

PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÁC DOANH NGHIỆP DU LỊCH TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ PHAN THIẾT

Lâm Ngọc Diệp¹, Trần Phúc Ngôn^{2,*}

¹Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận, Việt Nam

²Phòng KT-ĐBCL-TT&PC, Trường Đại học Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận, Việt Nam

Tóm tắt: Phát triển nguồn nhân lực góp phần quan trọng trong việc duy trì, đảm bảo chất lượng dịch vụ và khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp, đặc biệt là trong ngành du lịch. Nghiên cứu làm cơ sở đề xuất các giải pháp và cung cấp cho cơ quan quản lý du lịch, nhà quản trị doanh nghiệp, các cơ sở giáo dục có các phương pháp và chương trình đào tạo, quy trình tuyển dụng khoa học để đảm bảo cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao cho du lịch ở thành phố Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận. Dựa trên các lý thuyết và các nghiên cứu đi trước, tác giả xây dựng đồng thời đưa ra mô hình nghiên cứu đề xuất, thông qua mô hình cấu trúc bình phương nhỏ nhất từng phần PLS-SEM tác giả đã phân tích, dự báo, kiểm định kết quả cho thấy các nhân tố trong mô hình bao gồm: Tuyển dụng và lựa chọn nhân sự, Chính sách đãi ngộ, Môi trường làm việc, Đào tạo và phát triển nghề nghiệp, Thương hiệu nhà tuyển dụng có ảnh hưởng tích cực đến Phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp du lịch.

Từ khóa: Phát triển nguồn nhân lực, du lịch, PLS-SEM

1. GIỚI THIỆU

Nguồn nhân lực ngày càng đóng vai trò quan trọng trong một tổ chức, duy trì tính ổn định của đơn vị, đảm bảo tính bền vững và phát triển một cách nhất quán. Phát triển nguồn nhân lực góp phần không nhỏ trong việc duy trì và đảm bảo chất lượng dịch vụ và năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp, đặc biệt là trong ngành du lịch. Để phát triển du lịch, ngoài yếu tố tài nguyên thiên nhiên, vị trí địa lý, kết cấu hạ tầng, thì nguồn nhân lực là một trong các yếu tố không thể thiếu, mang tính chất quyết định đến chất lượng “ngành công nghiệp không khói”.

Du lịch Bình Thuận nói chung và Phan Thiết nói riêng nhận được nhiều thuận lợi trong năm 2023 với việc thông tuyến hai tuyến cao tốc đi ngang địa phận tỉnh, cùng chuỗi sự kiện trong Năm Du lịch quốc gia 2023 mang lại nhiều kết quả thành công với những sự kiện đặc sắc, mới lạ, mang thể mạnh đặc trưng của Phan Thiết - Bình Thuận đã tạo được hiệu ứng xã hội rất tốt, chẳng những góp phần phục hồi ngành du lịch địa

phương do ảnh hưởng của dịch Covid-19, mà còn tạo đà tăng trưởng nhanh và bền vững. Theo thống kê của Sở Văn hoá - Thể thao và du lịch: tổng lượt khách tham quan, lưu trú du lịch đến tỉnh trong năm 2023 ước đạt 8,35 triệu lượt, tăng 45,98% so với năm 2022; doanh thu du lịch ước đạt 22.300 tỷ đồng, tăng khoảng 63% so với năm 2022, GRDP du lịch đạt 9.750 tỷ đồng, đạt 9,11% tổng GRDP cả tỉnh, góp phần vào kết quả tỉnh Bình Thuận đã về đích các chỉ tiêu phát triển du lịch trước 1 tháng trong năm 2023. Trong giai đoạn từ 2015 – 2020, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Bình Thuận đã tổ chức được 42 lớp bồi dưỡng nghiệp vụ du lịch cho cán bộ quản lý, nhân viên phục vụ ở các cơ sở kinh doanh du lịch, dịch vụ du lịch với số lượng 3.214 học viên. Hiệp hội Du lịch phối hợp với các đơn vị tổ chức 58 lớp bồi dưỡng với 2.641 học viên. Ngoài ra, cùng ký kết hợp tác phát triển du lịch liên vùng với TP. Hồ Chí Minh và tỉnh Lâm Đồng kết nối 12 cơ sở du lịch để ký hợp tác đào tạo, tạo điều kiện cho sinh viên đến thực tập, tham quan,

khảo sát và tuyển dụng sinh viên sau khi tốt nghiệp.

Với mục tiêu phát triển du lịch theo định hướng hiệu quả và bền vững, tỉnh Bình Thuận đang phấn đấu đến năm 2025 đón 8,9 triệu lượt du khách, đến năm 2030 đón 16 triệu lượt khách, trong đó du khách quốc tế chiếm từ 15 – 20%. Doanh thu từ hoạt động du lịch dự kiến đạt 63 nghìn tỷ đồng, tăng trưởng bình quân giai đoạn năm 2026 – 2030 từ 20 – 22%/năm. Để đạt được các mục tiêu đề ra, Phan Thiết nói riêng, Bình Thuận nói chung cần một lực lượng nhân lực chất lượng cao tham gia vào phát triển ngành du lịch, đảm bảo chất lượng dịch vụ phục vụ du khách và năng lực cạnh tranh với các địa phương khác.

2. TỔNG QUAN CƠ SỞ LÝ THUYẾT

Nguồn nhân lực là tài nguyên quan trọng và đóng vai trò quan trọng trong các tổ chức và doanh nghiệp. Theo Trần Kim Dung (2017), nguồn nhân lực của một tổ chức được hình thành trên cơ sở của các cá nhân có vai trò khác nhau và được liên kết với nhau theo những mục tiêu nhất định của tổ chức.

Khái niệm nguồn nhân lực du lịch bao gồm những người trong độ tuổi lao động có trình độ, năng lực và kiến thức chuyên môn về du lịch tại thời điểm hiện tại hoặc tương lai góp phần phát triển nền du lịch.

Doanh nghiệp du lịch là doanh nghiệp được thành lập theo quy định của pháp luật về doanh nghiệp và đáp ứng điều kiện kinh doanh dịch vụ du lịch theo luật du lịch. Các loại hình kinh doanh phổ biến bao gồm: dịch vụ lữ hành, vận tải khách du lịch, lưu trú du lịch, dịch vụ ăn uống; mua sắm; thể thao; vui chơi, giải trí; chăm sóc sức khỏe...

Theo Nadler (1984), phát triển nguồn nhân lực là hoạt động cung cấp kinh nghiệm và học tập trong một thời gian nhất định mà có thể được sử dụng để cải thiện hiệu suất công việc. Theo Thomson và Mabey (1994), hoạt động phát triển nguồn nhân lực bao

gồm ba thành phần chính: phát triển tổ chức, phát triển nghề nghiệp, đào tạo và phát triển.

Một nghiên cứu của Trần Thị Trương (2021), cho rằng phát triển nguồn nhân lực là quá trình mà con người phát triển đầy đủ tiềm năng của họ trong công việc và cuộc sống thông qua việc thực thi các giải pháp đào tạo và phát triển nhân viên; phát triển nghề nghiệp; phát triển tổ chức nhằm liên tục cải thiện thành tích tổ chức và cá nhân.

Theo Liu (2002), phát triển nguồn nhân lực doanh nghiệp du lịch là việc đào tạo và phát triển các kỹ năng cho người lao động, nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động, tạo ra các sản phẩm có số lượng và chất lượng cho doanh nghiệp.

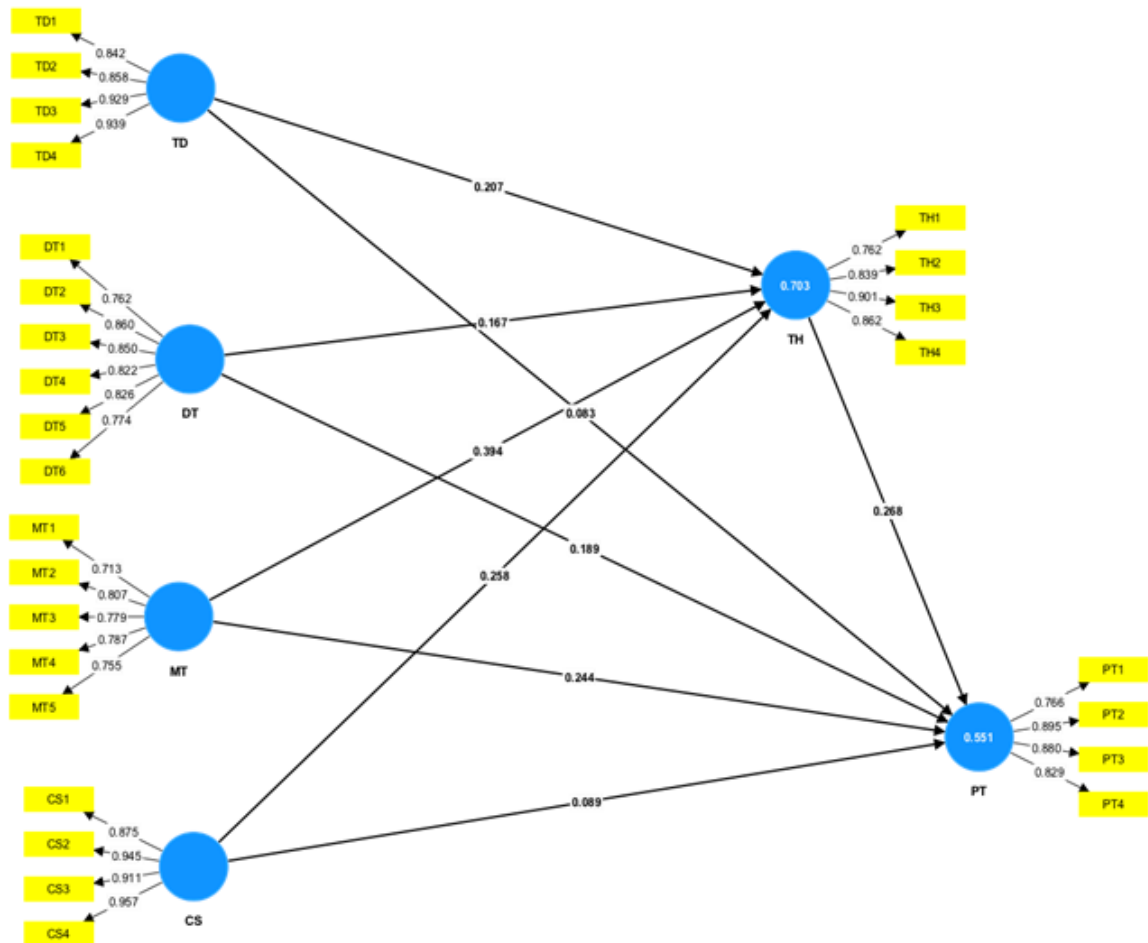
Hiện nay, các doanh nghiệp du lịch (DNDL) đang áp dụng bộ tiêu chuẩn nghề du lịch của Việt nam (VTOS) cho 13 vị trí việc làm chủ chốt của nghề du lịch trong việc đánh giá kết quả thực hiện công việc thực tế. Tổng cục Du lịch phê duyệt đề triển khai các hoạt động đào tạo trong khuôn khổ Dự án EU. Tiêu chuẩn VTOS cũng bao gồm 4 lĩnh vực chuyên biệt (Quản lý khách sạn, Vận hành cơ sở lưu trú, Thuyết minh du lịch, Phục vụ du lịch) đáp ứng những nhu cầu riêng của ngành Du lịch Việt Nam.

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu kết hợp giữa phương pháp nghiên cứu định tính và phương pháp định lượng. Phương pháp định tính thông qua việc tìm hiểu các công trình nghiên cứu có liên quan trong và ngoài nước về phát triển nguồn nhân lực, từ đó trích lọc và xây dựng khung nghiên cứu. Các biến quan sát là các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp được lựa chọn thang đo cho các biến dựa trên các nghiên cứu trước, sau đó hiệu chỉnh và bổ sung cho phù hợp, kết hợp với việc thảo luận nhóm với các nhà quản trị các cấp: Giám đốc/Phó Giám đốc, Trưởng bộ phận, các chuyên gia ngành quản trị nhân sự, các chuyên gia điều

hành các tổ chức hoạt động trong ngành du lịch, giảng viên Trường Đại học Phan Thiết (ĐHPT) tham gia giảng dạy bộ môn quản

trị nguồn nhân lực, quản trị nguồn nhân lực du lịch. Từ đó xây dựng phát triển mô hình nghiên cứu như ở trên.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu

Đối với phương pháp nghiên cứu định lượng, tác giả sử dụng thống kê mô tả để khái quát hoá thực trạng của nhân lực ngành du lịch tại Phan Thiết thông qua các biểu đồ

tổng hợp. Tác giả phát ra 126 phiếu khảo sát, thu về 110 phiếu hợp lệ, dựa trên bảng câu hỏi tác giả tổng hợp từ các tài liệu đi trước như sau:

Bảng 1. Bảng câu hỏi chính thức

STT	Nhân tố	Phát biểu	Mã Hoá	Nguồn
1	Tuyển dụng và lựa chọn nhân sự	Doanh nghiệp dành nguồn lực đáng kể để tìm kiếm các cá nhân phù hợp cho các vị trí tuyển dụng.	TD1	Marsoon (2015)
2		Tìm kiếm những cá nhân phù hợp cho các vị trí tuyển dụng là một quá trình khách quan và công bằng.	TD2	Marsoon (2015)
3		Doanh nghiệp đang cố gắng thu hút những người có khả năng tư duy sáng tạo.	TD3	Marsoon (2015)
4		Các nhà quản lý trực tiếp tham gia vào quá trình tuyển dụng và lựa chọn nhằm xác định kiến thức, kỹ năng và thái độ.	TD4	Marsoon (2015)

5	Đào tạo và phát triển nghề nghiệp	Người lao động được tạo cơ hội đào tạo và phát triển thường xuyên.	DT1	Otoo (2018)
6		Các nhu cầu đào tạo thường xuyên được phân tích và các kế hoạch đào tạo tiếp theo luôn được điều chỉnh cho phù hợp.	DT2	Otoo (2018)
7		Các chương trình đào tạo liên tục được cải tiến sau khi đánh giá mức độ hiệu quả của nó.	DT3	Otoo (2018)
8		Doanh nghiệp có các chương trình đào tạo định hướng chính thức để nâng cao nhận thức và phát triển kỹ năng trong tổ chức.	DT4	Otoo (2018)
9		Doanh nghiệp luôn tổ chức đào tạo, quy hoạch đội ngũ kế thừa trong tương lai.	DT5	Trần Thị Trương (2021)
10		Người lao động được hỗ trợ chi phí cho việc học tập nâng cao trình độ ngoại ngữ.	DT6	Trần Thị Trương (2021)
11	Môi trường làm việc	Nơi làm việc đảm bảo sự an toàn và người lao động đối xử thân thiện, hợp tác.	MT1	Trần Thị Trương (2021)
12		Thời gian làm việc tại doanh nghiệp phù hợp, linh hoạt.	MT2	Trần Thị Trương (2021)
13		Người lao động có đầy đủ các trang bị thiết bị cần thiết để làm việc.	MT3	Trần Thị Trương (2021)
14		Lãnh đạo có tác phong lịch sự, hòa nhã, tin tưởng nhân viên.	MT4	Trần Thị Trương (2021)
15		Người lao động được tôn trọng và tin cậy trong công việc.	MT5	Trần Thị Trương (2021)
16	Chính sách đãi ngộ	Doanh nghiệp áp dụng hệ thống đãi ngộ hấp dẫn và công bằng.	CS1	Shahzad (2008)
17		Chính sách đãi ngộ của doanh nghiệp khuyến khích hiệu quả thực hiện công việc tốt hơn.	CS2	Shahzad (2008)
18		Chế độ đãi ngộ và các khoản phụ cấp liên quan phù hợp với xu hướng hiện tại.	CS3	Shahzad (2008)
19		Kết quả thực hiện công việc là điều quan trọng nhất để khen thưởng và động viên người lao động kịp thời.	CS4	Shahzad (2008)
20	Thương hiệu nhà tuyển dụng	Doanh nghiệp luôn được mọi người đánh giá cao và khen ngợi.	TH1	Slavkovic (2018)
21		Doanh nghiệp được biết đến như một công ty có uy tín, chất lượng-	TH2	Slavkovic (2018)
22		Doanh nghiệp có danh tiếng tốt trong việc tuyển dụng.	TH3	Slavkovic (2018)
23		Doanh nghiệp có nhiều tiềm năng phát triển trong giai đoạn sắp tới.	TH4	Slavkovic (2018)
24	Phát triển nguồn nhân lực của các doanh nghiệp du lịch	Sự thay đổi về số lượng, cơ cấu, chất lượng nguồn nhân lực luôn phù hợp với kế hoạch kinh doanh của các doanh nghiệp du lịch.	PT1	Nadler (1984), Nguyễn Phan Thu Hằng (2017)
25		Mức độ cải thiện trình độ nghề nghiệp sau các chương trình đào tạo và phát triển tại doanh nghiệp du lịch.	PT2	Nadler (1984), Nguyễn Phan Thu Hằng (2017)
26		Mức độ cải thiện hiệu quả làm việc của người lao động sau các chương trình đào tạo, phát triển và đãi ngộ tại doanh nghiệp du lịch	PT3	Nadler (1984), Nguyễn Phan Thu Hằng (2017)
27		Doanh nghiệp du lịch chắc chắn rằng đội ngũ người lao động có trình độ, chuyên môn phù hợp để đáp ứng các kế hoạch.	PT4	Nadler (1984), Nguyễn Phan Thu Hằng (2017)

Sau khi có số liệu thu thập và mã hoá, nhóm tác giả sử dụng công cụ SmartPLS 4 để phân tích các chỉ số kiểm định kết quả, nghiên cứu này áp dụng phương pháp Mô hình phương trình cấu trúc dựa trên bình phương tối thiểu riêng từng phần (PLS-SEM) nhằm hiểu được hiện tượng và đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch trong các doanh nghiệp du lịch tại thành phố Phan Thiết.

Phần mềm SmartPLS được sử dụng để đo lường các tiêu chí đánh giá thông qua đánh giá độ tin cậy, giá trị hội tụ và giá trị phân biệt của các khái niệm đo lường trong mô hình, kiểm định Bootstrapping – Kiểm định mô hình SEM.

Để kiểm tra xem các chỉ báo cấu thành có thực sự góp phần vào việc hình thành biến tiềm ẩn, quy trình bootstrapping cần được thực hiện. Như vậy, trong đề tài nghiên cứu này, nhóm tác giả sử dụng phần mềm phân tích thống kê bình phương tối thiểu từng phần SmartPLS để tiến hành ước lượng mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM) thông qua các chỉ số tiêu chuẩn, phù hợp với đặc điểm nghiên cứu là không dựa trên giả định phân phối chuẩn, linh hoạt sử dụng với cỡ mẫu nhỏ.

Sau khi hoàn thành việc ước lượng mô hình nghiên cứu thì vấn đề đánh giá lại độ tin cậy của ước lượng đó là một công việc cần thiết. Khi ước lượng mô hình nghiên cứu đạt được độ tin cậy thì mới có khả năng suy rộng ra cho tổng thể, ngược lại thì ước lượng của mô hình nghiên cứu chỉ có thể phù hợp trong nội bộ số liệu thu thập của đề tài.

Schumaker and Lomax (2004) cho rằng phương pháp này sử dụng cách tiếp cận không dựa trên quan hệ tương tác giữa các biến, các nhân tố để dự đoán độ chính xác của các mối quan hệ trong PLS. Với kỹ thuật bootstrapping, có thể coi mẫu thu hồi được như một tổng thể, N mẫu con trong tổng thể được tạo thành bằng phương pháp lấy mẫu với sự thay đổi của các giá trị quan sát trong

cỡ mẫu ban đầu.

4. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

Trong nghiên cứu này, tác giả đã khảo sát 110 đáp viên có tham dự các buổi Hội chợ việc làm diễn ra tại Trường ĐHPT từ các năm 2020 đến 2023. Phân tích SEM cần cỡ mẫu lớn vì nó dựa vào lý thuyết phân phối mẫu, tuy nhiên khi sử dụng phương pháp ước lượng được sử dụng trong mô hình cấu trúc tuyến tính SEM có thể sử dụng cỡ mẫu nhỏ hơn 100 (Hair, 1998). Việc xác định cỡ mẫu tối thiểu dựa vào số lượng tối đa biến độc lập trong mô hình đo lường và mô hình cấu trúc. Trong nghiên cứu này, số lượng biến độc lập tối đa trong một mô hình đo lường là 6. Vì vậy tổng số phiếu khảo sát 110 là đạt được yêu cầu.

Bảng 2. Kết quả thống kê sơ bộ mẫu khảo sát

Mục khảo sát	Tần suất	Tỉ lệ %
Độ tuổi		
Dưới 35	30	27,3
Từ 35 đến 50	51	46,4
Trên 50	29	26,4
Trình độ		
Trung cấp, Cao đẳng	18	16,4
Đại học	68	61,8
Sau đại học	24	21,8
Chức vụ		
Giám đốc/Phó Giám đốc	22	20,0
Trưởng/ Phó phòng	69	62,7
Quản lý/ Trưởng phó bộ phận	19	17,3
Thâm niên		
Dưới 5 năm	13	11,8
Từ 5 đến 10 năm	20	18,2
Từ 10 đến 15 năm	40	36,4
Trên 15 năm	37	33,6

Kết quả phân tích bằng SmartPLS4

Để đo lường mức độ phù hợp của mô hình với địa bàn nghiên cứu, thì độ tin cậy của các biến quan sát phải có hệ số tải ngoại lớn hơn hoặc bằng 0,5 thì đạt yêu cầu về độ tin

cây và hệ số độ tin cậy tổng hợp phải lớn hơn hoặc bằng 0,7 thì đạt độ tin cậy (Hulland, 1999).

Độ giá trị hội tụ được sử dụng để đánh giá sự ổn định của thang đo. Theo Fornell và Larcker (1981), hệ số AVE phải lớn hơn hoặc bằng 0,5 sẽ khẳng định được độ giá trị hội tụ.

Hệ số tải của mỗi biến quan sát lên nhân tố lớn hơn hoặc bằng 0,7 và có ý nghĩa là bằng chứng về độ tin cậy của các thang đo. Độ giá trị phân biệt đo lường độ giá trị phân biệt giúp đảm bảo sự khác biệt, không có mối tương quan giữa các yếu tố sử dụng để đo lường các nhân tố. Để đo lường giá trị phân

biệt thì căn bậc hai AVE của mỗi nhân tố đo lường đều lớn hơn hệ số liên hệ giữa nhân tố đó với các nhân tố khác cho thấy độ phân biệt và tính tin cậy của các nhân tố (Fornell and Larcker, 1981).

Kế tiếp, để kiểm tra có mối quan hệ giữa các khái niệm hay không, mô hình cấu trúc tuyến tính được sử dụng. Với giá trị t-value > 1,96 thì kiểm định có ý nghĩa thống kê ở mức 5%. Trọng số outer weights là tiêu chí thể hiện sự đóng góp tương đối của mỗi chỉ báo. Trong mô hình cấu trúc, trọng số outer weights thường thấp hơn hệ số tải nhân tố (Hair, 2014).

Bảng 3. Kết quả kiểm tra độ phù hợp của mô hình

Khái niệm nghiên cứu	Biến đo lường	Hệ số tải ngoài	Cronbach's Anpha	Độ tin cậy tổng hợp Rho_C	Phương sai trích AVE	Kết Luận
Tuyển dụng và lựa chọn nhân sự	TD	0.941	0.945	0.958	0.851	Thoả điều kiện
Đào tạo và phát triển nghề nghiệp	DT	0.900	0.902	0.923	0.667	Thoả điều kiện
Môi trường làm việc	MT	0.827	0.828	0.878	0.591	Thoả điều kiện
Chính sách đãi ngộ	CS	0.865	0.874	0.908	0.712	Thoả điều kiện
Thương hiệu nhà tuyển dụng	TH	0.915	0.914	0.940	0.798	Thoả điều kiện
Phát triển nguồn nhân lực của các doanh nghiệp du lịch	PT	0.863	0.869	0.907	0.710	Thoả điều kiện

Henseler (2015) đề xuất sử dụng chỉ số HTMT để đánh giá mức độ chính xác về sự phân biệt. Theo đó, HTMT $\leq 0,85$ thì mô hình thang đo đảm bảo mức độ chính xác

về sự phân biệt. Kết quả cho thấy các chỉ số HTMT đều $< 0,85$, như vậy cho thấy hình thang đo đảm bảo sự phù hợp cho bước phân tích tiếp theo. Kết quả nghiên cứu như sau:

Bảng 4. Kết quả đánh giá mức độ phân biệt

	CS	DT	MT	PT	TD	TH
CS						
DT	0.595					
MT	0.481	0.755				
PT	0.574	0.708	0.755			
TD	0.679	0.680	0.552	0.611		
TH	0.714	0.787	0.846	0.781	0.744	

Ngoài ra, tác giả nhận thấy chỉ số VIF của các biến quan sát đều có kết quả dưới 3 cho thấy không có hiện tượng đa cộng tuyến giữa các biến. Có thể kết luận, mô hình đạt độ tin

cậy đánh giá mô hình đo lường. Tác giả tiến hành bước tiếp theo, kiểm tra độ phù hợp của mô hình cấu trúc. Kết quả như sau:

Bảng 5. Kết quả thực hiện Bootstrapping

	Trọng số gốc	Trọng số trung bình dự báo	Sai số chuẩn	Trị số P
CS -> PT	0.089	0.080	0.120	0.040
CS -> TH	0.258	0.261	0.075	0.001
DT -> PT	0.189	0.192	0.118	0.109
DT -> TH	0.167	0.166	0.089	0.060
MT -> PT	0.244	0.250	0.103	0.019
MT -> TH	0.394	0.399	0.083	0.000
TD -> PT	0.083	0.076	0.103	0.060
TD -> TH	0.207	0.199	0.076	0.006
TH -> PT	0.268	0.271	0.150	0.005

Đề đánh giá mô hình cấu trúc, nhóm tác giả thực hiện Bootstrapping với cỡ mẫu 5000. Với mức ý nghĩa 0,1 cùng cỡ mẫu 5000 ở bước chạy Bootstrapping cho kết quả R² hiệu chỉnh cho biết khả năng giải thích của mô hình, giá trị trong mô hình nghiên cứu tác động của các yếu tố đến Thương hiệu nhà tuyển dụng là 0,703 và tác động của Thương hiệu nhà tuyển dụng đến Phát triển nguồn nhân lực du lịch là 0,551. Kết quả này cho thấy các biến độc lập trong mô hình có khả năng giải thích tốt cho biến phụ thuộc.

Giá trị tại đường mũi tên thể hiện hệ số đường dẫn và giá trị P-value. Kết quả cho thấy các yếu tố trong mô hình nghiên cứu đều có ý nghĩa thống kê ($p < 0,05$).

Trong đó, Môi trường làm việc có ảnh hưởng tích cực lớn nhất tới Phát triển nguồn nhân lực du lịch (hệ số đường dẫn = 0,25), tiếp theo là yếu tố về Đào tạo và phát triển nghề nghiệp (hệ số đường dẫn = 0,192). Các yếu tố Thương hiệu nhà tuyển dụng, Tuyển dụng và lựa chọn nhân sự, Chính sách đãi ngộ lần lượt có mức tác động giảm dần.

5. KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

Kết quả nghiên cứu chỉ ra 4 nhân tố độc

lập có mức tác động cùng chiều theo thứ tự giảm dần đến Thương hiệu nhà tuyển dụng bao gồm: (1) Môi trường làm việc, (2) Chính sách đãi ngộ, (3) Tuyển dụng và lựa chọn nhân sự, (4) Đào tạo và phát triển nghề nghiệp. Thông qua đó góp phần giúp phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp du lịch tại tỉnh Bình Thuận.

Các doanh nghiệp du lịch cần phải đầu tư hệ thống tuyển dụng đảm bảo theo hướng khoa học và dựa vào các phẩm chất, đạo đức, kỹ năng cá nhân để thực hiện công việc tuyển dụng và lựa chọn nhân sự. Trong quá trình tuyển dụng phải thực sự công bằng, khách quan để lựa chọn được đúng vị trí cần tuyển dụng nhằm đáp ứng mục tiêu của doanh nghiệp.

Chính quyền địa phương có liên quan, các đơn vị đào tạo giáo dục, doanh nghiệp du lịch cần phải quan tâm nhiều hơn nữa đến chương trình đào tạo và không chỉ tập trung vào đào tạo kiến thức chuyên môn mà còn phải chú ý cả về những kỹ năng quản lý, giao tiếp, thương lượng, giải quyết vấn đề, quản lý thời gian... Doanh nghiệp du lịch muốn đạt được mục tiêu trong việc phát triển nguồn nhân lực thì trước hết phải xây dựng

thương hiệu nhà tuyển dụng uy tín trên thị trường. Việc đào tạo nội bộ cần được diễn ra thường xuyên, chương trình đào tạo, huấn luyện, cập nhật các kiến thức mới; tổ chức và tạo điều kiện cho người lao động có cơ hội

được tiếp cận các buổi hội thảo, xây dựng những lộ trình thăng tiến trong công việc cho từng nhóm lao động với các ngành nghề và kỹ năng phù hợp.

Thông tin tác giả:

GVC. ThS Lâm Ngọc Điệp, Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận, Việt Nam.

Email: Indiep@upt.edu.vn

ThS. Trần Phúc Ngôn (*Tác giả liên hệ), Phòng KT-ĐBCL-TT&PC, Trường Đại học Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận, Việt Nam.

Email: tpngon@upt.edu.vn

Ghi chú

Các tác giả đã xác nhận không có tranh chấp về lợi ích đối với bài báo này.

Thông tin bài báo

Ngày nhận bài: 23/02/2024

Ngày hoàn thiện biên tập: 25/04/2024

Ngày duyệt đăng: 28/04/2024

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Dung, T. K. (2017). Cấu trúc tác động của thực tiễn quản trị nguồn nhân lực đến kết quả kinh doanh của doanh nghiệp. *Tạp chí phát triển kinh tế*.

Trần, TB (2021). Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao đáp ứng các nhu cầu của doanh nghiệp trong cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư. *Tạp chí Giáo dục*, 50-54.

Nguyễn, P. T. H. (2017). *Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao tại tập đoàn dầu khí Việt Nam đến năm 2025*.

Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of marketing research*, 18(1), 39-50.

Henseler, J., Ringle, CM, & Sarstedt, M. (2015). Một tiêu chí mới để đánh giá tính hợp lệ của phân biệt đối xử trong mô hình phương trình cấu trúc dựa trên phương sai. *Tạp chí của Viện Hàn lâm Khoa học Tiếp thị*, 43, 115-135.

Liu, A. Y. (2002), *Human Resources Development and Planning for Tourism: Case Studies from PR China and Malaysia*, The thesis of Doctor of Philosophy in Planning, University of Waterloo, Ontario, Canada. Mansoor, H. S., Shah, F. T., Rehman, A. U., & Tayyaba, A. (2015), "Impact of training and development on organization performance with mediating role of intention to quit as human resource quality cost", *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 4(4), pp.787-797.

Mansoor, H. S., Shah, F. T., Rehman, A. U., & Tayyaba, A. (2015), "Impact of training and development on organization performance with mediating role of intention to quit as

human resource quality cost”, *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 4(4), pp.787–797.

Otoo, F. N. K., & Mishra, M. (2018), “Measuring the impact of human resource development (HRD) practices on employee performance in small and medium scale enterprises”, *European Journal of Training and Development*, 42(7–8), pp.517–534.

Shahzad, K., Bashir, S., & Ramay, M. (2008), “Impact of HR practices on perceived performance of university teachers in Pakistan”, *International review of business research papers*, 4(2), pp.302–315.

Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2004). *A beginner's guide to structural equation modeling*. psychology press.

Slavkovic, M., Pavlovic, G., & Simic, M. (2018), “Employee recruitment and its relationship with employee satisfaction: verifying the mediating role of the employer brand”, *Economic Horizons*, 20(2), pp.125-137.

Thompson, V. A. (1994). Interpretational factors in conditional reasoning. *Memory & cognition*, 22(6), 742-758.

Mình Hải (2023), *Những con số “biết nói” trước lễ bế mạc Năm Du lịch quốc gia 2023 “Bình Thuận - Hội tụ xanh*, baophapluat.vn, truy cập ngày 24/4/2024, <https://baophapluat.vn/nhung-con-so-biet-noi-truoc-le-be-mac-nam-du-lich-quoc-gia-2023-binh-thuan-hoi-tu-xanh-post499586.html>

DEVELOPING HUMAN RESOURCES AT TOURISM ENTERPRISES IN PHAN THIET CITY

Lam Ngoc Diep¹, Tran Phuc Ngon^{2,*}

¹*Faculty of Business Administration, University of Phan Thiet, Vietnam, Binh Thuan Province, Vietnam*

²*Department of Examinations, Quality Assurance, Inspection, and Legal Affairs, University of Phan Thiet, Vietnam, Binh Thuan Province, Vietnam*

Abstract: *Human resource development makes an important contribution to maintaining and ensuring the quality of services and competitiveness of enterprises, especially in the tourism industry. The research serves as a basis for proposing solutions and providing tourism management agencies, corporate administrators, and educational institutions with scientific, methods, programs, and recruitment processes to ensure the provision of high-quality human resources for Phan Thiet tourism. Based on the theories and previous studies, the author also developed a proposed research model. The author used the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) model to observe, predict, and test the results that the factors in the model, such as hiring and firing employees, pay policies, the working environment, training and career development, and employer brand, all have a positive effect on the development of human resources in tourism businesses.*

Keywords: *Human Resource Development, Tourism, PLS-SEM*

Author Information:

MBA. Lam Ngoc Diep Faculty of Business Administration, University of Phan Thiet, Vietnam, Binh Thuan Province, Vietnam

Email: Indiep@upt.edu.vn

MBA. Tran Phuc Ngon, (**Corresponding author*), Department of Examinations, Quality Assurance, Inspection, and Legal Affairs, University of Phan Thiet, Vietnam, Binh Thuan Province, Vietnam

Email: tpngon@upt.edu.vn

Notes:

The authors declared no competing interests.