

PHÂN TÍCH KHUNG NĂNG LỰC NGHỀ NGHIỆP CỦA NHÂN VIÊN TRONG LĨNH VỰC NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN TẠI THÀNH PHỐ CẦN THƠ

ANALYSIS OF THE JOB COMPETENCE FRAMEWORK FOR STAFFS IN THE RESTAURANT-HOTEL SECTOR IN CAN THO CITY

Ngày nhận bài: 07/09/2017

Ngày chấp nhận đăng: 09/10/2017

Huỳnh Trường Huy, Bùi Tuấn Cường

TÓM TẮT

Nghiên cứu này tập trung phân tích khung năng lực nghề nghiệp của nhân viên trong lĩnh vực nhà hàng-khách sạn, lĩnh vực thu hút khá đông lực lượng lao động trong ngành du lịch. Khung năng lực nghề nghiệp trong lĩnh vực này được xây dựng và phân tích thông qua cơ sở lý thuyết, lược khảo nghiên cứu, thảo luận nhóm chuyên gia, và khảo sát trực tiếp 620 đáp viên – khách hàng, nhân viên, quản lý – tại các nhà hàng-khách sạn tại thành phố Cần Thơ. Kết quả phân tích đã xây dựng được khung phân tích năng lực nghề nghiệp với 3 nhóm nhân tố cốt lõi: kiến thức, kỹ năng và thái độ. Đối với nhóm khách hàng, khung năng lực đối với từng nhóm đáp viên sẽ được thể hiện tương ứng như sau: khách hàng (20yếu tố), nhân viên (32 yếu tố) và quản lý (32 yếu tố). Trong đó, nhân tố thái độ được quan tâm nhất so với hai nhân tố còn lại trong khung năng lực; các yếu tố thuộc nhân tố kỹ năng của nhân viên được đánh giá ở mức thấp, như kỹ năng giao tiếp. Hơn nữa, nghiên cứu cũng chỉ ra một vài gợi ý về mở rộng địa bàn nghiên cứu và bổ sung yếu tố kỹ năng ngoại ngữ trong vận dụng khung năng lực này.

Từ khóa: khung năng lực nghề nghiệp, nhà hàng-khách sạn, khách hàng, nhân viên, quản lý..

ABSTRACT

This study is aimed to analyze the job competence framework for employees in the restaurant-hotel sector, which attracts a huge amount of human resource in the hospitality industry. The job competence framework is proposed under the review of the existent literature, empirical findings, group discussion with experts, and a survey of 620 respondents (i.e. customers, staffs, and managers) working at restaurants and hotel in Can Tho city. The analyzed results show that the job competence framework for staffs in this sector is designed along with three core factors, namely knowledge, skills, awareness (responsibility). Depending on those who would give an assessment of the competence framework, the number of component elements in each of three factors varies; for example, customer respondents (20 elements); staff respondents (32 elements), and manager respondents (32 elements). It is worth noting that the awareness factor is likely the most important than two remaining factors; besides, the elements belonged to the skill factor is assessed to be lower than others in the knowledge and the awareness factor; especially the communication skills. In conclusion, the study also refer to some points regarding to a further application in terms of an expansion of the studied area, an addition of the communication skill in foreign languages.

Keywords: Job competence framework, restaurant-hotel, customers, staffs, managers.

1. Giới thiệu

Từ lâu, du lịch được đánh giá như ngành kinh tế mang tính ổn định so với các ngành khác trước những thách thức mang tính toàn cầu như khủng hoảng kinh tế, tài chính. Chính vì thế, du lịch được sử dụng như đòn bẩy để duy trì sự phát triển kinh tế-xã hội

trong bối cảnh khó khăn của nền kinh tế. Việt Nam cũng không nằm ngoài xu thế phát triển đó, với tiềm năng đa dạng về tài nguyên tự

PGS.TS. Huỳnh Trường Huy, Khoa Kinh tế,
Trường Đại học Cần Thơ

CN. Bùi Tuấn Cường, Trường Cao đẳng nghề
Cần Thơ

nhiên và tài nguyên nhân văn, du lịch Việt Nam trong năm 2016 đã đón hơn 10 triệu lượt du khách quốc tế và hơn 60 triệu du khách nội địa, với tổng doanh thu đạt khoảng 400.000 tỷ đồng (tăng 18,6% so với năm 2015) và đóng góp gần 15% vào GDP quốc nội và khoảng 12% việc làm trong nền kinh tế. Với vai trò quan trọng trong chiến lược phát triển kinh tế - xã hội, du lịch đã được xác định như một ngành kinh tế quan trọng của đất nước (Nghị quyết 08/NQ-TW, 2017), không chỉ đóng góp tích cực vào sự tăng trưởng kinh tế; mà còn góp phần tạo việc làm cho xã hội dưới hình thức tham gia trực tiếp và gián tiếp. Trong đó, đáng chú ý là lĩnh vực nhà hàng – khách sạn đã thu hút khoảng 50% trong tổng số 620.000 lao động trực tiếp của toàn ngành du lịch.

Với vị trí trung tâm của vùng đồng bằng sông Cửu Long (ĐBSCL), thành phố Cần Thơ có đặc điểm tự nhiên đô thị gần với sông rạch, và vườn cây ăn trái ven đô. Đây là điều kiện thuận lợi cho Cần Thơ phát triển du lịch, chủ yếu loại hình du lịch sinh thái trong khoảng một thập kỷ gần đây; điển hình với một số điểm đến được nhiều du khách biết đến như chợ nổi Cái Răng, vườn du lịch Mỹ Khánh,... Theo báo cáo tổng kết của Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch thành phố Cần Thơ, năm 2016 thành phố đã đón hơn 5,3 triệu lượt du khách (tăng 14% so với năm 2015). Trong đó, hơn 1,7 triệu lượt du khách lưu trú tại các điểm đến du lịch (chủ yếu là du khách nội địa, với 1,5 triệu lượt). Tính đến cuối năm 2016 trên địa bàn thành phố có hơn 40 doanh nghiệp lữ hành, 244 khách sạn và 90 nhà hàng, với công suất sử dụng phòng đạt 75%. Nhìn chung, lượt du khách đến Cần Thơ tăng bình quân 12%/năm trong giai đoạn 2011-2016.

Nhằm tạo động lực thúc đẩy phát triển du lịch của thành phố trong thời gian tới, Thành ủy Cần Thơ đã ban hành Nghị quyết số 03/NQ-TU về phát triển du lịch trở thành

ngành kinh tế mũi nhọn (Thành ủy Cần Thơ, 2016); trong đó, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phục vụ trong ngành du lịch được quan tâm với sự tham gia của các cơ quan ban ngành liên quan. Đáp ứng với sự phát triển ngành du lịch của thành phố, nguồn nhân lực tham gia ngành này cũng có sự gia tăng về số lượng cũng như chất lượng. Theo số liệu thống kê của Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch thành phố Cần Thơ, lao động trực tiếp ngành du lịch tăng từ 2.995 người năm 2011 lên đến 4.120 người năm 2015; mặc dù tỷ lệ lao động chưa qua đào tạo chuyên môn du lịch trong ngành đã giảm từ 60% (2011) xuống còn 49,9% (2015); đáng chú ý là có đến 44,5% lao động chưa có chứng chỉ ngoại ngữ. Những con số thống kê trên cho thấy rằng chất lượng nhân lực du lịch của thành phố hiện nay đang trở thành vấn đề mang tính chính sách dài hạn có tác động quan trọng đến sự phát triển bền vững của ngành du lịch nói chung và lĩnh vực nhà hàng – khách sạn nói riêng (lĩnh vực thâm dụng lao động ở mức cao trong ngành).

Nghiên cứu về năng lực nghề nghiệp của nhân viên ngành du lịch đã được thực hiện qua một số nghiên cứu gần đây, điển hình như nghiên cứu của Dự án chương trình phát triển năng lực du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội (Dự án EU-ESRT) thực hiện khảo sát về chất lượng của lực lượng lao động du lịch tại 3 tỉnh của đồng bằng sông Cửu Long, gồm Cần Thơ, Kiên Giang và An Giang năm 2015; nghiên cứu đánh giá về năng lực nghề nghiệp của nhân viên du lịch tại các điểm đến du lịch tại Cần Thơ, Vĩnh Long và Kiên Giang (Huỳnh Trường Huy & Võ Hồng Phụng, 2015). Tuy nhiên, những nghiên cứu trên chỉ tập trung phân tích về năng lực nghề nghiệp của nhân viên trong toàn ngành du lịch; hoặc chỉ khai thác khía cạnh kỹ năng mềm. Trong khi đó, nghiên cứu về năng lực nghề nghiệp đối với lĩnh vực nhà

hàng – khách sạn nói riêng và cách tiếp cận đánh giá đồng bộ nhân viên từ các bên có liên quan – nhân viên, đồng nghiệp, quản lý nhân viên, khách hàng, và chuyên gia nhân sự - hầu như còn thiếu vắng. Vì vậy, câu hỏi đặt ra là năng lực nghề nghiệp hiện nay trong lĩnh vực nhà hàng-khách sạn tại thành phố Cần Thơ được đánh giá ở mức độ nào thông qua bộ tiêu chí đánh giá cụ thể nào? ai tham gia đánh giá năng lực nghề nghiệp nhân viên? cần được khai thác, phân tích rõ ràng nhằm làm cơ sở đề xuất định hướng phát triển nguồn nhân lực tương xứng với sự phát triển của ngành trong thời gian tới.

2. Cơ sở lý thuyết và phương pháp nghiên cứu

2.1. Lý thuyết và đo lường năng lực nghề nghiệp

Các nghiên cứu trước đây đã chỉ ra khung năng lực được sử dụng phổ biến với nhiều mục tiêu khác nhau trong lĩnh vực quản trị nguồn nhân lực từ thập niên cuối của thế kỷ 20. Cụ thể như, Boyatzis (1982), Brophy và Kiely (2002) cho rằng năng lực là những điều hoặc tính chất mà cá nhân cần phải có, biết và làm được để đạt được kết quả cần thiết trong công việc của họ. Mục đích của việc xác định năng lực là để tìm kiếm giải pháp cải thiện năng suất làm việc của nhân viên (Hoffmann, 1999). Theo Roberts (1997, 2004) chia năng lực thành 3 nhóm riêng lẻ và sử dụng chúng để xây dựng khung năng lực dưới dạng bộ tiêu chí phục vụ cho công tác tuyển dụng và đào tạo. Cụ thể gồm: năng lực bẩm sinh thể hiện tính cách, phẩm chất; năng lực tích lũy được phát triển qua quá trình học tập và trải nghiệm; và năng lực vận dụng thể hiện khả năng vận dụng vào công việc, bối cảnh thực tế. Hay nói cách khác, năng lực bao hàm các thành phần như kiến thức, kỹ năng và thái độ. Trong đó, kiến thức và kỹ năng phải được cá nhân tích lũy qua quá trình học tập, rèn luyện,

trải nghiệm thực tế; còn thái độ thường xem như yếu tố được hình thành từ sự nhận thức thể hiện tính cách, phẩm chất của cá nhân đó. Mirabile (1997) cho rằng cá nhân có được năng lực tốt sẽ dẫn đến hiệu suất làm việc cao, đặc biệt là yếu tố kiến thức và kỹ năng.

Chính vì thế, các cơ sở đào tạo thường cam kết chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo thông qua việc xây dựng và mô tả năng lực mà người học sẽ đạt được sau khi hoàn thành chương trình đào tạo. Nghĩa là, sau khi tốt nghiệp người học có đủ năng lực về kiến thức, kỹ năng và thái độ – có thể đo lường, đánh giá được - để hoàn thành công việc phù hợp với chuyên ngành được đào tạo. Ngoài ra, các công ty, tổ chức cũng sử dụng khung năng lực trong hoạch định chiến lược phát triển nhân sự nhằm hướng đến tầm nhìn cao hơn (Collins & Porras, 1996). Trong nghiên cứu sau đó, Chapman và Lovell (2006) đã vận dụng khung năng lực để phân tích năng lực trong lĩnh vực nhà hàng-khách sạn tại Úc, kết quả phân tích nhấn mạnh yếu tố kỹ năng tuân thủ qui trình cần được quan tâm và đào tạo thường xuyên so với các yếu tố năng lực khác.

Đối với ngành du lịch nói riêng, một bộ tiêu chuẩn năng lực chung của trong khối ASEAN đối với ngành du lịch (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals - ACCSTP) do Hiệp hội các quốc gia ASEAN xây dựng cũng cơ bản dựa trên khái niệm khung năng lực - kiến thức, kỹ năng, và thái độ/ hành vi. Năng lực nghề nghiệp là tất cả các hiệu suất đầu ra có thể đo lường được hoặc một tập hợp các tiêu chuẩn tối thiểu cần thiết để thực hiện có hiệu quả tại nơi làm việc. Tại Việt Nam, nhằm đáp ứng nhu cầu nguồn nhân lực có chất lượng cho ngành du lịch nói chung, Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội (EU-ESRT) được giao nhiệm vụ sửa đổi bộ Tiêu chuẩn Kỹ năng nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) do Dự án

“Phát triển Nguồn Nhân lực Du lịch Việt Nam” xây dựng trước đây. Theo đó, bộ Tiêu chuẩn VTOS sửa đổi ngoài việc kế thừa các nội dung từ phiên bản trước đã được phát triển phù hợp với các quy định của Việt Nam cũng như được chuẩn hóa, tương thích với các tiêu chuẩn nghề quốc tế và Tiêu chuẩn ASEAN (ACCSTP) với 10 lĩnh vực dịch vụ cụ thể¹, đối với lĩnh vực nhà hàng-khách sạn, bộ tiêu chuẩn đưa ra những kỹ năng nghề cho trình độ cơ bản của nhân viên.

Cho đến nay, những nghiên cứu về năng lực nghề nghiệp nói chung và của ngành du lịch nói riêng đã được phân tích dưới nhiều góc độ khác nhau. Điển hình như, Võ Xuân Tiến (2010), Quan Minh Nhứt và cộng sự (2012) nhấn mạnh đến kỹ năng thành thạo nghiệp vụ để đáp ứng yêu cầu công việc trong doanh nghiệp. Hơn nữa, năng lực nghề nghiệp còn thể hiện khả năng vận dụng kiến thức và kỹ năng được tích lũy trong quá trình học tập vào công việc thực tiễn theo tiêu chuẩn nhất định, đáng chú ý là những kỹ năng mềm và giao tiếp ngoại ngữ (Chương trình phát triển năng lực du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội, 2013; Huỳnh Trường Huy & Võ Hồng Phượng, 2015)

Nhìn chung, các nghiên cứu nêu trên đã cung cấp sự đa dạng về các nhóm nhân tố thể hiện năng lực nghề nghiệp của nhân viên nói chung và trong ngành du lịch nói thông qua các kết quả khảo sát từ các nhóm đối tượng khảo sát quan trọng: (i) quản lý nhân sự; (ii) nhân viên, đồng nghiệp; và (iii) khách hàng. Trong đó, các nhóm nhân tố năng lực nghề nghiệp chủ yếu gắn liền với: (i) kiến thức, (ii) kỹ năng, và (iii) thái độ. Tuy nhiên, phụ thuộc vào đối tượng được đánh giá thì bộ tiêu chuẩn, hay các yếu tố thang đo sẽ được thể hiện tương ứng với vị trí, yêu cầu công việc.

Cụ thể như, năng lực quản lý gắn liền với các khả năng xây dựng mục tiêu, quản trị nhân sự, xây dựng kế hoạch, còn đối với nhân viên thường chỉ phản ánh khả năng tuân thủ và hoàn thành công việc được giao.

Để xác định và đo lường năng lực nghề nghiệp của nhân viên, các nhà nghiên cứu thường sử dụng thang đo định tính (likert) thể hiện khả năng đạt năng lực thông qua các nhóm yếu tố thuộc tính ở các mức độ khác nhau. Ví dụ, trong nghiên cứu của Nguyễn Thị Thúy (2012) tác giả sử dụng thang đo Likert 3 mức độ để đánh giá các yếu tố thuộc tính trong các nhóm nhân tố. Cụ thể là:

(1) Mức độ thích ứng tốt: Sinh viên có thể vận dụng tốt những kiến thức, kỹ năng, thái độ đã được đào tạo vào thực hiện công việc.

(2) Mức độ thích ứng tạm chấp nhận: Sinh viên chỉ có thể vận dụng một phần kiến thức, kỹ năng, thái độ đã được đào tạo vào thực hiện công việc.

(3) Mức độ thích ứng hoàn toàn không tốt: Sinh viên hoàn toàn không thể vận dụng những kiến thức kỹ năng thái độ đã được đào tạo vào thực hiện công việc.

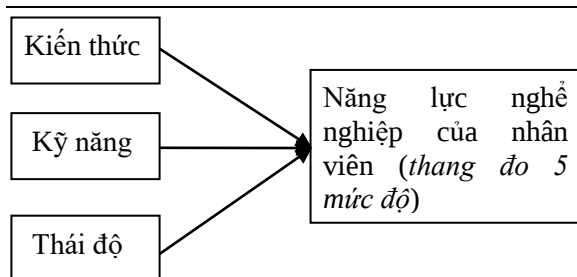
Trong khi đó, một số tác giả khác (Huỳnh Trường Huy & Võ Hồng Phượng, 2015; Lê Quân và Nguyễn Quốc Khánh, 2012) đã sử dụng thang đo 5 mức độ để đánh giá năng lực nghề nghiệp của nhân tương ứng với các yếu tố thuộc tính, ví dụ: rất kém, kém, chấp nhận, tốt, rất tốt.

2.2. Khung năng lực nghề nghiệp trong lĩnh vực nhà hàng-khách sạn

Dựa vào những kết quả phân tích từ các nghiên cứu được lược khảo nêu trên, mô hình nghiên cứu về năng lực nghề nghiệp của nhân viên trong lĩnh vực nhà hàng-khách sạn được giới thiệu sơ bộ với các 3 nhóm nhân tố thành phần và 32 yếu tố thuộc tính như trình bày ở Sơ đồ 1.

¹ Xem chi tiết tại

<http://vietnamtourism.gov.vn/index.php/items/16886>



Sơ đồ 1: Khung năng lực nghề nghiệp trong lĩnh vực nhà hàng-khách sạn

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

- Bước 1: Khung phân tích năng lực nghề nghiệp ban đầu – gồm 3 nhóm nhân tố với 32 yếu tố thuộc tính, trong đó kiến thức: 9 yếu tố; kỹ năng 13 yếu tố; thái độ: 10 yếu

tố – được xây dựng dựa trên cơ sở lược khảo các nghiên cứu trước đây có liên quan.

- Bước 2: Thảo luận nhóm với chuyên gia được thực hiện với sự tham gia của 39 đại biểu đang công tác thuộc khối công và khối tư tại các tỉnh trong vùng đồng bằng sông Cửu Long. Nội dung thảo luận chủ yếu xác định và bổ sung các yếu tố thuộc tính năng lực nghề nghiệp trong khung năng lực đề xuất; thứ hai, các tác nhân nào (quản lý, đồng nghiệp, khách hàng) sẽ phù hợp để tham gia đánh giá nhân viên theo từng yếu tố định sẵn. Kết quả thảo luận xây dựng khung năng lực nghề nghiệp của nhân viên trong lĩnh vực nhà hàng-khách sạn được trình bày ở Bảng 1.

Bảng 1: Các yếu tố thuộc tính thể hiện năng lực nghề nghiệp trong lĩnh vực nhà hàng - khách sạn

Nhóm nhân tố	Ký hiệu	Diễn giải các các yếu tố thuộc tính	Nội bộ		Bên ngoài (khách hàng)
			Quản lý	Nhân viên (đồng nghiệp)	
Kiến thức	KT1	Hiểu biết về pháp luật, kinh tế - xã hội	X	X	
	KT2	lịch sử, văn hóa, địa lý	X	X	X
	KT3	Hiểu biết về lĩnh vực chuyên môn	X	X	X
	KT4	Hiểu biết về các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng, sản phẩm du lịch	X	X	X
	KT5	Hiểu biết về hoạt động tổ chức của nhà hàng-khách sạn	X	X	
	KT6	Có kiến thức sử dụng trang thiết bị dụng cụ nhà hàng khách sạn	X	X	X
	KT7	Có kiến thức về trang phục và vệ sinh cá nhân trong lĩnh vực nhà hàng-khách sạn	X	X	X
	KT8	Có kiến thức về vệ sinh, an toàn thực phẩm	X	X	X
	KT9	Có kiến thức về an toàn và an ninh	X	X	
Kỹ năng	KN1	Có kỹ năng vận dụng kiến thức nghiệp vụ chuyên môn trong công việc	X	X	
	KN2	Có kỹ năng giao tiếp (gián tiếp: qua điện thoại, email,...)	X	X	X
	KN3	Có kỹ năng giao tiếp (trực tiếp)	X	X	X
	KN4	Có kỹ năng xử lý vấn đề phát sinh	X	X	X
	KN5	Có kỹ năng quản lý thời gian trong công việc	X	X	
	KN6	Có kỹ năng làm việc độc lập	X	X	X
	KN7	Có kỹ năng làm việc nhóm	X	X	
	KN8	Có kỹ năng quan sát trong quá trình làm việc	X	X	X
	KN9	Có kỹ năng sử dụng công nghệ thiết bị mới	X	X	X
	KN10	Có kỹ năng thuyết phục khách hàng	X	X	X
	KN11	Có kỹ năng thích ứng với môi trường làm việc	X	X	
	KN12	Có kỹ năng tổ chức, quản lý	X	X	

Nhóm nhân tố	Ký hiệu	Diễn giải các các yếu tố thuộc tính	Nội bộ		Bên ngoài (khách hàng)
			Quản lý	Nhân viên (đồng nghiệp)	
Thái độ	TĐ1	Có thái độ tuân thủ quy định, chính sách của tổ chức	X	X	
	TĐ2	Có thái độ vui vẻ, lịch sự trong công việc	X	X	X
	TĐ3	Có thái độ đam mê, nhiệt tình trong công việc	X	X	X
	TĐ4	Có tinh thần trách nhiệm trong công việc	X	X	
	TĐ5	Có thái độ trung thực và đạo đức nghề nghiệp	X	X	
	TĐ6	Có thái độ kiên nhẫn, học hỏi và cầu tiến	X	X	X
	TĐ7	Có thái độ năng động, linh hoạt và nhạy bén	X	X	X
	TĐ8	Có thái độ quan tâm, lắng nghe và hỗ trợ khách hàng	X	X	X
	TĐ9	Có tác phong chuyên nghiệp, nghiêm túc	X	X	
	TĐ10	Có tinh thần sáng tạo và đổi mới	X	X	
	TĐ11	Có thái độ hợp tác với đồng nghiệp	X	X	X
	TĐ12	Có thái độ chịu áp lực cao trong công việc	X	X	X

Kết quả thảo luận nhóm chuyên gia về khung phân tích năng lực nghề nghiệp trong lĩnh vực nhà hàng-khách hàng cho thấy nhóm nhân tố kiến thức với 9 yếu tố thuộc tính, nhóm kỹ năng gồm 12 yếu tố và nhóm thái độ gồm 12 yếu tố. Tuy nhiên, việc đánh giá các yếu tố này có sự khác biệt giữa các nhóm tác nhân tham gia đánh giá xuất phát từ sự am hiểu, tiếp nhận của họ. Cụ thể là, nhóm tác nhân khách hàng chỉ phù hợp đánh giá đối với nhóm nhân tố kiến thức với 6 yếu tố, nhóm kỹ năng với 7 yếu tố, và nhóm thái độ với 7 yếu tố. Trong khi đó, nhóm quản lý bộ phận sẽ tham gia đánh giá tất cả 33 yếu tố thuộc 3 nhóm nhân tố ở Bảng 1.

2.3. Phương pháp nghiên cứu

2.3.1. Thu thập dữ liệu

Nghiên cứu này được thực hiện dựa vào nguồn thông tin, dữ liệu sau đây:

Thông tin thứ cấp: một số chỉ tiêu thống kê về ngành du lịch, đặc biệt lĩnh vực nhà hàng-khách sạn trong giai đoạn 2011-2016 được thu thập từ Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch thành phố Cần Thơ; bao gồm lượt du khách, doanh thu, số lượng nhà hàng-khách sạn, nhân lực tham gia ngành du lịch,... Bên cạnh đó, kết quả phân tích từ một số nghiên

cứu có liên quan được tham khảo nhằm làm cơ sở xây dựng khung năng lực nghề nghiệp của nhân viên trong lĩnh vực nhà hàng-khách sạn.

Thông tin sơ cấp: được thu thập thông qua thảo luận nhóm chuyên gia và khảo sát trực tiếp. Cụ thể là, một buổi thảo luận nhóm chuyên gia được thực hiện như đã trình bày ở mục 2.2 nhằm xây dựng khung năng lực nghề nghiệp của nhân viên trong lĩnh vực nhà hàng-khách sạn; cũng như xác định được các nhóm đáp viên mục tiêu tham gia cuộc khảo sát. Kết quả thảo luận nhóm đã xác định được 3 nhóm đáp viên mục tiêu sẽ được tiến hành tiếp cận khảo sát, bao gồm: (i) khách hàng sử dụng dịch vụ, (ii) quản lý nhân viên, (iii) đồng nghiệp của nhân viên. Nhóm đáp viên nhân viên, cụ thể là các đồng nghiệp được chọn thay thế cho chính nhân viên nhằm đảm bảo tính khách quan và hạn chế sai lệch trong quá trình khảo sát.

+ **Nhóm đáp viên khách hàng:** cỡ mẫu của nhóm đáp viên này (n1) được xác định dựa vào tổng thể - tổng lượt khách lưu trú khi đến thành phố Cần Thơ trong năm 2016, 1.726.531 người – thông qua công thức Solvin, với sai số kỳ vọng thường được chọn ở mức 5% (Nguyễn Văn Dũng, 2010). Vì

vậy, cỡ mẫu tối thiểu đối với nhóm đáp viên khách hàng là 400 người. Do số lượng khách hàng (khách tham quan) nội địa chiếm hơn 85% tổng số du khách đến Cần Thơ, cho nên trong nghiên cứu này chỉ tập trung khảo sát khách hàng nội địa đang sử dụng dịch vụ tại các nhà hàng-khách sạn trên địa bàn nghiên cứu, không bao gồm khách hàng quốc tế.

+ **Nhóm đáp viên nội bộ - quản lý và nhân viên:** do không biết được số lượng quản lý và đồng nghiệp trong lĩnh vực nhà hàng-khách sạn tại địa bàn nghiên cứu, cho nên cỡ mẫu đối với nhóm đáp viên được xác định theo các tiếp cận gắn liền với phương pháp phân tích nhân tố sẽ được sử dụng. Cụ thể là, cỡ mẫu tối thiểu phải đạt 5 lần số yếu tố (biến) quan sát (Hair & cộng sự, 1998; Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008). Dựa vào khung năng lực nghề nghiệp đề xuất với 33 yếu tố (ở Bảng 1), cỡ mẫu của nhóm đáp viên này được xác định như sau: $n_2 = 5 \times 33 = 165$ người. Trong đó, tỷ lệ đáp viên là quản lý và nhân viên được chọn khảo sát tương ứng là 1/3 và 2/3; nghĩa là trong số 165 đáp viên mục tiêu sẽ bao gồm 55 quản lý và 110 nhân viên tại các nhà hàng-khách sạn tại địa bàn nghiên cứu.

+ **Chọn mẫu:** theo số liệu thống kê của ngành du lịch thành phố Cần Thơ năm 2016, số lượng nhà hàng-khách sạn là 300 cơ sở; trong đó tập trung chủ yếu tại 3 quận: Ninh Kiều (245 cơ sở, chiếm 82%), kế tiếp là Cái Răng (20 cơ sở, chiếm 7%), và Bình Thủy (15 cơ sở, chiếm 5%). Vì vậy, các nhóm đáp viên mục tiêu trên sẽ được tiếp cận khảo sát tại 3 quận trên nhằm đảm bảo tính đại diện của địa bàn nghiên cứu như trình bày ở Bảng 2.

+ **Cách tiếp cận đáp viên:** Dựa vào danh sách nhà hàng-khách sạn (280 cơ sở) tại 3 quận được chọn khảo sát, nhóm nghiên cứu tiến hành chọn ngẫu nhiên hệ thống ra 55 cơ sở, với bước nhảy $k = 5$ ($280/55$); bởi vì theo cỡ mẫu tính toán ở Bảng 2, sẽ có 55 đáp viên

quản lý nhân viên đại diện cho 55 nhà hàng-khách sạn được khảo sát. Nhóm nghiên cứu tiến hành tiếp cận trực tiếp 55 nhà hàng-khách sạn được lựa chọn ngẫu nhiên để thực hiện cuộc khảo sát với cơ cấu đáp viên như sau: 1 quản lý, 2 nhân viên, và 6-10 khách hàng (phụ thuộc vào qui mô hoạt động của nhà hàng-khách sạn). Hơn nữa, trong số 2 nhân viên, gồm 1 nhân viên có kinh nghiệm từ 2 năm trở xuống và 1 nhân viên trên 2 năm kinh nghiệm.

2.3.2. Phương pháp phân tích

Về cách tiếp cận đánh giá các yếu tố thuộc tính của khung năng lực, thang đo 5 mức độ được vận dụng trong nghiên cứu này để đánh giá năng lực nghề nghiệp của nhân viên, tăng dần từ thấp đến cao. Cụ thể là,

1-Rất kém, 2-Kém, 3-Chấp nhận được, 4-Tốt, 5-Rất tốt.

Với việc sử dụng thang đo trên, kết quả tính toán đối với các yếu tố thuộc tính được thể hiện qua giá trị trung bình của chúng. Vì vậy, ý nghĩa của từng mức giá trị trung bình của thang đo 5 mức độ được diễn giải như sau:

Giá trị khoảng cách = (giá trị lớn nhất – giá trị nhỏ nhất)/ $n = (5-1)/5 = 0,8$

Do đó, giá trị trung bình của các yếu tố thuộc tính được xác định tương ứng với các mức độ được đánh giá, cụ thể như sau:

1,00 – 1,80: năng lực nghề nghiệp **rất kém**

1,81 – 2,60: năng lực nghề nghiệp **kém**

2,61 – 3,40: năng lực nghề nghiệp **chấp nhận được**

3,41 – 4,20: năng lực nghề nghiệp **tốt**

4,21 – 5,00: năng lực nghề nghiệp **rất tốt**.

Liên quan đến kỹ thuật phân tích, trước hết các yếu tố thuộc tính thể hiện năng lực nghề nghiệp của nhân viên trong lĩnh vực nhà hàng-khách sạn được tính toán thông qua

theo các giá trị thống kê mô tả nhằm phản ánh sơ bộ về mức độ thích ứng với công việc gắn liền với những đặc điểm nhân khẩu học của các nhóm đáp viên tham gia cuộc khảo sát (gồm quản lý và khách hàng) nhằm cung cấp một bức tranh tổng quan về năng lực nghề nghiệp có tính so sánh nhiều chiều. Tiếp theo, công cụ phân tích Cronbach Alpha đối

với 3 nhóm nhân tố được thực hiện nhằm đánh giá độ tin cậy của thang đo của các yếu tố đề xuất trong khung phân tích. Do số lượng các yếu tố được đánh giá giữa 2 nhóm đáp viên không bằng nhau, cho nên việc phân tích ở bước 2 này sẽ được tiến hành phân tích riêng biệt.

Bảng 2: Mô tả mẫu khảo sát dự kiến và thực tế thu được

Địa bàn	Số lượng nhà hàng-khách sạn	Tỷ lệ	Khách hàng	Nội bộ		Tổng số quan sát khảo sát
				Quản lý	Nhân viên	
Quận Ninh Kiều	245	88	350 (396)	48 (50)	96 (100)	546
Quận Cái Răng	20	07	28 (32)	4 (4)	8 (8)	44
Quận Bình Thủy	15	05	22 (22)	3 (2)	6 (6)	30
Tổng số	280	100	400 (450)	55 (56)	110 (114)	620

Ghi chú: các giá trị trong ngoặc đơn là số quan sát thực tế khảo sát được.

3. Kết quả và thảo luận

3.1. Tổng quan thực trạng của lĩnh vực nhà hàng-khách sạn tại thành phố Cần Thơ

Theo số liệu thống kê của ngành du lịch thành phố Cần Thơ cho thấy rằng ngành du lịch nói chung và lĩnh vực nhà hàng-khách sạn nói riêng có sự phát triển ổn định trong giai đoạn 2011-2016. Đặc biệt là lĩnh vực nhà hàng-khách sạn đã thể hiện vai trò đóng góp quan trọng thông qua sự gia tăng về qui mô về cơ sở vật chất phục vụ cũng như doanh thu, luôn chiếm từ 50-60% tổng doanh thu toàn ngành du lịch. Điển hình như số lượng khách sạn đạt tiêu chuẩn từ 1 đến 4 sao tăng hơn 2 lần trong 5 năm qua. Số lượng cơ sở lưu trú cũng như số phòng tăng lên là điều tất yếu. Bởi vì, thời gian qua thành phố Cần Thơ đã có nhiều tập đoàn lớn như Vingroup, Novaland, Mường Thanh... đầu tư nhiều dự án lớn về du lịch trên địa bàn thành phố.

Cùng với sự phát triển ổn định của ngành du lịch thành phố, đòi hỏi nguồn nhân lực tham gia ngành này nói chung và lĩnh vực nhà

hàng-khách sạn nói riêng ngày càng tăng. Dựa theo số liệu thống kê từ Bảng 3 cho thấy rằng, tốc độ tăng trưởng bình quân về tổng lượt khách đến Cần Thơ đạt hơn 41%/năm trong giai đoạn 2011-2016, số lượt lưu trú cũng tăng tương ứng 15,5%/năm; nhằm đáp ứng nhu cầu du lịch của du khách, lực lượng lao động trực tiếp trong ngành cũng tăng tương ứng, với tốc độ đạt 22%/năm trong cùng giai đoạn. Tuy nhiên, bên cạnh số lượng nhân lực tăng mạnh như thế thì chất lượng nhân lực du lịch đang trở thành vấn đề thu hút sự quan tâm không chỉ của nhà tuyển dụng lao động, mà còn đối với nhà quản lý và đào tạo ngành du lịch của thành phố; bởi vì hiện nay đến 43,5% nhân lực du lịch chưa qua đào tạo chuyên môn hoặc nghiệp vụ về du lịch và 44,6% chưa có chứng chỉ ngoại ngữ khi tham gia ngành. Trong khi đó, số lượng khách sạn đạt từ 1-4 sao tăng hơn 2 lần trong 5 năm qua, ngày càng đòi hỏi nhân lực phải có năng lực về chuyên môn, nghiệp vụ cũng như kỹ năng tốt để đáp ứng được yêu cầu công việc tại các bộ phận thuộc lĩnh vực này.

Bảng 3: Thực trạng lĩnh vực nhà hàng-khách sạn tại thành phố Cần Thơ, 2011-2016

Chỉ tiêu	Đơn vị tính	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2016
Tổng lượt khách tham quan	Người	1.749.500	1.925.367	2.125.779	2.300.000	4.702.203	5.349.817
Tổng lượt khách lưu trú	Người	972.450	1.174.823	1.251.625	1.367.726	1.619.070	1.726.531
Số ngày lưu trú bình quân	ngày	1,37	1,55	1,43	1,41	1,50	1,56
Lao động	Người	2.995	3.240	3.353	3.483	4.120	6.300
1. Lĩnh vực nhà hàng							
Số nhà hàng	Cơ sở	42	44	45	60	74	90
Điểm, vườn du lịch	Cơ sở	12	11	13	17	17	17
Homestay	Cơ sở	-	-	-	7	10	20
Doanh thu từ nhà hàng	Tỷ đồng	266	276	313	365	479	430
Tỷ lệ doanh thu/toàn ngành	%	34,95	32,43	32,07	31,22	27,42	23,55
2. Lĩnh vực khách sạn							
Số khách sạn	Cơ sở	177	190	189	226	226	244
Số phòng	Phòng	4.173	4.779	4.980	6.176	6.176	6.517
Số giường	Giường	6.416	7.177	7.288	8.966	8.966	9.450
Từ 1 đến 4 sao	Cơ sở	54	59	64	104	104	123
Công suất sử dụng phòng	%	68	68	69	70	71	75
Doanh thu từ lưu trú	Tỷ đồng	252	305	372	405	623	532
Tỷ lệ doanh thu/toàn ngành	%	33,11	35,84	38,11	34,64	35,66	29,13

Nguồn: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Thành phố Cần Thơ

3.2. Mô tả các đặc điểm của mẫu khảo sát

Như đã trình bày ở Bảng 2, kết quả khảo sát thực tế từ 2 nhóm đáp viên – du khách và nội bộ - đã thu thập được thông tin từ 620 đáp viên (gồm 450 du khách, 56 quản lý, và 114 nhân viên) tại các nhà hàng-khách sạn trên địa bàn nghiên cứu. Trong số 114 nhân viên được khảo sát, bao gồm 51 nhân viên có kinh nghiệm từ 2 năm trở xuống và 63 nhân viên có trên 2 năm kinh nghiệm. Một số đặc điểm về mẫu khảo sát được trình bày tóm tắt như sau: Về giới tính, trong số 450 khách hàng sử dụng dịch vụ nhà hàng-khách sạn được khảo sát bao gồm 60,9% là nam và 39,1% là nữ; đối với cả 2 nhóm đáp viên là quản lý và nhân viên, tỷ lệ theo giới tính tương ứng là 48,2% nam và 51,8% nữ. Về độ tuổi của đáp

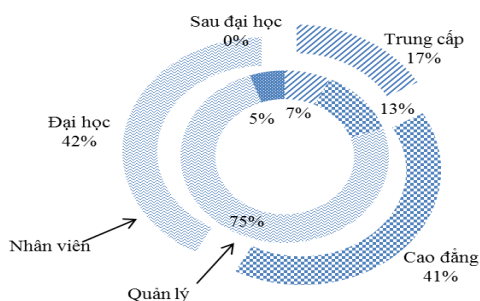
viên, hơn 2/3 đáp viên được khảo sát trong nhóm tuổi từ 26-39, cụ thể là khách hàng (67,1%), quản lý (73,2%) và nhân viên (64%); chỉ riêng nhóm quản lý có độ tuổi cao hơn, có đến 26,8% quản lý hơn 40 tuổi; trong khi đó nhóm tuổi này chỉ có 6% đối với nhóm khách hàng và không có nhân viên nào thuộc nhóm tuổi này.

Đối với nhóm khách hàng, có 22,7% trong số 450 đáp viên được hỏi hiện là nhân viên bán hàng, hoặc kế toán, thủ quỹ, giao hàng; kế tiếp là 18,2% là nhân viên hành chính văn phòng; 16,2% là chuyên viên kỹ thuật bậc trung và cao; chỉ có 11,3% khách hàng tự kinh doanh. Kết quả thống kê cho thấy nghề nghiệp của nhóm đáp viên khách hàng khá đa dạng và cơ cấu mẫu cân đối, cho nên kỳ vọng rằng họ sẽ đưa ra đánh giá khá đại diện từ

góc nhìn của khách hàng về năng lực nghề nghiệp của nhân viên trong lĩnh vực nhà hàng-khách sạn, bên cạnh yếu tố phân tầng cỡ mẫu theo địa bàn nghiên cứu. Liên quan đến kinh nghiệm sử dụng dịch vụ nhà hàng-khách sạn của khách hàng, đáp viên được hỏi về “mức độ sử dụng dịch vụ này trong 6 tháng gần đây (tính đến thời điểm khảo sát)”. Kết quả khảo sát cho thấy có đến 76,7% khách hàng có sử dụng ít nhất 1 lần/tháng; 16,2% có sử dụng từ 1-2 lần/tháng; và 7,1% sử dụng nhiều hơn 2 lần/tháng trong 6 tháng gần đây. Hơn nữa, có đến 78,7% trong số 450 khách hàng cho rằng năng lực nghề nghiệp của nhân viên đóng vai trò quan trọng và rất quan trọng nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ của nhà hàng-khách sạn. Từ kết quả khảo sát đối với nhóm khách hàng cho thấy rằng việc đánh giá năng lực nghề nghiệp của nhân viên hiện nay là cần thiết và khách hàng tham gia cuộc khảo sát thể hiện được tính đại diện về giới tính, nghề nghiệp, độ tuổi, và trải nghiệm của họ trong quá trình cung cấp thông tin và đánh giá năng lực nghề nghiệp của nhân viên trong lĩnh vực nhà hàng-khách sạn.

Đối với nhóm đáp viên nội bộ (quản lý và nhân viên), kết quả thống kê tần suất cho thấy hơn 80% đáp viên nội bộ có trình độ học vấn từ cao đẳng và đại học; trong đó nhóm quản lý thể hiện trình độ chuyên môn khá cao hơn nhóm nhân viên, tương ứng với 93% so với 83% (Hình 1). Điều này có giải thích do xuất phát từ yêu cầu, điều kiện của vị trí công việc đối với nhà quản lý trong lĩnh vực nhà hàng-khách sạn. Liên quan đến chuyên môn, nghiệp vụ, khoảng 60% nhân viên đang làm việc trong lĩnh vực này có chuyên môn, nghiệp vụ về ngành du lịch; trong khi đó, tỷ lệ này chỉ ở mức 40% đối với quản lý. Điều này có thể giải thích như sau: thứ nhất, ngành du lịch chỉ mới được đào tạo khoảng 10 năm gần đây; thứ hai, quản lý có sự chuyển đổi việc làm từ lĩnh vực khác sang lĩnh vực nhà

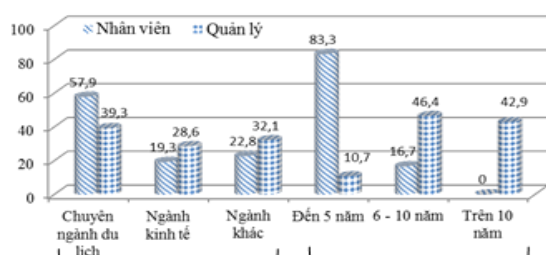
hàng-khách sạn, bởi vì có đến 43% quản lý đã làm việc trên 10 năm. Kết quả khảo sát này khá phù hợp với thực trạng chung về trình độ chuyên môn của nhân lực trong ngành du lịch của thành phố, như đã đề cập ở mục 3.1.



Nguồn: Kết quả khảo sát, 2017.

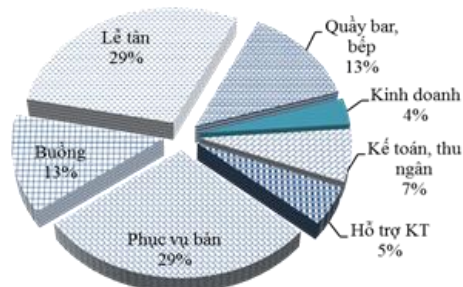
Hình 1: Phân phối trình độ học vấn

Về vị trí công việc của nhân viên, kết quả khảo sát từ 114 nhân viên cho thấy có đến 7 trong số 10 nhân viên được hỏi đang làm việc ở bộ phận lễ tân, đón tiếp khách, phục vụ bàn, và buồng phòng tại các nhà hàng-khách sạn. Thực ra, đây là những bộ phận nghiệp vụ đòi hỏi số lượng nhân viên đông nhất trong lĩnh vực nhà hàng-khách sạn nói riêng và ngành du lịch nói riêng. Phần lớn nhân viên làm việc theo hợp đồng và được trả lương theo tháng (chiếm 74,6%); chỉ có 1/5 nhân viên được thuê và trả lương theo giờ hoặc ca đối với một vài công việc như phụ bếp, phục vụ bàn, tạp vụ,... Về thu nhập, quản lý thường có mức thu nhập bình quân hàng tháng gấp đôi so với nhân viên (12,6 triệu đồng so với 6,2 triệu đồng), thật ra sự chênh lệch thu nhập giữa quản lý và nhân viên được giải thích chủ yếu bởi số năm kinh nghiệm làm việc và đặc điểm công việc. Bên cạnh đó, trong quá trình làm việc hầu hết nhân viên và quản lý thường được tham gia các khóa tập huấn chuyên môn, nghiệp vụ ít nhất 2 lần/năm, các khóa tập huấn do các cơ quan, tổ chức, hoặc dự án liên quan đến phát triển du lịch tổ chức, thường diễn ra từ 3-7 ngày/khóa và có cấp chứng nhận.



Nguồn: Kết quả khảo sát, 2017

Hình 2: Phân phối trình độ chuyên môn và kinh nghiệm



Nguồn: Kết quả khảo sát, 2017

Hình 3: Phân phối vị trí công việc của nhân viên

3.3. Phân tích khung năng lực nghề nghiệp của nhân viên

3.3.1. Kết quả thống kê khung năng lực nghề nghiệp

Trước hết, tất cả các nhóm đáp viên (khách hàng, nhân viên, quản lý) được yêu cầu đánh giá chung về năng lực nghề nghiệp của nhân viên tại nhà hàng-khách sạn mà họ đang sử dụng dịch vụ hoặc làm việc. Cụ thể năng lực nghề nghiệp được đánh giá theo 4 mức độ: chưa tốt, tốt, rất tốt, không ý kiến. Kết quả trình bày ở Hình 4 thể hiện tỷ lệ đáp viên đánh giá từ mức độ tốt và rất tốt đối với nhân viên thuộc các bộ phận nghiệp vụ. Nhìn chung, có sự tương đồng giữa các nhóm đáp viên về đánh giá năng lực nghề nghiệp của nhân viên tại các bộ phận nghiệp vụ, 80-90% đáp viên đánh giá tốt và rất tốt về năng lực của nhân viên; tuy nhiên chỉ riêng bộ phận buồng, phòng và hỗ trợ kỹ thuật, có sự khác biệt lớn trong đánh giá năng lực giữa quản lý và 2 nhóm đáp viên còn lại. Nguyên nhân là

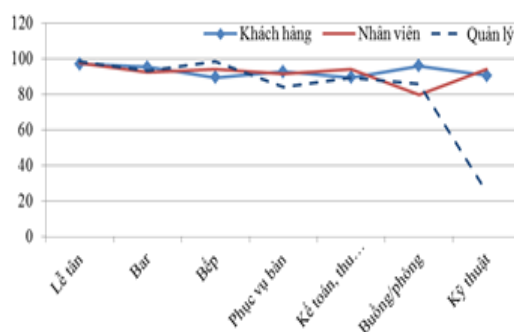
do có một số sự cố liên quan đến sửa chữa thiết bị, dụng cụ thường xảy ra, nhưng nhân viên kỹ thuật khắc phục chưa triệt để hoặc kéo dài thời gian sửa chữa; điều này ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh và phục vụ khách hàng.

Bảng 3: Mức độ quan tâm nhất về năng lực nghề nghiệp

Năng lực Đáp viên	Thái độ	Kỹ năng	Kiến thức
Khách hàng	54,0	26,2	19,6
Nhân viên	53,5	22,8	23,7
Quản lý	50,0	30,4	19,6

Ghi chú: giá trị trong bảng là tỷ lệ chọn của đáp viên

Như đã trình bày ở cơ sở lý thuyết, năng lực nghề nghiệp của nhân viên được thể hiện qua 3 nhóm nhân tố: kiến thức, kỹ năng và thái độ; qua kết quả khảo sát cho thấy rằng hầu hết đáp viên thể hiện sự thống nhất về tầm quan trọng của 3 nhóm nhân tố thuộc năng lực nghề nghiệp. Cụ thể là, thái độ thực hiện công việc được tất cả đáp viên quan tâm nhất so với 2 nhóm nhân tố còn lại: kiến thức và kỹ năng. Kế tiếp, nhân tố kỹ năng được đánh giá đứng ở vị trí thứ 2 và sau cùng là nhân tố kiến thức. Có thể nhận thấy rằng kết quả phân tích này khá tương đồng với một vài nghiên cứu trong ngành du lịch tại Việt Nam trong những năm gần đây; điển hình là báo cáo khảo sát nhân lực của ngành du lịch do Dự án EU-ESRT thực hiện năm 2015.



Nguồn: Kết quả khảo sát, 2017

Hình 4: Tỷ lệ đánh giá năng lực nghề nghiệp của nhân viên ở mức tốt trở lên

Bảng 4: Điểm trung bình của các yếu tố thuộc tính năng lực nghề nghiệp của nhân viên

Nhóm thái độ	TD1	TD2	TD3	TD4	TD5	TD6	TD7	TD8	TD9	TD10	TD11	TD12	Điểm TB
Khách hàng	-	4,16	4,03	-	-	3,94	3,98	3,94	-	-	3,83	3,71	3,94
Nhân viên	4,05	4,32	4,33	4,20	4,29	3,96	4,08	4,09	3,97	4,09	4,04	3,95	4,11
Quản lý	4,05	4,18	4,09	4,30	4,36	4	4,12	4,27	4,18	4,30	4,07	4,02	4,16
Nhóm kỹ năng	KN1	KN2	KN3	KN4	KN5	KN6	KN7	KN8	KN9	KN10	KN11	KN12	Điểm TB
Khách hàng	-	3,85	3,19	3,67	-	3,67	-	3,78	3,68	3,84	-	-	3,67
Nhân viên	4,03	4,04	4,04	3,83	3,76	3,90	3,84	4,05	3,71	3,85	3,83	3,76	3,89
Quản lý	4,04	4,09	3,80	3,84	3,77	3,95	3,86	4,04	3,98	3,93	3,96	3,86	3,93
Nhóm kiến thức	KT1	KT2	KT3	KT4	KT5	KT6	KT7	KT8	KT9	Điểm TB			
Khách hàng	-	3,31	3,76	3,79	-	3,97	4,03	3,99	-	3,81			
Nhân viên	3,67	3,72	3,97	3,90	3,76	3,75	4,00	4,15	4,13	3,89			
Quản lý	3,59	3,59	4,11	4,21	3,98	4,07	4,05	4,05	4,07	3,97			

Nguồn: Kết quả khảo sát, 2017.

Thông tin trình bày ở Bảng 4 cho thấy sự đánh giá về năng lực nghề nghiệp của nhân viên qua 33 yếu tố thuộc tính của 3 nhóm nhân tố đạt ở mức tốt (dao động trong khoảng 3,41 – 4,20), không thể hiện sự chênh lệch đáng kể về điểm trung bình của các yếu tố thuộc tính giữa 3 nhóm đáp viên. Nhìn chung, trong số 3 nhóm thành phần năng lực, nhóm kỹ năng được đánh giá ở mức điểm trung bình tương đối thấp hơn so với nhóm thái độ và nhóm kiến thức. Đáng lưu ý, nhóm khách hàng thể hiện sự đánh giá khắt khe hơn về năng lực nghề nghiệp của nhân viên so với bản thân nhân viên (hoặc đồng nghiệp) và quản lý tại nhà hàng-khách sạn. Sự chênh lệch có thể xuất phát từ sự trải nghiệm, so sánh giữa các nhà hàng-khách sạn mà họ đã từng đến sử dụng dịch vụ. Hơn nữa, qua phân tích kiểm định ANOVA về điểm trung bình của 3 nhóm nhân tố năng lực và các đặc điểm cá nhân của 3 nhóm đáp viên cho thấy rằng, có sự khác biệt ở mức ý nghĩa thống kê (5-10%) về đánh giá năng lực nghề nghiệp giữa các khách hàng liên quan đến giới tính và nhóm tuổi; trong khi đó, kết quả này không phát hiện trong phân tích đối với nhóm nhân viên và quản lý; cũng như các yếu tố cá nhân khác của khách hàng như thu nhập, nghề nghiệp. Kết quả phân tích có thể suy ra rằng

nhân viên đã thể hiện được thái độ phục vụ tốt cũng như nắm vững kiến thức chuyên môn, tuy nhiên kỹ năng vận dụng và thực hiện công việc còn hạn chế, đặc biệt là kỹ năng giao tiếp trực tiếp giữa khách hàng và nhân viên.

3.3.2. Kết quả phân tích sự phù hợp của khung năng lực nghề nghiệp

Nội dung phân tích này sẽ trình bày kết quả phân tích Cronbach Alpha nhằm mục đích xác định tính phù hợp của các yếu tố thuộc tính được giới thiệu ở Bảng 1, do số lượng các yếu tố thuộc tính giữa các nhóm đáp viên - khách hàng, nhân viên, quản lý) không bằng nhau, cho nên việc phân tích sẽ được thực hiện riêng biệt như sau:

- Đối với nhóm khách hàng, kết quả phân tích hệ số Cronbach Alpha cho thấy rằng tất cả 20 yếu tố thuộc tính của 3 nhóm nhân tố đối với nhóm đáp viên khách hàng đều có hệ số lớn hơn 0,6; cụ thể là, nhóm kiến thức với 6 yếu tố (0,815), nhóm kỹ năng với 7 yếu tố (0,861) và nhóm thái độ với 7 yếu tố (0,881). Như vậy, 20 yếu tố thuộc tính này được chấp nhận phù hợp để đánh giá năng lực nghề nghiệp của nhân viên trong những nghiên cứu hoặc phân tích tiếp theo thuộc lĩnh vực nhà hàng-khách sạn.

- Đối với nhóm nhân viên, kết quả phân tích Cronbach Alpha với 33 yếu tố thuộc tính chỉ ra rằng nhóm kiến thức với 9 yếu tố (0,836), nhóm kỹ năng với 12 yếu tố (0,864) và nhóm thái độ với 12 yếu tố (0,891); tuy nhiên trong nhóm thái độ có 1 yếu tố (TĐ10-có tinh thần sáng tạo, đổi mới) bị loại ra khỏi mô hình phân tích do hệ số tương quan biến tổng (0,241) nhỏ hơn 0,3. Như vậy, thang đo năng lực nghề nghiệp của nhân viên đối với nhóm nhân viên (đồng nghiệp) chỉ bao gồm 32 yếu tố thuộc tính. Để làm rõ hơn nguyên nhân loại bỏ yếu tố này ra khỏi khung năng lực nghề nghiệp, nhóm nghiên cứu tiến hành khảo sát lại đối với một vài nhân viên và quản lý nhà hàng-khách sạn. Họ cho rằng thật ra đối với nhân viên chỉ cần tuân thủ và hoàn thành công việc theo hướng dẫn của bản mô tả công việc đối với từng nghiệp vụ cụ thể. Hay nói cách khác, quản lý trực tiếp hoặc cao hơn không yêu cầu nhân viên phải sáng tạo trong thực hiện công việc, bởi vì sự sáng tạo có thể ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm, dịch vụ cung cấp cho khách hàng. Ví dụ, nhân viên kỹ thuật không được phép sử dụng các thiết bị, phụ tùng không đúng theo hướng dẫn của nhà sản xuất để sửa chữa, khắc phục sự cố.

- Đối với nhóm quản lý, kết quả phân tích cho thấy hệ số của 3 nhóm nhân tố tương ứng như sau: kiến thức (0,852), kỹ năng (0,821), thái độ (0,801). Chỉ riêng nhóm thái độ có 1 yếu tố bị loại ra khỏi mô hình phân tích, đó là yếu tố TĐ2-có thái độ vui vẻ, lịch sự trong công việc. Như vậy, thang đo năng lực nghề nghiệp của nhân viên đối với nhóm quản lý chỉ bao gồm 32 yếu tố thuộc tính. Tương tự như phân tích đối với nhóm nhân viên, qua thảo luận lại với một vài quản lý về yếu tố bị loại bỏ (TĐ2) từ kết quả phân tích. Các quản lý được hỏi lại cho rằng yếu tố này được xem như yếu tố bẩm sinh của con người trong giao tiếp xã hội cũng như trong công việc. Do đó, mặc nhiên rằng nhân viên phải

luôn thể hiện tính vui vẻ và lịch sự trong giao tiếp công việc; chứ không phải yếu tố cần phải được đào tạo, huấn luyện; kết quả này tương đồng với cách tiếp cận về khung năng lực được giới thiệu bởi Roberts (1997, 2004), khi mà năng lực của cá nhân được hình thành từ các yếu tố: bẩm sinh, qua đào tạo, và qua tích lũy kinh nghiệm.

4. Kết luận

Nghiên cứu này tập trung phân tích khung năng lực nghề nghiệp trong lĩnh vực nhà hàng-khách sạn thông qua cuộc khảo sát 620 đáp viên từ các bên có liên quan, bao gồm khách hàng, nhân viên, và quản lý tại các nhà hàng-khách sạn được lựa chọn trên địa bàn nghiên cứu của thành phố Cần Thơ. Trước tiên, khung năng lực nghề nghiệp được xây dựng dựa vào cơ sở lý thuyết về năng lực, lược khảo các nghiên cứu liên quan, và thảo luận nhóm chuyên gia; nó bao gồm 33 yếu tố thuộc tính của 3 nhóm nhân tố. Kết quả phân tích khung năng lực nghề nghiệp của nhân viên thông qua cuộc khảo sát 3 nhóm đáp viên trên được thể hiện qua một vài điểm chính sau đây:

- Qua số liệu thống kê cho thấy ngành du lịch của thành phố Cần Thơ luôn duy trì sự phát triển ổn định ở tất cả các khía cạnh; đặc biệt lĩnh vực nhà hàng-khách sạn đạt tốc độ tăng trưởng trên 15%/năm trong 5 năm gần đây. Điều này không những đòi hỏi thành phố có những chính sách ưu đãi thu hút đầu tư vào lĩnh vực này, mà còn tạo áp lực tuyển dụng nhân lực có năng lực tốt đáp ứng nhu cầu của khách hàng ngày càng cao và theo chuẩn mực quốc gia và khu vực. Chính vì thế, việc phân tích khung năng lực nghề nghiệp đối với lĩnh vực này thật sự cần thiết nhằm làm cơ sở để xây dựng chiến lược phát triển nhân sự của các công ty kinh doanh trong lĩnh vực nhà hàng-khách sạn.

- Cuộc khảo sát được thực hiện mang tính đại diện cao về cỡ mẫu, địa bàn nghiên cứu

và các nhóm đáp viên. Kết quả khảo sát cơ bản đã đạt độ tin cậy về phương pháp chọn mẫu, tiếp cận đáp viên; đây là khâu quan trọng của thiết kế nghiên cứu, đặc biệt là nghiên cứu phân tích khung năng lực nghề nghiệp. Bởi vì, kết quả thu được từ khung năng lực nghề nghiệp sẽ trở thành mô hình nghiên cứu cho các nghiên cứu tiếp theo về đánh giá năng lực nghề nghiệp trong lĩnh vực nhà hàng-khách sạn. Tuy nhiên, hạn chế của khung năng lực thu được đó chính là chưa đề cập đến kỹ năng giao tiếp ngoại ngữ của nhân viên, bởi vì hầu hết đáp viên được khảo sát là khách hàng nội địa và nhân viên, quản lý là người Việt.

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

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

- Xuất phát từ kết quả khảo sát và phân tích nêu trên, các nghiên cứu tiếp theo có thể kế thừa khung năng lực nghề nghiệp để tiến hành phân tích khẳng định tính phù hợp của khung năng lực trong lĩnh vực nhà hàng-khách sạn thông quan kỹ thuật phân tích nhân tố khám phá và khẳng định. Đồng thời, chú ý đến việc bổ sung yếu tố kỹ năng giao tiếp ngoại ngữ, yếu tố đa văn hóa vào khung năng lực trong trường hợp khảo sát ở những địa bàn nghiên cứu có số lượng lớn du khách ngoài nước tham quan và lưu trú. Bên cạnh đó, trong phân tích đánh giá năng lực nghề nghiệp cũng cần chú ý đến sự ảnh hưởng của các yếu tố cá nhân của khách hàng như giới tính, độ tuổi, trình độ học vấn, nghề nghiệp, số lượt sử dụng dịch vụ nhà hàng-khách hàng trong năm,...

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Bộ Chính trị. (2017), Nghị quyết số 08-NQ/TW về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, Hà Nội.
- Boyatzis, R. E. (1982), *The Competent Manager: A model for effective performance*, New York: John Wiley & Sons.
- Brophy M, & Kiely T. (2002), Competencies: A new sector. *European Industrial Training*, 26, 2, 165-176.
- Chapman, J. A., & Lovell, G. (2006), The competency model of hospitality service: why it doesn't deliver, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18, 1, 78 - 88.
- Chương trình phát triển năng lực du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội. (2013), 7 thông điệp về du lịch có trách nhiệm: Kết quả chương trình đánh giá nhu cầu đào tạo Chiến lược tiếp thị du lịch Việt Nam tới 2020 (Vol. chuyên san số 4), Hà Nội: Tổng cục du lịch.
- Collins, J. C., & Porras, J. I. (1996), Building your company's vision. *Harvard Business Review*, 75, 4, 65 - 75.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (1998), *Multivariate data analysis* (Vol. 5): Prentice hall Upper Saddle River, NJ.
- Hoàng Trọng, & Chu Nguyễn Mộng Ngọc. (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, NXB Hồng Đức.

- Hoffmann, T. (1999), The meanings of competency. *European Industrial Training*, 23, 6, 275 - 286.
- Huỳnh Trường Huy, & Võ Hồng Phượng. (2015), Đánh giá năng lực nghề nghiệp của nhân viên du lịch tại các điểm đến du lịch vùng đồng bằng sông Cửu Long, *Khoa học Thương mại*, 82+83, 99 - 108.
- Lê Quân và Nguyễn Quốc Khánh. (2012), Đánh giá năng lực giám đốc điều hành doanh nghiệp nhỏ Việt Nam quan mô hình ASK, *Khoa học Đại học quốc gia Hà Nội, Kinh tế và Kinh doanh*, 28, 29-35.
- Mirabile, R. J. (1997), Everything you wanted to know about competency modeling, *Training & Development*, 51, 8, 73 - 78.
- Nguyễn Văn Dũng. (2010), *Phương pháp nghiên cứu trong kinh doanh*, Hà Nội: NXB Tài Chính.
- Quan Minh Nhựt, & và cộng sự. (2012), Chất lượng nguồn nhân lực theo yêu cầu doanh nghiệp ở Đồng bằng sông Cửu Long, *Tạp chí khoa học, Đại học Cần Thơ*, 22, 273 - 282.
- Roberts, G. (2004), *Recruitment and Selection: A competency approach*, Great Britain: The Cromwell Press, Wiltshire.
- Thành ủy Cần Thơ. (2016), Nghị quyết số 03-NQ/TU về đẩy mạnh phát triển du lịch Cần Thơ.
- Võ Xuân Tiến. (2010), Một số vấn đề về đào tạo và phát triển nguồn nhân lực, *Khoa học và Công nghệ Đại học Đà Nẵng*, 5, 263 - 269.