



DOI:10.22144/ctu.jvn.2018.152

PHÂN TÍCH CÁC YẾU TỐ CẤU THÀNH NĂNG LỰC NGHỀ NGHIỆP TRONG LĨNH VỰC LỮ HÀNH TẠI THÀNH PHỐ CẦN THƠ

Huỳnh Trường Huy^{1*} và Chung Văn Giang²

¹Khoa Kinh tế, Trường Đại học Cần Thơ

²Công ty cổ phần sữa Việt Nam, chi nhánh Cần Thơ

*Người chịu trách nhiệm về bài viết: Huỳnh Trường Huy (email: hthuy@ctu.edu.vn)

Thông tin chung:

Ngày nhận bài: 06/03/2018

Ngày nhận bài sửa: 15/03/2018

Ngày duyệt đăng: 30/10/2018

Title:

Analysis of determinants of professional competence in Can Tho city's travel sector

Từ khóa:

Năng lực nghề nghiệp, nhân viên, lữ hành, thành phố Cần Thơ

Keywords:

Can Tho city, employee, professional competence, travel sector

ABSTRACT

This study is aimed to analyze the professional competence framework for employees in the travel sector in Can Tho city, based on the survey of 100 respondents – managers and staff members – with regarding to the three core groups of factors: knowledge, skills, and attitude. The surveyed results indicate that the important role of the professional competences of employees in creating values and improving service quality. It is worth noting that employee's attitude is likely assessed as the most high-ranking factor among the professional competences to be a good employee in this sector.

TÓM TẮT

Nghiên cứu này tập trung phân tích các yếu tố cấu thành năng lực nghề nghiệp trong lĩnh vực lữ hành tại thành phố Cần Thơ, dựa trên quan điểm đánh giá của nhà quản lý và nhân viên gắn liền với 3 nhóm nhân tố: kiến thức, kỹ năng và thái độ. Kết quả phân tích thống kê mô tả, phân tích nhân tố thông qua dữ liệu của cuộc khảo sát từ 100 nhà quản lý và nhân viên làm việc tại các công ty dịch vụ lữ hành trên địa bàn nghiên cứu chỉ ra rằng các yếu tố thể hiện năng lực nghề nghiệp của nhân viên đóng vai trò quan trọng mang lại giá trị và nâng cao chất lượng dịch vụ. Trong số các nhóm yếu tố cấu thành năng lực nghề nghiệp, thái độ làm việc của nhân viên được quan tâm nhất, kể đến là các yếu tố về kỹ năng và kiến thức. Điều này giúp cho nhân viên hoàn thành tốt công việc và trở thành nhân viên giỏi.

Trích dẫn: Huỳnh Trường Huy và Chung Văn Giang, 2018. Phân tích các yếu tố cấu thành năng lực nghề nghiệp trong lĩnh vực lữ hành tại thành phố Cần Thơ. Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ. 54(7D): 155-163.

1 GIỚI THIỆU

Theo số liệu báo cáo tổng kết của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch thành phố Cần Thơ trong năm 2017, du lịch Cần Thơ đã đón hơn 7,5 triệu lượt khách, tăng 35% so với kế hoạch năm. Trong đó, khách lưu trú đạt trên 2,1 triệu lượt khách và Tổng doanh thu từ du lịch của thành phố Cần Thơ năm 2017 đạt 2.898 tỷ đồng, tăng 59% so với cùng kỳ năm 2016.

Cần Thơ có vị trí trung tâm của Đồng bằng Sông Cửu Long, là một trong những địa phương dẫn đầu của vùng về thu hút khách du lịch trong và ngoài nước, nhất là từ khi Cần Thơ trở thành thành phố trực thuộc Trung ương, kết cấu hạ tầng và cơ sở vật chất du lịch được đầu tư nâng cấp ngày một hoàn chỉnh và đồng bộ hơn.

Theo xu hướng chung, ngoài yếu tố kết cấu hạ tầng, cơ sở vật chất hiện tại của ngành du lịch

thành phố Cần Thơ, nguồn nhân lực du lịch cũng là yếu tố hàng đầu góp phần phát triển và nâng cao chất lượng của ngành du lịch. Bên cạnh lĩnh vực nhà hàng-khách sạn, lĩnh vực lữ hành cũng thu hút lượng lớn nhân lực tham gia và tiếp xúc phục vụ du khách trong suốt chuyến du lịch (Hồ Thị Ánh Vân, 2011). Vì vậy, việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực lữ hành là vấn đề cấp thiết để góp phần thúc đẩy sự phát triển thành phố Cần Thơ, đưa thành phố Cần Thơ trở thành trung tâm du lịch của vùng. Nguồn nhân lực du lịch là một trong những yếu tố quan trọng hàng đầu mang tính quyết định trong tiến trình phát triển du lịch, bởi con người chính là chủ thể của hoạt động lao động. Sở dĩ nguồn nhân lực du lịch trở thành một trong những vấn đề cấp thiết của du lịch học hiện đại là vì khi du lịch ngày càng phát triển, nhu cầu về nguồn nhân lực ngày càng cao cả về số lượng và chất lượng. Trong khi đó, hiện nay nguồn nhân lực du lịch đang còn thiếu, sự phân bố và chất lượng nguồn nhân lực giữa các khu vực, quốc gia trên thế giới không đồng đều. Du lịch muốn phát triển để trở thành ngành kinh tế mũi nhọn đòi hỏi phải có nguồn nhân lực với chất lượng cao, đặc biệt trong thời kỳ hội nhập như hiện nay.

Nhìn chung, chất lượng nguồn nhân lực du lịch của Việt Nam đang dần dần được nâng cao. Trong những năm qua, hoạt động đào tạo, bồi dưỡng cho nguồn nhân lực du lịch lữ hành luôn được quan tâm chú trọng. Tuy nhiên, vấn đề bức xúc nhất hiện nay của đội ngũ lao động trong du lịch lữ hành là “vừa thiếu, vừa yếu”. Ngoại trừ một số doanh nghiệp liên doanh với nước ngoài, đội ngũ lao động được đào tạo tại chỗ, hoặc gửi đi đào tạo ở nước ngoài nên chất lượng có tốt hơn, đáp ứng được yêu cầu và được đánh giá khá cao, còn lại về cơ bản chất lượng nguồn nhân lực còn thấp, số lượng chưa đáp ứng nhu cầu phát triển của du lịch để trở thành ngành kinh tế mũi nhọn và còn có khoảng cách khá xa so với trình độ của các nước trong khu vực cũng như thế giới. Trình độ, tay nghề của một bộ phận lớn lực lượng lao động trực tiếp còn hạn chế, phục vụ du lịch còn theo thói quen, theo kinh nghiệm và chủ yếu theo bản năng tự nhiên. Đội ngũ hướng dẫn viên không chỉ yếu về trình độ ngoại ngữ, không tinh thông về nghiệp vụ mà còn thiếu những hiểu biết về truyền thống văn hoá, lịch sử cũng như những giá trị của các danh lam thắng cảnh, tính chuyên nghiệp chưa cao, và đôi khi có thái độ không đúng đối với du khách.

Một vài nghiên cứu gần đây, điển hình như Đào Ngọc Cảnh và *ctv.* (2017) tập trung phân tích nhận thức của doanh nghiệp du lịch về ảnh hưởng của biến đổi khí hậu, nguồn nhân lực trong lĩnh vực lữ hành; hay nghiên cứu của Nguyễn Quốc Nghi

(2013) đi sâu phân tích sự hài lòng của du khách về nhân viên thông qua khung năng lực nghề nghiệp. Trong khi đó, sự đánh giá, yêu cầu của nhà quản lý doanh nghiệp kinh doanh lữ hành về năng lực đối với nhân viên dường như chưa được khai thác. Đây là vấn đề quan trọng và thiết thực gắn liền với nhu cầu tuyển dụng, phát triển nhân sự của doanh nghiệp; đồng thời cung cấp tín hiệu về chuẩn đầu ra mà các cơ sở đào tạo ngành du lịch cần xây dựng và hướng đến theo nhu cầu nhân lực trong lĩnh vực này.

2 CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1 Lý thuyết năng lực nghề nghiệp

Boyatzis (1982) trình bày về năng lực khá cụ thể hơn so với McClelland (1973). Tác giả cho rằng “năng lực thể hiện những đặc tính cá nhân liên quan đến công việc đạt hiệu quả cao”. Trong khi đó, McClelland (1973), mô tả “năng lực như là một đặc tính cơ bản để thực hiện công việc”. Năng lực là một số kiến thức, kỹ năng, khả năng, tính cách, động cơ liên quan đến công việc, sự thể hiện trong công việc và một số những kết quả quan trọng khác trong cuộc sống. Đây chính là khái niệm cơ bản, đặt nền móng đầu tiên về năng lực.

Cho đến năm 2008, những đặc tính về năng lực nghề nghiệp của Boyatzis về một cá nhân được định nghĩa cụ thể hơn bởi Spencer and Spencer (2008), bao gồm ba tiêu chí cơ bản liên quan các tiêu chí đánh giá hiệu suất công việc: 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 chương trình đào tạo tương ứng với ngành nghề đó, tiêu chuẩn về năng lực dựa theo chuẩn đại học cũng bao gồm kiến thức, kỹ năng và thái độ.

Theo Lucia and Lepsinger (1999), năng lực: “Một tập hợp những kiến thức liên quan, kỹ năng và thái độ có ảnh hưởng một phần quan trọng trong công việc của một người, tương quan với hiệu suất trong công việc, có thể được đánh giá theo tiêu chuẩn được chấp nhận, và có thể được cải thiện thông qua đào tạo và phát triển”. Các tác giả đều nhấn mạnh đến tầm quan trọng của kiến thức và kỹ năng cũng như thái độ, là các yếu tố quan trọng cấu thành năng lực.

Trong tài liệu tập huấn việc dạy học và kiểm tra, đánh giá theo định hướng phát triển năng lực của học sinh do Bộ giáo dục và Đào tạo phát hành năm 2014, “*Năng lực được quan niệm là sự kết hợp một cách linh hoạt và có tổ chức kiến thức, kỹ năng với thái độ, tình cảm, giá trị, động cơ cá nhân, ... nhằm đáp ứng hiệu quả một yêu cầu phức*

hợp của hoạt động trong bối cảnh nhất định". Năng lực thể hiện sự vận dụng tổng hợp nhiều yếu tố (phẩm chất của người lao động, kiến thức và kỹ năng) được thể hiện thông qua các hoạt động của cá nhân nhằm thực hiện một loại công việc nào đó.

Tóm lại, có thể hiểu một cách ngắn gọn năng lực là khả năng vận dụng tất cả những yếu tố chủ quan (mà bản thân có sẵn hoặc được hình thành qua học tập) để giải quyết các vấn đề trong học tập, công tác và cuộc sống. Năng lực nghề nghiệp của nhân viên nói chung và nhân viên du lịch lý hành nói riêng có thể được đánh giá theo ba thành phần cấu thành: kiến thức, kỹ năng và thái độ của một cá nhân hoặc tổ chức để thực hiện được công việc và đạt kết quả hiệu quả

Đánh giá năng lực là một phần quan trọng trong việc quản lý đội ngũ bên cạnh xác định mục tiêu, hướng dẫn và phản hồi trong quá trình làm việc. Quá trình này giúp nhân viên đạt được kết quả doanh nghiệp mong đợi cũng như định hướng mục tiêu phát triển trong tương lai. Tuy nhiên, đây là một công việc không hề đơn giản và vẫn còn khiến các nhà quản lý đau đầu tìm ra giải pháp tốt nhất.

Theo Lê Quân và Nguyễn Quốc Khánh (2012), đánh giá năng lực là đánh giá những vấn đề như kiến thức (knowledge), kỹ năng hay khả năng (skills or abilities) và cách ứng xử hay thái độ (behaviors or attitude) làm việc của nhân viên và những giá trị tiềm ẩn bên trong nhân viên. Nếu một nhân viên có năng lực tốt, được đặt đúng vị trí với điều kiện làm việc phù hợp thì hiệu quả công việc cao, mang lại giá trị cho doanh nghiệp giúp doanh nghiệp ngày một phát triển hơn.

Zehrer and Mossenlechner (2009) đánh giá năng lực của sinh viên tốt nghiệp ngành du lịch dựa vào khảo sát từ người sử dụng lao động. Hai 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. Trước đó, Ricci (2005) cũng nhấn mạnh rằng kiến thức của nhân viên trong lĩnh vực lưu trú bao gồm sự hiểu biết về tiêu chuẩn về dịch vụ khách hàng, sản phẩm dịch vụ và tin học căn bản. Tuy nhiên, Draganidis and 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 đồng với kỹ năng trình bày tốt sẽ góp phần hoàn thành tốt công việc.

Lê Quân và Nguyễn Quốc Khánh (2012) đã áp dụng lý thuyết khung năng lực trong bài nghiên cứu để đánh giá mức độ quan trọng và đáp ứng của các nhà quản lý điều hành doanh nghiệp nhỏ Việt Nam, từ đó tác giả xác định được một số năng lực

tiêu biểu mà các nhà quản lý điều hành doanh nghiệp nhỏ Việt Nam cần có. Cũng từ các yếu tố kiến thức, kỹ năng hay khả năng, thái độ cũng được sử dụng trong lĩnh vực giáo dục như nghiên cứu của Quan Minh Nhứt và *ctv.* (2012) đánh giá chất lượng đào tạo của các trường đại học, cơ sở giáo dục, chất lượng nguồn nhân lực thông qua khả năng đáp ứng của nhân viên đối với yêu cầu nguồn nhân lực của các doanh nghiệp.

Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (Viet Nam Tourism Occupational Skills Standards -VTOS) của Tổng cục du lịch Việt Nam cũng đã đưa ra kỹ năng nghề cho trình độ cơ bản của nhân viên tư vấn bán vé du lịch lý hành và hướng dẫn viên du lịch để đánh giá năng lực nhân sự tập trung vào kiến thức, kỹ năng, thái độ. Cách tiếp cận đánh giá như thế thể hiện được năng lực toàn diện và khá phù hợp để xây dựng tiêu chuẩn và tiêu chí đánh giá năng lực nhân viên.

2.2 Khung năng lực nghề nghiệp trong lĩnh vực lữ hành

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 với trường hợp phân tích năng lực nghề nghiệp của nhân viên trong lĩnh vực lữ hành tại thành phố Cần Thơ 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 tại các điểm đến du lịch được chọn của vùng nghiên cứu và những du khách đến đặt tour tại các công ty du lịch.

Khung năng lực nghề nghiệp với các yếu tố thuộc tính được xây dựng theo các bước sau đây:

Bước 1: Khung phân tích năng lực nghề nghiệp ban đầu – gồm 3 nhóm nhân tố với 19 yếu tố thuộc tính, trong đó kiến thức: 5 yếu tố; kỹ năng: 8 yếu tố; thái độ: 6 yếu tố; yếu tố – được xây dựng dựa trên cơ sở lược khảo các nghiên cứu trước đây có liên quan.

Bước 2: Thảo luận lấy ý kiến của 39 chuyên gia – quản lý nhân sự và doanh nghiệp trong vùng. Nội dung thảo luận chủ yếu xác định và bổ sung các yếu tố thuộc tính năng lực nghề nghiệp trong khung năng lực đề xuất; thứ hai, các tác nhân nào (nhà quản lý, đồng nghiệp, khách hàng) sẽ phù hợp để tham gia đánh giá nhân viên theo từng yếu tố định sẵn. Kết quả thảo luận xây dựng khung năng lực nghề nghiệp của nhân viên trong lĩnh vực lữ hành được trình bày ở Bảng 1.

Bảng 1: Các yếu tố thuộc tính thể hiện năng lực nghề nghiệp trong lĩnh vực lữ hành

| Tiêu chí thành phần | Ký hiệu | Diễn giải các yếu tố | Tầm quan trọng của yếu tố 1: Rất không QT -> 5: Rất QT |
|---------------------|---------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Kiến thức | KT1 | Kiến thức về pháp luật, kinh tế - xã hội, chính trị | |
| | KT2 | Kiến thức về lịch sử, văn hóa, địa lý | |
| | KT3 | Kiến thức dịch vụ du lịch lữ hành | |
| | KT4 | Kiến thức về điểm đến sản phẩm du lịch | |
| | KT5 | Kiến thức về quốc tế | |
| Kỹ năng | KN1 | Kỹ năng vận dụng kiến thức để thao tác nghiệp vụ | |
| | KN2 | Kỹ năng giao tiếp | |
| | KN3 | Kỹ năng sử dụng ngoại ngữ | |
| | KN4 | Kỹ năng xử lý tình huống và giải quyết vấn đề | |
| | KN5 | Kỹ năng quan sát | |
| | KN6 | Kỹ năng thuyết trình, thuyết phục | |
| | KN7 | Kỹ năng quản lý, tổ chức | |
| | KN8 | Kỹ năng trang phục và ngoại hình | |
| Thái độ | TD1 | Thái độ nhiệt tình, chịu khó của nhân viên | |
| | TD2 | Thái độ trách nhiệm trong công việc | |
| | TD3 | Trung thực trong công việc | |
| | TD4 | Thái độ hợp tác, lắng nghe và hỗ trợ | |
| | TD5 | Thái độ thân thiện lịch sự | |
| | TD6 | Thái độ chủ động trong công việc | |

Nguồn: tổng hợp từ lược khảo và thảo luận chuyên gia

Kết quả thảo luận nhóm chuyên gia về khung phân tích năng lực nghề nghiệp trong lĩnh vực lữ hành cho thấy nhóm nhân tố kiến thức với 5 yếu tố thuộc tính, nhóm kỹ năng gồm 8 yếu tố và nhóm thái độ gồm 6 yếu tố. Tuy nhiên, việc đánh giá các yếu tố này có sự khác biệt giữa các nhóm tác nhân tham gia đánh giá xuất phát từ sự am hiểu, tiếp nhận của họ. Cụ thể là, nhóm tác nhân khách hàng chỉ phù hợp đánh giá đối với nhóm nhân tố kiến thức với 4 yếu tố, nhóm kỹ năng với 7 yếu tố, và nhóm thái độ với 4 yếu tố. Trong khi đó, nhóm quản lý bộ phận sẽ tham gia đánh giá tất cả 19 yếu tố thuộc 3 nhóm nhân tố ở Bảng 1.

2.3 Phương pháp nghiên cứu

2.3.1 Thu thập dữ liệu

Thông tin thứ cấp: Dữ liệu thứ cấp bao gồm báo cáo thống kê ngành du lịch của thành phố Cần Thơ và các nghiên cứu khoa học có liên quan đến năng lực nghề nghiệp của nhân viên du lịch. Hơn nữa, lược khảo các nghiên cứu đó cũng góp phần tìm kiếm những bằng chứng về năng lực nghề nghiệp của nhân viên trong lĩnh vực du lịch lữ hành.

Thông tin sơ cấp: Đối tượng khảo sát mục tiêu bao gồm nhà quản lý và nhân viên (đồng nghiệp) đang làm việc tại tất cả 40 các công ty, chi nhánh công ty kinh doanh dịch vụ lữ hành tại thành phố Cần Thơ để đánh giá tầm quan trọng của các yếu tố (tiêu chí) cấu thành năng lực nghề nghiệp của nhân

viên. Trong đó, tỷ lệ quan sát được phân bổ theo đáp viên như sau: 1 nhà quản lý và 2 nhân viên tại mỗi công ty hoặc chi nhánh công ty được tiếp cận khảo sát. Hay nói cách khác, cỡ mẫu dự kiến thu thập sẽ là 120. Tuy nhiên, cỡ mẫu cần thiết đối với nghiên cứu sử dụng phân tích nhân tố khám phá (EFA) phải đạt tối thiểu 5 lần tổng số biến quan sát (Hair *et al.*, 1998). Theo các tiêu chí thành phần ở Bảng 1, cỡ mẫu cần thu thập tương ứng là 95 (5*19) quan sát. Trong thực tế khảo sát, cỡ mẫu đạt được là 100 quan sát.

Dựa vào danh sách công ty trên địa bàn nghiên cứu, nhóm nghiên cứu tiếp cận trực tiếp khảo sát 1 nhà quản lý như giám đốc hoặc trưởng bộ phận điều hành tour. Sau cuộc tiếp xúc này, 2 nhân viên (1 có kinh nghiệm làm việc trên 2 năm và 1 dưới năm) của công ty sẽ được nhà quản lý giới thiệu cho nhóm nghiên cứu tiếp tục khảo sát.

Bảng 2: Mô tả cỡ mẫu khảo sát

| Đáp viên mục tiêu | Số lượng | Tỷ lệ |
|---------------------------|----------|-------|
| Nhân viên Trên 2 năm | 44 | 44 |
| Nhân viên 2 năm trở xuống | 38 | 38 |
| Nhà quản lý | 18 | 18 |
| Tổng số | 100 | 100 |

So với cỡ mẫu mục tiêu từ 95 – 120 quan sát tại 40 công ty, chi nhánh được xác định, nhóm nghiên cứu đã kiểm tra lại tính đầy đủ và phù hợp của thông tin thu thập và số lượng quan sát được sử dụng trong phân tích là 100; các phiếu khảo sát

không sử dụng do thiếu thông tin được cung cấp từ đáp viên.

2.3.2 Phương pháp phân tích

Thang đo Likert 5 mức độ tăng dần thể hiện sự quan tâm của đáp viên đối với các yếu tố thuộc tính của năng lực nghề nghiệp của nhân viên trong lĩnh vực lữ hành. Cụ thể, 1: rất không quan trọng, 2: không quan trọng, 3: quan trọng; 4 khá quan trọng, 5: rất quan trọng.

Kiểm định độ tin cậy của thang đo đối với các yếu tố thuộc tính nêu trên được đánh giá qua hệ số Cronbach's Alpha (Nguyễn Đình Thọ, 2012). Đây là hệ số tin cậy được sử dụng kiểm định thang đo để xác định sự tương quan giữa các cặp yếu tố quan sát.

Hệ số Cronbach's Alpha được xác định:

$$\alpha = \frac{k(\text{cov}/\text{var})}{1 + (k - 1)(\text{cov}/\text{var})}$$

Trong đó:

α : hệ số Cronbach's Alpha

k: số mục hỏi kiểm tra

cov/var: hệ số tương quan trung bình giữa các cặp yếu tố quan sát.

Đánh giá độ tin cậy của thang đo qua hệ số Cronbach's Alpha

0,8 ≤ α ≤ 1,0: Thang đo lường tốt

0,7 ≤ α ≤ 0,8: Thang đo lường tốt

α ≥ 0,6: Thang đo sử dụng được đối với khái niệm nghiên cứu mới.

Việc kiểm định độ tin cậy thang đo có thể được xác định nhờ hệ số tương quan biến tổng (corrected item-total correclation) nhằm loại bỏ các biến rác khỏi thang đo lường. Hệ số tương quan biến tổng là hệ số tương quan của một biến với điểm trung bình của các biến khác trong cùng một thang đo, do đó, hệ số này càng cao thì sự tương quan của biến này với các biến khác trong nhóm càng cao. Theo Nunnally and Burnstein (1994), các biến có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,3 được coi là biến rác. Sau đó, kỹ thuật phân tích nhân tố được áp dụng nhằm xác định các nhóm nhân tố cấu thành năng lực nghề nghiệp trong lĩnh vực lữ hành dựa trên các yếu tố thuộc tính được nêu trên.

Bảng 3: Giá trị trung bình của các yếu tố năng lực

| Các yếu tố năng lực | Chung | Nhà quản lý | Nhân viên |
|-----------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Kiến thức | 3,95 | 3,91 | 3,84 |
| Kiến thức về pháp luật, kinh tế - xã hội, chính trị | 3,50 | 3,64 | 3,46 |
| Kiến thức về lịch sử, văn hóa, địa lý | 4,19 | 4,00 | 4,06 |
| Kiến thức dịch vụ du lịch lữ hành | 4,15 | 4,28 | 4,00 |
| Kiến thức về điểm đến sản phẩm du lịch | 4,20 | 4,17 | 4,01 |
| Kiến thức về quốc tế | 3,72 | 3,44 | 3,67 |
| Kỹ năng | 4,22 | 4,21 | 4,17 |
| Kỹ năng vận dụng kiến thức để thao tác nghiệp vụ | 4,14 | 4,06 | 4,05 |
| Kỹ năng giao tiếp | 4,32 | 4,33 | 4,28 |
| Kỹ năng sử dụng ngoại ngữ | 4,14 | 4,00 | 4,07 |
| Kỹ năng xử lý tình huống và giải quyết vấn đề | 4,39 | 4,22 | 4,28 |
| Kỹ năng quan sát | 4,23 | 4,44 | 4,16 |
| Kỹ năng thuyết trình, thuyết phục | 4,26 | 4,11 | 4,21 |
| Kỹ năng quản lý, tổ chức | 4,17 | 4,22 | 4,16 |
| Kỹ năng trang phục và ngoại hình | 4,09 | 4,33 | 4,15 |
| Thái độ | 4,49 | 4,48 | 4,55 |
| Thái độ nhiệt tình, chịu khó của nhân viên | 4,41 | 4,44 | 4,51 |
| Thái độ trách nhiệm trong công việc | 4,48 | 4,33 | 4,51 |
| Trung thực trong công việc | 4,61 | 4,72 | 4,59 |
| Thái độ hợp tác, lắng nghe và hỗ trợ | 4,43 | 4,44 | 4,46 |
| Thái độ thân thiện lịch sự | 4,60 | 4,50 | 4,73 |
| Thái độ chủ động trong công việc | 4,43 | 4,44 | 4,49 |

Nguồn: Kết quả phân tích số liệu khảo sát, 2017.

3 KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

3.1 Mô tả đặc điểm mẫu khảo sát

Kết quả khảo sát thực tế từ 2 nhóm đáp viên – nhà quản lý và nhân viên – tại các công ty lữ hành

trên địa bàn nghiên cứu bao gồm 18 nhà quản lý và 82 nhân viên (trong đó, 38 nhân viên có kinh nghiệm từ 2 năm trở xuống và 44 nhân viên có trên 2 năm kinh nghiệm). Một số đặc điểm về mẫu khảo sát được trình bày tóm tắt như sau: Về giới tính, cả

2 nhóm đáp viên là quản lý và nhân viên, tỷ lệ theo giới tính tương ứng là 34% nam và 66% nữ. Về độ tuổi của đáp viên, độ tuổi nhỏ nhất của khách hàng đối với nam là 23 và nữ là 21, cao nhất đối với nam là 40 và nữ là 39, độ tuổi trung bình đối với nam là 27,94 và đối với nữ là 27,65. Độ tuổi nhỏ nhất của cấp quản lý và nhân viên đối với nam là 19 và nữ là 19, cao nhất đối với nam là 57 và nữ là 54, độ tuổi trung bình đối với nam là 31,38 và đối với nữ là 30,60.

Kết quả phân tích mô tả các yếu tố thể hiện năng lực của nhân viên được trình bày ở Bảng 3.

3.2 Kết quả phân tích các yếu tố cấu thành năng lực nghề nghiệp

Đánh giá thang đo năng lực nghề nghiệp của nhân viên lữ hành bằng độ tin cậy Cronbach's Alpha bao gồm 3 thành phần và 19 biến quan sát, vì vậy đánh giá thang đo năng lực nghề nghiệp

Bảng 4: Các yếu tố thành phần kiến thức

| Các yếu tố | Trung bình thang đo nếu loại biến | Phương sai thang đo nếu loại biến | Tương quan biến-tổng | Cronbach's Alpha nếu loại bỏ biến này |
|----------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|----------------------|---------------------------------------|
| Kiến thức: Alpha = 0,842 | | | | |
| KT về pháp luật, kinh tế-xã hội (KT1) | 15,77 | 7,108 | 0,47 | 0,855 |
| KT về lịch sử, văn hóa, địa lý (KT2) | 15,22 | 5,830 | 0,798 | 0,768 |
| KT về dịch vụ du lịch lữ hành (KT3) | 15,22 | 5,668 | 0,751 | 0,780 |
| KT về điểm đến, sản phẩm du lịch (KT4) | 15,23 | 5,916 | 0,744 | 0,783 |
| KT về hội nhập quốc tế (KT5) | 15,64 | 7,182 | 0,49 | 0,849 |

Nguồn: Kết quả phân tích số liệu khảo sát, 2017.

Bảng 5: Các yếu tố thành phần kỹ năng

| Các yếu tố | Trung bình thang đo nếu loại biến | Phương sai thang đo nếu loại biến | Tương quan biến-tổng | Cronbach's Alpha nếu loại bỏ biến này |
|------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|----------------------|---------------------------------------|
| Kỹ năng: Alpha = 0,884 | | | | |
| KN vận dụng kiến thức (KN1) | 29,37 | 10,256 | 0,636 | 0,872 |
| KN giao tiếp (KN2) | 29,13 | 10,276 | 0,654 | 0,870 |
| KN giao tiếp ngoại ngữ (KN3) | 29,36 | 10,556 | 0,545 | 0,881 |
| KN giải quyết vấn đề (KN4) | 29,15 | 10,371 | 0,661 | 0,869 |
| KN quan sát (KN5) | 29,21 | 10,188 | 0,680 | 0,867 |
| KN thuyết trình, thuyết phục (KN6) | 29,23 | 9,835 | 0,704 | 0,865 |
| KN quản lý, tổ chức (KN7) | 29,25 | 10,008 | 0,739 | 0,861 |
| KN về trang phục (KN8) | 29,24 | 10,669 | 0,608 | 0,874 |

Nguồn: Kết quả phân tích số liệu khảo sát, 2017.

Kết quả Cronbach's Alpha của nhóm nhân tố Kỹ năng là 0,884 lớn hơn 0,6 nên thang đo này đạt tiêu chuẩn, Ngoài ra, tất các biến đều có hệ số tương quan biến-tổng lớn hơn 0,4. Vì vậy, các yếu tố này đạt yêu cầu về độ tin cậy và được xác định là phù hợp để tiến hành phân tích nhân tố khám

phá của nhóm kỹ năng thuộc năng lực nghề nghiệp của nhân viên lữ hành là đánh giá 3 thành phần: kiến thức, kỹ năng và thái độ. Hơn nữa, trong phân tích này chỉ đề cập đến kết quả phân tích từ thông tin khảo sát đối với nhóm nội bộ (quản lý và nhân viên).

3.2.1 Đánh giá tính phù hợp của thang đo đối với các yếu tố

Kết quả Cronbach's Alpha của nhóm nhân tố kiến thức là 0,842 lớn hơn 0,6 nên thang đo này đạt tiêu chuẩn. Ngoài ra, tất các biến đều có hệ số tương quan biến-tổng lớn hơn 0,4. Cũng cần chú ý Cronbach's Alpha nếu loại bỏ biến này của KT1 và KT5 lần lượt là 0,855 và 0,849 lớn hơn 0,842 rất nhỏ không đáng kể. Vì vậy, các biến này đạt yêu cầu được xác định là phù hợp để phân tích nhân tố khám phá của nhóm kiến thức thuộc năng lực nghề nghiệp của nhân viên lĩnh vực lữ hành.

phá của nhóm kỹ năng thuộc năng lực nghề nghiệp của nhân viên lĩnh vực lữ hành.

Kết quả Cronbach's Alpha của nhóm nhân tố thái độ là 0,691 lớn hơn 0,6 nên thang đo này đạt tiêu chuẩn. Ngoài ra, các biến TĐ1, TĐ3, TĐ4 đều có hệ số tương quan biến-tổng lớn hơn 0,4; trừ các biến TĐ2 bằng 0,336, TĐ5 bằng 0,339, TĐ6 bằng

0,307. Tuy nhiên, hệ số tương quan biến-tổng các biến này vẫn lớn 0,3 nên vẫn đạt yêu cầu về độ tin cậy và nếu giữ lại các biến này thì hệ số Cronbach's Alpha sẽ tốt hơn. Vì vậy, các yếu tố

thuộc nhóm nhân tố thái độ được xác định là phù hợp để tiến hành phân tích nhân tố khám phá của nhóm thái độ thuộc năng lực nghề nghiệp của nhân viên lĩnh vực lữ hành.

Bảng 6: Các yếu tố thành phần thái độ

| Các yếu tố | Trung bình thang đo nếu loại biến | Phương sai thang đo nếu loại biến | Tương quan biến-tổng | Cronbach's Alpha nếu loại bỏ biến này |
|---------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|----------------------|---------------------------------------|
| Thái độ: Alpha = 0,691 | | | | |
| TD nhiệt tình, chịu khó (TĐ1) | 22,72 | 2,608 | 0,423 | 0,650 |
| TD trách nhiệm trong công việc (TĐ2) | 22,74 | 2,699 | 0,336 | 0,679 |
| TD trung thực trong công việc (TĐ3) | 22,61 | 2,402 | 0,596 | 0,592 |
| TD hợp tác, lắng nghe và hỗ trợ (TĐ4) | 22,76 | 2,528 | 0,482 | 0,630 |
| TD thân thiện, lịch sự (TĐ5) | 22,53 | 2,676 | 0,399 | 0,658 |
| TD chủ động trong công việc (TĐ6) | 22,74 | 2,78 | 0,307 | 0,687 |

Nguồn: Kết quả phân tích số liệu khảo sát, 2017.

3.2.2 Kết quả phân tích nhân tố khám phá

Sau khi đánh giá độ tin cậy của thang đo qua hệ số Cronbach's Alpha. Tiếp đó, các các yếu tố được tiếp tục sử dụng trong phân tích nhân tố khám phá, việc phân tích nhân tố khám phá sẽ loại ra những yếu tố đo lường không đạt yêu cầu và đảm bảo cho thang có tính đồng nhất.

Trong bài nghiên cứu này, phân tích nhân tố sẽ giúp ta xem xét khả năng rút gọn số lượng 19 biến quan sát thành 3 nhóm nhân tố đo lường mức độ cấu thành năng lực nghề nghiệp của nhân viên lữ hành, kết quả phân tích ở Bảng 6 có 3 thành phần chính hay còn gọi là 3 nhóm nhân tố được rút ra.

Bảng 7: Kết quả phân tích nhân tố khám phá

| Các yếu tố | Nhóm nhân tố | | |
|----------------------------------------|--------------|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 |
| KT về pháp luật, kinh tế-xã hội (KT1) | | 0,553 | |
| KT về lịch sử, văn hóa, địa lý (KT2) | | 0,901 | |
| KT về dịch vụ du lịch lữ hành (KT3) | | 0,849 | |
| KT về điểm đến, sản phẩm du lịch (KT4) | | 0,85 | |
| KT về hội nhập quốc tế (KT5) | | 0,662 | |
| KN vận dụng kiến thức (KN1) | 0,608 | | |
| KN giao tiếp (KN2) | 0,719 | | |
| KN giải quyết vn đề (KN4) | 0,688 | | |
| KN quan sát (KN5) | 0,825 | | |
| KN thuyết trình, thuyết phục (KN6) | 0,692 | | |
| KN quản lý, tổ chức (KN7) | 0,823 | | |
| KN về trang phục (KN8) | 0,802 | | |
| TD trách nhiệm trong công việc (TĐ2) | | | 0,555 |
| TD trung thực trong công việc (TĐ3) | | | 0,734 |
| TD nhiệt tình, chịu khó (TĐ1) | | | 0,619 |
| TD hợp tác, lắng nghe và hỗ trợ (TĐ4) | | | 0,717 |
| TD thân thiện, lịch sự (TĐ5) | | | 0,596 |

Nguồn: Kết quả phân tích số liệu khảo sát, 2017.

Kết quả phân tích cuối cùng sau khi đã loại các biến không đủ hội tụ thì rút trích ra được 3 nhân tố.

Các nhân tố không có sự xáo trộn giữa các yếu tố trong khung năng lực của nhân viên. Đồng thời,

mỗi nhân tố đều có các yếu tố có tương quan chặt chẽ với nhau. Như vậy, sau khi thực hiện phân tích nhân tố, ta có thể nhóm các biến quan sát thành 3 nhân tố bao gồm:

Nhóm nhân tố 1 “Kiến thức” gồm các biến: Kiến thức về pháp luật, kinh tế, xã hội, chính trị (KT1); Kiến thức về lịch sử, văn hóa, địa lý (KT2); Kiến thức về dịch vụ du lịch lữ hành (KT3); Kiến thức về điểm đến sản phẩm du lịch (KT4); Kiến thức về hội nhập quốc tế (KT5).

Nhóm nhân tố 2 “Kỹ năng” gồm các biến: Kỹ năng vận dụng kiến thức thao tác nghiệp vụ, chuyên môn (KN1); Kỹ năng giao tiếp (KN2); Kỹ năng xử lý tình huống và giải quyết vấn đề (KN4); Kỹ năng quan sát (KN5); Kỹ năng thuyết trình, thuyết phục (KN6); Kỹ năng quản lý, tổ chức (KN7); Kỹ năng về trang phục và ngoại hình (KN8).

Nhóm nhân tố 3 “Thái độ” gồm các biến: Thái độ nhiệt tình, chịu khó của nhân viên (TĐ1); Thái độ trách nhiệm trong công việc (TĐ2); Thái độ trung thực trong công việc (TĐ3); Thái độ hợp tác, lắng nghe, hỗ trợ (TĐ4); Thái độ thân thiện, lịch sự với khách hàng (TĐ5).

4 KẾT LUẬN

Bài viết đã phân tích khung năng lực nghề nghiệp trong lĩnh vực lữ hành thông qua cuộc khảo sát 100 đáp viên gồm nhà quản lý và nhân viên tại 40 công ty dịch vụ lữ hành trên địa bàn nghiên cứu. Khung năng lực nghề nghiệp được xây dựng dựa vào cơ sở lý thuyết về năng lực, lược khảo các nghiên cứu liên quan, và thảo luận nhóm chuyên gia; nó bao gồm 19 yếu tố thuộc tính của 3 nhóm nhân tố. Kết quả phân tích khung năng lực nghề nghiệp của nhân viên thông qua cuộc khảo sát 3 nhóm đáp viên trên được thể hiện qua một vài điểm chính sau đây:

Kết quả khảo sát cơ bản đã đạt độ tin cậy về phương pháp chọn mẫu, tiếp cận đáp viên; đây là khâu quan trọng của thiết kế nghiên cứu, đặc biệt là nghiên cứu phân tích khung năng lực nghề nghiệp. Bởi vì, kết quả thu được từ khung năng lực nghề nghiệp sẽ trở thành mô hình nghiên cứu cho các nghiên cứu tiếp theo về đánh giá năng lực nghề nghiệp trong lĩnh vực lữ hành.

Kết quả phân tích khung năng lực nghề nghiệp của nhân viên chỉ ra rằng, nhóm nhân tố thái độ được phần lớn đáp viên quan tâm nhất thể hiện năng lực của nhân viên, kế tiếp là nhóm nhân tố kỹ năng và sau cùng là nhân tố kiến thức. Bởi vì, trong thế giới phẳng hiện nay việc tiếp nhận kiến

thức chuyên môn, nghiệp vụ đối với nhân viên khá đa dạng và thuận tiện hơn. Vì vậy, đòi hỏi nhân viên cần rèn luyện năng lực thiêng về thái độ, trách nhiệm và kỹ năng làm việc nhiều hơn.

Xuất phát từ kết quả khảo sát và phân tích nêu trên, các nghiên cứu tiếp theo có thể kế thừa khung năng lực nghề nghiệp thu được để thực hiện đánh giá năng lực nghề nghiệp trong lĩnh vực lữ hành trên địa bàn nghiên cứu rộng hơn; Bên cạnh đó, trong phân tích đánh giá năng lực nghề nghiệp cũng cần chú ý đến sự ảnh hưởng của các yếu tố cá nhân của khách hàng như giới tính, độ tuổi, trình độ học vấn, nghề nghiệp, số lượt sử dụng dịch vụ lữ hành trong năm.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Boyatzis, R.E., 1982. *The Competent Manager: A model for Effective performance*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Draganidis, F., and Mentzas, G., 2006. Competency based management: a review of systems and approaches. *Information Management & Computer Security*. 14(1): 51-64.
- Đào Ngọc Cảnh, Cao Mỹ Khanh và Đào Vũ Hương Giang, 2017. Nhận thức của các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành du lịch ở thành phố Cần Thơ về biến đổi khí hậu. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*, 48: 19-26
- Hồ Thị Ánh Vân, 2011. *Đào tạo nguồn nhân lực ngành du lịch thành phố Đà Nẵng đến năm 2015 và tầm nhìn 2020*. Luận văn cao học Kinh tế. Trường Đại Học Đà Nẵng. Đà Nẵng.
- Lê Quân và Nguyễn Quốc Khánh, 2012. Đánh giá năng lực giám đốc điều hành doanh nghiệp nhỏ Việt Nam qua mô hình ASK. *Tạp chí Khoa học Đại học Quốc gia Hà Nội, Kinh tế và kinh doanh*. 28 (1): 29-35.
- Lucia, A. D., and Lepsinger, R., 1999. *Art & science of competency models: Jossey-Bass San Francisco, CA*.
- McClelland, D.C., 1973. Testing for competence rather for “intelligence”. *American Psychologist*. 28(1): 1-14.
- Nguyễn Quốc Nghi, 2013. Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định chọn công ty lữ hành của du khách ở thành phố Cần Thơ. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Trà Vinh*. 11: 42-47.
- Nunnally, J. C., and Bernstein, I. H., 1994. *The theory of measurement error. Psychometric theory*. 3: 209-247.
- Quan Minh Nhựt, Trần Thị Bạch Yến và Phạm Lê Đông Hậu, 2012. Đánh giá mức độ đáp ứng nguồn nhân lực theo yêu cầu doanh nghiệp Đồng bằng sông Cửu Long được đào tạo bậc đại học trở lên. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*. 22b: 273-282.

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

Spencer, L.M. and Spencer, S.M., 1993. Competence at work: models for superior performance. California: Davies-Black Publishing.

Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch thành phố Cần Thơ, 2017. Báo cáo công tác hoạt động ngành văn hóa, thể thao, và du lịch năm 2016 và phương hướng công tác năm 2017.

Zehrer, A., and Mössenlechner, C., 2009. Key competencies of tourism graduates: The employers' point of view. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*. 9(3-4): 266-287.