

Các nhân tố ảnh hưởng tới năng lực nhân lực quản lý của các cơ sở lưu trú du lịch trên địa bàn TP. Hà Nội

HOÀNG VĂN HẢO*
TRẦN QUANG HUY**

Tóm tắt

Bài viết sử dụng phương pháp phân tích định lượng để tìm ra các nhân tố ảnh hưởng tới năng lực đội ngũ nhân lực quản lý của các cơ sở lưu trú du lịch (CSLTDL) trên địa bàn TP. Hà Nội. Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 3 nhân tố, gồm: Kiến thức; Kỹ năng; và Phẩm chất của nhân lực quản lý tác động tới năng lực đội ngũ nhân lực quản lý của các CSLTDL. Trên cơ sở đó, nghiên cứu đưa ra một số gợi ý nhằm nâng cao năng lực đội ngũ nhân lực quản lý của các CSLTDL trên địa bàn TP. Hà Nội, góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh của các CSLTDL trong bối cảnh hiện nay.

Từ khóa: nhân lực quản lý, năng lực nhân lực quản lý, cơ sở lưu trú du lịch

Summary

This paper employs qualitative method to identify determinants of the competency of management human resources at tourism accommodation establishments in Hanoi. The fruit points out three influential factors which are Knowledge; Skill; and Quality of management human resources. On that basis, some suggestions are proposed to raise the competency of the aforementioned resources with a view to promoting the competitiveness of tourism accommodation establishments in the current context.

Keywords: management human resources, competency of management human resources, tourism accommodation establishments

GIỚI THIỆU

Trong những năm qua, du lịch đã đóng vai trò quan trọng trong phát triển kinh tế của Thủ đô Hà Nội. Tại các khu nghỉ dưỡng, chất lượng dịch vụ và thái độ phục vụ luôn được đặt lên hàng đầu và các cơ sở này thường có đội ngũ quản lý, nhân viên có chuyên môn tốt. Tuy nhiên, ngoài các khu nghỉ dưỡng cao cấp và các khách sạn có quy mô lớn, đạt tiêu chuẩn 4-5 sao, thì còn nhiều cơ sở kinh doanh lưu trú chưa chú trọng nhiều vào cơ sở vật chất kỹ thuật, chất lượng dịch vụ, cũng như trình độ, năng lực, thái độ làm việc của đội ngũ nhân lực. Nghiên cứu này tập

trung vào việc đánh giá năng lực của đội nhân lực của các CSLTDL được xếp hạng từ 3 sao trở xuống (số cơ sở đạt 3 sao trở xuống chiếm 98,8% tổng số CSLTDL trên địa bàn Thành phố). Đây là các cơ sở kinh doanh lưu trú có nhiều đặc điểm tương đồng về quy mô, công nghệ và đội ngũ nhân lực nói chung và nhân lực quản lý nói riêng. Do đó, việc tập trung nghiên cứu các CSLTDL được xếp hạng từ 2 sao trở xuống vừa đảm bảo tính khoa học, vừa có ý nghĩa thực tiễn.

CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Cơ sở lý thuyết

Nguồn nhân lực trong ngành du lịch được coi như một trong những nhân tố quan trọng nhất để thúc đẩy

*TS., Trường Đại học Thủ đô Hà Nội | Email: hoanghao0410@yahoo.com

**ThS., Tổng cục Du lịch

Ngày nhận bài: 17/02/2019; Ngày phản biện: 12/03/2019; Ngày duyệt đăng: 19/03/2019

BẢNG 1: CÁC TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC NHÂN LỰC QUẢN LÝ CỦA CSLTDL

TIÊU CHÍ	Kỹ hiệu
<i>Kiến thức</i>	
Tổ chức quản trị kinh doanh cơ sở lưu trú	KT1
Marketing và xúc tiến kinh doanh	KT2
Quản lý tài chính	KT3
Quản trị nhân lực	KT4
Quản lý chất lượng dịch vụ	KT5
Kiến thức pháp luật liên quan tới công việc	KT6
<i>Kỹ năng</i>	
Kỹ năng lãnh đạo, quản lý (lập kế hoạch, tổ chức, điều hành)	KN1
Giao tiếp, đàm phán	KN2
Kỹ năng giải quyết các tình huống trong kinh doanh	KN3
Kỹ năng kiểm tra, giám sát	KN4
Huấn luyện nhân viên	KN5
Kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin	KN6
Ngoại ngữ	KN7
<i>Phẩm chất</i>	
Phong cách văn minh, lịch thiệp	PC1
Tư tin, chuyên nghiệp khi giao dịch với khách	PC2
Chú động và hăng say nghề nghiệp	PC3
Tôn trọng, hợp tác với đồng nghiệp	PC4
Tôn trọng giá trị cá nhân, giá trị tập thể	PC5
Ý thức trách nhiệm	PC6

Người đề xuất của tác giả

BẢNG 2: SỐ LƯỢNG CÁC CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH ĐƯỢC KHẢO SÁT

Loại CSLTDL	Số lượng	Tỷ lệ (%)
CSLTDL chưa xếp sao	31	36,5
Khách sạn 1 sao	29	34,1
Khách sạn 2 sao	20	23,5
Khách sạn 3 sao	5	5,9
Tổng số	85	100,0

Nguồn: Kết quả khảo sát

sự phát triển và khả năng cạnh tranh của lĩnh vực dịch vụ này. Dennis Nickson (2007) trong nhìn nhận nguồn nhân lực du lịch dưới góc độ là nguồn nhân lực xã hội, nghiên cứu tổng thể nguồn nhân lực. Xu hướng nghiên cứu này xem xét nguồn nhân lực ngành du lịch trên cơ sở chung cho toàn bộ nguồn nhân lực. Tuy nhiên, theo Janknovic và công sự (2011), trong lĩnh vực du lịch có thể phân chia nguồn nhân lực ra từng bộ phận cấu thành, đây cũng là một cách tiếp cận khá phổ biến. Theo đó, nhân lực trong ngành du lịch được phân chia thành 2 loại là lao động trực tiếp làm du lịch và lao động gián tiếp làm du lịch. Nhân lực quản lý trong bài viết này được hiểu là lực lượng lao động làm công tác quản lý trong các CSLTDL, gồm: lãnh đạo cơ sở kinh doanh, trưởng, phó phòng, bộ phận, giám sát các bộ phận.

Còn Benjamin Bloom (1956) cho rằng, nhân lực quản lý gồm 3 năng lực chính: Phẩm chất hay thái độ (Attitude), Kỹ năng (Skills) và Kiến thức (Knowledges). Mansfield (1996) cho rằng, năng lực nhân lực quản lý được xem xét, bao gồm: Kiến thức; Kỹ năng; và Phẩm chất ở vị trí công việc quản lý đó. Như vậy, đánh giá năng lực nhân lực quản lý của CSLTDL cần mô tả tổ hợp các kiến thức, kỹ năng và phẩm chất cá nhân cần để hoàn thành tốt một công việc của họ trong CSLTDL.

Phương pháp nghiên cứu

Khảo sát được tiến hành đối với 105 cơ sở lưu trú du lịch ở Hà Nội xếp hạng từ 3 sao trở xuống, tập trung ở khu vực nội thành. Tác giả gửi phiếu khảo sát tới các cơ sở kinh doanh được khảo sát thông qua thư điện tử để đảm bảo tính nhanh chóng trong thu thập dữ liệu và đã nhận lại 88 phiếu trả lời, đạt tỷ lệ 83,8%. Tuy nhiên, sau khi xem xét còn lại 85 phiếu hợp lệ. Dữ liệu được xử lý bằng phần mềm thống kê SPSS 2018. Khảo sát được thực hiện vào tháng 10/2018.

Dựa trên tổng hợp các tài liệu nghiên cứu về mô hình đánh giá năng lực và tiêu chuẩn năng lực nhân lực quản lý trong cơ sở kinh doanh lưu trú trong đó có tài liệu về Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (VTOS) - Quản lý khách sạn của Tổng cục Du lịch, tác giả đề xuất 19 tiêu chí để đánh giá chất lượng đội ngũ nhân lực CSLTDL như Bảng 1.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Thông tin về mẫu khảo sát

Trong tổng số 85 CSLTDL được khảo sát, có 5 khách sạn 3 sao chiếm tỷ lệ tương ứng là 5,9%; nhiều nhất là các CSLTDL chưa được xếp sao với số lượng 31 cơ sở, tương ứng với 36,5%. Kết quả khảo sát như Bảng 2.

Theo kết quả khảo sát, 85 CSLTDL có tổng cộng 1.785 người lao động. Trong đó, nam giới là 966, tương ứng với 54,1%; nữ giới là 819 người, tương ứng với 45,9%. Do đặc thù là các CSLTDL có quy mô nhỏ, nên số lượng lao động nam giới chiếm tỷ lệ cao hơn lao động là nữ giới. Trong tổng số 1.785 người lao động, đội ngũ nhân lực quản lý có 305 người (từ vị trí giám sát bộ phận trở lên) chiếm tỷ lệ 17,1%; đội ngũ nhân viên nghiệp vụ có 1.480 người, với tỷ lệ tương ứng là 82,9%.

Về trình độ đội ngũ nhân lực quản lý, những người có trình độ từ đại học trở lên là 218 người, chiếm tỷ lệ 71,5%; trình độ cao đẳng, trung cấp chuyên nghiệp là 69 người, chiếm 22,6%. Do đặc thù các CSLTDL ở Thủ đô, nên trình độ đội ngũ nhân lực tương đối cao. Những người lao động có trình độ dưới trung cấp chuyên nghiệp cũng có thể đảm nhận các vị trí, như: trưởng bộ phận an ninh, tạp vụ (Bảng 3).

Kiểm định độ tin cậy của thang đo

Kết quả Bảng 4 cho thấy, tất cả ba thang đo về năng lực đội ngũ nhân lực quản lý CSLTDL đều có hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0,6 (thấp nhất là 0,749 và cao nhất là 0,858). Hệ số Cronbach's Alpha phải có giá trị từ 0,6 đảm bảo các biến trong cùng một nhân tố có tương quan với nhau. Các hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item - Total Correlation) của các biến đo lường thành phần này đều lớn hơn tiêu chuẩn tối thiểu là 0,3. Các biến đo lường thành phần đều có hệ số tương quan biến tổng khá cao (lớn hơn 0,5). Các biến đo lường, thang đo đều đảm bảo độ tin cậy cho các phân tích tiếp theo. Như vậy, cả 19 tiêu chí thành phần được đề xuất ban đầu để đánh giá chất lượng nhân lực quản lý của CSLTDL là phù hợp dựa trên kết quả phân tích từ dữ liệu thu thập được.

Năng lực nhân lực quản lý của cơ sở lưu trú du lịch

Kết quả Bảng 5 cho thấy, trong 3 tiêu chuẩn để đánh giá chất lượng nhân lực quản lý, nhân tố Kiến thức có điểm số trung bình thấp nhất với 3,1902; tiếp theo là Kỹ năng với 3,3186. Với mức điểm số này, có thể cho rằng, kiến thức và kỹ năng của nhân lực quản lý các CSLTDL ở mức độ trên trung bình. Trong khi đó, nhân tố Phẩm chất có điểm số trung bình cao nhất với 3,7033. Như vậy, thái độ của đội ngũ nhân lực quản lý được đánh giá cao hơn và đạt mức độ khá.

Kết quả cũng cho thấy, trong nhân tố Kiến thức, biến Quản lý tài chính có điểm số trung bình cao nhất ở mức 3,45. Tuy nhiên, đây lại là tiêu chí không mấy quan trọng theo nhận định của lãnh đạo các CSLTDL. Đáng nói là, 2 biến Kiến thức pháp luật liên quan tới công việc và Marketing và xúc tiến kinh doanh có điểm số trung bình thấp với các mức tương ứng là 2,85 và 3,03. Trong khi đó, đây lại là những biến được cho là quan trọng hơn.

BẢNG 3. TRÌNH ĐỘ CỦA NHÂN LỰC QUẢN LÝ Ở CÁC CSLTDL ĐƯỢC KHẢO SÁT

Trình độ	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
Đại học và sau đại học	218	71,5
Cao đẳng, trung cấp chuyên nghiệp	69	22,6
Khác	18	5,9
Tổng số	305	100

BẢNG 4: KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ ĐỘ TIN CẬY CỦA CÁC THANG ĐO

Thang đo	Cronbach's Alpha	Số biến thành phần
Kiến thức của nhân lực quản lý	0,749	6
Kỹ năng của nhân lực quản lý	0,858	7
Phẩm chất của nhân lực quản lý	0,820	6

BẢNG 5: TỔNG HỢP TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ ĐỘI NGŨ NHÂN LỰC QUẢN LÝ

Tiêu chuẩn/Tiêu chí thành phần	N	GT nhỏ nhất	GT lớn nhất	Điểm TB
KIẾN THỨC	85	1,83	5,00	3,1902
Tổ chức quản trị kinh doanh cơ sở lưu trú	85	2	5	3,26
Marketing và xúc tiến kinh doanh	85	1	5	3,03
Quản lý tài chính	85	2	5	3,45
Quản trị nhân lực	85	2	5	3,38
Quản lý chất lượng dịch vụ	85	2	5	3,18
Kiến thức pháp luật liên quan tới công việc	85	2	5	2,85
KỸ NĂNG	85	1,86	5,00	3,3186
Kỹ năng lãnh đạo, quản lý (lập kế hoạch, tổ chức, điều hành)	85	2	5	3,48
Giao tiếp, đàm phán	85	2	5	3,36
Kỹ năng giải quyết các tình huống trong kinh doanh	85	2	5	3,39
Kỹ năng kiểm tra, giám sát	85	2	5	3,63
Huấn luyện nhân viên	85	2	5	3,05
Kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin	85	2	5	3,21
Ngôn ngữ	85	1	5	3,11
PHẨM CHẤT	85	2,00	5,00	3,7033
Phong cách văn minh, lịch thiệp	85	2	5	3,76
Tự tin, chuyên nghiệp khi trao đổi với khách	85	2	5	3,84
Chú đông và hăng say nghề nghiệp	85	2	5	3,96
Tôn trọng, hợp tác với đồng nghiệp	85	2	5	3,45
Tôn trọng giá trị cá nhân, giá trị tập thể	85	2	5	3,72
Ý thức trách nhiệm	85	2	5	3,49

Nguồn: Tác giả nghiên cứu.

Đối với nhân tố Kỹ năng, biến Kỹ năng kiểm tra, giám sát của đội ngũ nhân lực quản lý được cho là tối nhất, với mức điểm trung bình là 3,63. Tiếp theo là Kỹ năng lãnh đạo, quản lý và Kỹ năng giải quyết các tình huống trong kinh doanh, với mức điểm trung bình

tương ứng là 3,48 và 3,39. Tuy nhiên, Kỹ năng huấn luyện nhân viên có mức điểm trung bình lại thấp nhất với 3,05. Việc sử dụng ngoại ngữ cũng coi là quan trọng trong việc cung cấp dịch vụ tại CSLTTDL, thì đội ngũ nhân lực quản lý cũng chỉ đáp ứng ở mức trung bình với điểm số trung bình theo đánh là 3,11.

Đối với nhân tố Phẩm chất cá nhân của đội ngũ nhân lực quản lý, các tiêu chí đánh giá thành phần có mức điểm trung bình tương đối khá đồng đều. Các điểm số trung bình cao hơn tập trung vào các tiêu chí, như: Thái độ tự tin, chuyên nghiệp; Chủ động, hăng say trong công việc... Tuy nhiên, 2 biến có điểm số trung bình thấp hơn cả là Tôn trọng, hợp tác với đồng nghiệp (3,45) và Ý thức trách nhiệm (3,49). Như vậy, tuy đội ngũ nhân lực có sự chủ động, ham mê công việc, nhưng cần phải nâng cao hơn nữa ý thức trách nhiệm để giải quyết công việc tới cùng, cũng như nâng cao hơn chất lượng công việc giải quyết, đồng thời tăng cường phối hợp với đồng nghiệp.

KẾT LUẬN VÀ MỘT SỐ GỢI Ý

Kết quả nghiên cứu cho thấy, chất lượng đội ngũ nhân lực quản lý của các CSLTDL trên địa bàn TP. Hà Nội có những điểm mạnh, như: Có trình độ khá cao so với mặt bằng chung trong phạm vi cả nước. Có kiến thức cơ bản về kinh doanh lưu trú du lịch, kiến thức cơ bản... Với lợi thế là Thủ đô, đời sống về kinh tế xã hội cao, nhiều cơ sở giáo dục - đào tạo, nên các CSLTDL có nhiều thuận lợi trong việc tiếp cận người học tốt nghiệp, cũng như tham gia các chương trình đào tạo. Tuy nhiên, chất lượng đội ngũ nhân lực của các CSLTDL cũng có những hạn chế, như: kiến thức pháp luật và kiến thức marketing, hoạt động xúc tiến kinh doanh dịch vụ còn thấp trong khi đây lại là những nhân tố được cho là quan trọng trong quản lý kinh doanh CSLTDL. Đội ngũ nhân lực của các CSLTDL nói chung còn yếu về năng lực ngoại ngữ, trong khi đây là điều quan trọng đối với họ ở mọi vị trí việc làm.

Từ những vấn đề nêu trên, các CSLTDL cần quan tâm hơn nữa việc nâng cao năng lực đội ngũ nhân lực quản lý. Hoạt động tuyển dụng cần tránh mang tính hình thức để nâng cao khâu kiểm soát chất lượng đầu vào trong bối cảnh cạnh tranh trong tuyển dụng, thu hút nhân lực giữa các CSLTDL và với các tổ chức, doanh nghiệp khác đang diễn ra khá mạnh mẽ. Các CSLTDL cho dù quy mô nhỏ, song cũng phải tính tới việc xây dựng hệ thống bằng phân tích công việc, tiêu chuẩn chức danh công việc rõ ràng để làm căn cứ để làm thước đo phân loại, đánh giá nhân lực để đào tạo, sử dụng, đãi ngộ và trả thù lao xứng đáng. Chế độ đãi ngộ vật chất và phi vật chất phải thật sự hấp dẫn, nổi trội hơn so với các doanh nghiệp thuộc các lĩnh vực kinh doanh khác trên địa bàn TP. Hà Nội. Bên cạnh đó, việc giữ chân người lao động của CSLTDL phải được quan tâm, chú trọng để đủ sức hấp dẫn người có năng lực cao, những người lao động xác định gắn bó với nghề và có phẩm chất tốt. Các hoạt động đào tạo và bồi dưỡng nâng cao kiến thức, kỹ năng, phẩm chất của đội ngũ nhân lực quản lý phải thực sự thiết thực, có hiệu quả gắn với yêu cầu hội nhập quốc tế. Việc tập trung vào các kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp là cần thiết song các CSLTDL cũng cần tập trung vào một số kiến thức, kỹ năng bổ trợ mà nó quan trọng đối với những người làm quản lý. Tuy nhiên, ý thức nâng cao năng lực của mỗi vị trí quản lý trong CSLTDL cũng là nhân tố vô cùng quan trọng. □

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Thành ủy Hà Nội (2016). *Nghị quyết số 06-NQ/TU, ngày 26/06/2016 về phát triển du lịch thủ đô Hà Nội giai đoạn 2016-2020 và những năm tiếp theo*
2. Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008). *Phân tích dữ liệu với SPSS*, Nxb Hồng Đức
3. Vũ Đức Minh (2004). *Một số giải pháp nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực của các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn TP. Hà Nội trong tiến trình hội nhập khu vực và thế giới*, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Thương mại
4. Benjamin Bloom (1956). *Taxonomy of educational objectives: Handbook 1, The cognitive domain*. New York, David McKay & Co
5. Dennis Nickson (2007). *Human Resource Management for the Hospitality and Tourism industries*. Routledge Publisher
6. Jankovic Milic, V., Jovanovic, S., & Krstic, B. (2011). Human resources in tourism as a factor of its employment and competitiveness growth - Comparative analysis of Serbia and surrounding countries. *Facta Universitatis - Series Economics and Organization*, 8, 433-445
7. Mansfield, R. S. (1996). Building Competency Models: Approaches for HR Professionals, *Human Resource Management*, 35(1), 7-18