BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC DUY TÂN**

**NGUYỄN THỊ HOÀNG QUYÊN**

**PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC**

**TRONG CÁC DOANH NGHIỆP KHÁCH SẠN**

**TỈNH KIÊN GIANG**

**Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh**

**Mã số: 9340101**

**TÓM TẮT LUẬN ÁN TIẾN SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**Đà Nẵng, Năm 2020**

CÔNG TRÌNH ĐƯỢC HOÀN THÀNH TẠI TRƯỜNG

**ĐẠI HỌC DUY TÂN**

 **Người hướng dẫn khoa học:**

 **1. PGS.TS. LÊ ĐỨC TOÀN**

**2. TS. NGUYỄN PHI SƠN**

***Phản biện 1: ..........................................................***

***Phản biện 2: ..........................................................***

***Phản biện 3: ..........................................................***

Luận án được bảo vệ tại Hội đồng đánh giá luận án cấp ............ họp tại Trường Đại học Duy Tân vào hồi giờ ngày tháng năm 2020.

CÓ THỂ TÌM HIỂU LUẬN ÁN TẠI THƯ VIỆN TRƯỜNG

ĐẠI HỌC DUY TÂN

# MỞ ĐẦU

## TÍNH CẤP THIẾT CỦA ĐỀ TÀI LUẬN ÁN

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

## MỤC TIÊU VÀ CÂU HỎI NGHIÊN CỨU

### Mục tiêu chung

Nghiên cứu thực trạng về phát triển nhân lực trong các doanh nghiệp kinh doanh 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.

### Mục tiêu cụ thể

 - 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.

### 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?

## ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU

Phát triển NNL các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang.

## PHẠM VI NGHIÊN CỨU

- Không gian nghiên cứu: các khách sạn, các cơ sở lưu trú có hạng sao từ 3 sao trở lên

- Ngành nghề nghiên cứu trong khách sạn: bộ phận tiền sảnh (FO), bộ phận ẩm thực (F&B) và buồng (HK).

- Thời gian thu thập dữ liệu thứ cấp: 2015-2019

##  NHỮNG ĐÓNG GÓP CỦA LUẬN ÁN

### 5.1. Về mặt lý thuyết

- Góp phần xâu chuỗi lý luận về phát triển NNL nói chung và NNL các doanh nghiệp khách sạn nói riêng.

- Đề xuất mô hình các nhân tố tác động đến phát triển NNL các doanh nghiệp khách sạn trên cơ sở các nghiên cứu trước đó.

- Xác định được các nhóm nhân tố và phân tích tác động của các nhân tố đến phát triển NNL các doanh nghiệp khách sạn trên địa bàn tỉnh Kiên Giang.

- Đề xuất các giải pháp nhằm phát triển NNL các doanh nghiệp khách sạn trên địa bàn tỉnh Kiên Giang.

### 5.2. Về mặt thực tiễn

- Đưa ra các kiến nghị cho các nhóm đối tượng: Nhà nước, doanh nghiệp, các cơ sở đào tạo và người lao động.

- Luận án là cơ sở khoa học để các nhà làm chính sách hoạch định, xây dựng cho chính sách phát triển NNL nói chung và cho lĩnh vực kinh doanh khách sạn nói riêng.

## KẾT CẤU CỦA LUẬN ÁN

Chương 1: Tổng quan về vấn đề nghiên cứu

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

Chương 3: Thiết kế nghiên cứu

Chương 4: Thực trạng công tác phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp kinh doanh khách sạn tại tỉnh Kiên Giang

Chương 5: Giải pháp phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp kinh doanh khách sạn tỉnh Kiên Giang giai đoạn 2020-2030.

**CHƯƠNG 1**

# TỔNG QUAN VỀ VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU

# 1.1. CÁC CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU TRONG VÀ NGOÀI NƯỚC

### 1.1.1. Chất lượng nguồn nhân lực

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 Hào, Nguyễn Phan Thu Hằng, Arustei), Khả năng ngoại ngữ - Tin học (Dự án EU, Nguyễn Thị Lê Trâm, Nguyễn Hữu Hào, Arustei), các kỹ năng mềm khác (Dự án EU, Nguyễn Thị Lê Trâm, Nguyễn Hữu Hào, 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.

### 1.1.2. Các nhân tố tác động đến phát triển NNL:

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** | **Yếu tố tác động** | **Tác giả** |
| --- | --- | --- |
| **I.** | **Các yếu tố bên ngoài doanh nghiệp** |
| 1. | Quốc tế hóa, toàn cầu hóa | L.T. Mỹ Linh (2009), Joy-matthew, Megginson, Surtees (2004), Abdul Aziz (1992). |
| 2. | Chính sách của Nhà nước có liên quan đến lao động | N.T. Vũ (2016), H.X. Hiệp (2013), Shuaibu và Timothy Oladayo (2016), N.T.Hoàng Quyên (2017) |
| 3. | Hệ thống giáo dục đào tạo và chất lượng đào tạo | N.T. Vũ (2016), OECD (2012), Shuaibu và Timothy Oladayo (2016), N.T. Hoàng Quyên (2017) |
| 4. | Yếu tố nhân khẩu học (sức khỏe, số người trong độ tuổi lao động) | N. T. Vũ (2016), OECD (2012), H. X. Hiệp (2013), Shuaibu và Timothy Oladayo (2016) |
| **II.** | **Các yếu tố bên trong doanh nghiệp** |
| 1. | Chiến lược đào tạo và phát triển nhân lực của doanh nghiệp | N.T. Vũ (2016), Choochote (2015), N. T. Hoàng Quyên (2017) Peterson (2008), L.T Mỹ Linh (2009), |
| 2. | Chính sách thu hút và đãi ngộ người lao động của doanh nghiệp | N.T. Vũ (2016), Choochote (2015), N.T. Hoàng Quyên (2017) |
| 3. | Giáo dục và đào tạo nguồn nhân lực của doanh nghiệp | N.T. Vũ (2016), Choochote (2015), N.T. Hoàng Quyên (2017) |
| 4. | Hoạt động phát triển | N.T. Vũ (2016), Choochote (2015), N.T. Hoàng Quyên (2017), Joy-matthew, Megginson, Surtees (2004), L.T Mỹ Linh (2009). |

### 1.1.3. Giải pháp phát triển nguồn nhân lực:

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.

## KHOẢNG TRỐNG TRONG NGHIÊN CỨU

Theo tìm hiểu của tác giả có ba vấn đề về phát triển NNL của các doanh nghiệp còn chưa có những nghiên cứu sâu, cụ thể:

- Việc nghiên cứu sâu về phát triển NNL trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang chưa thấy có tác giả nào nghiên cứu.

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

- Chưa có những nghiên cứu sâu về các thành phần, yếu tố trong phát triển NNL cho các doanh nghiệp trong lĩnh vực này.

## CÁC ĐIỂM MỚI CỦA LUẬN ÁN

So với các nghiên cứu trước, luận án có một số điểm mới sau:

1. ***Về nội dung nghiên cứu:***

- Nghiên cứu kết hợp giữa nghiên cứu về số lượng, cơ cấu nhân lực cụ thể trong ngành khách sạn và tập trung vào các nghiệp vụ chính trong ngành khách sạn. Đồng thời, nghiên cứu đã thực hiện đánh giá sâu về chất lượng nhân lực theo các thành phần tương đối đầy đủ về chất lượng nhân lực trong ngành khách sạn.

- Nội dung của luận án đã vận dụng một cách sáng tạo các nhân tố tác động đến phát triển NNL nói chung vào phát triển NNL ngành khách sạn và gắn với địa phương cụ thể là tỉnh Kiên Giang. Đây là điểm mới khá khác biệt mà các nghiên cứu trước về du lịch Kiên Giang chưa thấy hoặc ít đề cập đến.

***b. Về phương pháp nghiên cứu****:* Mô hình kết hợp giữa nghiên cứu định tính và định lượng.

***c. Về mô hình định lượng trong nghiên cứu****:* Mô hình với 4 thành phần chính, 7 nhân tố cơ bản và 34 nội dung khảo sát đã thể hiện những điểm mới trong nghiên cứu:

*Một là*, gắn nhu cầu và khả năng phát triển phát triển NNL du lịch với nhu cầu phát triển du lịch thế giới và Việt Nam.

*Hai là,* phù hợp với tiềm năng, tài nguyên phát triển du lịch của tỉnh Kiên Giang.

*Ba là,* phù hợp với khả năng và đường lối phát triển kinh tế - xã hội và chuyển dịch cơ cấu kinh tế tỉnh Kiên Giang.

*Bốn là,* phù hợp với cơ chế, chính sách ưu đãi về đào tạo nghề, đào tạo nghề trong lĩnh vực du lịch.

*Năm là,* phù hợp với nhu cầu và khả năng của các doanh nghiệp kinh doanh khách sạn trên địa bàn tỉnh Kiên Giang.

*Sáu là,* mô hình phân chia cụ thể các thành phần trong phát triển NNL theo từng nhóm yếu tố có quan hệ chặt chẽ với nhau chớ không đơn thuần là các yếu tố bên trong và bên ngoài doanh nghiệp.

*Bảy là,* mô hình thể hiện rõ mối quan hệ giữa các thành phần chính trong phát triển NNL các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang.

# CHƯƠNG 2

# CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ PHÁT TRIỂN

# NNL TRONG DOANH NGHIỆP

## KHÁI QUÁT VỀ KINH DOANH KHÁCH SẠN:

### Khái niệm và đặc điểm kinh doanh khách sạn:

### *2.1.1.1. Khái niệm kinh doanh khách sạn:*

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

### *2.1.1.2. Đặc điểm kinh doanh khách sạn:*

Theo Nguyễn Văn Mạnh, Hoàng Thị Lan Hương (2013) [18], trên phương diện lý thuyết, kinh doanh lưu trú du lịch có một số đặc điểm sau: Phụ thuộc vào tài nguyên du lịch, đòi hỏi vốn đầu tư lớn, sử dụng nhiều lao động, tính mùa vụ trong du lịch

### Phân loại khách sạn

Theo loại hình khách sạn: có sáu loại khách sạn cơ bản: (theo Nguyễn Quyết Thắng (2014)) [37]: Khách sạn thương mại, Khách sạn hội nghị, Khách sạn định cư, Khách sạn sòng bạc, Khách sạn nghỉ dưỡng (Resort hotels) và các loại hình khách sạn du lịch đặc biệt.

## KHÁI QUÁT VỀ NNL TRONG DOANH NGHIỆP

### Khái niệm nhân lực

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

### Đặc điểm nhân lực trong khách sạn

Sử dụng nhiều lao động; Công việc không ổn định và mức độ “nhảy việc” cao; Lao động không kỹ năng hoặc bán kỹ năng; Thị trường lao động nội bộ yếu kém; Đặc tính giới của lao động; Vị trí xã hội thấp; Sự chuyển đổi các kỹ năng; Sự chênh lệch về trình độ nhân viên giữa các bộ phận.

### Phân loại lao động trong ngành khách sạn

a. Theo hoạt động kinh doanh trong khách sạn: Lao động kinh doanh lưu trú; Lao động kinh doanh ăn uống; Bộ phận dịch vụ khác; Bộ phận hành chính, quản trị

b. Theo trình độ chuyên môn: Lao động tốt nghiệp đại học, tốt nghiệp cao đẳng, sơ cấp và chưa qua đào tạo.

c. Theo mức độ tương tác trong quá trình lao động: Lao động trực tiếp và lao động gián tiếp.

### Chất lượng nhân lực trong ngành khách sạn:

Trong nghiên cứu này, tác giả tập trung nghiên cứu chất lượng NNL thông qua qua các tiêu chí: 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; Bề ngoài của người lao động; Các kỹ năng mềm khác

## PHÁT TRIỂN NNL TRONG DOANH NGHIỆP

### Khái niệm phát triển NNL trong tổ chức:

Phát triển NNL là hoạt động định hướng sự phát triển nhân lực trên cơ sở dự báo và mục tiêu chiến lược của tổ chức.

### Nội dung phát triển NNL trong doanh nghiệp:

Đào tạo và phát triển: (T&D); Quản trị hiệu suất; Phát triển tổ chức (OD); Phát triển nghề nghiệp.

### Tiêu chí đánh giá phát triển NNL trong doanh nghiệp

### *2.3.3.1. Phát triển NNL về quy mô, cơ cấu*

### *2.3.3.2. Phát triển NNL về chất lượng:*

### *2.3.3.3. Năng suất lao động của lao động trong doanh nghiệp*

### *2.3.3.4. Hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp*

### Phát triển NNL về sức khỏe:

## CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN PHÁT TRIỂN NNL

**2.4.1. Các nhân tố từ môi trường bên ngoài doanh nghiệp**: Bao gồm 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 tuyển dụng...

**2.4.2. 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;

## KINH NGHIỆM PHÁT TRIỂN NNL TRONG VÀ NGOÀI NƯỚC

### Kinh nghiệm phát triển NNL trên thế giới

- Kinh nghiệm phát triển NNL cho tăng trưởng kinh tế ở Singapore, 1997.

**- C**ác bài học kinh nghiệm về phát triển NNL ở một số nước phát triển.

### Kinh nghiệm phát triển NNL trong nước

Kinh nghiệm của Công ty Ford Thăng Long; Tập đoàn Dầu khí VN và Tập đoàn Công nghiệp Than – Khoáng sản VN

# CHƯƠNG 3

# THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU

# 3.1. TRÌNH TỰ THỰC HIỆN VÀ ĐỀ XUẤT MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU CÁC NHÂN TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC CÁC DOANH NGHIỆP KINH DOANH KHÁCH SẠN TỈNH KIÊN GIANG

# 3.1.1. Trình tự thực hiện

# 3.1.2. Đề xuất mô hình nghiên cứu

Quản lý Nhà nước về du lịch

Phát triển NNL của

doanh nghiệp

Xu thế và nhu cầu PT du lịch

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

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

# 3.1.3. Giả thuyết nghiên cứu

Gồm 18 giả thuyết xoay quanh mối quan hệ giữa các nhân tố trong các thành phần của mô hình tác động đến phát triển NNL trong các doanh nghiep khách sạn tỉnh Kiên Giang.

# 3.2. CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH NGHIÊN CỨU

# 3.2.1. Nghiên cứu bước đầu: Tiến hành lấy ý kiến 15 chuyên gia về thang đo các yếu tố cấu thành chất lượng nhân lực và các nhân tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang.

# 3.2.2. Nghiên cứu chính thức

3.2.2.1. Kiểm định độ tin cậy thang đo Cronbach Alpha

***3.2.2.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA***

***3.2.2.3. Phân tích nhân tố khẳng định CFA***

***3.2.2.4. Phân tích mô hình SEM***

**3.3. THÔNG TIN MẪU KHẢO SÁT**

**3.3.1. Đối tượng khảo sát:** Gồm quản lý doanh nghiệp, người lao động trong doanh nghiệp và khách du lịch.

3.3.2. Số lượng mẫu khảo sát: Phân tích 379 phiếu cho các đối tượng bên trong doanh nghiệp và 111 phiếu cho khách du lịch.

3.3.3. Phân bố mẫu khảo sát: Được phân bố theo tỷ trọng số lượng phòng khách sạn ở các hạng sao.

# CHƯƠNG 4

# THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN NNL CÁC

# DOANH NGHIỆP KINH DOANH KHÁCH SẠN TẠI TỈNH KIÊN GIANG

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

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

* + - 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.

* + - 1. ***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.

### Các cơ sở lưu trú tỉnh Kiên Giang

* + - 1. ***Số lượng các cơ sở lưu trú***

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.

* + - 1. ***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.

* + - 1. ***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.

**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.

## THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN NNL TRONG CÁC DOANH NGHIỆP KINH DOANH KHÁCH SẠN TỈNH KIÊN GIANG

### Xu thế và nhu cầu phát triển du lịch

Từ các điều kiện thuận lợi về tài nguyên du lịch, trong những năm qua lượng khách du lịch đến Kiên Giang ngày càng tăng. Trong giai đoạn 2015-2019, tỉnh Kiên Giang đã đón trên 20 triệu lượt khách du lịch trong đó có 10% là khách du lịch quốc tế.

### Quản lý Nhà nước về du lịch

Tỉnh Kiên Giang đã có nhiều chính sách ưu đãi phát triển du lịch cũng như phát triển nguồn nhân lực phục vụ cho phát triển du lịch Kiên Giang.

### Đào tạo tại doanh nghiệp:

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

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

### 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.

##  THỰC TRẠNG NGUỒN NHÂN LỰC TRONG CÁC DOANH NGHIỆP KINH DOANH KHÁCH SẠN TỈNH KIÊN GIANG

### Số lượng và cơ cấu lao động

### *4.3.1.1. 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.

### *4.3.1.2. Cơ cấu lao động*

### *a. Theo giới tính:* Tỷ lệ lao động theo giới bình quân giai đoạn 2015-2019 là nữ 52,85% và nam 47,15%.

### *b. Theo vị trí việc làm:* Vị trí việc làm có số lao động cao nhất là các công việc khác ngoài 3 nghiệp vụ cơ bản, kế đến là nghiệp vụ nhà hàng.

### Chất lượng lao động

### *4.3.2.1. Trình độ chuyên môn*

### 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 chiếm tỷ lệ 0,33%, lao động có trình độ đại học chiếm tỷ lệ 23,95%, lao động có trình độ cao đẳng chiếm tỷ lệ 13,88%, lao động có trình độ trung cấp chiếm tỷ lệ 17%, còn lại người có trình độ chiếm tỷ lệ 44,84%

### *4.3.2.2. Theo trình độ học vấn*

### Giai đoạn 2015-2019, trình độ học vấn của người lao động trong các khách sạn được cải thiện đáng kể. Người có trình độ học vấn 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. Số lao động có trình độ THCS tăng 1.927 người.

### *4.3.2.3. Đánh giá về chất lượng lao động*

### Qua kết quả đánh giá cho thấy, cả 3 đối tượng quản lý doanh nghiệp, nhân viên khách sạn và khách du lịch đều đánh giá chất lượng lao động trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang đều đạt từ mức Khá – Tốt.

## ĐÁNH GIÁ VỀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC CÁC DOANH NGHIỆP KHÁCH SẠN TỈNH KIÊN GIANG

### 4.4.1. Ưu điểm

### Lãnh đạo địa phương và các doanh nghiệp đã có nhiều nổ lực trong công tác phát triển nguồn nhân lực cho các doanh nghiệp để đảm bảo được hoạt động kinh doanh

### 4.4.2. Hạn chế

### *4.4.2.1. Về số lượng và cơ cấu lao động*

### Số lượng lao động ngành khách sạn hiện nay đang thiếu hụt khá lớn. Mất cân đối cơ cấu nhân lực về trình độ. Bên cạnh đó, một số ngành nghề cần thiết cho ngành khách sạn nhưng ít có nguồn cung ứng

### *4.4.2.2. Về chất lượng lao động*

### Đa phần người lao động hạn chế về trình độ ngoại ngữ, trình độ Tin học. Hiện tượng “nhảy việc” cũng khá phổ biến trong các doanh nghiệp kinh doanh khách sạn tỉnh Kiên Giang. Trình độ chuyên môn của người lao động ở mức sơ cấp và trình độ khác còn chiếm tỷ lệ cao.

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

### 4.5.1. Kiểm định thang đo

Nghiên cứu tiến hành khảo sát lấy ý kiến của 379 cá nhân (trong đó có 101 quản lý các doanh nghiệp và 278 nhân viên khách sạn) về các nhân tố tác động đến phát triển NNL các doanh nghiệp kinh doanh khách sạn tỉnh Kiên Giang với 34 biến quan sát.

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

### 4.5.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA:

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.

- Nhóm nhân tố 1 bao gồm biến quan sát từ LT1 đến LT4 được đặt tên là LOITHE;

- 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 KK1 đến KK4 được đặt tên là KHUYENKHICH;

- Nhóm nhân tố 4 bao gồm biến quan sát từ CS1 đến CS4 được đặt tên là CHINHSACH;

- 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.

### 4.5.3. Phân tích nhân tố khẳng định CFA:

Kết quả phân tích nhân tố khẳng định cho thấy:

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

- Mối 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.

### 4.5.4. Phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính SEM:

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

- Mô hình có CMIN/df = 2.176 (≤3), GFI = 0,850 (trong khoảng từ 0,8 đến 0,9), TLI = 0,922 (≥0,9), CFI = 0,930 (≥0,9) và RMSEA = 0,056 (≤0.08), cho thấy mô hình phù hợp với dữ liệu thị trường.

- Có mối quan hệ giữa các nhân tố: QUOCTE và KHUYENKHICH, QUOCTE và CHINHSACH, QUOCTE và DAINGO, QUOCTE và PTNNL, LOITHE và KHUYENKHICH, LOITHE và DAOTAO, LOITHE và DAINGO, KHUYENKHICH và DAINGO, KHUYENKHICH và PTNNL, CHINHSACH và DAOTAO, CHINHSACH và PTNNL, DAINGO và PTNNL, DAOTAO và PTNNL.

- 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** | **QUOCTE** | **LOITHE** | **KKHICH** | **CHSACH** | **DAOTAO** | **DAINGO** |
| **QUOCTE** | 1,00 | - | - | - | - | - |
| **LOITHE** | - | 1,00 | - | - | - | - |
| **KKHICH** | 0,155 | 0,224 | 1,00 | - | - | - |
| **CHSACH** | 0,361 | - | - | 1,00 | - | - |
| **DAOTAO** | - | 0,364 | - | 0,129 | 1,00 | - |
| **DAINGO** | 0,114 | 0,225 | 0,161 | - | - | 1,00 |
| **PTNNL** | 0,139 | - | 0,296 | 0,356 | 0,191 | 0,274 |

### 4.5.5. 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

- 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 lợi thế về phát triển du lịch với chính sách đào tạo nhân lực của tỉnh KG; nhân tố quốc tế hóa du lịch với đào tạo của doanh nghiệp; nhân tố khuyến khích phát triển du lịch với đào tạo của doanh nghiệp; nhân tố chính sách đào tạo nhân lực của tỉnh KG với chính sách thu hút, đãi ngộ và sử dụng nhân lực của doanh nghiệp; nhân tố lợi thể về phát triển du lịch với phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn tỉnh KG.

 ***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

- Có sự tương đồng giữa kết quả nghiên cứu của tác giả với nghiên cứu của Nguyễn Thanh Vũ (2015), Hoàng Xuân Hiệp (2013) về sự khẳng định tác động của công tác quản lý Nhà nước đối với phát triển nguồn nhân lực của 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.

 ***So với các nghiên cứu trước, nghiên cứu này có một số phát hiện mới như sau:***

 Bên cạnh sự tác động trực tiếp của các thành phần Xu thế và nhu cầu phát triển du lịch, công tác quản lý Nhà nước về du lịch và Phát triển nguồn nhân lực của doanh nghiệp đến Phát triển nguồn nhân lực của các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang, còn có sự tác động gián tiếp của các thành phần Xu thế và nhu cầu phát triển du lịch đến Công tác quản lý Nhà nước về du lịch, Xu thế và nhu cầu phát triển du lịch đến Phát triển nguồn nhân lực của doanh nghiệp, Công tác quản lý Nhà nước về du lịch đến Phát triển nguồn nhân lực của doanh nghiệp.

# CHƯƠNG 5

# GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC

# CÁC DOANH NGHIỆP KHÁCH SẠN

# TỈNH KIÊN GIANG GIAI ĐOẠN 2020-2030

## 5.1. DỰ BÁO NHU CẦU NGUỒN NHÂN LỰC CÁC DOANH NGHIỆP KHÁCH SẠN TỈNH KIÊN GIANG ĐẾN NĂM 2030

### 5.1.1. Một số định hướng phát triển du lịch tỉnh Kiên Giang đến năm 2030

Tỉnh Kiên Giang tập trung vào một số định hướng lớn sau:

*- Khách du lịch:* Tiếp tục khai thác thị trường khách du lịch nội địa; duy trì thị trường khách du lịch quốc tế từ các nước Châu Á, mở rộng thị trường khách du lịch quốc tế từ các nước Châu Âu.

- *Về sản phẩm du lịch:* sản phẩm du lịch đặc trưng như: Du lịch nghỉ dưỡng biển cao cấp, trung cấp và đại trà; Du lịch hội nghị; Du lịch tâm linh, tín ngưỡng; Du lịch nghiên cứu hệ sinh thái rừng ngập mặn.

### 5.1.2. Dự báo nhu cầu nguồn nhân lực các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang đến năm 2030:

Nghiên cứu tiến hành dự báo số lượng khách lưu trú đến Kiên Giang theo mô hình dự báo chuỗi thời gian và dự báo nhu cầu nhân lực các khách sạn tỉnh Kiên Giang giai đoạn 2020-2030.

Theo Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương (2013), đối với một cùng du lịch, nhu cầu tổng số giường ngủ và phòng nghỉ cho khách thuê của các cơ sở lưu trú được tính theo công thức sau:

Số giường cần có = $\frac{Số lượt khách có nhu cầu lưu trú trong năm x Thời gian lưu trú bình quân}{Số đêm dự tính KD trong năm x CSSD phòng trung bình trong năm}$

Số phòng cần có = $\frac{Nhu cầu về giường cần thiết trong năm}{Hệ số khách sử dụng buồng trung bình trong năm}$

Qua kết quả dự báo cho thấy, đến năm 2030, Kiên Giang dự kiến có khoảng 23 triệu lượt khách đến lưu trú và nhu cầu phòng nghỉ khoảng 73 nghìn phòng. Đồng thời, nhu cầu nhân lực trong giai đoạn này cũng cần đến trên 72 ngàn lao động, với số lao động tăng thêm cho giai đoạn 2020-2030 là trên 59 ngàn lao động.

## 5.2. PHÂN TÍCH KHẢ NĂNG ĐÁP ỨNG NHU CẦU NHÂN LỰC CHO CÁC DOANH NGHIỆP KHÁCH SẠN TỈNH KIÊN GIANG

### 5.2.1. Đáp ứng về số lượng và cơ cấu

Năng lực đào tạo của các cơ sở giáo dục nghề nghiệp trên địa bàn tỉnh Kiên Giang vẫn còn hạn chế, thể hiện qua số lượng đào tạo còn ít, ngành nghề đào tạo chưa đáp ứng được nhu cầu phát triển ngành khách sạn. Có những ngành nghề cần thiết cho các doanh nghiệp kinh doanh khách sạn nhưng chưa được các trường đào tạo như nghiệp vụ lưu trú, kỹ thuật pha chế đồ uống, quản trị khu resort…

### 5.2.2. Đáp ứng về chất lượng nhân lực

Có sự chênh lệch về nhu cầu chất lượng nhân lực và chất lượng đào tạo của các cơ sở giáo dục nghề nghiệp

## 5.3. CĂN CỨ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP

### 5.3.1. Các giải pháp bên trong doanh nghiệp

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| STT | GIẢI PHÁP | CĂN CỨ |
| 1.
 | Chính sách đãi ngộ, thu hút và sử dụng lao động | Khả năng đáp ứng của tỉnh Kiên Giang về số lượng nhân lực, và kết quả nghiên cứu. |
| 1 | Đẩy mạnh và đổi mới công tác tuyển dụng nhân sự | Đáp ứng nguồn nhân lực cho doanh nghiệp về mặt số lượng |
| 2 | Xây dựng và hoàn thiện chính sách lương, thưởng cho người lao động | Tạo động lực làm việc cho người lao động |
| 3 | Bố trí việc làm phù hợp với sở trường và theo ngành nghề đào tạo | Đảm bảo năng suất làm việc của người lao động |
| 4 | Hoàn thiện công tác đánh giá kết quả công việc của người lao động | Đem đến sự công bằng, khách quan và minh bạch trong việc đánh giá nhân viên |
| 5 | Xây dựng chính sách đề bạt, thăng tiến cho người lao động | Tạo động phấn đấu cho người lao động |
| 6 | Xây dựng môi trường làm việc thân thiện, tích cực | Tạo sự gắn bó của người lao động với doanh nghiệp. |
| 7 | Phát huy các chính sách phúc lợi, đãi ngộ khác. | Đem đến sự cảm nhận về sự quan tâm của doanh nghiệp đối với người lao động |
| II. | Đào tạo tại doanh nghiệp | Nâng cao chất lượng nhân lực của doanh nghiệp |
| 1 | Xây dựng chiến lược phát triển nguồn nhân lực của doanh nghiệp | Đảm bảo nhu cầu nhân lực cho doanh nghiệp |
| 2 | Duy trì và phát triển bộ phận phụ trách đào tạo của doanh nghiệp | Tạo sự chuyên nghiệp và chuyên môn hóa trong công tác đào tạo |
| 3 | Xây dựng và phát triển các chương trình đào tạo | Sự phát triển nguồn nhân lực theo định hướng và hoạt động của doanh nghiệp |
| 4 | Đánh giá người học sau đào tạo | Cho biết sự đáp ứng của nhân viên theo yêu cầu của doanh nghiệp quan đợt tập huấn |
| 5 | Phối hợp với các cơ sở đào tạo để đào tạo nhân lực | Cung cấp các kiến thức cơ bản và kiến thức mới trong lĩnh vực nghề nghiệp cho người lao động |
| 6 | Xây dựng quỹ đào tạo doanh nghiệp | Đảm bảo kinh phí thực hiện công tác đào tạo của doanh nghiệp |

###

###  5.3.2. Các giải pháp bên ngoài doanh nghiệp

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| STT | GIẢI PHÁP | 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  |

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

### 5.4.1. Các giải pháp bên trong doanh nghiệp:

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

Một là, đẩy mạnh và đổi mới công tác tuyển dụng nhân sự;

Hai là, xây dựng và hoàn thiện chính sách trả lương, trả thưởng cho người lao động;

Ba là, bố trí việc làm phù hợp với sở trường và theo ngành nghề đào tạo;

Bốn là, hoàn thiện công tác đánh giá kết quả công việc của người lao động;

Năm là, xây dựng chính sách đề bạt, thăng tiến cho người lao động;

Sáu là, phát huy các chính sách phúc lợi, đãi ngộ khác.

### *5.4.1.2. Đào tạo tại doanh nghiệp*

Một là, xây dựng chiến lược phát triển nhân lực của doanh nghiệp;

Hai là, duy trì và phát triển bộ phân phụ trách đào tạo của doanh nghiệp;

Ba là, xây dựng và phát triển chương trình đào tạo của doanh nghiệp;

Bốn là, đánh giá người học sau đào tạo;

Năm là, phối hợp với các cơ sở đào tạo để đào tạo nhân lực;

Sáu là, xây dựng quỹ riêng dành cho công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực;

Bảy là, xây dựng môi trường làm việc thân thiện, tích cực.

### 5.4.2. Các giải pháp bên ngoài doanh nghiệp:

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

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

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

Bốn là, phát triển quy mô và nâng cao chất lượng đào tạo nghề khách sạn;

### 5.4.3. Về phía 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.

Hai là, người lao động cần phải tự trang bị kiến thức cho mình về ngoại ngữ và kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin.

Ba là, cần định hướng bản thân trong phát triển nghề nghiệp.

KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

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 nổ 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 kinh doanh 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, giai đoạn 2020-2030, các doanh nghiệp kinh doanh 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 tác động trực tiếp bởi quốc tế hóa về du lịch; Công tác quản lý nhà nước về du lịch; Chính sách thu hút, đãi ngộ và sử dụng lao động của doanh nghiệp; Đào tạo tại doanh nghiệp.Trên cơ sở đó tác giả đã đề xuất các giải pháp bên trong doanh nghiệp 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 giải pháp bên ngoài 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 các giải pháp có thể thực hiện thành công, tác giả có một số kiến nghị như sau:

*a. Đối với chính quyền, các cơ quan quản lý nhà nước, các cơ sở đào tạo:*

- Đối với Ủy ban Nhân dân tỉnh Kiên Giang: thành lập Ban chỉ đạo cung ứng nhân lực cho du lịch nhất là ngành khách sạn, trong đó có các thành viên bao gồm các đơn vị Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Lao động – Thương binh và Xã hội, Sở Tài chính, Sở Y tế, Sở Kế hoạch Đầu tư, các cơ sở GDNN, trường đại học, các doanh nghiệp. Vì đây là vấn đề lớn liên quan đến nhiều sở, ngành nên cần có sự chỉ đạo của Ủy ban Nhân dân tỉnh. Tùy theo chức năng nhiệm vụ của từng cơ quan quản lý Nhà nước, các đơn vị xây dựng kế hoạch và phối hợp các đơn vị thực hiện.

*b. Đối với doanh nghiệp:*

Bên cạnh các giải pháp bên trong doanh nghiệp do chính doanh nghiệp thực hiện, các giải pháp bên ngoài cũng cần có sự hỗ trợ của doanh nghiệp. Vì vậy, doanh nghiệp cần phối hợp với các cơ quan quản lý Nhà nước trong việc tôn tạo và phát huy tài nguyên du lịch thông qua việc giữ gìn tài nguyên và giữ gìn môi trường trong quá trình kinh doanh; thường xuyên giáo dục ý thức cho nhân viên và du khách về ý thức bảo tồn các giá trị vật chất, văn hóa của địa phương. Hỗ trợ kinh phí cho các đối tượng học sinh – sinh viên nghèo có hoàn cảnh khó khăn, học tập tốt. Phối hợp với các cơ sở đào tạo để nâng cao chất lượng đào tạo thông qua: thực tập, tài trợ các trang thiết bị cho các cơ sở đào tạo.

*c. Đối với người lao động:*

Người lao động cần nhận thức rõ hơn cơ hội được làm việc tại các khách sạn lớn, tính chuyên nghiệp cao, chất lượng phục vụ tốt nên áp lực công việc chắc chắn sẽ lớn. Đồng thời cần nhìn thấy các thách thức đối với lao động Kiên Giang về chất lượng chuyên môn, về tính chuyên nghiệp, về trình độ ngoại ngữ, về chịu đựng áp lực trong khi làm việc, cũng như khả năng cạnh tranh về việc làm của các lao động ngoài tỉnh và lao động nước ngoài. Từ đó, chuẩn bị các điều kiện cần thiết để làm việc và phát triển nghề nghiệp trong thời gian tới.

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

1. Nguyễn Thị Hoàng Quyên, *Dự báo và đề xuất biện pháp đào tạo, cung ứng lao động đáp ứng cơ cấu NNL huyện Phú Quốc giai đoạn 2016-2020,* Đề tài nghiên cứu khoa học tỉnh Kiên Giang, năm 2017.
2. Nguyễn Thị Hoàng Quyên, Trịnh Minh Tân, Nguyễn Hồng Giang, *Thực trạng và giải pháp NNL ở “Đảo ngọc” Phú Quốc*, Tạp chí Công Thương, số 11 tháng 10/2017.
3. Nguyễn Thị Hoàng Quyên, *Đề xuất mô hình dự báo nhân lực Phú Quốc giai đoạn 2016-2020*, Tạp chí Công Thương, số 12 tháng 11/2017.
4. Nguyễn Thị Hoàng Quyên, *Đề xuất mô hình phát triển NNL 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, tháng 12/2018.
5. Nguyễn Thị Hoàng Quyên, *Nâng cao chất lượng NNL du lịch tỉnh Kiên Giang,* Tạp chí Kinh tế và Dự báo, số 29 tháng 10/2019.
6. Nguyễn Thị Hoàng Quyên, *Nhu cầu NNL các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang giai đoạn 2020-2030,* Tạp chí Tài Chính, Kỳ 1 – tháng 10/2019.
7. Nguyễn Minh Quân, Nguyễn Thị Hoàng Quyên, *Đào tạo ngành du lịch gắn với 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, tháng 10/2019.