

PHÂN TÍCH CÁC YẾU TỐ CẤU THÀNH NĂNG LỰC NGHỀ NGHIỆP CỦA NHÂN LỰC NGÀNH DU LỊCH TỈNH BẠC LIÊU

ANALYSIS OF DETERMINANTS OF THE PROFESSIONAL COMPETENCES OF TOURISM EMPLOYEES IN BAC LIEU PROVINCE

Huỳnh Trường Huy¹, Nguyễn Kiến Duy²

Tóm tắt – Nguồn nhân lực là một trong những yếu tố quan trọng quyết định sự phát triển của doanh nghiệp và một ngành trong nền kinh tế. Mục tiêu của nghiên cứu này tập trung phân tích các yếu tố cấu thành năng lực nghề nghiệp của nhân viên du lịch tỉnh Bạc Liêu dựa trên khung năng lực với ba nhóm nhân tố cốt lõi: kiến thức, kỹ năng và thái độ. Kết quả phân tích thông qua dữ liệu khảo sát từ 183 khách du lịch và 43 nhân viên làm việc trong ngành du lịch tại tỉnh Bạc Liêu cho thấy nhân viên du lịch phải thể hiện được năng lực của họ gắn liền với kiến thức chuyên môn nghiệp vụ và sản phẩm du lịch tại điểm du lịch. Bên cạnh đó, liên quan đến nhân tố thái độ, nhân viên du lịch phải đáp ứng được tính chuyên nghiệp, trung thực, thân thiện. Đây là những yếu tố quan trọng thể hiện năng lực nghề nghiệp của nhân viên, đồng thời ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của ngành du lịch.

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

Abstract – Human resource plays one of the important elements in developing an enterprise and the economy. This study aims to empirically analyse the determinants of professional competences of the employees working in the tourism industry in Bac Lieu province based on three criteria: knowledge, skills and attitude. The results from the survey of 183 tourists and 43 employees at the selected tourism sites in Bac Lieu province

have showed that the employees' competence has to be associated with professional knowledge and tourist-related services. Besides regarding attitude factor, employees have to be professional, honest, and friendly. These determinants have not only shown the professional competences of employees, but also influenced to the service-related quality in this industry.

Keywords: professional competences, tourism employees, knowledge, skill, attitude.

I. GIỚI THIỆU

Nhân lực là nguồn lực đặc biệt trong các nguồn lực phát triển. Kinh nghiệm của nhiều nước trên thế giới cho thấy, một nước có thể nghèo về tài nguyên thiên nhiên, vị trí địa lý không thuận lợi cùng với sự khắc nghiệt của khí hậu, chịu nhiều ảnh hưởng của thiên tai song vẫn đạt được những thành tựu phát triển, bởi lẽ họ có được chiến lược phát huy nhân tố con người. Vì vậy, nguồn nhân lực có vai trò, vị trí quan trọng và luôn là mối quan tâm hàng đầu trong chính sách phát triển của mỗi quốc gia, cũng như của doanh nghiệp trong nền kinh tế. Đối với ngành kinh tế, dịch vụ mang tính tổng hợp và đối tượng khách hàng của ngành du lịch chính là du khách với đặc điểm rất đa dạng về nhân khẩu học, nghề nghiệp, thu nhập... Do đó, nguồn nhân lực trong ngành du lịch phải hội tụ đầy đủ năng lực nghề nghiệp để thích nghi và đáp ứng nhu cầu trải nghiệm, thư giãn, kể cả công việc của du khách.

Theo số liệu của Tổng cục Du lịch, tổng thu từ khách du lịch năm 2015 là 337,83 nghìn tỉ. Tốc độ tăng trưởng đang giảm dần, năm 2010 tốc độ tăng trưởng là 41,2%, năm 2011 là 35,4%, năm 2012 là 23,1%, năm 2014 là 15,0%, năm

¹Khoa Kinh tế, Trường Đại học Cần Thơ
Email: hthuy@ctu.edu.vn

²Công ty Cổ phần Bia Sài Gòn Miền Tây
Ngày nhận bài: 07/11/2017; Ngày nhận kết quả bình
duyet: 22/01/2018; Ngày chấp nhận đăng: 26/01/2018

2015 là 25,0%. Điều này cho thấy đây là vấn đề lớn đối ngành du lịch ở Việt Nam hiện nay. Để du lịch phát triển, một trong những yếu tố quan trọng không thể thiếu là chất lượng của nhân lực du lịch.

Bạc Liêu là một tỉnh ở vùng Đồng bằng Sông Cửu Long (ĐBSCL), thuộc bán đảo Cà Mau – miền đất cực Nam của Việt Nam, được thiên nhiên ưu đãi mưa thuận gió hòa và một tiềm năng du lịch phong phú mang đậm sắc thái vùng sông nước Nam Bộ. Khi nhắc đến Bạc Liêu là nhớ đến nơi khai sinh ra bản “Dạ cổ hoài lang” cùng với giai thoại “Công tử Bạc Liêu”. Bạc Liêu với nhiều điểm đến du lịch như: Khu lưu niệm nghệ thuật đờn ca tài tử Nam Bộ và nhạc sĩ Cao Văn Lầu, Di tích lịch sử văn hóa Đồng Nọc Nạng, Di tích lịch sử chùa Xiêm Cán, Khu nhà Công tử Bạc Liêu, Trung tâm triển lãm nghệ thuật và Nhà hát Cao Văn Lầu, Khu du lịch Nhà Mát, Khu du lịch sinh thái Hồ Nam, Sân chim Bạc Liêu, Quảng trường Hùng Vương. Trong định hướng xây dựng thành phố Bạc Liêu trở thành điểm đến du lịch dựa trên nền tảng giá trị văn hóa nghệ thuật Đờn ca tài tử Nam Bộ, ngành văn hóa, thể thao và du lịch tỉnh đã và đang thực hiện nhiệm vụ bảo tồn và phát huy giá trị nghệ thuật Đờn ca tài tử; đồng thời quan tâm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phục vụ sự phát triển của ngành du lịch nói riêng [1].

Hiện nay, tỉnh Bạc Liêu chiếm đến 1/4 trong số 33 điểm đến du lịch tiêu biểu của toàn vùng ĐBSCL. Điển hình trong năm 2017, Khu du lịch sinh thái và ẩm thực Hồ Nam được Tổng cục Du lịch công nhận đạt chuẩn ba sao; cùng với với các điểm đến du lịch khác được nâng cấp đã góp phần thu hút số lượt du khách đến Bạc Liêu tăng dần trong những ba năm gần đây, từ 1,1 triệu lượt khách năm 2015 lên đến ước đạt 1,5 triệu lượt khách năm 2017. Sự phát triển của ngành du lịch không những đòi hỏi sự đầu tư nâng cao cơ sở vật chất, sản phẩm du lịch, mà còn yêu cầu sự gia tăng cả về số lượng và chất lượng của nguồn nhân lực.

Tuy nhiên, kết quả khảo sát về năng lực nghề nghiệp của nhân viên du lịch trong vùng như An Giang, Cần Thơ, Kiên Giang đã chỉ ra những hạn chế về kỹ năng nghề nghiệp của nhân lực du lịch trực tiếp [2]. Trong khi đó, những nghiên cứu đánh giá năng lực của nhân lực du lịch của tỉnh

Bạc Liêu dường như còn thiếu vắng. Nghiên cứu này tập trung phân tích các yếu tố cấu thành năng lực của nhân viên du lịch tỉnh Bạc Liêu thông qua cuộc khảo sát từ du khách và nhân viên du lịch tại các điểm đến du lịch của tỉnh Bạc Liêu nhằm làm cơ sở đề xuất hàm ý quản trị góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực nói riêng và sự phát triển của ngành du lịch tỉnh Bạc Liêu

II. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

A. Lý thuyết và đo lường năng lực nghề nghiệp

Năng lực con người có hai định nghĩa phổ biến hiện nay: định nghĩa theo trường phái của Anh và định nghĩa theo trường phái của Mỹ.

1) *Năng lực theo trường phái của Anh*: Năng lực được tác động bởi ba yếu tố chính: kiến thức (Knowledge), kỹ năng (Skill) và thái độ (Attitude). Đây còn gọi là mô hình ASK

ASK là mô hình được sử dụng rất phổ biến trong quản trị nhân sự nhằm đào tạo và phát triển năng lực cá nhân. Mô hình này đưa ra các tiêu chuẩn nghề nghiệp cho các chức danh công việc trong tổ chức dựa trên ba nhóm tiêu chuẩn chính: phẩm chất hay thái độ (Attitude), kỹ năng (Skills) và kiến thức (Knowledges). Bloom [3] được coi là người đưa ra những ý tưởng ban đầu về ASK, với ba nhóm năng lực chính bao gồm:

- Phẩm chất/Thái độ (Attitude): thuộc về phạm vi cảm xúc, tình cảm (Affective)
- Kỹ năng (Skills): kỹ năng thao tác (Manual or physical)
- Kiến thức (Knowledge): thuộc về năng lực tư duy (Cognitive)

Kiến thức: Lê Quân và cộng sự [4] cho rằng: kiến thức là sự hiểu biết của cá nhân có được từ quá trình học tập hoặc trải nghiệm thực tiễn. 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, ...).

Kỹ năng: đây chính là năng lực thực hiện các công việc, vận dụng kiến thức thành hành động, thao tác. Thông thường, kỹ năng được chia thành

các cấp độ như: bắt chước (quan sát và hành vi khuôn mẫu), ứng dụng (thực hiện một số hành động bằng cách làm theo hướng dẫn), vận dụng (chính xác hơn với mỗi hoàn cảnh) và vận dụng sáng tạo (trở thành phản xạ tự nhiên).

Kĩ năng được biết đến là nhân tố có thể phát triển - không phải bẩm sinh - và biểu lộ qua sự thể hiện [5]. Cheetham và cộng sự [6] cho rằng kĩ năng là những gì một cá nhân có thể thực hiện và thể hiện. Hay nói cách khác, kĩ 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. Bên cạnh đó, kĩ năng còn thể hiện sự thành thạo trong thao tác nghiệp vụ. Điều này góp phần hoàn thành tốt công việc của cá nhân. Kĩ 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 lí, nhận thức và lãnh đạo, trong đó kĩ năng giao tiếp, đặc biệt giao tiếp bằng ngoại ngữ được xem là quan trọng nhất đối với nhân viên trong lĩnh vực du lịch. Cùng quan điểm trên, lưu ý thêm rằng sự thấu hiểu bản thân và người khác là kĩ năng không thể thiếu đối với nhân viên du lịch [2].

Thái độ là một yếu tố quan trọng tạo nên năng lực của một cá nhân. Cá nhân luôn làm việc với thái độ nhiệt tình, tận tụy, hết lòng vì công việc thì luôn luôn được đánh giá cao. Một người có thái độ tốt trong công việc là một yếu tố quyết định khả năng hoàn thành công việc. Đối với thái độ của nhân viên du lịch, Zehrer và cộng sự [7] 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 quản lí; cũng như tinh thần cầu tiến trong công việc [2].

2) *Năng lực theo trường phái của Mỹ*: Năng lực là bất kì yếu tố tâm lí của cá nhân có thể giúp hoàn thành nhanh chóng công việc hay hành động nào đó một cách hiệu quả.

Năng lực, một trong những thuật ngữ chung nhất, là “thứ” mà một cá nhân phải thể hiện và chứng minh nó có hiệu quả trong công việc, vai trò, chức năng, hoặc nhiệm vụ của bản thân. Những “điều này” có thể bao gồm cả các hành vi công việc có liên quan (những gì mà một người

nói hoặc làm có kết quả khi thực hiện dù tốt hay không tốt), động lực (làm thế nào một người cảm thấy tốt về một công việc, tổ chức, hoặc vị trí mà anh ta đang đảm nhận) và kiến thức kĩ thuật/kĩ năng (những gì một người biết/sử dụng được về công nghệ, một nghề chuyên môn, thủ tục, một công việc, một tổ chức,...). Năng lực được xác định thông qua các nghiên cứu về công việc và vai trò của cá nhân.

Ngoài ra, năng lực còn được hiểu theo các khía cạnh khác nhau. Điển hình như, năng lực là các khả năng và kĩ năng nhận thức vốn có ở cá nhân hay có thể học được... để giải quyết các vấn đề đặt ra trong cuộc sống. Theo cách hiểu thông thường, năng lực là sự kết hợp của tư duy, kĩ năng và thái độ có sẵn ở dạng tiềm năng của một cá nhân để thực hiện thành công nhiệm vụ [8].

Do các nhiệm vụ cần phải giải quyết trong cuộc sống cũng như công việc hàng ngày là các nhiệm vụ đòi hỏi phải có sự kết hợp của các thành tố phức hợp về tư duy, cảm xúc, thái độ, kĩ năng. Vì thế, có thể nói năng lực của một cá nhân là hệ thống các khả năng và sự thành thạo giúp cho người đó hoàn thành một công việc hay yêu cầu trong những tình huống công việc hoặc cuộc sống, hay nói một cách khác năng lực là “khả năng vận dụng những kiến thức, kinh nghiệm, kĩ năng, thái độ và sự đam mê để hành động một cách phù hợp và có hiệu quả trong các tình huống đa dạng của cuộc sống và công việc.

Có thể nhận thấy rằng, các khái niệm về năng lực của cá nhân thể hiện điểm thống nhất về ba yếu tố cấu thành cốt lõi, đó là: kiến thức, kĩ năng và thái độ (hay nhận thức).

B. Những mô hình lí thuyết năng lực

Cho đến nay, số lượng các nghiên cứu về năng lực nghề nghiệp của nhân lực du lịch còn khá khiêm tốn. Khoảng một thập kỉ gần đây, có một vài nghiên cứu điển hình đánh giá về năng lực nhân lực trong ngành du lịch. Trong số đó nghiên cứu của Ricci [9] về năng lực của nhân viên du lịch trong lĩnh vực kinh doanh lưu trú đã vận dụng ba yếu tố cấu thành năng lực - kiến thức, kĩ năng và thái độ - để kiểm định giả thuyết rằng nhân viên tốt nghiệp chuyên ngành dịch vụ thể hiện năng lực nghề nghiệp tốt hơn so với những nhân viên tốt nghiệp không đúng chuyên ngành dịch vụ.

Nghiên cứu của Zehrer và cộng sự [7] dựa vào cuộc khảo sát đối với nhà sử dụng lao động, quản lý trong ngành du lịch để nghiên cứu các yếu tố cấu thành năng lực của nhân viên du lịch, đặc biệt đối với nhân viên mới vào nghề và vừa tốt nghiệp ngành du lịch.

Bên cạnh đó, một số nghiên cứu tại Việt Nam về đánh giá năng lực của nhân viên như: Lê Quân và cộng sự [4] nghiên cứu đánh giá năng lực của giám đốc điều hành doanh nghiệp Việt Nam thông qua vận dụng mô hình ASK (bao gồm kiến thức, kỹ năng và thái độ); Lê Kim Long và cộng sự [10] đã vận dụng lý thuyết khung năng lực chung để xác định các yếu tố cấu thành năng lực nghề nghiệp đối với nhân viên trong lĩnh vực dịch vụ, như ngân hàng. Đối với nghiên cứu trong ngành du lịch, nghiên cứu của Nguyễn Quốc Nghi và cộng sự [11] đã sử dụng khung năng lực nghề nghiệp với ba thành phần cốt lõi để đánh giá năng lực của sinh viên tốt nghiệp ngành du lịch thông qua khả năng thích nghi với công việc sau khi tốt nghiệp.

Theo Chương trình phát triển năng lực du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội do Liên minh Châu Âu tài trợ (2013) phối hợp với Tổng cục Du lịch [12] đã giới thiệu mười kỹ năng quan trọng nhất cho việc đào tạo năng lực của nhân viên du lịch. Mười kỹ năng này cũng nằm trong các thành phần của kiến thức, kỹ năng và thái độ làm dẫn chứng trong nghiên cứu đánh giá năng lực của nhân viên du lịch.

Nghiên cứu gần đây của Huỳnh Trường Huy và cộng sự [2] về đánh giá năng lực nghề nghiệp của nhân viên du lịch tại các điểm đến du lịch vùng ĐBSCL cũng chỉ ra năng lực của nhân viên du lịch tại điểm đến được cấu thành bởi ba nhóm nhân tố cốt lõi, gồm kiến thức, kỹ năng và thái độ. Kết quả nghiên cứu với khung năng lực nghề nghiệp của nhân viên du lịch được xác định sẽ được sử dụng trong công tác quản trị nhân sự, từ khâu tuyển dụng cho đến đánh giá và phát triển nhân sự tại các doanh nghiệp trong ngành du lịch.

C. Khung năng lực của nhân viên du lịch tại tỉnh Bạc Liêu

Qua quá trình nghiên cứu cơ sở lý thuyết và những tài liệu đã được lược khảo, tác giả đề xuất khung nghiên cứu cho đề tài “Phân tích các

yếu tố cấu thành năng lực của nhân viên du lịch tỉnh Bạc Liêu” với 28 tiêu chí thuộc ba nhóm năng lực chính là: kiến thức, kỹ năng và thái độ. Trong đó, nhóm kiến thức gồm sáu tiêu chí, nhóm kỹ năng gồm 11 tiêu chí và nhóm thái độ 11 tiêu chí.

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

Bước 1: Qua lược khảo các nghiên cứu về năng lực của nhân viên trong và ngoài nước, nghiên cứu đưa ra khung phân tích năng lực nghề nghiệp của nhân viên du lịch tỉnh Bạc Liêu gồm ba nhóm nhân tố với 28 yếu tố thuộc tính. Trong đó, kiến thức có sáu yếu tố thuộc tính, kỹ năng có 11 yếu tố thuộc tính, thái độ có 11 yếu tố thuộc tính.

Bước 2: Thảo luận nhóm với chuyên gia – 39 quản lý nhân sự, lãnh đạo doanh nghiệp trong vùng ĐBSCL – nhằm mục đích khẳng định lại và bổ sung các yếu tố thuộc tính năng lực nghề nghiệp trong khung năng lực được đề xuất. Thứ hai, các tác nhân nào (du khách, nhân viên du lịch) sẽ phù hợp tham gia đánh giá các yếu tố cấu thành năng lực theo các yếu tố đã định sẵn.

Kết quả thảo luận của nhóm chuyên gia về khung năng lực nghề nghiệp của nhân viên trong lĩnh vực du lịch tại Bạc Liêu, nhóm yếu tố kiến thức với 6 yếu tố thuộc tính, nhóm yếu tố kỹ năng với 11 yếu tố thuộc tính, nhóm yếu tố thái độ với 11 yếu tố thuộc tính. Tuy nhiên, việc đánh giá các yếu tố này có sự khác biệt giữa các tác nhân tham gia đánh giá xuất phát từ sự hiểu biết và khả năng tiếp cận của mỗi tác nhân tham gia đánh giá. Đề tài chia thành hai nhóm tác nhân tham gia đánh giá chính, nhóm 1 với sự đánh giá của khách hàng (khách du lịch) chỉ phù hợp đánh giá đối với nhóm kiến thức năm yếu tố, nhóm kỹ năng với sáu yếu tố, nhóm thái độ với sáu yếu tố. Trong khi đó, nhóm 2 là nhân viên trong lĩnh vực du lịch thì đánh giá tất cả 28 yếu tố thuộc nhóm nhân tố ở Bảng 1.

D. Phương pháp nghiên cứu

1) Phương pháp thu thập dữ liệu: Số liệu thứ cấp: Số liệu về số lượng khách du lịch, tổng doanh thu du lịch và tốc độ tăng trưởng ngành du lịch Việt Nam được thu thập từ Tổng cục Du lịch Việt Nam. Bên cạnh đó, các văn bản pháp luật về định hướng phát triển du lịch của tỉnh cũng

Bảng 1. Các yếu tố thuộc tính thể hiện năng lực nghề nghiệp của nhân viên du lịch tỉnh Bạc Liêu

Ký Hiệu	Nhóm Kiến thức	Nội bộ		Bên ngoài
		Quản lí	Nhân viên	(Khách du lịch)
KT1	Kiến thức về chuyên môn nghiệp vụ	X	X	X
KT2	Kiến thức chung về các lĩnh vực lịch sử, văn hóa, địa lí	X	X	X
KT3	Kiến thức tổng quát về kinh tế, chính trị, pháp luật	X	X	X
KT4	Kiến thức về sản phẩm du lịch tại điểm du lịch	X	X	X
KT5	Hiểu rõ về điểm du lịch đang làm việc	X	X	X
KT6	Nghiên cứu du lịch và thị trường du lịch	X	X	X
Nhóm Kỹ năng				
KN1	Kỹ năng chuyên môn và nghiệp vụ	X	X	X
KN2	Kỹ năng giao tiếp (trực tiếp và gián tiếp: điện thoại,...)	X	X	X
KN3	Kỹ năng giao tiếp ngoại ngữ	X	X	X
KN4	Kỹ năng giải quyết vấn đề	X	X	X
KN5	Kỹ năng làm việc độc lập	X	X	
KN6	Kỹ năng làm việc nhóm	X	X	
KN7	Kỹ năng quan sát trong quá trình làm việc	X	X	X
KN8	Kỹ năng giải trình, thuyết phục trong công việc	X	X	X
KN9	Kỹ năng soạn thảo văn bản	X	X	
KN10	Kỹ năng tổ chức và quản lí	X	X	
KN11	Kỹ năng đổi mới sáng tạo	X	X	
Nhóm Thái độ				
TĐ1	Thái độ đam mê, nhiệt tình trong công việc	X	X	X
TĐ2	Tác phong chuyên nghiệp, nghiêm túc trong công việc	X	X	X
TĐ3	Chịu được áp lực cao trong công việc	X	X	
TĐ4	Kiên nhẫn, ham học hỏi, cầu tiến	X	X	
TĐ5	Năng động, linh hoạt, nhạy bén trong công việc	X	X	X
TĐ6	Vui vẻ, lịch sự trong công việc	X	X	
TĐ7	Tinh thần trách nhiệm trong công việc	X	X	X
TĐ8	Tuân thủ quy định chính sách nhà nước và tổ chức	X	X	
TĐ9	Hợp tác với đồng nghiệp	X	X	
TĐ10	Quan tâm, cảm thông, lắng nghe hỗ trợ du khách	X	X	X
TĐ11	Trung thực, thân thiện và lịch sự với du khách	X	X	X

được khai thác nhằm làm căn cứ đề xuất hàm ý quản trị liên quan đến nâng cao năng lực nhân lực du lịch của tỉnh. Lược khảo các nghiên cứu có liên quan giúp tác giả tiếp thu, kế thừa các bằng chứng phân tích và khung lí thuyết về năng lực của nhân lực nói chung và nhân lực trong ngành du lịch nói riêng.

Số liệu sơ cấp:

- Đối tượng khảo sát: Từ các lược khảo trên, ta thấy năng lực nghề nghiệp của nhân viên được đánh giá phổ biến từ nhiều quan điểm khác nhau như: người sử dụng lao động, bản thân nhân viên hoặc người đánh giá là khách hàng tiếp xúc trực tiếp với nhân viên [2]. Trong những nghiên cứu về năng lực của nhân viên du lịch, đa số các tác giả thường sử dụng thông tin khảo sát từ du

khách, thay vì thu thập thông tin đánh giá từ người sử dụng lao động hoặc nhà quản lí 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; thứ hai, số lượng ý kiến đánh giá từ du khách khá lớn và đa dạng hơn. Tuy nhiên, đánh giá năng lực từ quan điểm của du khách cũng tồn tại hạn chế nhất định là đòi hỏi du khách tham gia đánh giá phải biết và từng trao đổi với nhân viên về những yếu tố năng lực cần đánh giá. Bởi vì, nếu như trường hợp một yếu tố nào đó như lịch sử, văn hóa mà khách hàng 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, văn hóa ở mức độ nào. Kết quả là đánh giá của khách hàng 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 vấn đề thường nhật mà khách hàng và nhân viên có thể trao đổi tốt.

Dựa vào kết quả phân tích và nghiên cứu những tài liệu tham khảo có liên quan tới đánh giá năng lực của nhân lực du lịch, chúng tôi nhận thấy trong đa số các nghiên cứu, tác giả đều tiến hành đánh giá năng lực của nhân viên thông qua đối tượng phỏng vấn là du khách tại điểm đến hay bản thân các nhân viên đó hoặc người quản lý tại các cơ sở lưu trú, doanh nghiệp du lịch... Do đó, tác giả quyết định lựa chọn đối tượng khảo sát của nghiên cứu là du khách trong nước đến du lịch tại các điểm đến tại Bạc Liêu; nhân viên và quản lý tại các điểm đến du lịch tại Bạc Liêu. Đối với du khách, tác giả tiến hành khảo sát những du khách đã và đang tham quan tại Bạc Liêu.

Đối với nhân viên du lịch, tác giả phân ra thành hai nhóm theo số năm kinh nghiệm làm việc tại đơn vị mình công tác. Cụ thể là nhân viên có thời gian làm việc dưới hai năm và trên hai năm ở vị trí hiện tại để xem xét hai nhóm đối tượng này có sự khác biệt khi đánh giá về các yếu tố cấu thành năng lực.

- Xác định cỡ mẫu cho từng đối tượng: Hiện nay, theo nhiều nhà nghiên cứu, vấn đề kích thước mẫu bao nhiêu, như thế nào là đủ lớn vẫn chưa xác định rõ ràng. Hơn nữa, kích thước mẫu còn tùy thuộc vào phương pháp ước lượng sử dụng trong nghiên cứu cụ thể. Theo một số nghiên cứu, tính đại diện của số mẫu được khảo sát sẽ thích hợp nếu kích thước mẫu là năm lần mỗi ước lượng để kết quả phân tích có ý nghĩa thống kê [13]. Nguyễn Đình Thọ [14] cho rằng kích thước mẫu tối thiểu phải là 50, tốt hơn là 100, và tỉ lệ quan sát/biến đo lường tương ứng là 5:1, nghĩa là một biến đo lường thì cần năm biến quan sát. Đề tài nghiên cứu năng lực của nhân viên du lịch tại tỉnh Bạc Liêu có 28 biến đo lường, do đó, mẫu tối thiểu phải là: $28 \times 5 = 140$ quan sát. Nhằm đảm bảo tính đại diện, dự kiến sẽ thu thập khoảng 200 quan sát. Trong đó, đối tượng khảo sát gồm du khách đã du lịch tại Bạc Liêu, nhân

viên và quản lý trong lĩnh vực du lịch tại tỉnh Bạc Liêu.

Bảng 2. Phân bố mẫu khảo sát

Đối tượng	Quan sát, dự kiến	Tỉ lệ	Quan sát khảo sát	Quan sát phân tích
Du khách	160	80	200	183
Nhân viên và quản lý	40	20	50	43
Tổng	200	100	250	226

(Nguồn: Số liệu khảo sát, 2017)

2) *Phương pháp phân tích*: Để tiếp cận các yếu tố cấu thành năng lực của nhân viên du lịch, thang đo năm mức độ (1: Rất không quan trọng; 2: Không quan trọng; 3: Trung bình; 4: Quan trọng; 5: Rất quan trọng) được sử dụng trong nghiên cứu này để đánh giá mức độ quan trọng các yếu tố cấu thành năng lực của nhân viên du lịch.

- Ý nghĩa của từng giá trị trung bình đối với thang đo khoảng:

Giá trị khoảng cách = $(\text{Maximun} - \text{Minimum})/n = (5-1)/5 = 0,8$

- Giá trị trung bình:

1,00 – 1,80: Rất không cần thiết (quan trọng)

1,81 – 2,60: Không cần thiết (quan trọng)

2,61 – 3,40: Chấp nhận được

3,41 – 4,20: Cần thiết (quan trọng)

4,21 – 5,00: Rất cần thiết (quan trọng)

Các yếu tố thuộc tính thể hiện năng lực nghề nghiệp của nhân viên du lịch được sử dụng công cụ thống kê mô tả để phản ánh mức độ quan trọng của các yếu tố cấu thành năng lực của nhân viên du lịch một cách cụ thể. Do số lượng của hai nhóm đáp viên không bằng nhau và các yếu tố thuộc tính của hai nhóm này đánh giá cũng khác nhau nên việc phân tích hai nhóm này sẽ được tiến hành riêng biệt.

III. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

A. Mô tả đặc điểm của mẫu khảo sát

Như trình bày ở Bảng 2, kết quả khảo sát thực tế từ hai nhóm đáp viên: du khách và nhân viên, quản lý trong lĩnh vực du lịch tại Bạc Liêu đã thu thập được thông tin của 226 đáp viên (gồm 183 du khách, 43 nhân viên và quản lý trong lĩnh vực du lịch tại các điểm đến du lịch tỉnh Bạc Liêu).

Đối với nhóm nhân viên và quản lí: Trong số 43 nhân viên được khảo sát, có 56,0% là nữ, 44,0% là nam. Trình độ học vấn của nhân viên và quản lí tại Bạc Liêu đa số là Đại học, chiếm 63,0%. Nhân viên có trình độ Cao đẳng là 21,0%, Trung học Phổ thông 9,0%, Trung cấp 7,0%. Trong số đó, 43 đáp viên thuộc nhóm nội bộ này có đến 88,0% là nhân viên và chỉ có 12% là quản lí. Có đến 23,3% nhân viên tham gia khảo sát làm việc ở bộ phận lễ tân, đón tiếp; hướng dẫn thuyết minh điểm du lịch có 18,6%; 9,3% làm việc ở bộ phận phục vụ bàn; 7,0% làm việc ở bộ phận buồng; kế toán, thu ngân và hỗ trợ kĩ thuật lần lượt là 4,7%. Khi được hỏi về số năm kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực hiện tại, số nhân viên có số năm kinh nghiệm từ hai năm trở xuống có tỉ lệ 55,8%, trên hai năm đến dưới bốn năm là 32,6%, trên bốn năm đến sáu năm là 4,7% và trên sáu năm là 7,0%.

Đối với nhóm du khách, khách hàng: Trong số 183 đáp viên, có 55,5% nữ và 45,5% nam. Trong đó, nhóm du khách từ 26 đến 35 tuổi đến Bạc Liêu là nhiều nhất. Đây là nhóm có công việc ổn định, mục tiêu đến Bạc Liêu là tham quan khu Quan Âm Phật Đài. Tiếp theo là nhóm tuổi từ 16 đến dưới 25 tuổi, nhóm tuổi này thích khám phá trải nghiệm. Trình độ học vấn của du khách đến Bạc Liêu chủ yếu là Đại học và Trung học Phổ thông, lần lượt là 79 người và 71 người. Còn lại những người có trình độ Trung cấp (11), Cao đẳng (10) và Sau Đại học (12) chỉ chiếm tỉ lệ nhỏ. Nhóm du khách có trình độ Đại học cao nhất với đặc điểm như thế, tin tưởng rằng chúng ta sẽ thu được kết quả đánh giá xác đáng về các yếu tố cấu thành năng lực nghề nghiệp của nhân viên du lịch. Bởi vì họ có trình độ, sự hiểu biết và trả lời tốt câu hỏi trong cuộc khảo sát.

B. Phân tích các yếu tố cấu thành năng lực nghề nghiệp của nhân viên

Mỗi nhóm nhân tố cốt lõi của mô hình năng lực sẽ bao gồm các yếu tố thuộc tính thể hiện cụ thể đặc điểm của mỗi nhóm đó. Kết quả phân tích mô tả và đánh giá các yếu tố cấu thành năng lực của nhân viên du lịch được trình bày ở Bảng 3.

1) Kết quả phân tích đánh giá của du khách về các yếu tố cấu thành năng lực nghề nghiệp của nhân viên du lịch:

Nhóm nhân tố kiến thức: Theo kết quả khảo sát từ 183 du khách, nhóm kiến thức yếu tố “có kiến thức và hiểu rõ về điểm du lịch đang làm việc” là yếu tố quan trọng nhất. Trong số các yếu tố về kiến thức, du khách được hỏi thể hiện sự quan tâm hay tầm quan trọng không cao đối với nhân viên du lịch về sự hiểu biết liên quan đến vấn đề pháp luật, kinh tế-xã hội nói chung. Thay vào đó, du khách cho rằng nhân viên cần phải thể hiện sự hiểu biết về kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ của ngành du lịch.

Nhóm nhân tố kĩ năng: được du khách đánh giá dao động ở mức điểm trung bình từ 3,79 đến 4,04. Nghĩa là, du khách thể hiện sự quan tâm của họ đối với các kĩ năng nghề cần thiết của nhân viên du lịch. Tuy nhiên, theo ý kiến đánh giá của du khách, hai kĩ năng của nhân viên: kĩ năng giao tiếp và kĩ năng xử lí tình huống và giải quyết vấn đề trong công việc còn hạn chế và cần được cải thiện thông qua hoạt động huấn luyện định kì nhằm góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ của các doanh nghiệp du lịch.

Nhóm nhân tố thái độ: với sáu yếu tố được du khách đánh giá dao động từ 4,12 đến 4,22. Trong đó, yếu tố “nhân viên có thái độ trung thực, thân thiện và lịch sự với du khách” được du khách quan tâm với đánh giá cao nhất. Ngược lại, yếu tố “nhân viên có tác phong làm việc chuyên nghiệp, nghiêm túc trong công việc” được đánh giá ở mức điểm 4,12; điều này có thể được giải thích bởi vì có trường hợp nhân viên làm việc không tập trung, sử dụng điện thoại, trao đổi việc riêng. . . trong quá trình phục vụ du khách. Khi đó, du khách cảm thấy không thoải mái khi có nhu cầu gọi nhân viên.

2) Kết quả phân tích đánh giá của nhân viên về các yếu tố cấu thành năng lực nghề nghiệp của nhân viên du lịch:

Nhóm nhân tố kiến thức: theo kết quả điều tra từ 43 nhân viên trong lĩnh vực du lịch, đối với nhóm kiến thức, hai yếu tố “kiến thức ngành, kiến thức chuyên môn nghiệp vụ và kiến thức về sản phẩm du lịch tại điểm du lịch” được cho là quan trọng nhất với thang điểm trung bình 4,63 – tức “Rất quan trọng”. Đối với một nhân viên du lịch, họ cần phải có kiến thức chuyên môn nghiệp vụ để hoàn thành tốt công việc cấp trên giao. Hai yếu tố này được đánh giá rất quan trọng trong nhóm nhân tố kiến thức, vì vậy khung năng lực của nhân viên du lịch phải

Bảng 3. Kết quả đánh giá các yếu tố cấu thành năng lực nghề nghiệp của nhân viên du lịch

Nhóm thái độ	TĐ1	TĐ2	TĐ3	TĐ4	TĐ5	TĐ6	TĐ7	TĐ8	TĐ9	TĐ10	TĐ11	Điểm TB
Du khách	4,15	4,12	-	-	4,14	-	4,13	-	-	4,17	4,22	4,15
Nhân viên du lịch	4,35	4,63	4,23	4,37	4,37	4,49	4,44	4,23	4,21	4,44	4,65	4,4
Nhóm kĩ năng	KN1	KN2	KN3	KN4	KN5	KN6	KN7	KN8	KN9	KN10	KN11	Điểm TB
Du khách hàng	4,04	3,79	3,82	3,79	-	-	3,82	3,81	-	-	-	3,84
Nhân viên du lịch	4,56	4,49	4,23	4,47	3,95	4,00	4,02	4,33	3,65	4,14	4,09	4,26
Nhóm kiến thức	KT1	KT2	KT3	KT4	KT5	KT6						Điểm TB
Du khách hàng	3,93	3,93	3,64	3,9	4,18	-						3,91
Nhân viên du lịch	4,63	4,12	3,93	4,63	4,60	4,23						4,35

(Nguồn: Số liệu khảo sát, 2017)

được thường xuyên được đào tạo về kiến thức chuyên môn nghiệp vụ và kiến thức sản phẩm du lịch. Còn yếu tố “kiến thức tổng quát về kinh tế, chính trị, pháp luật” có điểm trung bình thấp nhất 3,93. Điều này có thể giải thích vì Việt Nam là một nước có nền chính trị, pháp luật ổn định nên mọi người ít chú ý đến yếu tố này.

Nhóm nhân tố kĩ năng: Trong nhóm nhân tố kĩ năng, yếu tố “kĩ năng về chuyên môn và nghiệp vụ trong công việc” có điểm trung bình cao nhất 4,56 - “Rất quan trọng”. Khi được hỏi, đa số nhân viên du lịch trả lời một nhân viên cần phải có kĩ năng và chuyên môn cao trong công việc để thực hiện một cách tốt nhất có thể. Yếu tố “kĩ năng soạn thảo văn bản” có điểm trung bình thấp nhất 3,65 – tức “Quan trọng”. Yếu tố này có điểm trung bình thấp nhất nhóm có thể giải thích do không đòi hỏi phải có trình độ hay chuyên môn cao mới thực hiện được. Đa số nhân viên đều có thể thực hiện được khả năng soạn thảo văn bản.

Nhóm nhân tố thái độ: Có hai yếu tố có điểm trung bình ở mức độ "Rất quan trọng" là “tác phong làm việc chuyên nghiệp, nghiêm túc trong công việc” có điểm trung bình 4,63, “Thái độ trung thực, thân thiện và lịch sự với du khách” có điểm trung bình 4,65. Những nhân viên có tác phong chuyên nghiệp và làm việc nghiêm túc luôn hoàn thành tốt công việc cho nên được đánh giá là rất quan trọng. Còn yếu tố trung thực, thân thiện và lịch sự với du khách được đánh giá cao nhất bởi vì nghề du lịch là mang đến sự hài lòng cho du khách, mang đến cho du khách sự an toàn và thân thiện là một yếu tố quan trọng mang đến sự hài lòng cho du khách. Yếu tố “có thái độ

hợp tác với đồng nghiệp” có điểm trung bình thấp nhất 4,21, nhưng không vì đó mà yếu tố này không quan trọng, giữa đồng nghiệp với đồng nghiệp cần có sự hợp tác và giúp đỡ lẫn nhau thì công việc mới có thể hoàn thành một cách nhanh chóng.

IV. KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

Qua kết quả khảo sát của 183 du khách và 43 nhân viên du lịch tại một số điểm đến du lịch của tỉnh Bạc Liêu, một số vấn đề trọng tâm phản ánh năng lực nghề nghiệp của nhân viên du lịch được tóm lược như sau: trước hết, trong số ba nhóm nhân tố cấu thành năng lực nghề nghiệp, “thái độ” được đánh giá bởi cả du khách và quản lí, nhân viên là nhân tố quan trọng nhất. Kế đến là nhân tố “kiến thức” (xem Bảng 4). Họ cho rằng xuất phát từ tính đặc thù của ngành du lịch là phục vụ nhu cầu rất đa dạng của du khách thuộc các nhóm phân khúc khác nhau, đòi hỏi nhân viên trước hết phải thể hiện được thái độ tốt trong quá trình phục vụ.

Bảng 4. Xếp hạng mức độ quan trọng các nhóm nhân tố

Nhóm đáp viên	Kiến thức	Kĩ năng	Thái độ
Du khách	2,11	2,14	1,75
Nhân viên, quản lí	1,95	2,12	1,93

(Nguồn: Số liệu khảo sát, 2017)

Ghi chú: các giá trị trong bảng là giá trị trung bình từ 1 đến 3, tương ứng với thứ hạng từ cao đến thấp 1: nhất; 2: nhì; 3: ba.

So với các nghiên cứu trước tại một số địa phương trong vùng, nghiên cứu này chỉ ra được một vài điểm khác biệt là năng lực nghề nghiệp

của nhân viên du lịch tại Bạc Liêu được đánh giá quan trọng hơn về nhân tố thái độ; trong khi đó, các nghiên cứu trước đây tập trung phản ánh các yếu tố thể hiện kỹ năng của nhân viên. Hơn nữa, đối tượng khảo sát trong nghiên cứu này bao gồm cả du khách và quản lý, nhân viên. Điều này góp phần cung cấp bằng chứng đánh giá về khung năng lực một cách toàn diện hơn, so với các nghiên cứu trước chỉ tập trung khảo sát du khách; bởi vì có một số yếu tố (tiêu chí) về năng lực như kỹ năng soạn thảo văn bản, làm việc nhóm, hợp tác,... không thể được đánh giá bởi du khách.

Từ kết quả khảo sát và sự đóng góp ý kiến của nhân viên du lịch trong quá trình phỏng vấn, nghiên cứu đề xuất một số giải pháp đối với các doanh nghiệp kinh doanh du lịch và các nhà quản lý, các cơ sở đào tạo du lịch cần quan tâm để nâng cao năng lực nghề nghiệp của nhân viên du lịch tại tỉnh Bạc Liêu; đồng thời góp phần nâng cao năng lực của nhân viên du lịch của vùng, bao gồm một số gợi ý như sau:

- Đối với các đơn vị kinh doanh du lịch và các cơ sở đào tạo du lịch:

Thứ nhất, nâng cao thái độ (nhận thức) cho nhân viên về trách nhiệm đối với công việc cũng như trách nhiệm đối với du khách. Nhân viên thể hiện trách nhiệm đối với công việc qua mức độ hoàn thành công việc. Đối với nhân viên phục vụ, thái độ phục vụ chuyên nghiệp, ân cần, luôn luôn sẵn sàng giúp đỡ du khách. Nhân viên du lịch cũng cần nhận thức tốt về vị trí công việc cũng như có thái độ quan tâm, cảm thông và sẵn sàng hỗ trợ du khách. Có như vậy, chất lượng dịch vụ du lịch tại đơn vị đó mới được nâng cao và nếu doanh nghiệp có chất lượng dịch vụ tốt thì mới mang đến sự hài lòng cho du khách. Mà sự hài lòng của du khách là sự tồn tại và phát triển của doanh nghiệp. Do vậy, doanh nghiệp phải nâng cao nhận thức cũng như thái độ của nhân viên bằng các quy định hay mô tả công việc cho từng vị trí cụ thể. Bên cạnh đó, doanh nghiệp sử dụng các công cụ như lương thưởng, phúc lợi, đào tạo, thăng tiến,...

Thứ hai, nâng cao kiến thức chuyên môn nghiệp vụ và kiến thức về sản phẩm du lịch tại điểm du lịch cũng là một vấn đề hết sức quan trọng. Nếu một nhân viên có kiến thức chuyên môn nghiệp vụ tốt thì khả năng hoàn thành công

việc tốt, bởi vì nhân viên đó sẽ biết cách sắp xếp công việc sao cho hợp lý và hiệu quả nhất. Nhân viên cần sự am hiểu về sản phẩm du lịch tại điểm du lịch vì hầu hết du khách đến tham quan tại một nơi nào đó đều muốn biết tất cả những sản phẩm du lịch tại địa phương đó. Vì vậy, doanh nghiệp du lịch cần thường xuyên trau dồi kiến thức về sản phẩm du lịch tại địa phương cho nhân viên để họ có thể cập nhật những thông tin mới nhất. Các nhà quản lý cũng phải định kỳ mở các lớp đào tạo về kiến thức chuyên môn nghiệp vụ gắn kết với công việc thực tế. Ngay từ lúc tuyển dụng, các doanh nghiệp phải lựa chọn những ứng viên có kiến thức chuyên môn tốt. Các cơ sở đào tạo nhân viên du lịch cần kết hợp giữa lý thuyết và thực tế để sinh viên khi tốt nghiệp có thể thích nghi tốt với công việc. Cần có sự kết hợp giữa đơn vị đào tạo và doanh nghiệp du lịch như cho sinh viên trải nghiệm trực tiếp công việc tại doanh nghiệp du lịch, xây dựng các chương trình hợp tác giữa đơn vị đào tạo và các doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực dịch vụ du lịch.

Thứ ba, “kỹ năng về chuyên môn nghiệp vụ trong công việc” cần được quan tâm thực hiện. Theo đó, người sử dụng lao động tại đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch có thể phân chia theo những kỹ năng chuyên môn của từng bộ phận để đào tạo. Kết quả khảo sát cho thấy rất ít doanh nghiệp cử nhân viên tham gia các khóa tập huấn nghiệp vụ; chủ yếu các doanh nghiệp chỉ cử nhân viên tham gia các khóa liên quan đến công tác quản lý ngành du lịch được tổ chức bởi Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

- Đối với nhân viên trong lĩnh vực dịch vụ du lịch:

Nhân viên hướng dẫn, thuyết minh tại điểm đến cần thường xuyên tìm hiểu và cập nhật thông tin về kiến thức lịch sử, văn hóa tại điểm đến và của địa phương để giải thích một cách lưu loát những thắc mắc của du khách. Bên cạnh đó, nhân viên cần phải trau dồi kỹ năng ngoại ngữ để có thể giao tiếp và giới thiệu sản phẩm du lịch với du khách quốc tế. Mỗi nhân viên phải thông thạo ít nhất một ngoại ngữ. Qua quá trình khảo sát, kỹ năng ngoại ngữ của nhân viên trong lĩnh vực dịch vụ du lịch tại Bạc Liêu còn khá hạn chế.

Nhân viên cần phải tự mình hoàn thiện những điểm yếu của bản thân và phát huy những điểm mạnh. Giữa nhân viên với nhân viên cần có sự

hợp tác hỗ trợ trong công việc. Có như vậy mới thể hiện được tác phong chuyên nghiệp trong công việc.

Nhân viên không để cảm xúc cá nhân vào quá trình làm việc. Một khi tâm trạng không tốt sẽ ảnh hưởng rất nhiều đến công việc. Nhân viên phải có thái độ thân thiện, nhiệt tình và chu đáo hơn trong quá trình phục vụ du khách. Như vậy, mỗi nhân viên sẽ góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch và góp phần phát triển kinh tế dịch vụ du lịch tại địa phương.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Ủy ban Nhân dân tỉnh Bạc Liêu. *Quyết định số 410/UBND về việc phê duyệt Quy hoạch phát triển văn hóa, thể thao và du lịch tỉnh Bạc Liêu đến năm 2020, và tầm nhìn đến năm 2030*; 2014.
- [2] Huỳnh Trường Huy, Võ Hồng Phương. Đánh giá năng lực nghề nghiệp của nhân viên du lịch tại các điểm đến du lịch vùng đồng bằng sông Cửu Long. *Tạp chí Khoa học Thương mại*. 2015;6+7:99–107.
- [3] Bloom B S. *Taxonomy of Educational Objectives, Handbook I: The Cognitive Domain*. New York: David McKay Co Inc; 1956.
- [4] Lê Quân, Nguyễn Quốc Khánh. 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*. 2012;28:29–35.
- [5] Katz R L. *Skills of an effective administrator*. Harvard Business Press; 1974.
- [6] Cheetham G, Chivers G. 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*. 1998;22(7):267–276.
- [7] Zehrer A, Mossenlechner C. Key Competencies of Tourism Graduates: The Employers' Point of View. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*. 2009;9:266–287.
- [8] DeSeCo. *Education - Lifelong Learning and the Knowledge Economy: Key Competencies for the Knowledge Society*; 2002.
- [9] Ricci P. *A comparative analysis of job competency expectations for new hires: The relative value of a hospitality management degree*. University of Central Florida Orlando, Florida; 2005.
- [10] Lê Kim Long, Phạm Minh Trí. Ứng dụng cách tiếp cận năng lực chung – một phương pháp mới xác định danh mục năng lực cần thiết đối với chuyên viên ngân hàng. *Tạp chí Ngân hàng*. 2012.
- [11] Nguyễn Quốc Nghi, Huỳnh Thị Tuyết Anh, Nguyễn Thị Ngọc Yến, Nguyễn Văn Phùng, Nguyễn Bích Ngọc. Đánh giá khả năng thích ứng với công việc của sinh viên ngành kinh doanh du lịch Trường Đại học Cửu Long. *Tạp chí Khoa học Xã hội và Nhân văn*. 2013;8:37–45.
- [12] Tổng cục Du lịch. *Chương trình phát triển năng lực du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội: 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*. Hà Nội: Chuyên san số 4; 2013.
- [13] Hair J F Jr, Anderson R E, Tatham R L, Black W C. *Multivariate Data Analysis*. 7th ed. Pearson; 2006.
- [14] Nguyễn Đình Thọ. *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh: thiết kế và thực hiện*. TP. Hồ Chí Minh: Nhà Xuất bản Lao động Xã hội; 2011.