

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DUY TÂN**

NGUYỄN THỊ HOÀNG QUYÊN

**PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC
TRONG CÁC DOANH NGHIỆP KHÁCH SẠN
TỈNH KIÊN GIANG**

**Chuyên ngành : Quản trị kinh doanh
Mã số : 9340101**

TÓM TẮT LUẬN ÁN TIẾN SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Đà Nẵng, 2021

Công trình được hoàn thành tại Trường Đại học Duy Tân

Người hướng dẫn khoa học:

1. Phó Giáo sư, Tiến sĩ Lê Đức Toàn

2. Tiến sĩ Nguyễn Phi Sơn

Phản biện 1:

Phản biện 2:

Phản biện 3:

Luận án sẽ được bảo vệ trước Hội đồng chấm luận án họp tại

.....

vào lúc giờ ngày tháng năm

Có thể tìm hiểu luận án tại:

- Thư viện Quốc gia Việt Nam
- Trung tâm Thông tin tư liệu Trường Đại học Duy Tân

MỞ ĐẦU

1. TÍNH CẤP THIẾT CỦA ĐỀ TÀI LUẬN ÁN

Là một trong hai lĩnh vực chủ lực của ngành du lịch, các khách sạn tỉnh Kiên Giang (KG) có bước phát triển vượt bậc cả về số cơ sở lưu trú và phòng lưu trú. Tuy nhiên, nguồn nhân lực cho các doanh nghiệp (DN) khách sạn (KS) trên địa bàn tỉnh KG không đủ đáp ứng cả về số lượng và chất lượng. Vì vậy, đề tài “ Phát triển nguồn nhân lực (PT NNL) trong các DN KS tỉnh KG” được nghiên cứu nhằm đưa ra các giải pháp đáp ứng nhân lực cho các DN KS tỉnh KG trong thời gian tới.

2. MỤC TIÊU VÀ CÂU HỎI NGHIÊN CỨU

2.1. Mục tiêu chung

Mục tiêu chung của luận án là hoàn thiện cơ sở lý thuyết về PT NNL trong DN, nghiên cứu thực trạng về phát triển nhân lực trong các DN KS trên địa bàn tỉnh KG từ đó đề ra các giải pháp đáp ứng nhu cầu nhân lực cho các DN KS tỉnh KG trong thời gian tới.

2.2. Mục tiêu cụ thể

- Hoàn thiện cơ sở lý thuyết về PT NNL trong DN.
- Nghiên cứu thực trạng PT NNL các DN KS tỉnh KG.
- Xác định các nhân tố tác động đến PT NNL các DN KS tỉnh KG.
- Đề xuất các giải pháp PT NNL ngành KS tỉnh KG.

3. CÂU HỎI NGHIÊN CỨU

- PT NNL là gì? Nội dung của PT NNL ở các DN?
- Thực trạng PT NNL các DN KS tỉnh KG như thế nào? Mức độ đáp ứng về số lượng và chất lượng nhân viên KS hiện nay ra sao?
- PT NNL các DN KS tỉnh KG bị tác động bởi những nhân tố nào?

- Các giải pháp nào để PT NNL các DN KS tỉnh KG trong thời gian tới?

4. ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU

4.1. Đối tượng nghiên cứu: PT NNL các DN KS tỉnh KG.

4.2. Phạm vi nghiên cứu: Các cơ sở lưu trú có hạng sao từ 3 sao trở lên trên địa bàn tỉnh KG trong giai đoạn 2015-2019.

5. KHÁI QUÁT VỀ PHƯƠNG PHÁP LUẬN NGHIÊN CỨU:

Trên cơ sở nghiên cứu định tính về các tiêu chí đánh giá PTNNL, các nhân tố tác động đến PT NNL trong các DN KS tỉnh KG, các yếu tố cấu thành chất lượng nhân lực trong KS tỉnh KG, nghiên cứu tiến hành xây dựng các bảng câu hỏi khảo sát các nhà quản lý DN, người lao động (LĐ) và du khách. Sau đó, kết hợp sử dụng phương pháp thống kê để xử lý số liệu và kiểm chứng các giả thuyết đã đặt ra từ nghiên cứu định tính.

6. NHỮNG ĐÓNG GÓP MỚI CỦA LUẬN ÁN

6.1. Về mặt lý thuyết: Nghiên cứu đã

- Góp phần sâu chuỗi lý thuyết về PT NNL và các nhân tố tác động đến PT NNL trong DN.

- Bổ sung nghiên cứu về đặc điểm văn hóa của người dân KG vào các nhân tố tác động đến PT NNL.

- Nhân khẩu học theo điều kiện địa phương KG cũng được tác giả đưa vào nghiên cứu.

- Bổ sung cho thấy sự khác biệt về cấu trúc tổ chức của các KS ở các hạng 3 sao, 4 sao và 5 sao trên địa bàn tỉnh KG.

6.2. Về mặt thực tiễn: Nghiên cứu đã

- Kết hợp các xu hướng hiện đại về phát triển ngành KS tác

động đến PT NNL của DN KS tỉnh KG.

- Kết hợp xu thế toàn cầu hóa trong đó có cộng đồng Kinh tế ASEAN đã tác động đến PT NNL các DN KS tỉnh KG.

- Tiến hành nghiên cứu PT NNL trong lĩnh vực kinh doanh cụ thể trên địa bàn tỉnh KG

7. HẠN CHẾ CỦA LUẬN ÁN

Chưa nghiên cứu sâu cho từng nhóm KS theo từng hạng sao và chưa phân tích cụ thể về NNL của từng nghiệp vụ trong KS.

8. KẾT CẤU CỦA LUẬN ÁN

Chương 1: Tổng quan về vấn đề nghiên cứu

Chương 2: Cơ sở lý thuyết về PT NNL trong DN

Chương 3: Thực trạng PT NNL các DN KS tỉnh KG

Chương 4: Đề xuất giải pháp và kiến nghị PT NNL trong các DN KS tỉnh KG.

CHƯƠNG 1

TỔNG QUAN VỀ VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU

1.1. CÁC CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU TRONG VÀ NGOÀI NƯỚC

1.1.1. Phát triển nguồn nhân lực

Nền tảng lý thuyết về PT NNL được hình thành từ các lý thuyết về kinh tế, lý thuyết hành vi, lý thuyết hệ thống và triết học. Trên cơ sở đó, các nghiên cứu thực nghiệm đã vận dụng các lý thuyết theo hướng nghiên cứu của các tác giả.

1.1.2. Chất lượng nguồn nhân lực:

Các tác giả đã đưa ra nhiều tiêu chuẩn khác nhau để đánh giá chất lượng NNL, bao gồm yếu tố thể lực, năng lực chuyên môn, phẩm chất đạo đức, Khả năng ngoại ngữ - Tin học, các kỹ năng mềm khác. Riêng ở lĩnh vực kinh doanh du lịch trong đó có nhà hàng –

KS, chất lượng NNL còn được đánh giá cao thông qua các kỹ năng mềm đặc biệt là khả năng ngoại ngữ.

1.1.3. Các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực:

PT NNL bị tác động bởi hai nhóm nhân tố cơ bản: nhóm nhân tố bên trong và nhóm nhân tố bên ngoài DN. Các nhân tố bên ngoài DN: Quốc tế hóa, chính sách Nhà nước liên quan đến lao động (LĐ), hệ thống giáo dục và chất lượng đào tạo, nhân khẩu học. Các nhân tố bên trong DN: Chiến lược đào tạo và phát triển nhân lực của DN, chính sách thu hút và đãi ngộ của người LĐ trong DN, giáo dục và đào tạo NNL của DN, hoạt động phát triển

1.1.4. Giải pháp PT NNL:

Có hai nhóm giải pháp cơ bản: Nhóm giải pháp bên ngoài DN: phát triển kinh tế; hệ thống giáo dục – đào tạo; hệ thống chính sách của Nhà nước về tạo việc làm, khuyến khích LĐ; nâng cao chất lượng đào tạo tại các cơ sở đào tạo nghề. Nhóm giải pháp bên trong DN: Tập trung vào chiến lược của công ty về phát triển nhân lực; chính sách thu hút, đãi ngộ của DN; điều kiện và môi trường làm việc trong DN; đào tạo và đào tạo lại người LĐ; Mối quan hệ cấp trên và đồng nghiệp; văn hóa DN.

1.2. KHOẢNG TRỐNG TRONG NGHIÊN CỨU

Theo tìm hiểu của tác giả có ba vấn đề về PT NNL của các DN còn chưa có những nghiên cứu sâu, cụ thể:

- Việc nghiên cứu sâu về PT NNL trong các DN KS tỉnh KG chưa thấy có tác giả nào nghiên cứu.

- Chưa có nghiên cứu đề cập cụ thể hơn về chất lượng nhân lực trong ngành KS từ các yếu tố về chất lượng nhân lực.

- Chưa có những nghiên cứu sâu về các thành phần, yếu tố trong PT NNL cho các DN trong lĩnh vực này.

CHƯƠNG 2

CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ PHÁT TRIỂN

NGUỒN NHÂN LỰC TRONG DN

2.1. NGUỒN NHÂN LỰC TRONG DN VÀ NGUỒN NHÂN LỰC TRONG DN KS

2.1.1. Khái niệm nguồn nhân lực nói chung

NNL chính là nguồn lực con người có thể tham gia vào hoạt động sản xuất nhằm tạo ra các giá trị vật chất và tinh thần cho xã hội trong thời điểm hiện tại và trong tương lai.

2.1.2. Khái niệm nguồn nhân lực trong DN

NNL trong DN được hiểu là toàn bộ lao động, toàn bộ các cá nhân tham gia vào hoạt động sản xuất kinh doanh của DN. Các cá nhân này liên kết với nhau thành theo chức năng, vai trò, vị trí được phân công trong DN nhằm đảm bảo mục tiêu đã được đặt ra của DN.

2.1.3. Nguồn nhân lực trong doanh nghiệp khách sạn

2.1.3.1. Khái niệm kinh doanh KS

Kinh doanh KS là hoạt động kinh doanh nhằm cung cấp các dịch vụ lưu trú, ăn uống và các dịch vụ khác đáp ứng nhu cầu của khách du lịch.

2.1.3.2. Đặc điểm kinh doanh KS: Phụ thuộc vào tài nguyên du lịch, đòi hỏi vốn đầu tư lớn, sử dụng nhiều lao động, tính mùa vụ trong du lịch.

2.1.3.3. Phân loại KS: Theo loại hình KS: có sáu loại KS cơ bản: KS thương mại, KS hội nghị, KS định cư, KS sòng bạc, KS nghỉ dưỡng, các loại hình KS du lịch đặc biệt.

2.1.3.4. Đặc điểm NNL trong KS: Sử dụng nhiều lao động, công việc không ổn định và mức độ “nhảy việc” cao, lao động không kỹ năng hoặc bán kỹ năng, thị trường lao động nội bộ yếu kém, đặc tính giới của lao động, sự chuyển đổi các kỹ năng, sự chênh lệch về

trình độ nhân viên giữa các bộ phận.

2.1.3.5. Phân loại lao động trong KS: Tùy theo tiêu chí lựa chọn, lao động trong khách sạn được phân chia thành các loại khác nhau.

2.1.3.6. Chất lượng lao động trong KS: Trong nghiên cứu này, tác giả tập trung nghiên cứu chất lượng NNL thông qua các tiêu chí sau: Sức khỏe, năng lực, hành vi và thái độ của người lao động, bề ngoài của người lao động, các kỹ năng mềm khác.

2.2. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC TRONG DN:

2.2.1. Khái niệm phát triển nguồn nhân lực trong DN: PT NNL là hoạt động định hướng sự phát triển nhân lực trên cơ sở dự báo và mục tiêu chiến lược của DN, bao gồm đảm bảo về số lượng, chất lượng và cơ cấu cho hoạt động của DN.

PT NNL trong KS thể hiện qua các vai trò sau: Đảm bảo cho hoạt động kinh doanh của DN được diễn ra một cách liên tục, đáp ứng nhu cầu phục vụ khách lưu trú, nâng cao năng lực cạnh tranh của KS từ việc nâng cao chất lượng NNL, tăng hiệu quả kinh doanh của DN thông qua việc tăng năng suất lao động.

PT NNL trong KS là hoạt động của DN nhằm đảm bảo NNL về số lượng, chất lượng và cơ cấu đáp ứng nhu cầu kinh doanh của KS ở hiện tại, tương lai nhất là các thời điểm mùa vụ của ngành.

2.2.2. Nội dung hoạt động PT NNL trong DN

Đào tạo và PT: (T&D) tập trung vào việc thay đổi hay cải tiến kiến thức, kỹ năng, và thái độ của các cá nhân. Quản trị hiệu suất: nhằm cải thiện năng suất lao động của tổ chức. PT tổ chức (OD). PT nghề nghiệp: là quá trình liên tục bởi sự nỗ lực của các cá nhân thông qua nhiều bước có đặc trưng liên quan đến một loạt các vấn đề, chủ điểm hay nhiệm vụ.

2.2.3. Nội hàm và tiêu chí đánh giá PT NNL trong DN

PT NNL trong doanh nghiệp được đánh giá qua: PT NNL về

quy mô, cơ cấu; PT NNL về chất lượng, Năng suất lao động của lao động trong DN

2.3. CÁC NHÂN TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN PT NNL TRONG DN

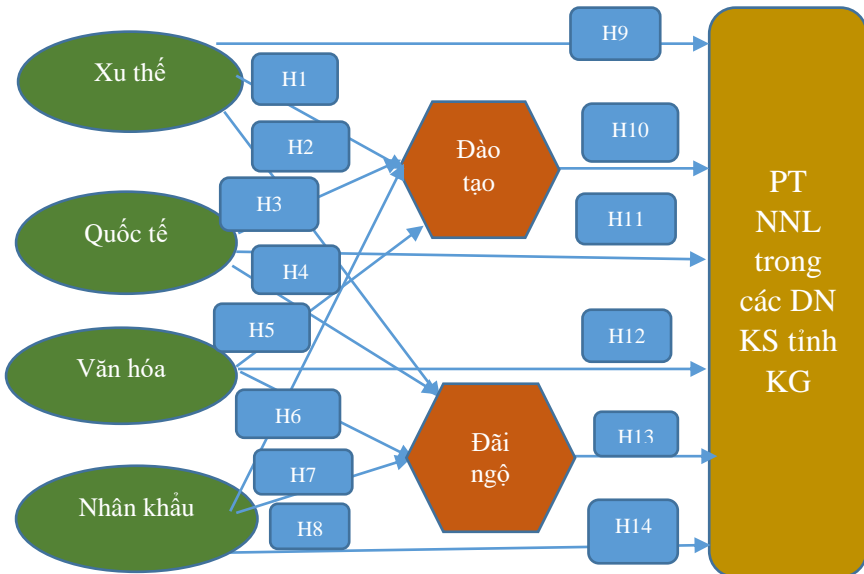
2.3.1. Các nhân tố từ môi trường bên ngoài DN

Bao gồm các yếu tố về môi trường kinh tế, môi trường văn hóa – xã hội, cơ chế chính sách về lao động, cơ chế chính sách về đào tạo, khoa học công nghệ, sự cạnh tranh của các DN trong tuyển dụng...

2.3.2. Các nhân tố bên trong DN

Bao gồm các nhân tố chính sách thu hút, đào tạo, đãi ngộ người lao động; bố trí sử dụng nhân lực; môi trường làm việc; trình độ công nghệ của DN.

Trên cơ sở đó, nghiên cứu đề xuất mô hình các nhân tố tác động đến PT NNL trong các DN KS tỉnh Kiên Giang như sau:



Hình 2.1: Mô hình các nhân tố tác động đến PT NNL trong các DN KS tỉnh KG

Các giả thuyết được đặt ra từ mô hình:

H1: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Xu thế và nhu cầu PT du lịch đến đào tạo của DN KS

H2: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Xu thế và nhu cầu PT du lịch với chính sách đãi ngộ của DN KS

H3: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Quốc tế hóa với đào tạo của DN KS

H4: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Quốc tế hóa với chính sách đãi ngộ của DN KS

H5: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Đặc điểm văn hóa của LD KG đến đào tạo của DN KS

H6: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Đặc điểm văn hóa của lao động KG với chính sách đãi ngộ của DN KS

H7: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Nhân khẩu học đến đào tạo của DN KS

H8: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Nhân khẩu học với chính sách đãi ngộ của DN KS

H9: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Xu thế và nhu cầu PT du lịch với PT NNL trong các DN KS tỉnh KG.

H10: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Đào tạo trong DN với PT NNL trong các DN KS tỉnh KG.

H11: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Quốc tế hóa về LD với PT NNL trong các DN KS tỉnh KG.

H12: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Đặc điểm văn hóa của LD KG với PT nguồn NNL trong các DN KS tỉnh KG.

H13: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Chính sách đãi ngộ của doanh nghiệp với PT NNL trong các DN KS tỉnh KG.

H14: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Nhân khẩu học với PT NNL trong các DN KS tỉnh KG.

CHƯƠNG 3

THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC TRONG CÁC DOANH NGHIỆP KHÁCH SẠN TỈNH KIÊN GIANG

3.1. TÌNH HÌNH KINH TẾ - XÃ HỘI TỈNH KIÊN GIANG

Giai đoạn 2015-2020 tỉnh Kiên Giang có tốc độ tăng trưởng kinh tế đạt mức khá, đời sống và thu nhập của người dân được nâng lên. Nhiều công trình, dự án được triển khai thực hiện góp phần cải thiện điều kiện về cơ sở vật chất, tạo điều kiện giao thông thuận lợi

3.2. THỰC TRẠNG KINH DOANH KHÁCH SẠN TỈNH KIÊN GIANG GIAI ĐOẠN 2015-2019

3.2.1. Số lượng khách đến các cơ sở lưu trú và doanh thu ngành lưu trú

3.2.1.1. Số lượng khách đến các cơ sở lưu trú KG giai đoạn 2015-2019

Giai đoạn 2015-2019, toàn tỉnh KG đón 14.845.822 lượt khách đến các cơ sở lưu trú, trong đó có 2.056.900 lượt khách quốc tế.

3.2.1.2. Doanh thu các cơ sở lưu trú KG giai đoạn 2015-2019

Giai đoạn 2015-2019, các cơ sở lưu trú tỉnh KG có tổng doanh thu là 18.076,82 tỷ đồng. Tỷ lệ tăng doanh thu bình quân giai đoạn này trên 20% mỗi năm.

3.2.2. Các cơ sở lưu trú tỉnh KG

3.2.2.1. Số lượng các cơ sở lưu trú

Đến tháng 12 năm 2019, toàn tỉnh có 29 cơ sở lưu trú từ 3 sao trở lên, trong đó có 12 cơ sở 5 sao, 9 cơ sở 4 sao và 8 cơ sở 3 sao.

3.2.2.2. Số phòng của các cơ sở lưu trú

Giai đoạn 2015-2019, các KS từ 3 sao trở lên của tỉnh KG tăng tổng cộng 7.643 phòng nghỉ, trong đó phòng nghỉ từ 5 sao tăng

6.768 phòng, chiếm 89% số lượng phòng tăng thêm.

3.2.2.3. Địa bàn của các cơ sở lưu trú

Các cơ sở lưu trú trên địa bàn tỉnh KG phân bố không đều, chủ yếu tập trung vào huyện đảo Phú Quốc và thành phố Rạch Giá.

3.3. THỰC TRẠNG PT NNL TRONG CÁC KS TỈNH KG

3.3.1. Số lượng và cơ cấu LĐ

3.3.1.1. Số lượng LĐ trong các KS từ 3 sao trở lên trên địa bàn tỉnh KG, giai đoạn 2015-2019.

Tổng số LĐ làm việc tại các KS từ 3 sao trở lên trên địa bàn tỉnh KG đến cuối năm 2019 là 6.909 người.

3.3.1.2. Cơ cấu LĐ:

a. Theo bộ phận chức năng trong KS:

Các khách sạn hạng sao càng cao càng có nhiều bộ phận chức năng để phục vụ tốt cho nhu cầu khách lưu trú.

b. Theo giới tính: Tỷ lệ LĐ theo giới bình quân giai đoạn 2015-2019 là nữ 52,85% và nam 47,15%.

3.3.2. Chất lượng LĐ

3.3.2.1. Trình độ học vấn

Đến tháng 12/2019, tổng số LĐ trong các DN KS từ 3 sao trở lên là 6.909 người, người LĐ có trình độ sau đại học chiếm tỷ lệ 0,33%, trình độ đại học chiếm tỷ lệ 23,95%, trình độ cao đẳng chiếm tỷ lệ 13,88%, trình độ trung cấp chiếm tỷ lệ 17%, còn lại người có trình độ khác chiếm 44,84%

3.3.2.2. Theo trình độ văn hóa:

Giai đoạn 2015-2019, trình độ học vấn của người LĐ trong các KS được cải thiện đáng kể. Người có trình độ học vấn ở bậc tiểu học tăng ít trong khi số LĐ có trình độ THPT tăng nhanh nhất với 2.209 người.

3.3.2.3. Theo yêu cầu về chất lượng phục vụ trong ngành KS

Tiêu chí đánh giá	DN		Du khách		Người LĐ	
	GT TB	Kết luận	GT TB	Kết luận	GT TB	Kết luận
Người LĐ thực hiện công việc một cách thành thạo	4,05	Khá	4,18	Khá	4,39	Tốt
Người LĐ có sức khỏe tốt đảm bảo được công việc tại DN	4,21	Tốt	4,19	Khá	4,47	Tốt
Mức độ hiểu biết của người LĐ về công việc họ đang làm	4,14	Khá	4,12	Khá	4,33	Tốt
Sự tự tin của người LĐ khi làm việc	4,21	Tốt	4,18	Khá	4,30	Tốt
Trình độ ngoại ngữ của người LĐ	3,70	Hạn chế	3,52	Hạn chế	3,80	Hạn chế
Trình độ tin học của người LĐ	3,84	Hạn chế	3,63	Hạn chế	4,05	Khá
Trách nhiệm của người LĐ đối với khách hàng	4,27	Tốt	4,19	Khá	4,32	Tốt
Sự sẵn lòng phục vụ khách của người LĐ	4,26	Tốt	4,28	Tốt	4,44	Tốt
Sự thấu hiểu của người LĐ đối với nhu cầu của khách hàng	4,09	Khá	4,14	Khá	4,20	Khá
Thái độ lịch sự, nhã nhặn, tôn trọng và giao tiếp thân thiện đối với khách	4,33	Tốt	4,43	Tốt	4,33	Tốt
Người LĐ luôn trang phục đẹp, lịch sự theo đúng quy định	4,29	Tốt	4,45	Tốt	4,41	Tốt
Giao tiếp với đồng nghiệp, cấp trên và khách hàng	4,28	Tốt	4,18	Khá	4,30	Tốt
Kỹ năng làm việc nhóm	3,84	Hạn chế	3,82	Hạn chế	4,05	Khá
Kỹ năng giải quyết vấn đề	3,79	Hạn chế	3,89	Hạn chế	4,11	Khá
Kỹ năng tổ chức công việc	3,82	Hạn	3,85	Hạn	4,17	Khá

Tiêu chí đánh giá	DN		Du khách		Người LĐ	
	GT TB	Kết luận	GT TB	Kết luận	GT TB	Kết luận
		ché		ché		
Kỹ năng ra quyết định	3,83	Hạn ché	3,85	Hạn ché	4,05	Khá
Mức độ chịu đựng được áp lực trong công việc	4,08	Khá	4,19	Khá	4,30	Tốt
Các kỹ năng khác	4,13	Khá	3,80	Hạn ché	4,47	Tốt

3.4. THỰC TRẠNG CÁC NHÂN TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN PT NNL TRONG CÁC KS TỈNH KG

3.4.1. Xu thế và nhu cầu PT du lịch

KG với tiềm năng và lợi thế về du lịch, năm 2019, ngành du lịch KG cũng có nhiều bước phát triển đột phá. Doanh thu dịch vụ lưu trú và ăn uống đạt 15.908 tỷ đồng, tăng 11,99%. KG trong đó có thành phố Phú Quốc được dự báo sẽ trở thành điểm du lịch hấp dẫn du khách thế giới trong thời gian tới.

3.4.2. Quốc tế hóa về LĐ trong ngành du lịch

Việc thừa nhận nghề lẫn nhau giữa các nước cộng đồng kinh tế ASEAN trong lĩnh vực du lịch đã tạo điều kiện thuận lợi cho sự phát triển ngành du lịch. Các KS hạng sao càng cao thì tỷ lệ người nước ngoài làm việc trong DN càng cao. Đa phần LĐ nước ngoài đều làm việc ở vị trí quản lý.

3.4.3. Nhân khẩu học

Theo thống kê cho thấy, Đồng bằng Sông Cửu Long có 190 sinh viên /vạn dân (cả nước 240 sinh viên/vạn dân), tỷ lệ LĐ qua đào tạo 13,6% (cả nước 23%), tỷ lệ nhập học bậc THPT đúng độ tuổi là 50% (cả nước 60%), điều này ảnh hưởng đến chất lượng NNL.

3.4.4. Đặc điểm văn hóa

LĐ KG luôn có thái độ thân thiện, khi đã nhận việc là làm hết mình. Họ ít phát biểu ý kiến trong các cuộc họp, hội nghị nhưng sẽ phản ứng bỏ việc nếu không được đối xử công bằng và đúng mực

3.4.5. Đào tạo tại DN

Tổ chức giáo dục định hướng cho nhân viên khi mới nhận việc, đào tạo cho nhân viên theo các hình thức như kèm cặp, tự tổ chức đào tạo do chính các trưởng bộ phận thực hiện, phối hợp với các cơ sở đào tạo

3.4.6. Chính sách đãi ngộ, thu hút và sử dụng LĐ của DN

Để thu hút LĐ, các DN KS đặc biệt là các DN KS trên địa bàn huyện Phú Quốc đã đưa ra nhiều chế độ ưu đãi cho người LĐ. Khi được tuyển dụng LĐ trong các DN KS tỉnh KG được bố trí công việc theo vị trí xin việc lúc ban đầu. Sau đó, nhân viên được luân chuyển sang có bộ phận khác hoặc tiếp tục phát triển ở vị trí cao hơn.

3.5. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU CÁC NHÂN TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC TRONG CÁC DOANH NGHIỆP KHÁCH SẠN TỈNH KIÊN GIANG

3.5.1. Mô tả mẫu nghiên cứu:

Nghiên cứu tiến hành khảo sát 440 mẫu, có 379 mẫu khảo sát đủ điều kiện đưa vào nghiên cứu. Khảo sát về chất lượng LĐ, nghiên cứu tiến hành khảo sát 120 khách du lịch và có 111 phiếu khảo sát đạt yêu cầu, 379 mẫu từ các nhà quản lý và LĐ tại các DN KS tỉnh KG.

3.5.2. Kiểm định thang đo

Kết quả phân tích cho thấy cả 34 biến quan sát đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,5 và hệ số Cronbach Alpha của từng nhóm nhân tố đều lớn hơn 0,6.

3.5.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Dựa vào bảng ma trận nhân tố sau khi xoay, có 07 nhân tố ảnh hưởng đến PT NNL trong các DN KS trên địa bàn tỉnh KG: lần lượt được đặt tên là XUTHE; QUOCTE; VANHOA; NHANKHAU; DAOTAO; DAINGO và PTNNL

3.5.4. Phân tích nhân tố khẳng định CFA

Kết quả phân tích nhân tố khẳng định cho thấy:

- Các hệ số đánh giá Model fit đều đáp ứng được mức đạt yêu cầu theo Hair et al (2010), riêng hệ số GFI trong một số nghiên cứu có thể chấp nhận ở mức từ 0,8 đến 0,9. Kết quả cho thấy mô hình phù hợp với dữ liệu thị trường.

- Mọi quan hệ tương quan giữa các biến quan sát với nhân tố và giữa các nhóm nhân tố đều đảm bảo ở mức ý nghĩa P value thấp hơn 0,05.

3.5.5. Phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính SEM:

Kết quả phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính SEM cho thấy:

- Mô hình có $CMIN/df = 2.293 (\leq 3)$, $GFI = 0,841$ (trong khoảng từ 0,8 đến 0,9), $TLI = 0,915 (\geq 0,9)$, $CFI = 0,922 (\geq 0,9)$ và $RMSEA = 0,059 (\leq 0,08)$, cho thấy mô hình phù hợp với dữ liệu thị trường.

- Có mối quan hệ giữa các nhân tố: NHANKHAU và PTNNL, QUOCTE và PTNNL, VANHOA và PTNNL, DAOTAO và PTNNL, DAINGO và PTNNL, NHANKHAU và DAOTAO, QUOCTE và DAINGO, XUTHE và DAOTAO, XUTHE và DAINGO, VANHOA và DAINGO.

- Chưa có đủ bằng chứng xác nhận các mối quan hệ khác.

- Sự tương quan giữa các nhân tố trong mô hình như sau:

Nhân tố	XUTHE	QUOC TE	VAN HOA	NHAN KHAU	DAO TAO	DAI NGO
DAOTAO	0,332	-	-	0,146	-	-
DAINGO	0,244	0,130	0,153	-	-	-
PTNNL	-	0,095	0,138	0,242	0,115	0,142

Kết quả từ số liệu của mô hình nghiên cứu cho thấy: PT NNL trong các DN KS tỉnh KG bị tác động kể cả nhân tố bên trong và bên ngoài DN. Các nhân tố bên ngoài có tác động trực tiếp đến PT NNL trong KS bao gồm: Quốc tế hóa, Đặc điểm văn hóa và Nhân khẩu học. Các nhân tố bên trong có tác động trực tiếp đến PT NNL trong KS bao gồm: Chính sách thu hút và đãi ngộ của DN; Đào tạo và PT trong DN. Nhân tố Xu thế và nhu cầu PT du lịch mặc dù không tác động trực tiếp đến PT NNL trong DN tác động đến các nhân tố PT NNL bên trong DN.

3.5.6. So sánh mô hình nghiên cứu với mô hình đề xuất và các nghiên cứu khác

So sánh kết quả mô hình nghiên cứu với mô hình đề xuất ban đầu cho thấy: Đa phần các dự báo về mối quan hệ tác động giữa các nhân tố trong mô hình đều tương đồng với đề xuất nghiên cứu ban đầu. Tuy nhiên, không có sự tương quan giữa: nhân tố nhân khẩu học với chính sách đãi ngộ của DN, quốc tế hóa LĐ với hoạt động đào tạo của DN, đặc điểm văn hóa với đào tạo của DN, xu thế và nhu cầu PT du lịch với kết quả PT NNL của DN.

So với các nghiên cứu khác cho thấy: Có sự tương đồng với nghiên cứu của tác giả như sự tác động của các nhân tố “Đào tạo tại DN”, “Chính sách đãi ngộ, thu hút và sử dụng LĐ của DN”; sự tác động của “Quốc tế hóa, toàn cầu hóa”, “Môi trường văn hoá”, “Nhân

khẩu học” đến PT NNL trong các DN.

So với các nghiên cứu trước, nghiên cứu này có một số phát hiện mới như sau: Các nhân tố bên trong và bên ngoài DN vừa có tác động trực tiếp đến PT NNL trong DN, đồng thời các nhân tố bên ngoài cũng tác động đến các nhân tố bên trong của DN; Yếu tố Văn hóa của người dân KG được xem là điểm mới đưa vào trong nghiên cứu. Quốc tế hóa về LĐ trong DN được cụ thể hóa phù hợp với xu thế hội nhập cộng đồng kinh tế khu vực, đồng thời thể hiện rõ nhu cầu nhân lực chất lượng cao của các DN kinh doanh KS trên địa bàn tỉnh KG hiện nay.

3.6. NGUYÊN NHÂN NHỮNG HẠN CHẾ TRONG PT NNL CÁC DN KS TỈNH KG

3.6.1. Nguyên nhân bên trong DN: Chưa xem trọng công tác quy hoạch, PT NNL trong DN; Chính sách thu nhập chưa thu hút; Công tác tuyên truyền quảng bá của DN về điều kiện làm việc và PT của người LĐ chưa hiệu quả; Môi trường làm việc chưa thật sự hấp dẫn; Công tác đánh giá kết quả công việc chưa thật sự khuyến khích người LĐ; Năng lực của bộ phận làm công tác đào tạo và PT chưa xứng tầm, chưa tham mưu tốt cho người quản lý trong công tác PT NNL trong DN; Công tác đào tạo và PT ở các KS chưa thật sự chuyên nghiệp; Việc phối hợp với các cơ sở đào tạo trong việc đào tạo và tuyển dụng nhân sự chưa nhịp nhàng.

3.6.2. Nguyên nhân bên ngoài DN: Vị trí địa lý của tỉnh KG ở xa các thành phố lớn của cả nước nên điều kiện đi lại và sinh hoạt chưa đáp ứng tốt nhu cầu của người LĐ; Nhân lực tại địa phương KG không đủ để cung ứng cho nhu cầu nhân lực các KS trên địa bàn tỉnh; Chất lượng đào tạo ở các cơ sở đào tạo các ngành nghề phục vụ trong KS chưa đáp ứng được yêu cầu phục vụ khách hiện nay; Tư

tương của người LĐ không muốn làm việc cho các KS vì nhiều lý do; Chưa có chính sách hiệu quả để khuyến khích, hỗ trợ người học nghề KS.

CHƯƠNG 4

ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC TRONG CÁC DOANH NGHIỆP KHÁCH SẠN TỈNH KIÊN GIANG

4.1. CƠ SỞ KHOA HỌC ĐỂ ĐƯA RA CÁC GIẢI PHÁP

4.1.1. Bối cảnh phát triển du lịch trong thời gian tới:

Tại tỉnh KG, du lịch vẫn được định hướng là kinh tế mũi nhọn để phát triển kinh tế - xã hội. Trong Nghị quyết về phát triển ngành du lịch tỉnh KG đến năm 2020 và định hướng đến năm 2030 đã đề ra các mục tiêu:

- Đến năm 2020: Thu hút được 650 – 700 ngàn lượt khách quốc tế và 8,4 triệu lượt khách nội địa; tăng trưởng khách quốc tế 1, nội địa là 12%/năm. Đến năm 2030: Thu hút được 1,667 triệu lượt khách quốc tế và 22 triệu lượt khách nội địa; tăng trưởng khách quốc tế là 10%/năm, nội địa là 10%/năm.

- Cơ sở lưu trú: để đáp ứng nhu cầu PT du lịch đến năm 2020 cần có 21.200 phòng; đến năm 2030 cần có 54.600 phòng; tốc độ tăng bình quân 9,92%.

- Giải quyết việc làm cho 14.000 LĐ trực tiếp vào năm 2020 và 36.000 LĐ gián tiếp vào năm 2030. [40]

4.1.2. Nhận diện những cơ hội – thách thức, điểm mạnh – điểm yếu tác động đến PT NNL trong KS tỉnh KG đến năm 2030

4.1.2.1. Cơ hội: KG nhất là đảo Phú Quốc đã, đang và sẽ trở thành địa điểm du lịch thu hút khách du lịch trong và ngoài nước; Sự

dịch chuyển LĐ tự do giữa các nước trong cộng đồng kinh tế ASEAN; Nhận thức của xã hội về sự thiếu hụt NNL KS; Sự chuyển biến về nhận thức của người LĐ về nghề KS; Sự hợp tác giữa các cơ sở đào tạo và DN trong đào tạo và cung ứng nhân lực.

4.1.2.2. Thách thức: Sự thiếu hụt NNL cả về số lượng, chất lượng và cơ cấu; Sự nhảy việc của người LĐ trong DN; Nguồn kinh phí cho hoạt động PT NNL cao; Sự cạnh tranh giữa các DN trong thu hút NNL; Điều kiện cơ sở vật chất, chăm sóc y tế, hưởng thụ giáo dục của người LĐ bị hạn chế.

4.1.2.3. Điểm mạnh: Thái độ của người LĐ đối với du khách; Nhận thức của DN trong công tác PT NNL; Quy định, quy trình phục vụ khách lưu trú của KS; Hệ thống các điều kiện thu hút, giữ chân người LĐ của DN; Có khoảng thời gian nhàn rỗi để bồi dưỡng, đào tạo cho người LĐ.

4.1.2.4. Điểm yếu: Trình độ ngoại ngữ của đội ngũ LĐ thấp; Khả năng chịu đựng áp lực trong công việc còn hạn chế; Tính chất của ngành phục vụ; Địa điểm làm việc ở biển đảo.

4.1.3. Sự tác động của các nhân tố đến phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang

Qua nghiên cứu, NNL trong các DN KS tỉnh KG hiện nay còn thiếu về số lượng, chưa đảm bảo được cơ cấu và hạn chế về chất lượng. Từ kết quả nghiên cứu cho thấy, để PT NNL trong thời gian tới, DN KS tỉnh KG cần tập trung vào các giải pháp để thúc đẩy các hoạt động đào tạo, chính sách thu hút, đãi ngộ và sử dụng LĐ của chính DN phù hợp với điều kiện thực tế tại địa phương KG.

4.1.4. Các mục tiêu phải đạt để PT NNL trong KS tỉnh KG đến năm 2030:

- Số lượng LĐ: Đảm bảo được số lượng LĐ phục vụ nhu cầu

khách lưu trú, đạt tỷ lệ LĐ: phòng KS là 1,5: 1

- Cơ cấu LĐ: Đảm bảo cơ cấu LĐ cho DN, tập trung tuyển mới các ngành nghề đang có nhu cầu lớn như: bartender, nhân viên chăm sóc sức khỏe, chăm sóc sắc đẹp, an ninh...

- Chất lượng LĐ:

+ Về trình độ chuyên môn: 100% người LĐ có chứng chỉ chuyên môn từ Sơ cấp nghề trở lên. 100% đội ngũ LĐ được giáo dục định hướng, tập huấn nghiệp vụ ở vị trí được phân công.

+ Về ngoại ngữ: Tối thiểu 50% người LĐ thông thạo tiếng Anh; 10% LĐ sử dụng được các ngôn ngữ: tiếng Trung, tiếng Hàn và tiếng Nhật trong giao tiếp.

+ Về Tin học: 100% người LĐ sử dụng thành thạo phần mềm quản lý KS ở vị trí công việc được phân công.

+ Về kỹ năng mềm: 100% người LĐ được tập huấn và rèn luyện các kỹ năng về giao tiếp, làm việc nhóm, giải quyết vấn đề, tổ chức công việc, ra quyết định.

- Sự gắn bó của người LĐ: Đảm bảo tỷ lệ bỏ việc của người LĐ dao động từ 10 đến 15% / năm.

4.1.5. Đề xuất khung giải pháp và kiến nghị phát triển nguồn nhân lực trong các DN KS tỉnh KG trong thời gian tới:

Các giải pháp phát triển nguồn nhân lực trong DN KS tỉnh KG

Mục tiêu	Giải pháp	Điều kiện thực hiện
Đáp ứng số lượng và cơ cấu nhân lực cho các DN	Xây dựng chiến lược và kế hoạch PT NNL của DN	Sự quan tâm của lãnh đạo DN đến PT NNL
	Đẩy mạnh và đổi mới công tác tuyển dụng nhân sự	Nguồn lực tài chính
	Phối hợp với các cơ sở	Sự hợp tác của các cơ

Mục tiêu	Giải pháp	Điều kiện thực hiện
	đào tạo để đào tạo nhân lực	sở đào tạo
	Xây dựng và hoàn thiện chính sách lương, thưởng cho người LĐ	Nguồn lực tài chính và năng lực của bộ phận nhân sự
Đáp ứng về chất lượng LĐ của DN	Duy trì và PT bộ phận phụ trách đào tạo của DN	Sự quyết tâm của lãnh đạo DN trong PT NNL
	Xây dựng và PT các chương trình đào tạo	Năng lực của bộ phận nhân sự
	Đánh giá người học sau đào tạo	Năng lực của bộ phận nhân sự
	Xây dựng quỹ đào tạo DN	Nguồn lực tài chính
	Phối hợp với các cơ sở đào tạo đào tạo NNL cho DN	Nguồn lực tài chính, sự nỗ lực của người LĐ
	Tăng khả năng chịu đựng áp lực của người LĐ	Nguồn lực tài chính, sự phối hợp với các cơ sở đào tạo, đam mê nghề nghiệp của người LĐ
Nâng cao năng lực Ngoại ngữ cho LĐ trong DN	Đào tạo ngoại ngữ cho người LĐ	Nguồn lực tài chính, sự nỗ lực của người LĐ
Nâng cao năng lực Tin học cho đội ngũ LĐ	Đào tạo Tin học cho người LĐ	Nguồn lực tài chính, sự nỗ lực của người LĐ
PT kỹ năng	Đào tạo và rèn luyện kỹ	Nguồn lực tài chính,

Mục tiêu	Giải pháp	Điều kiện thực hiện
mềm cho đội ngũ LĐ	năng mềm cho người LĐ trong quá trình làm việc	sự nỗ lực của người LĐ
Giảm tỷ lệ LĐ bỏ việc	Bố trí việc làm phù hợp với sở trường và theo ngành nghề đào tạo	Năng lực của bộ phận nhân sự
	Hoàn thiện công tác đánh giá kết quả công việc của người LĐ	Năng lực của bộ phận nhân sự
	Xây dựng chính sách đề bạt, thăng tiến cho người LĐ	Năng lực của bộ phận nhân sự
	Xây dựng môi trường làm việc thân thiện, tích cực, đa văn hóa	Sự lãnh đạo của DN
	Phát huy các chính sách phúc lợi, đãi ngộ khác.	Năng lực tài chính và sự quan tâm đến PT NNL của DN

Các kiến nghị phát triển nguồn nhân lực các DN KS tỉnh KG:

STT	KIẾN NGHỊ	CĂN CỨ
1	Quảng bá hình ảnh du lịch KG	Thu hút khách du lịch
2	PT cơ sở hạ tầng giao thông	Tạo điều kiện thuận lợi để PT du lịch
3	Phát huy chính sách hỗ trợ cho người học nghề KS	Khuyến khích người LĐ tham gia học nghề.
4	PT quy mô và nâng cao chất lượng đào tạo nghề KS	Đảm bảo số lượng và chất lượng LĐ cho các DN

4.2. CÁC GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC TRONG CÁC DOANH NGHIỆP KHÁCH SẠN TỈNH KG

Để PT NNL trong thời gian tới, các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang cần tập trung vào một số giải pháp như: Xây dựng chiến lược và kế hoạch PT NNL; Đẩy mạnh và đổi mới công tác tuyển dụng nhân sự; Xây dựng và hoàn thiện chính sách trả lương, trả thưởng cho người LĐ; Xây dựng tiêu chí tuyển dụng cho từng vị trí công việc; Duy trì và phát triển bộ phận phụ trách đào tạo của DN; Xây dựng và phát triển chương trình đào tạo của DN; Đánh giá người học sau đào tạo; Xây dựng quỹ riêng dành cho công tác đào tạo và PT NNL; Phối hợp với các cơ sở đào tạo để đào tạo nhân lực; Đào tạo ngoại ngữ, tin học, kỹ năng mềm cho người LĐ; Tăng khả năng chịu đựng áp lực trong công việc của người LĐ; Bố trí việc làm phù hợp với sở trường và theo ngành nghề đào tạo; Xây dựng chính sách đề bạt, thăng tiến cho người LĐ....

4.3. CÁC KIẾN NGHỊ PT NNL CÁC DN KS TỈNH KG

4.3.1. Đối với Ủy ban Nhân dân tỉnh KG: Tăng cường quảng bá hình ảnh du lịch KG đến du khách quốc tế; Phát triển cơ sở hạ tầng giao thông kết nối đến KG; Phát huy chính sách hỗ trợ cho người học nghề KS.

4.3.2. Đối với cơ sở đào tạo: Phát triển quy mô và nâng cao chất lượng đào tạo nghề KS.

4.3.3. Đối với người LĐ: Xác định tư tưởng, tâm lý khi quyết định chọn vào làm việc tại các DN kinh doanh KS; Tự trang bị kiến thức cho mình về ngoại ngữ và kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin; Định hướng bản thân trong PT nghề nghiệp; Hạn chế việc thay đổi thường xuyên nơi làm việc.

KẾT LUẬN

Nhân lực và PT NNL là yếu tố quyết định đến sự tồn tại và phát triển và nhất là đối với các DN dịch vụ như DN kinh doanh KS. Mặc dù, có nhiều nỗ lực trong công tác PT NNL nhằm đáp ứng nhu cầu nhân lực cho ngành du lịch nói chung và ngành KS tỉnh KG nói riêng, nhưng nhân lực trong các DN KS tỉnh KG hiện nay vẫn còn thiếu hụt khá lớn về số lượng và cơ cấu, hạn chế về chất lượng nhân lực. Qua nghiên cứu cho thấy, trong thời gian tới, các DN KS cần một số lượng lớn nhân lực và các yêu cầu cao hơn về chất lượng nhân lực. Tuy nhiên với tình hình hiện nay, tỉnh KG khó có khả năng cung ứng đủ nhân lực theo yêu cầu của các DN. Nghiên cứu cũng cho thấy, PT NNL trong các DN KS tỉnh KG chịu sự tác động trực tiếp của các nhân tố quốc tế hóa, đặc điểm văn hóa, nhân khẩu học, đào tạo và chính sách đãi ngộ của DN. Đồng thời nghiên cứu cũng cho thấy, các nhân tố bên ngoài như Xu thế và nhu cầu PT du lịch, Quốc tế hóa và Đặc điểm văn hóa có tác động đến chính sách đãi ngộ của DN. Nhân tố Xu thế và nh cầu PT du lịch, Nhân khẩu học có tác động đến công tác đào tạo của DN. Trên cơ sở đó tác giả đã đề xuất các giải pháp như tập trung vào phát triển chương trình đào tạo, dành kinh phí cho hoạt động đào tạo, phát triển bộ phận chuyên trách đào tạo, đánh giá kết quả học tập của nhân viên...Đồng thời, các DN cần tập trung vào các chính sách trả lương, trả thưởng, bố trí việc làm cho người LĐ, đánh giá kết quả công việc của người LĐ, xây dựng môi trường làm việc thân thiện, tích cực. Các kiến nghị cho các bên liên quan như Quản lý nhà nước, Người LĐ và các cơ sở đào tạo như việc quảng bá hình ảnh KG đến du khách, phát triển cơ sở hạ tầng giao thông, công tác đào tạo nghề KS.

Để thực hiện tốt việc PT NNL cho ngành du lịch KG nói chung và ngành KS KG nói riêng cần có sự chung tay từ nhiều phía: quản lý Nhà nước, DN, cơ sở đào tạo và người LĐ. Các giải pháp cần được thực hiện nhanh để đáp ứng tốc độ phát triển tại tỉnh KG trong giai đoạn hiện nay và sắp tới.

DANH MỤC
CÁC CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU CỦA TÁC GIẢ

1. Nguyễn Thị Hoàng Quyên, *Dự báo và đề xuất biện pháp đào tạo, cung ứng LĐ đáp ứng cơ cấu NNL huyện Phú Quốc giai đoạn 2016-2020*, Đề tài nghiên cứu khoa học tỉnh KG, năm 2017.
2. Nguyễn Thị Hoàng Quyên, Trịnh Minh Tân, Nguyễn Hồng Giang, *Thực trạng và giải pháp NNL ở “Đảo ngọc” Phú Quốc*, Tạp chí Công Thương, số 11 tháng 10/2017.
3. Nguyễn Thị Hoàng Quyên, *Đề xuất mô hình dự báo nhân lực Phú Quốc giai đoạn 2016-2020*, Tạp chí Công Thương, số 12 tháng 11/2017.
4. Nguyễn Thị Hoàng Quyên, *Đề xuất mô hình PT NNL các DN KS Việt Nam*, Kỷ yếu Hội thảo Quốc tế “PT du lịch bền vững các tỉnh miền Trung, Việt Nam”, Đại học Duy Tân, Đà Nẵng, tháng 12/2018.
5. Nguyễn Thị Hoàng Quyên, *Nâng cao chất lượng NNL du lịch tỉnh KG*, Tạp chí Kinh tế và Dự báo, số 29 tháng 10/2019.
6. Nguyễn Thị Hoàng Quyên, *Nhu cầu NNL các DN KS tỉnh KG giai đoạn 2020-2030*, Tạp chí Tài Chính, Kỳ 1 – tháng 10/2019.
7. Nguyễn Minh Quân, Nguyễn Thị Hoàng Quyên, *Đào tạo ngành du lịch gắn với DN – hướng PT của trường Cao đẳng KG*, Kỷ yếu Hội thảo “PT chương trình đào tạo du lịch phù hợp cơ chế đặc thù tại các trường Đại học, Cao đẳng Việt Nam, Câu lạc bộ Khối Đào tạo Du lịch – Hiệp hội các trường Đại học, Cao đẳng Việt Nam, tháng 10/2019.