

ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC NGHỀ NGHIỆP CỦA NHÂN VIÊN DU LỊCH TẠI CÁC ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH VÙNG ĐỒNG BẰNG SÔNG CỬU LONG

Huyền Trường Huy

Đại học Cần Thơ

Email: hthuy@ctu.edu.vn

Võ Hồng Phương

Đại học Cần Thơ

Email: vhpuong@ctu.edu.vn

Ngày nhận: 10/06/2015

Ngày nhận lại: 01/07/2015

Mã số: 82+83.2TRMg.22

Gần đây, chất lượng nguồn nhân lực du lịch thường được đề cập với những hạn chế, cụ thể là kỹ năng nghề nghiệp của nhân viên du lịch được quan tâm khai thác. Đồng bằng sông Cửu Long hàng năm thu hút khoảng ¼ tổng lượt du khách quốc tế đến Việt Nam và dự báo con số này có xu hướng tăng mạnh. Điều này dẫn đến sự thiếu hụt cả về số lượng và chất lượng nguồn nhân lực du lịch của vùng. Nghiên cứu này góp phần cung cấp kết quả đánh giá năng lực của nhân viên du lịch tại các địa phương phát triển mạnh về du lịch của vùng để hiểu biết hơn về năng lực nghề nghiệp của họ bao gồm kiến thức, kỹ năng và nhận thức trách nhiệm nghề nghiệp. Dựa vào thông tin khảo sát từ 369 du khách tham quan các điểm du lịch tại Vĩnh Long, Cần Thơ và Phú Quốc, kết quả phân tích năng lực nghề nghiệp của nhân viên du lịch cho thấy rằng phần lớn đáp viên thể hiện sự đánh giá cao về kiến thức của nhân viên du lịch; trong khi đó, họ cho rằng nhận thức trách nhiệm nghề nghiệp như trách nhiệm công việc, giải quyết vấn đề còn hạn chế. Đồng thời, những kỹ năng liên quan đến sự hợp tác, giao tiếp ngoại ngữ là những vấn đề mà du khách đòi hỏi nhân viên cần được cải thiện hơn.

Từ khóa: năng lực nghề nghiệp, nhân viên du lịch, kiến thức, kỹ năng, thái độ.

1. Đặt vấn đề

Ngành du lịch của Việt Nam nói chung và của đồng bằng sông Cửu Long nói riêng trong những năm qua đã đạt những kết quả khả quan về thu hút du khách. Theo số liệu thống kê từ Tổng cục du lịch Việt Nam, trong năm 2014 đồng bằng sông Cửu Long đã đón khoảng 12 triệu lượt du khách (hơn 9,8 triệu du khách nội địa và gần 2 triệu du khách nước ngoài) với doanh thu hơn 5.000 tỷ đồng. Với lợi thế về điều kiện tự nhiên đặc trưng của vùng sông nước, đồng bằng sông Cửu Long được xác định là một trong bảy vùng du lịch đặc thù trong chiến lược phát triển du lịch của Việt Nam đến năm 2020 và tầm nhìn đến năm 2030.

Bên cạnh đó, năng lực về kỹ năng nghề nghiệp của nguồn nhân lực du lịch nói chung và nhân viên du lịch nói riêng còn nhiều hạn chế so với các quốc gia trong khu vực ASEAN; trong đó, nhân viên du lịch vùng đồng bằng sông Cửu Long cũng không nằm ngoài thực trạng trên. Gần đây, Dự án phát triển năng lực du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội tiến hành khảo sát 500 đơn vị kinh doanh du lịch trong nước và cung cấp báo cáo nhấn mạnh đến những yếu kém về năng lực, kỹ năng nghề nghiệp của nhân viên du lịch liên quan đến kỹ năng “mềm”, giao tiếp, ngoại ngữ, và nghiệp vụ chuyên môn (Chương trình phát triển năng lực du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội, 2013).

Theo Đề án chiến lược phát triển du lịch vùng đồng bằng sông Cửu Long đến năm 2020, dự báo rằng ngành du lịch thu hút khoảng 155.000 lao động (năm 2015) và đạt 236.000 lao động (năm 2020). Tuy nhiên cho đến nay lực lượng lao động trực tiếp và gián tiếp trong ngành của vùng chỉ đạt khoảng 100.000 lao động. Những con số này cho thấy tình trạng thiếu hụt nguồn nhân lực du lịch trong thời gian tới sẽ trở thành vấn đề cần quan tâm giải quyết cả về số lượng và chất lượng. Xuất phát từ xu hướng phát triển của ngành và những tồn tại của nguồn nhân lực du lịch, cho thấy rằng việc đánh giá về năng lực kỹ năng nghề nghiệp của nhân viên du lịch - lực lượng chiếm khá lớn của ngành - trong vùng hiện nay trở nên cấp thiết nhằm cung cấp những bằng chứng cụ thể hơn và làm cơ sở gợi ý các giải pháp nâng cao chất lượng nhân lực du lịch phù hợp với bối cảnh phát triển và hội nhập.

Vì vậy, mục tiêu của bài viết này nhằm đánh giá năng lực nghề nghiệp của nhân lực du lịch tại các điểm đến du lịch trong vùng đồng bằng sông Cửu Long, dựa trên kết quả từ cuộc khảo sát 369 du khách trong và ngoài nước - đối tượng giao tiếp trực tiếp với nhân viên du lịch - tại các điểm đến du lịch trong vùng.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Từ thập niên 70 của thế kỷ trước, khái niệm về năng lực nghề nghiệp đã được các nhà khoa học đưa ra thảo luận như là một thuật ngữ gắn liền với những hoạt động, công việc trong một lĩnh vực nhất định. Trong số đó, McClelland (1973) mô tả "năng lực như là một đặc tính cơ bản để thực hiện công việc". Sau đó, Boyatzis (1982) trình bày về năng lực khá cụ thể hơn so với McClelland. Tác giả cho rằng "năng lực thể hiện những đặc tính của cá nhân liên quan đến thực hiện công việc đạt hiệu quả cao". Cho đến năm 2008, những đặc tính về năng lực nghề nghiệp của một cá nhân được định nghĩa cụ thể hơn bởi Spencer và Spencer (2008), bao gồm ba tiêu chí cơ bản: *kiến thức*, *kỹ năng*, và *thái độ*. Có thể thấy rằng, năng lực nghề nghiệp của nhân viên thuộc các ngành nghề trong xã hội được đánh giá phổ biến dựa vào chuẩn đầu ra của

chương trình đào tạo tương ứng với ngành nghề đó; trong đó, tiêu chuẩn về năng lực dựa theo chuẩn đại học cũng bao gồm kiến thức, kỹ năng và thái độ.

Kiến thức: là sự hiểu biết của cá nhân có được do học tập hoặc trải nghiệm. Nó được thể hiện dưới ba cấp độ: kiến thức tổng quát (hiểu biết về lịch sử, văn hóa, xã hội, chính trị và pháp luật), kiến thức ngành (hiểu biết về ngành như kinh tế, luật, tâm lý, sinh học...), và kiến thức chuyên ngành đặc thù gắn với công việc thực tế (hiểu biết về công việc chuyên môn như quản trị tài chính, luật du lịch, kế toán doanh nghiệp, quản trị và điều hành tour,...) (Lê Quân và Nguyễn Quốc Khánh, 2012).

Kỹ năng: là nhân tố có thể phát triển, không phải bẩm sinh, và biểu lộ qua sự thể hiện (Katz, 1974). Cheetham và Chivers (1998) cho rằng kỹ năng là những gì một cá nhân có thể thực hiện và thể hiện. Hay nói cách khác, kỹ năng là khả năng vận dụng những kiến thức đã được tích lũy trong quá trình học tập hoặc trải nghiệm để hoàn thành công việc cụ thể, biến kiến thức thành hành động. Bên cạnh đó, kỹ năng còn thể hiện sự thành thạo trong thao tác nghiệp vụ. Điều này góp phần hoàn thành tốt công việc của cá nhân thực hiện. Kỹ năng nghề nghiệp của nhân viên được chia thành các nhóm cụ thể: giao tiếp, giao tiếp ngoại ngữ, nghiệp vụ, giải quyết vấn đề, quản lý, nhận thức, và lãnh đạo; trong đó, kỹ năng giao tiếp, đặc biệt là giao tiếp bằng ngoại ngữ, được xem là quan trọng nhất đối với nhân viên trong lĩnh vực du lịch (Tsai, 2004). Cùng quan điểm trên, Breen và cộng sự (2004) cũng lưu ý thêm sự thấu hiểu bản thân và người khác là hai kỹ năng không thể thiếu đối với nhân viên du lịch.

Thái độ: là sự biểu hiện hay hành vi của cá nhân trong công việc, là cách nhìn nhận của cá nhân đó về vai trò, trách nhiệm đối với công việc (Võ Xuân Tiến, 2010). Đối với thái độ của nhân viên du lịch, Zehrer và Mossenlechner (2009) cho rằng thái độ của nhân viên du lịch thể hiện ở sự cảm thông, lắng nghe yêu cầu, sẵn sàng tư vấn thông tin, hỗ trợ dịch vụ cho du khách trong quá

trình làm việc. Ngoài ra, thái độ nhân viên còn bao hàm cách ứng xử, tinh thần làm việc với đồng nghiệp và người quản lý; cũng như tinh thần cầu tiến trong công việc.

Tóm lại, năng lực nghề nghiệp của nhân viên nói chung và nhân viên du lịch nói riêng thường được đánh giá theo ba thành phần cấu thành: kiến thức, kỹ năng, và thái độ. Mỗi thành phần bao hàm nhiều yếu tố thể hiện những đặc tính của cá nhân về công việc cũng với con người - du khách, đồng nghiệp, người quản lý.

Đánh giá năng lực nghề nghiệp du lịch: bằng chứng và mô hình nghiên cứu

Đánh giá năng lực nghề nghiệp của nhân viên du lịch chủ yếu phân tích những thành phần của năng lực như kiến thức, kỹ năng và thái độ thông qua sử dụng các công cụ đánh giá định tính, bao gồm thang đo Likert, Cronbachs Alpha,... Một vài nghiên cứu về đánh giá năng lực trong lĩnh vực du lịch gần đây được thực hiện, điển hình như nghiên cứu của Zehrer và Mossenlechner (2009) đánh giá năng lực của sinh viên tốt nghiệp ngành du lịch dựa vào khảo sát từ người sử dụng lao động. Tác giả cho rằng kiến thức trong lĩnh vực du lịch bao hàm sự hiểu biết về pháp luật và xã hội, trong đó am hiểu về luật du lịch và yếu tố văn hóa được nhấn mạnh. Một nghiên cứu trước đó của Ricci (2005) cũng nhấn mạnh rằng kiến thức của nhân viên trong lĩnh vực lưu trú bao gồm sự hiểu biết về tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng, sản phẩm du lịch, và tin học căn bản. Tuy nhiên, Graganisdis và Mentzas (2006) khẳng định rằng các yếu tố thuộc ba thành phần cốt lõi của năng lực có sự tương quan lẫn nhau; ví dụ như sự am hiểu vấn đề cộng với kỹ năng trình bày tốt sẽ góp phần hoàn thành tốt công việc.

Năng lực nghề nghiệp của nhân viên được đánh giá phổ biến từ các quan điểm khác nhau, bao gồm: người sử dụng lao động, bản thân nhân viên, hoặc khách hàng tiếp xúc với nhân viên. Trong những nghiên cứu về năng lực nhân viên du lịch, đa số các tác giả thường sử dụng thông tin khảo sát từ du khách (khách hàng), thay vì thu thập thông tin đánh giá từ người sử dụng lao động

hoặc nhà quản lý đối với nhân viên. Việc lựa chọn đối tượng đánh giá như thế xuất phát từ những điểm mạnh sau đây: thứ nhất, nhân viên cố gắng nâng cao năng lực nhằm mục đích hoàn thành tốt công việc của mình, nghĩa là họ mang đến sự hài lòng cho du khách. Do đó, sự đánh giá của du khách về các yếu tố đặc điểm thuộc năng lực nghề nghiệp thể hiện tính xác đáng hơn so với những đối tượng khác. Thứ hai, số lượng ý kiến đánh giá từ du khách khá lớn và đa dạng hơn so với trường hợp người quản lý đánh giá. Với số lượng ý kiến như thế, có thể tin rằng sự đánh giá về năng lực của nhân viên du lịch là khách quan và đa dạng hơn. Tuy nhiên, đánh giá năng lực từ quan điểm của du khách cũng tồn tại hạn chế nhất định đó là đòi hỏi du khách tham gia đánh giá phải biết và từng trao đổi với nhân viên về những yếu tố liên quan đến năng lực cần đánh giá. Bởi vì, nếu như trường hợp một yếu tố nào đó như lịch sử mà du khách chưa từng hỏi hoặc trao đổi với nhân viên thì họ sẽ không đánh giá được rằng nhân viên có hiểu biết về lịch sử ở mức độ nào. Kết quả là đánh giá của du khách về yếu tố này như là một việc bắt buộc phải làm và không chính xác. Vì vậy, để hạn chế sai lệch về vấn đề này, khâu thiết kế các yếu tố liên quan đến các thành phần năng lực phải được thực hiện cẩn thận và sử dụng thuật ngữ sao cho dễ hiểu, gắn liền với các vấn đề thường nhật mà du khách và nhân viên có thể trao đổi tốt.

Xuất phát từ cơ sở lý thuyết và những kết quả nghiên cứu về năng lực nghề nghiệp của nhân viên du lịch, mô hình nghiên cứu đối với trường hợp phân tích năng lực nghề nghiệp của nhân viên du lịch vùng đồng bằng sông Cửu Long được xây dựng gắn liền với ba thành phần cốt lõi: kiến thức, kỹ năng và thái độ; và các yếu tố thuộc tính của chúng.

Các yếu tố thuộc tính của ba thành phần năng lực nghề nghiệp trên được cụ thể dưới dạng những câu hỏi và được đánh giá theo thang đo Likert 5 mức độ tăng dần trong quá trình khảo sát từ những du khách tại các điểm đến du lịch được chọn của vùng nghiên cứu.



Hình 1: Khung phân tích các thành phần của năng lực nghề nghiệp du lịch

3. Phương pháp nghiên cứu

Theo số liệu thống kê cho thấy số lượt du khách đến vùng đồng bằng sông Cửu Long tăng ổn định trong những năm gần đây (gần 12 triệu lượt năm 2014); trong đó, một số địa phương như Vĩnh Long, Tiền Giang, Thành phố Cần Thơ, và Kiên Giang (chủ yếu Phú Quốc) được đánh giá là những điểm đến du lịch thu hút phần lớn lượng du khách khi đến vùng này (chiếm hơn 60% tổng du khách). Dựa vào nguồn thông tin thống kê trên, bài viết này chủ yếu khảo sát đánh giá từ du khách tham quan các điểm đến du lịch tại các địa phương điển hình, gồm Vĩnh Long, Thành phố Cần Thơ và Phú Quốc (Kiên Giang). Việc lựa chọn 3 địa phương này xuất phát từ sự thể hiện đa dạng các loại hình du lịch của vùng: sinh thái vườn, ẩm thực và du lịch biển; đồng thời, các địa phương này cũng thể hiện như điểm đến du lịch hấp dẫn nhất trong vùng (chiếm hơn 52% tổng du khách, gần 6 triệu lượt). Cỡ mẫu dự kiến khảo sát được xác định theo công thức Solvin [$n = N/(1+N.e^2)$] là xấp xỉ 400 quan sát. Tuy nhiên, trong quá trình khảo sát do sự ảnh hưởng của yếu tố thời vụ và sự sẵn lòng tham gia của đáp viên, cuối cùng tổng số quan sát thực tế có đầy đủ thông tin và sử dụng trong phân tích là 369, chiếm 92% tổng số quan sát dự kiến. Số quan sát tương ứng theo từng địa phương như sau: Vĩnh Long (149), Thành phố Cần Thơ (105), và Phú Quốc (115).

Đáp viên (du khách) tham gia cuộc khảo sát được hỏi ý kiến đánh giá về các thành phần năng lực nghề nghiệp của nhân viên du lịch phục vụ tại các điểm đến, thông qua phiếu khảo sát (cả tiếng Anh và tiếng Việt). Bên cạnh đó, một số thông tin về đặc điểm nhân khẩu học và cá nhân của du khách cũng được thu thập.

Về công cụ phân tích đánh giá năng lực nghề nghiệp, như đã biết các nhà nghiên cứu đã có nỗ lực lượng hóa trong việc phân tích đánh giá năng lực cá nhân (duong như mang tính định tính). Được chấp nhận vận dụng phổ biến trong nghiên cứu, công cụ thang đo Likert (5 mức độ) được sử dụng để đo lường sự đánh giá của đáp viên về các tiêu chí được đề xuất. Tiếp theo đó, các công cụ như thống kê mô tả, phân tích tần số và xếp hạng các tiêu chí đề xuất thuộc các thành phần năng lực nghề nghiệp.

4. Kết quả phân tích

Kết quả phân tích thống kê của cuộc khảo sát từ 369 du khách (gồm 81 khách quốc tế và 288 khách nội địa) được trình bày ở Bảng 1 với những đặc điểm cá nhân của du khách gồm giới tính, độ tuổi và trình độ học vấn. Kỳ vọng rằng, sự đa dạng về những đặc điểm cá nhân giữa những du khách tại địa bàn khảo sát sẽ cung cấp những bằng chứng phân tích thú vị về đánh giá năng lực nghề nghiệp của nhân viên du lịch.

Bảng 1: Phân phối những đặc điểm cá nhân của mẫu quan sát (%)

Đặc điểm	Tất cả (n=369)	Vinh Long (n=149)	Cần Thơ (n=105)	Kiên Giang (n=115)
Giới tính				
- Nam	40	38	51	30
- Nữ	60	62	49	70
Nhóm tuổi				
- Dưới 25	34	25	16	63
- 25 đến 39	33	35	50	14
- 40 trở lên	33	40	34	23
Trình độ học vấn				
- Chưa tốt nghiệp PTTH	2	4	1	0
- Phổ thông trung học	16	18	12	18
- Cao đẳng, đại học	67	59	63	81
- Sau đại học	15	19	24	1

Nguồn: Kết quả khảo sát 369 du khách, 10/2014

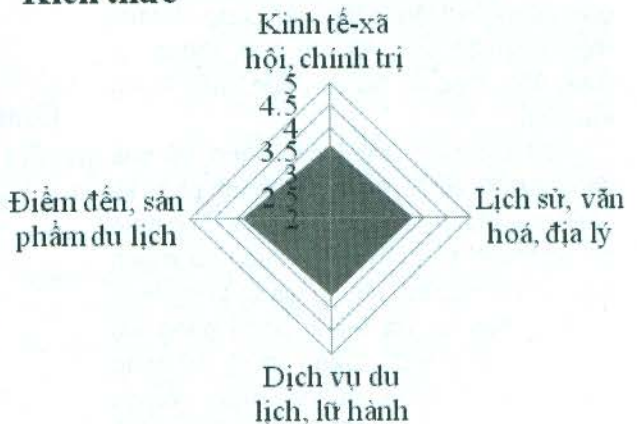
Nhìn chung, kết quả thống kê những đặc điểm của du khách thể hiện tính đại diện của mẫu trong cuộc khảo sát. Trong đó, không có sự khác biệt lớn về giới tính giữa các đáp viên, nhưng du khách nữ có tỷ lệ cao trong mẫu khảo sát. Liên quan đến nhóm tuổi, kết quả ở bảng 1 cho thấy có sự phân bố khá đều giữa các nhóm tuổi của đáp viên tham gia cuộc khảo sát. Kết quả này kỳ vọng mang lại đánh giá về năng lực nghề nghiệp mang tính đại diện cao đối với du khách nói chung và du khách tham gia khảo sát. Trong số đó, nhóm du khách dưới 25 tuổi có xu hướng chọn loại hình du lịch biển gắn liền với các hoạt động vận động ngoài trời, cao hơn nhóm du khách lớn tuổi hơn.

Về trình độ học vấn của đáp viên, kết quả phân tích cho thấy bình quân 2/3 du khách tham gia khảo sát có trình độ cao đẳng, đại học và trở lên. Với đặc điểm về trình độ như thế, tin tưởng rằng chúng ta sẽ thu được kết quả đánh giá xác đáng về năng lực nghề nghiệp của nhân viên du lịch, bởi vì họ có khả năng hiểu biết và trả lời tốt những câu hỏi trong cuộc khảo sát.

Kết quả phân tích đánh giá về năng lực nghề nghiệp của nhân viên du lịch liên quan đến ba thành phần cơ bản: kiến thức, kỹ năng, và thái độ được trình bày ở Bảng 2.

- **Đánh giá về năng lực kiến thức:** kết quả đánh giá cho thấy nhìn chung nhân viên du lịch được du khách đánh giá ở mức tốt về sự hiểu biết tổng quan kinh tế, chính trị, xã hội và kiến thức ngành dịch vụ du lịch; đặc biệt sự hiểu biết về điểm đến du lịch và các sản phẩm du lịch được du khách đánh giá khá cao. Kết quả này khá phù hợp với thực tiễn, bởi vì bắt đầu công việc tại điểm đến du lịch, hầu hết nhân viên phải trải qua các khóa huấn luyện ngắn hạn nhằm trang bị kiến thức và thông tin về điểm đến cũng như các sản phẩm dịch vụ được cung cấp. Khi so sánh kết quả đánh giá giữa 3 địa bàn khảo sát, cho thấy rằng nhân

Kiến thức



Bảng 2 : Kết quả đánh giá năng lực nghề nghiệp*

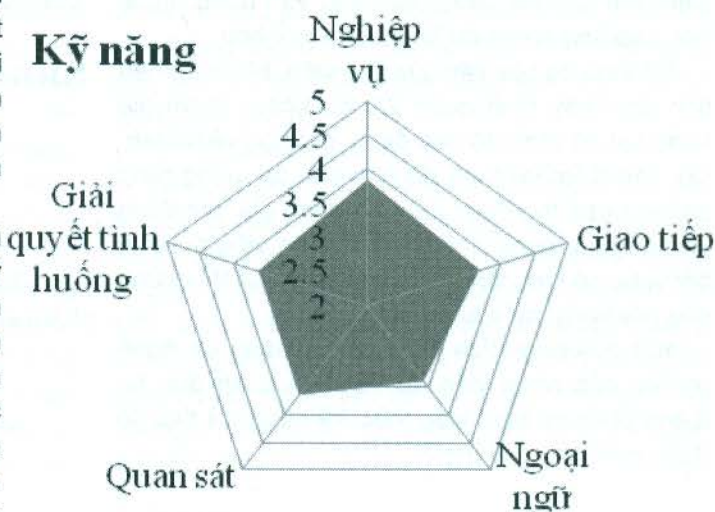
Thành phần năng lực	Tất cả (n=369)	Vĩnh Long (n=149)	Cần Thơ (n=105)	Kiên Giang (n=115)
Kiến thức				
- Kinh tế-xã hội, chính trị	3,60	3,90	3,60	3,20
- Lịch sử, văn hoá, địa lý	3,75	4,00	3,70	3,56
- Dịch vụ du lịch, lễ hành	3,73	4,08	3,60	3,50
- Điểm đến, sản phẩm du lịch	3,89	4,10	3,80	3,77
Kỹ năng				
- Nghiệp vụ	3,83	4,00	3,60	3,90
- Giao tiếp	3,68	3,80	3,56	3,70
- Ngoại ngữ	3,38	3,40	3,10	3,63
- Quan sát	3,63	4,00	3,60	3,30
- Giải quyết tình huống	3,62	3,80	3,56	3,50
Thái độ				
- Nhiệt tình	4,03	4,20	3,90	4,04
- Trách nhiệm	3,71	4,10	3,50	3,53
- Hợp tác	3,86	4,20	3,78	3,61
- Lắng nghe, hỗ trợ	3,98	4,30	3,97	3,68
- Trung thực	3,84	4,20	3,80	3,53

Ghi chú: *Giá trị trung bình của các yếu tố được tính toán theo thang đo Likert 5 mức độ, ý nghĩa của từng mức độ được diễn giải như sau: 1,00-1,80: rất kém; 1,81-2,60: kém; 2,61-3,4: chấp nhận; 3,41-4,2: tốt; 4,21-5,00: rất tốt.

viên du lịch tại các điểm đến ở Phú Quốc (Kiên Giang) được du khách đánh giá ở mức độ thấp hơn về năng lực kiến thức. Nguyên nhân để giải thích cho sự khác biệt này là do các điểm đến du lịch tại Phú Quốc mới đưa vào hoạt động gần đây (điển hình như Vinpearl Phú Quốc) và phần lớn nhân viên mới tuyển dụng chỉ vừa tốt nghiệp và chưa có nhiều kinh nghiệm, thời gian để trải nghiệm công việc cũng như tìm hiểu sâu sắc lĩnh vực du lịch, thông tin điểm đến, mặc dù họ đã được huấn luyện trước đó.

- **Đánh giá về năng lực kỹ năng:** kết quả đánh giá đối với 5 yếu tố của thành phần kỹ năng của nhân viên du lịch chỉ ra rằng nhìn chung thành phần kỹ năng được du khách đánh giá ở mức tốt, nhưng giá trị trung bình lại thấp hơn so với thành phần năng lực kiến thức và thái độ. Đáng chú ý, kỹ năng giao tiếp bằng ngoại ngữ của nhân viên du lịch nhận được đánh giá ở mức chấp nhận

(trung bình). Trong số các yếu tố kỹ năng, kỹ năng nghiệp vụ được du khách đánh giá cao nhất, bởi vì tất cả các thao tác nghiệp vụ phục vụ của nhân viên phải tuân theo quy trình cụ thể như bộ phận lễ tân, trực phòng, nhà hàng và logistics... Trong



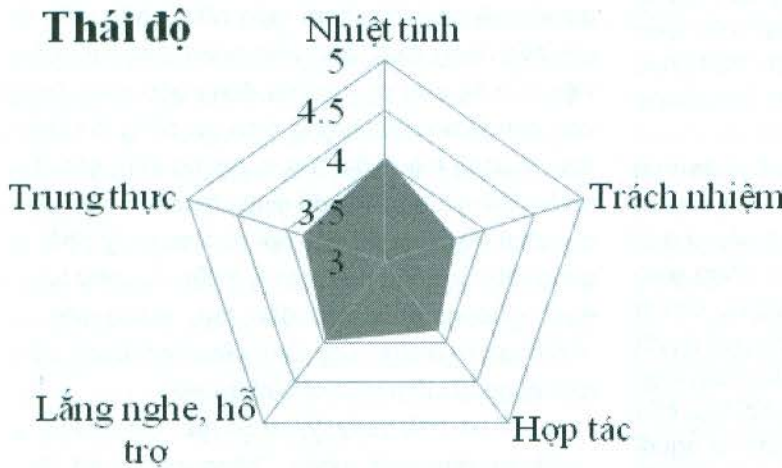
khi đó, những kỹ năng khác như quan sát, giải quyết tình huống thường được thực hiện phụ thuộc vào năng lực cá nhân của nhân viên nhiều hơn là phụ thuộc vào quy trình. Bởi vì những tình huống phát sinh trong phục vụ khá bất ngờ, ngẫu nhiên và không thể lường trước. Nhận thấy rằng kết quả đánh giá từ cuộc khảo sát này khá phù hợp với kết quả khảo sát thực hiện năm 2013 của Dự án phát triển năng lực du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội.

- *Đánh giá về năng lực thái độ:* so với 2 thành phần năng lực (kiến thức và kỹ năng), thành phần năng lực thái độ được du khách đánh giá cao hơn và đạt ở mức tốt; đặc biệt là thái độ nhiệt tình và lắng nghe, hỗ trợ du khách trong quá trình phục vụ. Mặc dù được đánh giá khá tốt về thái độ phục vụ, nhưng thái độ thể hiện tinh thần trách nhiệm về công việc liên quan đến từng bộ phận phục vụ vẫn chưa làm du khách hài lòng hơn và đánh giá cao hơn. Cụ thể là, đôi khi nhân viên cung cấp thông tin chưa chính xác hoặc thiếu thông tin khi du

Mặc dù, năng lực kỹ năng của nhân viên nhận được đánh giá thấp, nhưng trong số 3 thành phần năng lực nghề nghiệp năng lực thái độ phục vụ được du khách quan tâm nhất (chiếm 64,4% ý kiến), kế đến là năng lực kiến thức (chiếm 20,3%) và năng lực kỹ năng đứng cuối cùng, với 15,3%.

Bên cạnh ý kiến đánh giá từ du khách, năng lực của nhân viên cũng được đánh giá từ những người quản lý trực tiếp thông qua phương pháp đánh giá chuyên gia. Kết quả đánh giá cho thấy rằng về nhận thức trách nhiệm trong công việc (năng lực thái độ) nhân viên chỉ thể hiện tốt ở sự nhiệt tình, hỗ trợ đồng nghiệp hoặc du khách trong quá trình phục vụ. Tuy nhiên, nhân viên chưa có nhận thức tốt về trách nhiệm nghề nghiệp cũng như công việc họ đang tham gia. Điều này được người quản lý giải thích do yếu tố văn hóa vùng miền (“dân miền Tây”); cụ thể là, nhân viên sẵn sàng bỏ việc nếu như người quản lý phê bình khi họ mắc lỗi trong quá trình phục vụ, hoặc không tuân thủ quy định. Bên cạnh đó, nhân viên đôi khi làm việc theo cảm tính, chủ quan (do quen việc) mà không tuân thủ một cách nghiêm túc quy trình công việc tại từng khâu phụ trách cụ thể. Xuất phát từ ý thức làm việc thấp, thường dẫn đến sự cố, lỗi trong công việc, hoặc “nghe thông tin” trao đổi giữa các bộ phận, cho nên đưa đến sự phiền hà cho khách hàng.

Nhìn chung, năng lực nghề nghiệp của nhân viên du lịch giữa các bộ phận như buồng phòng, lễ tân, nhà hàng khách sạn không có sự khác biệt đáng kể. Điều này có thể được giải thích bởi vì hầu hết nhân viên du lịch đều phải trải qua các khóa huấn luyện ngắn hạn trước khi bắt đầu làm việc hoặc định kỳ. Tuy nhiên, đối với năng lực về kỹ năng nghề nghiệp của nhân viên lễ tân, buồng phòng được đánh giá cao hơn, nguyên nhân là nhân viên thường phải thực hiện công việc theo bản mô tả



khách có nhu cầu; bên cạnh đó, thái độ hợp tác của nhân viên giữa các bộ phận để cung cấp thông tin hoặc giải quyết vấn đề cho du khách chưa tốt, xử lý tình huống chậm (do phải liên hệ với các đơn vị, cá nhân khác hoặc chờ ý kiến của người quản lý).

công việc và ít gặp sự sai sót. Trong khi đó, nhân viên nhà hàng khách sạn thường ứng phó với những tình huống phát sinh hơn từ nhu cầu của khách hàng, dẫn đến mức độ đáp ứng sự hài lòng của khách hàng dường như không thể tuyệt đối.

5. Kết luận và giải pháp

Nguồn nhân lực luôn đóng vai trò quan trọng trong chiến lược nâng cao chất lượng dịch vụ của các đơn vị kinh doanh trong lĩnh vực du lịch và lữ hành. Việc đánh giá, phân tích năng lực nghề nghiệp của nhân viên du lịch có ý nghĩa thiết thực nhằm phát hiện những hạn chế và góp phần xây dựng kế hoạch nâng cao chất lượng nhân lực tại đơn vị. Qua kết quả đánh giá năng lực nghề nghiệp của 369 nhân viên du lịch phục vụ tại các điểm đến du lịch đại diện trong vùng đồng bằng sông Cửu Long, hai điểm quan trọng nhất được tóm lược như sau:

- Trong số ba thành phần năng lực nghề nghiệp, năng lực về nhận thức trách nhiệm (hay thái độ) được du khách cũng như người quản lý trực tiếp nhân viên đánh giá quan trọng hơn. Bởi vì, dịch vụ du lịch là lĩnh vực cung cấp và trải nghiệm giá trị cảm xúc, hơn là cung cấp sản phẩm vật chất. Qua đánh giá về nhận thức trách nhiệm, nhân viên phục vụ còn hạn chế ở khía cạnh trách nhiệm trong công việc và tuân thủ quy trình làm việc.

- Về kỹ năng nghề nghiệp, kết quả phân tích khá phù hợp với khảo sát năm 2013 của Dự án phát triển du lịch có trách nhiệm với xã hội và môi trường của Tổng cục du lịch; đó là khả năng giao tiếp ngoại ngữ và giải quyết vấn đề khi du khách có nhu cầu. Thật ra, đối với trường hợp giải quyết vấn đề thường vượt qua quyền hạn của nhân viên phục vụ. Do đó, nhân viên thường từ chối yêu cầu của du khách hoặc phải chờ đợi ý kiến từ người quản lý.

Xuất phát từ cuộc khảo sát trên, một số gợi ý các giải pháp đối với các doanh nghiệp kinh doanh du lịch và nhà quản lý, cơ sở đào tạo du lịch cần được quan tâm nhằm nâng cao năng lực nghề nghiệp của nhân viên để hướng đến nâng cao chất lượng dịch vụ trong lĩnh vực dịch vụ du lịch tại điểm đến cũng như của vùng, bao gồm:

- *Đối với các đơn vị kinh doanh du lịch:*

Thứ nhất, nâng cao kỹ năng nghề nghiệp trong quá trình làm việc được thực hiện bởi người sử dụng lao động - đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch - thông qua các hoạt động: (i) huấn luyện theo nghiệp vụ của bộ phận được phụ trách nhằm tăng cường tính chuyên nghiệp của nhân viên; (ii) xây dựng quy trình nghiệp vụ, bản mô tả công việc đối với từng vị trí, nghiệp vụ cụ thể để nhân viên tham chiếu và tuân thủ một cách tuyệt đối. Bởi vì, qua khảo sát tại một vài điểm đến du lịch cho thấy rằng bản mô tả công việc hoặc danh mục công việc (check-list) tại từng bộ phận dường như còn thiếu vắng.

Thứ hai, nâng cao nhận thức trách nhiệm nghề nghiệp là yêu cầu không thể thiếu đối với bất kỳ nhân viên trong lĩnh vực nghề nghiệp nào và nhân viên du lịch cũng không ngoại lệ. Nhân viên phục vụ thể hiện trách nhiệm, thái độ thông qua sự nhận thức tốt về nghề nghiệp, vị trí công việc của mình để từ đó thao tác, phục vụ một cách chuyên nghiệp và chu đáo hơn. Hơn nữa, nhân viên du lịch cần nhận thức rằng việc hoàn thành tốt công việc của họ còn có ý nghĩa đóng góp quan trọng vào nâng cao chất lượng dịch vụ cũng như hình ảnh, thương hiệu của đơn vị nơi họ làm việc. Tuy nhiên, đáng lưu ý rằng để giúp cho nhân viên nâng cao thái độ phục vụ đòi hỏi nhà quản lý phải sử dụng tốt các công cụ quản lý nhân sự (như tuyển dụng, lương, phúc lợi, đào tạo, thăng tiến,...) nhằm tạo ra môi trường làm việc cạnh tranh cũng như động lực làm việc cho nhân viên.

- *Đối với nhà quản lý, cơ sở đào tạo du lịch*

Quan tâm giải pháp "nâng cao kiến thức chuyên môn" là một trong những vấn đề then chốt đối với nguồn nhân lực. Bởi vì, xuất phát từ sự am hiểu tốt về kiến thức chuyên môn sẽ giúp nhân viên chủ động thực hiện công việc chuyên nghiệp hơn. Để thực hiện điều này, đòi hỏi công tác đào tạo lĩnh vực dịch vụ du lịch cần được chú trọng ở các khâu: (i) chương trình đào tạo gắn với nhu cầu

công việc thực tế; (ii) tăng cường hoạt động kiến tập và trải nghiệm đối với sinh viên tại các đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch; (iii) xây dựng các mô hình học tập thực tế với sự tham gia từ các đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch.

Đồng thời, các cơ quan quản lý Nhà nước về du lịch cần quan tâm hơn về công tác thống kê có sự phân tích và dự báo nguồn nhân lực nhân lực nói chung và năng lực của nhân viên du lịch nói riêng nhằm làm cơ sở xây dựng các đề án, hoặc đề xuất chính sách nhân lực góp phần phát triển du lịch của địa phương tốt hơn. ♦

Tài liệu tham khảo:

1. Boyatzis, R. E. (1982), *The competent manager: A model for effective performance*, John Wiley & Sons.

2. Breen, H., Walo, M., và Dimmock, K. (2004), *Assessment of tourism and hospitality management competencies: a student perspective*.

3. Cheetham, G., và Chivers, G. (1998), *The reflective (and competent) practitioner: a model of professional competence which seeks to harmonise the reflective practitioner and competence-based approaches*, *Journal of European Industrial Training*, 22(7), 267-276.

4. Chương trình phát triển năng lực du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội. (2013), *7 thông điệp về du lịch có trách nhiệm: Kết quả chương trình đánh giá nhu cầu đào tạo Chiến lược tiếp thị du lịch Việt Nam tới 2020* (Vol. chuyên san số 4), Hà Nội: Tổng cục du lịch.

5. Draganidis, F., và Mentzas, G. (2006), *Competency based management: a review of systems and approaches*, *Information Management & Computer Security*, 14(1), 51-64.

6. Katz, R. L. (1974), *Skills of an effective administrator*, Harvard Business Press.

7. Lê Quân và Nguyễn Quốc Khánh. (2012), *Đánh giá năng lực giám đốc điều hành doanh*

nh nghiệp nhỏ Việt Nam quan mô hình ASK, Khoa học Đại học quốc gia Hà Nội, Kinh tế và Kinh doanh, 28(29-35).

8. McClelland, D. C. (1973), *Testing for competence rather than for "intelligence."*, *American Psychologist*, 28(1), 1.

9. Ricci, P. (2005), *A comparative analysis of job competency expectations for new hires: The relative value of a hospitality management degree*, University of Central Florida Orlando, Florida.

Summary

The quality of tourism human resources has been discussed much in recent time, many of their limitations have been pointed out, suggesting that their professional competence should get more attention. Mekong river delta attracts around a quarter of the total international tourists to Vietnam every year and this figure is expected to rise quickly in the future. This may cause a lack in both quantity and quality of the tourism human resources. The research helps to assess the competence of tourism staff in localities with strong tourism development so as to know more about their professional capacity, including knowledge, skills and professional awareness. The results of a survey conducted with 369 visitors to tourism destinations in Vinh Long, Can Tho and Phu Quoc reveal that most recipients highly appreciate the knowledge of tourism staff but believe there exist some limitations in their professional awareness and problems-solving skills. At the same time, skills related to cooperation, language communication of the tourism staff should be further improved.