

Nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập: Tiếp cận bằng phương pháp chuyên gia

Lê Chí Công

Trường Đại học Nha Trang

Email liên hệ: conglechi@ntu.edu.vn

Tóm tắt: Dựa trên kết quả phỏng vấn 85 chuyên gia là những nhà quản lý ngành, nhà nghiên cứu, quản lý doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa, bài báo nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch địa phương trong bối cảnh hội nhập quốc tế. Kết quả nghiên cứu cho thấy, nhóm các nhân tố thuộc môi trường Khánh Hòa gồm: (1) Du lịch là ngành kinh tế mũi nhọn của địa phương; (2) Sự gia tăng du khách Nga và Trung Quốc; (3) Sự phát triển mạnh mẽ của các cơ sở kinh doanh du lịch. Nhóm các nhân tố của môi trường quốc tế gồm: (1) Tình hình khủng bố, chiến tranh cục bộ trên thế giới diễn biến phức tạp; (2) Biến động bất thường của tình hình chính trị thế giới; (3) Xu hướng dịch chuyển luồng khách du lịch từ châu Âu, châu Mỹ sang khu vực châu Á - Thái Bình Dương.

Từ khóa: Nhân tố, Nguồn nhân lực, Du lịch, Phương pháp chuyên gia, Khánh Hòa

Factors affecting tourism human resource development in Khanh Hoa province in the context of integration: Approach by an expert method

Abstract: We interview eighty five experts who are industry managers, researchers, and tourism enterprises managers in Khanh Hoa province to assess the different effects of factors to develop human resources for tourism in the context of international integration. The results showed that the group of elements in Khanh Hoa environment such as (1) Tourism is a vital economic sector; (2) An increase in Russian and Chinese visitors; (3) The healthy development of tourism businesses has the greatest impact on the scale and quality of human resources for tourism in Khanh Hoa in the context of international integration. Meanwhile, the group of factors of the international environment such as (1) Terrorist terrorism, complicated local war; (2) Unusual fluctuations of the world political situation; (3) The trend of moving tourists from Europe and America to the Asia-Pacific region has a much lower impact on many factors of the local environment and the national environment. Based on the research results, the author proposes some suitable policies to develop tourism human resources in Khanh Hoa in the context of integration.

Keywords: Factors affecting, Manpower development; Tourism; Khanh Hoa

Ngày gửi bài: 05/01/2020

Ngày duyệt đăng: 10/03/2020

1. Đặt vấn đề

Du lịch Khánh Hòa có nhiều cơ hội phát triển mạnh mẽ trong suốt gần 10 năm qua. Năm 2019, Khánh Hòa đón hơn 7,2 triệu lượt khách lưu trú, tăng gần 13% so với năm 2018.

Trong đó, có khoảng 3,6 triệu lượt khách quốc tế, tăng 28%. Tổng doanh thu từ khách du lịch đạt khoảng 27.000 tỷ đồng. Hoạt động du lịch đã thu hút khoảng 55.000 lao động, trong đó có 18.450 lao động trực tiếp (UBND tỉnh Khánh Hòa, 2019). Tuy nhiên, phát triển nhân lực du lịch Khánh Hòa trong thời gian qua vẫn còn nhiều hạn chế và yếu kém, đặc biệt là sự thiếu hụt về lượng và chất đối với lao động có tay nghề chuyên môn và có trình độ quản lý trong ngành. Chính vì vậy, một trong những thách thức cơ bản cho việc phát triển nhanh và bền vững của ngành du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập quốc tế là không chỉ chú trọng xây dựng các giải pháp nhằm thúc đẩy tăng trưởng lượng khách du lịch, tăng doanh thu ngành mà phải chú trọng đầu tư chiều sâu nhằm khai thác yếu tố con người, một mắt xích quan trọng đảm bảo sự phát triển bền vững của ngành. Đặc biệt bối cảnh hội nhập quốc tế đòi hỏi nhân lực du lịch phải được phát triển toàn diện từ thể lực, trí lực, tâm lực; đồng thời việc phân bổ, sử dụng, khai thác và phát huy hiệu quả nhất nguồn nhân lực du lịch thông qua hệ thống phân công lao động và giải quyết việc là hướng đi trọng tâm để phát triển ngành du lịch hướng đến tính bền vững.

Đặc biệt, phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến quy mô và chất lượng nguồn nhân lực du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập là một trong những nội dung hết sức quan trọng nhằm giúp các bên liên quan (quản lý ngành du lịch, doanh nghiệp du lịch, nhà nghiên cứu và cộng đồng địa phương) hiểu hơn về vai trò và ảnh hưởng của các nhân tố khác nhau đến phát triển nguồn nhân lực du lịch Khánh Hòa. Đây là cơ sở quan trọng để từng bên liên quan có những giải pháp và kiến nghị chính sách hợp lý nhằm khai thác tốt nhất nguồn lực của địa phương phục vụ phát triển nguồn nhân lực du lịch, đáp ứng nhu cầu phát triển du lịch địa phương theo hướng bền vững.

Bài báo sử dụng phương pháp chuyên gia để phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến quy mô và chất lượng nguồn nhân lực du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập. Trong đó, việc xác định mức độ ảnh hưởng của các nhóm nhân tố, xác định nhóm nhân tố nào có ảnh hưởng lớn nhất đến quy mô và chất lượng nguồn nhân lực du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập quốc tế là những ưu tiên quan trọng. Kết quả nghiên cứu sẽ giúp các nhà quản lý, nhà nghiên cứu nhìn nhận toàn diện hơn về mức độ ảnh hưởng của các nhân tố khác nhau đến sự phát triển nguồn nhân lực du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập quốc tế. Từ đó hình thành các nhóm giải pháp đồng bộ và khả thi nhằm phát triển số lượng, hợp lý hóa cơ cấu và nâng cao hơn nữa chất lượng nguồn nhân lực du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập quốc tế.

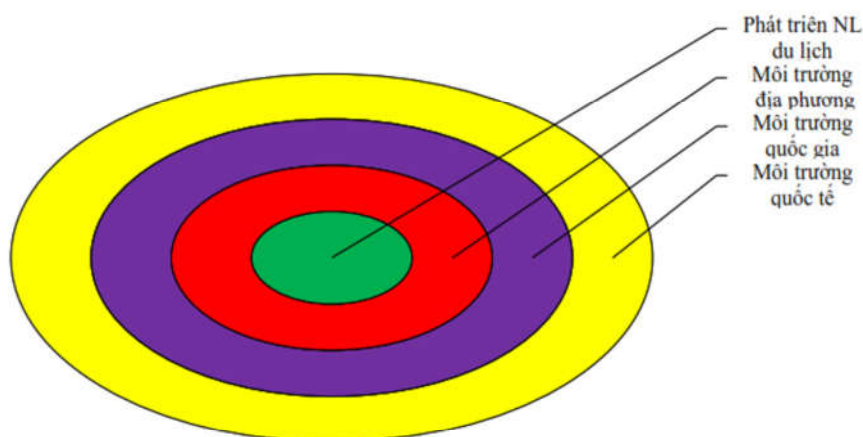
2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Phát triển nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh hội nhập quốc tế không chỉ đề cập đến hoạt động đào tạo, bồi dưỡng về kiến thức chung liên quan đến nghề nghiệp, kiến thức nghề nghiệp, kỹ năng, năng lực nghề nghiệp, văn hóa và sức khỏe nghề nghiệp, sử dụng và đãi ngộ nhân lực du lịch, mà còn tiếp cận đến khả năng thích ứng của lao động với yêu cầu thực tiễn nghề nghiệp. Ba nội dung lõi của phát triển nhân lực du lịch (phát triển về số lượng; chất lượng nhân lực và hợp lý hóa cơ cấu nhân lực du lịch) cần thiết được đặt trong bối cảnh môi trường quốc tế với nhiều thay đổi và những yêu cầu khắc khe về kiến thức, kỹ năng, tay nghề của người lao động.

Phát triển nguồn nhân lực du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập quốc tế chịu ảnh hưởng của nhiều nhóm nhân tố khác nhau: môi trường quốc tế, môi trường quốc gia

và môi trường địa phương. Thứ nhất, nhóm nhân tố thuộc môi trường quốc tế tập trung vào các khía cạnh: sự phát triển kinh tế và của ngành du lịch thế giới; nhu cầu du lịch có xu hướng tăng lên; xu hướng dịch chuyển luồng khách từ châu Âu, châu Mỹ sang khu vực châu Á-Thái Bình Dương; sự phát triển các cơ sở đào tạo chất lượng cao trong ngành du lịch; tình hình chính trị thế giới; và tình hình khủng bố, chiến tranh cục bộ trên thế giới. Thứ hai, nhóm nhân tố thuộc môi trường quốc gia tập trung vào các chiều cạnh: sự phát triển mạnh của du lịch Việt Nam; nhu cầu du lịch của người dân Việt Nam tăng; sự thay đổi nhận thức của người dân về du lịch; chính sách ưu tiên phát triển du lịch của Chính phủ; sự phát triển mạnh mẽ của các cơ sở đào tạo du lịch tại Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh; nhu cầu học tập trong ngành du lịch ngày càng tăng. Cuối cùng, nhóm các nhân tố môi trường địa phương tập trung vào: du lịch là ngành kinh tế mũi nhọn của Khánh Hòa; sự gia tăng của khách du lịch quốc tế (Nga và Trung Quốc); nhu cầu nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tại Khánh Hòa; chính sách phát triển du lịch của Khánh Hòa; sự thiếu hụt các cơ sở đào tạo du lịch có chất lượng tại Khánh Hòa; sự thay đổi nhận thức của người dân Khánh Hòa về du lịch; sự phát triển mạnh mẽ của các cơ sở kinh doanh du lịch tại Khánh Hòa; nhu cầu học tập ngày càng tăng tại các cơ sở đào tạo du lịch. Dựa trên tiếp cận trên, khung phân tích cơ bản của nghiên cứu được xác định tại hình 1.

Hình 1. Mô hình các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch



3. Phương pháp và dữ liệu nghiên cứu

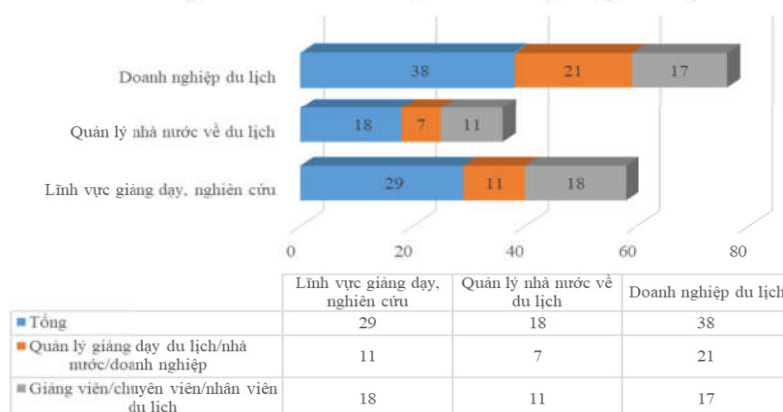
Nghiên cứu này thực hiện tham vấn ý kiến các chuyên gia trong lĩnh vực quản lý và nghiên cứu du lịch tại Khánh Hòa để phân tích các nhân tố ảnh hưởng và mức độ ảnh hưởng của chúng đến quy mô và chất lượng nguồn nhân lực du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập quốc tế. Nhóm chuyên gia được tham vấn bao gồm: cán bộ quản lý sở Du lịch, chuyên viên các phòng thuộc Sở; giảng viên các cơ sở đào tạo du lịch tại Khánh Hòa; và quản lý các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh. Đây là những chuyên gia có trình độ hiểu biết chung và kiến thức chuyên môn sâu về ngành du lịch, có tính thực tiễn, bao quát toàn diện hoạt động du lịch.

Theo đó, nhóm chuyên gia được yêu cầu đưa ra các nhân tố có ảnh hưởng đến quy mô và chất lượng nguồn nhân lực du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập quốc tế với những câu hỏi đóng/mở (Lê Chí Công, 2015). Phương pháp Delphi là phương pháp tối

ưu để thu thập kiến thức của chuyên gia ở các thời điểm khác nhau (KAMET). KAMET cho phép tổng hợp có hệ thống những đánh giá của chuyên gia về một nhân tố cụ thể thông qua một bảng hỏi và được phản hồi liên tục với thông tin sơ lược về lựa chọn từ những sự phản hồi đầu tiên (Chu & Hwang, 2008). Bảng câu hỏi Delphi được đưa ra dựa trên các nhân tố đã được gạn lọc trong đó ($f_1, f_2, f_3, \dots, f_n$) được ký hiệu là nhân tố ảnh hưởng đến quy mô và chất lượng nguồn nhân lực du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập quốc tế. Tiếp theo, trưng cầu ý kiến chuyên gia được thực hiện, một bảng hỏi đóng - mở được dùng để phỏng vấn các chuyên gia, trong đó mỗi chuyên gia sẽ được yêu cầu lựa chọn mức độ đồng ý với một nhân tố cụ thể liên quan đến mức độ ảnh hưởng về quy mô và chất lượng nguồn nhân lực du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập quốc tế bằng thang đo Likert 5 mức, với mức độ đánh giá từ (1) - Rất không đồng ý; đến (5) - Rất đồng ý.

Dữ liệu điều tra là kết quả nghiên cứu của đề tài nghiên cứu khoa học cấp tỉnh (Lê Chí Công và cộng sự, 2019). Trong tổng số 85 chuyên gia được tham vấn, có: 38 chuyên gia đến từ doanh nghiệp du lịch; 28 chuyên gia công tác trong lĩnh vực giảng dạy, nghiên cứu về du lịch; 18 chuyên gia công tác tại các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch. Đặc biệt, có đến 40 chuyên gia (chiếm 47,1% tổng số chuyên gia được tham vấn) là các nhà quản lý (ngành, doanh nghiệp, cơ sở đào tạo du lịch).

Hình 2. Thống kê mô tả thành phần chuyên gia được khảo sát



Nguồn: Lê Chí Công và cộng sự (2019)

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Nhóm các nhân tố thuộc môi trường quốc tế

Kết quả tham vấn từ các chuyên gia trình bày tại bảng 1 và hình 3 cho thấy, nhóm các nhân tố thuộc môi trường quốc tế bao gồm các nhân tố sau: ảnh hưởng của sự phát triển mạnh mẽ của ngành du lịch thế giới; nhu cầu du lịch có xu hướng tăng lên; xu hướng dịch chuyển luồng khách từ châu Âu, châu Mỹ sang khu vực châu Á-Thái Bình Dương; sự phát triển kinh tế thế giới; sự phát triển các cơ sở đào tạo chất lượng cao trong du lịch; tình hình chính trị thế giới; và tình hình khủng bố, chiến tranh cục bộ trên thế giới. Kết quả khảo sát tại bảng 1 và hình 3 cho thấy, với độ lệch chuẩn dao động từ 0,73 đến 1,06 điểm; giá trị trung bình các nhân tố dao động từ 3,32 đến 4,04 điểm, điều này phản ánh mức độ khá quan trọng của các nhân tố này đối với phát triển nguồn nhân lực du lịch Khánh Hòa.

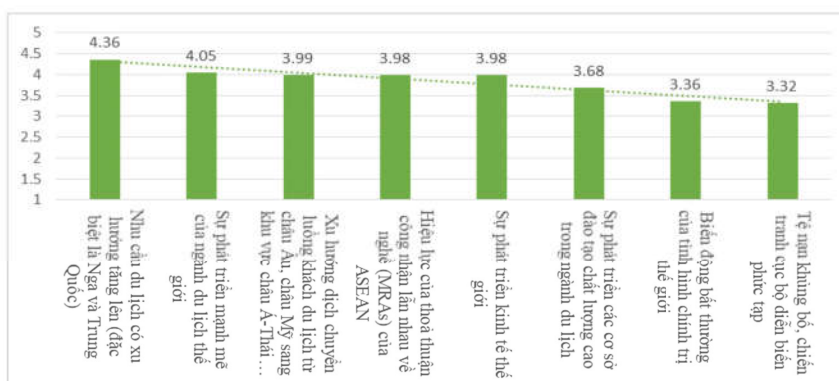
Trong đó, nhu cầu du lịch có xu hướng tăng lên (đặc biệt là cầu du khách Nga và Trung Quốc) tại thị trường Khánh Hòa là nhân tố có ảnh hưởng quan trọng nhất đến quy mô và chất lượng nguồn nhân lực du lịch của tỉnh (giá trị trung bình đạt được là 4,37/5 điểm); Nhân tố tiếp theo cũng có ảnh hưởng khá cao là sự phát triển mạnh mẽ của ngành du lịch thế giới (giá trị trung bình đạt được là 4,05/5 điểm). Trong khi đó, nhân tố tình hình khủng bố, chiến tranh cục bộ trên toàn cầu theo các chuyên gia có ảnh hưởng nhỏ nhất đến quy mô và chất lượng nguồn nhân lực du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập (giá trị trung bình đạt được là 3,3/5 điểm).

Bảng 1. Thống kê mô tả các nhân tố thuộc môi trường quốc tế

Nhân tố ảnh hưởng	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Sự phát triển mạnh mẽ của ngành du lịch thế giới	1,00	5,00	4,0471	0,88514
Xu hướng dịch chuyển luồng khách du lịch từ châu Âu, châu Mỹ sang khu vực châu Á-Thái Bình Dương	2,00	5,00	3,9882	0,73183
Sự phát triển kinh tế thế giới	2,00	5,00	4,0235	0,72336
Biến động bất thường của tình hình chính trị thế giới	1,00	5,00	3,6824	0,87575
Nhu cầu du lịch có xu hướng tăng lên (đặc biệt là Nga và Trung Quốc)	2,00	5,00	4,3647	0,70453
Tệ nạn khủng bố, chiến tranh cục bộ diễn biến phức tạp	1,00	5,00	3,3176	1,06023
Sự phát triển các cơ sở đào tạo chất lượng cao trong ngành du lịch	1,00	5,00	3,9647	0,87895
Hiệu lực của thoả thuận công nhận lẫn nhau về nghề (MRAs) của ASEAN	2,00	5,00	4,0118	0,76367

Nguồn: Lê Chí Công và cộng sự (2019)

Hình 3. Tầm quan trọng của các nhân tố môi trường quốc tế đến chất lượng và cơ cấu nhân lực du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập quốc tế



Nguồn: Lê Chí Công và cộng sự (2019)

4.2. Nhóm các nhân tố thuộc môi trường quốc gia

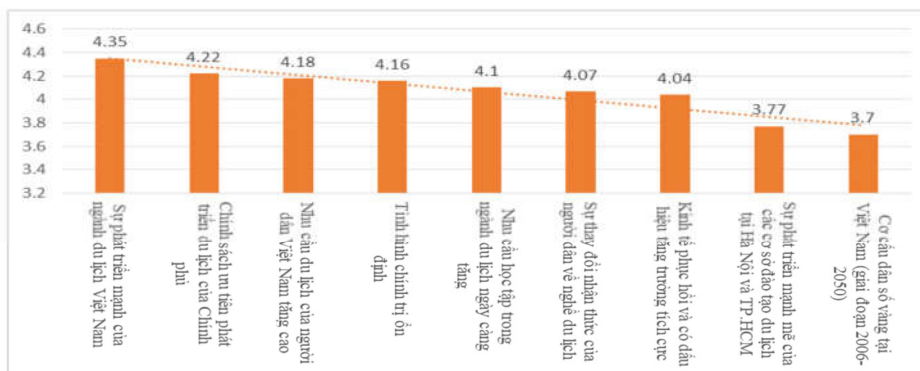
Kết quả tham vấn từ các chuyên gia trình bày tại bảng 2 và hình 4 cho thấy, nhóm các nhân tố thuộc môi trường quốc gia bao gồm các nhân tố sau: sự phát triển mạnh của du lịch Việt Nam; nhu cầu du lịch của người dân Việt Nam tăng; sự thay đổi nhận thức của người dân về du lịch; chính sách ưu tiên phát triển du lịch của Chính phủ; sự phát triển mạnh mẽ của các cơ sở đào tạo du lịch tại Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh; và nhu cầu học tập trong ngành du lịch ngày càng tăng. Bảng 2 chỉ ra rằng, độ lệch chuẩn dao động từ 0,63 đến 0,92 điểm; giá trị trung bình các nhân tố dao động từ 3,30 đến 4,36/5 điểm, phản ánh mức độ quan trọng của các nhân tố đối với phát triển nguồn nhân lực du lịch Khánh Hòa đạt ở mức khá cao. Trong số đó, sự phát triển mạnh của ngành du lịch Việt Nam là nhân tố có ảnh hưởng lớn nhất đến quy mô và chất lượng nguồn nhân lực du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập quốc tế (đạt giá trị trung bình là 4,36/5 điểm); Nhân tố tiếp theo cũng có ảnh hưởng khá cao là chính sách ưu tiên phát triển du lịch của Chính phủ (đạt giá trị trung bình là 4,22/5 điểm). Trong khi đó, nhân tố cơ cấu dân số vàng tại Việt Nam (giai đoạn 2006-2050) có ảnh hưởng nhỏ nhất đến quy mô và chất lượng nguồn nhân lực du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập (đạt giá trị trung bình là 3,70/5 điểm). Thứ tự quan trọng của các nhân tố được trình bày trong bảng 2 và hình 4.

Bảng 2. Thống kê mô tả giá trị trung bình của các nhân tố thuộc môi trường quốc gia

Nhân tố	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Sự phát triển mạnh của ngành du lịch Việt Nam	2,00	5,00	4,3529	0,63068
Nhu cầu du lịch của người dân Việt Nam tăng cao	2,00	5,00	4,1882	0,74792
Tình hình chính trị ổn định	1,00	5,00	4,1647	0,92385
Kinh tế phục hồi và có dấu hiệu tăng trưởng tích cực	1,00	5,00	4,0471	0,81512
Chính sách ưu tiên phát triển du lịch của Chính phủ	1,00	5,00	4,2235	0,83633
Cơ cấu dân số vàng tại Việt Nam (giai đoạn 2006-2050)	1,00	5,00	3,7059	0,82842
Sự phát triển mạnh mẽ của các cơ sở đào tạo du lịch tại Hà Nội và TP.HCM	2,00	5,00	3,7765	0,69653
Sự thay đổi nhận thức của người dân về nghề du lịch	2,00	5,00	4,0706	0,72026
Nhu cầu học tập trong ngành du lịch ngày càng tăng	1,00	5,00	4,1059	0,75630

Nguồn: Lê Chí Công và cộng sự (2019)

Hình 4. Tầm quan trọng của các nhân tố môi trường quốc gia đến chất lượng và cơ cấu nhân lực du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập quốc tế



Nguồn: Lê Chí Công và cộng sự (2019)

4.3. Nhóm các nhân tố thuộc môi trường địa phương

Kết quả tham vấn từ các chuyên gia trình bày tại bảng 3 và hình 5 cho thấy, nhóm các nhân tố thuộc môi trường địa phương bao gồm các nhân tố sau: du lịch là ngành kinh tế mũi nhọn của Khánh Hòa; sự gia tăng của khách du lịch quốc tế (Nga và Trung Quốc); nhu cầu nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tại Khánh Hòa; chính sách phát triển du lịch của Khánh Hòa; sự thiếu hụt các cơ sở đào tạo du lịch có chất lượng tại Khánh Hòa; sự thay đổi nhận thức của người dân Khánh Hòa về du lịch; sự phát triển mạnh mẽ của các cơ sở kinh doanh du lịch tại Khánh Hòa; nhu cầu học tập ngày càng tăng tại các cơ sở đào tạo du lịch. Kết quả khảo sát tại bảng 3 chỉ ra rằng, độ lệch chuẩn dao động từ 0,65 đến 0,76 điểm; giá trị trung bình các nhân tố dao động từ 4,05 đến 4,50/5 điểm, phản ánh mức độ quan trọng của các nhân tố đối với quy mô và chất lượng nguồn nhân lực du lịch Khánh Hòa đạt ở mức cao. Trong số đó, du lịch là ngành kinh tế mũi nhọn của Khánh Hòa là nhân tố có ảnh hưởng quan trọng nhất đến quy mô và chất lượng nguồn nhân lực du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập quốc tế (đạt giá trị trung bình 4,50/5 điểm); Tiếp đến là nhân tố sự gia tăng khách du lịch quốc tế (Nga, Trung Quốc) (đạt giá trị trung bình 4,37/5 điểm); nhân tố sự thay đổi nhận thức của người dân Khánh Hòa về nghề du lịch có mức độ ảnh hưởng nhỏ nhất đến quy mô và chất lượng nguồn nhân lực du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập (đạt giá trị trung bình 4,05/5 điểm). Thứ tự quan trọng của các nhân tố được trình bày trong bảng 3 và hình 5.

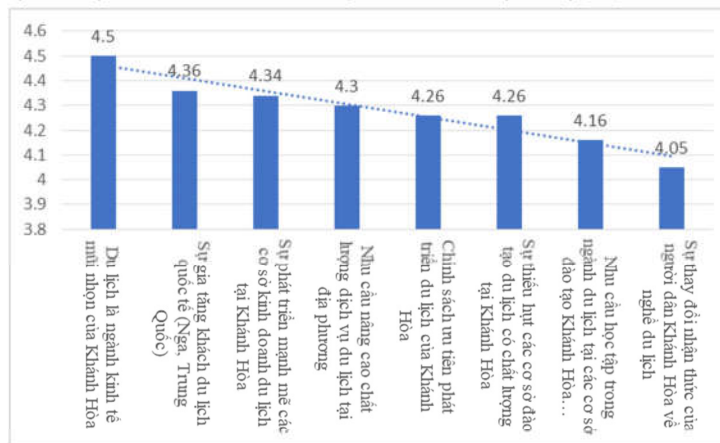
Bảng 3. Thống kê mô tả giá trị trung bình của các nhân tố thuộc môi trường địa phương

Nhân tố	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Du lịch là ngành kinh tế mũi nhọn của Khánh Hòa	1,00	5,00	4,5059	0,70074
Sự gia tăng khách du lịch quốc tế (Nga, Trung Quốc)	2,00	5,00	4,3647	0,65187
Nhu cầu nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tại địa phương	1,00	5,00	4,2941	0,68701

Chính sách ưu tiên phát triển du lịch của Khánh Hòa	1,00	5,00	4,2588	0,75833
Sự thiếu hụt các cơ sở đào tạo du lịch có chất lượng tại Khánh Hòa	2,00	5,00	4,2588	0,75833
Sự thay đổi nhận thức của người dân Khánh Hòa về nghề du lịch	2,00	5,00	4,0588	0,72953
Sự phát triển mạnh mẽ các cơ sở kinh doanh du lịch tại Khánh Hòa	2,00	5,00	4,3412	0,68231
Nhu cầu học tập trong ngành du lịch tại các cơ sở đào tạo Khánh Hòa ngày càng tăng lên	1,00	5,00	4,1647	0,70453

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả được công bố trong đề tài NCKH cấp tỉnh, 2019

Hình 5. Tầm quan trọng của các nhân tố môi trường địa phương đến chất lượng và cơ cấu nhân lực du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập quốc tế

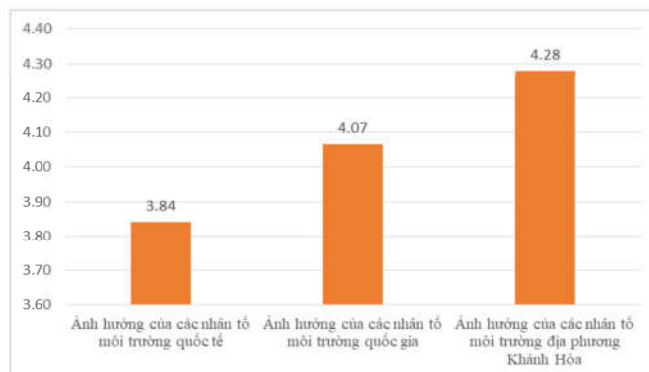


Nguồn: Lê Chí Công và cộng sự (2019)

4.4. So sánh mức độ ảnh hưởng của ba nhóm nhân tố đến chất lượng và cơ cấu nhân lực du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập quốc tế

Nghiên cứu tiến hành so sánh mức độ ảnh hưởng khác nhau của các nhóm nhân tố môi trường quốc tế, môi trường quốc gia và môi trường địa phương đến chất lượng và cơ cấu nhân lực du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập quốc tế. Kết quả khảo sát tại hình 6 cho thấy, nhóm các nhân tố thuộc môi trường Khánh Hòa có ảnh hưởng lớn nhất đến quy mô và chất lượng nguồn nhân lực du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập, trong đó 3 nhân tố ảnh hưởng lớn nhất bao gồm: (1) Du lịch là ngành kinh tế mũi nhọn của Khánh Hòa; (2) Sự gia tăng khách Nga và Trung Quốc trong thời gian qua; (3) Sự phát triển mạnh mẽ của các cơ sở kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa. Theo đó, giá trị trung bình của toàn bộ 8 nhân tố cấu thành môi trường du lịch tại Khánh Hòa đạt mức khá cao, 4,28/5 điểm. Trong khi đó, nhóm các nhân tố của môi trường quốc tế có ảnh hưởng thấp hơn rất nhiều so với nhóm các nhân tố của môi trường địa phương và môi trường quốc gia, với giá trị trung bình của 8 nhân tố môi trường quốc tế đạt được là 3,84/5 điểm.

Hình 6: Mức độ ảnh hưởng của các nhân tố môi trường đến chất lượng và cơ cấu nhân lực du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập quốc tế



Nguồn: Lê Chí Công và cộng sự (2019)

5. Kết luận

Dựa trên kết quả phỏng vấn 85 chuyên gia là những nhà quản lý ngành, nhà nghiên cứu, quản lý doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa, bài báo đã nhận diện được các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch địa phương trong bối cảnh hội nhập quốc tế. Kết quả nghiên cứu cho thấy:

Thứ nhất, nhóm các nhân tố thuộc môi trường địa phương có ảnh hưởng lớn nhất đến quy mô và chất lượng nguồn nhân lực du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập quốc tế, các nhân tố ảnh hưởng nhiều đó là: (1) Du lịch là ngành kinh tế mũi nhọn của Khánh Hòa; (2) Sự gia tăng khách Nga và Trung Quốc trong thời gian qua; và (3) Sự phát triển mạnh mẽ của các cơ sở kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

Thứ hai, nhóm các nhân tố thuộc môi trường quốc gia có ảnh hưởng khá cao đến quy mô và chất lượng nguồn nhân lực du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập quốc tế, các nhân tố ảnh hưởng nhiều đó là: (1) Sự phát triển mạnh của ngành du lịch Việt Nam; (2) Chính sách ưu tiên phát triển du lịch của Chính phủ; và (3) Nhu cầu du lịch của người dân Việt Nam tăng cao.

Cuối cùng, nhóm các nhân tố thuộc môi trường quốc tế có ảnh hưởng ở mức khá đến quy mô và chất lượng nguồn nhân lực du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập quốc tế, các nhân tố ảnh hưởng nhiều đó là: (1) Nhu cầu du lịch có xu hướng tăng lên (đặc biệt là Nga và Trung Quốc); (2) Sự phát triển mạnh mẽ của ngành du lịch thế giới; (3) Sự phát triển các cơ sở đào tạo chất lượng cao trong ngành du lịch.

Tài liệu tham khảo

Chu, H. C., & Hwang, G. J. (2008). A Delphi-based approach to developing expert systems with the cooperation of multiple experts. *Expert systems with applications*, 34(4), 2826 - 2840.

Lê Chí Công và cộng sự. (2019). *Phát triển nguồn nhân lực du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập quốc tế*. Đề tài NCKH cấp tỉnh Khánh Hòa.

Lê Chí Công. (2015). Xây dựng chỉ tiêu đánh giá du lịch bền vững: Nghiên cứu điển hình tại thành phố Nha Trang. *Tạp chí Kinh tế và phát triển*, 217, 56 - 64.

UBND tỉnh Khánh Hòa. (2019). *Báo cáo tình hình kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa*. Truy xuất từ <https://www.khanhhoa.gov.vn>, ngày 05/01/2020.