là người trong ban giám đốc doanh nghiệp, hoặc giám đốc nhân sự, trưởng phòng nhân sự. Một số doanh nghiệp có quy mô lớn sẽ khảo sát thêm các trưởng bộ phận như bộ phận lễ tân, bộ phận nhà hàng, buồng phòng, bộ phận nhà bếp, ...

Tổng số phiếu khảo sát được sinh phát đi là 560 phiếu, tổng số phiếu khảo sát thu về là 541 phiếu. Sau khi loại bỏ những phiếu trả lời không đầy đủ, cách thức trả lời sai quy định, không trả lời, tổng số phiếu dùng để phân tích là 519 phiếu. Trong số 519 phiếu khảo sát dùng để phân tích có 259 phiếu của khách sạn (chiếm 49,9%), 46 khu resort (chiếm 8,9%), 172 nhà hàng (chiếm 33,1%), 30 công ty lữ hành (chiếm 8,8%) và 12 khu du lịch (chiếm 2,3%).

Bảng 4.1: Thống kê số lượng doanh nghiệp được khảo sát

Loại hình kinh doanh	Số lượng	Tỷ lệ
Cty Lữ hành	30	5.8%
Khách sạn	259	49.9%
Khu du lịch	12	2.3%
Nhà hàng	172	33.1%
Resort	46	8.9%
Tổng cộng	519	100%

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả)

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

Trước tiên các thang đo sẽ được đánh giá hệ số tin cậy Cronbach's Alpha. Với Cronbach's Alpha sẽ giúp loại đi các biến quan sát không đạt yêu cầu hay các thang đo chưa đạt yêu cầu trong quá trình nghiên cứu. Nhiều nhà nghiên cứu đồng ý rằng khi Cronbach Alpha từ 0.8 trở lên đến gần 1 thì thang đo lường là tốt, từ 0.7 đến gần 0.8 là sử dụng được. Cũng có nhà nghiên cứu đề nghị rằng Cronbach Alpha từ 0.6 trở lên là có thể sử dụng được trong trường hợp khái niệm đang đo lường là mới hoặc mới đối với người trả lời trong bối cảnh nghiên cứu. đồng thời, trong mỗi yếu tố, chọn những quan sát có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0.3 (Nunnally, 1978; Peterson, 1994; Slater, 1995) (được trích bởi Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008). Trong nghiên cứu này tác giả sẽ lựa chọn các thang đo có Cronbach's Alpha ≥ 0.7 .

Những biến quan sát đạt độ tin cậy Cronbach's Alpha sẽ tiếp tục được đưa vào phân tích EFA. Khi đánh giá thang đo bằng phân tích nhân tố khám phá EFA cần đảm bảo các điều kiện sau: Hệ số KMO (Kaiser Meyer Olkin) phải lớn hơn 0.5 mới thể hiện phân tích nhân tố là thích hợp; Điểm dừng khi Eigenvalue (đại diện cho phần biến thiên được giải thích bởi mỗi nhân tố) lớn hơn 1; Tổng phương sai tích lũy (Cumulative) có giá trị lớn hơn 50% mới thỏa mãn yêu cầu của phân tích nhân tố; Đối với bảng ma trận xoay nhân tố, các biến có hệ số tải nhân tố (Factor loading) từ 0.5 trở lên sẽ được lựa chọn.

Kết quả đánh giá hệ số tin cậy Cronbach's Alpha cho thấy thang đo Môi trường và điều kiện làm việc có Cronbach's Alpha = 0,532 không đạt yêu cầu, đồng thời biến quan sát MT06 có hệ số tương quan với biến tổng thấp, chỉ bằng 2.54, vì

vậy biến này bị loại khỏi thang đo. Thang đo này sau khi loại biến MT06 được đánh giá lại hệ số tin cậy, kết quả đánh giá lại cho Cronbach's Alpha = 0,827 đạt yêu cầu, các biến quan sát đều có hệ số tương quan với biến tổng >0.5.

Thang đo Tuyển dụng lao động có biến quan sát TD03 có hệ số tương quan với biến tổng = 2,95 không đạt yêu cầu nên bị loại khỏi thang đo. Những biến còn lại khi được đánh giá hệ số tin cậy Cronbach's Alpha đều có hệ số tương quan với biến tổng >0.5 và Cronbach's Alpha của thang đo = 0,789 đạt yêu cầu.

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, 36 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. Kết quả kiểm định hệ số tin cậy của 8 thang đo với 34 biến quan sát được thể hiện như trong bảng 4.2.

Bảng 4.2: Kết quả Cronbach's Alpha của các thang đo

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai nếu loại biến	Hệ số tương quan với biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Chính sách của địa phương: Cronbach's Alpha = 0.818				
CS02	10.98	6.571	.663	.760
CS03	11.13	6.455	.624	.779
CS04	11.01	6.658	.641	.770
CS05	11.03	6.652	.630	.776
Sự hợp tác với các CSĐT: Cronbach's Alpha = 0.814				
HT01	11.32	5.890	.604	.780
HT03	11.28	5.776	.628	.769
HT04	11.37	5.616	.669	.749
HT05	11.37	5.882	.632	.767
Quyền lợi của người lao động: Cronbach's Alpha = 0.808				
QL01	15.03	9.538	.616	.764
QL02	14.93	9.488	.605	.767
QL03	15.09	9.513	.545	.787
QL04	15.04	9.400	.636	.758
QL05	14.97	9.885	.572	.777
Môi trường làm việc: Cronbach's Alpha = 0.827				
MT01	14.66	9.662	.705	.768
MT02	14.65	9.668	.713	.766
MT03	14.68	10.925	.520	.820
MT04	14.60	10.850	.517	.821
MT05	14.67	9.512	.666	.780
Đào tạo nghề: Cronbach's Alpha = 0.869				
DT01	14.82	11.618	.745	.828
DT02	14.85	10.437	.776	.820
DT03	14.82	12.265	.666	.848
DT04	14.76	12.405	.653	.851
DT05	14.78	12.317	.633	.855
Đánh giá kết quả công việc: Cronbach's Alpha = 0.841				
DG01	11.48	6.539	.694	.791
DG02	11.37	6.577	.667	.802
DG03	11.26	6.617	.607	.829
DG04	11.49	6.223	.736	.772

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai nếu loại biến	Hệ số tương quan với biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Tuyển dụng lao động: Cronbach's Alpha = 0.789				
TD01	7.52	2.837	.676	.663
TD02	7.46	3.310	.586	.760
TD04	7.39	3.065	.632	.712
Chất lượng nguồn nhân lực: Cronbach's Alpha = 0.880				
CL01	18.41	14.760	.714	.855
CL02	18.38	15.117	.646	.866
CL03	18.34	14.688	.726	.853
CL04	18.34	15.481	.625	.869
CL05	18.41	14.795	.710	.855
CL06	18.34	14.754	.704	.856

(Nguồn: kết quả xử lý dữ liệu khảo sát của tác giả)

4.3 Phân tích các nhân tố khám phá EFA

Kết quả Cronbach's Alpha giúp loại bỏ 02 biến quan sát không đảm bảo độ tin cậy là MT06 và TD03, 34 biến còn lại thỏa mãn về hệ số tin cậy Cronbach's Alpha được tiếp tục đưa vào phân tích nhân tố khám phá EFA. Khi đánh giá thang đo bằng phân tích nhân tố khám phá EFA cần đảm bảo các điều kiện sau: Hệ số KMO (Kaiser Meyer Olkin) phải lớn hơn 0.5 mới thể hiện phân tích nhân tố là thích hợp; Điểm dừng khi Eigenvalue (đại diện cho phần biến thiên được giải thích bởi mỗi nhân tố) lớn hơn 1; Tổng phương sai tích lũy (Cumulative) có giá trị lớn hơn 50% mới thỏa mãn yêu cầu của phân tích nhân tố. Đối với bảng ma trận xoay nhân tố, tác giả sử dụng phép quay Promax, các biến có hệ số tải nhân tố (Factor loading) từ 0.5 trở lên sẽ được lựa chọn.

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.

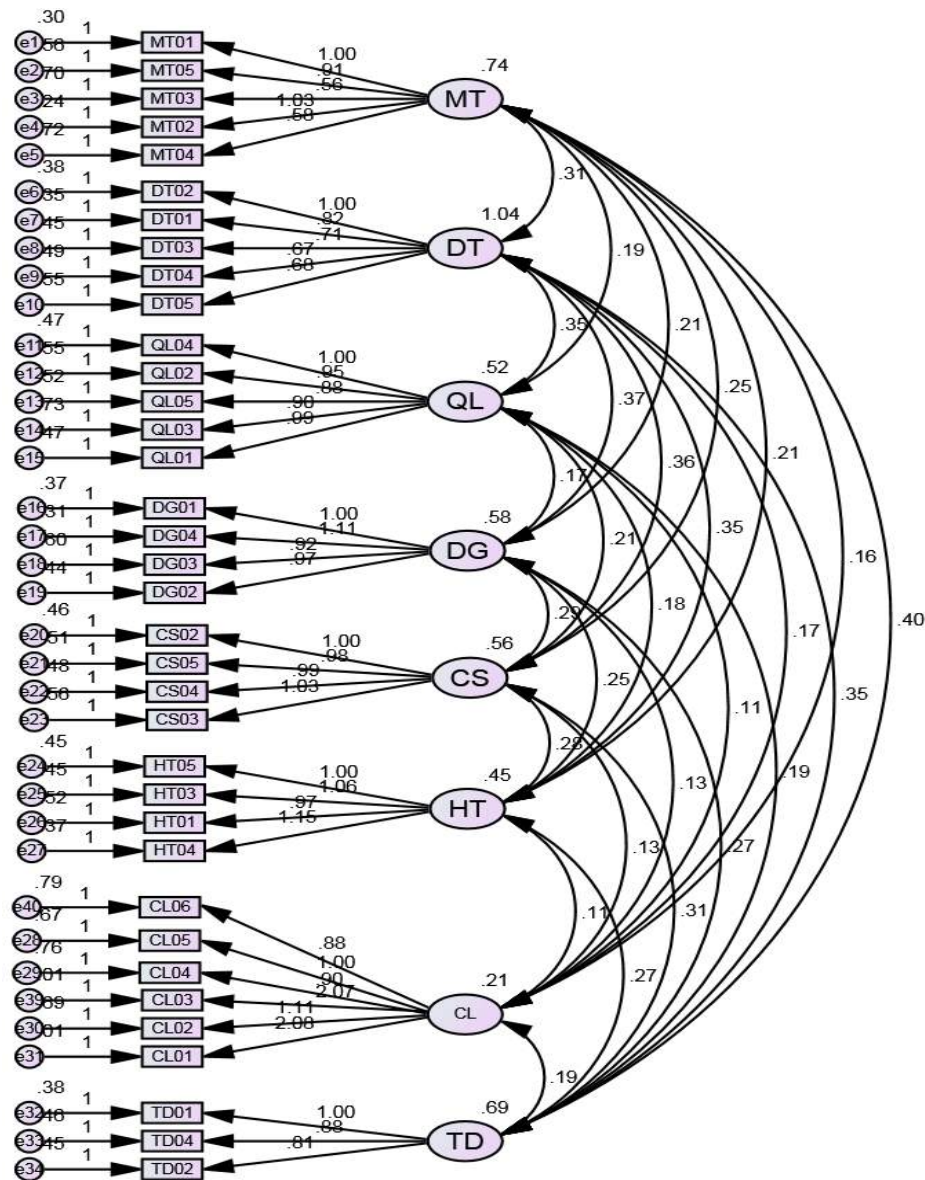
Bảng 4.3: KQ phân tích nhân tố khám phá EFA

	Nhân tố							
	1	2	3	4	5	6	7	8
DT02	.902							
DT01	.870							
DT03	.750							
DT04	.588							
DT05	.555							
MT01		.801						
MT02		.779						
MT05		.758						
MT03		.616						
MT04		.549						
QL04			.711					
QL02			.669					
QL01			.664					
QL05			.651					
QL03			.638					
DG01				.881				
DG04				.877				
DG02				.628				
DG03				.586				
CS02					.844			
CS04					.721			
CS05					.701			
CS03					.681			
HT05						.798		
HT04						.747		
HT01						.667		
HT03						.621		
CL05							.787	
CL02							.764	
CL04							.654	
CL01							.533	
CL03							.531	
CL06							.524	
TD01								.827
TD04								.757
TD02								.647

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát của tác giả)

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.



CMIN = 1072.476, $df = 499$, $p = .000$, CMIN/ $df = 2.149$

TLI = .917, CFI = .926, RMSEA = .047

Hình 4.1: Kết quả phân tích CFA
(Nguồn : Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát bằng phần mềm AMOS)

Kết quả tính độ tin cậy tổng hợp và trung bình phương sai trích (*được trình bày trong Bảng 4.4*) cho thấy các thang đo đều có độ tin cậy tổng hợp đạt yêu cầu và trung bình phương sai trích đều lớn hơn 0.5. Có nghĩa là các thang đo đều có độ tin cậy cao và có thể giải thích cho khái niệm nghiên cứu. Đồng thời các khái niệm được trích ra đều hội tụ vào thang đo.

Bảng 4.4 : Độ tin cậy tổng hợp và phương sai trích

Nhân tố	Độ tin cậy tổng hợp	Trung bình phương sai trích (AVE)
CS	0.819	0.531
HT	0.814	0.523
QL	0.810	0.560
MT	0.826	0.501
DT	0.871	0.577
DG	0.845	0.578
TD	0.792	0.561
CL	0.826	0.508

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

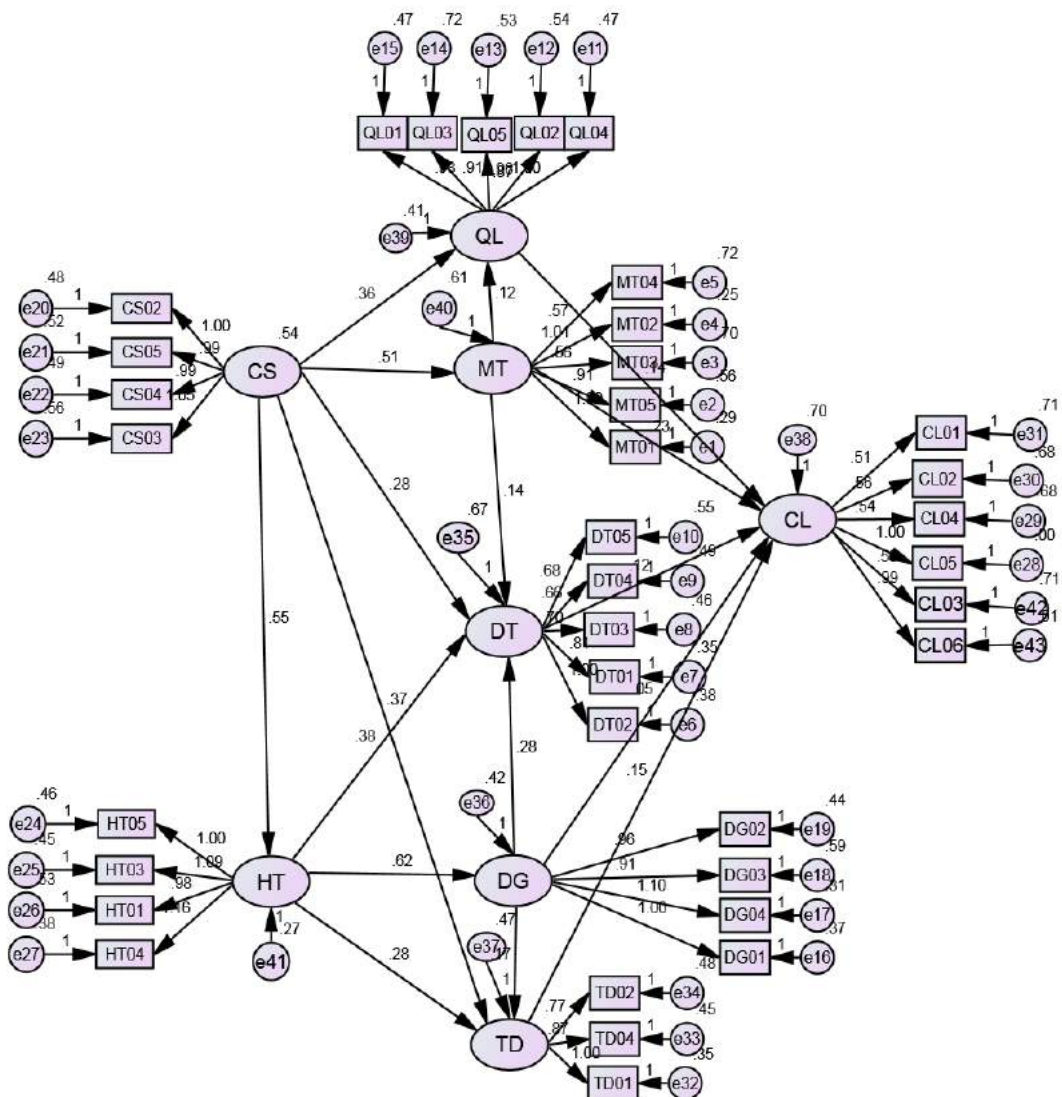
4.5 Kiểm định mô hình lý thuyết bằng SEM.

Phương pháp phân tích cấu trúc tuyến tính SEM được sử dụng để kiểm định mô hình nghiên cứu. Mô hình SEM ngoài việc có ưu điểm hơn so với các phương pháp truyền thống như hồi quy đa biến do tính được sai số đo lường, còn cho phép kết hợp các khái niệm tiềm ẩn với đo lường của chúng và có thể xem xét các đo lường độc lập hay kết hợp chung với mô hình lý thuyết cùng một lúc (Hulland và các cộng sự, 1996, trích trong Nguyễn Đình Thọ và Nguyễn Thị Mai Trang, 2007). Phương pháp ML (Maximum Likelihood) được sử dụng để ước lượng các tham số trong các mô hình nghiên cứu.

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 4.5. Kết quả ước lượng các tham số chính trong mô hình đều có ý nghĩa thống kê.



Hình 4.2: Kết quả SEM mô hình lý thuyết
(Nguồn: Kết quả phân tích bằng AMOS)

Bảng 4.5: Kết quả kiểm định mối quan hệ trong mô hình nghiên cứu

Mối quan hệ			Ước lượng	S.E	C.R.	P
CS	→	HT	.555	.054	10.241	***
CS	→	MT	.509	.062	8.261	***
HT	→	DG	.620	.065	9.490	***
CS	→	QL	.365	.059	6.142	***
CS	→	DT	.277	.094	2.959	.003
CS	→	TD	.373	.078	4.781	***
HT	→	DT	.379	.112	3.383	***
HT	→	TD	.288	.099	2.902	.004
MT	→	QL	.120	.046	2.602	.009
MT	→	DT	.137	.057	2.396	.017
DG	→	DT	.283	.072	3.908	***
DG	→	TD	.165	.064	2.571	.010
QL	→	CL	.117	.045	2.609	.009
DG	→	CL	.102	.045	2.282	.022
TD	→	CL	.207	.042	4.892	***
DT	→	CL	.133	.034	3.895	***
MT	→	CL	.200	.037	5.329	***

SE: sai lệch chuẩn; CR: giá trị tới hạn

(Nguồn: Xử lý số liệu 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 4.6 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 4.6: 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	.0000	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 đến Chất lượng nguồn nhân lực.	.102	.022	Chấp 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 4.7. 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 4.7: 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

Sau khi có kết quả kiểm định mô hình lý thuyết và các giả thuyết nghiên cứu, tác giả tiến hành thảo luận kết quả với các chuyên gia. Kết quả nghiên cứu cho thấy có 07 nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch tỉnh BR-VT, 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 và điều kiện làm việc; (5) Đào tạo nghề; (6) Đánh giá kết quả thực hiện công việc và (7) Tuyển dụng lao động (TD):

4.6.1 Thảo luận về nhân tố Chính sách của địa phương

Kết quả kiểm định mô hình lý thuyết và các giả thuyết nghiên cứu cho thấy Chính sách của địa phương có tác động trực tiếp và cùng chiều đến 05 nhân tố Sự hợp tác với các CSĐT; Quyền lợi của NLĐ; Môi trường làm việc; Đào tạo nghề và Tuyển dụng LD. Điều này có nghĩa là khi chính sách của địa phương có sự thay đổi thì các nhân tố kia cũng thay đổi theo ở các mức độ khác nhau và qua đó sẽ làm ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch. Điểm đánh giá thang đo Chính sách của địa phương được trình bày trong bảng 4.8.

Bảng 4.8: Kết quả thống kê điểm đánh giá Chính sách của địa phương

Ký hiệu	Biến quan sát	Thấp nhất	Cao nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn
CS02	Chính sách nâng cao chất lượng đào tạo nghề hiện nay đáp ứng được yêu cầu của doanh nghiệp.	1	5	3,76	1,006
CS03	Chính sách hỗ trợ kinh phí đào tạo nghề tại chỗ hiện nay là hợp lý	1	5	3,78	1,068
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	1	5	3,01	1,013
CS05	Chính sách thu hút, bố trí sử dụng lao động của địa phương hiện nay là hợp lý	1	5	3,24	1,022
<i>Điểm đánh giá trung bình của thang đo</i>				3,45	

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả)

Chính sách của địa phương có điểm đánh giá trung bình là 3,45 mức trung bình cao. Như vậy tỉnh BR-VT đã thực hiện khá tốt nhiều chính sách để nâng cao

chất lượng đào tạo nguồn nhân lực ngành du lịch. Tuy nhiên của biến quan sát CS04 “Địa phương có chính sách thúc đẩy sự hợp tác giữa doanh nghiệp du lịch và các cơ sở đào tạo” có mức điểm đánh giá thấp nhất, có nghĩa là chính sách thúc đẩy sự hợp tác giữa doanh nghiệp và các CSĐT chưa tốt.

4.6.2 Thảo luận về nhân tố Sự hợp tác với các CSĐT

Sự hợp tác với các CSĐT có ảnh hưởng trực tiếp và cùng chiều đến 03 nhân tố là Đào tạo nghề, Đánh giá công việc và Tuyển dụng lao động. Khi sự hợp tác giữa doanh nghiệp với các cơ sở đào tạo tăng lên thì công tác đào tạo nghề của các đơn vị, doanh nghiệp cũng được cải thiện. Việc đào tạo nghề cho nhân viên trong các doanh nghiệp được thực hiện dưới nhiều hình thức khác nhau như tự tổ chức đào tạo tại đơn vị, phối hợp với các cơ sở đào tạo du lịch để mở các lớp bồi dưỡng, tập huấn hoặc doanh nghiệp cũng có thể cử nhân viên tham gia các khóa học tại các cơ sở đào tạo. Khi Sự hợp tác với các cơ sở đào tạo phát triển tốt, công tác đánh giá công việc của doanh nghiệp sẽ có chất lượng và hiệu quả tốt hơn. Đồng thời công tác đào tạo nghề cũng sẽ được cải thiện, chất lượng đào tạo được nâng cao, sẽ đào tạo ra những người có trình độ chuyên môn tốt, có kỹ năng nghề nghiệp và như thế sẽ giúp cho các doanh nghiệp tuyển dụng được đội ngũ nhân lực có chất lượng cao hơn.

Như vậy trong sự phát triển của ngành du lịch nếu không có sự đóng góp của các cơ sở đào tạo thì ngành du lịch không thể phát triển tốt. Với điều kiện ngày nay, ngành du lịch rất cần đội ngũ lao động được đào tạo bài bản cả về trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cũng như kỹ năng mềm, trình độ ngoại ngữ. Vì vậy sự hợp tác giữa doanh nghiệp với các cơ sở đào tạo là hết sức quan trọng, nếu không có sự đóng góp của các cơ sở đào tạo hoặc các cơ sở đào tạo du lịch hoạt động không tốt thì không thể có nguồn nhân lực du lịch có chất lượng cao.

Điểm đánh giá sự hợp tác với các cơ sở đào tạo khá thấp, chỉ được 2,58. Như vậy sự hợp tác của doanh nghiệp với các cơ sở đào tạo không được đánh giá cao. Qua giá trị trung bình cho thấy yếu tố được đánh giá cao nhất đó là (HT04) doanh nghiệp có đặt hàng đào tạo tại các cơ sở đào tạo du lịch, điều này cho thấy rằng các doanh nghiệp cũng đã có sự quan tâm đến việc đặt hàng đào tạo tại các trường, qua đó giúp cho đơn vị có sự chủ động về lao động chất lượng cao. Biến quan sát

(HT03) - Doanh nghiệp được tham gia vào quá trình đào tạo nghề tại các cơ sở đào tạo bị đánh giá thấp nhất, chứng tỏ các cơ sở đào tạo chưa thực sự quan tâm hợp tác với các doanh nghiệp trong việc phát triển chương trình đào tạo, đánh giá chương trình, giáo trình.

Bảng 4.9: Kết quả thống kê điểm đánh giá Sự hợp tác với các CSĐT

Ký hiệu	Biến quan sát	Thấp nhất	Cao nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn
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.	1	5	2,56	0,961
HT03	Doanh nghiệp có tham gia vào quá trình đào tạo nghề tại các cơ sở đào tạo	1	5	2,14	0,964
HT04	Doanh nghiệp có đặt hàng đào tạo tại các cơ sở đào tạo	1	5	2,84	0,994
HT05	Doanh nghiệp tham góp ý, gia xây dựng chương trình đào tạo của các CSĐT	1	5	2,79	0,948
<i>Điểm đánh giá trung bình của thang đo</i>				2,58	

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả)

4.6.3 Thảo luận về nhân tố Quyền lợi của người lao động

Nhân tố Quyền lợi của người lao động có ảnh hưởng tích cực đến chất lượng nguồn nhân lực. Có thể nói, quyền lợi của người lao động là yếu tố quan trọng hàng đầu, đóng vai trò quyết định đến chất lượng nguồn nhân lực. Khi doanh nghiệp có những chính sách phù hợp để đảm bảo quyền lợi cho người lao động thì sẽ thúc đẩy và tạo động lực làm việc cho nhân viên, sẽ làm cho họ hăng say làm việc hơn, giúp cho năng suất lao động tăng lên, có nghĩa là chất lượng lao động sẽ tốt hơn. Đồng thời quyền lợi của người lao động được đảm bảo sẽ góp phần giữ chân nhân viên và thu hút được người tài. Ngược lại, nếu trong doanh nghiệp mà không đảm bảo được quyền lợi cho người lao động, người lao động sẽ thiếu động lực làm việc, hiệu quả

làm việc sẽ không cao, làm cho chất lượng lao động kém đi, không giữ chân được người tài và thu hút người tài.

Qua kết quả tổng hợp điểm đánh giá nhân tố Quyền lợi của người lao động được cho thấy, trong 5 biến quan sát của thang đo, biến quan sát có điểm cao nhất là QL02 “*Chính sách khen thưởng, cơ hội thăng tiến kích thích sự nỗ lực của nhân viên*”. Nhìn chung quyền lợi và chế độ của người lao động trong lĩnh vực Du lịch trên địa bàn tỉnh BR-VT được đánh giá ở mức trung bình cao. Tuy nhiên có 2 biến quan sát không được đánh giá cao, đó là QL03 “Doanh nghiệp có lấy ý kiến nhân viên khi ban hành các quyết định” và QL05 “Doanh nghiệp luôn quan tâm đến nhu cầu và mong đợi của nhân viên”. Vì vậy các doanh nghiệp, đơn vị cần phải có sự cải thiện về việc lấy ý kiến nhân viên trước khi ra các quyết định và cần có sự quan tâm hơn đến nhu cầu và mong đợi của nhân viên.

Bảng 4.10: Thống kê điểm đánh giá Quyền lợi của người lao động

Ký hiệu	Biến quan sát	Thấp nhất	Cao nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn
QL01	Chính sách lương thưởng trả cho người lao động tương xứng với kết quả công việc.	1	5	3.70	0,957
QL02	Chính sách khen thưởng, cơ hội thăng tiến kích thích sự nỗ lực của nhân viên	1	5	3.78	0,991
QL03	Doanh nghiệp có lấy ý kiến nhân viên khi ban hành các quyết định	1	5	2.67	1,049
QL04	Doanh nghiệp cung cấp nhiều điều kiện gián tiếp để cải thiện chất lượng cuộc sống của người lao động	1	5	3.73	1,000
QL05	Doanh nghiệp luôn quan tâm đến nhu cầu và mong đợi của nhân viên	1	5	2.48	0,969
<i>Điểm đánh giá trung bình của thang đo</i>				3,47	

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả)

4.6.4 Thảo luận về nhân tố Môi trường làm việc

Môi trường làm việc có tác động trực tiếp và cùng chiều đến quyền lợi của người lao động, đào tạo nghề và chất lượng nguồn nhân lực. Khi môi trường làm việc được cải thiện có nghĩa là những điều kiện làm việc cho người lao động máy móc, trang thiết bị, dụng cụ làm việc được đầy đủ hơn, tốt hơn, sự hỗ trợ cho người lao động cũng tốt hơn và như vậy quyền lợi của người lao động được cải thiện hơn. Môi trường làm việc tốt hơn, có nghĩa là điều kiện làm việc tốt hơn sẽ giúp cho công tác đào tạo nghề cho người lao động được thực hiện tốt hơn. Có thể nói, ở bất kỳ doanh nghiệp nào thì môi trường cho nhân viên là một trong những yếu tố quan trọng nhất quyết định đến hiệu quả làm việc, năng suất lao động của nhân viên. Khi doanh nghiệp có môi trường làm việc tốt sẽ tác động tâm lý rất lớn đến người lao động, giúp họ làm việc tốt hơn có hiệu quả hơn. Điều kiện làm việc tốt giúp người lao động cảm thấy tự tin, thoải mái và có hứng thú làm việc làm cho năng suất lao động tăng lên. Ngược lại, nếu doanh nghiệp có môi trường và điều kiện làm việc không tốt.

Bảng 4.11: Thống kê điểm đánh giá Môi trường làm việc

Ký hiệu	Biến quan sát	Thấp nhất	Cao nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn
MT01	Nơi làm việc an toàn	1	5	3.69	1,009
MT02	Nhân viên được cung cấp đầy đủ trang thiết bị, dụng cụ làm việc	1	5	3.70	1,019
MT03	Người quản lý trong đơn vị cởi mở và sẵn sàng giao tiếp	1	5	3.67	0,968
MT04	Nhân viên không cảm thấy bị áp lực sau ngày làm việc	1	5	3.71	1,017
MT05	Doanh nghiệp đối xử công bằng đối với nhân viên	1	5	3.72	1,084
<i>Điểm đánh giá trung bình của thang đo</i>				3,70	

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả)

Mức điểm bình quân của thang đo là 3.70. Nhìn chung môi trường và điều kiện làm việc cho người lao động tại các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh BR-VT được đánh giá ở mức trung bình khá. Nội dung có mức điểm thấp nhất là MT03 “Người quản lý trong đơn vị cởi mở và sẵn sàng giao tiếp”. Điều này có nghĩa là

những người quản lý trong các doanh nghiệp chưa phát huy hết vai trò và trách nhiệm của mình trong vai trò quản lý và hỗ trợ nhân viên thực hiện công việc.

4.6.5 Thảo luận về nhân tố Đào tạo nghề

Công tác đào tạo nghề cho người lao động giúp cho các tổ chức, đơn vị chuẩn hóa trình độ, nâng cao tay nghề cho nhân viên và người lao động, và như vậy sẽ làm cho chất lượng nguồn nhân lực tăng lên. Có thể nói Đào tạo nghề là khâu quan trọng để duy trì và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho đơn vị. Nếu công tác đào tạo nghề nghiệp được thực hiện tốt thì sẽ làm cho chất lượng nguồn nhân lực được cao và ngược lại.

Điểm trung bình của các biến quan sát của nhân tố Đào tạo nghề nghiệp được trình bày trong bảng 4.12. Trong 5 biến quan sát thì biến có điểm cao nhất là DT03 “Doanh nghiệp khuyến khích học tập để áp dụng vào công việc”, còn biến có điểm thấp nhất là DT01 “Nhu cầu đào tạo được doanh nghiệp xác định định kỳ”.

Bảng 4.12: Thống kê điểm đánh giá Đào tạo nghề nghiệp

Ký hiệu	Biến quan sát	Thấp nhất	Cao nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn
DT01	Nhu cầu đào tạo được doanh nghiệp xác định định kỳ.	1	5	2.40	1,037
DT02	Người lao động được đào tạo những kiến thức, kỹ năng cần thiết cho công việc	1	5	3.51	1,152
DT03	Doanh nghiệp khuyến khích nhân viên học tập để áp dụng vào công việc	1	5	3.69	0,982
DT04	Nhân viên có cơ hội được đi học và phát triển tại doanh nghiệp	1	5	3.26	1,001
DT05	Nhân viên có thể sử dụng kiến thức và kỹ năng đã học ở nơi đào tạo tại nơi làm việc	1	5	3.17	1,000
<i>Điểm đánh giá trung bình của thang đo</i>				3,21	

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả)

Đào tạo nghề nghiệp cho nhân viên là công việc hết sức quan trọng đối với các đơn vị sử dụng lao động. Tuy nhiên công tác đào tạo nghề nghiệp cho người lao động tại các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh BR-VT lại không được đánh giá cao, nhất là nhu cầu đào tạo được doanh nghiệp xác định định kỳ bị đánh giá thấp nhất, ở

mức dưới trung bình. Chính vì vậy các doanh nghiệp cần phải rà soát, định kỳ xác định nhu cầu đào tạo nghề cho nhân viên của mình để cải thiện chất lượng đào tạo.

4.6.6 Thảo luận về nhân tố Đánh giá công việc

Đánh giá công việc có tác động trực tiếp đến đào tạo nghề, tuyển dụng lao động và chất lượng nguồn nhân lực. Kết quả phân tích chỉ ra rằng Đánh giá công việc có sự tác động tích cực đến đào tạo nghề. Khi công tác đánh giá công việc được thực hiện tốt sẽ giúp cho người quản lý nắm được thực trạng chất lượng của nhân viên, từ đó đề ra kế hoạch và thực hiện công tác đào tạo, bồi dưỡng cho nhân viên để cải thiện chất lượng chuyên môn, khắc phục những mặt còn hạn chế, yếu kém của họ. Công tác đánh giá công việc tốt sẽ giúp doanh nghiệp nhận biết được những vị trí còn khiếm khuyết, yếu kém, từ đó sẽ thực hiện tuyển dụng sung cho phù hợp để nâng cao hiệu quả hoạt động. Công tác đánh giá công việc nếu được thực hiện bài bản, chuyên nghiệp thì sẽ làm cho chất lượng nguồn nhân lực được tăng lên.

Kết quả thống kê điểm đánh giá các biến quan sát của thang đo được trình bày như trong bảng 4.13.

Bảng 4.13: Thống kê điểm đánh giá nhân tố Đánh giá công việc

Ký hiệu	Biến quan sát	Thấp nhất	Cao nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn
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.	1	5	3.76	1,092
DG02	Kết quả đánh giá công việc là cơ sở cho kế hoạch phát triển nhân viên	1	5	3.08	1,013
DG03	Kết quả đánh giá công việc là cơ sở cho các quyết định về thăng tiến và tăng lương	1	5	3.60	1,031
DG04	Doanh nghiệp cho phổ biến các tiêu chí đánh giá kết quả công việc cho nhân viên của mình	1	5	3.13	1,054
<i>Điểm đánh giá trung bình của thang đo</i>				3,39	

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả)

Đánh giá công việc giúp cho các doanh nghiệp xác định được thực trạng chất lượng người lao động của đơn vị. Qua việc điểm đánh giá các yếu tố của Đánh giá công cho thấy công tác đánh giá của doanh nghiệp mới chỉ ở mức trung bình. Trong đó biến quan sát có điểm trung bình thấp nhất là DG02 “Kết quả đánh giá công việc là cơ sở cho kế hoạch phát triển nhân viên”.

4.6.7 Thảo luận về nhân tố Tuyển dụng lao động

Công tác tuyển dụng lao động có ảnh hưởng tích cực đến chất lượng nguồn nhân lực. Tuyển dụng lao động là khâu quan trọng để duy trì và phát triển nguồn nhân lực cho doanh nghiệp. Nếu công tác tuyển dụng được thực hiện tốt thì sẽ làm cho DN tuyển chọn được những lao động có chất lượng cao và ngược lại.

Điểm trung bình công tác tuyển dụng của các doanh nghiệp là 2.72. Như vậy công tác tuyển dụng của các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh BR-VT được đánh giá ở mức trung bình. Nhìn chung việc tuyển dụng nhân sự chỉ ở mức đối phó khi có sự thiếu hụt về lao động mà không có sự đầu tư bài bản, chuyên nghiệp từ khâu xây dựng quy trình tuyển dụng, kế hoạch tuyển dụng đến việc thực hiện các bước trong quy trình tuyển dụng. Chính điều này có thể làm cho doanh nghiệp không tuyển dụng được những nhân viên thực sự có chất lượng.

Bảng 4.14: Thống kê điểm đánh giá Tuyển dụng lao động

Ký hiệu	Biến quan sát	Thấp nhất	Cao nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn
TD01	Doanh nghiệp thông báo thông tin tuyển dụng rộng rãi cho cả bên trong và bên ngoài	1	5	2,68	1,028
TD02	Nhân viên được mô tả công việc rõ ràng và cụ thể	1	5	2,75	0,974
TD03	Cung cấp thông tin đầy đủ về công việc cho nhân sự ngay từ khi trúng tuyển	1	5	2,78	0,988
TD04	Lựa chọn ứng viên để tuyển dụng là hoàn toàn dựa vào năng lực của nhân sự	1	5	2,66	1,009
<i>Điểm đánh giá trung bình của thang đo</i>				2,72	

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả)

Trong các biến quan sát của thang đo nhân tố Tuyển dụng lao động có biến quan sát TD02 - “Nhân viên được mô tả công việc rõ ràng và cụ thể” không được đánh giá cao, điều này làm ảnh hưởng đến chất lượng và hiệu quả của công tác tuyển dụng lao động cho doanh nghiệp. Các doanh nghiệp cần phải xem xét và xác định lại việc miêu tả công việc và tiêu chuẩn tuyển chọn nhân viên sao cho rõ ràng, cụ thể và khách quan.

4.6.8 Đánh giá chung

Qua tổng hợp điểm đánh giá của các nhân tố trong mô hình cho thấy nhân tố Môi trường làm việc được đánh giá cao nhất. Như vậy môi trường làm việc trong các doanh nghiệp, tổ chức hoạt động trong lĩnh vực du lịch tại tỉnh BR-VT khá tốt, đảm bảo điều kiện làm việc cho người lao động, góp phần tăng cao hiệu quả công việc. Nhân tố được đánh giá cao thứ hai là Quyền lợi của người lao động, điều này cho thấy, quyền lợi của người lao động trong lĩnh vực du lịch tỉnh BR-VT phần nào cũng được đảm bảo khi so sánh với các yếu tố khác. Các nhân tố tiếp theo được đánh giá theo mức độ từ cao xuống thấp đó là Chính sách của địa phương; Đánh giá công việc, Đào tạo nghề; Tuyển dụng lao động. Nhân tố bị đánh giá thấp nhất đó chính là Sự hợp tác với các CSĐT, điều đó chứng tỏ sự hợp tác giữa các doanh nghiệp, tổ chức với các cơ sở đào tạo còn nhiều hạn chế.

Bảng 4.15: Điểm đánh giá trung bình của các thang đo

TT	Thang đo	Điểm đánh giá trung bình
1	Môi trường làm việc	3,70
2	Quyền lợi của người lao động	3,47
3	Chính sách của địa phương	3,45
4	Đánh giá công việc	3,39
5	Đào tạo nghề	3,21
6	Tuyển dụng lao động	2,72
7	Sự hợp tác với các cơ sở đào tạo	2,58

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả)

Tóm tắt chương 4

Nội dung chương 4 phân tích kết quả khảo sát chính thức với 519 doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh BR-VT. Dữ liệu khảo sát thu thập được được phân tích, đánh giá qua các bước: thứ nhất là kiểm định hệ số tin cậy Cronbach's Alpha và phân tích các nhân tố khám phá EFA, có 2 biến quan sát bị loại bỏ ở bước này vì không đảm bảo độ tin cậy. Bước tiếp theo, sau khi loại bỏ các biến quan sát không đảm bảo độ tin cậy, các biến quan sát còn lại tiếp tục được đưa vào phân tích các nhân tố khẳng định CFA. Bước cuối cùng là phân tích mô hình SEM để kiểm định mô hình lý thuyết cùng các giả thuyết nghiên cứu. Kết quả phân tích dữ liệu cho thấy 7 nhân tố trong mô hình có ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực du lịch tỉnh BR-VT và 17 giả thuyết nghiên cứu đều được chấp nhận.

Trong chương 4 cũng đã đưa ra thảo luận kết quả nghiên cứu, trong đó có sự đánh giá, phân tích chi tiết, cụ thể đối với từng nhân tố trong mô hình nghiên cứu. Đây chính là một trong những cơ sở để tác giả đưa ra các hàm ý quản trị trong phần tiếp theo.

CHƯƠNG 5

KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

Trong chương 4 đã tiến hành kiểm định thang đo bằng phương pháp đánh giá hệ số tin cậy Conronbach's Alpha, phân tích các nhân tố khám phá EFA để loại bỏ một số biến quan sát không đạt yêu cầu. Tiếp đó là phân tích các nhân tố khẳng định CFA và phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính SEM để kiểm định mô hình lý thuyết và các giả thuyết nghiên cứu. Kiểm định Bootstrap cũng được sử dụng để đánh giá thang đo. Chương 5 sẽ đưa ra các hàm ý quản trị và đánh giá những kết quả đạt được của công trình nghiên cứu cũng như những mặt còn hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo.

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

Kết quả nghiên cứu của đề tài có ý nghĩa quan trọng đối với các nhà quản trị doanh nghiệp trong việc nâng cao chất lượng và phát triển nguồn nhân lực của đơn vị. Các nhà quản trị, những người đứng đầu các bộ phận, đơn vị và các cơ quan quản lý nhà nước có thể tham khảo kết quả nghiên cứu của luận án để đưa ra các

giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phù hợp với đặc thù của doanh nghiệp hay đơn vị mình.

Với đặc điểm chung của các doanh nghiệp du lịch tại tỉnh BR-VT trong bối cảnh hiện nay, thông qua việc đánh giá của người lao động trực tiếp và các chuyên gia, các nhà quản lý thì chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch tỉnh BR-VT có thể bị ảnh hưởng trực tiếp bởi các nhân tố thuộc môi trường bên trong, bao gồm: Quyền lợi của người lao động; Môi trường làm việc; Đào tạo nghề; Đánh giá công việc và Tuyển dụng lao động. Và chịu tác động gián tiếp từ những nhân tố thuộc môi trường bên ngoài, bao gồm: Chính sách của địa phương và Sự hợp tác với các CSĐT. Những nhân tố này có tác động trực tiếp đến các nhân tố thuộc môi trường bên trong doanh nghiệp và qua đó có tác động đến chất lượng nguồn nhân lực.

Để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của doanh nghiệp cần thực hiện các chính sách để cải thiện các nhân tố thuộc môi trường bên trong doanh nghiệp, là những nhân tố mà doanh nghiệp có thể chủ động kiểm soát được. Còn đối với nhân tố thuộc môi trường bên ngoài doanh nghiệp như chính sách của địa phương, sự hợp tác với các CSĐT thì cần có sự can thiệp của các cơ quan quản lý nhà nước có liên quan. Tuy nhiên các nhà quản lý doanh nghiệp cần có những đề xuất, kiến nghị đến các cơ quan chức năng để đưa ra những chính sách phù hợp hay những giải pháp nhằm cải thiện những nhân tố có tác động đến chất lượng nguồn nhân lực. Những vấn đề mà các doanh nghiệp và các cơ quan quản lý nhà nước cần phải quan tâm đề từ đó đưa ra các giải pháp phù hợp bao gồm:

5.2.1 Đảm bảo quyền lợi cho người lao động

Một điều hiển nhiên người lao động đi làm việc là vì họ mong nhận được các chế độ, lợi ích nào đó như tiền lương, thưởng, các chế độ đãi ngộ, các mối quan hệ và sự khẳng định bản thân. Do vậy quyền lợi và các chế độ có tác động rất lớn đến tâm lý và động lực làm việc của người lao động. Khi chế độ của doanh nghiệp dành cho người lao động được thực hiện tốt thì chất lượng lao động sẽ tăng lên và ngược lại. 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. Các chế độ đãi ngộ ngoài tiền lương, thưởng còn có thể là chế độ chăm sóc sức khỏe, hỏi thăm khi ốm đau, hiếu, hỷ và những việc quan trọng khác. Tổ chức công đoàn doanh nghiệp phải có trách nhiệm bảo vệ quyền lợi cho người lao động. Doanh nghiệp nên tăng cường các hình thức khen thưởng, động viên khuyến khích đối với người lao động.

Một trong những động lực thúc đẩy nhân viên làm việc tích cực, cố gắng thể hiện năng lực, vai trò của mình đó là cơ hội thăng tiến. Vì vậy 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.

Kết quả khảo sát cho thấy sự quan tâm đến nhu cầu và nguyện vọng của người lao động không được các doanh nghiệp chú trọng. Lãnh đạo các doanh nghiệp cần phải hiểu rõ tầm quan trọng của việc này và phải đưa ra các biện pháp nhằm cải thiện, qua đó tạo sự hài lòng cho nhân viên để họ gắn bó lâu dài và tận tâm vì công việc.

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. Nếu môi trường làm việc tốt, được trang bị đầy đủ các thiết bị, công cụ hỗ trợ làm việc phù hợp, hiện đại sẽ giúp người lao động làm việc tốt hơn, góp phần tăng năng suất lao động, chất lượng công việc cao hơn. Ngược lại nếu doanh nghiệp không cung cấp đầy đủ trang thiết bị cho người lao động hoặc trang thiết bị có chất

lượng không tốt sẽ dẫn đến chất lượng lao động kém đi, giảm năng suất lao động. 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. Sức khỏe của nhân viên cũng phải được đảm bảo trong quá trình làm việc, vì nó là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp và tác động rất lớn đến chất lượng làm việc. Ngoài việc đảm bảo sức khỏe, an toàn lao động cho nhân viên, doanh nghiệp cũng cần phải tạo điều kiện để họ có thể tự do chăm sóc sức khỏe, chăm lo cho cuộc sống của bản thân, có chế độ khám sức khỏe định kỳ cho nhân viên. Khi nhân viên có sức khỏe tốt thì chắc chắn chất lượng lao động sẽ tăng lên.

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. Ngoài các hoạt động sản xuất kinh doanh, doanh nghiệp nên tổ chức các hoạt động ngoại khóa, các câu lạc bộ dành cho nhân viên để họ có nhiều cơ hội kết nối với nhau và có thể bày tỏ các ý kiến của mình.

Việc cải thiện môi trường làm việc cũng có thể được hiểu theo nghĩa rộng, đó là các doanh nghiệp cần phải thực hiện hoặc tham gia vào các hoạt động thân thiện đóng góp vào sự phát triển kinh tế xã hội, có sự đóng góp tích cực cho cộng đồng dân cư tại địa phương như các hoạt động gìn giữ môi trường trong sạch, các hoạt động từ thiện, cải thiện môi trường sống và các hoạt động khác. Thông qua đó mọi người thấy được vai trò quan trọng của doanh nghiệp đối với xã hội, giúp cho doanh nghiệp thu hút được sự quan tâm của cộng đồng và thu hút được lao động có chất lượng cao. Đồng thời người lao động trong doanh nghiệp cũng cảm thấy tự hào vì những đóng góp của doanh nghiệp cho xã hội, họ sẽ có sự gắn bó nhiều hơn với đơn vị và sẽ làm việc hiệu quả hơn.

5.2.3 Đa dạng hóa công tác đào tạo nghề

Người lao động khi được tuyển dụng vào làm việc tại doanh nghiệp có thể đã được đào tạo đúng chuyên ngành hoặc cũng có thể chưa qua đào tạo. Nhưng dù đã qua đào tạo hay chưa qua đào tạo thì doanh nghiệp nhất thiết vẫn phải thực hiện đào tạo lại hoặc tập huấn chuyên môn cho những người mới được tuyển dụng để họ làm quen với môi trường làm việc, thích nghi với phong cách làm việc của đơn vị và có thể phối hợp tốt với những nhân viên khác trong quá trình thực hiện công việc được giao. 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 du lịch hay từ các doanh nghiệp khác đến đơn vị để đào tạo, huấn luyện. Doanh nghiệp hay từng bộ phận cũng có thể tổ chức các buổi sinh hoạt, hội thảo chuyên môn để chia sẻ, trao đổi kinh nghiệm cho nhau. Bên cạnh đó doanh nghiệp cũng có thể áp dụng phương pháp đào tạo, phát triển năng lực tại chỗ bằng cách kèm cặp, huấn luyện cho nhân viên. Những người có kinh nghiệm, kỹ năng tốt hơn sẽ kèm cặp, huấn luyện cho những người còn non kinh nghiệm, kỹ năng chưa tốt. Việc này sẽ đem lại hiệu quả tích cực.

5.2.4 Đổi mới công tác tuyển dụng lao động

Công tác tuyển dụng lao động giúp cho doanh nghiệp duy trì và phát triển nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu sản xuất, kinh doanh. 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. Việc này giúp cho doanh nghiệp tiết kiệm được thời gian làm việc giữa các phòng, ban, tránh việc sai sót và trách nhiệm thuộc về ai, công việc tuyển dụng diễn ra như thế nào. Trong quy trình tuyển dụng cần phải có các yêu cầu đối với nhân sự, chế độ và thời gian hoàn thành tuyển dụng. Trước khi tiến hành công tác tuyển dụng, phải xây dựng kế hoạch tuyển dụng đảm bảo đúng yêu cầu, tiến độ. Việc này có tác động lớn đến chất lượng và kết quả tuyển dụng.

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.

Một hình thức tuyển dụng cũng đem lại hiệu quả khá cao, đó là doanh nghiệp có thể dành một số suất học bổng khuyến khích học tập cho những học sinh, sinh viên đang học chuyên ngành du lịch có kết quả học tập tốt và có sự cam kết tiếp nhận những người này vào đơn vị làm việc sau khi tốt nghiệp nếu kết quả tốt nghiệp đạt loại khá, giỏi và đáp ứng được các yêu cầu của đơn vị tuyển dụng.

5.2.5 Chuẩn hóa công tác đánh giá công việc

Đánh giá công việc của người lao động giúp cho doanh nghiệp nắm bắt được thực trạng hiệu quả sản xuất kinh doanh của đơn vị và chất lượng làm việc của người lao động. Căn cứ kết quả đánh giá, lãnh đạo doanh nghiệp sẽ hiểu rõ những vị trí công việc còn khiếm khuyết, cần có sự bổ sung, khắc phục từ đó đưa ra các quyết định phù hợp nhằm cải thiện chất lượng làm việc của nhân viên như đào tạo, huấn luyện nghề nghiệp, bổ sung hoặc cắt giảm nhân sự ở từng vị trí 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

Các cơ sở đào tạo là nơi đào tạo và cung ứng nguồn nhân lực chất lượng cao cho các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn và thị trường lao động tại địa phương. Các cơ sở đào tạo có tác động trực tiếp đến công tác tuyển dụng lao động và đào tạo nghề của các doanh nghiệp. Việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch không thể thiếu vai trò của các cơ sở đào tạo. Ngoài việc các cơ sở đào tạo phải thường xuyên nâng cao chất lượng đào tạo thì việc phối hợp giữa các cơ sở đào tạo và các doanh nghiệp trong công tác đào tạo và sự dụng lao động là rất quan trọng. 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.

Bên cạnh đó, hiệp hội doanh nghiệp cũng như hiệp hội du lịch tại địa phương cũng cần phải phát huy hết vai trò của mình trong việc kết nối, 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. Hiệp hội du lịch, hiệp hội doanh nghiệp cũng có thể đề xuất những chính sách nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch, những chính sách để tạo sự gắn kết giữa doanh nghiệp và các cơ sở đào tạo, tham mưu cho các doanh nghiệp trong việc đào tạo, bồi dưỡng nâng cao kỹ năng nghề cho đội ngũ lao động.

5.2.7 Chính sách của địa phương

Chính sách của địa phương có ảnh hưởng trực tiếp đến nhiều lĩnh vực, nhiều đối tượng khác nhau. Kết quả nghiên cứu của đề tài cho thấy chính sách của địa phương tác động trực tiếp đến 5 nhân tố thuộc môi trường bên trong doanh nghiệp, bao gồm: Quyền lợi của người lao động, Môi trường làm việc, Đào tạo nghề, Đánh giá công việc và Tuyển dụng lao động. Qua đó sẽ có ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực của doanh nghiệp. Vì vậy 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:** Các cơ quan quản lý nhà nước tại địa phương cần đưa ra chính sách 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. Đưa ra cơ chế giám sát doanh nghiệp nhằm đảm bảo quyền lợi và các chế độ cho người lao động. Bên cạnh đó cần có chính sách để thiết lập mối quan hệ tốt giữa doanh nghiệp và người lao động.

Cần đổi mới triệt để và toàn diện chính sách tiền lương, tiền công trong lĩnh vực du lịch phù hợp với đặc và yêu cầu của từng vị trí công việc. Tiền lương của nhân lực du lịch phải phản ánh giá trị sức lao động mang tính đặc thù sáng tạo, năng khiếu, thể hiện chất lượng lao động và gắn với kết quả, hiệu quả công việc thực hiện.

*** 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. Ngoài ra địa phương cũng cần phải có chính sách ưu tiên tuyển dụng lao động là người địa phương để phát huy tính năng của đội ngũ lao động tại chỗ mà người lao động ngoài tỉnh không có được, đồng thời tiết kiệm được các khoản chi phí đi lại, chi phí nhà ở. Người lao động tại chỗ thường có sự gắn bó lâu dài với đơn vị nhiều hơn những người lao động ở các địa phương khác.

*** 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.

Địa phương cần xây dựng các tiêu chí được hỗ trợ ngân sách địa phương đối với các CSĐT, dạy nghề du lịch, người tham gia đào tạo, học nghề du lịch và các doanh nghiệp, tổ chức sử dụng nhân lực du lịch. Tập trung chi ngân sách để thực hiện các mục tiêu nâng cao chất lượng đào tạo, dạy nghề, huấn luyện và bồi dưỡng du lịch.

Xây dựng các cơ chế khuyến khích đủ mạnh để doanh nghiệp, các CSĐT tăng cường đầu tư kinh phí cho đào tạo, dạy nghề, huấn luyện và bồi dưỡng nhân lực tại chỗ của doanh nghiệp, các đơn vị, tổ chức; thực hiện mô hình trường trong doanh nghiệp và doanh nghiệp trong trường với cơ chế ưu đãi được khấu trừ chi phí đào tạo, dạy nghề, huấn luyện và bồi dưỡng du lịch trước khi tính thuế lợi nhuận. Thực hiện những ưu đãi về thuế và chi phí đối với các CSĐT. Thực hiện chính sách học phí đáp ứng yêu cầu tổ chức đào tạo du lịch đảm bảo chất lượng và phù hợp với khả

năng người học. Thực hiện chính sách miễn, giảm học phí và cấp học bổng cho người học theo tiêu chí, tiêu chuẩn và mục tiêu nhất định.

*** Cải thiện môi trường làm việc:** Chính sách của địa phương cũng có sự tác động rất lớn đến môi trường và điều kiện làm việc tại mỗi doanh nghiệp. 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 như đã làm đối với nghề hướng dẫn viên du lịch. Những người muốn hành nghề hướng dẫn viên du lịch phải tốt nghiệp từ trung cấp, cao đẳng chuyên ngành hướng dẫn trở lên, đồng thời phải có chứng chỉ hướng dẫn viên. Quy định này cũng có thể áp dụng với các vị trí khác nhưng có sự điều chỉnh để phù hợp với đặc thù của từng vị trí, đồng thời hạn chế các thủ tục hành chính không cần thiết. Khi có các quy định ràng buộc từ các cơ quan quản lý nhà nước thì người lao động sẽ tự nhận thức được tầm quan trọng của việc học tập, nâng cao trình độ và tự chuẩn hóa.

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. Đồng thời doanh nghiệp cũng cần có chính sách nâng cao năng lực đối với đội ngũ cán bộ quản lý của doanh nghiệp bao gồm cả đội ngũ cán bộ quản lý cấp phòng, ban, các bộ phận. Đưa ra các điều kiện ràng buộc về tiêu chuẩn đối với cán bộ quản lý. Công tác đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ quản lý cũng cần phải được trú trọng.

*** 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 đề tài nghiên cứu

5.3.1 Những đóng góp về mặt lý thuyết

Kết quả nghiên cứu của đề tài sẽ đóng góp một phần vào cơ sở lý luận của vấn đề nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch.

(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 lĩnh vực du lịch tỉnh 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 trong lĩnh vực du lịch tỉnh BR-VT.

5.3.2 Những đóng góp về quản trị

Kết quả nghiên cứu góp phần giải quyết những vấn đề bất hợp lý trong sử dụng nguồn nhân lực du lịch, tránh tình trạng gây lãng phí cho xã hội; đưa ra các giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho các doanh nghiệp du lịch BR-VT. Bên cạnh đó giúp các nhà hoạch định chính sách tại địa phương, các cơ sở đào tạo có sự định hướng về công tác đào tạo nguồn nhân lực và có các giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo phù hợp với nhu cầu phát triển của xã hội.

+ 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 lĩnh vực 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 loại hình các doanh nghiệp. Đề tài mới chỉ thực hiện nghiên cứu đối với các doanh nghiệp 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 loại hình doanh nghiệp 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

tổ 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.

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.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

A. TÀI LIỆU TIẾNG VIỆT

1. Ban Thư ký ASEAN (2012), Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau trong ASEAN về nghề Du lịch, Sách hướng dẫn cho các cơ sở đào tạo và dạy nghề Du lịch.
2. Bộ GD&ĐT (2008), “Đào tạo nhân lực đáp ứng nhu cầu phát triển nông nghiệp, nông thôn và đào tạo nghề cho nông dân”, *Tham luận Hội thảo quốc gia về đào tạo nhân lực*, Hà Nội.
3. Bộ Lao động Thương binh và Xã hội (1998), *Tác động của những biến đổi kinh tế đến sự phát triển nguồn nhân lực, việc làm và khu vực phi kết cấu ở Việt Nam và Đông Nam Á*, Nxb Lao động, Hà Nội.
4. Nguyễn Thị Hồng Cẩm (2013), *Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp chế biến gỗ Việt Nam*, Luận án Tiến sỹ, Trường Đại học Kinh tế quốc dân.
5. Mai Quốc Chánh (2000), *Giáo trình kinh tế nguồn nhân lực*, Nxb đại học kinh tế quốc dân, Hà Nội
6. Đỗ Minh Cương và Mạc Văn Tiến (2004), *Phát triển lao động kỹ thuật ở Việt Nam-lý luận và thực tiễn*, Nxb Lao động - Xã hội, Hà Nội, tr. 12-13.
7. Lê Minh Cương (2002), *Một số vấn đề về phát triển nguồn nhân lực ở nước ta hiện nay*, Nxb Giáo dục, Hà Nội.
8. Công ty tư vấn du học Quốc tế Hồng Nhung (2010), ‘Văn hóa doanh nghiệp Nhật Bản’, www.duhocnhatban.edu.vn
9. Dung, N. T. P. (2012), “Xây dựng thang đo động viên nhân viên khối văn phòng ở Thành phố Cần Thơ”, *Tạp chí khoa học Đại học Cần Thơ*, 145-154.
10. Dung, Trần Kim (2011), *Quản trị nguồn nhân lực*, NXB Tổng hợp.
11. Nguyễn Văn Diễm & Nguyễn Ngọc Quân (2012), *Giáo trình Quản trị nhân lực*, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân.
12. Tạ Ngọc Hải (2006), ‘Một số nội dung về nguồn nhân lực và phương pháp đánh giá nguồn nhân lực’, [Cải cách hành chính.gov.vn](http://Cai cách hành chính.gov.vn), ngày 17/11/2006.
13. Phạm Thị Hiến (2018), “Nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp dược phẩm Thanh Hóa”, *Tạp chí khoa học Trường ĐH Hồng Đức*, 37(2018).
14. Lan, N. T. (2017). “Xây dựng quan hệ hợp tác giữa các doanh nghiệp và trường đại học-từ lý luận đến thực tiễn ở việt nam”, *Tạp chí Kinh tế Đối Ngoại*, 95(95).

15. Liên hiệp Khoa học Kinh tế - Đô thị Nam Bộ (2016), Hệ thống tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn lao động, <http://www.aep.edu.vn/2016/04/he-tieu-chi-danh-gia-chat-luong-nguon-lao-dong.html>.
16. Luật Du lịch 2017
17. Nguyễn Văn Lưu (2014), Phát triển nguồn nhân lực yếu tố quyết định sự phát triển của ngành Du lịch Việt Nam, NXB Thông Tấn.
18. Nguyễn Ngọc Mai (2018), Duy trì nhân tài tại các ngân hàng thương mại ở Việt Nam, Luận án tiến sĩ Quản trị kinh doanh, Đại học Lạc Hồng.
19. Phạm Công Nhất (2007), *Chuyên đề Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu đổi mới và hội nhập quốc tế*, ĐH Quốc gia, Hà Nội.
20. Phùng Xuân Nhạ (2009), "Mô hình đào tạo gắn với nhu cầu của doanh nghiệp ở Việt Nam hiện nay", *Tạp chí Khoa học ĐHQGHN*, Kinh tế và Kinh doanh.
21. Paul Hersey (1995), Quản lý nguồn nhân lực, NXB Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
22. Nguyễn Đình Phan (2005), *Quản lý chất lượng trong các tổ chức*, Nxb Lao động Xã hội, Hà Nội.
23. Vũ Thị Ngọc Phùng (2006), Giáo trình Kinh tế phát triển, NXB Lao động - Xã hội, Hà Nội.
24. Phạm Thị Thu Phương (2016). Các phương thức hợp tác giữa cơ sở đào tạo với doanh nghiệp trong đào tạo sinh viên ngành du lịch đáp ứng nhu cầu hội nhập, *Tạp chí Khoa học & Phát triển công nghệ*, số 19.
25. Phùng Rân (2008), Chất lượng nguồn nhân lực, bài toán tổng hợp cần có lời giải đồng bộ, Trường Cao đẳng Viễn Đông, TP. HCM.
26. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh BR-VT (2014), "Báo cáo tổng hợp quy hoạch tổng thể phát triển Du lịch tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu đến năm 2025 và định hướng đến năm 2030".
27. Trần Anh Tài (2009) "Gắn đào tạo với sử dụng, nhà trường với doanh nghiệp", *Tạp chí Khoa học ĐHQGHN: Kinh tế & Kinh doanh* 25, 77-81.
28. Lê Văn Tâm, Ngô Kim Thanh (2004), Giáo trình Quản trị doanh nghiệp, Nxb Lao động - Xã hội, Hà Nội.
29. Nguyễn Đức Tân (2016), "Phát triển sản phẩm du lịch Việt Nam: Một số gợi ý chính sách", *Tạp chí Tài Chính - Bộ Tài chính*, kỳ II số tháng 7.
30. Nguyễn Thanh (2002), Phát triển nguồn nhân lực phục vụ CNH, HĐH đất nước, Nxb Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
31. Nguyễn Đức Thành (1995), Giáo trình Quản trị nhân lực, Nxb Giáo dục, tr.5.

32. Lê Văn Thông (2018), “Đào tạo nguồn nhân lực ngành Du lịch đáp ứng yêu cầu hội nhập cộng đồng kinh tế ASEAN”, Tạp chí Công thương, truy cập ngày 02/02/2019 tại <<http://tapchicongthuong.vn/bai-viet/dao-cao-nguon-nhan-luc-nganh-du-lich-dap-ung-yeu-cau-hoi-nhap-cong-dong-kinh-te-asean-57162.htm>>.
33. Võ Xuân Tiến (2010), “Một số vấn đề đào tạo và phát triển nguồn nhân lực”, Tạp chí Khoa học & Công nghệ, ĐH Đà Nẵng, số 5.2010.
34. Đỗ Phú Trần Tình, Nguyễn Văn Nền & Nguyễn Thị Diệu Hiền (2012). Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự gắn bó lâu dài của nhân viên trẻ với doanh nghiệp. Tạp chí phát triển & hội nhập, 54-60.
35. Tổng cục Du lịch - Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2015), Bộ Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam (VTOS).
36. Tổng cục Du lịch – Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2019), Cơ sở dữ liệu Thống kê du lịch, <http://thongke.tourism.vn/>.
37. Nguyễn Lâm Tùng (2017), “Một số giải pháp phát triển ngành du lịch Việt Nam”, Tạp chí Tài Chính - Bộ Tài chính, truy cập ngày 05/05/2018 tại <<http://tapchitaichinh.vn/nguyen-cuu-trao-doi/mot-so-giai-phap-phat-trien-nganh-du-lich-viet-nam-121641.html>>.
38. Bùi Sỹ Tuấn (2012), « Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực nhằm đáp ứng nhu cầu xuất khẩu lao động của Việt Nam đến năm 2020 », Trường Đại học Kinh tế Quốc dân.
39. Nguyễn Thanh Vũ (2015), “Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực của các doanh nghiệp may tỉnh Tiền Giang”, Luận án Tiến sĩ, Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh..

B. TÀI LIỆU TIẾNG ANH

40. Abbott, I., & Huddleston, P. (2000), “Standards, competence and knowledge: Initial teacher training and business”, International Journal of Value-Based Management, 13(3), 215-227.
41. Adler Nancy J. Gundersen, Allison (2008), International Dimension of organisational behavior, Business school Hyderabad, Andhra Pradesh, India.
42. Abomeh, O. S. (2013), “Assessment of recruitment practice on organisation performance: Empirical study of hospitality businesses in Abuja”, European Scientific Journal, ESJ, 9(29).

43. Anitha, J. (2014). Determinants of employee engagement and their impact on employee performance. *International journal of productivity and performance management*, 63(3), 308.
44. Arnold, C. (2017), Decentralized recruitment in Tanzania recruit competent staff in local government authorities, Doctoral dissertation, Mzumbe University.
45. Baron, I. S., & Agustina, H. (2018). The Challenges of Recruitment and Selection Systems in Indonesia. *J. Mgt. Mkt. Review*, 3(4), 185-192.
46. Baum, T. (2015), "Human resources in tourism: Still waiting for change?—A 2015 reprise", *Tourism Management*, 50, 204-212.
47. Blundell, R., Dearden, L., Meghir, C., & Sianesi, B. (1999), "Human capital investment: the returns from education and training to the individual, the firm and the economy", *Fiscal studies*, 20(1), 1-23.
48. Cakar F, Bititci U S and MacBryde J. (2003), "A Business Process Approach to Human Resource Management", *International Journal of Business Process Management*, 2(9), pp.190-207.
49. Carayol, N. (2003), 'Objectives, Agreements and Matching in Science–Industry Collaborations: Gibb, A. A. and Hannon P. (2006), 'Towards the Entrepreneurial University', *International Journal of Entrepreneurship Education* (4), pp. 73-110.
50. Crocetti, C. (2001), "Corporate learning: A knowledge management perspective", *The Internet and higher education*, 4(3-4), 271-285.
51. David Begg, Stanley Fischer, Rudiger Dornbush (2008), *Economics*, McGraw- Hill Higher Education.
52. David E. Bowen (Arizona State University West), Edward E Lawler III (University of Southern University) (1992), *Total quality oriented human resource management*, USA.
53. Davey, T., Baaken, T., Muros, V.G., & Meerman, A. (2011). The state of European university – business cooperation final report – Study on the cooperation between higher education institutions and public and private organisations. Munster: Science-to-Business Marketing Research Center.
54. Donald F. Van Eynde, Stephen L. Tucker (1996), *A quality Human Resource curriculum: Recommendation from leading senior HR executives*, Trinity University, USA.
55. Elnaga, A., & Imran, A. (2013). The effect of training on employee performance. *European Journal of Business and Management*, 5(4), 137-147.; Falola, H. O., Osibanjo, A. O., & Ojo, I. S. (2014). Effectiveness of training and

development on employees' performance and organisation competitiveness in the nigerian banking industry. *Bulletin of the Transilvania University of braşov*, 7(1), 161.

56. European Commission (2011), 'Erasmus – Facts, Figures & Trends: The European Union support for student and staff exchanges and university cooperation in 2009/2010', Brussels.
57. Forestry South Africa (August 2008), *The South African Forestry and Forest Products Industry 2007*, South Africa.
58. Gary Dessler (2007), *Human Resource Management*, Pulisher Prentice Hall, 11st & 12nd edition, Pulisher Prentice Hall, USA.
59. Gary Dessler (2010), *Framework for Human Resource Management*, Pulisher Prentice Hall, 6th edition, USA.
60. Gary Dessler (2011), *Management: Leading People and Organiztions in the 21st Century*, Pulisher Prentice Hall, 2nd edition, USA.
61. Gill Palmer, Howard F.Gospel (1993), *British Industrial Relations*, Wollongong University, New South Wales, Australia.
62. Hussain, T., & Rehman, S. S. (2013), "Do human resource management practices inspire employees' retention?", *Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology*, 6(19), 3625-3633.
63. Ian Sanders (1996), *Understanding quality leadership*, Queensland University of Technology, Australia.
64. Jeffrey A. Mello (2010), *Strategic Human Resource Management*, Publisher South-Western College Pub, 3rd edition, USA.
65. Jamil, R., & Neem, H. (2013). The impact of outsourcing external recruitment process on the employee commitment and loyalty: Empirical evidence from the telecommunication sector of Pakistan. *Journal of Business and Management*, 8(2), 69-75.
66. Kaul, H., & Gupta, S. (2009), "Sustainable tourism in India", *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 1(1), 12-18.
67. Kusluvan, S., Kusluvan, Z., Ilhan, I., & Buyruk, L. (2010), "The human dimension: A review of human resources management issues in the tourism and hospitality industry", *Cornell Hospitality Quarterly*, 51(2), 171-214.
68. Lai, W. H., & Vinh, N. Q. (2012), "A study of analyzing the selection of promotion activities and destination attributes in tourism industry in Vietnam from the perspective of tourism industrial service network (TISN)", *International Journal of Social and Human Sciences*, 6, 330-336.

69. Leonard R. Sayles, Henry Mintzberg (1999), *The working leader*, Canada.
70. Lopatina, E. S. (2014). Recruitment and selection practice as a key factor of business development. *Journal of Economics and Social Sciences*, (5), 3.
71. Martin, A. F., Romero, F. P., Valle, C. R., & Dolan, S. L. (2001). Corporate business strategy, career management and recruitment: Do Spanish firms adhere to a contingency model?. *Career Development International*, 6(3), 149-156.
72. Noe, Raymon Andrew (2009), *Zinio ebook to Accompany fundamental of Human resource Management*, Harvard, USA.
73. Nedelkin, A. A., Novikov, S. V., Titov, V. A., Sannikov, D. V., Mikhailova, A. V., & Popova, L. N. (2017), "Development of Human Resources of Agro-Industrial Complex", *Journal of Applied Economic Sciences*, 12(7).
74. Pearson P. Hall (2007), *Statics for Business and Economics*, Harvard, USA.
75. Raj, A. (2008), "Human capital needs and challenges for the tourism sector", *South Asian Journal of Tourism and Heritage*, 1(1), 39-45.
76. Raziq, A., & Maulabakhsh, R. (2015), "Impact of working environment on job satisfaction", *Procedia Economics and Finance*, 23, 717-725.
77. Reschonberger (1994), *HRM lessons from a decade of total quality management and reengineering*, California Management Review, USA.
78. Rexhepi, G., Ibraimi, S., & Veseli, N. (2013), "Role of intellectual capital in creating enterprise strategy", *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 75, 44 - 51.
79. Rousseau, D. (2015). *I-deals: Idiosyncratic Deals Employees Bargain for Themselves: Idiosyncratic Deals Employees Bargain for Themselves*. Routledge
80. Sharon Armstrong (2003), *Stress-free performance appraisals*, Publisher Career Press, 1st edition, USA.
81. Sharon Armstrong (2008), *The essential Human resource handbook: A quick and handy resource for manager or human resource professional*, Publisher Career Press, USA.
82. Sharon Armstrong (2010), *The essential Performance Review handbook: A quick and handy resource for manager or human resource professional*, Publisher Career Press, 1st edition, USA.
83. Smith, Shawn A (2004), *The Human resource answer book*, Harvard, USA.
84. Stella M. Nkomo (2010), *Human Resource Management Applications*, Publisher South-Western College Pub, 7th edition, USA.

85. Stella M. Nkomo, Myron D. Fottler, R.Bruce McAfee (2010), Applications in Human Resource Management: Cases, Exercises, and Skill Builders, Publisher South-Western College Pub, USA.
86. Sugino, T. (2010), "Evaluating agricultural policies of local governments in Indonesia after the implementation of regional autonomy by principal component analysis", Journal of development and agricultural economics, 2(10), 359-367.
87. Susan M.healthfield (2010), Human Resource Basic, Career, Jobs; Free Human Resource Policies, Samples; Human Resource Job Descriptions; About.com.Human Resource.
88. Thomas L. Wheelen (Unicersity of South Florida) and J. David Hunger (Iowa State University) (2006), Strategic management and Business policy, Peason international Edition, USA.
89. Thomas L. Wheelen (Unicersity of South Florida) và J. David Hunger (Iowa State University) (2006), Strategic management and Business policy, Peasoninternational Edition, USA.
90. Tuomi, K., Huuhtanen, P., Nykyri, E., & Ilmarinen, J. (2001), "Promotion of work ability, the quality of work and retirement", Occupational medicine, 51(5), 318-324.
91. Spector, P. E. (1997), Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences (Vol. 3), Sage publications.
92. Van Hong, B., & Luong, N. T. (2018), "School-Enterprise Collaboration Oriented Model of Skilled Worker Training in Mekong Delta Region, Vietnam", American Journal of Educational Research, 6(6), 773-778.
93. Vural, Y., Vardarlier, P., & Aykir, A. (2012), The effects of using talent management with performance evaluation system over employee commitment. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 58, 340-349
94. Waldrop, Sharon Anne (2008), The every thing Human resource management book, Harvard, USA.
95. William Edwards Deming (1986), Out of crisis, MIT Press.
96. William R.Racey (1991), The Human Resources Glossary: The Complete Desk Reference for HR Executives, Managers, and Practitioners, USA.
97. Winter, R., & Sarros, J. (2002), "The academic work environment in Australian universities: A motivating place to work?", Higher Education Research & Development, 21(3), 241-258.

98. Zula, K. J., & Chermack, T. J. (2007), “Integrative literature review: Human capital planning: A review of literature and implications for human resource development”, Human Resource Development Review, 6(3), 245-262.

C. TÀI LIỆU TREN INTERNET

99. Website Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch: <http://www.cinet.gov.vn>
100. Website Cơ sở dữ liệu Thống kê du lịch, Tổng cục Du lịch – Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch: <http://thongke.tourism.vn/>
101. Website Tổng cục Du lịch: <http://www.vietnamtourism.gov.vn>
102. Website Tổng cục thống kê: <http://www.gso.gov.vn/>
103. Website Viện nghiên cứu phát triển du lịch: <http://www.itdr.org.vn/>
104. www.timbermerchant.co.za sign in 02/11/2012
105. <http://vietnamtourism.gov.vn/index.php/items/23542>

PHỤ LỤC 01: DÀN BÀI THẢO LUẬN NGHIÊN CỨU ĐỊNH TÍNH KHÁM PHÁ MÔ HÌNH

A. Phần mở đầu

Xin chào Anh /Chị,

Tôi là Phạm Cao Tổ, là nghiên cứu sinh của Trường Đại học Lạc Hồng. Hiện nay tôi đang thực hiện đề tài nghiên cứu Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực Du lịch tỉnh BR-VT. Trước tiên, tôi xin chân thành cảm ơn Anh/Chị đã dành thời gian quý báu tham gia cuộc thảo luận này. Cuộc thảo luận này có ý nghĩa rất quan trọng trong việc tìm ra các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực Du lịch tỉnh BR-VT. Tất cả những ý kiến của Anh/Chị đều rất hữu ích cho đề tài nghiên cứu.

Những câu hỏi này chỉ nhằm mục đích thu thập quan điểm của Anh/Chị. Tôi cam đoan tất cả các thông tin mà Anh/Chị cung cấp sẽ được bảo mật và chỉ được sử dụng cho mục đích nghiên cứu này.

B. Khám phá các nhân tố liên quan đến mô hình nghiên cứu

Kính thưa Anh/Chị, trong bối cảnh hiện nay, chất lượng nguồn nhân lực đóng vai trò quan trọng trong việc phát triển ngành du lịch. Xin Anh/Chị cho biết quan điểm của mình về chất lượng nguồn nhân lực hiện nay trong lĩnh vực Du lịch tỉnh BR-VT.

1. Một số nghiên cứu cho rằng chính sách của địa phương sẽ có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng nguồn nhân lực của địa phương đó. Tỉnh BR-VT cũng vậy, nếu có chính sách tốt sẽ thu hút được nhiều nhân tài cũng như bố trí sử dụng được đội ngũ lao động có chuyên môn cao, kích thích người lao động làm việc hiệu quả, qua đó chất lượng nguồn nhân lực được cải thiện. Anh/Chị có ý kiến gì về vấn đề này?

2. Theo Anh/Chị quyền lợi của người lao động sẽ có ảnh hưởng thế nào đến chất lượng lao động trong lĩnh vực Du lịch tỉnh BR-VT?

3. Anh/Chị đánh giá thế nào về môi trường và điều kiện làm việc dành cho người lao động hiện nay trong lĩnh vực Du lịch tỉnh BR-VT?

4. Anh/Chị cho biết các doanh nghiệp du lịch tỉnh BR-VT hiện nay có chú trọng đến công tác đào tạo nghề cho người lao động không? Việc đào tạo nghề cho người lao động được thực hiện như thế nào? Công tác đào tạo nghề cho người lao động có tác động thế nào đến chất lượng nguồn nhân lực của doanh nghiệp?

5. Anh/Chị cho biết người lao động trong lĩnh vực Du lịch tỉnh BR-VT có được thường xuyên đánh giá kết quả công việc hay không? Kết quả đánh giá công việc của người lao động được sử dụng cho những mục đích gì? Việc đánh giá kết quả công việc của người lao động có làm ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực hay không?

6. Anh/Chị đánh giá thế nào về công tác tuyển dụng lao động của các doanh nghiệp du lịch tỉnh BR-VT hiện nay? Công tác tuyển dụng có ảnh hưởng như thế nào đến chất lượng nguồn nhân lực?

Ngoài những nhân tố kể trên, Anh/Chị có thể cho biết thêm những nhân tố khác có ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực Du lịch tỉnh BR-VT hiện nay? Lý do mà Anh/Chị đưa ra những nhân tố đó?

C. Khảo định lại các nhân tố liên quan đến mô hình nghiên cứu

Anh/Chị vui lòng liệt kê theo thứ tự ưu tiên các nhân tố có vai trò ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực Du lịch tỉnh BR-VT hiện nay? Giải thích tại sao Anh/Chị chọn và đánh giá mức độ quan trọng của từng nhân tố?

Anh/Chị vui lòng xác định các mối quan hệ ảnh hưởng tác động của từng nhân tố? Giải thích vì sao Anh/Chị cho rằng các mối quan hệ tác động này là hợp lý.

Xin chân thành cảm ơn Anh/Chị đã tham gia buổi thảo luận này.

PHỤ LỤC 02: DÀN BÀI THẢO LUẬN NGHIÊN CỨU ĐỊNH TÍNH HIỆU CHỈNH THANG ĐO

A. Phần mở đầu

Xin chào Anh /Chị,

Tôi là Phạm Cao Tổ, là nghiên cứu sinh của Trường Đại học Lạc Hồng. Hiện nay tôi đang thực hiện đề tài nghiên cứu Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực Du lịch tỉnh BR-VT. Trước tiên, tôi xin chân thành cảm ơn Anh/Chị đã dành thời gian quý báu tham gia cuộc thảo luận này. Cuộc thảo luận này có ý nghĩa rất quan trọng trong việc tìm ra các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực Du lịch tỉnh BR-VT. Tất cả những ý kiến của Anh/Chị đều rất hữu ích cho đề tài nghiên cứu.

Những câu hỏi này chỉ nhằm mục đích thu thập quan điểm của Anh/Chị. Tôi cam đoan tất cả các thông tin mà Anh/Chị cung cấp sẽ được bảo mật và chỉ được sử dụng cho mục đích nghiên cứu này.

B. Khám phá các nhân tố liên quan đến mô hình nghiên cứu

Anh/Chị vui lòng cho biết ý kiến của mình về các phát biểu sau đây. Các phát biểu này cần phải điều chỉnh như thế nào để phù hợp với đặc điểm hiện nay của ngành du lịch cũng như các doanh nghiệp du lịch tỉnh BR-VT? Theo Anh/Chị, có cần bổ sung thêm phát biểu nào mới để đo lường từng nhân tố nghiên cứu? Giải thích vì sao cần phải bổ sung phát biểu mới này?

TT	Phát biểu	Ý kiến
	Chính sách của địa phương	
1	Địa phương có chính sách giải quyết vấn đề nhà ở cho NLD	
2	Chính sách nâng cao chất lượng đào tạo nghề hiện nay đáp ứng được yêu cầu của doanh nghiệp.	
3	Chính sách hỗ trợ kinh phí đào tạo nghề tại chỗ hiện nay là hợp lý	
4	Công tác tuyên truyền về giáo dục, đào tạo và pháp luật lao động được thể hiện tốt	
5	Chính sách thu hút, bố trí sử dụng lao động của địa phương hiện nay là hợp lý	

	Sự hợp tác với các cơ sở đào tạo	
1	Doanh nghiệp thường xuyên gửi nhân viên đến các cơ sở đào tạo du lịch để tham gia các khóa bồi dưỡng chuyên môn.	
2	Doanh nghiệp có tiếp nhận sinh viên đến thực tập	
3	Doanh nghiệp có tham gia vào quá trình đào tạo nghề tại các cơ sở đào tạo	
4	Doanh nghiệp có đặt hàng đào tạo tại các cơ sở đào tạo du lịch	
5	Doanh nghiệp tham góp ý, gia xây dựng chương trình đào tạo của các CSĐT	
	Quyền lợi của người lao động	
1	Chính sách lương thưởng trả cho người lao động tương xứng với kết quả công việc.	
2	Chính sách khen thưởng, cơ hội thăng tiến kích thích sự nỗ lực của nhân viên	
3	Doanh nghiệp lấy ý kiến nhân viên khi ban hành các quyết định	
4	Doanh nghiệp cung cấp nhiều điều kiện gián tiếp để cải thiện chất lượng cuộc sống của người lao động	
5	Doanh nghiệp luôn quan tâm đến nhu cầu và mong đợi của nhân viên	
6	Doanh nghiệp tạo điều kiện linh hoạt để cân bằng tốt giữa cuộc sống và công việc cho nhân viên	
	Môi trường và điều kiện làm việc	
1	Nơi làm việc an toàn	
2	Nhân viên được cung cấp đầy đủ công cụ, dụng cụ làm việc	
3	Người quản lý trong tổ chức cởi mở và sẵn sàng giao tiếp	
4	Nhân viên không cảm thấy bị áp lực sau ngày làm việc	
5	Doanh nghiệp đối xử công bằng đối với nhân viên	
6	Có bầu không khí tin tưởng trong tổ chức	
	Đào tạo nghề	
1	Nhu cầu đào tạo được doanh nghiệp xác định định kỳ.	

2	Người lao động được đào tạo những kiến thức, kỹ năng cần thiết cho công việc	
3	Doanh nghiệp khuyến khích học tập để áp dụng vào công việc	
4	Nhân viên có cơ hội được đi học và phát triển tại doanh nghiệp	
5	Nhân viên có thể sử dụng kiến thức và kỹ năng đã học ở nơi đào tạo tại nơi làm việc	
	Đánh giá kết quả công việc	
1	Tiêu chí đánh giá kết quả công việc dựa trên yêu cầu vị trí công việc và kết quả làm việc của nhân viên	
2	Đánh giá kết quả công việc là cơ sở cho kế hoạch phát triển nhân viên	
3	Đánh giá kết quả công việc là cơ sở cho các quyết định về thăng tiến và tăng lương	
4	Doanh nghiệp cho phổ biến các tiêu chí đánh giá kết quả công việc cho nhân viên của mình	
VII	Tuyển dụng lao động	
1	Doanh nghiệp thông báo thông tin tuyển dụng rộng rãi cho cả bên trong và bên ngoài	
2	Nhân viên được mô tả công việc rõ ràng và cụ thể	
3	Cung cấp thông tin đầy đủ về công việc cho nhân sự ngay từ khi trúng tuyển	
4	Lựa chọn ứng viên để tuyển dụng là hoàn toàn dựa vào năng lực của nhân sự	
VIII	Chất lượng nguồn nhân lực	
1	Người lao động có trình độ chuyên môn đáp ứng được yêu cầu công việc	
2	Người lao động có kỹ năng nghề cao	
3	Người lao động có thái độ làm việc chuyên nghiệp	
4	Người lao động có tình độ ngoại ngữ đáp ứng yêu cầu vị trí công việc	
5	Người lao động có sức khỏe tốt	
6	Doanh nghiệp có nguồn nhân lực đủ năng lực để thực hiện những mục tiêu phát triển doanh nghiệp	

Xin chân thành cảm ơn Anh/chị đã tham gia buổi thảo luận này

PHỤ LỤC 3: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU ĐỊNH TÍNH

Nghiên cứu định tính được thực hiện 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. Khi tiến hành thảo luận với các chuyên gia, tác giả đưa ra 7 nhân tố để lấy ý kiến, bao gồm: 1- Chính sách của địa phương; 2- Quyền lợi của người lao động; 3- Môi trường làm việc; 4- Đào tạo nghề; 5- Đánh giá công việc; 6- Tuyển dụng lao động; 7- Xu thế hội nhập quốc tế;

Trong quá trình thảo luận, tất cả các chuyên gia đều đưa ý kiến nhận xét của cá nhân về các nhân tố mà tác giả đề xuất, mô tả đặc điểm của từng nhân tố và mức độ phù hợp của chúng trong bối cảnh ngành du lịch tỉnh BR-VT hiện nay và đặc điểm của các doanh nghiệp du lịch. Cụ thể như sau:

I/ Khám phá nhân tố

1. Chính sách của địa phương:

+ CG1, CG2, CG17: chính sách của địa phương có tác động đến nhiều mặt, nhiều đối tượng trong đó có ngành du lịch, các doanh nghiệp, các cơ sở đào tạo và bản thân người lao động: Chế độ thúc đẩy công tác đào tạo du lịch; chế độ tiền lương cho người lao động; chính sách thu hút nhân tài; chính sách nhà ở; chính sách khuyến khích doanh nghiệp, giảm thuế, chính sách tài chính, chính sách ưu tiên.

+ CG3, CG9, CG15, CG16: Chính sách của địa phương vừa có tác động trực tiếp đến sự phát triển của doanh nghiệp, vừa có tác động đến bản thân của mỗi lao động: Chính sách của địa phương tốt sẽ giúp các doanh nghiệp thu hút và giữ chân được nhân tài, đồng thời giúp người lao động yên tâm làm việc, có nghĩa là sẽ có tác động đến chất lượng nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp.

+ CG11, CG4, CG5, CG6, CG7, CG8: Chính sách tốt sẽ giúp cho doanh nghiệp có nhiều cơ hội thu hút được lao động có chất lượng cao, thu hút lao động ngoài tỉnh về địa phương làm việc

+ CG10, CG12, CG13, CG14: Chính sách của địa phương sẽ thúc đẩy hoặc kìm hãm sự phát triển của doanh nghiệp, tùy theo sự phù hợp của nó. Chính sách của địa phương có tác động tích cực đến chất lượng nguồn nhân lực và sự phát triển của doanh nghiệp.

2. Quyền lợi của người lao động:

+ CG2, CG17, CG3, CG9, CG16, CG11: quyền lợi của người lao động có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng lao động trong doanh nghiệp, vì quyền lợi của người lao động được đảm bảo họ sẽ cố gắng làm việc tốt hơn

+ CG4, CG5, CG6, CG7, , CG10, CG12, CG13, CG14: Nếu doanh nghiệp có chính sách cho người lao động tốt, quyền lợi của người lao động được đảm bảo thì họ có động lực làm việc tốt hơn, năng suất lao động sẽ tăng lên, thu hút được nhiều lao động có chuyên môn tốt

+ CG1, CG8, CG15: doanh nghiệp có chế độ thù lao tốt sẽ thu hút thêm được nhiều lao động mới có chất lượng tốt.

3. Môi trường làm việc:

+ CG2, CG13, CG17, CG3, CG9, CG16, CG11: Môi trường và điều kiện làm việc trong doanh nghiệp có tác động đến tâm lý làm việc của nhân viên. Môi trường tốt làm cho tâm lý làm việc tốt hơn, người lao động cũng sẽ cảm thấy có động lực làm việc tốt hơn, hiệu quả làm việc tăng lên.

+ CG5, CG6, CG8, CG15: Môi trường làm việc tốt sẽ thúc đẩy nhân viên làm việc tốt hơn, môi trường làm việc kém, thiếu thốn thiết bị làm việc sẽ kìm hãm hiệu quả làm việc của nhân viên.

+ CG7, CG10, CG12, CG14, CG1: Môi trường và điều kiện làm việc tốt sẽ thúc đẩy và kích thích người lao động làm việc có hiệu quả hơn. Ngược lại nếu môi trường làm việc không thân thiện, điều kiện làm việc thiếu thốn sẽ gây ức chế tâm lý cho nhân viên làm giảm năng suất lao động. Hay nói cách khác môi trường và điều kiện làm việc có ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực.

4. Đào tạo nghề:

+ CG2, CG17, CG3, CG9, CG16: Doanh nghiệp thường xuyên phải thực hiện đào tạo, huấn luyện cho nhân viên thì họ mới có thể thực hiện tốt công việc của mình theo đặc thù của doanh nghiệp.

+ CG4, CG5, CG6, CG7, CG12, CG13: Đào tạo nghề không những chỉ áp dụng cho các nhân viên mới mà còn phải thường xuyên thực hiện đối với tất cả người lao động để họ liên tục duy trì và nâng cao kỹ năng làm việc phù hợp với môi trường làm việc và phù hợp với từng hoàn cảnh, từng thời điểm khác nhau.

+ CG14, CG1, CG8, CG15: Những người được huấn luyện sẽ làm việc tốt hơn những người không được huấn luyện.

+ CG11, CG10: Đào tạo nghề cho nhân viên chi áp dụng cho những doanh nghiệp có quy mô vừa và lớn, những doanh nghiệp nhỏ thường ít để ý đến việc đào tạo cho nhân viên, hơn nữa tuổi nghề ngành dịch vụ du lịch thường ngắn, nhân viên được luân chuyển nhiều, đào tạo chưa đem lại hiệu quả rõ rệt.

Kết luận: đưa vào mô hình nghiên cứu.

5. Đánh giá công việc:

+ CG3, CG16, CG11, CG6, CG13, CG14, CG1, CG8, CG15: Thông qua việc đánh giá kết quả công việc của người lao động, lãnh đạo doanh nghiệp sẽ nắm bắt được thực trạng chất lượng lao động và hiệu quả công việc của họ, từ đó đề ra các phương án cải thiện, nâng cao chất lượng lao động.

+ CG2, CG17: Đánh giá công việc của người lao động là cần thiết, thông qua sự đánh giá mới có sự khen thưởng đúng người, đúng việc, thúc đẩy nhân viên làm việc tốt hơn, tránh sự chây ỳ trong làm việc.

+ CG7, CG10, CG12: Đánh giá thường xuyên và đánh giá đúng làm cho nhân viên cảm thấy mình được doanh nghiệp ghi nhận những đóng góp.

+ CG9, CG4: Công tác đánh giá công việc của doanh nghiệp tỉnh BR-VT đối với nhân viên hiện nay là chưa rõ ràng, cụ thể, không thường xuyên nên sự tác động động của nó đến chất lượng nguồn nhân lực còn khá mơ hồ

+ CG5: Không ý kiến

6. Tuyển dụng lao động:

+ CG2, CG17, CG7, CG12, CG13, CG14, CG1, CG8, CG15, CG10: Tuyển dụng lao động là một khâu quan trọng trong việc phát triển và duy trì nguồn nhân lực của mỗi doanh nghiệp.

+ CG3, CG16, CG11, CG4, CG5, CG6, CG9: Nếu doanh nghiệp có chính sách tuyển dụng tốt, công tác tuyển dụng được thực hiện một cách bài bản và chuyên nghiệp sẽ giúp doanh nghiệp ngay từ ban đầu đã tuyển chọn được nguồn lao động có chất lượng, phù hợp với đặc điểm và nhu cầu của đơn vị. Ngược lại nếu công tác tuyển dụng không được quan tâm đúng mức thì chất lượng tuyển dụng người lao động sẽ không được tốt.

7. Xu thế hội nhập quốc tế:

+ CG1, CG2, CG3, CG17: Với xu hướng hội nhập và hợp tác trong nhiều lĩnh vực, trong đó có hoạt động kinh doanh du lịch ngày càng phát triển, việc hợp tác và

trao đổi lao động giữa các nước trong khu vực và trên thế giới có những biến chuyển rõ rệt. Nhiều lao động của Việt Nam ra nước ngoài làm việc, cũng như có nhiều lao động và chuyên gia đến làm việc tại Việt Nam. Điều đó làm cho cơ cấu và chất lượng lao động ở trong các doanh nghiệp có nhiều thay đổi. Nên đưa vào mô hình nghiên cứu.

+ CG9, CG16, , CG6, CG7, CG10, CG12, CG13, CG14, CG8, CG15: Với đặc điểm của ngành Du lịch tỉnh BR-VT hiện nay, phần lớn trong số những người nước ngoài làm việc trong các doanh nghiệp du lịch tỉnh BR-VT hiện nay họ là các chuyên gia hoặc làm việc ở cấp quản lý doanh nghiệp hay đơn vị, lao động trực tiếp hầu như không có. Tạm thời không nên đưa vào mô hình nghiên cứu vì hiện nay là chưa phù hợp với tỉnh BR-VT.

+ CG11, CG4, CG5:, có 3 chuyên gia còn phân vân không có ý kiến rõ ràng.

8. Bổ sung nhân tố “Sự hợp tác với các cơ sở đào tạo”:

Ngoài những nhân tố trên, các chuyên gia đều có ý kiến bổ sung:

+ CG1, CG2, CG3, CG17, CG8: Để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp thì không thể bỏ qua vai trò của các cơ sở đào tạo. Doanh nghiệp cần thiết phải có sự hợp tác với các cơ sở đào tạo trong công tác đào tạo và sử dụng nguồn nhân lực.

+ CG15: Nhà trường phải kết nối với doanh nghiệp để gửi sinh viên đi thực tập, doanh nghiệp phải kết nối với nhà trường để tuyển dụng lao động qua đào tạo, đặt hàng đào tạo.

+ CG13, CG14: Các cơ sở đào tạo là một kênh để doanh nghiệp tuyển dụng lao động rất tốt. Cần phải có sự hợp tác với các cơ sở đào tạo du lịch trên địa bàn và khu vực lân cận.

+ CG9, CG16: Hiện nay các doanh nghiệp đang rất có nhu cầu hợp tác với các cơ sở đào tạo để tuyển dụng lao động, đặt hàng đào tạo theo nhu cầu.

+ CG11: Nhà trường cần phải đào tạo những nội dung mà doanh nghiệp cần chứ không phải đào tạo những gì mà nhà trường có. Do vậy nhà trường và doanh nghiệp phải có sự kết nối, thông tin với nhau để đào tạo và sử dụng nhân lực có hiệu quả cao nhất, tránh lãng phí.

+ CG4, CG5: Sự hợp tác với các CSĐT giúp cho doanh nghiệp có thêm các phương án phát triển nguồn nhân lực thông qua việc gửi nhân viên tham gia các lớp bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ, đặt hàng đào tạo nhân lực cho đơn vị.

+ CG6, CG7: Các doanh nghiệp có nhu cầu gửi nhân viên đến các cơ sở đào tạo để tham gia các khóa bồi dưỡng, tăng cường kỹ năng nghề.

+ CG10: Nhà trường đào tạo mà không quan tâm đến nhu cầu của doanh nghiệp thì sẽ thất bại.

+ CG12: Doanh nghiệp cũng có thể tham gia một số nội dung trong quá trình đào tạo tại các CSĐT như góp ý xây dựng chương trình đào tạo để phù hợp với nhu cầu của doanh nghiệp, tham gia coi, chấm thi tốt nghiệp, tuyển dụng trực tiếp tại CSĐT. Doanh nghiệp cũng có thể tuyển dụng các sinh viên khi còn đang học tại trường.

* **Kết luận:** có 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 và điều kiện làm việc; (5) Đào tạo nghề; (6) Đánh giá công việc; (7) Tuyển dụng lao động.

II/ Mối quan hệ giữa các nhân tố

Kết quả tổng hợp ý kiến của các chuyên gia về các mối quan hệ giữa các nhân tố trong mô hình nghiên cứu như sau:

1. Mối quan hệ giữa Chính sách của địa phương và Quyền lợi của người lao động

- Chính sách của địa phương có tác động trực tiếp đến quyền lợi của người lao động, người lao động có thể được hưởng các chế độ ưu đãi về chi phí đào tạo nghề, về nhà ở và các chế độ bảo hiểm, chính sách về lao động.

- Chính sách của địa phương có tác động trực tiếp đến người lao động nhưng còn rất mờ nhạt.

* **Kết luận:** Chính sách của địa phương có ảnh hưởng cùng chiều đến Quyền lợi của người lao động.

2. Mối quan hệ giữa Chính sách của địa phương và Môi trường làm việc

- Địa phương có thể đưa ra các điều kiện bắt buộc về an toàn lao động mà các doanh nghiệp phải thực hiện và các điều kiện khác mà doanh nghiệp phải đảm bảo để môi trường làm việc tốt hơn.

- Chính sách của địa phương sẽ có ảnh hưởng tích cực đến môi trường làm việc.

* **Kết luận:** Chính sách của địa phương có ảnh hưởng cùng chiều đến Môi trường làm việc.

3. Mối quan hệ giữa Chính sách của địa phương và Đào tạo nghề

- Để có nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao, các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch, đặc biệt là bộ phận chuyên trách phát triển NNL du lịch, phải xây dựng một hệ thống đào tạo, dạy nghề du lịch bài bản, chuyên nghiệp và được cập nhật. Nội dung đầu tiên của công tác đào tạo, dạy nghề du lịch mà quản lý nhà nước về du lịch thực hiện là việc thực hiện dự báo nhu cầu đào tạo, học nghề và nhu cầu huấn luyện và bồi dưỡng lao động trong xã hội và trong ngành du lịch.

- Để không mất thăng bằng cung - cầu nhân lực du lịch trên thị trường lao động du lịch hay gây lãng phí nguồn năng lực của xã hội, công tác định hướng cơ cấu đào tạo, dạy nghề hợp lý cho các ngành nghề du lịch là động thái cần thiết trong thực hiện nội dung quản lý hành chính nhà nước về đào tạo, dạy nghề du lịch. Bên cạnh hệ thống đào tạo, dạy nghề chính quy tập trung, cũng cần chú trọng đầu tư xây dựng hệ thống các cơ sở huấn luyện, trung tâm dạy nghề, bồi dưỡng nghề du lịch để huấn luyện, bồi dưỡng cho các nhân lực du lịch đang làm việc trong các cơ sở kinh doanh du lịch.

- Chính sách của địa phương có ảnh hưởng nhiều đến công tác đào tạo nghề cho người lao động trong các doanh nghiệp của địa phương.

* **Kết luận:** Chính sách của địa phương có ảnh hưởng cùng chiều đến Đào tạo nghề.

4. Mối quan hệ giữa Chính sách của địa phương và Sự hợp tác với các cơ sở đào tạo

- Địa phương có thể đưa ra những chính sách khuyến khích, thúc đẩy sự hợp tác giữa các doanh nghiệp, đơn vị kinh doanh du lịch với các cơ sở đào tạo tại địa

phương như đưa ra các quy chế, văn bản, tiêu chí cụ thể về mối quan hệ giữa doanh nghiệp với các cơ sở đào tạo hoặc có các văn bản hướng dẫn các doanh nghiệp thực hiện quy trình thiết lập, duy trì, quản lý mối quan hệ với các CSĐT.

- Chính sách của địa phương cũng có thể khuyến khích, hỗ trợ các doanh nghiệp tham gia vào hoạt động đào tạo như cấp giấy khen tôn vinh doanh nghiệp vì có sự đóng góp cho công tác đào tạo tại địa phương, giảm thuế, hạ lãi suất hoặc ưu đãi vay vốn, và nhiều chính sách khác.

- Một số những chính sách của địa phương có ảnh hưởng đến sự hợp tác với các cơ sở đào tạo.

*** Kết luận:** Chính sách của địa phương có ảnh hưởng cùng chiều đến Sự hợp tác với các CSĐT.

5. Mối quan hệ giữa Chính sách của địa phương và Tuyển dụng lao động

- Chính sách quản lý hành chính nhà nước đối với tuyển dụng lao động trong ngành du lịch có nhiều nội dung, trong đó có nội dung xây dựng hệ thống tiêu chuẩn nghiệp vụ, tiêu chuẩn chức danh cho lao động ngành Du lịch là một nội dung có ý nghĩa rất quan trọng, giúp cho các cơ quan, doanh nghiệp du lịch có căn cứ để nhận xét, đánh giá, tuyển dụng, bố trí, sử dụng nhân lực vào làm việc trong ngành Du lịch, đảm bảo quyền lợi và nghĩa vụ cho cả NLĐ và người sử dụng lao động trong lĩnh vực du lịch.

- Để tuyển dụng được những nhân lực có chất lượng phù hợp với định hướng phát triển của doanh nghiệp, mỗi doanh nghiệp đều có những chính sách tuyển dụng riêng kết hợp với những chính sách của địa phương về thu hút lao động. Đồng thời căn cứ vào hệ thống chức danh và tiêu chuẩn nghiệp vụ đã có để tuyển chọn, bố trí, sử dụng NLĐ và phân công công việc một cách hợp lý trong tổ chức của mình.

*** Kết luận:** Chính sách của địa phương có ảnh hưởng cùng chiều đến Tuyển dụng lao động.

6. Mối quan hệ giữa Sự hợp tác với các cơ sở đào tạo và Đào tạo nghề

- Các cơ sở đào tạo du lịch đóng vai trò quan trọng trong việc phát triển ngành du lịch của địa phương và cả nước.

- Các cơ sở đào tạo du lịch là nơi đào tạo và cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao. Do đó, sự hợp tác giữa doanh nghiệp với các CSĐT sẽ có ảnh hưởng đến sự phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch.

- Nếu các CSĐT đào tạo ra những người lao động có kiến thức, kỹ năng, có trình độ chuyên môn tốt sẽ giúp cho các doanh nghiệp có nhiều cơ hội tuyển dụng được lao động chất lượng cao.

- Các CSĐT cũng là đối tác của các doanh nghiệp trong việc đào tạo, nâng cao tay nghề cho đội ngũ nhân viên, người lao động.

- Sự hợp tác với các CSĐT có ảnh hưởng cùng chiều đến Đào tạo nghề.

* **Kết luận:** Sự hợp tác với các CSĐT có ảnh hưởng cùng chiều đến Đào tạo nghề.

7. Mối quan hệ giữa Sự hợp tác với các cơ sở đào tạo và Đánh giá kết quả thực hiện công việc

- Sự hợp tác với các CSĐT sẽ giúp cho các doanh nghiệp, các đơn vị xây dựng hệ thống tiêu chí đánh giá công việc cho NLD theo từng vị trí việc làm, qua đó việc đánh giá kết quả thực hiện công việc đạt hiệu quả tốt hơn.

- Doanh nghiệp và nhà trường tổ chức các buổi đánh giá năng lực nhân viên, tổ chức thi nâng bậc cho nhân viên.

* **Kết luận:** Sự hợp tác với các CSĐT có ảnh hưởng cùng chiều đến Đánh giá kết quả thực hiện công việc.

8. Mối quan hệ giữa Sự hợp tác với các cơ sở đào tạo và Tuyển dụng lao động

- Các cơ sở đào tạo giúp cho các doanh nghiệp trong quá trình tuyển dụng lao động dưới hình thức đưa thông tin tuyển dụng của doanh nghiệp đến sinh viên hoặc giới thiệu sinh viên vào làm việc, thực tập tại doanh nghiệp.

- Các CSĐT và các doanh nghiệp cũng có thể phối hợp cùng tổ chức các buổi tư vấn hướng nghiệp, tuyển dụng tại các CSĐT để doanh nghiệp tuyển chọn được những lao động phù hợp, có chất lượng, các sinh viên cũng tìm được việc làm phù hợp với chuyên ngành đào tạo.

- Doanh nghiệp có thể đến tuyển dụng lao động trực tiếp tại các cơ sở đào tạo ngay khi sinh viên chuẩn bị tốt nghiệp.

*** Kết luận:** Sự hợp tác với các CSĐT có ảnh hưởng cùng chiều đến Tuyển dụng lao động.

9. Mối quan hệ giữa Quyền lợi của người lao động và Chất lượng nguồn nhân lực

- Một điều hiển nhiên là khi người lao động làm việc là họ mong muốn nhận được kết quả nào đó có lợi cho họ. Mỗi người lao động khi vào làm tại một đơn vị tự thân họ đều phải xem xét, cân nhắc các điều kiện, quyền lợi có được phù hợp với khả năng, trình độ của bản thân.

- Các doanh nghiệp tùy theo khả năng riêng mà đưa ra các chế độ, chính sách nhằm thu hút được người tài về làm việc như tiền lương cao, các chế độ đãi ngộ, đảm bảo về sức khỏe, sự ổn định cuộc sống và các quyền lợi khác.

- Đưa ra được một chính sách phù hợp khuyến khích người lao động sẽ giúp doanh nghiệp có thêm được những nhân viên mới có năng lực, trình độ cao đồng thời giữ chân được người tài ở lại gắn bó lâu dài với đơn vị.

*** Kết luận:** Quyền lợi của người lao động có ảnh hưởng cùng chiều đến Chất lượng nguồn nhân lực.

10. Mối quan hệ giữa Môi trường làm việc và Quyền lợi của NLD

- Môi trường làm việc chính là không gian và thời gian nơi người lao động làm việc. Môi trường làm việc là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên, từ đó, làm ảnh hưởng đến chất lượng của nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.

- Mỗi doanh nghiệp khác nhau có môi trường và điều kiện làm việc khác nhau. Môi trường và điều kiện làm việc tại DN có thể thúc đẩy hay kìm hãm khả năng làm việc của nhân viên.

- Cần xây dựng môi trường làm việc phù hợp cho nhân viên nhằm giúp họ có sự hứng thú, hăng say làm việc từ đó nâng cao năng suất lao động,

* **Kết luận:** Môi trường làm việc có ảnh hưởng cùng chiều đến Quyền lợi của người lao động.

11. Mối quan hệ giữa Môi trường làm việc và Đào tạo nghề

- Môi trường làm việc tốt với đầy đủ trang thiết bị giúp cho doanh nghiệp thực hiện tốt công tác đào tạo nghề cho người lao động.

- Những nhân viên mới vào làm tại doanh nghiệp sẽ được huấn luyện và làm quen nhanh hơn trong môi trường làm việc chuyên nghiệp có mối quan hệ tốt giữa đồng nghiệp với nhau, mối quan hệ giữa cấp dưới và cấp trên, sẵn sàng hỗ trợ, giúp đỡ nhau trong công việc.

- Người có kinh nghiệm giúp đỡ người thiếu kinh nghiệm để họ nhanh chóng làm quen với môi trường làm việc mới, đáp ứng yêu cầu công việc và phù hợp với văn hóa doanh nghiệp.

* **Kết luận:** Môi trường làm việc có ảnh hưởng cùng chiều đến Đào tạo nghề.

12. Mối quan hệ giữa Môi trường làm việc và Chất lượng NNL

- Doanh nghiệp có môi trường làm việc tốt sẽ tạo điều kiện, cơ hội để người lao động thể hiện năng lực, phát triển bản thân, cống hiến hết mình, gắn bó lâu dài với doanh nghiệp.

- Sự cạnh tranh đảm bảo được tính công bằng, cạnh tranh lành mạnh sẽ là nhân tố kích thích người lao động phát triển. Như vậy môi trường làm việc tốt sẽ làm cho chất lượng nguồn nhân lực tăng lên.

* **Kết luận:** Môi trường làm việc có ảnh hưởng cùng chiều đến Chất lượng nguồn nhân lực.

13. Mối quan hệ giữa Đào tạo nghề và CLNNL

- Các nhân viên khi mới được tuyển dụng vào doanh nghiệp có thể đã được đào tạo chuyên môn tại các trường ĐH, CĐ hay các trung tâm và các cơ sở dạy nghề. Tuy nhiên, dù đã qua đào tạo hay chưa qua đào tạo, các nhân viên cũng cần phải được đào tạo hay tập huấn lại để phù hợp với đặc điểm, môi trường làm việc tại đơn vị.

- Hầu hết các doanh nghiệp đều có chính sách đào tạo, tập huấn nghề nghiệp cho nhân viên để nâng cao chất lượng lao động. Có thể định kỳ hàng quý, hàng năm nhân viên được đưa đi tập huấn chuyên môn, cập nhật kiến thức mới, công nghệ mới hoặc các chế độ, chính sách liên quan đến việc sản xuất, kinh doanh của đơn vị. Việc đào tạo nghề nghiệp giúp người lao động nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp và nâng cao khả năng thích ứng với môi trường làm việc.

* **Kết luận:** Đào tạo nghề nghiệp có ảnh hưởng cùng chiều đến Chất lượng nguồn nhân lực.

14. Mối quan hệ giữa Đánh giá kết quả thực hiện công việc và Đào tạo nghề

- Một trong những yếu tố giúp cho doanh nghiệp hoạt động hiệu quả và ổn định là việc quản lý và đánh giá chất lượng làm việc của nhân viên, qua đó sẽ có sự thưởng, phạt công bằng đối với mọi người. Điều đó sẽ giúp tạo thêm động lực làm việc đối với người giỏi và sự răn đe với những người thiếu ý thức lao động, chất lượng làm việc kém hiệu quả giúp họ làm việc tốt hơn.

- Việc đánh giá kết quả làm việc thường xuyên giúp cho doanh nghiệp nắm bắt được thực trạng nguồn nhân lực của đơn vị mình để đưa ra kế hoạch phù hợp nhằm phát huy những điểm mạnh và khắc phục những mặt còn hạn chế, nâng cao trình độ chuyên môn, chất lượng làm việc của người lao động.

* **Kết luận:** Đánh giá công việc có quan hệ cùng chiều đến Đào tạo nghề.

15. Mối quan hệ giữa Đánh giá kết quả thực hiện công việc và Tuyển dụng lao động

- Đánh giá kết quả thực hiện công việc nhằm mục đích là cải tiến sự thực hiện công việc của NLĐ và giúp cho những người quản lý có thể đưa ra các quyết định nhân sự đúng đắn như đào tạo và phát triển, thù lao, thăng tiến, kỷ luật và tuyển dụng lao động. Các chuyên gia khi được hỏi ý kiến đều cho rằng Đánh giá công việc có ảnh hưởng cùng chiều đến công tác tuyển dụng của đơn vị. Như vậy giả thuyết H6b được phát biểu như sau:

* **Kết luận:** Đánh giá công việc có quan hệ cùng chiều đến Tuyển dụng lao động.

16. Mọi quan hệ giữa Đánh giá kết quả thực hiện công việc và Chất lượng nguồn nhân lực

- Đánh giá kết quả thực hiện công việc còn ảnh hưởng rất lớn tới việc xây dựng và phát triển đạo đức, thái độ lao động của NLĐ và bầu không khí tâm lý – xã hội trong các tập thể lao. Tuyển dụng lao động ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng NNL trong doanh nghiệp.

*** Kết luận:** Đánh giá công việc có quan hệ cùng chiều đến Chất lượng nguồn nhân lực.

17. Mọi quan hệ giữa Tuyển dụng lao động và Chất lượng nguồn nhân lực.

- Tuyển dụng lao động nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển của đơn vị, mở rộng quy mô sản xuất, kinh doanh, bù đắp sự thiếu hụt lao động do có những lao động nghỉ việc theo chế độ, thôi việc hoặc chất lượng lao động kém.

- Để tuyển dụng được lao động có chất lượng, doanh nghiệp thường đưa ra những chính sách ưu đãi nhằm đảm bảo quyền lợi của người lao động. Điều này nhằm giúp người lao động yên tâm cống hiến cho doanh nghiệp.

- Việc tuyển dụng lao động sẽ đem lại nguồn nhân lực cho doanh nghiệp, giúp doanh nghiệp ổn định sản xuất, kinh doanh. Nếu công tác tuyển dụng được thực hiện tốt sẽ đem lại cho doanh nghiệp những nhân viên có năng lực, trình độ chuyên môn cao, ngược lại, nếu thực hiện không tốt, hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp bị sụt giảm do nguồn nhân lực thiếu khả năng, trình độ.

- Công tác tuyển dụng lao động có tác động đến chất lượng nguồn nhân lực của doanh nghiệp. Giả thuyết nghiên cứu được phát biểu như sau:

*** Kết luận:** Tuyển dụng lao động có ảnh hưởng cùng chiều đến Chất lượng nguồn nhân lực.

PHỤ LỤC 04: PHIẾU KHẢO SÁT SƠ BỘ

Mã số phiếu:

Họ tên khảo sát viên:

Ngày phỏng vấn:/...../.....

Kính thưa Quý vị,

Chúng tôi đang thực hiện đề tài nghiên cứu Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực Du lịch tỉnh BR-VT tại Trường Đại học Lạc Hồng. Nhằm mục đích thu thập dữ liệu phục vụ cho nghiên cứu này, chúng tôi xin Quý vị dành chút thời gian quý báu để trả lời các câu hỏi khảo sát của chúng tôi. Những thông tin do Quý vị cung cấp thật sự quan trọng đối với công trình nghiên cứu của chúng tôi. Chúng tôi rất cảm ơn Quý vị vì điều đó.

Phần I: Thông tin của người được khảo sát

Đơn vị được khảo sát:.....

Địa chỉ

Điện thoại:

Phần II: Phần câu hỏi

Hãy cho biết mức độ đồng ý của Anh/Chị trong các nội dung sau liên quan đến đơn vị của các Anh/Chị?

Thang điểm đánh giá:

1. Rất không đồng ý

2. Không đồng ý

3. Bình thường

4. Đồng ý

5. Rất đồng ý

(Những nội dung nào Quý vị còn chưa rõ thì Quý vị có thể hỏi trực tiếp cộng tác viên của chúng tôi.)

Khoanh tròn vào mức độ thích hợp:

Ký hiệu	Nội dung	Mức độ đồng ý				
	Chính sách của địa phương					
CS01	Địa phương có chính sách giải quyết vấn đề nhà ở cho người lao động	1	2	3	4	5
CS02	Chính sách nâng cao chất lượng đào tạo nghề hiện nay đáp ứng được yêu cầu của doanh nghiệp.	1	2	3	4	5
CS03	Chính sách hỗ trợ kinh phí đào tạo nghề tại chỗ hiện nay là hợp lý	1	2	3	4	5
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 nguồn nhân lực	1	2	3	4	5
CS05	Địa phương có chính sách thu hút, bố trí sử dụng lao động hợp lý	1	2	3	4	5
	Sự hợp tác với các cơ sở đào tạo					
HT01	Doanh nghiệp thường xuyên gửi nhân viên đến các cơ sở đào tạo để tham gia các khóa bồi dưỡng chuyên môn.	1	2	3	4	5
HT02	Doanh nghiệp có tiếp nhận sinh viên đến thực tập	1	2	3	4	5
HT03	Doanh nghiệp có tham gia vào quá trình đào tạo nghề tại các cơ sở đào tạo	1	2	3	4	5
HT04	Doanh nghiệp có đặt hàng đào tạo tại các cơ sở đào tạo	1	2	3	4	5
HT05	Doanh nghiệp tham góp ý, gia xây dựng chương trình đào tạo của các CSĐT	1	2	3	4	5
	Quyền lợi của người lao động					
QL01	Chính sách lương thưởng trả cho người lao động tương xứng với kết quả công việc.	1	2	3	4	5
QL02	Chính sách khen thưởng, cơ hội thăng tiến kích thích sự nỗ lực của nhân viên	1	2	3	4	5

QL03	Doanh nghiệp lấy ý kiến nhân viên khi ban hành các quyết định	1	2	3	4	5
QL04	Doanh nghiệp cung cấp nhiều điều kiện gián tiếp để cải thiện chất lượng cuộc sống của người lao động	1	2	3	4	5
QL05	Doanh nghiệp luôn quan tâm đến nhu cầu và mong đợi của nhân viên	1	2	3	4	5
QL06	Doanh nghiệp tạo điều kiện linh hoạt để nhân viên cân bằng tốt giữa cuộc sống và công việc	1	2	3	4	5
	Môi trường và điều kiện làm việc					
MT01	Nơi làm việc an toàn	1	2	3	4	5
MT02	Nhân viên được cung cấp đầy đủ trang thiết bị, dụng cụ làm việc	1	2	3	4	5
MT03	Người quản lý trong đơn vị cởi mở và sẵn sàng giao tiếp	1	2	3	4	5
MT04	Nhân viên không cảm thấy bị áp lực sau ngày làm việc	1	2	3	4	5
MT05	Doanh nghiệp đối xử công bằng đối với nhân viên	1	2	3	4	5
MT06	Có bầu không khí tin tưởng trong tổ chức	1	2	3	4	5
	Đào tạo nghề nghiệp					
DT01	Nhu cầu đào tạo được doanh nghiệp xác định định kỳ.	1	2	3	4	5
DT02	Người lao động được đào tạo những kiến thức, kỹ năng cần thiết cho công việc	1	2	3	4	5
DT03	Doanh nghiệp khuyến khích học tập để áp dụng vào công việc	1	2	3	4	5
DT04	Nhân viên có cơ hội được đi học và phát triển tại doanh nghiệp	1	2	3	4	5
DT05	Nhân viên có thể sử dụng kiến thức và kỹ năng đã học ở nơi đào tạo tại nơi làm việc	1	2	3	4	5
	Đánh giá kết quả công việc					
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.	1	2	3	4	5
DG02	Kết quả đánh giá công việc là cơ sở cho kế hoạch	1	2	3	4	5

	phát triển nhân viên					
DG03	Kết quả đánh giá công việc là cơ sở cho các quyết định về thăng tiến và tăng lương	1	2	3	4	5
DG04	Doanh nghiệp cho phổ biến các tiêu chí đánh giá kết quả công việc cho nhân viên	1	2	3	4	5
	Tuyển dụng lao động					
TD01	Doanh nghiệp thông báo thông tin tuyển dụng rộng rãi cho cả bên trong và bên ngoài	1	2	3	4	5
TD02	Nhân viên được mô tả công việc rõ ràng và cụ thể	1	2	3	4	5
TD03	Cung cấp thông tin đầy đủ về công việc cho nhân sự ngay từ khi trúng tuyển	1	2	3	4	5
TD04	Lựa chọn ứng viên để tuyển dụng là hoàn toàn dựa vào năng lực của nhân sự	1	2	3	4	5
	Chất lượng nguồn nhân lực					
CL01	Người lao động có kiến thức chuyên môn đáp ứng được yêu cầu công việc	1	2	3	4	5
CL02	Người lao động có kỹ năng nghề cao	1	2	3	4	5
CL03	Người lao động có trình độ ngoại ngữ đáp ứng yêu cầu cầu vị trí công việc	1	2	3	4	5
CL04	Người lao động có thái độ làm việc chuyên nghiệp	1	2	3	4	5
CL05	Người lao động có sức khỏe tốt	1	2	3	4	5
CL06	Đơn vị có nguồn nhân lực đủ năng lực để thực hiện những mục tiêu của mình	1	2	3	4	5

Xin trân trọng cảm ơn Quý vị!

PHỤ LỤC 05: PHIẾU KHẢO SÁT CHÍNH THỨC

Mã số phiếu:

Họ tên phỏng vấn viên:

Ngày phỏng vấn:/...../.....

Kính thưa Quý vị,

Chúng tôi đang thực hiện đề tài nghiên cứu Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực Du lịch tỉnh BR-VT tại Trường Đại học Lạc Hồng. Nhằm mục đích thu thập dữ liệu phục vụ cho nghiên cứu này, chúng tôi xin Quý vị dành chút thời gian quý báu để trả lời các câu hỏi khảo sát của chúng tôi. Những thông tin do Quý vị cung cấp thật sự quan trọng đối với công trình nghiên cứu của chúng tôi. Chúng tôi rất cảm ơn Quý vị vì điều đó.

Phần I: Thông tin của đơn vị được khảo sát

Đơn vị được khảo sát:.....

Địa chỉ:

Điện thoại:

Phần II: Phần câu hỏi

Hãy cho biết mức độ đồng ý của Anh/Chị trong các nội dung sau liên quan đến doanh nghiệp của các Anh/Chị?

Thang điểm đánh giá:

1. Rất không đồng ý

2. Không đồng ý

3. Bình thường

4. Đồng ý

5. Rất đồng ý

Những nội dung nào Quý vị còn chưa rõ thì Quý vị có thể hỏi trực tiếp cộng tác viên của chúng tôi.

Khoanh tròn vào mức điểm thích hợp:

Ký hiệu	Nội dung	Mức độ đồng ý				
	Chính sách của địa phương					
CS02	Chính sách nâng cao chất lượng đào tạo nghề hiện nay đáp ứng được yêu cầu của doanh nghiệp.	1	2	3	4	5
CS03	Chính sách hỗ trợ kinh phí đào tạo nghề tại chỗ hiện nay là hợp lý	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5
CS05	Địa phương có chính sách thu hút, bố trí sử dụng lao động hợp lý	1	2	3	4	5
	Sự hợp tác với các cơ sở đào tạo					
HT01	Doanh nghiệp thường xuyên gửi nhân viên đến các cơ sở đào tạo để tham gia các khóa bồi dưỡng chuyên môn.	1	2	3	4	5
HT03	Doanh nghiệp có tham gia vào quá trình đào tạo nghề tại các cơ sở đào tạo	1	2	3	4	5
HT04	Doanh nghiệp có đặt hàng đào tạo tại các cơ sở đào tạo	1	2	3	4	5
HT05	Doanh nghiệp tham góp ý, gia xây dựng chương trình đào tạo của các cơ sở đào tạo	1	2	3	4	5
	Quyền lợi của người lao động					
QL01	Chính sách lương thưởng trả cho người lao động tương xứng với kết quả công việc.	1	2	3	4	5
QL02	Chính sách khen thưởng, cơ hội thăng tiến kích thích sự nỗ lực của nhân viên	1	2	3	4	5
QL03	Doanh nghiệp có lấy ý kiến nhân viên khi ban hành các quyết định	1	2	3	4	5
QL04	Doanh nghiệp cung cấp nhiều điều kiện gián tiếp để cải thiện chất lượng cuộc sống của người lao động	1	2	3	4	5

QL05	Doanh nghiệp luôn quan tâm đến nhu cầu và mong đợi của nhân viên	1	2	3	4	5
	Môi trường và điều kiện làm việc					
MT01	Nơi làm việc an toàn	1	2	3	4	5
MT02	Nhân viên được cung cấp đầy đủ trang thiết bị, dụng cụ làm việc	1	2	3	4	5
MT03	Người quản lý trong đơn vị cởi mở và sẵn sàng giao tiếp	1	2	3	4	5
MT04	Nhân viên không cảm thấy bị áp lực sau ngày làm việc	1	2	3	4	5
MT05	Doanh nghiệp đối xử công bằng đối với nhân viên	1	2	3	4	5
MT06	Có bầu không khí tin tưởng trong tổ chức	1	2	3	4	5
	Đào tạo nghề nghiệp					
DT01	Nhu cầu đào tạo được doanh nghiệp xác định định kỳ.	1	2	3	4	5
DT02	Người lao động được đào tạo những kiến thức, kỹ năng cần thiết cho công việc	1	2	3	4	5
DT03	Doanh nghiệp khuyến khích học tập để áp dụng vào công việc	1	2	3	4	5
DT04	Nhân viên có cơ hội được đi học và phát triển tại doanh nghiệp	1	2	3	4	5
DT05	Nhân viên có thể sử dụng kiến thức và kỹ năng đã học ở nơi đào tạo tại nơi làm việc	1	2	3	4	5
	Đánh giá kết quả công việc					
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.	1	2	3	4	5
DG02	Kết quả đánh giá công việc là cơ sở cho kế hoạch phát triển nhân viên	1	2	3	4	5
DG03	Kết quả đánh giá công việc là cơ sở cho các quyết định về thăng tiến và tăng lương	1	2	3	4	5
DG04	Doanh nghiệp cho phổ biến các tiêu chí đánh giá công việc cho nhân viên	1	2	3	4	5
	Tuyển dụng lao động					

TD01	Doanh nghiệp thông báo thông tin tuyển dụng rộng rãi cho cả bên trong và bên ngoài	1	2	3	4	5
TD02	Nhân viên được mô tả công việc rõ ràng và cụ thể	1	2	3	4	5
TD03	Cung cấp thông tin đầy đủ về công việc cho nhân sự ngay từ khi trúng tuyển	1	2	3	4	5
TD04	Lựa chọn ứng viên để tuyển dụng là hoàn toàn dựa vào năng lực của nhân sự	1	2	3	4	5
	Chất lượng nguồn nhân lực					
CL01	Người lao động có kiến thức chuyên môn đáp ứng được yêu cầu công việc	1	2	3	4	5
CL02	Người lao động có kỹ năng nghề cao	1	2	3	4	5
CL03	Người lao động có trình độ ngoại ngữ đáp ứng yêu cầu cầu vị trí công việc	1	2	3	4	5
CL04	Người lao động có thái độ làm việc chuyên nghiệp	1	2	3	4	5
CL05	Người lao động có sức khỏe tốt	1	2	3	4	5
CL06	Đơn vị có nguồn nhân lực đủ năng lực để thực hiện những mục tiêu của mình	1	2	3	4	5

Xin trân trọng cảm ơn Quý vị!

PHỤ LỤC 06: KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ THANG ĐO SƠ BỘ

I. Kiểm định Conronbach's Alpha của thang đo sơ bộ

1. Cronbach's Alpha của nhân tố Chính sách của địa phương

a) Kiểm định Cronbach's Alpha lần 1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.793	5

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CS01	14.99	10.524	.426	.798
CS02	15.03	9.186	.646	.730
CS03	15.01	9.446	.610	.742
CS04	15.10	9.312	.579	.752
CS05	15.03	9.416	.609	.742

- Biến CS01 có hệ số tương quan với biến tổng thấp $< 0.5 \rightarrow$ loại

b) Kiểm định Cronbach's Alpha lần 2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.798	4

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CS02	11.23	6.282	.624	.741
CS03	11.21	6.365	.620	.743
CS04	11.30	6.238	.589	.759
CS05	11.23	6.385	.608	.749

2. Cronbach's Alpha của nhân tố Sự hợp tác với các CSDT

a) Kiểm định Cronbach's Alpha lần 1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.789	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
HT01	15.14	8.492	.583	.744
HT02	15.23	9.251	.424	.794
HT03	15.19	8.473	.600	.739
HT04	15.14	8.259	.631	.729
HT05	15.24	8.249	.604	.737

- Biến HT02 có hệ số tương quan với biến tổng = $0.424 < 0.5$, không đạt yêu cầu → loại khỏi thang đo.

b) Kiểm định Cronbach's Alpha lần 2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.794	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
HT01	11.38	5.646	.587	.752
HT03	11.43	5.629	.605	.743
HT04	11.38	5.495	.625	.733
HT05	11.48	5.471	.601	.745

3. Cronbach's Alpha của nhân tố Quyền lợi của người lao động

a) Kiểm định Cronbach's Alpha lần 1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.780	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
QL01	18.88	12.086	.607	.728
QL02	18.80	12.098	.575	.735
QL03	18.91	12.131	.522	.749
QL04	18.84	12.009	.582	.733
QL05	18.77	12.192	.578	.735
QL06	18.70	13.618	.320	.797

- Biến QL06 có hệ số tương quan với biến tổng = 0.320 < 0.5, không đạt yêu cầu → loại khỏi thang đo.

b) Kiểm định lần 2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.797	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
QL01	14.99	9.284	.586	.756
QL02	14.92	9.066	.598	.752
QL03	15.03	9.079	.544	.770
QL04	14.96	9.038	.595	.753
QL05	14.89	9.323	.567	.762

4. Cronbach's Alpha của nhân tố Môi trường làm việc

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
MT01	18.38	14.825	.702	.811
MT02	18.37	14.930	.676	.816
MT03	18.40	15.713	.605	.830
MT04	18.36	15.696	.567	.837
MT05	18.35	14.337	.705	.810
MT06	18.49	15.913	.543	.841

5. Cronbach's Alpha của nhân tố Đào tạo nghề

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.861	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DT01	14.94	11.307	.700	.827
DT02	14.93	10.286	.765	.809
DT03	14.95	12.016	.630	.844
DT04	14.83	11.691	.668	.835
DT05	14.87	11.868	.638	.842

6. Cronbach's Alpha của nhân tố Đánh giá công việc

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.822	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DG01	11.38	6.591	.655	.772
DG02	11.21	6.970	.646	.775
DG03	11.13	7.138	.590	.800
DG04	11.34	6.599	.691	.754

7. Cronbach's Alpha của nhân tố Tuyển dụng lao động

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.841	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TD01	11.22	6.205	.699	.789
TD02	11.14	6.708	.631	.818
TD03	11.11	6.257	.706	.785
TD04	11.23	6.507	.665	.803

8. Cronbach's Alpha của Chất lượng nguồn nhân lực

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.719	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CL01	14.54	8.553	.533	.651
CL02	14.46	8.534	.506	.660
CL03	14.78	8.869	.592	.761
CL04	14.49	8.549	.531	.651
CL05	14.50	8.401	.589	.631
CL06	14.27	8.564	.554	.752

II. Kết quả phân tích phá EFA thang đo sơ bộ

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.904
Approx. Chi-Square		11845.710
Bartlett's Test of Sphericity	df	630
	Sig.	.000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	10.111	28.085	28.085	3.602	10.005	10.005
2	2.797	7.771	35.856	3.179	8.832	18.837
3	2.190	6.082	41.938	2.903	8.064	26.901
4	1.815	5.040	46.978	2.708	7.521	34.422
5	1.473	4.093	51.071	2.677	7.437	41.858
6	1.459	4.054	55.125	2.613	7.259	49.117
7	1.429	3.968	59.093	2.491	6.919	56.036
8	1.292	3.590	62.683	2.393	6.647	62.683
9	.857	2.381	65.064			
10	.816	2.265	67.329			
11	.792	2.200	69.529			
12	.738	2.051	71.580			
13	.679	1.886	73.466			
14	.664	1.844	75.310			
15	.579	1.608	76.918			
16	.568	1.579	78.496			
17	.555	1.540	80.037			
18	.540	1.501	81.538			
19	.529	1.468	83.006			
20	.513	1.425	84.431			
21	.484	1.345	85.776			
22	.467	1.296	87.072			
23	.458	1.271	88.343			
24	.436	1.210	89.553			
25	.428	1.189	90.742			
26	.406	1.128	91.870			
27	.386	1.073	92.944			
28	.350	.972	93.916			
29	.334	.928	94.844			
30	.327	.907	95.751			
31	.313	.868	96.619			
32	.280	.777	97.396			
33	.261	.726	98.122			
34	.253	.704	98.826			
35	.217	.602	99.428			
36	.178	.590	99.489			
37	.115	.586	99.897			
38	.106	.572	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

PHỤ LỤC 07: KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ THANG ĐO CHÍNH THỨC

I. Kiểm định Conronbach's Alpha

1. Thang đo Chính sách của địa phương

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.818	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CS02	10.98	6.571	.663	.760
CS03	11.13	6.455	.624	.779
CS04	11.01	6.658	.641	.770
CS05	11.03	6.652	.630	.776

2. Thang đo Sự hợp tác với các cơ sở đào tạo

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.814	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
HT01	11.32	5.890	.604	.780
HT03	11.28	5.776	.628	.769
HT04	11.37	5.616	.669	.749
HT05	11.37	5.882	.632	.767

3. Thang đo Quyền lợi của người lao động

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.808	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
QL01	15.03	9.538	.616	.764
QL02	14.93	9.488	.605	.767
QL03	15.09	9.513	.545	.787
QL04	15.04	9.400	.636	.758
QL05	14.97	9.885	.572	.777

4. Thang đo Môi trường làm việc

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.827	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
MT01	14.66	9.662	.705	.768
MT02	14.65	9.668	.713	.766
MT03	14.68	10.925	.520	.820
MT04	14.60	10.850	.517	.821
MT05	14.67	9.512	.666	.780

5. Thang đo Đào tạo nghề

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.869	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DT01	14.82	11.618	.745	.828
DT02	14.85	10.437	.776	.820
DT03	14.82	12.265	.666	.848
DT04	14.76	12.405	.653	.851
DT05	14.78	12.317	.633	.855

6. Thang đo Đánh giá kết quả làm việc

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.841	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DG01	11.48	6.539	.694	.791
DG02	11.37	6.577	.667	.802
DG03	11.26	6.617	.607	.829
DG04	11.49	6.223	.736	.772

7. Thang đo Tuyển dụng lao động

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.789	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TD01	7.52	2.837	.676	.663
TD02	7.46	3.310	.586	.760
TD04	7.39	3.065	.632	.712

8. Thang đo Chất lượng nguồn nhân lực

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.880	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CL01	18.41	14.760	.714	.855
CL02	18.38	15.117	.646	.866
CL04	18.34	14.688	.726	.853
CL05	18.34	15.481	.625	.869
CL03	18.41	14.795	.710	.855
CL06	18.34	14.754	.704	.856

II. Phân tích nhân tố khám phá EFA

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.904
Approx. Chi-Square	8141.179
Bartlett's Test of Sphericity	df
	561
Sig.	.000

Total Variance Explained

Factor	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings ^a
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
1	9.726	28.607	28.607	9.288	27.319	27.319	6.015
2	2.565	7.543	36.150	2.127	6.256	33.575	5.084
3	2.300	6.766	42.916	1.821	5.356	38.931	4.358
4	1.808	5.317	48.232	1.368	4.022	42.953	5.197
5	1.602	4.712	52.944	1.204	3.540	46.493	5.754
6	1.467	4.316	57.260	1.004	2.953	49.447	5.291
7	1.396	4.107	61.366	.957	2.814	52.260	5.548
8	1.202	3.535	64.901	.766	2.254	54.514	5.352
9	.877	2.581	67.481				
10	.747	2.198	69.679				
11	.689	2.028	71.707				
12	.674	1.983	73.690				
13	.620	1.822	75.512				
14	.610	1.793	77.305				
15	.575	1.692	78.997				
16	.566	1.664	80.661				
17	.531	1.562	82.223				
18	.502	1.476	83.699				
19	.482	1.416	85.115				
20	.464	1.364	86.479				
21	.445	1.309	87.787				
22	.429	1.262	89.050				
23	.411	1.210	90.260				
24	.405	1.190	91.449				
25	.364	1.071	92.521				
26	.356	1.046	93.567				
27	.334	.981	94.549				
28	.322	.946	95.495				
29	.316	.930	96.425				
30	.292	.860	97.284				
31	.269	.790	98.074				
32	.246	.725	98.799				
33	.217	.602	99.385				
34	.194	.538	99.922				
35	.019	.053	99.976				
36	.009	.024	100.000				

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

a. When factors are correlated, sums of squared loadings cannot be added to obtain a total variance.

Pattern Matrix^a

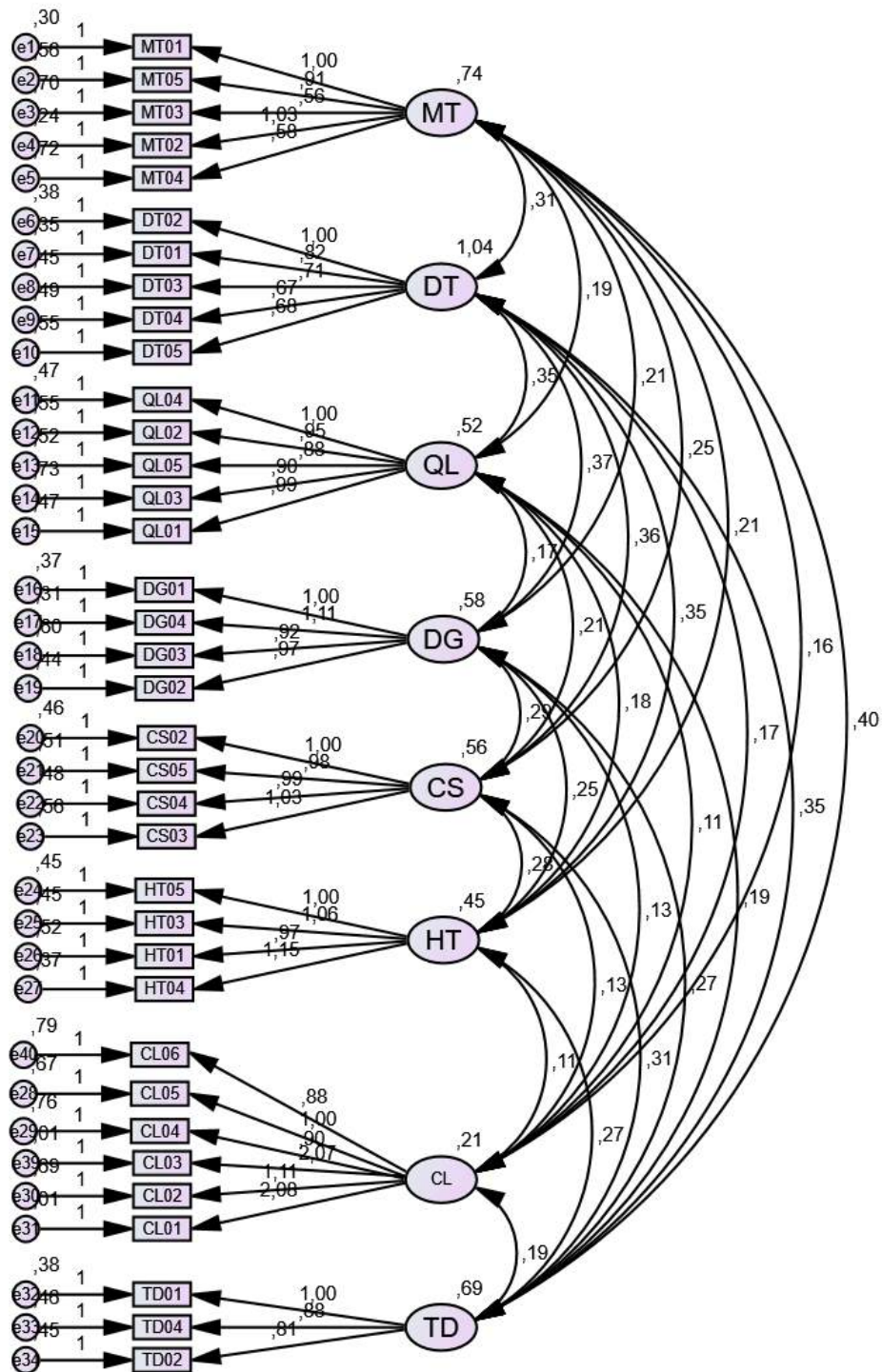
	Factor							
	1	2	3	4	5	6	7	8
DT02	.902							
DT01	.870							
DT03	.750							
DT04	.588							
DT05	.555							
MT01		.801						
MT02		.779						
MT05		.758						
MT03		.616						
MT04		.549						
QL04			.711					
QL02			.669					
QL01			.664					
QL05			.651					
QL03			.638					
DG01				.881				
DG04				.877				
DG02				.628				
DG03				.586				
CS02					.844			
CS04					.721			
CS05					.701			
CS03					.681			
HT05						.798		
HT04						.747		
HT01						.667		
HT03						.621		
CL05							.787	
CL02							.764	
CL04							.654	
CL01							.533	
CL03							.531	
CL06							.524	
TD01								.827
TD04								.757
TD02								.647

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

Rotation Method: Promax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 7 iterations.

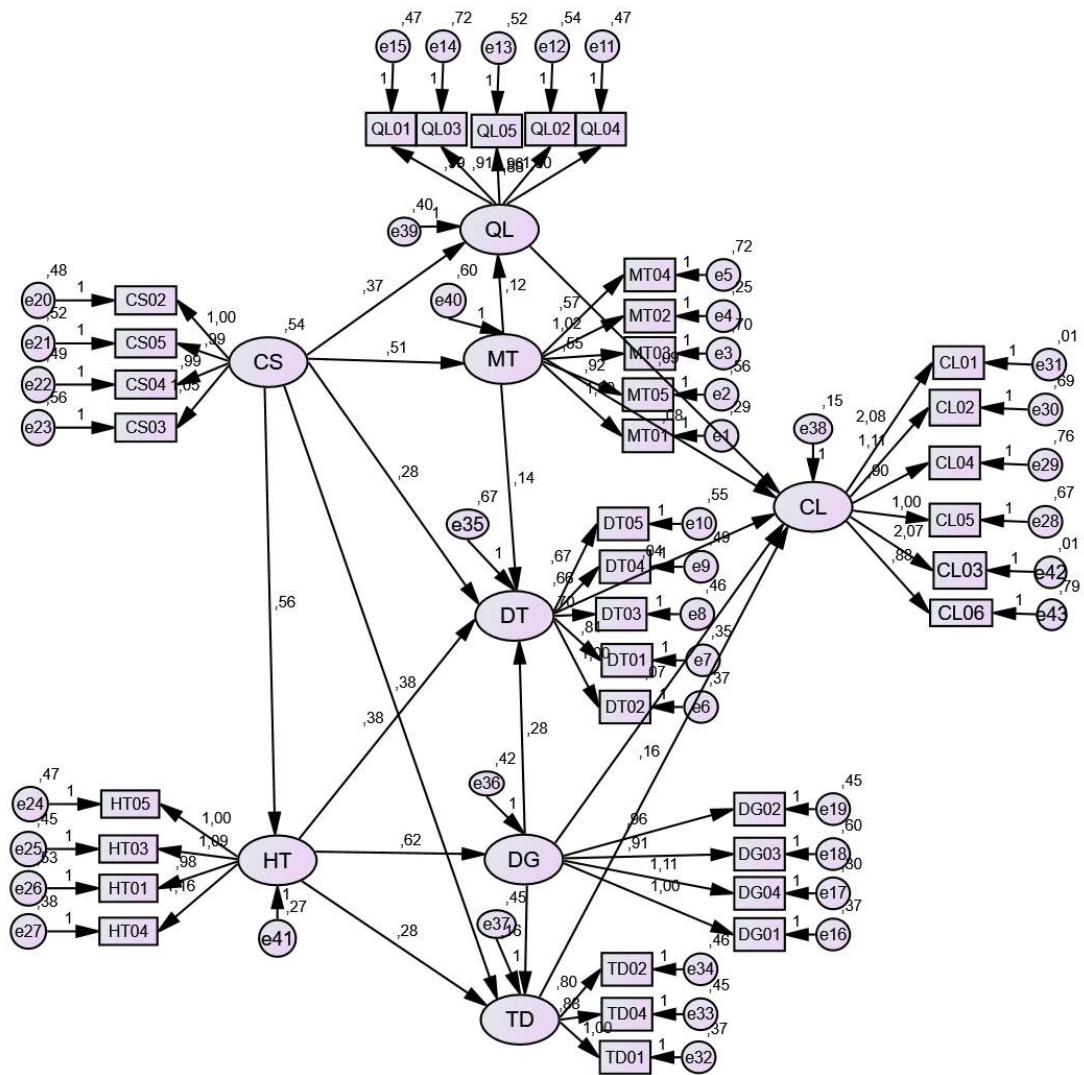
III. Phân tích nhân tố khẳng định định CFA



Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate
MT01	<---	MT	,845
MT05	<---	MT	,724
MT03	<---	MT	,496
MT02	<---	MT	,874
MT04	<---	MT	,507
DT02	<---	DT	,856
DT01	<---	DT	,815
DT03	<---	DT	,733
DT04	<---	DT	,697
DT05	<---	DT	,682
QL04	<---	QL	,723
QL02	<---	QL	,680
QL05	<---	QL	,659
QL03	<---	QL	,605
QL01	<---	QL	,719
DG01	<---	DG	,781
DG04	<---	DG	,836
DG03	<---	DG	,671
DG02	<---	DG	,744
CS02	<---	CS	,742
CS05	<---	CS	,720
CS04	<---	CS	,732
CS03	<---	CS	,720
HT05	<---	HT	,705
HT03	<---	HT	,726
HT01	<---	HT	,669
HT04	<---	HT	,787
CL03	<---	CL	,994
CL05	<---	CL	,493
CL04	<---	CL	,430
CL06	<---	CL	,415
CL02	<---	CL	,527
CL01	<---	CL	,997
TD01	<---	TD	,803
TD04	<---	TD	,733
TD02	<---	TD	,707

IV. Phân tích mô hình SEM



Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
HT	<--- CS	.555	.054	10.241	***	
MT	<--- CS	.509	.062	8.261	***	
DG	<--- HT	.620	.065	9.490	***	
QL	<--- CS	.365	.059	6.142	***	
DT	<--- CS	.277	.094	2.959	.003	
TD	<--- CS	.373	.078	4.781	***	
DT	<--- HT	.379	.112	3.383	***	
TD	<--- HT	.288	.099	2.902	.004	
QL	<--- MT	.120	.046	2.602	.009	
DT	<--- MT	.137	.057	2.396	.017	
DT	<--- DG	.283	.072	3.908	***	
TD	<--- DG	.165	.064	2.571	.010	

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
CL	<---	QL	.117	.045	2.609	.009	
CL	<---	DG	.102	.045	2.282	.022	
CL	<---	TD	.207	.042	4.892	***	
CL	<---	DT	.133	.034	3.895	***	
CL	<---	MT	.200	.037	5.329	***	
MT01	<---	MT	1.000				
MT05	<---	MT	.914	.050	18.132	***	
MT03	<---	MT	.556	.049	11.453	***	
MT02	<---	MT	1.010	.046	22.188	***	
MT04	<---	MT	.574	.049	11.595	***	
DT02	<---	DT	1.000				
DT01	<---	DT	.811	.038	21.166	***	
DT03	<---	DT	.703	.039	18.206	***	
DT04	<---	DT	.670	.039	17.346	***	
DT05	<---	DT	.680	.040	16.819	***	
QL04	<---	QL	1.000				
QL02	<---	QL	.960	.071	13.536	***	
QL05	<---	QL	.874	.067	13.004	***	
QL03	<---	QL	.910	.074	12.217	***	
QL01	<---	QL	.984	.070	14.060	***	
DG01	<---	DG	1.000				
DG04	<---	DG	1.101	.059	18.717	***	
DG03	<---	DG	.911	.061	15.021	***	
DG02	<---	DG	.959	.057	16.763	***	
CS02	<---	CS	1.000				
CS05	<---	CS	.992	.068	14.616	***	
CS04	<---	CS	.990	.067	14.756	***	
CS03	<---	CS	1.050	.071	14.711	***	
HT05	<---	HT	1.000				
HT03	<---	HT	1.087	.076	14.343	***	
HT01	<---	HT	.977	.074	13.168	***	
HT04	<---	HT	1.160	.077	15.048	***	
CL05	<---	CL	1.000				
CL03	<---	CL	.911	.061	15.021	***	
CL04	<---	CL	.986	.077	12.814	***	
CL06	<---	CL	1.010	.046	22.188	***	
CL02	<---	CL	1.106	.080	13.866	***	
CL01	<---	CL	1.013	.077	13.089	***	
TD01	<---	TD	1.000				
TD04	<---	TD	.861	.057	14.979	***	
TD02	<---	TD	.780	.054	14.336	***	

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate
HT	<---	CS	.620
MT	<---	CS	.434
DG	<---	HT	.534
QL	<---	CS	.375
DT	<---	CS	.202
TD	<---	CS	.328
DT	<---	HT	.247
TD	<---	HT	.226
QL	<---	MT	.145
DT	<---	MT	.117
DT	<---	DG	.214
TD	<---	DG	.150
CL	<---	QL	.131
CL	<---	DG	.122
CL	<---	TD	.271
CL	<---	DT	.210
CL	<---	MT	.269
MT01	<---	MT	.850
MT05	<---	MT	.728
MT03	<---	MT	.500
MT02	<---	MT	.866
MT04	<---	MT	.505
DT02	<---	DT	.854
DT01	<---	DT	.809
DT03	<---	DT	.723
DT04	<---	DT	.698
DT05	<---	DT	.681
QL04	<---	QL	.722
QL02	<---	QL	.684
QL05	<---	QL	.653
QL03	<---	QL	.610
QL01	<---	QL	.717
DG01	<---	DG	.785
DG04	<---	DG	.835
DG03	<---	DG	.671
DG02	<---	DG	.741
CS02	<---	CS	.729
CS05	<---	CS	.714
CS04	<---	CS	.721
CS03	<---	CS	.719
HT05	<---	HT	.695
HT03	<---	HT	.732

	Estimate
HT01 <--- HT	.662
HT04 <--- HT	.780
CL05 <--- CL	.695
CL03 <--- CL	.683
CL04 <--- CL	.667
CL06 <--- CL	.743
CL02 <--- CL	.740
CL01 <--- CL	.685
TD01 <--- TD	.817
TD04 <--- TD	.730
TD02 <--- TD	.689

V. Kết quả kiểm định Bootstrap

Parameter	SE	SE-SE	Mean	Bias	SE-Bias
HT <--- CS	.068	.002	.559	.000	.002
MT <--- CS	.072	.002	.514	.002	.002
DG <--- HT	.080	.002	.619	-.001	.003
QL <--- CS	.077	.002	.369	.002	.002
DT <--- CS	.120	.003	.289	.002	.004
TD <--- CS	.096	.002	.372	.000	.003
DT <--- HT	.135	.003	.374	-.004	.004
TD <--- HT	.115	.003	.293	.004	.004
QL <--- MT	.062	.001	.120	.000	.002
DT <--- MT	.065	.001	.136	-.001	.002
DT <--- DG	.091	.002	.279	-.002	.003
TD <--- DG	.082	.002	.165	.001	.003
CL <--- QL	.055	.001	.117	.000	.002
CL <--- DG	.051	.001	.101	-.001	.002
CL <--- TD	.057	.001	.209	.001	.002
CL <--- DT	.046	.001	.132	-.001	.001
CL <--- MT	.045	.001	.201	.001	.001

PHỤ LỤC 08: DANH SÁCH CHUYÊN GIA THAM GIA THẢO LUẬN

TT	Mã	Họ và tên	Trình độ	Đơn vị
1	CG1	Chuyên gia 1	Thạc sỹ	Hiệp hội Du lịch tỉnh BR-VT
2	CG2	Chuyên gia 2	Tiến sỹ	Sở Du lịch tỉnh BR-VT
3	CG3	Chuyên gia 3	Tiến sỹ	Sở LĐTB & XH tỉnh BR-VT
4	CG4	Chuyên gia 4	Thạc sỹ	The Grand Hồ Tràm Strip
5	CG5	Chuyên gia 5	Cử nhân	Khách sạn Green
6	CG6	Chuyên gia 6	Thạc sỹ	Khách sạn Sam My
7	CG7	Chuyên gia 7	Thạc sỹ	Khách sạn DIC Star
8	CG8	Chuyên gia 8	Thạc sỹ	Khách sạn New Wave
9	CG9	Chuyên gia 9	Cử nhân	Khách sạn Green
10	CG10	Chuyên gia 10	Thạc sỹ	Khách sạn Bưu Điện
11	CG11	Chuyên gia 11	Cử nhân	Khu du lịch Hương phong
12	CG12	Chuyên gia 12	Tiến sỹ	ĐH Bà Rịa - Vũng Tàu
13	CG13	Chuyên gia 13	Thạc sỹ	Trường CĐ Du lịch Vũng Tàu
14	CG14	Chuyên gia 14	Tiến sỹ	Công ty CP Du lịch tỉnh BR-VT
15	CG15	Chuyên gia 15	Tiến sỹ	ĐH Công nghệ TP. HCM
16	CG16	Chuyên gia 16	Thạc sỹ	Trường CĐ Du lịch Vũng Tàu
17	CG17	Chuyên gia 17	Tiến sỹ	ĐH Bà Rịa - Vũng Tàu

PHỤ LỤC 09: DANH SÁCH MẪU KHẢO SÁT

TT	Doanh nghiệp	Địa chỉ	Loại hình
1	Bella Vita Hotel	44A, Phước Hải, Đất Đỏ	Khách sạn
2	Khách sạn Nhà Việt	QL51, Tân Phước, Tân Thành, Bà Rịa - Vũng Tàu	Khách sạn
3	Khách sạn rex	01 Lê Quý Đôn, P. 1, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
4	Diamond Hotel	12 Trần Khánh Dư, P7, Vũng Tàu	Khách sạn
5	Pullman Vũng Tàu Hotel & Resort	Địa chỉ: 15 Thi Sách, P. Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
6	Bình Châu Hot Spring Resort	Bình Châu, Xuyên Mộc	Resort
7	Công ty du lịch VietTravel - CN Vũng Tàu	150 Trương Công Định, P3, Vũng Tàu	Cty Lữ hành
8	Khách sạn Mường Thanh Vũng Tàu	09 Thống Nhất, P. 1, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
9	Khách sạn The Coast	300A Phan Chu Trinh, P. 2, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
10	Carmelina Beach Resort	Đường Ven Biển, Phước Thuận, Xuyên Mộc	Khách sạn
11	Khách sạn Grand	02 Nguyễn Du, P. 1, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
12	The Beach House Resort	Đường Ven Biển, Xuyên Mộc	Resort
13	Khách sạn D.I.C Star	Số 169 Thùy Vân, P. 8, TP. Vũng Tàu	Khách sạn
14	Khách sạn Thùy Dương	4 Thùy Vân, P8, Vũng Tàu	Khách sạn
15	Cty TNHH DVDL Đông Phong	33, Trần Bình Trọng, P. N. A. Ninh, Vũng Tàu	Cty Lữ hành
16	Saint Simeon Resort & Spa	Tân Phước, Phước Tỉnh, Long Điền	Resort
17	Khách sạn D.I.C Star	Số 169 Thùy Vân, P. 8, TP. Vũng Tàu	Khách sạn
18	The Beach House Resort	Đường Ven Biển, Xuyên Mộc	Resort
19	Khách sạn Romeliess	31 Thùy Vân, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
20	Seaside Resort	Ho Tram - Phuoc Thuan, Bà Rịa - Vũng Tàu	Khách sạn
21	Khách sạn Thanh Thủy	143 Phan Chu Trinh, P. 2, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
22	Khách sạn Mỹ Lệ	57 Thùy Vân, P. 2, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
23	iRelax Bangkok Resort	QL55, Bình Châu, Xuyên Mộc	Khách sạn
24	Malibu Hotel	263 Lê Hồng Phong, P. Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
25	Marina Bay Vung Tau Resort & Spa	115 Trần Phú, Vũng Tàu	Resort
26	Khách sạn The Coast	300A Phan Chu Trinh, P. 2, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
27	The Grand Hồ Tràm Strip	Đường Ven Biển, Phước Thuận, Xuyên Mộc	Khách sạn
28	Khách sạn Thùy Dương	4 Thùy Vân, P8, Vũng Tàu	Khách sạn
29	An Bình Hotel	Tỉnh lộ 44A, Long Hải, Long Điền	Khách sạn
30	The Imperial Hotel	159 Thùy Vân, P. Thắng Tam, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
31	Khách sạn Soho	76 Phan Huy Chú, P2, Vũng Tàu	Khách sạn
32	Hoàng Dũng Hotel	Địa chỉ: 15 Thi Sách, P. Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
33	Khách sạn Veevoo	47 Phan Văn Trị, P. Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
34	Sanctuary Resort	Ho Tram - Phuoc Thuan, Bà Rịa - Vũng Tàu	Khách sạn
35	The Beach House Resort	Đường Ven Biển, Xuyên Mộc	Resort
36	Khách sạn Sông Hương	9 Trương Vĩnh Ký, P1, Vũng Tàu	Khách sạn
37	Công ty Du lịch Vietravel - CN Vũng Tàu	150 Trương Công Định, P3, Vũng Tàu	Cty Lữ hành
38	Ho Coc Beach Resort	Quốc lộ 55, Bình Châu, Xuyên Mộc	Resort
39	Hương Phong Hồ Cốc Beach Resort	Đường Ven Biển, Bưng Riềng, Xuyên Mộc	Khu du lịch
40	Khách sạn Bưu điện Vũng Tàu	158 Hạ Long, P. 2, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
41	Khách sạn Ngọc Hạnh Beach	49 Thùy Vân, P2, Vũng Tàu	Khách sạn
42	Khách sạn Thiên Thu	Đường Ven Biển, Phước Thuận, Xuyên Mộc	Khách sạn
43	Khách sạn Romeliess	31 Thùy Vân, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
44	7S Hotel & Resot Bộ Xây Dựng Vũng Tàu	Số 1 Đặng Thùy Trâm, P8, Vũng Tàu	Khách sạn
45	Cty TNHH Du lịch ATZ	25, Chu Mạnh Trinh, P. 8, Tp. Vũng Tàu	Cty Lữ hành
46	Resort Sao Mai Phú Mỹ	KM47, Quốc lộ 51, Tân Phước, Tân Thành	Khách sạn

47	Pullman Vũng Tàu Hotel & Resort	15 Hoàng Thi Sách, P. Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
48	Hương Phong Hồ Cốc Beach Resort	Đường Ven Biển, Bưng Riềng, Xuyên Mộc	Khu du lịch
49	Khách sạn Cap Saint Jacques	Số 169 Thùy Vân, P. 8, TP. Vũng Tàu	Khách sạn
50	Sammy Hotel	157 Thùy Vân, P. Thắng Tam, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
51	Khách sạn Valley Mountain	102/6 Trần Phú, P. 5, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
52	Long Hải Beach Resort	Tỉnh lộ 44, Long Hải, H. Long Điền	Khách sạn
53	Khách sạn Petro	63 Trần Hưng Đạo, P1, Vũng Tàu	Khách sạn
54	Khách sạn Thùy Dương	4 Thùy Vân, P8, Vũng Tàu	Khách sạn
55	Long Hải Hodeco	Tỉnh lộ 44, Long Hải, H. Long Điền	Khách sạn
56	Khách sạn Cap Saint Jacques	Số 169 Thùy Vân, P. 8, TP. Vũng Tàu	Khách sạn
57	Khách sạn Sun Lake	38 Võ Thị Sáu, P2, Vũng Tàu	Khách sạn
58	Công ty TNHH Liên Hoa	177 Lê Hồng Phong, P. 8, Tp. Vũng Tàu	Cty Lữ hành
59	Khách sạn dầu khí PTSC	09 Hoàng Diệu, P. 1, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
60	Khách sạn Palace	01 Nguyễn Trãi, P.1, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
61	Khách sạn Sông Hồng	03 Hoàng Diệu, P1, Vũng Tàu	Khách sạn
62	The Beach House Resort	Đường Ven Biển, Xuyên Mộc	Resort
63	Lan Rừng Resort & Spa Vũng Tàu	06 Hạ Long, TP. Vũng Tàu Bà Rịa - Vũng Tàu	Khách sạn
64	Khách sạn Thùy Dương	4 Thùy Vân, P8, Vũng Tàu	Khách sạn
65	Long Hai Beach Resort	Tỉnh lộ 44, TT. Long Hải, Long Điền	Nhà hàng
66	Khách sạn Petro	63 Trần Hưng Đạo, P1, Vũng Tàu	Khách sạn
67	Khách sạn D.I.C Star	Số 169 Thùy Vân, P. 8, TP. Vũng Tàu	Khách sạn
68	Marina Bay Vung Tau Resort & Spa	115 Trần Phú, Vũng Tàu	Resort
69	Khách sạn kỳ hòa	30 Trần Phú, P. 1, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
70	Khách sạn Sông Hồng	03 Hoàng Diệu, Phường 1, Vũng Tàu	Khách sạn
71	Resort Sao Mai Phú Mỹ	KM47, Quốc lộ 51, Tân Phước, Tân Thành	Khách sạn
72	Bình Giã Residence	Tỉnh lộ 44A, Long Hải, Long Điền	Khách sạn
73	Marina Luxury Vũng Tàu	12 Hải Đăng, P2, Vũng Tàu	Khách sạn
74	Khách sạn Nhà Việt	QL51, Tân Phước, Tân Thành, Bà Rịa - Vũng Tàu	Khách sạn
75	Villa Sapphire Hồ Tràm	ĐT328, Phước Thuận, Xuyên Mộc	Khách sạn
76	Long Hải Beach Resort	Tỉnh lộ 44, Long Hải, H. Long Điền	Khách sạn
77	Dream Box Hostel	27 Trưng Nhị, P1, Vung Tàu	Khách sạn
78	Khu nghỉ dưỡng Leman Cap	60 Hạ Long, Phường 2, Thành phố Vũng Tàu	Khách sạn
79	Khách sạn Mỹ Lệ	57 Thùy Vân, P. 2, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
80	Six Senses Côn Đảo	Bãi Đất Dốc, Côn Đảo	Khách sạn
81	Khách sạn Hải Phòng	363 Trần Bình Trọng, P8, Vũng Tàu	Khách sạn
82	Long Hai Beach Resort	Tỉnh lộ 44, TT. Long Hải, Long Điền	Nhà hàng
83	Trung tâm Lữ hành - CTCP Du lịch BR-VT	29 Trần Hưng Đạo, P. 1, Tp. Vũng Tàu	Cty Lữ hành
84	Hải Nam Villa	59/40 Phan Chu Trinh, Phường 2, Vũng Tàu	Khách sạn
85	Khách sạn Thanh Thủy	143 Phan Chu Trinh, P. 2, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
86	Pullman Vũng Tàu Hotel & Resort	Địa chỉ: 15 Thi Sách, P. Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
87	Cty TNHH TMDVDL Văn Hồng	98, Nguyễn Đình Chiểu, P. Phước Hiệp, Bà Rịa	Cty Lữ hành
88	Khách sạn Thái Quang	26 Thùy Vân, Phường 2, Vũng Tàu	Khách sạn
89	Lan Rừng Resort	03 Hạ Long, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
90	Dream House Villa	3F Lạc Long Quân, P2, Vũng Tàu	Khách sạn
91	Khu du lịch Sông Ray	Phước Thuận, Xuyên Mộc	Khách sạn
92	Khách sạn Nhà Việt	QL51, Tân Phước, Tân Thành, Bà Rịa - Vũng Tàu	Khách sạn
93	OSC Sunrise Apartment	5 Lê Quý Đôn, Street, Thành phố Vũng Tàu	Khách sạn
94	Khách sạn Rex	01 Lê Quý Đôn, P. 1, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
95	Khách sạn Royal	36 Quang Trung, P. 1, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn

96	Marina Bay Vung Tau Resort & Spa	115 Trần Phú, Vũng Tàu	Resort
97	Saint Simeon Resort & Spa	Tân Phước, Phước Tỉnh, Long Điền	Resort
98	The Grand Hồ Tràm Strip	Đường Ven Biển, Phước Thuận, Xuyên Mộc	Khách sạn
99	Carmelina Beach Resort	Đường Ven Biển, Phước Thuận, Xuyên Mộc	Khách sạn
100	Khách sạn Delux	431 Hàn Thuyên, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
101	Hoa Biển Hotel	31 Đặng Thai Mai, P8, Vũng Tàu	Khách sạn
102	Cty TNHH TM DV DL Phước Hải	KP Hải Tân, Đất Đỏ, BR-VT	Cty Lữ hành
103	Khách sạn Ocean Star	45 Thùy Vân, P. 2, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
104	Nhà hàng Việt Nga	105/3A1 Ngô Đức Kế, P7, Vũng Tàu	Nhà hàng
105	Nhà khách Thanh Niên Vũng Tàu	16 Phó Đức Chính, P. Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
106	Khách sạn Cap Saint Jacques	Số 169 Thùy Vân, P. 8, TP. Vũng Tàu	Khách sạn
107	Oceanami Villas & Beach Club	44A High Way, Phước Hải, Đất Đỏ	Khách sạn
108	Cassabella Hotel & Apartment	356 Trần Phú, Thành phố Vũng Tàu	Khách sạn
109	Khách sạn Cap Saint Jacques	Số 169 Thùy Vân, P. 8, TP. Vũng Tàu	Khách sạn
110	Khách sạn Cáp treo (Bình Minh)	01A Trần Phú, P. 1, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
111	Khách sạn Romeliess	31 Thùy Vân, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
112	Khách sạn Bru điện Vũng Tàu	158 Hạ Long, P. 2, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
113	Khách sạn Romeliess	31 Thùy Vân, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
114	Khách sạn Queen Garden	H3 Á Châu, Hoàng Hoa Thám, Vũng Tàu	Khách sạn
115	Nhà khách Thanh Niên Vũng Tàu	16 Phó Đức Chính, P. Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
116	Khách sạn Biển Xanh	16 Mạc Thanh Dạm, P8, Vũng Tàu,	Khách sạn
117	Khách sạn Sông Hồng	03 Hoàng Diệu, Phường 1, Vũng Tàu	Khách sạn
118	Khách sạn Valley Mountain	102/6 Trần Phú, P. 5, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
119	Lan Rừng Resort	03 Hạ Long, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
120	Bình An Village Vũng Tàu	01 Trần Phú, P1, Vũng Tàu	Resort
121	The Beach House Resort	Đường Ven Biển, Xuyên Mộc	Resort
122	Khách sạn Cáp treo (Bình Minh)	01A Trần Phú, P. 1, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
123	Khách sạn Green	147C Thùy Vân, P. Thắng Tam, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
124	Sammy Hotel	157 Thùy Vân, P. Thắng Tam, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
125	Khách sạn Sông Hương	9 Trương Vĩnh Ký, P1, Vũng Tàu	Khách sạn
126	Sunny Hotel Vũng Tàu	2A Lê Hồng Phong, P. Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
127	Khách sạn Thanh Thủy	143 Phan Chu Trinh, P. 2, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
128	Khách sạn Công Đoàn Vũng Tàu	4 Trần Hưng Đạo, P3, Vũng Tàu	Khách sạn
129	Khách sạn Sài Gòn- Phú Mỹ	KM47, Quốc lộ 51, Tân Phước, Tân Thành	Khách sạn
130	Khách sạn Pullman Vũng Tàu	15 Thi Sách, P. Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
131	OYO 209 Kim Minh Apartment & Hotel	54 Trần Hưng Đạo, Phường 1, Vũng Tàu	Khách sạn
132	CTy Du lịch Saigontourist - CN Vũng Tàu	62 Trần Hưng Đạo	Cty Lữ hành
133	Khách sạn Corvin	21 Thùy Vân, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
134	Oceanward Hotels & Resorts	Khu phố Hải Sơn, TT, Phước Hải, Đất Đỏ	Khách sạn
135	Khu du lịch Beach House	Đường Ven Biển, Xuyên Mộc	Resort
136	Khu du lịch Hồ Mây	1A, Trần Phú, Phường 1, Tp.Vũng Tàu	Khu du lịch
137	Khách sạn Mường Thanh Vũng Tàu	09 Thống Nhất, P. 1, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
138	Khách sạn Sammy Vũng Tàu	157 Thùy Vân, P. Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
139	Đồi Dừa Hotel	300 Phan Chu Trinh, P2, Vũng Tàu	Khách sạn
140	Khách sạn Metro Tower	19 Thống Nhất, P. 1, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
141	Khách sạn Sun Lake	38 Võ Thị Sáu, P2, Vũng Tàu	Khách sạn
142	Nhà hàng Hải Phương	685 Ba Mươi Tháng Tư, P.Rạch Dừa, Vũng Tàu	Nhà hàng
143	Diamond Sea resort	Đường Ven Biển, Phước Thuận, Xuyên Mộc	Khách sạn
144	Cty CP Nhân Hạnh	256, Huyện Trăn Công Chúa, P. 8, Vũng Tàu	Cty Lữ hành
145	Khách sạn Công Đoàn Vũng Tàu	4 Trần Hưng Đạo, P3, Vũng Tàu	Khách sạn

146	Khu nghỉ dưỡng Leman Cap	60 Hạ Long, Phường 2, Thành phố Vũng Tàu	Khách sạn
147	Lan Rừng Resort & Spa - Phước Hải Beach	Duong 44A, Dat Do, Ba Ria-Vung Tau	Khách sạn
148	Khách sạn Thùy Tiên	Số 169 Thùy Vân, P. 8, TP. Vũng Tàu	Khách sạn
149	Khách sạn Ocean Star	45 Thùy Vân, P. 2, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
150	Khách sạn Vườn Phố	45 Lê Hồng Phong, P.3, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
151	Khách sạn Thùy Trang	300A Phan Chu Trinh, P. 2, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
152	CTCP Du lịch DV Dầu khí VIETSOVPETRO	105, Lê Lợi, P. 6, Tp. Vũng Tàu	Cty Lữ hành
153	CTY Du lịch Tinh Bà Rịa - Vũng Tàu	207 Võ Thị Sáu., Tp. Vũng Tàu	Cty Lữ hành
154	Malibu Hotel	263 Lê Hồng Phong, P. Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
155	OSC Sunrise Apartment	5 Lê Quý Đôn, Street, Thành phố Vũng Tàu	Khách sạn
156	SunEx Luxury Apartment	2A Lê Hồng Phong, P. Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
157	Resort Sao Mai Phú Mỹ	KM47, Quốc lộ 51, Tân Phước, Tân Thành	Khách sạn
158	Vũng Tàu Intourco Resort	1A Thùy Vân, P. 8, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
159	Saint Simeon Resort & Spa	Tân Phước, Phước Tỉnh, Long Điền	Resort
160	Villa Sapphire Hồ Tràm	ĐT328, Phước Thuận, Xuyên Mộc	Khách sạn
161	Marina Luxury Vũng Tàu	12 Hải Đăng, P2, Vũng Tàu	Khách sạn
162	Khách sạn Khánh Hà	44A, Phước Hải, Đất Đỏ	Khách sạn
163	Lan Rừng Resort	03 Hạ Long, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
164	Nhà hàng Maxim	36 Nguyễn Thái Học St., Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
165	Phoenix Hotel Vũng Tàu	249 Lê Hồng Phong, Phường 8, Vũng Tàu	Khách sạn
166	Khu du lịch Biển đông	Đường Thùy Vân, P. Thắng Tam, Vũng Tàu	Khu du lịch
167	Khách sạn Biển Xanh	16 Mạc Thanh Dạm, P8, Vũng Tàu,	Khách sạn
168	Ho Coc Beach Resort	Quốc lộ 55, Bình Châu, Xuyên Mộc	Resort
169	Khách sạn Ngọc Trai	Đường Ven Biển, Phước Thuận, Xuyên Mộc	Khách sạn
170	Khách sạn Mỹ Lệ	57 Thùy Vân, P. 2, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
171	Malibu Hotel	263 Lê Hồng Phong, P. Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
172	Bia Sệt 888	ĐT328, Phước Thuận, Xuyên Mộc	Nhà hàng
173	Cty TNHH Du Lịch Bà Rịa	58, Nguyễn Huệ, Phước Hiệp, Tp. Bà Rịa	Cty Lữ hành
174	Khách sạn Lotus Vũng Tàu Resort & Spa	165C Thùy Vân, P. Thắng Tam, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
175	Resort Sao Mai Phú Mỹ	KM47, Quốc lộ 51, Tân Phước, Tân Thành	Khách sạn
176	Khách sạn Seaview	02 Nguyễn Du, P. 1, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
177	Nhà hàng Quán tre	411 Thống Nhất, P8, Vũng Tàu	Nhà hàng
178	Khách sạn Đồi Dừa	31 Phan Chu Trinh, P2, Vũng Tàu	Khách sạn
179	Khách sạn Green	147C Thùy Vân, P. Thắng Tam, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
180	Six Senses Côn Đảo	Bãi Đất Dốc, Côn Đảo	Khách sạn
181	Khách sạn dầu khí PTSC	09 Hoàng Diệu, P. 1, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
182	Khách sạn Vũng Tàu Riva	05 Thùy Vân, Phường 2, Thành phố Vũng Tàu	Khách sạn
183	Vũng Tàu Marina	1A Thùy Vân, P. 8, Tp. Vũng Tàu	Resort
184	Khách sạn Royal	36 Quang Trung, P. 1, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
185	The Wind Mountain Side Hotel	98 Phan Chu Trinh, P2, Vũng Tàu	Khách sạn
186	Saint Simeon Resort & Spa	Tân Phước, Phước Tỉnh, Long Điền	Resort
187	Saint Simeon Resort & Spa	Tân Phước, Phước Tỉnh, Long Điền	Resort
188	Khách sạn Ngọc trai đen	159 Thùy Vân, P. Thắng Tam, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
189	Lan Rừng Resort & Spa Vũng Tàu	06 Hạ Long, TP. Vũng Tàu Bà Rịa - Vũng Tàu	Khách sạn
190	Khách sạn Bình Phương	274 Phan Chu Trinh, P2, Vũng Tàu	Khách sạn
191	Khách sạn dầu khí PTSC	09 Hoàng Diệu, P. 1, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
192	Khách sạn Công Đoàn Vũng Tàu	4 Trần Hưng Đạo, P3, Vũng Tàu	Khách sạn
193	Khách sạn Coral	2 Lê Hồng Phong, P.Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
194	Nhà Khách Đoàn 128	4 Trần Hưng Đạo, P3, Vũng Tàu	Khách sạn

195	Cty TNHH DL Thanh Sơn	40, Lê Duẩn, Phước Trung, Tp. Bà Rịa	Cty Lữ hành
196	Malibu Hotel	263 Lê Hồng Phong, P. Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
197	Khách sạn Valley Mountain	102/6 Trần Phú, P. 5, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
198	Sunny Hotel Vũng Tàu	2A Lê Hồng Phong, P. Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
199	Phoenix Hotel Vũng Tàu	249 Lê Hồng Phong, Phường 8, Vũng Tàu	Khách sạn
200	Bình Châu Hot Spring Resort	Bình Châu, Xuyên Mộc	Khách sạn
201	Tám Vinh Hotel	249 Lê Hồng Phong, Phường 8, Vũng Tàu	Khách sạn
202	Pullman Vũng Tàu Hotel & Resort	Địa chỉ: 15 Thi Sách, P. Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
203	Công ty Cổ phần Du lịch và Thương mại DIC	169 Thùy Vân, P. 8, Tp. Vũng Tàu	Cty Lữ hành
204	Khách sạn Ngân Hàng	174 Hoàng Hoa Thám, P. Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
205	Alpha Travel	14 Phan Đăng Lưu, P3, Vũng Tàu	Cty Lữ hành
206	Dream Box Hostel	27 Trưng Nhị, P1, Vũng Tàu	Khách sạn
207	Khách sạn Green	147C Thùy Vân, P. Thắng Tam, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
208	Hồ Tràm Beach Boutique Resort & Spa	Xuyên Mộc, Vũng Tàu	Nhà hàng
209	Khách sạn Hoa Phượng đỏ	203 Nguyễn Công Trứ, P.1, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
210	Khách sạn Côn Đảo - Vũng Tàu	Bãi Đất Dốc, Côn Đảo	Khách sạn
211	Khách sạn Corvin	21 Thùy Vân, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
212	Khách sạn Soho	76 Phan Huy Chú, P2, Vũng Tàu	Khách sạn
213	Lan Rừng Resort	03 Hạ Long, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
214	Vũng Tàu Intourco Resort	1A Thùy Vân, P. 8, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
215	Villa Sapphire Hồ Tràm	ĐT328, Phước Thuận, Xuyên Mộc	Khách sạn
216	Khách sạn kỳ hòa	30 Trần Phú, P. 1, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
217	Nhà hàng Lan Rừng	2 Trần Hưng Đạo, Phường 3, Vũng Tàu	Nhà hàng
218	OYO 209 Kim Minh Apartment & Hotel	54 Trần Hưng Đạo, Phường 1, Vũng Tàu	Khách sạn
219	Khách sạn Lotus Vũng Tàu Resort & Spa	165C Thùy Vân, P. Thắng Tam, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
220	Nhà hàng Việt Nga	105/3A1 Ngô Đức Kế, P7, Vũng Tàu	Nhà hàng
221	Villa Sapphire Hồ Tràm	ĐT328, Phước Thuận, Xuyên Mộc	Khách sạn
222	Khách sạn Sông Hậu	03 Hoàng Diệu, Phường 1, Vũng Tàu	Khách sạn
223	Khách sạn D.I.C Star	Số 169 Thùy Vân, P. 8, TP. Vũng Tàu	Khách sạn
224	Six Senses Côn Đảo	Bãi Đất Dốc, Côn Đảo	Khách sạn
225	Nhà hàng Lan Rừng	2 Trần Hưng Đạo, Phường 3, Vũng Tàu	Nhà hàng
226	Khách sạn Coral	2 Lê Hồng Phong, P.Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
227	Khách sạn Cap Saint Jacques	Số 169 Thùy Vân, P. 8, TP. Vũng Tàu	Khách sạn
228	Khu du lịch Hương phong - Hồ Cốc	Quốc lộ 55, Bình Châu, Xuyên Mộc	Resort
229	Nhà hàng Quán tre	411 Thống Nhất, P8, Vũng Tàu	Nhà hàng
230	Khách sạn Offshore 3	4 Hoàng Diệu, P1, Vũng Tàu	Khách sạn
231	Khách sạn rex	01 Lê Quý Đôn, P. 1, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
232	Khách sạn Trường Thịnh Vũng Tàu	170 Bình Giã, Phường 8, Thành phố Vũng Tàu	Khách sạn
233	The Grand Hồ Tràm Strip	Đường Ven Biển, Phước Thuận, Xuyên Mộc	Khách sạn
234	Khách sạn Sammy Vũng Tàu	157 Thùy Vân, P. Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
235	Lan Rừng Resort & Spa Vũng Tàu	06 Hạ Long, TP. Vũng Tàu Bà Rịa - Vũng Tàu	Khách sạn
236	Malibu Hotel	263 Lê Hồng Phong, P. Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
237	Khách sạn D.I.C Star	Số 169 Thùy Vân, P. 8, TP. Vũng Tàu	Khách sạn
238	The Imperial Hotel	159 Thùy Vân, P. Thắng Tam, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
239	Khách sạn Thùy Dương	4 Thùy Vân, P8, Vũng Tàu	Khách sạn
240	Carmelina Beach Resort	Đường Ven Biển, Phước Thuận, Xuyên Mộc	Khách sạn
241	Khách sạn Petro	63 Trần Hưng Đạo, P1, Vũng Tàu	Khách sạn
242	Khu du lịch Long Cung 2	459 Đường 03/2, Tp. Vũng Tàu	Resort
243	Khách sạn Mỹ Văn	Bàu Sen 4, P2, Vũng Tàu	Khách sạn

244	The Imperial Hotel	159 Thùy Vân, P. Thắng Tam, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
245	Cty TNHH DVDL Nắng Ban Mai	9/8, Lê Thánh Tông, P. Thắng Nhất, Vũng Tàu	Cty Lữ hành
246	Anoasis Resort Long Hải	ĐT44A, TT. Long Hải, Long Điền	Resort
247	Khách sạn Royal	36 Quang Trung, P. 1, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
248	Khách sạn Romeliess	31 Thùy Vân, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
249	The Grand Hồ Tràm Strip	Đường Ven Biển, Phước Thuận, Xuyên Mộc	Khách sạn
250	Khu du lịch Sông Ray	Phước Thuận, Xuyên Mộc	Khách sạn
251	Six Senses Côn Đảo	Bãi Đất Dốc, Côn Đảo	Khách sạn
252	Cao Hùng Hotel	159 Thùy Vân, P. Thắng Tam, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
253	Khách sạn The Coast	300A Phan Chu Trinh, P. 2, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
254	Khách sạn Bình Minh	Đường Ven Biển, Phước Thuận, Xuyên Mộc	Khách sạn
255	Khu du lịch IC Tower	Địa chỉ: 15 Thi Sách, P. Thắng Tam, Vũng Tàu	Resort
256	Khách sạn Coral	2 Lê Hồng Phong, P. Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
257	Cty TNHH DL Đặng Việt	485, Nguyễn An Ninh, P. 9, Tp. Vũng Tàu	Cty Lữ hành
258	Saint Simeon Resort & Spa	Tân Phước, Phước Tỉnh, Long Điền	Resort
259	Bình An Village Vũng Tàu	01 Trần Phú, P1, Vũng Tàu	Resort
260	Lotus Vung Tau Resort	165C P., Thùy Vân, P. Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
261	Khách sạn Cáp treo (Bình Minh)	01A Trần Phú, P. 1, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
262	Khách sạn Golf Phú Mỹ	1, Nguyễn Văn Linh, P. Phú Mỹ, Thị Xã Bà Rịa	Khách sạn
263	Sunny Hotel Vũng Tàu	2A Lê Hồng Phong, P. Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
264	BH Residence Inn	H55, Phan Chu Trinh, P2, Vũng Tàu	Khách sạn
265	Khách sạn Palace	01 Nguyễn Trãi, P.1, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
266	Khu nghỉ dưỡng Liên Hoa	60 Hạ Long, Phường 2, Thành phố Vũng Tàu	Khách sạn
267	Nhà khách Thanh Niên Vũng Tàu	16 Phó Đức Chính, P. Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
268	Phoenix Hotel Vũng Tàu	249 Lê Lợi, Phường 7, Vũng Tàu	Khách sạn
269	Khách sạn Hoa Phượng	01 Nguyễn Viết Xuân, P.1, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
270	Resort Sao Mai Phú Mỹ	KM47, Quốc lộ 51, Tân Phước, Tân Thành	Khách sạn
271	CTy DLTN Ngân hàng NN&PTNT Việt Nam	57 Thùy Vân, P. 2, Tp. Vũng Tàu	Cty Lữ hành
272	Khách sạn Valley Mountain	102/6 Trần Phú, P. 5, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
273	Nhà khách Thanh Niên Vũng Tàu	16 Phó Đức Chính, P. Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
274	SunEx Luxury Apartment	2A Lê Hồng Phong, P. Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
275	Oceanami Villas & Beach Club	44A High Way, Phước Hải, Đất Đỏ	Khách sạn
276	Khách sạn Sammy Vũng Tàu	157 Thùy Vân, P. Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
277	Nhà hàng Đông Xuyên 2	Xuyên Mộc, Vũng Tàu	Nhà hàng
278	Ocean Star Hotel	45 Thùy Vân, P. 2, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
279	Khách sạn Valley Mountain	102/6 Trần Phú, P. 5, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
280	Nhà hàng Hải Phương	685 Ba Mươi Tháng Tư, P. Rạch Dừa, Vũng Tàu	Nhà hàng
281	An Hoa Residence	Tỉnh lộ 44A, Long Hải, Long Điền	Khách sạn
282	Khách sạn Royal	36 Quang Trung, P. 1, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
283	Pullman Vũng Tàu Hotel & Resort	Địa chỉ: 15 Thi Sách, P. Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
284	Sanctuary Resort	Ho Tram - Phuoc Thuan, Bà Rịa - Vũng Tàu	Khách sạn
285	Sammy Hotel	157 Thùy Vân, P. Thắng Tam, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
286	Sân gôn Paradise	01 Thùy Vân, Vũng Tàu	Khu du lịch
287	Saint Simeon Resort & Spa	Tân Phước, Phước Tỉnh, Long Điền	Resort
288	Resort Sao Mai Phú Mỹ	KM47, Quốc lộ 51, Tân Phước, Tân Thành	Khách sạn
289	Khách sạn Nhà Việt	QL51, Tân Phước, Tân Thành, Bà Rịa - Vũng Tàu	Khách sạn
290	Khách sạn Petro	63 Trần Hưng Đạo, P1, Vũng Tàu	Khách sạn
291	Khách sạn D.I.C Star	Số 169 Thùy Vân, P. 8, TP. Vũng Tàu	Khách sạn

292	Resort Long Châu	Bình Thắng, Bình Châu, Xuyên Mộc	Khách sạn
293	OSC Việt Nam Travel	02 Lê Lợi, Tp. Vũng Tàu	Cty Lữ hành
294	Công ty Dịch vụ Du lịch Công Đoàn	04 Trần Hưng Đạo, P. 2, Tp. Vũng Tàu	Cty Lữ hành
295	Khách sạn Minh Vũ	Khu Á Châu, H4, Phan Huy Chú, P2, Vũng Tàu	Khách sạn
296	Khách sạn Bình Minh	H55, Phan Chu Trinh, P2, Vũng Tàu	Khách sạn
297	Khu di tích lịch sử Minh Đạm	Phước Hải, Đất Đỏ	Khu du lịch
298	Khách sạn Golf Phú Mỹ	1, Nguyễn Văn Linh, P. Phú Mỹ, Thị Xã Bà Rịa	Khách sạn
299	Khách sạn Ngân Hàng	174 Hoàng Hoa Thám, P. Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
300	Khách sạn Thái Quang	26 Thùy Vân, Phường 2, Vũng Tàu	Khách sạn
301	The Wind Mountain Side Hotel	98 Phan Chu Trinh, P2, Vũng Tàu	Khách sạn
302	Khách sạn Soho	76 Phan Huy Chú, P2, Vũng Tàu	Khách sạn
303	Khách sạn Lotus Vũng Tàu Resort & Spa	165C Thùy Vân, P. Thắng Tam, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
304	Khách sạn Vũng Tàu Riva	05 Thùy Vân, Phường 2, Thành phố Vũng Tàu	Khách sạn
305	Khách sạn Ngân Hàng	174 Hoàng Hoa Thám, P. Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
306	Pullman Vũng Tàu Hotel & Resort	Địa chỉ: 15 Thi Sách, P. Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
307	Khách sạn Sông Hồng	03 Hoàng Diệu, Phường 1, Vũng Tàu	Khách sạn
308	Khu du lịch Chí linh	2 Nguyễn Hữu Cảnh, P.10, Vũng Tàu	Khu du lịch
309	Khách sạn Minh Vũ	Khu Á Châu, H4, Phan Huy Chú, P2, Vũng Tàu	Khách sạn
310	DNTN TMDV Gia An	27K4, Trung tâm TM, P. 7, Tp. Vũng Tàu	Cty Lữ hành
311	Lotus Vung Tau Resort	165C P., Thùy Vân, P.Thắng Tam, Vũng Tà	Khách sạn
312	Khách sạn Công Đoàn Vũng Tàu	4 Trần Hưng Đạo, P3, Vũng Tàu	Khách sạn
313	Cty TNHH TMDV DL Thành Phố Xanh	01, Nguyễn Thái Học, P. 7, Tp. Vũng Tàu	Cty Lữ hành
314	Khách sạn Veevoo	47 Phan Văn Trị, P. Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
315	Lan Rừng Resort & Spa - Phước Hải Beach	Duong 44A, Dat Do, Ba Ria-Vung Tau	Khách sạn
316	Oceanami Villas & Beach Club	44A High Way, Phước Hải , Đất Đỏ	Khách sạn
317	Khách sạn Cap Saint Jacques	Số 169 Thùy Vân, P. 8, TP. Vũng Tàu	Khách sạn
318	Khách sạn Corvin	21 Thùy Vân, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
319	Đồi Dừa Hotel	300 Phan Chu Trinh, P2, Vũng Tàu	Khách sạn
320	Lotus Vung Tau Resort	165C P., Thùy Vân, P.Thắng Tam, Vũng Tà	Khách sạn
321	Resort Long Châu	Bình Thắng, Bình Châu, Xuyên Mộc	Khách sạn
322	Khách sạn Pullman Vũng Tàu	15 Thi Sách, P. Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
323	Villa Sapphire Hồ Tràm	ĐT328, Phước Thuận, Xuyên Mộc	Khách sạn
324	Khách sạn Petro	63 Trần Hưng Đạo, P1, Vũng Tàu	Khách sạn
325	7S Hotel Luxury Beach	208 Phan Chu Trinh, Phường 2, Vũng Tàu	Khách sạn
326	Khách sạn Pullman Vũng Tàu	15 Thi Sách, P. Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
327	The Grand Hồ Tràm Strip	Đường Ven Biển, Phước Thuận, Xuyên Mộc	Khách sạn
328	Oceanward Hotels & Resorts	Khu phố Hải Sơn, TT, Phước Hải, Đất Đỏ	Khách sạn
329	Khách sạn Mùa Đông	Đường Ven Biển, Phước Thuận, Xuyên Mộc	Khách sạn
330	Khách sạn Vũng Tàu Riva	05 Thùy Vân, Phường 2, Thành phố Vũng Tàu,	Khách sạn
331	Six Senses Côn Đảo	Bãi Đất Dốc, Côn Đảo	Khách sạn
332	Anoasis Resort Long Hải	ĐT44A, TT. Long Hải, Long Điền	Resort
333	Khách sạn Ocean Star	45 Thùy Vân, P. 2, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
334	The Imperial Hotel	159 Thùy Vân, P. Thắng Tam, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
335	Khách sạn Công Đoàn Vũng Tàu	4 Trần Hưng Đạo, P3, Vũng Tàu	Khách sạn
336	Khách sạn Mường Thanh Vũng Tàu	09 Thống Nhất, P. 1, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
337	Oceanward Hotels & Resorts	Khu phố Hải Sơn, TT, Phước Hải, Đất Đỏ	Khách sạn
338	Resort Sao Mai Phú Mỹ	KM47, Quốc lộ 51, Tân Phước, Tân Thành	Khách sạn
339	Khách sạn Thùy Dương	4 Thùy Vân, P8, Vũng Tàu	Khách sạn

340	Khách sạn Vũng Tàu Riva	05 Thùy Vân, Phường 2, Thành phố Vũng Tàu,	Khách sạn
341	Dream House Villa	3F Lạc Long Quân, P2, Vũng Tàu	Khách sạn
342	BH Residence Inn	H55, Phan Chu Trinh, P2, Vũng Tàu	Khách sạn
343	The Beach House Resort	Đường Ven Biển, Xuyên Mộc	Resort
344	Khách sạn Sen Vàng	158 Hạ Long, P. 2, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
345	Công ty TNHH Du lịch Hải Đăng	322 Nguyễn An Ninh, P. 7, Tp. Vũng Tàu	Cty Lữ hành
346	Khách sạn The Coast	300A Phan Chu Trinh, P. 2, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
347	Hai Duong Intourco Resort	1 Thùy Vân, P8, Vũng Tàu	Resort
348	Khu du lịch Sông Ray	Phước Thuận, Xuyên Mộc	Khách sạn
349	Khách sạn Mỹ Vãn	Bàu Sen 4, P2, Vũng Tàu	Khách sạn
350	Phoenix Hotel Vũng Tàu	249 Lê Hồng Phong, Phường 8, Vũng Tàu	Khách sạn
351	Khách sạn Grand	02 Nguyễn Du, P. 1, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
352	The Imperial Hotel	159 Thùy Vân, P. Thắng Tam, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
353	Khách sạn PVC-IC	281 Phan Huy Chú, Phường 3, Vũng Tàu	Khách sạn
354	Oceanward Hotels & Resorts	Khu phố Hải Sơn, TT, Phước Hải, Đất Đỏ	Khách sạn
355	Khách sạn Ngọc Hạnh Beach	49 Thùy Vân, P2, Vũng Tàu	Khách sạn
356	Oceanward Hotels & Resorts	Khu phố Hải Sơn, TT, Phước Hải, Đất Đỏ	Khách sạn
357	Khu du lịch Long Cung	Phường 10, Thành phố Vũng Tàu	Khu du lịch
358	Khách sạn Ocean Star	45 Thùy Vân, P. 2, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
359	Khách sạn Palace	01 Nguyễn Trãi, P.1, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
360	Khách sạn D.I.C Star	Số 169 Thùy Vân, P. 8, TP. Vũng Tàu	Khách sạn
361	Khách sạn Ocean Star	45 Thùy Vân, P. 2, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
362	Khách sạn Corvin	21 Thùy Vân, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
363	Khách sạn Holiday	02 Nguyễn Du, P. 1, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
364	Khách sạn Sao Linh	44A, Phước Hải, Đất Đỏ	Khách sạn
365	Khu nghỉ dưỡng Bangkok	QL55, Bình Châu, Xuyên Mộc	Resort
366	Khách sạn D.I.C Star	Số 169 Thùy Vân, P. 8, TP. Vũng Tàu	Khách sạn
367	Dream House Villa	3F Lạc Long Quân, P2, Vũng Tàu	Khách sạn
368	Khách sạn New Wave Vũng Tàu	151B Thùy Vân, P.Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
369	Nhà hàng Gành Hào	03 Trần Phú, P5, Vũng Tàu	Nhà hàng
370	Ho Coc Beach Resort	Quốc lộ 55, Bình Châu, Xuyên Mộc	Resort
371	Khách sạn D.I.C Star	Số 169 Thùy Vân, P. 8, TP. Vũng Tàu	Khách sạn
372	Cty DL Công Đoàn Giáo Dục VN	261, Lê Hồng Phong, Tp. Vũng Tàu	Cty Lữ hành
373	Khách sạn Petro	63 Trần Hưng Đạo, P1, Vũng Tàu	Khách sạn
374	Vũng Tàu Intourco Resort	1A Thuỷ Vân, P. 8, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
375	The Grand Hồ Tràm Strip	Đường Ven Biển, Phước Thuận, Xuyên Mộc	Khách sạn
376	Hai Nam Villa	59/40 Phan Chu Trinh, Phường 2, Vũng Tàu	Khách sạn
377	Khách sạn Bình Phương	274 Phan Chu Trinh, P2, Vũng Tàu	Khách sạn
378	Khách sạn Bình Minh (Cá treo)	01A Trần Phú, P. 1, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
379	Ho Coc Beach Resort	Quốc lộ 55, Bình Châu, Xuyên Mộc	Resort
380	Khách sạn Queen Garden	H3 Á Châu, Hoàng Hoa Thám, Vũng Tàu	Khách sạn
381	Khu nghỉ dưỡng Leman Cap	60 Hạ Long, Phường 2, Thành phố Vũng Tàu	Khách sạn
382	Khách sạn Kiều Anh	257 Lê Hồng Phong, P. 8, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
383	Khách sạn Valley Mountain	102/6 Trần Phú, P. 5, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
384	Khách sạn Sông Hồng	03 Hoàng Diệu, Phường 1, Vũng Tàu	Khách sạn
385	Khách sạn Bình Xuyên	KM47, Quốc lộ 51, Tân Phước, Tân Thành	Khách sạn
386	Khách sạn Bưu điện vũng Tàu	158 Hạ Long, P. 2, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
387	iRelax Bangkok Resort 2	QL55, Bình Châu, Xuyên Mộc	Khách sạn
388	The Wind Mountain Side Hotel	98 Phan Chu Trinh, P2, Vũng Tàu	Khách sạn
389	Khách sạn Sammy Vũng Tàu	157 Thùy Vân, P. Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn

390	Nhà hàng Maxim	36 Nguyễn Thái Học St., Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
391	Khách sạn Kiều Anh	257 Lê Hồng Phong, P. 8, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
392	Khách sạn Offshore 3	4 Hoàng Diệu, P1, Vũng Tàu	Khách sạn
393	Khách sạn Grand	02 Nguyễn Du, P. 1, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
394	Six Senses Côn Đảo	Bãi Đất Dốc, Côn Đảo	Khách sạn
395	Cassabella Hotel & Apartment	356 Trần Phú, Thành phố Vũng Tàu	Khách sạn
396	Khách sạn Corvin	21 Thùy Vân, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
397	Khách sạn Kiều Anh	257 Lê Hồng Phong, P. 8, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
398	Bình Châu Hot Spring Resort	Bình Châu, Xuyên Mộc	Resort
399	Phoenix Hotel Vũng Tàu	249 Lê Hồng Phong, Phường 8, Vũng Tàu	Khách sạn
400	Khách sạn Trường Thịnh Vũng Tàu	170 Bình Giã, Phường 8, Thành phố Vũng Tàu	Khách sạn
401	Pullman Vũng Tàu Hotel & Resort	Địa chỉ: 15 Thi Sách, P. Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
402	7S Hotel Luxury Beach	208 Phan Chu Trinh, Phường 2, Vũng Tàu	Khách sạn
403	Khách sạn Golf Phú Mỹ	1, Nguyễn Văn Linh, P. Phú Mỹ, Thị Xã Bà Rịa	Khách sạn
404	Nhà hàng Biển Xanh	Trần Bình Trọng, P.NAN, Vũng Tàu	Nhà hàng
405	Cty TNHH DL Cộng Đồng Kiên Giang	27/4, TT Phước Bửu, Xuyên Mộc, BR-VT	Cty Lữ hành
406	Khu nghỉ dưỡng Leman Cap	60 Hạ Long, Phường 2, Thành phố Vũng Tàu	Khách sạn
407	OSC Sunrise Apartment	5 Lê Quý Đôn, Street, Thành phố Vũng Tàu	Khách sạn
408	Khách sạn New Wave Vũng Tàu	151B Thùy Vân, P.Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
409	Khách sạn Romeliess	31 Thùy Vân, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
410	Seaside Resort	Ho Tram - Phuoc Thuan, Bà Rịa - Vũng Tàu	Khách sạn
411	CTy Thiên Nam	662 Trương Công Định, P3, Vũng Tàu	Cty Lữ hành
412	Carmelina Beach Resort	Đường Ven Biển, Phước Thuận, Xuyên Mộc	Khách sạn
413	Khu thể thao Lam Sơn	15 Lê Lợi, P1, Thành phố Vũng Tàu	Khu du lịch
414	Resort Long Châu	Bình Thắng, Bình Châu, Xuyên Mộc	Khách sạn
415	Vũng Tàu Intourco Resort	1A Thùy Vân, P. 8, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
416	Khách sạn Palace	01 Nguyễn Trãi, P.1, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
417	Pullman Vũng Tàu Hotel & Resort	Địa chỉ: 15 Thi Sách, P. Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
418	Công ty Cổ phần Golf Việt Nam	37 Đường 3/2, P. 8, Tp. Vũng Tàu	Cty Lữ hành
419	Công ty Du lịch Quốc tế Bà Rịa-Vũng Tàu	662 Trương Công Định, P. N.A. Ninh, Vũng Tàu	Cty Lữ hành
420	Cty TNHH KS Dầu Khí PTSC	9-11, Hoàng Diệu, P1, Vũng Tàu	Cty Lữ hành
421	Nhà hàng sông rạch hào	Khu 7 Võ Thị Sáu, Huyện Côn Đảo	Nhà hàng
422	Nhà hàng bờ sông	02 Trần Hưng Đạo, P.3, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
423	Nhà hàng hải sản Lộc An	125B Trần Phú, P. 5, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
424	Nhà hàng Thành Phát	02 Nguyễn Du, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
425	Nhà hàng Mỹ Cảnh	169 Thùy Vân, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
426	Nhà hàng hải sản Rù Rì - Cafe Rù Rì	1A Trần Phú, Bãi trước, TP. Vũng Tàu	Nhà hàng
427	Quán Tuyết Vân	01 Hoàng Hoa Thám, P.3, Tp.Vũng Tàu	Nhà hàng
428	Quán Tuyết Vân 2	426 Thống Nhất Mới, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
429	Nhà hàng Vườn Bàng	239B Lê Hồng Phong, P. 8, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
430	Nhà hàng Gành Hào	03 Trần Phú, P. 5, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
431	Nhà hàng Gành Hào 2	09 Hạ Long, P. 2, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
432	Nhà hàng Phương Trang	1Ô11/13 Ấp An Hòa, Xã Lộc An, huyện Đất Đỏ	Nhà hàng
433	Quán Bầy Giai	46 Hoàng Hoa Thám, P. 2, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
434	Quán ăn 95	36 Trần Hưng Đạo, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
435	Bún Thái Ngọc Lan	10 Mạc Đĩnh Chi, P. 4, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
436	Garden Coffee - Barkery	128 Hoàng Hoa Thám, P. 2, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
437	Khu Du lịch Biển DIC	02 Thùy Vân, P. 8, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
438	Nhà hàng 7 Chuyển	33 Phan Bội Châu, P. 2, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng

439	Nhà hàng Cây Bàng	93-95 Trần Phú, P. 5, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
440	Quán bánh khọt Cô Ba Vũng Tàu	01 Hoàng Hoa Thám, P. 3, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
441	Quán ăn Điềm Nhở	128 Ô1, KP. Thanh Bình, Thị trấn Đất Đỏ, Huyện Đất Đỏ	Nhà hàng
442	Nhà hàng Thu Ba	Khu 7 Võ Thị Sáu, Huyện Côn Đảo	Nhà hàng
443	Nhà hàng Lan Rừng	02 Trần Hưng Đạo, P.3, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
444	Nhà hàng hải sản Lâm Đường	125B Trần Phú, P. 5, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
445	Nhà hàng Cafe Vườn Tao Ngộ	501 Cách Mạng Tháng Tám, Tp. Bà Rịa	Nhà hàng
446	Nhà hàng Nam Định	Khu 5 Ngô Gia Tự, H. Côn Đảo	Nhà hàng
447	Nhà hàng Huê Anh	15A Trương Công Định, P. 1, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
448	Khu Du lịch San Hô Xanh	151 Thùy Vân, P. Thắng Tam, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
449	Nhà hàng Sông Rạch Hào 1	KP 2, P. Phước Trung, Tp. Bà Rịa	Nhà hàng
450	Nhà hàng Hải Sản Ốt	Khu 5, Nguyễn Đức Thuận, H. Côn Đảo	Nhà hàng
451	Cafe Mũi Đá	09 Hạ Long, P. 2, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
452	Cafe OBai 1	02 Nguyễn Bình Khiêm, P. Thắng Tam, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
453	Cafe OBai 2	08 Phùng Khắc Khoan, P. 1, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
454	Nhà hàng Con Sò Vàng	Số 08 Thùy Vân, P. 2, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
455	Nhà hàng Asian House	Số 02 Nguyễn Du, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
456	Nhà hàng – Bar Rồng Vàng	Số 169 Thùy Vân, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
457	Bánh khọt Gốc Vú Sữa	Số 14 Nguyễn Trường Tộ, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
458	Bánh Bèo Tuyết Mai	09 Phan Châu Trinh, P. 2, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
459	Cơm niêu Hoa Sữa	569 Nguyễn An Ninh, P. Nguyễn An Ninh, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
460	Quán Cù Chuối	Số 19 Hoàng Hoa Thám, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
461	Nhà hàng Nhật Bản Vi Biển	Số 17 Lê Lợi, P. 1, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
462	Quán Cô Nền	Số 06 Trần Phú, P. 1, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
463	Quán Cối Xay Gió	Số 362 Trương Công Định, P. 8, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
464	Gà Rán KFC	Nhà ga tàu cánh ngầm – Số 09 Hạ Long, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
465	Quán Hải Sản Tuần Kiệt	Khu phố Hải Trung, Long Hải, Long Điền	Nhà hàng
466	Quán Phở Minh - Văn Hiến - Sài Gòn	12B Hoàng Hoa Thám - P.2 - Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
467	Nhà hàng Hùng Chi	F19 Ông Ích Khiêm, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
468	Mì Vịt Tiềm Thượng Hải	95A Lê Lợi, P. 6, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
469	Hủ tíu mì sườn Tùng Hưng	44 Lý Tự Trọng, P. 3, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
470	Hủ tíu mì Thủy	124 Ba Cu, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
471	Hủ tíu Nam Vang	99 Lê Lai, P. 1, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
472	Mì Quán Ramen Việt	36 Nguyễn Kim, P. 4, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
473	Cháo Lươn Khánh Hân	Đường Chí Linh 9, Thành phố Vũng Tàu	Nhà hàng
474	Bò nẻ 3 ngon	348 Lê Hồng Phong, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
475	Bún Ốc Thảo Nhung:	281 Trương Công Định, P. 3, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
476	Quán Tri Kì,	Đường Nguyễn Đức Thuận, Côn Đảo	Nhà hàng
477	Quán Gia Đình, khu N7.	Đường Võ Thị Sáu, Côn Đảo	Nhà hàng
478	Quán Dê lang thang	2 Tôn Đức Thắng, Côn Đảo	Nhà hàng
479	Nhà hàng Côn Sơn	38 Nguyễn Huệ, Côn Đảo	Nhà hàng
480	Nhà hàng Poulo Condor	Đường Hoàng Phi Yến, Côn Đảo	Nhà hàng
481	Nhà hàng ATC	Đường Phạm Văn Đồng, Côn Đảo	Nhà hàng
482	Nhà hàng Phương Hạnh	Đường Phan Chu Trinh, Côn Đảo	Nhà hàng
483	Nhà hàng Thanh Huyền	Đường Nguyễn Đức Thuận, Côn Đảo	Nhà hàng
484	Nhà hàng Thu Ba,	Đường Hoàng Phi Yến, Côn Đảo	Nhà hàng

485	Nhà găng Yến Vân	38 Nguyễn Huệ, Côn Đảo	Nhà hàng
486	Nhà hàng sông rạch hào	Khu 7 Võ Thị Sáu, Huyện Côn Đảo	Nhà hàng
487	Nhà hàng bờ sông	02 Trần Hưng Đạo, P.3, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
488	Nhà hàng hải sản Lộc An	125B Trần Phú, P. 5, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
489	Nhà hàng Thành Phát	02 Nguyễn Du, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
490	Nhà hàng Mỹ Cảnh	169 Thùy Vân, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
491	Nhà hàng hải sản Rù Rì - Cafe Rù Rì	1A Trần Phú, Bãi trước, TP. Vũng Tàu	Nhà hàng
492	Quán Tuyết Vân	01 Hoàng Hoa Thám, P.3, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
493	Nhà hàng hải sản Lâm Đường	125B Trần Phú, P. 5, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
494	Nhà hàng Cafe Vườn Tao Ngộ	501 Cách Mạng Tháng Tám, Tp. Bà Rịa	Nhà hàng
495	Nhà hàng Nam Định	Khu 5 Ngô Gia Tự, H. Côn Đảo	Nhà hàng
496	Nhà hàng Huê Anh	15A Trương Công Định, P. 1, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
497	Khu Du lịch San Hô Xanh	151 Thùy Vân, P. Thắng Tam, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
498	Nhà hàng Sông Rạch Hào 1	KP 2, P. Phước Trung, Tp. Bà Rịa	Nhà hàng
499	Nhà hàng Hải Sản Ốt	Khu 5, Nguyễn Đức Thuận, H. Côn Đảo	Nhà hàng
500	Cafe Mũi Đá	09 Hạ Long, P. 2, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
501	Cafe OBai 1	02 Nguyễn Bình Khiêm, P. Thắng Tam, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
502	Cafe OBai 2	08 Phùng Khắc Khoan, P. 1, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
503	Mì Vịt Tiềm Thượng Hải	95A Lê Lợi, P. 6, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
504	Hủ tíu mì sườn Tùng Hưng 2	144 Lê Văn Lộc, P.93, Vũng Tàu	Nhà hàng
505	Hủ tíu mì Thủy	124 Ba Cu, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
506	Hủ tíu Nam Vang	99 Lê Lai, P. 1, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
507	Mì Quán Ramen Việt	36 Nguyễn Kim, P. 4, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
508	Cháo Lươn Khánh Hân	Đường Chí Linh 9, Thành phố Vũng Tàu	Nhà hàng
509	Bò nế 3 ngon	348 Lê Hồng Phong, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
510	Bún Ốc Thảo Nhung:	281 Trương Công Định, P. 3, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
511	Resort Sao Mai Phú Mỹ	KM47, Quốc lộ 51, Tân Phước, Tân Thành	Khách sạn
512	Khách sạn Bưu điện vũng Tàu	158 Hạ Long, P. 2, Tp. Vũng Tàu	Khách sạn
513	iRelax Bangkok Resort	QL55, Bình Châu, Xuyên Mộc	Khách sạn
514	The Wind Mountain Side Hotel	98 Phan Chu Trinh, P2, Vũng Tàu	Khách sạn
515	Khách sạn Sammy Vũng Tàu	157 Thùy Vân, P. Thắng Tam, Vũng Tàu	Khách sạn
516	Nhà hàng Maxim	36 Nguyễn Thái Học St., Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
517	Nhà hàng bờ sông	02 Trần Hưng Đạo, P.3, Tp. Vũng Tàu	Nhà hàng
518	Nhà hàng Vĩnh Tường	374/8 Lê Văn Lộc, Vũng Tàu	Nhà hàng
519	Nhà hàng hải sản Đồng Quê	459/45 Trương Công Định, Vũng Tàu	Nhà hàng