

**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**

LUẬN ÁN TIẾN SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

ĐÀ NẴNG, NĂM 2021

**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**

LUẬN ÁN TIẾN SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

**Người hướng dẫn khoa học:
1. PGS.TS. LÊ ĐỨC TOÀN
2. TS. NGUYỄN PHI SƠN**

ĐÀ NẴNG, NĂM 2021

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi.

Các số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận án này là trung thực và không trùng lặp với các đề tài khác.

TÁC GIẢ LUẬN ÁN

Nguyễn Thị Hoàng Quyên

LỜI CẢM ƠN

Qua thời gian học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận án tại trường Đại học Duy Tân, tôi đã nhận được sự giúp đỡ, động viên và hướng dẫn của nhiều tập thể và cá nhân. Nếu không có sự giúp đỡ đó, tôi khó hoàn thành được khoá học và luận án nghiên cứu của mình.

Trước tiên, tôi xin được gửi lời tri ân sâu sắc nhất đến Thầy hướng dẫn PGS.TS Lê Đức Toàn và TS Nguyễn Phi Sơn đã tận tình hướng dẫn và đóng góp nhiều ý kiến khoa học quý báu để luận án được hoàn thành. Xin được cảm ơn quý thầy cô ở các Hội đồng chuyên đề, hội thảo luận án, Hội đồng bảo vệ luận án cấp cơ sở và Hội đồng bảo vệ luận án cấp trường đã đóng góp nhiều ý kiến thiết thực, xây dựng để luận án hoàn chỉnh hơn cả về nội dung, hình thức và phương pháp nghiên cứu.

Tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Anh hùng lao động, Nhà giáo ưu tú, Chủ tịch Hội đồng Quản trị - thầy Lê Công Cơ, Ban Giám hiệu, khoa Sau Đại học, khoa Quản trị kinh doanh trường Đại học Duy Tân đã tạo mọi điều kiện thuận lợi và luôn động viên để tôi được hoàn thành khóa học và luận án tiến sĩ.

Tôi xin được cảm ơn Cục Thống kê tỉnh Kiên Giang, Sở Du lịch tỉnh Kiên Giang, Trung tâm Giới thiệu Việc làm tỉnh Kiên Giang, khoa Du lịch – trường Cao đẳng Kiên Giang, phòng Đảm bảo chất lượng trường Cao đẳng Kiên Giang, các doanh nghiệp khách sạn trên địa bàn tỉnh Kiên Giang đã hỗ trợ cung cấp số liệu thứ cấp và sơ cấp phục vụ cho nghiên cứu.

Tôi xin được cảm ơn Tỉnh ủy, Ủy ban Nhân dân tỉnh Kiên Giang, Ban Giám hiệu trường Cao đẳng Kiên Giang đã tạo mọi điều kiện thuận lợi về thời gian, tài chính để tôi yên tâm học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận án.

Tôi xin được gửi lời cảm ơn đến quý thầy cô ở các trường đại học, học viện trong nước đã có những đóng góp quý báu để luận án được hoàn thiện hơn.

Cuối cùng, xin được cảm ơn các thành viên gia đình luôn đồng hành, động viên và là hậu phương vững chắc để tôi hoàn thành việc học tập và nghiên cứu của mình.

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU	1
1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	1
2. MỤC TIÊU	6
3. CÂU HỎI NGHIÊN CỨU.....	6
4. ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU	7
5. KHÁI QUÁT VỀ PHƯƠNG PHÁP LUẬN NGHIÊN CỨU:	7
6. NHỮNG ĐÓNG GÓP MỚI CỦA LUẬN ÁN.....	9
7. HẠN CHẾ CỦA LUẬN ÁN	10
8. KẾT CẤU CỦA LUẬN ÁN.....	11
CHƯƠNG 1. TỔNG QUAN CÁC CÔNG TRÌNH KHOA HỌC LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI LUẬN ÁN	12
1.1. CÁC CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU TRONG VÀ NGOÀI NƯỚC.....	12
1.1.1. Phát triển nguồn nhân lực	12
1.1.2. Chất lượng nguồn nhân lực	14
1.1.3. Các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực	17
1.1.4. Giải pháp phát triển nguồn nhân lực	27
1.2. KHOẢNG TRỐNG TRONG NGHIÊN CỨU	34
TIỂU KẾT CHƯƠNG 1.....	36
CHƯƠNG 2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC TRONG DOANH NGHIỆP	37
2.1. NGUỒN NHÂN LỰC TRONG DOANH NGHIỆP VÀ NGUỒN NHÂN LỰC TRONG DOANH NGHIỆP KHÁCH SẠN	37
2.1.1. Khái niệm nguồn nhân lực nói chung.....	37
2.1.2. Khái niệm nguồn nhân lực trong doanh nghiệp	39
2.1.3. Nguồn nhân lực trong doanh nghiệp khách sạn	39
2.2. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC TRONG DOANH NGHIỆP	46
2.2.1. Khái niệm phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp	46
2.2.2. Nội dung hoạt động phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp	49

2.2.3. Nội hàm và tiêu chí đánh giá phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp	51
2.3. CÁC NHÂN TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC TRONG DOANH NGHIỆP	54
2.3.1. Các nhân tố từ môi trường bên ngoài doanh nghiệp	54
2.3.2. Các nhân tố bên trong doanh nghiệp	55
TIỂU KẾT CHƯƠNG 2.....	60
CHƯƠNG 3. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC CÁC DOANH NGHIỆP KHÁCH SẠN TỈNH KIÊN GIANG.....	61
3.1. TÌNH HÌNH KINH TẾ - XÃ HỘI TỈNH KIÊN GIANG	61
3.2. THỰC TRẠNG KINH DOANH KHÁCH SẠN TỈNH KIÊN GIANG GIAI ĐOẠN 2015-2019.....	63
3.2.1. Số lượng khách đến các cơ sở lưu trú và doanh thu ngành lưu trú	63
3.2.2. Các cơ sở lưu trú tỉnh Kiên Giang.....	64
3.3. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC TRONG CÁC KHÁCH SẠN TỈNH KIÊN GIANG	68
3.3.1. Số lượng và cơ cấu lao động	68
3.3.2. Chất lượng lao động	78
3.4. THỰC TRẠNG CÁC NHÂN TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC TRONG CÁC KHÁCH SẠN TỈNH KIÊN GIANG.....	84
3.4.1. Xu thế và nhu cầu phát triển du lịch.....	84
3.4.2. Quốc tế hóa về lao động trong ngành du lịch.....	85
3.4.3. Nhân khẩu học	87
3.4.4. Đặc điểm văn hóa	88
3.4.5. Đào tạo tại doanh nghiệp.....	88
3.4.6. Chính sách đãi ngộ, thu hút và sử dụng lao động của doanh nghiệp	89
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	90
3.5.1. Mô tả mẫu nghiên cứu	90

3.5.2. Kiểm định thang đo	92
3.5.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA	94
3.5.4. Phân tích nhân tố khẳng định CFA.....	96
3.5.5. Phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính SEM.....	98
3.5.6. So sánh mô hình nghiên cứu với mô hình đề xuất và các nghiên cứu khác	101
3.6. NGUYÊN NHÂN NHỮNG HẠN CHẾ TRONG PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC CÁC DOANH NGHIỆP KHÁCH SẠN TỈNH KIÊN GIANG	103
3.6.1. Nguyên nhân bên trong doanh nghiệp:.....	103
3.6.2. Nguyên nhân bên ngoài doanh nghiệp:	105
TIỂU KẾT CHƯƠNG 3.....	107
CHƯƠNG 4. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC TRONG CÁC DOANH NGHIỆP KHÁCH SẠN TỈNH KIÊN GIANG	108
4.1. CƠ SỞ KHOA HỌC ĐỂ ĐƯA RA CÁC GIẢI PHÁP	108
4.1.1. Bối cảnh phát triển du lịch trong thời gian tới:	108
4.1.2. Nhận diện những cơ hội – thách thức, điểm mạnh – điểm yếu tác động đến phát triển nguồn nhân lực trong khách sạn tỉnh Kiên Giang đến năm 2030	111
4.1.3. Sự tác động của các nhân tố đến phát triển nguồn nhân lực của doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang	115
4.1.4. Các mục tiêu phải đạt để phát triển nguồn nhân lực trong khách sạn tỉnh Kiên Giang đến năm 2030	116
4.1.5. Đề xuất khung giải pháp và kiến nghị phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang trong thời gian tới	117
4.2. CÁC GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC CÁC DOANH NGHIỆP KHÁCH SẠN TỈNH KIÊN GIANG.....	119
4.2.1. Xây dựng chiến lược và kế hoạch phát triển nguồn nhân lực	119
4.2.2. Đẩy mạnh và đổi mới công tác tuyển dụng nhân sự	121
4.2.3. Xây dựng và hoàn thiện chính sách trả lương, trả thưởng cho người lao động; hoàn thiện công tác đánh giá kết quả công việc của người lao động.....	124

4.2.4. Xây dựng tiêu chí tuyển dụng cho từng vị trí công việc	125
4.2.5. Duy trì và phát triển bộ phận phụ trách đào tạo của doanh nghiệp	127
4.2.6. Xây dựng và phát triển chương trình đào tạo của doanh nghiệp:.....	127
4.2.7. Đánh giá người học sau đào tạo	129
4.2.8. Xây dựng quỹ riêng dành cho công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực	132
4.2.9. Phối hợp với các cơ sở đào tạo để đào tạo nhân lực.....	133
4.2.10. Đào tạo ngoại ngữ cho người lao động:	136
4.2.11. Đào tạo Tin học cho người lao động	137
4.2.12. Đào tạo và rèn luyện kỹ năng mềm cho người lao động.....	138
4.2.13. Tăng khả năng chịu đựng áp lực trong công việc của người lao động.	138
4.2.14. Bố trí việc làm phù hợp với sở trường và theo ngành nghề đào tạo	139
4.2.15. Xây dựng chính sách đề bạt, thăng tiến cho người lao động.....	140
4.2.16. Phát huy các chính sách phúc lợi, đãi ngộ khác	141
4.2.17. Xây dựng môi trường làm việc đa văn hóa, thân thiện, tích cực.....	141
4.3. CÁC KIẾN NGHỊ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC CÁC DOANH NGHIỆP KHÁCH SẠN TỈNH KIÊN GIANG.....	143
4.3.1. Đối với Ủy ban Nhân dân tỉnh Kiên Giang	143
4.3.2. Đối với cơ sở đào tạo.....	146
4.3.3. Đối với người lao động.....	151
TIỂU KẾT CHƯƠNG 4.....	152
KẾT LUẬN	153
DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU CỦA TÁC GIẢ	
TÀI LIỆU THAM KHẢO	
PHỤ LỤC	

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	Nguyên nghĩa
ASEAN.....	Hiệp hội các nước Đông Nam Á
EFA	Phân tích nhân tố khám phá
ESP	Quỹ cấu trúc liên minh Châu Âu
EU.....	Liên minh Châu Âu
GDNN	Giáo dục nghề nghiệp
GDP.....	Tổng sản phẩm quốc nội
HRD	Human resource development (Phát triển nguồn nhân lực)
ILO	Tổ chức lao động quốc tế
NNL.....	Nguồn nhân lực
OECD	Tổ chức hợp tác và phát triển kinh tế
PTNNL	Phát triển nguồn nhân lực
THPT	Trung học phổ thông
UBND.....	Ủy ban Nhân dân
UNDP	Chương trình phát triển Liên hiệp quốc
UNESCO.....	Tổ chức giáo dục, khoa học và văn hóa của Liên hiệp quốc
VTOS	Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 1.1: Các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực	26
Bảng 3.1: Số lượng khách đến các cơ sở lưu trú và số ngày lưu trú của khách du lịch đến Kiên Giang, giai đoạn 2015-2019	63
Bảng 3.2: Tỷ trọng lao động bình quân theo trình độ học vấn của các khách sạn ở các hạng sao, giai đoạn 2015-2019	79
Bảng 3.3: Lao động bình quân theo trình độ văn hóa và tỷ trọng lao động bình quân theo trình độ học vấn của khách sạn các hạng sao giai đoạn 2015-2019.....	80
Bảng 3.4: Đánh giá về chất lượng lao động.....	81
Bảng 3.5: Phân bố số lượng phiếu khảo sát theo các đối tượng	91
Bảng 3.6: Hệ số Cronbach Alpha và hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát.....	93
Bảng 3.7: Ma trận xoay nhân tố.....	95

DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 1.1: Sơ đồ các nhân tố ảnh hưởng phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp vừa và nhỏ	18
Hình 1.2: Sơ đồ các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp may tỉnh Tiền Giang.....	20
Hình 1.3: Các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực của tổ chức của John P. Wilson	21
Hình 1.4: Các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực theo Richard A.Swanson và Elwood F. Holton	22
Hình 1.5: Các nhân tố tác động đến đào tạo và phát triển trong doanh nghiệp theo Aruna Gamage.....	23
Hình 2.1: Mô hình các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang	57
Hình 3.1: Sơ đồ tổ chức các khách sạn 3, 4 và 5 sao trên địa bàn tỉnh Kiên Giang .	76
Hình 3.2: Phân tích nhân tố khẳng định CFA	97
Hình 3.3: Phân tích cấu trúc tuyến tính SEM	98
Hình 4.1 : Xây dựng hạ tầng giao thông kết nối Rạch Giá với các vùng du lịch và các tỉnh lân cận	144

DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 3.1: Doanh thu các cơ sở lưu trú tỉnh Kiên Giang, giai đoạn 2015-2019....	64
Biểu đồ 3.2: Số lượng khách sạn từ 3 sao trở lên trên địa bàn tỉnh KG giai đoạn 2015-2019.....	65
Biểu đồ 3.3: Số phòng khách sạn theo hạng sao tại tỉnh Kiên Giang giai đoạn 2015-2019.....	66
Biểu đồ 3.4: Phân bố khách sạn theo địa bàn tỉnh Kiên Giang, giai đoạn 2015-2018.....	67
Biểu đồ 3.5: Số lao động trong các khách sạn từ 3 sao trở lên ở tỉnh Kiên Giang, giai đoạn 2015-2019.....	68
Biểu đồ 3.6: Tỷ lệ lao động theo giới bình quân giai đoạn 2015-2019	77
Biểu đồ 3.7: Số lượng lao động theo trình độ học vấn giai đoạn 2015-2019	78
Biểu đồ 3.8: Số lao động theo trình độ học vấn các khách sạn giai đoạn 2015-2019.....	80

MỞ ĐẦU

1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI

Ngành du lịch được xem là ngành công nghiệp xanh, công nghiệp không khói. Phát triển ngành du lịch không chỉ tạo điều kiện phát triển kinh tế địa phương, giải quyết việc làm cho người lao động, tăng nguồn thu ngân sách, đồng thời nâng cao đời sống cho người dân trên địa bàn.

Trên thế giới, năm 2019, ngành du lịch đã đóng góp 10,3% vào GDP toàn cầu, giải quyết việc làm cho hơn 330 triệu lao động, bình quân có 10 người đi làm có 1 người làm trong ngành du lịch. Số lượng người đi du lịch nước ngoài đã đóng góp 1,7 nghìn tỷ USD cho xuất khẩu (chiếm 6,8% tổng kim ngạch xuất khẩu, 28,3% dịch vụ xuất khẩu toàn cầu).

Ở Việt Nam, ngành du lịch ngày càng trở nên quan trọng, trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, góp phần quan trọng vào chuyển dịch cơ cấu kinh tế và xuất khẩu tại chỗ, bảo tồn và phát huy các giá trị văn hóa tốt đẹp của dân tộc Việt Nam, tài nguyên thiên nhiên, góp phần giải quyết việc làm, quảng bá hình ảnh đất nước và con người Việt Nam đến bạn bè thế giới.

Theo thống kê của Tổng cục Du lịch Việt Nam cho thấy, số lượng khách quốc tế đến Việt Nam giai đoạn 2012-2016 tăng gần 50%, số lượng các cơ sở lưu trú tăng 36,5% (trong đó số phòng tăng 84,5%), doanh thu của ngành du lịch tăng 150%. Đến tháng 3 năm 2016, ngành du lịch đã đóng góp vào GDP của cả nước là 6,6% và giải quyết việc làm cho hơn 6 triệu lao động.

Đối với lĩnh vực kinh doanh khách sạn, trong giai đoạn 2015-2019, hệ thống khách sạn tạo Việt Nam đã phát triển rực rỡ với nhiều thương hiệu khách sạn nổi tiếng trên thế giới như: Marriott, Hilton, InterContinental, Choices, Best Western, Accor. Việt Nam được đánh giá là thị trường phát triển bậc nhất về ngành khách sạn trong khu vực Châu Á. Theo thống kê của Hiệp hội Du lịch Việt Nam, hiện Việt Nam có hơn 120 khách sạn 5 sao, 270 khách sạn 4 sao, khoảng 500 khách sạn 1-3 sao với gần 35.000 phòng [112]. Tuy nhiên, các khách sạn rất vất vả trong việc tìm kiếm nguồn nhân lực đáp ứng cho nhu cầu kinh doanh của doanh nghiệp. Nhân lực

cho ngành khách sạn không chỉ thiếu về số lượng mà còn hạn chế về chất lượng. Mỗi năm, toàn ngành cần thêm gần 40.000 lao động, trong khi lượng sinh viên chuyên ngành ra trường chỉ khoảng 15.000 người/năm. Chưa kể đến số nhân viên bỏ nghề do áp lực công việc, không đảm bảo sức khỏe, thiếu đam mê nghề nghiệp và do thời gian lao động chưa phù hợp. Xét về năng suất lao động, Việt Nam mới chỉ bằng 1/15 Singapore, 1/10 Nhật Bản và 1/5 Malaysia – một con số vô cùng khiêm tốn so với tiềm năng phát triển hiện tại. Một trong những hạn chế rõ rệt nhất phải kể đến của nhân lực ngành khách sạn Việt Nam là yếu ngoại ngữ và thiếu nhiều kỹ năng như giao tiếp, quản lý nhân sự, điều hành và quảng bá khách sạn. Ngoài ra, trong số 1,3 triệu nguồn nhân lực du lịch Việt Nam nói chung hiện chỉ có 42% được đào tạo đúng chuyên ngành, 38% từ các ngành khác chuyển sang (tức nhân sự làm trái ngành), còn 20% là chưa qua đào tạo chính quy mà chỉ được huấn luyện tại chỗ. Chính điều này cũng dẫn đến một lượng không nhỏ nhân sự vừa học vừa làm, chưa đáp ứng ngay lập tức và tốt nhất yêu cầu công việc, tiềm ẩn nguy cơ phát sinh sự cố khi phục vụ khách, nhất là những vị khách khó tính...[113]

Kiên Giang, mảnh đất giàu tiềm năng phát triển du lịch. Nếu so sánh lợi thế về du lịch so với các tỉnh khu vực Đồng bằng Sông Cửu Long, Kiên Giang có đặc điểm thiên nhiên thuận lợi với sông, núi, biển, đảo, đồng bằng.

- Về biển, đảo: Kiên Giang có trên 200 km bờ biển với nhiều bãi tắm đẹp, hoang sơ và tĩnh lặng. Bờ biển được trải dài qua các huyện và các bãi biển đẹp tiêu biểu tập trung ở Hà Tiên, Kiên Lương và thành phố Phú Quốc. Nhiều quần đảo ở Kiên Giang có tiềm năng phát triển thành các khu du lịch biển hấp dẫn như quần đảo Bà Lụa, quần đảo Nam Du, quần đảo Hải Tặc, đảo Kiên Hải, đảo Thổ Châu...

- Về rừng: Kiên Giang nổi tiếng với rừng quốc gia U Minh Thượng – được công nhận là khu dự trữ sinh quyển quốc gia. Cùng với rừng quốc gia Phú Quốc và rừng phòng hộ ven biển Kiên Lương – Hà Tiên, có thể tạo điểm nhấn tốt cho phát triển du lịch sinh thái.

Kiên Giang với vị trí địa lý, nằm trong vùng vịnh Thái Lan, tận cùng phía Tây nam Việt Nam, có biên giới dài 56 km với Campuchia, gần với các nước Singapore, Malaysia, Thái Lan nên là nơi giao thoa văn hóa của nhiều miền cả

nước, là nơi kết nối các tỉnh khu vực Tây nam bộ với bên ngoài. Chính vì vậy, bản sắc văn hóa cũng rất phong phú và đa dạng, thể hiện qua các lĩnh vực văn thơ, âm thực, lễ hội, làng nghề truyền thống.

- Văn hóa ẩm thực: Văn hóa ẩm thực Kiên Giang khá phong phú với hàng trăm món ăn nổi tiếng như: nước mắm Phú Quốc, Gỏi cá trích, Cháo môn, Sò huyết Hà Tiên, Chả cá Phú Quốc, Bánh canh Chả cá, Bún cá Kiên Giang,...

- Lễ hội: Hàng năm trên địa bàn tỉnh diễn ra nhiều lễ hội nhưng đặc sắc nhất là lễ hội Anh hùng dân tộc Nguyễn Trung Trực diễn ra vào tháng Tám âm lịch thu hút hàng trăm ngàn lượt khách trong và ngoài tỉnh đến tham gia. Ngoài ra, có thể kể đến các lễ hội trên địa bàn tỉnh Kiên Giang như: Lễ kỷ niệm ngày hy sinh Anh hùng lực lượng vũ trang nhân dân Phan Thị Ràng (Chị Sứ) vào tháng 01 tại Khu di tích lịch sử Hòn Đất, Lễ hội Tao đàn Chiêu Anh Các vào ngày 15 tháng giêng tại Thị xã Hà Tiên, Lễ hội giỗ Tô Hùng Vương vào tháng 03 âm lịch tại đền thờ Vua Hùng huyện Tân Hiệp, Lễ giỗ 4 nhà sư liệt sĩ huyện Châu Thành vào tháng 6 tại huyện Châu Thành, Lễ giỗ Đức khai trấn Mạc Cửu vào tháng 05 âm lịch, Lễ hội Nghinh Ông vào tháng 10 âm lịch tại huyện Kiên Hải, Lễ hội Oóc-om-bok vào ngày 15/10 âm lịch tại huyện Gò Quao cũng thu hút nhiều khách đến tham quan.

- Di tích: Hiện nay trên địa bàn tỉnh Kiên Giang có rất nhiều di tích có giá trị, hàng trăm di tích đã được kiểm kê, 43 di tích đã được xếp hạng trong đó có 22 di tích cấp Quốc gia, 21 di tích cấp tỉnh và còn nhiều di tích có giá trị khác đang chuẩn bị đề nghị xếp hạng. Các di tích được phân bố ở hầu hết các địa phương trong tỉnh; các loại hình của di tích khá phong phú như: di tích lịch sử - văn hóa, di tích khảo cổ học, di tích kiến trúc nghệ thuật, di tích danh lam thắng cảnh. Tại Kiên Giang, cư dân của Văn hóa Óc Eo phân bố trên địa bàn khá rộng, từ đồng bằng đến rừng rậm, từ ven biển tới nội địa nhưng có đặc điểm chung là bám theo kênh rạch. Những di chỉ của nền văn hoá Óc Eo tìm thấy trên mảnh đất Kiên Giang cho thấy, khoảng hai nghìn năm trước, Kiên Giang là một trung tâm văn minh của vương quốc Phù Nam và vùng cảng thị cực Tây Nam - từng là trung tâm thương mại lớn nhất vùng Đông Nam Á thời đó. Sự cường thịnh của nền văn minh và quốc gia cổ đại ấy chỉ tồn tại trong một khoảng thời gian nhất định, nhưng những giá trị của nó thì tồn tại lâu dài,

để lại nhiều dấu ấn trong cuộc sống của người dân Kiên Giang.

- Làng nghề truyền thống: Các làng nghề truyền thống rất đặc sắc như đan đệm bàng, dệt chiếu Tà Niên, nấu nôi Hòn Đất, làm hàng thủ công mỹ nghệ bằng đồi mồi, làm huyền phách ở Hà Tiên...

Ngoài Phú Quốc là địa điểm du lịch chính, các cụm du lịch trên địa bàn Kiên Giang cũng định hướng phát triển với nhiều sản phẩm thu hút khách du lịch. Cụ thể:

- Cụm du lịch Hà Tiên – Kiên Lương và phụ cận: Cụm du lịch biển đảo, danh lam thắng cảnh, di tích lịch sử gắn với Khu kinh tế cửa khẩu quốc tế Hà Tiên. Các loại hình dịch vụ chủ yếu: Nghỉ dưỡng biển, du lịch sinh thái; tham quan các di tích lịch sử, danh thắng, làng nghề; lễ hội, tín ngưỡng, thể thao mạo hiểm; mua sắm.

- Cụm du lịch Rạch Giá và phụ cận: là cụm du lịch sinh thái, biển đảo, di tích lịch sử... Các loại hình du lịch chủ yếu: Du lịch sinh thái nhà vườn, du lịch sinh thái biển đảo; các dịch vụ vui chơi giải trí; tham quan các di tích lịch sử, danh thắng, làng nghề, lễ hội..

- Cụm du lịch U Minh Thượng và phụ cận : Là cụm du lịch sinh thái gắn với di tích lịch sử U Minh Thượng. Các loại hình dịch vụ chủ yếu : Tham quan, nghiên cứu hệ sinh thái rừng ngập mặn, các di tích lịch sử, du lịch sinh thái vườn, làng nghề.

Với lợi thế về sản phẩm du lịch, cùng với sự phát triển trong thời gian qua của ngành du lịch Kiên Giang, cho thấy, ngành có nhiều tiềm năng để khai thác tốt hơn. Trong giai đoạn 2015-2019, toàn tỉnh đã đón khoảng 20,4 triệu lượt khách, trong đó có 1,1 triệu lượt khách quốc tế, tăng trưởng bình quân hàng năm của ngành du lịch là 12,2%. Cùng với sự phát triển của du lịch, hệ thống cơ sở lưu trú tính đến cuối năm 2019 với 14.159 phòng, trong đó có 9.384 phòng đạt tiêu chuẩn từ 3 đến 5 sao, doanh thu du lịch đạt 8.525 tỷ đồng. Tăng trưởng bình quân hàng năm đạt 31,53% chiếm 5,79% trong tổng số GRDP của tỉnh. Riêng đối với các cơ sở lưu trú từ 3 đến 5 sao, giai đoạn 2015-2019 có sự gia tăng ngoạn mục về số cơ sở, số phòng lưu trú và các thương hiệu khách sạn nổi tiếng trong và ngoài nước. Cụ thể, số lượng các cơ sở lưu trú tăng thêm 2,4 lần so với năm 2015, số lượng phòng tăng

7.643 phòng gấp hơn 4 lần số lượng phòng nghỉ năm 2015.

Tuy nhiên, nguồn nhân lực phục vụ ngành khách sạn tại tỉnh Kiên Giang ngày càng trở thành vấn đề “nóng” được các cấp các ngành, các doanh nghiệp và dư luận quan tâm. Chỉ tính riêng nguồn nhân lực Phú Quốc đã thấy, nhân lực ngành hiện thiếu về số lượng và hạn chế về chất lượng. Việc thiếu hụt nhân lực đã được báo động trong các năm 2014, 2015 cùng với việc xây dựng và đưa vào hoạt động các dự án khu resort, khu vui chơi giải trí tầm cỡ quốc tế với quy mô vài nghìn phòng. Nếu tính bình quân chỉ riêng ngành khách sạn, mỗi phòng cần từ 1,3 đến 1,8 lao động và với số lượng phòng năm 2019 trên 9.000 phòng từ 3 sao trở lên, thì Phú Quốc cần đến gần 10.000 lao động, trong khi lao động trong khách sạn hiện nay chỉ trên 6.000 lao động. Số lượng lao động chỉ đáp ứng được trên 50% nhu cầu nhân lực. Số lượng phòng khách sạn giai đoạn 2015-2019, tăng hơn 7.500 phòng, trong khi số lượng lao động chỉ tăng có 4.000, chưa đạt được tỷ lệ 1:1 giữa lao động và phòng khách sạn. Điều này cho thấy có sự thiếu hụt lớn về số lượng lao động cho ngành khách sạn.

Về cơ cấu lao động theo trình độ chuyên môn, lao động trình độ sơ cấp hoặc chưa qua đào tạo còn chiếm tỷ lệ cao, tỷ trọng người có trình độ tay nghề (từ trung cấp đến cao đẳng) chiếm chưa đến 30% đội ngũ lao động của khách sạn. Điều này cho thấy sự mất cân đối về cơ cấu trình độ lao động, các doanh nghiệp khách sạn còn thiếu hụt nhân lực có trình độ cao.

Về cơ cấu lao động theo ngành nghề: Hiện nay, các doanh nghiệp rất khó khăn trong việc tìm kiếm nhân lực cho các ngành nghề mới như nhân viên chăm sóc sức khỏe, chăm sóc sắc đẹp, nhân viên pha chế, nhân viên an ninh, nhân viên kỹ thuật. Việc này ảnh hưởng khá lớn đến hoạt động kinh doanh của khách sạn nhất là các khách sạn từ 4 sao trở lên.

Về chất lượng lao động: Hạn chế về trình độ ngoại ngữ, trình độ công nghệ thông tin, hay thiếu hụt các kỹ năng mềm làm cho đội ngũ nhân lực khó có khả năng phát triển trong điều kiện quốc tế hóa du khách, áp dụng các tiến bộ khoa học công nghệ nhất là công nghệ 4.0 vào hoạt động kinh doanh khách sạn và khả năng phục vụ khách lưu trú.

Tất cả những hạn chế, thiếu sót về số lượng, chất lượng và cơ cấu nhân lực đã gây ra những khó khăn, cản trở hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Việc thiếu hụt nhân lực làm gián đoạn hoạt động kinh doanh, tác động tiêu cực đến chất lượng dịch vụ, làm giảm năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp, cũng như sức thu hút của điểm đến du lịch Kiên Giang.

Chính vì vậy, phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang được đặt ra như yếu tố hàng đầu, quyết định đến sự tồn tại và phát triển của doanh nghiệp. Đề tài “*Phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang*” ra đời nhằm đáp ứng nhu cầu giúp các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang tìm ra các giải pháp để đảm bảo nhu cầu nhân lực cho hoạt động kinh doanh hiện tại và trong tương lai

2. MỤC TIÊU

2.1. Mục tiêu chung

Mục tiêu chung của luận án là hoàn thiện cơ sở lý thuyết về phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp, nghiên cứu thực trạng về phát triển nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn trên địa bàn tỉnh Kiên Giang từ đó đề ra các giải pháp đáp ứng nhu cầu nhân lực cho các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang trong thời gian tới.

2.2. Mục tiêu cụ thể

- Hoàn thiện cơ sở lý thuyết về phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.
- Nghiên cứu thực trạng phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang.
- Xác định các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang.
- Đề xuất các giải pháp phát triển nguồn nhân lực ngành khách sạn tỉnh Kiên Giang.

3. CÂU HỎI NGHIÊN CỨU

- Phát triển nguồn nhân lực là gì? Nội dung của phát triển nguồn nhân lực ở các doanh nghiệp?

- Thực trạng phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang như thế nào? Mức độ đáp ứng về số lượng và chất lượng nhân viên khách sạn hiện nay ra sao?

- Phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang bị tác động bởi những nhân tố nào?

- Các giải pháp nào để phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang trong thời gian tới?

4. ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU

4.1. Đối tượng nghiên cứu:

Phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang.

4.2. Phạm vi nghiên cứu:

- Không gian nghiên cứu: Các khách sạn từ hạng 3 sao đến 5 sao trên địa bàn thành phố Phú Quốc và thành phố Rạch Giá.

- Nội dung nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực: Tập trung phân tích về số lượng, cơ cấu, chất lượng nguồn nhân lực, các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang.

- Thời gian thu thập dữ liệu thứ cấp: giai đoạn 5 năm: 2015, 2016, 2017, 2018, 2019.

5. KHÁI QUÁT VỀ PHƯƠNG PHÁP LUẬN NGHIÊN CỨU:

Nghiên cứu kết hợp giữa nghiên cứu định tính và định lượng trong đó nghiên cứu định tính là chủ đạo. Trên cơ sở nghiên cứu định tính về số lượng, chất lượng, cơ cấu nhân lực, các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang, các yếu tố cấu thành chất lượng nhân lực trong khách sạn tỉnh Kiên Giang, nghiên cứu tiến hành xây dựng các bảng câu hỏi khảo sát các nhà quản lý doanh nghiệp, người lao động 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.

5.1. Phương pháp định tính

- **Phương pháp phân loại, phân tích và hệ thống hóa lý thuyết:** Nghiên

cứu đã tiến hành nghiên cứu các công trình có liên quan đến phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp và trong doanh nghiệp khách sạn. Từ đó, hệ thống hóa các vấn đề liên quan đến phát triển nguồn nhân lực: khái niệm phát triển nguồn nhân lực, các nội dung phát triển nguồn nhân lực, các tiêu chí phát triển nguồn nhân lực, các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.

- **Phương pháp mô hình hóa:** Nghiên cứu đã xây dựng mô hình các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang. Trên cơ sở đó dự đoán mối quan hệ giữa các nhân tố và chứng minh các giả thuyết về các mối quan hệ đó.

- **Phương pháp chuyên gia:** Được thực hiện theo hai hình thức:

+ Phỏng vấn sâu các chuyên gia về các tiêu chí đánh giá về phát triển nguồn nhân lực, đánh giá chất lượng nguồn nhân lực và các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang.

+ Tổ chức Hội thảo về các tiêu chí đánh giá về phát triển nguồn nhân lực, đánh giá chất lượng nguồn nhân lực và các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang

- **Phương pháp phân tích, so sánh**

Trên cơ sở thực trạng, nghiên cứu tiến hành phân tích dưới dạng thống kê, sơ đồ hóa để mô tả, so sánh và đưa ra các nhận định về phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang.

5.2. Phương pháp định lượng

Nghiên cứu sử dụng phương pháp điều tra xã hội học.

a. Đối với các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang:

Nghiên cứu thực hiện việc khảo sát để xác định các nhân tố bên trong và bên ngoài doanh nghiệp tác động đến phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang theo thang đo Likert 5 mức độ. Phương pháp lấy mẫu theo phương pháp ngẫu nhiên xác suất phân tầng. Nghiên cứu tiến hành khảo sát 400 mẫu (gồm có 140 nhà quản lý các khách sạn từ 3 đến 5 sao trên địa bàn tỉnh Kiên Giang và 310 người lao động đang làm việc tại các khách sạn từ 3 đến 5 sao

trên địa bàn tỉnh Kiên Giang), có 379 mẫu khảo sát đủ điều kiện đưa vào nghiên cứu (101 phiếu khảo sát của nhà quản lý khách sạn và 278 phiếu của người lao động

b. Đối với đánh giá về chất lượng nguồn nhân lực các khách sạn tỉnh Kiên Giang

Đối với khảo sát về chất lượng lao động các doanh nghiệp khách sạn hiện nay, nghiên cứu tiến hành khảo sát 120 khách du lịch (theo phương pháp ngẫu nhiên thuận tiện) và có 111 phiếu khảo sát đạt yêu cầu. Đồng thời, nghiên cứu khảo sát thêm 379 mẫu từ các nhà quản lý và lao động tại các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang. Tổng cộng có 490 phiếu đánh giá về chất lượng nguồn nhân lực các khách sạn tỉnh Kiên Giang.

6. NHỮNG ĐÓNG GÓP MỚI CỦA LUẬN ÁN

Luận án về phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang được thực hiện trong bối cảnh ngành du lịch đang trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của cả nước. Riêng Kiên Giang, luận án góp phần nghiên cứu, cởi “nút thắt” trong phát triển ngành khách sạn nói riêng từ đó tác động đến phát triển ngành du lịch của tỉnh nhà. Luận án đã có những đóng góp mới sau:

6.1. Về mặt lý thuyết:

- Nghiên cứu đã góp phần xâu chuỗi lý thuyết về phát triển nguồn nhân lực và các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.

- Nghiên cứu đã bổ sung nghiên cứu về đặc điểm văn hóa của người dân Kiên Giang một cách cụ thể vào nhân tố tác động đến nguồn nhân lực trong doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang. Với đặc điểm văn hóa của người dân Kiên Giang đã tác động đến chính sách đãi ngộ cũng như phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang. Đây là điểm mới về lý thuyết mà trước đây các nghiên cứu khác chưa được đề cập cụ thể.

- Nhân khẩu học theo điều kiện địa phương Kiên Giang cũng được tác giả đưa vào nghiên cứu như một nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang. Do đặc điểm về trình độ dân trí thấp so với mặt bằng chung cả nước, nghiên cứu cho thấy lao động Kiên Giang cần được các doanh nghiệp đào tạo tốt hơn để đảm bảo phát triển nguồn nhân lực theo yêu

cầu doanh nghiệp.

- Nghiên cứu đã bổ sung cho thấy sự khác biệt về cấu trúc tổ chức của các khách sạn ở các hạng 3 sao, 4 sao và 5 sao trên địa bàn tỉnh Kiên Giang. Nghiên cứu đã góp thêm về mặt lý thuyết cho thấy các khách sạn hạng sao càng cao, cấu trúc càng phức tạp và nhiều bộ phận chức năng hơn.

6.2. Về mặt thực tiễn:

- Nghiên cứu đã kết hợp các xu hướng hiện đại về phát triển ngành khách sạn tác động đến phát triển nguồn nhân lực của doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang. Nghiên cứu cho thấy xu thế và nhu cầu phát triển du lịch như một xu thế khách quan tác động đến đào tạo và các chính sách đãi ngộ, thu hút lao động của doanh nghiệp.

- Nghiên cứu cũng đã kết hợp xu thế toàn cầu hóa trong đó có cộng đồng Kinh tế ASEAN đã tác động đến phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang. Nghiên cứu đã chỉ ra thực trạng về tuyển dụng lao động nước ngoài đến làm việc tại các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang, từ đó đề xuất giải pháp phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao cho doanh nghiệp.

- Nghiên cứu đã tiến hành nghiên cứu phát triển nguồn nhân lực trong lĩnh vực kinh doanh cụ thể trên địa bàn tỉnh Kiên Giang. Qua nghiên cứu đã đưa ra các giải pháp phát triển nguồn nhân lực cho các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang cũng như các kiến nghị cho các bên liên quan trong phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang.

7. HẠN CHẾ CỦA LUẬN ÁN

Luận án tập trung nghiên cứu chung cho cả ba nhóm khách sạn từ 3 đến 5 sao. Thực tế các doanh nghiệp hạng sao càng cao, phát triển nguồn nhân lực sẽ có nhiều nội dung nghiên cứu sâu hơn. Nếu được nghiên cứu riêng lẻ cho từng nhóm khách sạn cho từng hạng sao thì nghiên cứu sẽ hoàn thiện hơn.

Hơn nữa, ngành nghề trong khách sạn cũng khá đa dạng, nghiên cứu chỉ tập trung về nguồn nhân lực nói chung, chưa phân tích cụ thể về nguồn nhân lực của từng nghiệp vụ trong khách sạn. Hướng nghiên cứu tiếp theo có thể thực hiện việc nghiên cứu riêng cho phát triển nguồn nhân lực của từng nghiệp vụ trong các khách sạn.

8. KẾT CẤU CỦA LUẬN ÁN

Chương 1: Tổng quan các công trình khoa học liên quan đến đề tài luận án.

Chương 2: Cơ sở lý thuyết về phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.

Chương 3: Thực trạng phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tại tỉnh Kiên Giang.

Chương 4: Đề xuất giải pháp và kiến nghị phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang.

CHƯƠNG 1

TỔNG QUAN CÁC CÔNG TRÌNH KHOA HỌC LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI LUẬN ÁN

1.1. CÁC CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU TRONG VÀ NGOÀI NƯỚC

1.1.1. Phát triển nguồn nhân lực

Trong nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực và lý thuyết nền tảng về phát triển nguồn nhân lực của Richard A. Swanson (2001), tác giả đã lý giải lý thuyết về phát triển nguồn nhân lực được dựa trên ba nền tảng lý thuyết, đó là: lý thuyết tâm lý, lý thuyết kinh tế và lý thuyết hệ thống. Trong đó, lý thuyết kinh tế được coi là nền tảng chính giúp giải thích về giá trị của con người trong hệ thống cũng như làm thế nào để phát triển kỹ năng và năng lực của con người mang đến cho tổ chức. Lý thuyết hệ thống xem xét vấn đề phát triển nguồn nhân lực trong một tổng thể các thành phần của tổ chức. Lý thuyết tâm lý xem xét phát triển nguồn nhân lực dưới góc độ con người thông qua hành vi và văn hóa, lý thuyết này giải thích cách thức con người tương tác với môi trường làm việc và cách họ xử lý các thông tin. Nghiên cứu của Swanson cũng cho thấy, để mô hình ba chân của phát triển nguồn nhân lực được kết nối chặt chẽ với nhau thông qua mục tiêu chung đó là hiệu suất. Theo Swanson, mục đích của mô hình là giải thích việc cải tiến hiệu suất quan trọng như thế nào đối với quá trình kinh doanh và nó là thứ kết nối phát triển nguồn nhân lực với quá trình đó [96]

Trong nghiên cứu về lý thuyết phát triển nguồn nhân lực và triết học của C.Hughes và M.Y. Byrd, đã đề cập đến nghiên cứu của Gosney. Bổ sung vào lý thuyết nền tảng của phát triển nguồn nhân lực, Gosney (2014) đề nghị rằng, lĩnh vực triết học có ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực kể cả về mặt lý thuyết và thực tế. Trong mô hình về phát triển nguồn nhân lực, Gosney cho rằng, phát triển nguồn nhân lực được đặt trong bối cảnh lịch sử cụ thể và nó bị ảnh hưởng bởi chủ nghĩa kinh nghiệm, chủ nghĩa nhân văn và chủ nghĩa cấu trúc. Điều này tạo cơ hội cho các lý thuyết mới có thể phát sinh. Phát triển nguồn nhân lực về lý thuyết và thực tiễn có sự trùng lặp và bị ảnh hưởng bởi áp lực kinh tế, môi trường bên trong

và bên ngoài của tổ chức. [61].

Cả hai công trình nghiên cứu tập trung vào các khía cạnh khác nhau của phát triển nguồn nhân lực để đưa ra các lý thuyết nền tảng về phát triển nguồn nhân lực. Hai nghiên cứu trên cố gắng trình bày trọn vẹn nền tảng tác động đến phát triển nguồn nhân lực. Tùy theo mục đích nghiên cứu, các tác giả có thể lựa chọn các nền tảng lý thuyết phù hợp.

Theo Rosemary Hill (2000), mô hình phát triển nhân lực ở các tổ chức nhỏ theo mô hình IIP gồm 3 bước: hoạch định, thực hiện và đo lường, thường không được tuân thủ đầy đủ các yêu cầu. Có doanh nghiệp không quan tâm đến việc đào tạo và phát triển nhân viên, có doanh nghiệp nhận ra tầm quan trọng nhưng không thực hiện, có doanh nghiệp có thực hiện nhưng chưa hoàn chỉnh. Theo tác giả các yếu tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp nhỏ là: chi phí trong đào tạo, giữ chân nhân viên qua đào tạo, chiến lược phát triển của doanh nghiệp, nhà quản trị nguồn nhân lực, sự kết hợp trong đội nhóm,... Nghiên cứu của tác giả đã cho thấy cái nhìn tổng quát về phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp vừa và nhỏ ở cả góc độ nhìn nhận của nhà quản lý, cách thức thực hiện và việc đánh giá về phát triển nguồn nhân lực. Tác giả tập trung nghiên cứu theo phương pháp định tính để đánh giá thực trạng công tác phát triển nguồn nhân lực của các doanh nghiệp vừa và nhỏ ở nước Anh. [95]

Trao đổi về phát triển nguồn nhân lực, trong ấn bản “Phát triển nguồn nhân lực” xuất bản lần thứ 6, Jon M.Werner và Randy L.DeSimone (2011) đã trình bày các khái niệm về phát triển nguồn nhân lực, phân biệt giữa phát triển nguồn nhân lực và quản lý nguồn nhân lực, nhận diện các chức năng chính của phát triển nguồn nhân lực, mô tả sự kết nối giữa phát triển nguồn nhân lực với mục tiêu và chiến lược của tổ chức, nhận biết những giai đoạn trong tiến trình đào tạo và phát triển nguồn nhân lực. Nghiên cứu của tác giả đã đưa ra những nội dung cơ bản về mặt lý thuyết cho nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực. [78]

Nghiên cứu năm 2006 của Kelly, DJ (2006) về phát triển nguồn nhân lực cho doanh nghiệp và phát triển nhân lực đã so sánh đối chiếu phát triển nguồn nhân lực theo định hướng chung và định hướng doanh nghiệp; cũng như sự tham gia của

doanh nghiệp vào sự phát triển nguồn nhân lực thông qua việc thực hiện trách nhiệm xã hội. Nghiên cứu cũng đưa ra ba điển hình của doanh nghiệp sản xuất thép ở Brazil, Hàn Quốc và Ấn Độ. Qua nghiên cứu ba điển hình cho thấy, bên cạnh hoạt động tài trợ, đầu tư, thành lập các trường học cho cộng đồng, công ty POSCO (Hàn Quốc) tạo điều kiện cho mỗi nhân viên có từ 5 đến 10 ngày mỗi năm để tham gia các khóa học mà họ tự lựa chọn; USIMINAS (Brazil) cung cấp các khóa học miễn phí từ sơ đến trung cấp cho nhân viên; TATA Steel (Ấn Độ) cung cấp thêm các khóa học về đạo đức, chống phân biệt đối xử. Nghiên cứu cho thấy mối liên quan giữa doanh nghiệp với môi trường và xã hội trong phát triển nguồn nhân lực. [65].

Qua các nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực cho thấy, nền tảng lý thuyết về phát triển nguồn nhân lực 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. Đối với nghiên cứu của luận án này, các khía cạnh về kinh tế, hành vi và hệ thống được tác giả đưa vào sử dụng trong nghiên cứu của mình, cụ thể:

- Nghiên cứu thực trạng phát triển nguồn nhân lực một cách hệ thống: số lượng, chất lượng và cơ cấu.

- Lý thuyết về hành vi và lý thuyết kinh tế được áp dụng qua các tiêu chí đánh giá chất lượng nhân lực, các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.

1.1.2. Chất lượng nguồn nhân lực

Chất lượng nhân lực thường được đánh giá qua trình độ học vấn, chuyên môn, thái độ và các kỹ năng mềm khác. Tùy theo từng loại hình doanh nghiệp mà các nghiên cứu tập trung lựa chọn các tiêu chí phù hợp đánh giá về chất lượng nhân lực. Cụ thể:

- Theo nghiên cứu của tác giả Lê Thị Mỹ Linh (2009) khi nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Việt Nam, tác giả tập trung phân tích về cơ cấu lao động trong doanh nghiệp theo trình độ năng lực và vị trí việc làm [17].

- Theo Hoàng Xuân Hiệp (2013) trong nghiên cứu về chất lượng vốn nhân

lực của doanh nghiệp may Việt Nam, tác giả cho rằng: chất lượng vốn nhân lực là mức độ mà tập hợp các đặc tính của vốn nhân lực tạo cho vốn nhân lực khả năng thỏa mãn những nhu cầu đặt ra hoặc tiềm ẩn. Căn cứ theo nghiên cứu trước, tác giả đề xuất bảy yếu tố đánh giá về chất lượng vốn nhân lực trong doanh nghiệp may Việt Nam bao gồm: đầu tư tài chính cho giáo dục, số năm đi học, số năm kinh nghiệm, thu nhập bình quân, tốc độ tăng thu nhập, năng suất lao động, và tỷ lệ biến động lao động [13].

- Trong nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực trong lĩnh vực ngân hàng, tác giả Vũ Văn Thực (2015) đã đưa ra các yếu tố đánh giá về chất lượng nguồn nhân lực bao gồm kỹ năng ngoại ngữ, tin học, kiến thức về kinh tế - tài chính và giao tiếp [37].

- Đề án phát triển nguồn nhân lực tỉnh Điện Biên đến năm 2020 đánh giá chất lượng nguồn nhân lực về thể chất, trình độ học vấn và trình độ chuyên môn [43].

- Tác giả Trương Ngọc Khánh, Nguyễn Thị Kim Anh (2015) đưa ra ba yếu tố đánh giá chất lượng nguồn nhân lực các doanh nghiệp kinh doanh thủy sản tỉnh Kiên Giang đó là sức chịu đựng dẻo dai của nhân viên, trình độ chuyên môn nghiệp vụ của nhân viên và tinh thần sáng khoái trong công việc [15].

- Nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp Nhà nước, tác giả Nguyễn Thị Lê Trâm cũng đưa ra các tiêu chí về chất lượng nhân lực như khả năng làm việc nhóm, tính chuyên nghiệp, khả năng sử dụng ngoại ngữ [33].

- Luận án tiến sĩ Nguyễn Phan Thu Hằng (2017) về phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao tại Tập đoàn Dầu khí Việt Nam đã phân tích chất lượng nguồn nhân lực gồm bốn yếu tố: phẩm chất – thái độ, kiến thức, kỹ năng và thể lực [12].

- Tác giả Nguyễn Hữu Hòa và Nguyễn Thị Mỹ Diệu (2016) đã so sánh chất lượng nhân lực qua chỉ tiêu về trình độ học vấn và tỷ lệ qua đào tạo [11].

- Đề án phát triển nguồn nhân lực tỉnh Kiên Giang đến năm 2020 đã đánh giá chất lượng nhân lực thông qua các chỉ tiêu: cán bộ đầu ngành, tỷ lệ qua đào tạo, tính chuyên nghiệp, khả năng làm việc độc lập, trình độ ngoại ngữ, trình độ tin học [9].

- Nghiên cứu của Nguyễn Thị Hoàng Quyên trong đề tài nghiên cứu khoa học cấp tỉnh về cung ứng nhân lực cho Phú Quốc giai đoạn 2016-2020, đã dựa trên

trình độ học vấn, trình độ chuyên môn, trình độ ngoại ngữ, trình độ tin học, các kỹ năng mềm và việc tiếp cận công việc của người mới tốt nghiệp để đánh giá chất lượng nguồn nhân lực [25].

- Nghiên cứu của Dự án EU (2012) về phân tích nhu cầu nguồn nhân lực và đào tạo của ngành du lịch Việt Nam năm 2012 đã tập trung phân tích các kỹ năng cần thiết của nhân viên ngành khách sạn bao gồm: Kỹ năng dịch vụ khách hàng, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng ngoại ngữ, kỹ năng bán hàng, kỹ năng IT, kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng lãnh đạo, kỹ năng kỹ thuật, kỹ năng quản lý, kỹ năng quản lý môi trường, kỹ năng lập kế hoạch. Đồng thời, nghiên cứu cũng đánh giá cao năng lực ngoại ngữ là yêu cầu bắt buộc đối với nhân viên khách sạn [2].

- Nghiên cứu của Samart Plangpraamool (2012) về phát triển nhân lực ngành khách sạn đã phân tích nhu cầu đào tạo nhân lực quản lý khách sạn với năm kỹ năng: Kỹ năng giao tiếp, kỹ năng lãnh đạo, kỹ năng nhận thức, kỹ năng quản trị và kỹ năng chuyên môn. Bên cạnh đó, tác giả còn khảo sát việc đào tạo các kỹ năng, kiến thức khác ở khách sạn 5 sao như: kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng hoạch định chiến lược, kiến thức marketing, kiến thức quản lý, kiến thức kế toán, kiến thức công nghệ thông tin. Điều này cho thấy, tác giả nhấn mạnh đến chất lượng nguồn nhân lực một cách toàn diện [99].

- Tổng hợp các nghiên cứu về chất lượng nguồn nhân lực tại của ngành khách sạn, tác giả Arustei Carmen Claudia (2013) đã khuyến nghị ba thành phần và các yếu tố đánh giá chất lượng nguồn nhân lực trong ngành khách sạn. Ba thành phần chính bao gồm: Năng lực của người lao động, bề ngoài của người lao động và cuối cùng là hành vi và thái độ của người lao động. Qua nghiên cứu, tác giả khẳng định đây là các yếu tố quan trọng đánh giá chất lượng nhân viên ngành khách sạn [55].

Tóm lại, các tác giả đã đưa ra nhiều tiêu chuẩn khác nhau để đánh giá chất lượng nguồn nhân lực, bao gồm yếu tố thể lực (Trương Ngọc Khánh), Năng lực chuyên môn (Nguyễn Thị Lê Trâm, Arustei), phẩm chất đạo đức (Nguyễn Hữu Hòa, Nguyễn Phan Thu Hằng, Arustei), Khả năng ngoại ngữ - Tin học (Dự án EU, Nguyễn Thị Lê Trâm, Nguyễn Hữu Hòa, Arustei), các kỹ năng mềm khác (Dự án EU, Nguyễn Thị Lê Trâm, Nguyễn Hữu Hòa, Arustei). Riêng ở lĩnh vực kinh doanh

du lịch trong đó có nhà hàng – khách sạn, chất lượng nguồn nhân lực được đánh giá cao thông qua các kỹ năng mềm đặc biệt là khả năng ngoại ngữ (Dự án EU). Có thể thấy, chất lượng nguồn nhân lực tùy theo đặc điểm của ngành kinh doanh mà được đánh giá theo các tiêu chí phù hợp.

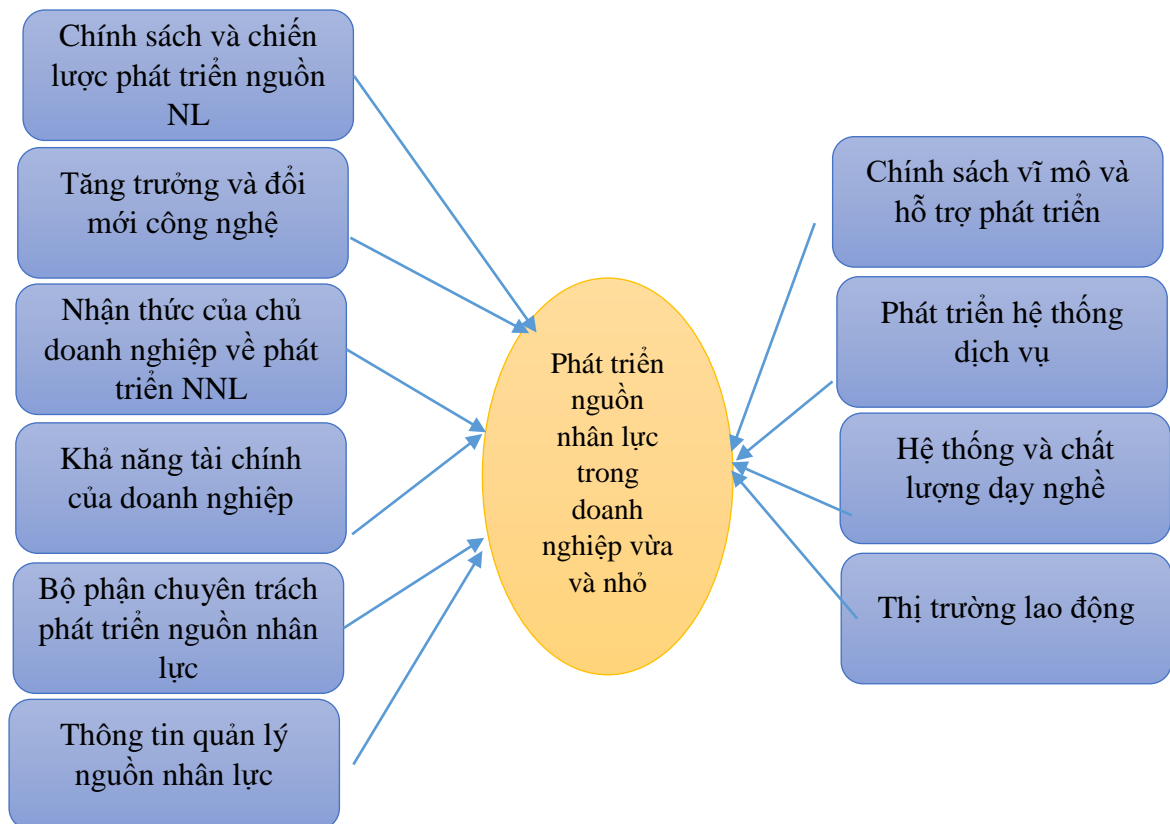
Đối với nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang, tác giả kế thừa các tiêu chuẩn đánh giá về chất lượng nguồn nhân lực của các nghiên cứu trước bao gồm: kiến thức, kỹ năng và thái độ của người lao động. Đồng thời, nghiên cứu bổ sung thêm các yêu cầu về nhân lực cho doanh nghiệp khách sạn như: ngoại ngữ, tin học và các kỹ năng mềm khác.

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

Để tìm ra các giải pháp nhằm phát triển nguồn nhân lực, các tác giả thường tập trung nghiên cứu sâu các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực. Qua các nghiên cứu, các tác giả tập trung phân tích các nhân tố cả về bên trong và bên ngoài doanh nghiệp. Cụ thể, một số các công trình tiêu biểu như sau:

- **Luận án Tiến sĩ của tác giả Lê Thị Mỹ Linh (2009)** về phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp vừa và nhỏ ở Việt Nam trong quá trình hội nhập kinh tế đã trình bày các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực. Luận án đã phân tích cả yếu tố bên trong và bên ngoài doanh nghiệp trong tác động đến phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp vừa và nhỏ. Cụ thể, các nhân tố bên trong doanh nghiệp tác động đến phát triển nguồn nhân lực của doanh nghiệp vừa và nhỏ ở Việt Nam bao gồm chính sách và chiến lược phát triển nguồn nhân lực, tăng trưởng và đổi mới công nghệ, nhận thức của chủ doanh nghiệp về phát triển nguồn nhân lực, khả năng tài chính của doanh nghiệp, bộ phận chuyên trách nguồn nhân lực, cơ sở thông tin quản lý nguồn nhân lực. Đối với các nhân tố bên ngoài, tác giả đưa ra các nhân tố sau: chính sách vĩ mô và sự hỗ trợ phát triển doanh nghiệp vừa và nhỏ, sự phát triển của hệ thống dịch vụ phát triển kinh doanh, hệ thống cơ sở dạy nghề và chất lượng dạy nghề, thị trường lao động. Tuy nhiên, luận án chỉ áp dụng đa phần phương pháp định tính nhằm đánh giá công tác phát triển nguồn nhân lực tại các doanh nghiệp vừa và nhỏ ở Việt Nam. Các thành phần hay các biến đánh giá cho phát triển nguồn nhân lực chưa được cụ thể hóa cũng như chưa hình thành mô

hình để đánh giá cụ thể các nhân tố tác động. Từ đó đưa ra các giải pháp phát triển nguồn nhân lực [17]



Hình 1.1: Sơ đồ các nhân tố ảnh hưởng phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp vừa và nhỏ

- Tác giả Nguyễn Long Giao năm 2013 trao đổi về các nhân tố ảnh hưởng đến Phát triển nguồn nhân lực hiện nay đã cho thấy có các nhân tố sau: Kinh tế - xã hội; Giáo dục – đào tạo; Khoa học – Công nghệ; Truyền thống lịch sử và giá trị văn hóa; Toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế. Trong bài viết tác giả cho rằng nhân tố Kinh tế - xã hội là nhân tố có liên quan đến phát triển nguồn nhân lực. Phát triển nguồn nhân lực được đặt trong bối cảnh kinh tế - xã hội và có quan hệ nhân quả với kinh tế - xã hội. Nếu kinh tế - xã hội phát triển sẽ có điều kiện để đầu tư và phát triển nguồn nhân lực, ngược lại phát triển nguồn nhân lực là yếu tố quan trọng đóng góp vào sự phát triển kinh tế - xã hội. Giáo dục – đào tạo là yếu tố trực tiếp tác động đến phát triển nguồn nhân lực. Giáo dục – đào tạo hình thành nên tri thức và phẩm chất của người lao động – yếu tố quyết định chất lượng nguồn nhân lực. Khoa học – công nghệ làm thay đổi cơ cấu lao động, cơ cấu ngành nghề. Nhiều ngành nghề cũ mất

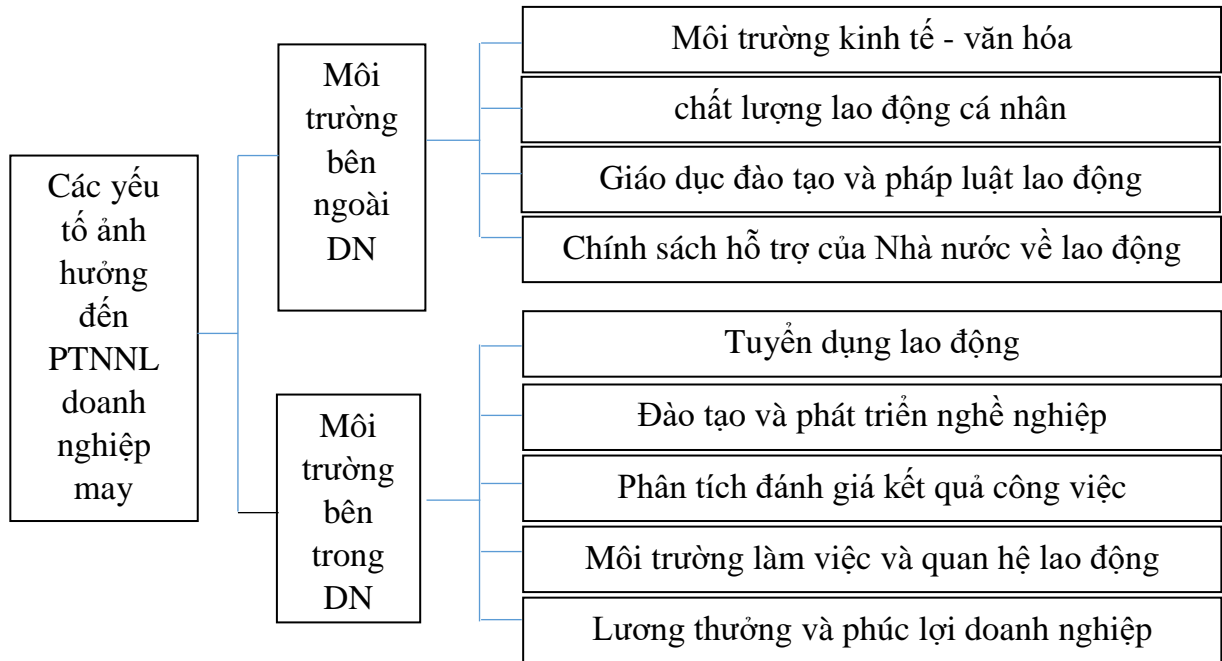
đi, nhiều ngành nghề mới được mở ra, lao động trí óc dần thay thế lao động chân tay. Truyền thống lịch sử, văn hóa là yếu tố cơ bản tác động đến đạo đức, nhân cách của người lao động. Toàn cầu hóa và hội nhập đặt ra nhiều yêu cầu mới cho nhân lực từ đó tác động đến công tác phát triển nguồn nhân lực. Bài viết của tác giả chủ yếu tập trung vào các nhân tố mang tính vĩ mô chưa phát triển các nhân tố bên trong doanh nghiệp. [8].

- **Luận án Tiến sĩ về “Nâng cao chất lượng vốn nhân lực của doanh nghiệp may Việt Nam”, tác giả Hoàng Xuân Hiệp năm 2013** đã đưa ra các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng vốn nhân lực của doanh nghiệp may. Luận án đã nghiên cứu 6 nhân tố tác động đến phát triển vốn nhân lực trong doanh nghiệp là đào tạo chính quy, quản trị doanh nghiệp, nhu cầu vốn nhân lực của doanh nghiệp, nhân khẩu học, hoàn cảnh gia đình và chính sách của Chính phủ. Nghiên cứu của tác giả cho thấy có sự chênh lệch giữa nhu cầu vốn nhân lực và công tác đào tạo nhân lực tại các cơ sở đào tạo cũng như nghiên cứu cho thấy chất lượng nguồn nhân lực trong ngành dệt may Việt Nam còn thấp. Luận án đã trình bày sâu các nhân tố tác động đến vốn nhân lực của ngành may Việt Nam, tuy nhiên tác giả chưa sử dụng các phương pháp thống kê như phân tích nhân tố hay hồi quy tương quan để thấy rõ mối quan hệ giữa các nhân tố đến phát triển vốn nhân lực của các doanh nghiệp [13].

- Tác giả **Trương Ngọc Khánh, Nguyễn Thị Kim Anh năm 2015** cho rằng: Chính sách thu hút nguồn nhân lực chưa hoàn chỉnh, chưa hấp dẫn để thu hút nhân tài; Chế độ bố trí, sử dụng nguồn nhân lực còn yếu kém, nặng tính chủ quan, áp đặt; Chế độ đào tạo và đào tạo lại còn yếu kém; Các chính sách khuyến khích vật chất, tinh thần còn hạn chế; đã tác động đến thực trạng nguồn nhân lực các doanh nghiệp thủy sản tỉnh Kiên Giang [15].

- **Luận án Tiến sĩ Kinh tế của nghiên cứu sinh Nguyễn Thanh Vũ (2016)**, nghiên cứu 9 nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp may tỉnh Tiền Giang, gồm có: Môi trường kinh tế - văn hóa; chất lượng lao động cá nhân; Giáo dục đào tạo và pháp luật lao động; Chính sách hỗ trợ của Nhà nước về lao động; Tuyển dụng lao động; Đào tạo và phát triển nghề nghiệp; Phân tích đánh giá kết quả công việc; Môi trường làm việc và quan hệ lao động; Lương thưởng và

phúc lợi doanh nghiệp. Nghiên cứu của tác giả đã phân tích các nhân tố kể cả bên trong và bên ngoài doanh nghiệp tác động đến phát triển nguồn nhân lực. Luận án tập trung phân tích dưới góc độ ngành đơn lẻ [51].

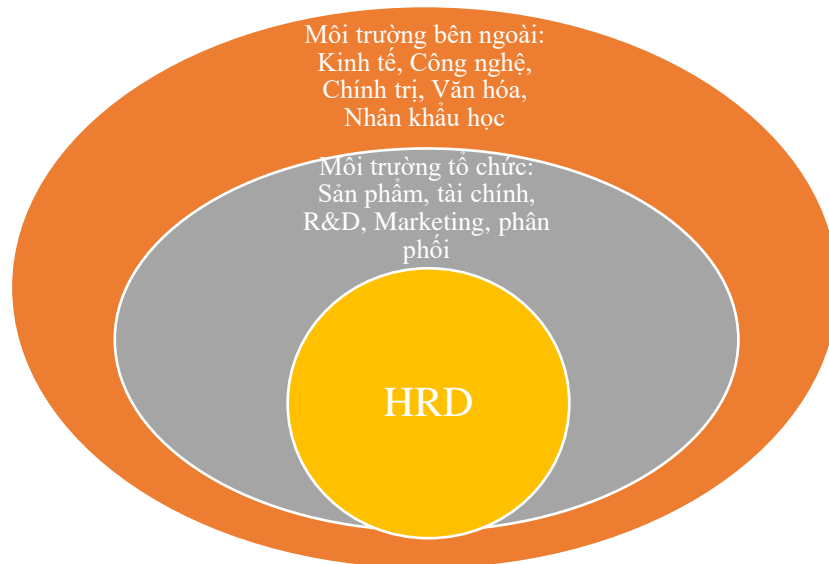


Hình 1.2: Sơ đồ các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp may tỉnh Tiền Giang

- **Luận án Tiến sĩ Kinh tế năm 2017 của Nguyễn Phan Thu Hằng** với đề tài “Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao tại Tập đoàn Dầu khí Việt Nam đến năm 2025” đã nghiên cứu sâu sắc các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao tại Tập đoàn Dầu khí Việt Nam, bao gồm: Đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao, chính sách sử dụng nguồn nhân lực chất lượng cao, điều kiện làm việc của nhân lực chất lượng cao, chế độ đãi ngộ nhân lực chất lượng cao. Luận án mặc dù phân tích sâu các nhân tố tác động bên trong doanh nghiệp nhưng chưa đề cập đến các nhân tố bên ngoài doanh nghiệp [12].

- **Quyển sách về Phát triển nguồn nhân lực – Học tập cho tổ chức và cá nhân của tác giả John P. Wilson (1999):** Quyển sách gồm có sáu phần chính, tập trung vào các nội dung về giáo dục, đào tạo và phát triển của tổ chức và cá nhân. Tác giả đã tập trung làm rõ các nội dung về vai trò của giáo dục, đào tạo và phát triển trong tổ chức; nhận định nhu cầu và hoạch định việc giáo dục, đào tạo và phát

triển; Tổ chức và đánh giá việc giáo dục, đào tạo và phát triển trong tổ chức; Quản lý các chức năng phát triển nguồn nhân lực trong tổ chức. Sách về phát triển nguồn nhân lực của tác giả John P. Wilson giúp cho người đọc phân biệt rõ các khái niệm giáo dục, tập huấn, đào tạo, đồng thời chỉ rõ các tác động của các yếu tố bên trong và bên ngoài của tổ chức tác động đến phát triển nguồn nhân lực [79].



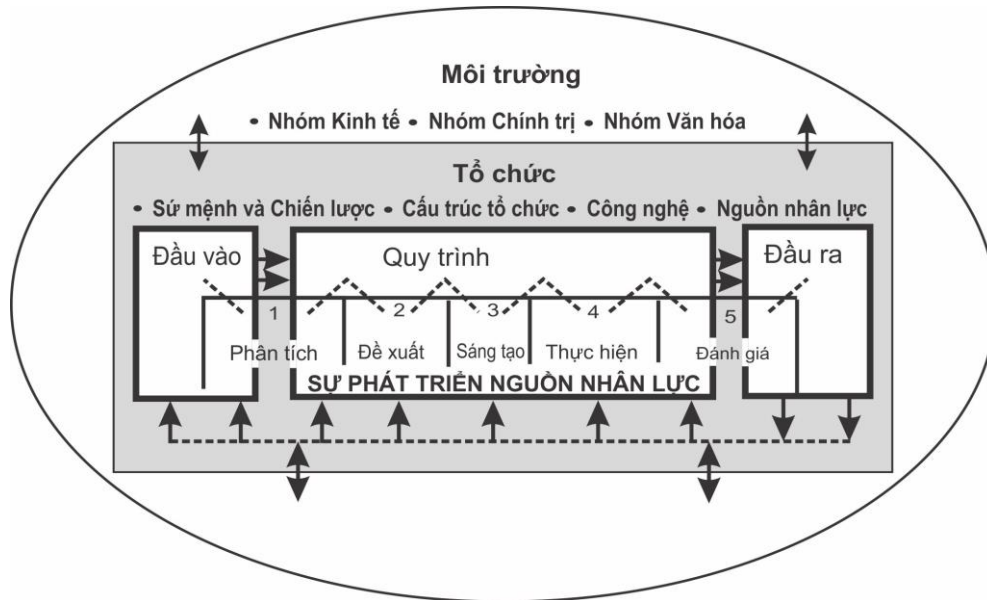
Hình 1.3: Các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực của tổ chức của John P. Wilson

Đồng thời công trình cũng cho thấy mối quan hệ giữa phát triển nguồn nhân lực và quản trị nhân lực. Qua đó, cho thấy ba lĩnh vực chính trong phát triển nguồn nhân lực là phát triển cá nhân, phát triển nghề nghiệp – phát triển nhóm và phát triển tổ chức. Quyển sách này cũng trình bày khá chi tiết mục tiêu đạt được sau mỗi chương và tóm tắt ý chính của từng chương.

Tuy nhiên, qua nghiên cứu, tác giả chưa đánh giá sâu về công tác phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp hiện nay cũng như chưa cho độc giả thấy được những hạn chế trong công tác phát triển nguồn nhân lực hiện nay trong các doanh nghiệp.

- **Quyển sách Nền tảng của phát triển nguồn nhân lực của Richard A.Swanson và Elwood F. Holton III năm 2008** trình bày những vấn đề cơ bản, liên quan đến phát triển nguồn nhân lực như: khái niệm về phát triển nguồn nhân lực, mô hình tổng quát về phát triển nguồn nhân lực, lịch sử của phát triển nguồn

nhân lực, phát triển nhân lực thông qua đào tạo và phát triển cá nhân, phát triển nguồn nhân lực trong thế kỷ 21. Sách của tác giả cũng cho thấy các tác nhân tác động đến hoạt động phát triển nguồn nhân lực trong tổ chức gồm các yếu tố bên trong và bên ngoài tổ chức [97].



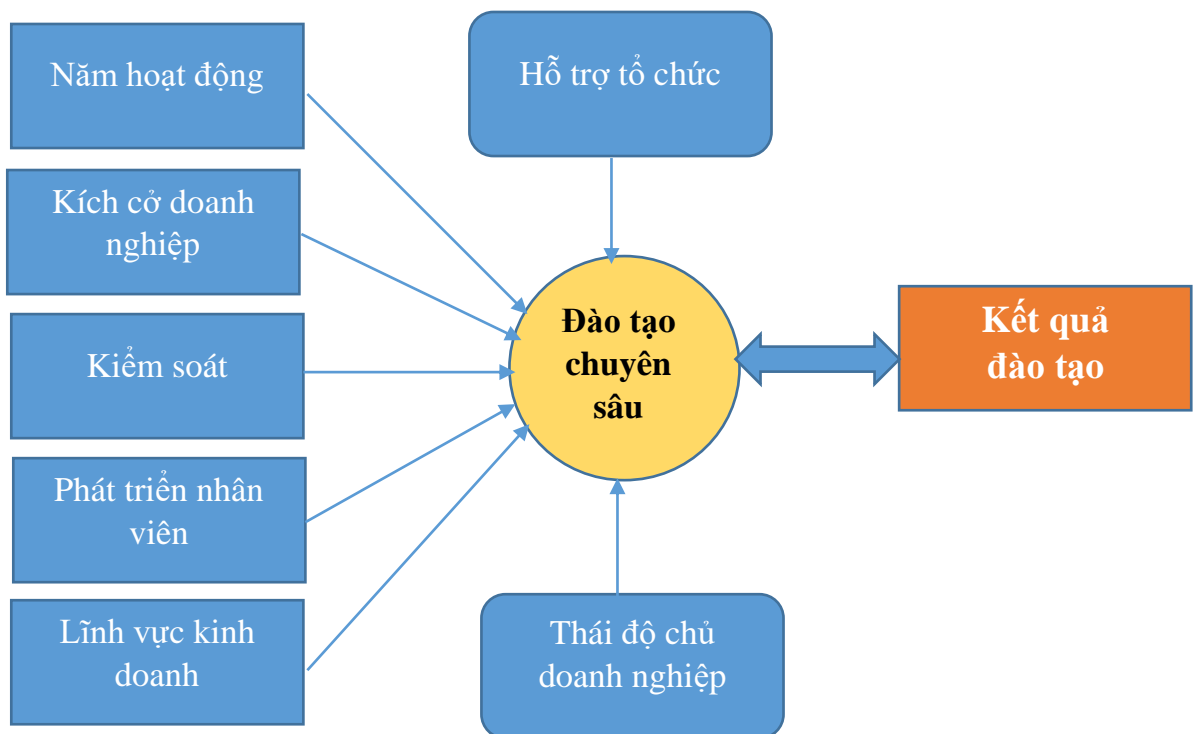
Hình 1.4: Các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực theo Richard A. Swanson và Elwood F. Holton

Quyển sách về phát triển nguồn nhân lực của Richard A. Swanson và Elwood F. Holton III thích hợp cho độc giả là sinh viên của các trường đại học, học viên cao học, nghiên cứu sinh cũng như những độc giả mong muốn có được cái nhìn tổng quát về phát triển nguồn nhân lực trong tổ chức.

Tuy nhiên, công trình nghiên cứu này, chủ yếu tập trung vào mảng phát triển về lĩnh vực học tập của cá nhân và tổ chức. Việc đề cập đến các lĩnh vực có liên quan, tác động đến phát triển nguồn nhân lực như các chính sách khuyến khích, hỗ trợ người lao động hay phát triển môi trường làm việc ít hoặc không có.

- Theo **Aruna Gamage năm 2008** trong nghiên cứu các nhân tố tác động đến đào tạo và phát triển trong các doanh nghiệp vừa và nhỏ - doanh nghiệp ngành sản xuất ở Nhật. Tại Nhật Bản, các doanh nghiệp vừa và nhỏ chiếm tỷ trọng khá lớn và tạo ra hơn ba mươi triệu việc làm hàng năm. Mặc dù có bước phát triển ngoạn mục, tuy nhiên, ít có các nghiên cứu về hoạt động đào tạo và phát triển trong các

doanh nghiệp sản xuất vừa và nhỏ tại nước này. Việc nghiên cứu này không chỉ hạn chế bởi chính doanh nghiệp mà còn ít được sự quan tâm của các nhà nghiên cứu. Qua các nghiên cứu cho thấy, tỷ lệ thất bại của các doanh nghiệp sẽ giảm xuống nếu doanh nghiệp thực hiện các hoạt động đào tạo và phát triển. Chính vì vậy, nghiên cứu tập trung vào việc tìm kiếm các nhân tố tác động đến hoạt động đào tạo và phát triển của các doanh nghiệp vừa và nhỏ ở Nhật Bản. Tác giả đã lựa chọn cho thấy các nhân tố tác động đến đào tạo và phát triển bao gồm số năm hoạt động, kích cỡ của doanh nghiệp, bản chất của việc kiểm soát, những thay đổi trong công việc, hỗ trợ của tổ chức và thái độ của người quản lý đối với việc đào tạo. Kết quả nghiên cứu của tác giả cho thấy hỗ trợ của tổ chức và thái độ của người quản lý đối với việc đào tạo có tác động lớn đến việc đào tạo và phát triển của các doanh nghiệp. Nghiên cứu đã tìm ra các nhân tố cơ bản bên trong doanh nghiệp có tác động đến hoạt động đào tạo và phát triển, trên cơ sở đó đề xuất các giải pháp phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp vừa và nhỏ ở Nhật. Tuy nhiên, nghiên cứu chỉ tập trung vào các nhân tố bên trong doanh nghiệp, chưa nghiên cứu các nhân tố bên ngoài tác động đến phát triển nguồn nhân lực của doanh nghiệp [57].



Hình 1.5: Các nhân tố tác động đến đào tạo và phát triển trong doanh nghiệp theo Aruna Gamage

- Mô hình nghiên cứu về thực hành các yếu tố phát triển nguồn nhân lực: trường hợp ngành công nghiệp sản xuất của Thổ Nhĩ Kỳ của **Harun Ozturk** và **Hatice Ozutku năm 2009**, đã được thực hiện lấy số liệu của 219 doanh nghiệp. Các nhân tố liên quan đến hoạt động phát triển nguồn nhân lực mà tác giả đề xuất bao gồm: tuyển dụng và lựa chọn nhân sự, đào tạo và phát triển, phúc lợi và chi trả, hoạt động đánh giá, phát triển nghề nghiệp và mối quan hệ giữa các ngành trong bối cảnh bên trong và bên ngoài các doanh nghiệp. Nghiên cứu mong muốn tìm ra mối quan hệ giữa hoạt động phát triển nhân lực với các nhân tố bên trong và bên ngoài doanh nghiệp. Qua nghiên cứu của tác giả cho thấy, hoạt động phát triển nguồn nhân lực của các doanh nghiệp ngành công nghiệp sản xuất của Thổ Nhĩ Kỳ bị ảnh hưởng bởi các yếu tố quan trọng bên trong doanh nghiệp như: lãnh đạo cấp cao, chiến lược của doanh nghiệp, hoạt động hợp tác, kích thích của doanh nghiệp; các yếu tố quan trọng bên ngoài doanh nghiệp bao gồm: pháp luật và đặc điểm ngành kinh doanh. Nghiên cứu của tác giả đã bổ sung thêm một số các yếu tố như đặc thù ngành kinh doanh, kích thích hay độ tuổi của doanh nghiệp. Tuy nhiên, do nghiên cứu chung cho cả ngành công nghiệp sản xuất nên một số các yếu tố đặc thù của ngành chưa được tác giả khai thác triệt để [70].

- **Tác giả Mahamed Shuaibu và Popoola Timothy Oladayo xuất bản năm 2011** đã nghiên cứu nhân tố của phát triển vốn nhân lực ở Châu Phi. Nghiên cứu được thực hiện trên cơ sở dữ liệu của 33 nước Châu Phi trong thời gian 14 năm. Tác giả đã đưa ra các nhân tố tác động đến công tác phát triển vốn nhân lực tại các nước Châu Phi bao gồm: chi tiêu của Chính phủ cho chăm sóc sức khỏe cộng đồng, chi tiêu của chính phủ cho giáo dục, thể chế quy định cho công tác phát triển vốn nhân lực và các thiết bị công nghệ được sử dụng cho hoạt động kinh tế - xã hội. Nghiên cứu của tác giả đã chứng minh có mối quan hệ tương quan thuận giữa các thành phần của phát triển vốn nhân lực với phát triển vốn nhân lực ở các nước Châu Phi. Nghiên cứu cho thấy đầu tư công cho giáo dục, sức khỏe, thể chế và thiết bị công nghệ là các yếu tố quyết định phát triển vốn nhân lực. Hay nói cách khác chính sách của chính phủ cho giáo dục, y tế, chính sách phát triển nhân lực và trang thiết bị có tác động đến phát triển vốn nhân lực. Một lần nữa, nghiên cứu của tác giả khẳng

định vai trò chính phủ trong phát triển nguồn nhân lực. Nghiên cứu của tác giả chủ yếu tập trung vào các yếu tố vĩ mô tác động đến phát triển nguồn nhân lực của các nước [85].

- **Nghiên cứu của Cristina Manole, Cristina Alpopi và Sofia Elena Colesca năm 2011** về vai trò chiến lược của phát triển nguồn nhân lực trong quản lý khủng hoảng tổ chức. Nghiên cứu của tác giả được đặt trong tình huống cụ thể đối với việc quản lý khủng hoảng trong tổ chức. Yếu tố cốt lõi vẫn là chiến lược phát triển nguồn nhân lực. Nếu tổ chức có chiến lược, kế hoạch và bước đi thực hiện tốt các hoạt động đào tạo, phát triển và học tập, tập trung vào giá trị cốt lõi của tổ chức, tổ chức sẽ dễ dàng vượt qua các khủng hoảng trong tổ chức. Cụ thể, trong nghiên cứu của mình tác giả đã đưa ra bốn thành phần quan trọng bên trong tổ chức quyết định đến chiến lược phát triển nhân lực để vượt qua khủng hoảng của tổ chức, bao gồm: chiến lược, văn hóa, tổ chức và lãnh đạo đơn vị. Nghiên cứu đã chỉ ra rằng, chiến lược phát triển nguồn nhân lực có những tác động quan trọng trong quản lý khủng hoảng tại đơn vị như: tạo ra văn hóa hợp tác để vượt qua khủng hoảng, đưa ra được sứ mệnh và mục tiêu của tổ chức trong quản lý khủng hoảng, sự chuẩn bị tốt hơn của các cá nhân khi xảy ra khủng hoảng, phát triển được năng lực học tập từ khủng hoảng. Nghiên cứu cũng khuyến cáo các nhà quản lý trong chiến lược phát triển nguồn nhân lực để vượt qua khủng hoảng là sự tham gia vào các hoạt động đào tạo và phát triển, khuyến khích việc học tập suốt đời, nỗ lực liên kết để giải quyết khủng hoảng. Nghiên cứu chỉ tập trung sâu vào các yếu tố bên trong của doanh nghiệp tác động đến chiến lược phát triển nhân lực nhằm ứng phó các khủng hoảng trong doanh nghiệp [62].

Tóm lại, nghiên cứu của các tác giả cho thấy, nguồn nhân lực bị tác động bởi hai nhóm nhân tố cơ bản: nhóm nhân tố bên trong và nhóm nhân tố bên ngoài doanh nghiệp.

Bảng 1.1: Các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực

STT	Nhân tố tác động	Tác giả
I.	Các nhân tố bên ngoài doanh nghiệp	
1.	Quốc tế hóa, toàn cầu hóa	Lê Thị Mỹ Linh (2009), Jennifer Joy-matthew, David Megginson, Mark Surtees (2004), Abdul Aziz (1992).
2.	Chính sách của Nhà nước có liên quan đến giáo dục đào tạo	Nguyễn Thanh Vũ (2016), Hoàng Xuân Hiệp (2013), Mahamed Shuaibu và Popoola Timothy Oladayo (2016), Nguyễn Thị Hoàng Quyên (2017)
3.	Môi trường kinh tế, ngành kinh doanh	Nguyễn Thanh Vũ (2016), Nguyễn Long Giao (2013), A. Swason (2008)
4.	Môi trường văn hóa	Nguyễn Thanh Vũ (2016), Nguyễn Long Giao (2013), A. Swason (2008)
5.	Yếu tố nhân khẩu học (sức khỏe, số người trong độ tuổi lao động)	Nguyễn Thanh Vũ (2016), OECD (2012), Hoàng Xuân Hiệp (2013), Mahamed Shuaibu và Popoola Timothy Oladayo (2016)
II.	Các nhân tố bên trong doanh nghiệp	
1.	Chiến lược đào tạo và phát triển nhân lực của doanh nghiệp	Nguyễn Thanh Vũ (2016) Kitimaporn Choochote (2015), Nguyễn Thị Hoàng Quyên (2017) Shari L. Peterson (2008), Lê Thị Mỹ Linh (2009),
2.	Chính sách thu hút và đãi ngộ người lao động của doanh nghiệp	Nguyễn Thanh Vũ (2016), Kitimaporn Choochote (2015), Nguyễn Thị Hoàng Quyên (2017)
3.	Giáo dục và đào tạo nguồn nhân lực của doanh nghiệp	Nguyễn Thanh Vũ (2016) Kitimaporn Choochote (2015), Nguyễn Thị Hoàng Quyên (2017)
4.	Hoạt động phát triển	Nguyễn Thanh Vũ (2016), Kitimaporn Choochote (2015), Nguyễn Thị Hoàng Quyên (2017), Jennifer Joy-matthew, David Megginson, Mark Surtees (2004), Lê Thị Mỹ Linh (2009).

Nguồn: Tác giả tổng hợp

Trong nghiên cứu của luận án, tác giả sàng lọc, lựa chọn các nhân tố có tác động đến phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang theo điều kiện thực tế tại địa phương. Cụ thể, các nhân tố được lựa chọn đưa vào nghiên cứu bao gồm: Môi trường kinh tế và ngành kinh doanh (Xu thế và nhu cầu

phát triển du lịch), Quốc tế hóa (quốc tế hóa về lao động trong ngành khách sạn), Nhân khẩu học, Môi trường văn hóa (Đặc điểm văn hóa), Chiến lược đào tạo và phát triển nhân lực, Giáo dục và đào tạo nguồn nhân lực của doanh nghiệp, hoạt động phát triển (Đào tạo tại doanh nghiệp), Chính sách thu hút và đãi ngộ người lao động của doanh nghiệp.

1.1.4. Giải pháp phát triển nguồn nhân lực

- Tác giả Lê Thị Mỹ Linh (2009) đã đề xuất các giải pháp phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp vừa và nhỏ ở Việt Nam, gồm: Chủ doanh nghiệp cần nâng cao nhận thức về vai trò của mình trong phát triển nguồn nhân lực; Xây dựng chiến lược, chính sách và thực hiện chức năng phát triển nguồn nhân lực; Hoàn thiện hoạt động đào tạo và phát triển; Thực hiện hoạt động phát triển nghề nghiệp cho người lao động; Thực hiện chính sách thu hút và duy trì người lao động giỏi; Hoàn thiện công tác đánh giá kết quả thực hiện; Xây dựng văn hóa doanh nghiệp khuyến khích học tập nâng cao trình độ nguồn nhân lực; Thông tin quản lý nguồn nhân lực [17].

- Tác giả Hoàng Xuân Hiệp đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng vốn nhân lực của doanh nghiệp may Việt Nam bao gồm: Hoàn thiện công tác tạo vốn nhân lực nhằm nâng cao chất lượng vốn nhân lực của doanh nghiệp (hoàn thiện công tác đào tạo nhân lực tại các cơ sở đào tạo, hoàn thiện công tác đào tạo nhân lực tại doanh nghiệp), xác lập chiến lược đầu tư tối ưu vào vốn nhân lực để nâng cao năng suất lao động, nâng cấp dữ liệu thành vốn thông tin để mở rộng quy mô của vốn nhân lực nhằm nâng cao chất lượng vốn nhân lực của doanh nghiệp; giải quyết hài hòa mối quan hệ trong doanh nghiệp nhằm giảm thiểu biến động lao động, nâng cao năng suất lao động để nâng cao chất lượng vốn nhân lực [13].

- Trong đề án phát triển nguồn nhân lực tỉnh Điện Biên đến năm 2020 (ban hành theo quyết định số 1416/QĐ-UBND năm 2015) đã trình bày về thực trạng nguồn nhân lực của tỉnh Điện Biên, tỉnh đề ra các giải pháp nhằm phát triển nhân lực cho tỉnh trên phương diện vĩ mô và hướng đến bối cảnh hội nhập quốc tế. Các giải pháp được tỉnh đề xuất bao gồm: Tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy Đảng, quản lý của chính quyền các cấp đối với phát triển và nâng cao chất lượng nguồn

nhân lực; Tăng cường quản lý Nhà nước về phát triển nhân lực; Đổi mới mạnh mẽ công tác giáo dục, đào tạo, đào tạo nghề; Tiếp tục hoàn thiện hệ thống cơ chế, chính sách; Tổ chức điều tra, khảo sát thực trạng nguồn nhân lực; Tăng cường và nâng cao thể lực cho nguồn nhân lực; Tăng cường đầu tư ngân sách và đổi mới cơ chế chính sách cho phát triển nguồn nhân lực; Đẩy mạnh xã hội hóa trong lĩnh vực đào tạo nguồn nhân lực. Đề án tập trung vào phát triển nguồn nhân lực dưới góc độ vĩ mô, không đi sâu vào phân tích nhân lực của từng ngành riêng lẻ [43].

- Tác giả Trương Ngọc Khánh, Nguyễn Thị Kim Anh năm 2015 đưa ra các nhóm giải pháp để phát triển nguồn nhân lực cho các doanh nghiệp thủy sản tại Kiên Giang như: tổ chức lại sản xuất theo hướng quy hoạch tổng thể phát triển kinh tế - xã hội tỉnh Kiên Giang thời kỳ đến năm 2020; Đảm bảo nguồn nhân lực về số lượng và cơ cấu phù hợp; Giải pháp về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực; Phát triển trình độ lành nghề thông qua các kế hoạch đào tạo; Duy trì và phát triển các yếu tố động viên....[15].

- Tác giả Nguyễn Thị Lê Trâm năm 2015 trong nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp Nhà nước, tác giả đề xuất: các doanh nghiệp cần phải có chiến lược phát triển nguồn nhân lực; Khuyến khích, nâng cao tay nghề của người lao động thông qua hoạt động đào tạo và đào tạo lại tại doanh nghiệp; Tăng cường nguồn quỹ đầu tư cho phát triển nguồn nhân lực. Bài viết chủ yếu dựa trên các phân tích, nhận định của tác giả, không có số liệu phân tích sâu về thực trạng chất lượng nguồn nhân lực cũng như chưa nghiên cứu cho một ngành cụ thể [33].

- Luận án Tiến sĩ Kinh tế của nghiên cứu sinh Nguyễn Thanh Vũ (2016), đề xuất 9 nhóm giải pháp phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp may tỉnh Tiền Giang, gồm có: Môi trường kinh tế - văn hóa; chất lượng lao động cá nhân; Giáo dục đào tạo và pháp luật lao động; Chính sách hỗ trợ của Nhà nước về lao động; Tuyển dụng lao động; Đào tạo và phát triển nghề nghiệp; Phân tích đánh giá kết quả công việc; Môi trường làm việc và quan hệ lao động; Lương thưởng và phúc lợi doanh nghiệp [51].

- Luận án Tiến sĩ Kinh tế năm 2017 của Nguyễn Phan Thu Hằng với đề tài

“Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao tại Tập đoàn Dầu khí Việt Nam đến năm 2025” đề xuất giải pháp phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao tại Tập đoàn Dầu khí Việt Nam, bao gồm: Đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao, chính sách sử dụng nguồn nhân lực chất lượng cao, điều kiện làm việc của nhân lực chất lượng cao, chế độ đãi ngộ nhân lực chất lượng cao [12].

- Trong đề án Phát triển nguồn nhân lực tỉnh Kiên Giang đến năm 2020 và những năm tiếp theo đã đề ra sáu giải pháp để phát triển nguồn nhân lực tỉnh Kiên Giang trong thời gian tới. UBND tỉnh Kiên Giang đã xây dựng các giải pháp nhằm phát triển nguồn nhân lực chung cho cả tỉnh có tính nhu cầu đào tạo và cơ cấu ngành. Tuy nhiên, dưới góc độ đề án nên chưa phân tích sâu từng nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực của tỉnh [9].

- Nghiên cứu về nguồn nhân lực du lịch tỉnh Kiên Giang, tác giả Nguyễn Thị Dạ Lý đã đưa ra năm nhóm giải pháp cơ bản để phát triển nguồn nhân lực du lịch, gồm có: Nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực du lịch; Chú trọng quản lý chất lượng đào tạo; Đào tạo gắn với nhu cầu sử dụng và liên kết, hợp tác quốc tế về đào tạo; Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng nhân lực du lịch hiện có; Nâng cao hiệu lực quản lý nhà nước về du lịch [18].

- Đề án phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Kiên Giang giai đoạn 2015-2020 và định hướng đến năm 2030 được phê duyệt vào năm 2014 đã đề xuất bốn nhóm giải pháp để phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Kiên Giang như: Nâng cao chất lượng đội ngũ công chức, viên chức ngành du lịch; Nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên tại các cơ sở đào tạo du lịch; Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên tại các đơn vị kinh doanh du lịch; Các giải pháp thúc đẩy đầu tư và thị trường du lịch [44].

- Huỳnh Ánh Nga, Lê Thị Mai Hương trong nghiên cứu đào tạo nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu hội nhập cộng đồng kinh tế ASEAN năm 2016 đề xuất: Phát triển mạng lưới các cơ sở đào tạo du lịch, tăng cường đầu tư cơ sở vật chất cho các cơ sở đào tạo, thu hút doanh nghiệp cùng tham gia quá trình đào tạo... Nghiên cứu của tác giả chủ yếu tập trung nâng cao chất lượng đào tạo nhân lực tại các cơ sở đào tạo. Đây là một mảng trong công tác phát triển nguồn nhân lực du lịch nói riêng và

nguồn nhân lực nói chung [20].

- Trong nghiên cứu về đào tạo và xây dựng nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao trong bối cảnh hội nhập, tác giả Huỳnh Quốc Thắng năm 2016 đã trình bày các mối quan hệ giữa phát triển du lịch và nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao; giữa công tác đào tạo và nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao. Tác giả cho rằng để đào tạo và xây dựng nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao cần phải có điều kiện về đảm bảo chất lượng các cơ sở đào tạo về du lịch như: Đội ngũ giảng viên, cơ sở vật chất và công nghệ phục vụ đào tạo; chương trình, giáo trình; trình độ quản lý; cơ chế chính sách,... Trên cơ sở đó, tác giả đề xuất các giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch trong thời gian tới [34].

- Vũ Quốc Trí năm 2016 trong nghiên cứu phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao đáp ứng nhu cầu hội nhập ASEAN đã đưa ra các khuyến nghị về thừa nhận nghề lẫn nhau trong khu vực ASEAN (MRA-TP), bao gồm xây dựng bộ kỹ năng nghề theo chuẩn VTOS, đào tạo giảng viên và xây dựng hệ thống đánh giá năng lực nghề theo tiêu chuẩn VTOS [38].

- Nghiên cứu của Li Jincheng năm 2010 về phát triển nguồn nhân lực Trung Quốc và cải cách lĩnh vực công trong bối cảnh toàn cầu hóa kinh tế đã cho thấy những cải cách về nguồn nhân lực trong lĩnh vực công ở Trung Quốc. Tác giả đã trình bày các giải pháp để phát triển nguồn nhân lực ở cấp độ quốc gia. Cụ thể: Khởi xướng chiến lược “Mạnh hóa Trung Quốc với những con người tài năng”, trong đó tập trung vào các lý thuyết mới, kiến thức mới, công nghệ mới nhằm nâng cao năng lực của người lao động thông qua giáo dục và đào tạo; Định hình và hoàn chỉnh hệ thống khuyến khích người lao động; Nghiên cứu hệ thống đánh giá làm cơ sở khen thưởng trong hệ thống hành chính công. Bài viết của tác giả nhằm mục đích đưa ra các nội dung nhằm cải cách lĩnh vực hành chính công của Trung Quốc trong bối cảnh hội nhập kinh tế thông qua hoạt động phát triển nguồn nhân lực [82].

- Tác giả Mahamed Shuaibu và Popoola Timothy Oladayo xuất bản năm 2011 đã nghiên cứu nhân tố của phát triển vốn nhân lực ở Châu Phi. Nghiên cứu cho thấy đầu tư công cho giáo dục, sức khỏe, thể chế và thiết bị công nghệ là các yếu tố quyết định phát triển vốn nhân lực. Hay nói cách khác chính sách của chính

phủ cho giáo dục, y tế, chính sách phát triển nhân lực và trang thiết bị có tác động đến phát triển vốn nhân lực. Một lần nữa, nghiên cứu của tác giả khẳng định vai trò chính phủ trong phát triển nguồn nhân lực. Nghiên cứu của tác giả chủ yếu tập trung vào các yếu tố vĩ mô tác động đến phát triển nguồn nhân lực của các nước [85].

- Nghiên cứu của Cristina Manole, Cristina Alpopi và Sofia Elena Colesca năm 2011 về vai trò chiến lược của phát triển nguồn nhân lực trong quản lý khủng hoảng tổ chức. Cụ thể, trong nghiên cứu của mình tác giả đã đưa ra bốn thành phần quan trọng bên trong tổ chức quyết định đến chiến lược phát triển nhân lực để vượt qua khủng hoảng của tổ chức, bao gồm: chiến lược, văn hóa, tổ chức và lãnh đạo đơn vị. Nghiên cứu đã chỉ ra rằng, chiến lược phát triển nguồn nhân lực có những tác động quan trọng trong quản lý khủng hoảng tại đơn vị như: tạo ra văn hóa hợp tác để vượt qua khủng hoảng, đưa ra được sứ mệnh và mục tiêu của tổ chức trong quản lý khủng hoảng, sự chuẩn bị tốt hơn của các cá nhân khi xảy ra khủng hoảng, phát triển được năng lực học tập từ khủng hoảng. Nghiên cứu cũng khuyến cáo các nhà quản lý trong chiến lược phát triển nguồn nhân lực để vượt qua khủng hoảng là sự tham gia vào các hoạt động đào tạo và phát triển, khuyến khích việc học tập suốt đời, nỗ lực liên kết để giải quyết khủng hoảng [62].

- Trong xuất bản về Khuôn khổ chính sách đầu tư của OECD (2012), OECD đã trình bày các yếu tố cơ bản cần có để phát triển nguồn nhân lực của quốc gia. Chính phủ cần có chính sách về phát triển nguồn nhân lực. Theo OECD để phát triển nguồn nhân lực ở cấp độ quốc gia cần có sự thực hiện đồng bộ nhiều yếu tố. OECD nhấn mạnh yếu tố chất lượng nguồn nhân lực trong báo cáo. Theo Tổ chức này, chất lượng nhân lực được quyết định bởi yếu tố giáo dục, đào tạo và sức khỏe của nhân lực. OECD một lần nữa khẳng định chất lượng và sự thích nghi của nguồn nhân lực là yếu tố cốt lõi tạo ra môi trường đầy triển vọng cho các nhà đầu tư trong và ngoài nước để phát triển đầu tư mới hoặc thích nghi với hoàn cảnh mới. Tác phẩm đã trao đổi nhiều khía cạnh về giáo dục phổ thông, giáo dục đại học, đào tạo nghề tác động đến phát triển nguồn nhân lực của các quốc gia. Tổ chức còn chỉ rõ các chính sách liên quan đến phát triển nguồn nhân lực, tạo điều kiện để người nghèo tiếp cận với thị trường tín dụng. Nghiên cứu cũng tập trung phân tích các yếu

tổ của thị trường lao động. Vì đây được xem là bộ công cụ để giúp các nhà đầu tư quyết định việc đầu tư hay thích nghi với hoàn cảnh mới, nên chủ yếu tập trung vào lý giải các yếu tố liên quan đến phát triển nguồn nhân lực từ đó góp phần vào phát triển doanh nghiệp và kinh tế quốc gia [92].

- Nghiên cứu của Anil và Harjinder năm 2013 về phát triển nguồn nhân lực trong các hợp tác xã ở Ấn Độ. Nghiên cứu của tác giả được xây dựng cho loại hình kinh doanh riêng biệt là Hợp tác xã. Để phát triển nguồn nhân lực theo nghiên cứu của tác giả cho thấy các giải pháp có tính tương đồng so với việc phát triển nguồn nhân lực trong các tổ chức khác như tuyển dụng, đào tạo, nghiên cứu, thực hiện và thực hiện liên tục các hoạt động phát triển nhân lực. Để thực hiện việc này, tác giả còn đề xuất phải tái cấu trúc lại hợp tác xã. Đây là vấn đề các nhà nghiên cứu về phát triển nhân lực cũng cần lưu ý [56].

- Trong nghiên cứu về Phát triển nguồn nhân lực du lịch ở Châu Á, tác giả Juliana Kheng Mei Soh (2008), Shatec Institutes trình bày các chiến lược phát triển nguồn nhân lực du lịch trên 2 cấp độ khu vực và quốc gia [31]. Nghiên cứu của tác giả cho thấy các vấn đề về nhân lực mà các quốc gia phải đối mặt. Một số vấn đề chính về nguồn nhân lực trong ngành du lịch ở các nước Châu Á là việc thiếu hụt nhân lực quản lý và nhân lực có tính chuyên nghiệp, chuyên môn cao; sự thiếu liên kết giữa cơ sở giáo dục và các doanh nghiệp dẫn đến sự chênh lệch giữa chất lượng nhân lực đào tạo và nhu cầu nhân lực tại các doanh nghiệp; sự thiếu hụt đội ngũ giáo viên giỏi cũng như các chương trình đào tạo quản lý chuyên sâu trong lĩnh vực quản lý du lịch. Từ các vấn đề về nguồn nhân lực, tác giả trình bày một số chiến lược cần nghiên cứu của Singapore, Macau và Thái Lan. Các nước cần thực hiện chiến lược phát triển nguồn nhân lực của chính quốc gia của mình như: Singapore thành lập các tổ chức chuyên về phát triển nguồn nhân lực du lịch; Macau thực hiện chính sách sử dụng lao động nước ngoài; Thái Lan nhờ sự hỗ trợ của Tổ chức Du lịch thế giới cùng với tổ chức phát triển nguồn nhân lực du lịch trong nước. Ở cấp độ khu vực: Hình thành các dự án hợp tác trong đó có các dự án về phát triển nguồn nhân lực, dự án về đào tạo và phát triển, dự án về kỹ năng nghề du lịch của khu vực ASEAN. Để phát triển nguồn nhân lực du lịch cần có sự kết hợp giữa các nước nhất

là các nước trong khu vực hoặc các nước có hợp tác trong phát triển du lịch [75].

- Y. Chitra Rekha, C.S.Saiprasad Reddy năm 2013, trong nghiên cứu về phát triển nhân lực trong ngành du lịch tại Ấn Độ. Nghiên cứu của tác giả cho thấy tiềm lực của Ấn Độ trong phát triển du lịch cũng như đóng góp của du lịch vào phát triển kinh tế Ấn Độ. Tuy nhiên, nguồn nhân lực du lịch Ấn Độ theo tác giả “thiếu động lực, thiếu đào tạo, thiếu kỹ năng và năng suất lao động thấp”. Vì vậy, bài viết mục đích chỉ rõ những vấn đề cũng như thách thức trong phát triển nguồn nhân lực du lịch của Ấn Độ. Bài viết đã khẳng định vai trò của chính phủ trong phát triển nhân lực du lịch [104].

- Girish Prayag và Sameer Hosany năm 2015, trong nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực khách sạn ở Mauritius. Mục tiêu của nghiên cứu là làm rõ vai trò, tầm quan trọng và thách thức trong phát triển nguồn nhân lực khách sạn. Nghiên cứu đã thực hiện phỏng vấn sâu và lấy phiếu khảo sát trong đội ngũ quản lý của ba bộ phận chính trong khách sạn là nhà hàng, tiền sảnh và buồng phòng. Tác giả đã thiết kế 3 câu hỏi nghiên cứu chính: (1) Những hoạt động nào có liên quan đến phát triển nguồn nhân lực? (2) Phát triển nguồn nhân lực quan trọng như thế nào đến đơn vị của bạn? (3) Những cải thiện mang lại cho hoạt động khách sạn do hoạt động phát triển nguồn nhân lực mang lại. Qua nghiên cứu cho thấy nhận thức của đội ngũ quản lý đối với tầm quan trọng của phát triển nhân lực và tác động của phát triển nhân lực đến chất lượng nhân lực trong khách sạn và hoạt động của khách sạn [67].

Tóm lại, qua khảo lược tài liệu đã nghiên cứu trước cho thấy, các nhà nghiên cứu tập trung vào hai nhóm giải pháp cơ bản:

- Nhóm giải pháp bên ngoài doanh nghiệp: Tập trung vào phát triển điều kiện kinh tế; hệ thống giáo dục – đào tạo; hệ thống chính sách của Nhà nước về tạo việc làm, khuyến khích lao động; nâng cao chất lượng đào tạo tại các cơ sở đào tạo nghề.

- Nhóm giải pháp bên trong doanh nghiệp: Tập trung vào chiến lược của công ty về phát triển nhân lực; chính sách thu hút, đãi ngộ của doanh nghiệp; điều kiện và môi trường làm việc trong doanh nghiệp; đào tạo và đào tạo lại người lao động; Mối quan hệ cấp trên và đồng nghiệp; văn hóa doanh nghiệp.

Nghiên cứu của luận án tập trung vào các giải pháp bên trong doanh nghiệp.

Các giải pháp bên ngoài doanh nghiệp được sử dụng như các kiến nghị nhằm góp tạo điều kiện cho hoạt động phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp khách sạn.

1.2. KHOẢNG TRỐNG TRONG NGHIÊN CỨU

Qua tổng quan tình hình nghiên cứu trong và ngoài nước cho thấy, vấn đề phát triển nhân lực góc độ vi mô lẫn góc độ vĩ mô luôn là đề tài nóng, được sự quan tâm của nhiều nhà nghiên cứu. Qua các nghiên cứu đã cho thấy những hạn chế của nguồn nhân lực ở quốc gia (Nguyễn Hữu Hòa, Li Jincheng,...), ở một ngành (Dự án EU, Y.Chitra, Nguyễn Phan Thu Hằng..) ở một đơn vị (Lương Hải Thiện) và đề ra các đề xuất, kiến nghị nhằm phát triển nguồn nhân lực, đáp ứng nhu cầu nhân lực cho phát triển kinh tế - xã hội địa phương, cho ngành hay đơn vị. Cũng có những nghiên cứu đưa ra các mô hình phát triển nhân lực đồng thời phân tích các nhân tố tác động đến phát triển nhân lực (Nguyễn Thanh Vũ, Nguyễn Phan Thu Hằng, Mahammadkarim, Aruna..)

Đặc biệt có nhiều nghiên cứu tập trung vào việc phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch, ngành khách sạn trong bối cảnh tương đồng với Việt Nam như nghiên cứu của Ranees Esichaikul Juliana, Kheng Mei Soh, Shatec Institutes Lee Jolliffe, Regena Farnsworth.

Ở Kiên Giang, đã có những nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực du lịch Kiên Giang như nghiên cứu của trường Đại học Cần Thơ, Nguyễn Thị Dạ Lý, Ủy ban Nhân dân tỉnh Kiên Giang.

Tuy nhiên, theo tìm hiểu của tác giả có ba vấn đề về phát triển nguồn nhân lực của các doanh nghiệp còn chưa có những nghiên cứu sâu, cụ thể:

- Hiện hầu như chưa có đề tài nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực cho các doanh nghiệp khách sạn trên địa bàn tỉnh Kiên Giang. Các nghiên cứu chủ yếu tập trung về nguồn nhân lực nói chung ở Kiên Giang hoặc cho toàn ngành du lịch ở Kiên Giang. Việc nghiên cứu sâu về phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang chưa thấy có tác giả nào nghiên cứu.

- Các nghiên cứu về chất lượng nguồn nhân lực phần lớn tập trung vào trình độ học vấn, trình độ chuyên môn, trình độ ngoại ngữ, tin học. Cũng có nghiên cứu

tập trung đưa ra các yếu tố đánh giá chất lượng nhân lực như hành vi – thái độ, bề ngoài của người lao động trong ngành khách sạn. Tuy nhiên, chưa có nghiên cứu đề cập cụ thể hơn về chất lượng nhân lực trong ngành khách sạn từ các yếu tố trên.

- Chưa có những nghiên cứu sâu về các thành phần, yếu tố trong phát triển nguồn nhân lực cho các doanh nghiệp trong lĩnh vực này. Hiện tác giả chỉ thấy một nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực của các khách sạn 4 sao ở Lâm Đồng nhưng chỉ dừng lại ở phân tích đánh giá cơ bản chưa có mô hình đánh giá cụ thể các nhân tố tác động.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 1

Chương 1 tập trung tổng kết lại các công trình nghiên cứu trong và ngoài nước về phát triển nguồn nhân lực. Qua tổng kết cho thấy, có nhiều công trình nghiên cứu liên quan đến phát triển nguồn nhân lực nhưng tập trung vào các nội dung chính: lý thuyết nền tảng về phát triển nguồn nhân lực, chất lượng nguồn nhân lực, các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực và các giải pháp phát triển nguồn nhân lực. Trên cơ sở các nghiên cứu đi trước, nghiên cứu sinh nhận thấy còn có những khoảng trống trong nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực nhất là nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp kinh doanh khách sạn trên địa bàn tỉnh Kiên Giang. Việc nghiên cứu cụ thể về nguồn nhân lực cho doanh nghiệp khách sạn tại tỉnh Kiên Giang như: số lượng, cơ cấu, chất lượng và các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực chưa thấy có tác giả thực hiện.

CHƯƠNG 2

CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC TRONG DOANH NGHIỆP

2.1. NGUỒN NHÂN LỰC TRONG DOANH NGHIỆP VÀ NGUỒN NHÂN LỰC TRONG DOANH NGHIỆP KHÁCH SẠN

2.1.1. Khái niệm nguồn nhân lực nói chung

Nguồn nhân lực được hiểu là nguồn lực con người. Dưới nhiều góc nhìn khác nhau, có nhiều khái niệm về nguồn nhân lực.

Ở các nước phát triển, khái niệm nguồn nhân lực được sử dụng rộng rãi từ giữa thế kỷ XX với ý nghĩa nguồn nhân lực là yếu tố tham gia vào quá trình phát triển. Một số các khái niệm từ các tổ chức, nhà khoa học ngoài nước về nguồn nhân lực như:

- Theo Liên Hợp Quốc: " Nguồn nhân lực là trình độ lành nghề, là kiến thức và năng lực của toàn bộ cuộc sống con người hiện có thực tế hoặc tiềm năng để phát triển kinh tế - xã hội trong một cộng đồng".

- Theo Ngân hàng Thế giới: “nguồn nhân lực là toàn bộ vốn con người bao gồm thể lực, trí lực, kỹ năng nghề nghiệp.... của mỗi cá nhân” [107].

- Theo David Begg: “Nguồn nhân lực là toàn bộ quá trình chuyên môn mà con người tích lũy được, nó được đánh giá cao vì tiềm năng đem lại thu nhập trong tương lai. Cũng giống như nguồn lực vật chất, nguồn nhân lực là kết quả đầu tư trong quá khứ với mục đích đem lại thu nhập trong tương lai” [63].

- Theo Phạm Minh Hạc: “Nguồn nhân lực là tổng thể các tiềm năng lao động của một nước hoặc một địa phương, tức nguồn lao động được chuẩn bị (ở các mức độ khác nhau) sẵn sàng tham gia một công việc lao động nào đó, tức là những người lao động có kỹ năng (hay khả năng nói chung), bằng con đường đáp ứng được yêu cầu của cơ chế chuyển đổi cơ cấu lao động, cơ cấu kinh tế theo hướng CNH, HĐH”[10].

- Theo Nguyễn Hữu Dũng: “Nguồn nhân lực được xem xét dưới hai góc độ năng lực xã hội và tính năng động xã hội. Ở góc độ thứ nhất, nguồn nhân lực là

nguồn cung cấp sức lao động cho xã hội, là bộ phận quan trọng nhất của dân số, có khả năng tạo ra giá trị vật chất và tinh thần cho xã hội. Xem xét nguồn nhân lực dưới dạng tiềm năng giúp định hướng phát triển nguồn nhân lực để đảm bảo không ngừng nâng cao năng lực xã hội của nguồn nhân lực thông qua giáo dục đào tạo, chăm sóc sức khỏe. Tuy nhiên nếu chỉ dừng lại ở dạng tiềm năng thì chưa đủ. Muốn phát huy tiềm năng đó phải chuyển nguồn nhân lực sang trạng thái động thành vốn nhân lực, tức là nâng cao tính năng động xã hội của con người thông qua các chính sách, thể chế và giải phóng triệt để tiềm năng con người. Con người với tiềm năng vô tận nếu được tự do phát triển, tự do sáng tạo và cống hiến, được trả đúng giá trị lao động thì tiềm năng vô tận đó được khai thác phát huy trở thành nguồn vốn vô cùng to lớn" [7].

Nguồn nhân lực là tổng thể các tiềm năng lao động của một tổ chức, một địa phương, một quốc gia trong thể thống nhất hữu cơ năng lực xã hội (Thể lực, trí lực, nhân cách) và tính năng động xã hội của con người thuộc các nhóm đó, nhờ tính thống nhất mà nguồn lực con người biến thành nguồn vốn con người đáp ứng yêu cầu phát triển.

Nguồn nhân lực, theo cách tiếp cận mới, có nội hàm rộng rãi bao gồm các yếu tố cấu thành về số lượng, tri thức, khả năng nhận thức và tiếp thu kiến thức, tính năng động xã hội, sức sáng tạo, truyền thống lịch sử và văn hoá.

Các khái niệm trên cho thấy nguồn lực con người không chỉ đơn thuần là lực lượng lao động đã có và sẽ có, mà còn bao gồm sức mạnh của thể chất, trí tuệ, tinh thần của các cá nhân trong một cộng đồng, một quốc gia được đem ra hoặc có khả năng đem ra sử dụng vào quá trình phát triển xã hội.

Như vậy, xem xét dưới các góc độ khác nhau có thể có những khái niệm khác nhau về nguồn nhân lực nhưng những khái niệm này đều thống nhất nội dung cơ bản: nguồn nhân lực là nguồn cung cấp sức lao động cho xã hội. Con người với tư cách là yếu tố cấu thành lực lượng sản xuất giữ vị trí hàng đầu, là nguồn lực cơ bản và nguồn lực vô tận của sự phát triển không thể chỉ được xem xét đơn thuần ở góc độ số lượng hay chất lượng mà là sự tổng hợp của cả số lượng và chất lượng; không chỉ là bộ phận dân số trong độ tuổi lao động mà là các thể hệ con người với

những tiềm năng, sức mạnh trong cải tạo tự nhiên, cải tạo xã hội.

Vì vậy, có thể định nghĩa: Nguồn nhân lực là tổng thể số lượng và chất lượng con người với tổng hoà các tiêu chí về trí lực, thể lực và những phẩm chất đạo đức - tinh thần tạo nên năng lực mà bản thân con người và xã hội đã, đang và sẽ huy động vào quá trình lao động sáng tạo vì sự phát triển và tiến bộ xã hội.

Từ những phân tích trên, ở dạng khái quát nhất, có thể hiểu nguồn nhân lực là một phạm trù chung để chỉ sức mạnh tiềm ẩn của dân cư, khả năng huy động tham gia vào quá trình tạo ra của cải vật chất và tinh thần cho xã hội trong hiện tại cũng như tương lai. Sức mạnh và khả năng đó thể hiện thông qua số lượng, chất lượng và cơ cấu dân số, nhất là số lượng và chất lượng con người có đủ điều kiện tham gia vào nền sản xuất xã hội.

Hay nói cách khác, nguồn nhân lực 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 doanh nghiệp

Doanh nghiệp là một tổ chức được thành lập, vận hành với mục tiêu tìm kiếm lợi nhuận. Để đảm bảo cho hoạt động của doanh nghiệp, doanh nghiệp cần đảm bảo các nguồn lực về tài chính, về kỹ thuật, về cơ sở vật chất và con người.

Nguồn nhân lực trong doanh nghiệp được đánh giá là nguồn lực quan trọng quyết định đến sự tồn tại và phát triển doanh nghiệp. Nguồn nhân lực trong doanh nghiệp được hiểu là toàn bộ lao động, toàn bộ các cá nhân tham gia vào hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp. Các cá nhân này liên kết với nhau thành theo chức năng, vai trò, vị trí được phân công trong doanh nghiệp nhằm đảm bảo mục tiêu đã được đặt ra của doanh nghiệp.

2.1.3. Nguồn nhân lực trong doanh nghiệp khách sạn

2.1.3.1. Khái niệm kinh doanh khách sạn

Lúc ban đầu, việc kinh doanh khách sạn chỉ đơn giản là việc cung cấp phòng nghỉ có thu phí cho khách vắng lai. Hoạt động này chỉ mang tính nhỏ lẻ, do các hộ gia đình cung cấp. Càng về sau, lượng khách vắng lai, khách du lịch đến các nơi càng nhiều, làm cho hoạt động phục vụ cung cấp nơi nghỉ cho khách không còn nhỏ

lẻ, manh múnng mà ngày càng phát triển với quy mô lớn. Để đáp ứng nhu cầu cho khách, bên cạnh việc cung cấp phòng nghỉ, các đơn vị kinh doanh lưu trú còn phục vụ nhu cầu ăn uống cho khách. Đây là hai dịch vụ cơ bản, đầu tiên của kinh doanh khách sạn.

Ngày nay, cùng với sự tiến bộ của khoa học kỹ thuật mức tăng thu nhập, đời sống của con người được cải thiện tốt hơn. Bên cạnh, nhu cầu nơi nghỉ và ăn uống, khách du lịch còn yêu cầu nhiều dịch vụ khác được phục vụ trong khách sạn như: chăm sóc sức khỏe, chăm sóc sắc đẹp, mua sắm... Vì vậy, kinh doanh khách sạn không còn đơn thuần với hai dịch vụ chính mà còn phải đáp ứng các nhu cầu khác của khách du lịch, khách vắng lai.

Từ các hoạt động của kinh doanh khách sạn có thể khái quát “kinh doanh khách sạn 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”.

Tuy nhiên, tùy theo quy mô đầu tư, khách sạn có thể cung cấp nhiều dịch vụ hoặc chỉ đáp ứng được dịch vụ cơ bản của ngành khách sạn

2.1.3.2. Đặc điểm kinh doanh khách sạn

Theo Nguyễn Văn Mạnh, Hoàng Thị Lan Hương (2013) [19], trên phương diện lý thuyết, kinh doanh lưu trú du lịch có một số đặc điểm sau:

- Phụ thuộc vào tài nguyên du lịch: Tài nguyên du lịch là yếu tố quan trọng quyết định đến việc khách du lịch đến điểm du lịch. Tài nguyên du lịch phong phú, hấp dẫn sẽ thu hút khách đến du lịch, đây là điều quyết định đầu tiên đến việc xây dựng khách sạn. Tài nguyên du lịch cũng là yếu tố quyết định thời gian lưu trú cũng như quy mô của khách sạn.

- Đòi hỏi vốn đầu tư lớn: Đối với một số loại hình khách sạn, để phục vụ đa dạng nhu cầu khách du lịch, nhà đầu tư phải bỏ ra một lượng vốn lớn. Trước tiên là việc bồi hoàn, giải phóng mặt bằng, xây dựng hệ thống đường sá, cơ sở hạ tầng để kết nối giao thông đến khách sạn. Tiếp đến là đầu tư cho việc xây dựng khách sạn, tiện nghi của khách sạn phải đẹp, sang trọng, khác biệt so với các khách sạn khác. Bên cạnh đó, cần phải đầu tư các điều kiện sinh hoạt khác cho khách như: nhà hàng, hồ bơi, phòng tập gym, phòng cho bé, spa, khu mua sắm.

- Sử dụng nhiều lao động: Là loại hình kinh doanh dịch vụ, sản phẩm của ngành khách sạn chủ yếu do nhân viên trực tiếp tạo ra. Các cơ sở có thứ hạng càng cao thì việc sử dụng lao động càng đòi hỏi cao cả về số lượng và chất lượng phục vụ. Với đặc thù phục vụ trực tiếp cho nhu cầu hàng ngày của con người, hoạt động kinh doanh khách sạn hoạt động liên tục 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần, 30 hoặc 31 ngày trong tháng và 365 ngày trong năm, đặc biệt các vào các mùa lễ tết hay mùa hè, khách du lịch đến các khách sạn đông, đòi hỏi lực lượng lao động phục vụ lớn.

- Tính mùa vụ trong du lịch: Việc du lịch phụ thuộc khá lớn vào kỳ nghỉ của du khách. Vì vậy, khi đến các dịp nghỉ ngắn hay dài ngày, du khách mới có dịp đến các khu du lịch để tham quan hay nghỉ dưỡng. Điều này kéo theo sự gia tăng lao động phục vụ theo mùa khách du lịch, cũng như kéo theo sự gia tăng các sản phẩm du lịch khác. Ngược lại, có những mùa khách sạn vắng khách, làm đôi dư lượng lớn lao động cũng như phòng khách sạn không có khách sử dụng nhiều. Đây là khó khăn lớn, bài toán kinh tế đòi hỏi các nhà quản lý phải tính toán các chiến lược, chính sách kinh doanh cho phù hợp cả về thu hút khách vào mùa thấp điểm hay tính toán lượng lao động cần thiết cho mùa cao điểm.

2.1.3.3. Phân loại khách sạn

Hiện nay có nhiều cách phân loại khách sạn theo các tiêu chí khác nhau. Trong nghiên cứu này chỉ tập trung vào phân loại theo loại hình khách sạn. Theo loại hình khách sạn: có sáu loại khách sạn cơ bản: (theo Nguyễn Quyết Thắng (2014)) [39]:

- Khách sạn thương mại (Commercial hotels): Chủ yếu phục vụ cho các doanh nhân, khách công vụ, tham dự hội nghị, hội thảo, khách du lịch theo đoàn hoặc khách du lịch lẻ. Khách sạn có phòng nghỉ sang trọng, quầy bar, cà phê, nhà hàng, phòng họp... Khách sạn loại này còn có cả trung tâm thương mại, dịch vụ y tế, nhiều loại hình vui chơi, giải trí. Quy mô các khách sạn thương mại hiện nay khoảng từ 100 đến 500 phòng.

- Khách sạn hội nghị (Convention hotels): Thường nằm ở trung tâm thành phố, trung tâm hội nghị và gần các khách sạn hội nghị khác. Ngoài các dịch vụ tiện

ích và sang trọng, các khách sạn này thường có các phòng hội nghị đa dạng, các khu vực biểu diễn, triển lãm. Hoạt động ăn uống và giải khát có xu hướng mở rộng với nhiều nhà hàng, các cơ sở tiệc....Các khách sạn hội nghị thường có quy mô lớn.

- Khách sạn định cư (Resident hotels): được thiết kế nhắm đến những khách ở dài ngày. Một khách sạn định cư điển hình cung cấp buồng ở với phòng tắm riêng biệt, dịch vụ lễ tân, an ninh... Có thể có dịch vụ ăn uống có giới hạn. Điểm đặc biệt là các phòng nghỉ đều được trang bị bếp ăn đầy đủ.

- Khách sạn sòng bạc (Casino hotels): Các khách sạn này rất sang trọng với nhiều loại hình giải trí nổi tiếng để hấp dẫn khách. Các dịch vụ ngủ và ăn uống tại khách sạn này chủ yếu phục vụ cho khách chơi bạc.

- Khách sạn nghỉ dưỡng (Resort hotels): Loại hình này ở Việt Nam thường được gọi là khu du lịch. Thường tọa lạc ở xa trung tâm thành phố, ở các vùng biển, vùng núi, vùng có cảnh quan đẹp... Có nhiều loại hình dịch vụ vui chơi, giải trí phong phú đa dạng. Chủ yếu phục vụ khách nghỉ mát, nghỉ dưỡng, có thể phục vụ theo mùa hoặc quanh năm.

- Các loại hình khách sạn du lịch đặc biệt: có thể kể đến như khách sạn chuyên chăm sóc sức khỏe, thể hình (health spa), khách sạn chuyên phục vụ các hoạt động thể thao (sport hotels) như trượt tuyết, leo núi, thể thao biển và lặn biển...

2.1.3.4. Đặc điểm nguồn nhân lực trong khách sạn

Nhân lực trong ngành khách sạn nói riêng và ngành du lịch nói chung có những đặc điểm tương đối khác so với một số ngành công nghiệp khác. Đặc thù nhân lực khách sạn ảnh hưởng đến việc quản trị và phát triển nhân lực trong doanh nghiệp. Theo Salih Kuslivan (2015) [98], nhân lực trong khách sạn có các đặc điểm cụ thể như sau:

- **Sử dụng nhiều lao động:** Nhìn chung, ngành khách sạn sử dụng nhiều lao động. Hoạt động của ngành khách sạn chủ yếu là hoạt động cung cấp sản phẩm dịch vụ từ phục vụ của con người. Việc đầu tư vào ngành khách sạn sẽ tạo nhiều việc làm hơn so với các ngành nghề khác.

- **Công việc không ổn định và mức độ “nhảy việc” cao:** Nhiều yếu tố như

tính mùa vụ trong du lịch, không dự báo được sự biến động trong nhu cầu; sự gián đoạn không kiểm soát của tình hình kinh tế, chính trị, xã hội; cơ hội bên trong cho sự phát triển; điều kiện làm việc nghèo nàn và tính thực tế của nguồn nhân lực; cơ hội việc làm trong những tổ chức và ngành nghề khác; quy mô kinh doanh nhỏ, ít có cơ hội phát triển nghề nghiệp; thiếu hụt cơ cấu nghề nghiệp;... đã dẫn đến tình trạng công việc không ổn định và mức độ thay đổi công việc cao trong ngành. Nhân viên làm việc trong các doanh nghiệp dịch vụ du lịch thường có xu hướng thay đổi nơi làm việc. Nhất là đối với các địa phương nơi du lịch bắt đầu phát triển, có nhiều doanh nghiệp lớn cùng hoạt động sẽ phát sinh tình trạng thu hút, cạnh tranh nguồn nhân lực giữa các doanh nghiệp.

- **Lao động không kỹ năng hoặc bán kỹ năng:** Có thể nói phần lớn lao động trong ngành du lịch, nhà hàng và khách sạn là lao động không có kỹ năng hoặc bán kỹ năng. Điều này cũng có thể cho thấy, lao động trong ngành này có thể học được công việc một cách dễ dàng và nhanh chóng thông qua tập huấn trên công việc mà không cần đào tạo một cách chính thống. Cũng không có gì ngạc nhiên khi phần lớn lao động trong ngành này là người lao động từ các chuyên môn khác (hơn là chuyên ngành du lịch hay nhà hàng, khách sạn), họ là những sinh viên làm việc bán thời gian, những người làm việc tạm thời.

- **Thị trường lao động nội bộ yếu kém:** Thị trường nội bộ là thị trường bên trong doanh nghiệp, thể hiện sự dịch chuyển lao động bên trong doanh nghiệp, các chế độ thu hút, chế độ đãi ngộ, chính sách tiền lương và phúc lợi cho lao động. Thị trường bên trong yếu kém thể hiện qua các biểu hiện sau: không có tiêu chuẩn thuê mướn lao động cụ thể, nhiều đơn vị tuyển dụng, kỹ năng nhân viên thấp, không tập huấn trên công việc, không có tiêu chuẩn cứng cho việc khuyến khích hay chuyển đổi công việc, phong tục làm việc hạn chế, sự khác biệt trong thanh toán thay đổi theo thời gian. Mặc dù hiện nay, một số tập đoàn ngành khách sạn đã khắc phục được những hạn chế này. Tuy nhiên, đa phần có doanh nghiệp nhỏ vẫn ở trong tình trạng môi trường lao động bên trong yếu kém.

- **Đặc tính giới của lao động:** Đa phần lao động trong ngành du lịch, nhà hàng khách sạn là lao động nữ, trẻ, ngoại hình đẹp. Theo thống kê bình quân có

khoảng 50% lao động trong ngành là nữ. Bên cạnh đó, do đặc thù ngành nghề phải giao tiếp với khách nên người lao động trong lĩnh vực này thường yêu cầu về ngoại hình và độ tuổi.

- **Sự chuyển đổi các kỹ năng:** Nhiều kỹ năng của nhân viên ngành du lịch, nhà hàng, khách sạn có thể chuyển đổi, nghĩa là người lao động có thể làm ở nhiều vị trí khác nhau trong ngành cũng như một số ngành khác như bán lẻ, ngân hàng hay bảo hiểm. Điều này dễ nhận thấy ở các doanh nghiệp du lịch, người lao động thường được luân chuyển công việc theo mùa vụ hoặc theo yêu cầu công việc tại doanh nghiệp. Một lao động trong doanh nghiệp có thể làm được nhiều công việc ở những vị trí khác nhau.

- **Sự chênh lệch về trình độ nhân viên giữa các bộ phận:** Trong ngành khách sạn, sự chênh lệch trình độ giữa nhân viên ở các bộ phận là khá lớn. Các nhân viên văn phòng, lễ tân, tiếp thị thường có trình độ cao; trong khi lao động trực tiếp như lao công, vệ sinh, vận chuyển hành lý, vận chuyển khách thường có trình độ thấp.

2.1.3.5. Phân loại lao động trong khách sạn

Tùy theo tiêu chí phân loại có các loại lao động như sau:

a. Theo hoạt động kinh doanh trong khách sạn

- Lao động kinh doanh lưu trú: bao gồm các lao động làm việc tại bộ phận tiền sảnh và buồng phòng

- Lao động kinh doanh ăn uống: bao gồm các lao động làm việc tại bộ phận nhà hàng và bếp

- Bộ phận dịch vụ khác: bao gồm các lao động làm việc tại các bộ phận bán hàng, spa...

- Bộ phận hành chính, quản trị: bao gồm lao động làm việc tại các phòng hành chính, tổ chức, quản trị, chăm sóc khách hàng... của doanh nghiệp

- *Theo trình độ chuyên môn: chia làm 5 nhóm: theo trình độ đào tạo, bao gồm: Lao động tốt nghiệp đại học, lao động tốt nghiệp cao đẳng, lao động tốt nghiệp trung cấp, lao động tốt nghiệp sơ cấp, lao động chưa qua đào tạo.*

-

b. Theo mức độ tương tác trong quá trình lao động:

- Lao động trực tiếp: là lao động trực tiếp phục vụ cho khách như lao động ở bộ phận lễ tân, hành lý, nhân viên nhà hàng,...
- Lao động gián tiếp: là lao động không trực tiếp phục vụ khách nhưng có liên quan đến quá trình cung cấp dịch vụ, như: bộ phận cung ứng hàng hóa, nhân viên hành chính, thư ký văn phòng, kế toán....

2.1.3.6. Chất lượng lao động trong khách sạn

Theo Arustei, Carmen Claudia: chất lượng nhân lực trong ngành khách sạn thường được thể hiện qua các tiêu chí sau: [55]

- Năng lực: thể hiện qua sự hiểu biết của người lao động về công việc họ phải làm, họ tự tin trong công việc và làm được việc ngay lần đầu tiên.
- Bề ngoài của người lao động: như quần áo, tóc tai, cách trang điểm hay sạch sẽ.
- Hành vi và thái độ của người lao động, bao gồm:
 - + Trách nhiệm: người lao động luôn giải quyết các yêu cầu khách hàng một cách nhanh chóng và đưa ra các câu trả lời chính xác.
 - + Sự sẵn lòng phục vụ: người lao động ngừng làm các công việc cá nhân và trả lời khách hàng, họ luôn hứng thú trong giải quyết các yêu cầu của khách.
 - + Sự cảm thông: người lao động luôn hiểu được nhu cầu của khách.
 - + Sự thân thiện: Có thái độ và giao tiếp thân thiện
 - + Lòng mến khách: có thái độ lịch sự, nhã nhặn, tôn trọng khách hàng
 - + Cá nhân hóa: cá nhân hóa dịch vụ

Trong nghiên cứu này, tác giả tập trung nghiên cứu chất lượng nguồn nhân lực thông qua qua các tiêu chí sau:

- Sức khỏe.
- Năng lực: thể hiện qua trình độ văn hóa, trình độ chuyên môn, trình độ về ngoại ngữ, trình độ về tin học.
- Hành vi và thái độ của người lao động, bao gồm:
 - + Trách nhiệm: người lao động luôn giải quyết các yêu cầu khách hàng một cách nhanh chóng và đưa ra các câu trả lời chính xác.

+ Sự sẵn lòng phục vụ: người lao động ngừng làm các công việc cá nhân và trả lời khách hàng, họ luôn hứng thú trong giải quyết các yêu cầu của khách.

+ Sự cảm thông: người lao động luôn hiểu được nhu cầu của khách.

+ Sự thân thiện: Có thái độ và giao tiếp thân thiện

+ Lòng mến khách: có thái độ lịch sự, nhã nhặn, tôn trọng khách hàng

- Bề ngoài của người lao động: như quần áo, tóc tai, cách trang điểm hay sạch sẽ.

- Các kỹ năng mềm khác: kỹ năng giao tiếp, kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng tổ chức công việc và quản lý thời gian, kỹ năng ra quyết định...

2.2. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC TRONG DOANH NGHIỆP

2.2.1. Khái niệm phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp

- Leonard Nadler (1970): Phát triển nguồn nhân lực là một loạt các hoạt động có tổ chức, được thực hiện trong một thời gian chuyên biệt và được thiết kế để tạo ra thay đổi hành vi [83].

- Bergenhenegouwen (1990): HRD có thể được mô tả như là các thành viên của một tổ chức được đào tạo theo các kiến thức, kỹ năng cần thiết theo mục tiêu phát triển của tổ chức đó [59].

- Amstrong (2006): HRD quan tâm đến việc cung cấp các cơ hội học tập, phát triển và đào tạo nhằm nâng cao hiệu suất cá nhân, đội và tổ chức. Về cơ bản nó là cách tiếp cận do doanh nghiệp dẫn dắt để phát triển con người với một khuôn khổ chiến lược [89].

- McCracken and Wallance (2000a): HRD là việc tạo ra văn hóa học tập, trong đó một loạt các chiến lược đào tạo, phát triển và học tập đều đáp ứng được chiến lược hợp tác và cũng giúp định hình và ảnh hưởng đến nó [86].

- McLean (2001): HRD là phát triển con người về kiến thức, sự thông thạo, năng suất, và sự thỏa mãn, cho dù đó là lợi ích một cá nhân, một nhóm hay cho lợi ích của một tổ chức, một cộng đồng, một quốc gia hay là cả nhân loại [87].

- Nyhan (2002): HRD đề cập đến các hoạt động đào tạo và phát triển giáo dục liên quan đến cuộc sống làm việc. Nó liên quan đến các hoạt động phát triển và

học tập cho những người đang làm việc và đã hoàn thành chương trình giáo dục và đào tạo chuyên nghiệp hoặc dạy nghề [91].

- Vince (2003): HRD nên được khái niệm hóa như là một cách tiếp cận hỗ trợ tác động mà mọi người có thể có khi tổ chức. Trọng tâm của HRD là hành động, phát triển năng lực hành động, tạo ra sự tin cậy thông qua hành động và trên sự tác động và làm việc với người khác trong những tình huống đầy cảm xúc và chính trị. Chức năng HRD cần được tìm hiểu về cách thức tổ chức các cơ hội để thay đổi có thể những thách thức, ủng hộ sự thay đổi và đưa ra quá trình có thể củng cố sự phát triển và chuyển đổi tổ chức [105]

- Theo Richard A.Swanson (2001): HRD là một quá trình phát triển và khai phóng sự thông thạo của con người thông qua hoạt động đào tạo và phát triển, và phát triển tổ chức cho mục đích cải tiến việc thực hiện công việc [96]

- Theo Jelena Vemic Đurković (2009), phát triển nguồn nhân lực được định nghĩa một cách cơ bản là một loạt các hoạt động và những đo lường trong một tổ chức mà tập trung vào việc điều chỉnh kiến thức, năng lực, kỹ năng của người lao động nhằm đáp ứng những yêu cầu tương lai cho hoạt động và vận hành kinh doanh của doanh nghiệp [77].

- Theo Jon M.Werner và Randy L.DeSimone (2012): HRD có thể định nghĩa là một loạt các hoạt động có kế hoạch và hệ thống, được xây dựng bởi một tổ chức để cung cấp cho các thành viên cơ hội học tập những kỹ năng cần thiết nhằm đáp ứng nhu cầu công việc hiện tại và tương lai [78].

Tóm lại, phát triển nguồn nhân lực là hoạt động của tổ chức, doanh nghiệp nhằm đảm bảo nhân lực cả về kiến thức, kỹ năng, thái độ, văn hóa... thông qua việc đào tạo, phát triển nghề nghiệp, quản lý hiệu quả, quản lý tài năng, huấn luyện và cố vấn, nhận diện nhân viên chủ chốt, kế hoạch kế nhiệm...

Như vậy, có thể nói phát triển nguồn nhân lực là quá trình các doanh nghiệp thực hiện các giải pháp nhằm nâng cao kiến thức, kỹ năng, thái độ... của người lao động để đáp ứng yêu cầu cho công việc hiện tại và tương lai.

Tuy nhiên, phát triển nguồn nhân lực là một bộ phận của quản trị nguồn nhân lực, chịu sự tác động của các chức năng quản trị nguồn nhân lực như việc tuyển

dụng; bố trí sử dụng lao động; lương, thưởng; đào tạo; phúc lợi. Phát triển nguồn nhân lực không chỉ đáp ứng được nhu cầu về chất lượng nhân lực mà còn phải đảm bảo về số lượng, cơ cấu nhân lực theo nhu cầu của doanh nghiệp.... ***Hay nói cách khác, phát triển nguồn nhân lực là hoạt động định hướng sự phát triển nhân lực trên cơ sở dự báo và mục tiêu chiến lược của tổ chức, bao gồm đảm bảo về số lượng, chất lượng và cơ cấu cho hoạt động của doanh nghiệp.***

Đối với doanh nghiệp khách sạn, phát triển nguồn nhân lực có vai trò quan trọng trong việc duy trì và phát triển hoạt động kinh doanh của khách sạn. Phát triển nguồn nhân lực trong khách sạn thể hiện qua các vai trò sau:

- Đảm bảo cho hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp được diễn ra một cách liên tục: Phát triển nguồn nhân lực trong khách sạn nhằm đảm bảo được nhân lực cho hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp theo mục tiêu chiến lược phát triển đã đề ra. Căn cứ vào mục tiêu chiến lược của khách sạn, bộ phận nhân sự có nhiệm vụ đảm bảo về số lượng, cơ cấu và trình độ nhân lực cho hoạt động trước mắt và lâu dài của khách sạn. Đối với doanh nghiệp dịch vụ như doanh nghiệp khách sạn, việc thiếu hụt nhân lực sẽ không đảm bảo được hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Việc thiếu hụt nhân lực sẽ làm gián đoạn hoạt động dịch vụ, ảnh hưởng đến việc phục vụ nhu cầu khách lưu trú. Vì vậy, phát triển nguồn nhân lực phải luôn đảm bảo được nhân lực để hoạt động khách sạn được diễn ra thường xuyên, liên tục.

- Đáp ứng nhu cầu phục vụ khách lưu trú, nâng cao năng lực cạnh tranh của khách sạn từ việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Phát triển nguồn nhân lực về chất lượng thông qua các hoạt động về tập huấn, đào tạo, tuyển dụng, bố trí nhân lực đúng với sở trường, sở đoản của người lao động giúp người lao động chuyên nghiệp, tự tin hơn trong phục vụ khách lưu trú. Chất lượng dịch vụ phụ thuộc lớn vào chất lượng nhân lực, vì vậy chất lượng nguồn nhân lực càng cao, chất lượng dịch vụ càng được khách đánh giá cao. Qua đó, tạo được ấn tượng tốt đẹp trong lòng khách lưu trú, tạo sức lan tỏa, truyền thông cho kinh doanh của khách sạn.

- Tăng hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp thông qua việc tăng năng suất lao động. Từ hoạt động phát triển nguồn nhân lực, chất lượng nguồn nhân lực được cải thiện qua đó tăng năng suất lao động, giảm được thời gian hoàn thành công việc

phục vụ, cắt giảm được nhân lực phục vụ. Từ đó, cắt giảm chi phí cho con người, tăng lợi nhuận, nâng cao hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp.

Để tồn tại và phát triển, doanh nghiệp khách sạn phải thực hiện các hoạt động để phát triển nguồn nhân lực. Là doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực dịch vụ, phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp khách sạn có những điểm tương đồng với phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp. Do đây là loại hình doanh nghiệp thâm dụng về lao động, nhân lực là nguồn lực chính quyết định đến sự thành bại của khách sạn nên phát triển nguồn nhân lực trong khách sạn đòi hỏi không chỉ chuẩn bị, đáp ứng nguồn nhân lực về số lượng, chất lượng và cơ cấu cho hiện tại mà phải chuẩn bị nguồn nhân lực cho tương lai và nhất là các thời điểm mùa vụ của ngành du lịch. Vì vậy, có thể nói: ***“Phát triển nguồn nhân lực trong khách sạn là hoạt động của doanh nghiệp nhằm đảm bảo nguồn nhân lực về số lượng, chất lượng và cơ cấu đáp ứng nhu cầu kinh doanh của khách sạn ở hiện tại, tương lai nhất là các thời điểm mùa vụ của ngành”***.

2.2.2. Nội dung hoạt động phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp

Phát triển nguồn nhân lực có thể là một chức năng đơn lẻ cũng có thể được xem là một bộ phận của quản trị nguồn nhân lực. Để thực hiện chức năng phát triển nguồn nhân lực, các doanh nghiệp thường thực hiện bốn nội dung chính sau: (theo Vũ Hoàng Ngân, Phạm Thị Bích Ngọc (2019)) [21].

- Đào tạo và phát triển: (T&D) tập trung vào việc thay đổi hay cải tiến kiến thức, kỹ năng, và thái độ của các cá nhân. Đào tạo điển hình là cung cấp cho nhân viên các kiến thức, kỹ năng cần thiết để thực hiện một công việc hoặc một nhiệm vụ cụ thể nào đó, thái độ cũng được thay đổi theo. Hoạt động phát triển, ngược lại, có những định hướng dài hạn, tập trung vào việc chuẩn bị cho những công việc trong tương lai cũng như tăng cường năng suất lao động hiện tại của nhân viên.

Hoạt động T&D được bắt đầu ngay từ khi nhân viên mới đến làm việc, thường là dưới hình thức sinh hoạt định hướng và đào tạo kỹ năng. Khi nhân viên mới đã thành thạo công việc, HRD nên tập trung vào hoạt động phát triển – đặc biệt là kèm cặp hay chỉ dẫn. Hoạt động kèm cặp giúp cho nhân viên nhận biết trách nhiệm đối với hành động của bản thân, chỉ ra những vấn đề liên quan đến công việc

cũng như đạt được và duy trì mức độ thực hiện cao hơn. Việc kèm cặp liên quan đến những hành vi ứng xử đối với nhân viên như là một đối tác trong việc đạt được cả mục tiêu cá nhân và tổ chức. Hoạt động tư vấn được sử dụng để giúp nhân viên giải quyết những vấn đề cá nhân có thể tác động đến việc đạt được các mục tiêu. Các chương trình tư vấn có thể chỉ ra những vấn đề như: việc lạm dụng, quản lý căng thẳng, cai nghiện thuốc lá, giảm cân, dinh dưỡng...

- Quản trị hiệu suất: nhằm cải thiện năng suất lao động của tổ chức. Quản trị hiệu suất dựa vào việc phân tích quá trình lao động, phân tích nguyên nhân – kết quả để đánh giá kết quả công việc hiện tại cũng như đưa ra các kết quả mong muốn. Nó cũng đánh giá những ảnh hưởng của hệ thống tạo động lực, môi trường làm việc, hệ thống đánh giá kết quả, năng lực của người lao động đến kết quả công việc. Tóm lại, quản trị hiệu suất là một cách tiếp cận toàn diện để phát hiện ra các điểm hạn chế trong quá trình lao động và đưa ra các hành động can thiệp thích hợp nhằm đạt được kết quả công việc mong muốn.

- Phát triển tổ chức (OD): được định nghĩa là quá trình nâng cao hiệu quả của tổ chức và sự hạnh phúc của thành viên thông qua hoạch định sự can thiệp được ứng dụng vào những khái niệm về khoa học hành vi. OD nhấn mạnh cả những thay đổi mang tầm vi mô và vĩ mô của tổ chức như: cải thiện tổng thể hiệu quả của tổ chức hay những thay đổi liên quan đến từng cá nhân, nhóm hay bộ phận.

- Phát triển 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. Phát triển nghề nghiệp liên quan đến hai nội dung cơ bản: hoạch định nghề nghiệp và quản lý nghề nghiệp. Hoạch định nghề nghiệp liên quan đến hoạt động được thực hiện bởi một cá nhân, thường với sự giúp đỡ của người tư vấn hoặc người khác, nhằm tiếp cận các khả năng và kỹ năng của các cá nhân để xây dựng được kế hoạch phát triển nghề nghiệp một cách thực tế. Quản lý nghề nghiệp liên quan đến việc thực hiện các bước cần thiết để đạt được kế hoạch đó và tập trung nhiều vào những gì một tổ chức cần làm để thúc đẩy nhân viên phát triển nghề nghiệp. Có mối quan hệ chặt chẽ giữa phát triển nghề nghiệp và đào tạo và phát triển.

Theo mô hình “Bánh xe học tập và thực hiện mới” của ASTD, bên cạnh các chức năng đã đề cập, có nhiều nội dung được bổ sung như: Chiến lược kinh doanh được xem là trung tâm của phát triển nguồn nhân lực, những quy định về học tập và thực hiện tại nơi làm việc (bán hàng, thiết kế học tập, đo lường đánh giá, quản lý việc học tập...) hay quy định khác trong tổ chức (nghiên cứu & phát triển, dịch vụ khách hàng, phân phối, tài chính,).

Tóm lại, hoạt động phát triển nhân lực là một hoạt động gắn liền với sự phát triển của tổ chức và từng cá nhân trong doanh nghiệp. Chính vì vậy, các hoạt động của phát triển nhân lực sẽ liên quan đến tất cả các hoạt động của tổ chức. Nhưng tựu chung lại, hoạt động của phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp không chỉ dừng lại ở phát triển kiến thức, kỹ năng, thái độ mà còn hướng đến các hoạt động mang đến sự thịnh vượng, sự hạnh phúc cho từng thành viên và của cả tổ chức.

2.2.3. Nội hàm và tiêu chí đánh giá phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp

Các hoạt động phát triển nguồn nhân lực sẽ giúp doanh nghiệp đảm bảo được đủ nhân lực cung ứng cho hoạt động hiện tại của doanh nghiệp về mặt quy mô, cơ cấu, chất lượng nhân lực. Đồng thời, phát triển nguồn nhân lực cũng giúp người lao động trong doanh nghiệp tăng năng suất lao động, cải thiện hiệu quả lao động của cá nhân. Đồng thời góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp.

Đối với doanh nghiệp khách sạn, phát triển nguồn nhân lực cũng được đánh giá thông qua việc đảm bảo quy mô, cơ cấu và chất lượng nhân lực. Cụ thể như sau:

2.2.3.1. Phát triển nguồn nhân lực về quy mô, cơ cấu

Để đảm bảo cho hoạt động của doanh nghiệp, nguồn nhân lực phải đảm bảo cả về quy mô và cơ cấu.

Đối với doanh nghiệp kinh doanh khách sạn, lĩnh vực sử dụng nhiều lao động, nên quy mô nhân lực đòi hỏi khá cao. Và tùy theo tính chất, đặc điểm của các loại hình khách sạn cũng như đặc điểm riêng của doanh nghiệp, mỗi doanh nghiệp sẽ có nhu cầu về quy mô nhân lực khác nhau. Để phát triển được quy mô nguồn nhân lực của các doanh nghiệp phụ thuộc vào nhiều yếu tố như nguồn cung ứng lao động từ địa phương, trong nước, ngoài nước; chiến lược của doanh nghiệp về chuẩn

bị lực lượng ứng viên: ưu đãi đối với thực tập sinh, hợp tác với các trường trong đào tạo...; cũng như xây dựng hình ảnh tốt đẹp trong lòng nhân viên hiện tại từ đó tạo niềm tin cho người lao động trong tương lai.

Cơ cấu nhân lực phản ánh các mối quan hệ, tương quan giữa các thành phần cấu thành lực lượng lao động trong doanh nghiệp. Tùy theo tiêu chí lựa chọn người ta có các loại cơ cấu nhân lực khác nhau như: cơ cấu theo trình độ, cơ cấu theo giới tính, cơ cấu theo độ tuổi.... Bên cạnh quy mô nhân lực, cơ cấu nhân lực trong doanh nghiệp khá quan trọng. Nó đảm bảo nguồn nhân lực để vận hành các chức năng trong doanh nghiệp. Cơ cấu nhân lực hợp lý giúp doanh nghiệp tận dụng tối đa nhân lực hiện có, tránh tình trạng thừa hoặc thiếu trong doanh nghiệp. Để có được cơ cấu nhân lực hợp lý doanh nghiệp cần tính toán chính xác nhu cầu nhân lực theo yêu cầu. Từ đó có những chính sách thích hợp trong tuyển dụng, đào tạo và đào tạo lại nhân lực của mình.

2.2.3.2. Phát triển nguồn nhân lực về chất lượng

- Phát triển nhân lực về mặt kiến thức

Phát triển nguồn nhân lực về kiến thức là làm cho người lao động có những hiểu biết về lĩnh vực ngành nghề mà mình đã, đang và sẽ thực hiện. Việc phát triển nguồn nhân lực về kiến thức giúp cho các doanh nghiệp đáp ứng yêu cầu công việc hiện tại cũng như nhu cầu phát triển của ngành và của doanh nghiệp trong tương lai. Việc hiểu biết về kiến thức trong lĩnh vực mình đang công tác, giúp người lao động có cái nhìn tổng quát, xuyên chuỗi được các hoạt động của doanh nghiệp mình, từ đó có những hỗ trợ, hợp tác với các đơn vị khác để hoàn thành nhiệm vụ. Đồng thời sự thấu hiểu về chuyên môn nhất là đối với các doanh nghiệp kinh doanh khách sạn góp phần đáng kể trong việc tạo hình ảnh chuyên nghiệp trong suy nghĩ của khách hàng.

- Phát triển nguồn nhân lực về kỹ năng

Phát triển nguồn nhân lực về kỹ năng nhằm hình thành cho người lao động khả năng hay năng lực thực hiện công việc nào đó theo một quy trình hay một chuỗi các thao tác. Kỹ năng của người lao động là để thực hiện một công việc cụ thể. Phát triển kỹ năng cho nguồn nhân lực là hoạt động quan trọng của doanh nghiệp nhằm thực hiện các công việc cụ thể theo từng vị trí công việc của người lao động. Kỹ

năng của người lao động càng thuần thục, họ hoàn thành công việc càng nhanh đưa đến năng suất lao động cao. Kỹ năng của người lao động phụ thuộc khá lớn vào quy trình công việc cụ thể mà mỗi doanh nghiệp xây dựng nên nhằm đáp ứng nhu cầu khách hàng và nhu cầu thị trường.

- ***Phát triển nguồn nhân lực về thái độ***

Thái độ là những hành vi, cử chỉ, lời nói của con người đối với người khác hoặc đối với sự vật, hiện tượng. Thái độ của con người biểu hiện suy nghĩ tác động to lớn đến công việc mà họ đang thực hiện. Nhất là đối với các doanh nghiệp, thái độ khi phục vụ, giao tiếp với khách hàng quyết định đến việc giữ chân và phát triển mối quan hệ với khách hàng.

Mỗi doanh nghiệp có những quan niệm, những quy định về thái độ hành vi của người lao động trong doanh nghiệp và nó được hình thành lâu dài theo văn hóa của doanh nghiệp. Để người lao động trong doanh nghiệp có thái độ tích cực và hành vi đúng mực, ngay từ ban đầu doanh nghiệp cần định hình văn hóa của chính mình, trên cơ sở đó xây dựng các chuẩn mực trong giao tiếp ứng xử, trong lễ lới làm việc, đưa ra những quy chuẩn trong công việc.

- ***Phát triển nguồn nhân lực về sức khỏe***

Sức khỏe được coi là yếu tố quan trọng nhất trong phát triển nguồn nhân lực. Nếu không có sức khỏe, con người không thể thực hiện các hoạt động sản xuất kinh doanh và các hoạt động phục vụ đời sống. Chính vì vậy, sức khỏe người lao động trong doanh nghiệp quyết định đến năng suất lao động, chất lượng công việc của họ.

2.2.3.3. Năng suất lao động của lao động trong doanh nghiệp

Được đánh giá thông qua số lượng sản phẩm được tạo ra trong một đơn vị thời gian hoặc nguồn lực sử dụng để tạo ra sản phẩm đó. Lao động có năng suất cao sẽ tạo ra được nhiều sản phẩm hay giảm thiểu được các chi phí tạo ra sản phẩm. Phát triển nguồn nhân lực của doanh nghiệp giúp cho người lao động hiểu biết về công việc tốt hơn, thành thạo tay nghề hơn từ đó tạo ra năng suất lao động tốt hơn.

Để đánh giá thực trạng phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang, nghiên cứu đưa ra các tiêu chí đánh giá về số lượng, cơ cấu và chất lượng nguồn nhân lực.

- Số lượng nhân lực: được đánh giá thông qua sự tăng trưởng số lao động tại các doanh nghiệp giai đoạn 2015-2019, so sánh giữa số lượng lao động với số phòng khách sạn của các doanh nghiệp.

- Cơ cấu lao động được đánh giá theo: bộ phận chức năng trong doanh nghiệp và cơ cấu theo giới tính.

- Chất lượng lao động được đánh giá theo trình độ học vấn, trình độ văn hóa và yêu cầu về chất lượng phục vụ trong ngành khách sạn.

2.3. CÁC NHÂN TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC TRONG DOANH NGHIỆP

2.3.1. Các nhân tố từ môi trường bên ngoài doanh nghiệp

Bao gồm phát triển 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 doanh nghiệp trong tuyên dụng...

- Môi trường kinh tế: bao gồm các yếu tố về phát triển kinh tế, dân số, thu nhập, điều kiện cơ sở hạ tầng. Khi môi trường kinh tế phát triển sẽ tạo ra nhiều công ăn việc làm, cơ sở hạ tầng theo đó cũng phát triển để đáp ứng nhu cầu làm việc, sinh sống của người lao động, từ đó sẽ thu hút người lao động, tạo nguồn nhân lực dồi dào cho các doanh nghiệp. Môi trường kinh tế cũng phát triển các cơ hội hay đưa ra các thách thức trong việc nâng cao số lượng và chất lượng nguồn nhân lực.

- Môi trường văn hóa - xã hội: ảnh hưởng khá lớn đến nguồn cung lao động. Môi trường văn hóa – xã hội sẽ tác động đến hành vi, thái độ, suy nghĩ, tư duy lao động từ đó tác động đến việc cung ứng lao động, đến việc tổ chức quản lý và văn hóa của doanh nghiệp.

- Luật pháp, cơ chế chính sách về lao động: có tác động khá lớn đến nguồn cung lao động nhất là lao động tại địa phương. Khi Nhà nước ban hành các chính sách nhằm khuyến khích người lao động theo địa phương hay theo ngành, nghề sẽ thu hút, tạo việc làm cho người lao động địa phương hoặc tạo nguồn cung lao động cho ngành, nghề cần phát triển. Từ đó, sẽ thu hút người lao động đến làm việc tại địa phương hoặc làm việc cho các ngành nghề. Trên cơ sở chính sách “tạo đà” về lao động, các lao động đã làm việc được sẽ giới thiệu, hướng dẫn các lao động mới

về làm việc tại địa phương hoặc lĩnh vực cần phát triển. Từ đó tạo nguồn phát triển nhân lực lớn cho các doanh nghiệp.

- Cơ chế chính sách về đào tạo: cho hai đối tượng người học và các cơ sở đào tạo. Các chính sách một mặt tạo nguồn cung ứng lao động cho nền kinh tế. Mặt khác, tạo điều kiện để các cơ sở đào tạo nâng cao chất lượng đào tạo theo nhu cầu của doanh nghiệp và nhu cầu phát triển kinh tế - xã hội.

- Khoa học – công nghệ: Việc phát triển khoa học công nghệ đòi hỏi lao động phải thường xuyên nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ để đáp ứng việc sử dụng tiến bộ khoa học công nghệ. Đồng thời sẽ làm triệt tiêu một số ngành nghề cũ và phát sinh nhiều ngành nghề mới mà đòi hỏi người lao động phải chuyển đổi để thích nghi. Việc phát triển khoa học công nghệ đưa ra các yêu cầu về chất lượng của nguồn nhân lực.

- Sự cạnh tranh về thu hút lao động giữa các doanh nghiệp: Đối với các ngành nghề cần lao động và lao động giỏi, các doanh nghiệp có xu hướng cạnh tranh nguồn tuyển. Điều này tạo ra sự dịch chuyển lao động giữa các doanh nghiệp và có thể tác động đến chất lượng lao động.

2.3.2. Các nhân tố bên trong doanh nghiệp

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 doanh nghiệp:

- Chính sách thu hút người lao động: Doanh nghiệp thường thông qua chính sách tiền lương, các điều kiện làm việc, các điều kiện đãi ngộ để thu hút người lao động. Việc gia tăng đáp ứng các nhu cầu của người lao động sẽ tạo điều kiện cho các doanh nghiệp thu hút được lao động mà mình mong muốn.

- Chính sách đãi ngộ: bao gồm việc đãi ngộ về vật chất và tinh thần cho người lao động. Chính sách đãi ngộ nhằm duy trì nhân lực hiện có cũng như phát triển nguồn nhân lực theo yêu cầu phát triển doanh nghiệp. Ngoài chế độ tiền lương, doanh nghiệp có thể sử dụng các chính sách thưởng, chế độ phúc lợi.... để đảm bảo nguồn lực theo chiến lược đã hoạch định.

- Việc bố trí sử dụng lao động: có tác động đến việc nâng cao năng suất lao động của doanh nghiệp. Việc bố trí lao động đến chuyên môn, đúng sở trường và sự

yêu thích sẽ làm cho người lao động có điều kiện thực hiện tốt nhất công việc của mình, phát huy được tính sáng tạo, từ đó nâng cao hiệu quả công việc cá nhân và đóng góp cho sự phát triển chung của doanh nghiệp.

- Môi trường làm việc: bao gồm các quy chế, quy định, quy tắc ứng xử, văn hóa doanh nghiệp, điều kiện cơ sở vật chất để tạo điều kiện tốt nhất cho người lao động trong quá trình làm việc. Môi trường làm việc là yếu tố có thể quyết định đến việc người lao động đã, đang và sẽ làm việc tại doanh nghiệp. Môi trường làm việc tốt tạo điều kiện cho nhân viên phát triển cả về thể chất và tinh thần, tạo ra hiệu ứng tốt cho nguồn tuyển dụng tiếp theo.

- Chính sách đào tạo và đào tạo lại: có tác động trực tiếp đến chất lượng nguồn nhân lực của doanh nghiệp. Đào tạo nhân viên được thực hiện một cách chính quy theo yêu cầu nghề nghiệp quy định. Việc đào tạo này giúp nhân viên có được những kiến thức cơ bản, cốt lõi của nghề nghiệp. Đồng thời, cần có chính sách đưa người lao động đi đào tạo theo các tiêu chuẩn quốc gia, quốc tế và khu vực để đáp ứng công việc trong quá trình hội nhập. Bên cạnh đó, doanh nghiệp cần có chính sách đào tạo tại chỗ theo quy trình, công việc cụ thể tại doanh nghiệp. Việc đào tạo và đào tạo lại nhân viên cần được thực hiện thường xuyên theo nhu cầu công việc cũng như việc đổi mới quy trình công việc hay công nghệ của doanh nghiệp.

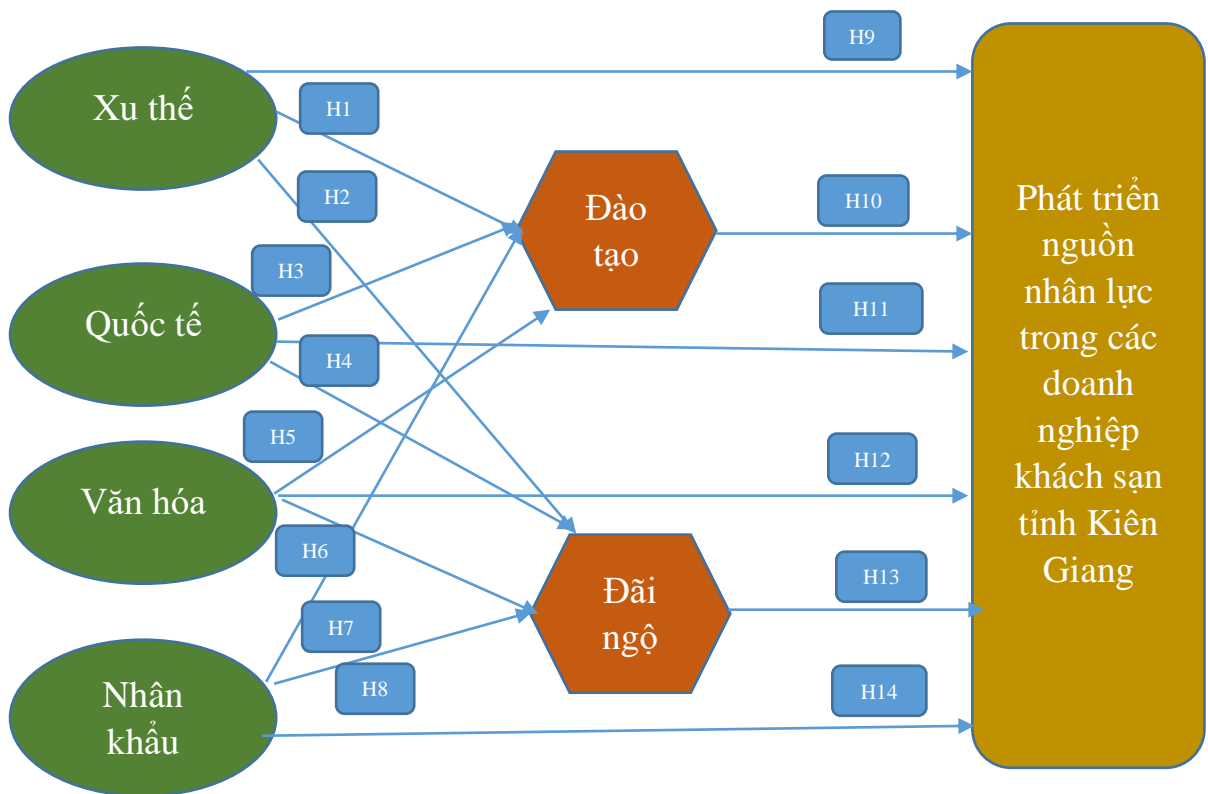
Qua nghiên cứu các cơ sở lý thuyết, các nghiên cứu thực nghiệm về các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực và thực trạng kinh doanh khách sạn trên địa bàn tỉnh Kiên Giang, tác giả nhận thấy phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang bị ảnh hưởng kể cả nhân tố bên trong và bên ngoài doanh nghiệp.

Các nhân tố bên ngoài chủ yếu là các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển của ngành khách sạn như quốc tế hóa (Lê Thị Mỹ Linh (2009), Jennifer Joy-matthew, David Megginson, Mark Surtees (2004), Abdul Aziz (1992)); Môi trường kinh tế, ngành kinh doanh (Lê Thị Mỹ Linh (2009), Jennifer Joy-matthew, David Megginson, Mark Surtees (2004), Abdul Aziz (1992)), Môi trường văn hóa (Nguyễn Thanh Vũ (2016), Nguyễn Long Giao (2013), A.Swanson (2008)), Yếu tố nhân khẩu học (Nguyễn Thanh Vũ (2016), OECD (2012), Mahamed Shuaibu và

Popoola Timothy Oladayo (2016), Nguyễn Thị Hoàng Quyên (2017));

Các nhân tố bên trong doanh nghiệp bao gồm hoạt động đào tạo của doanh nghiệp (Trương Ngọc Khánh, Nguyễn Thị Kim Anh (2015), Nguyễn Thị Lê Trâm (2015), Nguyễn Thanh Vũ (2016), Nguyễn Phan Thu Hằng (2017) Anil và Harjinder (2013), OECD (2012)) , chính sách đãi ngộ người lao động (Nguyễn Thanh Vũ (2016), Nguyễn Phan Thu Hằng (2017), Anil và Harjinder (2013)) chính sách sử dụng nguồn nhân lực (Trương Ngọc Khánh, Nguyễn Thị Kim Anh (2015), Anil và Harjinder (2013)), điều kiện làm việc (Nguyễn Phan Thu Hằng (2017), Nguyễn Thanh Vũ (2016), Anil và Harjinder (2013))

Trên cơ sở đó, nghiên cứu đề xuất mô hình các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang như sau:



Hình 2.1: Mô hình các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang

Căn cứ vào mô hình đề xuất, các giả thuyết được đặt ra như sau:

Thứ nhất, phát triển nguồn nhân lực trong khách sạn mà cơ bản là đào tạo và chính sách đãi ngộ của doanh nghiệp có liên quan mật thiết đến các nhân tố từ

môi trường bên ngoài doanh nghiệp. Các yếu tố về xu thế và nhu cầu phát triển du lịch, quốc tế hóa về lao động, đặc điểm văn hóa của lao động Kiên Giang và nhân khẩu học có tác động đến việc đào tạo và chính sách đãi ngộ của doanh nghiệp khách sạn trên địa bàn tỉnh Kiên Giang. Cụ thể:

Giả thuyết H1: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Xu thế và nhu cầu phát triển du lịch đến đào tạo của doanh nghiệp khách sạn

Giả thuyết H2: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Xu thế và nhu cầu phát triển du lịch với chính sách đãi ngộ của doanh nghiệp khách sạn

Giả thuyết H3: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Quốc tế hóa với đào tạo của doanh nghiệp khách sạn

Giả thuyết H4: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Quốc tế hóa với chính sách đãi ngộ của doanh nghiệp khách sạn

Giả thuyết H5: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Đặc điểm văn hóa của lao động Kiên Giang đến đào tạo của doanh nghiệp khách sạn

Giả thuyết H6: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Đặc điểm văn hóa của lao động Kiên Giang với chính sách đãi ngộ của doanh nghiệp khách sạn

Giả thuyết H7: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Nhân khẩu học đến đào tạo của doanh nghiệp khách sạn

Giả thuyết H8: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Nhân khẩu học với chính sách đãi ngộ của doanh nghiệp khách sạn

Thứ hai, phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang chịu sự tác động đồng thời của các yếu tố bên trong và bên ngoài doanh nghiệp.

Giả thuyết H9: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Xu thế và nhu cầu phát triển du lịch với phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang.

Giả thuyết H10: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Đào tạo trong doanh nghiệp với phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang.

Giả thuyết H11: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Quốc tế hóa về lao động với phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang.

Giả thuyết H12: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Đặc điểm văn hóa của lao động Kiên Giang với phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang.

Giả thuyết H13: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Chính sách đãi ngộ của doanh nghiệp với phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang.

Giả thuyết H14: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Nhân khẩu học với phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 2

Chương 2 của luận án đi sâu tập hợp lý thuyết về nguồn nhân lực, phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp, các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp cũng như phát triển nguồn nhân lực doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang. Các khái niệm về nguồn nhân lực và phát triển nguồn nhân lực nói chung cũng như khái niệm, vai trò của phát triển nguồn nhân lực trong khách sạn được nghiên cứu trình bày một cách chi tiết. Bên cạnh đó, do nghiên cứu trong doanh nghiệp khách sạn, các khái niệm, đặc điểm kinh doanh và phân loại khách sạn cũng được tập hợp ở chương này. Phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp bị tác động bởi các nhân tố bên trong doanh nghiệp (chính sách thu hút, đãi ngộ, đào tạo,..), các nhân tố bên ngoài (môi trường kinh tế, văn hóa, giáo dục, chính sách đào tạo...). Trong chương 2, nghiên cứu cũng làm rõ các nội dung về các tiêu chí đo lường mức độ phát triển của nguồn nhân lực, lựa chọn các tiêu chí đo lường phát triển nguồn nhân lực và đề xuất mô hình các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang.

CHƯƠNG 3

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

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

Tỉnh Kiên Giang là tỉnh biên giới, nằm trong khu vực đồng bằng Sông Cửu Long, có diện tích tự nhiên 6.346,27 km², dân số tỉnh Kiên Giang năm 2019 là 1.723.695 người (nữ chiếm 49,31%), lực lượng lao động từ 15 tuổi trở lên là 952.562 người (nữ chiếm 40,425%).

Tỉnh Kiên Giang có kinh tế phát triển khá với thu ngân sách đứng thứ hai các tỉnh Đồng bằng Sông Cửu Long. Trong giai đoạn 2015-2020, tốc độ tăng trưởng kinh tế (GRDP) bình quân đạt 7,22%, thu nhập bình quân đầu người tăng từ 1.630 USD năm 2015 lên 2.458 USD năm 2020. Cơ cấu kinh tế chuyển dịch đúng hướng, giảm dần tỷ trọng nông – lâm – thủy sản từ 40,39% xuống 31,54%; tỷ trọng công nghiệp – xây dựng tăng từ 18,11% lên 20,06%; dịch vụ từ 41,5% lên 48,4%.

Các lĩnh vực kinh tế - xã hội tỉnh Kiên Giang, giai đoạn 2015-2020 đã đạt được nhiều kết quả quan trọng:

- Đối với lĩnh vực nông – lâm – thủy sản: tăng trưởng bình quân 2,5%/năm. Sản lượng lương thực năm 2020 đạt 4,3 triệu tấn, lúa chất lượng cao chiếm 72%. Ứng dụng các tiến bộ khoa học – kỹ thuật vào sản xuất nông nghiệp; chú trọng nhiều hơn vào sản xuất nông nghiệp sạch và nông nghiệp hữu cơ...

- Kinh tế biển có bước phát triển khá toàn diện, chiếm tỷ trọng kinh tế ngày càng cao trong cơ cấu GRDP của tỉnh (79,76% GRDP của tỉnh). Các ngành khai thác, nuôi trồng thủy sản tăng về sản lượng và giá trị. Nhiều dự án về giao thông (đường bộ, bến cảng, sân bay...), thủy lợi, điện, nước, trường học, trạm y tế và du lịch vùng ven biển, hải đảo được đầu tư; một số dự án du lịch có quy mô lớn hoàn thành đưa vào vận hành và khai thác... Qua đó, du lịch biển có bước phát triển khá mạnh (năm 2020, có đến 820 cơ sở lưu trú, 24.690 phòng, tổng lượt khách du lịch đạt 26,29 triệu lượt).

- Công nghiệp – xây dựng phát triển khá, tăng trưởng bình quân 8,2% năm.

Trong đó, ngành chế biến, chế tạo tiếp tục là ngành công nghiệp chủ đạo và là động lực tăng trưởng toàn ngành công nghiệp. Mạng lưới đô thị tiếp tục được mở rộng, đến năm 2020 đã phát triển hai đô thị loại II và một đô thị loại III, một đô thị loại IV và 10 đô thị loại V.

- Các ngành dịch vụ tăng trưởng khá. Tập trung phát triển, mở rộng hệ thống thương mại, đa dạng các ngành dịch vụ khai thác tiềm năng, thế mạnh của tỉnh nhất là dịch vụ du lịch. Tổng mức bán lẻ hàng hóa và doanh thu dịch vụ tăng bình quân 13,29%/năm. Thị trường tiêu thụ hàng hóa nông – thủy sản xuất khẩu ngày càng được mở rộng. Phát triển nhanh hệ thống các trung tâm thương mại, siêu thị, bách hóa tổng hợp ở các đô thị và trung tâm huyện. Hoạt động du lịch tiếp tục phát triển, thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của tỉnh, lượng khách tăng nhanh qua các năm, đóng góp tích cực vào tăng trưởng chung của tỉnh. Nổi bật là chất lượng dịch vụ ngày càng được nâng cao; cơ sở vật chất kỹ thuật ngành du lịch tiếp tục được đầu tư phát triển, cơ bản đáp ứng được nhu cầu của du khách; nguồn nhân lực phục vụ du lịch cơ bản đáp ứng yêu cầu; liên kết du lịch với các địa phương khác trong nước và quốc tế được mở rộng (hiện sân bay quốc tế Phú Quốc có kết nối đường bay với 13 nước trên thế giới).

- Hệ thống trường, lớp được đầu tư, nâng cấp, các thiết bị giáo dục được tăng cường đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu dạy và học. Năm 2020, tỉnh có 257 trường đạt chuẩn quốc gia, đạt tỷ lệ 38,88%, tăng 98 trường; có 602 đơn vị, trường học đạt tiêu chuẩn Xanh – Sạch – Đẹp và An toàn. Tổng đội ngũ nhà giáo trong lĩnh vực giáo dục – đào tạo là 23.929 người, trong đó có 14 tiến sĩ và 609 thạc sĩ. Hoạt động giáo dục nghề nghiệp từng bước được mở rộng, đào tạo và liên kết đào tạo để đáp ứng nhu cầu nhân lực cho phát triển kinh tế - xã hội địa phương. Toàn tỉnh hiện có 27 cơ sở giáo dục nghề nghiệp; tỷ lệ học sinh – sinh viên có việc làm sau đào tạo bình quân đạt 87%; số lao động được giải quyết việc làm ổn định là 35.870.

- Công tác chăm lo phát triển văn hóa, xây dựng con người phát triển toàn diện có nhiều kết quả tích cực. Các loại hình văn hóa phát triển ngày càng đa dạng, đáp ứng nhu cầu mới, nhiều mặt của đời sống xã hội. Những giá trị văn hóa truyền thống được giữ gìn và phát huy. Các thiết chế văn hóa được hoàn thành và đưa vào

sử dụng như nhà thi đấu đa năng, thư viện tỉnh. Việc đầu tư, tôn tạo, tu bổ các di tích văn hóa – lịch sử được thực hiện thường xuyên. Toàn tỉnh có 52 di tích được xếp hạng, gồm 22 di tích cấp quốc gia và 34 di tích cấp tỉnh. [41]

Tóm lại, giai đoạn 2015-2020 tỉnh Kiên Giang có nhiều bước tiến trong lĩnh vực kinh tế - xã hội. 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 qua đó thúc đẩy phát triển kinh tế.

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 Kiên Giang giai đoạn 2015-2019

Giai đoạn 2015-2019, toàn tỉnh Kiên Giang đón 14.845.822 lượt khách đến các cơ sở lưu trú, trong đó có 2.056.900 lượt khách quốc tế. Số lượng khách tăng bình quân mỗi năm trên 350.000 lượt (tương đương 12%/năm), trong đó khách quốc tế tăng bình quân trên 93.000 lượt (tương đương gần 27%/năm), chiếm gần 14% tổng lượt khách đến các cơ sở lưu trú tại Kiên Giang. Khách nội địa mỗi năm tăng trên 260.000 lượt với tỷ lệ tăng bình quân trên 10%/năm.

Bảng 3.1: Số lượng khách đến các cơ sở lưu trú và số ngày lưu trú của khách du lịch đến Kiên Giang, giai đoạn 2015-2019

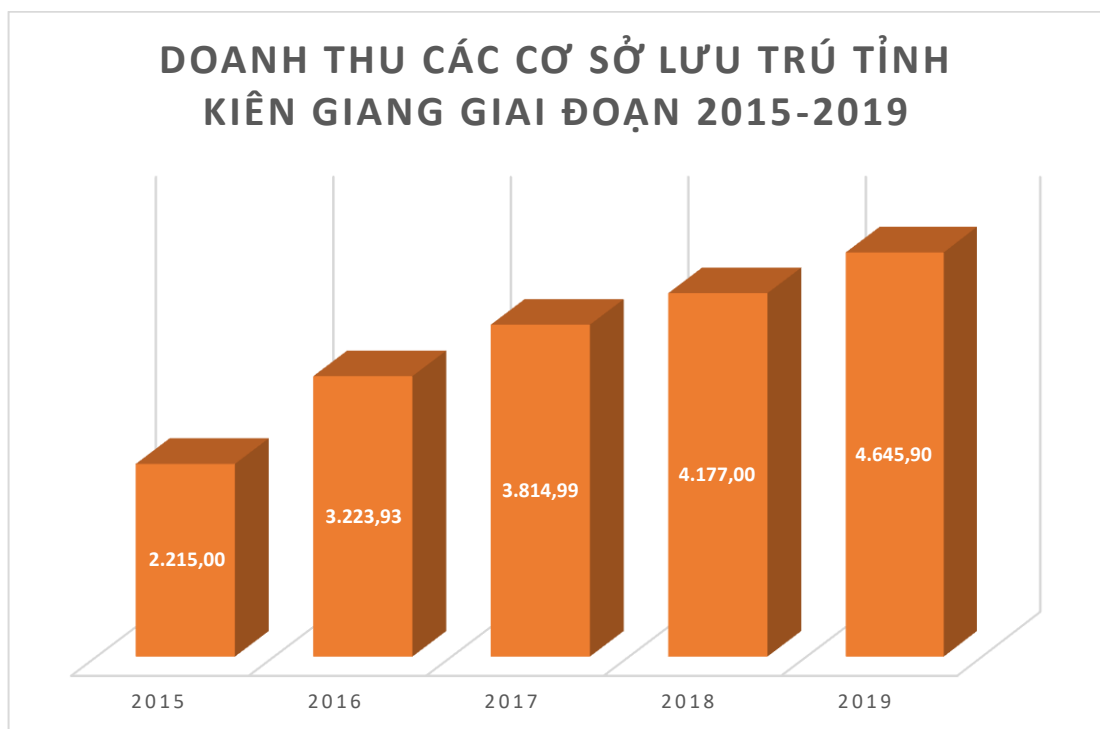
STT	Năm	Số khách đến cơ sở lưu trú			Số ngày lưu trú	
		Đơn vị tính: khách			Đơn vị tính: ngày	
		Tổng số	Khách quốc tế	Trong nước	Tổng số	Bình quân
1	2015	2.417.816	260.809	2.157.007	3.587.680	1,83
2	2016	2.517.644	276.174	2.241.470	4.687.302	1,70
3	2017	2.716.612	332.847	2.383.765	4.835.260	1,59
4	2018	3.359.683	551.539	2.808.144	6.047.429	1,80
5	2019	3.834.607	635.531	3.199.067	7.302.853	1,90
	Tổng cộng	14.845.822	2.056.900	12.788.922	13.110.242	1,77

Nguồn: Niên giám thống kê Kiên Giang năm 2018, Sở Du lịch KG năm 2019

Số ngày khách đến nghỉ ở các cơ sở lưu trú tỉnh Kiên Giang cho giai đoạn 2015-2019 là 13.110.242 ngày. Trong đó số ngày lưu trú bình quân là 1,83 ngày trong năm 2015, 1,7 ngày cho năm 2016, 1,59 ngày cho năm 2017, 1,8 ngày cho năm 2018 và 1,9 ngày năm 2019. Số liệu này cho thấy, số ngày khách nghỉ ở các cơ sở lưu trú có xu hướng giảm trong giai đoạn 2015-2017 và năm 2019 có xu hướng tốt hơn.

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

Giai đoạn 2015-2019, các cơ sở lưu trú tỉnh Kiên Giang có tổng doanh thu là 18.076,82 tỷ đồng. Tỷ lệ tăng doanh thu bình quân giai đoạn này trên 20% mỗi năm. Trong đó, giai đoạn 2015-2016, có doanh thu tăng cao hơn so với các năm sau, nguyên nhân là do giai đoạn này, tại Kiên Giang bắt đầu đưa vào hoạt động các chuỗi khách sạn cao cấp như Vinpearl, Novotel, Mường Thanh,



Biểu đồ 3.1: Doanh thu các cơ sở lưu trú tỉnh Kiên Giang, giai đoạn 2015-2019

Nguồn: Niên giám thống kê Kiên Giang năm 2020

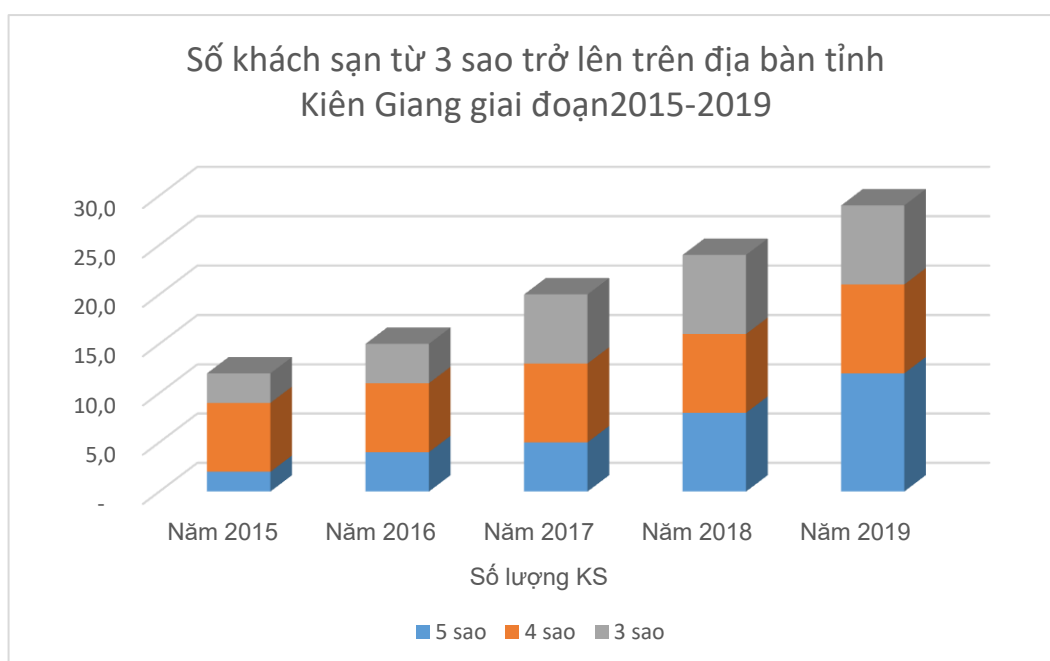
3.2.2. Các cơ sở lưu trú tỉnh Kiên Giang

Giai đoạn 2015-2019 là giai đoạn phát triển của các cơ sở lưu trú tỉnh Kiên Giang. Tính 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. Cụ thể về tình hình phát triển các cơ sở lưu trú tỉnh Kiên Giang giai đoạn 2015-2019 như sau:

3.2.2.1. Số lượng các cơ sở lưu trú

Năm 2015, tỉnh Kiên Giang có 12 cơ sở lưu trú từ 3 sao trở lên, trong đó có 2 cơ sở hạng 5 sao, 7 cơ sở hạng 4 sao và 3 cơ sở hạng 3 sao. Đến năm 2019, tỉnh Kiên Giang có 29 cơ sở lưu trú, tăng 17 cơ sở lưu trú (gấp 2,4 lần) số cơ sở lưu trú năm 2015. Trong đó, cơ sở lưu trú hạng 5 sao là 12 cơ sở, tăng 10 cơ sở lưu trú (6 lần) số cơ sở lưu trú hạng 5 sao so với năm 2015. Số cơ sở lưu trú hạng 4 sao tăng 2 cơ sở so với năm 2015. Cơ sở lưu trú hạng 3 sao năm 2019 tăng thêm 5 cơ sở so với năm 2015.



Biểu đồ 3.2: Số lượng khách sạn từ 3 sao trở lên trên địa bàn tỉnh KG giai đoạn 2015-2019

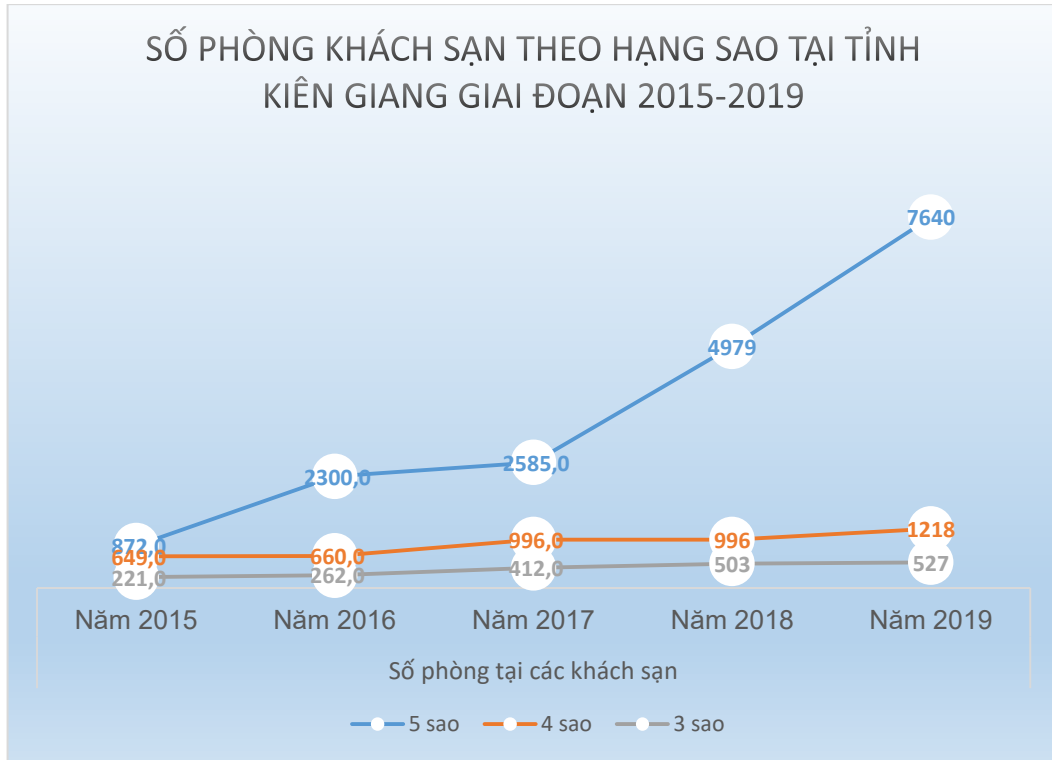
Nguồn: Sở Du lịch Kiên Giang

Qua biểu đồ về sự phát triển số lượng các cơ sở lưu trú tỉnh Kiên Giang giai đoạn 2015-2019 cho thấy cơ sở lưu trú từ 3 sao trở lên ở tỉnh Kiên Giang tăng cả về tổng thể cũng như số cơ sở cho từng hạng sao.

3.2.2.2. Số phòng của các cơ sở lưu trú

Giai đoạn 2015-2019, các khách sạn từ 3 sao trở lên của tỉnh Kiên Giang 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, các khách sạn hạng sao còn lại chiếm lần lượt là 4% và 7% số lượng phòng tăng thêm. Năm 2019, có số lượng phòng nghỉ tăng nhiều nhất so với các năm, với số lượng phòng tăng thêm là 2.907 phòng, chiếm 38% số lượng phòng tăng thêm giai đoạn 2015-2019.



Biểu đồ 3.3: Số phòng khách sạn theo hạng sao tại tỉnh Kiên Giang giai đoạn 2015-2019

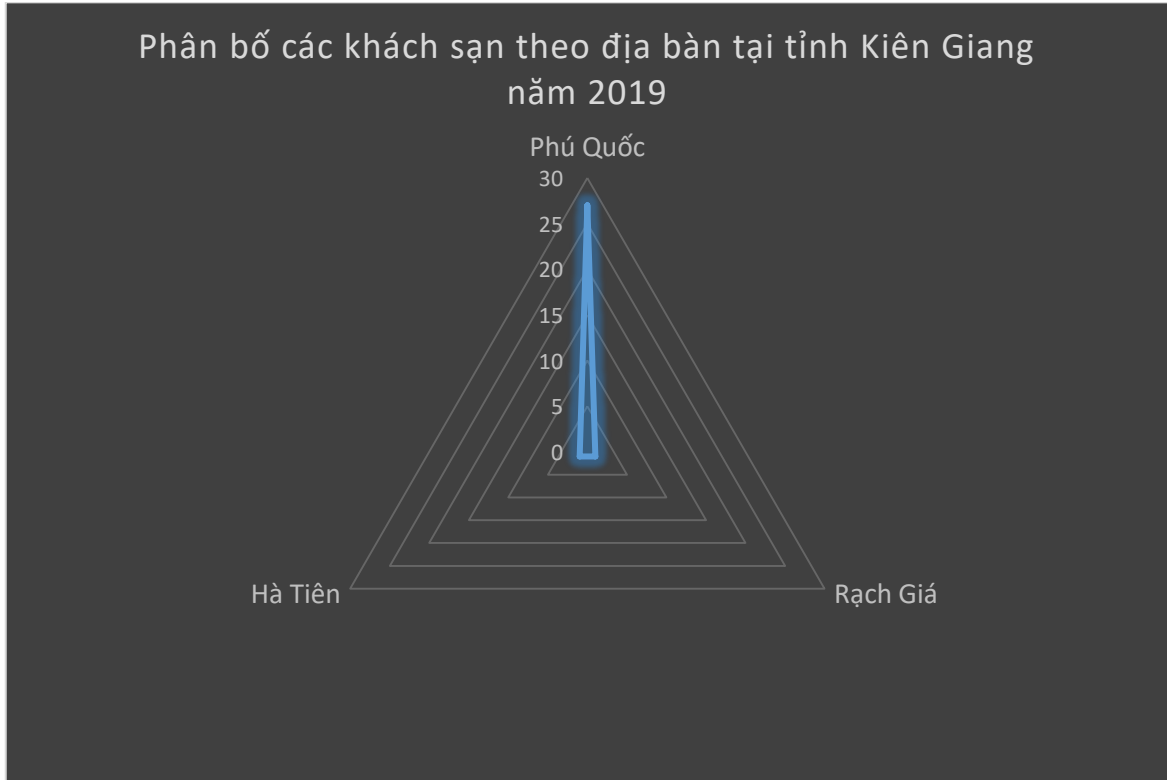
Nguồn: Sở Du lịch tỉnh Kiên Giang

Trong giai đoạn này có sự chuyển đổi về cơ cấu số phòng nghỉ ở các cơ sở lưu trú các hạng sao. Tuy nhiên, số phòng khách sạn 5 sao vẫn chiếm ưu thế từ 50% trở lên, đặc biệt năm 2019, số phòng khách sạn 5 sao chiếm đến 81% số phòng nghỉ các cơ sở lưu trú từ 3 sao trở lên. Điều này cho thấy tại Kiên Giang, dịch vụ nghỉ dưỡng cao cấp là dòng sản phẩm chiếm ưu thế và thế mạnh của ngành kinh doanh lưu trú.

3.2.2.3. Địa bàn của các cơ sở lưu trú

Các cơ sở lưu trú trên địa bàn tỉnh Kiên Giang phân bố không đều, chủ yếu tập trung vào huyện đảo Phú Quốc và thành phố Rạch Giá. Số lượng các cơ sở lưu trú tăng theo từng năm nhưng vẫn tập trung tăng mạnh ở huyện đảo Phú Quốc. Các khách sạn hạng sao cao cũng tập trung hầu hết ở huyện Phú Quốc. Mỗi năm huyện

Phú Quốc tăng 8 cơ sở lưu trú, trong khi ở địa bàn thành phố Rạch Giá, huyện Kiên Lương và Hà Tiên ít có sự gia tăng về cơ sở lưu trú thậm chí không tăng các cơ sở lưu trú trong giai đoạn 2015-2019.



Biểu đồ 3.4: Phân bố khách sạn theo địa bàn tỉnh Kiên Giang, giai đoạn 2015-2018

Nguồn: Sở Du lịch tỉnh Kiên Giang

Theo biểu đồ cho thấy, năm 2019, toàn tỉnh Kiên Giang có 29 cơ sở lưu trú từ hạng 3 sao trở lên, trong đó có 27 cơ sở lưu trú ở huyện Phú Quốc, 1 cơ sở lưu trú ở thành phố Rạch Giá, kể đến là thành phố Hà Tiên với 1 cơ sở lưu trú.

Tóm lại: Giai đoạn 2015-2019, tỉnh Kiên Giang có sự tăng mạnh cả về cơ sở lưu trú và số phòng lưu trú. Mặc dù số lượng các cơ sở lưu trú hạng 5 sao không nhiều nhưng số lượng phòng nghỉ chiếm tỷ lệ cao. Điều này cho thấy, ở Kiên Giang tập trung các cơ sở lưu trú có quy mô lớn và dòng sản phẩm cao cấp về phòng nghỉ là xu hướng phát triển chủ yếu của các cơ sở lưu trú trên địa bàn. Qua phân tích cũng cho thấy, các cơ sở lưu trú tập trung chủ yếu ở huyện Phú Quốc và thành phố Rạch Giá cho thấy xu hướng phát triển về du lịch biển đảo Kiên Giang đang chiếm ưu thế. Đồng thời, chuỗi khách sạn cao cấp cũng tập trung ở Phú Quốc, phù hợp với

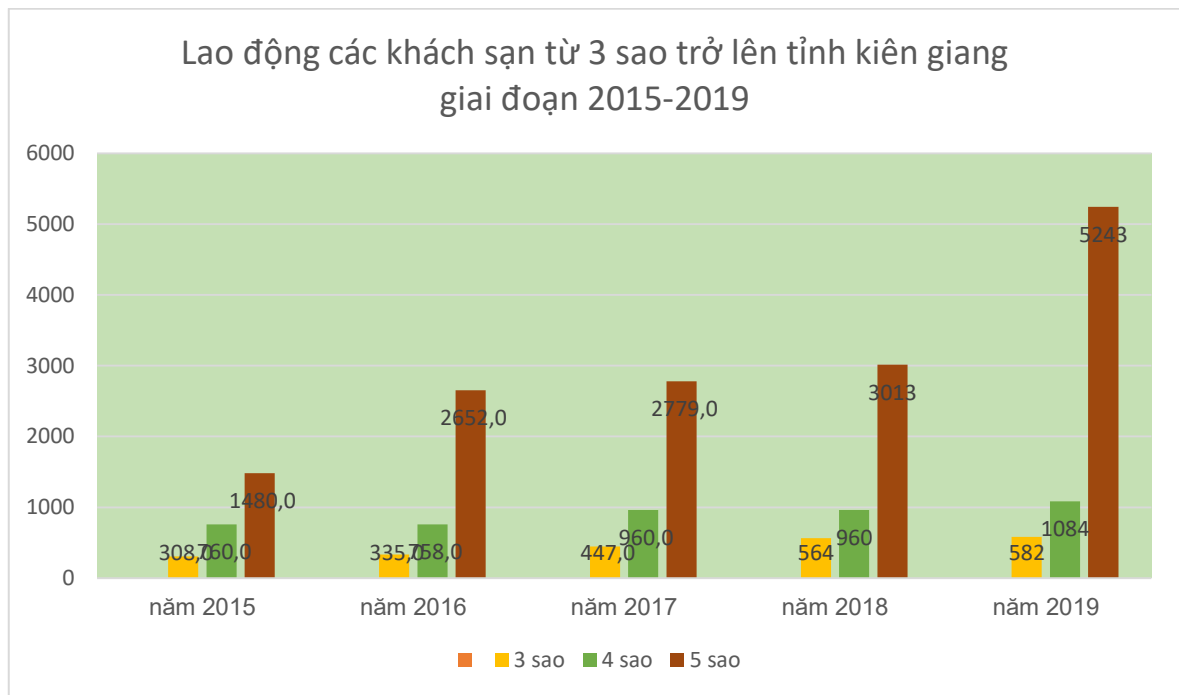
quy hoạch phát triển du lịch nghỉ dưỡng cao cấp ở huyện đảo này.

3.3. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC TRONG CÁC KHÁCH SẠN TỈNH KIÊN GIANG

3.3.1. Số lượng và cơ cấu lao động

3.3.1.1. Số lượng lao động trong các khách sạn từ 3 sao trở lên trên địa bàn tỉnh Kiên Giang, giai đoạn 2015-2019.

Tổng số lao động làm việc tại các khách sạn từ 3 sao trở lên trên địa bàn tỉnh Kiên Giang đến cuối năm 2019 là 6.909 người. Trong đó, lao động trong các khách sạn 5 sao là 5.248 người, chiếm tỷ lệ 76%. Giai đoạn 2015-2019, lực lượng lao động làm việc trong các doanh nghiệp kinh doanh khách sạn từ 3 sao trở lên có chiều hướng tăng trưởng nhanh. Số lao động năm 2019 tăng hơn 4.000 lao động so với năm 2015. Bình quân mỗi năm tăng gần 1.000 lao động.



Biểu đồ 3.5: Số lao động trong các khách sạn từ 3 sao trở lên ở tỉnh Kiên Giang, giai đoạn 2015-2019

Nguồn: Sở Du lịch tỉnh Kiên Giang

Trong đó, dòng khách sạn 5 sao có sự tăng nhanh số lượng lao động so với dòng khách sạn 3 và 4 sao. Điều này phù hợp với sự gia tăng số cơ sở khách sạn và phòng khách sạn của dòng sản phẩm khách sạn 5 sao.

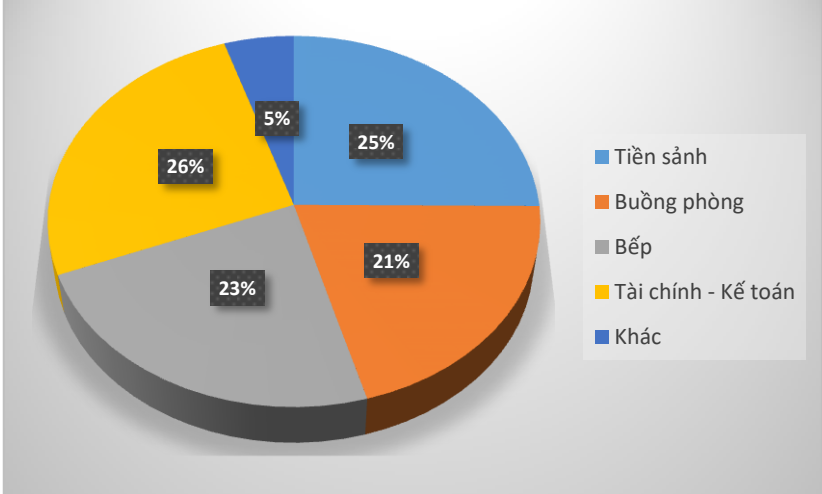
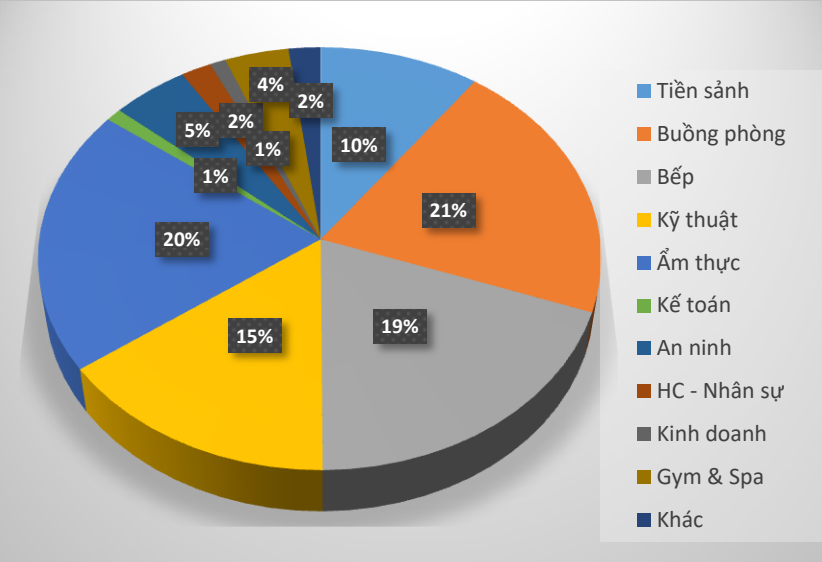
Mặc dù số lao động trong các doanh nghiệp khách sạn tăng nhanh, mỗi năm tăng bình quân mỗi năm tăng khoảng 30% số lao động so với năm trước. Tuy nhiên, thực tế số lượng lao động tại các doanh nghiệp chưa đáp ứng được nhu cầu nhân lực cho hoạt động của khách sạn. Theo thống kê số lao động và số phòng lưu trú cho thấy, lao động bình quân tính cho 1 phòng khách sạn của tỉnh Kiên Giang giai đoạn 2015-2019 là 1,02. Trong đó, khách sạn 3 sao là 1,19; khách sạn 4 sao là 1,02 và khách sạn 5 sao là 1,04. Nếu nhìn chung cả giai đoạn thì tỷ lệ lao động trên một phòng khách sạn tương đối ổn. Tuy nhiên, các năm gần đây giai đoạn 2018-2019, có sự thiếu hụt lao động trong các khách sạn hạng 4 và 5 sao. Năm 2019, tỷ lệ lao động/phòng khách sạn ở các khách sạn 5 sao chỉ đạt 0,6 và khách sạn 4 sao chỉ đạt 0,8. Theo Chaminda Samaranayake (2016), tỷ lệ lao động / phòng phụ thuộc vào nhiều yếu tố như công nghệ hay năng suất lao động của nhân viên. Tuy nhiên, năm 2016, có thể tham khảo tỷ lệ này ở các nước khác như, ở các nước kém phát triển là 2:1; các nước đang phát triển là 1,75:1 và các nước phát triển thường dưới 1:1. Theo PIT Mumbai (2018), tỷ lệ lao động bình quân / phòng ở Ấn Độ là 1,6. Qua tham khảo từ các nước đang phát triển cho thấy tỷ lệ lao động/phòng từ 1,6 đến 1,75. Với tỷ này và quy mô hiện nay là 9.385 phòng, khách sạn tỉnh Kiên Giang cần khoảng 16 nghìn lao động. Trong khi số lao động hiện nay khoảng trên 6 nghìn lao động. Điều này cho thấy số lượng lao động ngành khách sạn hiện nay đang thiếu hụt khá lớn. Số lượng nhân lực hiện nay chỉ đáp ứng được khoảng 1/3 nhu cầu của doanh nghiệp.

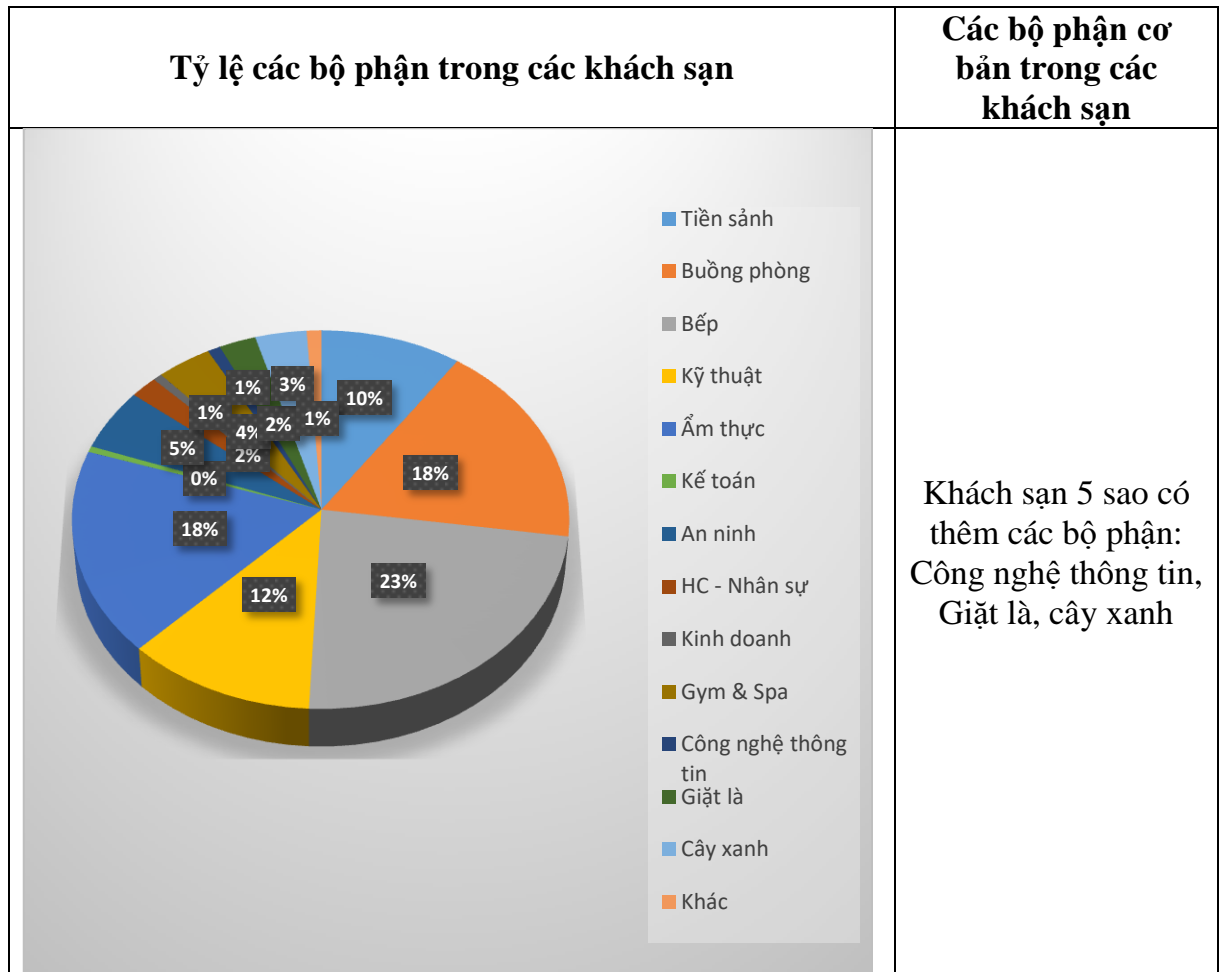
3.3.1.2. Cơ cấu lao động

a. Theo bộ phận chức năng trong khách sạn:

Bên cạnh, hai nghiệp vụ chính là lưu trú và phục vụ ăn uống, nhưng tùy theo hạng sao và sắp xếp tổ chức của các khách sạn mà các khách sạn sẽ có các bộ phận chức năng khác nhau. Đặc điểm khác biệt lớn nhất của các khách sạn ở các hạng sao khác nhau là khách sạn ở các hạng sao càng cao thì càng có nhiều bộ phận chức năng hơn. Cụ thể, ở các khách sạn 3 sao tỉnh Kiên Giang, các bộ phận chức năng gồm có bộ phận tiền sảnh, buồng phòng, bếp, tài chính – kế toán; các khách sạn hạng 4 sao tỉnh Kiên Giang có thêm các bộ phận chức năng như Kỹ thuật, phục vụ

ăn – uống, an ninh, nhân sự, kinh doanh, gym và spa; các khách sạn hạng 5 sao tỉnh Kiên Giang có thêm các bộ phận chức năng như công nghệ thông tin, giặt là, cây xanh.

Tỷ lệ các bộ phận trong các khách sạn	Các bộ phận cơ bản trong các khách sạn																								
 <table border="1" data-bbox="861 660 1085 896"> <caption>Dữ liệu cho biểu đồ tỷ lệ các bộ phận trong các khách sạn 3 sao</caption> <thead> <tr> <th>Bộ phận</th> <th>Tỷ lệ (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tiền sảnh</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>Buồng phòng</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>Bếp</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>Tài chính - Kế toán</td> <td>26%</td> </tr> <tr> <td>Khác</td> <td>5%</td> </tr> </tbody> </table>	Bộ phận	Tỷ lệ (%)	Tiền sảnh	25%	Buồng phòng	21%	Bếp	23%	Tài chính - Kế toán	26%	Khác	5%	<p>Khách sạn 3 sao chỉ có 4 bộ phận chính: Tiền sảnh, buồng phòng, bếp, tài chính – Kế toán</p>												
Bộ phận	Tỷ lệ (%)																								
Tiền sảnh	25%																								
Buồng phòng	21%																								
Bếp	23%																								
Tài chính - Kế toán	26%																								
Khác	5%																								
 <table border="1" data-bbox="861 1176 1085 1657"> <caption>Dữ liệu cho biểu đồ tỷ lệ các bộ phận trong các khách sạn 4 sao</caption> <thead> <tr> <th>Bộ phận</th> <th>Tỷ lệ (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tiền sảnh</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>Buồng phòng</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>Bếp</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>Kỹ thuật</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>Ẩm thực</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>Kế toán</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>An ninh</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>HC - Nhân sự</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Kinh doanh</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>Gym & Spa</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Khác</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table>	Bộ phận	Tỷ lệ (%)	Tiền sảnh	10%	Buồng phòng	21%	Bếp	19%	Kỹ thuật	15%	Ẩm thực	20%	Kế toán	5%	An ninh	4%	HC - Nhân sự	2%	Kinh doanh	1%	Gym & Spa	2%	Khác	2%	<p>Khách sạn 4 sao có thêm các bộ phận: Kỹ thuật, Ẩm thực, An ninh, Hành chính – Nhân sự, Kinh doanh, Gym & Spa</p>
Bộ phận	Tỷ lệ (%)																								
Tiền sảnh	10%																								
Buồng phòng	21%																								
Bếp	19%																								
Kỹ thuật	15%																								
Ẩm thực	20%																								
Kế toán	5%																								
An ninh	4%																								
HC - Nhân sự	2%																								
Kinh doanh	1%																								
Gym & Spa	2%																								
Khác	2%																								



Chức năng của các bộ phận tùy thuộc vào yêu cầu, bộ máy của các khách sạn để quy định, nhưng chung quy lại, chức năng cơ bản của bộ phận ở các khách sạn trên địa bàn tỉnh Kiên Giang được quy định như sau:

- Tiền sảnh:

Bộ phận tiền sảnh bao gồm các công việc chính: lễ tân, tổng đài, đón tiếp khách tại sân bay, bến cảng, hành lý, chào đón khách tại cổng khách sạn...

Bộ phận tiền sảnh được xem là chiếm vai trò quan trọng của khách sạn, là cầu nối giữa khách sạn và khách lưu trú. Với vai trò là đơn vị giao tiếp trực tiếp với khách hàng, bộ phận tiền sảnh có nhiệm vụ chào đón, cung cấp thông tin về khách sạn cũng như các nhu cầu khác cho khách; tiếp nhận các yêu cầu phòng khách sạn và cung cấp thông tin về khách lưu trú cho các đơn vị liên quan; lưu giữ các thông tin về khách lưu trú...

- Buồng phòng:

Đây là đơn vị thực hiện nghiệp vụ chính trong khách sạn. Nhiệm vụ của bộ phận buồng phòng là chuẩn bị phòng nghỉ cho khách, làm vệ sinh buồng hàng ngày và các khu vực hàng lang, khu vực công cộng của khách sạn; kiểm tra tình trạng các thiết bị sử dụng trong phòng khách lưu trú, nhận bàn giao phòng từ khách. Ở các khách sạn 3 sao, bộ phận giặt là được bố trí chung với bộ phận buồng phòng.

- Bếp:

Nhiệm vụ chính là chế biến các món ăn theo thực đơn có sẵn hoặc theo yêu cầu của khách lưu trú. Để phục vụ cho khách lưu trú, hàng ngày bộ phận bếp có nhiệm vụ xây dựng thực đơn, chuẩn bị và kiểm tra các nguyên liệu phục vụ cho việc chế biến món ăn, đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, chế biến và trang trí các món ăn. Ở một số khách sạn 3 và 4 sao, bộ phận bếp được sắp xếp trong bộ phận phục vụ đồ ăn và thức uống.

- Kỹ thuật:

Bộ phận kỹ thuật chịu trách nhiệm trong việc đảm bảo sự vận hành của các thiết bị, máy móc, điện nước trong khách sạn. Bộ phận này chịu trách nhiệm quản lý cơ sở vật chất của khách sạn. Nhiệm vụ chính là: bảo trì, bảo dưỡng, sửa chữa thường xuyên và định kỳ các máy móc, trang thiết bị, công cụ, dụng cụ, hệ thống điện, hệ thống cung cấp và thoát nước trong khách sạn.

- Phục vụ thức ăn và đồ uống (F&B):

Bộ phận F&B có nhiệm vụ chính là phục vụ khách ăn, uống tại nhà hàng hoặc tại phòng nghỉ cho khách. Nhiệm vụ chính của bộ phận F&B là chuẩn bị các điều kiện phục vụ khách (vệ sinh khu vực nhà hàng, sắp xếp bàn ăn, vệ sinh dụng cụ ăn trên bàn,...), tiếp nhận yêu cầu phục vụ của khách (nhận đặt món ăn, thức uống), tư vấn cho khách về món ăn và thức uống trong nhà hàng, mang món ăn đến bàn khách, gấp thức ăn cho khách (nhà hàng 5 sao), theo dõi cảm nhận của khách về món ăn và thức uống của nhà hàng, thanh toán hóa đơn.

- Kế toán:

Chức năng chính của bộ phận tài chính – kế toán là thực hiện quản lý các hoạt động thu – chi, công – nợ trong khách sạn, thực hiện nghĩa vụ thuế theo quy

định. Bộ phận tài chính thực hiện các nghiệp vụ kế toán như thu – chi tiền mặt, theo dõi tình hình công nợ, tính toán giá thành sản phẩm, tính toán lợi nhuận và thanh toán các khoản chi phí của khách sạn. Bộ phận tài chính – kế toán thường xuyên phân tích tình hình tài chính của khách sạn, phân tích hiệu quả sử dụng vốn của khách sạn, từ đó đảm bảo nguồn lực tài chính cũng như nâng cao hiệu quả sử dụng vốn của khách sạn.

- An ninh:

Chức năng chính là đảm bảo an ninh, an toàn cho khách lưu trú và nhân viên của khách sạn. Nhiệm vụ chính của bộ phận an ninh trong khách sạn là: tuần tra ở các khu vực trong khách sạn, canh gác ở các cửa chính của khách sạn, bể bơi, bãi biển; hỗ trợ các đơn vị khác xử lý các sự cố phát sinh.

- Nhân sự:

Phụ trách công tác hoạch định, xây dựng kế hoạch tuyển dụng nhân sự, thực hiện công tác tuyển dụng, bố trí nhân sự, theo dõi, đánh giá nhân sự. Đối với các khách sạn 4 và 5 sao, bộ phận nhân sự còn phụ trách việc tổ chức đào tạo, bồi dưỡng nhân sự trong doanh nghiệp.

- Kinh doanh:

Đây là bộ phận thực hiện công tác quảng bá hình ảnh, sản phẩm của khách sạn đến khách hàng. Bộ phận kinh doanh có trách nhiệm tìm kiếm khách hàng, mở rộng thị trường cho khách sạn. Bên cạnh đó, bộ phận kinh doanh có nhiệm vụ nghiên cứu thị trường, khảo sát ý kiến khách hàng về chất lượng phục vụ của khách sạn; thống kê, phân tích, đánh giá tình hình kinh doanh của khách sạn để đề xuất kiến nghị các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp.

- Gym và Spa:

Bộ phận này thực hiện chức năng chăm sóc sức khỏe và sắc đẹp cho khách lưu trú. Ngày nay, bên cạnh việc đến nghỉ ngơi tại khách sạn, khách lưu trú thường có nhu cầu thư giãn thông qua hoạt động chăm sóc sức khỏe – sắc đẹp như: xông hơi, bấm huyệt, chăm sóc da, chăm sóc body,... Bộ phận này không chỉ giúp tăng nguồn thu cho khách sạn mà còn giúp khách sạn phục vụ tốt hơn nhu cầu khách du lịch, từ đó thu hút khách du lịch đến nghỉ tại khách sạn.

- Công nghệ thông tin:

Ngày nay, việc ứng dụng công nghệ thông tin vào kinh doanh, quản lý khách sạn được các doanh nghiệp quan tâm. Việc bán phòng qua các trang, mạng đặt phòng khách sạn đang được các khách hàng tin dùng. Giá phòng qua các trang, mạng thường rẻ hơn và khách có nhiều thông tin hơn về khách sạn cũng như những đánh giá của các khách hàng khác về khách sạn mà mình quan tâm. Điều này giúp cho khách hàng dễ lựa chọn khách sạn và cũng giúp các khách sạn tiếp cận được với khách hàng. Thêm vào đó, việc kết nối các hoạt động của doanh nghiệp qua hệ thống công nghệ thông tin giúp doanh nghiệp điều hành công việc một cách hiệu quả với chi phí thấp. Vì vậy, bộ phận công nghệ thông tin trong khách sạn có trách nhiệm hỗ trợ quảng bá, bán hàng theo hình thức online; ứng dụng và quản lý khách sạn thông qua các phần mềm quản lý khách sạn

- Giặt là:

Chức năng chính của bộ phận giặt là là giặt, sấy khô và ủi phẳng các vật dụng bằng vải (rèm cửa, chăn ga, áo gối, khăn tắm, khăn trải bàn), đồng phục của khách sạn, cũng như giặt là quần áo cho khách lưu trú. Trong khách sạn 4 và 5 sao các vật dụng và đồng phục có số lượng lớn đòi hỏi phải sử dụng nhiều máy móc thiết bị nên đòi hỏi bên cạnh kiến thức sử dụng máy giặt, máy sấy, bàn là, nhân viên phải có kiến thức về các loại vải, hóa chất trong giặt là và tuân thủ quy trình trong thực hiện nhiệm vụ.

- Cây xanh:

Nhiệm vụ chính là chăm sóc cảnh quan, môi trường xung quanh khách sạn. Cụ thể: Dọn vệ sinh và thu gom rác thải; chăm sóc cây cảnh (tưới cây, bón phân, cắt tỉa cây cảnh, kiểm tra chất lượng và số lượng cây cảnh); sắp xếp cây cảnh, cảnh quan xung quanh khách sạn. Đối với khách sạn 4 và 5 sao, bộ phận cây xanh có vị trí quan trọng trong việc giữ cho môi trường khách sạn xanh – sạch – đẹp, góp phần thu hút khách đến nghỉ tại khách sạn.

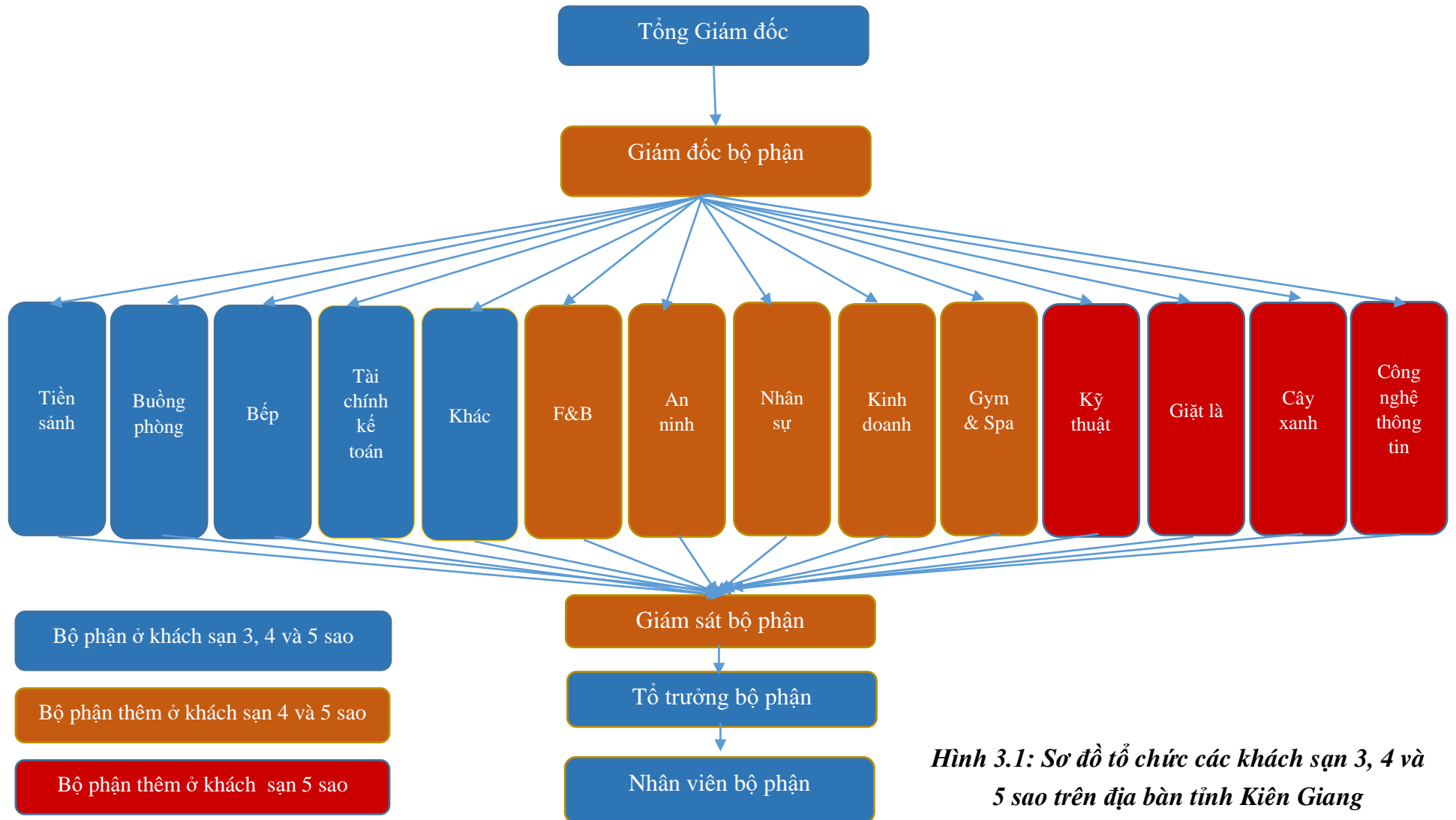
Bộ phận khác: Thường bao gồm các vị trí còn lại chưa được bố trí vào trong các bộ phận chức năng của khách sạn.

Tùy theo đặc điểm kinh doanh và quy mô khách sạn, các chức danh cơ bản

trong các khách sạn 3 sao chỉ bao gồm: Giám đốc, tổ trưởng và nhân viên bộ phận. Riêng khách sạn 4 và 5 sao, để có thể quản lý một cách chuyên môn, doanh nghiệp thường có thêm các chức danh: giám đốc bộ phận, giám sát bộ phận.

Qua nghiên cứu về cơ cấu tổ chức của các khách sạn tỉnh Kiên Giang cho thấy, các khách sạn hạng sao càng cao, quy mô càng lớn thì các bộ phận chức năng càng nhiều để đảm bảo hoạt động hiệu quả và chuyên nghiệp hơn. Các khách sạn hạng sao cao hơn, số lượng quản lý cấp trung gian cũng được bố trí khá nhiều, nhằm tăng sự giám sát, sự kiểm soát của doanh nghiệp đối với hoạt động kinh doanh và cách phục vụ của nhân viên.

SƠ ĐỒ TỔ CHỨC CÁC KHÁCH SẠN 3, 4 VÀ 5 SAO TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH KIÊN GIANG



Hình 3.1: Sơ đồ tổ chức các khách sạn 3, 4 và 5 sao trên địa bàn tỉnh Kiên Giang

b. Theo giới tính

Phù hợp với đặc điểm lao động trong ngành khách sạn, cơ cấu lao động theo giới tính của các khách sạn tỉnh Kiên Giang, giai đoạn 2015-2019 cho thấy có sự tham gia nhiều của lao động nữ. Trong năm 2015, lao động nữ chiếm 1.963 lao động, tương đương 56%. Các năm còn lại, mặc dù có sự gia tăng trong tổng lao động nhưng lao động nữ vẫn chiếm tỷ lệ cao so với các ngành nghề khác. Tỷ lệ lao động theo giới bình quân giai đoạn 2015-2019 là nữ 52,85% và nam 47,15%.



Biểu đồ 3.6: Tỷ lệ lao động theo giới bình quân giai đoạn 2015-2019

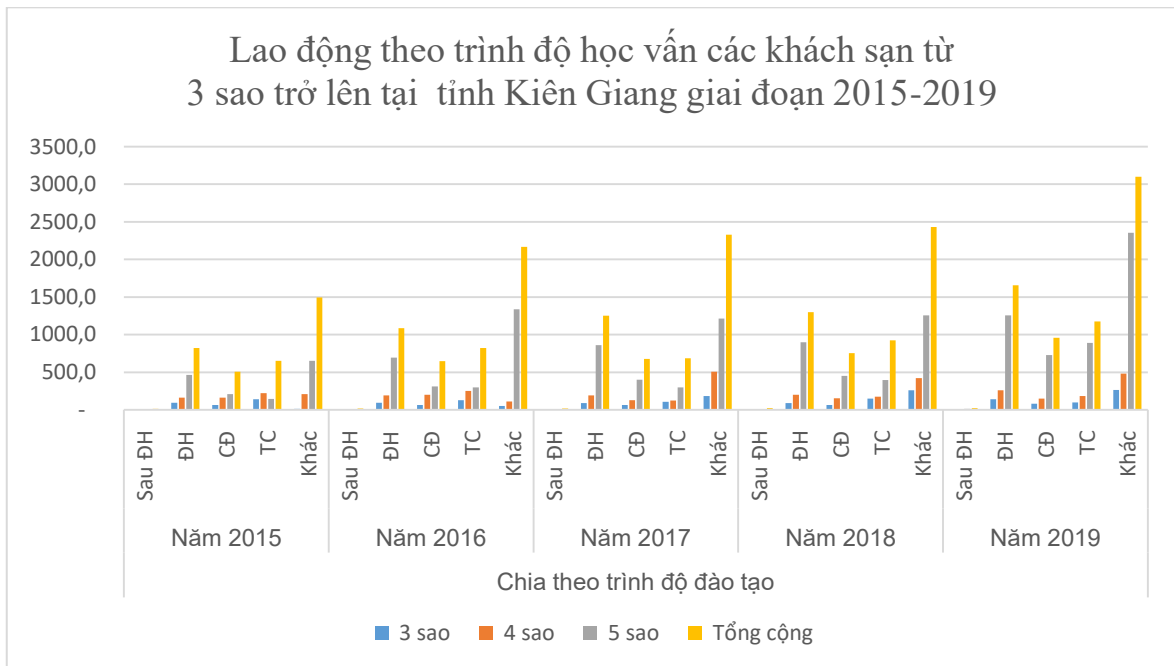
Nguồn: Khảo sát của tác giả

Tóm lại, qua nghiên cứu cho thấy, cơ cấu nhân lực trong các khách sạn hiện nay vẫn còn tập trung nhiều các nghiệp vụ cơ bản trong khách sạn như buồng phòng, nhà hàng, lễ tân, trong khi đó các dịch vụ mới như: chăm sóc sức khỏe, chăm sóc sắc đẹp, pha chế đồ uống, an ninh, nhân viên kỹ thuật, nhân viên cây xanh, nhân viên bếp, nhân viên biểu diễn nghệ thuật vẫn còn chiếm số lượng ít. Với các khách sạn thương hiệu, các dịch vụ mới rất cần thiết để phục vụ tốt cho nhu cầu nghỉ dưỡng của du khách, trong khi việc tìm kiếm nhân lực cho các ngành nghề này còn nhiều khó khăn. Do đó, cơ cấu nhân lực hiện nay của các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang vẫn chưa đảm bảo cơ cấu về ngành nghề trong khách sạn.

3.3.2. Chất lượng lao động

3.3.2.1. Trình độ học vấn

Tính đến tháng 12/2019, tổng số lao động trong các doanh nghiệp kinh doanh khách sạn từ 3 sao trở lên là 6.909 người, trong đó người lao động có trình độ sau đại học là 13 người (chiếm tỷ lệ 0,33%), lao động có trình độ đại học là 1.655 người (chiếm tỷ lệ 23,95%), lao động có trình độ cao đẳng là 959 người (chiếm tỷ lệ 13,88%), lao động có trình độ trung cấp là 1.174 người (chiếm tỷ lệ 17%), còn lại là 3.097 người có trình độ khác (chiếm tỷ lệ 44,84%). Số lao động theo trình độ chuyên môn của các khách sạn có xu hướng tăng đều theo các năm theo tiến trình tăng lao động sử dụng tại các doanh nghiệp. Trong đó: Lao động có trình độ sau đại học tăng không đáng kể (tăng 9 lao động so với năm 2015), lao động có trình độ đại học tăng 835 lao động, lao động có trình độ Cao đẳng tăng 454 người, lao động có trình độ trung cấp tăng 522 người, lao động có trình độ khác tăng 1.602 người. Số lao động ở trình độ khác chiếm gần 50% số lao động tăng thêm giai đoạn 2015-2019.



Biểu đồ 3.7: Số lượng lao động theo trình độ học vấn giai đoạn 2015-2019

Nguồn: Nghiên cứu của tác giả

Nếu tính toán cụ thể cho từng hạng sao của các khách sạn có thể thấy:

Bảng 3.2: Tỷ trọng lao động bình quân theo trình độ học vấn của các khách sạn ở các hạng sao, giai đoạn 2015-2019

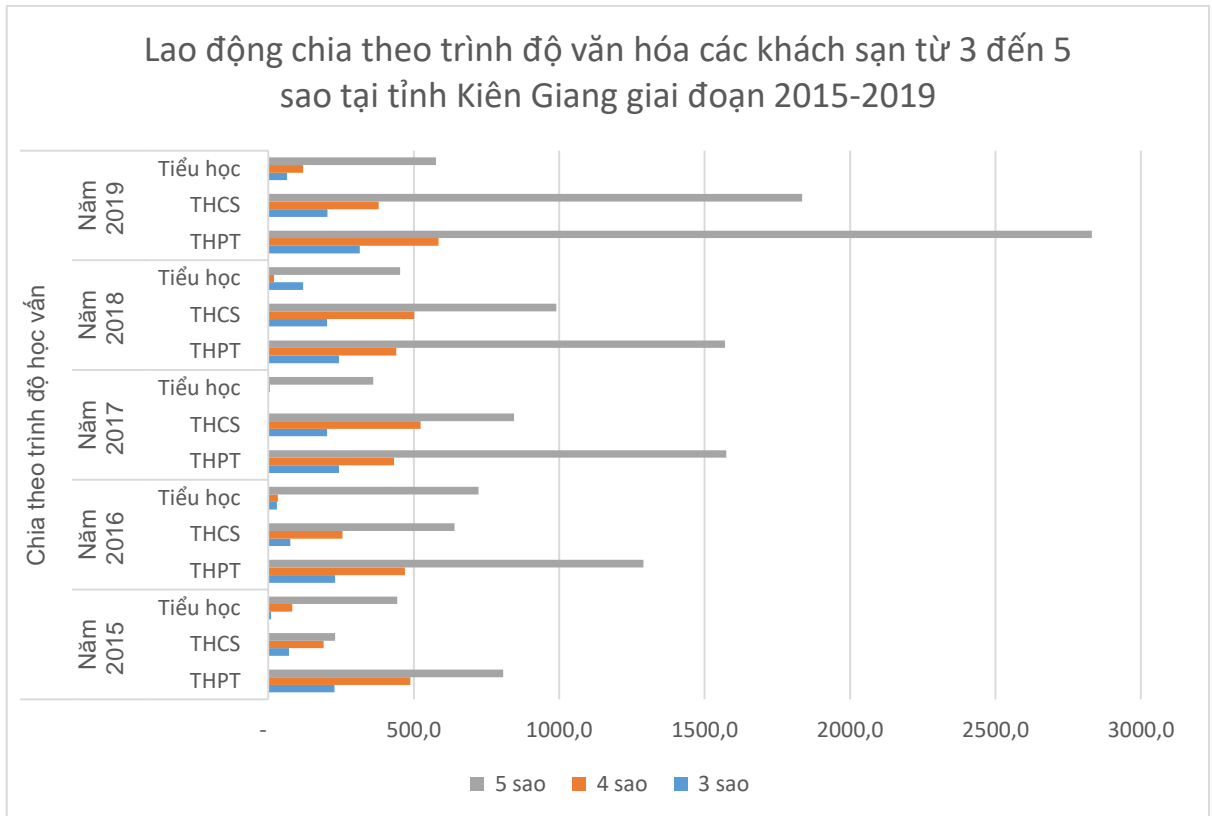
Khách sạn	Tỷ trọng lao động theo trình độ giai đoạn 2015-2019 (%)				
	Sau ĐH	ĐH	CĐ	TC	Khác
3 sao	0,04	22,69	14,97	27,81	34,48
4 sao	0,84	22,24	17,50	21,19	38,23
5 sao	0,27	27,52	13,85	13,39	44,97
Trung bình	0,39	24,15	15,44	20,80	39,22

Nguồn: Tác giả thống kê từ khảo sát các doanh nghiệp

Các khách sạn 5 sao có tỷ trọng lao động ở trình độ khác chiếm tỷ lệ cao khoảng 40%. Khách sạn 5 sao có tỷ trọng người lao động có trình độ đại học chiếm tỷ lệ cao so với các khách sạn ở các hạng sao khác. Điều này cho thấy, các khách sạn hạng 5 sao thường lựa chọn nguồn nhân lực có trình độ học vấn được đào tạo bài bản và có xu hướng lựa chọn nhân lực có trình độ cao hơn. Điều này phù hợp với yêu cầu phục vụ trong khách sạn 5 sao về tiêu chuẩn trình độ của nhân lực trong khách sạn.

3.3.2.2. Theo trình độ văn hóa

Giai đoạn 2015-2019, trình độ văn hóa của người lao động trong các khách sạn được cải thiện đáng kể. Người có trình độ ở bậc tiểu học tăng ít, chỉ tăng có 225 người so với tổng số lao động tăng thêm trên 4.000 người. Số lao động có trình độ THPT tăng nhanh nhất với 2.209 người (chiếm tỷ lệ 51% trong tổng số lao động tăng thêm). Số lao động có trình độ THCS tăng 1.927 người (chiếm tỷ trọng 44% trong tổng số lao động tăng thêm).



Biểu đồ 3.8: Số lao động theo trình độ học vấn các khách sạn giai đoạn 2015-2019

Nguồn: Nghiên cứu của tác giả

Phân tích theo tình hình cụ thể về trình độ học vấn của người lao động ở các hạng sao khác nhau cho thấy:

Bảng 3.3: Lao động bình quân theo trình độ văn hóa và tỷ trọng lao động bình quân theo trình độ học vấn của khách sạn các hạng sao giai đoạn 2015-2019

Khách sạn	Bình quân giai đoạn 15-19			Tỷ trọng (%)		
	THPT	THCS	Tiểu học	THPT	THCS	Tiểu học
3 sao	251	151	45	56	34	10
4 sao	483	370	52	53	41	6
5 sao	1.614	908	511	53	30	17
Tổng cộng	2.348	1.429	608	54	32	14

Nguồn: Tác giả thống kê từ khảo sát các doanh nghiệp

Các khách sạn 5 sao có tỷ trọng lao động có trình độ tiểu học chiếm tỷ lệ cao nhất là 17%, cao hơn so với tỷ lệ bình quân của các khách sạn tỉnh Kiên Giang là 14%. Các khách sạn 3 sao có tỷ trọng người lao động có trình độ THPT chiếm tỷ trọng cao nhất là 56%, cao hơn so với mức trung bình chung của cả tỉnh là 54%.

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

Để đánh giá chất lượng lao động trong các doanh nghiệp khách sạn, tác giả tiến hành lấy ý kiến của các đối tượng: Du khách, người lao động và các nhà quản lý doanh nghiệp. Qua kết quả đánh giá cho thấy, chất lượng phục vụ trong ngành khách sạn được đánh giá ở 3 mức Tốt – Khá và Hạn chế tùy theo từng tiêu chí. Cụ thể như sau:

Bảng 3.4: Đánh giá về chất lượng lao động

Tiêu chí đánh giá	Doanh nghiệp		Du khách		Người lao động	
	Giá trị trung bình	Kết luận	Giá trị trung bình	Kết luận	Giá trị trung bình	Kết luận
Người lao động thực hiện công việc một cách thành thạo	4,05	Khá	4,18	Khá	4,39	Tốt
Người lao động có sức khỏe tốt đảm bảo được công việc tại doanh nghiệp	4,21	Tốt	4,19	Khá	4,47	Tốt
Mức độ hiểu biết của người lao động về công việc họ đang làm	4,14	Khá	4,12	Khá	4,33	Tốt
Sự tự tin của người lao động khi làm việc	4,21	Tốt	4,18	Khá	4,30	Tốt
Trình độ ngoại ngữ của người lao động	3,70	Hạn chế	3,52	Hạn chế	3,80	Hạn chế
Trình độ tin học của người lao động	3,84	Hạn chế	3,63	Hạn chế	4,05	Khá
Trách nhiệm của người lao động đối với khách hàng	4,27	Tốt	4,19	Khá	4,32	Tốt
Sự sẵn lòng phục vụ khách của người lao động	4,26	Tốt	4,28	Tốt	4,44	Tốt
Sự thấu hiểu của người lao động 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 lao động 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 chế	3,85	Hạn chế	4,17	Khá

Tiêu chí đánh giá	Doanh nghiệp		Du khách		Người lao động	
	Giá trị trung bình	Kết luận	Giá trị trung bình	Kết luận	Giá trị trung bình	Kết luận
Kỹ năng ra quyết định	3,83	Hạn chế	3,85	Hạn chế	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 chế	4,47	Tốt

Nguồn: Nghiên cứu của tác giả

Qua phân tích cho thấy, du khách có đánh giá khắt khe hơn trong ba đối tượng khảo sát thể hiện qua giá trị trung bình ở các tiêu chí thường thấp hơn giá trị trung bình được đánh giá từ doanh nghiệp và người lao động trong khách sạn. Người lao động đánh giá các tiêu chí cao hơn sự đánh giá của doanh nghiệp và du khách, thể hiện qua giá trị trung bình ở các tiêu chí cao hơn.

Có những yếu tố có sự trùng lặp về mức độ đánh giá của cả ba đối tượng khảo sát. Cụ thể các tiêu chí: Sự sẵn lòng phục vụ khách của người lao động, thái độ lịch sự, nhã nhặn, tôn trọng và giao tiếp thân thiện đối với khách, người lao động luôn trang phục đẹp, lịch sự theo đúng quy định được cả 3 nhóm đối tượng đánh giá từ mức Tốt. Điều này cho thấy lao động các khách sạn tỉnh Kiên Giang có tinh thần, thái độ phục vụ tốt, điều này rất cần đối với các ngành dịch vụ.

Tiêu chí về sự thấu hiểu của người lao động đối với nhu cầu của khách hàng đều được cả 3 nhóm đối tượng đánh giá ở mức Khá. Cho thấy, người lao động vẫn chưa thực sự đặt mình vào vị trí của khách hàng để phục vụ.

Các tiêu chí có sự khác biệt về mức độ đánh giá từ Khá đến Tốt như: Người lao động thực hiện công việc một cách thành thạo, Người lao động có sức khỏe tốt đảm bảo được công việc tại doanh nghiệp, Mức độ hiểu biết của người lao động về công việc họ đang làm, Sự tự tin của người lao động khi làm việc, Trách nhiệm của người lao động đối với khách hàng, Giao tiếp với đồng nghiệp, cấp trên và khách hàng, Mức độ chịu đựng áp lực trong công việc. Với mục tiêu hướng tới khách hàng, nghiên cứu lựa chọn đánh giá của khách hàng đối với các tiêu chí có sự đánh

giá khác nhau. Ở các tiêu chí này, khách du lịch chỉ đánh giá ở mức Khá. Đây là những tiêu chí cơ bản đánh giá về kiến thức, kỹ năng của người lao động, mức độ chịu đựng áp lực và khả năng giao tiếp, trách nhiệm công việc. Có nghĩa là doanh nghiệp cần phải có những kế hoạch để nâng cao hơn nữa kiến thức, kỹ năng và thái độ cho người lao động trong khách sạn.

Cả ba nhóm đối tượng đều khẳng định Trình độ ngoại ngữ của người lao động còn nhiều hạn chế. Trình độ Tin học, Kỹ năng làm việc nhóm, Kỹ năng giải quyết vấn đề, Kỹ năng tổ chức công việc, Kỹ năng ra quyết định đều được cả du khách và doanh nghiệp đánh giá ở mức còn hạn chế, trong khi người lao động đánh giá ở mức Khá. Điều này cho thấy, bản thân doanh nghiệp cũng nhận thấy những hạn chế về Tin học và các kỹ năng mềm của người lao động; người lao động vẫn còn chủ quan, đánh giá cao năng lực cá nhân.

Tóm lại, qua phân tích chất lượng lao động trong doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang cho thấy, chất lượng nhân lực doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang còn nhiều hạn chế.

- Về trình độ chuyên môn: Trình độ chuyên môn của người lao động ở mức sơ cấp và trình độ khác còn chiếm tỷ lệ cao. Thống kê cho thấy khoảng 40% lực lượng lao động trình độ chuyên môn từ sơ cấp trở xuống. Đối với các doanh nghiệp kinh doanh khách sạn tỉnh Kiên Giang, do đặc điểm là dòng sản phẩm cao cấp nên đòi hỏi người lao động phải có kiến thức về nghề khách sạn. Đối với người có trình độ sơ cấp trở xuống họ chỉ đáp ứng yêu cầu công việc ở mức độ giản đơn, khó kết nối được các công việc khác cũng như thấu hiểu được yêu cầu phục vụ trong ngành khách sạn từ đó ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ của khách sạn.

- Về ngoại ngữ: Đa phần người lao động hạn chế về trình độ ngoại ngữ. Theo khảo sát cho thấy có khoảng 74% người lao động sử dụng ngôn ngữ Anh, khoảng 22% người lao động không biết sử dụng ngoại ngữ và số còn lại là các ngôn ngữ khác (Pháp, Trung, Nga). Tuy nhiên, người sử dụng ngôn ngữ Anh ở mức độ thông thạo chỉ chiếm khoảng 30%. Với định hướng phát triển dòng sản phẩm khách sạn cao cấp và khách hàng mục tiêu là khách quốc tế, trình độ ngoại ngữ của người lao động ở các khách sạn Kiên Giang còn phải được đào tạo tập huấn nhiều hơn nữa.

Đây cũng là lý do mà các doanh nghiệp tuyển dụng lao động từ các nước khác đến làm việc. Ngoài ra, bên cạnh khách du lịch sử dụng ngôn ngữ Anh, khách từ các nước Châu Á đến Kiên Giang trong thời gian gần đây cũng khá cao, nhưng số lao động sử dụng các ngôn ngữ như Trung Quốc, Hàn Quốc rất ít. Điều này, gây ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ của khách sạn.

- Về Tin học: Nhân lực trong khách sạn tỉnh Kiên Giang vẫn còn hạn chế về trình độ Tin học. Qua khảo sát cho thấy, có khoảng 20% người lao động có khả năng sử dụng phần mềm chuyên dụng cho ngành khách sạn, trên 20% người lao động ứng dụng tốt tin học văn phòng vào công việc, 42% người lao động sử dụng chút ít tin học văn phòng vào công việc, còn lại khoảng 18% không biết sử dụng Tin học. Điều này cho thấy, lao động trong ngành khách sạn tỉnh Kiên Giang chưa đáp ứng được yêu cầu về Kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin (có hơn 50% sử dụng ít và không biết sử dụng Tin học).

- Về các kỹ năng mềm: Người lao động trong các khách sạn tỉnh Kiên Giang chưa được đánh giá cao ở các Kỹ năng làm việc nhóm, Kỹ năng giải quyết vấn đề, Kỹ năng tổ chức công việc và Kỹ năng ra quyết định. Đối với ngành kinh doanh tổng hợp như ngành khách sạn đòi hỏi phải có tổ chức chặt chẽ, sự phối hợp trong công việc, cũng như ra các quyết định xử lý công việc kịp thời. Việc thiếu sót các kỹ năng này là giảm hiệu suất làm việc, ảnh hưởng đến việc phục vụ khách hàng và việc kinh doanh của khách sạn.

3.4. THỰC TRẠNG CÁC NHÂN TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC TRONG CÁC KHÁCH SẠN TỈNH KIÊN GIANG

3.4.1. Xu thế và nhu cầu phát triển du lịch

Giai đoạn 2015 - 2019, tiếp tục là giai đoạn phát triển rực rỡ của ngành du lịch thế giới trong đó có Việt Nam. Trong năm 2019, tốc độ tăng trưởng kinh tế toàn cầu chỉ đạt 2,5%, riêng ngành du lịch có tốc độ tăng trưởng trên 3,5%. Ngành du lịch đã đóng góp 10,3% vào GDP toàn cầu, tương đương 8,9 nghìn tỷ USD, tạo ra 330 triệu việc làm (cứ 10 việc làm có 1 việc làm từ ngành du lịch) và cứ 4 việc làm mới được tạo ra thì có 1 việc làm trong ngành du lịch. Giá trị thu được từ người đi du lịch nước ngoài là 1,7 nghìn tỷ USD (chiếm 6,8% tổng kim ngạch xuất khẩu thế

giới, 23% kim ngạch xuất khẩu trong ngành dịch vụ).

Tại Việt Nam, năm 2019 ngành du lịch có tốc độ phát triển 7,7% cao hơn tốc độ tăng trưởng kinh tế cả nước là 0,7%. Ngành du lịch Việt Nam đã đóng góp 8,8% vào GDP, tương đương 536 nghìn tỷ đồng, trong đó đóng góp từ khách du lịch quốc tế là trên 255 nghìn tỷ đồng; tạo ra việc làm cho gần 5 triệu lao động (tương đương 9,1% lao động cả nước). Khách du lịch quốc tế đến Việt Nam tập trung vào các nước khu vực Châu Á như Trung Quốc, Đài Loan (33%), Hàn Quốc (20%), Nhật (6%), còn lại là các nước khác trên thế giới. [111]

Kiên Giang với tiềm năng và lợi thế về phát triển du lịch, năm 2019, ngành du lịch Kiên Giang cũng có nhiều bước phát triển đột phá. Tổng lượt khách du lịch đến các cơ sở lưu trú đạt 3.834,6 ngàn lượt khách, tăng 14,13%, trong đó khách quốc tế đạt 635,53 ngàn lượt khách, tăng 15,22% so với năm 2018. Doanh thu dịch vụ lưu trú và ăn uống đạt 15.908 tỷ đồng, tăng 11,99%.

Kiên Giang 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 vì những lý do sau:

- Phú Quốc có bờ biển dài và đẹp. Phú Quốc được CNN bình chọn là một trong 20 bờ biển hoang sơ đẹp nhất Châu Á.

- Phú Quốc ngày càng phát triển về cơ sở hạ tầng giao thông. Hiện nay, bên cạnh việc phục vụ tàu từ đất liền ra đảo, sân bay Phú Quốc đã kết nối đường bay đến các thành phố lớn trong nước và 13 nước trên thế giới. Đường giao thông trên đảo được mở rộng và nâng cấp đáp ứng nhu cầu đi lại và tham quan của du khách.

- Phú Quốc có nhiều khách sạn, khu nghỉ dưỡng đẹp, sang trọng, cao cấp mang tầm cỡ quốc tế. Hiện nay các tập đoàn lớn như Vingroup, SunGroup, FLC, JW Marriot đã có mặt tại Phú Quốc. Phú Quốc hiện có 262 dự án đầu tư về du lịch với tổng vốn đăng ký 331.575 tỷ đồng. [1]

3.4.2. Quốc tế hóa về lao động trong ngành du lịch

Từ khi được hình thành vào năm 2015, cộng đồng kinh tế ASEAN (AEC) đã từng bước thực hiện các cam kết nhằm thúc đẩy sự phát triển các nước ASEAN thông qua các mục tiêu chính: một thị trường đơn nhất và cơ sở sản xuất chung, một khu vực kinh tế cạnh tranh, phát triển kinh tế cân bằng và hội nhập vào kinh tế

toàn cầu. Một trong những bước đi có sự tác động to lớn đến nhân lực các nước đó là sự dịch chuyển lao động có tay nghề tự do giữa các nước. Hiện nay, có 8 ngành nghề được các nước ASEAN thừa nhận lẫn nhau nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho sự dịch chuyển lao động, gồm có: Kỹ thuật, Điều dưỡng, Kiến trúc, Kế toán, Kiểm toán, Y khoa, Nha khoa và Du lịch. Việc thừa nhận nghề lẫn nhau trong lĩnh vực du lịch đã tạo điều kiện thuận lợi cho sự phát triển ngành du lịch nhất là các nước có ngành du lịch còn non trẻ như Việt Nam. Cùng chung với xu thế chung của thế giới, khu vực ASEAN và Việt Nam, các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang cũng đã có tuyển dụng lao động nước ngoài đến làm việc. Cụ thể:

Tiêu chí khảo sát	Khách sạn		
	3 sao	4 sao	5 sao
Số lượng khách sạn được khảo sát	8	9	12
Số lượng khách sạn có người nước ngoài đến làm việc	4	5	12
Tỷ lệ % số lượng đến làm việc tại khách sạn			
- Từ 1 đến 5%	3	5	5
- Từ 6 đến 10%	1		6
- Trên 10%			1
Số lượng khách sạn có người Châu Âu đến làm việc	1	1	7
- Trong đó số lượng khách sạn có người Châu Âu làm quản lý	1	1	7
Số lượng khách sạn có người Châu Á đến làm việc	3	4	5
- Trong đó số lượng khách sạn có người Châu Á làm quản lý	1	3	1
Lý do tuyển dụng lao động nước ngoài:			
- Ngoại ngữ	7	8	12
- Kiến thức chuyên môn	4	3	5
- Kỹ năng làm việc	3	3	6
- Ý thức kỷ luật	3	2	6
- Sức khỏe	1	1	3

- Về số lượng các khách sạn có người lao động nước ngoài: Qua khảo sát 29 khách sạn từ hạng 3 sao trở lên cho thấy có 21 khách sạn có thuê lao động nước ngoài, chiếm 71,42% số lượng khách sạn. Trong đó, khách sạn hạng 3 sao có 50%

khách sạn có thuê lao động nước ngoài, 55% khách sạn 4 sao có thuê lao động nước ngoài và 100% khách sạn 5 sao có thuê lao động nước ngoài.

- Về tỷ lệ lao động nước ngoài làm việc tại các khách sạn: Số lượng khách sạn có tỷ lệ người lao động nước ngoài chiếm từ 1 đến 5% là 13 khách sạn (chiếm tỷ lệ 61,9% trong tổng số khách sạn có thuê lao động nước ngoài). Có 7 khách sạn có số lao động nước ngoài chiếm từ 6 đến 10% số lao động của khách sạn (chiếm tỷ lệ 33,4%). Có 1 khách sạn 5 sao có tỷ lệ người lao động nước ngoài chiếm trên 10% số lao động của doanh nghiệp.

- Về lao động nước ngoài làm quản lý tại các khách sạn: Trong 21 khách sạn có tuyển dụng lao động nước ngoài, có 14 khách sạn tuyển dụng ở vị trí quản lý (chiếm tỷ lệ 66,7%). Trong đó: số khách sạn có người Châu Âu làm quản lý là 9 khách sạn (chiếm tỷ lệ 42,9%), số khách sạn có người Châu Á làm quản lý là 4 khách sạn (chiếm tỷ lệ 23,8%)

- Về ưu thế của lao động nước ngoài so với lao động Việt Nam: Có 27 khách sạn đồng ý lao động nước ngoài có ưu thế hơn lao động Việt Nam về ngoại ngữ; 12 khách sạn lựa chọn Kiến thức chuyên môn, Kỹ năng làm việc; 11 khách sạn lựa chọn ý thức tổ chức kỷ luật và 5 khách sạn lựa chọn ưu thế sức khỏe.

Như vậy, các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang đã nhận thức được việc tuyển dụng lao động nước ngoài dựa trên lợi thế mà họ có như: Ngoại ngữ, kiến thức chuyên môn, kỹ năng làm việc, ý thức kỷ luật. Tỷ lệ lao động người nước ngoài làm việc tại các khách sạn tỉnh Kiên Giang dao động phụ thuộc vào hạng sao của khách sạn. Các khách sạn hạng sao càng cao thì tỷ lệ càng cao. Đa phần lao động nước ngoài đều làm việc ở vị trí quản lý, số lượng ít làm ở vị trí nhân viên khách sạn.

3.4.3. Nhân khẩu học

Kiên Giang là tỉnh thuộc khu vực Đồng bằng Sông Cửu Long – nơi được đánh giá là “vùng trũng” giáo dục. Theo thống kê cho thấy, khu vực Đồng bằng sông Cửu Long có 190 sinh viên /vạn dân (cả nước 240 sinh viên/vạn dân), tỷ lệ lao động qua đào tạo 13,6% (cả nước 23%), tỷ lệ nhập học bậc THPT đúng độ tuổi là 50% (cả nước 60%). Các số liệu thống kê cho thấy, trình độ dân trí khu vực đồng bằng Sông Cửu Long thấp nhất cả nước, điều này ảnh hưởng đến chất lượng nguồn

nhân lực. Qua tham vấn các chuyên gia trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn trên địa bàn tỉnh Kiên Giang cho thấy, người lao động khu vực Đồng bằng Sông Cửu Long nói chung và tỉnh Kiên Giang nói riêng còn khá hạn chế về trình độ ngoại ngữ, trình độ tin học. Đồng thời, ngành du lịch khu vực này vẫn còn non trẻ nên kiến thức về lĩnh vực du lịch cũng như mức độ chịu đựng áp lực của ngành kinh doanh chưa được tương xứng với yêu cầu của doanh nghiệp. [53]

3.4.4. Đặc điểm văn hóa

Văn hóa người dân Kiên Giang mang nét đặc trưng chung của văn hóa Nam bộ được hình thành qua quá trình lịch sử và điều kiện thiên nhiên của vùng đất Nam bộ. Văn hóa Nam bộ như một bức tranh nhiều họa tiết, nhiều màu sắc thể hiện trên tất cả các phương diện, từ ngôn ngữ, phương thức sản xuất, tổ chức xã hội, cách cư trú, lối sống, nghệ thuật, ẩm thực, quan hệ ứng xử đến phong tục, tập quán, văn học, nghệ thuật, tôn giáo, tín ngưỡng...[16].

Theo lịch sử cho thấy, người dân Nam bộ vốn là những lưu dân, trốn chạy sự áp bức của chính quyền Trịnh – Nguyễn. Trong quá trình lưu lạc, và khai phá vùng đất Nam bộ. họ luôn đoàn kết, gắn bó, giúp đỡ nhau và đặc biệt rất sáng tạo và ham học hỏi. Với điều kiện thiên nhiên ưu đãi, người dân Kiên Giang mang phong cách phóng khoáng, yêu thiên nhiên, trung thực, thẳng thắn, trọng tình nghĩa [23].

Đặc điểm văn hóa này đã ảnh hưởng không nhỏ đến tính cách của người lao động Kiên Giang. Qua tham vấn ý kiến của các nhà quản lý các khách sạn tỉnh Kiên Giang cho thấy, lao động Kiên Giang 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 doanh nghiệp

Qua khảo sát cho thấy, công tác đào tạo nguồn nhân lực được tập trung chủ yếu ở các doanh nghiệp khách sạn từ 4 đến 5 sao nhất là các doanh nghiệp có số phòng lưu trú cao. Còn lại các doanh nghiệp kinh doanh khách sạn 3 sao đối với công tác đào tạo nguồn nhân lực chưa được quy cũ, chủ yếu vào hình thức kèm cặp, chưa có bộ phận phụ trách đào tạo riêng.

Các doanh nghiệp 4 sao và 5 sao thường tổ chức giáo dục định hướng cho

nhân viên khi mới nhận việc. Thông qua đó, giới thiệu về đơn vị, các quy định trong đơn vị, môi trường và điều kiện làm việc của khách sạn. Sau đó, tổ chức đào tạo cho nhân viên theo các hình thức sau:

- Kèm cặp: Nhân viên được bố trí làm việc với các nhân viên khác có kinh nghiệm. Người làm việc lâu hơn có kinh nghiệm sẽ hướng dẫn cho người mới và cùng thực hiện công việc.

- Doanh nghiệp tự tổ chức đào tạo do chính các trưởng bộ phận hoặc nhân viên đào tạo của doanh nghiệp thực hiện theo quy trình công việc của chính doanh nghiệp. Nhân viên mới sẽ được giành thời gian riêng để tổ chức tập huấn, mỗi nghiệp vụ có thể tập huấn từ vài ngày đến một tuần. Sau đó, nhân viên được doanh nghiệp sát hạch về tay nghề.

- Phối hợp với các cơ sở đào tạo: để đảm bảo chứng chỉ đào tạo theo quy định cho nhân viên một số doanh nghiệp phối hợp với các cơ sở đào tạo có chức năng tổ chức đào tạo cho nhân viên các nghiệp vụ theo quy định.

Một số doanh nghiệp cũng quy định cụ thể về thẩm định tay nghề của người lao động theo từng chức danh cũng như các hướng dẫn cụ thể để tổ chức các kỳ thi. Ngoại ngữ cũng được các doanh nghiệp quan tâm, thể hiện qua việc doanh nghiệp quy định cụ thể về chuẩn ngoại ngữ (Anh, Pháp, Trung, Hàn, Nhật...) cho các vị trí chức danh cụ thể. Các doanh nghiệp khuyến khích người lao động học tập nâng cao trình độ ngoại ngữ theo tiêu chuẩn thẩm định do doanh nghiệp tự tổ chức hoặc tham gia các kỳ thi chứng chỉ quốc tế do các tổ chức có chức năng sát hạch tổ chức.

3.4.6. Chính sách đãi ngộ, thu hút và sử dụng lao động của doanh nghiệp

Công tác tuyển dụng nhân sự của các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang không giống nhau giữa các khách sạn ở các hạng sao khác nhau từ công tác hoạch định tuyển dụng, tiêu chuẩn tuyển dụng. Các khách sạn 3 sao thường ít có kế hoạch cụ thể về tuyển dụng nhân sự, các tiêu chuẩn đặt ra thường theo cảm tính. Các khách sạn 4 và 5 sao đặc biệt các khách sạn lớn có kế hoạch tuyển dụng chi tiết và có quy định cụ thể về tiêu chuẩn tuyển dụng theo từng chức danh như: Mô tả công việc mà chức danh đó đảm nhận; các yêu cầu về năng lực lãnh đạo, năng lực chuyên môn, trình độ học vấn, kinh nghiệm làm việc, kỹ năng, ngoại ngữ và ngoại hình.

Để thu hút lao động, các doanh nghiệp khách sạn đặc biệt là các doanh nghiệp khách sạn trên địa bàn huyện Phú Quốc đã đưa ra nhiều chế độ ưu đãi cho người lao động như: lương, thưởng hấp dẫn, điều kiện ăn ở, đi lại, chế độ nghỉ phép, xe đưa rước, chế độ ưu đãi về giá khách sạn và các dịch vụ khách sạn cho người thân của người lao động. Các khách sạn cũng chủ động tìm nguồn lao động bán thời gian hoặc tuyển dụng từ các cơ sở đào tạo trong và ngoài tỉnh thông qua hình thức thực tập sinh hoặc làm việc bán thời gian trong thời điểm mùa cao điểm của doanh nghiệp.

Khi được tuyển dụng lao động trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang 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 nếu năng lực tốt. Đa số các khách sạn trên địa bàn tỉnh Kiên Giang đều có quy định rõ ràng về việc đánh giá kết quả làm việc của nhân viên. Các doanh nghiệp lớn thường đưa ra các tiêu chuẩn cụ thể ở các thang bậc vị trí công việc trong khách sạn, qua đó, các nhân viên có căn cứ để phấn đấu lên các vị trí cao hơn. Ở các doanh nghiệp lớn, vị trí quản lý cấp trung gian khá lớn nên nhân viên có điều kiện để phấn đấu lên các vị trí cao hơn cũng như có nhiều cơ hội phát triển cho nghề nghiệp của mình.

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

Theo Hair và các cộng sự (2014) [72], số lượng mẫu tối thiểu để phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính SEM dựa trên độ phức tạp của mô hình và đặc điểm cơ bản của mô hình đo lường như sau:

- Cỡ mẫu tối thiểu 100: các mô hình có từ 5 khái niệm trở xuống và mỗi khái niệm được mô tả ít nhất 3 biến đo lường và có communalities cao (từ 0,6 trở lên).
- Cỡ mẫu tối thiểu 150: Các mô hình có từ 7 khái niệm trở xuống, giá trị tối thiểu của các communalities là 0,5 và không có các khái niệm được xác định dưới mức.
- Cỡ mẫu tối thiểu 300: Các mô hình có từ 7 khái niệm trở xuống, có các communalities thấp (nhỏ hơn 0,45) và tồn tại ít hơn 3 khái niệm được xác định dưới mức.

- Cỡ mẫu tối thiểu 500: Các mô hình với số khái niệm nhiều hơn 7, một vài communalities thấp và có ít hơn 3 biến đo lường cho mỗi khái niệm.

Mô hình nghiên cứu của luận án đề xuất có 7 khái niệm, mỗi khái niệm có tối thiểu 4 biến quan sát, tất cả các communalities đều trên 0,45, cỡ mẫu tối thiểu là 300. Nghiên cứu tiến hành khảo sát 440 mẫu (gồm có 130 nhà quản lý các khách sạn từ 3 đến 5 sao trên địa bàn tỉnh Kiên Giang và 310 người lao động đang làm việc tại các khách sạn từ 3 đến 5 sao trên địa bàn tỉnh Kiên Giang), có 379 mẫu khảo sát đủ điều kiện đưa vào nghiên cứu (101 phiếu khảo sát của nhà quản lý khách sạn và 278 phiếu của người lao động

Đối với khảo sát về chất lượng lao động các doanh nghiệp khách sạn hiện nay, nghiên cứu tiến hành khảo sát 120 khách du lịch và có 111 phiếu khảo sát đạt yêu cầu. Đồng thời, nghiên cứu khảo sát thêm 379 mẫu từ các nhà quản lý và lao động tại các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang.

Để khảo sát các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang, nghiên cứu tiến hành thu thập mẫu theo phương pháp xác suất phân tầng. Căn cứ vào số lượng phòng của các khách sạn theo các hạng sao cho thấy, phòng nghỉ tại các khách sạn 5 sao chiếm tỷ 81%, các khách sạn 4 sao chiếm tỷ lệ 13%, các khách sạn 3 sao chiếm tỷ lệ 6%. Do đó số phiếu khảo sát được phân bổ cho khách sạn như sau:

Bảng 3.5: Phân bổ số lượng phiếu khảo sát theo các đối tượng

Đối tượng	KS 5 sao	KS 4 sao	KS 3 sao
QLDN (số mẫu phân bổ)	100	20	10
QLDN (số mẫu đủ điều kiện)	80	14	7
Người lao động(số mẫu phân bổ)	250	40	20
Người lao động (số mẫu đủ điều kiện)	222	36	20
Tổng số mẫu phân bổ	350	60	30
Tổng số mẫu đủ điều kiện	302	50	27

Nguồn: Nghiên cứu của tác giả

Đối với đánh giá về chất lượng lao động tại các doanh nghiệp hiện nay, bên cạnh khảo sát số lượng các nhà quản lý và người lao động tại các khách sạn theo số liệu trên, nghiên cứu còn tiến hành khảo sát thêm 111 khách du lịch lưu trú tại các khách sạn từ 3 đến 5 sao trên địa bàn tỉnh Kiên Giang.

Đối với các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực, đặc điểm của 379 mẫu khảo sát như sau:

- Giới tính: có 183 đáp ứng viên là nữ, chiếm tỷ lệ 48,3%.

- Thâm niên làm việc: Thời gian làm việc dưới 3 năm có 98 đáp ứng viên (chiếm tỷ lệ 25,9%), thời gian làm việc từ 3 đến 5 năm có 182 đáp ứng viên (chiếm tỷ lệ 48%), thời gian làm việc từ 5 đến 10 năm có 73 đáp ứng viên (chiếm tỷ lệ 19,3%), thời gian làm việc trên 10 năm có 26 đáp ứng viên (chiếm tỷ lệ 6,9%).

- Tuổi đời: Dưới 25 tuổi có 82 đáp ứng viên (21,6%), từ 25 đến 34 tuổi có 256 đáp ứng viên (67,5%), từ 35 đến 44 tuổi có 40 đáp ứng viên (10,6%), trên 44 tuổi có 1 đáp ứng viên (0,3%).

3.5.2. Kiểm định thang đo

Trước khi tiến hành phân tích nhân tố khám phá, nghiên cứu tiến hành kiểm định độ tin cậy thang đo nhằm xác định các biến quan sát có đáng tin cậy và có mối quan hệ với nhân tố đề xuất hay không. Kết quả cho thấy các biến quan sát đều có hệ số tương quan biến tổng $\geq 0,3$, và hệ số Cronbach Alpha đều đạt từ trên 0,6. Cụ thể như sau:

a. Đối với thang đo phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang:

Hệ số Cronbach's Alpha	Số lượng biến quan sát
.808	4

	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Hệ số tương quan biến tổng	Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến
PTNL1	12.17	3.150	.416	.856
PTNL2	12.30	2.473	.740	.699
PTNL3	12.31	2.705	.733	.710
PTNL4	12.27	2.816	.639	.753

b. Đối với thang đo các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang:

Bảng 3.6: Hệ số Cronbach Alpha và hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát

Mã biến	Hệ số tương quan biến tổng	Mã biến	Hệ số tương quan biến tổng
Đào tạo tại doanh nghiệp: Cronbach Alpha= 0.928		Chính sách đãi ngộ và sử dụng lao động Cronbach Alpha = 0.925	
DT1	0.735	DN1	0.781
DT2	0.731	DN2	0.685
DT3	0.784	DN3	0.740
DT4	0.849	DN4	0.769
DT5	0.747	DN5	0.714
DT6	0.787	DN6	0.811
DT7	0.766	DN7	0.853
Quốc tế hóa: Cronbach Alpha = 0,896		Đặc điểm văn hóa: Cronbach Alpha = 0,824	
QT1	0.916	VH1	0.667
QT2	0.598	VH2	0.528
QT3	0.835	VH3	0.642
QT4	0.765	VH4	0.769
Xu thế phát triển du lịch: Cronbach Alpha = 0,860		Nhân khẩu học: Cronbach Alpha = 0,875	
XT1	0.652	NK1	0.797
XT2	0.727	NK2	0.756
XT3	0.734	NK3	0.699
XT4	0.709	NK4	0.752

Nguồn: Nghiên cứu của tác giả

Như vậy cả 34 biến quan sát đều đủ độ tin cậy và được giữ lại để tiến hành phân tích nhân tố khám phá.

3.5.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Dùng kiểm định KMO và Bartlett để kiểm định mức độ thích hợp của các biến đã đánh giá độ tin cậy trước khi chính thức tiến hành phân tích nhân tố khám phá. Theo Kaiser (1974) cho rằng KMO $\geq 0,9$: Rất tốt; KMO $\geq 0,8$: Tốt; KMO $\geq 0,7$: Được; KMO $\geq 0,6$: Tạm được; KMO $\geq 0,5$: Xấu; và KMO $< 0,5$: Không thể chấp nhận được (trích bởi Nguyễn Đình Thọ, 2011). Ngoài ra, nếu kiểm định Bartlett có giá trị Sig. $> 0,05$ (không có ý nghĩa thống kê) thì không nên áp dụng phân tích nhân tố. Sau khi kiểm định KMO và Bartlett, chỉ số của dữ liệu nghiên cứu là 0,871 (chỉ số KMO tốt) và kiểm định Bartlett có giá trị Sig. = 0,000 ($< 0,05$) (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008). Vậy dữ liệu này đủ điều kiện để phân tích nhân tố khám phá.

Phương pháp trích Principle Components, Eigenvalues over 1 (số lượng nhân tố được xác định ở nhân tố có Eigenvalues > 1) với phép xoay Promax được sử dụng trong phân tích nhân tố khám phá. Theo tiêu chuẩn Eigenvalues over 1 thì có 7 nhân tố được rút ra và cột Cumulative % (% tích lũy) cho biết 7 nhân tố giải thích được trên 71% biến thiên của dữ liệu.

Theo Hair et al. (2009; trích bởi Khánh Duy, 2007), với cỡ mẫu nghiên cứu là 379 thì hệ số tải nhân tố phải $\geq 0,5$. Theo đó, sau khi phân tích dữ liệu không có biến bị loại. Dựa vào bảng ma trận nhân tố sau khi xoay, có 06 nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn trên địa bàn tỉnh Kiên Giang.

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.871
Approx. Chi-Square		8772.406
Bartlett's Test of Sphericity	df	561
	Sig.	.000

Bảng 3.7: Ma trận xoay nhân tố
Pattern Matrix^a

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
DT4	.884						
DT3	.863						
DT5	.839						
DT6	.823						
DT7	.816						
DT1	.813						
DT2	.792						
DN7		.902					
DN6		.894					
DN4		.840					
DN5		.827					
DN1		.817					
DN3		.773					
DN2		.753					
NK2			.875				
NK1			.867				
NK3			.860				
NK4			.830				
QT1				.989			
QT3				.911			
QT4				.878			
QT2				.656			
XT2					.879		
XT3					.856		
XT4					.812		
XT1					.768		
VH4						.885	
VH1						.826	
VH3						.770	
VH2						.768	
PTNL2							.796
PTNL4							.782
PTNL3							.781
PTNL1							.755

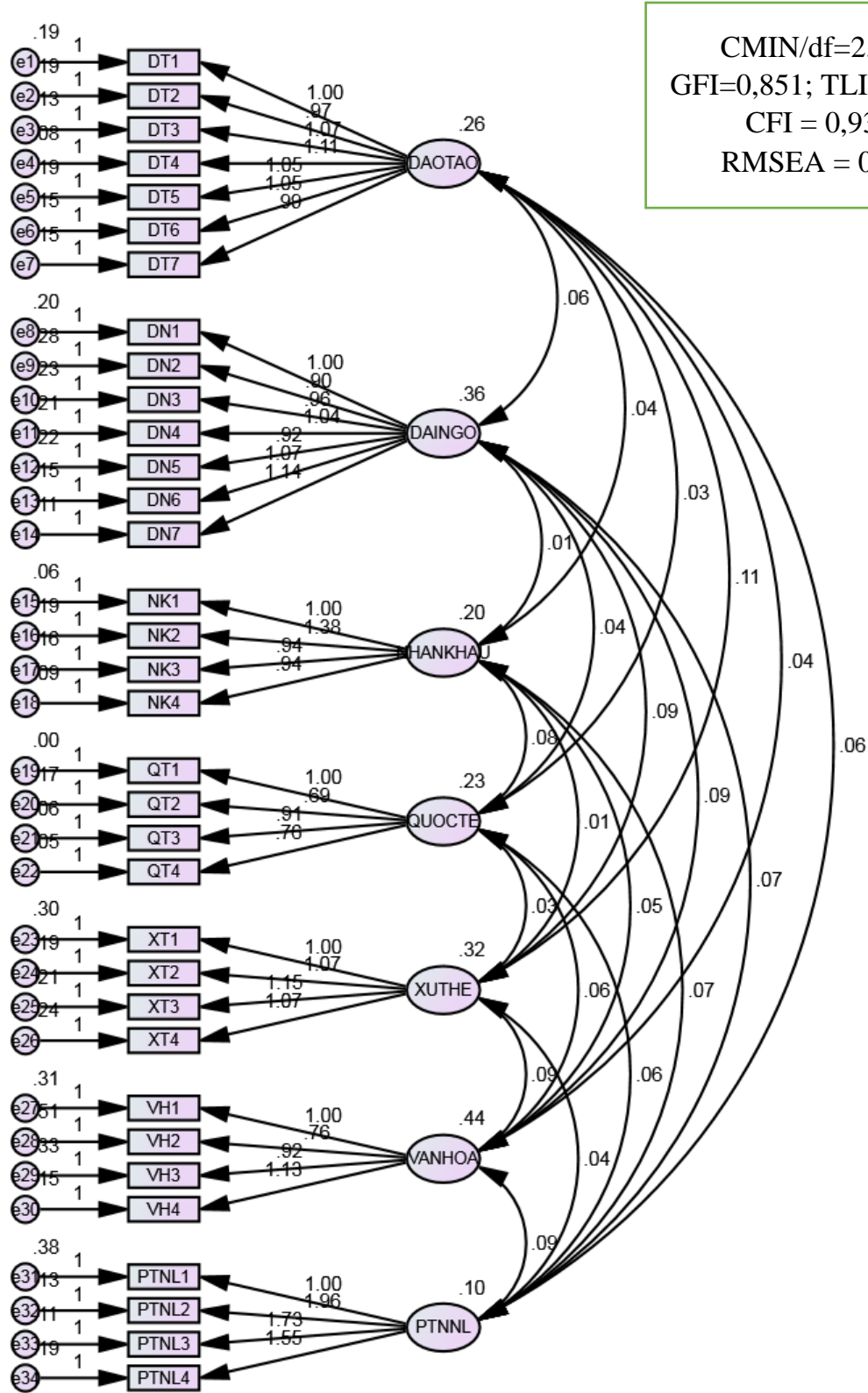
Nguồn: Nghiên cứu của tác giả

- Nhóm nhân tố 1 bao gồm biến quan sát từ XT1 đến XT4 được đặt tên là XUTHE;
- Nhóm nhân tố 2 bao gồm biến quan sát từ QT1 đến QT4 được đặt tên là QUOCTE;
- Nhóm nhân tố 3 bao gồm biến quan sát từ VH1 đến VH4 được đặt tên là VANHOA;
- Nhóm nhân tố 4 bao gồm biến quan sát từ NK1 đến NK4 được đặt tên là NHANKHAU;
- Nhóm nhân tố 5 bao gồm các biến quan sát từ DT1 đến DT7 được đặt tên là DAOTAO;
- Nhóm nhân tố 6 bao gồm các biến quan sát từ DN1 đến DN7 được đặt tên là DAINGO.
- Nhóm nhân tố 7 bao gồm các biến quan sát từ PTNL1 đến PTNL4 được đặt tên là PTNNL

3.5.4. Phân tích nhân tố khẳng định CFA

Nhằm tìm hiểu sự tương quan giữa các nhân tố trong mô hình, nghiên cứu tiến hành phân tích nhân tố khẳng định. Kết quả phân tích nhân tố khẳng định cho thấy:

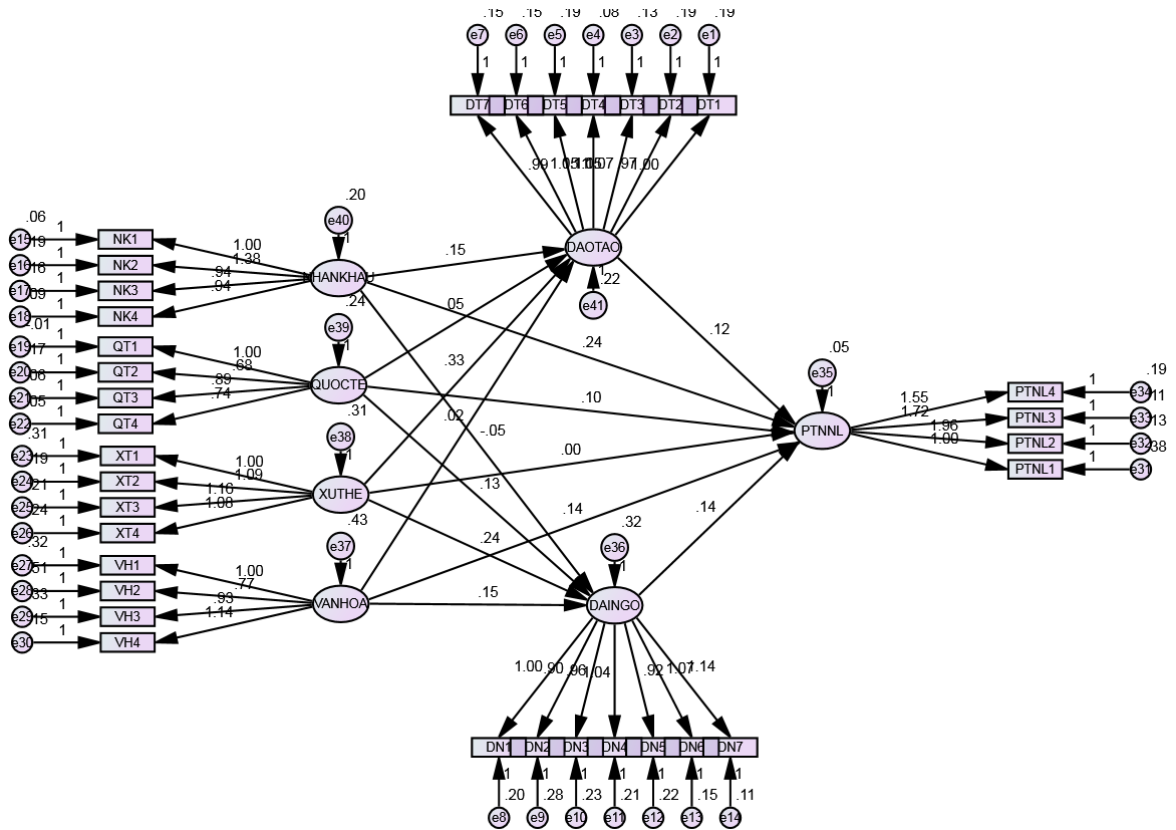
- Các hệ số đánh giá Model fit đều đáp ứng được mức đạt yêu cầu theo Hair et al (2010), riêng hệ số GFI trong một số nghiên cứu có thể chấp nhận ở mức từ 0,8 đến 0,9. Kết quả cho thấy mô hình phù hợp với dữ liệu thị trường.
- Mọi quan hệ tương quan giữa các biến quan sát với nhân tố và giữa các nhóm nhân tố đều đảm bảo ở mức ý nghĩa P value thấp hơn 0,05.



CMIN/df=2,173;
 GFI=0,851; TLI = 0,923;
 CFI = 0,930;
 RMSEA = 0,056

Hình 3.2: Phân tích nhân tố khẳng định CFA

3.5.5. Phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính SEM



Hình 3.3: Phân tích 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	QUOCTE	VANHOA	NHAN KHAU	DAOTAO	DAINGO
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:

- Phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang bị tác động kể cả nhân tố bên trong và bên ngoài doanh nghiệp. Các nhân tố bên ngoài có tác động trực tiếp đến phát triển nguồn nhân lực trong khách sạn bao gồm: Quốc tế hóa, Đặc điểm văn hóa và Nhân khẩu học. Các nhân tố bên trong có tác động trực tiếp đến phát triển nguồn nhân lực trong khách sạn bao gồm: Chính sách thu hút và đãi ngộ của doanh nghiệp; Đào tạo và phát triển trong doanh nghiệp. Nhân tố Xu thế và nhu cầu phát triển du lịch mặc dù không tác động trực tiếp đến Phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp tác động đến các nhân tố phát triển nguồn nhân lực bên trong doanh nghiệp.

- Nhân tố XUTHE (Xu thế và nhu cầu phát triển du lịch) tác động thuận chiều đến công tác đào tạo và chính sách đãi ngộ của doanh nghiệp nhưng không tác động trực tiếp đến kết quả phát triển nguồn nhân lực của doanh nghiệp. Cụ thể:

+ Khi Xu thế và nhu cầu phát triển du lịch tăng 1 điểm phần trăm sẽ làm cho công tác đào tạo trong doanh nghiệp khách sạn tăng 0,332 điểm phần trăm.

+ Khi Xu thế và nhu cầu phát triển du lịch tăng 1 điểm phần trăm, chính sách đãi ngộ của doanh nghiệp sẽ tăng 0,244 điểm phần trăm.

- Nhân tố QUOCTE (Quốc tế hóa lao động) tác động thuận chiều đến chính sách đãi ngộ của doanh nghiệp và kết quả phát triển nguồn nhân lực của doanh nghiệp nhưng không tác động đến hoạt động đào tạo của doanh nghiệp. Cụ thể:

+ Khi Quốc tế hóa về lao động tăng 1 điểm phần trăm, chính sách đãi ngộ của doanh nghiệp sẽ tăng 0,130 điểm phần trăm.

+ Khi Quốc tế hóa về lao động tăng 1 điểm phần trăm, kết quả phát triển nguồn nhân lực của doanh nghiệp sẽ tăng 0,095 điểm phần trăm.

- Nhân tố VANHOA (Đặc điểm văn hóa của người dân Kiên Giang) tác động thuận chiều đến chính sách đãi ngộ và kết quả phát triển nguồn nhân lực nhưng không tác động đến công tác đào tạo của doanh nghiệp. Cụ thể:

+ Khi đặc điểm văn hóa của người dân Kiên Giang tăng 1 điểm phần trăm, chính sách đãi ngộ của doanh nghiệp khách sạn tăng 0,153 điểm phần trăm.

+ Khi đặc điểm văn hóa của người dân Kiên Giang tăng 1 điểm phần trăm,

kết quả phát triển nguồn nhân lực của doanh nghiệp khách sạn tăng 0,138 điểm phần trăm.

- Nhân tố NHANKHAU (Nhân khẩu học) tác động thuận chiều đến công tác đào tạo tại doanh nghiệp và kết quả phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp khách sạn. Cụ thể:

+ Khi nhân khẩu học tăng 1 điểm phần trăm, đào tạo tại doanh nghiệp tăng 0,146 điểm phần trăm.

+ Khi nhân khẩu học tăng 1 điểm phần trăm, kết quả phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp khách sạn tăng 0,242 điểm phần trăm.

- Nhân tố DAOTAO (Đào tạo trong doanh nghiệp) tác động thuận chiều đến kết quả phát triển nguồn nhân lực của doanh nghiệp khách sạn. Khi đào tạo trong doanh nghiệp tăng 1 điểm phần trăm, kết quả phát triển nguồn nhân lực tăng 0,115 điểm phần trăm.

- Nhân tố DAINGO (Chính sách đãi ngộ của doanh nghiệp) tác động thuận chiều đến kết quả phát triển nguồn nhân lực của doanh nghiệp khách sạn. Khi chính sách đãi ngộ của doanh nghiệp tăng 1 điểm phần trăm, kết quả phát triển nguồn nhân lực của doanh nghiệp tăng 0,142 điểm phần trăm.

Để phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang, từ mô hình phân tích cho thấy:

- Đối với các nhân tố bên ngoài:

+ Nhân tố Nhân khẩu học có quyết định lớn nhất. Trong đó, tập trung vào khả năng ngoại ngữ, tin học, kiến thức ngành khách sạn và khả năng chịu đựng áp lực của người lao động. Vì vậy, cần kiến nghị các cơ sở đào tạo tập trung vào đào tạo các nội dung này cho học sinh, sinh viên.

+ Nhân tố Đặc điểm văn hóa của Lao động có tác động lớn thứ hai đến phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn. Để tác động tích cực đến nhân tố này, các doanh nghiệp cần lưu ý sử dụng người lao động Kiên Giang trong hoạt động phục vụ khách lưu trú vì người Kiên Giang rất thân thiện và nhiệt tình trong công việc nhưng chú ý cách khai thác ý kiến người lao động cũng như đối xử đúng mực đối với người lao động địa phương.

+ Nhân tố về Quốc tế hóa lao động: Mặc dù có tác động ít đến phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp khách sạn nhưng cho thấy doanh nghiệp có cơ hội tuyển dụng lao động từ các nước khác với ưu điểm vượt trội về ngoại ngữ và khả năng chịu đựng áp lực so với lao động trong nước. Đây cũng là khuyến cáo cho người lao động và các cơ sở đào tạo trong việc đào tạo ngoại ngữ và nâng cao khả năng chịu đựng áp lực công việc của người lao động.

- Đối với các nhân tố bên trong doanh nghiệp:

+ Nhân tố Thu hút, đãi ngộ của doanh nghiệp có tác động lớn đến phát triển nguồn nhân lực. Vì vậy, doanh nghiệp cần tập trung vào các chính sách để thu hút và đãi ngộ người lao động như: lương, thưởng, môi trường làm việc, đánh giá kết quả lao động, cơ hội thăng tiến, bố trí việc làm đúng chuyên môn, sở trường.

+ Nhân tố Đào tạo có tác động nhất định đến phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp. Vì vậy, cần phát huy nhân tố này như: Xây dựng chiến lược phát triển nguồn nhân lực, đào tạo nhân lực trong doanh nghiệp, đánh giá kết quả đào tạo, xây dựng chương trình đào tạo, thành lập quỹ dành riêng cho công tác đào tạo, nhân sự phụ trách công tác đào tạo trong doanh nghiệp.

- Đối với nhân tố Xu thế và nhu cầu phát triển du lịch không tác động trực tiếp nhưng tác động đến các nhân tố bên trong doanh nghiệp. Các nhân tố bên trong đều có tác động đến phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp. Nhân tố được sử dụng để kiến nghị với các cơ quan quản lý Nhà nước ở địa phương để có những chính sách phát triển du lịch Kiên Giang, tăng cường quảng bá và thu hút khách du lịch trong và ngoài nước đến với Kiên Giang.

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. Các tương quan giữa các nhân tố đều theo hướng tương quan thuận, cho thấy có sự tác động giữa các nhân tố.

- Sự khác biệt giữa đề xuất nghiên cứu ban đầu so với kết quả từ mô hình cho

thấy: Không có sự tương quan giữa: nhân tố nhân khẩu học với chính sách đãi ngộ của doanh nghiệp, quốc tế hóa lao động với hoạt động đào tạo của doanh nghiệp, đặc điểm văn hóa với đào tạo của doanh nghiệp, xu thế và nhu cầu phát triển du lịch với kết quả phát triển nguồn nhân lực của doanh nghiệp.

So với các nghiên cứu khác cho thấy:

- Có sự tương đồng giữa kết quả nghiên cứu của tác giả với nghiên cứu của Nguyễn Thanh Vũ (2015), Nguyễn Phan Thu Hằng (2017) về sự tác động của các nhân tố “Đào tạo tại doanh nghiệp”, “Chính sách đãi ngộ, thu hút và sử dụng lao động của doanh nghiệp” đến phát triển nguồn nhân lực. Nghiên cứu này một lần nữa khẳng định mối quan hệ giữa công tác đào tạo tại doanh nghiệp, chính sách thu hút, đãi ngộ và sử dụng lao động của doanh nghiệp có sự tác động đến phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.

- Có sự tương đồng giữa nghiên cứu của tác giả với nghiên cứu của Lê Thị Mỹ Linh (2009), Abdul Aziz (1992), Jennifer Joy-Matthew (2004) về sự tác động của quốc tế hóa, toàn cầu hóa đến phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp.

- Có sự tương đồng giữa kết quả nghiên cứu của tác giả với nghiên cứu của Nguyễn Thanh Vũ (2016), Nguyễn Long Giao (2013), A. Swanson (2008) về tác động của môi trường văn hóa đến phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.

- Có sự tương đồng giữa kết quả nghiên cứu của tác giả với nghiên cứu của Nguyễn Thanh Vũ (2016), OECD (2012), Hoàng Xuân Hiệp (2013) về tác động của yếu tố Nhân khẩu học đến phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.

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 doanh nghiệp vừa có tác động trực tiếp đến phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp, đồng thời các nhân tố bên ngoài cũng tác động đến các nhân tố bên trong của doanh nghiệp. Hay nói cách khác, nghiên cứu đã thực hiện đồng thời tác động kép của các nhân tố bên ngoài đến các nhân tố bên trong và phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp. Cụ thể:

+Nghiên cứu tác động từ các nhân tố Xu thế, Quốc tế hóa, Đặc điểm văn

hóa, Nhân khẩu học đến công tác đào tạo và chính sách thu hút đãi ngộ của chính doanh nghiệp nhằm giúp các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang định hình các hoạt động đào tạo và chính sách thu hút đãi ngộ phù hợp với điều kiện thực tế tại địa phương Kiên Giang cũng như xu thế phát triển ngành du lịch hiện nay.

+ Nghiên cứu tác động của cả nhân tố bên trong và bên ngoài đến phát triển nguồn nhân lực của các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang nhằm giúp doanh nghiệp đưa ra các giải pháp phát triển nguồn nhân lực một cách hoàn hảo hơn cũng như kiến nghị với các bên liên quan trong phát triển nguồn nhân lực khách sạn tỉnh Kiên Giang trong thời gian tới.

- Yếu tố Văn hóa của người dân Kiên Giang được xem là điểm mới đưa vào trong nghiên cứu. Qua các nghiên cứu trước, môi trường văn hóa được nêu chung chung, riêng ở nghiên cứu này do đặc điểm văn hóa của người dân Kiên Giang có tác động trực tiếp đến chất lượng nhân lực đặc biệt là thái độ giao tiếp và ứng xử của người lao động. Qua nghiên cứu cho thấy với đặc điểm văn hóa của người dân Kiên Giang, trong doanh nghiệp cần có những chính sách phù hợp nhằm phát huy tốt lực lượng lao động này.

- Yếu tố Quốc tế hóa về lao động trong doanh nghiệp 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 doanh nghiệp kinh doanh khách sạn trên địa bàn tỉnh Kiên Giang hiện nay.

3.6. NGUYÊN NHÂN NHỮNG HẠN CHẾ TRONG PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC CÁC DOANH NGHIỆP KHÁCH SẠN TỈNH KIÊN GIANG

3.6.1. Nguyên nhân bên trong doanh nghiệp:

- Chưa xem trọng công tác quy hoạch, phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp. Mặc dù, các doanh nghiệp khách sạn hiện nay đang từng bước quan tâm đến công tác nhân sự nhưng chủ yếu tập trung vào công tác tuyển dụng để đáp ứng nhu cầu nhân lực trước mắt. Công tác quy hoạch, phát triển nhân lực dài hơi hơn, bài bản hơn và chi tiết hơn ít được các doanh nghiệp thực hiện. Điều này dẫn đến sự bị động trong công tác nhân sự, thiếu sự chuẩn bị nguồn nhân lực cho hiện tại và tương lai.

- Chính sách thu nhập chưa thu hút: Do đặc thù du lịch biển đảo, các nhân sự đến làm việc cho các khách sạn tỉnh Kiên Giang phải ảnh hưởng trong điều kiện làm việc xa nhà, chi phí sinh hoạt đắt đỏ. Mức thu nhập ở các khách sạn tỉnh Kiên Giang hiện nay chưa thực sự thu hút được lao động đến làm việc.

- Công tác tuyên truyền quảng bá của doanh nghiệp về điều kiện làm việc và phát triển của người lao động chưa hiệu quả. Trước khi đến làm việc tại bất kỳ doanh nghiệp nào, người lao động thường tìm kiếm các thông tin về doanh nghiệp. Kênh thông tin mà người lao động thường tìm hiểu là website của doanh nghiệp, các thông tin của doanh nghiệp qua các trang mạng xã hội, qua báo chí, qua người thân, bạn bè. Hiện nay, thông tin về điều kiện làm việc và phát triển của người lao động ở các khách sạn trên địa bàn tỉnh Kiên Giang chưa được rộng rãi, các thông tin chủ yếu nhắm vào đối tượng khách du lịch; thông tin dành cho các ứng viên lao động tiềm năng còn hạn chế.

- Môi trường làm việc chưa thật sự hấp dẫn: Về điều kiện cơ sở vật chất, các khách sạn trên địa bàn tỉnh Kiên Giang có môi trường sạch, đẹp, an toàn. Tuy nhiên, về quan hệ với cấp trên trong khách sạn đôi lúc chưa thực sự hòa hợp, nhất là đối với các quản lý là người nước ngoài. Việc bất đồng ngôn ngữ, yêu cầu khắc khe của ngành và áp lực làm việc làm cho các cấp quản lý trong khách sạn đôi lúc cáu gắt với nhân viên. Vì vậy, người lao động cảm thấy mệt mỏi, căng thẳng trong công việc.

- Công tác đánh giá kết quả công việc chưa thật sự khuyến khích người lao động. Mặc dù, các khách sạn đã nỗ lực trong việc xây dựng các quy định đánh giá kết quả công việc của nhân viên. Tuy nhiên, qua trao đổi với một số nhân viên ở các khách sạn cho thấy, mức độ xử phạt do vi phạm ở một số khách sạn khá cao, nên cho dù mức lương khá cao nhưng thực lãnh không được bao nhiêu. Thêm vào đó, mức thưởng theo năng suất chưa thực sự hấp dẫn, chưa khuyến khích người lao động nâng cao năng lực, năng suất công việc.

- Năng lực của bộ phận làm công tác đào tạo và phát triển chưa xứng tầm, chưa tham mưu tốt cho người quản lý trong công tác phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp. Tại một số khách sạn, bộ phận đào tạo và phát triển chưa thực

hiện hết chức năng của đơn vị. Đa phần chỉ dừng ở công tác đào tạo định hướng cho nhân viên mới vào làm việc, tập huấn nghiệp vụ theo vị trí việc làm. Công tác định hướng phát triển nguồn nhân lực, đào tạo chuyên sâu cho người lao động chưa được thực hiện tại các khách sạn. Một phần là do năng lực của bộ phận phụ trách công tác đào tạo, một phần là do khối lượng công việc đào tạo lớn, không đủ nhân lực để thực hiện nhiệm vụ một cách đúng nghĩa.

- Công tác đào tạo và phát triển ở các khách sạn chưa thật sự chuyên nghiệp. Để đào tạo và phát triển nhân lực trong khách sạn đòi hỏi phải có những định hướng, những kế hoạch chi tiết. Mỗi nghiệp vụ, mỗi khóa đào tạo cần được xây dựng với đầy đủ các bước: xây dựng chương trình, xây dựng tài liệu giảng dạy, tập huấn đội ngũ giảng dạy, công tác đánh giá kết thúc khóa học, nhận xét đánh giá của người học về khóa học. Khách sạn cần phải hoạch định rõ định hướng phát triển nghề nghiệp ở từng vị trí công việc để chuẩn bị cho nhân viên các điều kiện phát triển. Một số khách sạn ở Kiên Giang chỉ dừng lại ở mức xây dựng chương trình, tổ chức tập huấn, chưa thực hiện tốt khâu đánh giá sau kết thúc khóa học cũng như nhận xét của người học sau khóa học. Việc định hướng phát triển nghề nghiệp chưa được rõ ràng cho các vị trí công việc.

- Việc phối hợp với các cơ sở đào tạo trong việc đào tạo và tuyển dụng nhân sự chưa nhịp nhàng. Trong thời gian qua, các khách sạn đã nỗ lực trong việc phối hợp với các cơ sở đào tạo trong tỉnh thông qua hình thức thực tập sinh và tuyển dụng. Tuy nhiên, việc thực hiện còn phụ thuộc nhiều vào nhu cầu của doanh nghiệp, các nhu cầu này lại phát sinh theo nhu cầu khách. Vì vậy, có đôi lúc, doanh nghiệp cần hỗ trợ gấp thực tập sinh nhưng các trường không chuẩn bị kịp các điều kiện để sinh viên đến thực tập và làm việc. Bên cạnh đó, do điều kiện công việc ở các khách sạn, các công tác phối hợp khác như đến nói chuyện định hướng nghề nghiệp cho sinh viên, hotel tour... chưa được thực hiện thường xuyên.

3.6.2. Nguyên nhân bên ngoài doanh nghiệp:

- Vị trí địa lý của tỉnh Kiên Giang 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 lao động. Đặc biệt, địa bàn thành phố Phú Quốc là thành phố đảo nên việc đi lại hoàn toàn phụ thuộc

vào phương tiện công cộng như tàu, phà hay máy bay. Người lao động khi đến làm việc tại Kiên Giang phải xa gia đình trong khi điều kiện đi lại khó khăn. Điều này, gây trở ngại khá lớn cho công tác thu hút nhân lực đến làm việc tại các khách sạn trên địa bàn tỉnh Kiên Giang.

- Nhân lực tại địa phương Kiên Giang không đủ để cung ứng cho nhu cầu nhân lực các khách sạn trên địa bàn tỉnh. Theo tính toán cho thấy, đến cuối năm 2019, nhân lực cho các doanh nghiệp khách sạn chỉ có khoảng bảy nghìn người, chỉ đáp ứng được hơn 50% nhu cầu nhân lực. Trong số 50% nhân lực chỉ có khoảng 30% là lao động Kiên Giang. Ngoài ra, theo thống kê năng lực giảng dạy ở các cơ sở đào tạo, mỗi năm các cơ sở đào tạo trên địa bàn tỉnh Kiên Giang chỉ cung ứng khoảng 2.000 lao động, trong đó có hơn 50% là đào tạo trình độ sơ cấp. Số lượng này, chỉ đáp ứng một phần nhu cầu nhân lực của các khách sạn.

- Chất lượng đào tạo ở các cơ sở đào tạo các ngành nghề phục vụ trong khách sạn chưa đáp ứng được yêu cầu phục vụ khách hiện nay. Thực tế giữa chương trình đào tạo của cơ sở đào tạo và các doanh nghiệp luôn có sự chênh lệch. Bởi vì, các chương trình đào tạo được cải tiến ba năm một lần trong khi thực tế ngành khách sạn thay đổi mỗi ngày. Đặc biệt, tùy vào từng địa điểm du lịch, nhu cầu của từng khách du lịch ở địa điểm du lịch mà yêu cầu về người lao động cũng khác nhau. Chẳng hạn như, Phú Quốc là địa điểm du lịch của khách Nga, người lao động phục vụ cho khách Nga đòi hỏi phải có những hiểu biết nhất định về văn hóa hoặc ngôn ngữ Nga, trong khi ở các trường chỉ đào tạo về văn hóa phương Tây và ngôn ngữ Anh là chủ yếu.

- Tư tưởng của người lao động không muốn làm việc cho các khách sạn vì nhiều lý do: không yên tâm về công việc (công việc trong ngành không bền vững), không chịu được áp lực trong công việc, không thích hợp làm việc trong thời gian người khác được nghỉ ngơi, nghỉ lễ, tết...

- Chưa có chính sách hiệu quả để khuyến khích, hỗ trợ người học nghề khách sạn. Trong những năm qua. Mặc dù chính quyền địa phương Kiên Giang đã có nhiều chính sách hỗ trợ cho người lao động tham gia học nghề, tuy nhiên chính sách riêng để khuyến khích người lao động chuyển đổi ngành nghề sang nghề khách sạn chưa có chính sách riêng.

TIÊU KẾT CHƯƠNG 3

Tỉnh Kiên Giang là tỉnh có kinh tế phát triển khá với thu ngân sách đứng thứ hai các tỉnh đồng bằng sông Cửu Long. Nằm trong vùng có nhiều tiềm năng về phát triển du lịch, tỉnh Kiên Giang đã xây dựng chiến lược phát triển du lịch mà điểm nhấn là thành phố Phú Quốc với nhiều sản phẩm du lịch đặc thù. Cùng với sự phát triển của ngành du lịch, doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang giai đoạn 2015-2019 đã có sự phát triển vượt bậc cả về số cơ sở lưu trú, số phòng nghỉ và doanh thu. Lực lượng lao động cho các doanh nghiệp khách sạn không ngừng tăng cả về quy mô, cơ cấu và chất lượng nhân lực. Nghiên cứu cũng cho thấy có sự tác động của các yếu tố bên ngoài doanh nghiệp (Quốc tế hóa lao động, Đặc điểm văn hóa của lao động Kiên Giang, Nhân khẩu học), các yếu tố bên trong (Đào tạo, chính sách đãi ngộ của doanh nghiệp) đến phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang. Qua nghiên cứu thực trạng cho thấy, nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang hiện chưa đảm bảo về số lượng (chỉ đáp ứng được khoảng 50% số lượng lao động), cơ cấu lao động vẫn còn thiếu nhân lực cho các nghề mới trong khách sạn (pha chế, bếp, chăm sóc sức khỏe, chăm sóc sắc đẹp...), chất lượng nhân lực vẫn còn hạn chế nhất là trình độ ngoại ngữ và tin học, thiếu các chuyên gia giỏi trong lĩnh vực khách sạn. Một số nguyên nhân dẫn đến thực trạng trên là do: Mức thu nhập, môi trường làm việc kém hấp dẫn; công tác đào tạo, phát triển, đánh giá kết quả làm việc chưa hiệu quả, thiếu chuyên nghiệp; vị trí địa lý; nhân khẩu học; chất lượng đào tạo...

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:

Giai đoạn 2015-2019 là giai đoạn phát triển rực rỡ của du lịch thế giới nhất là du lịch Việt Nam, thể hiện qua số lượng du khách đến các địa điểm du lịch, mức độ đóng góp của du lịch vào GDP của các nước. Năm 2020, do tình hình dịch bệnh Covid 19 đã ảnh hưởng đến hoạt động kinh tế toàn cầu trong đó bị ảnh hưởng nặng nề nhất là ngành du lịch. Dịch bệnh đã làm cho số lượng du khách đến các địa điểm du lịch giảm sút rõ rệt nhất là du khách quốc tế. Nhiều nhà hàng, khách sạn, các khu resort đã phải tạm đóng cửa, cắt giảm nhân viên để đảm bảo chi phí duy trì hoạt động của doanh nghiệp. Có thể nói, năm 2020 là năm “đen tối” cho ngành du lịch trên toàn thế giới.

Trong thời gian tới, khi dịch bệnh được khống chế, kinh tế toàn cầu dần hồi phục, theo hiệu ứng “lò xo nén”, du lịch được dự báo sẽ có bước phát triển nhảy vọt. Sau thời gian dài phải giãn cách xã hội, người dân có nhu cầu được đi du lịch, được thư giãn, được đến nơi mình yêu thích, được đi thăm người thân, bạn bè. Đây là cơ hội vàng cho ngành du lịch thế giới trong đó có Việt Nam. Việt Nam được bạn bè thế giới bình chọn là điểm du lịch hấp dẫn, an toàn.

Tại tỉnh Kiên Giang, du lịch vẫn được định hướng là nền kinh tế mũi nhọn. Trong Nghị quyết về phát triển ngành du lịch tỉnh Kiên Giang đến năm 2020 và định hướng đến năm 2030 đã đề ra các quan điểm và mục tiêu:

- Phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn là định hướng chiến lược quan trọng để phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh, tạo động lực thúc đẩy sự phát triển của các ngành, lĩnh vực khác.

- Phát triển du lịch thực sự là ngành kinh tế dịch vụ tổng hợp, có tính liên ngành, liên vùng, có trọng tâm, trọng điểm, hiệu quả, có thương hiệu và khả năng

ạnh tranh cao; xã hội hóa cao và có nội dung văn hóa sâu sắc; tăng cường liên kết trong nước và quốc tế, chú trọng liên kết giữa ngành du lịch với các ngành, lĩnh vực khác trong chuỗi giá trị hình thành nên các sản phẩm du lịch đặc thù của Kiên Giang.

- Phát triển đồng thời cả du lịch quốc tế và du lịch nội địa; tạo điều kiện thuận lợi để nhân dân và du khách quốc tế đến tham quan, tìm hiểu, khám phá cảnh quan, di sản thiên nhiên và văn hóa của Kiên Giang; tôn trọng và đối xử bình đẳng đối với khách du lịch từ tất cả các thị trường.

- Tạo bước đột phá phát triển toàn diện du lịch của tỉnh cả về phạm vi, quy mô và chất lượng dịch vụ, đảm bảo tính bền vững; phấn đấu đến năm 2030, du lịch thực sự là ngành kinh tế mũi nhọn của tỉnh, có tỷ trọng, tốc độ, chất lượng tăng trưởng cao, có tính chuyên nghiệp, hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch có tính tương đối đồng bộ, hiện đại; sản phẩm du lịch chất lượng cao, đa dạng, có thương hiệu và có sức cạnh tranh mạnh; mang đậm bản sắc văn hóa dân tộc, thân thiện môi trường, bảo đảm an ninh quốc phòng, đóng góp xứng đáng vào thành tựu chung của sự xây dựng, phát triển tỉnh Kiên Giang.

Trong Nghị quyết cũng đưa ra các mục tiêu cụ thể như:

- 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 10%/năm, 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 phát triển 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 lao động trực tiếp vào năm 2020 và 36.000 lao động gián tiếp vào năm 2030. [40]

Sự phục hồi ngành du lịch trong thời gian tới cùng với định hướng phát triển du lịch của tỉnh Kiên Giang trong thời gian tới, dẫn đến sự phát triển của các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang từ đó tác động đến nhu cầu nhân lực. Trước tiên là sự gia tăng số lượng nhân lực, đồng thời đòi hỏi có sự thay đổi về mặt chất của đội ngũ nhân sự. Theo xu hướng phát triển của ngành du lịch,

việc phát triển nguồn nhân lực của các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang cần chú ý các yếu tố sau:

- Môi trường làm việc đa văn hóa: Trong điều kiện thiếu hụt nhân lực và sự dịch chuyển nhân lực tự do trong khu vực ASEAN đòi hỏi các doanh nghiệp phải tuyển dụng nhân sự từ nhiều nguồn khác nhau. Đối với nhân sự trong nước, do nhân lực tỉnh Kiên Giang không đủ đáp ứng, doanh nghiệp phải tuyển dụng nhân sự từ các vùng, miền khác trong nước. Thêm vào đó, lao động có chất lượng cao từ các nước ASEAN sẽ được các doanh nghiệp tuyển dụng ở các vị trí quản lý cấp trung và cao cấp. Tất cả tạo nên môi trường làm việc đa văn hóa, đa ngôn ngữ, đa bản sắc. Điều này, đưa ra yêu cầu mới trong công tác nhân sự của các doanh nghiệp.

- Việc ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác quản lý và vận hành khách sạn: Ngày nay, công nghệ thông tin đã len lỏi vào tất cả các lĩnh vực trong cuộc sống, nhất là trong lĩnh vực kinh doanh. Việc quảng bá hình ảnh, kinh doanh qua mạng đã trở nên phổ biến. Việc ứng dụng các phần mềm vào quản lý, vận hành đã trở thành yêu cầu bắt buộc đối với các doanh nghiệp. Vì vậy, để có thể ứng dụng công nghệ thông tin vào việc kinh doanh, quản lý và vận hành khách sạn đòi hỏi các doanh nghiệp phải có bộ phận chuyên sâu về công nghệ, có sự phối hợp giữa các bộ phận nhất là bộ phận kinh doanh với bộ phận công nghệ, đặc biệt là sự hiểu biết của nhân viên về công nghệ thông tin. Đây là yêu cầu mới đặt ra cho các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang trong thời gian tới.

- Nhu cầu về thưởng thức văn hóa bản địa của khách du lịch: Đối với khách du lịch, bên cạnh việc nghỉ dưỡng, tận hưởng phong cảnh đẹp của điểm du lịch, họ còn mong muốn được thưởng thức văn hóa của địa phương. Đến khách sạn, khách du lịch được nghe giọng nói của người Kiên Giang, được thưởng thức các món ăn đặc trưng của Kiên Giang sẽ tạo điểm nhấn, thu hút khách quay trở lại. Vì vậy, bên cạnh việc tạo sự thoải mái về tiện nghi khách sạn, doanh nghiệp cần chú ý đến nhân lực địa phương, văn hóa địa phương Kiên Giang để tạo sự khác biệt, thu hút khách du lịch.

4.1.2. Nhận diện những cơ hội – thách thức, điểm mạnh – điểm yếu tác động đến phát triển nguồn nhân lực trong khách sạn tỉnh Kiên Giang đến năm 2030

4.1.2.1. Cơ hội

- **Kiên Giang 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 thu hút và tăng lượng khách du lịch đến với Kiên Giang, tạo cơ hội kinh doanh cho các doanh nghiệp khách sạn. Số lượng du khách càng cao, nhu cầu về lao động càng lớn từ đó tạo cơ hội cho doanh nghiệp phát triển nguồn nhân lực để đáp ứng nhu cầu phục vụ khách hàng.

- **Sự dịch chuyển lao động tự do giữa các nước trong cộng đồng kinh tế ASEAN.** Việc hình thành cộng đồng kinh tế ASEAN tạo cơ hội dịch chuyển lao động tự do giữa các nước trong khu vực, trong đó ngành du lịch là một trong những ngành đang từng bước đạt được sự thừa nhận ngành nghề lẫn nhau giữa các nước. Điều này, tạo cơ hội cho các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang có sự lựa chọn, tuyển dụng được nguồn nhân lực chất lượng cao từ các nước khác.

- **Nhận thức của xã hội về sự thiếu hụt nguồn nhân lực khách sạn:** Trong những năm gần đây, nhận thức được tầm quan trọng của ngành du lịch nói chung và ngành khách sạn nói riêng trong phát triển kinh tế, các cơ quan quản lý Nhà nước, các Hiệp hội du lịch, Hiệp hội đào tạo du lịch, các tổ chức phi Chính phủ và các nhà khoa học đã tổ chức nhiều Hội thảo, diễn đàn về nguồn nhân lực cho du lịch và cho ngành khách sạn. Đồng thời, nhiều tỉnh thành đã xây dựng kế hoạch riêng về phát triển nguồn nhân lực cho ngành du lịch. Từ đó, cho thấy có sự chung tay từ các cơ quan quản lý nhà nước, các cơ sở đào tạo, doanh nghiệp cho việc đáp ứng nguồn nhân lực cho các khách sạn.

- **Sự chuyển biến về nhận thức của người lao động về nghề khách sạn:** Trước đây, người Việt Nam còn nhiều định kiến về nghề khách sạn được bắt nguồn từ những hình ảnh không đẹp trước đây. Với sự phát triển của ngành khách sạn, môi trường làm việc lành mạnh, sạch đẹp, nghề khách sạn dần được xã hội công nhận như ngành nghề cung ứng việc làm bền vững cho người lao động. Nhiều lao động trong ngành khách sạn đã trở nên thành công, giàu có. Từ đó, nhiều người lao động

đã lựa chọn nghề khách sạn là nghề nghiệp để nuôi sống bản thân, gia đình và là nghề nghiệp để theo đuổi.

- **Sự hợp tác giữa các cơ sở đào tạo và doanh nghiệp trong đào tạo và cung ứng nhân lực:** Hợp tác với doanh nghiệp trong đào tạo là yêu cầu sống còn đối với các cơ sở đào tạo. Hợp tác với doanh nghiệp trong đào tạo giúp nâng cao chất lượng đào tạo đồng thời giúp các cơ sở đào tạo giải quyết tốt việc làm cho sinh viên khi tốt nghiệp. Quá trình hợp tác giữa nhà trường và doanh nghiệp là quá trình giúp doanh nghiệp khách sạn có điều kiện sử dụng lao động tạm thời vào mùa cao điểm thông qua hình thức thực tập, đồng thời cũng giúp doanh nghiệp có điều kiện tuyển được nhân sự mong muốn qua quá trình thực tập của sinh viên. Ngày càng có nhiều các cơ sở đào tạo đến gửi sinh viên thực tập tại các khách sạn trên địa bàn huyện Phú Quốc. Điều này mở ra cơ hội lớn về phát triển nhân lực cho các doanh nghiệp.

4.1.2.2. Thách thức

- **Sự thiếu hụt nguồn nhân lực cả về số lượng, chất lượng và cơ cấu:** Nhu cầu khách lưu trú tăng cao kéo theo sự gia tăng cơ sở phòng khách sạn từ đó nhu cầu về nhân lực cũng gia tăng theo. Theo các số liệu về đào tạo cho thấy, các cơ sở đào tạo của tỉnh Kiên Giang hiện nay chỉ đáp ứng một phần nhỏ cho nhu cầu lao động của các doanh nghiệp khách sạn. Các cơ sở đào tạo không đủ cung ứng về số lượng, cơ cấu ngành nghề đào tạo cũng như chưa đáp ứng được yêu cầu chất lượng phục vụ trong doanh nghiệp nhất là các khách sạn 4 đến 5 sao.

- **Sự nhảy việc của người lao động trong doanh nghiệp:** Lao động trong ngành khách sạn thường có tỷ lệ nhảy việc cao, nhất là do sự thiếu hụt lao động nên các doanh nghiệp thường dùng các chính sách để thu hút lao động từ các doanh nghiệp khác. Điều này là thách thức lớn cho các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang, vừa không đảm bảo được bí mật công nghệ, vừa phải đào tạo lại nhân lực tuyển mới, đồng thời chi trả chi phí cao cho người lao động trong điều kiện cạnh tranh nguồn tuyển.

- **Nguồn kinh phí cho hoạt động phát triển nguồn nhân lực:** Để có nguồn nhân lực đáp ứng cả về số lượng, chất lượng và cơ cấu trong điều kiện thiếu hụt

nhân lực tại chỗ (Lao động Kiên Giang chỉ đáp ứng được khoảng 30% nhu cầu lao động hiện tại), đòi hỏi các doanh nghiệp phải đầu tư nguồn lực cho việc tìm kiếm nguồn ứng tuyển lao động, chi trả lương cao cho người lao động, chi phí đầu tư về cơ sở vật chất phục vụ cho người lao động (nhà ở, khu thể thao...).

- **Sự cạnh tranh giữa các doanh nghiệp trong thu hút nguồn nhân lực:** Do sự thiếu hụt nguồn nhân lực, các doanh nghiệp thường thu hút nguồn nhân lực từ các doanh nghiệp khác. Các doanh nghiệp thường sử dụng các điều kiện về thu nhập, phúc lợi, điều kiện ăn ở, đi lại để cạnh tranh trong thu hút nguồn nhân lực.

- **Điều kiện cơ sở vật chất, chăm sóc y tế, hưởng thụ giáo dục của người lao động bị hạn chế:** Tỉnh Kiên Giang là tỉnh cực Tây nam tổ quốc, ở xa các trung tâm đô thị lớn như thành phố Hồ Chí Minh hay thành phố Cần Thơ. Giao thông đi lại từ Kiên Giang đến các thành phố lớn tốn khá nhiều thời gian. Đồng thời cơ sở vật chất, các điều kiện về chăm sóc y tế, giáo dục ở thành phố Phú Quốc vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu của người lao động. Từ đó, người lao động đa phần không muốn đến Phú Quốc để làm việc cho các doanh nghiệp khách sạn.

4.1.2.3. Điểm mạnh

- **Thái độ của người lao động đối với du khách:** Người lao động trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang được các du khách đánh giá cao về tinh thần, thái độ phục vụ khách lưu trú. Đây là yếu tố quan trọng đối với chất lượng dịch vụ và cũng là tiêu chuẩn khó đào tạo nhất trong các tiêu chuẩn về người lao động trong khách sạn.

- **Nhận thức của doanh nghiệp trong công tác phát triển nguồn nhân lực:** Các doanh nghiệp đã nhận thức được tầm quan trọng của nguồn nhân lực trong phát triển doanh nghiệp. Nhiều doanh nghiệp đã có nhiều kế hoạch, hoạt động để phát triển nguồn nhân lực của doanh nghiệp, cũng như giảm phân kinh phí cho công tác này. Việc này tạo điều kiện thuận lợi cho phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang.

- **Quy định, quy trình phục vụ khách lưu trú của khách sạn:** Các khách sạn đặc biệt là các khách sạn từ 4 đến 5 sao trên địa bàn tỉnh Kiên Giang đều có những quy định, quy trình, công nghệ phục vụ khách lưu trú. Điều này định hình

cung cách phục vụ riêng cho từng khách sạn, đảm bảo cho việc đào tạo nhân lực của doanh nghiệp theo đúng quy trình thủ tục của khách sạn.

- **Hệ thống các điều kiện thu hút, giữ chân người lao động của doanh nghiệp:** Để thu hút và giữ chân lao động, các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang đã xây dựng các điều kiện về thu nhập như hệ thống thang bảng lương, thưởng; chính sách về bảo hiểm, chế độ nghỉ phép, ưu đãi đối với người nhà của lao động trong khách sạn.

- **Có khoảng thời gian nhàn rỗi để bồi dưỡng, đào tạo cho người lao động:** Đối với nghề mang tính thời vụ như ngành khách sạn, có những thời điểm vắng khách, đây là thời gian nhàn rỗi để doanh nghiệp có thể tập trung vào công tác bồi dưỡng, đào tạo cho đội ngũ lao động.

4.1.2.4. Điểm yếu

- **Trình độ ngoại ngữ của đội ngũ lao động thấp:** Lao động trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang đa phần chỉ sử dụng được một ngoại ngữ duy nhất là tiếng Anh. Trong đó, chỉ có số ít là sử dụng thành thạo, có thể giao tiếp với người nước ngoài. Khách du lịch quốc tế đến Kiên Giang ngày càng đông, đòi hỏi lao động tại các khách sạn phải thông thạo về ngoại ngữ và tiếng Anh chỉ là một ngoại ngữ cần nhưng chưa đủ. Khách các nước như Trung Quốc, Nhật Bản, Hàn Quốc đang nổi lên như nguồn khách du lịch chính tại Kiên Giang, vì vậy lao động tại các khách sạn cũng cần phải hiểu biết các ngôn ngữ mới để phục vụ khách được tốt hơn.

- **Khả năng chịu đựng áp lực trong công việc còn hạn chế:** Với thời gian lao động kéo dài và phải phục vụ theo nhu cầu của khách, lao động trong khách sạn chịu áp lực lớn về thể chất và tinh thần. Đối với các lao động nhất là lao động địa phương khi mới tiếp cận ngành khách sạn, dễ có khả năng bỏ việc vì không chịu được áp lực của công việc.

- **Tính chất của ngành phục vụ:** Là ngành phục vụ nên việc phục vụ khách lưu trú 24/24 giờ trong ngày, phục vụ trong các ngày cuối tuần, các ngày lễ tết nên nhiều người lao động đã rời bỏ công việc để tìm các công việc khác có thời gian làm việc phù hợp hơn để có thời gian bên gia đình

- **Địa điểm làm việc:** Các khách sạn của tỉnh Kiên Giang chủ yếu tập trung trên địa bàn đảo Phú Quốc, do điều kiện làm việc xa xôi, giao thông đi lại không được thuận tiện như đất liền nên nhiều lao động không chấp nhận đến làm việc tại Phú Quốc

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

Qua nghiên cứu, nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang hiện nay còn thiếu về số lượng, chưa đảm bảo được cơ cấu và hạn chế về chất lượng. Đồng thời, từ kết quả khảo sát mô hình các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực cho thấy các nhân tố bên ngoài doanh nghiệp như nhân khẩu học, quốc tế hóa lao động, đặc điểm văn hóa của lao động Kiên Giang, vừa tác động đến công tác đào tạo của doanh nghiệp và chính sách đãi ngộ của doanh nghiệp vừa tác động đến phát triển nguồn nhân lực của doanh nghiệp. Đồng thời hai nhân tố đào tạo và chính sách đãi ngộ của doanh nghiệp tác động trực tiếp đến phát triển nguồn nhân lực của doanh nghiệp. Vì vậy, để phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp kinh doanh khách sạn tỉnh Kiên Giang giai đoạn 2020-2030 cần tập trung vào các giải pháp để thúc đẩy các hoạt động đào tạo, chính sách thu hút, đãi ngộ và sử dụng lao động của chính doanh nghiệp phù hợp với điều kiện thực tế tại địa phương Kiên Giang.

Việc tác động đến các nhân tố này, được thực hiện thông qua sự tác động đến các biến quan sát. Cụ thể:

- Nhân tố Xu thế và nhu cầu phát triển du lịch tác động đến công tác đào tạo và chính sách thu hút lao động của doanh nghiệp thông qua tiềm năng du lịch Kiên Giang, thu hút khách du lịch đến Kiên Giang. Từ đó tác động đến sự phát triển của ngành khách sạn tỉnh Kiên Giang. Nhân tố này, vừa đặt ra yêu cầu về giải pháp cho doanh nghiệp như chuẩn bị nguồn nhân lực phục vụ cho việc phát triển du lịch, đồng thời cũng là nhân tố kiến nghị các giải pháp từ phía Nhà nước trong phát triển du lịch tại Kiên Giang.

- Nhân tố Quốc tế hóa về lao động tác động đến việc thu hút lao động có tay nghề cao, các chuyên gia trong quản lý nước ngoài trong lĩnh vực khách sạn đến

làm việc tại doanh nghiệp. Nhân tố này cũng đưa ra các kiến nghị cho các cơ sở đào tạo trong công tác đào tạo nhân lực phù hợp với thị trường lao động khu vực ASEAN và quốc tế.

- Nhân tố Đặc điểm văn hóa của lao động Kiên Giang tác động đến việc thu hút và giữ chân người lao động của doanh nghiệp. Nhân tố này cũng đặt ra cho doanh nghiệp các giải pháp về môi trường làm việc đa văn hóa của doanh nghiệp. Doanh nghiệp cần có những chính sách về thu hút, đãi ngộ và giữ chân người lao động phù hợp theo đặc điểm văn hóa của người lao động.

- Nhân tố Nhân khẩu học cho thấy sự cần thiết trong đào tạo đội ngũ lao động Kiên Giang. Vì vậy, doanh nghiệp cần chuẩn bị các điều kiện về đào tạo cho phù hợp với điều kiện nhân lực của địa phương Kiên Giang. Đồng thời, nhân tố này cũng đưa ra các kiến nghị về phát triển giáo dục và đào tạo ở địa phương Kiên Giang.

- Nhân tố Chính sách đãi ngộ, thu hút và sử dụng lao động của doanh nghiệp bao gồm: việc tuyển dụng nhân sự, chính sách trả lương, trả thưởng, bố trí công việc, sự thăng tiến trong nghề nghiệp, ...

- Nhân tố Đào tạo tại doanh nghiệp bao gồm các chiến lược phát triển nhân lực, chương trình đào tạo, bộ phận đào tạo, đánh giá chương trình đào tạo, tổ chức đào tạo....

Tóm lại, để phát triển nguồn nhân lực, các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang trong thời gian tới cần phải định hướng, có chiến lược cụ thể về phát triển nguồn nhân lực. Các giải pháp không chỉ tập trung vào phát triển số lượng, đảm bảo cơ cấu mà phải giữ chân được người lao động. Đồng thời, cần có những giải pháp về phát triển chất lượng nhân lực đáp ứng nhu cầu phát triển du khách quốc tế đến Kiên Giang trong thời gian tới.

4.1.4. Các mục tiêu phải đạt để phát triển nguồn nhân lực trong khách sạn tỉnh Kiên Giang đến năm 2030

- Số lượng lao động: Đảm bảo được số lượng lao động phục vụ nhu cầu khách lưu trú, đạt tỷ lệ lao động: phòng khách sạn là 1,5: 1

- Cơ cấu lao động: Đảm bảo cơ cấu lao động cho doanh nghiệp, 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 lao động:

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

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

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

+ Về kỹ năng mềm: 100% người lao động 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 lao động: Đảm bảo tỷ lệ bỏ việc của người lao động dao động từ 10 đến 15% / năm. [114]

4.1.5. Đề xuất khung giải pháp và kiến nghị phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang trong thời gian tới

Trên cơ sở bối cảnh phát triển du lịch trong thời gian tới, phân tích SWOT phát triển nguồn nhân lực, kết quả mô hình các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang và mục tiêu phát triển nguồn nhân lực đến năm 2030, nghiên cứu đề xuất các giải pháp và kiến nghị như sau:

Các giải pháp phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang

Mục tiêu giải pháp	Giải pháp	Điều kiện thực hiện
Đáp ứng số lượng và cơ cấu nhân lực cho các doanh nghiệp	Xây dựng chiến lược và kế hoạch phát triển nguồn nhân lực của doanh nghiệp	Sự quan tâm của lãnh đạo doanh nghiệp đến phát triển nguồn nhân lực
	Đẩy mạnh và đổi mới công tác tuyển dụng nhân sự	Nguồn lực tài chính
	Phối hợp với các cơ sở đào tạo để đào tạo nhân lực	Sự hợp tác của các cơ sở đào tạo
	Xây dựng và hoàn thiện chính	Nguồn lực tài chính và

Mục tiêu giải pháp	Giải pháp	Điều kiện thực hiện
	sách lương, thưởng cho người lao động	năng lực của bộ phận nhân sự
Đáp ứng về chất lượng lao động của doanh nghiệp	Duy trì và phát triển bộ phận phụ trách đào tạo của doanh nghiệp	Sự quyết tâm của lãnh đạo doanh nghiệp trong phát triển nguồn nhân lực
	Xây dựng và phát triển 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 doanh nghiệp	Nguồn lực tài chính
	Phối hợp với các cơ sở đào tạo đào tạo nguồn nhân lực cho doanh nghiệp	Nguồn lực tài chính, sự nỗ lực của người lao động
	Tăng khả năng chịu đựng áp lực của người lao động	Nguồn lực tài chính, sự phối hợp với các cơ sở đào tạo, đam mê nghề nghiệp của người lao động
Nâng cao năng lực Ngoại ngữ cho lao động trong doanh nghiệp	Đào tạo ngoại ngữ cho người lao động	Nguồn lực tài chính, sự nỗ lực của người lao động
Nâng cao năng lực Tin học cho đội ngũ lao động	Đào tạo Tin học cho người lao động	Nguồn lực tài chính, sự nỗ lực của người lao động
Phát triển kỹ năng mềm cho đội ngũ lao động	Đào tạo và rèn luyện kỹ năng mềm cho người lao động trong quá trình làm việc	Nguồn lực tài chính, sự nỗ lực của người lao động
Giảm tỷ lệ lao động 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 lao động	Năng lực của bộ phận nhân sự
	Xây dựng chính sách đề bạt, thăng tiến cho người lao động	Năng lực của bộ phận nhân sự
	Xây dựng môi trường làm việc	Sự lãnh đạo của doanh

Mục tiêu giải pháp	Giải pháp	Điều kiện thực hiện
	thân thiện, tích cực, đa văn hóa	nghiệp
	Phát huy các chính sách phúc lợi, đãi ngộ khác.	Năng lực tài chính và sự quan tâm đến phát triển nguồn nhân lực của doanh nghiệp

Các kiến nghị phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp kinh doanh khách sạn tỉnh Kiên Giang:

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

4.2. CÁC GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC CÁC DOANH NGHIỆP KHÁCH SẠN TỈNH KIÊN GIANG

4.2.1. Xây dựng chiến lược và kế hoạch phát triển nguồn nhân lực

a. Mục tiêu giải pháp: Đáp ứng số lượng và cơ cấu nhân lực cho các doanh nghiệp

b. Nội dung giải pháp:

Chiến lược phát triển nguồn nhân lực được coi là kim chỉ nam cho công tác phát triển nguồn nhân lực của doanh nghiệp. Chiến lược này phải gắn kết và phù hợp với chiến lược phát triển của doanh nghiệp. Với dự báo nhu cầu phát triển của ngành khách sạn trong thời gian tới, các doanh nghiệp phải định hướng cụ thể trong năm năm, mười năm tới doanh nghiệp sẽ phát triển như thế nào? Xây thêm khách sạn mới, thêm bao nhiêu phòng, có thực hiện nâng hạng sao hay không? Định hướng khách hàng mục tiêu thuộc nhóm khách hàng nào (nội địa, quốc tế hay quốc gia nào cụ thể). Trên cơ sở đó, doanh nghiệp tiến hành xác định số lượng, chất

lượng nhân sự cần thiết phục vụ cho định hướng chiến lược của doanh nghiệp.

Trước tiên, doanh nghiệp cần tính toán số lượng lao động cần thiết cho khách sạn của mình. Theo báo cáo của dự án EU về phân tích nguồn nhân lực của khối lưu trú ở Việt Nam năm 2012 cho thấy số nhân viên bình quân / phòng của khách sạn 3 sao là 1,13; khách sạn 4 sao là 1,86 và khách sạn 5 sao là 1,64 [2]. Đây là số liệu các doanh nghiệp khách sạn có thể tham khảo. Tuy nhiên, tùy theo nhu cầu sử dụng lao động các doanh nghiệp có thể tính toán số lượng lao động phù hợp với đặc điểm kinh doanh của mình. Ví dụ như, theo chiến lược phát triển đến năm 2025 của khách sạn 4 sao về quy mô phòng cụ thể, doanh nghiệp có thể xác định nhu cầu lao động cho từng năm như sau:

Năm	2021	2022	2023	2024	2025
Số lượng phòng khách sạn	200	220	240	250	260
Số lao động cần thiết	372	409	446	465	483

Kế đến xác định cụ thể số lượng cho từng bộ phận chức năng của doanh nghiệp. Theo nghiên cứu của tác giả cho thấy, ở các khách sạn 4 sao tỉnh Kiên Giang có 10 bộ phận chức năng và lao động trong từng bộ phận được thống kê theo tỷ lệ. Doanh nghiệp có thể tham khảo để xây dựng số lượng lao động cần thiết cho khách sạn của mình. Cụ thể như sau:

S TT	BỘ PHẬN	Tỷ lệ % lao động	Số lượng lao động cần thiết theo bộ phận chức năng				
			Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025
1	Tiền sảnh	10	37	41	45	47	48
2	Buồng phòng	21,5	80	88	96	100	104
3	Bếp	20,4	76	83	91	95	99
4	Kỹ thuật	15,1	56	62	67	70	73
5	Âm thực	20,3	76	83	91	94	98
6	Kế toán	1	4	4	4	5	5
7	An ninh	4,8	18	20	21	22	23
8	Hành chính - Nhân sự	1,9	7	8	8	9	9
9	Kinh doanh	1	4	4	4	5	5
10	Gym & Spa	4	15	16	18	19	19
	Tổng cộng	100	372	409	446	465	483

Sau khi xác định số lượng cho từng bộ phận chức năng, doanh nghiệp cần xây dựng nhu cầu về chất lượng nguồn nhân lực cần tuyển dụng trong giai đoạn

2021-2025. Ví dụ, doanh nghiệp xác định chất lượng nhân lực cho bộ phận tiền sảnh giai đoạn 2021-2025 như sau:

Năm	2021	2022	2023	2024	2025
Trình độ học vấn (người)	37	41	45	47	48
- Đại học	22 (60%)	27 (65%)	31 (70%)	35 (75%)	39 (80%)
- Cao đẳng	15 (40%)	14 (35%)	13 (30%)	12 (25%)	10 (20%)
Trình độ chuyên môn:	37	41	45	47	48
- Kỹ năng nghề bậc 4/5	26 (70%)	31 (75%)	36 (80%)	40 (85%)	43 (90%)
- Kỹ năng nghề bậc 3/5	11 (30%)	10 (25%)	9 (20%)	7 (15%)	5 (10%)
Trình độ tiếng Anh	37	41	45	47	48
- IELTS 6.5	26 (70%)	31 (75%)	36 (80%)	40 (85%)	43 (90%)
- IELTS 5.5	11 (30%)	10 (25%)	9 (20%)	7 (15%)	5 (10%)

Chiến lược phát triển nhân lực cho doanh nghiệp đầy đủ thông tin về số lượng và chất lượng nhân sự trong từng giai đoạn theo chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp.

c. Điều kiện thực hiện giải pháp

Để thực hiện được giải pháp đòi hỏi lãnh đạo doanh nghiệp phải thực sự quan tâm đến phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp. Vì chỉ khi lãnh đạo khách sạn quan tâm, chiến lược phát triển nguồn nhân lực mới được bộ phận nhân sự tham mưu đề xuất trên cơ sở chiến lược phát triển của doanh nghiệp.

4.2.2. Đẩy mạnh và đổi mới công tác tuyển dụng nhân sự

a. Mục tiêu giải pháp: Đáp ứng số lượng và cơ cấu nhân lực cho các doanh nghiệp

b. Nội dung giải pháp:

Tuyển dụng nhân sự trong doanh nghiệp khách sạn có tác động lớn đến phát triển nguồn nhân lực của doanh nghiệp. Theo nghiên cứu cho thấy, nhân lực của tỉnh Kiên Giang không đủ để đáp ứng nhu cầu lao động cho nhân lực các doanh nghiệp khách sạn trong thời gian tới. Vì vậy, doanh nghiệp cần chuẩn bị kế hoạch tuyển dụng nhân sự ở các tỉnh khác trong khu vực đồng bằng sông Cửu Long, các tỉnh thành trong nước và cả người lao động nước ngoài. Để có được nguồn cung ứng lao động các doanh nghiệp cần thực hiện:

- *Phối hợp với các cơ sở đào tạo để tiếp nhận sinh viên thực tập như nguồn lao động trong mùa cao điểm của ngành du lịch.* Đối với các dịp lễ hội, khách du lịch đến các khách sạn sẽ tăng cao, số lượng lao động thường xuyên của doanh nghiệp không đủ đáp ứng, vì vậy doanh nghiệp cần tranh thủ nguồn sinh viên thực tập của các cơ sở đào tạo. Nguồn sinh viên thực tập không chỉ cung ứng lao động tạm thời mà còn là nguồn tuyển tương lai cho doanh nghiệp khi sinh viên đã tốt nghiệp. Có thể thấy, qua quá trình thực tập, doanh nghiệp đã ngấm thử việc những ứng viên mà mình mong muốn và sinh viên cũng ngấm quyết định việc lựa chọn doanh nghiệp là nơi mình làm việc sau khi tốt nghiệp. Để có thể thực hiện tốt công tác này, các doanh nghiệp phải phối hợp chặt chẽ với các cơ sở đào tạo để xác định thời điểm thực tập, thời gian thực tập, số lượng sinh viên. Doanh nghiệp phải cử nhân viên trực tiếp phụ trách để tiếp nhận thông tin cũng như nhu cầu nhân lực từ các bộ phận trong doanh nghiệp để sắp xếp vị trí thực tập cho sinh viên. Khi sinh viên đến thực tập, doanh nghiệp cần bố trí tập huấn định hướng, tập huấn nghiệp vụ tại vị trí thực tập cho sinh viên. Việc bố trí ca làm việc, phương tiện đi lại, bố trí nơi nghỉ cũng cần được quan tâm để ổn định tâm lý và sức khỏe cho người thực tập. Ngoài ra, doanh nghiệp phải xem xét hỗ trợ chi phí thực tập cho sinh viên cũng như chế độ thưởng để khuyến khích tinh thần làm việc.

- *Phối hợp với các cơ sở đào tạo và các trung tâm giới thiệu việc làm ở các tỉnh tổ chức tuyển dụng nhân sự cho doanh nghiệp.* Đây là các đơn vị có số lượng lao động lớn và mức độ thông tin đến người lao động lớn. Việc phối hợp tuyển dụng cần được lựa chọn thời điểm phù hợp với thời gian tốt nghiệp, kết thúc khóa học của sinh viên. Doanh nghiệp có thể lựa chọn các cơ sở đào tạo đa ngành nghề làm đối tác chiến lược cung ứng nhân lực cho doanh nghiệp. Kinh doanh khách sạn là ngành kinh tế tổng hợp nên việc phối hợp với các trường đào tạo đa ngành, nghề là đối tác chiến lược trong cung ứng nhân lực giúp doanh nghiệp có được nguồn tuyển đa dạng về ngành nghề theo yêu cầu của khách sạn. Thêm vào đó, trong trường hợp sinh viên của ngành du lịch nói chung và ngành khách sạn nói riêng không đủ cung ứng cho khách sạn, khách sạn có thể lựa chọn tuyển dụng những sinh viên ở các ngành nghề khác thay thế. Do công việc của ngành khách sạn có thể dễ dàng tập huấn nên doanh nghiệp có thể tuyển sinh viên các ngành khác để đào

tạo các nghiệp vụ khách sạn.

- *Tăng cường các thông tin tuyển dụng của doanh nghiệp đến người lao động:* Mặc dù nhu cầu tuyển dụng ở các doanh nghiệp khách sạn khá lớn nhưng thông tin đến người lao động thường ít. Vì vậy các doanh nghiệp cần tăng cường thông tin tuyển dụng qua nhiều phương tiện để đến được với người lao động. Đồng thời, doanh nghiệp nên phát triển việc thông tin tuyển dụng “truyền miệng” từ người lao động của chính doanh nghiệp. Hình ảnh, ấn tượng tốt với người lao động đối với doanh nghiệp sẽ giúp doanh nghiệp có được các ứng viên được giới thiệu từ chính người lao động của doanh nghiệp.

- *Tuyển dụng nhân lực chất lượng cao từ các nước trong khu vực và các nước trên thế giới có công nghệ khách sạn phát triển:* Với điều kiện dịch chuyển lao động tự do giữa các nước trong cộng đồng kinh tế ASEAN và sự di chuyển dễ dàng giữa các nước trên thế giới, các khách sạn có nhiều cơ hội để tuyển dụng nhân lực có chất lượng cao từ các nước khác. Các khách sạn phối hợp với các công ty cung ứng nguồn nhân lực và tăng cường thông tin tuyển dụng lao động nước ngoài trên website của khách sạn để có thể có được nhân lực các ngành nghề mới trong khách sạn cũng như nhân lực với trình độ chuyên môn, trình độ ngoại ngữ tốt.

- *Ưu tiên tuyển dụng đối với lao động Kiên Giang:* Việc tuyển dụng lao động Kiên Giang thể hiện sự đóng góp của doanh nghiệp vào địa phương nơi khách sạn đang kinh doanh. Đồng thời, khách du lịch khi đến nghỉ dưỡng tại khách sạn, được tiếp xúc với người dân Kiên Giang, họ sẽ cảm nhận được sự mới mẻ, nét đặc trưng của người nam bộ. Vì vậy, đối với các lao động có cùng điều kiện, doanh nghiệp nên ưu tiên tuyển dụng người Kiên Giang.

c. Điều kiện thực hiện:

Giải pháp được thực thi với điều kiện các khách sạn có nguồn lực tài chính tốt, đảm bảo thu hút được người lao động đến làm việc tại doanh nghiệp; đồng thời giải pháp cũng đòi hỏi doanh nghiệp phải thanh toán các khoản chi phí cho công tác tuyển dụng lao động của chính doanh nghiệp và chi trả cho các đơn vị cung ứng nhân lực.

4.2.3. Xây dựng và hoàn thiện chính sách trả lương, trả thưởng cho người lao động; hoàn thiện công tác đánh giá kết quả công việc của người lao động

a. Mục tiêu giải pháp: Đáp ứng số lượng và cơ cấu nhân lực cho các doanh nghiệp

b. Nội dung giải pháp:

Để xây dựng và hoàn thiện chính sách trả lương, trả thưởng cho người lao động, doanh nghiệp cần phải xây dựng vị trí việc làm trong doanh nghiệp. Hệ thống vị trí việc làm bảo đảm người làm ở vị trí giống nhau sẽ được hưởng mức lương như nhau. Xây dựng hệ thống thang bậc lương theo thứ bậc chức vụ trong doanh nghiệp đảm bảo được đời sống cho người lao động cũng như khuyến khích phát triển ở những vị trí cao hơn trong khách sạn.

Việc trả thưởng cho người lao động cần được quy định cụ thể: thưởng thường xuyên, thưởng đột xuất và thưởng tích lũy qua nhiều năm. Thưởng thường xuyên hàng tháng được quy định theo năng suất làm việc của cá nhân và của tập thể đơn vị. Đối với các công việc có sản phẩm cụ thể có thể đo lường được như dọn buồng phòng có thể theo năng suất dọn buồng phòng. Đối với công việc không có sản phẩm cụ thể doanh nghiệp cần dựa vào các chỉ tiêu chung như doanh thu hay lợi nhuận để khuyến khích nhân viên. Đồng thời, những nhân viên được thưởng nhiều tháng, nhiều năm liên tục, doanh nghiệp cần có chính sách khen thưởng thêm để duy trì và phát triển nỗ lực của người lao động.

Việc đánh giá kết quả công việc của người lao động là một công việc khó, đòi hỏi phải dựa trên các tiêu chuẩn, tiêu chí phù hợp theo từng vị trí công việc. Để hoàn thiện công tác đánh giá kết quả của người lao động, doanh nghiệp cần xây dựng các tiêu chí để đánh giá cụ thể. Ví dụ như để được hưởng lương theo quy định, nhân viên vệ sinh buồng, phòng phải dọn dẹp bao nhiêu phòng trong ngày, không có khách phàn nàn về vệ sinh phòng nghỉ, phòng nghỉ được dọn dẹp vệ sinh theo tiêu chuẩn của khách sạn... Doanh nghiệp có thể áp dụng hệ thống chỉ KPI để xây dựng cụ thể các tiêu chí đánh giá kết quả công việc của người lao động. Hệ thống đánh giá này cần phải được công khai, minh bạch để người lao động biết thực hiện.

c. Điều kiện thực hiện:

Năng lực đội ngũ làm công tác nhân sự là điều kiện tiên quyết để doanh nghiệp thực hiện giải pháp. Giải pháp này đòi hỏi người xây dựng thang bảng lương, thưởng phải đảm bảo các thang, bảng lương, thưởng có tính công bằng, khách quan, minh bạch, đồng thời khuyến khích người lao động trong khách sạn hăng say làm việc. Bên cạnh đó, doanh nghiệp phải có nguồn lực tài chính để đảm bảo việc chi trả lương, thưởng theo quy định của doanh nghiệp.

4.2.4. Xây dựng tiêu chí tuyển dụng cho từng vị trí công việc

a. Mục tiêu giải pháp: Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.

b. Nội dung giải pháp:

Tiêu chí tuyển dụng của doanh nghiệp được xây dựng dựa trên chiến lược phát triển và lựa chọn khách hàng mục tiêu của doanh nghiệp. Một tiêu chí tuyển dụng nhân sự phải bao gồm: mô tả công việc, các yêu cầu về năng lực lãnh đạo, năng lực chuyên môn, trình độ học vấn, kinh nghiệm làm việc, kỹ năng, tiêu chuẩn ngoại ngữ, ngoại hình. Theo báo cáo của Hội đồng Du lịch thế giới, khách du lịch quốc tế đến Việt Nam năm 2019 chủ yếu là khách du lịch từ các nước Châu Á như Trung Quốc, Hàn Quốc và Nhật Bản. Ví dụ, khách sạn 4 sao lựa chọn khách hàng mục tiêu của mình là Nhật Bản, doanh nghiệp phải đưa ra tiêu chí tuyển dụng có yêu cầu về tiếng Nhật. Một vài ví dụ cụ thể về tiêu chí tuyển dụng cho các vị trí các doanh nghiệp có thể tham khảo để xây dựng tiêu chí tuyển dụng cho doanh nghiệp của mình.

STT	Vị trí tuyển dụng	Mô tả công việc	Yêu cầu
1	Nhân viên lễ tân	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện nhiệm vụ check-in và check out cho khách hàng - Tiếp nhận và xử lý các yêu cầu của khách hàng - Tiếp nhận và theo dõi đặt phòng của khách - Cung cấp các thông tin, quảng cáo và bán các sản phẩm của khách sạn - Cung cấp thông tin về khách lưu trú cho các bộ phận liên quan trong khách sạn 	<ul style="list-style-type: none"> - Tốt nghiệp đại học các ngành liên quan đến lĩnh vực du lịch, ngôn ngữ Anh, ngôn ngữ Nhật. - Giao tiếp thông thạo bằng tiếng Anh hoặc tiếng Nhật. - Có kinh nghiệm làm việc ít nhất 1 năm - Có kỹ năng giao tiếp tốt - Có ngoại hình ưa nhìn

STT	Vị trí tuyển dụng	Mô tả công việc	Yêu cầu
		<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện các quy định về an ninh, an toàn cho khác. - Thực hiện các nghiệp vụ chuyên môn khác 	<ul style="list-style-type: none"> - Giọng nói rõ ràng, lưu loát. - Tuổi đời không quá 30
2	Tổ trưởng buồng phòng	<ul style="list-style-type: none"> + Kiểm soát chất lượng dịch vụ vệ sinh khu vực công cộng đảm bảo đạt tiêu chuẩn vệ sinh và mỹ quan cao nhất, các trang thiết bị vệ sinh đạt tiêu chuẩn; + Kiểm tra và đề xuất thay thế hoặc bổ sung các trang thiết bị, công cụ làm việc hư hỏng không phù hợp; + Quản lý, sắp xếp nhân sự theo tình hình hoạt động của khách sạn. Chủ động điều động nhân sự một cách hiệu quả trong bộ phận mình. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tốt nghiệp THPT trở lên; - Giao tiếp niềm nở, cởi mở - Ngoại hình ưa nhìn; - Giọng nói rõ ràng, lưu loát. - Có kinh nghiệm ít nhất 4 năm. - Tuổi đời không quá 50. - Có năng lực quản lý vệ sinh công cộng và vệ sinh buồng phòng.
3	Bếp trưởng bếp Nhật	<ul style="list-style-type: none"> + Kiểm tra nhân sự, triển khai công việc trong ca làm việc + Kiểm tra hàng hóa đầu ca + Setup, kiểm tra buffet. + Trực tiếp chế biến món ăn khi cần thiết và kiểm tra chất lượng món ăn trước khi chuyển ra phục vụ. + Kiểm tra hạn sử dụng hàng hóa, kiểm tra chất lượng các loại thực phẩm nhập xuất trong ngày. + Kiểm tra lưu mẫu thực phẩm, các checklist, biểu mẫu. + Kiểm tra việc sử dụng, bảo quản các loại tài sản, máy móc, công cụ trong bếp của nhân viên. + Đào tạo cho nhân viên. + Kiểm tra nhân viên vệ sinh trong khu vực làm việc, vệ sinh các dụng cụ dùng trong bếp. + Xử lý các yêu cầu phát sinh của khách hàng trong giờ buffet.. + Kiểm tra vệ sinh khu vực làm việc và bàn giao công việc cho ca sau. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tốt nghiệp từ Cao đẳng trở lên - Có năng lực quản lý, đào tạo nhân sự, quản lý hàng hóa và thực phẩm. - Giao tiếp hòa đồng, vui vẻ - Ngoại hình ưa nhìn - Có kinh nghiệm tối thiểu 5 năm - Tuổi đời không quá 50

c. Điều kiện thực hiện:

Giải pháp đòi hỏi năng lực cụ thể hóa của các trưởng bộ phận trong khách sạn về vị trí công việc, mô tả công việc và yêu cầu của vị trí công việc đó. Bên cạnh

đó, bộ phận nhân sự cũng phải có năng lực để tổng hợp và bổ sung các yêu cầu của từng vị trí theo chiến lược phát triển của khách sạn.

4.2.5. Duy trì và phát triển bộ phận phụ trách đào tạo của doanh nghiệp

a. Mục tiêu giải pháp: Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp

b. Nội dung giải pháp:

Bộ phận phụ trách đào tạo của doanh nghiệp có nhiệm vụ rà soát đội ngũ lao động của doanh nghiệp, xây dựng kế hoạch đào tạo, triển khai công tác đào tạo và đánh giá người học sau quá trình đào tạo. Vì vậy, bộ phận đào tạo đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của doanh nghiệp. Bộ phận đào tạo của các khách sạn theo đề xuất sẽ bao gồm bộ phận thường trực gồm một số thành viên có am hiểu về chuyên môn của ngành khách sạn cũng như am hiểu về công tác đào tạo của doanh nghiệp, và một số các thành viên là các trưởng bộ phận, giám đốc bộ phận của khách sạn. Bộ phận thường trực có trách nhiệm thực hiện các công tác nghiệp vụ quản lý đào tạo như xây dựng kế hoạch, triển khai kế hoạch đào tạo, tổng kết, đánh giá khóa học. Các thành viên không thường trực được mời tham gia với tư cách giảng viên, đánh giá viên của chương trình đào tạo. Việc bố trí bộ phận đào tạo với nhiều thành phần đảm bảo việc đào tạo trong doanh nghiệp cả về mặt thực hiện cũng như chất lượng đào tạo.

Để duy trì và phát triển bộ phận đào tạo, lãnh đạo doanh nghiệp cần có sự phân công chức năng, nhiệm vụ của bộ phận đào tạo; yêu cầu bộ phận đào tạo xây dựng cụ thể kế hoạch đào tạo, phát triển đội ngũ lao động trong doanh nghiệp; Thường xuyên kiểm tra, rà soát các công việc về đào tạo để đảm bảo hiệu quả trong công tác đào tạo. Đồng thời, lãnh đạo các khách sạn cần có chính sách khuyến khích cho bộ phận đào tạo thông qua chất lượng của đội ngũ lao động qua đào tạo của doanh nghiệp.

c. Điều kiện thực hiện: Chỉ có những khách sạn có sự quan tâm đến công tác đào tạo, bộ phận đào tạo mới được duy trì và phát triển.

4.2.6. Xây dựng và phát triển chương trình đào tạo của doanh nghiệp:

a. Mục tiêu giải pháp: Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.

b. Nội dung giải pháp:

Qua nghiên cứu cho thấy, chương trình đào tạo của doanh nghiệp đóng vai trò quan trọng trong phát triển nguồn nhân lực. Vì vậy, doanh nghiệp cần chủ động xây dựng và phát triển chương trình đào tạo của mình. Đối với lĩnh vực khách sạn, mặc dù chỉ bao gồm các dịch vụ cơ bản như cung cấp phòng nghỉ, dịch vụ ăn uống, các dịch vụ hỗ trợ khác nhưng mỗi doanh nghiệp có cách phục vụ khác nhau, tạo nên sự khác biệt. Do đó, mỗi doanh nghiệp cần xây dựng chương trình đào tạo riêng phù hợp với hoạt động dịch vụ của khách sạn mình.

Các chương trình đào tạo cần xây dựng đa dạng theo vị trí công việc và theo thời gian rảnh rỗi của người lao động trong khách sạn. Các chương trình đào tạo bao gồm các chương trình đào tạo chung như đào tạo định hướng, tập huấn về các quy chế, quy định trong doanh nghiệp, đào tạo về nghiệp vụ và chương trình đào tạo ngoại ngữ.

Chương trình đào tạo chung bao gồm các kiến thức mà người lao động cần biết liên quan đến doanh nghiệp. Chương trình được xây dựng dựa trên những quy định, quy tắc ứng xử, văn hóa của doanh nghiệp. Chương trình đào tạo chung giúp cho người lao động hiểu biết về doanh nghiệp, cơ cấu tổ chức, thứ bậc nghề nghiệp, định hướng công việc của bản thân tại doanh nghiệp. Chương trình chủ yếu tập trung xây dựng ý thức chung cho người lao động khi làm việc tại doanh nghiệp.

Chương trình đào tạo nghiệp vụ bao gồm các nội dung liên quan đến công việc cụ thể tại vị trí việc làm của người lao động. Đa phần người lao động trong khách sạn là lao động chưa qua đào tạo hoặc bán kỹ năng, một số nghiệp vụ cơ bản tại khách sạn thường đơn giản không đòi hỏi kỹ thuật cao, người lao động đi trước có nhiều kinh nghiệm dễ dàng hướng dẫn cho người mới vào nghề. Tuy nhiên, về mặt kiến thức đòi hỏi cần phải được đào tạo cho người lao động. Các chương trình đào tạo về nghiệp vụ được xây dựng theo hình thức tích hợp, dạy lý thuyết đến đâu thì thực hành đến đó. Chương trình đào tạo theo hình thức kèm cặp chủ yếu đào tạo về mặt kỹ năng, các chương trình đào tạo về nghiệp vụ cần bổ sung kiến thức về mặt lý thuyết để người lao động trong doanh nghiệp thấu hiểu vì sao phải thực hiện các thao tác đó, nếu thực hiện không đúng sẽ dẫn đến hậu quả gì. Qua đó nâng cao ý

thức thực hiện công việc của người lao động.

Chương trình đào tạo về ngoại ngữ giúp cho người lao động có khả năng giao tiếp với người nước ngoài, từ đó phục vụ nhu cầu cho khách được tốt hơn. Thực tế cho thấy, người lao động ở các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang chỉ biết tiếng Anh là chủ yếu, mức độ sử dụng tiếng Anh vẫn còn hạn chế, còn nhiều người lao động chưa đảm bảo được sự giao tiếp với khách sử dụng ngôn ngữ Anh. Bên cạnh đó, theo định hướng phát triển, Kiên Giang sẽ tập trung vào các nước Châu Á, vì vậy bên cạnh ngôn ngữ Anh, các doanh nghiệp cần xây dựng chương trình đào tạo các ngôn ngữ khác cho người lao động như tiếng Trung, tiếng Hàn, tiếng Nhật, tiếng Nga...Chương trình đào tạo ngoại ngữ nên tập trung vào kỹ năng nghe nói trong lĩnh vực chuyên môn của người lao động, từ đó góp phần giảm bớt nội dung đào tạo nhưng vẫn đảm bảo được sự giao tiếp với khách nước ngoài.

c. Điều kiện thực hiện: Để xây dựng được chương trình đào tạo trong doanh nghiệp đòi hỏi phải có sự kết hợp giữa bộ phận đào tạo và trưởng các bộ phận. Nhân viên đào tạo đòi hỏi phải có hiểu biết về kiến thức xây dựng chương trình đào tạo, các trưởng bộ phận đưa ra các nội dung về kiến thức chuyên môn. Sự kết hợp này tạo ra chương trình đào tạo hoàn hảo, vừa khoa học vừa đáp ứng theo yêu cầu công việc tại khách sạn.

4.2.7. Đánh giá người học sau đào tạo

a. Mục tiêu giải pháp: Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.

b. Nội dung giải pháp:

Để đánh giá người học sau đào tạo, doanh nghiệp cần xây dựng tiêu chuẩn đánh giá người học dựa trên yêu cầu của vị trí việc làm trong doanh nghiệp. Người học sau khi được đào tạo cần được đánh giá trên cả ba phương diện kiến thức, kỹ năng và thái độ. Về mặt kiến thức, đề thi nên xây dựng theo hướng trắc nghiệm vì đề trắc nghiệm bao quát được nhiều nội dung kiến thức cũng như đánh giá người học ở mức độ hiểu biết sâu về chuyên môn chứ không đơn giản là học thuộc lòng. Đối với kỹ năng, doanh nghiệp nên tổ chức theo hình thức thi thực hành theo vị trí công việc. Chương trình đào tạo của doanh nghiệp được gắn với kỹ thuật phục vụ

của chính doanh nghiệp, việc đánh giá kỹ năng theo hình thức thực hành giúp doanh nghiệp đánh giá người lao động có thực hiện theo đúng quy trình nghiệp vụ của doanh nghiệp, tác phong của người lao động trong thực hiện công việc. Thái độ của người lao động cần được đánh giá thông qua các tình huống giả định nhằm kiểm tra khả năng ứng phó tình huống và thái độ của người lao động đối với khách hàng.

Trên cơ sở kiến thức, kỹ năng và thái độ mà người học cần đạt được, bộ phận đào tạo tiến hành xây dựng cấu trúc đề thi, ma trận câu hỏi thi, ngân hàng đề thi.

Ví dụ, xây dựng cấu trúc đề thi lý thuyết, ma trận câu hỏi nghiệp vụ buồng trình độ cơ bản theo tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (VTOS) như sau:

CẤU TRÚC ĐỀ THI LÝ THUYẾT

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO NGHIỆP VỤ BUỒNG TRÌNH ĐỘ CƠ BẢN

1. Thời gian thi: 30 phút

2. Không được sử dụng tài liệu

3. Chuẩn đầu ra:

- Chuẩn 1: Chuẩn bị làm việc: Trình bày được các khái niệm về tình trạng buồng và nghiệp vụ buồng. Giải thích được các nguyên tắc vệ sinh, an ninh và an toàn trong công việc.

- Chuẩn 2: Sắp xếp xe đẩy: Phân biệt được các loại buồng, phòng, các loại vải, khăn tắm. Trình bày được công dụng của các loại nước tẩy rửa, cách sử dụng các thiết bị.

- Chuẩn 3: Dọn phòng khách đã trả: Trình bày được các việc phải làm để tiết kiệm điện, nước cho khách sạn.

- Chuẩn 4: Dọn phòng tắm: Trình bày được các bước thực hiện dọn phòng tắm và giải thích lý do thực hiện công việc đó.

- Chuẩn 5: Xử lý đồ giặt là và giặt khô của khách: Phân biệt các loại đồ giặt của khách được giặt thông thường hay giặt khô, hiểu được các ký hiệu trên nhãn mác của quần áo.

- Chuẩn 6: Dọn vệ sinh không thường xuyên: Giải thích vì sao phải thực hiện việc dọn vệ sinh không thường xuyên

- Chuẩn 7: Loại bỏ vết bẩn: Nhận biết được các loại vết bẩn và lựa chọn được hóa chất phù hợp để xử lý vết bẩn.

- Chuẩn 8: Đối phó với sinh vật gây hại: Nhận biết các sinh vật gây hại. Trình bày các lý do vì sao phải đối phó sinh vật gây hại và cách đối phó cơ bản đối với động vật gây hại.

- Chuẩn 9: Dọn vệ sinh khu vực công cộng: Định nghĩa được khu vực công cộng; mô tả được các tiêu chuẩn vệ sinh khu vực công cộng.

- Chuẩn 10: Chăm sóc khách hàng: Hiểu biết và biết các câu hỏi và trả lời thông dụng trong khách sạn bằng tiếng Anh

- Chuẩn 11: Kết thúc ca làm việc: Giải thích tầm quan trọng khi kết thúc ca làm việc

4. Ma trận câu hỏi thi:

Cấp độ Chuẩn đầu ra	Nhớ	Hiểu	Vận dụng	Phân tích	Đánh giá
Chuẩn 1: 15 câu Tỷ lệ 13,4 %	Số câu 5	Số câu 7	Số câu 8	Số câu	Số câu
Chuẩn 2: 15 câu Tỷ lệ 13,4 %	Số câu 5	Số câu 7	Số câu 8	Số câu	Số câu
Chuẩn 3: 5 câu Tỷ lệ 4,5%	Số câu	Số câu 5	Số câu	Số câu	Số câu
Chuẩn 4: 10 câu Tỷ lệ 9%	Số câu	Số câu 10	Số câu	Số câu	Số câu
Chuẩn 5: 12 câu Tỷ lệ 10,7%	Số câu 3	Số câu 7	Số câu 2	Số câu	Số câu
Chuẩn 6: 5 câu Tỷ lệ 4,5%	Số câu	Số câu 5	Số câu	Số câu	Số câu
Chuẩn 7: 10 câu Tỷ lệ 9%	Số câu	Số câu 4	Số câu 6	Số câu	Số câu
Chuẩn 8: 10 câu Tỷ lệ 9%	Số câu	Số câu 5	Số câu 5	Số câu	Số câu
Chuẩn 9: 15 câu Tỷ lệ 13,4%	Số câu 5	Số câu 5	Số câu 5	Số câu	Số câu
Chuẩn 10: 20 câu Tỷ lệ 18%	Số câu 10	Số câu	Số câu 10	Số câu	Số câu
Chuẩn 11: 5 câu Tỷ lệ 4,5%	Số câu	Số câu 5	Số câu	Số câu	Số câu
Tổng cộng Số câu: 112	Số câu 28 Tỷ lệ 25%	Số câu 60 Tỷ lệ 53,5%	Số câu 24 Tỷ lệ 21,5%	Số câu 0 Tỷ lệ 0 %	Số câu 0 Tỷ lệ 0 %

5. Cấu trúc đề thi: Đề thi gồm có 30 câu hỏi. Phân bổ các câu hỏi ở các chuẩn đầu ra như sau:

Cấp độ Chuẩn đầu ra	Nhớ	Hiểu	Vận dụng	Tổng cộng
Chuẩn 1	1	1	2	4
Chuẩn 2	1	2	2	5
Chuẩn 3		2		2
Chuẩn 4		2		2
Chuẩn 5	1	2	1	4

Chuẩn đầu ra \ Cấp độ	Nhớ	Hiểu	Vận dụng	Tổng cộng
Chuẩn 6		1		1
Chuẩn 7		1	1	2
Chuẩn 8		1	1	2
Chuẩn 9	1	1	1	3
Chuẩn 10	2		2	4
Chuẩn 11		1		1
Tổng cộng	6	14	10	30

c. Điều kiện thực hiện: Tương tự như điều kiện thực hiện về xây dựng chương trình đào tạo, giải pháp thực hiện khi có sự kết hợp giữa đào tạo và chuyên môn.

4.2.8. Xây dựng quỹ riêng dành cho công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực

a. Mục tiêu giải pháp: Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.

b. Nội dung giải pháp:

Đối với doanh nghiệp trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ như các khách sạn, nguồn nhân lực là yếu tố quan trọng quyết định đến chất lượng dịch vụ. Để thực hiện việc đào tạo và phát triển nhân lực, doanh nghiệp cần phải bỏ ra chi phí cho công tác này. Vì vậy, doanh nghiệp cần tính toán, phân phối một khoản kinh phí nhất định cho công tác đào tạo của doanh nghiệp. Việc này thể hiện sự quan tâm của doanh nghiệp đến công tác đào tạo, giúp bộ phận đào tạo chủ động trong việc đào tạo và phát triển nhân lực trong doanh nghiệp.

Để xây dựng quỹ đào tạo, khách sạn phải tiến hành xây dựng các chiến lược, các kế hoạch phát triển nguồn nhân lực. Từ đó, tính toán nhu cầu đào tạo nhân lực trong các giai đoạn phát triển của khách sạn, dự trù kinh phí cho công tác đào tạo theo phân kỳ thực hiện. Trên cơ sở chiến lược và kế hoạch kinh phí, bộ phận đào tạo cùng với bộ phận tài chính của doanh nghiệp tham mưu, đề xuất để doanh nghiệp trích lập quỹ phát triển của doanh nghiệp.

c. Điều kiện thực hiện: Các khách sạn phải có các kế hoạch về đào tạo nhân lực, đồng thời các năng lực tài chính để thực hiện việc trích lập quỹ cho đào tạo.

4.2.9. Phối hợp với các cơ sở đào tạo để đào tạo nhân lực

a. Mục tiêu giải pháp: Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.

b. Nội dung giải pháp:

Chất lượng nguồn nhân lực được hình thành trong quá trình học tập lâu dài của người lao động. Để có nguồn nhân lực đáp ứng được yêu cầu công việc, các doanh nghiệp cần phối hợp với các cơ sở đào tạo để định hướng người lao động ngay trong quá trình người học còn ngồi trên ghế nhà trường. Các hình thức phối hợp đào tạo các doanh nghiệp có thể sử dụng để chuẩn bị nguồn nhân lực cho mình:

- *Phối hợp thực hiện hotel tour cho học sinh – sinh viên các trường.* Mục đích của việc tham quan tại các khách sạn là để sinh viên hiểu biết về môi trường thực tế tại doanh nghiệp, hiểu biết về cơ sở vật chất của khách sạn, hình dung tổng quan về nơi mình sẽ làm việc trong tương lai. Việc thực hiện hotel cần được doanh nghiệp chuẩn bị kỹ càng về nội dung, lịch trình và người dẫn đoàn. Nội dung của hotel tour cần tập trung vào việc giới thiệu về cơ sở vật chất của khách sạn, vị trí công việc cụ thể trong khách sạn. Lịch trình tham quan cần bố trí đan xen giữa giới thiệu cơ sở vật chất và vị trí nghề nghiệp tại đơn vị đó. Ví dụ, khi giới thiệu về hệ thống bếp trong khách sạn, người hướng dẫn tranh thủ giới thiệu các vị trí công việc trong bếp. Việc này giúp sinh viên dễ hình dung nơi làm việc phù hợp với vị trí mà mình mong muốn làm việc trong tương lai. Từ đó có sự chuẩn bị về tâm lý và việc học tập để đáp ứng yêu cầu công việc của doanh nghiệp.

- *Phối hợp cho học sinh – sinh viên thực tập tại khách sạn.* Việc nhận sinh viên thực tập mang nhiều lợi ích kép cho cả doanh nghiệp, cơ sở đào tạo và người học. Đối với lĩnh vực kinh doanh khách sạn, tính thời vụ ảnh hưởng lớn. Trong các mùa cao điểm, lượng khách du lịch tăng cao, nhu cầu lao động tạm thời rất lớn ở các khách sạn. Vì vậy, việc nhận sinh viên thực tập tại các mùa cao điểm giúp doanh nghiệp sử dụng được nguồn nhân lực tạm thời, tạo điều kiện để sinh viên được thực tập thực tế và các cơ sở đào tạo nâng cao được chất lượng đào tạo. Việc phối hợp cho sinh viên thực tập cần được thực hiện theo quy trình chặt chẽ đảm bảo quyền và nghĩa vụ của các bên. Trước khi sinh viên đến thực tập, doanh nghiệp cần thống nhất

nhu cầu sinh viên thực tập, nội dung thực tập, đề cương thực tập và thời gian thực tập với cơ sở đào tạo. Hai bên ký kết các biên bản ghi nhớ, hợp đồng thực tập để thể hiện rõ quyền và nghĩa vụ giữa doanh nghiệp và cơ sở đào tạo. Doanh nghiệp phối hợp với nhà trường gặp gỡ sinh viên và phụ huynh để trao đổi về điều kiện thực tập và các cam kết giữa doanh nghiệp và sinh viên. Khi sinh viên đến doanh nghiệp, doanh nghiệp trước hết là ổn định nơi nghỉ, bố trí ăn uống và sinh hoạt cho sinh viên. Buổi đầu tiên sau khi ổn định, doanh nghiệp tổ chức buổi chào đón sinh viên, giáo dục định hướng, giới thiệu về doanh nghiệp, nội quy, quy chế và phân công các vị trí thực tập. Doanh nghiệp cần có những trao đổi riêng với người hướng dẫn thực tập tại doanh nghiệp để tạo môi trường thân thiện trong mối quan hệ giữa nhân viên trong doanh nghiệp với sinh viên thực tập. Trong quá trình thực tập phối hợp với cơ sở đào tạo để đánh giá kết quả thực tập của sinh viên cũng như lựa chọn ứng viên cho doanh nghiệp nếu doanh nghiệp có nhu cầu tuyển dụng lao động. Kết thúc đợt thực tập, doanh nghiệp nên tổ chức tiệc chia tay để tạo ấn tượng tốt trong sinh viên.

- *Phối hợp với các cơ sở đào tạo để đào tạo nhân viên:* Để giúp nhân viên có thêm nhiều kiến thức về lĩnh vực khách sạn, doanh nghiệp cần phối hợp với các cơ sở đào tạo. Người lao động trong doanh nghiệp sẽ được đào tạo chính quy, bài bản hơn về công việc mà họ đang làm. Quá trình phối hợp doanh nghiệp phải đưa ra các yêu cầu về khóa đào tạo và hỗ trợ các cơ sở đào tạo xây dựng nội dung chương trình theo yêu cầu của mình. Đồng thời, qua quá trình phối hợp, doanh nghiệp tạo thêm mối quan hệ gắn kết với các cơ sở đào tạo trong việc nâng cao chất lượng đào tạo, tuyển dụng nhân viên. Có nhiều hình thức phối hợp đào tạo với các cơ sở đào tạo hoặc các công ty về công nghệ khách sạn:

+ Đào tạo thường xuyên nhằm bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng mới cho người lao động. Đào tạo này được áp dụng trong trường hợp các doanh nghiệp có nhu cầu bổ sung các kiến thức mới cho đội ngũ nhân viên. Họ thường phối hợp với các công ty chuyên về công nghệ trong khách sạn nhằm giới thiệu các ứng dụng công nghệ mới, các sản phẩm, các thiết bị mới sản xuất cho ngành khách sạn. Điều này giúp nâng cao kiến thức của người lao động giúp họ phát triển nghề nghiệp cũng như góp phần tăng năng suất lao động trong doanh nghiệp.

+ Đào tạo chính quy dài hạn: Đối với tỉnh Kiên Giang, do đặc thù địa bàn các khách sạn không gần các cơ sở đào tạo, đồng thời thời gian làm việc của người lao động trong các doanh nghiệp khó có thể tham gia các lớp học dài hạn tại các cơ sở đào tạo nên việc nhân viên các khách sạn học tập chính quy dài hạn rất khó thực hiện. Với số lượng nhân viên lớn, việc tổ chức các lớp đào tạo chính quy tại doanh nghiệp sẽ được thực hiện dễ dàng. Vì vậy, doanh nghiệp sẽ phối hợp với các cơ sở đào tạo tổ chức đào tạo các khóa chính quy dài hạn để đào tạo người lao động có trình độ trung cấp, cao đẳng, đại học.

+ Đào tạo ngắn hạn: Đối với nhân viên khách sạn đặc biệt là các khách sạn lớn, yêu cầu về chuyên môn là điều kiện bắt buộc. Để nhân viên có thể tham gia vào hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp, doanh nghiệp cần phối hợp tổ chức đào tạo chứng chỉ ít nhất là sơ cấp cho nhân viên. Hiện nay các cơ sở giáo dục nghề nghiệp có rất nhiều các chương trình đào tạo liên quan đến ngành khách sạn được phép cấp chứng chỉ sơ cấp nghề. Qua nghiên cứu cho thấy, trong cơ cấu lao động của doanh nghiệp kinh doanh khách sạn tỉnh Kiên Giang, nhân viên nhà hàng và buồng phòng thường chiếm tỷ trọng lớn. Khách sạn có thể lựa chọn sơ cấp nghiệp vụ nhà hàng (FB) hoặc buồng phòng (HK) để đào tạo nhân viên. Chương trình được tích hợp trên cơ sở Kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (VTOS) và quy trình thực hiện nghiệp vụ tại chính doanh nghiệp. Doanh nghiệp sẽ cùng các cơ sở đào tạo phối hợp xây dựng chương trình cũng như việc đánh giá kết thúc khóa học. Có thể thực hiện chương trình đào tạo nghiệp vụ buồng phòng như sau:

Mã MĐ	Tên môn học, mô đun	Thời gian đào tạo (giờ)				
		Tổng số	Số tín chỉ	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra
	<i>Các mô đun đào tạo nghề</i>					
MĐ 01	Các nhiệm vụ thường ngày	30	1	20	8	2
MĐ 02	Sắp xếp xe đẩy	60	2	12	44	4
MĐ 03	Dọn phòng khách	90	3	24	62	4
MĐ 04	Trang trí phòng	30	1	15	13	2
MĐ 05	Tiếng Anh nghiệp vụ Buồng	30	1	20	8	2

Mã MĐ	Tên môn học, mô đun	Thời gian đào tạo (giờ)				
		Tổng số	Số tín chỉ	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra
MĐ 06	Vệ sinh khu vực công cộng	60	2	12	44	4
MĐ 07	Giặt ủi	60	2	12	44	4
MĐ 08	Minibar	30	1	20	8	2
MĐ 09	Thực tập doanh nghiệp	60	2	12	44	4
Tổng cộng		450	15	147	275	28

Trong đó, phần nội dung thực tập doanh nghiệp được thực hiện theo quy trình nghiệp vụ buồng tại chính doanh nghiệp. Đồng thời khi kết thúc khóa học, doanh nghiệp và cơ sở giáo dục nghề nghiệp cùng phối hợp để xây dựng tiêu chí đánh giá người học trên các nội dung về kiến thức trong lĩnh vực buồng, phòng, về kỹ năng trong việc phục vụ buồng, phòng và các tình huống khi giao tiếp với khách.

Khi thực hiện được hình thức kết hợp này: Người lao động được đào tạo một cách chính quy bài bản và có thể thực hiện được ngay công việc khi kết thúc khóa học; Doanh nghiệp có đủ điều kiện về tiêu chuẩn nhân lực trong khách sạn và có nguồn nhân lực đáp ứng được ngay yêu cầu công việc tại doanh nghiệp.

c. Điều kiện thực hiện:

Giải pháp được thực hiện trong điều kiện có sự hợp tác từ phía các cơ sở đào tạo, nguồn lực tài chính của doanh nghiệp và nỗ lực của người lao động. Nguồn lực tài chính của các khách sạn dùng để chi trả cho thực tập sinh, hỗ trợ học bổng cho các cơ sở đào tạo. Việc đào tạo cho người lao động trong điều kiện vừa làm vừa học đòi hỏi người lao động phải nỗ lực nhiều hơn.

4.2.10. Đào tạo ngoại ngữ cho người lao động:

a. Mục tiêu giải pháp: Nâng cao năng lực ngoại ngữ cho người lao động

b. Nội dung giải pháp:

Việc học Ngoại ngữ không dễ, ngoài năng khiếu về ngoại ngữ, đòi hỏi người học phải chăm chỉ và kiên trì. Để học ngoại ngữ có hiệu quả, người lao động trong doanh nghiệp phải học thuộc lý thuyết và thực hành thường xuyên giao tiếp với người nước ngoài.

Để có thể có được nguồn nhân lực có trình độ ngoại ngữ đáp ứng nhu cầu phục vụ khách, doanh nghiệp cần tập trung vào giải pháp đào tạo lý thuyết và tạo môi trường thực hành cho người lao động. Về lý thuyết: khách sạn có thể tự đào tạo bằng chương trình của chính doanh nghiệp và người của doanh nghiệp; hoặc mời các cơ sở đào tạo đến dạy ngoại ngữ cho người lao động theo các yêu cầu đặt hàng của doanh nghiệp. Về thực hành: Khách sạn sử dụng các lao động nước ngoài cùng làm việc với người lao động trong nước để cả hai có điều kiện tìm hiểu về ngôn ngữ của nhau; thường xuyên cho người lao động phục vụ người nước ngoài để có điều kiện cọ sát thực tế. Tổ chức các cuộc thi Ngoại ngữ cho người lao động, đặt ra các chế độ thưởng, phạt đối với yêu cầu về ngoại ngữ của người lao động trong khách sạn.

c. Điều kiện thực hiện giải pháp: Doanh nghiệp cần phải hỗ trợ chi phí để người lao động học ngoại ngữ cũng như khen thưởng đối với người lao động có thành tích cao trong học tập. Giải pháp này cũng đòi hỏi sự nỗ lực của người lao động trong việc học tập để nâng cao năng lực ngoại ngữ của bản thân.

4.2.11. Đào tạo Tin học cho người lao động

a. Mục tiêu giải pháp: Nâng cao năng lực công nghệ thông tin cho người lao động

b. Nội dung giải pháp:

Tùy theo từng vị trí công việc, các khách sạn chọn lọc các nội dung cần đào tạo cho người lao động về năng lực công nghệ thông tin. Người lao động trong khách sạn cần có những kiến thức và kỹ năng cơ bản về công nghệ thông tin như: sử dụng email, tìm kiếm thông tin, cài đặt các ứng dụng trên điện thoại thông minh, đăng tải thông tin trên các trang mạng xã hội và phần mềm công nghệ ngay tại vị trí công việc mình đang phụ trách.

Đối với các kiến thức, kỹ năng chung, các khách sạn bố trí các buổi tập huấn chung cho nhân viên. Riêng đối với các phần mềm quản lý khách sạn nên thực hiện theo hình thức kèm cặp, vì việc nhận nhân sự mới vào các vị trí không nhiều nên không cần tập trung lại; đồng thời ở từng vị trí khác nhau, nội dung sử dụng trên phần mềm cũng khác nhau.

c. Điều kiện thực hiện: Để thực hiện được giải pháp doanh nghiệp cần hỗ

trợ chi phí cho công tác đào tạo.

4.2.12. Đào tạo và rèn luyện kỹ năng mềm cho người lao động

a. Mục tiêu giải pháp: Phát triển các kỹ năng mềm cho người lao động

b. Nội dung giải pháp

Các khách sạn tự tổ chức hoặc mời các cơ sở đào tạo đến tập huấn các kỹ năng mềm cần thiết cho người lao động. Nội dung tập huấn các kỹ năng mềm chỉ giảng dạy một phần nhỏ lý thuyết, còn lại là các tình huống để người học tham gia thảo luận, giải quyết, xử lý các vấn đề tình huống đặt ra. Các tình huống cần được đặt ra sát với các tình huống trong khách sạn để người học thực hành đúng với môi trường làm việc. Khách sạn cần tập trung vào các kỹ năng quan trọng của nhân viên khách sạn chẳng hạn như Kỹ năng giải quyết vấn đề. Trong các khách sạn, kỹ năng về giải quyết vấn đề nhất là các vấn đề liên quan đến khách hàng, cần được doanh nghiệp cụ thể hóa vào các tình huống để người lao động trong khách sạn có cùng cách xử lý và giải quyết vấn đề.

c. Điều kiện thực hiện: Các doanh nghiệp cần hỗ trợ kinh phí để tổ chức các buổi tập huấn kỹ năng mềm cho nhân viên.

4.2.13. Tăng khả năng chịu đựng áp lực trong công việc của người lao động

a. Mục tiêu giải pháp: Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.

b. Nội dung giải pháp:

Các doanh nghiệp cần tổ chức các buổi giáo dục định hướng cho thực tập sinh, người lao động mới tuyển dụng của khách sạn. Các khách sạn cần tạo ấn tượng tốt ngay từ ban đầu khi tiếp xúc với học sinh – sinh viên, người lao động mới tuyển dụng thông qua cách ăn mặc, cách giao tiếp và nội dung giáo dục định hướng. Doanh nghiệp cần lựa chọn người am hiểu rõ về doanh nghiệp kể cả về định hướng phát triển, nhu cầu nhân lực và các cơ chế, chính sách của doanh nghiệp. Từ đó, tạo cho người gặp cảm giác tin tưởng, an tâm khi tiếp xúc. Nội dung tập trung vào các trọng tâm: nghề khách sạn hiện tại, tương lai của nghề khách sạn, nhu cầu lao động của doanh nghiệp trong tương lai. Qua buổi nói chuyện, sinh viên sẽ định hướng rõ

hơn về nghề nghiệp tương lai, yêu nghề khách sạn, hình thành động cơ học tập tốt. Đối với lao động mới tuyển dụng bổ sung các nội dung giới thiệu về doanh nghiệp, về cơ cấu tổ chức, các quy định trong doanh nghiệp để người lao động hình dung về vị trí của họ trong tổ chức.

Tăng cường rèn luyện sức khỏe cho người lao động trong doanh nghiệp thông qua các hoạt động thể dục thể thao, rèn luyện thân thể. Khách sạn bố trí ca làm việc hợp lý, đảm bảo người lao động đủ thời gian nghỉ ngơi để tái tạo lại sức lao động. Dinh dưỡng hợp lý của các bữa ăn cũng góp phần lớn vào việc nâng cao sức khỏe cho người lao động trong doanh nghiệp.

c. Điều kiện thực hiện: Doanh nghiệp phải có nguồn lực tài chính để hỗ trợ cho các hoạt động giáo dục định hướng, nâng cao sức khỏe cho người lao động trong doanh nghiệp.

4.2.14. Bố trí việc làm phù hợp với sở trường và theo ngành nghề đào tạo

a. Mục tiêu giải pháp: Giảm tỷ lệ lao động bỏ việc

b. Nội dung giải pháp:

Việc bố trí việc làm phù hợp với sở trường và theo ngành nghề đào tạo giúp người lao động phát huy được năng lực của bản thân qua đó tăng năng suất lao động cá nhân. Doanh nghiệp cần tiến hành rà soát vị trí và bằng cấp của người lao động để có sự bố trí, luân chuyển và điều động hợp lý. Bên cạnh đó, doanh nghiệp lắng nghe nguyện vọng của người lao động về công việc mà họ đang thực hiện. Họ mong muốn tiếp tục ở vị trí công việc đó hay chuyển sang vị trí công việc khác phù hợp hơn. Doanh nghiệp thường xuyên đánh giá chất lượng công việc của từng nhân viên thông qua các tổ trưởng, giám sát bộ phận. Từ đó, phát hiện người lao động có phù hợp với công việc hay không phù hợp. Trong trường hợp, người lao động phù hợp với vị trí công việc, doanh nghiệp tiếp tục bồi dưỡng để họ phát triển tốt hơn trong nghề nghiệp của mình. Đối với các trường hợp người lao động không phù hợp với vị trí công việc, cần bố trí, luân chuyển họ đến vị trí khác phù hợp hơn.

c. Điều kiện thực hiện: Giải pháp thực hiện được khi bộ phận nhân sự trong doanh nghiệp có đủ năng lực để rà soát, giám sát việc bố trí và hiệu quả công việc của

người lao động tại các vị trí được phân công.

4.2.15. Xây dựng chính sách đề bạt, thăng tiến cho người lao động

a. Mục tiêu giải pháp: Giảm tỷ lệ lao động bỏ việc

b. Nội dung giải pháp:

Chính sách đề bạt, thăng tiến cho người lao động không những giúp cho người lao động định hình các cơ hội thăng tiến đồng thời tạo động lực cho người lao động phấn đấu. Doanh nghiệp cần xây dựng các cấp độ chức danh trong doanh nghiệp, phân tích rõ cơ cấu tổ chức cũng như điều kiện để giữ các chức vụ trong hệ thống khách sạn. Bên cạnh các tiêu chuẩn về chuyên môn, nghiệp vụ, ngoại ngữ, doanh nghiệp cần lưu ý tiêu chuẩn về thời gian làm việc tại doanh nghiệp để người lao động có sự gắn bó. Đối với các khách sạn tại tỉnh Kiên Giang từ 3 sao trở lên đa phần là các khách sạn lớn, quản lý cấp trung số lượng khá lớn do đó người lao động có nhiều cơ hội để thăng tiến. Doanh nghiệp phải cung cấp thông tin về vị trí quản lý trong doanh nghiệp và các tiêu chuẩn để người lao động nỗ lực hơn.

Ví dụ, một khách sạn 4 sao xây dựng tiêu chuẩn chức danh ở các vị trí nhân viên bộ phận buồng phòng và tổ trưởng bộ phận buồng phòng như sau:

STT	Tiêu chuẩn	Nhân viên buồng phòng	Tổ trưởng buồng phòng
1	Trình độ học vấn	THPT trở lên	Cao đẳng trở lên
2	Trình độ chuyên môn	Có năng lực thực hiện việc vệ sinh, dọn dẹp phòng nghỉ cho khách. Chuẩn bị đầy đủ các điều kiện làm việc trước khi vào ca. Kiểm tra dụng cụ, thiết bị và mini bar trong phòng khách	Có năng lực sắp xếp, điều hành, quản lý, đào tạo nhân viên buồng phòng Kiểm tra việc chuẩn bị, vệ sinh phòng nghỉ cho khách Giải quyết các phàn nàn, yêu cầu của khách hàng
3	Năng lực quản lý		Phải có tầm nhìn và định hướng chiến lược, có năng lực dẫn dắt, tập huấn và phát triển đội ngũ nhân sự
4	Trình độ ngoại ngữ	Sử dụng tiếng Anh cơ bản	Giao tiếp tiếng Anh lưu loát
5	Trình độ tin học	Sử dụng Tin học mức độ cơ bản	Sử dụng thành thạo Công nghệ thông tin
6	Kinh nghiệm làm việc		Tối thiểu 3 năm kinh nghiệm ở vị trí nhân viên buồng phòng.

Qua các tiêu chí rõ ràng về vị trí ở bộ phận buồng phòng, các nhân viên nhận thấy họ còn thiếu sót ở những tiêu chí nào: trình độ học vấn, ngoại ngữ, quản lý hay tin học. Từ đó, mỗi nhân viên sẽ tự mình chuẩn bị các điều kiện để có thể thăng tiến tốt hơn. Đồng thời, việc quy định thâm niên trong nghề sẽ giúp nhân viên gắn bó hơn với doanh nghiệp.

c. Điều kiện thực hiện: Để thực hiện được giải pháp này, bộ phận nhân sự của khách sạn phải có đủ năng lực để xây dựng cụ thể lộ trình thăng tiến của các vị trí trong doanh nghiệp.

4.2.16. Phát huy các chính sách phúc lợi, đãi ngộ khác

a. Mục tiêu giải pháp: Giảm tỷ lệ lao động bỏ việc

b. Nội dung giải pháp:

Do đặc thù của tỉnh Kiên Giang, các khách sạn đa phần tập trung ở huyện đảo Phú Quốc, nên để thu hút người lao động từ đất liền ra đảo làm việc, các doanh nghiệp cần có nhiều cơ chế chính sách phúc lợi và đãi ngộ cao. Trước hết, người lao động cần ổn định chỗ ở để an tâm công tác. Các doanh nghiệp cần xây dựng và khai thác các ký túc xá cho người lao động. Đối với người lao động có nhà trên địa bàn, cần bố trí xe đưa đón đến nơi làm việc. Đồng thời, do làm việc xa gia đình người lao động cần có chế độ nghỉ phép dài hơn hoặc chế độ cộng dồn các ngày nghỉ phép để về nhà được lâu hơn. Tạo ưu đãi cho gia đình người lao động khi đến nghỉ ngơi tại khách sạn của doanh nghiệp.

c. Điều kiện thực hiện: Khách sạn phải có nguồn lực tài chính lớn để đảm bảo xây dựng các cơ sở hạ tầng đảm bảo đời sống cho người lao động.

4.2.17. Xây dựng môi trường làm việc đa văn hóa, thân thiện, tích cực

a. Mục tiêu giải pháp: Giảm tỷ lệ lao động bỏ việc.

b. Nội dung giải pháp:

Mặc dù được đánh giá cao trong hoạt động phát triển nguồn nhân lực của doanh nghiệp, nhưng các yếu tố về môi trường làm việc của doanh nghiệp chỉ đạt ở mức khá. Vì vậy, để phát triển nguồn nhân lực, doanh nghiệp cũng cần chú ý xây dựng môi trường làm việc thân thiện, tích cực. Cụ thể:

- Tôn trọng người lao động: Người lao động sẽ cống hiến nhiều hơn, làm

việc tích cực hơn khi họ được doanh nghiệp tôn trọng. Doanh nghiệp cần tạo điều kiện để người lao động được phát biểu ý kiến và tiếp thu ý kiến đóng góp của họ. Doanh nghiệp có thể tổ chức các cuộc họp cho từng bộ phận để lắng nghe ý kiến đóng góp hoặc tổ chức gặp gỡ, đối thoại với nhân viên trong doanh nghiệp. Tạo sự thoải mái cho người lao động trong phát biểu chính kiến. Đối với đặc điểm văn hóa của lao động Kiên Giang, do họ ít phát biểu trong các cuộc họp vì vậy, doanh nghiệp cần có những phương pháp để trao đổi ý kiến như gặp riêng hay các công cụ đặt câu hỏi qua phiếu khảo sát sẽ giúp doanh nghiệp thu thập nhiều ý tưởng hơn.

- Xây dựng văn hóa giao tiếp trong doanh nghiệp: Để tạo môi trường làm việc thân thiện, doanh nghiệp cần xây dựng và ban hành văn hóa giao tiếp trong doanh nghiệp. Trong đó, quy định rõ văn hóa giao tiếp với khách hàng, văn hóa giao tiếp với đồng nghiệp và văn hóa giao tiếp với cấp trên. Xem đây là chuẩn mực để nhân viên trong doanh nghiệp phải thực hiện trong quá trình giao tiếp. Lao động Kiên Giang sẽ bỏ việc nếu họ không được đối xử đúng mực hoặc công bằng. Vì vậy, xây dựng văn hóa giao tiếp trong doanh nghiệp, giúp người lao động được đối xử đúng mực, đảm bảo được sự tôn trọng lẫn nhau giữa các đối tượng giao tiếp trong doanh nghiệp.

- Quan tâm hơn đến đời sống của nhân viên: Do đặc điểm lao động của khách sạn, cũng như vị trí của các khách sạn trên địa bàn tỉnh Kiên Giang các doanh nghiệp cần bố trí các điều kiện để người lao động đảm bảo sức khỏe và đời sống sinh hoạt như bố trí xe đưa rước đến nơi làm việc, bố trí cơm trưa, ký túc xá cho nhân viên.

- Xây dựng môi trường làm việc đa văn hóa: Trong điều kiện tự do dịch chuyển lao động trong cộng đồng kinh tế ASEAN cũng như đặc điểm kinh doanh khách sạn của tỉnh Kiên Giang có tuyển dụng nhiều lao động nước ngoài, môi trường làm việc đa văn hóa là điều kiện không thể tránh khỏi. Để xây dựng môi trường làm việc đa văn hóa, doanh nghiệp cần có những nghiên cứu về đặc điểm văn hóa của người lao động ở các nước. Từ đó, tôn trọng sự khác biệt văn hóa của đội ngũ lao động và hỗ trợ các điều kiện để người lao động được giữ gìn nét văn hóa riêng của họ. Cụ thể, tạo điều kiện về thức ăn phù hợp, cho phép người lao động được về nhà vào các dịp lễ đặc biệt của quốc gia họ (nếu không trùng với dịp

cao điểm của khách sạn), khuyến khích người lao động được học tiếng Việt, lao động Việt được học ngôn ngữ quốc tế thông dụng. Việc người lao động nước ngoài thông thạo tiếng Việt và lao động người Việt thông thạo các ngôn ngữ quốc tế thông dụng sẽ tạo được sự hiểu biết lẫn nhau trong lực lượng lao động của doanh nghiệp, tạo sự gắn bó giữa đồng nghiệp. Việc xây dựng môi trường làm việc đa văn hóa giúp doanh nghiệp giữ chân và phát triển nhân lực một cách bền vững.

c. Điều kiện thực hiện: Giải pháp đòi hỏi người lãnh đạo khách sạn xác định được mục tiêu phát triển môi trường làm việc của doanh nghiệp. Từ đó, định hướng cho các hoạt động theo văn hóa của doanh nghiệp.

4.3. CÁC KIẾN NGHỊ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC CÁC DOANH NGHIỆP KHÁCH SẠN TỈNH KIÊN GIANG

4.3.1. Đối với Ủy ban Nhân dân tỉnh Kiên Giang

Một là, tăng cường quảng bá hình ảnh du lịch Kiên Giang đến du khách quốc tế:

Để thu hút khách du lịch nhất là khách du lịch quốc tế đến với Kiên Giang, tỉnh Kiên Giang kể cả các doanh nghiệp cần tăng cường quảng bá hình ảnh du lịch Kiên Giang đến với du khách. Có nhiều giải pháp để quảng bá hình ảnh du lịch Kiên Giang, tuy nhiên, có thể lựa chọn các giải pháp cơ bản sau:

Trước tiên, Kiên Giang cần xây dựng các tài liệu hướng dẫn về du lịch Kiên Giang dưới nhiều hình thức như cẩm nang du lịch, sổ tay du lịch, hướng dẫn du lịch tại các địa điểm ở Kiên Giang, các tài liệu giới thiệu về văn hóa, ẩm thực và đời sống của người dân Kiên Giang. Tài liệu được thực hiện dưới hình thức bản in hoặc phim, ảnh, các đoạn clip ngắn. Các tài liệu này cần được dịch sang nhiều thứ tiếng nhất là các thứ tiếng có khách du lịch đến Kiên Giang nhiều như tiếng Anh, tiếng Nga, tiếng Trung, tiếng Hàn và tiếng Nhật.

Thứ hai, xây dựng các trung tâm hướng dẫn du lịch Kiên Giang. Các trung tâm có vai trò hướng dẫn các thông tin cần thiết cho khách du lịch như phương tiện giao thông, khách sạn, nhà hàng, các địa điểm du lịch. Việc cung cấp thông tin giúp cho khách du lịch thuận lợi hơn khi đến tham quan, nghỉ dưỡng ở Kiên Giang.

Thứ ba, sử dụng các phương tiện công nghệ thông tin hiện đại như website

giới thiệu về du lịch Kiên Giang, facebook, Zalo, kênh Youtube.. để đăng tải các thông tin về du lịch Kiên Giang. Bên cạnh, giới thiệu về các tài nguyên thiên nhiên, các chuỗi khách sạn cao cấp cần được quảng bá để du khách biết và lựa chọn.

Hai là, phát triển cơ sở hạ tầng giao thông kết nối đến Kiên Giang:

Kiên Giang có các vùng du lịch trọng điểm như khu vực U Minh Thượng, Kiên Lương – Hà Tiên, Phú Quốc và các đảo khác. Để phát triển các vùng du lịch trọng điểm này, Kiên Giang cần phát triển hệ thống giao thông thuận lợi, chủ yếu là nối tuyến đường từ thành phố Rạch Giá đến các vùng du lịch và các tỉnh lân cận.



Hình 4.1 : Xây dựng hạ tầng giao thông kết nối Rạch Giá với các vùng du lịch và các tỉnh lân cận

Với các tuyến đường kết nối, Kiên Giang cần lượng lớn kinh phí để thực hiện. Nguồn kinh phí cần được huy động từ nhiều nguồn như: ngân sách trung ương đối với các tuyến quốc lộ, ngân sách tỉnh và nguồn xã hội hóa từ các doanh nghiệp kinh doanh lĩnh vực du lịch. Tuyến cao tốc Rạch Giá – An Giang – Cần Thơ đã được thực hiện và sắp đưa vào vận hành. Một số tuyến kết nối với các hải đảo cần

định hướng lâu dài để phát triển. Riêng một số tuyến huyết mạch trên đất liền cần thực hiện để phát triển du lịch như tuyến Rạch Giá – Giồng Riềng – Gò Quao, tuyến Rạch Giá – An Biên – An Minh – U Minh Thượng – Vĩnh Thuận, tuyến Rạch Giá – Hòn Đất – Kiên Lương – Hà Tiên. Theo đề xuất của nghiên cứu, đường đến các khu du lịch này cần có khổ đường rộng từ 12 đến 16 m để đảm bảo cho sự lưu thông của các xe khách lớn và chuẩn bị cho việc luân chuyển hàng hóa phục vụ cho du lịch. Chi phí thực hiện cho 1km bình quân từ 6 đến 8 tỷ (500.000 đồng/ m²), dự kiến kinh phí thực hiện như sau:

STT	Tuyến	Khổ đường	Số km	Dự kiến kinh phí	Nguồn vốn đầu tư
1	Rạch Giá – Giồng Riềng – Gò Quao	12-16 m	60	360-480 tỷ	Ngân sách Trung ương và một phần ngân sách địa phương
2	Rạch Giá – An Biên, An Minh, U Minh Thượng, Vĩnh Thuận	12-16 m	70	420-560 tỷ	Ngân sách Trung ương và một phần ngân sách địa phương
3	Rạch Giá – Hà Tiên, Kiên Lương	12-16 m	90	540-720 tỷ	Ngân sách Trung ương và một phần ngân sách địa phương
Tổng cộng				1.320–1.760 tỷ	

Đối với các huyện đảo cần tăng cường phát triển phương tiện vận tải biển phục vụ hành khách và vận tải hàng hóa. Tăng cường các chuyến đi và đến trong ngày nhằm tạo điều kiện giao thông thuận lợi cho cả người lao động và du khách. Một số đảo gần bờ, tỉnh xây dựng các cầu trên biển để nối liền đảo và các vùng gần, tạo điều kiện thuận lợi cho phát triển biển đảo. Lựa chọn các điểm kết nối đường bộ với các đảo tạo điều kiện phát triển của khu vực đất liền như điểm trung chuyển và cung ứng hậu cần cho du lịch biển đảo. Cụ thể, đối với Phú Quốc, lựa chọn Hà Tiên là điểm kết nối cầu trên biển với Phú Quốc. Hà Tiên là khu vực đất liền gần Phú Quốc nhất việc xây dựng sẽ ít tốn kém chi phí hơn. Đồng thời, Hà Tiên cũng thành phố biên giới, có giao thông thuận lợi, kết nối với tỉnh biên giới Campuchia. Hà Tiên cũng có điều kiện về nhân sự, cơ sở vật chất và các thiết chế cho việc phục vụ hậu cần và trạm trung chuyển đến Phú Quốc. Việc kết nối này, kéo theo sự phát

triển du lịch Hà Tiên, Kiên Lương và cả Phú Quốc. Tuy nhiên, việc phát triển này đòi hỏi kinh phí lớn và thời gian lâu dài, vì vậy Kiên Giang cần có chiến lược quy hoạch, định hướng để phát triển trong thời gian tới.

Ba là, phát huy chính sách hỗ trợ cho người học nghề khách sạn:

Để khuyến khích người dân tham gia học nghề khách sạn, tỉnh Kiên Giang cần có nhiều chính sách hỗ trợ cho người học. Hiện nay, tỉnh Kiên Giang đã hỗ trợ cho người học nghề ngắn hạn nói chung. Tuy nhiên, chính sách này tập trung cho các đối tượng là hộ nghèo, gia đình khó khăn. Trong thời gian tới, tỉnh Kiên Giang cần xây dựng chính sách hỗ trợ học nghề khách sạn dài hạn (trung cấp, cao đẳng) theo quy định giảm học phí của các nghề nặng nhọc, độc hại. Như vậy, người học nghề khách sạn sẽ được giảm đến 70% học phí. Bên cạnh đó, các doanh nghiệp cùng chung tay hỗ trợ, đặt hàng các lớp theo nhu cầu của doanh nghiệp. Người học ngoài việc được giảm học phí còn được hưởng thêm hỗ trợ từ doanh nghiệp, đảm bảo việc làm cho người học sau khi tốt nghiệp. Sự phối hợp công – tư trong hỗ trợ học nghề sẽ thu hút và giải quyết được việc làm cho người lao động, cung ứng nguồn nhân lực cho doanh nghiệp.

4.3.2. Đối với cơ sở đào tạo

Phát triển quy mô và nâng cao chất lượng đào tạo nghề khách sạn:

- Tăng cường năng lực đào tạo theo quy định để đảm bảo quy mô và cơ cấu theo dự báo: Căn cứ theo nhu cầu nhân lực dự báo từ các cơ quan quản lý Nhà nước, các cơ sở đào tạo tiến hành thực hiện các điều kiện để đào tạo. Bao gồm:

- + Xây dựng chương trình đào tạo
- + Đào tạo và tuyển dụng đội ngũ giáo viên
- + Mua sắm và trang bị phòng thực hành, trang thiết bị cho ngành học mới.

Theo nghiên cứu cho thấy, hiện nay quy mô đào tạo của các trường chưa đáp ứng được nhu cầu nhân lực của các doanh nghiệp. Vì vậy, trong quá trình thực hiện các điều kiện giảng dạy để thực hiện thủ tục xin cấp giấy phép hoạt động giáo dục nghề nghiệp các cơ sở cần chú ý các điều kiện để đảm bảo được quy mô tuyển sinh theo nhu cầu doanh nghiệp.

Mở thêm các ngành nghề mới trong lĩnh vực khách sạn. Hiện nay, các cơ sở

đào tạo trên địa bàn tỉnh Kiên Giang, chủ yếu đào tạo ở các nghiệp vụ cơ bản của khách sạn. Thực tế có nhiều ngành nghề mới phục vụ trong lĩnh vực khách sạn mà các cơ sở đào tạo hiện chưa có như: chăm sóc sức khỏe, chăm sóc sắc đẹp, bartender,... Vì vậy, các cơ sở đào tạo cần chuẩn bị tốt các điều kiện để mở thêm các ngành nghề mới đáp ứng cho các doanh nghiệp khách sạn.

- *Mở rộng loại hình và phương thức đào tạo:* Để tạo điều kiện cho người học, các cơ sở đào tạo cần mở rộng loại hình đào tạo và phương thức đào tạo.

Hiện nay, Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội đang chủ trương thực hiện loại hình đào tạo 9+. Theo phương thức đào tạo này, người học tốt nghiệp THCS có thể rút ngắn được thời gian học tập ở bậc cao đẳng từ 1,5 đến 2 năm so với người học tốt nghiệp THPT. Đồng thời, người học vẫn có thể học xong chương trình GDTX của bậc THPT; nếu thi đạt tốt nghiệp, người học có thể học liên thông lên trình độ cao hơn.

Đẩy mạnh việc đào tạo liên thông trong các cơ sở đào tạo. Trong đó, cần chú ý xây dựng các chương trình đào tạo liên thông ngang và liên thông dọc. Các chương trình liên thông ngang sẽ giúp cho những người học có nhu cầu chuyển đổi sang ngành học khác nhất là ngành có nhu cầu như ngành khách sạn.

Thực hiện việc đào tạo văn bằng 2 ngành nghề trong khách sạn ở các trình độ trung cấp và cao đẳng. Việc đào tạo văn bằng 2 ở các bậc học này sẽ có thời gian ngắn nhưng lại hiệu quả nhanh trong cung ứng nguồn nhân lực cho các doanh nghiệp.

Thực hiện việc phối hợp giữa các cơ sở đào tạo và giữa cơ sở đào tạo với các Trung tâm Giáo dục thường xuyên để mở các lớp đào tạo tại các địa phương, tạo điều kiện cho các học sinh có điều kiện khó khăn không đi học xa được.

- *Tổ chức công tác tuyên truyền và tổ chức tuyển sinh:*

Các cơ sở đào tạo tổ chức các ngày hội tư vấn hướng nghiệp mời học sinh các trường THPT và THCS đến trường để tham quan hoạt động dạy và học của ngành khách sạn. Đồng thời mời các doanh nghiệp cùng tham gia để trao đổi về cơ hội làm việc tại các doanh nghiệp khách sạn trên địa bàn tỉnh.

Phối hợp với các trường THPT và THCS để cung cấp thông tin về nhu cầu

lao động trong các khách sạn. Gặp gỡ, trao đổi với phụ huynh học sinh các lớp 9 và lớp 12 để tư vấn về nghề nghiệp cho con em của phụ huynh sau tốt nghiệp THPT và THPT.

Thường xuyên thông tin về công tác đào tạo và việc làm của sinh viên ngành khách sạn trên các phương tiện thông tin như website, facebook, zalo...

- Tăng cường giải quyết việc làm cho người học sau tốt nghiệp:

Thường xuyên liên lạc với các doanh nghiệp về nhu cầu tuyển dụng. Chủ động cung cấp số lượng sinh viên tốt nghiệp ngành khách sạn hàng năm cho các doanh nghiệp.

Tổ chức ngày hội giới thiệu việc làm cho sinh viên tốt nghiệp qua đó thông tin về nhu cầu việc làm cho ngành khách sạn cũng như định hướng đào tạo đáp ứng về mặt chất lượng lao động cho các doanh nghiệp.

- Đổi mới chương trình đào tạo: Chương trình đào tạo phải được xây dựng trên cơ sở chuẩn mực nghề nghiệp. Các cơ sở đào tạo cần căn cứ vào năng lực kỹ năng nghề quốc gia hay các thỏa thuận thừa nhận nghề lẫn nhau giữa các quốc gia khối ASEAN để xây dựng chương trình. Hiện nay, cộng đồng chung ASEAN đã thừa nhận lẫn nhau được 8 nghề được công nhận lẫn nhau trong khối ASEAN, bao gồm Dịch vụ kỹ thuật, Điều dưỡng, Kiến trúc, Khảo sát, Y khoa, Nha khoa, Kế toán và Du lịch. Các tiêu chuẩn này được thực hiện để đào tạo cho ngành, nghề chính của chương trình. Đây được coi là lõi của chương trình. Bên cạnh đó, cần tăng cường đào tạo cho người học kỹ năng mềm, ngoại ngữ, tin học. Thường xuyên cập nhật cải tiến chương trình theo ý kiến của người sử dụng lao động cũng như sự tiến bộ của khoa học kỹ thuật đối với các trang thiết bị trong lĩnh vực nghề đào tạo và sự phát triển của khoa học giáo dục.

+ Tăng cường thời lượng ngoại ngữ trong chương trình đào tạo: Qua nghiên cứu cho thấy lao động ở các khách sạn tỉnh Kiên Giang còn yếu về ngoại ngữ, trong khi khách du lịch ở Kiên Giang khá nhiều du khách nước ngoài. Với việc kết nối chuyến bay giữa sân bay quốc tế Phú Quốc với các nước trong khu vực và các nước trên thế giới, lượng du khách quốc tế trong các năm tới sẽ còn tiếp tục gia tăng. Vì vậy, trong chương trình đào tạo cần tăng thời lượng ngoại ngữ. Khách du lịch ở

Kiên Giang tập trung ở các nhóm ngôn ngữ: Anh, Nga Trung Quốc, Hàn Quốc và Nhật Bản. Tùy theo điều kiện thực tế, các trường có thể lựa chọn ngoại ngữ phù hợp để đào tạo. Tuy nhiên, ngôn ngữ Anh vẫn đang được các doanh nghiệp khách sạn sử dụng trong kinh doanh. Các trường cần tập trung đào tạo tiếng Anh. Bên cạnh việc đào tạo học phần ngoại ngữ trong chương trình cần tiến hành việc giảng dạy chuyên ngành bằng tiếng Anh để sinh viên có thể tiếp cận tốt công việc chuyên môn bằng ngoại ngữ. Đồng thời, tăng cường thêm các ngoại ngữ khác như tiếng Trung, Nhật, Hàn để sinh viên có nhiều cơ hội làm việc với khách nước ngoài hơn.

+ *Đào tạo kỹ năng mềm*: Đa số các doanh nghiệp đánh giá lực lượng lao động tại Kiên Giang hiện nay còn khá hạn chế về các kỹ năng mềm nhất là bộ phận lao động trực tiếp. Bên cạnh đó, việc chịu đựng áp lực và tính kỷ luật của nhân viên còn khá thấp. Chính vì vậy, trong quá trình đào tạo người học, các cơ sở đào tạo trong tỉnh cần chú ý các chương trình đào tạo ngoại khóa về kỹ năng mềm cũng như thường xuyên rèn luyện cho người học chịu đựng áp lực trong công việc, tính kỷ luật và thái độ khi làm việc, cần tạo môi trường học tập sát với môi trường làm việc để người học quen dần với áp lực trong điều kiện đi làm thực tế.

Tóm lại, cần xây dựng chương trình trên trụ cột chuẩn kỹ năng nghề theo quy định. Bên cạnh đó, cần bổ sung thêm các kỹ năng khác cần thiết cho nghề nghiệp cũng như cập nhật các kiến thức mới trong thực tiễn.

- *Xây dựng và phát triển đội ngũ giảng dạy*: Bên cạnh yếu tố cơ sở vật chất, chương trình đào tạo, đội ngũ giảng viên là yếu tố trực tiếp quyết định đến chương trình đào tạo, chất lượng đào tạo. Đội ngũ giảng viên là những người trực tiếp xây dựng và triển khai chương trình đào tạo. Để đội ngũ này có thể thực hiện tốt công việc trên, cần chú ý các giải pháp sau:

+ *Công tác quy hoạch đội ngũ*: Các cơ sở đào tạo phải xây dựng chiến lược, định hướng phát triển nhà trường trên cơ sở nhu cầu đào tạo và nhu cầu cung ứng nhân lực trước hết là tại địa phương, sau đó là nhu cầu của cả nước và khu vực. Từ đó có quy hoạch cụ thể về ngành nghề và đội ngũ giảng viên để đáp ứng yêu cầu, tiêu chuẩn của việc đào tạo cho ngành nghề đó. Cần xác định các ngành nghề trọng tâm, mũi nhọn, thế mạnh để tập trung phát triển.

+ *Thường xuyên đưa giáo viên đi đào tạo về chuyên môn, nghiệp vụ:* Trong điều kiện hiện nay các trường đào tạo nhất là các trường nghề trình độ chuyên môn và tay nghề của giáo viên sẽ giúp cho sinh viên, học sinh được đào tạo tốt. Với sự phát triển của khoa học, công nghệ cùng với tốc độ của quá trình hội nhập quốc tế, kỹ năng, chuyên môn của nghề khách sạn không ngừng được nâng cấp, cải tiến và đổi mới vì vậy cần đưa giáo viên đi tập huấn thường xuyên nhằm theo kịp công việc ngành nghề thực tế hiện nay.

+ *Đào tạo về ngoại ngữ cho giáo viên:* Để sinh viên giỏi ngoại ngữ thì giáo viên giảng dạy phải vững về ngoại ngữ. Bên cạnh việc dạy học phần ngoại ngữ trong chương trình nhằm trang bị kiến thức, kỹ năng ngoại ngữ trong giao tiếp, cần thực hiện việc giảng dạy chuyên môn bằng ngoại ngữ. Vì vậy, các giáo viên giảng dạy chuyên môn cần được đào tạo thêm về ngoại ngữ để thực hiện việc giảng dạy chuyên môn bằng ngoại ngữ. Điều này, tạo ra môi trường học tập, rèn luyện ngoại ngữ một cách thường xuyên cho người học. Từ đó giúp người học nâng cao trình độ ngoại ngữ một cách hiệu quả.

+ *Đưa giáo viên đến làm việc tại các doanh nghiệp:* Thực tế cho thấy, đa phần giảng viên ở các trường đều được tuyển dụng từ sinh viên vừa tốt nghiệp ở các trường đại học. Điều này làm cho giảng viên thiếu kinh nghiệm thực tế, thiếu thực tập tay nghề chính vì vậy hạn chế trong việc xây dựng chương trình, xây dựng bài giảng cũng như hạn chế về tay nghề thực hành. Đưa giảng viên đến làm việc tại doanh nghiệp sẽ giúp rút ngắn khoảng cách giữa đào tạo và thực tế. Giúp giảng viên đổi mới, cập nhật kiến thức, kỹ năng thực tế góp phần đào tạo sinh viên gắn với công việc thực tế hơn.

- *Tăng cường cơ sở vật chất:* Đề xuất chủ trương đầu tư xây dựng cơ sở thực hành nghề khách sạn như phòng khách sạn, quầy lễ tân, phòng nghiệp vụ nhà hàng, phòng bếp, quầy bar để đáp ứng yêu cầu đào tạo.

Kêu gọi sự hỗ trợ từ các doanh nghiệp kinh doanh khách sạn qua việc tài trợ các trang thiết bị, dụng cụ đã qua sử dụng hoặc lỗi thời để trang bị cho sinh viên thực tập.

4.3.3. Đối với người lao động

Một là, phải xác định tư tưởng, tâm lý khi quyết định chọn vào làm việc tại các doanh nghiệp kinh doanh khách sạn. Vì đây là môi trường làm việc áp lực, đòi hỏi người lao động phải có khả năng chịu đựng được áp lực cả về thể chất lẫn tinh thần. Cần xác định đây là nghề phục vụ, nên chuẩn bị tâm thế sẵn sàng cho việc phục vụ các yêu cầu của khách hàng nhất là phải làm việc với cường độ cao vào mùa du lịch.

Hai là, bên cạnh học tập về chuyên môn, nghiệp vụ, người lao động cần phải tự trang bị kiến thức cho mình về ngoại ngữ và kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin. Do định hướng khách hàng mục tiêu của ngành du lịch Kiên Giang trong giai đoạn tới là khách quốc tế nhất là các nước Châu Á, vì vậy, yêu cầu ngoại ngữ là điều kiện bắt buộc đối với người lao động. Ngoài tiếng Anh, nếu có điều kiện, người lao động cần tìm hiểu, học tập thêm các ngoại ngữ khác như tiếng Trung, tiếng Hàn, tiếng Nga, tiếng Nhật,...

Ba là, cần định hướng bản thân trong phát triển nghề nghiệp. Người lao động tự xây dựng kế hoạch của bản thân như học tập nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ (từ sơ cấp, trung cấp, cao đẳng, đại học). Đồng thời, tham gia các khóa đào tạo của chính doanh nghiệp, qua đó nâng cao kỹ năng tay nghề đúng theo quy định tại doanh nghiệp.

Bốn là, trong điều kiện cạnh tranh về nguồn tuyển dụng lao động như hiện nay, người lao động cần định hướng rõ bản thân muốn làm việc cho môi trường, cho doanh nghiệp này, hạn chế việc thay đổi thường xuyên nơi làm việc. Từ đó, mất lòng tin từ phía doanh nghiệp cũng như bản thân thiếu sự ổn định, tập trung cho phát triển công việc chuyên môn.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 4

Giai đoạn 2015-2019 là giai đoạn phát triển rực rỡ của ngành du lịch nhất là các doanh nghiệp khách sạn trên địa bàn tỉnh Kiên Giang. Năm 2020, 2021, do ảnh hưởng tình hình dịch bệnh Covid-19, ngành du lịch bị tổn thất nặng nề, nhiều doanh nghiệp phá sản, cắt giảm nhân lực hoạt động cầm chừng. Theo dự báo, các năm tiếp theo, du lịch sẽ là ngành kinh tế phục hồi nhanh chóng. Trên cơ sở phân tích bối cảnh phát triển du lịch trong thời gian tới, phân tích những cơ hội – thách thức, điểm mạnh – điểm yếu, kết quả phân tích các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang, nghiên cứu đã đề xuất mục tiêu phát triển nguồn nhân lực phải đạt được đến năm 2030. Trong đó, việc phát triển nguồn nhân lực phải đạt được các yêu cầu cả về số lượng, chất lượng và cơ cấu nhân lực theo yêu cầu phát triển của ngành khách sạn nói chung và của các doanh nghiệp khách sạn Kiên Giang nói riêng. Để đạt được mục tiêu phát triển nguồn nhân lực trong 10 năm tới, nghiên cứu tập trung đề xuất các giải pháp để các doanh nghiệp vận dụng đồng thời kiến nghị đến các cơ quan quản lý nhà nước, các cơ sở đào tạo và chính người lao động để cùng chung tay với các doanh nghiệp trong công tác này.

KẾT LUẬN

Nhân lực và phát triển nguồn nhân lực là yếu tố quyết định đến sự tồn tại và phát triển và nhất là đối với các doanh nghiệp dịch vụ như doanh nghiệp kinh doanh khách sạn. Mặc dù, có nhiều nỗ lực trong công tác phát triển nguồn nhân lực nhằm đáp ứng nhu cầu nhân lực cho ngành du lịch nói chung và ngành khách sạn tỉnh Kiên Giang nói riêng, nhưng nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang 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 doanh nghiệp khách sạn 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 Kiên Giang khó có khả năng cung ứng đủ nhân lực theo yêu cầu của các doanh nghiệp. Nghiên cứu cũng cho thấy, phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang 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 doanh nghiệp. Đồng thời nghiên cứu cũng cho thấy, các nhân tố bên ngoài như Xu thế và nhu cầu phát triển du lịch, Quốc tế hóa và Đặc điểm văn hóa có tác động đến chính sách đãi ngộ của doanh nghiệp. Nhân tố Xu thế và nhu cầu phát triển du lịch, Nhân khẩu học có tác động đến công tác đào tạo của doanh nghiệp. 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 doanh nghiệp cần tập trung vào các chính sách trả lương, trả thưởng, bố trí việc làm cho người lao động, đánh giá kết quả công việc của người lao động, xây dựng môi trường làm việc thân thiện, tích cực. Các kiến nghị cho các bên liên quan như Quản lý nhà nước, Người lao động và các cơ sở đào tạo như việc quảng bá hình ảnh Kiên Giang đến du khách, phát triển cơ sở hạ tầng giao thông, công tác đào tạo nghề khách sạn.

Để thực hiện tốt việc phát triển nguồn nhân lực cho ngành du lịch Kiên Giang nói chung và ngành khách sạn Kiên Giang nói riêng cần có sự chung tay từ nhiều phía: quản lý Nhà nước, doanh nghiệp, cơ sở đào tạo và người lao động. Các giải pháp cần được thực hiện nhanh để đáp ứng tốc độ phát triển tại tỉnh Kiên Giang trong giai đoạn hiện nay và sắp tới.

DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU CỦA TÁC GIẢ

1. Nguyễn Thị Hoàng Quyên (2017), *Dự báo và đề xuất biện pháp đào tạo, cung ứng lao động đáp ứng cơ cấu nguồn nhân lực huyện Phú Quốc giai đoạn 2016-2020*, Đề tài nghiên cứu khoa học tỉnh Kiên Giang.
2. Nguyễn Thị Hoàng Quyên, Trịnh Minh Tân, Nguyễn Hồng Giang (2017), “Thực trạng và giải pháp nguồn nhân lực ở “Đảo ngọc” Phú Quốc”, *Tạp chí Công Thương*, (số 11), 202-206.
3. Nguyễn Thị Hoàng Quyên (2017), “Đề xuất mô hình dự báo nhân lực Phú Quốc giai đoạn 2016-2020”, *Tạp chí Công Thương*, (số 12), 164-169.
4. Nguyễn Thị Hoàng Quyên (2018), “Đề xuất mô hình phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn Việt Nam”, *Kỷ yếu Hội thảo Quốc tế “Phát triển du lịch bền vững các tỉnh miền Trung, Việt Nam”*, Đại học Duy Tân, Đà Nẵng, 209-216.
5. Nguyễn Thị Hoàng Quyên (2019), “Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch tỉnh Kiên Giang”, *Tạp chí Kinh tế và Dự báo*, (số 29), 111-113.
6. Nguyễn Thị Hoàng Quyên (2019), “Nhu cầu nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang giai đoạn 2020-2030”, *Tạp chí Tài Chính*, (Kỳ 1 – 714), 132-136.
7. Nguyễn Minh Quân, Nguyễn Thị Hoàng Quyên (2019), “Đào tạo ngành du lịch gắn với doanh nghiệp – hướng phát triển của trường Cao đẳng Kiên Giang”, *Kỷ yếu Hội thảo “Phát triển 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, 75-79.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

TIẾNG VIỆT

1. Cục Thống kê tỉnh Kiên Giang (2018, 2019), *Niên giám thống kê Kiên Giang*, Nhà xuất bản Thống kê, TP. Hà Nội.
2. Dự án EU (2012), “Phân tích nhu cầu nguồn nhân lực và đào tạo của ngành du lịch Việt Nam”, *Chương trình phát triển năng lực du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội (Dự án EU) do Liên minh Châu Âu tài trợ*.
3. Dự án EU (2013), “Phân tích nguồn nhân lực của khối cơ sở lưu trú”, *Chương trình phát triển năng lực du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội (Dự án EU) do Liên minh Châu Âu tài trợ*.
4. Lê Kim Dung (2018), “Chất lượng nguồn nhân lực trong bối cảnh hội nhập”, *Diễn đàn doanh nghiệp*, <https://enternews.vn/chat-luong-nguon-nhan-luc-trong-boi-canhh-hoi-nhap-127468.html>.
5. Trần Kim Dung (2019), *Quản trị nguồn nhân lực*, Nhà xuất bản Tài chính.
6. Nguyễn Thị Phương Dung, Nguyễn Thị Hào, Phạm Hồng Hà (2016), “Mô hình nền kinh tế sáng tạo của Hàn Quốc”, *Tổng luận Khoa học – Công nghệ - Kinh tế*, Cục Thông tin và Khoa học Công nghệ Quốc Gia, (số 7).
7. Nguyễn Hữu Dũng (2003), *Sử dụng có hiệu quả nguồn lực con người ở Việt Nam*, Nxb Lao động, Hà Nội.
8. Nguyễn Long Giao (2013), “Các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực trong giai đoạn hiện nay”, *Tạp chí Khoa học Xã hội*, (Số 2), 87-90.
9. Hội đồng Nhân dân tỉnh Kiên Giang (2017), *Đề án phát triển nguồn nhân lực tỉnh Kiên Giang đến năm 2020 và những năm tiếp theo ban hành theo Nghị quyết số 104/2017/NQ-HĐND*.
10. Phạm Minh Hạc (1996), *Vấn đề con người trong sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa*, Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội.
11. Nguyễn Hữu Hào, Nguyễn Thị Mỹ Diệu (2016), “Chất lượng nguồn nhân lực Việt Nam trong bối cảnh hội nhập cộng đồng Kinh tế ASEAN thực trạng và giải pháp”, *Tạp chí Khoa học Xã hội và Nhân văn*, (Số 21), 10-16.

12. Nguyễn Phan Thu Hằng (2017), *Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao tại Tập đoàn Dầu khí Việt Nam đến năm 2025*, Luận án Tiến sĩ Kinh tế, Trường Đại học Kinh tế - Luật, Đại học Quốc Gia Thành phố Hồ Chí Minh.
13. Hoàng Xuân Hiệp (2013), *Nâng cao chất lượng vốn nhân lực của doanh nghiệp may Việt Nam*, Luận án Tiến sĩ Quản trị kinh doanh, trường Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.
14. Huỳnh Yên Hồ (2016), “Nhận xét về nguồn nhân lực của khách sạn thành phố Hồ Chí Minh trung phân khúc khách sạn cao cấp 4-5 sao”, *Hội thảo khoa học “Phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam chất lượng cao đáp ứng nhu cầu xã hội trong thời kỳ hội nhập ASEAN”*, tp. Hồ Chí Minh, 303-305.
15. Trương Ngọc Khánh, Nguyễn Thị Kim Anh (2015), “Nghiên cứu nguồn nhân lực của các doanh nghiệp thủy sản tại Kiên Giang và giải pháp phát triển”, *Tạp chí Khoa học trường ĐH Trà Vinh*, (số 17), 39-43.
16. Phan Huy Lê (chủ biên) (2017), *Vùng đất Nam bộ quá trình hình thành và phát triển (tập 2)*, Nhà xuất bản Chính trị quốc gia Sự thật.
17. Lê Thị Mỹ Linh (2009), *Phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp vừa và nhỏ ở Việt Nam*, Luận án Tiến sĩ Kinh tế lao động, Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.
18. Nguyễn Thị Dạ Lý (2013), *Phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Kiên Giang*, Luận văn thạc sỹ ngành du lịch học,
19. Nguyễn Văn Mạnh, Hoàng Thị Lan Hương (2013), *Quản trị kinh doanh khách sạn*, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
20. Huỳnh Ánh Nga, Lê Thị Mai Hương (2016), “Đào tạo nguồn nhân lực ngành du lịch đáp ứng yêu cầu hội nhập cộng đồng kinh tế ASEAN”, *Hội thảo khoa học phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao đáp ứng nhu cầu xã hội trong thời kỳ hội nhập ASEAN*, 84-90.
21. Vũ Hoàng Ngân, Phạm Thị Bích Ngọc (2019), *Giáo trình phát triển nguồn nhân lực*, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
22. Phạm Thành Nghị (2007), *Kinh nghiệm phát triển nguồn nhân lực ở những quốc gia và vùng lãnh thổ Đông Á*, Nxb Khoa học xã hội, Hà Nội.

23. Lữ Văn Nhựt (chủ biên) (2010), *Lịch sử địa phương Kiên Giang (Tài liệu Dạy – Học tại các trường THCS và THPT thuộc tỉnh Kiên Giang)*, Nhà Xuất bản Giáo dục Việt Nam.
24. Võ Minh Phương (2012), *Giải pháp phát triển nguồn nhân lực các khách sạn 4 sao tỉnh Lâm Đồng đến năm 2020*, Luận văn Thạc sỹ ngành Kinh tế, trường ĐH Kinh tế TP.HCM.
25. Nguyễn Thị Hoàng Quyên (2017), *Đề xuất các giải pháp đào tạo và cung ứng nhân lực đáp ứng nhu cầu và cơ cấu nhân lực Phú Quốc giai đoạn 2016-2020*, Đề tài Nghiên cứu khoa học tỉnh Kiên Giang.
26. Nguyễn Thị Hoàng Quyên, Trịnh Minh Tân, Nguyễn Hồng Giang (2017), “Thực trạng và giải pháp nguồn nhân lực ở “Đảo ngọc” Phú Quốc”, *Tạp chí Công Thương*, (số 11), 202-206.
27. Nguyễn Thị Hoàng Quyên (2017), “Đề xuất mô hình dự báo nhân lực Phú Quốc giai đoạn 2016-2020”, *Tạp chí Công Thương*, (số 12), 164-169.
28. Nguyễn Thị Hoàng Quyên (2018), “Đề xuất mô hình phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn Việt Nam”, *Kỷ yếu Hội thảo Quốc tế “Phát triển du lịch bền vững các tỉnh miền Trung, Việt Nam”*, Đại học Duy Tân, Đà Nẵng, 209-216.
29. Nguyễn Thị Hoàng Quyên (2019), “Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch tỉnh Kiên Giang”, *Tạp chí Kinh tế và Dự báo*, (số 29), 111-113.
30. Nguyễn Thị Hoàng Quyên (2019), “Nhu cầu nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang giai đoạn 2020-2030”, *Tạp chí Tài Chính*, (Kỳ 1), 132-136.
31. Nguyễn Minh Quân, Nguyễn Thị Hoàng Quyên (2019), “Đào tạo ngành du lịch gắn với doanh nghiệp – hướng phát triển của trường Cao đẳng Kiên Giang”, *Kỷ yếu Hội thảo “Phát triển 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, 75-79.
32. Huỳnh Thị Thu Sương (2016), “Yếu tố ảnh hưởng đến duy trì nguồn nhân lực trong các khu công nghiệp tại thành phố Hồ Chí Minh”, *Tạp chí Kinh tế - Văn*

hóa – Giáo dục, Số 22 tháng 7/2016.

33. Nguyễn Thị Lê Trâm (2015), “Phát triển nguồn nhân lực doanh nghiệp nhà nước giai đoạn hội nhập”, *Tạp chí Tài chính*, (số 12).
34. Huỳnh Quốc Thắng (2016), “Đào tạo và xây dựng nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao trong bối cảnh hội nhập”, *Hội thảo khoa học phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao đáp ứng nhu cầu xã hội trong thời kỳ hội nhập ASEAN*, 48-57.
35. Nguyễn Quyết Thắng (2014), *Quản trị kinh doanh khách sạn (từ lý thuyết đến thực tiễn)*, Nhà xuất bản Tài chính, Hà Nội.
36. Nguyễn Đình Thọ, Nguyễn Thị Mai Trang (2008), *Nghiên cứu khoa học Marketing - Ứng dụng mô hình cấu trúc tuyến tính SEM*, Nhà xuất bản Đại học Quốc gia thành phố Hồ Chí Minh.
37. Vũ Văn Thực (2015), “Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ngành ngân hàng”, *Tạp chí Phát triển và Hội nhập*, (số 26), 110-115.
38. Vũ Quốc Trí (2016), “Phát triển nguồn nhân lực du lịch có chất lượng đáp ứng nhu cầu hội nhập ASEAN”, *Hội thảo khoa học phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao đáp ứng nhu cầu xã hội trong thời kỳ hội nhập ASEAN*, 18-26.
39. Lưu Trọng Tuấn (chủ biên) (2014), *Quản trị nguồn nhân lực ngành khách sạn*, Nhà xuất bản Lao động – Xã hội, Hà Nội.
40. Tỉnh Ủy Kiên Giang (2017), *Nghị quyết số 03-NQ/TU ngày 16/11/2017 của Tỉnh ủy Kiên Giang “về phát triển du lịch của tỉnh Kiên Giang đến năm 2020 và định hướng đến năm 2030*.
41. Tỉnh ủy Kiên Giang (2020), *Báo cáo chính trị trình Đại hội XI Đảng bộ tỉnh*.
42. Trần Ngọc Trinh, Võ Minh Tín (2016), “Thực trạng đào tạo và phát triển nhân lực chất lượng cao tại các khách sạn 4 sao ở thành phố Cần Thơ”, *Hội thảo khoa học “Phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam chất lượng cao đáp ứng nhu cầu xã hội trong thời kỳ hội nhập ASEAN”*, tp. Hồ Chí Minh, 243-252.
43. UBND tỉnh Điện Biên (2017), *đề án phát triển nguồn nhân lực tỉnh Điện Biên đến năm 2020*, ban hành theo quyết định số 1416/QĐ-UBND.

44. UBND tỉnh Kiên Giang (2014), *Đề án phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Kiên Giang giai đoạn 2015-2020 định hướng đến năm 2030*, 2014.
45. UBND tỉnh Kiên Giang (2018), *Báo cáo số 157/BC-UNND ngày 21/06/2018 – Báo cáo tình hình ước thực hiện tài chính ngân sách 6 tháng đầu năm và dự kiến cả năm 2018*.
46. UBND tỉnh Kiên Giang (2016), *Quyết định số 1817/QĐ-UBND về việc phê duyệt đề án Đào tạo nghề lao động nông thôn giai đoạn 2016-2020 tỉnh Kiên Giang*, ngày 15/08/2016
47. UBND tỉnh Kiên Giang (2016), *Quyết định 275/QĐ-UBND về việc phê duyệt danh mục nghề đào tạo cho lao động nông thôn, theo Quyết định 1956/QĐ-TTg ngày 27/11/2009 của Thủ tướng Chính phủ năm 2016 – tỉnh Kiên Giang*, 28/01/2016
48. UBND tỉnh Kiên Giang (2016), *Quyết định 487/QĐ-UBND về việc phê duyệt định mức chi phí đào tạo cho từng nghề nông thôn và nghề phi nông nghiệp theo Quyết định 1956/QĐ-TTg ngày 27/11/2009 của Thủ tướng Chính phủ năm 2016 – tỉnh Kiên Giang*, 04/03/2016
49. UBND tỉnh Kiên Giang (2014), *Kế hoạch số 106/KH-UBND Kế hoạch đào tạo lao động có tay nghề làm việc tại các khu, cụm công nghiệp và khu du lịch đến năm 2020 trên địa bàn tỉnh Kiên Giang*, 11/11/2014.
50. UBND tỉnh Kiên Giang (2016), *Công văn số 1748/UBND-VHXXH về việc tăng cường công tác đào tạo nghề cho lao động nông thôn và đào tạo lao động có tay nghề làm việc tại các khu, cụm công nghiệp và khu du lịch*, 13/10/2016.
51. Nguyễn Thanh Vũ (2016), *Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực của các doanh nghiệp may tỉnh Tiền Giang*, Luận án Tiến sĩ Kinh tế, Đại học Kinh tế TP Hồ Chí Minh.
52. Khách sạn Windsor Plaza (2016), “Tình hình thực tế công tác đào tạo, bồi dưỡng và giữ chân đội ngũ quản lý cấp trung hiện nay của khách sạn Windsor Plaza”, *Hội thảo khoa học “Phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam chất lượng cao đáp ứng nhu cầu xã hội trong thời kỳ hội nhập ASEAN”*, tp. Hồ Chí Minh, 296-299.

53. <http://baobaclieu.vn/giao-duc-hoc-duong/vung-trung-giao-duc-60296.html>

TIẾNG ANH

54. Abdul Aziz (1992), “Firm level decisions and Human resource development”, *the Fourth Islamic Economics Semina*, 201-216.
55. Arustei, Carmen Claudia (2013), “The quality of human resources – a request for hotel industry development. A theoretical approach, Annals of the “Constantin Brâncuși” University of Târgu Jiu”, *Economy Series*, (Issue 2/1013), 86-91.
56. Anil Kumar Soni and Harjinder Pal Singh Saluja (2013), “A study on HRD in cooperatives”, *Internatinal journal of HRM and research*, (Vol 3), 63-72.
57. Aruna Gamage (2008), “Determinants of training and development practices in SMEs: A case of Japanese manufacturing firms”, *Sri Lankan journal of Human resource management*, (Vol 2, No.1 2008), 46-61.
58. Aurathai Lertwannawit, Sirivan Serirat, Siroj Pholpantin (2009), “Career competencies and career success of Thai employees in tourism and hospitality sector”, *International business and economics research journal*, 8 (11), 65-72.
59. Bergenhenegouwen (1990), *the management and effectiveness of coporate training programmes*, Wiley online Library.
60. Byars and Rue (2006), *Human resource management*, McGraw – Hill/Irwin.
61. C. Hughes and M.Y.Byrd (2015), *Managing human resource delopment programs*, chapter 2 HRD theory and Philosophy.
62. Cristina Manole, Cristina Alpopi and Sofia Elena Colesca (2011), “the strategic role of human resource development in the management of organizational crisis”, *Economia Seria management*, (volume 14, 1/2011), 207-221.
63. David Begg, Stanley and Rudiger Dornbush (2018), *Economics*, Mc. Graw – Hill Higher Education.
64. De.Simone et al. (2002), “effects of professional development on Teacher’s Instruction: Results from a three-year longitudinal study”, *Education evaluation and policy analysis*, (Vol.24, No.2), 81-112.
65. Diana J.Kelly (2006), *Human resource development: For enterprise and human*

- development, *Proceedings of 14th World Congress of International Industrial Relations Association (IIRA), Social Actors, Work organization and New Technologies an the 21st century*, Lina, Peru.
66. Dilworth (2003), "Searching for future HRD", *Advances in Developing human resource*, (5(3)), 241-244.
 67. Girish Prayag và Sameer Hosany (2015), "Human resoure development in hotel industry of Mauritius: myth or reality", *Current Issues in Tourism*, 249-266
 68. Gerbing and Anderson (1998), "An update paradism for scale development incorporating unidimensionality and its assessment", *Journal of Marketing research*, (Vol.25), 186-192
 69. Guerrier, Y (1999), *Organizational behavior in hotel and restaurants: An international perspective*, Chichester: John Wiley.
 70. Harun Ozturkle và Hatice Ozutku (2009), "Determinants of HRD practices – an impirical investigation in the Turkish manufacturing industry", *Ege Academic Review*, (vol. 9, issue 1), 73-93
 71. Hargraves and Peter Jaru's (1998), *Human resource development handbook*, London: Kogan Page.
 72. Hair et al. (2014), *Multivariate Data analysis 7th*, Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River, NJ.
 73. Henrietta Lake (2008), "Analysis of human resource management practices – Indonesia's labour intensive light manufacturing industries", *The United State agency for international development*.
 74. Horwitz et al. (1996), "Becoming married and mental health: A longitudinal analysis of a cohort of young adult", *Journal of Marriage and the family*, 895-907.
 75. Juliana Kheng Mei Soh (2008), *Phát triển nguồn nhân lực du lịch ở Châu Á*, Shatec Institutes.
 76. Jennnifer Joy-matthew, David Megginson, Mark Surtees (2004); *Human resource development*; 3rd edition, p.13.

77. Jelena Vemić Đurković (2009), “Development of human resource as strategic factors of the companies’ competitive advantage”, *Economics and organization*, (Vol.6, No.1), 59-67.
78. Jon M.Werner and Randy L.DeSimone (2012), *Human resource development 6e*, South-Western Cengage Learning.
79. John P Wilson (1999), *human resource development – Learning for individuals and organizations*, Kogan Page, London.
80. Kitimaporn Choochote, “Electronic human resource management (e-HRM) of Hotel Business in Phuket”, *International Journal of advanced computer science and applications*, (Vol 6, No. 4), 73-78.
81. Kolie and Kazuo (1997), *Human resource development*, the Japanese Institute of Labour.
82. Li Jincheng (2010), *China’s human resource development and public sector reform facing economic globalization*.
83. Leonard Nadler (1970), *Developing human resource*, Houston: Gufl publishing company.
84. M. Naga Bhaskar (2018), Vadlamudi, P.Srinivasa, “Effectiveness of HRD in hospitality industry – A study of selected hotels in Andhra Pradesh, India”, *International journal of pure and applied mathematics*, 118 (24).
85. Mahamed Shuaibu and Popoola Timothy Oladayo (2016), “Determinants of human capital development in Africa: A panel data analysis”, *Quarterly journal Oeconomia copernicana*, (volume 7, issue 4), 524-549.
86. McCracken and Wallance (2000a), *Towards a redefinition of strategic HRD*, MCB UP Ltd.
87. McLean, G.N., &McLean (2010), *If we can’t define HRD in one country, how can we define it in an international context*, Human resoure development international.
88. McLagan, P.A (1989), “Model for HRD practice”, *Training and Development journal*, 49-58.
89. Michael Armstrong (2006), *A hand book of Human resource management*

- practice*, Kogan Page Publishers.
90. Mohammadkarim Bahadori and Mostafa Nejati (2011), “influential determinants in human resource development: a study of the managers in the health service sector”, *HealthMED*, (Volume 5 – Number 5), 1182-1186.
 91. Nyhan et al (2002), *European perspective on organisational innovation and learning*, Berlin: Wissenschaftsforum Bildung und Gesellschaft e.v.
 92. OECD (2012), *Chapter 8: Human resource development*, Policy framework for investment user’s toolkit.
 93. Pen Boo Tan (1998), “Human resource development for continued economic growth”, the Singapore experience 1997.
 94. Pizam (1982), “Tourism manpower: The state of the art”, *Journal of travel research*, (21(2)), 5-9.
 95. Rosemary Hill (2000), “Human resource development in small organization”, *Journal of European industrial training*, (24/2/3/4), 105-117.
 96. Richard A.Swanson (2001), “Human resource development and its underlying theory”, *Human resource development International*, (4(3)), 299-312.
 97. Richard A.Swanson (2008), Elwood F.Holton III; Book: Foundation of human resource development.
 98. Salih Kusluvan (2003), *Managing employee attitudes and behaviours in tourism and hospitality industry*, Chapter “Characteristic of employment and human resource management in the tourism and hospitality industry”, Nova Science Publisher, Inc.
 99. Samart Plangpramool (2012), “Human resource development in hospitality industry: A case study of training need analysis for hotel sector”, Phuket Conference.
 100. Shari L.Peterson (2008), “Creating and sustaining a strategic partnership – a model of human resource development”, *journal of leadership studies*, (vol.2, No.2), 83-97.
 101. Sriyan de Silva (1997), *International labour organization publications*, 3/1997.
 102. Stead and Lee (1996), *Intercultural perspectives on HRD*, London: Pitman.

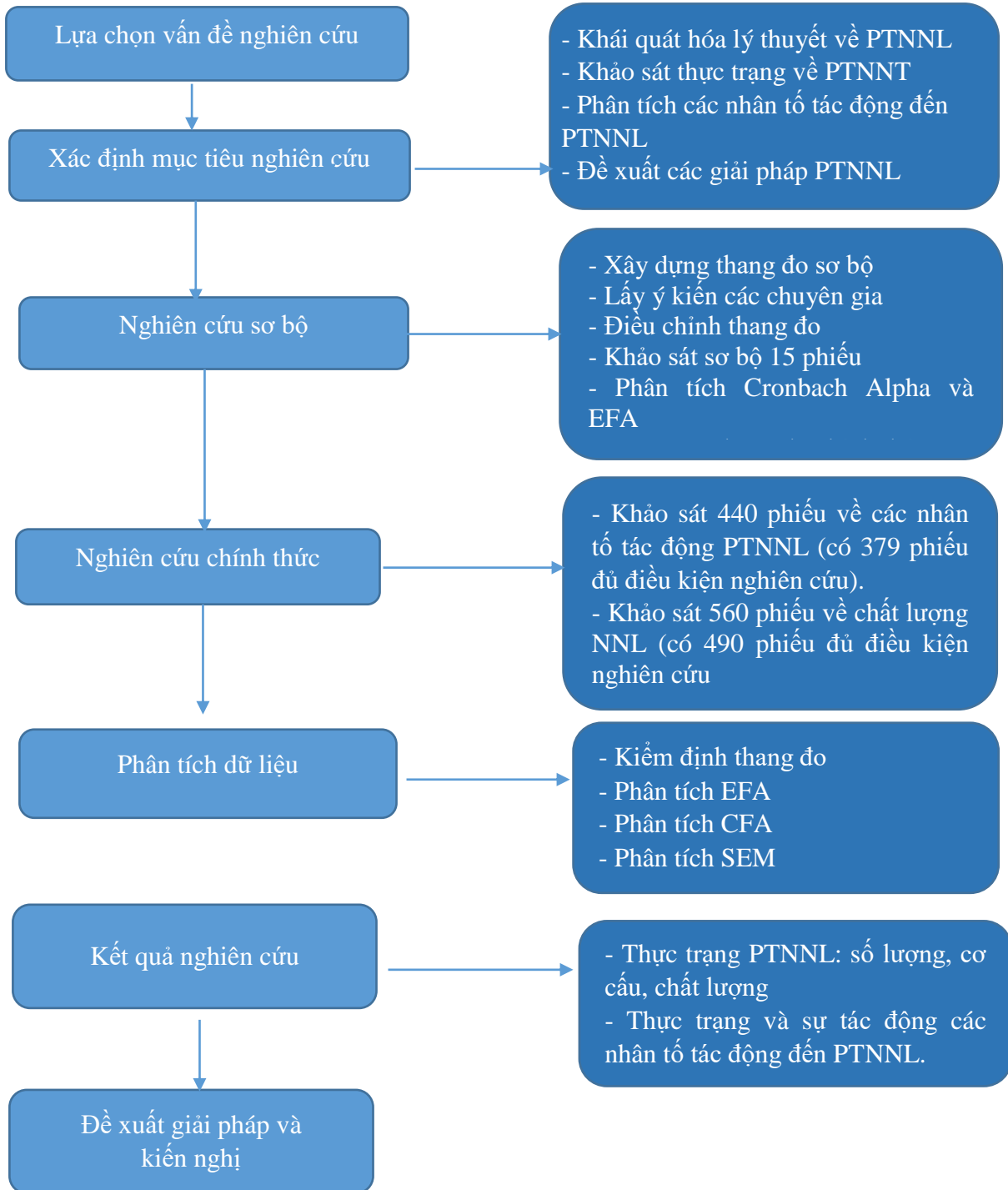
103. Storey, J (1989), From personel management to human resource management, *New perspectives on human resource managemnent*, Koretledge, London.
104. Y. Chitra Rekha, C.S.Saiprasad Reddy (2013), *human resource development in tourism sector*.
105. Vince (2003), *Toward a critical practice of HRD*, Critical Management studies conference proceeding, Hamilton, Newzealand: Waikato Management school.
106. Zubair Hasan (2000), “Determinants of human resource development: An empirical analysis”, *IJUM Journal of Ecônemics and Management* 8, (no.2), 157-87.
107. World Bank, *World Development Indicators* – London: Oxford, 2000
108. World Bank, *World Development Indicators* – London: Oxford, 2012
109. World Bank (2006), *Turkey labour market study*, April-2006.
110. <https://www.linkedin.com/pulse/staffroom-ratio-chaminda-samaranayake>
111. <https://wtcweb.on.uat.co/Research/Economic-Impact>
112. <https://baotintuc.vn/du-lich/nganh-khach-san-thieu-hut-nhan-luc-chat-luong-cao-tram-trong-20200708181850963.htm>
113. <https://www.hoteljob.vn/tin-tuc/nghich-ly-nguon-nhan-su-nghe-khach-san-tai-viet-nam-thua-thoi-co-nhung-thieu-ca-luong-lan-chat>
114. <https://hotelcareers.vn/cong-nghe-giup-khach-san-giu-chan-nhan-vien.html>

PHỤ LỤC

Phụ lục 1

PHƯƠNG PHÁP VÀ TRÌNH TỰ NGHIÊN CỨU LUẬN ÁN

1. Quy trình nghiên cứu



2. Phương pháp thu thập dữ liệu:

Nghiên cứu sử dụng hai phương pháp chính để thu thập dữ liệu: phương pháp phỏng vấn sâu các chuyên gia và thảo luận nhóm chuyên gia.

2.1. Phỏng vấn sâu các chuyên gia

Nghiên cứu có hai nội dung chính cần thu thập dữ liệu để hình thành nên bảng khảo sát: các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang và các yếu tố đánh giá về chất lượng nhân lực trong các khách sạn. Nghiên cứu đã tiến hành phỏng vấn sâu 9 chuyên gia là các nhà quản lý ở các khách sạn trên địa bàn tỉnh Kiên Giang. Nội dung phỏng vấn sâu các chuyên gia bao gồm:

- Để đánh giá phát triển nguồn nhân lực cần dựa trên những tiêu chuẩn nào? Ngoài ba tiêu chí đề xuất (Số lượng, chất lượng, cơ cấu lao động), còn có những tiêu chí nào không?

- Chất lượng lao động trong khách sạn tỉnh Kiên Giang được đánh giá dựa trên những tiêu chuẩn nào? Ngoài các tiêu chuẩn đã gợi ý (Kiến thức, kỹ năng, thái độ), theo anh (chị) đã đầy đủ chưa? Cần bổ sung thêm tiêu chuẩn nào hay không?

- Các nhân tố bên ngoài tác động đến phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang bao gồm những nhân tố nào? các nhân tố bên trong tác động đến phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang bao gồm những nhân tố nào? Các nhân tố mà nghiên cứu đề xuất (xu thế và nhu cầu phát triển du lịch, Quốc tế hóa, Nhân khẩu học, Thu hút đãi ngộ của doanh nghiệp, đào tạo trong doanh nghiệp) đã đầy đủ chưa? Có cần bổ sung hay loại bỏ nhân tố nào?

- Các biến quan sát cho các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang có đủ để đánh giá nhân tố chưa? Có cần bổ sung hay loại bỏ biến quan sát nào?

Theo anh (chị) 5 mức độ: 1: Kém; 2: Yếu; 3: Trung bình; 4: Khá; 5: Tốt có đủ để đánh giá các biến quan sát trong nghiên cứu.

Theo anh (chị) có cần điều chỉnh câu từ hay nội dung của biến quan sát nào không?

a. Đối với các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực:

Qua 9 lượt phỏng vấn cho thấy, các chuyên gia đều thống nhất với các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực do tác giả đề xuất. Có 5 ý kiến trao đổi về đặc điểm lao động ở Kiên Giang như nhiệt tình, thân thiện nhưng ít phát biểu ý kiến, hay tự ái khi được góp ý. Có 3 lượt ý kiến đề nghị bổ sung tiêu chí đánh giá phát triển nguồn nhân lực là năng suất lao động của người lao động trong khách sạn.

b. Đối với các yếu tố đánh giá về chất lượng nhân lực trong các khách sạn:

Các chuyên gia đều thống nhất với các yếu tố đánh giá về chất lượng nhân lực trong các khách sạn. Trong đó, các chuyên gia nhấn mạnh đến yếu tố thái độ phục vụ đây là yếu tố quan trọng trong ngành khách sạn.

2.2. Phương pháp thảo luận nhóm chuyên gia:

Trên cơ sở các ý kiến đóng góp qua phỏng vấn các chuyên gia, nghiên cứu tiến hành bổ sung, rà soát các tiêu chí khảo sát và tổ chức Hội thảo với 15 khách mời là các chuyên gia đến từ các khách sạn trên địa bàn tỉnh Kiên Giang. Hội thảo trao đổi sâu về các nội dung và các câu hỏi khảo sát của nghiên cứu đề xuất.

- Các chuyên gia thống nhất với tiêu chí đánh giá phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang.

- Về cơ bản, các chuyên gia đồng ý với đề xuất của người nghiên cứu về các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng lao động trong doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang, nhưng để phù hợp với điều kiện kinh doanh của ngành khách sạn, các chuyên gia đề nghị bổ sung thêm yếu tố về “Mức độ chịu đựng áp lực trong công việc”. Vì đối với lĩnh vực khách sạn, tính mùa vụ cao. Trong mùa cao điểm, người lao động sẽ phải làm việc nhiều hơn, tiếp xúc với nhiều đối tượng khách hàng nên khó tránh khỏi sự phàn nàn từ phía khách hàng. Do đó, đòi hỏi người lao động phải có khả năng chịu đựng áp lực công việc tốt.

- Các chuyên gia cơ bản thống nhất với nội dung các tiêu chí về các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực. Bên cạnh đó, còn có ý kiến bổ sung như sau:

+ Bổ sung biến mới về ưu thế của lao động nước ngoài so với lao động Việt

Nam. Điều này giải thích vì sao các doanh nghiệp khách sạn Kiên Giang tuyển dụng lao động nước ngoài làm việc cho doanh nghiệp.

+ Bổ sung biến mới về đặc điểm văn hóa của lao động Kiên Giang “Lao động sẽ bỏ việc khi không được đối xử đúng mực hay công bằng”. Do đặc điểm văn hóa Nam bộ, lao động Kiên Giang thường ít nói nhưng sẽ phản ứng bằng cách bỏ việc nếu họ không được đối xử đúng mực.

+ Bổ sung biến người lao động có nhiều cơ hội thăng tiến trong nghề nghiệp, vì theo các chuyên gia con người luôn cầu tiến trong công việc. Việc người lao động có nhiều cơ hội thăng tiến trong nghề nghiệp sẽ tạo động lực tốt hơn cho người lao động khi thực hiện công việc. Họ sẽ không ngừng nỗ lực để thực hiện công việc tốt hơn thông qua việc rèn luyện các kỹ năng và tìm hiểu thêm các kiến thức liên quan đến nghề nghiệp.

+ Bổ sung biến doanh nghiệp có quỹ riêng dành cho hoạt động đào tạo. Để thực hiện công tác đào tạo đòi hỏi phải bỏ ra các chi phí, nếu doanh nghiệp không có quỹ riêng cho đào tạo thì không thể phát triển được nguồn nhân lực như mong muốn.

3. Phương pháp phân tích dữ liệu:

Để phân tích dữ liệu đã thu thập được, nghiên cứu tiến hành mã hóa các chủ đề, các nội dung có liên quan đến đối tượng nghiên cứu, nhóm các thông tin phát hiện mới, các thông tin cần điều chỉnh và các thông tin loại bỏ, đối chiếu với cơ sở lý thuyết.

4. Kết quả nghiên cứu định tính:

4.1. Sự kết nối giữa lý thuyết và kết quả nghiên cứu định tính:

Qua ý kiến phỏng vấn chuyên gia và tổ chức Hội thảo, nghiên cứu xây dựng được các nhóm nhân tố và các câu hỏi khảo sát như sau:

- a. Các tiêu chí đánh giá phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang

STT	Nội dung biến quan sát
1	Số lượng lao động hiện nay chưa đáp ứng được yêu cầu công việc
2	Chất lượng nhân lực được cải thiện qua các chương trình đào tạo và hoạt động phát triển nguồn nhân lực
3	Cơ cấu nhân lực chưa theo kịp nhu cầu phát triển khách sạn hiện nay
4	Trình độ nghề nghiệp của người lao động từng bước được cải thiện

b. Các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang

STT	Nội dung biến quan sát
1.	Du lịch đã trở thành nhu cầu của người dân các nước phát triển
2.	Kiên Giang có cơ hội trở thành điểm đến du lịch nổi tiếng tại Việt Nam và các nước Châu Á
3.	Số lượng khách quốc tế đến Kiên Giang ngày càng tăng
4.	Kiên Giang là địa phương có nhiều tiềm năng để phát triển du lịch
5.	Cộng đồng Kinh tế ASEAN đã tạo cơ hội cho dịch chuyển lao động giữa các nước trong khu vực
6.	Có nhiều lao động nước ngoài đến làm việc tại các khách sạn tỉnh Kiên Giang
7.	Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (VTOS) đang được xem xét như tiêu chuẩn công nhận nghề lẫn nhau giữa các nước ASEAN trong lĩnh vực du lịch
8.	Lao động nước ngoài có ưu thế về ngoại ngữ, mức độ chịu đựng áp lực so với lao động trong nước
9.	Lao động có thái độ thân thiện
10.	Lao động luôn nhiệt tình trong công việc
11.	Lao động ít phát biểu ý kiến
12.	Lao động sẽ bỏ việc khi không được đối xử đúng mực hay công bằng
13.	Khả năng ngoại ngữ của lao động còn hạn chế
14.	Khả năng sử dụng công nghệ thông tin của lao động chưa đáp ứng được tốt yêu cầu công việc
15.	Kiến thức về ngành khách sạn của lao động còn ít
16.	Khả năng chịu đựng áp lực công việc của đội ngũ lao động chưa cao
17.	Chính sách trả lương, thưởng của doanh nghiệp phù hợp với người lao động
18.	Môi trường làm việc của doanh nghiệp thân thiện, tích cực
19.	Công tác đánh giá kết quả công việc người lao động của doanh nghiệp là phù hợp
20.	Doanh nghiệp có nhiều chính sách khác hỗ trợ cho người lao động: ăn trưa, ký túc xá, xe đưa rước, chế độ nghỉ phép...

STT	Nội dung biến quan sát
21.	Công tác tuyển dụng nhân sự của doanh nghiệp thực hiện hiệu quả
22.	Người lao động được làm việc theo đúng sở trường và ngành nghề đào tạo
23.	Người lao động có nhiều cơ hội thăng tiến trong nghề nghiệp
24.	Doanh nghiệp có chiến lược về phát triển nhân lực, dự báo nhu cầu, có kế hoạch tuyển dụng và đào tạo
25.	Doanh nghiệp thường xuyên tổ chức tự đào tạo để người lao động đáp ứng được yêu cầu công việc; tạo cơ hội cho người lao động học tập, nâng cao trình độ
26.	Doanh nghiệp thường phối hợp với các cơ sở đào tạo để tổ chức đào tạo cho người lao động
27.	Chương trình đào tạo của doanh nghiệp thiết thực, hiệu quả
28.	Doanh nghiệp thực hiện đánh giá kết quả học tập người lao động sau đào tạo theo tiêu chí cụ thể
29.	Doanh nghiệp có bộ phận phụ trách đào tạo nhân lực
30.	Doanh nghiệp có quỹ riêng dành cho hoạt động đào tạo

c. Chất lượng nhân lực trong khách sạn tỉnh Kiên Giang

STT	Nội dung biến quan sát
1.	Người lao động thực hiện công việc một cách thành thạo
2.	Người lao động có sức khỏe tốt đảm bảo được công việc tại doanh nghiệp
3.	Mức độ hiểu biết của người lao động về công việc họ đang làm
4.	Sự tự tin của người lao động khi làm việc
5.	Trình độ ngoại ngữ của người lao động
6.	Trình độ tin học của người lao động
7.	Trách nhiệm của người lao động đối với khách hàng
8.	Sự sẵn lòng phục vụ khách của người lao động
9.	Sự thấu hiểu của người lao động đối với nhu cầu của khách hàng
10.	Thái độ lịch sự, nhã nhặn, tôn trọng và giao tiếp thân thiện đối với khách
11.	Người lao động luôn trang phục đẹp, lịch sự theo đúng quy định
12.	Giao tiếp với đồng nghiệp, cấp trên và khách hàng
13.	Kỹ năng làm việc nhóm
14.	Kỹ năng giải quyết vấn đề
15.	Kỹ năng tổ chức công việc
16.	Kỹ năng ra quyết định
17.	Mức độ chịu đựng được áp lực trong công việc

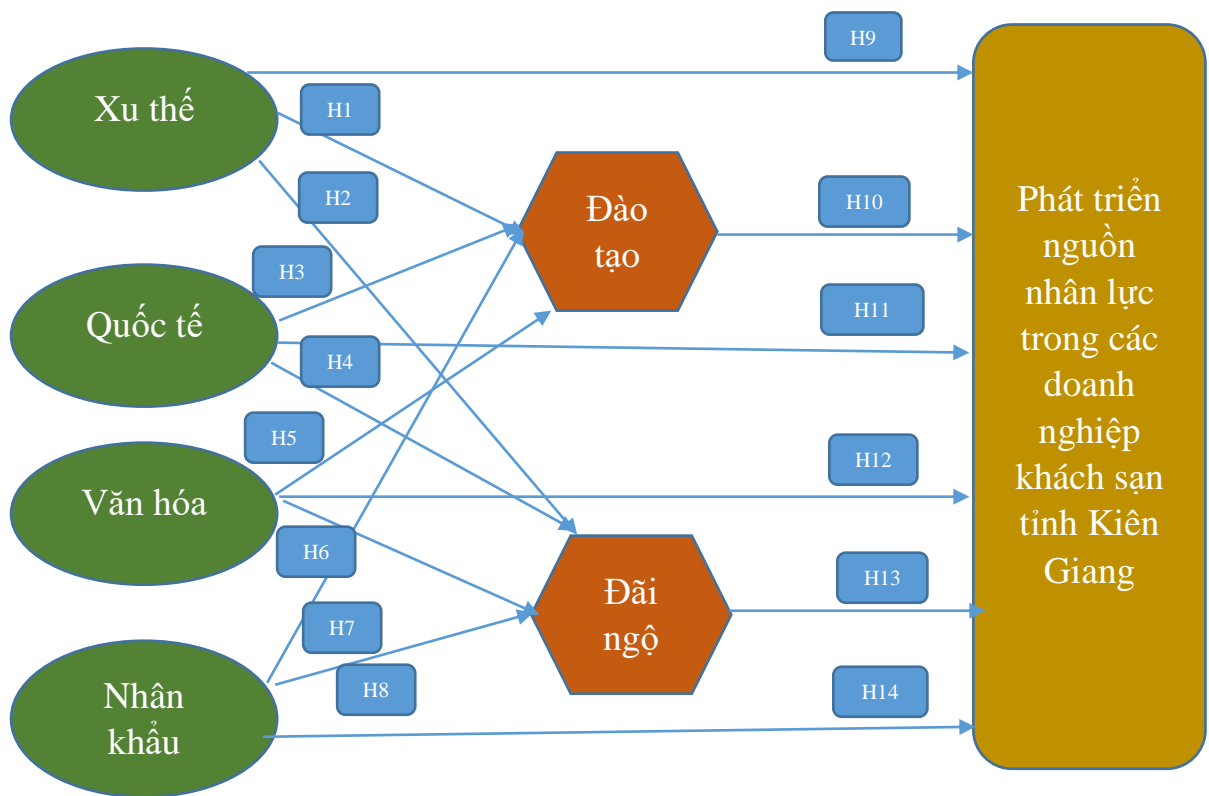
So sánh với các lý thuyết, mô hình các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang có những điểm tương ứng như sau:

- Các nhân tố bên ngoài chủ yếu là các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển của ngành khách sạn như quốc tế hóa (Lê Thị Mỹ Linh (2009), Jennifer Joy-matthew, David Megginson, Mark Surtees (2004), Abdul Aziz (1992)); Môi trường kinh tế, ngành kinh doanh (Lê Thị Mỹ Linh (2009), Jennifer Joy-matthew, David Megginson, Mark Surtees (2004), Abdul Aziz (1992)), Môi trường văn hóa (Nguyễn Thanh Vũ (2016), Nguyễn Long Giao (2013), A.Swanson (2008)), Yếu tố nhân khẩu học (Nguyễn Thanh Vũ (2016), OECD (2012), Mahamed Shuaibu và Popoola Timothy Oladayo (2016), Nguyễn Thị Hoàng Quyên (2017));

- Các nhân tố bên trong doanh nghiệp bao gồm hoạt động đào tạo và phát triển của doanh nghiệp (Trương Ngọc Khánh, Nguyễn Thị Kim Anh (2015), Nguyễn Thị Lê Trâm (2015), Nguyễn Thanh Vũ (2016), Nguyễn Phan Thu Hằng (2017) Anil và Harjinder (2013), OECD (2012)) , chính sách đãi ngộ người lao động (Nguyễn Thanh Vũ (2016), Nguyễn Phan Thu Hằng (2017), Anil và Harjinder (2013)) chính sách sử dụng nguồn nhân lực (Trương Ngọc Khánh, Nguyễn Thị Kim Anh (2015), Anil và Harjinder (2013)), điều kiện làm việc (Nguyễn Phan Thu Hằng (2017), Nguyễn Thanh Vũ (2016), Anil và Harjinder (2013))

4.2. Đề xuất mô hình nghiên cứu

Trên cơ sở đó, nghiên cứu đề xuất mô hình các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang như sau:



Hình 3.2: Mô hình các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang

Giải thuyết nghiên cứu

Căn cứ vào mô hình đề xuất, các giả thuyết được đặt ra như sau:

Thứ nhất, phát triển nguồn nhân lực trong khách sạn mà cơ bản là đào tạo và chính sách đãi ngộ của doanh nghiệp có liên quan mật thiết đến các nhân tố từ môi trường bên ngoài doanh nghiệp. Các yếu tố về xu thế và nhu cầu phát triển du lịch, quốc tế hóa về lao động, đặc điểm văn hóa của lao động Kiên Giang và nhân khẩu học có tác động đến việc đào tạo và chính sách đãi ngộ của doanh nghiệp khách sạn trên địa bàn tỉnh Kiên Giang. Cụ thể:

Giả thuyết H1: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Xu thế và nhu cầu phát triển du lịch đến đào tạo của doanh nghiệp khách sạn

Giả thuyết H2: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Xu thế và nhu cầu phát triển du lịch với chính sách đãi ngộ của doanh nghiệp khách sạn

Giả thuyết H3: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Quốc tế hóa với đào tạo của doanh nghiệp khách sạn

Giả thuyết H4: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Quốc tế hóa với chính sách đãi ngộ của doanh nghiệp khách sạn

Giả thuyết H5: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Đặc điểm văn hóa của lao động Kiên Giang đến đào tạo của doanh nghiệp khách sạn

Giả thuyết H6: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Đặc điểm văn hóa của lao động Kiên Giang với chính sách đãi ngộ của doanh nghiệp khách sạn

Giả thuyết H7: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Nhân khẩu học đến đào tạo của doanh nghiệp khách sạn

Giả thuyết H8: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Nhân khẩu học với chính sách đãi ngộ của doanh nghiệp khách sạn

Thứ hai, phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang chịu sự tác động đồng thời của các yếu tố bên trong và bên ngoài doanh nghiệp.

Giả thuyết H9: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Xu thế và nhu cầu phát triển du lịch với phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang.

Giả thuyết H10: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Đào tạo trong doanh nghiệp với phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang.

Giả thuyết H11: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Quốc tế hóa về lao động với phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang.

Giả thuyết H12: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Đặc điểm văn hóa của lao động Kiên Giang với phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang.

Giả thuyết H13: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Chính sách đãi ngộ của doanh nghiệp với phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang.

Giả thuyết H14: Có mối quan hệ thuận chiều giữa Nhân khẩu học với phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang.

Phụ lục 2

**BIÊN BẢN HỘI THẢO KHOA HỌC
GÓP Ý CÁC NHÂN TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN
LỰC CÁC DOANH NGHIỆP KHÁCH SẠN TỈNH KIÊN GIANG**

I. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM:

Hội thảo tổ chức vào lúc 8 giờ 00 ngày 07/02/2019 tại trường Cao đẳng Kiên Giang

II. THÀNH PHẦN THAM DỰ:

1. Chủ trì Hội thảo bà Nguyễn Thị Hoàng Quyên – Phó Hiệu trưởng trường Cao đẳng Kiên Giang
2. Thư ký Hội thảo ông Trịnh Minh Tân – Trưởng phòng đảm bảo chất lượng trường Cao đẳng Kiên Giang.
3. Khách mời: Quản lý khách sạn từ 3 đến 5 sao trên địa bàn tỉnh Kiên Giang. Khách mời gồm có:

STT	Họ và tên	Khách sạn	Chức vụ
1.	Trần Đạt	Vinpearl Resort PQ 5 sao	Quản lý nhà hàng
2.	Lâm Hoàng Hải	Novotel Resort PQ 5 sao	Phó bộ phận giải trí
3.	Đào Ngọc Anh Thư	Seashell PQ Hotel and Spa 5 sao	Quản lý Lễ tân
4.	Lê Văn Trường	Vinpearl Resort PQ 5 sao	Tổ trưởng hành lý
5.	Hoàng Tuấn Anh	JW Mariot Emeral Bay PQ 5 sao	Quản lý đặt phòng
6.	Ngô Đình Dũng	Radisson Blue PQ 5 sao	Tổ trưởng kỹ thuật
7.	Lê Thiên Phúc	Toàn Hải Vân 3 sao	TP hành chính QT
8.	Mai Xuân Khánh	Mercury Villa Resort 4 sao	Executive Chef
9.	Nguyễn Minh Cảnh	Mercury Resort & Villas 4 sao	Tổ trưởng IT
10.	Trần Thị Thúy Hà	Famiana Resort and Spa 4 sao	Quản lý nhân sự
11.	Trần Thị Tâm	Sol Beach House PQ 4 sao	Quản lý nhân sự
12.	Nguyễn Huyền Phương	The Shell Resort 4 sao	Quản lý nhân sự
13.	Phan Thị Lan Phương	Salinda Resort PQ Island 5 sao	TP nhân sự
14.	Dương Văn Tá	Vinpearl Resort & Spa PQ 5 sao	Quản lý buồng
15.	Cao Hải Hà	Novotel Resort PQ 5 sao	Tổ trưởng Kidclub

III. NỘI DUNG HỘI THẢO:

1. Thư ký tuyên bố lý do và giới thiệu thành phần tham dự.
2. Chủ trì hội thảo trình bày các nội dung về các nhân tố và thang đo ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp kinh doanh khách sạn trên địa bàn tỉnh Kiên Giang
 - a. Tiêu chí đánh giá phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang:

STT	Nội dung biến quan sát
1	Số lượng lao động hiện nay chưa đáp ứng được yêu cầu công việc
2	Chất lượng nhân lực được cải thiện qua các chương trình đào tạo và hoạt động phát triển nguồn nhân lực

STT	Nội dung biến quan sát
3	Cơ cấu nhân lực chưa theo kịp nhu cầu phát triển khách sạn hiện nay
4	Năng suất lao động từng bước được cải thiện

b. Các yếu tố cấu thành chất lượng nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang

STT	Nội dung biến quan sát theo đề xuất nghiên cứu
1.	Người lao động thực hiện công việc một cách thành thạo
2.	Người lao động có sức khỏe tốt đảm bảo được công việc tại doanh nghiệp
3.	Mức độ hiểu biết của người lao động về công việc họ đang làm
4.	Sự tự tin của người lao động khi làm việc
5.	Trình độ ngoại ngữ của người lao động
6.	Trình độ tin học của người lao động
7.	Trách nhiệm của người lao động đối với khách hàng
8.	Sự sẵn lòng phục vụ khách của người lao động
9.	Sự thấu hiểu của người lao động đối với nhu cầu của khách hàng
10.	Thái độ lịch sự, nhã nhặn, tôn trọng và giao tiếp thân thiện đối với khách
11.	Người lao động luôn trang phục đẹp, lịch sự theo đúng quy định
12.	Giao tiếp với đồng nghiệp, cấp trên và khách hàng
13.	Kỹ năng làm việc nhóm
14.	Kỹ năng giải quyết vấn đề
15.	Kỹ năng tổ chức công việc
16.	Kỹ năng ra quyết định
17.	Các kỹ năng khác:.....

c. Các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang:

STT	Nội dung biến quan sát theo đề xuất của nghiên cứu
Xu thế và nhu cầu phát triển du lịch	
1	Du lịch đã trở thành nhu cầu của người dân các nước phát triển
2	Kiên Giang có cơ hội trở thành điểm đến du lịch nổi tiếng tại Việt Nam và các nước Châu Á
3	Số lượng khách quốc tế đến Kiên Giang ngày càng tăng
4	Kiên Giang là địa phương có nhiều tiềm năng để phát triển du lịch
Quốc tế hóa lao động	
5	Cộng đồng Kinh tế ASEAN đã tạo cơ hội cho dịch chuyển lao động giữa các nước trong khu vực
6	Có nhiều lao động nước ngoài đến làm việc tại các khách sạn tỉnh Kiên Giang
7	Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (VTOS) đang được xem xét như tiêu chuẩn công nhận nghề lẫn nhau giữa các nước ASEAN trong lĩnh vực du lịch
Đặc điểm văn hóa lao động Kiên Giang	
8	Lao động có thái độ thân thiện
9	Lao động luôn nhiệt tình trong công việc
10	Lao động ít phát biểu ý kiến
Đặc điểm nhân khẩu học	
11	Khả năng ngoại ngữ của lao động còn hạn chế

12	Khả năng sử dụng công nghệ thông tin của lao động chưa đáp ứng được tốt yêu cầu công việc
13	Kiến thức về ngành khách sạn của lao động còn ít
14	Khả năng chịu đựng áp lực công việc của đội ngũ lao động chưa cao
Chính sách đãi ngộ, sử dụng người lao động của doanh nghiệp	
15	Chính sách trả lương, thưởng của doanh nghiệp phù hợp với người lao động
16	Môi trường làm việc của doanh nghiệp thân thiện, tích cực
17	Công tác đánh giá kết quả công việc người lao động của doanh nghiệp là phù hợp
18	Doanh nghiệp có nhiều chính sách khác hỗ trợ cho người lao động: ăn trưa, ký túc xá, xe đưa rước, chế độ nghỉ phép...
19	Công tác tuyển dụng nhân sự của doanh nghiệp thực hiện hiệu quả
20	Người lao động được làm việc theo đúng sở trường và ngành nghề đào tạo
Đào tạo và phát triển nghề nghiệp	
21	Doanh nghiệp có chiến lược về phát triển nhân lực, dự báo nhu cầu, có kế hoạch tuyển dụng và đào tạo
22	Doanh nghiệp thường xuyên tổ chức tự đào tạo để người lao động đáp ứng được yêu cầu công việc; tạo cơ hội cho người lao động học tập, nâng cao trình độ
23	Doanh nghiệp thường phối hợp với các cơ sở đào tạo để tổ chức đào tạo cho người lao động
24	Chương trình đào tạo của doanh nghiệp thiết thực, hiệu quả
25	Doanh nghiệp thực hiện đánh giá kết quả học tập người lao động sau đào tạo theo tiêu chí cụ thể
26	Doanh nghiệp có bộ phận phụ trách đào tạo nhân lực

3. Ý kiến của các chuyên gia:

- Các chuyên gia thống nhất với tiêu chí đánh giá phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang.

- Về cơ bản, các chuyên gia đồng ý với đề xuất của người nghiên cứu về các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng lao động trong doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang, nhưng để phù hợp với điều kiện kinh doanh của ngành khách sạn, các chuyên gia đề nghị bổ sung thêm yếu tố về “Mức độ chịu đựng áp lực trong công việc”. Vì đối với lĩnh vực khách sạn, tính mùa vụ cao. Trong mùa cao điểm, người lao động sẽ phải làm việc nhiều hơn, tiếp xúc với nhiều đối tượng khách hàng nên khó tránh khỏi sự phàn nàn từ phía khách hàng. Do đó, đòi hỏi người lao động phải có khả năng chịu đựng áp lực công việc tốt.

- Các chuyên gia cơ bản thống nhất với nội dung các tiêu chí về các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực. Bên cạnh đó, còn có ý kiến bổ sung như sau:

+ Bổ sung biến mới về ưu thế của lao động nước ngoài so với lao động Việt Nam. Điều này giải thích vì sao các doanh nghiệp khách sạn Kiên Giang tuyển dụng lao động nước ngoài làm việc cho doanh nghiệp.

+ Bổ sung biến mới về đặc điểm văn hóa của lao động Kiên Giang “Lao động sẽ bỏ việc khi không được đối xử đúng mực hay công bằng”. Do đặc điểm văn

hóa Nam bộ, lao động Kiên Giang thường ít nói nhưng sẽ phản ứng bằng cách bỏ việc nếu họ không được đối xử đúng mực.

+ Bổ sung biến người lao động có nhiều cơ hội thăng tiến trong nghề nghiệp, vì theo các chuyên gia con người luôn cầu tiến trong công việc. Việc người lao động có nhiều cơ hội thăng tiến trong nghề nghiệp sẽ tạo động lực tốt hơn cho người lao động khi thực hiện công việc. Họ sẽ không ngừng nỗ lực để thực hiện công việc tốt hơn thông qua việc rèn luyện các kỹ năng và tìm hiểu thêm các kiến thức liên quan đến nghề nghiệp.

+ Bổ sung biến doanh nghiệp có quỹ riêng dành cho hoạt động đào tạo. Để thực hiện công tác đào tạo đòi hỏi phải bỏ ra các chi phí, nếu doanh nghiệp không có quỹ riêng cho đào tạo thì không thể phát triển được nguồn nhân lực như mong muốn.

3. Chủ trì hội thảo phát biểu tiếp thu các ý kiến đóng góp và cảm ơn khách mời đã đến tham dự.

IV. KẾT THÚC:

Hội thảo kết thúc 11 giờ 15 phút cùng ngày

Phụ lục 3
PHIẾU PHỎNG VẤN SÂU
(Dành cho các chuyên gia)

Xin chào anh/chị. Tôi tên là Nguyễn Thị Hoàng Quyên, là học viên Nghiên cứu sinh ngành Quản trị kinh doanh của trường Đại học Duy Tân. Hiện tôi đang tiến hành nghiên cứu đề tài “**Phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang**”. Mục đích của nghiên cứu nhằm đưa ra các giải pháp phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang trong thời gian tới. Đề tài nghiên cứu có ý nghĩa quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu nhân lực cho các doanh nghiệp khách sạn trên địa bàn tỉnh Kiên Giang nói riêng và phát triển ngành du lịch Kiên Giang nói chung. Mục đích bản câu hỏi khảo sát ý kiến của các chuyên gia trong lĩnh vực khách sạn nhằm xác định các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang.

Xin Anh/chị vui lòng dành chút thời gian để giúp tôi trả lời một số câu hỏi có liên quan dưới đây. Tôi rất cảm ơn sự giúp đỡ của anh (chị) và các câu trả lời của anh (chị) sẽ đảm bảo được giữ bí mật tuyệt đối.

I. Thông tin chung :

1. Họ và tên người trả lời:.....
2. Tên khách sạn đang công tác:.....
3. Hạng sao của khách sạn:.....
4. Chức vụ:.....
5. Giới tính (SR): 1. Nam 2. Nữ
6. Tuổi của anh (chị):
a. < 25 tuổi b. 25 – 34 tuổi c. 35 – 44 tuổi d. >44 tuổi
7. Số năm làm việc của anh (chị) (kể cả ở đơn vị trước đây và đơn vị hiện tại):
a. < 3 năm b. 3 – 5 năm c. 5 – 10 năm d. >10 năm

II. Phần đánh giá về nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang.

1. Theo anh (chị), để đánh giá phát triển nguồn nhân lực cần dựa trên những tiêu chuẩn nào? Ngoài bốn tiêu chí đề xuất, còn có những tiêu chí nào không?
2. Theo anh (chị), chất lượng lao động trong khách sạn tỉnh Kiên Giang được đánh giá dựa trên những tiêu chuẩn nào? Ngoài các tiêu chuẩn đã gợi ý, theo anh (chị) đã đầy đủ chưa? Cần bổ sung thêm tiêu chuẩn nào hay không?
3. Theo anh (chị), các nhân tố bên ngoài tác động đến phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang bao gồm những nhân tố nào? các nhân tố bên trong tác động đến phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang bao gồm những nhân tố nào? Các nhân tố mà nghiên cứu đề xuất đã đầy đủ chưa? Có cần bổ sung hay loại bỏ nhân tố nào?

4. Theo anh (chị), các biến quan sát cho các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang có đủ để đánh giá nhân tố chưa? Có cần bổ sung hay loại bỏ biến quan sát nào?
5. Theo anh (chị) 5 mức độ: 1: Kém; 2: Yếu; 3: Trung bình; 4: Khá; 5: Tốt có đủ để đánh giá các biến quan sát trong nghiên cứu.
6. Theo anh (chị) có cần điều chỉnh câu từ hay nội dung của biến quan sát nào không?

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN

Phụ lục 4
DANH SÁCH CÁC CHUYÊN GIA PHÒNG VẤN SÂU

STT	Họ tên	Đơn vị	Chức vụ
1	Dương Việt Sang	Vinpearl resort &Spa	Quản lý
2	Đặng Minh Luân	Vinpearl PQ	Quản lý trực ca
3	Võ Công Thành	Premier Residence PQ	Giám sát đặt phòng
4	Nguyễn Phước Trung	Hòa Bình Rạch Giá resort	Quản lý bar
5	Phan Duy Linh	Red River Tourist	Quản lý đặt tour
6	Hà Kiều Anh	Vinoass Phú Quốc	Quản lý trực ca
7	La Xuân Chiêu	Novotel PQ	Tổ trưởng giải trí
8	Lê Vũ Phương	Salinda Resort - Phú Quốc	Tổ trưởng hành lý
9	Nguyễn Thị Kim Thu	Thiên Thanh Resort	Tổ trưởng lễ tân

Phụ lục 5

PHIẾU KHẢO SÁT 01

(Dành cho nhà quản lý doanh nghiệp)

Xin chào anh/chị. Tôi tên là Nguyễn Thị Hoàng Quyên, là học viên Nghiên cứu sinh ngành Quản trị kinh doanh của trường Đại học Duy Tân. Hiện tôi đang tiến hành nghiên cứu đề tài **“Phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang”**. Mục đích của nghiên cứu nhằm đưa ra các giải pháp phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang trong thời gian tới. Đề tài nghiên cứu có ý nghĩa quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu nhân lực cho các doanh nghiệp khách sạn trên địa bàn tỉnh Kiên Giang nói riêng và phát triển ngành du lịch Kiên Giang nói chung. Mục đích bản câu hỏi khảo sát ý kiến của các nhà quản lý trong lĩnh vực khách sạn nhằm xác định các yếu tố trong phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang.

Xin Anh/chị vui lòng dành chút thời gian để giúp tôi trả lời một số câu hỏi có liên quan dưới đây. Tôi rất cảm ơn sự giúp đỡ của anh (chị) và các câu trả lời của anh (chị) sẽ đảm bảo được giữ bí mật tuyệt đối.

I. Thông tin chung :

1. Họ và tên người trả lời:.....
2. Tên khách sạn đang công tác:.....
3. Hạng sao của khách sạn:.....
4. Chức vụ:.....
5. Giới tính (SR): 1. Nam 2. Nữ
6. Tuổi của anh (chị):
a. < 25 tuổi b. 25 – 34 tuổi c. 35 – 44 tuổi d. >44 tuổi
7. Số năm làm việc của anh (chị) (kể cả ở đơn vị trước đây và đơn vị hiện tại):
a. < 3 năm b. 3 – 5 năm c. 5 – 10 năm d. >10 năm

II. Phần đánh giá về chất lượng lao động:

1. Đánh giá chung của anh/chị về nhân viên đang làm việc tại đơn vị theo các yếu tố sau? (Chọn lựa bằng cách đánh dấu X một trong các mức sau: Với 1. Kém - 2.Yếu - 3.Trung bình - 4.Khá - 5. tốt)

STT	Yếu tố	Mức độ				
		1	2	3	4	5
1.	Người lao động thực hiện công việc một cách thành thạo					
2.	Người lao động có sức khỏe tốt đảm bảo được công việc tại doanh nghiệp					
3.	Mức độ hiểu biết của người lao động về công việc họ đang làm					
4.	Sự tự tin của người lao động khi làm việc					
5.	Trình độ ngoại ngữ của người lao động					
6.	Trình độ tin học của người lao động					

STT	Yếu tố	Mức độ				
		1	2	3	4	5
7.	Trách nhiệm của người lao động đối với khách hàng					
8.	Sự sẵn lòng phục vụ khách của người lao động					
9.	Sự thấu hiểu của người lao động đối với nhu cầu của khách hàng					
10.	Thái độ lịch sự, nhã nhặn, tôn trọng và giao tiếp thân thiện đối với khách					
11.	Người lao động luôn trang phục đẹp, lịch sự theo đúng quy định					
12.	Giao tiếp với đồng nghiệp, cấp trên và khách hàng					
13.	Kỹ năng làm việc nhóm					
14.	Kỹ năng giải quyết vấn đề					
15.	Kỹ năng tổ chức công việc					
16.	Kỹ năng ra quyết định					
17.	Mức độ chịu đựng được áp lực trong công việc					
18.	Các kỹ năng khác:.....					
19.	Chất lượng lao động chung của doanh nghiệp hiện nay					

2. Khách sạn của anh chị có thuê người nước ngoài đến làm việc?

a. Có

b. Không

3. Số lao động nước ngoài chiếm khoảng% trong toàn bộ lao động doanh nghiệp:

a. 0%

b. 1 đến 5%

c. 6 đến 10%

d. Trên 10%

4. Trong số lao động nước ngoài đang làm việc, lao động nước nào thường chiếm tỷ lệ cao?

a. Các nước Châu Âu

b. Các nước Châu Á

c. Nước khác:.....

5. Vị trí lao động nước ngoài thường làm ở khách sạn là:

a. Quản lý

b. Nhân viên

6. Ưu thế của lao động nước ngoài so với lao động Việt Nam là: (có thể được nhiều lựa chọn)

a. Ngoại ngữ

b. Trình độ chuyên môn

c. Kỹ năng làm việc

d. Ý thức kỷ luật

e. Sức khỏe

f. Yếu tố khác:.....

III. Phần đánh giá các yếu tố phát triển nhân lực khách sạn:

Anh, chị cho ý kiến đánh giá về các tiêu chí liên quan đến phát triển nhân lực ngành khách sạn. (Vui lòng đánh dấu X vào ô lựa chọn. Các mức độ đồng ý bao gồm: 1: Hoàn toàn không đồng ý; 2: Không đồng ý; 3: Phân vân; 4: Đồng ý; 5: Hoàn toàn đồng ý).

STT	Tiêu chí	Mức độ đồng ý				
		1	2	3	4	5
XT1	Du lịch đã trở thành nhu cầu của người dân các nước phát triển					
XT2	Kiên Giang có cơ hội trở thành điểm đến du					

STT	Tiêu chí	Mức độ đồng ý				
		1	2	3	4	5
	lịch nổi tiếng tại Việt Nam và các nước Châu Á					
XT3	Số lượng khách quốc tế đến Kiên Giang ngày càng tăng					
XT4	Kiên Giang là địa phương có nhiều tiềm năng để phát triển du lịch					
QT1	Cộng đồng Kinh tế ASEAN đã tạo cơ hội cho dịch chuyển lao động giữa các nước trong khu vực					
QT2	Có nhiều lao động nước ngoài đến làm việc tại các khách sạn tỉnh Kiên Giang					
QT3	Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (VTOS) đang được xem xét như tiêu chuẩn công nhận nghề lẫn nhau giữa các nước ASEAN trong lĩnh vực du lịch					
QT4	Lao động nước ngoài có ưu thế về ngoại ngữ, mức độ chịu đựng áp lực so với lao động trong nước					
NK1	Khả năng ngoại ngữ của lao động còn hạn chế					
NK2	Khả năng sử dụng công nghệ thông tin của lao động chưa đáp ứng được tốt yêu cầu công việc					
NK3	Kiến thức về ngành khách sạn của lao động còn ít					
NK4	Khả năng chịu đựng áp lực công việc của đội ngũ lao động chưa cao					
VH1	Lao động có thái độ thân thiện					
VH2	Lao động luôn nhiệt tình trong công việc					
VH3	Lao động ít phát biểu ý kiến					
VH4	Lao động sẽ bỏ việc khi không được đối xử đúng mực hay công bằng					
DN1	Chính sách trả lương, thưởng của doanh nghiệp phù hợp với người lao động					
DN2	Môi trường làm việc của doanh nghiệp thân thiện, tích cực					
DN3	Công tác đánh giá kết quả công việc người lao động của doanh nghiệp là phù hợp					
DN4	Doanh nghiệp có nhiều chính sách khác hỗ trợ cho người lao động: ăn trưa, ký túc xá, xe đưa rước, chế độ nghỉ phép...					
DN5	Công tác tuyển dụng nhân sự của doanh nghiệp					

STT	Tiêu chí	Mức độ đồng ý				
		1	2	3	4	5
	thực hiện hiệu quả					
DN6	Người lao động được làm việc theo đúng sở trường và ngành nghề đào tạo					
DN7	Người lao động có nhiều cơ hội thăng tiến trong nghề nghiệp					
DT1	Doanh nghiệp có chiến lược về phát triển nhân lực, dự báo nhu cầu, có kế hoạch tuyển dụng và đào tạo					
DT2	Doanh nghiệp thường xuyên tổ chức tự đào tạo để người lao động đáp ứng được yêu cầu công việc; tạo cơ hội cho người lao động học tập, nâng cao trình độ					
DT3	Doanh nghiệp thường phối hợp với các cơ sở đào tạo để tổ chức đào tạo cho người lao động					
DT4	Chương trình đào tạo của doanh nghiệp thiết thực, hiệu quả					
DT5	Doanh nghiệp thực hiện đánh giá kết quả học tập người lao động sau đào tạo theo tiêu chí cụ thể					
DT6	Doanh nghiệp có bộ phận phụ trách đào tạo nhân lực					
DT7	Doanh nghiệp có quỹ riêng dành cho hoạt động đào tạo					
PTNL1	Số lượng lao động hiện nay chưa đáp ứng được yêu cầu công việc					
PTNL2	Chất lượng nhân lực được cải thiện qua các chương trình đào tạo và hoạt động phát triển nguồn nhân lực					
PTNL3	Cơ cấu nhân lực chưa theo kịp nhu cầu phát triển khách sạn hiện nay					
PTNL4	Năng suất lao động từng bước được cải thiện					

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN

Phụ lục 6

PHIẾU KHẢO SÁT 02

(Dành cho nhân viên các khách sạn)

Xin chào anh/chị. Tôi tên là Nguyễn Thị Hoàng Quyên, là học viên Nghiên cứu sinh ngành Quản trị kinh doanh của trường Đại học Duy Tân. Hiện tôi đang tiến hành nghiên cứu đề tài “**Phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang**”. Mục đích của nghiên cứu nhằm đưa ra các giải pháp phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang trong thời gian tới. Đề tài nghiên cứu có ý nghĩa quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu nhân lực cho các doanh nghiệp khách sạn trên địa bàn tỉnh Kiên Giang nói riêng và phát triển ngành du lịch Kiên Giang nói chung. Mục đích bản câu hỏi khảo sát ý kiến của người lao động đang làm việc tại các khách sạn nhằm xác định các yếu tố trong phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang.

Xin Anh/chị vui lòng dành chút thời gian để giúp tôi trả lời một số câu hỏi có liên quan dưới đây. Tôi rất cảm ơn sự giúp đỡ của anh (chị) và các câu trả lời của anh (chị) sẽ đảm bảo được giữ bí mật tuyệt đối.

I. Thông tin chung :

Q.1. Thông tin chung:.....

Họ và tên người trả lời:.....

Hộ khẩu thường tại tỉnh: 1. Kiên Giang 2. Tỉnh khác (ghi cụ thể):

Q.2. Giới tính (SR): 1. Nam 2. Nữ

Q.3. Tuổi của anh (chị):

1. < 25 tuổi 2. 25 – 34 tuổi 3. 35 – 44 tuổi 4. >44 tuổi

Q.4. Số năm làm việc của anh (chị) (kể cả ở DN trước đây và DN hiện tại):

1. < 3 năm 2. 3 – 5 năm 3. 5 – 10 năm 4. >10 năm

II. Đánh giá về chất lượng lao động

Q.5. Đánh giá chung của anh/chị về nhân viên đang làm việc tại đơn vị theo các yếu tố sau?
(Chọn lựa bằng cách đánh dấu **X** một trong các mức sau: **Với 1. Kém - 2.Yếu - 3.Trung bình - 4.Khá - 5. tốt**)

STT	Yếu tố	Mức độ				
		1	2	3	4	5
1.	Người lao động thực hiện công việc một cách thành thạo					
2.	Người lao động có sức khỏe tốt đảm bảo được công việc tại doanh nghiệp					
3.	Mức độ hiểu biết của người lao động về công việc họ đang làm					
4.	Sự tự tin của người lao động khi làm việc					
5.	Trình độ ngoại ngữ của người lao động					
6.	Trình độ tin học của người lao động					
7.	Trách nhiệm của người lao động đối với khách hàng					
8.	Sự sẵn lòng phục vụ khách của người lao động					
9.	Sự thấu hiểu của người lao động đối với nhu cầu của khách hàng					
10.	Thái độ lịch sự, nhã nhặn, tôn trọng và giao tiếp thân thiện đối với khách					
11.	Người lao động luôn trang phục đẹp, lịch sự theo đúng quy định					
12.	Giao tiếp với đồng nghiệp, cấp trên và khách hàng					
13.	Kỹ năng làm việc nhóm					
14.	Kỹ năng giải quyết vấn đề					
15.	Kỹ năng tổ chức công việc					
16.	Kỹ năng ra quyết định					
17.	Mức độ chịu đựng được áp lực trong công việc					
18.	Các kỹ năng khác:.....					
19.	Chất lượng lao động chung của doanh nghiệp hiện nay					

III. Phần đánh giá các yếu tố phát triển nhân lực khách sạn:

Q6. Anh, chị cho ý kiến đánh giá về các tiêu chí liên quan đến phát triển nhân lực ngành khách sạn. (Vui lòng đánh dấu X vào ô lựa chọn. Các mức độ đồng ý bao gồm: 1: Hoàn toàn không đồng ý; 2: Không đồng ý; 3: Phân vân; 4: Đồng ý; 5: Hoàn toàn đồng ý).

STT	Tiêu chí	Mức độ đồng ý				
		1	2	3	4	5
XT1	Du lịch đã trở thành nhu cầu của người dân các nước phát triển					
XT2	Kiên Giang có cơ hội trở thành điểm đến du lịch nổi tiếng tại Việt Nam và các nước Châu Á					
XT3	Số lượng khách quốc tế đến Kiên Giang ngày					

STT	Tiêu chí	Mức độ đồng ý				
		1	2	3	4	5
	càng tăng					
XT4	Kiên Giang là địa phương có nhiều tiềm năng để phát triển du lịch					
QT1	Cộng đồng Kinh tế ASEAN đã tạo cơ hội cho dịch chuyển lao động giữa các nước trong khu vực					
QT2	Có nhiều lao động nước ngoài đến làm việc tại các khách sạn tỉnh Kiên Giang					
QT3	Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (VTOS) đang được xem xét như tiêu chuẩn công nhận nghề lẫn nhau giữa các nước ASEAN trong lĩnh vực du lịch					
QT4	Lao động nước ngoài có ưu thế về ngoại ngữ, mức độ chịu đựng áp lực so với lao động trong nước					
NK1	Khả năng ngoại ngữ của lao động còn hạn chế					
NK2	Khả năng sử dụng công nghệ thông tin của lao động chưa đáp ứng được tốt yêu cầu công việc					
NK3	Kiến thức về ngành khách sạn của lao động còn ít					
NK4	Khả năng chịu đựng áp lực công việc của đội ngũ lao động chưa cao					
VH1	Lao động có thái độ thân thiện					
VH2	Lao động luôn nhiệt tình trong công việc					
VH3	Lao động ít phát biểu ý kiến					
VH4	Lao động sẽ bỏ việc khi không được đối xử đúng mực hay công bằng					
DN1	Chính sách trả lương, thưởng của doanh nghiệp phù hợp với người lao động					
DN2	Môi trường làm việc của doanh nghiệp thân thiện, tích cực					
DN3	Công tác đánh giá kết quả công việc người lao động của doanh nghiệp là phù hợp					
DN4	Doanh nghiệp có nhiều chính sách khác hỗ trợ cho người lao động: ăn trưa, ký túc xá, xe đưa rước, chế độ nghỉ phép...					
DN5	Công tác tuyển dụng nhân sự của doanh nghiệp thực hiện hiệu quả					
DN6	Người lao động được làm việc theo đúng sở					

STT	Tiêu chí	Mức độ đồng ý				
		1	2	3	4	5
	trường và ngành nghề đào tạo					
DN7	Người lao động có nhiều cơ hội thăng tiến trong nghề nghiệp					
DT1	Doanh nghiệp có chiến lược về phát triển nhân lực, dự báo nhu cầu, có kế hoạch tuyển dụng và đào tạo					
DT2	Doanh nghiệp thường xuyên tổ chức tự đào tạo để người lao động đáp ứng được yêu cầu công việc; tạo cơ hội cho người lao động học tập, nâng cao trình độ					
DT3	Doanh nghiệp thường phối hợp với các cơ sở đào tạo để tổ chức đào tạo cho người lao động					
DT4	Chương trình đào tạo của doanh nghiệp thiết thực, hiệu quả					
DT5	Doanh nghiệp thực hiện đánh giá kết quả học tập người lao động sau đào tạo theo tiêu chí cụ thể					
DT6	Doanh nghiệp có bộ phận phụ trách đào tạo nhân lực					
DT7	Doanh nghiệp có quỹ riêng dành cho hoạt động đào tạo					
PTNL1	Số lượng lao động hiện nay chưa đáp ứng được yêu cầu công việc					
PTNL2	Chất lượng nhân lực được cải thiện qua các chương trình đào tạo và hoạt động phát triển nguồn nhân lực					
PTNL3	Cơ cấu nhân lực chưa theo kịp nhu cầu phát triển khách sạn hiện nay					
PTNL4	Năng suất lao động từng bước được cải thiện					

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN

Phụ lục 7

PHIẾU KHẢO SÁT 03

(Dành cho Du khách)

Xin chào anh/chị. Tôi tên là Nguyễn Thị Hoàng Quyên, là học viên Nghiên cứu sinh ngành Quản trị kinh doanh của trường Đại học Duy Tân. Hiện tôi đang tiến hành nghiên cứu đề tài “**Phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang**”. Mục đích của nghiên cứu nhằm đưa ra các giải pháp phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang trong thời gian tới. Đề tài nghiên cứu có ý nghĩa quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu nhân lực cho các doanh nghiệp khách sạn trên địa bàn tỉnh Kiên Giang nói riêng và phát triển ngành du lịch Kiên Giang nói chung. Mục đích bản câu hỏi khảo sát ý kiến của khách du lịch về chất lượng lao động trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang.

Xin Anh/chị vui lòng dành chút thời gian để giúp tôi trả lời một số câu hỏi có liên quan dưới đây. Tôi rất cảm ơn sự giúp đỡ của anh (chị) và các câu trả lời của anh (chị) sẽ đảm bảo được giữ bí mật tuyệt đối.

I. Thông tin chung :

Q1. Họ và tên người trả lời:.....

Q2. Giới tính (SR): 1. Nam 2. Nữ

Q3. Tuổi của anh (chị):

1. < 25 tuổi 2. 25 – 34 tuổi 3. 35 – 44 tuổi 4. >44 tuổi

Q4. Anh chị đã đến Kiên Giang bao nhiêu lần:

1. Lần đầu 2. Từ 2 đến 3 lần 3. Từ 4 lần trở lên

Q5. Mục đích của anh, chị đến Kiên Giang là:

1. Du lịch 2. Công tác 3. Thăm người thân 4. Mục đích khác

Nếu anh, chị đến Kiên Giang vì mục đích du lịch xin vui lòng trả lời tiếp câu Q9

Q6. Địa điểm nào ở Kiên Giang thu hút các anh chị đến du lịch?

1. Phú Quốc 2. Rạch Giá 3. Hà Tiên 4. U Minh Thượng

5. Nơi khác:.....

Q7. Trong thời gian ở tại Kiên Giang, anh chị đã nghỉ lại ở khách sạn nào?

.....

II. Phần câu hỏi:

Đánh giá chung của anh/chị về nhân viên đang làm việc tại khách sạn mà các anh chị nghỉ lại trong thời gian ở lại Kiên Giang? (Chọn lựa bằng cách đánh dấu **X** một trong các mức sau: **Với 1. Kém - 2.Yếu - 3.Trung bình - 4.Khá - 5. tốt**)

STT	Yếu tố	Mức độ				
		1	2	3	4	5
1.	Người lao động thực hiện công việc một cách thành thạo					
2.	Người lao động có sức khỏe tốt đảm bảo được công việc tại doanh nghiệp					
3.	Mức độ hiểu biết của người lao động về công việc họ đang làm					
4.	Sự tự tin của người lao động khi làm việc					
5.	Trình độ ngoại ngữ của người lao động					
6.	Trình độ tin học của người lao động					
7.	Trách nhiệm của người lao động đối với khách hàng					
8.	Sự sẵn lòng phục vụ khách của người lao động					
9.	Sự thấu hiểu của người lao động đối với nhu cầu của khách hàng					
10.	Thái độ lịch sự, nhã nhặn, tôn trọng và giao tiếp thân thiện đối với khách					
11.	Người lao động luôn trang phục đẹp, lịch sự theo đúng quy định					
12.	Giao tiếp với đồng nghiệp, cấp trên và khách hàng					
13.	Kỹ năng làm việc nhóm					
14.	Kỹ năng giải quyết vấn đề					
15.	Kỹ năng tổ chức công việc					
16.	Kỹ năng ra quyết định					
17.	Mức độ chịu đựng được áp lực trong công việc					
18.	Các kỹ năng khác:.....					
19.	Chất lượng lao động chung của doanh nghiệp hiện nay					

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN

Phụ lục 8

SỐ LIỆU MÔ HÌNH

I. Kiểm định thang đo

1. Xu thế và nhu cầu phát triển du lịch

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.860	.860	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
XT1	12.32	4.090	.652	.431	.843
XT2	12.23	4.041	.727	.552	.813
XT3	12.27	3.873	.734	.552	.809
XT4	12.24	3.986	.709	.506	.819

2. Nhân tố Quốc tế hóa lao động

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.896	.900	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
QT1	9.50	1.558	.916	.888	.809
QT2	9.44	1.766	.598	.416	.933
QT3	9.47	1.589	.835	.781	.840
QT4	9.51	1.832	.765	.751	.870

3. Nhân tố Đặc điểm văn hóa

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.824	.825	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VH1	10.90	4.512	.667	.493	.770
VH2	11.05	4.897	.528	.298	.833
VH3	10.99	4.672	.642	.439	.782
VH4	10.95	4.320	.769	.601	.723

4. Nhân tố Nhân khẩu học:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.875	.887	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
NK1	10.23	2.643	.797	.677	.823
NK2	10.03	2.020	.756	.618	.849
NK3	10.15	2.573	.699	.514	.853
NK4	10.21	2.685	.752	.612	.838

5. Nhân tố Đào tạo trong doanh nghiệp

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.928	.928	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DT1	24.60	11.167	.735	.579	.920
DT2	24.60	11.256	.731	.546	.920
DT3	24.67	11.068	.784	.706	.915
DT4	24.62	10.962	.849	.756	.909
DT5	24.61	11.006	.747	.571	.919
DT6	24.60	11.018	.787	.640	.915
DT7	24.65	11.259	.766	.626	.917

6. Nhân tố Thu hút đãi ngộ:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.925	.925	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DN1	24.90	14.138	.781	.664	.912
DN2	24.80	14.551	.685	.487	.922
DN3	24.78	14.311	.740	.619	.916
DN4	24.82	14.019	.769	.614	.914
DN5	24.78	14.596	.714	.562	.919
DN6	24.80	13.999	.811	.697	.909
DN7	24.78	13.701	.853	.742	.905

7. Phát triển NNL trong doanh nghiệp

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.808	.810	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PTNL1	12.17	3.150	.416	.185	.856
PTNL2	12.30	2.473	.740	.598	.699
PTNL3	12.31	2.705	.733	.577	.710
PTNL4	12.27	2.816	.639	.472	.753

II. Phân tích nhân tố khám phá EFA:

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.859
Bartlett's Test of Sphericity	7836.993
df	435
Sig.	.000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Rotation Sums of Squared Loadings ^a
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
1	7.086	23.619	23.619	5.547
2	4.233	14.109	37.728	5.379
3	3.991	13.303	51.031	3.824
4	2.454	8.181	59.211	3.931
5	2.021	6.736	65.947	3.792
6	1.779	5.930	71.878	3.213
7	.755	2.516	74.393	
8	.662	2.206	76.600	
9	.567	1.889	78.489	
10	.532	1.773	80.262	
11	.502	1.673	81.935	
12	.480	1.600	83.535	
13	.445	1.482	85.017	
14	.430	1.432	86.449	
15	.414	1.380	87.829	
16	.370	1.234	89.063	
17	.347	1.157	90.220	
18	.339	1.129	91.349	
19	.320	1.067	92.416	
20	.309	1.031	93.447	
21	.294	.981	94.428	
22	.260	.865	95.294	
23	.243	.810	96.104	
24	.221	.735	96.839	
25	.211	.702	97.541	
26	.202	.675	98.216	
27	.180	.599	98.815	
28	.163	.542	99.357	
29	.132	.439	99.796	
30	.061	.204	100.000	

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. When components are correlated, sums of squared loadings cannot be added to obtain a total variance.

Pattern Matrix^a

	Component					
	1	2	3	4	5	6
XT1					.774	
XT2					.877	
XT3					.860	
XT4					.829	
QT1				.996		
QT2				.647		
QT3				.913		
QT4				.899		
VH1						.809
VH2						.743

Pattern Matrix^a

	Component					
	1	2	3	4	5	6
VH3						.800
VH4						.887
NK1			.888			
NK2			.867			
NK3			.838			
NK4			.845			
DT1	.814					
DT2	.804					
DT3	.847					
DT4	.883					
DT5	.827					
DT6	.843					
DT7	.825					
DN1		.839				
DN2		.766				
DN3		.794				
DN4		.839				
DN5		.799				
DN6		.871				
DN7		.901				

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Promax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

III. Phân tích nhân tố khẳng định CFA:

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	89	1099.401	506	.000	2.173
Saturated model	595	.000	0		
Independence model	34	9064.154	561	.000	16.157

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.024	.851	.825	.724
Saturated model	.000	1.000		

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.879	.866	.931	.923	.930
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.056	.051	.060	.019
Independence model	.200	.197	.204	.000

IV. Mô hình cấu trúc tuyến tính SEM:

Estimates (Group number 1 - Default model)

Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)

Maximum Likelihood Estimates

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
DAOTAO <--- NHANKHAU	.146	.060	2.438	.015	
DAINGO <--- NHANKHAU	-.050	.071	-.714	.475	
DAOTAO <--- QUOCTE	.048	.051	.937	.349	
DAINGO <--- QUOCTE	.130	.061	2.115	.034	
DAOTAO <--- XUTHE	.332	.054	6.152	***	
DAINGO <--- XUTHE	.244	.060	4.049	***	
DAOTAO <--- VANHOA	.021	.041	.497	.619	
DAINGO <--- VANHOA	.153	.050	3.064	.002	
PTNNL <--- NHANKHAU	.242	.042	5.753	***	
PTNNL <--- QUOCTE	.095	.029	3.285	.001	
PTNNL <--- XUTHE	-.003	.028	-.098	.922	
PTNNL <--- VANHOA	.138	.028	4.999	***	
PTNNL <--- DAOTAO	.115	.033	3.515	***	
PTNNL <--- DAINGO	.142	.030	4.772	***	
DT1 <--- DAOTAO	1.000				
DT2 <--- DAOTAO	.972	.064	15.251	***	
DT3 <--- DAOTAO	1.075	.062	17.252	***	
DT4 <--- DAOTAO	1.107	.059	18.653	***	
DT5 <--- DAOTAO	1.046	.067	15.643	***	
DT6 <--- DAOTAO	1.051	.063	16.598	***	
DT7 <--- DAOTAO	.989	.061	16.265	***	
DN1 <--- DAINGO	1.000				
DN2 <--- DAINGO	.896	.060	14.893	***	
DN3 <--- DAINGO	.958	.058	16.416	***	
DN4 <--- DAINGO	1.042	.059	17.632	***	
DN5 <--- DAINGO	.917	.057	16.206	***	
DN6 <--- DAINGO	1.065	.056	19.179	***	
DN7 <--- DAINGO	1.143	.055	20.619	***	
NK1 <--- NHANKHAU	1.000				
NK2 <--- NHANKHAU	1.383	.070	19.657	***	
NK3 <--- NHANKHAU	.943	.058	16.360	***	
NK4 <--- NHANKHAU	.936	.048	19.443	***	
QT1 <--- QUOCTE	1.000				
QT2 <--- QUOCTE	.677	.044	15.260	***	
QT3 <--- QUOCTE	.895	.028	32.145	***	

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
QT4	<---	QUOCTE	.743	.025	29.777	***	
XT1	<---	XUTHE	1.000				
XT2	<---	XUTHE	1.087	.077	14.090	***	
XT3	<---	XUTHE	1.160	.082	14.174	***	
XT4	<---	XUTHE	1.082	.079	13.614	***	
VH1	<---	VANHOA	1.000				
VH2	<---	VANHOA	.774	.071	10.860	***	
VH3	<---	VANHOA	.933	.067	13.828	***	
VH4	<---	VANHOA	1.138	.072	15.801	***	
PTNL1	<---	PTNNL	1.000				
PTNL2	<---	PTNNL	1.963	.241	8.152	***	
PTNL3	<---	PTNNL	1.725	.212	8.125	***	
PTNL4	<---	PTNNL	1.551	.199	7.788	***	

Variances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
e37	.434	.053	8.159	***	
e38	.311	.042	7.478	***	
e39	.238	.017	13.823	***	
e40	.204	.019	10.495	***	
e41	.220	.026	8.407	***	
e36	.317	.035	9.126	***	
e35	.048	.012	4.020	***	
e1	.190	.015	12.422	***	
e2	.187	.015	12.472	***	
e3	.128	.011	11.457	***	
e4	.080	.008	9.840	***	
e5	.195	.016	12.330	***	
e6	.150	.013	11.884	***	
e7	.147	.012	12.059	***	
e8	.198	.016	12.027	***	
e9	.284	.022	12.793	***	
e10	.233	.019	12.415	***	
e11	.209	.017	11.983	***	
e12	.224	.018	12.476	***	
e13	.148	.013	11.115	***	
e14	.108	.011	9.617	***	
e15	.057	.007	7.991	***	
e16	.186	.018	10.312	***	
e17	.162	.014	11.970	***	
e18	.089	.009	10.476	***	
e19	-.005	.003	-1.652	.099	
e20	.174	.013	13.809	***	
e21	.060	.005	12.010	***	
e22	.050	.004	12.485	***	
e23	.308	.027	11.603	***	
e24	.191	.020	9.574	***	

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
e25	.208	.022	9.375	***	
e26	.238	.023	10.449	***	
e27	.318	.030	10.578	***	
e28	.511	.040	12.689	***	
e29	.333	.030	11.196	***	
e30	.147	.025	5.777	***	
e31	.381	.029	13.282	***	
e32	.133	.016	8.228	***	
e33	.115	.013	8.755	***	
e34	.193	.017	11.454	***	

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	82	1177.384	513	.000	2.295
Saturated model	595	.000	0		
Independence model	34	9064.154	561	.000	16.157

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.040	.841	.816	.725
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.132	.277	.233	.261

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.870	.858	.922	.915	.922
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.059	.054	.063	.001
Independence model	.200	.197	.204	.000

Số : 3460./QĐ-ĐHDT

Đà Nẵng, ngày 15 tháng 6 năm 2018

QUYẾT ĐỊNH
Về việc giao đề tài luận án tiến sĩ chuyên ngành Quản trị kinh doanh

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC DUY TÂN

Căn cứ Quyết định số 666/TTg ngày 11/11/1994 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Trường Đại học Dân lập Duy Tân;

Căn cứ Quyết định số 1704/QĐ-TTg ngày 02/10/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc chuyển đổi loại hình của Trường Đại học Duy Tân;

Căn cứ Quyết định số 7655/QĐ-UBND ngày 14/10/2015 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố Đà Nẵng về việc công nhận Quyền Hiệu trưởng Trường Đại học Duy Tân;

Căn cứ Thông tư số 10/2009/TT-BGDĐT ngày 07/5/2009 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc ban hành Quy chế đào tạo trình độ tiến sĩ và Thông tư số 05/2012/TT-BGDĐT ngày 15/02/2012 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy chế đào tạo trình độ tiến sĩ;

Xét đề nghị của Trường khoa Sau đại học,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Giao Nghiên cứu sinh Nguyễn Thị Hoàng Quyên (Khóa 4) thực hiện luận án tiến sĩ với đề tài: *Phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang*, chuyên ngành Quản trị kinh doanh, mã số: 9340101, dưới sự hướng dẫn của:

- Người hướng dẫn thứ nhất: PGS. TS Lê Đức Toàn – Trường ĐH Duy Tân
- Người hướng dẫn thứ hai: TS. Nguyễn Phi Sơn - Trường ĐH Duy Tân
- Bộ môn sinh hoạt chuyên môn: Quản trị kinh doanh

Điều 2. Nghiên cứu sinh, Người hướng dẫn khoa học và Bộ môn có nhiệm vụ và quyền lợi theo Quy chế đào tạo tiến sĩ hiện hành.

Điều 3. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 4. Khoa Sau đại học, Phòng Đào tạo Đại học và Sau đại học, các đơn vị có liên quan và các Ông, Bà có tên trong Điều 1 chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- Lưu VP 10



HIỆU TRƯỞNG

★ NGUYỄN. Lê Công Cơ