

ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TRONG HOẠT ĐỘNG DU LỊCH TẠI THỊ TRẤN MĂNG ĐEN, TỈNH KON TUM

LÝ MỸ TIÊN, NGUYỄN THỊ BÉ BA,
NGUYỄN THỊ HUỖNH PHƯỢNG,
LÊ THỊ TÓ QUYÊN, TRƯƠNG TRÍ THÔNG

Tóm tắt: Chất lượng nguồn nhân lực du lịch là một trong những yếu tố quan trọng để phát triển du lịch. Nghiên cứu này nhằm đánh giá chất lượng nguồn nhân lực trong hoạt động du lịch tại thị trấn Măng Đen, một điểm đến du lịch nổi bật tại Tây Nguyên. Khảo sát 131 người lao động làm việc trong lĩnh vực du lịch tại Măng Đen, để họ tự đánh giá chất lượng hoạt động của mình. Chất lượng nguồn nhân lực du lịch được đánh giá qua 3 khía cạnh là kiến thức, kỹ năng và thái độ. Dữ liệu được xử lý bằng phần mềm SPSS 20 với các phương pháp thống kê mô tả, đánh giá độ tin cậy thang đo, phân tích nhân tố khám phá và phân tích hồi quy đa biến. Kết quả nghiên cứu cho thấy, người lao động tự đánh giá kiến thức, kỹ năng, thái độ ở mức khá và tốt. Trong các nhân tố, thì nhân tố kỹ năng ảnh hưởng mạnh nhất đến khả năng đáp ứng công việc của người lao động, tiếp đến là nhân tố kiến thức.

Từ khóa: nhân lực du lịch, chất lượng nguồn nhân lực, thị trấn Măng Đen, tỉnh Kon Tum

ASSESSMENT OF HUMAN RESOURCES QUALITY IN TOURISM ACTIVITIES IN MANG DEN TOWN, KONTUM PROVINCE

Abstract: The quality of human resources in tourism is one of the critical factors for tourism development. This study aims to assess the quality of human resources in tourism activities in Mang Den Town, a notable tourist destination in the Central Highlands. The study surveyed 131 workers working in tourism activities in Mang Den town, Kon Tum province to help them self-assess their quality in tourism activities. Tourism human resources quality in Mang Den town was assessed through 3 aspects: knowledge, skills and attitudes. Data were processed using SPSS 20 software with descriptive statistics, scale reliability assessment, exploratory factor analysis and multivariate regression analysis. The research results show that workers' self-assessment of knowledge, skills and attitudes was often at a fair and good level. Among the factors, the skill factor had the strongest impact on workers' ability to meet their work requirements, followed by the knowledge factor.

Keywords: tourism human resources, human resources quality, Mang Den town, Kon Tum province

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Thị trấn Măng Đen (thuộc huyện Kon Plong, cách TP. Kon Tum, tỉnh Kon Tum khoảng 60 km) có diện tích 148,07 km², có 09 thôn với hơn 1.600 hộ, 6.900 nhân khẩu. Măng Đen có vị trí quan trọng về giao lưu kinh tế đặc biệt, vị trí trung chuyển của các tỉnh duyên hải miền Trung trên tuyến hành lang kinh tế Đông - Tây qua cửa

khẩu quốc tế Bờ Y [6]. Măng Đen được xem là một điểm du lịch mới nổi trong vùng Tây Nguyên, với vẻ đẹp thiên nhiên, khí hậu trong lành, mát mẻ, khung cảnh núi rừng nguyên sơ. Tuy nhiên, việc phát triển du lịch Măng Đen nhìn chung còn ở dạng nhỏ lẻ, manh mún; một trong những nguyên nhân chính là do chất lượng nguồn nhân lực còn hạn chế.

Vì vậy, để nâng cao hiệu quả phát triển du lịch ở Măng Đen cần quan tâm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phục vụ du lịch [7]. Hiện nay, chính quyền địa phương đã tổ chức 16 lớp đào tạo các ngành nghề truyền thống, du lịch, lễ tân khách sạn, đan lát, dệt thổ cẩm... cho cán bộ, lao động nông thôn, các hộ dân người đồng bào dân tộc thiểu số làm du lịch cộng đồng trên địa bàn [8]. Tuy nhiên, chưa có nhiều nghiên cứu đánh giá về chất lượng nguồn nhân lực tại Măng Đen để đảm bảo đáp ứng nhu cầu phát triển. Trên cơ sở khảo sát đánh giá chất lượng nguồn nhân lực đang tham gia lao động trực tiếp trong lĩnh vực du lịch tại Măng Đen, nghiên cứu này đã thực hiện để đánh giá kiến thức, kỹ năng, thái độ của nguồn nhân lực, phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực, từ đó đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng, đáp ứng nhu cầu phát triển du lịch tại đây.

2. CƠ SỞ DỮ LIỆU VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Cơ sở dữ liệu

Dữ liệu sơ cấp thu được từ quá trình khảo sát, điều tra thực tế, bảng hỏi, phỏng vấn người lao động hoạt động trong lĩnh vực du lịch ở Măng Đen.

Dữ liệu thứ cấp là các kết quả nghiên cứu về mô hình tác động của nguồn nhân lực du lịch, các nội dung liên quan về phát triển du lịch ở Măng Đen của nhóm tác giả và của các đề tài, công trình khác ở trong và ngoài nước về nguồn nhân lực du lịch...

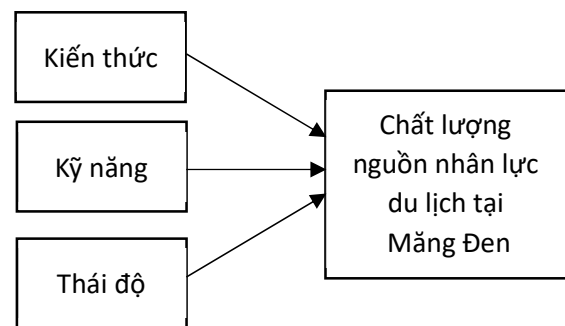
2.2. Phương pháp nghiên cứu

2.2.1. Hướng tiếp cận nghiên cứu

Nguồn nhân lực được biểu hiện trên hai mặt: về số lượng đó là tổng số những người trong độ tuổi lao động làm việc theo quy định của nhà nước, thời gian lao động có thể huy động được từ họ; về chất lượng, đó là sức khỏe và trình độ chuyên môn, kiến thức và trình độ lành nghề của người lao động [5]. Ở Việt Nam, có khá nhiều

nghiên cứu về đánh giá nguồn nhân lực nói chung cũng như đánh giá nguồn nhân lực trong du lịch nói riêng. Thông qua các nghiên cứu trong và ngoài nước, có thể thấy đa phần các nghiên cứu đánh giá nguồn nhân lực tập trung chủ yếu đánh giá 3 khía cạnh là kiến thức, kỹ năng và thái độ.

Trên cơ sở tổng quan tình hình nghiên cứu, tham khảo các mô hình nghiên cứu đã triển khai [3, 4, 5], chất lượng nguồn nhân lực du lịch tại thị trấn Măng Đen được đánh giá gồm ba yếu tố: kiến thức, kỹ năng và thái độ.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu

Nguồn: Nhóm tác giả đề xuất

Từ mô hình nghiên cứu, các giả thuyết nghiên cứu được đưa ra như sau:

H1: Tồn tại mối quan hệ tương quan cùng chiều giữa kiến thức với khả năng đáp ứng công việc và chất lượng nguồn nhân lực.

H2: Tồn tại mối quan hệ tương quan cùng chiều giữa kỹ năng với khả năng đáp ứng công việc và chất lượng nguồn nhân lực.

H3: Tồn tại mối quan hệ tương quan cùng chiều giữa thái độ với khả năng đáp ứng công việc và chất lượng nguồn nhân lực.

Kiến thức của nhân viên trong ngành dịch vụ du lịch là một trong những yếu tố cơ bản, nhân viên sẽ là người hướng dẫn, cung cấp thông tin, giới thiệu với khách. Kiến thức của nguồn nhân lực du lịch ở Măng Đen được đo lường bằng các thành tố: có kiến thức về pháp luật, đặc biệt là luật du lịch tốt (X1), có kiến thức về lịch sử, văn

hóa, địa lý của địa phương tốt (X2), có kiến thức về chuyên ngành du lịch tốt (thị trường, khách hàng, nghiệp vụ, chất lượng, dịch vụ) (X3), có kiến thức về tâm lý khách hàng (X4), hiểu biết về cơ cấu hoạt động của nơi làm việc (X5), có kiến thức sử dụng trang thiết bị dụng cụ hỗ trợ ở nơi làm việc (X6), có kiến thức về hệ thống sản phẩm, dịch vụ của nơi làm việc (X7), có kiến thức về an toàn và an ninh tại điểm du lịch (X8), có kiến thức về ngoại ngữ tốt (X9).

Kỹ năng của nhân viên du lịch bao gồm các kỹ năng về giao tiếp, kỹ năng nghiệp vụ, kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng đàm phán, xử lý tình huống, kỹ năng tổ chức và quản lý... Kỹ năng nguồn nhân lực du lịch ở Măng Đen được đo lường bằng: có kỹ năng trình bày, thuyết minh, thuyết trình trước đám đông (X10), có kỹ năng giao tiếp gián tiếp (qua điện thoại, email...) (X11), có kỹ năng giao tiếp trực tiếp (với đồng nghiệp, với du khách...) (X12), có kỹ năng xử lý tình huống phát sinh (X13), có kỹ năng thích nghi với sự thay đổi về môi trường làm việc (X14), có kỹ năng hợp tác và làm việc nhóm (X15), có kỹ năng quan sát, tự học hỏi (X16), có kỹ năng sử dụng công nghệ thiết bị mới (X17), có kỹ năng thuyết phục khách hàng (X18), có kỹ năng đàm phán (X19), có kỹ năng tổ chức, quản lý, sắp xếp công việc (X20).

Thái độ của nhân viên du lịch ở Măng Đen được đo lường bằng các thành tố: có thái độ cầu thị, hợp tác với đồng nghiệp (X21), có thái độ vui vẻ, lịch sự trong công việc (X22), có thái độ đam mê, nhiệt tình trong công việc (X23), có tinh thần trách nhiệm trong công việc (X24), có thái độ

trung thực và có đạo đức nghề nghiệp (X25), có thái độ kiên nhẫn, học hỏi và cầu tiến (X26), có thái độ quan tâm, hỗ trợ khách hàng (X27), có thái độ chủ động đối với công việc (X28), có tinh thần sáng tạo và đổi mới (X29), có ý thức quan tâm đến chất lượng công việc (X30).

2.2.2. Mô tả mẫu nghiên cứu

Nghiên cứu khảo sát 131 lao động đang làm việc trong lĩnh vực du lịch tại Măng Đen, Kon Tum. Trong đó nam chiếm 49,6% và nữ chiếm 50,4%. Chủ yếu ở độ tuổi 18 - 29 tuổi (chiếm 93,1%), còn lại ở độ tuổi 41 - 60 (chiếm 3,1%), 30 - 40 (chiếm 2,3%), dưới 18 (chiếm 1,5%); 94,6% là người Kinh, còn lại là người Khmer, Hoa và Mơ Nâm (Xê Đăng) (lần lượt là 3,1%, 1,5% và 0,8%); trong đó có 29,0% làm việc trong cơ sở lưu trú, 29% làm việc trong các công ty lữ hành, 17,6% là hướng dẫn viên du lịch, 12,7% làm việc trong các cơ sở vui chơi giải trí, 6,6% làm việc trong các cơ sở dịch vụ ăn uống, 5,1% làm việc trong cơ sở kinh doanh quà lưu niệm. Về mức thu nhập, có 66,3% tổng số người có thu nhập dưới 5 triệu đồng/tháng, 26,0% thu nhập từ 5 đến dưới 10 triệu đồng, 6,9% thu nhập từ 10 đến dưới 15 triệu đồng, 0,8% có thu nhập từ 15 đến dưới 20 triệu đồng. Về kinh nghiệm làm việc, có 96,9% tổng số người đã tham gia hoạt động du lịch dưới 5 năm, còn lại từ 5 năm trở lên. Về mong muốn làm việc liên quan đến du lịch, có 67,9% tổng số người muốn thay đổi nghề nghiệp; trong đó, 22,1% muốn đổi sang ngành nghề khác ngoài lĩnh vực du lịch, còn lại dù muốn thay đổi nhưng vẫn chọn các lĩnh vực trong du lịch như Bảng 1.

Bảng 1. Khái quát mẫu nghiên cứu

Giới tính	Tỷ lệ (%)	Độ tuổi	Tỷ lệ (%)	Thời gian làm việc	Tỷ lệ (%)
Nam	49,6	<18	1,5	Dưới 5 năm	96,9
Nữ	50,4	18-29	93,1	Từ 5 năm trở lên	3,1
Thu nhập	Tỷ lệ (%)	30-40	2,3	Nghề muốn chuyển	Tỷ lệ (%)

<5 triệu	66,3	41-60	3,1	Ngoài du lịch	22,1
5- <10 triệu	26,0	Lĩnh vực làm việc	Tỷ lệ (%)	Hướng dẫn viên	20,6
10-<15 triệu	6,9	Lưu trú	29,0	Lưu trú	16,2
15-<20	0,8	Lữ hành	29,0	Ăn uống	13,4
Dân tộc	Tỷ lệ (%)	Hướng dẫn viên tại điểm	17,6	Điểm tham quan	10,3
Kinh	94,6	Vui chơi giải trí	12,7	Vận chuyển	5,7
Hoa	1,5	Ăn uống	6,6	Biểu diễn	4,6
Khmer	3,1	Quà lưu niệm	5,1	Bán hàng lưu niệm	4,1
Mơ Nâm	0,8	Muốn đổi việc	Tỷ lệ (%)	Làm thuê	2,8
		Có	67,9		
		Không	32,1		

Nguồn: Khảo sát bảng hỏi người lao động (2024), n=131

2.2.3. Phương pháp thu thập và xử lý số liệu

Nghiên cứu tiến hành khảo sát 131 người lao động đang trực tiếp làm việc trong lĩnh vực du lịch bao gồm hướng dẫn viên, nhân viên/quản lý của các nhà hàng, khách sạn, điểm tham quan... bằng bảng câu hỏi. Phương pháp lấy mẫu theo kiểu phi xác suất - lấy mẫu kiểu thuận tiện trong giai đoạn từ tháng 1 đến tháng 10 năm 2024.

Mẫu nghiên cứu được thu thập theo phương pháp phi xác suất kiểu thuận tiện thông qua khảo sát ngẫu nhiên nguồn nhân lực phục vụ trong lĩnh vực du lịch tại thị trấn Măng Đen. Dữ liệu sau khi thu thập được mã hóa, nhập liệu và phân tích trên phần mềm SPSS 20.0. Các phương pháp phân tích dữ liệu từ phần mềm bao gồm: phương pháp thống kê mô tả, phương pháp đánh giá độ tin cậy thang đo, phương pháp phân tích nhân tố khám phá và hồi quy tuyến tính đa biến.

Thang đo Likert 5 mức độ được dùng để đo lường quan điểm của đáp viên và được phân thành các mức như sau là phù hợp với cơ sở khoa học của phân tổ thống kê và giải quyết được tình trạng không thống nhất của một số cách phân tổ khác: tổ 1: Từ 1 -> 1,8 - Rất thấp/Rất không đồng ý; tổ 2: Từ 1,8 -> 2,6 - Thấp/Không đồng ý; tổ 3: Từ 2,6 -> 3,4 - Trung

bình; tổ 4: Từ 3,4 -> 4,2 - Cao/Đồng ý; tổ 5: Từ 4,2 -> 5- Rất cao/Rất đồng ý [6].

Đánh giá độ tin cậy thang đo: Điều kiện để một biến quan sát được giữ lại nếu hệ số tương quan biến tổng Item - Total Correlation của biến quan sát đó phải lớn hơn 0,3 và Cronbach's Alpha không nhỏ hơn 0,6 vì Cronbach's Alpha từ 0,8 đến gần 1 thì thang đo lường là tốt, từ 0,6 đến gần 0,8 là sử dụng được.

Phân tích nhân tố khám phá: Cần có hệ số KMO $\geq 0,5$; giá trị Sig. của kiểm định Bartlett = $\leq 0,05$ (có ý nghĩa thống kê); phần trăm tổng phương sai giải thích $\geq 50\%$ [2].

Phân tích hồi quy đa biến: thực hiện phương pháp này sẽ tìm ra được mối liên hệ của biến phụ thuộc và biến độc lập, qua đó, có thể dự báo được sự ảnh hưởng của dữ liệu nghiên cứu. Các chỉ số thường được sử dụng để kiểm định mức độ phù hợp của mô hình hồi quy là hệ số xác định R^2 , giá trị Sig. của phân tích ANOVA và hiện tượng đa cộng tuyến (VIF). Theo Đinh Bá Hùng Anh và cộng sự (2017), giá trị hệ số xác định của mô hình hồi quy thường được yêu cầu $\geq 0,4$. Giá trị Sig. của phân tích ANOVA $\leq 0,05$, VIF < 10 cho thấy sự thích hợp của mô hình hồi quy [9].

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

3.1. Đánh giá về chất lượng nguồn nhân lực dịch vụ du lịch tại Măng Đen

Qua kết quả phân tích ở Bảng 2 cho thấy, trong ba yếu tố chất lượng nguồn nhân lực du lịch, thì thái độ của nhân viên du lịch được đánh giá cao nhất (M=4,40), đạt ở mức tốt, kế đến là kỹ năng đạt ở mức khá (M=4,12) và kiến thức ở mức thấp nhất (M=4,10).

Bảng 2. Đánh giá chất lượng nguồn nhân lực du lịch tại Măng Đen

Chất lượng nguồn nhân lực	TB	Mức độ
Kiến thức	4,10	Khá
Kỹ năng	4,12	Khá
Thái độ	4,40	Tốt

Nguồn: Khảo sát bằng hỏi người lao động (2024), n=131

(1) Đánh giá về kiến thức

Qua khảo sát, người lao động làm việc trong lĩnh vực dịch vụ du lịch tại Măng Đen chủ yếu có trình độ tốt nghiệp đại học (chiếm 87,8%), còn lại là tốt nghiệp trung học phổ thông (9,2%), trung cấp (1,5%), cao đẳng (1,5%). Có 97,7% được đào tạo chuyên ngành du lịch, còn lại 1,5% thuộc kinh tế và 0,8% thuộc khoa học môi trường. Điều này cho thấy, đa phần người lao động đều có kiến thức nhất định liên quan đến lĩnh vực dịch vụ du lịch.

Các biến quan sát đánh giá kiến thức chủ yếu ở mức khá. Trong đó, được đánh giá cao nhất là biến kiến thức về chuyên ngành du lịch, thấp nhất là biến đánh giá về trình độ ngoại ngữ. Hầu hết người lao động tham gia khảo sát được đào tạo chuyên ngành du lịch nên kiến thức chuyên ngành du lịch được đánh giá cao nhất là điều hợp lí, đối với trình độ ngoại ngữ thì thực tế hiện nay hạn chế về ngoại ngữ vẫn đang là vấn đề khó giải quyết đối với người lao động.

Bảng 3. Đánh giá về kiến thức của người lao động

Biến quan sát	TB	Độ lệch chuẩn	Mức độ
Kiến thức về pháp luật, đặc biệt là luật du lịch tốt	4,14	0,792	Khá
Kiến thức về lịch sử, văn hóa, địa lý của địa phương tốt	4,17	0,735	Khá
Kiến thức về chuyên ngành du lịch tốt (thị trường, khách hàng, nghiệp vụ, chất lượng, dịch vụ)	4,18	0,752	Khá
Kiến thức về tâm lý khách hàng	4,15	0,808	Khá
Hiểu biết về cơ cấu hoạt động của nơi làm việc	4,12	0,851	Khá
Sử dụng trang thiết bị dụng cụ hỗ trợ ở nơi làm việc	4,07	0,815	Khá
Kiến thức về hệ thống sản phẩm, dịch vụ của nơi làm việc	4,06	0,848	Khá
Kiến thức về an toàn và an ninh tại điểm đến	4,18	0,742	Khá
Ngoại ngữ tốt	3,84	0,959	Khá

(2) Đánh giá về kỹ năng

Qua khảo sát cho thấy, các kỹ năng cần thiết cho công việc của người lao động được đánh giá ở mức khá và tốt. Có 03 kỹ năng được đánh giá ở mức tốt từ M=4,21 đến M=4,32, trong đó được đánh giá cao nhất là kỹ năng quan sát và học hỏi với giá trị trung bình là 4,32. Các biến còn lại đều được đánh giá ở mức khá với 8 biến, chiếm 72,7%, số điểm đạt được ở mức khá thấp là kỹ năng đàm

phán (M=3,88) và kỹ năng thuyết phục khách hàng (M=3,97); các kỹ năng khác ở mức trung bình khá (có giá trị trung bình từ 4,03 đến 4,18).

Mẫu khảo sát người lao động ngẫu nhiên rơi vào độ tuổi trẻ từ 18-29 tuổi là chủ yếu, đây là độ tuổi khá năng động, vừa mới tốt nghiệp ra trường, dễ hòa nhập và thích nghi nên việc tham gia làm việc nhóm cũng như hợp tác, tương tác nhóm tốt là điều dễ hiểu.

Bảng 4. Đánh giá về kỹ năng của người lao động

Biến quan sát	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Mức độ
Có kỹ năng trình bày, thuyết minh, thuyết trình trước đám đông	4,14	0,802	Khá
Có kỹ năng giao tiếp gián tiếp: qua điện thoại, email...	4,21	0,762	Tốt
Có kỹ năng giao tiếp trực tiếp (với đồng nghiệp, với du khách...)	4,18	0,721	Khá
Có kỹ năng xử lý tình huống phát sinh	4,03	0,841	Khá
Có kỹ năng thích nghi với sự thay đổi về môi trường làm việc	4,11	0,787	Khá
Có kỹ năng hợp tác và làm việc nhóm	4,23	0,719	Tốt
Có kỹ năng quan sát, tự học hỏi	4,32	0,726	Tốt
Có kỹ năng sử dụng công nghệ thiết bị mới	4,11	0,761	Khá
Có kỹ năng thuyết phục khách hàng	3,97	0,877	Khá
Có kỹ năng đàm phán	3,88	0,886	Khá
Có kỹ năng tổ chức, quản lý, sắp xếp công việc	4,13	0,759	Khá

(3) Đánh giá về thái độ

Hầu hết các biến quan sát đánh giá thái độ đều ở mức tốt. Điều này cho thấy, thái độ phục vụ của nguồn nhân lực du lịch ở Măng Đen là tốt, đáp ứng được nhu cầu trải nghiệm và sử dụng dịch vụ du lịch tại Măng Đen.

Biến quan sát được đánh giá cao nhất là “Thái độ vui vẻ, lịch sự trong công việc”, biến quan sát về thái độ được đánh giá thấp nhất là “Có tinh

thần sáng tạo và đổi mới”. Thực tế cho thấy, các lao động phục vụ trong lĩnh vực du lịch ở Măng Đen rất vui vẻ, lịch sự trong giao tiếp và giải đáp các thắc mắc cũng như trao đổi với khách du lịch. Bên cạnh đó, qua nhiều lần quan sát thực tế cho thấy, nguồn nhân lực du lịch, nhất là nguồn nhân lực du lịch với vai trò là quản lý luôn đổi mới và sáng tạo trong khâu trang trí, món ăn, thức uống,... để phục vụ khách.

Bảng 5. Đánh giá về thái độ của người lao động

Biến quan sát	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Mức độ
Có thái độ cầu thị, hợp tác với đồng nghiệp	4,40	0,641	Tốt
Có thái độ vui vẻ, lịch sự trong công việc	4,52	0,649	Tốt
Có thái độ đam mê, nhiệt tình trong công việc	4,35	0,701	Tốt
Có tinh thần trách nhiệm trong công việc	4,44	0,703	Tốt
Có thái độ trung thực và có đạo đức nghề nghiệp	4,44	0,670	Tốt
Có thái độ kiên nhẫn, học hỏi và cầu tiến	4,43	0,680	Tốt
Có thái độ quan tâm, hỗ trợ khách hàng	4,40	0,617	Tốt
Có thái độ chủ động đối với công việc	4,42	0,701	Tốt
Có tinh thần sáng tạo và đổi mới	4,20	0,738	Tốt
Có ý thức quan tâm đến chất lượng công việc	4,42	0,679	Tốt

3.2. Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến khả năng đáp ứng công việc của nguồn nhân lực

Nghiên cứu sử dụng phương pháp đánh giá độ tin cậy thang đo để loại bỏ những biến không

đủ điều kiện. Sau khi đánh giá độ tin cậy thang đo 31 biến, không có biến nào bị loại. Dữ liệu được tiếp tục chạy EFA. Theo kết quả kiểm định KMO và Bartlett cho thấy hệ số KMO = 0.927 > 0.5; giá trị Sig. của kiểm định Bartlett = 0.000

< 0.05 (có ý nghĩa thống kê). Bên cạnh đó, phần trăm tổng phương sai giải thích = 69.5% > 50%. Như vậy, dữ liệu thích hợp để phân tích nhân tố khám phá.

Bảng 6. Ma trận nhân tố sau xoay

Biến quan sát	Nhân tố		
	Kiến thức	Thái độ	Kỹ năng
X25	0,861		
X22	0,823		
X27	0,812		
X21	0,801		
X24	0,798		
X26	0,773		
X23	0,719		
X28	0,709		
X10		0,763	
X15		0,743	
X20		0,708	
X12		0,708	
X18		0,699	
X11		0,678	
X14		0,672	

X16		0,668	
X17		0,668	
X19		0,636	
X5			0,807
X7			0,797
X6			0,780
X8			0,751
X4			0,718
X3			0,698
X9			0,674
X1			0,620
X2			0,538

Nguồn: Khảo sát bảng hỏi người lao động (2024), n=131

Kết quả phân tích cho thấy có 3 nhân tố gồm: “Thái độ” với 9 biến quan sát, “Kỹ năng” với 10 biến quan sát và “Kiến thức” với 9 biến quan sát. Như vậy, mô hình nhân tố sau xoay khá tương đồng với mô hình nghiên cứu đã đề xuất, tuy nhiên có 2 biến quan sát thuộc nhân tố “Kỹ năng” và “Thái độ” bị loại trong quá trình xoay nhân tố.

Bảng 7. Hệ số hồi quy

Mô hình	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	t	Sig.	Kiểm tra đa cộng tuyến	
	B	Std. Error	Beta			Độ chấp nhận	VIF
(Constant)	0,703	0,362		1,939	0,055		
Thái độ	0,110	0,108	0,091	1,021	0,309	0,532	1,879
Kỹ năng	0,450	0,116	0,417	3,870	0,000	0,366	2,734
Kiến thức	0,245	0,105	0,236	2,337	0,021	0,414	2,413

R² hiệu chỉnh: 0.449; Sig: 0.000

Nguồn: Khảo sát bảng hỏi người lao động (2024), n=131

Biến phụ thuộc bao gồm hai biến quan sát là: “Đánh giá khả năng đáp ứng công việc hiện tại của bản thân” và “Đánh giá năng lực nghề nghiệp của bản thân, khả năng thỏa mãn yêu cầu của du khách”. Phân tích hồi quy được sử dụng để kiểm định mối liên hệ giữa các biến độc lập là “Kiến thức (F1)”, “Kỹ năng (F2)” và “Thái độ (F3)” với biến phụ thuộc về khả năng đáp ứng công việc. Kết quả phân tích cho thấy F1 và F2

thỏa mãn điều kiện, còn F3 bị loại khỏi mô hình. Ta có phương trình hồi quy như sau:

$$Y = 0.703 + 0.45F2 + 0.245F1.$$

Từ phương trình, cho thấy nhân tố “Kỹ năng” đóng góp 65% và nhân tố “Kiến thức” ảnh hưởng đóng góp 35% vào sự ảnh hưởng đến khả năng đáp ứng công việc của người lao động trong lĩnh vực du lịch tại Măng Đen.

3.3. Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch tại Măng Đen

Kết quả phân tích hồi quy đa biến cho thấy kỹ năng đóng góp mạnh nhất vào khả năng đáp ứng công việc (65%), tiếp theo là kiến thức (35%), trong khi thái độ tuy được đánh giá tốt nhưng chưa tạo ra sự khác biệt lớn. Kết quả đó cho thấy cần có các giải pháp đồng bộ nhằm cải thiện toàn diện các yếu tố này, không chỉ để nâng cao chất lượng lao động mà còn đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch bền vững tại thị trấn Măng Đen.

(1) *Về kỹ năng*: Cần chú ý nâng cao các kỹ năng như kỹ năng đàm phán, kỹ năng thuyết phục khách hàng. Đây là hai kỹ năng còn yếu nhất, đánh giá ở mức thấp nhất trong nhóm đánh giá về kỹ năng của nguồn nhân lực du lịch tại Măng Đen.

Ngoài ra, các kỹ năng như xử lý tình huống phát sinh, tổ chức, quản lý sắp xếp công việc, sử dụng thiết bị công nghệ mới, trình bày trước đám đông hay thích nghi với sự thay đổi về môi trường công việc đều cần chú ý nâng cao, rèn luyện cho người lao động.

Chính quyền địa phương, doanh nghiệp có thể tổ chức thêm các buổi tập huấn, trao đổi về nghiệp vụ du lịch, nghiệp vụ chăm sóc khách hàng, nghiệp vụ bán hàng, nghiệp vụ tiếp cận kỹ thuật số, kỹ năng quản lý công việc...

(2) *Về kiến thức*: Cần chú trọng nâng cao ngoại ngữ cho người lao động, đây là lĩnh vực người lao động còn yếu nhất. Bản thân người lao động cần chủ động nâng cao trình độ ngoại ngữ thông qua các kênh giao tiếp, tập huấn, trao đổi...

Ngoài ra, các kiến thức về văn hóa, lịch sử, địa lý, luật du lịch, chuyên ngành du lịch, hay kiến thức về nơi làm việc, về an toàn an ninh... của người lao động cũng cần được chú ý nâng cao.

Chính quyền địa phương cũng như doanh nghiệp cần tổ chức thêm các khóa đào tạo ngắn hạn để nâng cao kiến thức ngoại ngữ, bổ sung các tài liệu chuẩn về văn hóa, lịch sử địa phương, điểm du lịch ở địa phương để người lao động dễ dàng tiếp cận.

(3) *Về thái độ*: Tinh thần sáng tạo và đổi mới là lĩnh vực được đánh giá thấp nhất đối với yếu tố thái độ của nguồn nhân lực. Muốn nâng cao tinh thần sáng tạo và đổi mới cần chú trọng tổ chức các hoạt động giao lưu giữa các nhóm nguồn nhân lực khác nhau, với địa phương khác nhằm tạo động lực học hỏi, trao đổi kinh nghiệm.

Đồng thời, cần tổ chức các hoạt động vui chơi, giải trí để giải tỏa căng thẳng trong công việc cho nguồn nhân lực, tạo tâm lý thoải mái, thúc đẩy tinh thần làm việc cho nguồn nhân lực để họ có thái độ làm việc hăng say, tích cực và chủ động nhất.

4. KẾT LUẬN

Nguồn nhân lực du lịch là một trong những nhân tố cần thiết để phát triển điểm đến, nếu nguồn nhân lực có chất lượng tốt sẽ giúp khách du lịch hài lòng, tạo nên lòng trung thành. Do đó, chất lượng nguồn nhân lực du lịch có vai trò quan trọng đối với sự phát triển du lịch bền vững của điểm đến.

Trước thực tế đó, nhóm nghiên cứu thực hiện đánh giá chất lượng nguồn nhân lực trong hoạt động du lịch ở Măng Đen, tỉnh Kon Tum một trong những điểm đến sinh thái thu hút nhiều du khách trong thời gian qua. Phương pháp nghiên cứu định lượng được sử dụng trong nghiên cứu này chủ yếu là khảo sát bằng bảng câu hỏi và phân tích thông qua sử dụng một số kỹ thuật từ phần mềm SPSS.

Kết quả nghiên cứu cho thấy chất lượng nguồn nhân lực du lịch được đánh giá ở mức khá, kiến thức chuyên ngành và kỹ năng làm

việc nhóm là những điểm được đánh giá nổi bật nhất. Kết quả phân tích nhân tố khám phá cho thấy có 3 nhân tố được phát hiện ra đúng với mô hình nghiên cứu đề xuất, phân tích hồi quy cho thấy có 2 nhân tố thực sự tác động đến chất lượng nguồn nhân lực du lịch tại thị trấn Măng Đen

Đen là kiến thức và kỹ năng. Dựa trên kết quả phân tích số liệu khảo sát, tác giả đề xuất 3 nhóm giải pháp với mong muốn nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch tại thị trấn Măng Đen, giúp hoạt động du lịch tại đây phát triển bền vững trong tương lai.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Dos Anjos, J. G., Meira, J. V. d S., Pereira, M. d L., & Limberger, P. (2017). Quality attributes of Jericoacoara, Brazil. *International Journal of Tourism Cities*, 3(2), 196-204.
2. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*. Nhà xuất bản Hồng Đức: Thành phố Hồ Chí Minh.
3. Huỳnh Trường Huy, Phạm Như Huỳnh, Trần Thu Hương (2019). Phân tích chất lượng nguồn nhân lực du lịch tại điểm du lịch Cồn Sơn thành phố Cần Thơ. *Tạp chí Nghiên cứu và Phát triển kinh tế Trường Đại học Nam Cần Thơ*, 4, 17-26.
4. Lý Mỹ Tiên, Nguyễn Thị Huỳnh Phương và Nguyễn Thị Mỹ Duyên (2024). Đánh giá nguồn nhân lực địa phương nhằm phát triển du lịch nông thôn tại huyện Vĩnh Thạnh, thành phố Cần Thơ. *Tạp chí Khoa học Đại học Đồng Tháp*, 13(4), 54-46.
5. Nguyễn Sinh Cúc (2014), Nguồn nhân lực và phát triển nguồn nhân lực. *Tạp chí Lí luận chính trị*, 2, 101-102.
6. Phạm Xuân Giang, Nguyễn Thị Phương Thảo (2020). Chính xác hóa một khái niệm trong nghiên cứu định lượng. *Tạp chí Khoa học và Công nghệ*, Số 46, 2020, 158-161.
7. Trung tâm Văn hóa - Thể thao - Du lịch và Truyền thông huyện Kon Plông (2022). *Số liệu thống kê các văn bản có liên quan*. NXB Ủy ban nhân dân huyện K Plông: Kon Tum.
8. Ủy ban nhân dân Kon Plông (2024). *KonPlông phát triển nguồn nhân lực làm du lịch*. Link: <http://dulichmangden.com/tin-tuc-su-kien/konplong-phat-trien-nguon-nhan-luc-lam-du-lich.html>
9. Võ Văn Tài và Trần Phước Lộc (2016). *Giáo trình xử lý số liệu thống kê*. Nhà xuất bản Đại học Cần Thơ.

Thông tin tác giả:

Lý Mỹ Tiên, Nguyễn Thị Bé Ba, Nguyễn Thị Huỳnh Phương, Lê Thị Tố Quyên -
Khoa KHXH&NV, Trường Đại học Cần Thơ
Trương Trí Thông - Khoa Du Lịch và Quản trị khách sạn - Nhà hàng,
Trường Đại học Nam Cần Thơ
Địa chỉ liên hệ: phường An Bình, quận Ninh Kiều, TP Cần Thơ
Email: lmtien@ctu.edu.vn; Điện thoại: 0983979440

Nhật ký tòa soạn

Ngày nhận bài: 23/12/2024
Biên tập: 02/2025