

# PHÂN TÍCH KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC NGÀNH DU LỊCH Ở TỈNH QUẢNG NGÃI

## ANALYSIS RESULTS OF STUDY OF FACTORS AFFECTING HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT IN TOURISM IN QUANG NGAI PROVINCE

Ngày nhận bài: 02/02/2018

Ngày chấp nhận đăng: 09/03/2018

*Trần Thị Trương, Nguyễn Quốc Tuấn*

### TÓM TẮT

Phát triển nguồn nhân lực cho phép các tổ chức nâng cao kiến thức và khả năng của nhân viên, góp phần vào việc cung cấp chất lượng dịch vụ vượt trội và sự hài lòng của khách hàng. Phát triển nguồn nhân lực là vấn đề rất quan trọng. Nghiên cứu này nhằm xác định các nhân tố chính ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch tỉnh Quảng Ngãi. Kết quả nghiên cứu sẽ là những thông tin rất hữu ích cho lãnh đạo các doanh nghiệp kinh doanh du lịch, nhà quản lý ngành du lịch ở tỉnh Quảng Ngãi. 260 bảng câu hỏi được gửi đến lãnh đạo các doanh nghiệp kinh doanh du lịch ở tỉnh Quảng Ngãi (n=260). Nghiên cứu sử dụng phần mềm SPSS 16.0 để phân tích dữ liệu, kết quả phân tích dữ liệu cho thấy có 7 nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch tỉnh Quảng Ngãi theo thứ tự mức độ tác động như sau: (1) Môi trường làm việc; (2) Môi trường Kinh tế; (3) Hệ thống Giáo dục; (4) Đánh giá kết quả thực hiện công việc; (5) Môi trường Văn hóa; (6) Chất lượng nguồn cung lao động; (7) Trả công lao động.

**Từ khóa:** Nguồn nhân lực ngành du lịch; Phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch; Đào tạo; Phát triển nghề nghiệp; Phát triển tổ chức..

### ABSTRACT

Human resource development for advanced knowledge and competence of employees, contributing to providing superior service quality and trust of customers. Human resource development is a very important issue. This study aims to identify key factors affecting the development of tourism human resources in Quang Ngai province. Research results will be very useful information for leaders of tourism business enterprises, tourism managers in Quang Ngai province. 260 questionnaires were sent to enterprise business leaders in Quang Ngai (n = 260). The research using SPSS 16.0 software to analyze the data and data analysis showed that there are seven factors affecting the human resource development of tourism in Quang Ngai province in the following order of magnitude: (1) Working environment; (2) Economic environment; (3) System education; (4) Evaluation of performance results; (5) Cultural Environment; (6) labor quality; (7) paid labor.

**Keywords:** Human resources in tourism; Human resources development in tourism; Training; Career Development; Organizational development..

### 1. Đặt vấn đề

Con người được coi là thành phần quan trọng nhất của ngành công nghiệp du lịch. Chất lượng sản phẩm du lịch chủ yếu phụ thuộc vào hiệu suất của nhân viên, gia tăng năng suất có thể đạt được chủ yếu là do yếu tố con người. Theo Baum (1993) [3] cho rằng chất lượng du lịch phụ thuộc vào yếu tố con người. Vì vậy, thành công du lịch phần

lớn phụ thuộc vào nguồn nhân lực của ngành. Ngoài ra, để cạnh tranh với các quốc gia khác trong ngành du lịch, chất lượng dịch vụ cao là cần thiết. Do đó, không thể phủ nhận tầm quan trọng của phát triển nguồn nhân lực đối với ngành công nghiệp du lịch. Đầu tư phát

---

Trần Thị Trương, Trường Đại học Tài chính – Kế toán  
Nguyễn Quốc Tuấn, Trường Đại học Kinh tế - Đại học Đà Nẵng

triển nguồn nhân lực cho phép các tổ chức nâng cao kiến thức và khả năng của nhân viên, góp phần vào việc cung cấp chất lượng dịch vụ vượt trội và sự hài lòng của khách hàng [2].

Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch, đặc biệt ngành du lịch tỉnh Quảng Ngãi, hiện nay chưa được nghiên cứu. Do đó, nghiên cứu này được thực hiện với mục tiêu là xác định các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch. Kết quả nghiên cứu sẽ là những thông tin rất hữu ích cho các nhà quản lý ngành du lịch cũng như các nhà quản lý các doanh nghiệp kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

## **2. Cơ sở lý luận và phương pháp nghiên cứu**

### **2.1. Cơ sở lý luận**

Trong những năm 1980, nhà nghiên cứu đầu tiên về lĩnh vực quản trị nguồn nhân lực là Beer và cộng sự nhấn mạnh rằng khi đối mặt với ngày càng tăng cạnh tranh quốc tế, các tổ chức đã phải tập trung vào đầu tư nguồn nhân lực như là nguồn chính của lợi thế cạnh tranh [4]. Nguồn nhân lực là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến năng suất của tổ chức. Gần đây sự gia tăng nhu cầu người lao động tri thức đã nhấn mạnh việc tập trung vào nguồn nhân lực là chìa khóa quan trọng đối với năng suất tổ chức.

Một định nghĩa cho phát triển nguồn nhân lực đã được đề xuất bởi Watkins, trong đó tập trung vào việc học tập [21], Swanson tập trung vào hiệu suất [19]. Tuy nhiên, nhiều bất đồng nảy sinh, với một số tác giả cho rằng nó là không thể hoặc không khả thi để cung cấp một định nghĩa duy nhất của khái niệm này [11]. Điều này thiếu sự thỏa thuận đã trầm trọng thêm bởi những quan điểm nhận thức của các cá nhân, các nhà bình luận và các học giả trong lĩnh vực phát triển nguồn nhân lực.

Các thành phần của phát triển nguồn nhân lực được xác định bởi Thomson và Mabey bao gồm ba thành phần chính là: phát triển tổ chức (OD), phát triển nghề nghiệp (CD), đào tạo và phát triển (T&D) [20]. Nói chung, mục đích của phát triển nguồn nhân lực, được chiết xuất từ các định nghĩa ở trên, là để nâng cao hiệu suất cá nhân và nâng cao hiệu quả tổ chức. Khung lý thuyết của phát triển nguồn nhân lực có thể được xem từ một bối cảnh chung, như đã thảo luận ở trên, hoặc từ một bối cảnh cụ thể hơn, chẳng hạn như một bối cảnh quốc gia. Thật vậy, nó đã được báo cáo rằng các khuôn khổ lý thuyết của phát triển nguồn nhân lực thay đổi từ nước này sang nước khác do ảnh hưởng kinh tế, các yếu tố chính trị, pháp luật của chính phủ và hệ thống giá trị của đất nước. Những ảnh hưởng này đặc biệt có ảnh hưởng trong việc định hình sự phát triển nguồn nhân lực [11]. Khung lý thuyết và khái niệm của phát triển nguồn nhân lực thay đổi theo quốc gia theo ba chiều, cụ thể là phạm vi hoạt động trong phát triển nguồn nhân lực, đối tượng dự định phát triển và các mục đích quốc gia của phát triển nguồn nhân lực.

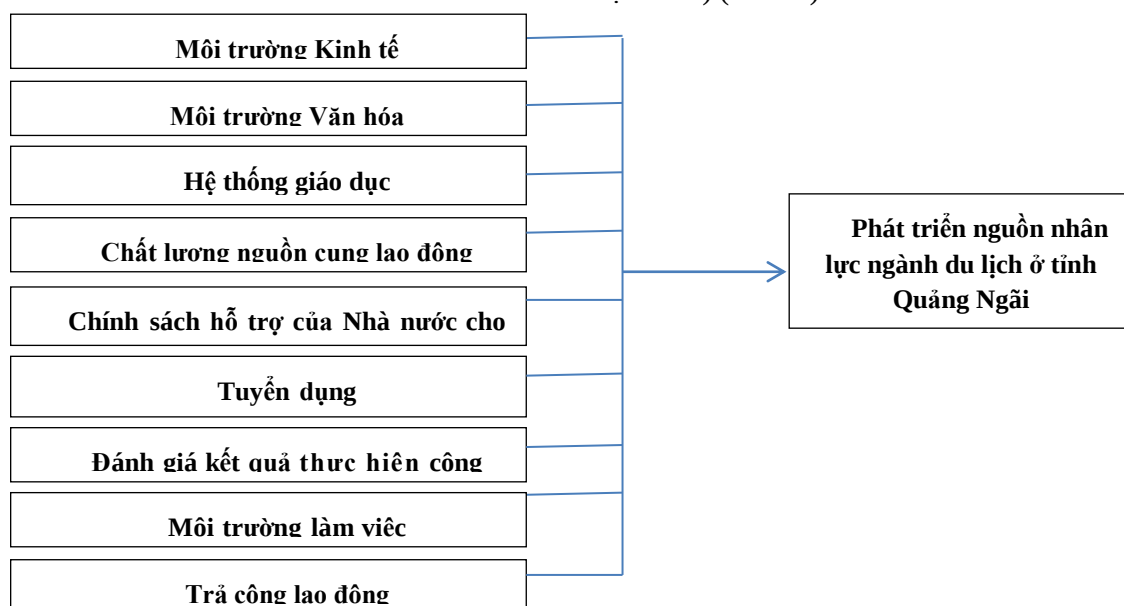
### **2.2. Phương pháp nghiên cứu**

Các nghiên cứu trước đây về quản trị nguồn nhân lực cả trong và ngoài nước như: (Cho and Wong, 2001) [5]; (Wong, 2004) [26]; (Nguyễn Thanh Vũ, 2015) [18]; (Nguyễn Hữu Thân, 2010) [16]; (Kurtuluş Yılmaz Genç, 2014) [11]; (Singh K, 2004) [19]; (Abby Y. Liu, 2002) [1]; (Harvard, 1984) [27]; (Morrison, 1996) [14]; (Guest, 1997) [8]; (Jerry W. Gilley và cộng sự, 2002) [10], (Fombrun & cộng sự, 1984) [7]; (Trần Kim Dung & cộng sự (2017) [22]; (Trần Kim Dung (2015) [23]. Một số nghiên cứu trước đã chia các nhân tố môi trường ảnh hưởng đến quản trị nguồn nhân lực gồm 2 nhóm: nhóm các nhân tố môi trường bên ngoài và nhóm các nhân tố môi trường bên

trong. Nhóm các nhân tố môi trường bên ngoài gồm: kinh tế; chính trị; văn hóa; công nghệ; lực lượng lao động; đối thủ cạnh tranh, luật pháp, ngân sách. Nhóm các nhân tố môi trường bên trong gồm: Hỗ trợ của nhà quản trị; phân tích công việc; tuyển chọn nhân sự; đánh giá thành tích; đào tạo và phát triển nghề nghiệp; quan hệ lao động; lương, thưởng và phúc lợi. Đối với nghiên cứu này, để biết được các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch tỉnh Quảng Ngãi, tác giả dựa vào những nghiên

cứ trước đây, lý thuyết và xây dựng một dàn bài thảo luận nhóm cùng với các chuyên gia ngành du lịch để xác định các biến nghiên cứu và xây dựng mô hình thống kê. Nghiên cứu này nhằm thảo luận về các nhân tố ảnh hưởng và mức độ ảnh hưởng của mỗi nhân tố (biến độc lập), để đạt mục tiêu này tác giả dùng hàm hồi quy để xác định.

Mô hình nghiên cứu được khẳng định thông qua việc thu thập ý kiến và phỏng vấn các chuyên gia ngành du lịch (Nghiên cứu định tính) (Hình 1).



**Hình 1:** Mô hình các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch ở tỉnh Quảng Ngãi

Việc thu thập dữ liệu thông qua bản câu hỏi và quy trình xây dựng bản câu hỏi theo Churchill (1979) [6] như sau: Bước 1, Xác định nội dung các biến nghiên cứu trong mô hình và lựa chọn thang đo cho các biến dựa vào các mô hình nghiên cứu trước. Các khái niệm nghiên cứu được sử dụng trong nghiên cứu đó là: Môi trường Kinh tế (1); Môi trường Văn hóa(2); Hệ thống giáo dục (3); Chất lượng nguồn cung lao động (4); Chính sách hỗ trợ của Nhà nước cho ngành du lịch (5); Tuyển dụng (6); Đánh giá kết quả thực hiện công việc (7); Môi trường làm việc(8); Trả công lao động (9). Khái niệm và nguồn gốc của thang đo như **bảng 1**. Bước 2, Thang

đo sẽ được dịch sang Tiếng Việt đối với thang đo nước ngoài, sau đó hiệu chỉnh và bổ sung cho phù hợp với nguồn nhân lực ngành du lịch thông qua thảo luận nhóm cùng với các chuyên gia ngành du lịch. Bản câu hỏi được hình thành và thực hiện thu thập dữ liệu trên một mẫu nhỏ ( $n=50$ ), đánh giá sơ bộ định lượng thang đo thông qua phân tích nhân tố khám phá EFA và đánh giá độ tin cậy thang đo thông qua hệ số Cronbach Alpha. Kết quả của giai đoạn này sẽ làm cơ sở cho việc phát triển bản câu hỏi để thu thập dữ liệu chính thức. Bản câu hỏi bao gồm hai phần: "dữ liệu nhân khẩu học", "biến về nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực"

và một câu hỏi mở. Các biến trong mô hình nghiên cứu được đo lường thông qua thang đo Likert với 5 mức độ (1- Hoàn toàn không đồng ý, 2- Không đồng ý, 3- Bình thường, 4- Đồng ý, 5- Hoàn toàn không đồng ý). Theo Nguyễn Đình Thọ [17], tỉ lệ quan sát/biến đo lường là 5:1, nghĩa là 1 biến đo lường cần tối thiểu 5 quan sát. Trong nghiên cứu này, tổng số biến quan sát là 49, như vậy số mẫu tối thiểu cần đạt được là 245.

Nhưng để đạt được kích thước mẫu này, nhóm tác giả đã gửi số phiếu đi điều tra thực tế là 300 phiếu. Phương pháp thu thập dữ liệu được sử dụng trong nghiên cứu này là phương pháp phỏng vấn trực tiếp thông qua bản câu hỏi được chuẩn bị trước. Theo số liệu của Sở Văn hóa, thể thao và du lịch Quảng Ngãi, tính đến năm 2015, trên địa bàn tỉnh có khoảng 275 cơ sở lưu trú. Nhà nghiên cứu lựa chọn 30 cơ sở lưu trú được xếp hạng sao và các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành để gửi phiếu điều tra. Đối tượng khảo sát là tất cả các nhà quản trị ở các cấp như: Giám đốc/Phó Giám đốc; Trưởng Bộ phận Câu lạc bộ và Spa; Quản lý nhà hàng; Trưởng bộ phận buồng; Trưởng bộ phận lễ tân; Trưởng phòng kinh doanh; Trưởng bộ phận bếp; Trưởng bộ phận an ninh; Trưởng phòng kế toán; Trưởng phòng nhân sự; vị trí khác.

Thời gian tiến hành khảo sát từ tháng 05/2017 đến tháng 07/2017. Tác giả đã phát đi 300 phiếu, kết quả thu về 280 phiếu, sau khi kiểm tra có 20 phiếu không đảm bảo độ tin cậy nên tác giả loại bỏ, cuối cùng còn lại 260 phiếu đạt yêu cầu, có giá trị để phân tích, đồng thời vẫn đảm bảo được kích thước mẫu cho nghiên cứu này. Như vậy, có 260 phiếu điều tra hoàn chỉnh được dùng cho nghiên cứu chính thức, đạt tỷ lệ 86,67%. Để đánh giá chất lượng thang đo trong nghiên cứu tác giả sử dụng hai công cụ là phân tích nhân tố khám phá (EFA) và hệ số Cronbach's Alpha. Sau đó, tiến hành thực hiện hồi quy bội để xác định các nhân tố ảnh hưởng và đánh giá

mức độ tác động của từng nhân tố đến phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch ở tỉnh Quảng Ngãi

**Bảng 1.** Nguồn gốc các thang đo

| <b>Khái niệm</b>                                 | <b>Số biến</b> | <b>Nguồn tham khảo</b>                                                                                                             |
|--------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Môi trường Kinh tế                               | 3              | Nguyễn Hữu Thân (2010); Nguyễn Thanh Vũ (2015); Chandrakumara và Sparrow (2004); Kurtuluş Yılmaz Genç (2014); Nghiên cứu định tính |
| Môi trường Văn hóa                               | 3              | Nguyễn Hữu Thân (2010); Nguyễn Thanh Vũ (2015); Chandrakumara và Sparrow (2004); Kurtuluş Yılmaz Genç (2014); Nghiên cứu định tính |
| Hệ thống Giáo dục                                | 3              | Nadler và Nadler (1987); Nguyễn Thanh Vũ (2015); Nghiên cứu định tính                                                              |
| Chất lượng nguồn cung lao động                   | 5              | Henrietta Lake (2008); Nguyễn Thanh Vũ (2015); Nguyễn Hữu Thân (2010); Nghiên cứu định tính                                        |
| Chính sách hỗ trợ của Nhà nước cho ngành du lịch | 5              | Pfeffer and Salancik's (1978); Nguyễn Thanh Vũ (2015); Nguyễn Hữu Thân (2010); Nghiên cứu định tính                                |
| Tuyển dụng                                       | 5              | Trần Kim Dung & cộng sự (2017); (Fombrun & cộng sự, 1984); Trần Kim Dung (2015); Singh K (2004); Nghiên cứu định tính.             |
| Đánh giá kết quả thực hiện công việc             | 4              | (Fombrun & cộng sự, 1984); Trần Kim Dung & cộng sự (2017); Trần Kim Dung (2015); Nghiên cứu định tính                              |
| Môi trường làm việc                              | 9              | Nguyễn Thanh Vũ (2015); Trần Kim Dung (2015); Singh K (2004); Nghiên cứu định tính                                                 |
| Trà công lao động                                | 7              | Fombrun & cộng sự (1984); Trần Kim Dung & cộng sự (2017); Nghiên cứu định tính                                                     |
| Phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch          | 5              | Nadler (1980); Nguyễn Thanh Vũ (2015); Gilley & Eggland (1989); Nghiên cứu định tính                                               |

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả)

### 3. Kết quả và thảo luận

#### 3.1. Thống kê mô tả mẫu

Mẫu nghiên cứu có tỷ lệ nữ (55%) được phỏng vấn chiếm tỷ lệ cao hơn nam (45%); nhóm tuổi 30 đến dưới 40 tuổi chiếm 55,4%, đối tượng được phỏng vấn trình độ chuyên môn cao đẳng chiếm tỷ lệ cao (46,5%), trình độ chuyên môn đại học trở lên chiếm tỷ lệ 39,2% và thâm niên công tác trong ngành du lịch từ 5 đến <10 năm chiếm 49,2%. Để đo lường các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch. Tác giả sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis) và sau đó được kiểm định độ tin cậy thang đo của từng yếu tố được trích rút từ EFA thông qua công cụ hệ số tin cậy Cronbach's Alpha.

**Bảng 2. Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu**

| Mục khảo sát                  | Tần số     | Phần trăm (%) | Phần trăm tích lũy (%) |
|-------------------------------|------------|---------------|------------------------|
| <b>1. Giới tính</b>           |            |               |                        |
| Nam                           | 117        | 45            | 43,2                   |
| Nữ                            | 143        | 55            | 100.0                  |
| <b>Tổng cộng</b>              | <b>260</b> | <b>100.0</b>  |                        |
| <b>2. Độ tuổi</b>             |            |               |                        |
| Dưới 30 tuổi                  | 28         | 10,8          | 10,8                   |
| Từ 30 đến dưới 40 tuổi        | 144        | 55,4          | 66,2                   |
| Từ 40 đến dưới 50 tuổi        | 72         | 27,7          | 93,8                   |
| Từ 50 tuổi trở lên            | 16         | 6,2           | 100.0                  |
| <b>Tổng cộng</b>              | <b>260</b> | <b>100.0</b>  |                        |
| <b>3. Trình độ chuyên môn</b> |            |               |                        |
| Trung cấp                     | 37         | 14,2          | 14,2                   |
| Cao đẳng                      | 121        | 46,5          | 60,8                   |
| Đại học trở lên               | 102        | 39,2          | 100.0                  |
| <b>Tổng cộng</b>              | <b>260</b> | <b>100.0</b>  |                        |

|                                                                        |            |              |       |
|------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|-------|
| <b>4. Chức vụ công tác</b>                                             |            |              |       |
| Giám đốc/ Phó Giám đốc                                                 | 58         | 22,3         | 22,3  |
| Trưởng/Phó phòng                                                       | 79         | 30,4         | 52,7  |
| Trưởng/Phó bộ phận (bếp, buồng, An ninh, Lễ tân, CLB và Spa, Nhà hàng) | 123        | 47,3         | 100.0 |
| <b>Tổng cộng</b>                                                       | <b>260</b> | <b>100.0</b> |       |
| <b>5. Thâm niên công tác</b>                                           |            |              |       |
| Dưới 5 năm                                                             | 35         | 13,5         | 13,5  |
| Từ 5 đến dưới 10 năm                                                   | 128        | 49,2         | 62,7  |
| Từ 10 năm đến 15 năm                                                   | 81         | 31,2         | 93,8  |
| Trên 15 năm                                                            | 16         | 6,2          | 100.0 |
| <b>Tổng cộng</b>                                                       | <b>260</b> | <b>100.0</b> |       |

(Nguồn: Số liệu thu thập của tác giả)

#### 3.2. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

3.2.1. Phân tích nhân tố khám phá (EFA) thang đo các nhân tố ảnh hưởng thuộc môi trường bên ngoài tổ chức.

Kết quả EFA cho thấy có 5 nhân tố được trích từ 19 biến đo lường các thuộc tính trong nhóm các nhân tố thuộc môi trường bên ngoài doanh nghiệp kinh doanh du lịch. Năm nhân tố này trích được 74,910% phương sai, KMO là 0,810 và trọng số nhân tố của các biến quan sát đều đạt yêu cầu (>0,50), không có biến quan sát nào bị rút trích. Năm nhân tố trích được đặt tên cho từng nhân tố như sau: Nhân tố 1 “Chính sách hỗ trợ của nhà nước cho ngành du lịch” gồm 5 biến CS1, CS2, CS3, CS4, CS5; nhân tố 2 “Chất lượng lao động ngành du lịch” gồm 4 biến là CL4, CL2, CL1, CL5, CL3; nhân tố 3 “Hệ thống giáo dục” gồm 3 biến GD1, GD2, GD3; nhân tố 4 “Môi trường Kinh tế” gồm 3 biến KT2, KT3, KT1; nhân tố 4 “Môi trường Văn hóa” gồm 3 biến VH1, VH3, VH2.

### 3.2.2. Phân tích nhân tố khám phá (EFA) các nhân tố ảnh hưởng thuộc môi trường bên trong tổ chức.

Kết quả EFA cho thấy có 4 nhân tố được trích từ 25 biến đo lường các thuộc tính trong nhóm các yếu tố thuộc môi trường bên trong doanh nghiệp kinh doanh du lịch. Bốn nhân tố này trích được 70,195% phương sai, KMO là 0,867 và trọng số nhân tố của các biến quan sát đều đạt yêu cầu ( $>0,50$ ), không có biến quan sát nào bị rút trích. Bốn nhân tố trích được đặt tên cho từng nhân tố như sau: nhân tố 1 “Môi trường làm việc” gồm 9 biến MT3, MT5, MT6, MT4, MT9, MT8, MT7, MT1, MT2; nhân tố 2 “Trả công lao động” gồm 7 biến TL6, TL1, TL2, TL5, TL7, TL4, TL3; nhân tố 3 “Tuyển dụng” gồm 5 biến TD2, TD3, TD4, TD5, TD1; nhân tố 4 “Đánh giá kết quả thực hiện công việc” ĐG4, ĐG2, ĐG3, ĐG1.

### 3.2.3. Phân tích nhân tố khám phá (EFA) thang đo phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch ở tỉnh Quảng Ngãi

Kết quả EFA cho thấy có một nhân tố trích được từ 5 biến quan sát đo phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch với phương sai trích được là 69,475%, KMO là 0,763. Trọng số nhân tố của các biến quan sát đều đạt yêu cầu ( $>0,50$ ), không có biến quan sát nào bị rút trích. Nhân tố phụ thuộc “Phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch ở tỉnh Quảng Ngãi” gồm 5 biến PT4, PT3, PT2, PT5, PT1.

### 3.3. Phân tích Cronbach's Alpha các thang đo

Kết quả phân tích Cronbach's Alpha của thang đo các yếu tố ảnh hưởng phát triển nguồn nhân lực du lịch được nêu trong **bảng 3**. Kết quả này cho thấy các thang đo đều đảm bảo độ tin cậy, hệ số Cronbach's Alpha đều trên 0,7, hệ số tương quan biến – tổng đều đạt trên 0,3.

**Bảng 3: Kết quả Cronbach's Alpha**

| Nhân tố                                          | Cronbach's Alpha |
|--------------------------------------------------|------------------|
| Môi trường Kinh tế                               | 0,849            |
| Môi trường Văn hóa                               | 0,810            |
| Hệ thống giáo dục                                | 0,871            |
| Chất lượng nguồn cung lao động                   | 0,885            |
| Chính sách hỗ trợ của Nhà nước cho ngành du lịch | 0,893            |
| Tuyển dụng lao động                              | 0,898            |
| Đánh giá kết quả thực hiện công việc             | 0,868            |
| Môi trường làm việc                              | 0,924            |
| Trả công lao động                                | 0,934            |
| Phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch          | 0,887            |

(Nguồn: Kết quả xử lý và tổng hợp tác giả)

### 3.4. Phân tích hồi quy bội

#### 3.4.1. Phân tích trung bình và độ lệch chuẩn

Theo kết quả xử lý cho thấy giá trị trung bình của các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch tỉnh Quảng Ngãi dao động từ 3,36 đến 3,65 với thang đo từ 1 đến 5 mức độ (Likert) và độ lệch chuẩn từ dao động 0,543 đến 0,733 (dưới 1).

#### 3.4.2. Phân tích tương quan

Hệ số tương quan giữa biến phụ thuộc phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch (PT) và 9 biến độc lập thấp nhất là 0,329 và cao nhất là 0,669, Sig (2-tailed) hay  $p = 0.000 < 0.05$ ; như vậy giữa biến phụ thuộc và biến độc lập có mối tương quan với nhau. Sơ bộ ta có thể kết luận các biến độc lập này có thể đưa vào mô hình để giải thích cho biến phụ thuộc “phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch”

#### 3.4.3. Phân tích hồi quy bội

Phương pháp từng bước (STEPWISE) được sử dụng trong phân tích hồi quy bội vì bản chất của nghiên cứu này là nghiên cứu khám phá. Phương pháp stepwise phù hợp với nghiên cứu khám phá [17]

**Bảng 4.** Phân tích phương sai (ANOVA<sup>h</sup>)

| Mô hình   | Tổng bình phương | df  | Bình phương trung bình cộng | F      | Mức ý nghĩa Sig.   |
|-----------|------------------|-----|-----------------------------|--------|--------------------|
| 7 Hồi quy | 59,158           | 7   | 8,451                       | 95,057 | 0,000 <sup>a</sup> |
| Phần dư   | 22,404           | 252 | 0,089                       |        |                    |
| Tổng      | 81,562           | 259 |                             |        |                    |

(Nguồn: Kết quả xử lý của tác giả)

Đối với hồi quy tuyến tính bội sử dụng phương pháp stepwise, mô hình sử dụng để diễn giải kết quả là mô hình cuối cùng (mô hình thứ 7). Qua bảng 4 vì  $F = 95,057$  và  $Sig$

$= 0,000 < 0,05$  nên có thể khẳng định tồn tại mối quan hệ giữa các biến độc lập KT, MT, GD, VH, ĐG, CL, TL với biến phụ thuộc PT với độ tin cậy 95%.

**Bảng 5.** Kết quả hồi quy sử dụng phương pháp từng bước (Coefficients<sup>a</sup>)

| Mô hình      | Hệ số chưa chuẩn hóa |                | Hệ số chuẩn hóa | t      | Sig. | Thống kê đa cộng tuyến |       |
|--------------|----------------------|----------------|-----------------|--------|------|------------------------|-------|
|              | B                    | Sai lệch chuẩn | Beta            |        |      | Hệ số Tolerance        | VIF   |
| 7 (Constant) | -.545                | .169           |                 | -3.214 | .001 |                        |       |
| KT           | .249                 | .037           | .280            | 6.715  | .000 | .628                   | 1.593 |
| MT           | .313                 | .041           | .303            | 7.584  | .000 | .685                   | 1.460 |
| GD           | .161                 | .034           | .184            | 4.798  | .000 | .740                   | 1.351 |
| VH           | .151                 | .037           | .148            | 4.124  | .000 | .844                   | 1.185 |
| ĐG           | .145                 | .034           | .163            | 4.284  | .000 | .749                   | 1.335 |
| CL           | .097                 | .028           | .120            | 3.430  | .001 | .893                   | 1.120 |
| TL           | .088                 | .028           | .115            | 3.179  | .002 | .832                   | 1.202 |

(Nguồn: Kết quả xử lý của tác giả)

Qua phân tích lý thuyết, có thể thiết lập mô hình lý thuyết thể hiện mối quan hệ giữa các biến độc lập và các biến phụ thuộc trên tổng thể như sau:

$$PT_i = B_0 + B_1KT_i + B_2VH_i + B_3GD_i + B_4CL_i + B_5CS_i + B_6TD_i + B_7ĐG_i + B_8MT_i + B_9TL_i + \varepsilon_i$$

Với kết quả phân tích tại **bảng 5 (Mô hình 7)**, tất cả các giá trị  $sig. = p(t)$  tương ứng với các biến KT, MT, GD, VH, ĐG, CL, TL đều nhỏ hơn 0,05. Hệ số Tolerance lớn và hệ số VIF nhỏ, lớn nhất 1,593 ( $< 2$ ), nên các biến không có dấu hiệu đa cộng tuyến. Do vậy, có thể khẳng định các biến số này có ý nghĩa trong mô hình và mô hình thực tế được thiết lập như sau:

$$PT_i = -0,545 + 0,249KT_i + 0,313MT_i + 0,161GD_i + 0,151VH_i + 0,145ĐG_i + 0,097CL_i + 0,088TL_i + \varepsilon_i$$

Qua phương trình trên, có thể nhận thấy rằng 7 nhân tố gồm: Môi trường Kinh tế; Môi trường làm việc; Hệ thống giáo dục; Môi trường Văn hóa; Đánh giá kết quả thực hiện công việc; Chất lượng nguồn cung lao động; Trả công lao động là 7 nhân tố giải thích tốt nhất cho các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch ở tỉnh Quảng Ngãi. Với một cấp độ thay đổi về nhân tố “Môi trường kinh tế” thì phát triển nguồn nhân lực sẽ tăng 0,249 cấp độ, tương tự với một cấp độ nhân tố “Môi trường làm việc” thì phát triển nguồn nhân lực sẽ tăng

0,313 cấp độ. Giải thích tương tự như trên với 5 nhân tố còn lại.

Theo kết quả hệ số Beta, thể hiện mức độ tác động của các nhân tố đến phát triển nguồn nhân lực doanh nghiệp kinh doanh du lịch theo thứ tự như sau: Nhân tố MT “Môi trường làm việc” tác động đến phát triển nguồn nhân lực mạnh nhất ( $\text{Beta} = 0,303$ ); nhân tố tác động mạnh thứ hai là nhân tố KT “Môi trường Kinh tế” ( $\text{Beta} = 0,280$ ); nhân tố tác động mạnh thứ ba là nhân tố ĐT “Hệ thống giáo dục” ( $\text{Beta} = 0,170$ ); nhân tố tác động mạnh thứ tư là nhân tố ĐG “Đánh giá kết quả công việc” ( $\text{Beta} = 0,163$ ); nhân tố tác động mạnh thứ 5 là nhân tố “Môi trường Văn hóa” ( $\text{Beta} = 0,148$ ); nhân tố tác động mạnh thứ 6 là nhân tố CL “Chất lượng nguồn cung lao động” ( $\text{Beta} = 0,120$ ) và cuối cùng là nhân tố TL “Trả công lao động” ( $\text{Beta} = 0,115$ ).

#### 3.4.4. Mức độ giải thích của mô hình

| Mô hình | R                  | R <sup>2</sup> | R <sup>2</sup> hiệu chỉnh | Độ lệch chuẩn của ước lượng | Durbin-Watson |
|---------|--------------------|----------------|---------------------------|-----------------------------|---------------|
| 7       | 0,852 <sup>9</sup> | 0,725          | 0,718                     | 0,29817                     | 1,961         |

(Nguồn: kết quả xử lý tác giả)

Qua kết quả phân tích ở bảng 6,  $R = 0,852$  cho thấy mối quan hệ giữa các biến trong mô hình khá chặt chẽ.  $R^2 = 0,725$ , có nghĩa là bảy biến: KT, MT, GD, VH, ĐG, CL, TL giải thích được 72,5% nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực doanh nghiệp kinh doanh du lịch tỉnh Quảng Ngãi. Vậy độ thích

hợp của mô hình là 72,5%. Kết quả cho thấy mô hình có độ phù hợp đạt yêu cầu với hệ số xác định  $R^2$  hiệu chỉnh là 0,718. Giá trị này cho thấy sự biến thiên của biến phát triển nguồn nhân lực doanh nghiệp kinh doanh du lịch tỉnh Quảng Ngãi (PT) được giải thích 71,8% bởi tác động của các biến độc lập trong mô hình, còn lại 28,2% được giải thích bởi các biến ngoài mô hình. Mức ý nghĩa của giá trị thống kê F của mô hình  $< 0,05$  cho thấy sẽ an toàn khi bác bỏ giả thuyết cho rằng tất cả các hệ số hồi quy trong mô hình hồi quy tổng thể bằng 0.

#### Dò tìm các vi phạm giả định cần thiết

Qua phân tích, ta thấy mô hình không có dấu hiệu đa cộng tuyến; giả định liên hệ tuyến tính; giả định phương sai của sai số không đổi; giả định về phân phối chuẩn của phần dư đều được thỏa mãn. Nghiên cứu không kiểm định mô hình mà chỉ dùng hàm hồi quy để xác định những nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch ở tỉnh Quảng Ngãi.

#### 3.5. Phân tích kết quả nghiên cứu

Nghiên cứu đã xác định các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch tỉnh Quảng Ngãi. Dữ liệu nghiên cứu giúp đo lường, nhận diện, đánh giá thực trạng ảnh hưởng các nhân tố và là cơ sở để đưa ra các giải pháp phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch tỉnh nhà. Thực trạng của các nhân tố ảnh hưởng được thể hiện ở Bảng 7 dưới đây.

**Bảng 7:** Thực trạng các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch tỉnh Quảng Ngãi

| Nhân tố                                              | Trung bình  | Độ lệch chuẩn | Nhân tố                                                                                                        | Trung bình | Độ lệch chuẩn |
|------------------------------------------------------|-------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
| <b>1. Môi trường làm việc</b>                        | <b>3,03</b> | <b>0,543</b>  | ĐG2: Lãnh đạo đánh giá cao vai trò của việc đánh giá nhân viên trong doanh nghiệp                              | 3,26       | 0,772         |
| MT1: Cơ sở vật chất của doanh nghiệp trang bị đầy đủ | 3,06        | 0,907         | ĐG3: Quá trình đánh giá giúp cho nhân viên có kế hoạch rõ ràng về việc đào tạo, phát triển nghề nghiệp cá nhân | 3,32       | 0,736         |

|                                                                                                                              |             |              |                                                                                             |             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| MT2: Mọi người hợp tác để làm việc                                                                                           | 3,33        | 0,851        | ĐG4: Việc đánh giá đã thực sự giúp ích để nhân viên nâng cao chất lượng thực hiện công việc | 3,39        | 0,785        |
| MT3: Nhân viên có tác phong làm việc khẩn trương, đúng giờ                                                                   | 3,40        | 0,757        | <b>5. Môi trường Văn hóa</b>                                                                | <b>3,41</b> | <b>0,549</b> |
| MT4: Các nhân viên đối xử thân thiết, thoải mái                                                                              | 3,33        | 0,795        | VH1: Ý thức chấp hành kỷ luật của người lao động ngành du lịch tốt                          | 3,40        | 0,698        |
| MT5: Nhân viên có tinh thần trách nhiệm cao                                                                                  | 3,40        | 0,768        | VH2: Khả năng hợp tác của người lao động ngành du lịch tốt                                  | 3,46        | 0,617        |
| MT6: Nhân viên được tôn trọng và tin cậy trong công việc                                                                     | 3,46        | 0,742        | VH3: Người lao động ngành du lịch có thái độ chăm chỉ trong công việc                       | 3,37        | 0,618        |
| MT7: Lãnh đạo có tác phong lịch sự, hòa nhã                                                                                  | 3,49        | 0,743        | <b>6. Chất lượng nguồn cung lao động</b>                                                    | <b>3,51</b> | <b>0,694</b> |
| MT8: Nhìn chung, nhân viên được đối xử công bằng, không phân biệt                                                            | 3,63        | 0,688        | CL1: Người lao động có thể lực tốt                                                          | 3,69        | 0,702        |
| MT9: Doanh nghiệp cho nhân viên được linh hoạt và những quyền hạn cần thiết để thực hiện công việc sáng tạo, có hiệu quả cao | 3,57        | 0,713        | CL2: Trình độ chuyên môn của người lao động đáp ứng tốt yêu cầu của công việc               | 3,56        | 0,866        |
| <b>2. Môi trường Kinh tế</b>                                                                                                 | <b>3,65</b> | <b>0,631</b> | CL3: Trình độ ngoại ngữ của người lao động đáp ứng tốt yêu cầu công việc                    | 3,10        | 0,959        |
| KT1: Tình hình kinh tế tỉnh Quảng Ngãi hiện nay phát triển tốt                                                               | 3,80        | 0,711        | CL4: Người lao động có đạo đức tốt                                                          | 3,55        | 0,862        |
| KT2: Tình hình hoạt động sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp đạt hiệu quả cao                                           | 3,65        | 0,694        | CL5: Người lao động có tác phong làm việc tốt                                               | 3,66        | 0,782        |
| KT3: Tình hình lạm phát được kiểm soát tốt                                                                                   | 3,50        | 0,753        | <b>7. Trả công lao động</b>                                                                 | <b>3,26</b> | <b>0,733</b> |
| <b>3. Hệ thống giáo dục</b>                                                                                                  | <b>3,60</b> | <b>0,640</b> | TL1: Tiền lương và phân phối thu nhập trong doanh nghiệp công bằng                          | 3,30        | 0,866        |
| GD1: Hệ thống giáo dục hiện nay được thể hiện tốt                                                                            | 3,59        | 0,695        | TL2: Tiền lương tương xứng với năng lực và trách nhiệm                                      | 3,27        | 0,865        |
| GD2: Đội ngũ cán bộ giảng dạy có năng lực tốt                                                                                | 3,57        | 0,708        | TL3: Các hình thức thưởng phong phú, đa dạng                                                | 3,25        | 0,875        |
| GD3: Cơ sở vật chất đáp ứng tốt nhu cầu học tập                                                                              | 3,64        | 0,750        | TL4: Mức thưởng tương xứng với kết quả làm việc                                             | 3,21        | 0,872        |
| <b>4. Đánh giá kết quả thực hiện công việc</b>                                                                               | <b>3,42</b> | <b>0,631</b> | TL5: Các chương trình phúc lợi của doanh nghiệp rất đa dạng                                 | 3,28        | 0,863        |
| ĐG1: Việc đánh giá nhân viên là công bằng, chính xác                                                                         | 3,73        | 0,685        | TL6: Nhân viên hài lòng với các chế độ phúc lợi                                             | 3,27        | 0,860        |
|                                                                                                                              |             |              | TL7: Nhìn chung, nhân viên hài lòng với thu nhập trong doanh nghiệp                         | 3,24        | 0,859        |

(Nguồn: kết quả xử lý tác giả)

### 3.5.1. Nhân tố “Môi trường làm việc”

Theo kết quả khảo sát từ các nhà quản trị về nhân tố môi trường làm việc theo bảng 7. Giá trị trung bình của nhân tố MT là 3,03; độ lệch chuẩn 0,543. Các biến số MT1, MT2, MT3, MT4, MT5, MT6, MT7, MT8, MT9 các nhà quản trị đánh giá không thấp nhóm nhân tố này, tương ứng với giá trị trung bình là 3,06; 3,33; 3,40; 3,33; 3,40; 3,46; 3,49; 3,63; 3,57; độ lệch chuẩn tương ứng là 0,907; 0,851; 0,757; 0,795, 0,768; 0,742; 0,743; 0,688; 0,713. Như vậy, các doanh nghiệp kinh doanh du lịch đã đầu tư cơ sở vật chất, bố trí sắp xếp thời gian làm việc hợp lý ở mức trung bình, đối xử trong doanh nghiệp tương đối công bằng, đồng thời tạo mối liên kết, hợp tác chặt chẽ giữa các nhân viên với nhau. Nhà quản trị cũng đã tạo điều kiện cho nhân viên được linh hoạt và có những quyền hạn cần thiết để thực hiện công việc sáng tạo, có hiệu quả. Đối với ngành du lịch vấn đề thời gian làm việc phụ thuộc vào nhu cầu khách hàng rất lớn, có khi nhân viên phải làm việc 24 giờ trong ngày. Do đó việc bố trí sắp xếp cho hợp lý thời gian cho nhân viên rất quan trọng và thực tế các doanh nghiệp đã bố trí tương đối hợp lý.

### 3.5.2. Nhân tố “môi trường kinh tế”

Giá trị trung bình của nhân tố KT là 3,65; độ lệch chuẩn là 0,631. Các biến KT1, KT2, KT3 được đại diện doanh nghiệp kinh doanh du lịch đánh giá cao (giá trị trung bình là 3,8; 3,65; 3,5). Như vậy môi trường kinh tế ở Quảng Ngãi phát triển ổn định sẽ tạo điều kiện cho phát triển nguồn nhân lực nói chung và nguồn nhân lực du lịch nói riêng

### 3.5.3. Nhân tố “Hệ thống giáo dục”

Giá trị trung bình của nhân tố GD là 3,60; độ lệch chuẩn là 0,640. Giá trị các biến đo lường thành phần hệ thống giáo dục từ 260 mẫu phiếu điều tra các nhà quản trị (bảng 7), cho thấy các biến GD1, GD2, GD3 các nhà

quản trị đánh giá không thấp nhóm nhân tố này (giá trị trung bình tương ứng là 3,59; 3,57; 3,64). Như vậy, hệ thống giáo dục hiện nay đã được cải thiện đáng kể, đội ngũ cán bộ giảng dạy cũng như cơ sở vật chất cũng đã được quan tâm đầu tư thích đáng.

### 3.5.4. Nhân tố “Đánh giá kết quả công việc”

Giá trị trung bình của nhân tố ĐG là 3,42; độ lệch chuẩn là 0,631. Theo kết quả điều tra các nhà quản trị về nhân tố đánh giá kết quả công việc (Bảng 7), các nhà quản trị đánh giá các biến ĐG1, ĐG2, ĐG3, ĐG4 tương ứng giá trị trung bình là 3,73; 3,26; 3,32; 3,39. Như vậy, biến ĐG1: việc đánh giá nhân viên là công bằng, chính xác được lãnh đạo đánh giá cao với giá trị trung bình 3,73, các biến còn lại đánh giá chưa cao liên quan đến vấn đề nâng cao chất lượng thực hiện công việc cũng như kế hoạch đào tạo và phát triển nghề nghiệp thông qua kết quả đánh giá.

### 3.5.5. Nhân tố “Môi trường Văn hóa”

Giá trị trung bình của nhân tố VH là 3,41; độ lệch chuẩn là 0,549. Các biến VH1, VH2, VH3 có giá trị trung bình lần lượt là 3,40, 3,46, 3,37. Như vậy nhà quản trị ở các doanh nghiệp kinh doanh du lịch đánh giá môi trường văn hóa ngành du lịch chưa cao ở các vấn đề như ý thức chấp hành kỷ luật, khả năng hợp tác, thái độ làm việc của người lao động trong ngành du lịch.

### 3.5.6. Nhân tố “Chất lượng nguồn cung lao động”

Giá trị trung bình nhân tố CL là 3,51; độ lệch chuẩn là 0,694. Các biến chất lượng nguồn cung lao động CL1, CL2, CL4, CL5 được đại diện doanh nghiệp kinh doanh du lịch đánh giá mức trên trung bình (giá trị trung bình là 3,69; 3,56; 3,55; 3,66). Riêng biến CL3: Trình độ ngoại ngữ của người lao động đáp ứng tốt yêu cầu công việc được đánh giá thấp (3,10). Như vậy, nguồn cung cấp lao động hiện nay có thể lực, trình độ

chuyên môn, đạo đức và tác phong làm việc tương đối tốt nhưng trình độ ngoại ngữ chưa cao, đối với ngành du lịch thì trình độ ngoại ngữ rất cần thiết. Vì vậy, người lao động cũng như các đơn vị đào tạo cần quan tâm vấn đề này.

### 3.5.7. Nhân tố “*Trả công lao động*”

Giá trị trung bình của nhân tố TL là 3,26; độ lệch chuẩn là 0,733. Các biến trả công lao động TL1, TL2, TL3, TL4, TL5, TL6, TL7 các nhà quản trị các doanh nghiệp đánh giá không cao lần lượt với các giá trị 3,30; 3,27; 3,25; 3,21; 3,28; 3,27; 3,24 (Bảng 7). Vì vậy, các doanh nghiệp cần quan tâm hơn nữa lương, thưởng và phúc lợi để tạo động lực kích thích người lao động làm việc hiệu quả hơn và duy trì nhân viên giỏi.

## 4. Kết luận và hàm ý

Qua kết quả phân tích trên cho thấy, phát triển nguồn nhân lực doanh nghiệp kinh doanh du lịch tỉnh Quảng Ngãi chịu ảnh hưởng nhiều nhân tố bao gồm những nhân tố quan sát được và những nhân tố chưa quan sát được. Các nhân tố quan sát được chỉ ra được mức độ quan trọng của các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực doanh nghiệp kinh doanh du lịch, từ kết quả phân tích trên cũng đã chỉ ra 7 nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực doanh nghiệp kinh doanh du lịch ở tỉnh Quảng Ngãi theo mức độ ảnh hưởng như sau: “Môi trường làm việc” là nhân tố ảnh hưởng mạnh nhất; “Môi trường Kinh tế” là nhân tố ảnh hưởng đứng thứ hai; “Hệ thống giáo dục” là nhân tố ảnh hưởng đứng thứ ba; “Đánh giá kết quả thực hiện công việc” là nhân tố đứng thứ tư; “Môi trường Văn hóa” là nhân tố đứng thứ năm; “Chất lượng nguồn cung lao động” là nhân tố đứng thứ sáu; “Trả công lao động” là nhân tố tác động thấp nhất. Trong 7 nhân tố trên có 4 nhân tố bên ngoài và 3 nhân tố bên trong doanh nghiệp kinh doanh du lịch ở tỉnh Quảng Ngãi.

Ngoài ra với kết quả phân tích thực trạng các nhân tố ảnh hưởng, các biến cơ sở vật chất, bố trí sắp xếp thời gian; lãnh đạo đánh giá kết quả thực hiện công việc; tiền lương tương xứng với kết quả thực hiện công việc; hình thức thưởng; các chương trình phúc lợi; thái độ người lao động... chưa được đánh giá cao. Đây sẽ là cơ sở để đưa ra các giải pháp phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch ở tỉnh Quảng Ngãi.

Nghiên cứu của tác giả là nghiên cứu hoàn toàn mới, hiện nay chưa có nghiên cứu nào nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch ở tỉnh Quảng Ngãi thông qua nghiên cứu định lượng. Đối với các nghiên cứu trước như của Nguyễn Thanh Vũ (2015) đã xác định có 9 nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực của các doanh nghiệp may tỉnh Tiền Giang, Singh K (2004) xác định 7 nhân tố ảnh hưởng đến chính sách nhân sự của ông ty ở Ấn Độ; (KurtuluşYılmaz Genç, 2014) xem xét các yếu tố môi trường ảnh hưởng đến các hoạt động nguồn nhân lực, được tiến hành trên các công ty lớn của Thổ Nhĩ Kỳ. Nghiên cứu của tác giả khảo sát trên một đối tượng hoàn toàn khác với các nghiên cứu trước đó là khảo sát các đơn vị trong ngành du lịch ở tỉnh Quảng Ngãi. Nghiên cứu đã xác định 7 nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch tỉnh Quảng Ngãi, làm cơ sở cho việc đề xuất các giải pháp phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch tỉnh Quảng Ngãi. Phát hiện của nghiên cứu còn cho thấy nhân tố môi trường kinh doanh ngày càng phức tạp, ngày càng có nhiều nhân tố ảnh hưởng hơn nữa đến phát triển nguồn nhân lực các doanh nghiệp kinh doanh du lịch ở tỉnh Quảng Ngãi, vì vậy nên có những nghiên cứu tiếp theo với việc xem xét nhiều nhân tố môi trường hơn, với một mẫu lớn hơn.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Abby Y. Liu (2002), Human resource development and planning for tourism: Case studies from PR China and Malaysia, luận án tiến sĩ, trường Đại học Waterloo, Canada.
- Aksu, A.A. (2005). Defining training needs of five-star hotel personnel: an application in the Antalya region of Turkey. *Managerial Auditing Journal*, 20(9), 945-953.
- Baum, T. (1993), "Human resources in tourism: an introduction", In Baum, T. (Ed) *Human Resource Issues in International Tourism*, Oxford: Butterworth-Heinemann, 3-21.
- Beer, M., Spector, B., Lawrence, P. R., Mills, D. Q., & Walton, R. E. (1984). *Managing Human Assets*. New York : London: The Free Press.
- Cho, Y.Y., Wong, K.F., 2001. Determinants of hotel employment in Hong Kong. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly* 42 (1), 50–59.
- Churchill, G.A. (1979). A Paradigm for developing Better Measures of Marketing Constructs, *Journal of Marketing Research*, 16(1), 64-73.
- Fombrun, c.. Tichy. N. M., & Devanna, M. A. (eds.) (1984). *Strategic human resource management*. Wiley. New York.
- Guest, D. E., (1997), Human resource management and performance: A review and research agenda, *International Journal of Human Resource Management*, 8: 263-76.
- Harrison, R., 2000. *Employee Development*, second ed. London, Institute of Personnel and Development.
- Jerry w. Gilley, Steven a. Egglund, and Ann Maycunich Gilley, (2002), *Principles of human resource development*. Perseus Publishing. Second edition.
- KurtuluşYılmaz Genç (2014), Environmental Factors Affecting Human Resources Management Activities of Turkish Large Firms. *International Journal of Business and Management*, Vol. 9, No. 11; 2014.
- Lee, M. (2003). Human resource development: Learning and Training for Individuals and organizations. *European Journal of Social Sci.*, 10(4), 155–163.
- McLagan, P. A. (1989). Models for HRD Practice. *Training and Development Journal*, 43(9), 49–59.
- Morrison EW. (1996), *Organizational Citizenship Behavior as a Critical Link between HRM Practices*, *Human Resource Management* (1986 – 1998), Winter 1996; 35, 4, ABI/Inform Global, pp. 493.
- Murphy, P.E., & Price, G.G. (2005). Tourism and sustainable development. In W.F. Theobald, *Global Tourism* (3<sup>rd</sup> Edition), Burlington: Elsevier, 167-192.
- Nguyễn Hữu Thân (2010), *Quản trị nhân sự*, Nhà xuất bản Lao động - Xã hội, Hà Nội.
- Nguyễn Đình Thọ, 2011. *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*, Hà Nội: Nhà xuất bản Lao động Xã hội.
- Nguyễn Thanh Vũ (2015), *Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực của các doanh nghiệp may tỉnh Tiền Giang*, Luận án Tiến sĩ Kinh tế, Trường Đại học kinh tế TP. Hồ Chí Minh

- Singh K 2004. Impact of HR practices on perceived firm performance in India'. Asia Pacific. *Journal of Human Resources* 42:3 301-317
- Swanson, R.A. (1995). Human Resource Development: Performance is the key. *Human Resource Development Quarterly*, 6(2), 207–220.
- Thomson, R., & C. Mabey. (1994). *Development Human Resource*. Butterworth Heinemann Press.
- Trần Kim Dung & cộng sự (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*, 28(1), 84-100.
- Trần Kim Dung (2015), *Quản trị nguồn nhân lực* - tái bản lần thứ 9, NXB Kinh tế TP.HCM.
- Watkins, K.E. (1991). Many Voices: Defining Human Resource Development from Different Disciplines. *Adult Education Quarterly*. *Adult Education Quarterly*, 4(14), 241–255.
- Weinberger, L. (1998). Commonly Held Theories of Human Resource Development. *Human Resource Development International*, 1(1), 75–93.
- Wong, K.F., 2004. Industry-specific and general environmental factors impacting hotel employment. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 16 (4/5), 287–2943.
- Website: Mô hình quản trị nguồn nhân lực của Harvard (1984), <http://www.kpionline.vn/kien-thuc-kpi-bsc/mot-so-mo-hinh-quan-tri-nhan-luc-hien-dai>.