

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN

TRẦN THỊ VIỆT HOÀI

CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC
NGÀNH DU LỊCH Ở THÀNH PHỐ NHA TRANG

LUẬN VĂN THẠC SĨ XÃ HỘI HỌC

HÀ NỘI – 2013

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN

TRẦN THỊ VIỆT HOÀI

CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC
NGÀNH DU LỊCH Ở THÀNH PHỐ NHA TRANG

Chuyên ngành: Xã hội học

Mã số: 60.31.30

LUẬN VĂN THẠC SĨ

Người hướng dẫn khoa học: **PGS.TS TRỊNH VĂN TÙNG**

HÀ NỘI - 2013

MỤC LỤC

MỤC LỤC.....	4
DANH MỤC BẢNG.....	6
DANH MỤC BIỂU.....	6
PHẦN MỞ ĐẦU.....	7
1. Lý do chọn đề tài.....	7
2. Lược sử về vấn đề nghiên cứu.....	9
3. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài.....	15
4. Mục đích nghiên cứu.....	15
5. Nhiệm vụ nghiên cứu.....	15
6. Đối tượng, khách thể, phạm vi nghiên cứu.....	16
6.1. Đối tượng nghiên cứu.....	16
6.2. Khách thể nghiên cứu.....	16
6.3. Phạm vi nghiên cứu.....	16
7. Câu hỏi nghiên cứu.....	16
8. Giả thiết nghiên cứu.....	16
9. Phương pháp thu thập và xử lý thông tin.....	17
9.1. Phương pháp phân tích tài liệu.....	17
9.2. Phương pháp phỏng vấn bảng hỏi.....	17
9.3. Phương pháp phỏng vấn sâu.....	17
9.4. Phương pháp xử lý thông tin.....	17
10. Khung phân tích.....	18
11. Kết cấu của luận văn.....	18
PHẦN NỘI DUNG.....	19
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN CỦA ĐỀ TÀI.....	19
1.1. CƠ SỞ LÝ LUẬN.....	19
1.1.1. Các khái niệm liên quan đến đề tài.....	19
1.1.1.1. Nguồn nhân lực.....	19
1.1.1.2. Chất lượng nguồn nhân lực.....	22
1.1.1.3. Ngành du lịch.....	24
1.1.1.4. Chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch.....	26
1.1.2. Lý thuyết tiếp cận.....	27
1.1.2.1. Quan điểm duy vật biện chứng và quan điểm duy vật lịch sử.....	27
1.1.2.2. Lý thuyết nguồn vốn con người.....	28

1.1.2.3. Loại hình lý tưởng của Max Weber	30
1.2. CƠ SỞ THỰC TIỄN: ĐẶC ĐIỂM CỦA ĐỊA BÀN NGHIÊN CỨU	31
Chương 2. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC NGÀNH DU LỊCH Ở THÀNH PHỐ NHA TRANG	34
2.1. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC NGÀNH DU LỊCH.....	34
2.1.1. Tổng quát quy mô, cơ cấu nguồn nhân lực ngành du lịch.....	34
2.1.1.1. Quy mô nguồn nhân lực ngành du lịch.....	34
2.1.1.2. Cơ cấu nguồn nhân lực ngành du lịch.....	35
2.1.2. Chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch.....	38
2.1.2.1. Thâm niên công tác và trình độ học vấn.....	42
2.1.2.2. Trình độ chuyên môn nghiệp vụ	43
Chương 3. CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC NGÀNH DU LỊCH THÀNH PHỐ NHA TRANG.....	49
3.1. CHÍNH SÁCH PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC.....	49
3.2. QUẢN LÝ NGUỒN NHÂN LỰC	54
3.3. ĐÀO TẠO, THU HÚT VÀ SỬ DỤNG NGUỒN NHÂN LỰC	58
3.4. YẾU TỐ TỪ PHÍA NGƯỜI LAO ĐỘNG	66
KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ	70
1. KẾT LUẬN.....	70
2. KHUYẾN NGHỊ.....	71
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	73
PHỤ LỤC.....	75

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1. Cơ cấu lao động theo giới tính trong các cơ sở.....	35
lưu trú ở thành phố Nha Trang.....	35
Bảng 2.3. Cơ cấu lao động theo trình độ học vấn và thâm niên công tác.....	42
Bảng 2.4. Dự báo nhu cầu nhân lực du lịch trực tiếp đến năm 2020.....	50
Bảng 3.1. Các yếu tố ưu tiên khi tuyển dụng nhân sự	52
Bảng 3.2. Các tiêu chí ưu tiên trong quá trình phân công công việc	64
Biểu 3.3. Mức độ hài lòng về việc sử dụng lao động tại nơi đang công tác...	65
Bảng 3.4. Mức độ hài lòng về một số yếu tố trong công việc	66
Bảng 3.5. Đánh giá về môi trường công việc hiện tại	68

DANH MỤC BIỂU

Biểu 2.1. Cơ cấu lao động theo độ tuổi.....	37
Biểu 2.2. Đánh giá trình độ ngoại ngữ của bản thân.....	45
Biểu 2.3. Số lao động chia theo khu vực công việc	46
Biểu 2.4. Hình thức đào tạo được tham gia	47
Biểu 2.5. Mức độ đáp ứng nhu cầu công việc.....	47
Biểu 3.1. Những yếu tố tác động đến quá trình quy hoạch cán bộ nguồn.....	51
Biểu 3.2. Mức độ hiệu quả của các chính sách.....	54
Biểu 3.3. Đối tượng quản lý người lao động trong ngành du lịch.....	55
Biểu 3.4. Tiêu chí đánh giá nhân viên.....	56
Biểu 3.5. Mức độ hài lòng về hoạt động quản lý nhân sự	57
Biểu 3.6. Mức độ tổ chức đào tạo chuyên môn, nghiệp vụ	61
Biểu 3.7. Đối tượng được tham gia đào tạo chuyên môn, nghiệp vụ	61
Biểu 3.8. Mức độ hài lòng đối với các hoạt động đào tạo đã được tổ chức ...	62
Biểu 3.9. Nguyên vọng của người lao động.....	69

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Phát triển nguồn nhân lực đang là vấn đề thu hút sự quan tâm của các nhà xã hội học cũng như các nhà quản lý trên thế giới. Tiến trình phát triển của lịch sử nhân loại đã chứng minh vai trò quan trọng của nguồn nhân lực trong quá trình sản xuất vật chất, tinh thần cũng như tái sản xuất con người. Tuy nhiên, việc đánh giá đúng chất lượng nguồn nhân lực của mỗi quốc gia ở từng giai đoạn lại có những sự khác biệt trong tiến trình phát triển. Có thể thấy, con người luôn ở vị trí trung tâm trong toàn bộ chiến lược phát triển kinh tế - xã hội, lấy việc phát huy nguồn lực con người làm yếu tố cơ bản cho sự phát triển nhanh và bền vững.

Nằm trong khu vực phát triển năng động nhất thế giới, giai đoạn vừa qua cùng với quá trình đổi mới và hội nhập của đất nước, du lịch Việt Nam đã có bước tăng trưởng mạnh về quy mô, lượng khách, thu nhập, đầu tư và tạo việc làm. Dự báo trong thập kỷ tới, du lịch Việt Nam tiếp tục tăng trưởng cao và từng bước chuyển dịch sang phát triển về chất dựa vào đầu tư chiều sâu khai thác yếu tố con người. Dự thảo Chiến lược Phát triển Du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn 2030 đã xác định mục tiêu đưa Việt Nam trở thành điểm đến hấp dẫn, có đẳng cấp trong khu vực, phát triển du lịch thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, có tính chuyên nghiệp, hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật đồng bộ, hiện đại; sản phẩm du lịch chất lượng, đa dạng, có thương hiệu, có sức cạnh tranh, mang đậm bản sắc văn hoá dân tộc, thân thiện với môi trường. Đến năm 2015 đón 7-8 triệu lượt khách quốc tế; 32-35 triệu lượt khách nội địa; thu nhập du lịch đạt 10-11 tỷ USD, đóng góp 5,5-6% GDP, tạo ra 2,2 triệu việc làm trong đó 620.000 việc làm trực tiếp; đến năm 2020 phấn đấu đón 11-12 triệu lượt khách quốc tế; 45-48 triệu lượt khách nội địa; thu

nhập du lịch đạt 18-19 tỷ USD, đóng góp 6,5-7% GDP, tạo ra 3 triệu việc làm, trong đó 870.000 việc làm trực tiếp. Theo dự báo của Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch, đến năm 2015 ngành du lịch cần tới 620.000 lao động trực tiếp trong tổng số 2,2 triệu việc làm do du lịch tạo ra và đến 2020 tương ứng sẽ cần 870.000 lao động trực tiếp trong tổng số 3 triệu việc làm do du lịch tạo ra. Nhu cầu nhân lực theo cơ cấu trình độ đào tạo, lĩnh vực ngành nghề từng loại lao động ở từng giai đoạn rất khác nhau tùy thuộc vào yêu cầu tăng trưởng ở từng lĩnh vực. Cũng theo dự báo trên, nửa đầu thập kỷ này sẽ cần nhiều nhân lực được đào tạo theo các ngành nghề với tỷ lệ tăng thêm hàng năm 9,6% và tăng nhẹ với tỷ lệ 8,1% vào nửa thập kỷ tiếp. Có thể thấy rằng, quy mô dịch vụ tiếp tục mở rộng nên lao động lĩnh vực dịch vụ khách sạn, nhà hàng sẽ tăng nhanh hơn. Lao động cần đào tạo ở trình độ đại học, trên đại học, lao động quản lý tăng nhanh hơn mặt bằng chung do nhu cầu quản lý; lao động nghiệp vụ cần nhiều trong thời gian tới như văn phòng du lịch, đại lý lữ hành, hướng dẫn do mở rộng nhiều loại hình du lịch phong phú; nghiệp vụ buồng, bàn, bar cũng tăng cao hơn mặt bằng chung do đây là lĩnh vực cần nhiều lao động dịch vụ. Bên cạnh đó, Bộ Văn hóa Thể thao Du lịch đã ra Quyết định số 3066/QĐ-BVHTT&du lịch phê duyệt Quy hoạch phát triển nhân lực ngành Du lịch giai đoạn 2011-2020. Đây được coi là bước đi đầu tiên thực hiện Chiến lược phát triển nhân lực quốc gia đến năm 2020 trong lĩnh vực du lịch, làm cơ sở cho việc xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực ngành Du lịch. Tuy nhiên, để đáp ứng đúng yêu cầu đó đòi hỏi nhân lực du lịch không chỉ được đào tạo đủ về số lượng mà phải đáp ứng yêu cầu về chất lượng, tức cần có trình độ kiến thức, kỹ năng quản lý điều hành, kỹ năng nghiệp vụ chuyên môn, ngoại ngữ cũng như phẩm chất, thái độ nghề nghiệp phù hợp. Hay nói cách khác, hướng đến phát triển ngành du lịch, cần có nguồn nhân lực chất lượng nhằm đáp ứng đầy đủ nhu cầu xã hội đặt ra.

Thành phố Nha Trang từ lâu đã được xem là thành phố du lịch. Trên thực tế, ngành dịch vụ du lịch ở đây đã được xác định là ngành kinh tế mũi nhọn. Trong những năm gần đây, công tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch của thành phố Nha Trang đã đào tạo được hơn 900 cán bộ quản lý và nhân viên phục vụ trong ngành. Bên cạnh đó, các trường trung học chuyên nghiệp, đại học, cao đẳng thực hiện chương trình giảng dạy lồng ghép giới thiệu văn hóa du lịch địa phương ở các bộ môn khoa học xã hội của trường; tổ chức các lớp đào tạo ngắn hạn và dài hạn chuyên ngành du lịch với gần 3.000 học viên. Tuy nhiên, vấn đề lớn đặt ra đó là nguồn nhân lực hiện tại vẫn chưa thể đáp ứng được nhu cầu hiện tại. Đồng thời, câu hỏi về chất lượng nguồn nhân lực du lịch ở thành phố Nha Trang vẫn chưa được giải đáp ổn thỏa; những yếu tố trực tiếp, gián tiếp ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực du lịch là gì? Việc nghiên cứu và phân tích thực trạng chất lượng nguồn nhân lực du lịch của thành phố Nha Trang để có những giải pháp nhằm tạo ra một sự chuyển biến về chất, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch thành nhiệm vụ cấp thiết. Vì vậy, chúng tôi đã chọn đề tài nghiên cứu: ***“Các yếu tố tác động đến chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch ở thành phố Nha Trang”***.

2. Lược sử về vấn đề nghiên cứu

Nguồn nhân lực là vấn đề có tầm quan trọng mang tính toàn cầu. Chính vì vậy nó đã nhận được sự quan tâm của không chỉ các nhà khoa học, các trường đại học, các viện nghiên cứu mà còn của những tổ chức quốc tế lớn. World Bank (Ngân hàng thế giới) - một tổ chức quốc tế đầy uy quyền cũng đặc biệt quan tâm tới vấn đề nguồn nhân lực. Tổ chức này đã tiến hành nhiều cuộc điều tra về nhân lực dưới nhiều góc độ tại rất nhiều quốc gia trên thế giới. Trang Web của World Bank có thể cung cấp cho chúng ta rất nhiều tài liệu về nguồn nhân lực trong đó có một số ấn phẩm đáng chú ý như “Managing human resources in a decentralized context” (Quản lý nguồn nhân

lực trong bối cảnh phi tập trung hoá) của tác giả Amanda E. Green; “Meeting human resources needs” (Đáp ứng các nhu cầu về nguồn nhân lực) của Karen Lashman.

UNESCO - tổ chức văn hoá, khoa học, giáo dục của Liên hợp quốc cũng rất quan tâm tới vấn đề nguồn nhân lực, thể hiện bằng một loạt các công trình nghiên cứu về đề tài này đã được xuất bản như “Educational planning and human resource development” (Kế hoạch giáo dục và phát triển nguồn nhân lực) của F. Harbison. Công trình này được coi là một trong những bộ từng thư của UNESCO, trình bày các quan điểm hiện đại về kế hoạch hoá và quản lý giáo dục, nguồn nhân lực, dùng phương pháp hệ thống để phân tích mối liên hệ giữa các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển nguồn nhân lực ở các nước đang phát triển. Một công trình khác: “Toward a system of human resources indicators for less developed countries” (Hướng đến hệ thống chỉ báo nguồn nhân lực cho các nước kém phát triển) của Zymunt Gostkowski giới thiệu một dự án của UNESCO nghiên cứu về nguồn nhân lực, đưa ra các chỉ số cho việc nghiên cứu phát triển nguồn nhân lực mà điểm mấu chốt là mối liên hệ giữa nguồn nhân lực với phát triển kinh tế ở các nước chậm phát triển.

Ngoài ra, còn có thể kể đến những ấn phẩm đáng chú ý về chủ đề nguồn nhân lực của tổ chức quốc tế như UNDP, chương trình phát triển của Liên hợp quốc, với những báo cáo hàng năm về tình hình phát triển con người (Human development report), cung cấp một cách đầy đủ và cập nhật chỉ số phát triển con người của hầu hết các quốc gia trên thế giới được sắp xếp theo thứ tự từ cao xuống thấp. Đặc biệt, chương trình liên hợp quốc (UNDP) đã đề ra 5 nhân tố của sự phát triển nguồn nhân lực, đó là giáo dục và đào tạo, sức khoẻ và dinh dưỡng, môi trường, việc làm và sự giải phóng con người; trong đó giáo dục và đào tạo là bộ phận cơ bản nhất, quan trọng nhất để phát triển nguồn nhân lực. Một số tổ chức quốc tế quan trọng khác, như WHO - tổ chức

Y tế thế giới cũng có những nghiên cứu quan tâm tới nguồn nhân lực từ khía cạnh sức khoẻ; ILO - tổ chức Lao động quốc tế đã phát hành những ấn phẩm về chủ đề nguồn nhân lực và vấn đề đào tạo ngay sau khi kết thúc hội thảo (Human development and training, ILO, Geneva, 2003, 2004)...

Ở Việt Nam, Mai Quốc Liên trong bài viết “Từ một vài phương pháp tiếp cận mới mối quan hệ văn hoá (chủ yếu là giáo dục) - con người - nguồn nhân lực, bàn về một số vấn đề văn hoá - con người - nguồn nhân lực đầu thế kỷ XXI”, đã đề cập đến những đóng góp về mặt lý luận của Lê Thành Khôi trong cuốn sách “Giáo dục và những nền văn minh” về một số quan điểm giáo dục. Tác giả nhấn mạnh “Hiện tượng bất bình đẳng trong giáo dục đưa đến các hiện tượng văn hoá, phản giáo dục” [1,684]. Trên cơ sở đó, tác giả đặt ra những vấn đề cần suy nghĩ trong công tác đào tạo, phát triển nguồn nhân lực ở nước ta hiện nay.

Cùng bàn về chất lượng nhân lực tại các doanh nghiệp, tác giả Phạm Thanh Đức trong bài viết “Vài nét về thực trạng nguồn nhân lực Việt Nam hiện nay” [2, 266] đã khái quát thực trạng nguồn nhân lực Việt Nam với những số liệu cụ thể thống kê trình độ đào tạo của cán bộ khoa học và công nghệ đang trực tiếp tham gia vào thị trường lao động trong các khu vực kinh tế. Đồng thời, tác giả cũng chỉ ra một số yếu kém trong đào tạo hiện nay như đào tạo đại học, cao đẳng, hạn chế về trình độ của đội ngũ cán bộ khoa học công nghệ, sự hấp thụ về lực lượng kế cận “Công tác quản lý còn nhiều sơ hở, lỏng lẻo, thiếu những quy chế chặt chẽ nên có khá đông cán bộ quản lý các ngành tuy học vấn và trình độ chuyên môn yếu kém, song lại được hợp thức hoá về bằng cấp và học vị đã trở thành một lực lượng cản trở cho sự phát triển đất nước” [2,274]. Tác giả đã chỉ ra nguyên nhân cơ bản của những yếu kém nguồn nhân lực hiện nay. Đó là sự mất cân đối trong đào tạo giữa các ngành luật, kinh tế... với các ngành khoa học cơ bản, chương trình đào tạo chưa cập nhật

tiến bộ khoa học, công nghệ, giáo dục đào tạo chưa thực sự gắn liền với nghiên cứu, với thực tiễn sản xuất và nhu cầu của đời sống xã hội. Bên cạnh đó mặt trái của nền kinh tế thị trường từng ngày, từng giờ tác động đến đạo đức, lối sống của con người cũng ảnh hưởng đến quá trình đào tạo nguồn nhân lực của đất nước.

Trong hội thảo “Nghiên cứu văn hoá, con người, nguồn nhân lực đầu thế kỷ XXI”, Vũ Hoàng Ngân đã có bài viết mang tên “Một số thay đổi của quản lý nguồn nhân lực ở Việt Nam trong quá trình chuyển đổi nền kinh tế sang cơ chế thị trường”. Sau khi phân tích những thay đổi của công tác quản lý nguồn nhân lực ở Việt Nam như công tác tuyển dụng nhân lực, công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực, công tác tiền lương, tác giả đã nhấn mạnh chất lượng đào tạo có liên quan đến đào tạo ở bậc đại học. Theo tác giả, công tác tuyển sinh hiện nay còn nhiều điểm yếu. Chỉ tiêu tuyển sinh “chưa dựa vào các tín hiệu cũng như các phân tích của thị trường lao động... Ngoài ra sự áp đặt, can thiệp vẫn còn khá nặng nề của Nhà nước lên mức phí ở các trường đại học có thể là nguyên nhân cho việc, hạn chế của quá trình chuyển đổi sang nền kinh tế thị trường trong công tác đào tạo nguồn nhân lực, cũng như tác động phần nào đến chất lượng đào tạo hiện nay” [1, 752]. Cũng tại hội thảo này, Mạc Văn Trang bày tỏ quan điểm nguồn nhân lực thông qua một tham luận của mình với tiêu đề “Giáo dục thái độ nghề nghiệp - Một yêu cầu cơ bản và cấp bách trong đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực”, tác giả đã phân tích khá chi tiết những yêu cầu giáo dục thái độ nghề nghiệp trong giai đoạn hiện nay mà cụ thể là giáo dục thái độ đúng đắn về sức lao động và hàng hoá sức lao động; thái độ với nghề nghiệp, công việc; thái độ với đồng nghiệp; với người quản lý và với khách hàng. Theo tác giả, hiện nay việc giáo dục thái độ nghề nghiệp trong quá trình tuyển chọn lao động, ký kết hợp đồng, thích ứng lao động chưa được chú ý. Và dù nguồn nhân lực được đào tạo ở cấp độ nào,

ngành nghề nào cũng cần có thái độ nghề nghiệp đáp ứng yêu cầu của công việc và môi trường lao động.

Nguyễn Hữu Dũng với bài “Phát triển nguồn nhân lực Việt Nam đầu thế kỷ XXI” [1] đã đưa ra cách tiếp cận mới nhằm phát triển nguồn nhân lực. Đó là đầu tư vào con người và thông qua giáo dục, đào tạo nghề nghiệp và chăm sóc sức khoẻ. Tác giả đề cập đến các yếu tố tác động đến quá trình phát triển nguồn nhân lực đầu thế kỷ 21. Đó là sự phát triển của khoa học, công nghệ; là xu hướng toàn cầu hoá và hội nhập; là sự phát triển nền kinh tế thị trường, trong đó, xoá bỏ bao cấp trong đào tạo nguồn nhân lực là hướng đi cơ bản trong đổi mới cơ chế đào tạo nguồn nhân lực, tiến tới từng bước hình thành thị trường đào tạo.

Trong khi đó, Phạm Văn Đức lại tập trung phân biệt giữa nguồn nhân lực và nguồn lực con người. Tác giả chỉ ra rằng, hai khái niệm này đều đề cập đến số lượng, khả năng chuyên môn, trình độ văn hoá, thái độ đối với công việc cũng như mong muốn tự hoàn thiện. Trong bài viết “Nghiên cứu nguồn nhân lực ở Việt Nam, khía cạnh kinh tế và văn hoá”, tác giả bàn luận về yếu tố rất quan trọng của nguồn nhân lực. Đó là số lượng và chất lượng của nguồn nhân lực. Trong đó chất lượng nguồn nhân lực được hiểu là yếu tố trí tuệ, đảm bảo “tính vô tận, tính không bị cạn kiệt, tính khai thác không bao giờ hết của nguồn nhân lực” [1, 328]. Cũng trong bài viết, tác giả đưa ra kết quả đánh giá chất lượng nguồn nhân lực hiện nay được tiến hành trên 394 cán bộ công tác khoa học và giáo dục ở các tỉnh Khánh Hoà, Quảng Trị, Thừa Thiên- Huế, Ninh Thuận, Đà Nẵng. Có 55.8% số người lo lắng về hiện tượng thương mại hoá giáo dục; 43.1% lo lắng sự xuống cấp về đạo đức trong giáo dục; 33% lo lắng về bằng giả [1, 330], Tác giả đi đến kết luận nghiên cứu nguồn nhân lực để tìm ra những giải pháp khai thác và sử dụng nó một cách có hiệu quả, cần tiến hành nghiên cứu nguồn nhân lực trong một chỉnh thể, tức là việc nghiên

cứu không chỉ dựa trên lĩnh vực kinh tế- kỹ thuật mà còn ở các khía cạnh văn hoá- xã hội.

Lê Hương trong bài “Tăng cường nguồn nhân lực một hướng nghiên cứu”, nguồn nhân lực gồm 2 yếu tố cấu thành: thứ nhất là những phẩm chất của con người với tư cách là lực lượng lao động; thứ hai là tính tích cực của con người, tức là quá trình đưa nền tảng cơ sở trở thành nghị lực thực sự tham gia vào sản xuất xã hội, trong đó yếu tố thứ hai quyết định sức mạnh của nguồn nhân lực. Tác giả cũng đã đưa ra những kết quả nghiên cứu khá thuyết phục về mức độ tác động của một số nhân tố đến tính tích cực nghề nghiệp của nguồn nhân lực hoạt động trong lĩnh vực khoa học xã hội và nhân văn. Tác giả chỉ ra nhân tố chủ quan bao gồm niềm tin vào bản thân, vào tương lai ngành nghề, niềm tin vào công bằng xã hội và hứng thú nghề nghiệp; nhân tố khách quan gồm những điều kiện về văn hoá, lối sống đặc trưng của cả một dân tộc và những điều kiện việc làm hiện có. Trong các nhân tố ấy, hứng thú nghề nghiệp có tác động mạnh nhất đến ý chí, đến sự nỗ lực của mỗi người trong công việc. Kết quả nghiên cứu còn cho thấy niềm tin vào công bằng xã hội tuy tương quan không mạnh lắm với tính tích cực nghề nghiệp, nhưng nếu được bổ sung sự hứng thú nghề nghiệp thì năng lực của mỗi người sẽ được nhân lên gấp bội. Tác giả cũng gợi ý nghiên cứu về điều kiện việc làm, tìm hiểu cách thức quản lý, cách thức đánh giá hiệu quả công việc, phân phối thu nhập, đào tạo và đào tạo lại...

Chúng ta có thể thấy rằng, chủ đề nguồn nhân lực là một chủ đề nghiên cứu hết sức phong phú, đa dạng và cũng nhận được sự quan tâm rộng lớn của nhiều tổ chức, cá nhân trên thế giới. Bản thân điều này cũng đủ chứng minh được tầm quan trọng của yếu tố con người, yếu tố nguồn nhân lực trong các quá trình hoạt động và phát triển xã hội. Tuy nhiên, những nghiên cứu nêu trên không mấy chú trọng đến các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn

nhân lực. Đây chính là điều mà đề tài muốn bổ sung và đóng góp nhằm làm dày dặn hơn những nghiên cứu về nguồn nhân lực.

3. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài

Về ý nghĩa khoa học, đề tài vận dụng một số lý thuyết và phương pháp xã hội học để nghiên cứu hướng đến giải thích các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch ở thành phố Nha Trang. Kết quả nghiên cứu của luận văn sẽ góp phần làm phong phú thêm cho việc vận dụng lý thuyết xã hội học vào giải thích các vấn đề xã hội. Bên cạnh đó, luận văn cũng trực tiếp đóng góp những thông tin thiết thực cho lĩnh vực xã hội học du lịch.

Về ý nghĩa thực tiễn, đề tài luận văn là nghiên cứu ứng dụng nhằm đánh giá thực trạng chất lượng nguồn nhân lực du lịch của Nha Trang và phân tích những yếu tố tác động đến chất lượng nguồn nhân lực. Kết quả của đề tài đưa ra sự giá khách quan, giúp các cấp lãnh đạo triển khai, thực hiện chủ trương và biện pháp xây dựng chiến lược phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch trong tương lai có chất lượng và hiệu quả tại thành phố Nha Trang.

4. Mục đích nghiên cứu

Nghiên cứu nhằm mục đích tìm hiểu các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch tại thành phố Nha Trang từ đó đưa ra những đề xuất giải pháp, khuyến nghị giúp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch tại địa bàn nghiên cứu.

5. Nhiệm vụ nghiên cứu

Nghiên cứu tìm hiểu thực trạng chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch tại thành phố Nha Trang.

Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch tại thành phố Nha Trang.

Đề xuất những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch tại thành phố Nha Trang.

6. Đối tượng, khách thể, phạm vi nghiên cứu

6.1. Đối tượng nghiên cứu

Những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch.

6.2. Khách thể nghiên cứu

Những cá nhân trực tiếp tham gia lao động tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch và các nhà quản lý du lịch.

6.3. Phạm vi nghiên cứu

Địa bàn nghiên cứu: thành phố Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa.

Thời gian nghiên cứu: từ tháng 3 năm 2012 đến tháng 1 năm 2013.

Nội dung nghiên cứu: do điều kiện và thời gian nghiên cứu còn hạn chế nên đề tài chỉ tập trung nghiên cứu thực trạng chất lượng nguồn nhân lực và các nhân tố tác động đến chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch tại thành phố Nha Trang.

7. Câu hỏi nghiên cứu

Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch tại thành phố Nha Trang hiện nay như thế nào?

Những yếu tố nào tác động đến chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch tại thành phố Nha Trang?

8. Giả thiết nghiên cứu

Chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch tại thành phố Nha Trang chưa cao, thể hiện rõ nhất thông qua các chỉ báo về đào tạo và trình độ chuyên môn nghiệp vụ.

Yếu tố quản lý và đào tạo là hai yếu tố quan trọng nhất tác động đến chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch tại địa bàn nghiên cứu.

9. Phương pháp thu thập và xử lý thông tin

9.1. Phương pháp phân tích tài liệu

Đề tài tiến hành tổng quan và phân tích các nghiên cứu trước đây về chất lượng nguồn nhân lực, đồng thời tìm hiểu các văn bản, chính sách liên quan đến quy hoạch, phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch nhằm cung cấp các thông tin ban đầu và định hướng cho việc làm rõ các vấn đề trong nội dung nghiên cứu. Đồng thời nguồn dữ liệu thứ cấp sẽ được đề tài luận văn sử dụng để so sánh và đối chiếu với kết quả nghiên cứu.

9.2. Phương pháp phỏng vấn bảng hỏi

Để thực hiện đề tài, chúng tôi sẽ tiến hành phỏng vấn 300 cá nhân đang trực tiếp làm việc trong các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch bằng cách sử dụng bảng hỏi cấu trúc.

Do đặc thù về lĩnh vực ngành nghề du lịch rất khó có thể tiến hành chọn mẫu xác suất, vì vậy đề tài chọn phương án chọn mẫu ngẫu nhiên thuận tiện đối với các cá nhân đang làm việc trong các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch.

9.3. Phương pháp phỏng vấn sâu

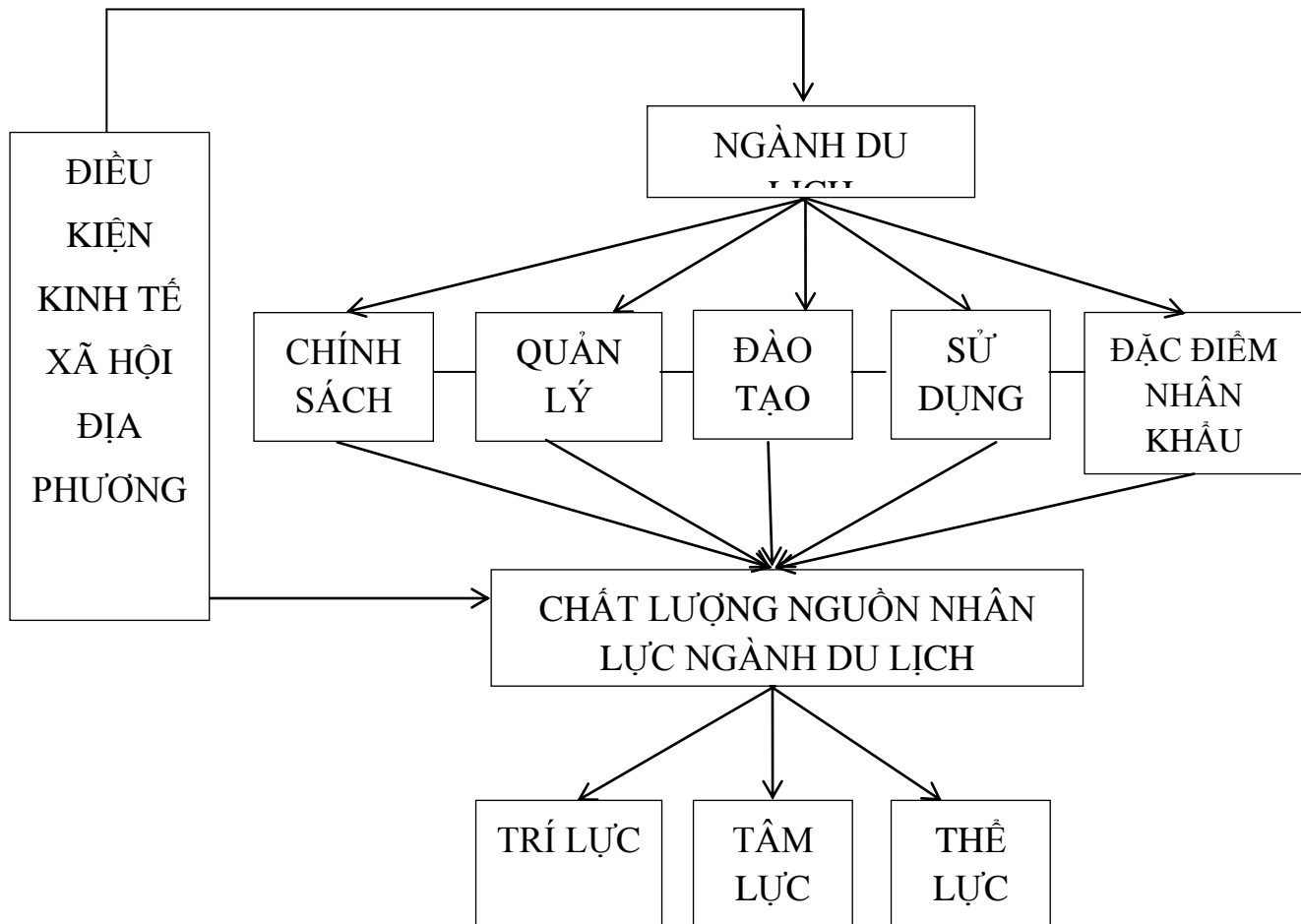
Nhằm khắc phục hạn chế của phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên thuận tiện, đồng thời làm tăng thêm lượng thông tin định tính về nội dung nghiên cứu, đề tài sẽ tiến hành 10 phỏng vấn sâu dành cho đối tượng quản lý tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch.

9.4. Phương pháp xử lý thông tin

Đối với thông tin định lượng, đề tài sử dụng phần mềm SPSS 20.0 để tiến hành xử lý và phân tích.

Đối với thông tin định tính, đề tài sử dụng phần mềm Nvivo 8.0 để tiến hành xử lý và phân tích.

10. Khung phân tích



11. Kết cấu của luận văn

Kết cấu của luận văn được trình bày với cấu trúc gồm các phần: mục lục, danh mục bảng biểu, phần mở đầu, chương 1, chương 2, phần kết luận và khuyến nghị, danh mục tài liệu tham khảo và phần phụ lục.

PHẦN NỘI DUNG

Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN CỦA ĐỀ TÀI

1.1. CƠ SỞ LÝ LUẬN

1.1.1. Các khái niệm liên quan đến đề tài

1.1.1.1. Nguồn nhân lực

"Nguồn lực con người" hay "nguồn nhân lực", là khái niệm được hình thành trong quá trình nghiên cứu, xem xét con người với tư cách là một nguồn lực, là động lực của sự phát triển: Các công trình nghiên cứu trên thế giới và trong nước gần đây đề cập đến khái niệm nguồn nhân lực với các góc độ khác nhau.

Theo định nghĩa của Liên Hợp Quốc: "Nguồn nhân lực là trình độ lành nghề, là kiến thức và năng lực của toàn bộ cuộc sống con người hiện có thực tế hoặc tiềm năng để phát triển kinh tế - xã hội trong một cộng đồng" [9, tr.3].

Việc quản lý và sử dụng nguồn lực con người khó khăn phức tạp hơn nhiều so với các nguồn lực khác bởi con người là một thực thể xã hội, rất nhạy cảm với những tác động qua lại của mọi mối quan hệ tự nhiên, kinh tế, xã hội diễn ra trong môi trường sống của họ.

Theo David Begg: "Nguồn nhân lực là toàn bộ quá trình chuyên môn mà con người tích lũy được, nó được đánh giá cao vì tiềm năng đem lại thu nhập trong tương lai. Cũng giống như nguồn lực vật chất, nguồn nhân lực là kết quả đầu tư trong quá khứ với mục đích đem lại thu nhập trong tương lai" [2, tr.282].

Theo GS.TS Phạm Minh Hạc: "Nguồn nhân lực là tổng thể các tiềm năng lao động của một nước hoặc một địa phương, tức nguồn lao động được chuẩn bị (ở các mức độ khác nhau) sẵn sàng tham gia một công việc lao động

nào đó, tức là những người lao động có kỹ năng (hay khả năng nói chung), bằng con đường đáp ứng được yêu cầu của cơ chế chuyển đổi cơ cấu lao động, cơ cấu kinh tế theo hướng CNH, HĐH”. [5, tr.269].

Theo TS. Nguyễn Hữu Dũng: “Nguồn nhân lực được xem xét dưới hai góc độ năng lực xã hội và tính năng động xã hội. Ở góc độ thứ nhất, nguồn nhân lực là nguồn cung cấp sức lao động cho xã hội, là bộ phận quan trọng nhất của dân số, có khả năng tạo ra giá trị vật chất và tinh thần cho xã hội. Xem xét nguồn nhân lực dưới dạng tiềm năng giúp định hướng phát triển nguồn nhân lực để đảm bảo không ngừng nâng cao năng lực xã hội của nguồn nhân lực thông qua giáo dục đào tạo, chăm sóc sức khỏe. Tuy nhiên, nếu chỉ dừng lại ở dạng tiềm năng thì chưa đủ. Muốn phát huy tiềm năng đó phải chuyển nguồn nhân lực sang trạng thái động thành vốn nhân lực, tức là nâng cao tính năng động xã hội của con người thông qua các chính sách, thể chế và giải phóng triệt để tiềm năng con người. Con người với tiềm năng vô tận nếu được tự do phát triển, tự do sáng tạo và cống hiến, được trả đúng giá trị lao động thì tiềm năng vô tận đó được khai thác phát huy trở thành nguồn vốn vô cùng to lớn” [6, tr.5].

Nguồn nhân lực là tổng thể các tiềm năng lao động của một tổ chức, một địa phương, một quốc gia trong thể thống nhất hữu cơ năng lực xã hội (Thể lực, trí lực, nhân cách) và tính năng động xã hội của con người thuộc các nhóm đó, nhờ tính thống nhất mà nguồn lực con người biến thành nguồn vốn con người đáp ứng yêu cầu phát triển.

Nguồn nhân lực, theo cách tiếp cận mới, có nội hàm rộng rãi bao gồm các yếu tố cấu thành về số lượng, tri thức, khả năng nhận thức và tiếp thu kiến thức, tính năng động xã hội, sức sáng tạo, truyền thống lịch sử và văn hoá.

Như vậy, các khái niệm trên cho thấy nguồn lực con người không chỉ đơn thuần là lực lượng lao động đã có và sẽ có, mà còn bao gồm sức mạnh

của thể chất, trí tuệ, tinh thần của các cá nhân trong một cộng đồng, một quốc gia được đem ra hoặc có khả năng đem ra sử dụng vào quá trình phát triển xã hội.

Khái niệm "nguồn nhân lực" (Human Resources) được hiểu như khái niệm "nguồn lực con người". Khi được sử dụng như một công cụ điều hành, thực thi chiến lược phát triển kinh tế - xã hội, nguồn nhân lực bao gồm bộ phận dân số trong độ tuổi lao động, có khả năng lao động và những người ngoài độ tuổi lao động có tham gia lao động - hay còn được gọi là nguồn lao động. Bộ phận của nguồn lao động gồm toàn bộ những người từ độ tuổi lao động trở lên có khả năng và nhu cầu lao động được gọi là lực lượng lao động.

Như vậy, xem xét dưới các góc độ khác nhau có thể có những khái niệm khác nhau về nguồn nhân lực nhưng những khái niệm này đều thống nhất nội dung cơ bản: nguồn nhân lực là nguồn cung cấp sức lao động cho xã hội. Con người với tư cách là yếu tố cấu thành lực lượng sản xuất giữ vị trí hàng đầu, là nguồn lực cơ bản và nguồn lực vô tận của sự phát triển không thể chỉ được xem xét đơn thuần ở góc độ số lượng hay chất lượng mà là sự tổng hợp của cả số lượng và chất lượng; không chỉ là bộ phận dân số trong độ tuổi lao động mà là các thể hệ con người với những tiềm năng, sức mạnh trong cải tạo tự nhiên, cải tạo xã hội.

Vì vậy, có thể định nghĩa: *Nguồn nhân lực là tổng thể số lượng và chất lượng con người với tổng hoà các tiêu chí về trí lực, thể lực và những phẩm chất đạo đức - tinh thần tạo nên năng lực mà bản thân con người và xã hội đã, đang và sẽ huy động vào quá trình lao động sáng tạo vì sự phát triển và tiến bộ xã hội.*

1.1.1.2. Chất lượng nguồn nhân lực

Trong nghiên cứu này, do những giới hạn chất lượng nguồn nhân lực ở trình độ đào tạo và chuyên môn nghiệp vụ nên các yếu tố về thể chất và đạo đức, tinh thần chưa được chúng tôi nghiên cứu.

Chất lượng nguồn nhân lực không những là chỉ tiêu phản ánh trình độ kinh tế mà còn là chỉ tiêu phản ánh trình độ phát triển về mặt đời sống xã hội, bởi lẽ chất lượng nguồn nhân lực cao sẽ tạo ra động lực phát triển mạnh mẽ hơn với tư cách không chỉ là một nguồn lực của sự phát triển, mà còn thể hiện mức độ văn minh của một xã hội nào đó. Chất lượng nguồn nhân lực thể hiện mối quan hệ giữa các yếu tố cấu thành nên bản chất bên trong của nguồn nhân lực, được biểu hiện thông qua các tiêu chí: sức khỏe, trình độ chuyên môn, trình độ học vấn và phẩm chất tâm lý xã hội. Chất lượng nguồn nhân lực là khái niệm tổng hợp bao gồm những nét đặc trưng về trạng thái trí lực, thể lực, phong cách đạo đức, lối sống và tinh thần của nguồn nhân lực. Chất lượng nguồn nhân lực do trình độ phát triển kinh tế xã hội và chính sách đầu tư phát triển nguồn nhân lực của chính phủ quyết định [9, tr 55,56]. Cụ thể như sau:

Trí lực là năng lực của trí tuệ, quyết định phần lớn khả năng lao động sáng tạo của con người. Trí tuệ được xem là yếu tố quan trọng hàng đầu của nguồn lực con người bởi tất cả những gì thúc đẩy con người hành động tất nhiên phải thông qua đầu óc của họ. Khai thác và phát huy tiềm năng trí tuệ trở thành yêu cầu quan trọng nhất của việc phát huy nguồn lực con người, bao gồm trình độ tổng hợp từ văn hoá, chuyên môn, kỹ thuật, kỹ năng lao động. Trình độ văn hoá, với một nền tảng học vấn nhất định, là cơ sở cho phát triển trình độ chuyên môn kỹ thuật. Trình độ chuyên môn kỹ thuật là điều kiện đảm bảo cho nguồn nhân lực hoạt động mang tính chuyên môn hoá và chuyên nghiệp hoá. Kỹ năng lao động theo từng ngành nghề, lĩnh vực là một yêu cầu đặc biệt quan trọng trong phát triển nguồn nhân lực ở xã hội công nghiệp.

Thể lực là trạng thái sức khỏe của con người, là điều kiện đảm bảo cho con người phát triển, trưởng thành một cách bình thường, hoặc có thể đáp ứng được những đòi hỏi về sự hao phí sức lực, thần kinh, cơ bắp trong lao động. Trí lực ngày càng đóng vai trò quyết định trong sự phát triển nguồn nhân lực. Song, sức mạnh trí tuệ của con người chỉ có thể phát huy được lợi thế trên nền thể lực khỏe mạnh. Chăm sóc sức khỏe là một nhiệm vụ rất cơ bản để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, tạo tiền đề phát huy có hiệu quả tiềm năng con người.

Các tiêu chí cụ thể của thể lực là: có sức chịu đựng dẻo dai, đáp ứng quá trình sản xuất liên tục, kéo dài; có các thông số nhân chủng học đáp ứng được các hệ thống thiết bị công nghệ được sản xuất phổ biến và trao đổi trên thị trường khu vực và thế giới; luôn tinh táo và sáng khoái tinh thần.

Tâm lực: còn được gọi là phẩm chất tâm lý- xã hội, chính là tác phong, tinh thần- ý thức trong lao động như: tác phong công nghiệp (khẩn trương, đúng giờ...), có ý thức tự giác cao, có niềm say mê nghề nghiệp chuyên môn, sáng tạo, năng động trong công việc; có khả năng chuyển đổi công việc cao thích ứng với những thay đổi trong lĩnh vực công nghệ và quản lý.

Ngày nay, cái đem lại lợi thế cho nguồn nhân lực ngoài trí lực và thể lực, còn phải tính đến phẩm chất đạo đức, nhân cách con người. Phát triển nhân cách, đạo đức đem lại cho con người khả năng thực hiện tốt các chức năng xã hội, nâng cao năng lực sáng tạo của họ trong hoạt động thực tiễn xã hội. Do vậy, phát triển nguồn nhân lực, ngoài việc quan tâm nâng cao mặt bằng và dân trí, nâng cao sức khỏe cho mỗi con người, cho cộng đồng xã hội, thì cần coi trọng xây dựng đạo đức, nhân cách, lý tưởng cho con người.

1.1.1.3. Ngành du lịch

1.1.1.3.1. Du lịch

Thuật ngữ du lịch trong ngôn ngữ nhiều nước bắt nguồn từ tiếng Hy Lạp với ý nghĩa đi một vòng. Thuật ngữ này được La tinh hoá thành *tornus* và sau đó thành *tourisme* (tiếng Pháp), *tourism* (tiếng Anh). Cho đến nay có nhiều quan điểm khác nhau về khái niệm du lịch:

Giáo sư, tiến sĩ Hunziker và giáo sư, tiến sĩ Krapf đưa ra định nghĩa như sau: *“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 lưu trú đó không thành cư trú thường xuyên và không đáng kể đến hoạt động kiếm lời”*.

Tổ chức Du lịch thế giới (UNWTO) - một tổ chức thuộc Liên hiệp quốc, đưa ra định nghĩa: *“Du lịch bao gồm tất cả mọi 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”*.

Ở nước ta khái niệm du lịch cũng được hiểu 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”*.

Tóm lại, có nhiều quan điểm khác nhau về du lịch nhưng tổng hợp lại ta thấy du lịch hàm chứa các yếu tố cơ bản sau:

Du lịch là một hiện tượng kinh tế - xã hội.

Du lịch là sự di chuyển và tạm thời lưu trú ngoài nơi ở thường xuyên của các cá nhân hoặc tập thể nhằm thoả mãn các nhu cầu đa dạng của họ.

Du lịch là tập hợp các hoạt động kinh doanh phong phú và đa dạng nhằm phục vụ cho các cuộc hành trình, lưu trú tạm thời và các nhu cầu khác của cá nhân hoặc tập thể khi họ ở ngoài nơi cư trú thường xuyên của họ.

Các cuộc hành trình, lưu trú tạm thời của cá nhân hoặc tập thể đó đều đồng thời có một số mục đích nhất định, trong đó có mục đích hoà bình.

1.1.1.3.2. Ngành du lịch

Ngành du lịch phát triển giữa thế kỷ 19, người khai phá ngành du lịch cận đại là Thommas Cook xuất phát từ góc độ của nhà kinh doanh du lịch, đã nêu ra ngành du lịch tức là: *“Để du khách thu được hứng thú tình cảm xã hội lớn nhất, tổ chức sự nghiệp để người ta đưa hết trách nhiệm lớn nhất”*

Học giả Mexico trong ngành du lịch là môi giới giao lưu của loài người luận bàn rằng: *“Ngành du lịch có thể được xem là tổng các mối quan hệ được hình thành nên nhằm cung cấp dịch vụ và các tiện lợi khác cho du khách”*. Vậy ngành du lịch là sản nghiệp có tính tổng hợp lấy du khách làm đối tượng, cung cấp sản phẩm cần thiết và dịch vụ cho du khách, tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động của họ.

Ngành du lịch là một ngành kinh tế đặc thù vì con người vừa là yếu tố đầu vào vừa là sản phẩm đầu ra của hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch, lao động trực tiếp phục vụ khách du lịch có ảnh hưởng trực tiếp và lớn nhất đến chất lượng dịch vụ, từ đó đến chất lượng sản phẩm du lịch. Vì vậy, sản phẩm của ngành du lịch chủ yếu là sản phẩm về mặt tinh thần, cấu tạo ra giá trị gia tăng.

1.1.1.4. Chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch

1.1.1.4.1. Nguồn nhân lực ngành du lịch

Nguồn nhân lực ngành du lịch được hiểu là lực lượng lao động tham gia vào quá trình phát triển du lịch, bao gồm lao động trực tiếp và lao động gián tiếp. Lao động trực tiếp bao gồm những công việc trực tiếp phục vụ khách du lịch như trong khách sạn, nhà hàng, lữ hành, các cửa hàng bán lẻ phục vụ khách du lịch, cơ quan quản lý du lịch.

Nguồn nhân lực trong ngành du lịch được chia ra làm 2 loại lao động trực tiếp và lao động gián tiếp.

Đặc điểm của nguồn nhân lực trong ngành du lịch chia thành 3 nhóm với những đặc điểm khác nhau:

Nhóm lao động chức năng quản lý nhà nước về du lịch có vai trò quan trọng trong việc xây dựng chiến lược phát triển du lịch của quốc gia và từng địa phương, tham mưu hoạch định chính sách phát triển du lịch. Họ đại diện cho Nhà nước để hướng dẫn, giúp đỡ tạo điều kiện cho các doanh nghiệp du lịch kinh doanh có hiệu quả; kiểm tra, giám sát các hoạt động kinh doanh.

Nhóm lao động chức năng sự nghiệp ngành du lịch là bộ phận có trình độ học vấn cao, có kiến thức chuyên sâu về ngành du lịch, có chức năng đào tạo, nghiên cứu khoa học về du lịch và có vai trò to lớn trong việc phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch, tác động lớn đến chất lượng và số lượng của nguồn nhân lực ngành du lịch hiện tại và trong tương lai.

Nhóm lao động có chức năng kinh doanh chiếm số lượng đông đảo nhất trong hoạt động của ngành du lịch và cần được nghiên cứu kỹ lưỡng nhất.

Trong khuôn khổ đề tài này, tôi chỉ tập trung nghiên cứu nhóm lao động chức năng kinh doanh. Đây cũng chính là khách thể nghiên cứu chính của luận văn.

1.1.1.4.2. Chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch

Chất lượng nhân lực du lịch được cấu thành từ nhiều yếu tố như trí tuệ, trình độ, sự hiểu biết, đạo đức, kỹ năng, sức khỏe, thẩm mỹ... của người lao động làm việc trong doanh nghiệp. Trong các yếu tố trên, trí lực và thể lực là hai thành phần quan trọng nhất. Bên cạnh đó, chất lượng nhân lực du lịch cũng chính là mức độ thể hiện ở kết quả làm việc của tất cả các thành viên nhằm cống hiến cho doanh nghiệp đó, cũng như tham gia đóng góp cho sự vững mạnh của tổ chức trên thương trường và nó được quyết định bởi kiến thức, kỹ năng, thái độ và sức khỏe của chính đội ngũ lao động trong tổ chức. Từ các tiếp cận trên, nghiên cứu này cho rằng chất lượng nhân lực du lịch là một khái niệm được tổng hợp từ nhiều yếu tố bộ phận khác nhau như: kiến thức, kỹ năng, thái độ (KAS) cũng như sức khỏe của người lao động.

1.1.2. Lý thuyết tiếp cận

1.1.2.1. Quan điểm duy vật biện chứng và quan điểm duy vật lịch sử

Đề tài sử dụng phương pháp luận của chủ nghĩa duy vật biện chứng và chủ nghĩa duy vật lịch sử. Đây là phương pháp luận nhằm lý giải các sự kiện, hiện tượng trong quá trình phân tích nội dung nghiên cứu của đề tài.

Cụ thể, các yếu tố tác động đến chất lượng nguồn nhân lực nói chung và chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch nói riêng tại thành phố Nha Trang luôn luôn tồn tại một cách khách quan. Đây là vấn đề phù hợp với sự phát triển tất yếu của xã hội và nền kinh tế. Việt Nam đang bước vào quá trình phát triển đa dạng và hội nhập, việc các yếu tố tác động đến chất lượng nguồn nhân lực là điều hiển nhiên. Những tác động này có thể mang lại những yếu tố tích cực nhưng cũng có thể gây ra những tác động theo chiều ngược lại. Đề tài có nhiệm vụ nghiên cứu, phân tích những tác động này theo mối quan hệ đa chiều, khách quan.

Quá trình nhận thức không chỉ dừng lại ở công việc mô tả các hiện tượng bên ngoài mà còn hướng đến nhận thức được bản chất bên trong của vấn đề. Trong đề tài luận văn, chúng tôi tiến hành đánh giá về các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch tại thành phố Nha Trang nhằm mục đích tìm hiểu được những nguyên nhân tạo nên các yếu tố tác động này đồng thời cố gắng giải thích mức độ tác động và mức độ ảnh hưởng của các yếu tố tác động đối với chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch ở địa bàn nghiên cứu.

Các nghiên cứu luôn gắn chặt với thực tế của lịch sử phát triển của mỗi xã hội cụ thể, phù hợp với nhu cầu thực tế của từng nhóm đối tượng. Đề tài luận văn cố gắng bám sát vào nhu cầu về nguồn nhân lực ngành du lịch tại thành phố Nha Trang để tiến hành phân tích, đánh giá các yếu tố tác động đến chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch trong bối cảnh xã hội hiện nay.

Như vậy, với việc áp dụng quan điểm duy vật biện chứng và duy vật lịch sử vào nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch tại thành phố Nha Trang, đề tài luận văn sẽ có được cái nhìn đa chiều, nghiên cứu vấn đề đặt trung mối liên hệ của phát triển xã hội.

1.1.2.2. Lý thuyết nguồn vốn con người

Theo R. Crawford, khái niệm vốn con người là con người có kỹ năng, con người được giáo dục – là trung tâm trong sự chuyển đổi có tính toàn cầu. Mặc dù khái niệm vốn/nguồn lực con người đã được biết đến bởi Adam Smith và các nhà kinh tế học đầu thế kỷ XVIII, những công trình nghiêm túc của lý thuyết kinh tế học về nguồn nhân lực/vốn con người là hoàn toàn mới. Thuật ngữ “Human Capital” lần đầu tiên xuất hiện trong tài liệu kinh tế học vào năm 1961, trong một bài báo có tên “Investment in Human capital” (Đầu tư vào nguồn nhân lực) do Theodoro W. Schulz, người được giải Nobel về kinh tế, đăng trên tạp chí kinh tế học của Mỹ.

Theo Gary Backer (trưởng Tổng hợp Chicago và học viện Hoover) thì “khái niệm vốn con người cũng bao trùm lao động và thói quen khác, thậm chí còn bao gồm những thói tật có hại như hút thuốc và nghiện ma túy. Vốn con người dưới hình thức các thói quen lao động tốt hoặc thói nghiện rượu có những kết quả tích cực hoặc tiêu cực đối với năng suất trên thị trường và khu vực phi thị trường”.

Lịch sử phát triển của các quốc gia cho thấy rằng, các nước đều quan tâm đến phát triển nguồn vốn con người. Ngân hàng Thế giới quan niệm về khái niệm phát triển con người được trình bày theo hai loại vốn: vốn con người/tư bản người và vốn vật chất; trong đó vốn con người quyết định sự phát triển của các loại vốn khác.

Phát triển nguồn lực con người và phát triển người là những khái niệm được hình thành và sử dụng rộng rãi trên thế giới vào những năm 70. Nó chủ yếu dựa trên quan niệm mới về phát triển vai trò con người trong sự phát triển. Phát triển con người chính là làm tăng giá trị cho con người (giá trị tinh thần, giá trị đạo đức, giá trị thể chất, vật chất...). Do đó, khi xem xét con người như một nguồn lực, một nguồn tài nguyên, như một nguồn lực quan trọng tạo nên sự phát triển kinh tế - xã hội, thì phát triển nguồn nhân lực trở thành nhiệm vụ trung tâm. Năm 1997, UNESCO đã nêu: “Con người đứng giữa trung tâm của sự phát triển, với ý nghĩa vừa là mục đích, vừa là động cơ của phát triển”. Trong chương trình phát triển của Liên hiệp quốc, đề cao 5 nhân tố của sự phát triển nguồn nhân lực, cụ thể bao gồm giáo dục và đào tạo, sức khỏe, môi trường, việc làm và sự giải phóng con người. Những nhân tố này gắn bó và tác động lẫn nhau, trong đó giáo dục và đào tạo là cơ sở cho sự phát triển bền vững. Chính vì vậy, trong chiến lược phát triển của các quốc gia, vấn đề đào tạo luôn được đề cập hàng đầu.

Điểm qua các quan điểm về hướng tiếp cận nguồn vốn con người để thấy rằng, từ khi có lý thuyết này ra đời, con người luôn được đặt là trung tâm của sự phát triển. Đối với khuôn khổ đề tài luận văn, chúng tôi vận dụng hướng tiếp cận nguồn vốn con người để xem xét về nguồn nhân lực ngành du lịch như là trung tâm của sự phát triển ngành du lịch ở thành phố Nha Trang. Ở đây có thể hiểu rằng, nguồn nhân lực ngành du lịch bao gồm những con người có tri thức, có kỹ năng nghề nghiệp chuyên môn và kỹ năng lao động trong lĩnh vực du lịch. Và với hướng tiếp cận nguồn vốn con người, đề tài luận văn sẽ xoáy sâu vào yếu tố tri thức và trình độ chuyên môn nghiệp vụ của nguồn nhân lực ngành du lịch. Theo quan niệm của hướng tiếp cận này, tri thức có ý nghĩa hết sức quan trọng trong việc tổ chức và làm thay đổi các hoạt động trong ngành du lịch tại thành phố Nha Trang. Cụ thể, tất cả những yếu tố tác động đến tri thức của các đối tượng lao động trong ngành du lịch được đề tài quan tâm phân tích như: đào tạo, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp... và đây được nhìn nhận như là các yếu tố tác động trực tiếp đến chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch.

Bên cạnh đó, đề tài cũng quan tâm đến các yếu tố khác ảnh hưởng đến nguồn nhân lực như các giá trị về tinh thần, các giá trị về vật chất... có tác động đến chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch.

1.1.2.3. Loại hình lý tưởng của Max Weber

Weber cho rằng, xã hội học cần tiến tới hình thành những phương pháp đặc thù có khả năng kết hợp nghiên cứu được các cái chung và cái riêng của hiện thực xã hội. Một trong những phương pháp đặc trưng của xã hội học Weber là phương pháp “*loại hình lý tưởng*” (*ideal type*). Đối với Weber, loại hình lý tưởng là công cụ khái niệm không phải để mô tả mà để phân tích và nhấn mạnh những thuộc tính và đặc trưng chung, cơ bản, quan trọng nhất của hiện tượng hay sự kiện lịch sử xã hội.

Căn cứ vào mức độ khái quát, nhấn mạnh của loại hình lý tưởng, Weber phân biệt ba dạng loại hình lý tưởng như sau.

Dạng thứ nhất là loại hình lý tưởng – sự kiện: các loại hình lý tưởng được khắc họa từ tình huống xã hội, bối cảnh văn hóa và thời kỳ lịch sử cụ thể.

Dạng thứ hai là loại hình lý tưởng khái niệm: Loại hình lý tưởng này là kết quả của sự khái quát hóa, trừ tượng hóa về những đặc điểm, tính chất của một loại hiện tượng xã hội nào đó.

Cuối cùng là loại hình lý tưởng lý thuyết: Loại hình lý tưởng này được xây dựng với tư cách là công cụ lý luận, công cụ khái niệm nhằm mục đích nghiên cứu một dạng nào đó của hành động xã hội.

Vận dụng quan điểm lý thuyết của Weber, trong mô hình phân tích của đề tài, chúng tôi lựa chọn “loại hình lý tưởng lý thuyết”. Trên cơ sở xây dựng một mô hình lý tưởng về phát triển nguồn nhân lực trong ngành du lịch ở thành phố Nha Trang, đề tài tiến hành so sánh tương quan giữa mô hình lý tưởng và mô hình thực tế đang tồn tại. Cơ sở của việc so sánh này sẽ tạo điều kiện cho đề tài đưa ra những đề xuất, kiến nghị xây dựng chính sách phát triển nguồn nhân lực cho ngành du lịch phù hợp hơn trong bối cảnh kinh tế hiện nay. Đặc biệt, đề tài sử dụng “mô hình lý tưởng” để đo độ chênh lệch giữa chất lượng nguồn nhân lực kỳ vọng và thực trạng nguồn nhân lực du lịch của thành phố Nha Trang.

1.2. CƠ SỞ THỰC TIỄN: ĐẶC ĐIỂM CỦA ĐỊA BÀN NGHIÊN CỨU

Nha Trang là một thành phố ven biển và là trung tâm chính trị, kinh tế, văn hóa, khoa học kỹ thuật và du lịch của tỉnh Khánh Hòa, Việt Nam. Nha Trang được Thủ tướng chính phủ Việt Nam công nhận là đô thị loại 1 vào ngày 22 tháng 4 năm 2009. Đây là một trong 8 đô thị loại 1 trực thuộc tỉnh

của Việt Nam. Theo điều tra dân số năm 2009 thì dân số toàn thành phố có 392.279 người, trong đó dân số thành thị chiếm 74,6%, dân số nông thôn chiếm 25,4%. Về tỉ lệ giới tính, nam chiếm 48,5% và nữ chiếm 51,5%. Quy mô dân số Nha Trang hiện nay khoảng 480.000-490.000 người (bao gồm cả học sinh, sinh viên các trường đại học, cao đẳng, trung học chuyên nghiệp, lao động tạm trú thường xuyên, tạm trú vắng lai...nhưng không tính khách du lịch). Mật độ dân số trung bình toàn thành phố là 1.562 người/km².

Nha Trang được mệnh danh là hòn ngọc của biển Đông, viên ngọc xanh vì giá trị thiên nhiên, sắc đẹp cũng như khí hậu của nó. Nha Trang có bờ biển dài hơn 200km và gần 200 hòn đảo lớn nhỏ cùng nhiều vịnh biển đẹp như Vân Phong, Nha Trang (một trong 29 vịnh đẹp nhất thế giới), Cam Ranh... với khí hậu ôn hòa, có hơn 300 ngày nắng trong năm, và nhiều di tích lịch sử văn hóa và danh lam thắng cảnh nổi tiếng như: Tháp Ponagar, thành cổ Diên Khánh, các di tích của nhà bác học Yersin.... Với những lợi thế đó Nha Trang đã trở thành một trong những trung tâm du lịch lớn của Việt Nam.

Ngoài vị thế là một trung tâm du lịch lớn Nha Trang gần đây đã trở thành điểm đến của nhiều sự kiện lớn của Việt Nam và Thế Giới như: Hoa hậu Việt Nam, Hoa hậu Thế giới người Việt 2007 và 2009, Hoa hậu Hoàn vũ 2008, Hoa hậu Trái Đất 2010... cùng với Festival Biển (Nha Trang) được tổ chức 2 năm một lần đã góp phần quảng bá du lịch Nha Trang với thế giới.

Công tác đào tạo nguồn nhân lực của thành phố Nha Trang đã gặt hái được nhiều thành công, đáp ứng được yêu cầu về số lượng và bước đầu tăng dần tỷ trọng lao động lành nghề, có nghiệp vụ chuyên môn về du lịch. Từ năm 2001 đến nay, thành phố đã tiến hành đào tạo đội ngũ cán bộ quản lý và nhân viên phục vụ trong ngành. Bên cạnh đó, các trường trung học chuyên nghiệp, đại học, cao đẳng trong thành phố thực hiện chương trình giảng dạy lồng ghép giới thiệu văn hóa du lịch ở các bộ môn khoa học xã hội của trường, tổ chức

đào tạo các lớp ngắn hạn và dài hạn chuyên ngành du lịch. Các cơ sở kinh doanh du lịch, đặc biệt là các cơ sở cấp cao xếp hạng từ 3 sao trở lên đã chủ động có kế hoạch đào tạo tại chỗ, hoặc hợp đồng với các trường tổ chức các lớp đào tạo theo nhu cầu phát triển của đơn vị. Năm 2003, số lượng cán bộ công nhân viên phục vụ trong ngành du lịch của thành phố Nha Trang là 4.354 người. Đến năm 2007 gần 8000 người (trong đó, học viên được đào tạo chuyên ngành du lịch trong các trường, viện, trung tâm của thành phố Nha Trang là 1.809 học viên). Năm 2010, ngành du lịch Khánh Hòa đón 1.800.000 lượt khách, nhu cầu lao động trực tiếp là trên 40.000 người.

Chương 2. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC NGÀNH DU LỊCH Ở THÀNH PHỐ NHA TRANG

2.1. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC NGÀNH DU LỊCH

Trong chương này, chúng tôi muốn đưa ra một cái nhìn toàn cảnh về thực trạng chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch ở thành phố Nha Trang. Thông qua những số liệu điều tra thực tế về trình độ học vấn, lứa tuổi, thâm niên công tác, trình độ chuyên môn nghiệp vụ... Chúng tôi sẽ cố gắng thể hiện những ưu nhược điểm hiện có của đội ngũ lao động trong ngành du lịch.

2.1.1. Tổng quát quy mô, cơ cấu nguồn nhân lực ngành du lịch

2.1.1.1. Quy mô nguồn nhân lực ngành du lịch

Theo dự báo của ngành du lịch thành phố Nha Trang giai đoạn 2011 – 2016, lượng khách du lịch quốc tế cũng như nội địa tăng bình quân hàng năm có thể đạt 22,5 – 24%/ năm, nhu cầu về nguồn nhân lực hoạt động trong lĩnh vực này vào khoảng 1.400 – 1600 người/năm. Nhưng theo số liệu điều tra, tốc độ tăng trưởng bình quân hàng năm về lao động là 5% (tương đương khoảng 400 người/năm)¹. Đây là một con số khá khiêm tốn, chưa đáp ứng được nhu cầu nhân lực du lịch giai đoạn 2011 – 2016 và định hướng phát triển tới năm 2020.

Tuy nhiên, xét một cách tổng thể thì hàng năm lao động trong ngành du lịch có xu hướng tăng đều. Năm 2008, lao động trong ngành du lịch là 7.900 người, đến năm 2010 tăng 9% với 8.750 người. Có thể nói, những năm gần đây,

¹ Nguồn số liệu điều tra về thực trạng nguồn nhân lực du lịch ở thành phố Nha Trang do Đại học Nha Trang thực hiện năm 2012.

có sự tăng trưởng mạnh về số lượng lao động trong ngành du lịch Nha Trang. Nguyên nhân chủ yếu của sự tăng trưởng đó là do chính sách mở cửa, khuyến khích nhiều thành phần kinh tế tham gia hoạt động kinh doanh du lịch. du lịch phát triển đã tạo điều kiện thuận lợi cho các ngành kinh tế khác của thành phố phát triển, góp phần chuyển dịch cơ cấu kinh tế của thành phố, giải quyết công ăn việc làm cho hàng ngàn lao động (có tới 8750 lao động làm việc trong lĩnh vực du lịch trong tổng số 199.000 lao động của cả thành phố), tăng thu nhập, cải thiện đời sống nhân dân, đồng thời góp phần tăng tổng GDP của xã hội.

2.1.1.2. Cơ cấu nguồn nhân lực ngành du lịch

2.1.1.2.1. Phân bố theo giới tính và độ tuổi

Kinh doanh khách sạn là một ngành kinh tế đặc thù, mang tính dịch vụ cao, phần lớn lao động tiếp xúc với khách hàng, lao động trực tiếp tạo ra sản phẩm du lịch – là tập hợp các dịch vụ cần thiết để thoả mãn nhu cầu của khách du lịch trong chuyến đi du lịch. Do vậy, chất lượng dịch vụ được cung cấp cho khách hàng không chỉ phụ thuộc vào trình độ, kỹ năng tay nghề của người lao động mà còn phụ thuộc vào sự khéo léo, mềm dẻo, tinh tế trong giao tiếp. Đây là một đặc điểm có vẻ khá phù hợp với lao động nữ. Hơn nữa, trong ngành du lịch có rất nhiều vị trí công tác cần tỷ lệ nữ nhiều hơn nam như: nhân viên buồng phòng, lễ tân, hướng dẫn viên.

Bảng 2.1. Cơ cấu lao động theo giới tính trong các cơ sở

lưu trú ở thành phố Nha Trang

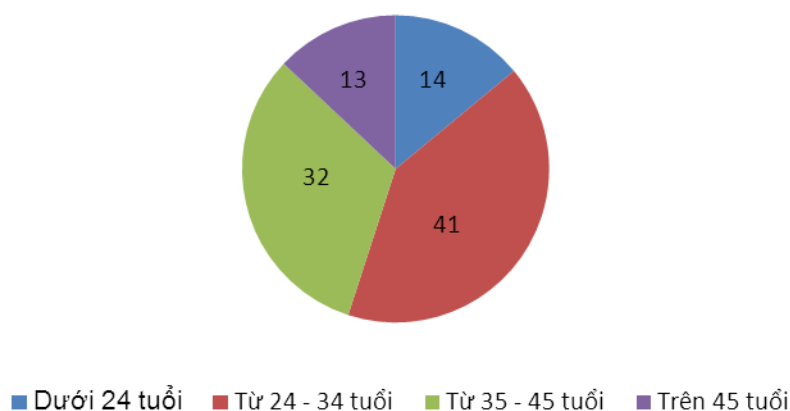
Số CS (cơ sở)	Tổng số lao động (Người)	Nam		Nữ	
		Người	(%)	Người	(%)
150	1500	715	47.7	785	52.3

(Nguồn: Số liệu điều tra về thực trạng nguồn nhân lực du lịch thành phố Nha Trang do Đại học Nha Trang thực hiện năm 2012)

Qua bảng số liệu ta thấy, tỷ lệ lao động nữ trong ngành du lịch Nha Trang cao hơn một ít so với lao động nam. Trong 150 cơ sở được điều tra, có tới 785 lao động nữ trong tổng số 1500 lao động, chiếm 52,3%, còn lại 47,7% lao động là nam giới. Tỷ lệ chênh lệch giữa lao động nam và lao động nữ không quá cao ($< 10\%$) thể hiện nhu cầu lao động nam và nữ tương đối đồng đều. Con số này còn phản ánh rõ đặc điểm của lao động trong ngành du lịch của Việt Nam nói chung và thành phố Nha Trang nói riêng, đó là lao động trong ngành du lịch phù hợp với cả nam và nữ.

Độ tuổi lao động cũng là một trong những yếu tố quan trọng quyết định tới sự thành công của một doanh nghiệp. Ở mỗi độ tuổi khác nhau có mức độ ảnh hưởng tới công việc là khác nhau. Đối với lao động trẻ, họ có lợi thế về kiến thức chuyên môn, trình độ học vấn, ngoại ngữ, khả năng tiếp thu kiến thức mới nhanh, nhưng họ lại thiếu kinh nghiệm nghề nghiệp. Ngược lại, đối với lao động có thâm niên, họ có kinh nghiệm trong công tác nhưng lại thiếu tính năng động, linh hoạt trong công việc, đồng thời họ cũng gặp nhiều khó khăn trong việc tiếp thu những kiến thức mới. Chính vì vậy, cơ cấu lao động theo độ tuổi hợp lý, hài hòa giữa các nhóm tuổi sẽ tạo nên thành công trong kinh doanh của mỗi doanh nghiệp.

Biểu 2.1. Cơ cấu lao động theo độ tuổi



Qua biểu đồ, chúng ta có thể thấy, cơ cấu lao động của ngành du lịch thành phố Nha trang có xu hướng trẻ hóa dần, nhóm lao động có độ tuổi từ 24 – 34 tuổi chiếm tỷ trọng lớn nhất với 41%, nhóm lao động có độ tuổi từ trên 45 tuổi chiếm 13%, nhóm lao động có độ tuổi trên . Như vậy, có thể nói rằng với cơ cấu lao động như trên là phù hợp, đáp ứng được yêu cầu và đặc điểm kinh doanh của ngành du lịch, góp phần thành công vào quá trình thực hiện trẻ hóa, năng động hóa ngành du lịch của thành phố nói riêng và của Việt Nam nói chung.

2.1.1.2.2. Phân theo ngành nghề

Theo số liệu thống kê của Sở VH-TT&du lịch thành phố Nha trang, đến cuối năm 2010 số lượng lao động làm việc trong các cơ sở kinh doanh chiếm tỷ trọng cao nhất 81,2%, lao động làm việc trong lĩnh vực lữ hành chiếm 16,2%, thấp nhất là lao động làm việc trong lĩnh vực vận chuyển 2.6%.

Tỷ lệ lao động trong các cơ sở kinh doanh là cao nhất, tương xứng với sự gia tăng của các đơn vị lưu trú qua các năm. Tỷ lệ lao động lữ hành và vận chuyển khách chiếm tỷ trọng thấp trong tổng số lao động hoạt động trong ngành du lịch phản ánh một cách chính xác về thực trạng phát triển ngành kinh doanh lữ hành của thành phố còn hạn chế và khó khăn.

Trong tổng số 1500 lao động trong các cơ sở kinh doanh được điều tra², lao động phục vụ buồng phòng chiếm tỷ lệ cao nhất với 27%. Tiếp đến là lao động phục vụ trong nhà hàng – bar, chiếm 18,1%, lao động tại bộ phận lễ tân chiếm 13%, lao động chế biến món ăn 6,25%, quản lý chiếm 18,25% còn lại là lao động khác. Tuy nhiên, tỷ lệ này còn phụ thuộc vào các loại hình khách sạn (1 sao, 2 sao,... quy mô lớn hay nhỏ). Mỗi loại hình Kdu lịchT sẽ có cơ cấu lao động theo ngành nghề phù hợp với loại hình kinh doanh của mình để đạt được hiệu quả cao nhất.

2.1.2. Chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch

Theo TS.Trần Văn Hùng, nguồn nhân lực chất lượng cao không đồng nghĩa với học hàm, học vị cao. Điều này có nghĩa là học hàm, học vị không phải là tiêu chuẩn tiên quyết để đánh giá nguồn nhân lực chất lượng cao. Nếu một người nào đó có học hàm, học vị cao nhưng không có những đóng góp thực sự có giá trị về mặt khoa học trong suốt quá trình công tác giảng dạy hay nghiên cứu khoa học thì người đó không được gọi là nguồn nhân lực chất lượng cao. Theo quan điểm này, chúng ta nhận thấy rằng, đội ngũ giảng viên trong các cơ sở đào tạo muốn cung cấp cho xã hội lực lượng lao động được gọi là nguồn nhân lực chất lượng cao thì đội ngũ giảng viên này trước tiên phải là nguồn nhân lực chất lượng cao. Để làm được điều đó, đòi hỏi đội ngũ giảng viên cần có những công trình nghiên cứu có ý nghĩa khoa học và ứng dụng thực tiễn. Nếu một người nào đó mặc dù không có học hàm, học vị cao, họ có thể là người công nhân, kỹ thuật viên, cán bộ có trình độ trung cấp hay kỹ sư, cử nhân nhưng họ lại có tay nghề cao, chuyên môn giỏi về một lĩnh vực nào đó, đáp ứng tốt nhất yêu cầu công việc và có những đóng góp thực sự

² Nguồn số liệu điều tra về thực trạng nguồn nhân lực du lịch ở thành phố Nha Trang do Đại học Nha Trang thực hiện năm 2012.

có giá trị cho xã hội thì họ chính là nguồn nhân lực cao. Như vậy, chúng ta có thể hiểu nguồn nhân lực chất lượng cao là những người có khả năng hoàn thành nhiệm vụ được giao một cách xuất sắc nhất, sáng tạo và hoàn hảo nhất, có đóng góp thực sự hữu ích cho công việc, cho xã hội cho dù người đó ở bất kỳ một vị trí nào trong tổ chức từ người công nhân đến nhà quản trị cấp cao. Tuy nhiên, ở mỗi vị trí khác nhau, mỗi người sẽ có vai trò, nhiệm vụ, chức năng, quyền hạn khác nhau nên cần xác định những tiêu chuẩn nhân lực chất lượng cao phù hợp cho từng vị trí.

Ngành du lịch là một ngành bao gồm nhiều lĩnh vực hoạt động kinh doanh khác nhau, việc xác định tiêu chuẩn nhân lực chất lượng cao cần xác định tiêu chuẩn cho từng nhóm. Theo tác giả Phạm Trọng Lê Nghĩa, lao động trong ngành du lịch được chia thành hai nhóm: nhóm gián tiếp và nhóm trực tiếp. Nhóm gián tiếp bao gồm lãnh đạo, quản lý, các nhà nghiên cứu, nhà giáo. Tiêu chuẩn dành cho nhóm này là phải đạt được Tài, Tâm và Tầm. Tài thể hiện khả năng quản lý, lãnh đạo, dùng người, giữ chân người tài, ứng xử tốt mối quan hệ giữa con người với con người, khả năng khơi dậy được lòng trung thành của nhân viên và khơi dậy được tinh thần tập thể cũng như khả năng sáng tạo của nhân viên. Tâm thể hiện đạo đức của người quản lý, luôn đặt quyền lợi chung lên trên quyền lợi riêng. Người quản lý luôn hiểu rằng những gì mà tổ chức đạt được là đều nhờ sự nỗ lực, đóng góp, là công lao của toàn thể nhân viên. Tâm của nhà quản trị còn thể hiện qua vai trò của doanh nghiệp đối với xã hội. Tầm của nhà quản trị thể hiện qua những chiến lược phát triển của tổ chức. Tầm nhìn của nhà quản lý thể hiện khả năng đón đầu cơ hội, dự đoán trước tương lai, nhìn thấy cơ hội trong thách thức.

Mặc dù được gọi là nhóm gián tiếp nhưng nhóm gián tiếp là một bộ phận quan trọng trong guồng máy vì chỉ khi nhóm này đạt được mục tiêu về tiêu chuẩn chất lượng thì nhóm trực tiếp mới có những chuyển biến tích cực,

đạt tới đích như mong muốn. Chúng ta có thể ví nhóm gián tiếp giống như cái gốc, nhóm trực tiếp giống như những cành cây. Gốc cây có vững chắc mới tiếp nhận nguồn dinh dưỡng để những tán cây phát triển.

Nhóm trực tiếp bao gồm: lễ tân, phục vụ buồng, bàn, đại lý lữ hành, hướng dẫn viên du lịch..., đây là những người trực tiếp tiếp xúc với khách hàng, đưa sản phẩm du lịch đến với khách. Khách du lịch có ưa thích và yêu mến, muốn sử dụng dịch vụ du lịch hay không là phụ thuộc vào đội ngũ trực tiếp. Vì vậy, nhóm trực tiếp có chất lượng cao sẽ đem lại uy tín, vị thế cho doanh nghiệp du lịch nói riêng và quảng bá hình ảnh đất nước Việt Nam nói chung. Yêu cầu đối với nguồn nhân lực chất lượng cao đối với nhóm trực tiếp chính là đạo đức nghề nghiệp, kỹ năng nghề, khả năng sáng tạo, kỹ năng sống, kỹ năng làm việc nhóm, kiến thức... và một công cụ rất quan trọng trong phục vụ du lịch, đó là trình độ ngoại ngữ.

Theo báo cáo thống kê của các sở quản lý du lịch địa phương về Tổng cục Du lịch, năm 2009 nguồn nhân lực dịch vụ du lịch Việt Nam có khoảng 1 triệu lao động, trong đó có 262.200 lao động trực tiếp, chiếm 26,23% tổng số lao động, bao gồm lao động thuộc các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch, các đơn vị sự nghiệp du lịch và các cơ sở kinh doanh du lịch; lao động gián tiếp là 737.800 người, chiếm 73,78% là đối tượng có liên quan đến hoạt động du lịch. So với lao động cả nước, nguồn nhân lực dịch vụ du lịch chiếm 2,2%. Có thể nói, số lượng lao động dịch vụ du lịch đã có sự gia tăng đáng kể trong những năm gần đây cùng với sự phát triển của ngành cũng như sự phát triển của kinh tế đất nước. Ước tính đến năm 2015, lao động trực tiếp của ngành du lịch đạt khoảng trên 500.000 lao động. Tuy nhiên, sự chuyển dịch cơ cấu nguồn nhân lực của ngành du lịch trong những năm qua chưa đảm bảo tính bền vững, quy mô nguồn lực du lịch còn quá nhỏ bé, vẫn chưa tương xứng với tiềm năng và thế mạnh du lịch của đất nước, chưa đáp ứng yêu cầu phát

triển nhanh và bền vững của ngành du lịch. Số lao động dịch vụ du lịch trực tiếp chiếm chưa đầy 1% lao động của cả nước.

Không những thiếu về mặt số lượng, mà còn yếu về chuyên môn, chất lượng của nguồn nhân lực dịch vụ du lịch nước ta còn nhiều hạn chế. Nhiều lĩnh vực còn thiếu cán bộ chuyên môn và chuyên gia giỏi như cán bộ quản lý nhà nước, quản lý doanh nghiệp, quản trị kinh doanh, chuyên gia hoạch định chính sách, bộ phận nghiên cứu thị trường, xây dựng chiến lược, quy hoạch...

Căn cứ vào báo cáo tổng hợp về thực trạng nguồn nhân lực Việt Nam qua các năm 2000, 2005, 2009 cho thấy, hiện lao động trực tiếp của ngành du lịch đạt trình độ đại học và trên đại học chiếm 9,7%, đạt trình độ sơ cấp, trung cấp, cao đẳng chiếm 51% và có đến 39,3% trình độ dưới sơ cấp. Trong số đó chỉ có 43% được đào tạo chuyên môn nghiệp vụ về các ngành nghề du lịch.

Đề quảng bá vẻ đẹp của đất nước, con người Việt Nam tới du khách thì những người trực tiếp làm du lịch có một vai trò rất quan trọng, đặc biệt là với du khách quốc tế. Hiện nay, lao động trong ngành du lịch sử dụng các ngoại ngữ khác (ngoài tiếng Anh) chiếm tỷ lệ thấp, không đáp ứng được nhu cầu của sự phát triển.

Những con số trên cho thấy ngành du lịch Việt Nam đang cần một nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao để phát triển và trở thành ngành kinh tế mũi nhọn trong chiến lược phát triển kinh tế của đất nước.

Nguồn nhân lực chất lượng cao tạo điều kiện thuận lợi cho ngành và doanh nghiệp du lịch tận dụng được chất xám. Sự sáng tạo, ý tưởng của con người sẽ tạo ra sự khác biệt trong sản phẩm du lịch, tăng khả năng cạnh tranh. Tất cả những điều đó có được khi doanh nghiệp xây dựng được đội ngũ nhân viên có trình độ, nhận thức, ý thức, trách nhiệm cao, đảm nhận công việc phù hợp với năng lực, có tinh thần gắn bó với doanh nghiệp.

Hơn thế nữa, nguồn nhân lực chất lượng cao sẽ đảm bảo nâng cao về chất lượng, chủ động sáng tạo, đề xuất xây dựng sản phẩm dịch vụ du lịch mới. Chính nguồn nhân lực chất lượng cao là đội ngũ để thu hút khách du lịch và tạo động lực để khách hàng có những nhu cầu mới.

Bên cạnh đó, nguồn nhân lực chất lượng cao sẽ khai thác hợp lý, hiệu quả nguồn tài nguyên du lịch. Với trình độ, kiến thức, kỹ năng của nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao, họ sẽ giúp cho doanh nghiệp khai thác được tài nguyên du lịch và bảo vệ tài nguyên du lịch.

2.1.2.1. Thâm niên công tác và trình độ học vấn

Ở bất kỳ loại hình kinh doanh nào thì chất lượng nguồn nhân lực được phản ánh rõ nhất thông qua chỉ tiêu về trình độ học vấn. Nó quyết định rất lớn đến hiệu quả kinh doanh của mỗi doanh nghiệp.

Bảng 2.3. Cơ cấu lao động theo trình độ học vấn và thâm niên công tác

	Từ 1 – 5 năm	Từ 5 – 10 năm	Từ 10 – 15 năm	Trên 15 năm	Tổng
Tiểu học	1 50%	1 50%	0 0%	0 0%	2 100%
Trung học cơ sở	3 60%	2 40%	0 0%	0 0%	5 100%
Trung học phổ thông	14 66.7%	5 23.8%	1 4.8%	1 4.8%	21 100%
Trung cấp chuyên nghiệp	48 81.4%	9 15.3%	2 3.4%	0 0%	59 100%
Cao đẳng	100 85.5%	10 8.8%	2 1.8%	1 0.9%	113 100%
Đại học	72 75%	18 18.8%	4 4.2%	2 2.1%	96 100%
Sau đại học	4 100%	0 0%	0 0%	0 0%	4 100%

Tổng	242 80.7%	45 15%	9 3%	4 1.3%	300 100%
------	--------------	-----------	---------	-----------	-------------

Nguồn: Số liệu điều tra của đề tài

Qua bảng số liệu ta thấy rằng, giữa trình độ học vấn và thâm niên công tác có mối quan hệ chặt chẽ với nhau. Số lao động trẻ, ít thâm niên công tác thường có trình độ học vấn cao hơn so với lao động có nhiều thâm niên. Trong tổng số 242 lao động có thâm niên công tác từ 1 – 5 năm, có tới 176 người lao động có trình độ cao đẳng, đại học, trong số này có 4 lao động có trình độ sau đại học. Trong khi người làm trên 15 năm thì có 3 lao động qua đào tạo cao đẳng và đại học điều này chứng tỏ ngành du lịch Nha trang ngày được đào tạo chính quy hóa hơn.

Lực lượng lao động du lịch Nha trang chưa qua đào tạo chính quy chiếm khá ít, nếu xét đào tạo tiểu học, trung học cơ sở và trung học phổ thông thì chỉ có 18 lao động, đây là con số đáng mừng vì số lượng lớn chưa qua đào tạo nghề chuyên nghiệp chiếm chỉ chiếm một tỉ lệ khá khiêm tốn.

Lý do lao động du lịch chưa qua ĐT còn xuất hiện là do mô hình sản xuất chủ yếu là các hộ kinh doanh cá thể, doanh nghiệp vừa và nhỏ, có sử dụng nhiều lao động thuộc phạm vi gia đình. Mặt khác, đây cũng là lực lượng lao động làm việc trong các bộ phận không đòi hỏi nhiều về bằng cấp, trình độ tay nghề như: nhân viên tạp vụ, kho bãi, bảo trì, bảo vệ,...

2.1.2.2. Trình độ chuyên môn nghiệp vụ

Đội ngũ lao động đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp sản phẩm du lịch cho khách hàng. Khách hàng có hài lòng với sản phẩm của doanh nghiệp hay không phụ thuộc vào chất lượng của đội ngũ lao động. Bởi vì, trong ngành du lịch, lao động vừa là yếu tố đầu vào vừa là sản phẩm đầu ra của hoạt động kinh doanh, người lao động sẽ trực tiếp tạo ra sản phẩm du lịch. Vì vậy, chất lượng lao động tốt mới tạo ra được sản phẩm du lịch tốt. Một

trong những yếu tố cấu thành nên chất lượng nguồn nhân lực đó chính là trình độ chuyên môn nghiệp vụ.

Theo điều tra thực tế, lao động trung cấp trở lên chiếm tỷ lệ khá cao với hơn 75%. Đây là điều kiện khá tốt vì trong nền kinh tế du lịch tri thức hiện nay và hội nhập, mở cửa tỉ lệ đào tạo chính quy sẽ là bước tiến lớn cho quá trình tăng trưởng cả chất và lượng.

Một trong những điều đáng chú ý của du lịch Nha Trang trong những năm qua đó là trình độ nghiệp vụ của đội ngũ lao động du lịch đã được tăng lên rõ rệt, tỷ lệ lao động được ĐT bước đầu đã được nâng cao. Tỷ lệ số lao động có trình độ sơ cấp, trung cấp trở lên được bổ sung trong 5 năm vừa qua chiếm tỷ lệ khá cao, bước đầu đáp ứng được yêu cầu phát triển của thành phố.

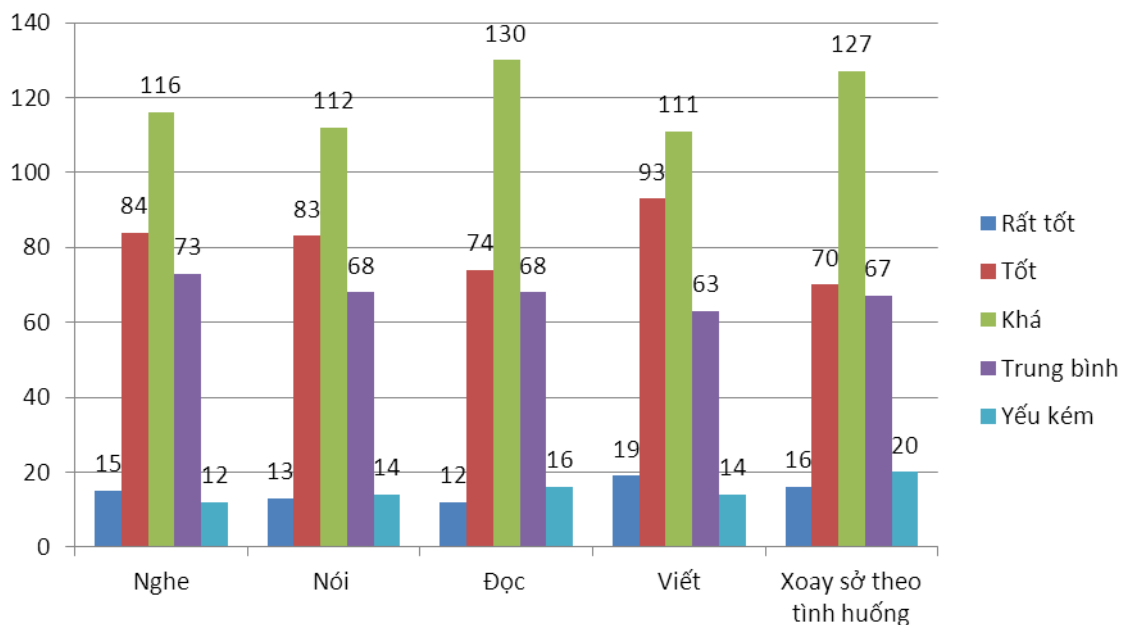
Đội ngũ cán bộ trình độ còn thấp chủ yếu rơi vào chủ cơ sở hoặc giám đốc doanh nghiệp (người có vốn đầu tư trực tiếp đứng ra quản lý). Xu thế chung của toàn thành phố chưa thực hiện việc thuê giám đốc điều hành có chuyên môn nghiệp vụ, dẫn đến tình trạng quản lý, điều hành tại các đơn vị còn nhiều hạn chế, chưa đáp ứng được nhu cầu phát triển của xã hội.

Nhìn chung, về trình độ chuyên môn nghiệp vụ, hầu hết lao động du lịch của thành phố được ĐT đúng chuyên ngành du lịch, có 176 lao động trong tổng số 300 là được đào tạo chính quy thì theo điều tra có khá ít là chuyển ngành từ lĩnh vực khác, được đào tạo từ chuyên ngành khác và chuyển qua làm du lịch được đào tạo thêm, lại về du lịch sau khi được tuyển dụng đều được các doanh nghiệp quan tâm cử đi tham dự lớp bồi dưỡng hoặc các lớp ĐT ngắn hạn về nghiệp vụ du lịch.

Một trong những yếu tố quan trọng góp phần hoàn thiện chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch đó chính là trình độ ngoại ngữ. Chúng tôi đã điều tra được với tổng số các lao động trực tiếp giao tiếp với khách hàng, theo

kết quả đánh giá có 84 trường hợp nhận xét rằng trình độ ngoại ngữ cơ bản đáp ứng được nhu cầu công việc đề ra, có 151 trường hợp cơ bản đáp ứng được, 57 trường hợp đáp ứng được một phần và không đáp ứng được chỉ có 8 trường hợp. Như vậy, có thể thấy về cơ bản đội ngũ lao động trong ngành du lịch có thể thực hiện được những yêu cầu của nghề nghiệp trong giao tiếp ngoại ngữ. Đánh giá sâu hơn, chúng tôi tiến hành kiểm tra về các kỹ năng, kết quả thu được như sau

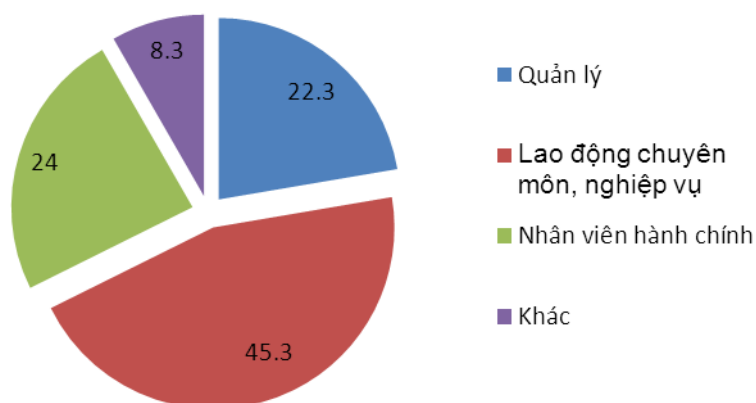
Biểu 2.2. Đánh giá trình độ ngoại ngữ của bản thân



Qua số liệu điều tra thực tế cho thấy, số lao động có trình độ ngoại ngữ chiếm tỷ lệ tương đối cao. Đa số những lao động trong ngành du lịch đều đánh giá các kỹ năng của bản thân nằm ở mức tốt và trung bình. Tuy nhiên, với thực trạng về trình độ ngoại ngữ của nguồn nhân lực du lịch Nha Trang hiện nay vẫn chưa tương xứng với hoạt động du lịch cũng như tiềm năng du lịch của thành phố. Số lao động có đánh giá trung bình và yếu kém xuất hiện khá nhiều. Trong khi đó, cơ cấu về ngôn ngữ lại chưa hợp lý, khách du lịch quốc tế tới Nha Trang ngày càng đa dạng, đến từ nhiều quốc gia khác nhau,

nhưng ngoại ngữ của lao động du lịch Nha trang chủ yếu là tiếng Anh chiếm tỉ lệ nhỏ tiếng Trung, tiếng Nhật và tiếng Hàn còn các ngôn ngữ khác gần như không có. Đây là một hạn chế về trình độ ngoại ngữ của lao động trực tiếp trong ngành du lịch của thành phố.

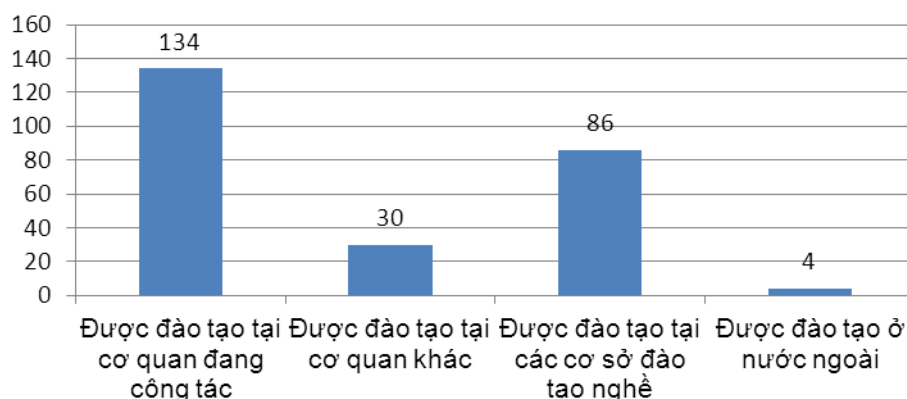
Biểu 2.3. Số lao động chia theo khu vực công việc



Trong tổng số 300 lao động trong các cơ sở kinh doanh được điều tra, lao động chuyên môn nghiệp vụ chiếm tỉ lệ cao nhất với 45.3%, tiếp đến là nhân viên hành chính chiếm 24%, nhân viên quản lý chiếm 22.3% còn lại là lao động khác. Tuy nhiên, tỷ lệ này còn phụ thuộc vào các loại hình khách sạn (1 sao, 2 sao,... quy mô lớn hay nhỏ). Mỗi loại hình Khách sạn sẽ có cơ cấu lao động theo ngành nghề phù hợp với loại hình kinh doanh của mình để đạt được hiệu quả cao nhất.

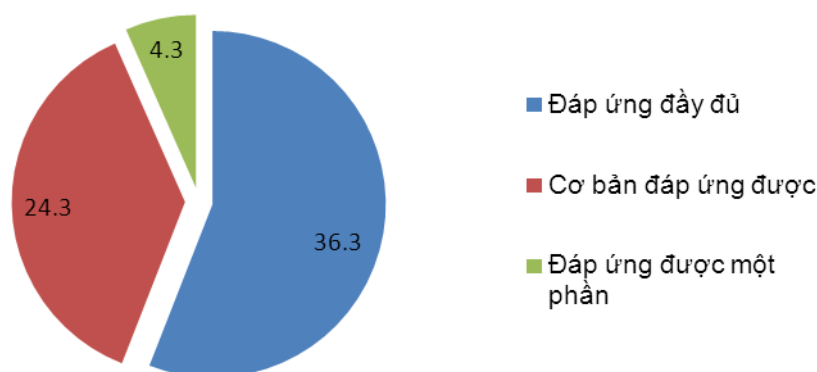
Điều quan trọng trong cơ cấu lao động trên, có đến 195 trường hợp được hỏi trả lời đã được đào tạo đúng chuyên ngành nghề nghiệp, chỉ có 105 trường hợp, chiếm 1/3 tổng số mẫu điều tra trả lời chưa được đào tạo đúng chuyên môn nghiệp vụ. Tuy nhiên, số lượng đã được tham gia các khóa đào tạo chuyên môn lại có đến 229 trường hợp đã từng được tham gia các khóa đào tạo.

Biểu 2.4. Hình thức đào tạo được tham gia



Như vậy, có thể thấy được rằng, mặc dù trên thực tế, tỉ lệ lao động được đào tạo đúng chuyên môn nghiệp vụ chưa có tỉ lệ tốt nhất nhưng trong quá trình công tác, các lao động luôn được tham gia các khóa đào tạo, tập huấn bổ trợ kỹ năng về nghề nghiệp, phần nào khắc phục được những khuyết điểm trong quá trình thực hiện công việc.

Biểu 2.5. Mức độ đáp ứng nhu cầu công việc



Quan sát biểu 2.4, chúng ta có thể thấy rằng, tỉ lệ đáp ứng đầy đủ yêu cầu công việc đề ra chiếm tỉ lệ khá cao với 36.3%, số lượng lao động về cơ bản đáp ứng được yêu cầu công việc chiếm 24.3% và tỉ lệ đáp ứng được một

phần công việc là thấp nhất 4.3%. Điều đáng mừng đó là không hề có xuất hiện thành phần không đáp ứng được yêu cầu công việc đề ra.

Tuy vậy, đội ngũ lao động có tay nghề cao và kinh nghiệm hiện nay còn rất hạn chế dẫn đến năng suất, chất lượng sản phẩm dịch vụ của các đơn vị thấp, phần lớn các đơn vị chưa xây dựng được uy tín và thương hiệu cho mình. Vì vậy, thành phố cần phối hợp chặt chẽ với các đơn vị kinh doanh du lịch trong việc xây dựng và triển khai kế hoạch ĐT nhân lực, đặc biệt quan tâm ĐT nâng cao năng lực quản lý, điều hành cho đội ngũ lãnh đạo các doanh nghiệp vừa và nhỏ, vì đội ngũ này hiện đang rất thiếu và yếu, không đáp ứng được yêu cầu phát triển KT – XH của thành phố trong xu thế hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng.

Tóm lại, qua số liệu điều tra thực tế, chúng ta có thể nhận thấy thực trạng chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch ở thành phố Nha Trang có những điểm sáng và có những hạn chế nhất định. Điểm sáng lớn nhất trong bức tranh thực trạng chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch đó chính là về mảng đào tạo. Hầu hết các lao động trong ngành du lịch tại thành phố Nha Trang về cơ bản đáp ứng được yêu cầu công việc đề ra và đã được trải qua các hình thức đào tạo chính thức hoặc phi chính thức về chuyên môn, nghiệp vụ ngành du lịch. Tuy nhiên, bên cạnh ưu điểm như vậy, nguồn nhân lực ngành du lịch ở thành phố Nha Trang vẫn tồn tại khuyết điểm chung mà nhiều nơi vẫn còn hạn chế đó là đội ngũ nhân lực có chất lượng tốt về trình độ ngoại ngữ và trình độ chuyên môn nghiệp vụ vẫn còn rất hạn chế. Chưa có nhiều bộ phận có thể đáp ứng tối đa những yêu cầu cao cấp trong ngành du lịch hiện đại. Đây chính là một trong những hạn chế mang tính chất quan trọng, nó có ảnh hưởng khá lớn đến chất lượng phục vụ du lịch của thành phố Nha Trang.

Chương 3. CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC NGÀNH DU LỊCH THÀNH PHỐ NHA TRANG

3.1. CHÍNH SÁCH PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC

Hiện tại, cả nước có trên 1,3 triệu lao động du lịch và liên quan, chiếm khoảng 2,5% tổng lao động cả nước, trong đó có khoảng 420.000 lao động trực tiếp làm việc trong các cơ sở dịch vụ du lịch. Cơ cấu lao động ngành với 42% được đào tạo về du lịch, 38% được đào tạo từ các ngành khác chuyển sang và khoảng 20% chưa qua đào tạo chính quy mà chỉ qua huấn luyện tại chỗ. Sự phân bố lao động giữa các lĩnh vực, vùng miền cũng chưa phù hợp. Số lao động cần có chuyên môn, kỹ năng cao vừa thiếu, vừa yếu; số lao động chưa đáp ứng yêu cầu lại dư thừa; đặc biệt các vùng du lịch mới thì nhân lực đã qua đào tạo rất thiếu³.

Trong tương lai, khi ngành du lịch bắt đầu tiến hành những thay đổi nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hành, kéo theo đó là những yêu cầu cấp bách về đội ngũ lao động có chuyên môn nghiệp vụ, chúng ta có thể quan sát ở bảng sau:

³ Nguồn số liệu điều tra về thực trạng nguồn nhân lực du lịch ở thành phố Nha Trang do Đại học Nha Trang thực hiện năm 2012.

Bảng 2.4. Dự báo nhu cầu nhân lực du lịch trực tiếp đến năm 2020

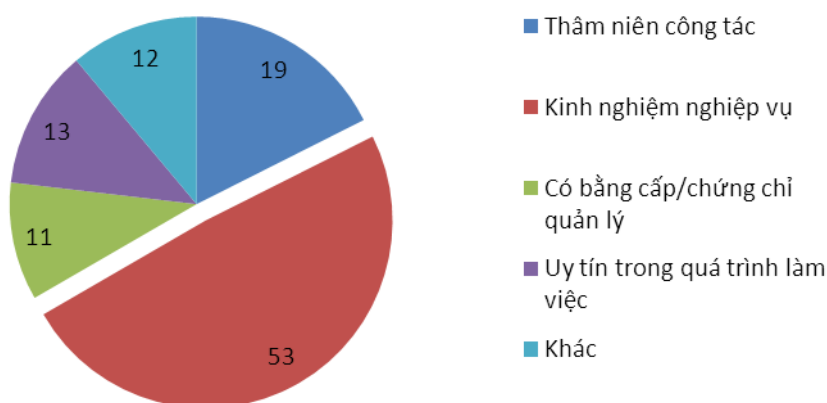
TT	Chỉ tiêu	Năm 2010	Năm 2015	% tăng TB cả giai đoạn	Năm 2020	% tăng TB cả giai đoạn
	Tổng số	418.250	620.100	9,6	870.300	8,1
1	<i>Theo lĩnh vực</i>					
1.1	Khách sạn, nhà hàng	207.600	312.100	10,1	440.300	8,2
1.2	Lữ hành, vận chuyển	65.800	92.700	8,2	128.000	7,6
1.3	Dịch vụ khác	146.200	215.300	9,4	302.000	8,1
2	<i>Theo trình độ đào tạo</i>					
2.1	Trên đại học	1.450	2.400	13,1	3.500	9,2
2.2	Đại học, cao đẳng	53.800	82.400	10,6	113.500	7,5
2.3	Trung cấp và tương đương	78.200	115.300	9,5	174.000	10,2
2.4	Sơ cấp	98.700	151.800	10,7	231.000	10,4
2.5	Dưới sơ cấp (học nghề tại chỗ)	187.450	268.200	8,6	348.300	5,9
3	<i>Theo loại lao động</i>					
3.1	Lao động quản lý	32.500	56.100	14,5	83.300	9,7
3.2	Lao động nghiệp vụ	387.100	564.000	9,2	787.000	7,9
	<i>1) Lễ tân</i>	37.200	51.000	7,4	69.500	7,2
	<i>2) Phục vụ buồng</i>	48.800	71.500	9,3	98.000	7,4
	<i>3) Phục vụ bàn, bar</i>	68.400	102.400	9,9	153.000	9,8
	<i>4) Chế biến món ăn</i>	35.700	49.300	7,6	73.400	9,7
	<i>5) Hướng dẫn</i>	20.600	30.800	9,9	45.000	9,2
	<i>6) VPDL, DL lữ hành</i>	31.100	52.600	13,8	81.400	10,9
	<i>7) Nhân viên khác</i>	145.300	206.400	8,4	266.700	6,0

Nguồn: Viện nghiên cứu Phát triển Du lịch 2009

Nhìn vào bảng số liệu trên, chúng ta có thể thấy rằng nhu cầu về nguồn nhân lực trong khối ngành du lịch là cực kỳ lớn. Và quan trọng hơn, ngoài việc đáp ứng được số lượng nhân lực thì đòi hỏi về chất lượng nguồn nhân lực này cũng là một yếu tố quan trọng thiết yếu.

Trong những năm trở lại đây, những chính sách về phát triển nguồn nhân lực cho khối ngành du lịch đã được chú trọng khá nhiều và đã dần xuất hiện nhiều hơn những chính sách mang tầm nhìn dài hạn. Thông qua quá trình điều tra, khảo sát phục vụ cho đề tài luận văn, kết quả thu được khi hỏi về quá trình quy hoạch cán bộ nguồn dựa vào yếu tố nào như sau:

Biểu 3.1. Những yếu tố tác động đến quá trình quy hoạch cán bộ nguồn



Qua biểu đồ, chúng ta nhận thấy, yếu tố kinh nghiệm nghiệp vụ chiếm tỉ lệ cao nhất trong các yếu tố tác động đến quá trình quy hoạch cán bộ nguồn trong ngành du lịch (53%). Ba yếu tố có tỉ lệ xấp xỉ nhau đó là có thâm niên công tác (19%), có bằng cấp/chứng chỉ quản lý (11%) và có uy tín trong quá trình làm việc (13%). Ngoài ra, các yếu tố khác chỉ chiếm 4%. Quá trình quy hoạch cán bộ nguồn là một quá trình cực kỳ quan trọng trong chiến lược phát triển lâu dài của doanh nghiệp. Kết quả điều tra đã chỉ ra rằng, chúng ta vẫn coi trọng kinh nghiệm nghề nghiệp hơn là những yếu tố khác như bằng cấp/chứng chỉ quản lý... Có nghĩa là, các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ

du lịch vẫn giữ tư duy về con người và nguồn nhân lực dựa trên kinh nghiệm là chủ yếu, chúng ta ít quan tâm hơn đến những vấn đề khác như về trình độ đào tạo hay uy tín trong công việc. Đây có thể là một yếu tố tác động không nhỏ đến chất lượng lao động trong tương lai.

Bên cạnh đánh giá yếu tố lựa chọn cán bộ nguồn, các cá nhân có thâm niên công tác, có kinh nghiệm trong hoạt động du lịch luôn được đánh giá cao trong chính sách phát triển nguồn nhân lực, chúng tôi cũng kiểm tra cách thức đánh giá, tuyển dụng của các cơ sở kinh doanh du lịch khi có kế hoạch tăng cường nhân sự.

Bảng 3.1. Các yếu tố ưu tiên khi tuyển dụng nhân sự

	Rất ưu tiên	Ưu tiên	Tương đối ưu tiên	Không ưu tiên lắm	Không ưu tiên
Bằng cấp đúng ngành nghề	92 30.7%	77 25.7%	65 21.7%	44 14.7%	22 7.3%
Động cơ nghề nghiệp	71 23.7%	102 34.0%	75 25.0%	37 12.3%	15 5.0%
Có kinh nghiệm trong ngành du lịch	118 39.3%	83 27.7%	61 20.3%	23 7.7%	15 5.0%
Giỏi ngoại ngữ	111 37.0%	88 29.3%	65 21.7%	20 6.7%	16 5.3%
Giỏi tin học	53 17.7%	66 22.0%	83 27.7%	53 17.7%	45 15/0%
Có người thân trong nơi tuyển dụng	35 11.7%	43 14.3%	71 23.7%	59 19.7%	92 30.7%
Có sức khỏe tốt	154 51.3%	74 24.7%	52 17.3%	15 5.0%	5 1.7%
Có ngoại hình dễ coi	87 29.0%	101 33.7%	84 28.0%	20 6.7%	8 2.7%
Giới tính	48 16.0%	38 12.7%	77 25.7%	62 20.7%	72 24.0%

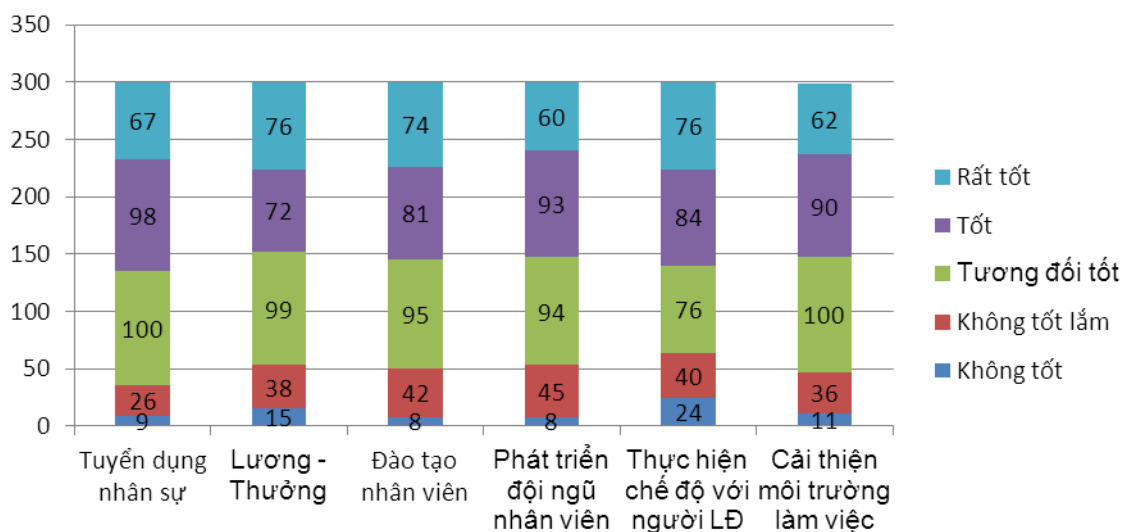
Nguồn: Số liệu điều tra của đề tài

Có thể thấy rõ, qua kết quả thu thập được ở bảng số liệu trên, những yếu tố được đánh giá cao nhất khá bất ngờ khi rất ưu tiên cho những đối tượng có sức khỏe tốt với 154 trường hợp lựa chọn, đánh giá cao thứ hai vẫn là thâm niên công tác và kinh nghiệm trong quá trình làm việc với 118 trường hợp lựa chọn. Tiếp theo đó là các yếu tố ngoại ngữ với 11 trường hợp, bằng cấp đúng ngành nghề với 92 trường hợp và ngoại hình dễ coi với 87 trường hợp.

Những yếu tố khác như động cơ nghề nghiệp, giới tính nam nữ đều không nhận được sự ưu tiên bằng các yếu tố kể trên. Vì vậy, chúng ta có thể thấy giữa chính sách tuyển dụng nhân lực và chính sách quy hoạch cán bộ nguồn dựa trên những tiêu chí hoàn toàn khác nhau. Nếu như đối với cán bộ nguồn ưu tiên lớn nhất là kinh nghiệm nghề nghiệp thì đối với nhân viên ưu tiên cao nhất lại là sức khỏe. Đây cũng là một điều khá hợp lý trong ngành du lịch khi phải làm việc với cường độ cao, thời gian khắt khe ít được nghỉ ngơi. Bên cạnh đó, những yếu tố về bằng cấp, nhất là trình độ ngoại ngữ được ưu tiên khá cao cũng đã cho thấy sự nhìn nhận đúng đắn trong chính sách tuyển dụng nhằm khắc phục được yếu điểm về nhân lực mà chúng ta đã chỉ ra trong phần thực trạng.

Không những tìm hiểu về các chính sách quy hoạch và tuyển dụng nhân sự, chúng tôi còn tiến hành điều tra về mức độ hiệu quả của các chính sách này thông qua sự đánh giá của những người đang làm trong ngành du lịch

Biểu 3.2. Mức độ hiệu quả của các chính sách



Qua biểu đồ trên, chúng ta có thể nhận thấy, hầu hết các chính sách tại các cơ sở lao động đều được thực hiện ở mức độ hiệu quả khá cao. Những đánh giá của người lao động đều cho kết quả khả quan đối với những chính sách như lương – thưởng, thực hiện chế độ với người lao động hay đào tạo nhân viên. Không có chính sách nào bị đánh giá kém hiệu quả là điều đáng mừng tại các doanh nghiệp kinh doanh du lịch hiện nay.

Như vậy, chính sách phát triển nguồn nhân lực có yếu tố tác động không nhỏ đến chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch trong tương lai. Với công tác tuyển dụng nhân lực, cùng với chính sách xây dựng nguồn nhân lực cốt cán có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng nguồn nhân lực, những chính sách này được xem như là xương sống giúp cho chất lượng nguồn nhân lực ngày càng được nâng cao hơn. Và quan trọng hơn nữa, một khi các chính sách này được thực hiện hiệu quả, hợp lý hợp tình thì chắc chắn chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch tại thành phố Nha Trang sẽ được cải thiện.

3.2. QUẢN LÝ NGUỒN NHÂN LỰC

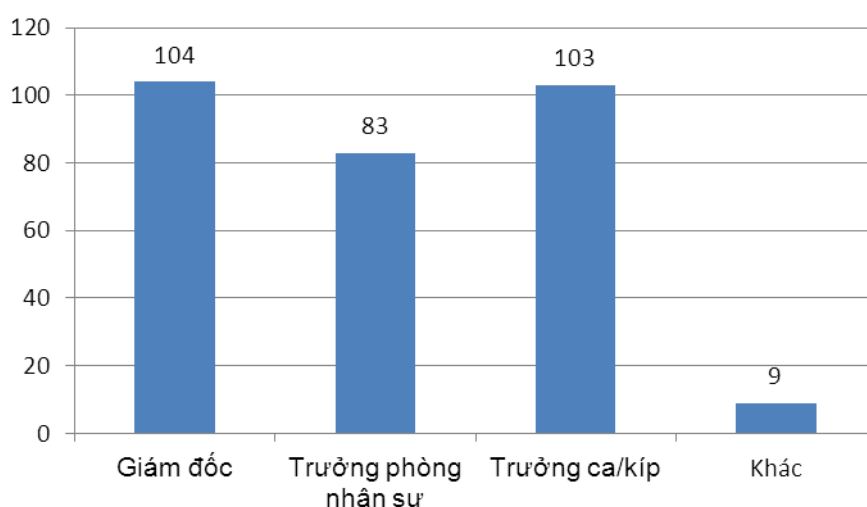
Vấn đề quản lý nguồn nhân lực hiện nay đã mở rộng phạm vi và trở nên phức tạp hơn nhiều; được biết đến với thuật ngữ quản trị dòng nhân lực

(human resource flow management). Khi xã hội càng phát triển, khả năng “chảy” của nguồn nhân lực càng gia tăng nhằm đáp ứng yêu cầu luôn thay đổi của doanh nghiệp và cũng để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của chính bản thân người lao động.

Tại thành phố Nha Trang, thuật ngữ quản lý nguồn nhân lực đã được cảm nhận sâu sắc trong ngành Du lịch. Hơn 400 cơ sở kinh doanh của ngành hiện đang phải đối mặt với tình trạng “giành giật” nhân sự lẫn nhau. Việc nghiên cứu các nhân tố tác động đến dòng chảy nhân lực tại lĩnh vực này đang được đặt ra cấp bách cho các nhà quản lý ngành, các lãnh đạo doanh nghiệp cũng như các nhà nghiên cứu nhằm tạo một môi trường nhân lực ổn định.

Một trong những yếu tố đầu tiên tác động đến người lao động đó chính là đối tượng quản lý người lao động, trong điều tra chúng tôi đã thực hiện, có 3 đối tượng quản lý chính trong các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch đó là: giám đốc, trưởng phòng quản lý nhân sự và trưởng nhóm hoặc trưởng ca/kíp. Người lao động trong ngành du lịch hầu hết chịu sự quản lý của các đối tượng này.

Biểu 3.3. Đối tượng quản lý người lao động trong ngành du lịch

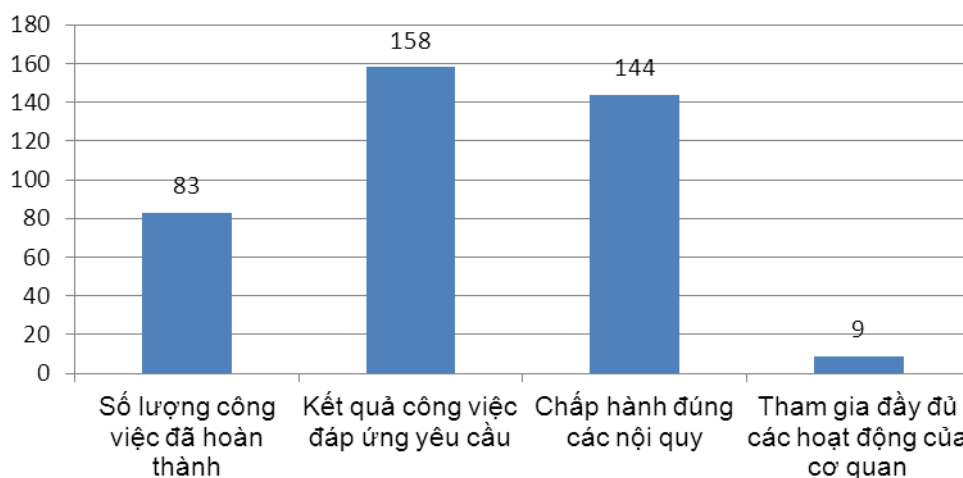


Qua biểu đồ trên, chúng ta có thể nhận thấy, đối tượng chịu trách nhiệm quản lý cao nhất đối với người lao động vẫn là giám đốc với 104 trường hợp trả lời, tiếp theo là những người trực tiếp quản lý, giám sát công việc của người lao động là trưởng nhóm hoặc là trưởng ca kíp với 103 trường hợp, được lựa chọn trả lời ít nhất là trưởng phòng quản lý nhân sự.

Có thể nói rằng, có tình trạng này là vì các cơ sở kinh doanh du lịch ở thành phố Nha Trang chủ yếu vẫn là các cơ sở kinh doanh nhỏ và vừa, cấu trúc chức năng đơn giản nên thực tế chưa có sự phân hóa chuyên môn sâu. Chính vì vậy có tình trạng một đối tượng quản lý chung cho nhiều công việc khác nhau. Hoặc thông thường giám đốc là người quản lý chung còn trưởng nhóm, trưởng ca/kíp là người quản lý trực tiếp. Mặt khác, hầu hết các lao động chịu sự quản lý của trưởng phòng nhân sự là những cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch lớn, có các phòng chức năng đảm trách công việc riêng. Số lượng các cơ sở này còn khá khiêm tốn, chính vì vậy nên đối tượng quản lý này có lượng lựa chọn thấp nhất.

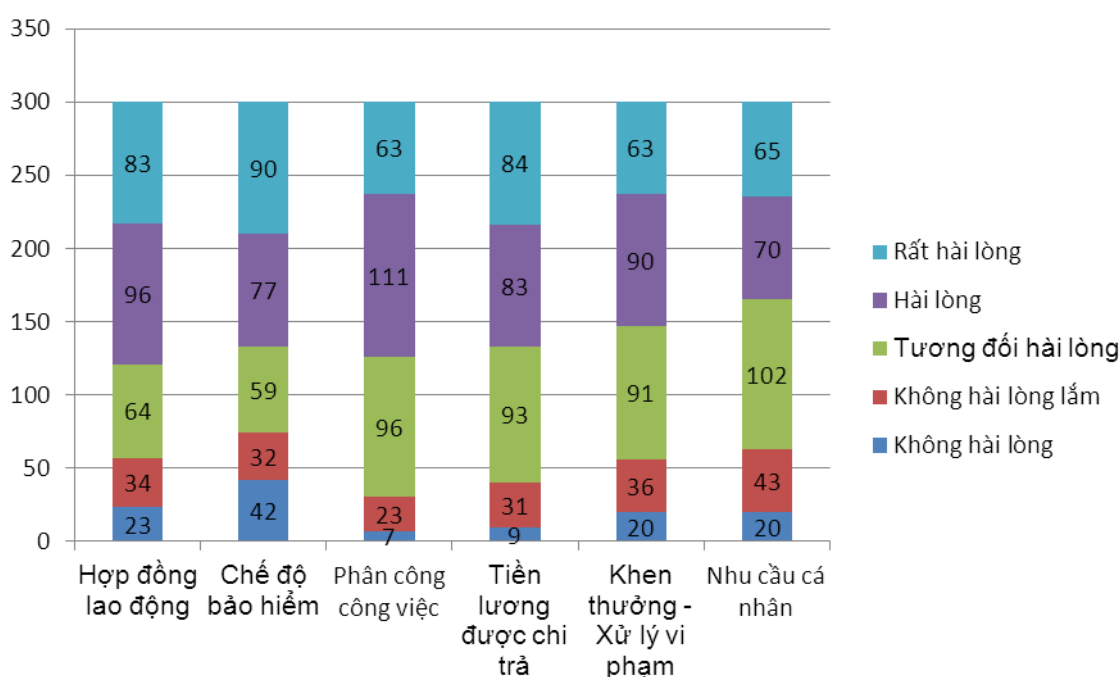
Bên cạnh đó, chúng tôi cũng tiến hành xem xét các tiêu chí đánh giá nhân viên của các đối tượng quản lý, kết quả cụ thể như sau:

Biểu 3.4. Tiêu chí đánh giá nhân viên



Như vậy, hai tiêu chí được ưu tiên sử dụng để đánh giá người lao động trong các cơ sở kinh doanh du lịch là kết quả công việc đáp ứng yêu cầu (158 trường hợp) và chấp hành đúng các nội quy (144 trường hợp). Điều này cho thấy việc đánh giá hầu hết dựa trên chất lượng công việc và kỷ luật trong lao động của các nhân viên.

Biểu 3.5. Mức độ hài lòng về hoạt động quản lý nhân sự



Với kết quả điều tra thực tế, chúng tôi đã đưa ra được mức độ hài lòng của nhân viên về hoạt động quản lý nhân sự. Hầu hết các nhân viên trong các cơ sở kinh doanh du lịch đều tương đối hài lòng với cách thức quản lý của cơ sở nơi đang làm việc. Tuy nhiên có một thực tế đó là, mức độ hài lòng của những người đã đánh giá xét công bằng là chưa cao. Người lao động trong ngành du lịch vẫn chưa thỏa mãn đối với cách thức quản lý của cơ sở kinh doanh. Hầu hết những yếu tố chưa được hài lòng rơi vào những đặc điểm cơ bản trong quản lý người lao động đó là hợp đồng lao động (34 trường hợp không hài lòng lắm), chế độ bảo hiểm (42 trường hợp không hài lòng), thưởng phạt (36 trường hợp không hài lòng lắm). Như vậy, chính mức độ hài

lòng chưa cao nên có thể sẽ đưa đến hiệu suất làm việc chưa tốt hoặc chưa đạt kết quả tốt nhất, từ đây làm ảnh hưởng không nhỏ đến mục tiêu chung của doanh nghiệp lẫn chất lượng nguồn nhân lực.

Nhìn chung, có thể nhận thấy các hoạt động quản lý của các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch ảnh hưởng khá nhiều đến người lao động. Những ảnh hưởng này gây tác động trực tiếp đến tâm lý của người lao động và gián tiếp gây nên hệ quả không tốt đối với kết quả công việc. Chỉ có 19.7% người lao động đánh giá hiệu quả quản lý ở mức độ tốt cũng đã phần nào cho thấy yếu tố quản lý có sự tác động không tích cực lắm đến người lao động.

Quản lý nguồn nhân lực là một hoạt động cực kỳ quan trọng trong tiến trình xây dựng và phát triển đội ngũ lao động nhằm hướng đến mục tiêu phát triển của doanh nghiệp. Tuy nhiên, trong điều tra mà chúng tôi đã tiến hành cho thấy các hoạt động quản lý nguồn nhân lực chưa được người lao động đánh giá cao từ mức độ hài lòng cho đến hiệu quả. Vì vậy, đây được coi là một trong những yếu tố ảnh hưởng nhiều đến chất lượng nguồn nhân lực trong ngành du lịch.

3.3. ĐÀO TẠO, THU HÚT VÀ SỬ DỤNG NGUỒN NHÂN LỰC

Nhận thấy vai trò và lợi thế của nguồn nhân lực chất lượng cao đối với sự phát triển của ngành du lịch nói riêng và sự phát triển kinh tế đất nước nói chung, Nhà nước ta cũng đã có những chủ trương chính sách phát huy vai trò của đào tạo đối với nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao. Cả nước có 40 trường đại học có khoa du lịch, 43 trường Trung cấp du lịch và nhiều Trung tâm đào tạo nghề du lịch. Tuy nhiên, hầu hết những cơ sở đào tạo chủ yếu tập trung ở các thành phố lớn như Hà Nội, Tp.Hồ Chí Minh. Các cơ sở đào tạo thiếu cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ cho quá trình học tập. Đối với đào tạo sinh viên ngành du lịch, do đặc thù của ngành nên cần có thực hành kết hợp với lý thuyết để sinh viên có sự gắn kết với thực tế. Nhưng các cơ sở đào

tạo thường thiếu các trang thiết bị phục vụ cho môn học. Chẳng hạn như những môn học cần có phần thực tập như môn học quản trị ẩm thực, quản trị nhà hàng, quản trị buồng, bàn, bar.... cần có trang thiết bị để sinh viên thực tập chuẩn bị bữa tiệc; cách gấp khăn, bày bát, đĩa, thìa, ly trên bàn ăn, trải dra giườngnhưng hầu như các cơ sở đào tạo không có đủ. Điều đó gây khó khăn cho sinh viên khi học tập và ảnh hưởng đến chất lượng lao động khi sinh viên ra trường. Một điều đáng quan tâm nữa đó là đội ngũ giáo viên. Đội ngũ giáo viên ở các cơ sở đào tạo vừa thiếu và yếu. Phần lớn các giáo viên ở các cơ sở đào tạo tự đào tạo, tự nghiên cứu, chưa có kinh nghiệm thực tế nên cũng ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo.

Theo tổng hợp điều tra của nhóm nghiên cứu trong “Chương trình phát triển nguồn nhân lực Tỉnh Khánh Hòa đến năm 2020” thì từ năm 2006 đến năm 2010 số lượng người lao động làm việc trong ngành du lịch tăng hàng năm. Song một thực trạng đáng buồn là chất lượng người lao động trong ngành vẫn chưa tăng cao. Trong tổng số 14168 người lao động (2010) thì số lượng lao động chưa qua đào tạo lại chiếm tới 32,7% trong khi đó chỉ có 4141 (28,38%) người lao động được có trình độ đào tạo bậc đại học – cao đẳng.

Cùng với đó, theo ý kiến của một số nhà quản lý trong kinh doanh khách sạn – nhà hàng cho rằng nhân lực ngành du lịch chưa đáp ứng được nhu cầu. Phần lớn người lao động và điển hình là sinh viên sau khi ra trường thiếu các kỹ năng cần thiết để phục vụ trong ngành du lịch như khả năng giao tiếp, kinh nghiệm thực tế, không có khả năng chuyên sâu một lĩnh vực cụ thể. Đặc biệt là trình độ ngoại ngữ. Đây là một thực tế và trở thành một rào cản rất lớn trong việc phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao ngành du lịch.

Đối với những nhà quản lý trực tiếp trong doanh nghiệp: trong tổng số 684 doanh nghiệp hoạt động trong ngành du lịch thì năm 2010 chỉ có 120 người lao động (0,85%) được đào tạo sau đại học. Đây là một hạn chế, một

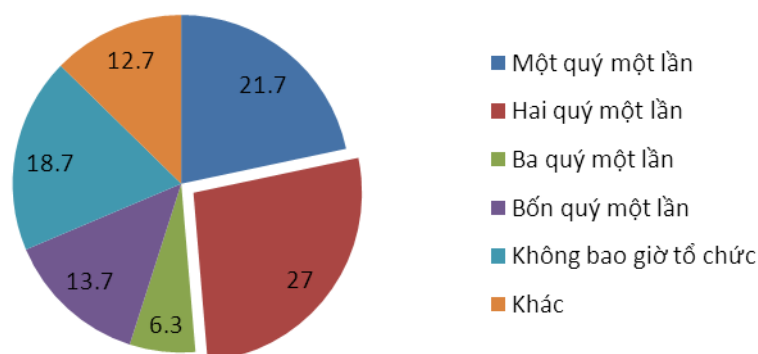
thực trạng đáng buồn cho ngành du lịch tỉnh. Và một thực trạng nữa là đa số những nhà quản lý cấp cao trong lĩnh vực du lịch đa số ít có người nào được đào tạo đúng ngành về quản trị kinh doanh khách sạn – nhà hàng. Đa số trong họ là từ chuyên môn quản trị kinh doanh hoặc ngoại ngữ hoặc từ quá trình làm việc đi lên.

Đối với những người lao động làm việc trong khối hành chính sự nghiệp ngành du lịch: Theo tổng hợp điều tra của nhóm nghiên cứu năm 2010 cũng chỉ có 3 người lao động (7,5%) được đào tạo sau đại học. Và cũng như nhóm quản lý trong doanh nghiệp thì đa số các nhà quản lý làm việc trong cơ quan hành chính sự nghiệp ngành du lịch cũng không được đào tạo nhiều về lĩnh vực du lịch. Đây là điều hạn chế cho việc ra các chính sách, cơ chế, phương hướng và giải pháp trong việc phát triển ngành.

Đối với những nhà nghiên cứu, nhà giáo: Một thực tế là mặc dù số lượng và chất lượng giảng viên giảng dạy trong ngành du lịch có trình độ chuyên môn cao, yêu nghề. Song số lượng giảng viên được đào tạo đúng ngành còn hạn chế. Cùng với đó là kinh nghiệm thực tế của các giảng viên cũng chưa nhiều. Điều này sẽ gây nhiều trở ngại trong quá trình giảng dạy.

Chính vì những lý do trên mà đào tạo, thu hút và sử dụng nguồn nhân lực trong ngành du lịch là một yếu tố cực kỳ quan trọng, có ảnh hưởng trực tiếp, mạnh mẽ đến chất lượng nguồn nhân lực. Trong điều tra phục vụ đề tài luận văn, chúng tôi tiến hành xem xét mức độ tổ chức đào tạo của một số doanh nghiệp du lịch, kết quả thu được như sau:

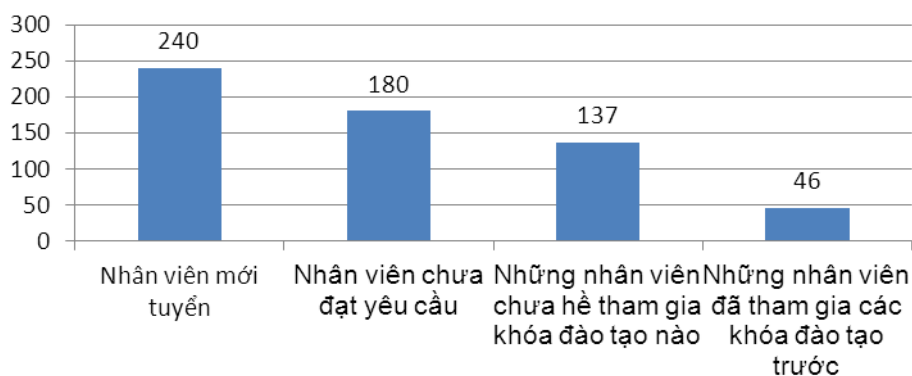
Biểu 3.6. Mức độ tổ chức đào tạo chuyên môn, nghiệp vụ



Qua biểu đồ trên, chúng ta có thể thấy rằng, hầu hết mức độ tổ chức đào tạo, tập huấn chuyên môn nghiệp vụ dành cho người lao động đều tập trung nhiều ở một quý một lần và hai quý một lần (21.7% và 27.0%). Các khoảng thời gian ba quý một lần và bốn quý một lần thường xuất hiện ít hơn. Tuy nhiên, điều đáng lo ngại đó chính là tỉ lệ không bao giờ tổ chức khóa đào tạo, tập huấn nào khá cao, chiếm đến 18.7%. Như vậy, một tỉ lệ không nhỏ các nhân viên trong ngành du lịch không hề được tham gia các khóa đào tạo, tập huấn nào.

Tỉ lệ tổ chức các khóa đào tạo trên phần nào tương thích với những đối tượng được tham gia các khóa học. Cụ thể như sau:

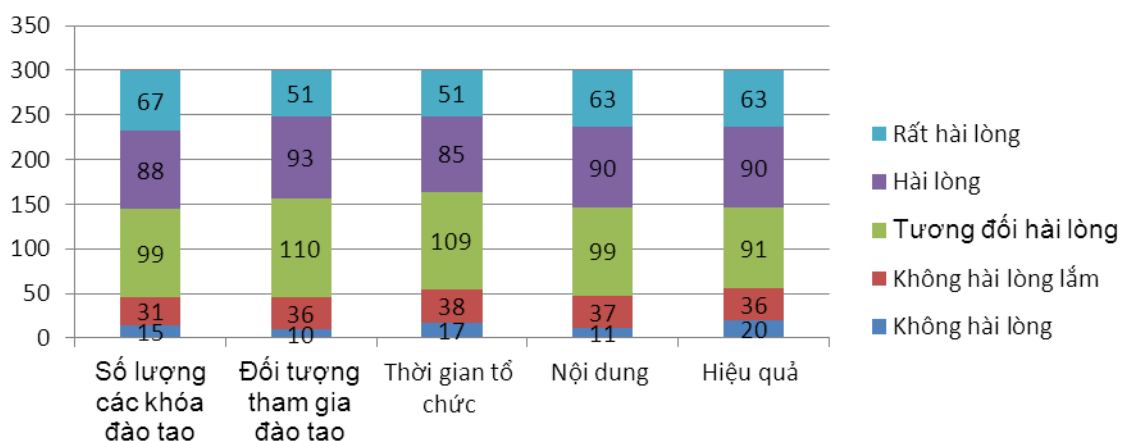
Biểu 3.7. Đối tượng được tham gia đào tạo chuyên môn, nghiệp vụ



Như vậy, đa số các nhân viên mới tuyển là đối tượng được tham gia các khóa đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn (240 trường hợp), đây cũng là một điều hợp lý khi mà các nhân viên mới vào nghề thường chưa có được những kỹ năng tốt cũng như kinh nghiệm nghề nghiệp. Đối tượng được tham gia nhiều thứ hai đó là những nhân viên đã làm trong ngành du lịch nhưng những kỹ năng nghề nghiệp chưa đạt yêu cầu đề ra ở hiện tại (180 trường hợp). Bên cạnh đó, những nhân viên chưa hề được tham gia khóa đào tạo nào đứng thứ ba với (137 trường hợp). Tuy nhiên, đối với các nhân viên đã tham gia các khóa đào tạo trước chỉ là 46 trường hợp, có thể có hai nguyên nhân xảy ra đó chính là: các nhân viên này đã đạt được các kỹ thuật chuyên môn nghiệp vụ cần thiết hoặc doanh nghiệp du lịch không có khả năng tái đào tạo cho nhân viên. Nếu như là nguyên nhân thứ hai thì đây chính là một yếu tố tác động không nhỏ đến chất lượng nguồn nhân lực của ngành du lịch vì hầu hết các nhân viên đều cần tái đào tạo nhằm rèn luyện, nâng cao các kỹ năng nghề nghiệp.

Chúng tôi cũng tiến hành đánh giá mức độ hài lòng về các hoạt động đào tạo này, kết quả thu được như sau:

Biểu 3.8. Mức độ hài lòng đối với các hoạt động đào tạo đã được tổ chức



Với những kết quả thu thập được, chúng ta có thể thấy rằng, mức độ hài lòng của những nhân viên về các hoạt động đào tạo chuyên môn nghiệp vụ đã được tham gia là khá cao. Mức độ không hài lòng có xuất hiện nhưng tần suất không cao, nội dung không được hài lòng nhất là về thời gian tổ chức các lớp đào tạo tập huấn.

Bên cạnh yếu tố đào tạo nguồn nhân lực, chúng tôi cũng quan tâm đến cách thức thu hút và sử dụng nguồn lao động tại các cơ sở kinh doanh du lịch. Yếu tố đầu tiên chúng tôi muốn đề cập đến đó là những chiến lược đãi ngộ nhằm mục đích lôi kéo nhân sự chất lượng cao như thế nào. Hầu hết những người tham gia khảo sát đều đánh giá các đãi ngộ về lương bổng (234 trường hợp), chức vụ (78 trường hợp) tài trợ chi phí sinh hoạt (76) là những yếu tố được người lao động đánh giá cao và có mong muốn nhiều nhất. Các yếu tố khác như cử đi đào tạo tập huấn, tăng phụ cấp, hỗ trợ phương tiện đi lại cũng có xuất hiện nhưng không cao và ít được ưu tiên hơn.

Như vậy, có thể thấy rằng, các cơ sở kinh doanh du lịch hiện nay có khá nhiều những chiến lược thu hút nguồn nhân lực. Nhưng chúng tôi quan tâm nhiều hơn đến cách thức sử dụng nguồn nhân lực hiện có của các cơ sở này. Chúng tôi tiến hành đánh giá thông qua đánh giá mức độ ưu tiên trong cách thức phân chia công việc.

Bảng 3.2. Các tiêu chí ưu tiên trong quá trình phân công công việc

	Rất ưu tiên	Ưu tiên	Tương đối ưu tiên	Không ưu tiên lắm	Không ưu tiên
Bằng cấp/chứng chỉ nghề nghiệp	75 25.0%	105 35.0%	67 22.3%	39 13.0%	14 4.7%
Kinh nghiệm làm việc trong nghề	108 36.0%	122 40.7%	56 18.7%	11 3.7%	3 1.0%
Phân công theo cách thức bổ sung nhân sự vào vị trí bị khuyết	30 10.0%	86 28.7%	116 38.7%	54 18.0%	14 4.7%
Yếu tố sức khỏe	95 31.7%	93 31.0%	79 26.3%	25 8.3%	8 2.6%
Yêu cầu cá nhân	47 15.7%	89 29.7%	96 32.0%	43 14.3%	25 8.3%

Nguồn: Số liệu điều tra của đề tài

Một lần nữa chúng ta lại thấy hai yếu tố ưu tiên nổi bật khi phân công công việc trong ngành du lịch đó là rất ưu tiên kinh nghiệm làm việc trong nghề (108/36.0%), sức khỏe (95/31.7%). Các yếu tố còn lại như bằng cấp chứng chỉ nghề nghiệp, phân công theo cách thức bổ sung nhân sự hay theo yêu cầu cá nhân hầu như không được ưu tiên bằng hai yếu tố ban đầu. Như vậy, có thể đưa ra nhận xét về yêu cầu quan trọng trong ngành du lịch đối với người lao động là kinh nghiệm và sức khỏe. Điều này cũng ứng với hai yếu tố chủ chốt trong chất lượng nguồn nhân lực đó là trí lực và thể lực.

Mặt khác, để kiểm chứng vai trò của việc sử dụng lao động tác động như thế nào đến nguồn nhân lực, chúng tôi đã đo mức độ hài lòng của nhân viên trong ngành du lịch đối với việc sử dụng lao động tại nơi họ đang công tác. Kết quả cụ thể:

Biểu 3.3. Mức độ hài lòng về việc sử dụng lao động tại nơi đang công tác

	Rất hài lòng	Hài lòng	Tương đối hài lòng	Không hài lòng lắm	Không hài lòng
Sắp xếp nhân sự hợp lý	81 27.0%	111 37.0%	85 28.3%	16 5.3%	7 2.3%
Phân công công việc phù hợp	69 23.0%	123 41.0%	84 28.0%	19 6.3%	5 1.6%
Thời gian làm việc hợp lý	70 23.3%	110 36.7%	91 30.3%	24 8.0%	5 1.7%
Thời gian nghỉ ngơi hợp lý	72 24.0%	89 29.7%	93 31.0%	33 11.0%	13 4.3%
Khen thưởng – xử lý vi phạm kịp thời	65 21.7%	80 26.7%	106 35.3%	36 12.0%	13 4.3%
Tiền lương được chi trả đúng với yêu cầu công việc	84 28.0%	93 31.0%	81 27.0%	31 10.3%	11 3.6%
Xử lý các tranh chấp cá nhân	57 19.0%	84 28.0%	92 30.7%	37 12.3%	30 10.0%

Nguồn: Số liệu điều tra của đề tài

Qua bảng số liệu trên, chúng ta có thể thấy rõ mức độ hài lòng của các nhân viên đang làm tại những cơ sở kinh doanh du lịch. Hai yếu tố làm cho người lao động cảm thấy hài lòng nhất đó chính là tiền lương được chi trả đúng với yêu cầu công việc (84 trường hợp/28.0%) và sắp xếp nhân sự hợp lý (81 trường hợp/27.0%). Tuy nhiên, bên cạnh các yếu tố được đánh giá ở mức độ hài lòng cao thì vẫn xuất hiện các yếu tố làm cho người lao động chưa cảm thấy hài lòng, các yếu tố này chủ yếu liên quan đến chế độ dành cho người lao động như thời gian nghỉ ngơi chưa hợp lý hoặc khen thưởng – xử lý vi phạm chưa kịp thời. Đặc biệt, yếu tố xử lý các tranh chấp cá nhân làm cho người lao động không hài lòng chiếm đến 10.0%. Đây là một tỉ lệ khá cao, đây cũng là yếu tố khá nhạy cảm liên hệ trực tiếp đến các cá nhân nên nếu không có cách

xử lý khéo léo sẽ đưa đến những xung đột làm ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng nguồn nhân lực, cụ thể ở đây là tâm lực của người lao động.

3.4. YẾU TỐ TỪ PHÍA NGƯỜI LAO ĐỘNG

Trong khuôn khổ luận văn, chúng tôi ngoài việc tìm hiểu đến ba yếu tố khách quan tác động đến chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch ở thành phố Nha Trang đó là chính sách phát triển nguồn nhân lực, quản lý nguồn nhân lực và đào tạo, thu hút và sử dụng nguồn nhân lực, chúng tôi còn chú ý đến phân tích một yếu tố mang tính chủ quan đến từ chính người lao động trong ngành du lịch.

Những yếu tố đến từ người lao động theo chúng tôi cũng đưa đến ảnh hưởng không nhỏ cho chất lượng nguồn nhân lực, đơn cử như mức độ hài lòng của các cá nhân đối với một số yếu tố sau:

Bảng 3.4. Mức độ hài lòng về một số yếu tố trong công việc

	Rất hài lòng	Hài lòng	Tương đối hài lòng	Không hài lòng lắm	Không hài lòng
Mức độ ổn định của công việc	70 23.3%	102 34.0%	95 31.7%	29 9.7%	4 1.3%
Được đào tạo về nghiệp vụ chuyên môn	64 21.3%	84 28.0%	94 31.3%	45 15.0%	13 4.3%
Được tham gia các loại hình bảo hiểm	73 24.3%	89 29.7%	60 20.0%	40 13.3%	38 12.7%
Năng lực đáp ứng nhu cầu chi tiêu từ thu nhập	63 21.0%	69 23.0%	115 38.3%	38 12.7%	15 5.0%
Năng lực tiết kiệm từ thu nhập do công việc hiện nay mang lại	59 19.7%	60 20.0%	103 34.3%	60 20.0%	18 6.0%
Quan hệ với các đồng nghiệp	102 34.0%	97 32.3%	78 26.0%	18 6.0%	5 1.7%

Sự đóng góp vào quá trình phát triển của nơi làm việc	64 21.3%	92 30.7%	119 39.7%	24 8.0%	1 0.3%
Được lãnh đạo và đồng nghiệp tôn trọng	94 31.3%	114 38.0%	69 23.0%	19 6.3%	4 1.3%
Năng lực tự chủ, sáng tạo trong công việc	76 25.3%	101 33.7%	92 30.7%	23 7.7%	8 2.7%

Nguồn: Số liệu điều tra của đề tài

Thông qua bảng số liệu trên, chúng ta có thể nhận xét về một số yếu tố khá quan trọng tác động đến tinh thần của người lao động, những yếu tố mang lại tác động tích cực như quan hệ tốt với các đồng nghiệp (102 trường hợp rất hài lòng), được lãnh đạo và đồng nghiệp tôn trọng (94 trường hợp rất hài lòng), được tham gia các loại hình bảo hiểm (73 trường hợp rất hài lòng) và mức độ ổn định của công việc (70 trường hợp rất hài lòng). Tất cả những yếu tố này mang lại cho người lao động tâm lý thoải mái và kích thích họ làm việc một cách hiệu quả, đạt năng suất cao. Tuy nhiên, bên cạnh đó cũng còn những yếu tố tác động tiêu cực đến tâm lý của người lao động đó là năng lực tiết kiệm từ thu nhập do công việc mang lại (60 trường hợp không hài lòng lắm) và năng lực đáp ứng nhu cầu chi tiêu từ thu nhập (38 trường hợp không hài lòng lắm). Có thể nhận thấy rằng, áp lực kinh tế vẫn đang đè nặng lên người lao động trong ngành du lịch, chính những áp lực này dần tạo nên những tác động xấu đến chất lượng công việc, đặt số lượng nhiều hơn chất lượng đồng thời dẫn đến sự suy giảm về chất lượng nguồn nhân lực trong ngành du lịch.

Bên cạnh đó, chúng tôi cũng tìm hiểu về môi trường công việc hiện tại của những nhân viên đang làm việc trong các cơ sở kinh doanh du lịch. Những đánh giá của người trả lời được thể hiện như sau:

Bảng 3.5. Đánh giá về môi trường công việc hiện tại

	Rất tốt	Tốt	Tương đôi tốt	Không tốt lắm	Không tốt
Quan hệ đối với người điều hành chung	94 31.3%	97 32.1%	95 31.7%	10 3.3%	4 1.3%
Quan hệ đối với người quản lý trực tiếp	99 33.0%	114 38.0%	70 23.3%	12 4.0%	5 1.7%
Quan hệ với các đồng nghiệp tại nơi làm việc	105 35.0%	117 39.0%	70 23.3%	6 2.0%	2 0.6%
Quan hệ với các đồng nghiệp tại những nơi khác	79 26.3%	103 34.3%	98 32.7%	15 5.0%	5 1.7%
Quan hệ đối với khách hàng	117 39.0%	116 38.7%	56 18.7%	7 2.3%	4 1.3%

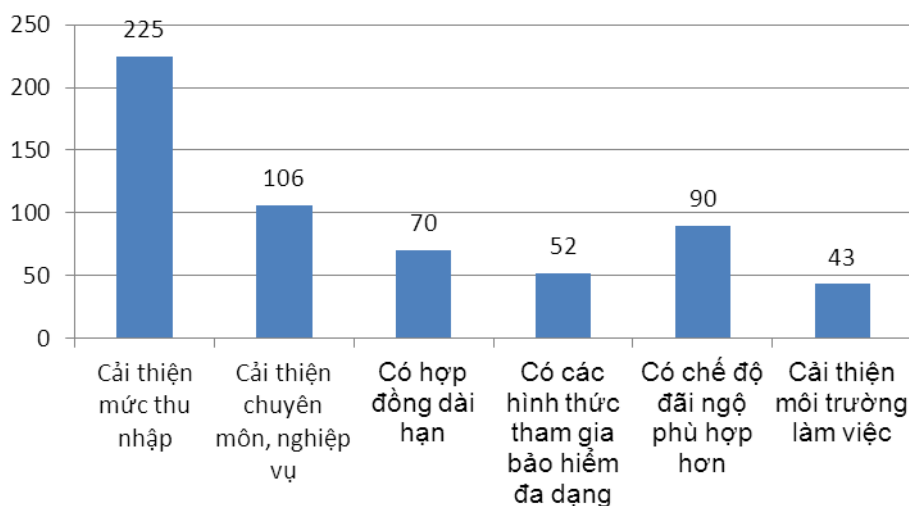
Nguồn: Số liệu điều tra của đề tài

Hầu hết những người tham gia trả lời đánh giá đều có những đánh giá rất tốt dành cho môi trường nơi mà họ đang làm việc. Đây cũng là một điều quan trọng, bởi môi trường công việc quyết định khá nhiều đến kết quả công việc mang lại. Môi trường công việc trong ngành du lịch ở thành phố Nha Trang trong giới hạn nghiên cứu này được đánh giá ở mức khá tốt là một yếu tố cực kỳ tích cực tác động đến chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch. Với một môi trường lao động tốt thì người lao động sẽ có những động lực để làm nên những kết quả công việc khả quan hơn là những môi trường kém chất lượng. Một điều quan trọng nữa đó là hầu hết các quan hệ công việc giữa nhân viên và quản lý, nhân viên và nhân viên, nhân viên và khách hàng đều được đánh giá tốt. Vì vậy, chúng tôi cho rằng một môi trường làm việc như vậy là khá lý tưởng để những người lao động phát triển và sáng tạo.

Một yếu tố cuối cùng trong tiểu mục này mà chúng tôi muốn đề cập đến đó là những nguyện vọng của người lao động trong ngành du lịch tại thành phố Nha Trang. Những nguyện vọng này là cần thiết đối với người lao

động, đây cũng chính là những điều có tác động không nhỏ đến tâm lý của người lao động trong quá trình làm việc

Biểu 3.9. Nguyên vọng của người lao động



Nhìn vào biểu đồ trên, chúng ta có thể thấy ngay nguyện vọng lớn nhất của người lao động trong lĩnh vực du lịch đó chính là được cải thiện mức thu nhập (225 trường hợp), nguyện vọng thứ hai là mong muốn nâng cao, cải thiện chuyên môn, nghiệp vụ (106 trường hợp), nguyện vọng thứ ba đó là mong muốn có chế độ đãi ngộ phù hợp hơn (90 trường hợp). Có thể thấy rằng, sức ép lớn nhất đối với người lao động vẫn là sức ép về mặt kinh tế, tiếp sau đó mới là sức ép về mặt chuyên môn, nghiệp vụ. Giải quyết được sức ép về mặt kinh tế, chúng ta mới có thể xây dựng một đội ngũ có trình độ chuyên môn nghiệp vụ và từ đó dần dần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

1. KẾT LUẬN

Nhân lực nói chung và đặc biệt là nhân lực chất lượng cao là một chủ đề rất được quan tâm của ngành du lịch trong bối cảnh hội nhập. Kết quả đánh giá thực trạng nguồn nhân lực chất lượng cao phục vụ ngành du lịch thành phố Nha Trang đã chỉ ra những yếu kém về mặt chất cũng như sự thiết hụt trầm trọng về mặt lượng của đối tượng lao động này. Vì thế, để đáp ứng nhu cầu nhân lực chất lượng cao phục vụ phát triển ngành du lịch Khánh Hòa trong khuôn khổ luận văn này tác giả chỉ xin đề cập đến những yếu tố tác động đến chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch và đưa ra những giải pháp mang tính định hướng làm cơ sở cho việc xây dựng các biện pháp hỗ trợ nhằm phát triển bền vững nhân lực chất lượng cao trong thời gian tới.

Đánh giá thực trạng phát triển nguồn nhân lực thành phố Nha Trang, kết quả nghiên cứu thực tế trong lĩnh vực du lịch một lần nữa nói lên một thực trạng nhân lực chất lượng cao trong ngành du lịch địa phương đang thiếu về lượng lẫn hạn chế về chất; công tác quản lý nhà nước vẫn còn nhiều bất cập (*nhất là công tác quy hoạch, kế hoạch*) định hướng phát triển nhân lực ngành vẫn còn hạn chế và khá manh mún, thiếu đồng bộ; cán bộ quản lý trong đào tạo ngành du lịch hiện nay còn chưa đáp ứng yêu cầu về chất lượng. Lực lượng giáo viên, giảng viên từ nhiều nguồn khác nhau đa dạng và không đúng chuyên ngành; một bộ phận mới được đào tạo từ các nước phát triển những năm qua thì còn trẻ và ít kinh nghiệm; nhiều giảng viên còn hạn chế về trình độ ngoại ngữ và phương pháp sư phạm hiện đại trong khi yêu cầu về kiến thức, kỹ năng trong giảng dạy bậc đại học và sau đại học ngày càng cao. Nhìn chung lao động chuyển đổi ngành nghề sang lĩnh vực du lịch còn ở trình độ thấp (nhiều trong số đó chưa được đào tạo). Việc giải quyết việc làm cho lao

động chất lượng cao tuy đạt về số lượng, nhưng chất lượng việc làm chưa cao, chưa bền vững;

Về các yếu tố tác động đến chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch thành phố Nha Trang, yếu tố tác động lớn nhất đó chính là yếu tố về chính sách phát triển nguồn nhân lực và yếu tố đào tạo, thu hút và sử dụng nguồn nhân lực.

Bên cạnh đó, những yếu tố hỗ trợ như tiền lương, thu nhập còn thấp; các chế độ đãi ngộ và cơ hội thăng tiến của lao động chất lượng cao trong các doanh nghiệp kinh doanh du lịch chưa thực sự tạo động lực để lôi kéo, giữ chân và phát triển họ cũng có tác động không nhỏ đến chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch thành phố Nha Trang.

Trong khuôn khổ luận văn này, chúng tôi giới hạn dừng lại ở mức độ khám phá những yếu tố tác động đến chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch ở thành phố Nha Trang thông qua việc chứng minh các giả thuyết nghiên cứu. Chúng tôi nghĩ rằng cần thiết mở rộng khách thể nghiên cứu nhằm hướng đến một hoạt động hoàn thiện hơn về nghiên cứu chất lượng nguồn nhân lực trong ngành du lịch.

2. KHUYẾN NGHỊ

Vì thế, để khắc phục những hạn chế đang gặp phải, thiết nghĩ nên đặt ra giải pháp và các biện pháp cụ thể nhằm khắc phục những hạn chế, yếu kém ở trên. Tuy nhiên, mỗi hạn chế yếu kém lại chứa đựng nhiều nội dung và có mối quan hệ qua lại lẫn nhau vì thế giải pháp đặt ra là không thể thực hiện hết cùng lúc trong một sớm một chiều mà cần phải có chiến lược trong lâu dài mới mong giải quyết được vấn đề nhân lực chất lượng cao trong ngành góp phần đạt mục tiêu phát triển bền vững cho ngành du lịch trong bối cảnh hội nhập quốc tế.

Xây dựng định hướng đúng, tăng cường năng lực hoạch định chính sách, hình thành khung pháp lý và cơ chế cho phát triển nhân lực chất lượng cao phục vụ du lịch trên địa bàn thành phố. Đồng thời, chú trọng đến việc đảm bảo sự liên kết chặt chẽ giữa cơ quan quản lý Nhà nước, cơ sở đào tạo (Nhà trường) và doanh nghiệp kinh doanh du lịch (Nhà doanh nghiệp) trong đào tạo, bồi dưỡng và sử dụng nhân lực chất lượng cao trên địa bàn tỉnh.

Chú trọng công tác đào tạo và đào tạo lại thông qua việc tổ chức các lớp tập huấn ngắn hạn (cử cán bộ đi học hoặc mời chuyên gia đầu ngành trong lĩnh vực du lịch) để không ngừng nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực chất lượng cao tại doanh nghiệp.

Cần xây dựng cơ chế lương, thưởng linh hoạt để thu hút, giữ chân và phát huy vai trò nhân lực chất lượng cao làm việc tại doanh nghiệp.

Đứng trước thực trạng vừa thiếu và yếu nguồn nhân lực chất lượng cao phục vụ phát triển du lịch tỉnh nhà thì cần thiết có sự kết hợp trong việc xây dựng các giải pháp đồng bộ, vừa đảm bảo giải quyết những hạn chế trước mắt cũng như hỗ trợ cho sự phát triển lâu dài là hết sức cần thiết. Trong đó, những giải pháp mang tính định hướng của nhà nước sẽ tạo hành lang pháp lý quan trọng cho các cơ sở đào tạo chủ động xây dựng các biện pháp cụ thể nhằm nâng cao chất lượng đào tạo nhân lực. Đồng thời, sự chung tay tích cực hơn nữa của các doanh nghiệp trong gắn kết chặt chẽ với nhà trường và nhà quản lý sẽ góp phần mang lại hiệu quả thiết thực trong đào tạo, sử dụng nhân lực chất lượng cao ngành du lịch trong bối cảnh hội nhập./.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Nguyễn Nam Anh, “Một số giải pháp phát triển nguồn nhân lực trực tiếp kinh doanh du lịch trên địa bàn thành phố Đà Nẵng, Sở Du lịch thành phố Đà Nẵng.
- [2]. Khánh Chi, “Quảng Nam – Đồi nhân lực du lịch chất lượng cao”, Báo Văn hóa.
- [3]. Lê Chí Công, "Từ dự báo nhu cầu nhân lực cho phát triển du lịch giai đoạn 2011-2020 đến định hướng và giải pháp phát triển đào tạo chuyên ngành quản trị kinh doanh du lịch tại Đại học Nha Trang", Tạp chí Kinh tế và phát triển, số 164 (II), tháng 02/2011.
- [4]. Lê Chí Công, ”Xây dựng chương trình đào tạo cử nhân ngành Quản trị kinh doanh du lịch tại Đại học Nha Trang”, Kỷ yếu Hội thảo quốc gia về xây dựng và hoàn thiện chương trình đào tạo bậc cử nhân ngành quản trị kinh doanh ở Việt Nam, tháng 08/2011.
- [5]. Joseph. H. Fichter, 1974. *Xã hội học nhập môn*. Bản dịch của Trần Văn Đĩnh, Sài Gòn.
- [6]. Giáo trình *Quản lý nguồn nhân lực xã hội*, Học viện Hành Chính Quốc Gia, NXB ĐH Quốc Gia 2002.
- [7]. Nguyễn Quang Hà, 2001. *Các lý thuyết xã hội học*, tập 1. Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [8]. GS.VS.TSKH. Phạm Minh Hạc, TS. Hồ Sĩ Quý, *Nghiên cứu con người- đối tượng và những hướng nghiên cứu chủ yếu*, NXB KHXH Hà Nội, 2002.
- [9]. Lê Ngọc Hùng, 2009. *Lịch sử và lý thuyết Xã hội học*. Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội.

- [10]. TS. Trần Văn Hùng, “Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao cho các trường Đại học”, Báo Giáo dục và Thời Đại, 2009.
- [11]. *Kỷ yếu Hội thảo quốc tế “ Nghiên cứu văn hoá, con người, nguồn nhân lực đầu thế kỷ XXI”, 2003.*
- [12]. PGS. TS Nguyễn Thu Linh, Doanh nghiệp chia sẻ trách nhiệm đào tạo người lao động trong hội nhập quốc tế'
- [13]. PGS.TS Nguyễn Chí Mỹ, *Phát triển nguồn nhân lực cho Hà Nội* (báo điện tử)
- [14]. Phạm Trọng Lê Nghĩa, “Phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao thời hội nhập”, Tạp chí Văn hóa Nghệ thuật, Số 328, tháng 10 – 2011.
- [15]. Phạm Văn Quyết, Nguyễn Quý Thanh, 2001. *Phương pháp nghiên cứu Xã hội học*. Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội.
- [16]. Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch tỉnh Khánh Hòa đến năm 20120 và định hướng đến năm 2020.
- [17]. *Richard & Benson*, “Total quality and human resources management: Lessons learned from Baldrige Award-winning, 1993.
- [18]. Diễn đàn - thảo luận “*Để phát triển nguồn nhân lực và nhân tài cho đất nước* ”, trang web Đảng Cộng Sản Việt Nam. 19/4/2005.
- [19]. Phải nhìn lại hệ thống đào tạo và sử dụng nguồn nhân lực, *báo điện tử VietnamEconomy 3/12/2003.*

PHỤ LỤC

PHIẾU THU THẬP THÔNG TIN

Kính thưa Ông/bà!

Đây là đề tài nghiên cứu trong khuôn khổ luận văn thạc sĩ xã hội học, tìm hiểu về “Các yếu tố tác động đến chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch ở thành phố Nha Trang”. Để góp phần thực hiện nhiệm vụ này, chúng tôi xin trân trọng mời ông/bà đóng góp ý kiến về vấn đề nêu trên bằng cách trả lời các câu hỏi dưới đây. Những câu trả lời của Ông/bà đảm bảo cho các phát hiện từ nghiên cứu sẽ phù hợp và sát thực tế. Thông tin do Ông/bà cung cấp chỉ phục vụ cho việc nghiên cứu khoa học, không sử dụng cho bất kỳ một mục đích nào khác.

Xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ quý báu của Ông/bà!

Người phỏng vấn _____

Ngày phỏng vấn _____

Địa điểm phỏng vấn _____

A. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC NGÀNH DU LỊCH

A1. Ông/bà công tác trong ngành du lịch từ đầu hay chuyển từ ngành khác sang?

1. Công tác trong ngành du lịch từ đầu (*chuyển sang A2*)

2. Chuyển từ ngành khác sang

A1.1. Nếu chuyển từ ngành khác sang thì đó là ngành nào?

Xin ghi rõ _____

A1.2. Lý do chủ yếu mà Ông/bà chuyển công tác? (có thể chọn nhiều phương án trả lời)

1. Do cơ quan cũ bị phá sản, giải thể

2. Do bị tinh giản biên chế

3. Do muốn nâng cao thu nhập

4. Do không làm đúng chuyên môn đào tạo ở cơ quan cũ
5. Do muốn có môi trường làm việc năng động
6. Lý do liên quan đến gia đình
7. Khác (xin ghi rõ)_____

A2. Ông/bà đã công tác trong ngành du lịch trong khoảng thời gian bao nhiêu năm?

Xin ghi rõ_____

A3. Khu vực việc làm trong ngành du lịch của Ông/bà thuộc loại hình nào?

1. Kinh doanh cá thể
2. Công ty/doanh nghiệp tư nhân
3. Công ty/doanh nghiệp nhà nước
4. Doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài
5. Cơ quan hành chính sự nghiệp
6. Khác (xin ghi rõ)_____

A4. Chuyên môn chính của Ông/bà trong ngành du lịch là gì?

Xin ghi rõ_____

A5. Vị trí công việc mà Ông/bà đang đảm nhận là gì?

1. Quản lý
2. Lao động chuyên môn, nghiệp vụ
3. Nhân viên hành chính
4. Khác (xin ghi rõ)_____

A6. Hợp đồng lao động của Ông/bà thuộc loại nào dưới đây?

1. Hợp đồng vô thời hạn
2. Hợp đồng có thời hạn
3. Hợp đồng thời vụ
4. Hợp đồng tạm thời
5. Khác (xin ghi rõ)_____

A7. Tính chất thời gian làm việc của Ông/bà tại tổ chức hiện nay là:

1. Làm việc toàn thời gian
2. Làm việc bán thời gian (*một phần thời gian làm việc ở tổ chức này, còn một phần thời gian làm việc ở tổ chức khác*)

A8. Công việc Ông/bà đang làm hiện nay có đúng với lĩnh vực đã được đào tạo không?

1. Có
2. Không (*chuyển sang A8.2*)

A8.1. Chuyên môn của Ông/bà có đáp ứng được nhu cầu công việc không?

1. Đáp ứng đầy đủ
2. Cơ bản đáp ứng được
3. Đáp ứng được một phần
4. Không đáp ứng được
5. Không biết

A8.2. Ông/bà có tham gia khóa đào tạo nào trong lĩnh vực du lịch không?

1. Có
2. Không (*chuyển sang A9*)

A8.3. Các khóa đào tạo mà Ông/bà tham gia thuộc hình thức nào dưới đây? (có thể chọn nhiều phương án trả lời)

1. Được đào tạo tại cơ quan đang công tác
2. Được đào tạo tại các cơ quan khác
3. Được đào tạo tại các cơ sở đào tạo nghề
4. Được đào tạo tại nước ngoài
5. Khác (xin ghi rõ) _____

A8.4. Khóa đào tạo mà Ông/bà tham gia có thời gian bao lâu?

1. Đào tạo dưới 3 tháng
2. Đào tạo từ 3 đến 6 tháng
3. Đào tạo từ trên 6 tháng

A9. Xin Ông/bà tự đánh giá về trình độ ngoại ngữ của bản thân?

	Rất tốt	Tốt	Khá	Trung bình	Yếu kém
Nghe					
Nói					
Đọc					

Viết					
Xoay xở theo tình huống					

A9.1. *Trình độ ngoại ngữ của Ông/bà đáp ứng công việc ở mức độ nào?*

1. Đáp ứng đầy đủ
2. Cơ bản đáp ứng được
3. Đáp ứng được một phần
4. Không đáp ứng được
5. Không biết

A9.2. *Ông/bà có mong muốn nâng cao trình độ ngoại ngữ không?*

1. Có
2. Không

A10. *Tình trạng sức khỏe của Ông/bà hiện tại có đáp ứng được yêu cầu công việc trong ngành du lịch không?*

1. Đáp ứng đầy đủ
2. Cơ bản đáp ứng được
3. Đáp ứng được một phần
4. Không đáp ứng được
5. Không biết

A11. *Tại nơi đang làm việc, Ông/bà hiện đang được hưởng chế độ bảo hiểm nào? (có thể chọn nhiều phương án trả lời)*

1. Bảo hiểm xã hội
2. Bảo hiểm y tế
3. Bảo hiểm thất nghiệp
4. Không được hưởng loại hình nào

A12. *Ông/bà có chấp hành đúng những quy định của công việc được đề ra không?*

1. Chấp hành đầy đủ những quy định công việc
2. Chấp hành phần lớn những quy định công việc
3. Chấp hành một phần những quy định công việc

4. Không quan tâm đến những quy định, miễn sao hoàn thành công việc

5. Khác (xin ghi rõ) _____

B. CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC NGÀNH DU LỊCH

B1. CHÍNH SÁCH PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC

B1.1. Tại nơi ông/bà đang công tác, việc tuyển chọn nhân sự (người lao động) cơ bản đặt nặng vào yếu tố nào dưới đây? (hãy chấm điểm từ (5) đến (1), trong đó (5) rất ưu tiên, (4) ưu tiên, (3) tương đối ưu tiên, (2) không ưu tiên lắm và (1) không ưu tiên)

	5	4	3	2	1
Bằng cấp đúng ngành nghề					
Động cơ nghề nghiệp					
Có kinh nghiệm trong ngành du lịch					
Giỏi ngoại ngữ					
Giỏi tin học					
Có người thân trong nơi tuyển dụng					
Có sức khỏe tốt					
Có ngoại hình dễ coi					
Giới tính					
Khác (xin ghi rõ vào ô điểm 5)					

B1.2. Tại nơi Ông/bà đang công tác, quá trình quy hoạch cán bộ nguồn (cán bộ quản lý) được thực hiện dựa vào những yếu tố nào?

1. Thâm niên công tác
2. Kinh nghiệm nghiệp vụ
3. Có các bằng cấp/chứng chỉ quản lý
4. Uy tín trong quá trình làm việc

5. Khác (xin ghi rõ) _____

B1.3. Ông/bà nhận thấy các chính sách phát triển nhân sự tại nơi đang làm việc có mức độ hiệu quả như thế nào? (hãy chấm điểm từ (5) đến (1), trong đó (5) rất tốt, (4) tốt, (3) tương đối tốt, (2) không tốt lắm và (1) không tốt)

	5	4	3	2	1
Tuyển dụng nhân sự					
Lương – Thưởng					
Đào tạo nhân viên					
Phát triển đội ngũ nhân viên					
Thực hiện các chế độ đối với người lao động					
Cải thiện môi trường làm việc					

B2. QUẢN LÝ NGUỒN NHÂN LỰC

B2.1. Tại nơi đang làm việc, Ông/bà chịu sự quản lý trực tiếp của đối tượng nào?

1. Giám đốc
2. Trưởng phòng quản lý nhân sự
3. Trưởng nhóm (trưởng ca/kíp)
4. Khác (xin ghi rõ) _____

B2.2. Hiện tại nơi Ông/bà đang công tác, việc đánh giá nhân viên cơ bản dựa trên những tiêu chí nào? (chọn tối đa 2 phương án trả lời)

1. Số lượng công việc được hoàn thành
2. Kết quả công việc đáp ứng được yêu cầu
3. Chấp hành đúng các nội quy đề ra
4. Tham gia đầy đủ các hoạt động khác của cơ quan
5. Khác (xin ghi rõ) _____

B2.3. Mức độ hài lòng của ông/bà đối với hoạt động quản lý nhân sự tại nơi đang làm việc như thế nào? (hãy chấm điểm từ (5) đến (1), trong đó (5) rất

hài lòng, (4) hài lòng, (3) tương đối hài lòng, (2) không hài lòng lắm và (1) không hài lòng)

	5	4	3	2	1
Hợp đồng lao động					
Chế độ bảo hiểm					
Phân công công việc					
Tiền lương được chi trả					
Khen thưởng – xử lý vi phạm					
Nhu cầu cá nhân					

B2.4. Ông/bà đánh giá mức độ hiệu quả của công tác quản lý nhân sự tại nơi đang làm việc như thế nào?

1. Rất tốt
2. Tốt
3. Tương đối tốt
4. Không tốt lắm
5. Không tốt

B3. ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC

B3.1. Tại nơi Ông/bà đang công tác, mức độ tổ chức các hoạt động đào tạo chuyên môn, nghiệp vụ dành cho nhân viên như thế nào?

1. Mỗi quý một lần
2. Hai quý một lần
3. Ba quý một lần
4. Bốn quý một lần
5. Không bao giờ
6. Khác (xin ghi rõ) _____

B3.2. Thành phần được đào tạo chuyên môn, nghiệp vụ bao gồm những đối tượng nào? *(có thể chọn nhiều phương án trả lời)*

1. Những nhân viên mới tuyển dụng
2. Những nhân viên chưa đạt yêu cầu chuyên môn, nghiệp vụ
3. Những nhân viên chưa hề được tham gia bất kỳ khóa đào tạo nào

4. Những nhân viên đã tham gia các khóa đào tạo trước đây
5. Các nhân viên từ những nơi khác muốn tham gia
6. Khác (xin ghi rõ) _____

B3.3. Nội dung của các khóa đào tạo chuyên môn, nghiệp vụ tại nơi Ông/bà công tác chú trọng đến những yếu tố nào? (có thể chọn nhiều phương án trả lời)

1. Đào tạo kỹ năng nghề nghiệp cơ bản
2. Đào tạo kỹ năng nghề nghiệp mới
3. Đào tạo kỹ năng nghề nghiệp nâng cao
4. Đào tạo lại kỹ năng, kiến thức nghề nghiệp
5. Đào tạo theo yêu cầu
6. Khác (ghi rõ) _____

B3.4. Các khóa đào tạo, tập huấn mang lại cho Ông/bà những điều gì? (có thể chọn nhiều phương án trả lời)

1. Củng cố kiến thức nghề nghiệp
2. Nâng cao kiến thức nghề nghiệp
3. Củng cố kỹ năng nghề nghiệp
4. Nâng cao kỹ năng nghề nghiệp
5. Tăng thêm kinh nghiệm nghề nghiệp
6. Mở rộng các mối quan hệ giữa các đồng nghiệp
7. Tăng cường giao lưu, trao đổi giữa các đồng nghiệp
8. Khác (ghi rõ) _____

B3.5. Mức độ hài lòng của Ông/bà đối với các hoạt động đào tạo, tập huấn đã được tổ chức? (hãy chấm điểm từ (5) đến (1), trong đó (5) rất hài lòng, (4) hài lòng, (3) tương đối hài lòng, (2) không hài lòng lắm và (1) không hài lòng)

	5	4	3	2	1
Số lượng các khóa đào tạo, tập huấn					
Đối tượng tham gia đào tạo, tập huấn					

Thời gian tổ chức đào tạo, tập huấn					
Nội dung các khóa đào tạo, tập huấn					
Hiệu quả của các khóa đào tạo, tập huấn					

B4. THU HÚT, SỬ DỤNG NGUỒN NHÂN LỰC

B4.1. Nơi Ông/bà đang làm việc tuyển dụng nhân viên theo hình thức nào? *(có thể chọn nhiều phương án trả lời)*

1. Qua các trung tâm giới thiệu việc làm
2. Qua sàn giao dịch việc làm
3. Qua hội chợ việc làm
4. Qua các doanh nghiệp hoạt động giới thiệu việc làm
5. Tự thông báo tuyển lao động tại doanh nghiệp
6. Qua các phương tiện truyền thông đại chúng
7. Qua cổ đông, người lao động đang làm việc trong doanh nghiệp
8. Khác (xin ghi rõ) _____

B4.2. Tại nơi Ông/bà đang làm việc, có những chiến lược đãi ngộ nhằm mục đích lôi kéo nhân sự như thế nào? *(có thể chọn nhiều phương án trả lời)*

1. Chức vụ
2. Lương bổng
3. Cử đi đào tạo, tập huấn
4. Tăng phụ cấp
5. Hỗ trợ phương tiện đi lại
6. Hỗ trợ kinh phí sinh hoạt, giải trí
7. Khác (xin ghi rõ) _____

B4.3. Tại nơi Ông/bà đang làm việc, cách thức phân chia vị trí công tác phụ thuộc vào những tiêu chí nào là chính? *(hãy chấm điểm từ (5) đến (1), trong đó, (5) rất ưu tiên, (4) ưu tiên, (3) tương đối ưu tiên, (2) không ưu tiên lắm và (1) không ưu tiên)*

	5	4	3	2	1
Bằng cấp/chứng chỉ nghề nghiệp					
Kinh nghiệm làm việc trong nghề					
Phân công theo cách thức bổ sung nhân sự vào vị trí bị khuyết					
Yếu tố sức khỏe					
Yêu cầu cá nhân					
Khác (xin ghi rõ vào ô điểm 5)					

B4.4. Ông/bà cho biết mức độ hài lòng đối với việc sử dụng lao động tại nơi đang công tác như thế nào? *(hãy chấm điểm từ (5) đến (1), trong đó (5) rất hài lòng, (4) hài lòng, (3) tương đối hài lòng, (2) không hài lòng lắm và (1) không hài lòng)*

	5	4	3	2	1
Sắp xếp nhân sự hợp lý					
Phân công công việc phù hợp					
Thời gian làm việc hợp lý					
Thời gian nghỉ ngơi hợp lý					
Khen thưởng – xử lý vi phạm kịp thời					
Tiền lương được chi trả đúng với yêu cầu công việc					
Xử lý các tranh chấp cá nhân					

B5. YẾU TỐ TỪ PHÍA NGƯỜI LAO ĐỘNG

B5.1. Mức độ hài lòng của Ông/bà đối với điều kiện làm việc hiện tại? (hãy chấm điểm từ (5) đến (1), trong đó (5) rất hài lòng, (4) hài lòng, (3) tương đối hài lòng, (2) không hài lòng lắm và (1) không hài lòng)

	5	4	3	2	1
Cơ sở làm việc					
Thiết bị làm việc					
Thời gian làm việc					
Chế độ đãi ngộ					
Trợ cấp/Phụ cấp					

B5.2. Mức độ hài lòng của Ông/bà đối với một số yếu tố sau trong công việc hiện tại? (hãy chấm điểm từ (5) đến (1), trong đó (5) rất hài lòng, (4) hài lòng, (3) tương đối hài lòng, (2) không hài lòng lắm và (1) không hài lòng)

	5	4	3	2	1
Mức độ ổn định của công việc					
Được đào tạo về nghiệp vụ chuyên môn					
Được tham gia các loại hình bảo hiểm					
Năng lực đáp ứng nhu cầu chi tiêu từ thu nhập					
Năng lực tiết kiệm từ thu nhập do công việc hiện nay mang lại					
Quan hệ với các đồng nghiệp					
Sự đóng góp vào quá trình phát triển của nơi làm việc					
Được lãnh đạo và đồng nghiệp tôn trọng					
Năng lực tự chủ, sáng tạo trong công việc					

B5.3. Trong vòng 12 tháng vừa qua, số lượng khách du lịch đến sử dụng các dịch vụ du lịch tại nơi Ông/bà làm việc như thế nào?

1. Số lượng khách tăng lên
2. Số lượng khách không thay đổi
3. Số lượng khách giảm đi
4. Không biết

B5.4. Xin Ông/bà đánh giá một cách khách quan về chất lượng phục vụ khách du lịch tại nơi làm việc đang ở mức độ nào? (*hãy chấm điểm từ (5) đến (1), trong đó (5) rất tốt, (4) tốt, (3) tương đối tốt, (2) không tốt lắm và (1) không tốt*)

	5	4	3	2	1
Quan tâm đến khách hàng					
Đáp ứng yêu cầu phục vụ khách hàng					
Tận tình với công việc được giao					
Đảm bảo chất lượng công việc					
Nhân viên có lòng mến khách					
Trung thực, biết nhận và khắc phục sai sót					

B5.5. Xin Ông/bà đánh giá một cách khách quan về môi trường công việc hiện tại? (*hãy chấm điểm từ (5) đến (1), trong đó (5) rất tốt, (4) tốt, (3) tương đối tốt, (2) không tốt lắm và (1) không tốt*)

	5	4	3	2	1
Quan hệ đối với người điều hành chung					
Quan hệ đối với người quản lý trực tiếp					
Quan hệ với các đồng nghiệp tại nơi làm việc					
Quan hệ với các đồng nghiệp tại					

những nơi khác					
Quan hệ đối với khách hàng					
Khả năng duy trì các quan hệ trên					

B5.6. Ông/bà mong muốn điều gì đối với công việc ở nơi đang làm việc?

1. Cải thiện mức thu nhập
2. Cải thiện chuyên môn, nghiệp vụ nghề nghiệp
3. Có hợp đồng lao động dài hạn
4. Có các hình thức tham gia bảo hiểm đa dạng
5. Có chế độ đãi ngộ phù hợp hơn
6. Cải thiện môi trường làm việc
7. Khác (ghi rõ) _____

B5.7. Nếu có điều kiện, ông/bà có chuyển đến một doanh nghiệp khác hay không?

1. Chắc chắn chuyển đến nơi khác
2. Chưa chắc vì khá hài lòng với công việc
3. Không chuyển đi vì rất hài lòng với công việc
4. Khác (xin ghi rõ)

C. THÔNG TIN CÁ NHÂN

C1. Giới tính của Ông/bà?

1. Nam
2. Nữ

C2. Năm sinh của Ông/bà?

Xin ghi rõ _____

C3. Nguồn gốc xuất thân của Ông/bà?

1. Nông thôn
2. Đô thị

C4. Trình độ học vấn của Ông/bà?

1. Tiểu học
2. Trung học cơ sở
3. Trung học phổ thông

4. Trung cấp chuyên nghiệp
5. Cao đẳng
6. Đại học
7. Sau đại học

C5. Tình trạng hôn nhân của Ông/bà?

1. Chưa kết hôn
2. Đã kết hôn
3. Ly thân/ly hôn
4. Khác (xin ghi rõ) _____

C6. Tôn giáo của Ông/bà?

1. Phật giáo
2. Thiên chúa giáo
3. Tin lành
4. Lương giáo (thờ cúng tổ tiên)
5. Không theo tôn giáo nào

Xin chân thành cảm ơn Ông/bà!

BẢNG HƯỚNG DẪN PHÒNG VẤN SÂU CÁ NHÂN

I. Tìm hiểu các nhân tố có ảnh hưởng đến sự biến động nguồn nhân lực

- Tuổi: thể hiện qua độ tuổi và thâm niên công tác (tuổi nghề) của người lao động?

- Cá tính người lao động: thể hiện qua tính khí, tính năng động và ưa mạo hiểm, tham vọng... của người lao động?

- Đầu tư vào nghề nghiệp: thể hiện qua thời gian và công sức, sự chuyên tâm vào công việc của người lao động?

- Quan điểm nghề nghiệp: là sự đánh giá của xã hội đối với nghề nghiệp của người lao động?

- Cấp độ kỹ thuật: là trình độ về tay nghề, kỹ thuật của người lao động?

- Môi trường xã hội: bao gồm các yếu tố chính trị, văn hóa, kinh tế, kỹ thuật chung quanh con người?

- Môi trường văn hóa doanh nghiệp: là mức độ nhận thức và các mối quan hệ tương tác tạo nên văn hóa đặc trưng của doanh nghiệp, bao gồm: động lực làm việc của con người, thái độ của họ đối với thành quả chung của doanh nghiệp, thái độ cách cư xử của giám đốc đối với nhân viên, quan hệ hợp tác trong công việc, cách cư xử của con người trong quá trình sống và hoạt động, bầu không khí trong doanh nghiệp...?

II. Quan điểm về chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch

- Theo Ông/bà thì 7 nhân tố trên có nhân tố nào không ảnh hưởng đến sự biến động nguồn nhân lực tại cơ sở kinh doanh của mình?

- Trong các nhân tố trên, Ông/bà nghĩ như thế nào về các trường hợp thay đổi về con người và môi trường dẫn đến chuyển hóa chất lượng nguồn nhân lực du lịch?

- Người lao động càng lớn tuổi thì khả năng thay đổi công việc càng thấp.
- Từ 30 tuổi trở lên, người lao động không thích chuyển đổi công việc.
- Từ 35 tuổi trở lên, người lao động không thích chuyển đổi công việc.
- Từ 40 tuổi trở lên, người lao động không thích chuyển đổi công việc.
- Người lao động có thâm niên trong nghề nghiệp càng cao thì khả năng thay đổi công việc càng cao.
- Người lao động có năng lực cá nhân cao thì khả năng thay đổi công việc càng cao.
- Người lao động có tham vọng càng lớn thì khả năng thay đổi công việc càng cao.
- Người lao động càng năng động, thích mạo hiểm thì khả năng thay đổi công việc càng cao.
- Người lao động có tính khí linh hoạt thì khả năng thay đổi công việc càng cao.
- Người lao động ham học hỏi, cầu tiến trong công việc thì khả năng thay đổi công việc càng thấp.
- Người lao động bỏ thời gian để hoàn thành tốt công việc của mình thì khả năng thay đổi công việc càng thấp.
- Người lao động càng chuyên tâm vào công việc của mình thì khả năng thay đổi công việc càng thấp.
- Người lao động có khả năng chuyên môn cao thì khả năng thay đổi công việc càng cao.

- Ngành nghề nhận được sự đánh giá cao của xã hội thì người lao động có xu hướng muốn gia nhập hơn.
- Nếu quan điểm của xã hội là không ủng hộ sự thay đổi nghề nghiệp thì sẽ làm giảm sự dịch chuyển nhân sự từ doanh nghiệp này sang doanh nghiệp khác.
- Nếu quan điểm của lãnh đạo các doanh nghiệp là không đánh giá cao sự thay đổi nghề nghiệp thì sẽ làm giảm sự dịch chuyển nhân sự từ doanh nghiệp này sang doanh nghiệp khác.
- Yêu cầu về trình độ kỹ thuật càng cao thì khả năng thay đổi công việc càng cao.
- Nhân lực trình độ kỹ thuật cao có nhiều cơ hội thay đổi công việc nên khả năng thay đổi công việc cao.
- Kinh tế càng phát triển thì sự dịch chuyển nhân sự càng gia tăng.
- Khoa học kỹ thuật càng phát triển thì sự dịch chuyển nhân sự càng gia tăng.
- Chính sách kinh tế tự do, hỗ trợ sự phát triển của các ngành nghề sẽ làm tăng sự dịch chuyển nhân sự.
- Mục tiêu của tổ chức đề ra càng cao thì càng làm tăng sự dịch chuyển nhân lực.
- Giám sát của tổ chức đối với đội ngũ nhân sự càng khắt khe thì càng làm tăng sự dịch chuyển nhân lực.
- Văn hóa của tổ chức không được chú trọng phát triển sẽ làm tăng sự dịch chuyển nhân lực.
- Phong cách lãnh đạo không đáp ứng được sự mong đợi của người lao động sẽ làm tăng sự dịch chuyển nhân lực.
- Mối quan hệ giữa người với người trong tổ chức không chặt chẽ, hời hợt sẽ làm tăng sự dịch chuyển nhân lực.

- Các chính sách đãi ngộ, khen thưởng không hợp lý sẽ làm tăng sự dịch chuyển nhân lực.

- Theo Ông/bà ngoài các nhân tố trên còn có nhân tố nào tác động đến sự biến động nguồn nhân lực tại cơ sở kinh doanh của mình? Các yếu tố giải thích cho các nhân tố đó là gì?

Xin cảm ơn Ông/bà đã giúp đỡ!