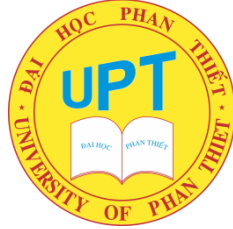


BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHAN THIẾT



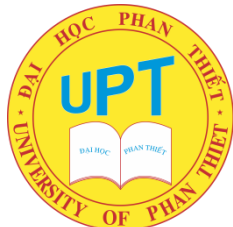
NGUYỄN THỊ HÀNG MY

**PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH –
TRƯỜNG HỢP NGHIÊN CỨU TẠI
KHU DU LỊCH QUỐC GIA MỸ NÉ**

**ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ
NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH**

Lâm Đồng– 2026

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHAN THIẾT



NGUYỄN THỊ HÀNG MY

**PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH –
TRƯỜNG HỢP NGHIÊN CỨU TẠI
KHU DU LỊCH QUỐC GIA MŨI NÉ**

CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

MÃ SỐ: 8340101

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: TS. HOÀNG THANH LIÊM

TS. BÙI QUANG MINH

Lâm Đồng - 2026

LỜI CAM ĐOAN

Tác giả xin cam đoan Đề án tốt nghiệp là công trình nghiên cứu của tôi, được thực hiện dưới sự hướng dẫn khoa học của TS. Hoàng Thanh Liêm.

Các số liệu được thu thập và kết quả có được trong Đề án tốt nghiệp này là hoàn toàn trung thực và có nguồn gốc rõ ràng.

Tác giả xin chịu trách nhiệm về công trình nghiên cứu của mình./.

Lâm Đồng, ngày 17 tháng 01 năm 2026

Người thực hiện Đề án

Nguyễn Thị Hàng My

LỜI CẢM ƠN

Trong suốt quá trình học tập và thực hiện Đề án tốt nghiệp, tôi đã nhận được rất nhiều sự giúp đỡ và động viên từ gia đình, quý Thầy Cô và các bạn bè. Vì vậy, tôi xin phép được gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến:

TS. Hoàng Thanh Liêm, người đã tận tình giúp đỡ và hỗ trợ tôi trong suốt quá trình tìm kiếm tài liệu, thực hiện đề cương đến khi hoàn tất Đề án tốt nghiệp;

Quý Thầy Cô giáo đã truyền đạt cho tôi vô vàn kiến thức và kinh nghiệm quý giá trong thời gian theo học tại trường;

Quý chuyên gia, ban giám đốc, quản lý, nhân viên các doanh nghiệp du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né đã tạo điều kiện, hỗ trợ trong quá trình thu thập dữ liệu cần thiết phục vụ cho nghiên cứu;

Bạn bè, đồng nghiệp và gia đình đã nhiệt tình hỗ trợ và động viên tôi trong suốt quá trình học tập cũng như giai đoạn thực hiện Đề án tốt nghiệp.

Trân trọng cảm ơn!

TÓM TẮT

Đề án được thực hiện nhằm đánh giá thực trạng nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né và xác định các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực để làm cơ sở đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng lao động, đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững và hội nhập quốc tế của khu du lịch trong giai đoạn tới. Trên cơ sở kế thừa mô hình nghiên cứu của Trần Thị Trương và Nguyễn Quốc Tuấn (2018), đề tài xây dựng mô hình phân tích gồm 7 yếu tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né, bao gồm: Môi trường làm việc, Môi trường kinh tế, Hệ thống giáo dục và đào tạo, Đánh giá hiệu suất công việc, Môi trường văn hóa – xã hội, Chất lượng nguồn cung lao động và Chính sách trả công và phúc lợi.

Phương pháp nghiên cứu được triển khai theo hai giai đoạn: định tính và định lượng. Nghiên cứu định tính được thực hiện thông qua thảo luận nhóm chuyên gia với sự tham gia của lãnh đạo các phòng ban chuyên môn thuộc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, cán bộ quản lý doanh nghiệp du lịch và giảng viên chuyên ngành, nhằm điều chỉnh và hoàn thiện các yếu tố cho phù hợp với bối cảnh thực tiễn của Khu du lịch quốc gia Mũi Né. Nghiên cứu định lượng được tiến hành bằng khảo sát 250 đối tượng gồm các chuyên gia, nhà quản lý du lịch, lãnh đạo doanh nghiệp lữ hành, lưu trú, cán bộ phụ trách nhân sự và một bộ phận nhân lực trực tiếp trong ngành du lịch tại địa bàn nghiên cứu.

Kết quả phân tích 241 phiếu trả lời khảo sát hợp lệ trong 250 phiếu khảo sát được phát ra cho thấy có 4 trong 7 yếu tố được phân tích cho thấy sự ảnh hưởng tích cực đến phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né, đó là: Môi trường làm việc, Đánh giá hiệu suất công việc, Chất lượng nguồn cung lao động và Chính sách trả công và phúc lợi. Trong đó, Chính sách trả công và phúc lợi là yếu tố có tác động mạnh nhất đến phát triển nguồn nhân lực ($\beta = 0.520$), tiếp theo là Chất lượng nguồn cung lao động ($\beta = 0.220$), Môi trường làm việc ($\beta = 0.181$) và Đánh giá hiệu suất công việc ($\beta = 0.103$). Những phát hiện này khẳng định vai trò quan

trọng của chế độ đãi ngộ, chất lượng lao động đầu vào, điều kiện làm việc và hệ thống đánh giá rõ ràng, minh bạch trong việc thu hút, duy trì và phát triển nguồn nhân lực du lịch.

Trên cơ sở đó, đề án đề xuất hệ thống giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch, bao gồm: hoàn thiện chính sách đãi ngộ và phúc lợi; nâng cao kỹ năng nghề và năng lực ngoại ngữ; cải thiện môi trường làm việc theo hướng chuyên nghiệp, công bằng; chuẩn hóa hệ thống đánh giá hiệu suất. Các kết quả nghiên cứu góp phần cung cấp luận cứ khoa học, làm cơ sở cho đề án đưa ra các kiến nghị trong việc hoạch định chính sách và xây dựng chiến lược phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né trong thời gian tới.

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN.....	i
LỜI CẢM ƠN.....	ii
TÓM TẮT.....	iii
MỤC LỤC.....	v
DANH MỤC BẢNG.....	x
DANH MỤC HÌNH.....	xii
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT.....	xiii
PHẦN 1: MỞ ĐẦU.....	1
1. Lý do chọn đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	3
2.1 Mục tiêu tổng quát.....	3
2.2 Mục tiêu cụ thể.....	3
3. Câu hỏi nghiên cứu.....	4
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	4
4.1 Đối tượng nghiên cứu.....	4
4.2 Phạm vi nghiên cứu.....	5
5. Ý nghĩa của đề tài.....	5
6. Kết cấu của Đề án tốt nghiệp.....	6
PHẦN 2: NỘI DUNG.....	7
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH.....	7
1.1. Các khái niệm.....	7
1.1.1. Nguồn nhân lực và nguồn nhân lực du lịch.....	7

1.1.1.1. Nguồn nhân lực.....	7
1.1.1.2. Nguồn nhân lực du lịch.....	7
1.1.2. Phát triển nguồn nhân lực và phát triển nguồn nhân lực du lịch.....	7
1.1.2.1. Phát triển nguồn nhân lực.....	7
1.1.2.2. Nội dung của phát triển nguồn nhân lực du lịch.....	8
1.1.2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch.....	9
1.2 Các học thuyết liên quan.....	9
1.2.1 Lý thuyết về phát triển nguồn nhân lực.....	9
1.2.2 Lý thuyết phát triển bền vững.....	10
1.2.3 Lý thuyết phát triển kinh tế ngành.....	11
1.2.4 Lý thuyết quản trị nguồn nhân lực.....	12
1.3 Tổng quan các nghiên cứu có liên quan.....	12
1.3.1 Các nghiên cứu trong nước.....	12
1.3.2 Các nghiên cứu nước ngoài.....	14
1.4 Mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển NNL tại KDLQG Mũi Né.....	17
1.5 Các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch	19
TÓM TẮT CHƯƠNG 1.....	21
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH TẠI KHU DU LỊCH QUỐC GIA MŨI NÉ.....	22
2.1 Tổng quan về Khu du lịch quốc gia Mũi Né.....	22
2.1.1 Vị trí địa lý và tiềm năng du lịch.....	22
2.1.2 Tình hình phát triển du lịch giai đoạn 2020 – 2024.....	22

2.1.3 Vai trò của Mũi Né trong phát triển du lịch Lâm Đồng và vùng Duyên hải Nam Trung Bộ	23
2.2 Thực trạng nguồn nhân lực du lịch Mũi Né giai đoạn 2021 – 2025	23
2.2.1 Quy mô và cơ cấu nguồn nhân lực.....	23
2.2.2 Trình độ chuyên môn và kỹ năng nghề	24
2.2.3 Tỷ lệ lao động được đào tạo chuyên ngành du lịch, khách sạn.....	24
2.2.4 Cơ cấu độ tuổi và giới tính	25
2.3 Thực trạng hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch	26
2.3.1 Các chương trình, đề án và chính sách phát triển nhân lực du lịch	26
2.3.2 Liên kết “Nhà nước – Nhà trường – Doanh nghiệp”	27
2.4 Đánh giá chung.....	28
2.5 Khảo sát các yếu tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực tại khu du lịch quốc gia Mũi Né.....	29
2.5.1 Thiết kế nghiên cứu	30
2.5.2 Phương pháp chọn mẫu	31
2.5.3 Quy trình nghiên cứu.....	31
2.5.4 Xây dựng thang đo nghiên cứu	33
2.6 Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát	36
2.6.1 Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu.....	36
2.6.2 Đánh giá độ tin cậy thang đo bằng hệ số Cronbach’s Alpha	39
2.6.3 Phân tích nhân tố khám phá EFA.....	41
2.6.3.1 Phân tích nhân tố khám phá cho các biến độc lập	41
2.6.3.2 Phân tích nhân tố khám phá cho biến phụ thuộc	44
2.6.4 Phân tích hồi quy.....	46

2.6.4.1 Kiểm định độ phù hợp của mô hình.....	46
2.6.4.2 Dò tìm các vi phạm giả định cần thiết	47
2.6.4.3 Kết quả phân tích hệ số hồi quy.....	50
2.6.4.4 Kết luận các giả thuyết nghiên cứu.....	51
2.6.5 Phân tích sự khác biệt.....	52
2.6.5.1 Phân tích sự khác biệt theo giới tính.....	52
2.6.5.2 Phân tích sự khác biệt theo độ tuổi	53
2.6.5.3 Phân tích sự khác biệt theo trình độ học vấn.....	54
2.6.5.4 Phân tích sự khác biệt theo thâm niên làm việc	55
2.5 Thảo luận kết quả nghiên cứu	56
TÓM TẮT CHƯƠNG 2	59
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH TẠI KHU DU LỊCH QUỐC GIA MŨI NÉ	60
3.1 Định hướng phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né đến năm 2030	60
3.2 Hàm ý giải pháp phát triển NNLDL tại KDLQGMN	60
3.2.1 Môi Trường làm việc.....	60
3.2.2 Đối với yếu tố Đánh giá hiệu suất công việc.....	61
3.2.3 Chất lượng nguồn cung lao động	62
3.2.4 Chính sách trả công và phúc lợi.....	62
TÓM TẮT CHƯƠNG 3	64
PHẦN 3: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	65
1. Kết luận.....	65
2. Kiến nghị.....	66

2.1 Đối với cơ quan quản lý nhà nước	66
2.2 Đối với Doanh nghiệp du lịch trong Khu du lịch Quốc gia Mũi Né	67
2.3 Đối với các cơ sở đào tạo du lịch.....	68
3. Hạn chế của đề tài và hướng nghiên cứu tiếp theo	68
TÀI LIỆU THAM KHẢO	xi
PHỤ LỤC.....	xiv

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1.1 Tổng hợp kết quả nghiên cứu trước	16
Bảng 1.2 Tóm tắt các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển>NNL呢DL tại KDLQG MN ...	20
Bảng 2.1 Quy mô phát triển du lịch tại Mũi Né giai đoạn 2020 – 2024.....	22
Bảng 2.2 Cơ cấu lao động du lịch theo ngành nghề của nguồn nhân lực du lịch Khu du lịch quốc gia Mũi Né giai đoạn 2021 – 2025.....	23
Bảng 2.3 Trình độ chuyên môn của lao động du lịch Khu du lịch quốc gia Mũi Né giai đoạn 2021 – 2025	24
Bảng 2.4 Tỷ lệ lao động được đào tạo chuyên ngành du lịch – khách sạn tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né giai đoạn 2021 – 2025.....	25
Bảng 2.5 Cơ cấu độ tuổi và giới tính của lao động du lịch Khu du lịch quốc gia Mũi Né giai đoạn 2021 – 2025	25
Bảng 2.6 Các chương trình, đề án và chính sách phát triển nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né giai đoạn 2015 – 2024.....	26
Bảng 2.7 Thang đo nghiên cứu	33
Bảng 2.8 Kết quả thống kê mô tả mẫu nghiên cứu theo Giới tính	36
Bảng 2.9 Kết quả thống kê mô tả mẫu nghiên cứu theo Độ tuổi.....	37
Bảng 2.10 Kết quả thống kê mô tả mẫu nghiên cứu theo Trình độ học vấn.....	38
Bảng 2.11 Kết quả thống kê mô tả mẫu nghiên cứu theo thâm niên	38
Bảng 2.12 Tổng hợp kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo	39
Bảng 2.13 Kết quả kiểm định Barlett và KMO – Biến độc lập.....	41
Bảng 2.14 Kết quả giải thích phương sai – Biến độc lập.....	42
Bảng 2.15 Kết quả ma trận xoay nhân tố - Biến độc lập.....	43
Bảng 2.16 Kết quả kiểm định Barlett và KMO - Biến phụ thuộc	44
Bảng 2.17 Kết quả giải thích phương sai – Biến phụ thuộc.....	45
Bảng 2.18 Kết quả ma trận xoay nhân tố - Biến phụ thuộc	45
Bảng 2.19 Kết quả phân tích ANOVA trong hồi quy	47
Bảng 2.20 Tóm tắt mô hình hồi quy.....	47
Bảng 2.21 Kiểm tra hiện tượng cộng tuyến.....	48

Bảng 2.22 Bảng ước lượng hệ số hồi quy	50
Bảng 2.23 Kết luận các giả thuyết nghiên cứu	51

DANH MỤC HÌNH

Hình 1.1 Các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển NNL tại KDLQGMN.....	18
Hình 2.1 Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	29
Hình 2.2 Sơ đồ các bước thực hiện khảo sát các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển NNL tại KDLQGMN	32
Hình 2.3 Biểu đồ Histogram	48
Hình 2.4 Biểu đồ P-P plot.....	49

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

STT	Từ viết tắt	Diễn giải
1	NNL	Nguồn nhân lực
2	NNLDL	Nguồn nhân lực Du lịch
3	ANOVA	Phân tích phương sai
4	EFA	Phân tích nhân tố khám phá
5	KMO	Chỉ số được dùng để xem xét sự thích hợp của phân tích nhân tố
6	SPSS	Phần mềm xử lý số liệu thống kê
7	VIF	Nhân tố phóng đại phương sai
8	KDLQGMN	Khu du lịch quốc gia Mũi Né
9	QLNN	Quản lý nhà nước

PHẦN 1: MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong định hướng phát triển dài hạn của đất nước, du lịch đã được xác định là một trong những ngành kinh tế mũi nhọn. Nghị quyết số 08-NQ/TW ngày 16/01/2017 của Bộ Chính trị và “Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030” đã đặt mục tiêu rõ ràng: Đến năm 2030, ngành du lịch Việt Nam phải thực sự phát triển bền vững, mang tính chuyên nghiệp, có hệ thống hạ tầng kỹ thuật đồng bộ và hiện đại; sản phẩm du lịch phải có chất lượng cao, đa dạng, mang đậm bản sắc văn hóa dân tộc và có khả năng cạnh tranh trên thị trường khu vực và toàn cầu. Đặc biệt, Việt Nam phấn đấu trở thành một trong 30 quốc gia có năng lực cạnh tranh du lịch hàng đầu thế giới, đây là một mục tiêu lớn đòi hỏi sự vào cuộc đồng bộ từ Trung ương đến địa phương, trong đó phát triển nguồn nhân lực du lịch là một trụ cột then chốt. Hưởng ứng tinh thần đó, nhiều địa phương trên cả nước đã và đang chủ động đầu tư mạnh mẽ vào phát triển du lịch, coi đây là động lực tăng trưởng kinh tế – xã hội trong giai đoạn mới. Tại Bình Thuận (cũ), chủ trương phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn đã được xác lập rõ nét trong Nghị quyết Đại hội Đại biểu Đảng bộ tỉnh lần thứ XIV (nhiệm kỳ 2020 – 2025), trong đó nhấn mạnh ưu tiên phát triển ba trụ cột: công nghiệp, nông nghiệp và du lịch gắn với ứng dụng công nghệ cao và xây dựng chuỗi giá trị. Cụ thể, Nghị quyết số 06-NQ/TU ngày 24/10/2021 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh (khóa XIV) xác định phát triển du lịch không chỉ là trụ cột của kinh tế địa phương mà còn là nền tảng để nâng tầm thương hiệu tỉnh nhà trên bản đồ du lịch khu vực Châu Á – Thái Bình Dương. Khu du lịch quốc gia Mũi Né, một điểm đến nổi bật của tỉnh đã được định hướng trở thành trung tâm du lịch tâm cỡ khu vực, với hệ thống dịch vụ chất lượng, đa dạng, an toàn và bền vững.

Trong quá trình phát triển, Khu du lịch Quốc gia Mũi Né đã khai thác hiệu quả các lợi thế tự nhiên và văn hóa đặc trưng như khí hậu nắng ấm quanh năm, đồi cát, bãi biển hoang sơ, làng nghề truyền thống và lễ hội dân gian đặc sắc, từ đó hình thành những sản phẩm du lịch đặc thù, có bản sắc riêng. Nhờ đó, trong giai đoạn 2020 –

2025, ngành du lịch tỉnh đã có những bước tiến đáng ghi nhận: Lượng khách tăng trưởng bình quân 18 – 20%/năm, doanh thu từ du lịch tăng khoảng 18,7%/năm, công suất sử dụng phòng đạt từ 60 – 70%, và du lịch đóng góp khoảng 10 – 11% vào GRDP toàn tỉnh. Đặc biệt, trong thời gian tới, tiềm năng du lịch của tỉnh hứa hẹn sẽ được khai thác mạnh mẽ hơn nữa nhờ vào các dự án hạ tầng chiến lược như tuyến cao tốc Bắc Nam (đoạn qua Bình Thuận cũ) và Cảng hàng không Phan Thiết. Đây được xem là những động lực quan trọng giúp rút ngắn khoảng cách tiếp cận du lịch nội địa và quốc tế. Đồng thời, các nút thắt về quy hoạch, đặc biệt là tình trạng chồng lấn giữa khai thác khoáng sản titan và quy hoạch phát triển du lịch, đang được từng bước tháo gỡ, tạo điều kiện cho tỉnh đẩy mạnh đầu tư bền vững. Tuy nhiên, để hiện thực hóa các mục tiêu chiến lược nói trên, bên cạnh hạ tầng, chính sách và sản phẩm du lịch, một yếu tố mang tính quyết định chính là chất lượng nguồn nhân lực, yếu tố đảm bảo cho việc vận hành một hệ sinh thái du lịch chuyên nghiệp, hiện đại và có khả năng cạnh tranh dài hạn. Do đó, phát triển nguồn nhân lực du lịch không chỉ là yêu cầu tất yếu, mà còn là đòn bẩy chiến lược để Lâm Đồng với hạt nhân là Khu du lịch quốc gia Mũi Né bứt phá trong giai đoạn hội nhập và phục hồi sau đại dịch.

Trong bối cảnh du lịch Việt Nam đang trên đà phục hồi sau đại dịch COVID-19, các địa phương ven biển, đặc biệt là những trung tâm du lịch truyền thống, đang bước vào một giai đoạn cạnh tranh gay gắt nhằm thu hút du khách nội địa và quốc tế. Tỉnh Lâm Đồng với Khu du lịch quốc gia Mũi Né, một trong những điểm đến trọng điểm quốc gia cũng không nằm ngoài vòng xoáy này. Áp lực đến từ các địa phương có cùng lợi thế về du lịch biển, cùng với xu hướng thay đổi hành vi tiêu dùng du lịch của khách hàng sau đại dịch, đòi hỏi ngành du lịch tỉnh nhà phải thích ứng nhanh chóng và hiệu quả hơn bao giờ hết. Tuy nhiên, một trong những điểm nghẽn then chốt hiện nay chính là thực trạng nguồn nhân lực du lịch. So với yêu cầu phát triển trong giai đoạn mới, nguồn nhân lực tại địa phương vẫn còn nhiều hạn chế cả về số lượng lẫn chất lượng. Tỷ lệ lao động được đào tạo đúng chuyên ngành còn thấp; nhân lực có kỹ năng nghề, trình độ ngoại ngữ và tác phong phục vụ chuyên nghiệp chưa đáp

ứng được yêu cầu nâng cao trải nghiệm khách hàng trong môi trường du lịch quốc tế hóa. Thực trạng này càng trở nên đáng lo ngại trong bối cảnh tỉnh đang từng bước mở cửa đón khách quốc tế trở lại và nỗ lực nâng tầm du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn. Trước bức tranh đầy thách thức đó, việc xây dựng và triển khai các giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch không còn là một lựa chọn, mà đã trở thành một yêu cầu cấp thiết và mang tính chiến lược. Đặc biệt, trong giai đoạn phục hồi và chuyển đổi số mạnh mẽ của ngành du lịch hiện nay, cần tập trung bồi dưỡng chuyên môn, nâng cao chất lượng đội ngũ lao động, xây dựng môi trường làm việc hiện đại, chuyên nghiệp và hội nhập. Đây chính là nền tảng vững chắc để gia tăng năng lực cạnh tranh cho du lịch Mũi Né, góp phần hiện thực hóa mục tiêu đưa du lịch trở thành ngành kinh tế trụ cột của tỉnh trong thời gian tới.

Xuất phát từ thực tiễn trên, tôi đã chọn đề tài: **“Phát triển nguồn nhân lực du lịch - Trường hợp nghiên cứu tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né”** là đề tài nghiên cứu Đề án tốt nghiệp. Hy vọng rằng kết quả nghiên cứu sẽ là nền tảng vững chắc giúp các nhà quản lý đưa ra giải pháp hữu hiệu nhằm nâng cao hiệu quả công tác phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né trong thời gian tới.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1 Mục tiêu tổng quát

Nghiên cứu nhằm đánh giá thực trạng NNL du lịch tại KDLQGMN; xác định các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực tại khu vực nghiên cứu; từ đó đề xuất các giải pháp phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững và hội nhập quốc tế của KDLQGMN.

2.2 Mục tiêu cụ thể

Với mục tiêu tổng quát như trên, đề tài cần thực hiện các mục tiêu chi tiết như sau:

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận và thực tiễn liên quan đến nguồn nhân lực, phát triển nguồn nhân lực du lịch, bao gồm các khái niệm, vai trò, yếu tố ảnh hưởng và các mô hình phát triển nhân lực trong ngành du lịch tại khu vực nghiên cứu.

- Phân tích, đánh giá thực trạng nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né; các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực.

- Xác định mức độ tác động của từng yếu tố đến phát triển nguồn nhân lực tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né.

- Đề xuất các giải pháp để phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né.

3. Câu hỏi nghiên cứu

Đề tài cần thực hiện các nội dung để trả lời các câu hỏi nghiên cứu sau:

- Cơ sở lý luận và thực tiễn nào được sử dụng để phân tích vấn đề phát triển nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh hiện đại?

- Thực trạng nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né hiện nay ra sao?

- Các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực; mức độ tác động của từng yếu tố đến phát triển nguồn nhân lực tại Khu vực nghiên cứu?

- Giải pháp cụ thể nào để phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né trong giai đoạn tới?

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

4.1 Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né.

Đối tượng khảo sát: Các chuyên gia, nhà quản lý du lịch, lãnh đạo doanh nghiệp lữ hành, lưu trú, cán bộ phụ trách nhân sự và một bộ phận nhân lực trực tiếp trong ngành du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né.

4.2 Phạm vi nghiên cứu

- Về nội dung: Đề tài tập trung nghiên cứu các khía cạnh lý luận và thực tiễn liên quan đến phát triển nguồn nhân lực du lịch; phân tích thực trạng đội ngũ lao động trong ngành du lịch tại khu vực Mũi Né; đánh giá các yếu tố ảnh hưởng và đề xuất hệ thống giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phù hợp với định hướng phát triển bền vững và chuyên nghiệp.

- Về không gian: Nghiên cứu được giới hạn tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né, tỉnh Lâm Đồng, khu vực được xác định là trọng điểm trong chiến lược phát triển du lịch quốc gia và địa phương.

- Về thời gian: Đề tài tập trung đánh giá thực trạng nguồn nhân lực trong giai đoạn 2021 – 2025, đồng thời đề xuất giải pháp phù hợp với các chiến lược phát triển ngành du lịch của tỉnh Lâm Đồng.

5. Ý nghĩa của đề tài

Kết quả nghiên cứu của đề tài mang lại ý nghĩa quan trọng đối với công tác phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né thông qua việc xác định một cách có hệ thống các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực, trong đó Chính sách trả công và phúc lợi, Chất lượng nguồn cung lao động, Môi trường làm việc và Đánh giá hiệu suất công việc được chứng minh đều có tác động tích cực, với mức độ ảnh hưởng khác nhau. Việc lượng hóa mức độ tác động của các yếu tố này giúp xác định yếu tố trọng tâm cần ưu tiên can thiệp, từ đó hỗ trợ cho công tác hoạch định chiến lược nhân sự của địa phương và của doanh nghiệp được chính xác và hiệu quả hơn.

Ngoài ra, kết quả của nghiên cứu cũng cung cấp một bức tranh rõ nét về thực trạng nguồn nhân lực du lịch tại Mũi Né, làm cơ sở để nghiên cứu đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch của khu vực trong tương lai.

6. Kết cấu của Đề án tốt nghiệp

Kết cấu của Đề án tốt nghiệp gồm có các nội dung như sau:

Phần 1: Mở đầu

Phần 2: Nội dung

Chương 1: Cơ sở lý luận về phát triển nguồn nhân lực du lịch và mô hình nghiên cứu.

Chương 2: Thực trạng hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né.

Chương 3: Giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né.

Phần 3: Kết luận và kiến nghị

PHẦN 2: NỘI DUNG

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH

1.1. Các khái niệm

1.1.1. Nguồn nhân lực và nguồn nhân lực du lịch

1.1.1.1. Nguồn nhân lực

Nguồn nhân lực được xem là tổng hợp tiềm năng con người gồm kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm, sức khỏe và động lực làm việc, đóng góp trực tiếp vào sự phát triển tổ chức và xã hội (Nguyễn Văn Điềm & Nguyễn Ngọc Quân, 2004; Werther & Davis, 1996; UNDP, 1990).

Trong quản trị hiện đại, nhân lực không chỉ là lao động hiện hữu mà là tài sản chiến lược có khả năng thích ứng và học tập liên tục.

1.1.1.2. Nguồn nhân lực du lịch

Nguồn nhân lực du lịch là lực lượng lao động trực tiếp hoặc gián tiếp tham gia các hoạt động dịch vụ du lịch: lưu trú, lữ hành, vận chuyển, nhà hàng, hướng dẫn, quản lý điểm đến và dịch vụ hỗ trợ (Trần Duy Liên, 2021; Tổng cục Du lịch, 2020).

Theo Baum (2007), nhân lực du lịch mang đặc thù: (1) cường độ giao tiếp cao, (2) tính mùa vụ, (3) phụ thuộc nhiều vào kỹ năng mềm, (4) mức độ hội nhập và quốc tế hóa mạnh. Những đặc trưng này làm cho chất lượng nguồn nhân lực trở thành yếu tố cốt lõi quyết định năng lực cạnh tranh của điểm đến.

1.1.2. Phát triển nguồn nhân lực và phát triển nguồn nhân lực du lịch

1.1.2.1. Phát triển nguồn nhân lực

Phát triển nguồn nhân lực được nhìn nhận là một quá trình đầu tư có hệ thống, mang tính chiến lược, nhằm nâng cao cả về số lượng và chất lượng lực lượng lao động, từ đó đáp ứng các yêu cầu ngày càng cao của sự phát triển kinh tế - xã hội trong bối cảnh cạnh tranh toàn cầu (Nguyễn Văn Điềm & Nguyễn Ngọc Quân, 2004).

Phát triển nguồn nhân lực là quá trình có hệ thống nhằm nâng cao năng lực, kiến thức, kỹ năng và thái độ của người lao động để đáp ứng nhu cầu tổ chức và bối cảnh cạnh tranh (Nadler, 1984; Garavan, 1991; Gilley et al., 2002). Phát triển nhân lực bao gồm ba hợp phần: (1) đào tạo, bồi dưỡng, (2) phát triển nghề nghiệp, (3) phát triển tổ chức (Swanson & Holton, 2009).

Phát triển nguồn nhân lực du lịch là tổng thể hoạt động quy hoạch, đào tạo, sử dụng và giữ chân lao động du lịch nhằm nâng cao tay nghề, kỹ năng mềm, năng lực ngoại ngữ và thái độ nghề nghiệp, hướng tới chất lượng dịch vụ và sự bền vững của điểm đến (Baum, 2007; UNWTO, 2019).

1.1.2.2. Nội dung của phát triển nguồn nhân lực du lịch

Phát triển nguồn nhân lực du lịch là một quá trình tổng hợp, bao gồm nhiều hoạt động có liên hệ chặt chẽ với nhau, từ quy hoạch, đào tạo bồi dưỡng, sử dụng hợp lý đến chính sách đãi ngộ và giữ chân nhân tài. Theo Nguyễn Văn Điềm và Nguyễn Ngọc Quân (2004), việc phát triển nguồn nhân lực phải được triển khai một cách đồng bộ, có chiến lược và hướng tới mục tiêu nâng cao năng lực toàn diện của đội ngũ lao động. Trong lĩnh vực du lịch, nội dung phát triển nguồn nhân lực có thể được khái quát qua bốn nhóm chủ yếu sau:

(1) Quy hoạch và dự báo nhu cầu nhân lực: Xác định số lượng, cơ cấu và kỹ năng cần thiết theo chiến lược phát triển du lịch (Tổng cục Du lịch, 2020).

(2) Đào tạo và bồi dưỡng: Bao gồm đào tạo chính quy, đào tạo nội bộ, đào tạo tại chỗ, nâng cao kỹ năng nghề, kỹ năng mềm và ngoại ngữ (Nguyễn Văn Mạnh & Nguyễn Đình Hòa, 2017).

(3) Sử dụng và bố trí hợp lý: Đặt người phù hợp vào vị trí phù hợp, tăng cường động lực làm việc, thiết lập quy trình làm việc hiệu quả (Baum, 2007).

(4) Chính sách đãi ngộ và giữ chân nhân lực: Kết hợp đãi ngộ vật chất và tinh thần, tạo cơ hội thăng tiến, môi trường làm việc tích cực (UNWTO, 2019).

1.1.2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch

Phát triển nguồn nhân lực du lịch chịu tác động của nhiều yếu tố khác nhau, cả bên trong và bên ngoài ngành du lịch. Việc nhận diện rõ các yếu tố này giúp cơ quan quản lý, doanh nghiệp và cơ sở đào tạo có định hướng phù hợp trong quy hoạch, đào tạo và sử dụng nhân lực, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và năng lực cạnh tranh của điểm đến. Theo Nguyễn Văn Điềm và Nguyễn Ngọc Quân (2004), các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực có thể được chia thành hai nhóm chính: yếu tố bên ngoài và yếu tố nội tại của ngành du lịch.

(1) Yếu tố bên ngoài gồm:

Chính sách Nhà nước về giáo dục - đào tạo, lao động, phát triển du lịch;

Tình hình kinh tế - xã hội, mức độ phát triển của địa phương.

Khoa học, công nghệ và chuyển đổi số, tạo ra yêu cầu mới về kỹ năng số.

Hội nhập quốc tế, đòi hỏi nhân lực du lịch có ngoại ngữ, năng lực đa văn hóa.

(2) Yếu tố nội tại ngành du lịch:

Nhận thức và chiến lược của doanh nghiệp về đầu tư nhân lực.

Chất lượng cơ sở đào tạo du lịch.

Mức độ hiện đại của cơ sở vật chất & môi trường làm việc.

Văn hóa doanh nghiệp, động lực nghề nghiệp.

1.2 Các học thuyết liên quan

1.2.1 Lý thuyết về phát triển nguồn nhân lực

Lý thuyết về phát triển nguồn nhân lực (Human Resource Development – HRD) là nền tảng quan trọng trong việc hoạch định và triển khai chiến lược phát triển nhân lực ở cấp tổ chức, ngành và quốc gia. Theo quan điểm của Nguyễn Văn Điềm và Nguyễn Ngọc Quân (2004), phát triển nguồn nhân lực là một quá trình có hệ thống và mang tính chiến lược, nhằm nâng cao kiến thức, kỹ năng, thái độ và năng lực nghề

ng nghiệp của người lao động thông qua các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nghề nghiệp liên tục. Mục tiêu cuối cùng của HRD là tối đa hóa tiềm năng con người, giúp người lao động thích ứng với thay đổi và đóng góp hiệu quả hơn cho tổ chức cũng như xã hội.

Theo Swanson và Holton (2009), HRD bao gồm ba cấu phần chính: (1) Đào tạo và phát triển tập trung vào việc nâng cao kỹ năng, kiến thức và năng lực thực hiện công việc; (2) Phát triển nghề nghiệp giúp cá nhân định hướng con đường nghề nghiệp và cơ hội thăng tiến; và (3) Phát triển tổ chức hướng đến cải thiện hiệu quả tổ chức thông qua phát huy vai trò con người. Như vậy, phát triển nguồn nhân lực không chỉ dừng lại ở đào tạo kỹ năng mà còn là quá trình phát triển toàn diện cả về năng lực chuyên môn, năng lực hành vi và khả năng đổi mới sáng tạo. Trong lĩnh vực du lịch, lý thuyết HRD được vận dụng nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ lao động du lịch, phù hợp với đặc thù của ngành dịch vụ. Theo Baum (2007), nhân lực du lịch không chỉ cần kỹ năng nghề nghiệp vững vàng mà còn phải có kỹ năng giao tiếp, kỹ năng xử lý tình huống, tinh thần phục vụ và hiểu biết văn hóa – xã hội, bởi du lịch là ngành có sự tương tác trực tiếp giữa con người với con người. Do đó, các chương trình HRD trong du lịch cần chú trọng cả đào tạo nghề lẫn phát triển kỹ năng mềm, đồng thời lồng ghép các yếu tố quản lý nhân tài và học tập suốt đời để thích ứng với yêu cầu thay đổi nhanh chóng của thị trường lao động và công nghệ du lịch hiện đại.

1.2.2 Lý thuyết phát triển bền vững

Phát triển bền vững là định hướng trung tâm trong các chiến lược kinh tế - xã hội hiện đại, đặc biệt đối với ngành du lịch, lĩnh vực phụ thuộc sâu sắc vào tài nguyên thiên nhiên và văn hóa. Theo WCED (1987), phát triển bền vững được hiểu là quá trình đáp ứng nhu cầu của thế hệ hiện tại mà không làm tổn hại khả năng đáp ứng nhu cầu của các thế hệ tương lai. Cách tiếp cận này nhấn mạnh sự cân bằng của ba trụ cột kinh tế, xã hội và môi trường, trong đó con người là chủ thể đồng thời là đối tượng thụ hưởng.

UNWTO (2013) mở rộng khái niệm phát triển bền vững trong du lịch, nhấn mạnh yêu cầu thỏa mãn nhu cầu của du khách hiện tại và tương lai, song song với bảo tồn tài nguyên thiên nhiên, văn hóa và đảm bảo lợi ích cho cộng đồng địa phương.

Như vậy, phát triển bền vững trong du lịch không chỉ gắn với tăng trưởng kinh tế mà còn yêu cầu duy trì hệ sinh thái, bảo tồn bản sắc văn hóa và nâng cao phúc lợi xã hội.

Từ góc độ nguồn nhân lực, Baum (2007) khẳng định lao động du lịch bền vững phải được trang bị kiến thức về môi trường, văn hóa địa phương và ý thức trách nhiệm cộng đồng, nhằm bảo đảm hoạt động phục vụ du khách không gây tổn hại đến hệ sinh thái. Ở cấp độ quản lý, OECD (2021) đề xuất lồng ghép các nguyên tắc “xanh hóa” vào đào tạo nhân lực thông qua các mô hình du lịch xanh, du lịch có trách nhiệm và du lịch cộng đồng, nhấn mạnh năng lực giảm thiểu rủi ro môi trường và sử dụng công nghệ thân thiện sinh thái.

1.2.3 Lý thuyết phát triển kinh tế ngành

Lý thuyết phát triển kinh tế ngành phân tích sự tăng trưởng và chuyển dịch cơ cấu giữa các ngành trong quá trình phát triển của một nền kinh tế. Chenery (1960) cho rằng phát triển kinh tế diễn ra thông qua quá trình chuyển dịch từ nông nghiệp sang công nghiệp và dịch vụ, trong đó mỗi ngành giữ vai trò khác nhau tùy theo từng giai đoạn phát triển. Sự lớn mạnh của một ngành không chỉ đóng góp vào tăng trưởng kinh tế mà còn tạo hiệu ứng lan tỏa về việc làm, thu nhập và công nghệ đối với các ngành liên quan.

Trong bối cảnh toàn cầu hóa, du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của nhiều quốc gia nhờ khả năng tạo việc làm, thu hút đầu tư và thúc đẩy hội nhập văn hóa – xã hội. UNWTO (2019) ghi nhận du lịch đóng góp hơn 10% GDP toàn cầu và 1/10 tổng số việc làm, khẳng định vai trò trung tâm của ngành trong chiến lược phát triển bền vững.

Từ góc độ nhân lực, Baum (2007) nhấn mạnh rằng sự phát triển bền vững của mỗi ngành phụ thuộc chặt chẽ vào chất lượng nguồn lao động. Trong ngành du lịch – lĩnh vực có tiêu chuẩn dịch vụ ngày càng cao – yêu cầu về năng lực nghề nghiệp, thái độ phục vụ và khả năng thích ứng của người lao động càng trở nên cấp thiết. Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam (2020) cũng khẳng định rằng phát triển nhân lực du lịch góp phần gia tăng việc làm, thu nhập, giảm nghèo và nâng cao năng lực cạnh tranh của điểm đến, đồng thời tạo hiệu ứng lan tỏa tích cực đến các ngành liên quan như giao thông, thương mại, văn hóa và dịch vụ cộng đồng.

1.2.4 Lý thuyết quản trị nguồn nhân lực

Du lịch là ngành dịch vụ có cường độ lao động cao, trong đó con người giữ vai trò trung tâm tạo nên giá trị dịch vụ. Zeithaml và Bitner (2003) cho rằng chất lượng dịch vụ phụ thuộc chủ yếu vào sự tương tác giữa nhân viên và khách hàng. Điều này cho thấy quản trị nguồn nhân lực trong du lịch cần tập trung vào cả hiệu suất công việc, quản lý cảm xúc và thái độ phục vụ.

Grönroos (2007) nhấn mạnh “con người chính là sản phẩm của dịch vụ”, nghĩa là chất lượng cảm nhận của khách hàng phụ thuộc trực tiếp vào thái độ và hành vi của nhân viên tuyến đầu. Baum (2007) chỉ ra ba trụ cột quan trọng trong quản trị nhân lực dịch vụ: (1) tuyển dụng nhân sự phù hợp; (2) đào tạo và phát triển kỹ năng nghề, kỹ năng xã hội và kiến thức văn hóa; (3) tạo động lực và quản lý cảm xúc nhằm duy trì thái độ phục vụ tích cực. Trong bối cảnh du lịch hiện đại, nơi cạnh tranh dựa trên trải nghiệm du khách, việc phát triển năng lực tương tác liên văn hóa và quản trị cảm xúc của nhân viên trở thành yếu tố quyết định xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp, thân thiện và bền vững của điểm đến (UNWTO, 2019).

1.3 Tổng quan các nghiên cứu có liên quan

1.3.1 Các nghiên cứu trong nước

Các nghiên cứu trong nước về phát triển nguồn nhân lực tập trung chủ yếu vào việc xác định các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng và hiệu quả sử dụng lao động

trong những ngành nghề khác nhau, bao gồm thủy sản, y tế, nông nghiệp công nghệ cao, cơ sở y tế công lập và ngành du lịch địa phương. Lưu Đức Thượng (2023) nghiên cứu các yếu tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực tại các doanh nghiệp thủy sản tỉnh Cà Mau. Trên cơ sở tổng quan lý thuyết và khảo sát định tính, tác giả xây dựng mô hình gồm năm yếu tố: tuyển dụng và lựa chọn, môi trường làm việc, chính sách đãi ngộ, đào tạo, thăng tiến và thương hiệu nhà tuyển dụng. Kết quả khảo sát cho thấy cả năm yếu tố đều có ảnh hưởng tích cực, trong đó đào tạo thăng tiến và môi trường làm việc đóng vai trò nổi bật nhất trong việc thúc đẩy phát triển nguồn nhân lực.

Nguyễn Thị Minh Nhân và Bùi Thị Ánh Tuyết (2020) đề xuất mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến quản lý nhà nước đối với phát triển nguồn nhân lực y tế chất lượng cao tại địa phương. Mô hình được xây dựng dựa trên các khung lý thuyết quốc tế của WHO và tài liệu trong nước, bao gồm cơ chế chính sách, môi trường làm việc, công tác đào tạo, cơ cấu tổ chức, phân bổ nhân lực và điều kiện hỗ trợ. Nghiên cứu nhấn mạnh vai trò trung tâm của quản lý nhà nước trong việc đảm bảo nguồn lực và cơ chế phát triển bền vững cho nhân lực y tế, đặc biệt thông qua đào tạo và chính sách đãi ngộ.

Phạm Thị Minh Nguyệt và Nguyễn Thị Thanh Thắm (2020) nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến nguồn nhân lực nông nghiệp ứng dụng công nghệ cao tỉnh Thái Nguyên. Mô hình đề xuất gồm 9 nhóm yếu tố: kinh tế, văn hóa - xã hội, giáo dục đào tạo, lực lượng lao động, tuyển dụng, đánh giá hiệu suất, đào tạo – phát triển, môi trường làm việc và chính sách lương thưởng. Kết quả phân tích từ 260 mẫu khảo sát cho thấy tuyển dụng, đào tạo, phát triển và điều kiện làm việc là những yếu tố có tác động mạnh nhất đến nguồn nhân lực trong lĩnh vực nông nghiệp công nghệ cao.

Đàm Thị Tuyết, Vi Thị Biền và Hoàng Minh Nam (2024) phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Cao Bằng. Mô hình nghiên cứu bao gồm chính sách đãi ngộ, cơ sở vật chất, trang thiết bị, môi trường làm việc, bố trí nhân sự và cơ hội đào tạo, thăng tiến. Kết quả khảo sát 448 cán bộ cho thấy chính sách đãi ngộ có ảnh hưởng mạnh nhất (83,9%), tiếp đến là cơ sở vật

chất (59,2%) và môi trường làm việc (27,2%). Nghiên cứu cung cấp bằng chứng quan trọng để điều chỉnh chính sách nhân sự tại các cơ sở y tế công lập địa phương.

Trong lĩnh vực du lịch, Trần Thị Trương và Nguyễn Quốc Tuấn (2018) phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Quảng Ngãi. Mô hình gồm bảy yếu tố: môi trường làm việc, môi trường kinh tế, hệ thống giáo dục đào tạo, đánh giá hiệu suất công việc, môi trường văn hóa, chất lượng nguồn cung lao động và chính sách trả công. Nghiên cứu khảo sát 260 lãnh đạo doanh nghiệp du lịch và chỉ ra rằng môi trường làm việc và hệ thống giáo dục đào tạo là hai yếu tố có ảnh hưởng quan trọng nhất đối với chất lượng nhân lực du lịch địa phương.

Ngoài ra, Nguyễn Thanh Trúc và cộng sự (2023) nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực dân tộc thiểu số tại tỉnh Đắk Nông. Mô hình nghiên cứu gồm các yếu tố như điều kiện kinh tế, văn hóa, xã hội, chất lượng giáo dục đào tạo, chất lượng cá nhân người lao động, hệ thống y tế, môi trường làm việc và quan hệ lao động. Khảo sát 400 mẫu thuộc cộng đồng dân tộc thiểu số cho thấy giáo dục và đào tạo nghề, điều kiện làm việc và môi trường kinh tế - xã hội có ảnh hưởng rõ nét đến khả năng phát triển nguồn nhân lực, qua đó gợi mở định hướng chính sách nhân lực bền vững và toàn diện hơn.

Nhìn chung, các nghiên cứu trong nước đều nhấn mạnh vai trò của tuyển dụng, đào tạo, phát triển, môi trường làm việc và đãi ngộ trong việc thúc đẩy phát triển nguồn nhân lực, mặc dù phạm vi ngành nghề và bối cảnh nghiên cứu có sự khác biệt.

1.3.2 Các nghiên cứu nước ngoài

Ở bình diện quốc tế, các nghiên cứu tập trung vào phát triển nguồn nhân lực du lịch từ nhiều góc độ như tiêu chuẩn kỹ năng nghề, tác động của công nghệ số, chất lượng việc làm và chiến lược nghề nghiệp dài hạn.

Báo cáo của Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO, 2010) về lĩnh vực khách sạn, du lịch khẳng định đây là ngành sử dụng lao động lớn và đóng góp đáng kể vào tăng trưởng kinh tế toàn cầu. Tuy nhiên, ILO nhấn mạnh những thách thức liên quan đến chuẩn hóa kỹ năng nghề, chất lượng việc làm và tính bền vững trong phát triển nguồn

nhân lực. Báo cáo cho rằng thiếu hụt kỹ năng hỗn hợp (kết hợp kỹ thuật và kỹ năng mềm) là điểm nghẽn phổ biến của các quốc gia đang phát triển du lịch. ILO đề xuất xây dựng khung năng lực nghề quốc gia, cơ chế công nhận kỹ năng tích lũy và tăng cường đối thoại xã hội ba bên nhằm chuẩn hóa nghề du lịch và thúc đẩy học tập suốt đời.

Từ góc nhìn chuyển đổi số, OECD (2021) trong báo cáo “Preparing the Tourism Workforce for the Digital Future” phân tích tác động của công nghệ như nền tảng số, AI, robot dịch vụ và dữ liệu lớn đối với yêu cầu kỹ năng của ngành du lịch. OECD nhấn mạnh sự dịch chuyển mạnh mẽ từ kỹ năng vận hành truyền thống sang các năng lực số như phân tích dữ liệu, quản trị trải nghiệm số và an toàn thông tin. Báo cáo đề xuất xây dựng bản đồ kỹ năng số cho ngành du lịch, đẩy mạnh đào tạo ngắn hạn linh hoạt, học tập thông qua công việc và hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa trong quá trình thích ứng công nghệ.

Baum (2015), trong bài viết đăng trên Tourism Management, đưa ra đánh giá phê phán về phát triển nguồn nhân lực du lịch trong hơn một thập kỷ. Tác giả chỉ ra ba vấn đề then chốt của ngành: tính mùa vụ và thời gian làm việc không ổn định, mức thu nhập thấp và ít cơ hội thăng tiến, cùng sự thiếu hụt cơ chế chuyên nghiệp hóa nghề nghiệp. Những rào cản này khiến lực lượng lao động ít gắn bó lâu dài, tạo ra vòng luẩn quẩn về thiếu hụt kỹ năng và chất lượng dịch vụ. Baum đề xuất chiến lược chuyển từ cách tiếp cận “đào tạo theo nhu cầu ngắn hạn” sang “quản trị nghề nghiệp dài hạn”, nhấn mạnh thiết lập lộ trình nghề rõ ràng, đánh giá chất lượng việc làm và xây dựng văn hóa nghề nghiệp dựa trên đạo đức, giao tiếp liên văn hóa và trách nhiệm cộng đồng.

Mặc dù các nghiên cứu quốc tế đã đề cập sâu đến khung năng lực, tiêu chuẩn nghề, tác động công nghệ và chiến lược nhân lực dài hạn, nhưng chưa có nhiều nghiên cứu định lượng chuyên sâu về phát triển nguồn nhân lực du lịch tại các điểm đến biển có tính mùa vụ cao như Khu du lịch quốc gia Mũi Né. Đây chính là khoảng trống cần

được tiếp tục khám phá trong bối cảnh Việt Nam đang tập trung phát triển du lịch biển theo hướng chuyên nghiệp và bền vững.

Tổng hợp kết quả nghiên cứu trước được trình bày trong Bảng 1.1 bên dưới như sau:

Bảng 1.1 Tổng hợp kết quả nghiên cứu trước

Tác giả	Tên nghiên cứu	Kết quả chính
Lưu Đức Thượng (2023)	Các yếu tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực tại các doanh nghiệp thủy sản tỉnh Cà Mau	Tuyển dụng, Đào tạo – thăng tiến, Môi trường làm việc và Đãi ngộ
Nguyễn Thị Minh Nhân & Bùi Thị Ánh Tuyết (2020)	Các yếu tố ảnh hưởng đến quản lý nhà nước đối với phát triển nguồn nhân lực y tế chất lượng cao tại địa phương	Chính sách, Đào tạo và phân bổ nhân lực
Phạm Thị Minh Nguyệt & Nguyễn Thị Thanh Thắm (2020)	Các nhân tố ảnh hưởng đến nguồn nhân lực nông nghiệp ứng dụng công nghệ cao tỉnh Thái Nguyên	Tuyển dụng, đào tạo – phát triển và điều kiện làm việc
Đàm Thị Tuyết, Vi Thị Biền & Hoàng Minh Nam (2024)	Các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Cao Bằng	Chính sách đãi ngộ, cơ sở vật chất và môi trường làm việc

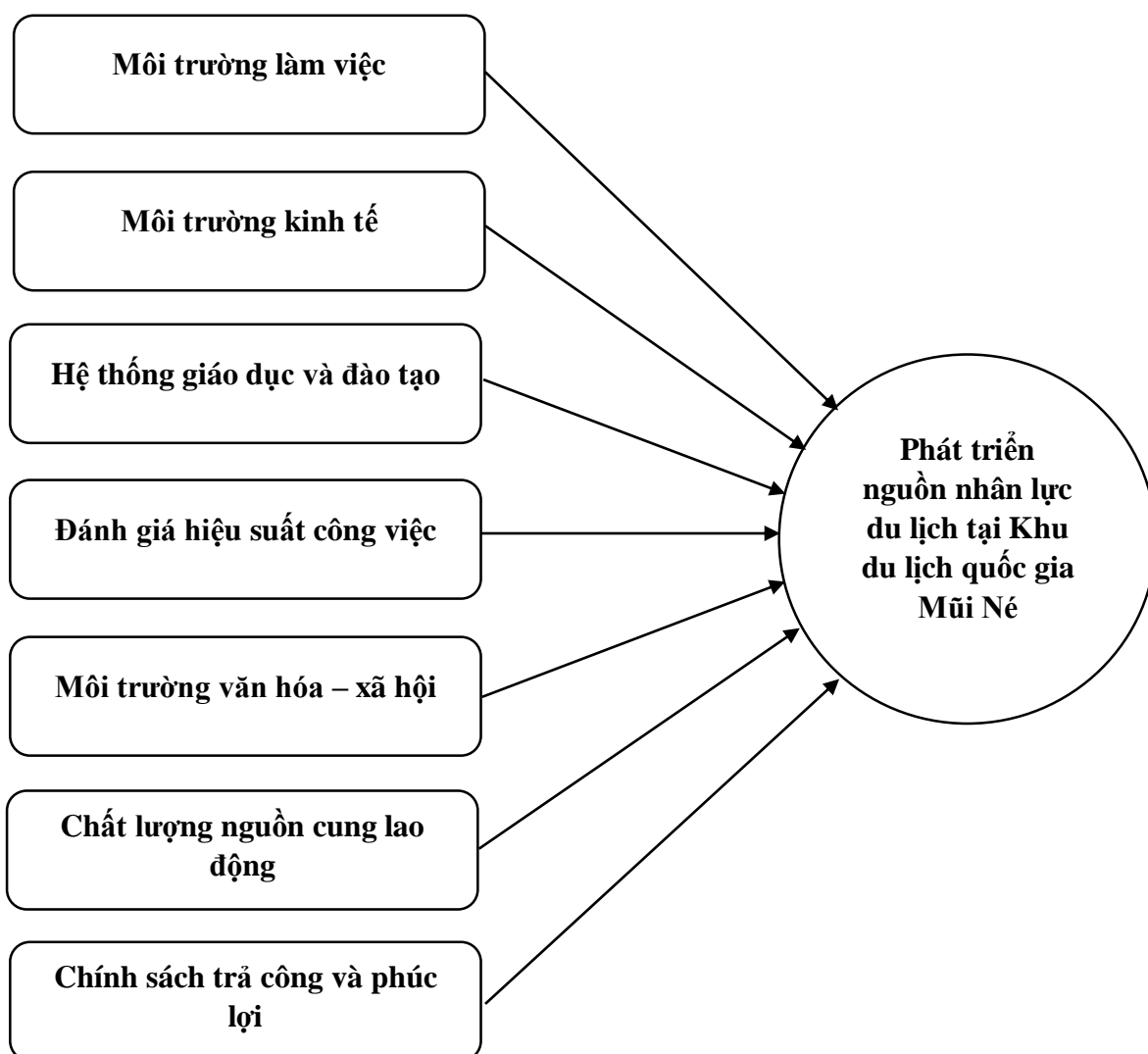
Trần Thị Trương & Nguyễn Quốc Tuấn (2018)	Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch tỉnh Quảng Ngãi	Môi trường làm việc và hệ thống giáo dục – đào tạo
Nguyễn Thanh Trúc và cộng sự (2023)	Các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực dân tộc thiểu số tại tỉnh Đắk Nông	Giáo dục – đào tạo nghề, điều kiện làm việc và môi trường kinh tế – xã hội
ILO (2010)	Developments and Challenges in the Hospitality and Tourism Sector	Nhấn mạnh thiếu hụt kỹ năng và chất lượng việc làm; đề xuất chuẩn hóa kỹ năng và học tập suốt đời.
OECD (2021)	Preparing the Tourism Workforce for the Digital Future	Chỉ ra yêu cầu chuyển dịch sang kỹ năng số và thích ứng với công nghệ trong du lịch.
Baum (2015)	Human resource management for tourism: A critical review	Phát triển nhân lực du lịch cần gắn với quản trị nghề nghiệp dài hạn và cải thiện chất lượng việc làm.

Nguồn: Tác giả tổng hợp

1.4 Mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển NNL tại KDLQG Mũi Né

Mô hình nghiên cứu được phát triển trên cơ sở kế thừa các nhóm lý thuyết chính về quản lý du lịch, đào tạo nhân lực và hành vi lao động trong ngành dịch vụ. Các yếu tố được đề xuất dựa trên những nghiên cứu về vai trò của chính sách, chất

lượng đào tạo, điều kiện làm việc, động lực thị trường, tác động của chuyển đổi số và đặc điểm văn hóa - xã hội (Hall, 2008; Baum, 1995; Kusluvan & Kusluvan, 2000; Buhalis & Amaranggana, 2015). Cách tiếp cận này cho phép mô hình phản ánh toàn diện các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch theo cả góc độ thể chế, doanh nghiệp và bối cảnh địa phương. Nhờ đó, mô hình có giá trị giải thích phù hợp với thực tiễn phát triển của Khu DLQGMN.



Hình 1.1 Các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển NNL tại KDLQGMN

1.5 Các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch

(1) Chính sách và môi trường quản lý du lịch (QLDL)

Các quy định, chiến lược, cơ chế hỗ trợ của địa phương và nhà nước tạo khung pháp lý và động lực phát triển nhân lực. Khi chính sách rõ ràng và nhất quán, doanh nghiệp và lao động có định hướng nghề nghiệp tốt hơn.

(2) Giáo dục, đào tạo và chất lượng chương trình huấn luyện

Chất lượng đào tạo nghề, mức độ gắn kết giữa cơ sở đào tạo và doanh nghiệp, cơ hội thực hành, thực tập là nền tảng hình thành đội ngũ lao động chuyên nghiệp.

(3) Điều kiện làm việc và chế độ đãi ngộ

Mức lương, phúc lợi, môi trường làm việc, cơ hội thăng tiến và văn hóa tổ chức quyết định khả năng thu hút và giữ chân lao động du lịch chất lượng cao.

(4) Nhu cầu thị trường và sự phát triển của ngành du lịch địa phương

Tốc độ tăng trưởng lượng khách, sự mở rộng dịch vụ, xu hướng trải nghiệm mới... tạo áp lực nâng cao kỹ năng và mở rộng quy mô nguồn nhân lực.

(5) Ứng dụng công nghệ và chuyển đổi số trong du lịch

Sự lan tỏa của công nghệ (booking online, CRM, AI, quản trị vận hành thông minh) buộc nguồn nhân lực phải liên tục cập nhật kỹ năng số và tư duy dịch vụ hiện đại.

(6) Đặc điểm văn hóa - xã hội và năng lực bản địa

Thái độ nghề nghiệp, phong cách phục vụ, khả năng ngoại ngữ, và bản sắc văn hóa địa phương ảnh hưởng đến chất lượng cung ứng dịch vụ và mức độ phù hợp của lao động với thị trường du lịch quốc tế.

Bảng 1.2 Tóm tắt các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển NNLDL tại KDLQGMN

Yếu tố	Nội dung ảnh hưởng (tóm tắt)	Minh chứng thực tiễn tại Mũi Né
1. Chính sách & môi trường quản lý du lịch	Định hướng phát triển, cơ chế đầu tư, quy hoạch không gian du lịch, chính sách hỗ trợ đào tạo và việc làm.	Quy hoạch Khu du lịch quốc gia Mũi Né đến 2040 đặt mục tiêu phát triển du lịch chất lượng cao → tăng nhu cầu nhân lực chuyên nghiệp. Lâm Đồng đẩy mạnh chính sách “đô thị du lịch thể thao biển” tạo áp lực nâng cấp chất lượng lao động.
2. Giáo dục, đào tạo & chất lượng chương trình huấn luyện	Chất lượng đào tạo nghề, liên kết giữa trường học, doanh nghiệp, kỹ năng thực hành, ngoại ngữ, nghiệp vụ.	Thiếu các cơ sở đào tạo chuyên sâu tại địa phương khiến nhiều doanh nghiệp phải tự đào tạo nội bộ. Nhiều khách sạn 4–5* (The Cliff resort & spa, Lotus Mũi Né resort & spa ...) phản ánh khó tuyển được lao động có kỹ năng ngoại ngữ và nghiệp vụ chuẩn quốc tế.
3. Điều kiện làm việc & chế độ đãi ngộ	Lương, phúc lợi, môi trường làm việc, cơ hội thăng tiến và mức độ ổn định nghề nghiệp.	Mùa vụ khách du lịch cao–thấp thất thường → thu nhập lao động biến động, khó giữ chân nhân viên. Một số doanh nghiệp nhỏ chưa có lộ trình nghề nghiệp rõ ràng → nhân viên dễ chuyển sang TP.HCM hoặc Đà Nẵng.

4. Nhu cầu thị trường & tốc độ phát triển ngành du lịch	Quy mô khách du lịch, yêu cầu dịch vụ mới, cơ cấu sản phẩm du lịch, nhu cầu lao động chất lượng cao.	Mũi Né phục hồi mạnh sau COVID, lượng khách quốc tế (Nga, Hàn, Trung) tăng trở lại → nhu cầu nhân lực có kỹ năng ngôn ngữ và thái độ dịch vụ cao. Thiếu nhân lực cho các loại hình mới: thể thao biển, du lịch trải nghiệm, wellness.
5. Ứng dụng công nghệ & chuyển đổi số	Yêu cầu mới về kỹ năng số: đặt phòng online, CRM, OTA, marketing số, quản trị vận hành thông minh.	Các resort lớn đều dùng Booking, Agoda, Traveloka → nhân viên phải nắm hệ thống OTA và kỹ năng xử lý dữ liệu. Doanh nghiệp nhỏ khó tiếp cận công nghệ → tạo khoảng cách năng lực trong ngành.

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

TÓM TẮT CHƯƠNG 1

Chương 1 trình bày nền tảng lý luận về phát triển nguồn nhân lực du lịch, bao gồm các khái niệm cơ bản, đặc điểm của nguồn nhân lực du lịch và nội dung phát triển nhân lực trong du lịch. Bên cạnh đó, chương 1 cũng phân tích các nhóm yếu tố bên ngoài và bên trong tác động đến phát triển nhân lực du lịch, cũng như vận dụng các học thuyết liên quan đến hoạt động quản trị và phát triển nguồn nhân lực trong việc giải thích vai trò trung tâm của con người trong sự phát triển của ngành du lịch. Ngoài ra, chương 1 cũng trình bày tổng quan các nghiên cứu trong và ngoài nước về phát triển nguồn nhân lực nói chung và nguồn nhân lực du lịch nói riêng nhằm tạo cơ sở khoa học để xây dựng mô hình nghiên cứu cho đề án tốt nghiệp.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH TẠI KHU DU LỊCH QUỐC GIA MŨI NÉ

2.1 Tổng quan về Khu du lịch quốc gia Mũi Né

2.1.1 Vị trí địa lý và tiềm năng du lịch

Khu du lịch quốc gia Mũi Né thuộc thành phố Phan Thiết, tỉnh Lâm Đồng, nằm trên trục kết nối TP. Hồ Chí Minh - Nam Trung Bộ - Tây Nguyên. Với bờ biển dài 192 km, khí hậu nắng ấm và cảnh quan đặc trưng như đồi cát bay, làng chài, di tích Chăm Pa và ẩm thực biển, Mũi Né trở thành điểm du lịch biển nổi bật của Việt Nam, thu hút mạnh khách quốc tế từ Nga, Hàn Quốc, Trung Quốc.

Theo định hướng phát triển đến 2030, Mũi Né được xây dựng thành trung tâm du lịch biển, thể thao, giải trí tầm khu vực Châu Á – Thái Bình Dương, với hạ tầng hiện đại và sản phẩm du lịch chất lượng cao.

2.1.2 Tình hình phát triển du lịch giai đoạn 2020 – 2024

Giai đoạn 2020–2021, du lịch chịu ảnh hưởng nặng bởi COVID-19, lượng khách giảm từ 3,29 triệu (2020) xuống 1,77 triệu (2021). Từ năm 2022, ngành phục hồi mạnh nhờ chính sách kích cầu, mở cửa quốc tế và cải thiện hạ tầng, đặc biệt tuyến cao tốc Dầu Giây – Phan Thiết (2023). Lượng khách tăng gần gấp ba lần, doanh thu tăng gần 2,7 lần, cơ sở lưu trú tăng từ 577 lên 663, lực lượng lao động đạt 26.000 người năm 2024.

Bảng 2.1 Quy mô phát triển du lịch tại Mũi Né giai đoạn 2020 – 2024

Năm	Lượng khách du lịch (triệu lượt)	Doanh thu du lịch (tỷ đồng)	Số cơ sở lưu trú	Số lao động du lịch (người)
2020	3.295.120	9.400.369	577	22.300
2021	1.774.431	4.158.246	594	10.711
2022	5.720.155	13.680.292	584	11.163
2023	8.350.979	22.309.246	598	11.800
2024	9.657.000	25.826.525	663	26.000

(Nguồn: Sở VHTT và DL Lâm Đồng)

Xu hướng tăng trưởng 45 - 50%/năm (2021- 2024) vượt mức trung bình quốc gia. Các dự án lớn như NovaWorld Phan Thiết và các resort quốc tế góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ, tạo việc làm và thúc đẩy phân khúc khách trung, cao cấp.

2.1.3 Vai trò của Mũi Né trong phát triển du lịch Lâm Đồng và vùng Duyên hải Nam Trung Bộ

Mũi Né được xác định là động lực phát triển kinh tế – xã hội theo Quyết định 1525/QĐ-UBND (2024). Khu du lịch này đóng góp 70% doanh thu du lịch và 60% lao động du lịch toàn tỉnh, đồng thời giữ vai trò kết nối vùng giữa Nam Trung Bộ – Đông Nam Bộ. Mũi Né từng đăng cai thành công Năm Du lịch Quốc gia 2023, qua đó nâng cao thương hiệu du lịch Việt Nam trên bản đồ khu vực.

2.2 Thực trạng nguồn nhân lực du lịch Mũi Né giai đoạn 2021 – 2025

2.2.1 Quy mô và cơ cấu nguồn nhân lực

Lực lượng lao động tập trung chủ yếu ở khối lưu trú, ăn uống, trong khi nhóm nghề có hàm lượng kỹ năng cao (lữ hành, hướng dẫn viên, vận chuyển) còn mỏng. Điều này phản ánh mô hình du lịch dựa nhiều vào nghỉ dưỡng biển truyền thống, chưa phát triển đồng đều chuỗi giá trị du lịch hiện đại.

Bảng 2.2 Cơ cấu lao động du lịch theo ngành nghề của nguồn nhân lực du lịch Khu du lịch quốc gia Mũi Né giai đoạn 2021 – 2025

Năm	Lưu trú (%)	Ăn uống (%)	Lữ hành (%)	Vận chuyển (%)	Dịch vụ khác (%)
2021	80	10	4	3	3
2022	92	3.5	2.5	1	1
2023	85	7	3	2	3
2024	82	9	3	2	4
2025	78	10	4	3	5

Nguồn: Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch Lâm Đồng, 2025

Tỷ trọng lao động lưu trú giảm từ 92% (2021) xuống 78% (2024) khi các loại hình dịch vụ hỗ trợ phục hồi. Ngành ăn uống tăng nhẹ nhờ sự phát triển của du lịch ẩm thực. Lữ hành duy trì tỉ lệ thấp (2,5 – 4%), phản ánh tình trạng phụ thuộc vào các công ty tour ngoài tỉnh. Các nhóm dịch vụ spa, thể thao biển và giải trí tăng theo xu hướng đa dạng hóa sản phẩm du lịch.

2.2.2 Trình độ chuyên môn và kỹ năng nghề

Chất lượng nguồn nhân lực cải thiện rõ rệt nhờ các chương trình đào tạo nghề, bồi dưỡng ngắn hạn và liên kết với các cơ sở giáo dục nghề nghiệp. Tỷ lệ lao động đại học trở lên tăng từ 10% lên 17%; nhóm cao đẳng và trung cấp cũng tăng ổn định; lao động phổ thông giảm từ 58% xuống 40%.

Bảng 2.3 Trình độ chuyên môn của lao động du lịch Khu du lịch quốc gia Mũi Né giai đoạn 2021 – 2025

Năm	Đại học trở lên (%)	Cao đẳng (%)	Trung cấp (%)	Lao động phổ thông (%)
2021	10	12	20	58
2022	12	13	18	57
2023	13	15	22	50
2024	15	17	23	45
2025	17	18	25	40

Nguồn: Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch Lâm Đồng

Sau COVID-19, nhiều doanh nghiệp chủ động đào tạo nội bộ về kỹ năng phục vụ, giao tiếp, xử lý tình huống và ứng dụng công nghệ (PMS, CRM, công cụ số).

2.2.3 Tỷ lệ lao động được đào tạo chuyên ngành du lịch, khách sạn

Tỷ lệ lao động qua đào tạo chuyên ngành tăng từ 55% (2020) lên 70% (2024), trong đó tỷ lệ có chứng chỉ nghiệp vụ tăng từ 10% lên 18%. Nhóm chưa đào tạo giảm mạnh xuống còn 12% năm 2024.

Bảng 2.4 Tỷ lệ lao động được đào tạo chuyên ngành du lịch – khách sạn tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né giai đoạn 2021 – 2025

Năm	Tổng số lao động (người)	Qua đào tạo chuyên ngành du lịch (%)	Có chứng chỉ nghiệp vụ (%)	Chưa qua đào tạo (%)
2021	28.500	55	10	35
2022	22.300	45	10	45
2023	23.000	60	12	28
2024	22.000	65	15	20
2025	23.500	70	18	12

Nguồn: Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch Lâm Đồng

Các khóa đào tạo tập trung vào nghiệp vụ cơ bản và kỹ năng số, góp phần chuẩn hóa chất lượng dịch vụ và nâng cao năng lực thích ứng nghề.

2.2.4 Cơ cấu độ tuổi và giới tính

Nguồn nhân lực có xu hướng trẻ hóa: nhóm dưới 25 tuổi tăng từ 25% lên 32%, trong khi nhóm trên 40 tuổi giảm nhẹ. Lực lượng 25–40 tuổi vẫn là nhóm lao động chủ lực.

Bảng 2.5 Cơ cấu độ tuổi và giới tính của lao động du lịch Khu du lịch quốc gia Mũi Né giai đoạn 2021 – 2025

Năm	Dưới 25 tuổi (%)	25–40 tuổi (%)	Trên 40 tuổi (%)	Nam (%)	Nữ (%)
2021	25	55	20	48	52
2022	22	50	28	46	54
2023	27	53	20	47	53
2024	30	52	18	45	55
2025	32	50	18	44	56

Nguồn: Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch Lâm Đồng

Tỷ lệ lao động nữ tăng từ 52% lên 56%, phản ánh đặc trưng ngành dịch vụ du lịch; nam giới tiếp tục đảm nhiệm các vị trí kỹ thuật và quản lý vận hành.

2.3 Thực trạng hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch

2.3.1 Các chương trình, đề án và chính sách phát triển nhân lực du lịch

Từ 2015–2025, tỉnh triển khai nhiều chính sách nhằm nâng cao chất lượng nhân lực du lịch, trong đó Mũi Né là khu vực trọng điểm thụ hưởng. Các nội dung tập trung:

Đào tạo, bồi dưỡng nghề: nghiệp vụ truyền thống và kỹ năng số (PMS, CRM, AI).

Hỗ trợ phục hồi sau COVID-19: giúp 22.000 lao động duy trì việc làm và được đào tạo lại.

Liên kết đào tạo với doanh nghiệp: tăng tính thực tiễn, giúp tuyển dụng trực tiếp sau thực tập.

Nâng cao tính chuyên nghiệp: cải thiện kỹ năng phục vụ, giao tiếp, chuẩn hóa đội ngũ.

Bảng 2.6 Các chương trình, đề án và chính sách phát triển nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né giai đoạn 2015 – 2024

Tên chương trình / chính sách	Cơ quan chủ trì	Thời gian	Nội dung chính	Kết quả đạt được
<i>Đề án phát triển nhân lực du lịch 2022–2025, định hướng 2030</i>	UBND tỉnh; Sở VH-TT&DL	2022–2025	Đào tạo nghiệp vụ, ngoại ngữ, kỹ năng số cho lao động du lịch.	65–70% lao động được đào tạo; hình thành liên kết “Nhà nước – Nhà trường – Doanh nghiệp”.
<i>Chương trình bồi dưỡng nghiệp vụ du lịch 2015–2020</i>	Sở VH-TT&DL; Hiệp hội Du lịch tỉnh	2015–2020	42 lớp bồi dưỡng lễ tân, buồng, bàn, hướng dẫn viên, du lịch cộng đồng.	3.200 học viên được đào tạo; hình thành đội ngũ nghiệp vụ lành nghề.

<i>Hợp tác đào tạo với Trường CĐ Du lịch Sài Gòn</i>	Sở VH-TT&DL; Trường CĐ Du lịch Sài Gòn	Từ 2023	Đào tạo ngoại ngữ, kỹ năng mềm, chuyển đổi số (PMS, CRM, AI).	1.000 lao động được tập huấn; nâng cao năng lực công nghệ cho quản lý và hướng dẫn viên.
<i>Chính sách hỗ trợ lao động du lịch bị ảnh hưởng COVID-19</i>	Sở VH-TT&DL; UBND tỉnh	2021	Hỗ trợ tài chính, vay ưu đãi, miễn giảm thuế đất cho lao động và doanh nghiệp.	22.000 lao động được hỗ trợ; duy trì lực lượng lao động nòng cốt sau dịch.
<i>Liên kết đào tạo – thực hành tại doanh nghiệp du lịch</i>	Hiệp hội Du lịch; NovaWorld, Seahorse, Centara, Anantara	2022–2024	Thực tập tại doanh nghiệp, đào tạo tại chỗ các kỹ năng pha chế, phục vụ, CSKH.	800 học viên thực tập và được tuyển dụng; tăng gắn kết nhà trường – doanh nghiệp.

Nguồn: Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch Lâm Đồng

Mặc dù đạt nhiều tiến bộ, vẫn còn hạn chế: cơ chế phối hợp ba bên chưa ổn định, kinh phí phụ thuộc ngân sách nhà nước, thiếu chương trình đào tạo chuyên sâu cho quản lý cấp trung.

2.3.2 Liên kết “Nhà nước – Nhà trường – Doanh nghiệp”

Mô hình liên kết ba bên được mở rộng với nhiều hình thức: đào tạo tại chỗ, lớp huấn luyện, thực tập, đào tạo song phương và các khóa kỹ năng số. Nhà nước đóng vai trò điều phối và đặt hàng; doanh nghiệp cung cấp môi trường thực hành; cơ sở đào tạo điều chỉnh chương trình sát nhu cầu thực tế. Tuy nhiên, chất lượng đầu ra chưa đồng đều, sinh viên còn thiếu kỹ năng giao tiếp, ngoại ngữ và xử lý tình huống; một số chương trình liên kết mang tính ngắn hạn và chưa có cơ chế khuyến khích doanh nghiệp tham gia sâu.

2.4 Đánh giá chung

Trong giai đoạn 2021- 2025, Khu du lịch quốc gia Mũi Né cho thấy sự chuyển biến mạnh mẽ cả về quy mô lẫn chất lượng phát triển du lịch, khẳng định vai trò trung tâm trong chiến lược phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh Lâm Đồng và vùng Duyên hải Nam Trung Bộ. Bất chấp tác động sâu rộng của đại dịch COVID-19, ngành du lịch Mũi Né đã phục hồi nhanh và đạt tốc độ tăng trưởng ấn tượng nhờ sự cải thiện hạ tầng giao thông, tái mở cửa thị trường quốc tế và quá trình đa dạng hóa sản phẩm du lịch.

Về nguồn nhân lực, sự chuyển dịch tích cực thể hiện ở ba phương diện: (1) quy mô lao động mở rộng và đang trẻ hóa; (2) trình độ chuyên môn, nghiệp vụ được nâng lên rõ rệt; (3) tỷ lệ lao động qua đào tạo chuyên ngành ngày càng cao. Đây là những chỉ dấu quan trọng chứng minh hiệu quả của các đề án phát triển nhân lực du lịch, chính sách hỗ trợ doanh nghiệp và mô hình hợp tác giữa Nhà nước – Nhà trường – Doanh nghiệp. Đặc biệt, sự tham gia chủ động của các doanh nghiệp du lịch lớn đã góp phần nâng cao tính chuyên nghiệp và hiện đại hóa kỹ năng nghề theo chuẩn dịch vụ quốc tế.

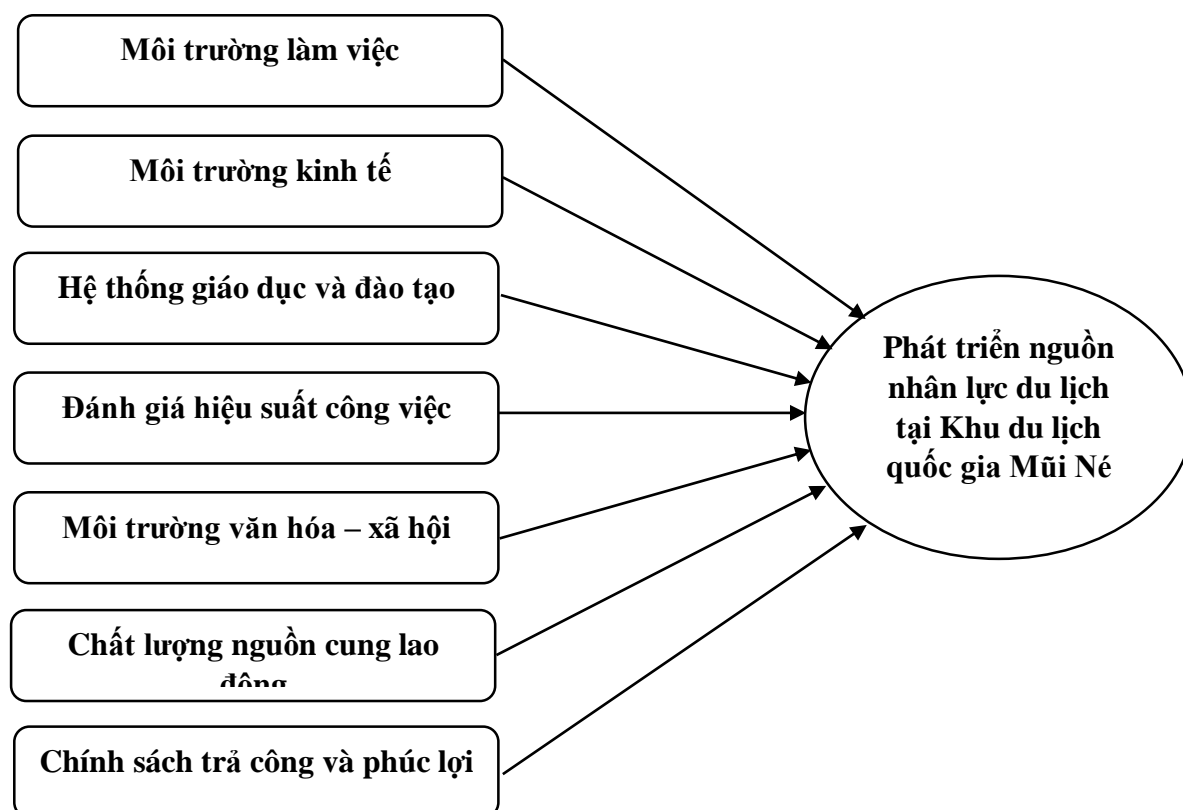
Tuy nhiên, nguồn nhân lực du lịch Mũi Né vẫn đối mặt một số thách thức mang tính cấu trúc. Tỷ trọng lao động trong khối lưu trú – ăn uống còn quá cao, trong khi các lĩnh vực có hàm lượng kỹ năng như lữ hành, hướng dẫn viên, vận chuyên và quản lý cấp trung vẫn thiếu hụt. Chất lượng lao động đầu ra chưa đồng đều, đặc biệt về kỹ năng giao tiếp, ngoại ngữ và khả năng ứng dụng công nghệ, khiến doanh nghiệp phải tiếp tục đào tạo lại. Bên cạnh đó, mô hình liên kết đào tạo tuy đã hình thành nhưng chưa mang tính bền vững, thiếu cơ chế khuyến khích doanh nghiệp tham gia sâu và chưa có nhiều chương trình đào tạo chuyên sâu phục vụ hoạch định chiến lược, quản trị điểm đến hay chuyển đổi số.

Tổng thể, quá trình phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Mũi Né giai đoạn 2021–2025 được đánh giá là đúng hướng và có nền tảng vững, tạo điều kiện quan

trọng để khu du lịch này tiến tới vai trò trung tâm du lịch biển – thể thao – giải trí tâm khu vực theo định hướng đến năm 2030. Để đạt được mục tiêu này, cần tiếp tục đầu tư vào đào tạo nhân lực chất lượng cao, củng cố mô hình liên kết ba bên, mở rộng các chương trình đào tạo chuyên sâu cho đội ngũ quản lý, và đẩy mạnh ứng dụng chuyên đổi số trong toàn bộ chuỗi giá trị du lịch. Đây là những giải pháp then chốt giúp Mũi Né không chỉ duy trì tốc độ tăng trưởng mà còn nâng cao khả năng cạnh tranh trong bối cảnh du lịch quốc tế đang thay đổi nhanh chóng, yêu cầu ngày càng cao về chất lượng dịch vụ và tính bền vững của điểm đến.

2.5 Khảo sát các yếu tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực tại khu du lịch quốc gia Mũi Né

Trên cơ sở lý thuyết nền và các nghiên cứu có mục tiêu tương đồng với mục tiêu nghiên cứu của đề tài, mô hình nghiên cứu đề xuất của đề tài được trình bày như sau:



Hình 2.1 Mô hình nghiên cứu đề xuất

Các giả thuyết nghiên cứu được trình bày như sau:

Giả thuyết H1: Môi trường làm việc có tương quan với Phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né.

Giả thuyết H2: Môi trường kinh tế có tương quan tuyến tính (+) với Phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né.

Giả thuyết H3: Hệ thống giáo dục và đào tạo có tương quan tuyến tính (+) với Phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né.

Giả thuyết H4: Đánh giá hiệu suất công việc có tương quan tuyến tính (+) với Phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né.

Giả thuyết H5: Môi trường văn hóa – xã hội có tương quan (+) với Phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né.

Giả thuyết H6: Chất lượng nguồn cung lao động có tương quan (+) với Phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né.

Giả thuyết H7: Chính sách trả công và phúc lợi có tương quan (+) với Phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né.

2.5.1 Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu này sử dụng phương pháp nghiên cứu hỗn hợp; giai đoạn nghiên cứu định tính được thực hiện bằng phương pháp thống kê mô tả, so sánh, phân tích biện chứng và thảo luận chuyên gia để xem xét lại các biến trước khi đưa vào mô hình nghiên cứu. Thông tin thu thập trong quá trình phỏng vấn sẽ được điều chỉnh các yếu tố, các biến quan sát, thang đo cho phù hợp sát với thực tế của khu vực nghiên cứu.

Thông tin thu thập được từ nghiên cứu định tính là cơ sở để thiết kế bảng câu hỏi phục vụ cho việc nghiên cứu định lượng.

Nghiên cứu định lượng được thực hiện bằng phương pháp khảo sát thực tế thông qua bảng câu hỏi khảo sát với 250 là đối tượng khảo sát. Dữ liệu thu thập được và xử lý với phần mềm SPSS 29.0 đánh giá độ tin cậy và giá trị các thang đo, kiểm định sự phù hợp của mô hình lý thuyết.

2.5.2 Phương pháp chọn mẫu

Nghiên cứu này dùng phương pháp chọn mẫu thuận tiện. Kích thước mẫu (n) là số khách hàng qua khảo sát thu được các thông tin cho nghiên cứu và đạt độ tin cậy. Việc xác định kích thước mẫu càng lớn càng tốt, tuy nhiên do giới hạn về chi phí và thời gian nên việc thừa kế cách xác định kích thước mẫu của các nghiên cứu trước đó là cần thiết. Đề tài có sử dụng phương pháp đánh giá nhân tố khám phá EFA nên đã tham khảo cách lấy mẫu của Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008).

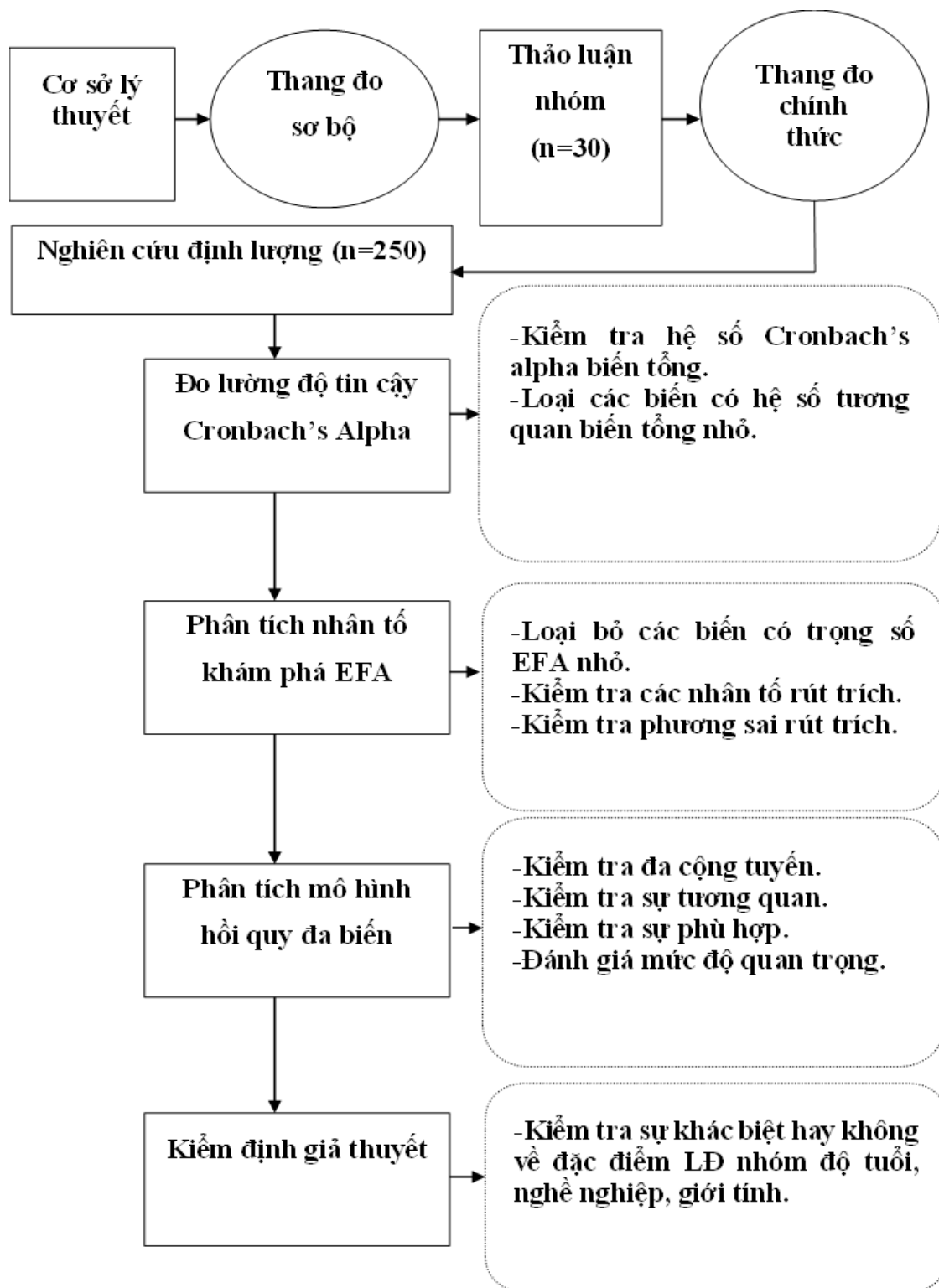
Ước lượng mẫu theo công thức: $n \geq 8 \times m + 50$. Trong đó m số yếu tố.

Mô hình dự kiến có 07 nhân tố, nên kích thước mẫu tối thiểu được áp dụng trong phân tích EFA tối thiểu phải là: $n \geq 8 \times 7 + 50 = 106$ mẫu. Để đảm bảo số phiếu tối thiểu dùng cho nghiên cứu, số phiếu khảo sát được phát ra gồm 250 phiếu. Kết quả thu về với số phiếu hợp lệ là 249 phiếu.

2.5.3 Quy trình nghiên cứu

Tham khảo các lý thuyết, bài báo, báo cáo hoạt động phát triển NNL tại KDLQG Mũi Né. Tiến hành nghiên cứu định lượng với bảng câu hỏi hoàn chỉnh. Phiếu khảo sát được phát ra là 250 đối tượng khảo sát.

Số liệu sau khi phỏng vấn sẽ được kiểm tra tính hợp lý và làm sạch dữ liệu. Các bước tiến hành như sau:



Hình 2.2 Sơ đồ các bước thực hiện khảo sát các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển NNLĐL tại KDLQG MN

2.5.4 Xây dựng thang đo nghiên cứu

Các thang đo sử dụng trong nghiên cứu được xây dựng trên cơ sở kế thừa có chọn lọc từ các công trình trước liên quan đến phát triển nguồn nhân lực du lịch. Để bảo đảm tính phù hợp với bối cảnh nghiên cứu, hệ thống thang đo tiếp tục được hiệu chỉnh thông qua thảo luận nhóm chuyên gia, bao gồm cán bộ quản lý du lịch, lãnh đạo doanh nghiệp lữ hành và lưu trú, giảng viên chuyên ngành. Những ý kiến góp ý từ các chuyên gia đã giúp rà soát và hoàn thiện các biến quan sát, qua đó nâng cao độ tin cậy của thang đo khi áp dụng cho Khu du lịch quốc gia Mũi Né.

Tổng hợp thang đo dùng trong nghiên cứu được trình bày trong Bảng 2.7 bên dưới như sau:

Bảng 2.7 Thang đo nghiên cứu

Thang đo	Biến quan sát	Nội dung biến quan sát	Nguồn
Môi trường làm việc	MTLV1	Cơ sở vật chất của doanh nghiệp trang bị đầy đủ	Trần Thị Trương (2017); Trần Thị Trương, Nguyễn Quốc Tuấn (2018); Lưu Đức Thượng (2023)
	MTLV2	Nhân viên có tác phong làm việc khẩn trương, đúng giờ	
	MTLV3	Nhân viên được tôn trọng và tin cậy trong công việc	
	MTLV4	Lãnh đạo có tác phong lịch sự, hòa nhã	
	MTLV5	Nhìn chung, nhân viên được đối xử công bằng, không phân biệt	
Môi trường Kinh tế	MTKT1	Tình hình kinh tế tỉnh Lâm Đồng hiện nay phát triển tốt	

	MTKT2	Tình hình hoạt động sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp đạt hiệu quả cao	Trần Thị Trương, Nguyễn Quốc Tuấn (2018)
	MTKT3	Tình hình lạm phát được kiểm soát tốt	
Hệ thống giáo dục và đào tạo	GD1	Hệ thống giáo dục trên địa bàn hiện nay được thể hiện tốt	Trần Thị Trương (2017); Trần Thị Trương, Nguyễn Quốc Tuấn (2018)
	GD2	Đội ngũ cán bộ giảng dạy có năng lực tốt	
	GD3	Cơ sở vật chất đáp ứng tốt nhu cầu học tập	
Đánh giá hiệu suất công việc	DG1	Các công việc thường xuyên cập nhật trong bản mô tả công việc	Trần Thị Trương (2017); Lưu Đức Thượng (2023)
	DG2	Người lao động biết rõ các tiêu chuẩn đánh giá kết quả công việc	
	DG3	Đánh giá kết quả công việc kích thích nhân viên nâng cao năng lực	
	DG4	Kết quả đánh giá công việc là công bằng khách quan	
Môi trường văn hoá – xã hội	MTVH1	Ý thức chấp hành kỷ luật của người lao động ngành du lịch tốt	Trần Thị Trương, Nguyễn Quốc Tuấn (2018)
	MTVH2	Khả năng hợp tác của người lao động ngành du lịch tốt	
	MTVH3	Người lao động ngành du lịch có thái độ chăm chỉ trong công việc	
	CLLD1	Người lao động có thể lực tốt	

Chất lượng nguồn cung lao động	CLLD2	Trình độ chuyên môn của người lao động đáp ứng tốt yêu cầu của công việc	Trần Thị Trương, Nguyễn Quốc Tuấn (2018)
	CLLD3	Trình độ ngoại ngữ của người lao động đáp ứng tốt yêu cầu công việc	
	CLLD4	Người lao động có đạo đức tốt	
	CLLD5	Người lao động có tác phong làm việc tốt	
Chính sách trả công và phúc lợi	LTPL1	Tiền lương và phân phối thu nhập trong doanh nghiệp công bằng	Trần Thị Trương, Nguyễn Quốc Tuấn (2018); Lưu Đức Thượng (2023)
	LTPL2	Tiền lương tương xứng với năng lực và trách nhiệm	
	LTPL3	Các hình thức thưởng phong phú, đa dạng	
	LTPL4	Mức thưởng tương xứng với kết quả làm việc	
	LTPL5	Các chương trình phúc lợi của doanh nghiệp rất đa dạng	
Phát triển nguồn nhân lực du lịch	PTNNL1	Phát triển đầy đủ kiến thức, kỹ năng, thái độ, hành vi	Trần Thị Trương (2017); Trần Thị Trương, Nguyễn Quốc Tuấn (2018); Lưu Đức Thượng (2023)
	PTNNL2	Nguồn nhân lực đủ năng lực để thực hiện những mục tiêu phát triển	
	PTNNL3	Phát triển nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu hội nhập quốc tế	

Nguồn: kế thừa từ các nghiên cứu trước và kết quả nghiên cứu định tính

2.6 Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát

2.6.1 Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu

Dữ liệu nghiên cứu được thu thập từ khảo sát 250 chuyên gia và nhà quản lý trong lĩnh vực du lịch, bao gồm lãnh đạo các doanh nghiệp lữ hành, lưu trú, cán bộ phụ trách nhân sự, cùng một số lao động trực tiếp đang làm việc trong ngành du lịch tại khu vực nghiên cứu. Quá trình khảo sát được thực hiện bằng phương pháp lấy mẫu thuận tiện trong thời gian 30 ngày. Sau khi kết thúc thu thập, tất cả các phiếu khảo sát được kiểm tra, làm sạch và loại bỏ những trường hợp không đạt yêu cầu về mức độ hoàn chỉnh hoặc tính phù hợp của thông tin cung cấp. Trong tổng số 249 phiếu khảo sát thu về, có 08 phiếu bị loại do người trả lời bỏ trống các mục quan trọng hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ. Do đó, số phiếu hợp lệ đưa vào phân tích còn lại là 241. Quy mô mẫu này được đánh giá là đáp ứng đầy đủ các tiêu chí về kích thước mẫu phục vụ cho nghiên cứu và phù hợp với các yêu cầu phương pháp luận đã trình bày ở những mục trước.

Về giới tính của mẫu nghiên cứu, kết quả thống kê cho thấy: trong tổng số 241 phiếu khảo sát hợp lệ, có 93 người là nữ, chiếm 38.6%; trong khi đó 148 người là nam, chiếm 61.4%. Điều này cho thấy cơ cấu giới tính của nhóm đối tượng tham gia khảo sát có sự chênh lệch đáng kể, trong đó nam giới chiếm tỷ lệ cao hơn so với nữ giới trong tổng thể mẫu nghiên cứu.

Bảng 2.8 Kết quả thống kê mô tả mẫu nghiên cứu theo Giới tính

GIOITINH					
		Tần suất	Phần trăm	Phần trăm hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Giá trị	Nữ	93	38.6	38.6	38.6
	Nam	148	61.4	61.4	100.0
	Total	241	100.0	100.0	

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu.

Về độ tuổi của các chuyên gia, nhà quản lý và nhân lực ngành du lịch tham gia trả lời khảo sát trong nghiên cứu, đa phần người tham gia thuộc nhóm từ 31 đến 45 tuổi với 129 người, chiếm 53.5% tổng số mẫu hợp lệ. Kế đến là nhóm trên 45 tuổi, gồm 55 người, tương ứng 22.8%. Còn lại là nhóm từ 18 đến 30 tuổi, với 57 người, chiếm 23.7% trong tổng thể mẫu khảo sát của nghiên cứu.

Bảng 2.9 Kết quả thống kê mô tả mẫu nghiên cứu theo Độ tuổi

DOTUOI					
		Tần suất	Phần trăm	Phần trăm hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Giá trị	Từ 18 - 30 tuổi	57	23.7	23.7	23.7
	Từ 31 – 45 tuổi	129	53.5	53.5	77.2
	Trên 45 tuổi	55	22.8	22.8	100.0
	Total	241	100.0	100.0	

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu.

Về trình độ học vấn của các chuyên gia, nhà quản lý và nhân lực ngành du lịch tham gia khảo sát trong nghiên cứu, đa phần người trả lời có trình độ đại học, với 104 người, chiếm 43.2% tổng số mẫu hợp lệ. Kế đến là nhóm có trình độ trung cấp hoặc cao đẳng, gồm 98 người, tương ứng 40.7%. Nhóm có trình độ phổ thông trở xuống chiếm tỷ lệ thấp hơn, với 24 người, tương ứng 10.0%. Cuối cùng là nhóm có trình độ sau đại học, gồm 15 người, chiếm 6.2% trong tổng thể mẫu khảo sát. Thống kê về trình độ học vấn của các đối tượng tham gia trả lời khảo sát của nghiên cứu phản ánh cơ cấu trình độ học vấn khá đa dạng, trong đó lực lượng có trình độ từ cao đẳng đến đại học chiếm ưu thế.

Bảng 2.10 Kết quả thống kê mô tả mẫu nghiên cứu theo Trình độ học vấn

TRINHDO					
		Tần suất	Phần trăm	Phần trăm hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Giá trị	Phổ thông trở xuống	24	10.0	10.0	10.0
	Trung cấp, cao đẳng	98	40.7	40.7	50.6
	Đại học	104	43.2	43.2	93.8
	Sau đại học	15	6.2	6.2	100.0
	Total	241	100.0	100.0	

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu.

Về thâm niên công tác của các chuyên gia, nhà quản lý và nhân lực ngành du lịch tham gia khảo sát, đa phần người trả lời có thời gian làm việc từ 3 đến dưới 5 năm, với 81 người, chiếm 33.6% tổng số mẫu hợp lệ. Kế đến là nhóm có thâm niên từ 5 đến dưới 10 năm, gồm 68 người, tương ứng 28.2%. Nhóm có thâm niên từ 10 năm trở lên chiếm 20.7%, với 50 người tham gia khảo sát. Còn lại là nhóm có dưới 3 năm kinh nghiệm, gồm 42 người, chiếm 17.4% trong tổng thể mẫu nghiên cứu. Cơ cấu thâm niên này phản ánh sự phân bố tương đối đa dạng, trong đó lực lượng có kinh nghiệm trung bình từ 3 đến 10 năm chiếm tỷ lệ nổi trội hơn so với các nhóm còn lại.

Bảng 2.11 Kết quả thống kê mô tả mẫu nghiên cứu theo thâm niên

THAMNIEN					
		Tần suất	Phần trăm	Phần trăm hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Giá trị	Dưới 3 năm	42	17.4	17.4	17.4
	Từ 3 đến dưới 5 năm	81	33.6	33.6	51.0
	Từ 5 đến dưới 10 năm	68	28.2	28.2	79.3
	Từ 10 năm trở lên	50	20.7	20.7	100.0
	Total	241	100.0	100.0	

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu.

2.6.2 Đánh giá độ tin cậy thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha

Kết quả kiểm định độ tin cậy các thang đo dùng trong nghiên cứu bằng hệ số Cronbach's Alpha trong Bảng 2.12 bên dưới cho thấy giá trị α của các thang đo đều nằm trong khoảng chấp nhận được (lớn hơn 0,6); giá trị α nhỏ nhất là của thang đo “Hệ thống giáo dục và đào tạo” với hệ số $\alpha = 0.650$; giá trị α lớn nhất là của thang đo “Môi trường làm việc” với hệ số $\alpha = 0.875$.

Tổng hợp kết quả phân tích độ tin cậy các thang đo dùng trong nghiên cứu thông qua phân tích Cronbach's Alpha được trình bày trong Bảng 2.12 bên dưới:

Bảng 2.12 Tổng hợp kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo

<i>Biến quan sát</i>	<i>Trung bình thang đo nếu loại biến</i>	<i>Phương sai thang đo nếu loại biến</i>	<i>Tương quan biến tổng</i>	<i>Cronbach's Alpha nếu loại biến</i>
Môi trường làm việc ($\alpha = 0.814$) – Lần 01				
MTLV1	14.017	16.525	0.271	0.875
MTLV2	13.639	13.882	0.667	0.759
MTLV3	13.672	13.005	0.753	0.731
MTLV4	13.772	13.302	0.706	0.746
MTLV5	13.747	13.507	0.679	0.754
Môi trường làm việc ($\alpha = 0.875$) – Lần 02				
MTLV2	10.444	10.106	0.691	0.855
MTLV3	10.477	9.351	0.781	0.819
MTLV4	10.577	9.612	0.729	0.840
MTLV5	10.552	9.665	0.723	0.843
Môi trường kinh tế ($\alpha = 0.861$)				
MTKT1	7.407	4.251	0.757	0.787
MTKT2	7.407	4.017	0.720	0.825
MTKT3	7.419	4.403	0.739	0.805
Hệ thống giáo dục và đào tạo ($\alpha = 0.650$)				
GD1	8.041	1.248	0.454	0.560
GD2	8.004	1.179	0.553	0.427

GD3	7.979	1.287	0.382	0.661
Đánh giá hiệu suất công việc ($\alpha = 0.851$)				
DG1	11.249	6.588	0.732	0.794
DG2	11.274	6.600	0.729	0.795
DG3	11.519	7.051	0.634	0.833
DG4	11.768	5.837	0.689	0.818
Môi trường văn hoá – xã hội ($\alpha = 0.672$)				
MTVH1	7.274	3.783	0.470	0.600
MTVH2	7.100	3.973	0.484	0.578
MTVH3	6.971	4.253	0.505	0.557
Chất lượng nguồn cung lao động ($\alpha = 0.784$) – Lần 01				
CLLD1	15.905	6.395	0.719	0.688
CLLD2	15.925	9.694	0.082	0.860
CLLD3	15.859	6.030	0.735	0.678
CLLD4	16.174	6.720	0.616	0.725
CLLD5	15.805	6.691	0.663	0.709
Chất lượng nguồn cung lao động ($\alpha = 0.860$) – Lần 02				
CLLD1	11.913	5.688	0.732	0.811
CLLD3	11.867	5.282	0.764	0.796
CLLD4	12.183	5.967	0.634	0.850
CLLD5	11.813	5.894	0.696	0.825
Chính sách trả công và phúc lợi ($\alpha = 0.760$) – Lần 01				
LTPL1	15.336	4.441	0.640	0.673
LTPL2	15.432	4.205	0.673	0.658
LTPL3	15.452	4.649	0.658	0.671
LTPL4	15.332	6.798	0.009	0.851
LTPL5	15.411	4.276	0.684	0.655
Chính sách trả công và phúc lợi ($\alpha = 0.851$) – Lần 02				
LTPL1	11.427	4.071	0.663	0.822
LTPL2	11.523	3.867	0.687	0.813
LTPL3	11.544	4.266	0.686	0.814

LTPL5	11.502	3.851	0.733	0.792
Phát triển nguồn nhân lực du lịch ($\alpha = 0.862$)				
PTNNL1	6.805	1.374	0.794	0.758
PTNNL2	7.008	1.275	0.743	0.805
PTNNL3	6.552	1.448	0.686	0.853

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu.

Kết quả tổng hợp cũng cho thấy, tại các thang đo “Môi trường làm việc”, “Chất lượng nguồn cung lao động” và “Chính sách trả công và phúc lợi” lần lượt có các biến quan sát: MTLV1; CLLD2 và LTPL4 với hệ số tương quan biến – tổng nhỏ hơn 0.3 và lần lượt bằng: 0.271; 0.082 và 0.009. Do đó, tác giả sẽ loại 3 biến quan sát này khỏi 3 thang đo trên trước khi đi vào phân tích nhân tố khám phá EFA. Kết quả phân tích lại độ tin cậy của 3 thang đo “Môi trường làm việc”, “Chất lượng nguồn cung lao động” và “Chính sách trả công và phúc lợi” sau khi loại 3 biến quan sát MTLV1; CLLD2 và LTPL4 cho kết quả hệ số Alpha của thang đo cao hơn so với hệ số alpha của thang đo trước khi loại biến; các biến quan sát trong thang đo đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3 và phù hợp để sử dụng cho bước phân tích EFA tiếp theo.

2.6.3 Phân tích nhân tố khám phá EFA

2.6.3.1 Phân tích nhân tố khám phá cho các biến độc lập

Thực hiện phân tích nhân tố khám phá EFA (Bảng 2.13) cho các biến độc lập cho thấy, hệ số KMO là $0.834 > 0.5$ và kiểm định Barlett có Sig. = 0.000 (nhỏ hơn 0.05) cho thấy phân tích EFA phù hợp với dữ liệu khảo sát và các biến quan sát có tương quan với nhau trong tổng thể.

Bảng 2.13 Kết quả kiểm định Barlett và KMO – Biến độc lập

<i>Hệ số KMO</i>		0.834
<i>Kiểm định Barlett</i>	<i>Approx, Chi-Square</i>	2776.642
	<i>df</i>	300
	<i>Sig</i>	0.000

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu.

Kết quả giải thích phương sai cho thấy: tại giá trị Eigenvalues bằng 1.142 > 1, phân tích nhân tố khám phá rút trích được 7 nhân tố với tổng phương sai trích là 70.020% (>50%) cho thấy các nhân tố được trích có thể giải thích 70.020% sự biến thiên của dữ liệu.

Bảng 2.14 Kết quả giải thích phương sai – Biến độc lập

Nhân tố	Giá trị riêng ban đầu			Tổng phương sai trích			Tổng phương sai sau xoay		
	Tổng	% phương sai	% tích lũy	Tổng	% phương sai	% tích lũy	Tổng	% phương sai	% tích lũy
1	6.708	26.830	26.830	6.708	26.830	26.830	2.974	11.896	11.896
2	2.328	9.310	36.140	2.328	9.310	36.140	2.866	11.463	23.359
3	2.116	8.465	44.606	2.116	8.465	44.606	2.835	11.341	34.700
4	1.927	7.710	52.315	1.927	7.710	52.315	2.834	11.336	46.036
5	1.814	7.255	59.570	1.814	7.255	59.570	2.307	9.229	55.265
6	1.470	5.880	65.450	1.470	5.880	65.450	1.867	7.469	62.734
7	1.142	4.570	70.020	1.142	4.570	70.020	1.821	7.286	70.020
8	0.820	3.281	73.301						
9	0.692	2.767	76.068						
.	.	.	.						
.	.	.	.						
.	.	.	.						
24	0.219	0.878	99.239						
25	0.190	0.761	100.000						

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu.

Kết quả ma trận xoay nhân tố (Bảng 2.15) cho thấy phân tích rút trích được 7 nhân tố và các biến quan sát trong 7 nhân tố được trích đều có hệ số tải nhân tố trên 0.55 (đạt yêu cầu khi phân tích nhân tố khám phá). Theo đó:

Nhân tố 1: gồm 4 biến quan sát MTLV3; MTLV4; MTLV2; MTLV5 giải thích cho yếu tố Môi trường làm việc;

Nhân tố 2: gồm 4 biến quan sát CLLD1; CLLD3; CLLD5; CLLD4 giải thích cho yếu tố Chất lượng nguồn cung lao động;

Nhân tố 3: gồm 4 biến quan sát DG2; DG1; DG3; DG4 giải thích cho yếu tố Đánh giá hiệu suất công việc;

Nhân tố 4: gồm 4 biến quan sát LTPL5; LTPL2; LTPL3; LTPL1 giải thích cho yếu tố Chính sách trả công và phúc lợi;

Nhân tố 5: gồm 3 biến quan sát MTKT3; MTKT1; MTKT2 giải thích cho yếu tố Môi trường kinh tế;

Nhân tố 6: gồm 3 biến quan sát MTVH3; MTVH1; MTVH2 giải thích cho yếu tố Môi trường văn hóa – xã hội;

Nhân tố 7: gồm 3 biến quan sát GD2; GD1; GD3 giải thích cho yếu tố Hệ thống giáo dục và đào tạo.

Bảng 2.15 Kết quả ma trận xoay nhân tố - Biến độc lập

	Nhân tố						
	1	2	3	4	5	6	7
MTLV3	0.838						
MTLV4	0.800						
MTLV2	0.786						
MTLV5	0.771						
CLLD1		0.842					
CLLD3		0.841					
CLLD5		0.787					
CLLD4		0.709					
DG2			0.824				
DG1			0.823				
DG3			0.797				

DG4			0.755				
LTPL5				0.836			
LTPL2				0.806			
LTPL3				0.789			
LTPL1				0.738			
MTKT3					0.836		
MTKT1					0.810		
MTKT2					0.775		
MTVH3						0.782	
MTVH1						0.771	
MTVH2						0.762	
GD2							0.834
GD1							0.775
GD3							0.680

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu.

2.6.3.2 Phân tích nhân tố khám phá cho biến phụ thuộc

Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA cho biến phụ thuộc (Bảng 2.16) cho thấy: hệ số KMO là $0.717 > 0.5$ và kiểm định Barlett có $\text{Sig.} < 0.05$ cho thấy phân tích EFA phù hợp với dữ liệu khảo sát, các biến quan sát có tương quan với nhau trong tổng thể.

Bảng 2.16 Kết quả kiểm định Barlett và KMO - Biến phụ thuộc

<i>Hệ số KMO</i>		0.717
<i>Kiểm định Barlett</i>	<i>Approx, Chi-Square</i>	351.979
	<i>df</i>	3
	<i>Sig,</i>	0.000

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu.

Tại giá trị Eigenvalue bằng 2.358 > 1, phân tích nhân tố rút trích được 1 nhân tố với tổng phương sai trích khi phân tích khám phá nhân tố là 78.615% (>50%) cho thấy nhân tố được trích có thể giải thích 78.615% sự biến thiên của dữ liệu.

Bảng 2.17 Kết quả giải thích phương sai – Biến phụ thuộc

Total Variance Explained						
Nhân tố	Giá trị riêng ban đầu			Tổng bình phương tải sau trích		
	Tổng	% phương sai	% tích lũy	Tổng	% phương sai	% tích lũy
1	2.358	78.615	78.615	2.358	78.615	78.615
2	0.399	13.311	91.926			
3	0.242	8.074	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu.

Các biến quan sát trong nhân tố được trích bao gồm: PTNNL1; PTNNL2; PTNNL3 đều có hệ số tải lớn hơn 0.8, giải thích cho nhân tố phụ thuộc của mô hình nghiên cứu là Phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né.

Bảng 2.18 Kết quả ma trận xoay nhân tố - Biến phụ thuộc

	Nhân tố
	1
PTNNL1	0.915
PTNNL2	0.889
PTNNL3	0.855

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu.

Như vậy, sau khi đánh giá độ tin cậy các thang đo thông qua kiểm định Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA cho thấy các thang đo sau khi loại các biến không đạt yêu cầu đã đạt được độ tin cậy phù hợp để sử dụng cho các bước phân tích tiếp theo.

2.6.4 Phân tích hồi quy

Trên cơ sở đã được xem xét mối tương quan tuyến tính giữa các nhân tố độc lập với nhân tố phụ thuộc của mô hình, nghiên cứu tiếp tục sử dụng phân tích hồi quy để xác định mức độ ảnh hưởng của từng yếu tố trong mô hình với biến phụ thuộc.

Mô hình hồi quy tổng quát của nghiên cứu được trình bày như sau:

$$\text{PTNNL} = \beta_0 + \beta_1\text{MTLV} + \beta_2\text{MTKT} + \beta_3\text{GD} + \beta_4\text{DG} + \beta_5\text{MTVH} + \beta_6\text{CLLD} + \beta_7\text{LTPL} + e_i$$

Trong đó:

PTNNL: Phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né;

MTLV: Môi trường làm việc;

MTKT: Môi trường kinh tế;

GD: Hệ thống giáo dục và đào tạo;

DG: Đánh giá hiệu suất công việc;

MTVH: Môi trường văn hóa – xã hội;

CLLD: Chất lượng nguồn cung lao động;

LTPL: Chính sách trả công và phúc lợi;

e_i : Là ảnh hưởng của các nhân tố khác tới Phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né.

2.6.4.1 Kiểm định độ phù hợp của mô hình

Kết quả kiểm định F (Bảng 2.19) cho giá trị sig. < 0.05, điều này có nghĩa phân tích hồi quy là phù hợp, mô hình nghiên cứu đề xuất phù hợp với tập dữ liệu thu thập được (Hoàng Trọng và cộng sự, 2008).

Bảng 2.19 Kết quả phân tích ANOVA trong hồi quy

ANOVA ^a						
Mô hình		Tổng bình phương	Df	Bình phương trung bình	F	Sig.
1	Hồi qui	50.473	7	7.210	64.149	0.000 ^b
	Phần dư	26.190	233	0.112		
	Tổng	76.663	240			
a. Dependent Variable: PTNNL						
b. Predictors: (Constant), LTPL, GD, MTVH, DG, MTLV, CLLD, MTKT						

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu.

Hệ số R^2 hiệu chỉnh trong bảng 2.20 bên dưới bằng 0.648, cho thấy mức độ phù hợp của mô hình đạt 64.8%, nghĩa là khả năng giải thích của 07 yếu tố độc lập giải thích được 64.8% sự biến thiên trong dữ liệu của biến phụ thuộc: Phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né.

Bảng 2.20 Tóm tắt mô hình hồi quy

Model Summary ^b					
Mô hình	R	R bình phương	R bình phương hiệu chỉnh	Sai số chuẩn ước tính	Durbin-Watson
1	0.811 ^a	0.658	0.648	0.33526	1.562
a. Predictors: (Constant), LTPL, GD, MTVH, DG, MTLV, CLLD, MTKT					
b. Dependent Variable: PTNNL					

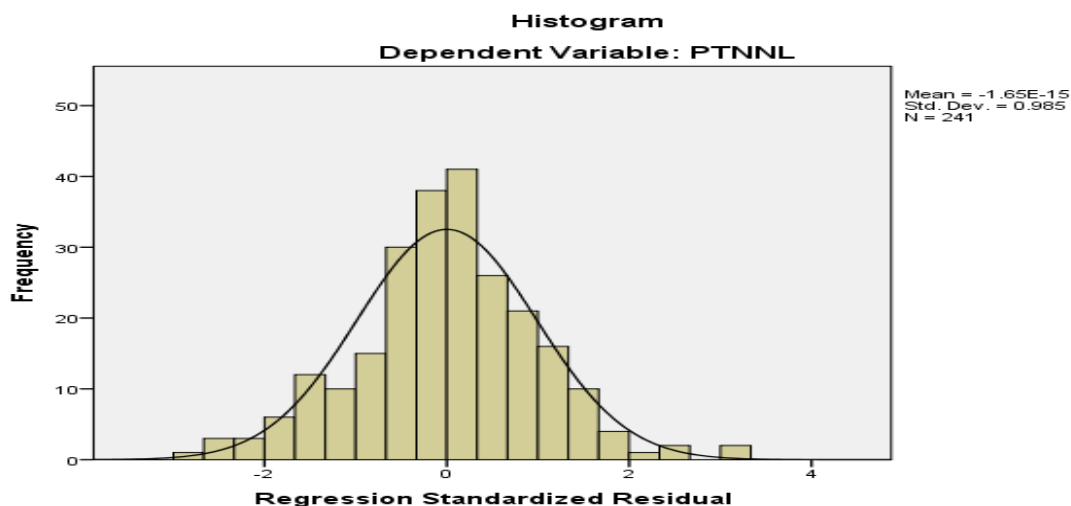
Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu.

2.6.4.2 Dò tìm các vi phạm giả định cần thiết

Kiểm định về phân phối chuẩn của phần dư:

Nghiên cứu sử dụng các biểu đồ tần số như Histogram để kiểm tra giả định về phân phối chuẩn của phần dư. Dựa vào biểu đồ 2.3 bên dưới có thể nói phân phối chuẩn của phần dư xấp xỉ chuẩn (Mean = -1.65E-15) và độ lệch chuẩn Std.Dev =

0.985. Do đó có thể kết luận rằng giả thuyết phân phối chuẩn của phần dư không vi phạm.



Hình 2.3 Biểu đồ Histogram

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu.

Kiểm định hiện tượng cộng tuyến của các biến độc lập:

Theo Belsley và cộng sự (1980), thước đo mức độ phóng đại phương sai đòi hỏi phải nhỏ hơn 10 thì mô hình hồi quy không có hiện tượng cộng tuyến. Kết quả kiểm tra hiện tượng đa cộng tuyến cho thấy độ phóng đại phương sai của các biến độc lập đều nhỏ hơn 10. Như vậy, các biến độc lập không có tương quan với nhau. Do đó, giả định về hiện tượng cộng tuyến của các biến độc lập không bị vi phạm.

Bảng 2.21 Kiểm tra hiện tượng cộng tuyến

Mô hình		Thống kê đa cộng tuyến	
		Tolerance	VIF
1	MTLV	0.642	1.557
	MTKT	0.638	1.566
	GD	0.976	1.025
	DG	0.767	1.304
	MTVH	0.955	1.047
	CLLD	0.738	1.354
	LTPL	0.742	1.348

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu.

Kiểm định tự tương quan phần dư:

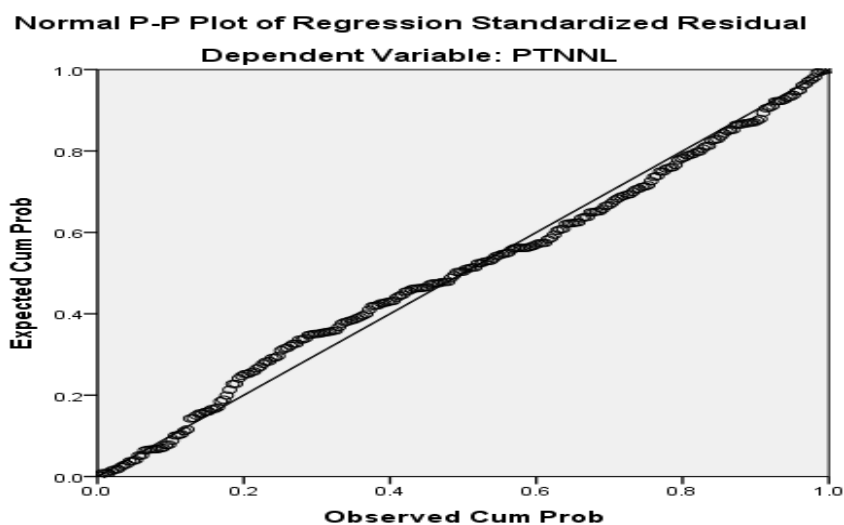
Hệ số Durbin – Watson được sử dụng để kiểm tra giả định về hiện tượng tự tương quan phần dư trong mô hình hồi quy.

Theo Fomby (1984), nếu hệ số Durbin – Watson nằm trong khoảng từ 1 đến 3 thì không có hiện tượng tự tương quan phần dư.

Kết quả trong Bảng 2.20 cho thấy hệ số Durbin – Watson bằng 1.562, do đó có thể kết luận rằng không có hiện tượng tự tương quan phần dư trong mô hình hồi quy.

Kiểm định phương sai phần dư không đổi:

Phương sai của phần dư được thể hiện trên đồ thị của phần dư chuẩn hóa theo giá trị dự báo của biến phụ thuộc. Theo quan sát trên biểu đồ 2.4, thấy các phần dư phân tán ngẫu nhiên quanh trục 0 trong một phạm vi không đổi. Điều này có nghĩa là phương sai của phần dư là không đổi.



Hình 2.4 Biểu đồ P-P plot

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu.

Tóm lại, qua các kiểm định dò tìm sự vi phạm của mô hình hồi quy, có thể kết luận mô hình hồi quy được xây dựng không vi phạm các giả định cần thiết trong hồi quy tuyến tính và các kết quả phân tích hồi quy đạt được độ tin cậy cũng như hoàn toàn phù hợp để được sử dụng để giải thích cho các mục đích của nghiên cứu.

2.6.4.3 Kết quả phân tích hệ số hồi quy

Kết quả phân tích hệ số hồi quy trong Bảng 2.22 cho thấy có 03 biến độc lập là: Môi trường kinh tế, Hệ thống giáo dục và đào tạo, Môi trường văn hóa – xã hội không cho thấy sự ảnh hưởng tuyến tính đến Phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né (Sig. kiểm định $t > 0,05$) và lần lượt bằng 0.265; 0.776 và 0.451;

Các biến độc lập còn lại bao gồm: Môi trường làm việc, Đánh giá hiệu suất công việc, Chất lượng nguồn cung lao động, Chính sách trả công và phúc lợi đều cho thấy sự ảnh hưởng tuyến tính đến Phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né (Sig. kiểm định $t < 0,05$).

Bảng 2.22 Bảng ước lượng hệ số hồi quy

Mô hình	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	t	Sig.	
	B	Độ lệch chuẩn	Beta			
1	Hằng số	0.186	0.246	0.758	0.449	
	MTLV	0.100	0.027	0.181	3.779	0.000
	MTKT	0.030	0.027	0.054	1.118	0.265
	GD	0.012	0.043	0.011	0.285	0.776
	DG	0.070	0.030	0.103	2.348	0.020
	MTVH	0.018	0.024	0.030	0.756	0.451
	CLLD	0.160	0.032	0.220	4.931	0.000
	LTPL	0.451	0.039	0.520	11.696	0.000

a. Dependent Variable: PTNNL

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu.

Kết quả phân tích trong Bảng 2.22 cũng cho thấy các biến độc lập: Môi trường làm việc, Đánh giá hiệu suất công việc, Chất lượng nguồn cung lao động, Chính sách trả công và phúc lợi cho thấy sự ảnh hưởng tích cực đến Phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né. Theo đó, phương trình hồi quy tuyến tính chuẩn hóa mô tả sự ảnh hưởng của các yếu tố đến Phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né được trình bày như sau:

$$PTNNL = 0.181*MTLV + 0.103*DG + 0.220*CLLD + 0.520*LTPL$$

Trong đó:

PTNNL: Phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né;

MTLV: Môi trường làm việc;

DG: Đánh giá hiệu suất công việc;

CLLD: Chất lượng nguồn cung lao động;

LTPL: Chính sách trả công và phúc lợi.

2.6.4.4 Kết luận các giả thuyết nghiên cứu

Sau khi phân tích hồi quy và kiểm tra sự phù hợp của mô hình hồi quy, tác giả đi đến những nhận xét về giả thuyết nghiên cứu như sau:

Bảng 2.23 Kết luận các giả thuyết nghiên cứu

Giả thuyết	Nội dung	Mức ý nghĩa	Mức độ ảnh hưởng	Kết luận
H₁	Môi trường làm việc có tương quan với Phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né.	0.000	0.181	Chấp nhận
H₂	Môi trường kinh tế có tương quan với Phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né.	0.265	0.054	Bác bỏ

H₃	Hệ thống giáo dục và đào tạo có tương quan với Phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né.	0.776	0.011	Bác bỏ
H₄	Đánh giá hiệu suất công việc có tương quan với Phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né.	0.020	0.103	Chấp nhận
H₅	Môi trường văn hóa – xã hội có tương quan với Phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né.	0.451	0.030	Bác bỏ
H₆	Chất lượng nguồn cung lao động có tương quan với Phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né.	0.000	0.220	Chấp nhận
H₇	Chính sách trả công và phúc lợi có tương quan với Phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né.	0.000	0.520	Chấp nhận

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu.

2.6.5 Phân tích sự khác biệt

2.6.5.1 Phân tích sự khác biệt theo giới tính

Kết quả phân tích sự khác biệt về Phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né theo các đặc điểm của biến giới tính cho kết quả kiểm định F trong thống kê Levene có mức ý nghĩa Sig. = 0.696 > 0.05, do đó kết quả kiểm định t sẽ được sử dụng ở phần phương sai đồng nhất để xem xét sự khác biệt về Phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né theo các đặc điểm của biến giới tính. Kết quả phân tích cho thấy mức ý nghĩa của kiểm định t trong mục phương sai đồng nhất bằng 0.102 > 0.05. Như vậy, có thể kết luận rằng không có sự khác biệt về Phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né theo các đối tượng khảo sát có giới tính khác nhau.

Bảng 2.24 Kiểm định sự khác biệt theo giới tính

Independent Samples Test						
		Kiểm định Levene về sự bằng nhau của phương sai		Kiểm định t về sự bằng nhau của trung bình		
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
PTNNL	Phương sai đồng nhất	0.153	0.696	-1.643	239	0.102
	Phương sai không đồng nhất			-1.623	187.882	0.106

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu.

2.6.5.2 Phân tích sự khác biệt theo độ tuổi

Bảng 2.25 Kiểm định phương sai đồng nhất theo độ tuổi

PTNNL			
Kiểm định Levene	Bậc tự do 1	Bậc tự do 2	Mức ý nghĩa
0.311	2	238	0.733

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu.

Kết quả Kiểm định Levene trong cho thấy: Giá trị Sig. của thống kê Levene bằng 0.733 > 0.05 nên ở độ tin cậy 95%, giả thiết H_0 : “Phương sai bằng nhau” được chấp nhận và bác bỏ giả thiết H_1 : “Phương sai khác nhau”. Do đó, kết quả phân tích ANOVA có thể sử dụng.

Bảng 2.26 Kiểm định ANOVA theo độ tuổi

PTNNL	Tổng các bình phương	Bậc tự do	Trung bình bình phương	Kiểm định F	Mức ý nghĩa
Giữa các nhóm	0.106	2	0.053	0.165	0.848
Trong các nhóm	76.557	238	0.322		
Tổng	76.663	240			

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu.

Kết quả phân tích ANOVA cho thấy, kiểm định F có mức ý nghĩa Sig. = 0.848 > 0.05, do đó chấp nhận giả thiết H_0 : “Trung bình bằng nhau”. Như vậy, với dữ liệu quan sát thu thập được, chưa tìm thấy sự khác biệt về Phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né khi khảo sát các đối tượng có độ tuổi khác nhau.

2.6.5.3 Phân tích sự khác biệt theo trình độ học vấn

Bảng 2.27 Kiểm định phương sai đồng nhất theo trình độ học vấn

PTNNL			
Kiểm định Levene	Bậc tự do 1	Bậc tự do 2	Mức ý nghĩa
0.848	3	237	0.469

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu.

Kết quả Kiểm định Levene cho thấy: Giá trị Sig. của thống kê Levene bằng 0.469 > 0.05 nên ở độ tin cậy 95%, giả thiết H_0 : “Phương sai bằng nhau” được chấp nhận và bác bỏ giả thiết H_1 : “Phương sai khác nhau”. Do đó, kết quả phân tích ANOVA có thể sử dụng.

Bảng 2.28 Kiểm định ANOVA theo trình độ học vấn

PTNNL	Tổng các bình phương	Bậc tự do	Trung bình bình phương	Kiểm định F	Mức ý nghĩa
Giữa các nhóm	1.827	3	0.609	1.928	0.126
Trong các nhóm	74.836	237	0.316		
Tổng	76.663	240			

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu.

Kết quả phân tích ANOVA cho thấy, kiểm định F có mức ý nghĩa Sig. = 0.126 > 0.05, do đó chấp nhận giả thiết H_0 : “Trung bình bằng nhau”. Như vậy, với dữ liệu

quan sát thu thập được, chưa tìm thấy sự khác biệt về Phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né khi khảo sát các đối tượng có trình độ học vấn khác nhau.

2.6.5.4 Phân tích sự khác biệt theo thâm niên làm việc

Bảng 2.29 Kiểm định phương sai đồng nhất theo thâm niên

PTNNL			
Kiểm định Levene	Bậc tự do 1	Bậc tự do 2	Mức ý nghĩa
1.607	3	237	0.188

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu.

Kết quả Kiểm định Levene cho thấy: Giá trị Sig. của thống kê Levene bằng $0.188 > 0.05$ nên ở độ tin cậy 95%, giả thiết H_0 : “Phương sai bằng nhau” được chấp nhận và bác bỏ giả thiết H_1 : “Phương sai khác nhau”. Do đó, kết quả phân tích ANOVA có thể sử dụng.

Bảng 2.30 Kiểm định ANOVA theo nghề nghiệp

PTNNL	Tổng các bình phương	Bậc tự do	Trung bình bình phương	Kiểm định F	Mức ý nghĩa
Giữa các nhóm	0.582	3	0.194	0.605	0.612
Trong các nhóm	76.081	237	0.321		
Tổng	76.663	240			

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu.

Kết quả phân tích ANOVA cho thấy, kiểm định F có mức ý nghĩa Sig. = $0.612 > 0.05$, do đó chấp nhận giả thiết H_0 : “Trung bình bằng nhau”. Như vậy, với dữ liệu quan sát thu thập được, chưa tìm thấy sự khác biệt về Phát triển nguồn nhân lực du

lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né khi khảo sát các đối tượng có thâm niên làm việc tại đơn vị khác nhau.

2.5 Thảo luận kết quả nghiên cứu

Kết quả nghiên cứu cho thấy có 4 yếu tố ảnh hưởng tuyến tính đến Phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né, bao gồm: *Môi trường làm việc, Đánh giá hiệu suất công việc, Chất lượng nguồn cung lao động, Chính sách trả công và phúc lợi*. Hệ số hồi quy chuẩn hoá của các yếu tố cho thấy các yếu tố này ảnh hưởng tích cực đến Phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né.

Môi trường làm việc là yếu tố có ảnh hưởng tích cực đến phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né ($\beta = 0.181$; Sig. < 0.05). Theo đó, khi yếu tố Môi trường làm việc tăng 1 đơn vị, trong khi các yếu tố khác không đổi, mức độ phát triển nguồn nhân lực du lịch sẽ tăng tương ứng 0.181 đơn vị. Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy: nhân viên có tác phong làm việc khẩn trương, đúng giờ (MTLV2); nhân viên được tôn trọng và tin cậy trong công việc (MTLV3); lãnh đạo có tác phong lịch sự, hòa nhã (MTLV4); và nhân viên nhìn chung được đối xử công bằng, không phân biệt (MTLV5) là những nội dung quan trọng ảnh hưởng đến công tác phát triển nguồn nhân lực tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né. Điều này cho thấy môi trường làm việc không chỉ là điều kiện vật chất mà còn bao gồm các yếu tố về thái độ lãnh đạo, tác phong tổ chức và cách đối xử trong nội bộ. Một môi trường làm việc tích cực giúp nhân viên cảm thấy được tôn trọng, khuyến khích sự hợp tác, nâng cao tinh thần trách nhiệm và thúc đẩy động lực nghề nghiệp. Kết quả phân tích trên tương đồng với nghiên cứu của Trần Thị Trượng (2017), Trần Thị Trượng và Nguyễn Quốc Tuấn (2018), Lưu Đức Thượng (2023), Đàm Thị Tuyết và cộng sự (2024), trong đó khẳng định rằng môi trường làm việc tích cực, công bằng và tôn trọng là yếu tố quan trọng góp phần nâng cao năng suất, mức độ hài lòng và năng lực của lực lượng lao động; giúp giảm xung đột, tăng gắn kết và cải thiện hiệu quả công việc trong ngành du lịch.

Đối với yếu tố Đánh giá hiệu suất công việc, đây là yếu tố có ảnh hưởng tích cực đến phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né ($\beta = 0.103$; Sig. < 0.05). Theo đó, khi yếu tố Đánh giá hiệu suất công việc tăng 1 đơn vị, trong khi các yếu tố khác không đổi, mức độ phát triển nguồn nhân lực du lịch sẽ tăng 0.103 đơn vị. Các chỉ báo đo lường cho biến này bao gồm: các công việc thường xuyên được cập nhật trong bản mô tả công việc (DG1); người lao động biết rõ các tiêu chuẩn đánh giá kết quả công việc (DG2); đánh giá kết quả công việc có tác dụng khuyến khích nhân viên nâng cao năng lực và hiệu quả làm việc (DG3); và kết quả đánh giá công việc được thực hiện một cách công bằng, khách quan (DG4). Điều này cho thấy công tác đánh giá không chỉ dừng lại ở việc ghi nhận mức độ hoàn thành nhiệm vụ mà còn đóng vai trò định hướng, hỗ trợ nhân viên hoàn thiện kỹ năng và phát triển nghề nghiệp. Một hệ thống đánh giá minh bạch, công bằng, có phản hồi rõ ràng sẽ giúp người lao động hiểu kỳ vọng của tổ chức và chủ động nâng cao năng lực để đáp ứng yêu cầu công việc. Kết quả nghiên cứu này phù hợp với luận điểm của Trần Thị Trường (2017), Trần Thị Trường và Nguyễn Quốc Tuấn (2018), Phạm Thị Minh Nguyệt và Nguyễn Thị Thanh Thắm (2020), trong đó nhấn mạnh rằng đánh giá công việc rõ ràng và được chuẩn hóa sẽ nâng cao ý thức nghề nghiệp, thúc đẩy năng suất và tạo động lực phát triển cho người lao động trong ngành du lịch.

Đối với yếu tố Chất lượng nguồn cung lao động, đây là yếu tố có tác động tích cực và đáng kể đến phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né ($\beta = 0.220$; Sig. < 0.05). Theo đó, khi Chất lượng nguồn cung lao động tăng 1 đơn vị, trong khi các yếu tố khác không đổi, mức độ phát triển nguồn nhân lực du lịch sẽ tăng tương ứng 0.220 đơn vị. Biến này được đo lường thông qua các yếu tố: người lao động có thể lực tốt (CLLD1); trình độ ngoại ngữ của người lao động phù hợp với yêu cầu công việc (CLLD3); người lao động có đạo đức nghề nghiệp tốt (CLLD4); và người lao động có tác phong làm việc tốt, chuyên nghiệp (CLLD5). Điều này cho thấy chất lượng của lực lượng lao động bao gồm chuyên môn, kỹ năng, đạo đức và tác phong là yếu tố cốt lõi quyết định hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp du lịch

cũng như khả năng nâng cao chất lượng dịch vụ tại điểm đến. Một nguồn nhân lực có trình độ và kỹ năng đáp ứng yêu cầu công việc sẽ giúp giảm chi phí đào tạo lại, cải thiện năng suất và nâng cao năng lực cạnh tranh của ngành du lịch địa phương. Kết quả này phù hợp với nghiên cứu của Trần Thị Trường và Nguyễn Quốc Tuấn (2018), Nguyễn Thanh Trúc và cộng sự (2023), Phạm Thị Minh Nguyệt và Nguyễn Thị Thanh Thắm (2020), trong đó nhấn mạnh rằng trình độ chuyên môn, kỹ năng ngoại ngữ, sức khỏe và đạo đức nghề nghiệp là những thành phần quan trọng trong đánh giá chất lượng lao động du lịch. Các tác giả khẳng định rằng nguồn nhân lực chất lượng cao giúp nâng cao chất lượng phục vụ và tăng sự hài lòng của du khách.

Đối với yếu tố Chính sách trả công và phúc lợi, đây là yếu tố có ảnh hưởng mạnh nhất đến phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né ($\beta = 0.520$; Sig. < 0.05). Theo đó, khi Chính sách trả công và phúc lợi tăng 1 đơn vị, trong bối cảnh các yếu tố khác trong mô hình không đổi, mức độ phát triển nguồn nhân lực du lịch sẽ tăng mạnh 0.520 đơn vị. Biến này được đo lường thông qua các thành phần: tiền lương và phân phối thu nhập trong doanh nghiệp được thực hiện công bằng (LTPL1); tiền lương tương xứng với năng lực và trách nhiệm của người lao động (LTPL2); các hình thức thưởng phong phú, đa dạng (LTPL3); và các chương trình phúc lợi của doanh nghiệp phong phú và đa dạng (LTPL5). Điều này cho thấy thu nhập, thưởng và phúc lợi vẫn là động lực trọng yếu đối với người lao động trong ngành du lịch, một ngành có tính cạnh tranh lao động cao và dễ xảy ra dịch chuyển nhân sự. Một cơ chế đãi ngộ thỏa đáng không chỉ giúp thu hút lao động chất lượng mà còn góp phần giữ chân nguồn nhân lực có kinh nghiệm, từ đó tạo nền tảng ổn định cho sự phát triển của doanh nghiệp và điểm đến du lịch. Kết quả này phù hợp với nghiên cứu của Trần Thị Trường và Nguyễn Quốc Tuấn (2018), Lưu Đức Thượng (2023), Đàm Thị Tuyết và cộng sự (2024), trong đó khẳng định rằng chế độ đãi ngộ công bằng, gắn với năng lực và thành tích sẽ nâng cao động lực làm việc, giảm ý định nghỉ việc và góp phần cải thiện năng suất lao động trong lĩnh vực du lịch.

TÓM TẮT CHƯƠNG 2

Chương 2 đã trình bày kết quả phân tích và thảo luận về các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né. Mô hình nghiên cứu cho thấy Chính sách trả công và phúc lợi ($\beta = 0.520$) là yếu tố tác động mạnh nhất, tiếp theo là Chất lượng nguồn cung lao động ($\beta = 0.220$), Môi trường làm việc ($\beta = 0.181$) và Đánh giá hiệu suất công việc ($\beta = 0.103$). Kết quả khẳng định vai trò quan trọng của chế độ đãi ngộ, chất lượng lao động, môi trường làm việc và hệ thống đánh giá minh bạch trong việc thu hút, duy trì và phát triển nguồn nhân lực du lịch. Những phát hiện này phù hợp với nhiều nghiên cứu trước, cho thấy các yếu tố trên có tính phổ quát trong quá trình phát triển nhân lực ở nhiều lĩnh vực. Trên cơ sở đó, chương 2 nhấn mạnh sự cần thiết phải cải thiện chính sách đãi ngộ, nâng cao kỹ năng chuyên môn, hoàn thiện môi trường làm việc và chuẩn hóa công tác đánh giá hiệu suất để thúc đẩy phát triển bền vững nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né trong thời gian tới.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH TẠI KHU DU LỊCH QUỐC GIA MŨI NÉ

3.1 Định hướng phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né đến năm 2030

Định hướng phát triển nguồn nhân lực du lịch cho Khu du lịch quốc gia Mũi Né trong thời gian tới gồm các nội dung chính sau:

Thứ nhất, tập trung nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ quản lý nhà nước về du lịch ở các cấp, thông qua việc tăng cường đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn và tạo điều kiện cho cán bộ tham gia các chương trình học tập kinh nghiệm trong và ngoài nước. Đây là cơ sở quan trọng để nâng cao năng lực quản lý và điều hành hoạt động du lịch của khu vực.

Thứ hai, đẩy mạnh đào tạo đội ngũ nhân lực trực tiếp phục vụ trong ngành du lịch, bao gồm nhân viên làm việc tại các khu, điểm du lịch, khách sạn, nhà hàng và khu vui chơi giải trí. Việc nâng cao trình độ nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp và tác phong nghề nghiệp sẽ góp phần cải thiện chất lượng dịch vụ và nâng cao trải nghiệm của du khách.

Thứ ba, thu hút nguồn nhân lực trẻ, có năng lực và đam mê với lĩnh vực du lịch bằng cách xây dựng cơ chế đãi ngộ phù hợp, từ đó bổ sung đội ngũ lao động chất lượng cao cho Khu du lịch quốc gia Mũi Né trong những năm tới.

3.2 Hàm ý giải pháp phát triển NNLDL tại KDLQGMN

Căn cứ kết quả nghiên cứu: Để xây dựng các giải pháp cụ thể phát triển NNLDL tại KDLQGMN, tác giả đề án căn cứ vào hệ số hồi quy chuẩn hóa Beta ở Bảng 2... và ý kiến chuyên gia để đưa ra các hàm ý chính sách theo thứ tự ưu tiên như sau: (1) Môi trường làm việc; (2) Đánh giá hiệu suất công việc; (3) Chất lượng lao động (4) Lương thưởng, phúc lợi.

3.2.1 Môi Trường làm việc

Môi trường làm việc là yếu tố có ảnh hưởng mạnh nhất đến phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né ($\beta = 0.181$; Sig. < 0.05). Theo đó,

khi yếu tố Môi trường làm việc tăng 1 đơn vị, trong khi các yếu tố khác không đổi, mức độ phát triển nguồn nhân lực du lịch sẽ tăng tương ứng 0.181 đơn vị. Điều này hoàn toàn phù hợp với thực tiễn.

Do đó, cần phải hoàn thiện môi trường làm việc theo tinh thần quy hoạch phát triển du lịch quốc gia và các chuẩn mực quản trị nhân lực trong hệ thống AUN-QA, việc xây dựng môi trường làm việc đạt chuẩn cần được triển khai theo hướng đồng bộ, đảm bảo ba tiêu chí: **(i) điều kiện làm việc an toàn, đầy đủ và hiện đại; (ii) văn hóa tổ chức chuyên nghiệp và tôn trọng; (iii) phong cách lãnh đạo hỗ trợ và thúc đẩy hiệu suất.**

Giải pháp này đóng vai trò nền tảng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, tăng mức độ gắn kết của người lao động và góp phần định hình hình ảnh điểm đến du lịch có tính cạnh tranh cao.

3.2.2 Đối với yếu tố Đánh giá hiệu suất công việc

Đối với yếu tố Đánh giá hiệu suất công việc, đây là yếu tố có ảnh hưởng đứng thứ hai trong mô hình nghiên cứu ($\beta = 0.103$; Sig. < 0.05). Theo đó, khi yếu tố đánh giá hiệu suất công việc tăng 1 đơn vị, trong khi các yếu tố khác không đổi, mức độ phát triển nguồn nhân lực du lịch sẽ tăng 0.103 đơn vị, điều này cũng khá phù hợp với thực tiễn>NNLDDL hiện nay.

Chuẩn hóa hệ thống đánh giá hiệu suất công việc, việc hoàn thiện cơ chế đánh giá hiệu suất cần được xem là một cấu phần trọng yếu trong quản trị nguồn nhân lực, phù hợp với tiếp cận “Outcome-Based Education” của AUN-QA. Hệ thống đánh giá cần đảm bảo:

Chuẩn hóa mô tả công việc, giúp người lao động hiểu rõ kỳ vọng nghề nghiệp;
Minh bạch hóa tiêu chí và thang đo hiệu suất, có liên kết trực tiếp với mục tiêu chất lượng của doanh nghiệp;

Kết nối kết quả đánh giá với chính sách đào tạo – thăng tiến – đãi ngộ, tạo động lực phát triển nghề nghiệp bền vững.

Cơ chế đánh giá công bằng, khách quan và dựa trên minh chứng sẽ góp phần nâng cao tính chuyên nghiệp, hạn chế xung đột nội bộ và hỗ trợ các doanh nghiệp du lịch vận hành theo chuẩn mực chất lượng cao.

3.2.3 Chất lượng nguồn cung lao động

Chất lượng nguồn cung lao động là yếu tố có ảnh hưởng khá tích cực và đáng kể đến phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né ($\beta = 0.220$; Sig. < 0.05). Theo đó, khi Chất lượng nguồn cung lao động tăng 1 đơn vị, trong khi các yếu tố khác không đổi, mức độ phát triển nguồn nhân lực du lịch sẽ tăng tương ứng 0.220 đơn vị.

Giải pháp nâng cao chất lượng đầu vào của lực lượng lao động cần được tiếp cận như một chiến lược dài hạn nhằm đáp ứng mục tiêu đưa Mũi Né trở thành điểm đến quốc gia có khả năng cạnh tranh quốc tế. Nội dung này bao gồm:

Đào tạo nghiệp vụ theo chuẩn quốc tế (VTOS, ASEAN-MRA);

Tăng cường năng lực ngoại ngữ, kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống;

Cải thiện sức khỏe nghề nghiệp và khả năng làm việc trong các điều kiện đặc thù;

Phát triển thái độ phục vụ, đạo đức nghề nghiệp và văn hóa du lịch cộng đồng.

Giải pháp này phù hợp với định hướng quy hoạch về “phát triển lực lượng lao động chuyên nghiệp” và yêu cầu của AUN-QA về chuẩn đầu ra năng lực.

3.2.4 Chính sách trả công và phúc lợi

Chính sách đãi ngộ được xem là động lực trọng yếu giúp thu hút và duy trì nguồn nhân lực chất lượng cao. Theo định hướng chính sách công trong phát triển du lịch và chuẩn quản trị nhân lực quốc tế, hệ thống đãi ngộ cần bảo đảm:

Tiền lương công bằng, minh bạch, gắn với trách nhiệm và hiệu suất;

Cơ chế thưởng đa tiêu chí (hiệu quả công việc, mức độ hài lòng của du khách, sáng kiến cải tiến);

Hệ thống phúc lợi toàn diện (bảo hiểm, đào tạo nâng cao, hỗ trợ nhà ở, phúc lợi gia đình, chương trình chuyển đổi nghề).

Việc hoàn thiện chính sách trả công, phúc lợi góp phần hình thành thị trường lao động du lịch bền vững, giảm tình trạng dịch chuyển lao động và nâng cao năng lực cạnh tranh của điểm đến.

Ngoài ra, các yếu tố khác như: Môi trường kinh tế, hệ thống giáo dục và đào tạo, môi trường văn hoá xã hội: Mặc dù không tham gia vào mô hình nghiên cứu. tuy nhiên, qua kiểm định tương quan tuyến tính Pearson giữa yếu tố phụ thuộc và yếu tố độc lập theo kết quả EFA 03 yếu tố này có sự tương quan tuyến tính thuận. Tức là ba yếu tố này có ảnh hưởng đến phát triển NNL tại KDLQGMN. Đồng thời, qua thảo luận kết quả nghiên cứu của các chuyên gia và thực tiễn NNLDL tại khu vực nghiên cứu cho thấy đủ cơ sở đề xuất hàm ý chính sách đối với các yếu tố này.

Do đó, chính sách cần hướng đến:

Điều chỉnh môi trường kinh tế, đầu tư, tạo điều kiện để doanh nghiệp du lịch mở rộng hoạt động và gia tăng nhu cầu nhân lực chất lượng cao;

Tăng cường liên kết nhà trường, doanh nghiệp, chuẩn hóa chương trình đào tạo du lịch theo chuẩn đầu ra AUN-QA và nhu cầu thị trường;

Nâng cao nhận thức cộng đồng, hình thành văn hóa phục vụ chuyên nghiệp, thân thiện và phù hợp với định vị điểm đến.

Các yếu tố này đóng vai trò “hệ sinh thái hỗ trợ”, đảm bảo nguồn nhân lực phát triển bền vững và phù hợp với chiến lược quy hoạch du lịch quốc gia.

TÓM TẮT CHƯƠNG 3

Trên cơ sở kết quả phân tích dữ liệu khảo sát các chuyên gia, nhà quản lý và nhân lực đang làm việc tại các doanh nghiệp du lịch trong Khu du lịch Quốc gia Mũi Né, Chương 3 đã đề xuất hệ thống giải pháp quản trị nhằm nâng cao hiệu quả phát triển nguồn nhân lực du lịch tại địa phương. Các giải pháp được xây dựng dựa trên bốn nhóm nhân tố có ảnh hưởng trong mô hình nghiên cứu, bao gồm: chính sách trả công và phúc lợi, chất lượng nguồn cung lao động, môi trường làm việc và hệ thống đánh giá hiệu suất công việc. Việc triển khai đồng bộ các giải pháp này không chỉ góp phần cải thiện điều kiện làm việc và nâng cao năng lực của người lao động, mà còn tạo nền tảng để xây dựng đội ngũ nhân lực du lịch chuyên nghiệp, đáp ứng mục tiêu phát triển Mũi Né trở thành khu du lịch quốc gia mang tầm quốc tế trong thời gian tới.

PHẦN 3: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

1. Kết luận

Nghiên cứu được thực hiện với mục tiêu phân tích thực trạng hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né và xác định mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến phát triển nguồn nhân lực du lịch, làm cơ sở giúp nâng cao hiệu quả hoạt động phát triển nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né trong thời gian tới.

Trên cơ sở kế thừa mô hình của Trần Thị Trương và Nguyễn Quốc Tuấn (2018), kết hợp điều chỉnh thông qua thảo luận nhóm các chuyên gia, đề án đã xác định được 7 yếu tố có ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né, bao gồm: (1) Môi trường làm việc, (2) Môi trường kinh tế, (3) Hệ thống giáo dục và đào tạo, (4) Đánh giá hiệu suất công việc, (5) Môi trường văn hoá – xã hội, (6) Chất lượng nguồn cung lao động và (7) Chính sách trả công và phúc lợi.

Đề án sử dụng tổng hợp giữa hai phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng. Nghiên cứu định tính được thực hiện thông qua thảo luận nhóm với lãnh đạo doanh nghiệp du lịch, cán bộ quản lý ngành và giảng viên chuyên môn nhằm rà soát, bổ sung và hiệu chỉnh các thang đo cho phù hợp với bối cảnh Khu du lịch quốc gia Mũi Né. Nghiên cứu định lượng được thực hiện thông qua phân tích dữ liệu khảo sát 250 đối tượng là chuyên gia, nhà quản lý và nhân lực đang làm việc trong ngành du lịch tại khu vực nghiên cứu; dữ liệu được xử lý bằng các kỹ thuật thống kê nhằm kiểm định mức độ ảnh hưởng của từng yếu tố trong mô hình, bao gồm: phân tích thống kê mô tả, phân tích Cronbach's Alpha, Phân tích nhân tố khám phá, Phân tích hồi quy và Phân tích sự khác biệt.

Kết quả phân tích 241 phiếu khảo sát hợp lệ trong tổng số 250 phiếu phát ra cho thấy chỉ có 4 trong 7 yếu tố trong mô hình nghiên cứu có tác động tích cực và có ý nghĩa thống kê đến phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né, đó là: Chính sách trả công và phúc lợi, Chất lượng nguồn cung lao động, Môi

trường làm việc và Đánh giá hiệu suất công việc. Trong đó, Chính sách trả công và phúc lợi là yếu tố có mức độ ảnh hưởng mạnh nhất ($\beta = 0.520$), cho thấy chế độ lương thưởng, phúc lợi và mức độ công bằng trong đãi ngộ giữ vai trò quyết định trong việc thu hút, duy trì và tạo động lực phát triển cho người lao động du lịch. Tiếp theo là Chất lượng nguồn cung lao động ($\beta = 0.220$), phản ánh tầm quan trọng của thể lực, trình độ chuyên môn, kỹ năng ngoại ngữ và đạo đức nghề nghiệp đối với chất lượng hoạt động du lịch. Môi trường làm việc ($\beta = 0.181$) cũng được xác định là yếu tố quan trọng, thể hiện sự cần thiết của điều kiện làm việc chuyên nghiệp, tôn trọng, công bằng và tạo cơ hội phát triển. Yếu tố Đánh giá hiệu suất công việc ($\beta = 0.103$), dù có mức tác động nhỏ hơn, nhưng vẫn đóng vai trò đáng kể trong việc định hướng hành vi, động lực và nâng cao hiệu quả làm việc của người lao động.

Trên cơ sở đó, đề án đã đề xuất hệ thống giải pháp trọng tâm giúp nâng cao hiệu quả hoạt động phát triển nguồn nhân lực du lịch cho Khu du lịch quốc gia Mũi Né trong thời gian tới, bao gồm: (i) hoàn thiện chính sách tiền lương, thưởng và phúc lợi nhằm tăng khả năng thu hút và giữ chân lao động chất lượng cao; (ii) nâng cao chất lượng nguồn cung lao động thông qua tăng cường đào tạo nghề, bồi dưỡng kỹ năng ngoại ngữ và kỹ năng mềm; (iii) cải thiện môi trường làm việc theo hướng chuyên nghiệp, công bằng và tạo điều kiện phát triển nghề nghiệp; (iv) chuẩn hóa hệ thống đánh giá hiệu suất dựa trên tiêu chí rõ ràng, minh bạch và gắn kết với chính sách đãi ngộ.

2. Kiến nghị

2.1 Đối với cơ quan quản lý nhà nước

Thứ nhất, cơ quan quản lý cần hoàn thiện các chính sách hỗ trợ đào tạo và phát triển nguồn nhân lực du lịch tại địa phương. Cần xây dựng chương trình đào tạo nghề trọng điểm cho lực lượng lao động trực tiếp (lễ tân, buồng phòng, phục vụ nhà hàng, hướng dẫn viên...) theo tiêu chuẩn VTOS/ASEAN và đào tạo chuyển đổi nghề cho lao động địa phương.

Thứ hai, tăng cường cơ chế liên kết “Nhà nước – Cơ sở đào tạo – Doanh nghiệp” nhằm cung cấp nguồn lao động chất lượng cao.

Thứ ba, ban hành các chính sách ưu đãi để khuyến khích doanh nghiệp nâng cấp môi trường làm việc, đầu tư cơ sở vật chất phục vụ lao động và tiêu chuẩn hóa các quy trình phục vụ du lịch.

Thứ tư, xây dựng hệ thống kiểm tra, đánh giá chất lượng dịch vụ định kỳ cho các cơ sở du lịch, bao gồm chất lượng nhân lực, thái độ phục vụ và hiệu suất làm việc. Dữ liệu này vừa giúp doanh nghiệp cải thiện hoạt động, vừa giúp địa phương xây dựng chính sách quản lý du lịch phù hợp.

Thứ năm, khuyến khích áp dụng các chương trình phúc lợi cộng đồng, tạo điều kiện an sinh cho người lao động làm việc trong ngành du lịch, đặc biệt là lao động thời vụ hoặc lao động địa phương chuyển đổi nghề.

2.2 Đối với Doanh nghiệp du lịch trong Khu du lịch Quốc gia Mũi Né

Thứ nhất, doanh nghiệp cần thiết kế hệ thống thù lao và phúc lợi khoa học, công bằng và cạnh tranh, đảm bảo sự tương xứng với năng lực và trách nhiệm của người lao động.

Thứ hai, xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, trong đó chú trọng cơ sở vật chất đầy đủ, văn hóa tôn trọng, giao tiếp lành mạnh, phong cách lãnh đạo hòa nhã và đối xử công bằng.

Thứ ba, chuẩn hóa hệ thống đánh giá hiệu suất công việc dựa trên các tiêu chí rõ ràng, minh bạch, đồng thời gắn kết kết quả đánh giá với các chương trình đào tạo, thăng tiến và thưởng.

Thứ tư, tăng cường đào tạo nội bộ về kỹ năng nghề, kỹ năng mềm và năng lực ngoại ngữ cho nhân viên. Việc đào tạo liên tục giúp nâng cao chất lượng phục vụ và đáp ứng kỳ vọng ngày càng cao của du khách quốc tế.

Thứ năm, xây dựng hệ thống lưu giữ và chia sẻ tri thức giữa nhân viên giàu kinh nghiệm và nhân viên mới.

2.3 Đối với các cơ sở đào tạo du lịch

Thứ nhất, cập nhật chương trình đào tạo theo nhu cầu thực tế của doanh nghiệp tại Mũi Né, ưu tiên các môn học về nghiệp vụ khách sạn, nhà hàng, kỹ năng phục vụ, giao tiếp đa văn hóa và ngoại ngữ.

Thứ hai, tăng cường mô hình hợp tác đào tạo theo hình thức “thực học – thực làm”, cho sinh viên tiếp xúc thực tế ngay tại các doanh nghiệp du lịch trong khu vực.

Thứ ba, phối hợp cùng doanh nghiệp xây dựng chuẩn năng lực lao động theo từng vị trí công việc, giúp người học định hình rõ lộ trình phát triển nghề nghiệp.

3. Hạn chế của đề tài và hướng nghiên cứu tiếp theo

Mặc dù nghiên cứu đã đạt được các mục tiêu ban đầu mà nghiên cứu đã đặt ra, tuy nhiên đề tài vẫn tồn tại một số hạn chế cụ thể như sau:

Thứ nhất, phạm vi nghiên cứu chỉ khảo sát trong một khu vực địa lý cụ thể, do đó mức độ khái quát hóa kết quả sang các điểm đến du lịch khác còn hạn chế.

Thứ hai, dữ liệu được thu thập tại một thời điểm, nên chưa phản ánh được sự biến động theo mùa vụ, xu hướng dịch chuyển lao động hay thay đổi trong chính sách quản trị nhân sự của các doanh nghiệp du lịch.

Thứ ba, nghiên cứu chủ yếu sử dụng phương pháp định lượng thông qua bảng hỏi, nên chưa khai thác sâu những yếu tố mang tính hành vi, động cơ hoặc kỳ vọng nghề nghiệp của người lao động, những khía cạnh cần phương pháp định tính để bổ trợ.

Từ những hạn chế này, các nghiên cứu tiếp theo có thể mở rộng phạm vi khảo sát sang nhiều khu vực du lịch khác để tăng khả năng khái quát hóa kết quả. Ngoài ra, việc áp dụng nghiên cứu định tính sâu hơn sẽ giúp phân tích sâu hơn sự thay đổi của các yếu tố ảnh hưởng đến nguồn nhân lực du lịch. Cuối cùng, mô hình nghiên cứu có thể được phát triển thêm bằng cách bổ sung các nhân tố khác nhằm hoàn thiện cơ sở khoa học và tăng tính ứng dụng trong thực tiễn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tài liệu tiếng việt

- Đình, P. H. (2017). *Phương pháp nghiên cứu kinh tế & viết luận văn Thạc sĩ*. Nhà xuất bản Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.
- Đình, P. H. (2019). *Nghiên cứu định lượng trong kinh tế và viết bài báo khoa học*. Nhà xuất bản Tài chính.
- Đàm, T. T., Vi, T. B., & Hoàng, M. N. (2024). *Yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực của Bệnh viện Đa khoa tỉnh Cao Bằng*. Tạp chí Khoa học Y Dược, Đại học Y Hà Nội, 19(2), 55–63.
- Hoàng Thanh Liêm, (2024) Phát triển kinh tế ban đêm - Yêu cầu cấp thiết đối với phát triển kinh tế và du lịch của tỉnh Bình Thuận – Tạp chí Kinh tế và dự báo số tháng 01/2024.
- Hoàng Thanh Liêm, (2020) “Nghiên cứu phát triển sản phẩm du lịch đặc thù của Tỉnh Bình Thuận” Tạp chí Công Thương - Bộ Công Thương số 25 - tháng 10/2020”.
- Phạm Trung Lương, Đặng Duy Lợi, Vũ Tuấn Cảnh, Nguyễn Văn Bình, Nguyễn Ngọc Khánh (2000), *Tài nguyên và môi trường du lịch Việt Nam*, NXB Giáo dục, Hà Nội.
- Hoàng Thanh Liêm, Trương Thị Xuân Nguyệt (2025) Giải pháp nâng cao hoạt động quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ du lịch lữ hành trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng- Tạp chí Kinh tế Châu Á -TBD số tháng 4/2025.
- Luu, Đ. T. (2023). *Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực tại các doanh nghiệp thủy sản – Trường hợp tỉnh Cà Mau*. Tạp chí Khoa học và Công nghệ - Trường Đại học Bình Dương, 6(4), 1–10.
<https://doi.org/10.56097/binhduonguniversityjournalofscienceandtechnology.v6i4.187>
- Nguyễn, Đ. T., & cộng sự. (2011). *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*. Hà Nội: Nhà xuất bản Lao Động – Xã Hội.
- Nguyễn, T. M. N., & Bùi, T. Á. T. (2020). *Đề xuất mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực y tế trình độ*

cao ở địa phương. *Tạp chí Quản lý Nhà nước*, 287, 43–49.

Nguyễn, V. Đ., & Nguyễn, N. Q. (2004). *Giáo trình Quản trị nhân lực*. Hà Nội: Nhà xuất bản Lao động – Xã hội.

Nguyễn, T. T., & Nguyễn, T. T. T. (2020). *Các nhân tố ảnh hưởng đến nguồn nhân lực nông nghiệp ứng dụng công nghệ cao tỉnh Thái Nguyên*. *Tạp chí Khoa học và Phát triển Kinh tế*, 28(3), 72–80.

Nguyễn, T. T., & cộng sự. (2023). *Yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực dân tộc thiểu số tại tỉnh Đắk Nông*. *Tạp chí Dân tộc và Phát triển*, 48, 27–35.

Trần, T. T., & Nguyễn, Q. T. (2018). *Phân tích kết quả nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch ở tỉnh Quảng Ngãi*. *Tạp chí Khoa học Đại học Huế*, 127(6B), 59–68.

Tài liệu tiếng Anh

Chalofsky, N. (1992). *A unifying definition of the HRD profession*. *Human Resource Development Quarterly*, 3(2), 175–182.

Garavan, T. N. (1991). *Strategic human resource development*. *International Journal of Manpower*, 12(6), 12–22.

Gilley, J. W., Egghland, S. A., & Maycunich, A. (2002). *Principles of Human Resource Development* (2nd ed.). Perseus Publishing.

Gilley, A. M., & Egghland, S. A. (1989). *Principles of Human Resource Development*. Cambridge, MA: Perseus Publishing.

Hair, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2010). *Multivariate data analysis*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Hoang, T. L. (2020). *Research on Developing Unique Tourism Products in Binh Thuan Province*. *Industry and Trade Magazine*, Ministry of Industry and Trade, 25, October 2020.

Hoang, T.L. (2025) *Factors affecting State management of tourism service business in Lam Dong province – Proceedings of the Sixth International Conference on Business, Economics & Finance*.

Nadler, L. (1984). *The handbook of human resource development*. Wiley Interscience

Publication.

Sredl, H. J., & Rothwell, W. J. (1997). *The ASTD Reference Guide to Professional Training Roles and Competencies*. Human Resource Development Press.

UNDP. (1990). *Human Development Report 1990*. New York: Oxford University Press.

Werther, W. B., & Davis, K. (1996). *Human Resource and Personnel Management* (5th ed.). McGraw-Hill.

PHỤ LỤC
PHỤ LỤC 1 – DANH SÁCH CHUYÊN GIA

STT	HỌ TÊN	ĐƠN VỊ	CHỨC VỤ	LIÊN LẠC
1	Phan Bảo Giang	Trường UEF	Phó hiệu trưởng	0908.141.434
2	Phan Bửu Toàn	Trường Cao đẳng Du lịch Sài Gòn	Phó hiệu trưởng	0909.054.270
3	La Nữ Ánh Vân	Trường UPT	Trưởng Khoa Du lịch	0918.590.291
4	Nguyễn Lan Ngọc	Sở văn hoá, thể thao và du lịch lâm đồng	Phó giám đốc	0908.904.999
5	Võ Thành Huy	Sở văn hoá, thể thao và du lịch lâm đồng	Phó giám đốc	0903.964.304
6	Hoàng Thanh Liêm	Ban pháp chế - HĐND tỉnh Lâm Đồng	Phó trưởng ban	
7	Nguyễn Văn Khoa	Hiệp hội Du lịch tỉnh Lâm Đồng	Chủ tịch	0969.288.879
8	Phan Thị Yến Ly	Công ty sự kiện và truyền thông Say Cheese	Phó giám đốc	
9	Hoàng Công Định	Công ty TNHH XNK-TM&DL Dima Tour	Giám đốc	0936.050.228

10	Phạm Quang Hậu	Sonata Resort & Spa	Giám đốc điều hành	0919.987.567
11	Phạm Phương Dung	Bamboo Village Resort & Spa	Giám đốc điều hành	0941.611.331
12	Trần Văn Bình	Little Mui Ne Resort	Giám đốc điều hành	0918.783.426

PHỤ LỤC 2 – DÀN BÀI THẢO LUẬN NHÓM CHUYÊN GIA

Xin chào các Anh/Chị,

Tôi tên Nguyễn Thị Hàng My, hiện tôi đang thực hiện nghiên cứu đề tài “*Phát triển nguồn nhân lực du lịch - Trường hợp nghiên cứu tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né*”. Rất mong Anh/Chị dành ít thời gian cùng với tôi thảo luận một số câu hỏi liên quan đến vấn đề này.

Tất cả ý kiến của các Anh/Chị đều được ghi nhận và có giá trị trong thành công của nghiên cứu này.

Xin cảm ơn các Anh/Chị!

Nội dung thảo luận:

1. Theo Anh/chị, các nhân tố nào ảnh hưởng đến Phát triển nguồn nhân lực du lịch - Trường hợp nghiên cứu tại Khu du lịch quốc gia Mũi Né? Vì sao?

2. Các nội dung đo lường cho các khái niệm này mà đã được kế thừa từ những nghiên cứu trước, Anh/Chị có đồng ý với các yếu tố này không? Vì sao?

(i) Yếu tố Môi trường làm việc

Cơ sở vật chất của doanh nghiệp trang bị đầy đủ

Nhân viên có tác phong làm việc khẩn trương, đúng giờ

Nhân viên được tôn trọng và tin cậy trong công việc

Lãnh đạo có tác phong lịch sự, hòa nhã

Nhìn chung, nhân viên được đối xử công bằng, không phân biệt

(ii) Yếu tố Môi trường Kinh tế

Tình hình kinh tế tỉnh Lâm Đồng hiện nay phát triển tốt

Tình hình hoạt động sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp đạt hiệu quả

cao

Tình hình lạm phát được kiểm soát tốt

(iii) Yếu tố Hệ thống giáo dục và đào tạo

Hệ thống giáo dục hiện nay được thể hiện tốt

Đội ngũ cán bộ giảng dạy có năng lực tốt

Cơ sở vật chất đáp ứng tốt nhu cầu học tập

(iv) Yếu tố Đánh giá hiệu suất công việc

Các công việc thường xuyên cập nhật trong bản mô tả công việc

Người lao động biết rõ các tiêu chuẩn đánh giá kết quả công việc

Đánh giá kết quả công việc kích thích nhân viên nâng cao năng lực

Kết quả đánh giá công việc là công bằng khách quan

(v) Yếu tố Môi trường văn hoá – xã hội

Ý thức chấp hành kỷ luật của người lao động ngành du lịch tốt

Khả năng hợp tác của người lao động ngành du lịch tốt

Người lao động ngành du lịch có thái độ chăm chỉ trong công việc

(vi) Yếu tố Chất lượng nguồn cung lao động

Người lao động có thể lực tốt

Trình độ chuyên môn của người lao động đáp ứng tốt yêu cầu của công việc

Trình độ ngoại ngữ của người lao động đáp ứng tốt yêu cầu công việc

Người lao động có đạo đức tốt

Người lao động có tác phong làm việc tốt

(vii) Yếu tố Chính sách trả công và phúc lợi

Tiền lương và phân phối thu nhập trong doanh nghiệp công bằng

Tiền lương tương xứng với năng lực và trách nhiệm

Các hình thức thưởng phong phú, đa dạng

Mức thưởng tương xứng với kết quả làm việc

Các chương trình phúc lợi của doanh nghiệp rất đa dạng

(viii) Yếu tố Phát triển nguồn nhân lực du lịch

Phát triển đầy đủ kiến thức, kỹ năng, thái độ, hành vi

Nguồn nhân lực đủ năng lực để thực hiện những mục tiêu phát triển

Phát triển nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu hoạt động đơn vị

Xin trân trọng cảm ơn Anh/Chị đã tham gia buổi thảo luận này!

II. THÔNG TIN KHẢO SÁT

STT	MÃ HÓA	NỘI DUNG THANG ĐO	1. Rất không đồng ý	2. Không đồng ý	3. Bình thường	4. Đồng ý	5. Rất đồng ý
1	MTLV1	Cơ sở vật chất của doanh nghiệp trang bị đầy đủ					
2	MTLV2	Nhân viên có tác phong làm việc khẩn trương, đúng giờ					
3	MTLV3	Nhân viên được tôn trọng và tin cậy trong công việc					
4	MTLV4	Lãnh đạo có tác phong lịch sự, hòa nhã					
5	MTLV5	Nhìn chung, nhân viên được đối xử công bằng, không phân biệt					
6	MTKT1	Tình hình kinh tế tỉnh Quảng Ngãi hiện nay phát triển tốt					
7	MTKT2	Tình hình hoạt động sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp đạt hiệu quả cao					
8	MTKT3	Tình hình lạm phát được kiểm soát tốt					
9	GD1	Hệ thống giáo dục hiện nay được thể hiện tốt					
10	GD2	Đội ngũ cán bộ giảng dạy có năng lực tốt					

11	GD3	Cơ sở vật chất đáp ứng tốt nhu cầu học tập					
12	DG1	Các công việc thường xuyên cập nhật trong bản mô tả công việc					
13	DG2	Người lao động biết rõ các tiêu chuẩn đánh giá kết quả công việc					
14	DG3	Đánh giá kết quả công việc kích thích nhân viên nâng cao năng lực					
15	DG4	Kết quả đánh giá công việc là công bằng khách quan					
16	MTVH1	Ý thức chấp hành kỷ luật của người lao động ngành du lịch tốt					
17	MTVH2	Khả năng hợp tác của người lao động ngành du lịch tốt					
18	MTVH3	Người lao động ngành du lịch có thái độ chăm chỉ trong công việc					
19	CLLD1	Người lao động có thể lực tốt					
20	CLLD2	Trình độ chuyên môn của người lao động đáp ứng tốt yêu cầu của công việc					
21	CLLD3	Trình độ ngoại ngữ của người lao động đáp ứng tốt yêu cầu công việc					

22	CLLD4	Người lao động có đạo đức tốt					
23	CLLD5	Người lao động có tác phong làm việc tốt					
24	LTPL1	Tiền lương và phân phối thu nhập trong doanh nghiệp công bằng					
25	LTPL2	Tiền lương tương xứng với năng lực và trách nhiệm					
26	LTPL3	Các hình thức thưởng phong phú, đa dạng					
27	LTPL4	Mức thưởng tương xứng với kết quả làm việc					
28	LTPL5	Các chương trình phúc lợi của doanh nghiệp rất đa dạng					
29	PTNNL1	Phát triển đầy đủ kiến thức, kỹ năng, thái độ, hành vi					
30	PTNNL2	Nguồn nhân lực đủ năng lực để thực hiện những mục tiêu phát triển					
31	PTNNL3	Phát triển nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu hoạt động đơn vị					

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác, giúp đỡ của Quý Anh/ Chị!

**PHỤ LỤC 4 - KẾT QUẢ PHÂN TÍCH DỮ LIỆU
THỐNG KÊ MÔ TẢ**

GIOITINH

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Nữ	93	38.6	38.6	38.6
Nam	148	61.4	61.4	100.0
Total	241	100.0	100.0	

DOTUOI

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Từ 18 - 30 tuổi	57	23.7	23.7	23.7
Từ 31 – 45 tuổi	129	53.5	53.5	77.2
Trên 45 tuổi	55	22.8	22.8	100.0
Total	241	100.0	100.0	

TRINHDO

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Phổ thông trở xuống	24	10.0	10.0	10.0
Trung cấp, cao đẳng	98	40.7	40.7	50.6
Đại học	104	43.2	43.2	93.8
Sau đại học	15	6.2	6.2	100.0
Total	241	100.0	100.0	

THAMNIEN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Dưới 3 năm	42	17.4	17.4	17.4
Từ 3 đến dưới 5 năm	81	33.6	33.6	51.0
Từ 5 đến dưới 10 năm	68	28.2	28.2	79.3
Từ 10 năm trở lên	50	20.7	20.7	100.0
Total	241	100.0	100.0	

PHÂN TÍCH CRONBACH'S ALPHA

THANG ĐO “MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC”

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	241	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	241	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.814	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
MTLV1	3.195	1.2777	241
MTLV2	3.573	1.1565	241
MTLV3	3.539	1.2005	241
MTLV4	3.440	1.2065	241
MTLV5	3.465	1.2041	241

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
MTLV1	14.017	16.525	.271	.875
MTLV2	13.639	13.882	.667	.759
MTLV3	13.672	13.005	.753	.731
MTLV4	13.772	13.302	.706	.746
MTLV5	13.747	13.507	.679	.754

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	241	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	241	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.875	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
MTLV2	3.573	1.1565	241
MTLV3	3.539	1.2005	241
MTLV4	3.440	1.2065	241
MTLV5	3.465	1.2041	241

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
MTLV2	10.444	10.106	.691	.855
MTLV3	10.477	9.351	.781	.819
MTLV4	10.577	9.612	.729	.840
MTLV5	10.552	9.665	.723	.843

THANG ĐO “MÔI TRƯỜNG KINH TẾ”

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	241	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	241	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.861	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
MTKT1	3.710	1.0986	241
MTKT2	3.710	1.1932	241
MTKT3	3.697	1.0741	241

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
MTKT1	7.407	4.251	.757	.787
MTKT2	7.407	4.017	.720	.825
MTKT3	7.419	4.403	.739	.805

THANG ĐO “HỆ THỐNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO”

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	241	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	241	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.650	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
GD1	3.971	.6671	241
GD2	4.008	.6454	241
GD3	4.033	.6944	241

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
GD1	8.041	1.248	.454	.560
GD2	8.004	1.179	.553	.427
GD3	7.979	1.287	.382	.661

THANG ĐO “ĐÁNH GIÁ HIỆU SUẤT CÔNG VIỆC”

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	241	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	241	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.851	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
DG1	4.021	.9463	241
DG2	3.996	.9465	241
DG3	3.751	.9288	241
DG4	3.502	1.1588	241

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DG1	11.249	6.588	.732	.794
DG2	11.274	6.600	.729	.795
DG3	11.519	7.051	.634	.833
DG4	11.768	5.837	.689	.818

THANG ĐO “MÔI TRƯỜNG VĂN HOÁ – XÃ HỘI”

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	241	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	241	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.672	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
MTVH1	3.398	1.2744	241
MTVH2	3.573	1.2024	241
MTVH3	3.701	1.0964	241

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
MTVH1	7.274	3.783	.470	.600
MTVH2	7.100	3.973	.484	.578
MTVH3	6.971	4.253	.505	.557

THANG ĐO “CHẤT LƯỢNG NGUỒN CUNG LAO ĐỘNG”

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	241	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	241	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.784	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
CLLD1	4.012	.9105	241
CLLD2	3.992	.6952	241
CLLD3	4.058	.9815	241
CLLD4	3.743	.9266	241
CLLD5	4.112	.8897	241

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CLLD1	15.905	6.395	.719	.688
CLLD2	15.925	9.694	.082	.860
CLLD3	15.859	6.030	.735	.678
CLLD4	16.174	6.720	.616	.725
CLLD5	15.805	6.691	.663	.709

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	241	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	241	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.860	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
CLLD1	4.012	.9105	241
CLLD3	4.058	.9815	241
CLLD4	3.743	.9266	241
CLLD5	4.112	.8897	241

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CLLD1	11.913	5.688	.732	.811
CLLD3	11.867	5.282	.764	.796
CLLD4	12.183	5.967	.634	.850
CLLD5	11.813	5.894	.696	.825

THANG ĐO “CHÍNH SÁCH TRẢ CÔNG VÀ PHÚC LỢI”

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	241	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	241	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.760	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
LTPL1	3.905	.7874	241
LTPL2	3.809	.8297	241
LTPL3	3.788	.7136	241
LTPL4	3.909	.5986	241
LTPL5	3.830	.8011	241

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LTPL1	15.336	4.441	.640	.673
LTPL2	15.432	4.205	.673	.658
LTPL3	15.452	4.649	.658	.671
LTPL4	15.332	6.798	.009	.851
LTPL5	15.411	4.276	.684	.655

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	241	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	241	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.851	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
LTPL1	3.905	.7874	241
LTPL2	3.809	.8297	241
LTPL3	3.788	.7136	241
LTPL5	3.830	.8011	241

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LTPL1	11.427	4.071	.663	.822
LTPL2	11.523	3.867	.687	.813
LTPL3	11.544	4.266	.686	.814
LTPL5	11.502	3.851	.733	.792

THANG ĐO “PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH”

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	241	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	241	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.862	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
PTNNL1	3.378	.6077	241
PTNNL2	3.174	.6791	241
PTNNL3	3.631	.6263	241

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PTNNL1	6.805	1.374	.794	.758
PTNNL2	7.008	1.275	.743	.805
PTNNL3	6.552	1.448	.686	.853

PHÂN TÍCH NHÂN TỐ KHÁM PHÁ
PHÂN TÍCH EFA – CÁC BIẾN ĐỘC LẬP

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.834
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2776.642
	df	300
	Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
MTLV2	1.000	.720
MTLV3	1.000	.782
MTLV4	1.000	.738
MTLV5	1.000	.713
MTKT1	1.000	.803
MTKT2	1.000	.746
MTKT3	1.000	.805
GD1	1.000	.621
GD2	1.000	.707
GD3	1.000	.492
DG1	1.000	.760
DG2	1.000	.743
DG3	1.000	.666
DG4	1.000	.703
MTVH1	1.000	.601
MTVH2	1.000	.597
MTVH3	1.000	.625
CLLD1	1.000	.756
CLLD3	1.000	.779

CLLD4	1.000	.641
CLLD5	1.000	.706
LTPL1	1.000	.656
LTPL2	1.000	.698
LTPL3	1.000	.694
LTPL5	1.000	.754

Extraction Method: Principal
Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
	1	6.708	26.830	26.830	6.708	26.830	26.830	2.974	11.896
2	2.328	9.310	36.140	2.328	9.310	36.140	2.866	11.463	23.359
3	2.116	8.465	44.606	2.116	8.465	44.606	2.835	11.341	34.700
4	1.927	7.710	52.315	1.927	7.710	52.315	2.834	11.336	46.036
5	1.814	7.255	59.570	1.814	7.255	59.570	2.307	9.229	55.265
6	1.470	5.880	65.450	1.470	5.880	65.450	1.867	7.469	62.734
7	1.142	4.570	70.020	1.142	4.570	70.020	1.821	7.286	70.020
8	.820	3.281	73.301						
9	.692	2.767	76.068						
10	.640	2.558	78.627						
11	.592	2.367	80.993						
12	.507	2.029	83.022						
13	.488	1.952	84.974						
14	.462	1.850	86.824						
15	.422	1.688	88.512						
16	.414	1.656	90.167						
17	.349	1.398	91.565						

18	.331	1.324	92.889						
19	.321	1.283	94.173						
20	.290	1.159	95.332						
21	.276	1.105	96.437						
22	.249	.996	97.433						
23	.232	.928	98.361						
24	.219	.878	99.239						
25	.190	.761	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
MTLV5	.654						
MTKT1	.653						
MTLV4	.649						
MTLV3	.642						
MTKT2	.633						
MTLV2	.624						
MTKT3	.613						
CLLD3	.610						
DG4	.607						
CLLD4	.585						
CLLD5	.583						
DG1	.573						
LTPL5	.571						
LTPL1	.566						
CLLD1	.565						
LTPL3	.562						
DG2	.556						
LTPL2							

DG3							
MTVH2							
MTVH3							
MTVH1							
GD1				.575			
GD3				.560			
GD2				.553			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 7 components extracted.

Rotated Component Matrix^a

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
MTLV3	.838						
MTLV4	.800						
MTLV2	.786						
MTLV5	.771						
CLLD1		.842					
CLLD3		.841					
CLLD5		.787					
CLLD4		.709					
DG2			.824				
DG1			.823				
DG3			.797				
DG4			.755				
LTPL5				.836			
LTPL2				.806			
LTPL3				.789			
LTPL1				.738			
MTKT3					.836		
MTKT1					.810		

MTKT2					.775		
MTVH3						.782	
MTVH1						.771	
MTVH2						.762	
GD2							.834
GD1							.775
GD3							.680

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

Component Transformation Matrix

Component	1	2	3	4	5	6	7
1	.502	.453	.426	.439	.406	.047	-.027
2	-.381	.437	-.297	.560	-.356	.360	-.076
3	-.409	-.094	.595	-.206	.125	.545	-.340
4	-.289	.073	.516	.083	-.282	-.227	.712
5	.176	-.656	-.089	.416	.128	.465	.353
6	.145	.396	-.241	-.506	.152	.510	.474
7	.548	-.037	.211	-.124	-.757	.211	-.145

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

PHÂN TÍCH EFA – BIẾN PHỤ THUỘC

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.717
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	351.979
	df	3
	Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
PTNNL1	1.000	.836
PTNNL2	1.000	.791
PTNNL3	1.000	.731

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.358	78.615	78.615	2.358	78.615	78.615
2	.399	13.311	91.926			
3	.242	8.074	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
PTNNL1	.915
PTNNL2	.889
PTNNL3	.855

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.

a. 1 components
extracted.

PHÂN TÍCH HỒI QUY

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
PTNNL	3.3942	.56518	241
MTLV	3.5041	1.01627	241
MTKT	3.7054	.99367	241
GD	4.0041	.51323	241
DG	3.8174	.83064	241
MTVH	3.5574	.92724	241
CLLD	3.9813	.77840	241
LTPL	3.8330	.65181	241

Correlations

		PTNNL	MTLV	MTKT	GD	DG	MTVH	CLLD	LTPL
Pearson Correlation	PTNNL	1.000	.511	.414	-.001	.399	.101	.555	.727
	MTLV	.511	1.000	.522	-.005	.331	-.057	.353	.371
	MTKT	.414	.522	1.000	-.080	.423	.067	.326	.288
	GD	-.001	-.005	-.080	1.000	.015	-.098	-.059	.015
	DG	.399	.331	.423	.015	1.000	.061	.321	.271
	MTVH	.101	-.057	.067	-.098	.061	1.000	.051	.119
	CLLD	.555	.353	.326	-.059	.321	.051	1.000	.424
	LTPL	.727	.371	.288	.015	.271	.119	.424	1.000
Sig. (1-tailed)	PTNNL	.	.000	.000	.495	.000	.059	.000	.000
	MTLV	.000	.	.000	.471	.000	.189	.000	.000
	MTKT	.000	.000	.	.107	.000	.149	.000	.000
	GD	.495	.471	.107	.	.410	.064	.181	.411
	DG	.000	.000	.000	.410	.	.175	.000	.000
	MTVH	.059	.189	.149	.064	.175	.	.217	.033
	CLLD	.000	.000	.000	.181	.000	.217	.	.000
	LTPL	.000	.000	.000	.411	.000	.033	.000	.
N	PTNNL	241	241	241	241	241	241	241	241
	MTLV	241	241	241	241	241	241	241	241
	MTKT	241	241	241	241	241	241	241	241
	GD	241	241	241	241	241	241	241	241
	DG	241	241	241	241	241	241	241	241
	MTVH	241	241	241	241	241	241	241	241
	CLLD	241	241	241	241	241	241	241	241
	LTPL	241	241	241	241	241	241	241	241

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	LTPL, GD, MTVH, DG, MTLV, CLLD, MTKT ^b		Enter

a. Dependent Variable: PTNNL

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.811 ^a	.658	.648	.33526	1.562

a. Predictors: (Constant), LTPL, GD, MTVH, DG, MTLV, CLLD, MTKT

b. Dependent Variable: PTNNL

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	50.473	7	7.210	64.149	.000 ^b
	Residual	26.190	233	.112		
	Total	76.663	240			

a. Dependent Variable: PTNNL

b. Predictors: (Constant), LTPL, GD, MTVH, DG, MTLV, CLLD, MTKT

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.186	.246		.758	.449		
	MTLV	.100	.027	.181	3.779	.000	.642	1.557
	MTKT	.030	.027	.054	1.118	.265	.638	1.566
	GD	.012	.043	.011	.285	.776	.976	1.025
	DG	.070	.030	.103	2.348	.020	.767	1.304
	MTVH	.018	.024	.030	.756	.451	.955	1.047
	CLLD	.160	.032	.220	4.931	.000	.738	1.354
	LTPL	.451	.039	.520	11.696	.000	.742	1.348

a. Dependent Variable: PTNNL

Collinearity Diagnostics^a

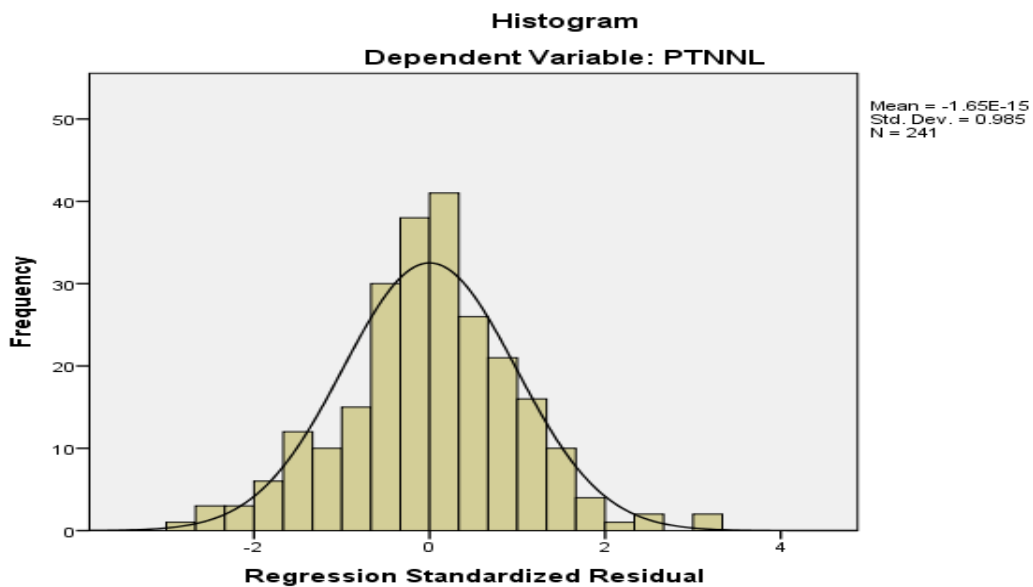
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions							
				(Constant)	MTLV	MTKT	GD	DG	MTVH	CLLD	LTPL
1	1	7.754	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.085	9.559	.00	.19	.07	.01	.00	.31	.00	.00
	3	.047	12.860	.01	.02	.21	.07	.01	.47	.03	.02
	4	.037	14.524	.00	.53	.22	.00	.33	.06	.00	.01
	5	.028	16.624	.01	.02	.08	.17	.02	.00	.49	.04
	6	.027	17.015	.00	.20	.40	.01	.64	.04	.09	.02
	7	.017	21.312	.00	.03	.00	.03	.00	.02	.35	.87
	8	.006	36.905	.97	.00	.01	.70	.01	.09	.05	.03

a. Dependent Variable: PTNNL

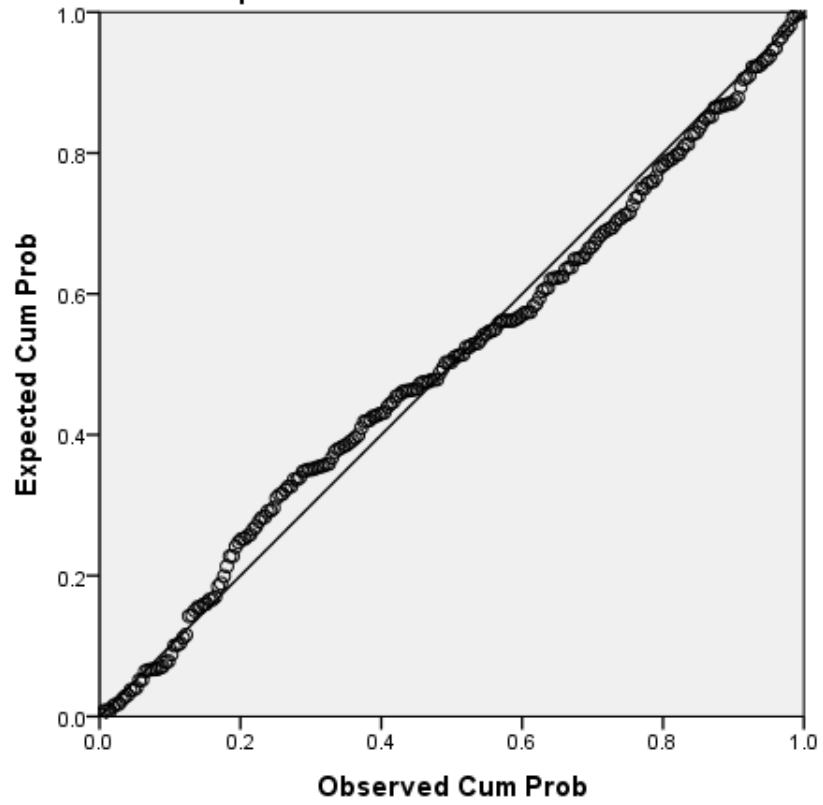
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.2504	4.3571	3.3942	.45859	241
Residual	-.95503	1.05656	.00000	.33034	241
Std. Predicted Value	-2.494	2.100	.000	1.000	241
Std. Residual	-2.849	3.151	.000	.985	241

a. Dependent Variable: PTNNL



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: PTNNL



PHÂN TÍCH SỰ KHÁC BIỆT

PHÂN TÍCH SỰ KHÁC BIỆT – BIẾN GIỚI TÍNH

Group Statistics

	GIOITINH	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
PTNNL	Nữ	93	3.3190	.58134	.06028
	Nam	148	3.4414	.55153	.04534

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means								
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
PTN NL	Equal variances assumed	.153	.696	-1.643	239	.102	-.12245	.07452	-.26925	.02436
	Equal variances not assumed			-1.623	187.882	.106	-.12245	.07543	-.27124	.02635

PHÂN TÍCH SỰ KHÁC BIỆT – BIẾN ĐỘ TUỔI

Test of Homogeneity of Variances

PTNNL

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.311	2	238	.733

ANOVA

PTNNL

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.106	2	.053	.165	.848
Within Groups	76.557	238	.322		
Total	76.663	240			

PHÂN TÍCH SỰ KHÁC BIỆT – BIẾN TRÌNH ĐỘ HỌC VẤN

Test of Homogeneity of Variances

PTNNL

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.848	3	237	.469

ANOVA

PTNNL

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.827	3	.609	1.928	.126
Within Groups	74.836	237	.316		
Total	76.663	240			

PHÂN TÍCH SỰ KHÁC BIỆT – BIẾN THÂM NIÊN

Test of Homogeneity of Variances

PTNNL

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.607	3	237	.188

ANOVA

PTNNL

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.582	3	.194	.605	.612
Within Groups	76.081	237	.321		
Total	76.663	240			