

XÁC ĐỊNH NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC NGHỀ NGHIỆP CỦA NHÂN VIÊN NGÀNH DU LỊCH TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Lê Thị Mỹ Hạnh¹

TÓM TẮT

Nghiên cứu nhằm xác định nội dung đánh giá năng lực nghề nghiệp của nhân viên ngành Du lịch tại thành phố Hồ Chí Minh. Tiến hành phân tích Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá với dữ liệu sơ cấp từ khảo sát 242 quản lý và 382 nhân viên trong ngành Du lịch, 519 du khách để đánh giá sự phù hợp nội dung khung năng lực; sau đó phân tích thực trạng đánh giá năng lực nhân viên. Kết quả phân tích cho thấy khung năng lực nghề nghiệp của nhân viên tập trung vào 03 khía cạnh đánh giá: kiến thức, kỹ năng, thái độ và tại thời điểm nghiên cứu năng lực nhân viên vẫn còn hạn chế về kiến thức, kỹ năng, thái độ, nhất là về ngoại ngữ. Qua đó, khuyến nghị việc tuyển dụng, đào tạo của doanh nghiệp, công tác đào tạo của các cơ sở đào tạo và bản thân nhân viên cần tập trung vào 03 khía cạnh nêu trên để nâng cao năng lực nghề nghiệp cho nhân viên ngành Du lịch.

Từ khóa: *Năng lực nghề nghiệp, thái độ, kiến thức, kỹ năng.*

1. Đặt vấn đề

Thành phố Hồ Chí Minh là một trong những trung tâm kinh tế lớn nhất của đất nước, trong đó ngành Du lịch vai trò vô cùng quan trọng, cụ thể năm 2024 giá trị ngành Du lịch chiếm gần 11% GRDP của thành phố; đồng thời, tạo ra hàng trăm nghìn việc làm mỗi năm cho người lao động dưới các hình thức tham gia trực tiếp lẫn gián tiếp. Thành phố Hồ Chí Minh từ lâu đã được biết đến là điểm đến hấp dẫn, có sức thu hút mạnh mẽ đối với du khách trong và ngoài nước với nhiều loại hình du lịch đang được đầu tư phát triển như: Du lịch văn hóa-lịch sử, du lịch mua sắm, du lịch ẩm thực, du lịch sinh thái-nông nghiệp, du lịch Mice, du lịch giải trí-nghỉ dưỡng, du lịch tâm linh... Trong năm 2024, thành phố Hồ Chí Minh đã thu hút 35,6 triệu lượt khách du lịch (trong đó có 4,7 triệu lượt khách quốc tế và 30,9 triệu lượt khách nội địa), tăng 2,59% so với năm 2022 và tổng doanh thu từ hoạt động du lịch đạt 190 nghìn tỷ đồng, tăng 45,03% so với năm 2022. Đồng thời, tính đến cuối năm 2024, thành phố Hồ Chí Minh có khoảng 3.146 cơ sở lưu trú, trong đó có 20 khách sạn đạt chuẩn 5 sao và 114 khách sạn đạt chuẩn từ 1 đến 4 sao, với hơn 93.000 phòng nghỉ, với công suất sử dụng phòng đạt 67%; có 1.709 doanh nghiệp lữ hành (1.223 doanh nghiệp lữ hành quốc tế, 391 doanh nghiệp lữ hành nội địa, 76 đại lý lữ hành và 19 văn phòng đại diện doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam) [1]. Theo Sở Du lịch thành phố Hồ Chí Minh, để đẩy nhanh tốc độ phục hồi các hoạt động du lịch, ngày 01/12/2023 UBND thành phố Hồ Chí Minh ban hành Kế hoạch số 6051/KH-UBND, trong đó nhấn mạnh nhiệm vụ nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ngành Du lịch. Cũng theo Sở Du lịch thành phố Hồ Chí Minh, tính đến cuối năm 2024 nhân lực trực tiếp trong ngành Du lịch của Thành phố có khoảng 56.700 người, trong đó có khoảng 43% nhân lực đã qua đào tạo; đặc biệt chỉ có gần 23% nhân lực có kỹ năng

ngoại ngữ tốt (có thể giao tiếp, phục vụ khách du lịch quốc tế), gần 37% nhân lực hầu như không thể giao tiếp với khách quốc tế, hay nói cách khác ngoại ngữ đang là “điểm nghẽn” lớn đối với nhân lực trong ngành Du lịch tại thành phố Hồ Chí Minh, nhất là nhân lực phục vụ trực tiếp trong lĩnh vực nhà hàng, buồng phòng và tại các điểm đến của thành phố Hồ Chí Minh [1]. Bên cạnh đó, các kiến thức, kỹ năng khác của nhiều nhân viên trong ngành Du lịch cũng còn nhiều hạn chế. Chính vì thế, việc tiến hành đánh giá, từ đó đưa ra các giải pháp nâng cao năng lực nghề nghiệp của nhân viên ngành Du lịch của thành phố Hồ Chí Minh là vấn đề rất cấp bách hiện nay, nhưng để tiến hành đánh giá cần xác định rõ nội dung đánh giá đảm bảo tính khoa học, tin cậy.

Đến nay, đã có nhiều tác giả tiến hành nghiên cứu nhằm xác định nội dung đánh giá năng lực nghề nghiệp của nhân viên ở những lĩnh vực khác nhau tại các quốc gia, địa phương khác nhau, tiêu biểu có thể kể đến như: Chapman và Lovell (2006) [2] nghiên cứu trong lĩnh vực nhà hàng-khách sạn tại Úc, Lý Thị Thương (2024) [3] nghiên cứu trong lĩnh vực du lịch tại Đà Nẵng, Quan Minh Nhựt và cộng sự (2012) [4] nghiên cứu tại đồng bằng sông Cửu Long... nhưng chưa có các nghiên cứu tương tự tại thành phố Hồ Chí Minh trong khi như đã nêu trên nhu cầu thực tế là rất cấp thiết.

2. Cơ sở lý luận

Mirabile (1997) [5] cho rằng, năng lực nghề nghiệp là kiến thức, kỹ năng, khả năng hoặc đặc điểm gắn liền với hiệu suất cao trong công việc; cá nhân có năng lực tốt, đặc biệt là kiến thức và kỹ năng, thường có hiệu suất làm việc cao và ngược lại. Wong (2020) [6] cho rằng, năng lực là những kỹ năng, kiến thức và khả năng mà cá nhân cần phải có để hoàn thành nhiệm vụ được giao hoặc để đạt được mục tiêu đề ra. Roberts (2004) [7] chia năng lực thành 03 nhóm và dựa vào đó để xây dựng khung năng lực theo dạng bộ tiêu chí sử dụng trong công tác tuyển dụng và đào tạo, cụ thể gồm: kiến thức, kỹ năng và thái độ. Trong đó, kiến thức và kỹ năng được cá nhân tích lũy qua quá trình học tập, rèn luyện và trải nghiệm thực tế; thái độ được hình thành từ sự nhận thức, thể hiện các phẩm chất, tính cách của cá nhân đó.

Hiệp hội các quốc gia ASEAN đã xây dựng một bộ tiêu chuẩn năng lực nghề nghiệp chung cho nhân viên ngành Du lịch trên cơ sở 03 nhóm năng lực: kiến thức, kỹ năng và thái độ, thể hiện một tập hợp các tiêu chuẩn mà nhân viên cần phải có để thực hiện có hiệu quả công việc của họ. Tại Việt Nam, hiện có Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam, cơ bản đã được chuẩn hóa, tương thích với các tiêu chuẩn nghề quốc tế và Tiêu chuẩn ASEAN, Bộ tiêu chuẩn đưa ra những kỹ năng nghề cho trình độ cơ bản của nhân viên ngành Du lịch [8].

Đến nay, đã có nhiều tác giả trong và ngoài nước nghiên cứu về năng lực nghề nghiệp của nhân viên trong ngành Du lịch, tiêu biểu như: Chapman và Lovell (2006) [2] đã phân tích năng lực nhân viên trong lĩnh vực nhà hàng-khách sạn tại Úc; tại Việt Nam, Quan Minh Nhựt và cộng sự (2012) [4] vận dụng khung năng lực nghề nghiệp do Chapman và Lovell (2006) [2] đề xuất để đưa ra giải pháp cho công tác đào tạo và phát

triển nguồn nhân lực trong lĩnh vực nhà hàng-khách sạn. Gần đây, Huỳnh Trường Huy và Bùi Tuấn Cường (2018) [9], Lý Thị Thương (2024) [3] dựa vào khung phân tích năng lực nghề nghiệp của các nghiên cứu trước đó với 03 trụ cột chính là kiến thức, kỹ năng và thái độ để đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong ngành Du lịch.

Qua tổng hợp, đánh giá, phân tích các nghiên cứu nêu trên cho thấy hầu hết các tác giả khi đưa ra khung đánh giá năng lực nghề nghiệp cho nhân viên ngành Du lịch đều tập trung vào 03 khía cạnh: kiến thức, kỹ năng, thái độ, với các nội dung đánh giá chủ yếu được tổng hợp tại Bảng 1.

Bảng 1: Nội dung đánh giá và các nội dung nhóm du khách không tham gia đánh giá

Ký hiệu	Nội dung đánh giá	Nhóm du khách	Nguồn tham khảo
I	KIẾN THỨC		
KT1	Kiến thức về địa lý, lịch sử, văn hóa địa phương, đất nước; tình hình kinh tế-xã hội của địa phương, đất nước		Quan Minh Nhật và cộng sự (2012) [4]
KT2	Kiến thức về pháp luật	Không	Quan Minh Nhật và cộng sự (2012) [4]
KT3	Kiến thức về các sản phẩm du lịch		Huỳnh Trường Huy và Bùi Tuấn Cường (2018) [9]
KT4	Kiến thức chuyên môn về lĩnh vực đang phục vụ		Huỳnh Trường Huy và Bùi Tuấn Cường (2018) [9]
KT5	Kiến thức ngoại ngữ		Quan Minh Nhật và cộng sự (2012) [4]
KT6	Kiến thức về an ninh, an toàn		Lý Thị Thương (2024) [3]
II	KỸ NĂNG		
KN1	Kỹ năng giao tiếp, giao tế với du khách, đồng nghiệp, quản lý		Lý Thị Thương (2024) [3]
KN2	Kỹ năng xử lý các vấn đề phát sinh		Lý Thị Thương (2024) [3]
KN3	Kỹ năng làm việc nhóm	Không	Quan Minh Nhật và cộng sự (2012) [4]

Ký hiệu	Nội dung đánh giá	Nhóm du khách	Nguồn tham khảo
KN4	Kỹ năng sử dụng ngoại ngữ trong công việc		Quan Minh Nhật và cộng sự (2012) [4]
KN5	Kỹ năng vận dụng kiến thức chuyên môn trong thực hiện công việc	Không	Lý Thị Thương (2024) [3]
KN6	Kỹ năng thuyết phục du khách		Huỳnh Trường Huy và Bùi Tuấn Cường (2018) [9]
KN7	Kỹ năng quản lý công việc cá nhân	Không	Huỳnh Trường Huy và Bùi Tuấn Cường (2018) [9]
KN8	Kỹ năng sử dụng các thiết bị công nghệ		Lý Thị Thương (2024) [3]
III	THÁI ĐỘ		
TĐ1	Vui vẻ, lịch sử, nhã nhặn với mọi người		Lý Thị Thương (2024) [3]
TĐ2	Trách nhiệm, nhiệt tình trong công việc	Không	Lý Thị Thương (2024) [3]
TĐ3	Cầu tiến, học hỏi, kiên nhẫn	Không	Huỳnh Trường Huy và Bùi Tuấn Cường (2018) [9]
TĐ4	Quan tâm, lắng nghe, hỗ trợ mọi người (đồng nghiệp, du khách)		Huỳnh Trường Huy và Bùi Tuấn Cường (2018) [9]
TĐ5	Linh hoạt, nhạy bén, năng động, sáng tạo trong công việc	Không	Huỳnh Trường Huy và Bùi Tuấn Cường (2018) [9]
TĐ6	Tác phong chuyên nghiệp		Huỳnh Trường Huy và Bùi Tuấn Cường (2018) [9]
TĐ7	Hợp tác với đồng nghiệp, du khách		Lý Thị Thương (2024) [3]
TĐ8	Mong muốn gắn bó, phục vụ lâu dài trong ngành Du lịch	Không	Lý Thị Thương (2024) [3]
TĐ9	Thái độ tích cực trong công việc	Không	Lý Thị Thương (2024) [3]

Nguồn: Tổng hợp của tác giả, 2025

3. Phương pháp nghiên cứu

Tiến hành khảo sát bằng bảng câu hỏi có cấu trúc (thực hiện từ ngày 12/4/2025 đến ngày 27/5/2025), chọn mẫu thuận tiện đối với 03 nhóm đối tượng, gồm: 242 người quản lý (trong đó, 81 quản lý nhà hàng, 82 quản lý khách sạn, 79 quản lý công ty lữ hành), 382 nhân viên (trong đó 128 nhân viên nhà hàng, 125 nhân viên khách sạn, 129 nhân viên công ty lữ hành; đánh giá đối với những đồng nghiệp của họ để đảm bảo tính khách quan), 519 du khách (dịch bảng câu hỏi sang tiếng Anh khi phỏng vấn khách quốc tế) theo các nội dung đánh giá được tổng hợp tại Bảng 1, tiếp cận các nhóm đối tượng được khảo sát tại các nhà hàng, khách sạn, các điểm đến du lịch; riêng nhóm du khách sẽ không đánh giá đối với 09 nội dung được chỉ rõ tại Bảng 1 (bởi thời gian tiếp xúc của du khách đối với nhân viên các nhà hàng, khách sạn, công ty lữ hành thường ngắn nên họ không đủ dữ liệu tin cậy để đánh giá về kỹ năng làm việc nhóm, kiến thức chuyên môn, thái độ tích cực, nhiệt tình trong công việc... của nhân viên), nhóm quản lý và nhóm nhân viên thực hiện đánh giá đối với 23/23 nội dung tại Bảng 1; sử dụng thang đo Likert với 5 mức điểm đánh giá (1 - Rất yếu, 2 - Yếu, 3 - Bình thường, 4 - Tốt, 5 - Rất tốt).

Tiến hành phân tích Cronbach's alpha và nhân tố khám phá (EFA) để xác định tính phù hợp của các nội dung đánh giá thuộc 03 yếu tố (kiến thức; kỹ năng; thái độ) trong khung phân tích năng lực nghề nghiệp của nhân viên trong ngành Du lịch. Đồng thời, nghiên cứu cũng sử dụng giá trị trung bình của kết quả đánh giá của các nhóm đối tượng (quản lý, nhân viên, du khách) để đánh giá thực trạng năng lực nghề nghiệp của nhân viên. Nghiên cứu sử dụng thang đo 5 mức điểm đánh giá, nên giá trị khoảng cách [(lớn nhất-nhỏ nhất)/n] = [(5 - 1)/5] = 0,80. Qua đó, xác định mức độ đánh giá của các đối tượng như sau: 1 - 1,80: Rất yếu; 1,81 - 2,60: Yếu; 2,61 - 3,40: Trung bình; 3,41 - 4,20: Tốt; 4,21 - 5: Rất tốt.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Kết quả thống kê mẫu khảo sát

* **Đối với nhóm quản lý:** Phát ra 260 phiếu khảo sát, thu về 248 phiếu trả lời, trong đó có 242 phiếu trả lời hợp lệ để đưa vào phân tích dữ liệu. Kết quả thống kê mẫu khảo sát cho thấy: về độ tuổi có 6,43% dưới 30 tuổi, 68,46% từ 30 tuổi đến 40 tuổi, 25,11% trên 40 tuổi; về thời gian làm việc trong ngành/lĩnh vực Du lịch có 4,71% dưới 5 năm, 62,38% từ 5 năm đến 10 năm, 32,91% trên 10 năm; về thời gian làm quản lý trong ngành/lĩnh vực Du lịch có 7,82% dưới 5 năm, 64,76% từ 5 đến 10 năm và 27,42% trên 10 năm.

* **Đối với nhóm nhân viên:** Phát ra 400 phiếu khảo sát, thu về 391 phiếu trả lời, trong đó có 382 phiếu trả lời hợp lệ để đưa vào phân tích dữ liệu. Kết quả thống kê mẫu khảo sát cho thấy: về giới tính có 36,20% nam, 63,80% nữ; về độ tuổi có 42,70% dưới 30 tuổi, 26,61% từ 30 tuổi đến dưới 40 tuổi, 22,42% từ 40 tuổi đến 50 tuổi, 8,27% trên 50 tuổi; về thời gian làm việc trong ngành/lĩnh vực Du lịch có 47,81% dưới 5 năm, 32,76% từ 5 năm đến 10 năm và 19,43% trên 10 năm.

* **Đối với nhóm du khách:** Phát ra 550 phiếu khảo sát, thu về 532 phiếu trả lời, trong đó có 519 phiếu trả lời hợp lệ để đưa vào phân tích dữ liệu. Kết quả thống kê mẫu khảo sát cho thấy: về giới tính có 32,42% nam, 67,85% nữ; về độ tuổi có 21,72% dưới 30 tuổi, 43,67% từ 30 tuổi đến dưới 40 tuổi, 17,81% từ 40 tuổi đến 50 tuổi, 16,80% trên 50 tuổi; về tần suất đi du lịch có 21,74% rất thường xuyên, 27,68% thường xuyên, 38,17% thỉnh thoảng và 12,41% hiếm khi.

4.2. Kết quả phân tích sự phù hợp của các nội dung đánh giá trong khung năng lực

*** Đối với nhóm quản lý**

Kết quả phân tích cho thấy giá trị Cronbach's Alpha của 03 nhân tố trong khung phân tích đều lớn hơn 0,6 (kiến thức = 0,919; kỹ năng = 0,901; thái độ = 0,952) và hệ số tương quan với biến tổng của các biến đánh giá thuộc 03 nhân tố này đều lớn hơn 0,3, nên có thể khẳng định 23 biến đánh giá thuộc 03 nhân tố: kiến thức, kỹ năng, thái độ tại Bảng 1 đều đạt yêu cầu, hay nói cách khác phù hợp để đưa vào khung phân tích năng lực nghề nghiệp của nhân viên ngành Du lịch.

Kết quả phân tích EFA cho thấy: $KMO = 0,849 > 0,5$ và mức ý nghĩa kiểm định Bartlett = $0,000 < 0,05$ nên đảm bảo điều kiện của phân tích EFA; phương sai trích được tại Eigenvalues còn lớn hơn 1 là 69,068% > 50% nên phân tích EFA là phù hợp. Đồng thời, 23/23 biến đánh giá thuộc 03 nhân tố (kiến thức, kỹ năng, thái độ) đều có hệ số tải nhân tố > 0,5 và trích rút nguyên gốc vào 03 nhân tố ban đầu. Qua phân tích EFA cho thấy 23/23 biến đánh giá nêu trên phù hợp để đưa vào khung phân tích năng lực nghề nghiệp của nhân viên ngành Du lịch.

*** Đối với nhóm nhân viên**

Kết quả phân tích cho thấy giá trị Cronbach's Alpha của 03 nhân tố trong khung phân tích đều lớn hơn 0,6 (kiến thức = 0,923; kỹ năng = 0,900; thái độ = 0,949) và hệ số tương quan với biến tổng của các biến đánh giá thuộc 03 nhân tố này đều lớn hơn 0,3, nên có thể khẳng định 23 biến đánh giá thuộc 03 nhân tố: kiến thức, kỹ năng, thái độ tại Bảng 1 đều đạt yêu cầu, hay nói cách khác phù hợp để đưa vào khung phân tích năng lực nghề nghiệp của nhân viên ngành Du lịch.

Kết quả phân tích EFA cho thấy: $KMO = 0,825 > 0,5$ và mức ý nghĩa kiểm định Bartlett = $0,000 < 0,05$ nên đảm bảo điều kiện của phân tích EFA; phương sai trích được tại Eigenvalues còn lớn hơn 1 là 68,640% > 50% nên phân tích EFA là phù hợp. Đồng thời, 23/23 biến đánh giá thuộc 03 nhân tố (kiến thức, kỹ năng, thái độ) đều có hệ số tải nhân tố > 0,5 và trích rút nguyên gốc vào 03 nhân tố ban đầu. Qua phân tích EFA cho thấy 23/23 biến đánh giá nêu trên phù hợp để đưa vào khung phân tích năng lực nghề nghiệp của nhân viên ngành Du lịch.

*** Đối với nhóm du khách**

Kết quả phân tích cho thấy giá trị Cronbach's Alpha của 03 nhân tố trong khung phân tích đều lớn hơn 0,6 (kiến thức = 0,908; kỹ năng = 0,851; thái độ = 0,927) và hệ số

tương quan với biến tổng của các biến đánh giá thuộc 03 nhân tố này đều lớn hơn 0,3, nên có thể khẳng định 14 biến đánh giá thuộc 03 nhân tố: kiến thức, kỹ năng, thái độ tại Bảng 1 đều đạt yêu cầu, hay nói cách khác phù hợp để đưa vào khung phân tích năng lực nghề nghiệp của nhân viên ngành Du lịch.

Kết quả phân tích EFA cho thấy: $KMO = 0,864 > 0,5$ và mức ý nghĩa kiểm định Bartlett = $0,000 < 0,05$ nên đảm bảo điều kiện của phân tích EFA; phương sai trích được tại Eigenvalues còn lớn hơn 1 là $72,779\% > 50\%$ nên phân tích EFA là phù hợp. Đồng thời, 14/14 biến đánh giá thuộc 03 nhân tố (kiến thức, kỹ năng, thái độ) đều có hệ số tải nhân tố $> 0,5$ và trích rút nguyên gốc vào 03 nhân tố ban đầu. Qua phân tích EFA cho thấy 14/14 biến đánh giá nêu trên phù hợp để đưa vào khung phân tích năng lực nghề nghiệp của nhân viên ngành Du lịch.

Qua phân tích Cronbach's Alpha và EFA cho thấy 23/23 biến đánh giá thuộc 03 nhân tố (kiến thức, kỹ năng, thái độ) đều đạt yêu cầu hay phù hợp để sử dụng trong khung đánh giá năng lực nghề nghiệp của nhân viên ngành Du lịch.

4.3. Kết quả đánh giá thực trạng năng lực nghề nghiệp của nhân viên ngành Du lịch

Trên cơ sở nội dung khung đánh giá năng lực nghề nghiệp của nhân viên ngành Du lịch đã kiểm định sự phù hợp nêu trên, tiến hành phân tích giá trị thực trạng đánh giá từ 03 nhóm: quản lý, nhân viên, du khách.

Bảng 2. Kết quả phân tích thực trạng-kiến thức

Nội dung	KT1	KT2	KT3	KT4	KT5	KT6
Quản lý	2,43	2,57	3,02	3,72	2,54	2,87
Nhân viên	2,88	2,75	3,33	3,80	2,24	3,16
Du khách	1,96		3,39	4,06	2,48	3,28
Trung bình	2,42	2,66	3,25	3,86	2,42	3,10
Mức đánh giá	Yếu	TB	TB	Tốt	Yếu	TB

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu của tác giả, 2025

Kết quả phân tích tại Bảng 2 cho thấy đối với khía cạnh “kiến thức”, chỉ có KT4 (kiến thức chuyên môn về lĩnh vực đang phục vụ như nhà hàng, khách sạn, lễ hành...) được đánh giá ở mức “Tốt”; 03 nội dung được đánh giá ở mức “Trung bình” gồm KT2 (kiến thức về pháp luật), KT3 (kiến thức về các sản phẩm du lịch), KT6 (kiến thức về an ninh, an toàn cho du khách), nhưng KT2 và KT6 có mức điểm khá thấp; riêng KT1 (kiến thức về địa lý, lịch sử, văn hóa địa phương, đất nước; tình hình kinh tế-xã hội của địa phương, đất nước) và KT5 (kiến thức ngoại ngữ) được đánh giá ở mức “Yếu”. Kết quả này phù hợp với thực tế tại thành phố Hồ Chí Minh bởi các kiến thức về ngoại ngữ, lịch

sử, văn hóa, địa lý của các địa phương thường rộng, đào tạo cần nhiều thời gian, đặc biệt là ngoại ngữ nếu không có sự quyết tâm từ chính nhân viên sẽ rất khó cải thiện.

Bảng 3. Kết quả phân tích thực trạng-kỹ năng

Nội dung	KN1	KN2	KN3	KN4	KN5	KN6	KN7	KN8
Quản lý	3,24	4,01	2,46	2,34	3,86	3,22	3,88	3,66
Nhân viên	3,36	3,78	2,59	2,48	4,11	3,39	4,02	3,69
Du khách	3,41	3,65		2,52		3,77		3,54
Trung bình	3,34	3,81	2,53	2,45	3,99	3,46	3,95	3,63
Mức đánh giá	TB	Tốt	Yếu	Yếu	Tốt	Tốt	TB	Tốt

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu của tác giả, 2025

Kết quả phân tích tại Bảng 3 cho thấy đối với khía cạnh “kỹ năng”, có 04 nội dung được đánh giá ở mức “Tốt”, gồm: KN2 (kỹ năng xử lý các vấn đề phát sinh), KN5 (kỹ năng vận dụng kiến thức chuyên môn trong thực hiện công việc), KN6 (kỹ năng thuyết phục du khách), KN8 (kỹ năng sử dụng các thiết bị công nghệ); 02 nội dung được đánh giá ở mức “Trung bình”, gồm: KN1 (kỹ năng giao tiếp, giao tế với du khách, đồng nghiệp, quản lý theo phương thức trực tiếp hoặc gián tiếp qua điện thoại, mạng xã hội...), KN7 (kỹ năng quản lý công việc cá nhân); riêng KN3 (kỹ năng làm việc nhóm) và KN4 (kỹ năng sử dụng ngoại ngữ trong công việc) được đánh giá ở mức “Yếu”. Kết quả này là phù hợp với thực tế tại Việt Nam nói chung, thành phố Hồ Chí Minh nói riêng bởi kỹ năng làm việc nhóm và kỹ năng sử dụng ngoại ngữ của nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch hiện nay là khá yếu.

Bảng 4. Kết quả phân tích thực trạng-kỹ năng

Nội dung	TĐ1	TĐ2	TĐ3	TĐ4	TĐ5	TĐ6	TĐ7	TĐ8	TĐ9
Quản lý	4,53	3,97	4,32	4,08	3,25	3,65	3,33	4,43	3,47
Nhân viên	4,48	4,13	4,44	3,93	3,36	3,76	3,21	4,87	4,02
Du khách	4,71			4,21		3,54	4,65		
Trung bình	4,57	4,05	4,38	4,07	3,31	3,65	3,73	4,65	3,75
Mức đánh giá	Rất tốt	Tốt	Rất tốt	Tốt	TB	Tốt	Tốt	Rất tốt	Tốt

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu của tác giả, 2025

Kết quả phân tích tại Bảng 4 cho thấy đối với khía cạnh “thái độ”, có 03 nội dung được đánh giá ở mức “Rất tốt”, gồm: TĐ1 (*vui vẻ, lịch sử, nhã nhặn với mọi người*), TĐ3 (*câu tiến, học hỏi, kiên nhẫn*), TĐ8 (*mong muốn gắn bó, phục vụ lâu dài trong ngành Du lịch*); 05 nội dung được đánh giá ở mức “Tốt”, gồm: TĐ2 (*trách nhiệm, nhiệt tình trong công việc*), TĐ4 (*quan tâm, lắng nghe, hỗ trợ mọi người như đồng nghiệp, du khách*), TĐ6 (*tác phong chuyên nghiệp*), TĐ7 (*hợp tác với đồng nghiệp, du khách*), TĐ9 (*thái độ tích cực trong công việc*); riêng TĐ5 (*linh hoạt, nhạy bén, năng động, sáng tạo trong công việc*) được đánh giá ở mức “Trung bình”. Kết quả này là phù hợp với thực tế tại thành phố Hồ Chí Minh, nơi mà du lịch phát triển mạnh, các doanh nghiệp trong lĩnh vực Du lịch rất quan tâm đào tạo, huấn luyện nhân viên về thái độ phục vụ du khách, tác phong chuyên nghiệp, làm việc chuyên nghiệp...

5. Kết luận và khuyến nghị

Kết quả nghiên cứu cho thấy khung đánh giá năng lực nghề nghiệp của nhân viên ngành Du lịch tại thành phố Hồ Chí Minh tập trung vào 03 khía cạnh: kiến thức, kỹ năng, thái độ và được đánh giá với 23 nội dung (chi tiết tại Bảng 1); kết quả phân tích từ dữ liệu khảo sát 03 nhóm: quản lý, nhân viên, du khách đánh giá đối với năng lực nghề nghiệp của nhân viên ngành Du lịch theo khung đánh giá năng lực nghề nghiệp nêu trên cho thấy còn một số khía cạnh được đánh giá khá thấp như: kiến thức về ngoại ngữ, lịch sử, địa lý, kinh tế-xã hội, pháp luật, an ninh...; kỹ năng làm việc nhóm, sử dụng ngoại ngữ trong công việc, giao tiếp, thuyết phục, sử dụng các thiết bị công nghệ thông tin; sự linh hoạt, nhạy bén, năng động, tinh thần hợp tác, tích cực trong công việc, cần có giải pháp cải thiện, nâng cao trong thời gian đến.

Trên cơ sở kết quả nghiên cứu nêu trên, tác giả đề xuất một số khuyến nghị nhằm góp phần nâng cao năng lực nghề nghiệp của nhân viên ngành Du lịch tại thành phố Hồ Chí Minh, đó là:

* **Đối với các doanh nghiệp hoạt động trong ngành Du lịch** (nhà hàng, khách sạn, lữ hành)

Thứ nhất, trong hoạt động đánh giá kết quả công việc của nhân viên cần tập trung đánh giá các nội dung thuộc 03 khía cạnh: kiến thức, kỹ năng, thái độ. Đồng thời, kết nối kết quả đánh giá việc thực hiện công việc đó với công tác đào tạo, bồi dưỡng, huấn luyện nhân viên, trong đó công tác đào tạo, bồi dưỡng, huấn luyện cũng tập trung vào 03 khía cạnh này, ưu tiên cung cấp, bổ sung cho nhân viên những kiến thức, kỹ năng và định hướng về thái độ mà họ còn thiếu hoặc yếu, nhất là các kiến thức, kỹ năng về ngoại ngữ bởi thành phố Hồ Chí Minh là điểm đến hấp dẫn du khách các nước và đang định hướng thu hút du khách quốc tế.

Thứ hai, trong công tác tuyển dụng nhân viên cũng nên tập trung nội dung phỏng vấn, đánh giá các ứng viên ở 03 khía cạnh: kiến thức, kỹ năng, thái độ, trong đó cần đánh giá kỹ lưỡng đối với kiến thức, kỹ năng sử dụng ngoại ngữ bởi nếu nền tảng kiến thức, kỹ năng sử dụng ngoại ngữ của ứng viên không tốt thì việc đào tạo, bồi dưỡng mất nhiều

thời gian, nỗ lực nhưng cũng khó cải thiện đảm bảo đáp ứng yêu cầu công việc. Bên cạnh đó, cũng cần đánh giá kỹ ứng viên ở thái độ đối với công việc, sự nhạy bén, linh hoạt, năng động, tinh thần hợp tác trong công việc bởi những điều này có phần phụ thuộc vào tính cách, khó thay đổi, khó có thể cải thiện dựa vào hoạt động đào tạo, bồi dưỡng.

*** Đối với các cơ sở đào tạo sinh viên, học viên phục vụ ngành Du lịch**

Thứ nhất, xây dựng chuẩn đầu ra và khung chương trình đào tạo cần tập trung cung cấp cho sinh viên theo 03 khía cạnh: kiến thức, kỹ năng, thái độ. Trong đó, cần đẩy mạnh đào tạo cho sinh viên, học viên về kiến thức, kỹ năng sử dụng ngoại ngữ; đồng thời, cũng chú trọng cung cấp các kiến thức rộng về các lĩnh vực có liên quan như lịch sử, văn hóa các địa phương, kiến thức pháp luật, an ninh, an toàn cho du khách.

Thứ hai, trong xây dựng nội dung đào tạo, cần tham khảo ý kiến các doanh nghiệp trong ngành Du lịch để đảm bảo phù hợp, sát với yêu cầu của người sử dụng lao động do mình đào tạo ra, nhất là ở các nội dung về kỹ năng, thái độ cho sinh viên, học viên. Quá trình tổ chức đào tạo có thể tạo điều kiện để sinh viên, học viên tiếp xúc với các nhà quản lý các doanh nghiệp trong ngành Du lịch thông qua các hình thức như tổ chức các diễn đàn, hội thảo...

*** Đối với nhân viên, ứng viên có dự định làm việc trong ngành Du lịch:** Tự cố gắng hoàn thiện bản thân để đáp ứng yêu cầu công việc theo hướng tập trung nâng cao kiến thức, kỹ năng, xây dựng thái độ, cụ thể:

Về kiến thức: Ngoài các kiến thức chuyên ngành Du lịch, cũng cần tự bổ sung các kiến thức về lịch sử, truyền thống, văn hóa các địa phương, các kiến thức về pháp luật, về an ninh, an toàn cho du khách..., đặc biệt là về ngoại ngữ.

Về kỹ năng: Tự trang bị cho bản thân các kỹ năng về giao tiếp, thuyết phục, làm việc nhóm, sử dụng các thiết bị công nghệ thông tin, kỹ năng xử lý tình huống (xử lý các vấn đề phát sinh) nhất là kỹ năng sử dụng ngoại ngữ trong công việc thuộc ngành Du lịch.

Về thái độ: Tự trang bị, củng cố cho bản thân thái độ tích cực trong công việc, tinh thần hợp tác, tôn trọng người khác; rèn luyện sự nhạy bén, linh hoạt, sáng tạo trong cuộc sống và công việc, nhất là rèn luyện, trang bị cho bản thân thói quen, tác phong chuyên nghiệp.

Nghiên cứu đã đạt được các mục tiêu đề ra, tuy nhiên vẫn còn những hạn chế nhất định, như:

Một là, việc chọn mẫu thuận tiện (phi xác suất) thường hạn chế về tính đại diện của mẫu, từ đó ảnh hưởng đến độ tin cậy của kết quả phân tích; nếu phát triển nghiên cứu, cần chuyển sang phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên (có xác suất) để tăng tính đại diện cho mẫu khảo sát, từ đó tăng độ tin cậy của kết quả phân tích.

Hai là, kích thước mẫu khảo sát trong nghiên cứu này khá nhỏ so với tổng thể nghiên cứu ít nhiều sẽ ảnh hưởng đến độ tin cậy của kết quả phân tích; nếu phát triển nghiên cứu cần tăng kích thước mẫu khảo sát (nhất là đối với thành phố Hồ Chí Minh sau sáp nhập thêm Bà Rịa-Vũng Tàu và Bình Dương thì cần kích thước mẫu rất lớn) để tăng độ tin cậy của kết quả phân tích.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Sở Du lịch thành phố Hồ Chí Minh (2025), Báo cáo kết quả hoạt động du lịch thành phố năm 2024 (số 579/BC-SDL ngày 15/02/2025).
- [2]. Chapman, J. A., & Lovell, G (2006), The competency model of hospitality service: why it doesn't deliver, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18, 1, 78-88.
- [3]. Lý Thị Thương (2024), Đánh giá năng lực nghề nghiệp của đội ngũ hướng dẫn viên du lịch nội địa tại thành phố Đà Nẵng, *Tạp chí Khoa học & Công nghệ*, Đại học Duy Tân, số 02 (63), 101-111.
- [4]. Quan Minh Nhật, Trần Thị Bạch Yến và Phạm Lê Đông Hậu (2012), Đánh giá mức độ đáp ứng chất lượng nguồn nhân lực theo yêu cầu của doanh nghiệp đồng bằng sông Cửu Long được đào tạo bậc đại học trở lên, *Tạp chí khoa học*, Đại học Cần Thơ, số 22b, 273-282.
- [5]. Mirabile, R. J (1997), Everything you wanted to know about competency modeling, *Training & Development*, 51, 8, 73-78.
- [6]. Wong, S. C (2020), Competency Definitions Development and Assessment: A Brief Review”, *International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development*, Vol 9 (3), pp. 95-114.
- [7]. Roberts, G (2004), *Recruitment and Selection: A competency approach*, Great Britain: The Cromwell Press, Wiltshire.
- [8]. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch Việt Nam (2015), Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam-Điều hành du lịch và đại lý lữ hành (VTOS).
- [9]. Huỳnh Trường Huy và Bùi Tuấn Cường (2018), Phân tích khung năng lực nghề nghiệp của nhân viên trong lĩnh vực nhà hàng, khách sạn tại thành phố Cần Thơ, *Tạp chí khoa học*, Đại học Cần Thơ, số 6 (01), 63-77.

**IDENTIFYING THE CONTENT FOR ASSESSING PROFESSIONAL
COMPETENCIES OF TOURISM INDUSTRY EMPLOYEES IN HO CHI MINH
CITY**

Le Thi My Hanh¹

ABSTRACT

This study aims to identify the content for assessing the professional competencies of employees in the tourism industry in Ho Chi Minh City. Cronbach's Alpha analysis and exploratory factor analysis were conducted using primary data from a survey of 242 managers and 382 tourism industry employees, and 519 tourists to assess the content suitability of the competency framework. Then the current status of employee competency assessment was analyzed. The analysis results show that the employee's professional competency framework focuses on three assessment aspects: knowledge, skills, and attitude. At the time of the study, employees competency is still limited in knowledge, skills, and attitude, especially in foreign languages. Thereby, it is recommended that recruitment, training of enterprises, training of training institutions and employees themselves should focus on the three aspects mentioned above to improve professional competency for employees in the tourism industry.

Keywords: *Professional capacity, attitude, knowledge, skills.*

☪

¹Trường Đại học Công thương thành phố Hồ Chí Minh;

Email: lethimyhanh.edu.vnn@gmail.com.