

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN VIỆC SỬ DỤNG
NGUỒN NHÂN LỰC TRONG LĨNH VỰC DỊCH VỤ KHÁCH SẠN:
TRƯỜNG HỢP NGHIÊN CỨU TẠI QUẬN NINH KIỀU,
THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

FACTORS AFFECTING THE USE OF HUMAN RESOURCES IN
HOTEL SERVICE IN NINH KIEU DISTRICT, CAN THO CITY

PGS.TS. Bùi Văn Trịnh¹, PGS.TS. Phước Minh Hiệp²

Tóm tắt – Nguồn nhân lực ngày càng quan trọng trong các doanh nghiệp sản xuất kinh doanh nói chung và các doanh nghiệp trong lĩnh vực dịch vụ khách sạn nói riêng. Với nguồn thông tin sơ cấp được phỏng vấn trực tiếp 217 nhà quản lý đang làm việc trong các khách sạn trên địa bàn nghiên cứu, bài viết phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến việc bố trí nhân sự trong lĩnh vực dịch vụ khách sạn. Kết quả phân tích cho thấy có hai nhóm nhân tố ảnh hưởng đến sử dụng nguồn nhân lực trong lĩnh vực dịch vụ khách sạn tại quận Ninh Kiều, thành phố Cần Thơ, đó là các nhóm nhân tố bên ngoài và các nhóm nhân tố bên trong doanh nghiệp.

Từ khóa: dịch vụ khách sạn, nhân lực dịch vụ khách sạn, nhân tố ảnh hưởng, thành phố Cần Thơ.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Theo Stivastava M/P. (1997) [1], nhân lực là nhân tố trung tâm và là mục đích của nền sản xuất xã hội, vì vậy bất kỳ một tổ chức nào muốn tồn tại và phát triển, đều đòi hỏi nhà quản trị phải đưa nhân tố con người lên hàng đầu, vì đây là nguồn tài nguyên quý giá đem lại nhiều hiệu quả cho tổ chức. Thực tế đã chứng minh, việc sử dụng nhân sự đóng vai trò vô cùng quan trọng trong tổ chức và là lợi thế cạnh tranh của doanh nghiệp, khi doanh nghiệp có nguồn nhân lực giỏi thì có điều kiện nâng cao năng lực cạnh tranh trên thị trường phát triển. Nhưng muốn có nguồn nhân lực mạnh, cần phải nghiên cứu, tìm hiểu nhiều khía cạnh khác nhau [2].

Cần Thơ là thành phố (TP) trung tâm của Đồng bằng sông Cửu Long, được mệnh danh là Tây Đô từ hơn trăm năm trước. Ngày nay, Cần Thơ đã trở thành đô

¹ Trường Đại học Cần Thơ; Email: bvtrinh@ctu.edu.vn

² Hội đồng Tư vấn Trường Đại học Trà Vinh; Email: phuocminhhiiep@gmail.com

thị loại I trực thuộc Trung ương. Lợi thế của TP. Cần Thơ là vị trí địa lí, cho phép phát triển các lĩnh vực: hạ tầng đô thị; hạ tầng giao thông; nông nghiệp công nghệ cao; công nghiệp chế biến nông – thủy sản; du lịch và hạ tầng phục vụ du lịch và các ngành công nghiệp phụ trợ. Như vậy, nguồn nhân lực trong lĩnh vực dịch vụ khách sạn tại quận Ninh Kiều là vấn đề cần quan tâm, vì đây là quận trung tâm của Cần Thơ.

Xuất phát từ thực tế nêu trên, vấn đề “*Các nhân tố ảnh hưởng đến việc sử dụng nguồn nhân lực trong lĩnh vực dịch vụ khách sạn: Trường hợp nghiên cứu tại quận Ninh Kiều, TP. Cần Thơ*” là thực sự cần thiết phải được nghiên cứu.

Nghiên cứu phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến việc sử dụng nhân sự cho dịch vụ khách sạn tại quận Ninh Kiều, TP. Cần Thơ, để làm cơ sở đề xuất hàm ý nhằm nâng cao công tác tuyển dụng và bố trí nhân lực dịch vụ khách sạn một cách hiệu quả.

2. KẾT QUẢ PHÂN TÍCH VÀ THẢO LUẬN

2.1. Mô tả đối tượng khảo sát

Các tác giả đã khảo sát 217 các nhà quản lí nhà hàng khách sạn trên địa bàn TP. Cần Thơ, trong đó có hơn 80% thuộc quận Ninh Kiều vì đây là địa bàn nghiên cứu và là quận trung tâm thành phố Cần Thơ.

Kết quả khảo sát cho thấy: giới tính, độ tuổi, trình độ học vấn và tình trạng hôn nhân của nhà quản lí nguồn nhân lực trong lĩnh vực dịch vụ khách sạn được thể hiện qua Bảng 1 như sau:

Bảng 1: Đặc điểm cơ bản của nhà quản lí qua kết quả khảo sát

Thông tin mẫu	Yếu tố	Tần suất	Tỉ lệ (%)
Giới tính	Nam	50	23
	Nữ	167	77
Độ tuổi	Từ 22 đến 30 tuổi	152	70
	Từ 31 đến 40 tuổi	53	24
	Trên 40 tuổi	12	5,6
Trình độ học vấn	Trung cấp	28	12,9
	Cao đẳng	87	40,1
	Đại học	87	40,1
	Trên Đại học	15	6,9
Tình trạng hôn nhân	Độc thân	163	75,1
	Đã kết hôn	54	24,9

(Nguồn: Số liệu khảo sát, năm 2017)

- Giới tính: Kết quả khảo sát thực tế cho thấy, có 50 người là nam (chiếm 23%) và 167 người là nữ (chiếm 77%), qua đó cho thấy số lượng nhà quản lý trong ngành dịch vụ khách sạn ở TP. Cần Thơ có chênh lệch rất nhiều do số lượng nữ làm nhiều hơn nam trong ngành dịch vụ khách sạn là điều phù hợp.

- Độ tuổi: Kết quả khảo sát thực tế cho thấy, nhà quản lý có độ tuổi từ 22 đến 30 tuổi chiếm cao nhất với 70%, tiếp theo là nhà quản lý có độ tuổi từ 31 đến 40 tuổi chiếm 24%; nhà quản lý có độ tuổi từ 41 đến 50 tuổi chiếm 5,6% và cuối cùng là nhà quản lý có độ tuổi từ 51 đến 60 tuổi không có.

- Trình độ học vấn: Kết quả khảo sát thực tế cho thấy, nhà quản lý có trình độ học vấn cao đẳng/đại học chiếm cao nhất với 80,2%; tiếp theo là nhà quản lý có trình độ học vấn trung cấp chiếm 12,9% và trình độ sau đại học chiếm 6,9%.

- Tình trạng hôn nhân: Kết quả khảo sát thực tế cho thấy, có 75,1% nhà quản lý chưa kết hôn và 24,9% nhà quản lý đã kết hôn.

2.2. Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sử dụng nguồn nhân lực dịch vụ khách sạn tại quận Ninh Kiều, TP. Cần Thơ

2.2.1. Đánh giá thang đo các nhân tố ảnh hưởng đến sử dụng nhân sự trong lĩnh vực dịch vụ khách sạn

Tác giả chọn tiêu chuẩn đánh giá thang đo Cronbach's Alpha $\geq 0,6$ và tương quan biến tổng $> 0,3$ [3].

a. Các nhân tố bên ngoài

Kết quả phân tích Cronbach's Alpha từng nhân tố được trình bày qua Bảng 2.

Bảng 2: Kết quả phân tích Cronbach’s Alpha thang đo các nhân tố bên ngoài

Biến quan sát	Tương quan biến tổng	Alpha nếu loại biến
1/ Kinh tế – xã hội (KTXH): Alpha = 0,947		
KTXH1	0,790	0,941
KTXH2	0,784	0,942
KTXH3	0,814	0,941
KTXH4	0,714	0,944
KTXH5	0,762	0,942
KTXH6	0,681	0,945
KTXH7	0,741	0,943
KTXH8	0,867	0,939
KTXH9	0,678	0,945
KTXH10	0,759	0,943
KTXH11	0,789	0,942
KTXH12	0,745	0,943
KTXH13	0,546	0,948
2/ Chính trị – pháp luật (CTPL): Alpha = 0,873		
CTPL1	0,675	0,890
CTPL2	0,848	0,732
CTPL3	0,759	0,818
3/ Yếu tố cạnh tranh (CT): Alpha = 0,853		
CT1	0,721	0,801
CT2	0,812	0,762
CT3	0,744	0,793
CT4	0,521	0,877

(Nguồn: Phân tích Cronbach’s Alpha từ số liệu khảo sát, 2017)

Bảng 2 cho thấy, hệ số Cronbach's Alpha của các nhân tố trong mô hình lần lượt là: KTXH (0,947); CTPL (0,873); CT (0,853) và tất cả các biến quan sát đều có hệ số tương quan biến tổng > 0,3 nên tất cả các thành phần của thang đo thỏa điều kiện kiểm định đã đặt ra. Như vậy, các biến đo lường các nhân tố bên ngoài tác động đến sử dụng nguồn nhân lực đều có thể sử dụng cho bước phân tích tiếp theo.

b. Các nhân tố bên trong

Kết quả phân tích Cronbach's Alpha từng nhân tố được trình bày qua Bảng 3.

Bảng 3: Kết quả phân tích Cronbach's Alpha thang đo các nhân tố bên trong

Biến quan sát	Tương quan biến tổng	Alpha nếu loại biến
1/ Lương và phúc lợi (LUONG): Alpha = 0,900		
LUONG1	0,664	0,897
LUONG2	0,735	0,884
LUONG3	0,849	0,857
LUONG4	0,803	0,867
LUONG5	0,731	0,884
2/ Quy trình tuyển dụng (TD): Alpha = 0,849		
TD1	0,749	0,760
TD2	0,713	0,794
TD3	0,695	0,811
3/ Thực hiện đánh giá kết quả công việc (THCV): Alpha = 0,885		
THCV1	0,750	0,855
THCV2	0,745	0,856
THCV3	0,729	0,861
THCV4	0,767	0,851
THCV5	0,641	0,879

(Nguồn: Phân tích từ số liệu khảo sát, 2017)

Qua Bảng 3 ta thấy, hệ số Cronbach's Alpha của các nhân tố trong mô hình lần lượt là: LUONG (0,900); TD (0,849); THCV (0,885) và tất cả các biến quan sát đều có hệ số tương quan biến tổng > 0,3 nên tất cả các thành phần của thang đo thỏa điều kiện kiểm định đã đặt ra [3, tr53]. Như vậy, các biến đo lường các

nhân tố bên trong tác động đến sử dụng nhân sự dịch vụ khách sạn đều có thể sử dụng cho bước phân tích tiếp theo.

2.2.2. Mức độ ảnh hưởng của các nhân tố qua phân tích nhân tố khám phá

Phân tích nhân tố khám phá (EFA), Principal component analysis với phép xoay Varimax và điểm dừng khi trích các yếu tố có Eigenvalue là 1, mức ý nghĩa kiểm định Bartlett $\leq 0,05$ và tổng phương sai trích $\geq 50\%$; hệ số $0,5 \leq KMO \leq 1$ thì thỏa điều kiện [4, tr206].

- Các nhân tố bên ngoài

Kết quả phân tích nhân tố khám phá lần 1 với 20 biến quan sát cho thấy, có hệ số KMO = 0,876; giá trị tổng phương sai trích = 69,406%; hệ số tải nhân tố của các biến quan sát đều lớn hơn 0,5, riêng biến KTXH13 (Thị trường lao động đáp ứng kịp thời nhu cầu tuyển dụng doanh nghiệp) có hệ số tải nhân tố nhỏ hơn 0,5, do đó tác giả loại ra để chạy lại kết quả phân tích nhân tố khám phá lần 2 qua Bảng 4 như sau:

Bảng 4: Kết quả EFA các nhân tố bên ngoài tác động đến bố trí nhân sự

Biến	Nhân tố		
	1	2	3
KTXH1	.817		
KTXH8	.792		
KTXH11	.792		
KTXH12	.771		
KTXH4	.768		
KTXH3	.758		
KTXH5	.747		
KTXH10	.741		
KTXH2	.726		

KTXH9	.650		
KTXH6	.636		
KTXH7	.596		
CT3		.871	
CT2		.792	
CT4		.734	
CT1		.709	
CTPL3			.740
CTPL2			.722
CTPL1			.668
Hệ số KMO = 0,871 Phương sai trích = 71,142%			

(Nguồn: Phân tích từ số liệu khảo sát, 2017)

Kết quả phân tích nhân tố khám phá lần 2 (Bảng 4) với 19 biến quan sát cho thấy, hệ số KMO = 0,871; giá trị tổng phương sai trích = 71,142 % và tất cả các biến quan sát đều có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,5 đạt yêu cầu [3] và cho biết các nhân tố bên ngoài ảnh hưởng đến sử dụng nhân sự trong các doanh nghiệp cho ngành dịch vụ khách sạn của quận Ninh Kiều, TP. Cần Thơ.

- Các nhân tố bên trong

Kết quả phân tích nhân tố khám phá lần 1 với 13 biến quan sát cho thấy, có hệ số KMO = 0,870; giá trị tổng phương sai trích = 75,854%; hệ số tải nhân tố của các biến quan sát đều lớn hơn 0,5. Theo Wright, P.M.Gary C. McMahan, Abigail Mcwilliams (1994), biến THC5 (Người lao động làm việc trong môi trường thoải mái) có hệ số tải nhân tố nhỏ hơn 0,5 phải được loại biến này ra [5, tr97] và tác giả chạy lại kết quả phân tích nhân tố khám phá lần 2 qua Bảng 5 như sau:

Bảng 5: Kết quả EFA các nhân tố bên trong tác động đến việc bố trí nhân sự

	Nhân tố		
	1	2	3
LUONG4	.862		
LUONG2	.795		
LUONG3	.766		
LUONG1	.640		
LUONG5	.622		
THCV2		.823	
THCV1		.821	
THCV4		.766	
THCV3		.704	
TD2			.910
TD1			.722
TD3			.657
Hệ số KMO = 0,876			
Phương sai trích = 77,615%			

(Nguồn: Phân tích từ số liệu khảo sát, 2017)

Kết quả FFA lần 2 với 12 biến quan sát cho thấy, hệ số KMO = 0,876; giá trị tổng phương sai trích = 77,615%, tất cả các biến quan sát đều có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,5 đạt yêu cầu [3, tr52] và cho biết các nhân tố bên trong ảnh hưởng đến sử dụng nhân sự cho dịch vụ khách sạn của quận Ninh Kiều, TP. Cần Thơ là

ba nhóm nhân tố: lương, thực hiện đánh giá kết quả công việc và quy trình tuyển dụng nhân sự.

3. KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

3.1. Kết luận

Nghiên cứu đã được xác định và tìm ra các nhân tố ảnh hưởng đến việc sử dụng nguồn nhân lực cho ngành dịch vụ khách sạn của quận Ninh Kiều, TP. Cần Thơ, từ đó tác giả đề xuất hàm ý quản trị nguồn nhân lực cho ngành dịch vụ khách sạn của địa bàn nghiên cứu.

Các nhân tố ảnh hưởng đến việc sử dụng lao động thuộc phạm vi nghiên cứu bao gồm: có 02 nhân tố bên ngoài là kinh tế – xã hội và nhân tố cạnh tranh và chính trị – pháp luật; có 03 nhân tố bên trong là lương thưởng và phúc lợi, thực hiện đánh giá kết quả công việc và quy trình tuyển dụng.

3.2. Hàm ý quản trị

Xuất phát từ kết quả phân tích được như trên, ta có hai nhóm hàm ý để sử dụng nhân sự trong lĩnh vực dịch vụ khách sạn ở quận Ninh Kiều, TP. Cần Thơ như sau:

3.2.1. Các nhân tố bên ngoài

- *Đối với nhân tố kinh tế – xã hội*

TP. Cần Thơ nên tiếp tục duy trì phát triển kinh tế thông qua các chính sách thu hút đầu tư, ưu đãi đầu tư..., đồng thời TP. Cần Thơ nên quan tâm hơn nữa đến chính sách đào tạo nghề cho người lao động để họ có thể trang bị tốt những kỹ năng, kiến thức làm việc hiệu quả, từ đó nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực cho địa phương. Mặt khác, TP. Cần Thơ cần thực hiện chặt chẽ công tác giải quyết nhà ở cho người lao động tại địa phương để người lao động có thể an tâm trong quá trình làm việc.

Bên cạnh đó, các doanh nghiệp tại TP. Cần Thơ cần quan tâm hơn đến các chính sách đãi ngộ nhằm thu hút những người tài vì chính sách đãi ngộ là chính sách quan trọng nhất tác động đến người lao động, từ đó sẽ làm tăng khả năng sử dụng nguồn nhân lực vào các doanh nghiệp cho ngành dịch vụ khách sạn của quận Ninh Kiều, TP. Cần Thơ.

- *Đối với nhân tố chính trị – pháp luật*

TP. Cần Thơ nên tiếp tục cải thiện tình hình kinh tế – xã hội theo hướng ổn định, phổ biến các chính sách pháp luật về lao động hiện nay cho người lao động nắm rõ, đồng thời TP. Cần Thơ cần phải có chính sách tài chính đáp ứng đủ nhu cầu đào tạo nguồn nhân lực của địa phương, từ đó sẽ làm tăng khả năng sử dụng nguồn nhân lực vào các doanh nghiệp cho ngành dịch vụ khách sạn của quận Ninh Kiều, TP. Cần Thơ.

- *Đối với nhân tố cạnh tranh*

TP. Cần Thơ là trung tâm kinh tế, văn hóa xã hội vùng Đồng bằng sông Cửu Long. Tuy nhiên, trong những năm gần đây, mức độ cạnh tranh giữa ngành du lịch, trong đó có khách sạn trong vùng khá gay gắt, cụ thể việc phát triển điem đến du lịch khá phong phú nên vào những dịp nghỉ lễ, Bạc Liêu luôn xảy ra tình trạng “cháy phòng”; vào những tháng đi “vía Bà” ở Châu Đốc, An Giang thì cả Châu Đốc và TP. Long Xuyên cũng luôn không còn phòng. Trong bối cảnh đó, TP. Cần Thơ, đặc biệt quận Ninh Kiều là quận trung tâm, cần nâng cao hơn nữa với lợi thế vị trí – trung tâm và du lịch sông nước; đồng thời phải nâng cao chất lượng nguồn nhân lực để nâng cao chất lượng dịch vụ để tăng sự hài lòng cho du khách.

3.2.2. Các yếu tố bên trong

- *Đối với nhân tố lương thưởng và phúc lợi*

Để có thể sử dụng tốt nguồn nhân lực tại doanh nghiệp, doanh nghiệp cần phải quan tâm đến chính sách lương thưởng trả cho người lao động tương xứng với kết quả công việc mà họ bỏ ra để họ nhiệt huyết hơn khi cống hiến cho doanh nghiệp.

Khi kết quả kinh doanh của doanh nghiệp được cải thiện thì doanh nghiệp nên có chế độ tiền lương cho người lao động sao cho phù hợp với kết quả kinh doanh của doanh nghiệp để họ có thêm động lực để phấn đấu hoàn thành tốt công việc.

Bên cạnh đó, doanh nghiệp cũng nên quan tâm đến chế độ phúc lợi của người lao động theo hướng rõ ràng, minh bạch, công khai, từ đó sẽ làm tăng khả năng sử dụng nguồn nhân lực vào các doanh nghiệp cho ngành dịch vụ khách sạn của quận Ninh Kiều, TP. Cần Thơ.

- *Đối với nhân tố thực hiện đánh giá kết quả công việc*

Doanh nghiệp nên xây dựng hệ thống tiêu chí đánh giá công việc cho nhà quản lý, từ đó kích thích nhà quản lý nâng cao năng lực làm việc để có thể sử dụng nguồn nhân lực hiệu quả hơn.

Doanh nghiệp cũng nên thông báo cho người lao động biết và hiểu rõ hơn về các tiêu chuẩn đánh giá kết quả công việc của nhà quản lý, đồng thời kết quả đánh giá công việc phải khách quan và công bằng, từ đó giúp doanh nghiệp sử dụng nguồn nhân lực hiệu quả hơn.

Bên cạnh đó, doanh nghiệp nên xây dựng môi trường làm việc thoải mái cho đội ngũ nhà quản lý để họ có thể cống hiến hết mình vì doanh nghiệp, từ đó sẽ làm tăng khả năng sử dụng nguồn nhân lực vào các doanh nghiệp cho ngành dịch vụ khách sạn của quận Ninh Kiều, TP. Cần Thơ.

- *Đối với nhân tố quy trình tuyển dụng*

Doanh nghiệp nên xây dựng hệ thống tuyển dụng riêng của doanh nghiệp đảm bảo theo hướng khoa học và dựa vào các phẩm chất, năng lực cá nhân để thực hiện công việc đáp ứng tốt nhu cầu sử dụng nguồn nhân lực của doanh nghiệp.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Stivastava M/P. *Human resource planning: Approach needs assessments and priorities in manpower planning*. 1997. Manak New Delhi.
- [2] Mathis, R.L & Jackson J.H. *Human Resource Management: A contemporary approach*. 2007. Prentice Hall.
- [3] Đinh Phi Hồ. *Phương pháp nghiên cứu kinh tế và viết luận văn thạc sĩ*. 2014. TP.HCM: NXB Phương Đông;
- [4] Devanna, M. A., Fombrun, C. J., Tichy, N. M. A Framework for strategic human resource management. In Fombrun, C. J., Tichy, M., & Devanna, M. A., (eds). *Strategic Human Resource Management*. 1984. New York: John Wiley.
- [5]. Wright, P.M.Gary C. McMahan, Abigail McWilliams. Human resources and sustained competitive advantage: a resource – based perspective. *The International Journal of Human Resource Management*. 1994;Vol.5(2).