

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN

ĐOÀN THỊ THẨM

NGHIÊN CỨU CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG
ĐẾN PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH
TRONG CÁC CƠ SỞ LƯU TRÚ TẠI HÀ NỘI

Chuyên ngành: Du lịch

Mã số: 9810101.01

TÓM TẮT LUẬN ÁN TIẾN SĨ DU LỊCH

Hà Nội - 2025

Công trình được hoàn thành tại:

Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn - Đại học Quốc gia Hà Nội

Người hướng dẫn khoa học : PGS.TS Nguyễn Phạm Hùng

Phản biện: PGS.TS. Bùi Thanh Thủy

Trường Đại học Văn hóa Hà Nội

Phản biện: PGS.TS. Nguyễn Đức Thắng

Trường Đại học Công nghệ Đông Á

Phản biện: TS. Vũ Nam

Trường Đại học Kinh tế Quốc dân

Luận án sẽ được bảo vệ trước Hội đồng cấp Đại học Quốc gia chấm luận án
tiến sĩ họp tại

vào hồi giờ ngày tháng năm 20....

Có thể tìm hiểu luận án tại:

- Thư viện Quốc gia Việt Nam

- Trung tâm Thông tin Thư viện, Đại học Quốc gia Hà Nội

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Nguồn nhân lực (NNL) luôn là yếu tố quan trọng nhất tạo nên sức mạnh của một quốc gia, quyết định sự thành bại của một tổ chức bởi vì mọi của cải vật chất đều được làm nên từ bàn tay và trí óc của con người. Theo lý thuyết vốn con người của Becker (1964), đầu tư vào đào tạo và phát triển kỹ năng lao động không chỉ nâng cao năng suất mà còn tăng cường lợi thế cạnh tranh của các tổ chức [95]. Đối với lĩnh vực du lịch, NNL càng trở nên quan trọng vì NNL chính là yếu tố quyết định đến sản xuất du lịch và ảnh hưởng đến khả năng cạnh tranh của điểm đến [175]. Cho đến nay, hầu hết các nghiên cứu về phát triển NNLDL đều chỉ ra rằng sự phát triển này luôn có các yếu tố tác động vào, tùy theo từng góc độ nghiên cứu mà các học giả đi sâu phân tích những nhóm yếu tố khác nhau. Dưới góc độ tổ chức, phát triển NNL bị tác động bởi các yếu tố như nhân khẩu học, tiến bộ khoa học công nghệ, văn hóa doanh nghiệp, phong cách lãnh đạo, phân bổ nguồn lực hay gồm các yếu tố bên ngoài và bên trong tổ chức [43, 64, 103]. Mặc dù, khá nhiều nghiên cứu khẳng định sự tồn tại của các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển NNLDL nhưng chỉ một số ít nghiên cứu thực nghiệm ở cấp doanh nghiệp thực hiện kiểm định mối quan hệ giữa các yếu tố ảnh hưởng với sự phát triển NNL ở trong tổ chức [22, 62].

Về mặt thực tiễn, là trung tâm du lịch hàng đầu Việt Nam, chất lượng nhân lực du lịch Hà Nội được đánh giá tương đối tốt so với các địa phương khác trong cả nước song vẫn chưa tương xứng để có thể phát huy hết thế mạnh về tài nguyên và hạ tầng dịch vụ của du lịch Thủ đô. Cơ sở lưu trú du lịch của Hà Nội luôn được coi là trụ cột của ngành du lịch, phát triển NNLDL trong các cơ sở lưu trú mang lại nhiều lợi ích như giúp nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng nhu cầu của khách du lịch, cải thiện hiệu quả vận hành, tối ưu hóa quy trình quản lý đặt phòng và dịch vụ, dẫn đến tăng doanh thu và lợi nhuận. Hà Nội sở hữu 3.756 cơ sở lưu trú với 70.218 phòng, trong năm 2024 phục vụ khoảng 24 triệu lượt khách nội địa và 5,5 triệu lượt khách quốc tế đến Hà Nội [46]. Tuy nhiên, NNL trong ngành lưu trú của Hà Nội đối mặt với nhiều vấn đề khó khăn. Theo Nguyễn Minh Tuấn (2022), Hà Nội đang thiếu nguồn nhân lực du lịch nói chung, khách sạn nói riêng, đặc biệt là lao động du lịch lành nghề; chất lượng nguồn nhân lực còn hạn chế, chưa đạt yêu cầu [65]. Hơn nữa, trình độ khoa học và công nghệ còn hạn chế, hệ thống quản lý khách sạn thông minh (PMS) hay phân tích dữ liệu khách hàng chưa thật sự phổ biến, khiến nhiều cơ sở lưu trú khó cạnh tranh với các điểm đến khu vực như Bangkok hay Singapore [50]. Những thực trạng này đòi hỏi các nghiên cứu chuyên sâu để xác định và giải quyết các rào cản cụ thể trong phát triển NNLDL.

Xuất phát từ các lý do nêu trên, tác giả đã chọn đề tài **“Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch trong các cơ sở lưu trú tại Hà Nội”** cho Luận án tiến sĩ của mình.

2. Mục đích nghiên cứu

Mục đích nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch (NNLDL) trong các cơ sở lưu trú tại Hà Nội nhằm tìm ra mức độ ảnh hưởng và cơ chế tác động của các yếu tố đối với sự phát triển NNLDL, trên cơ sở đó đề xuất các hàm ý chính

sách góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao nhu cầu của khách du lịch và mục tiêu phát triển du lịch Hà Nội từ nay đến 2030 tầm nhìn 2050.

3. Đối tượng nghiên cứu

Phát triển nguồn nhân lực du lịch trong các cơ sở lưu trú tại Hà Nội; Các yếu tố tác động đến sự phát triển của nguồn nhân lực trong các cơ sở lưu trú du lịch tại Hà Nội.

4. Phạm vi nghiên cứu

- Phạm vi không gian: Đề tài tập trung nghiên cứu tại các cơ sở lưu trú tại Hà Nội, bao gồm 09 khách sạn từ 3 đến 5 sao và 03 khu nghỉ dưỡng cao cấp.

- Phạm vi thời gian: Thời gian nghiên cứu được thực hiện từ tháng 4 năm từ 2021 đến tháng 10 năm 2024.

- Phạm vi nội dung: Tập trung vào các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển NNLDL trong các cơ sở lưu trú.

- Phạm vi đối tượng: Nghiên cứu tập trung vào nguồn nhân lực trực tiếp trong các cơ sở lưu trú tại Hà Nội.

- Phạm vi chọn mẫu: Thực hiện với nhân lực làm việc tại 12 cơ sở lưu trú du lịch cụ thể là 09 cơ sở lưu trú được xếp hạng từ 3 sao đến 5 sao và 03 khu nghỉ dưỡng cao cấp trên địa bàn thành phố Hà Nội.

5. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài nghiên cứu

Ý nghĩa khoa học: Đóng góp vào lý thuyết về phát triển nguồn nhân lực, tạo nền tảng cho các nghiên cứu tiếp theo, phân tích đa chiều về PTNNL trong ngành du lịch. Đặc biệt, nghiên cứu đề xuất biến “Động lực của bản thân” người lao động như là một biến trung gian nhằm xem xét tác động của các yếu tố đến PTNNL theo hai cơ chế tác động trực tiếp và gián tiếp. Tác giả cũng dự đoán rằng, yếu tố “Động lực của bản thân” người lao động sẽ có tác động mạnh mẽ và tích cực đến phát triển nguồn nhân lực.

Ý nghĩa thực tiễn: Nghiên cứu trình bày một bức tranh tương đối rõ nét về thực trạng mức độ phát triển nguồn nhân lực du lịch trong các cơ sở lưu trú trên địa bàn Hà Nội, các yếu tố tác động đến phát triển nguồn nhân lực du lịch trong các cơ sở lưu trú, mức độ ảnh hưởng và cơ chế tác động trực tiếp và gián tiếp của các yếu tố đến phát triển nguồn nhân lực du lịch trong các cơ sở lưu trú trên địa bàn Hà Nội. Trên cơ sở đó nghiên cứu góp phần hỗ trợ các doanh nghiệp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, góp phần phát triển bền vững của ngành du lịch, giải quyết các vấn đề nhân sự đặc thù của ngành lưu trú, định hướng chiến lược cho các nhà hoạch định chính sách.

6. Kết cấu của luận án

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo, phụ lục..., luận án được kết cấu như sau:

Chương 1. Tổng quan nghiên cứu

Chương 2. Cơ sở lý luận về phát triển nguồn nhân lực và các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực

Chương 3. Bối cảnh và phương pháp nghiên cứu

Chương 4. Kết quả nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực và các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực trong các cơ sở lưu trú tại Hà Nội

Chương 5. Thảo luận về kết quả nghiên cứu và hàm ý chính sách

CHƯƠNG 1. TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU

1.1. Thông tin chung về tình hình nghiên cứu

Để có bức tranh cụ thể về vấn đề nghiên cứu, nghiên cứu sinh tiến hành phân tích trắc lượng thư mục (Bibliometrics) nhằm có những phát hiện các hướng nghiên cứu về PTNNLDL và hỗ trợ việc phân chia các tài liệu theo các chủ đề trong nghiên cứu tổng quan. Đề tài lựa chọn cơ sở dữ liệu Scopus để phân tích trắc lượng thư mục do các công trình trên hệ thống này gần như chứa đựng các công trình trên cơ sở dữ liệu Web of Science (WoS).

Khi tiến hành tìm kiếm với hai từ khóa “Development” AND “Human” trên cơ sở dữ liệu Scopus thì có tới 34.624 kết quả, với các từ khóa "factor" AND "development" AND "human" thì kết quả có 1.301 kết quả, trong đó, các nghiên cứu gần đây chủ yếu tập trung vào các từ khóa chủ yếu về vốn con người, phát triển nguồn nhân lực, phát triển bền vững... Tuy nhiên khi thêm từ khóa (“Tourism” or “Hospitality”) thì chỉ còn 98 kết quả. Về số lượng và sự gia tăng của các nghiên cứu liên quan trong hướng nghiên cứu này cho thấy, từ năm 1985 đến 2025, số lượng nghiên cứu có liên quan có sự gia tăng mạnh trong khoảng từ 2012 đến 2025. Như vậy, rõ ràng hướng nghiên cứu về vấn đề này đang được cả thế giới quan tâm và nghiên cứu, nó phù hợp với sự biến đổi không ngừng của môi trường kinh doanh và quản lý nhân lực trong các tổ chức, nghiên cứu về phát triển nhân lực cho du lịch gắn với vốn con người và tăng trưởng kinh tế được các nhà nghiên cứu quan tâm nhiều hơn. Do đó, có thể nói chủ đề này vẫn rất thu hút, đặc biệt trong bối cảnh số lượng các nghiên cứu về vấn đề này trong du lịch còn khiêm tốn (98 công trình) tính trên quy mô toàn cầu.

1.2. Các nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực

Nghiên cứu về phát triển NNL nói chung, NNL du lịch nói riêng đã và đang thu hút sự quan tâm của học giả khắp các quốc gia trên thế giới [60, 73, 88, 90-92, 95, 106, 116, 162, 201]. Thuật ngữ "Phát triển nguồn nhân lực" được ra đời vào thập niên 60 tại Mỹ với hai tác giả là Harbison and Myers (1964) [53, 197]. Theo Swanson (2001) vai trò của phát triển NNL được xác định, 'trong bối cảnh tổ chức' và được nhiều học giả khác xác định, theo cách này hay cách khác, bao gồm đào tạo và phát triển, phát triển tổ chức, cải tiến hiệu suất, tổ chức học tập, phát triển nghề nghiệp và phát triển quản lý và lãnh đạo. Do vậy, phát triển NNL chủ yếu là để "cải thiện hiệu suất và học tập"[197]. Nhiều học giả nghiên cứu về phát triển NNL đã đồng ý về sự kết hợp của lý thuyết phát triển NNL bao gồm các lý thuyết kinh tế, hệ thống và tâm lý [197]. Tiếp cận từ góc độ tổ chức, cá nhân hay quốc gia, nghiên cứu phát triển nguồn nhân lực đều nhấn mạnh đến quá trình, hoạt động, chính sách nâng cao, phát triển kiến thức, kỹ năng, năng lực cho người lao động. Những kết quả của những công trình nghiên cứu mang tính cơ bản trên làm luận cứ khoa học cho các nghiên cứu về nguồn nhân lực và phát triển nguồn nhân lực trong các lĩnh vực khác nhau, trong đó có nguồn nhân lực và phát triển nguồn nhân lực du lịch.

1.3. Các nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực du lịch

Phát triển NNLDL cũng được các học giả, nhà nghiên cứu rất quan tâm. Để tổng quan các công trình nghiên cứu về phát triển NNLDL, tác giả luận án thống kê tại Phụ lục 2, nội dung cơ bản của quá trình nghiên cứu về PTNNLDL, cụ thể như sau:

Về khái niệm PTNNLDL, đa số các tác giả đều nhất trí và sử dụng khái niệm PTNNL là tổng thể các hình thức, phương pháp, chính sách và biện pháp nhằm hoàn thiện và nâng cao chất lượng cho NNL. *Về phạm vi, bối cảnh, mục đích nghiên cứu*: Các nghiên cứu ở phạm vi, bối cảnh nghiên cứu đa dạng từ các tỉnh, thành phố, vùng du lịch, quốc gia đến toàn cầu, đối tượng xem xét là kỹ năng của người lao động, tổ chức doanh nghiệp hoặc ngành. *Về kết quả nghiên cứu*: Xuất phát từ mục đích cụ thể khác nhau mà các tác giả thu được những kết quả nghiên cứu khác nhau, trên cơ sở đó đề xuất hệ thống giải pháp rất đa dạng.

Có thể thấy, cho đến thời điểm hiện nay, đã có nhiều nghiên cứu về phát triển NNLDL diễn ra ở khắp nơi trên thế giới, nếu năm 2016 như Tom Baum và cộng sự nhận định các nghiên cứu về PTNNLDL chủ yếu tập trung vào cấp vi mô và trung bình với việc nghiên cứu hành vi của người lao động hay quản lý của tổ chức, các nghiên cứu về phát triển NNLDL ở cấp độ vĩ mô chiếm tỉ lệ ít hơn thì đến thời điểm hiện nay đã xuất hiện khá nhiều công trình nghiên cứu về phát triển NNL tập trung vào đánh giá thực trạng và đề xuất các giải pháp phát triển NNLDL cho tỉnh, vùng, khu vực hay du lịch quốc gia [16, 17, 25, 29, 42], đồng thời một số nghiên cứu đi sâu phân tích và đề xuất các giải pháp phát triển NNLDL trong phạm vi tổ chức nhằm cải thiện hiệu suất doanh nghiệp hoặc nghiên cứu phát triển năng lực cho người lao động vẫn được tiến hành [22, 39, 62]. Một điều đáng chú ý là dù ở góc độ của các nhà hoạch định chính sách vĩ mô, quản trị của tổ chức hay nghiên cứu hành vi, động lực của người lao động, hầu hết các nghiên cứu đều cho rằng việc phát triển NNLDL chịu tác động bởi nhiều yếu tố, bên trong và bên ngoài, vi mô và vĩ mô hoặc chủ quan và khách quan. Mặc dù vậy, chưa thấy nhiều nghiên cứu đi sâu tìm hiểu, phân tích và kiểm chứng các yếu tố ảnh hưởng, mức độ tác động hoặc mối quan hệ của các yếu tố đối với PTNNL du lịch làm cơ sở cho tăng cường năng lực cạnh tranh, phát triển tổ chức và góp phần phát triển bền vững ngành du lịch.

1.4. Các nghiên cứu về yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực và nguồn nhân lực du lịch

Trong các nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực nói chung, nguồn nhân lực du lịch nói riêng, các tác giả, nhà nghiên cứu đã chỉ ra rất nhiều yếu tố ảnh hưởng đến quá trình phát triển NNL. Tùy vào từng góc độ tiếp cận mà các nhà nghiên cứu đưa ra rất nhiều các yếu tố ảnh hưởng đến PTNNL và thường phân thành nhóm: các yếu tố bên trong, các yếu tố bên ngoài [77, 168], nhóm các yếu tố tổ chức, chức năng và cá nhân [110], nhóm các yếu tố thuộc về môi trường vĩ mô; nhóm các yếu tố môi trường ngành; và nhóm các yếu tố thuộc về doanh nghiệp và bản thân người lao động [24, 33], nhóm các yếu tố khách quan, nhóm các yếu tố chủ quan, nhóm yếu tố thuộc về đặc thù địa phương [42], nhóm các yếu tố quốc tế, yếu tố trong nước, yếu tố đặc thù địa phương [16]. Tiếp cận nghiên cứu trong nội bộ các doanh nghiệp, Thái Doãn Hồng (2022) cho rằng các yếu tố tuyển dụng và lựa chọn nhân sự, đào tạo và phát triển nghề nghiệp, môi trường làm việc, chính sách đãi ngộ, thương hiệu nhà tuyển dụng có tác động đến phát triển nguồn nhân lực của các doanh nghiệp du lịch.

Hiện lĩnh vực du lịch, chưa thấy có các nghiên cứu đánh giá về hiệu quả phát triển nguồn nhân lực hay các nghiên cứu thực nghiệm đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển lực lượng lao động ở các tài liệu đã có.

1.5. Các nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực du lịch Hà Nội

Phát triển nguồn nhân lực du lịch Thành phố Hà Nội cũng là một trong những vấn đề được quan tâm nghiên cứu từ nhiều năm nay, góp phần làm rõ quan điểm về nguồn nhân lực du lịch, phát triển nguồn nhân lực du lịch. Một số nghiên cứu đã phân tích được thực trạng phát triển nguồn nhân lực du lịch ở Hà Nội và chỉ ra những thành tựu, hạn chế và nguyên nhân trong phát triển nguồn nhân lực du lịch từ đó đề xuất những giải pháp tiếp tục đẩy mạnh phát triển nguồn nhân lực du lịch của thành phố Hà Nội. Tuy nhiên, có thể thấy đa phần các công trình nghiên cứu kể trên đều tập trung mô tả, đánh giá thực trạng thông qua nguồn dữ liệu thứ cấp, kết hợp phân tích bối cảnh và dự báo xu hướng, từ đó đưa ra giải pháp phát triển NNLDL nên các nhận định có thể có phần thiếu khách quan. Thêm vào đó, xét về khía cạnh chính sách, Thành phố Hà Nội có khá nhiều chính sách, chương trình, kế hoạch phát triển du lịch nói chung, nguồn nhân lực du lịch nói riêng nhưng theo nhận định tại nhiều nhiều báo cáo của Sở Du lịch Thành phố, du lịch Hà Nội chưa phát triển cân xứng với tiềm năng, nguồn nhân lực chưa phải là lợi thế cạnh tranh của du lịch Hà Nội, và qua tổng quan nghiên cứu cho thấy chưa có các công trình nghiên cứu thực hiện bằng phương pháp khảo sát, điều tra xã hội học để thấy được mức độ phát triển mà nhân lực du lịch nhận được, chưa tìm thấy nghiên cứu chỉ ra những hiện tượng mang tính quy luật hoặc mối quan hệ giữa các yếu tố giúp cho việc PTNNL du lịch tại Hà Nội đảm bảo hiệu quả.

1.6. Tổng quan các lý thuyết, mô hình và phương pháp nghiên cứu

Phát triển nguồn nhân lực luôn là một chủ đề quan trọng trong khoa học quản lý và kinh tế và là một trong những trọng tâm quan trọng của quản lý tổ chức, giúp cải thiện hiệu suất và đóng góp vào sự thành công bền vững của doanh nghiệp. Để hiểu sâu hơn về các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực, nhiều lý thuyết, mô hình và phương pháp nghiên cứu đã được sử dụng để cung cấp cái nhìn đa chiều về cách thức tổ chức phát triển NNL dựa trên nhiều yếu tố khác nhau.

1.7. Khoảng trống và câu hỏi nghiên cứu của Luận án

1.7.1. Khoảng trống nghiên cứu

Ngành du lịch nói chung, phân ngành lưu trú du lịch nói riêng đóng vai trò quan trọng trong việc tạo việc làm và phát triển kinh tế. PTNNL trong ngành du lịch không chỉ đơn thuần là quản lý nhân viên mà còn liên quan đến việc nâng cao chất lượng dịch vụ và tăng cường khả năng cạnh tranh của các cơ sở lưu trú. Tuy nhiên, qua tổng quan các công trình nghiên cứu, nhiều khoảng trống về các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực trong lĩnh vực này vẫn chưa được lấp đầy: chưa có nghiên cứu thực nghiệm đánh giá về mức độ phát triển của NNLDL tại Hà Nội; chưa có nhiều nghiên cứu đi sâu phân tích tác động của các yếu tố nội tại và ngoại sinh đối với việc phát triển nguồn nhân lực du lịch Hà Nội nói chung, các mảng cụ thể như lưu trú, lễ hành, ăn uống... nói riêng, đặc biệt là những nghiên cứu tiếp cận từ đối tượng được phát triển là lực lượng lao động trong các doanh nghiệp; chưa có nhiều nghiên cứu về mối quan hệ giữa mức độ phát triển nguồn nhân lực với sự hài lòng của khách hàng và tăng trưởng doanh thu của các doanh nghiệp du lịch... Như vậy, có thể khẳng định rằng còn khá nhiều khoảng trống cần được lấp đầy, tuy nhiên trong khuôn khổ nghiên cứu của này, Luận án sẽ tập trung nghiên cứu về mức độ phát triển và các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển NNLDL trong các cơ sở lưu trú tại Hà Nội

1.7.2. Câu hỏi nghiên cứu

1) Mức độ phát triển của nguồn nhân lực trong các cơ sở lưu trú tại Hà Nội hiện nay như thế nào?

2) Những yếu tố nào ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch trong các cơ sở lưu trú tại Hà Nội?

3) Mức độ và cơ chế tác động của các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực trong các cơ sở lưu trú tại Hà Nội hiện nay như thế nào?

4) Những gợi ý nào để phát triển nguồn nhân lực trong các cơ sở lưu trú tại Hà Nội trong những năm tiếp theo?

Luận án sẽ tập trung đi sâu nghiên cứu mức độ phát triển NNLDL và khám phá các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển NNLDL trong các cơ sở lưu trú tại Hà Nội theo cảm nhận, đánh giá của người lao động.

Tiểu kết chương 1

PTNNL trong các doanh nghiệp du lịch đóng vai trò quan trọng trong nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng, đặc biệt trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt. Nhân lực chất lượng cao giúp duy trì uy tín thương hiệu, tối ưu hóa quy trình, tiết kiệm chi phí và gia tăng lợi nhuận. Đào tạo và phát triển nhân sự đạt chuẩn quốc tế còn nâng cao năng lực cạnh tranh và cải thiện trải nghiệm khách hàng. Tuy nhiên, với nguồn lực hạn chế, việc phát triển NNL hiệu quả và xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển của NNL là thách thức chưa được giải quyết thỏa đáng.

Chương 1 đã tổng quan các tài liệu về yếu tố ảnh hưởng đến phát triển NNL du lịch, làm rõ các lý thuyết, mô hình và thực trạng phát triển NNL, cũng như các giải pháp để nâng cao NNL. Tuy nhiên, vẫn còn nhiều vấn đề cần nghiên cứu thêm, đặc biệt là đánh giá của người lao động về các cơ hội và chương trình đào tạo. Kết quả nghiên cứu của chương này là căn cứ xác định khoảng trống nghiên cứu và cơ sở lý luận cho các mô hình và giả thuyết nghiên cứu tiếp theo.

CHƯƠNG 2. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH TRONG CÁC CƠ SỞ LƯU TRÚ

2.1. Lý luận chung về phát triển nguồn nhân lực du lịch

2.1.1. Nguồn nhân lực du lịch trong các cơ sở lưu trú

2.1.1.1. Định nghĩa

Nguồn nhân lực (Human Resources) được hiểu là tập hợp các cá nhân trong một tổ chức hoặc ngành, những người có kiến thức, kỹ năng, năng lực và kinh nghiệm để tham gia vào quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ. Trong lý thuyết nguồn nhân lực, con người được xem là yếu tố quyết định trong việc duy trì, nâng cao hiệu quả hoạt động của tổ chức, thông qua việc cải thiện kỹ năng, động lực và sự cam kết.

Có thể hiểu *nguồn nhân lực du lịch trong các cơ sở lưu trú* là tập hợp các cá nhân làm việc trong lĩnh vực khách sạn, nhà nghỉ, resort và các loại hình lưu trú khác, tham gia vào việc cung cấp dịch vụ lưu trú cho khách du lịch. Nguồn nhân lực này bao gồm nhiều vị trí như quản lý khách sạn, lễ tân, nhân viên buồng phòng, nhân viên phục vụ nhà hàng, nhân viên bảo trì và các bộ phận hỗ trợ khác. Chất lượng nguồn nhân lực trong cơ sở lưu trú đóng vai trò then chốt trong việc tạo ra trải nghiệm tốt cho khách hàng, góp phần vào sự phát triển và uy tín của doanh nghiệp trong ngành du lịch.

2.1.1.2. Đặc điểm

Nhân lực trong các cơ sở lưu trú nói riêng và ngành du lịch nói chung có những đặc điểm khác biệt so với một số ngành khác. Những đặc điểm đặc thù này ảnh hưởng đến quá trình quản lý và phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp. Theo Salih Kusluvan (2015) trích dẫn bởi Nguyễn Thị Hoàng Quyên (2021), nguồn nhân lực trong các cơ sở lưu trú có một số đặc trưng cụ thể như: thâm dụng lao động, công việc không ổn định và tỷ lệ chuyển việc cao, lao động không có kỹ năng hoặc bán kỹ năng, thị trường lao động nội bộ yếu kém, đặc tính giới tính và độ tuổi của người lao động, có sự chuyển đổi kỹ năng giữa nhiều vị trí, sự chênh lệch về trình độ giữa các bộ phận. Những đặc điểm này đòi hỏi các cơ sở lưu trú phải có chiến lược quản lý và phát triển nguồn nhân lực hiệu quả, nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và đáp ứng nhu cầu khách hàng.

2.1.1.3. Vai trò

Nguồn nhân lực trong các cơ sở lưu trú đóng vai trò quan trọng và không thể thiếu trong ngành du lịch, ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ và sự phát triển bền vững của ngành: cung cấp dịch vụ chất lượng cho khách du lịch, tạo ra trải nghiệm khách hàng tuyệt vời, góp phần phát triển kinh tế du lịch, tăng cường sự chuyên nghiệp và uy tín của ngành, hỗ trợ cho sự phát triển bền vững của ngành du lịch, đảm bảo an toàn và an ninh cho khách du lịch, thúc đẩy quảng bá hình ảnh du lịch. Có thể thấy nguồn nhân lực lưu trú không chỉ đóng vai trò trong việc cung cấp dịch vụ mà còn là nhân tố chính giúp nâng cao trải nghiệm du lịch, thúc đẩy phát triển kinh tế và góp phần xây dựng hình ảnh bền vững cho ngành du lịch. Như vậy, phát triển NNLDL trong các cơ sở lưu trú là việc làm cần thiết và rất có ý nghĩa với doanh nghiệp, du khách và ngành du lịch.

2.1.2. Phát triển nguồn nhân lực trong các cơ sở lưu trú

Thuật ngữ “Phát triển nguồn nhân lực” có thể được tìm thấy trong nhiều tài liệu học thuật, sách, báo và một số nghiên cứu khác ở Việt Nam và ở nước ngoài. Việc sử dụng thuật ngữ này có thể khác nhau. Ví dụ như phát triển nhân sự, phát triển con người, phát triển vốn con người, phát triển lực lượng lao động, phát triển nguồn nhân lực.

Nadler (1989) định nghĩa PTNNL là hoạt động cung cấp kinh nghiệm và học hỏi trong một khoảng thời gian nhất định để cải thiện hiệu suất công việc. Nhiều học giả về phát triển NNL thường thống nhất rằng PTNNL bao gồm ba lĩnh vực chính: đào tạo và phát triển (T&D), phát triển tổ chức (OD) và phát triển nghề nghiệp (CD). Gilley và Eggland (1989) cho rằng PTNNL có nghĩa là việc chỉ định và thiết lập hệ thống các khuôn khổ hoạt động nhằm nâng cao kiến thức, kỹ năng và năng lực để cải thiện hành vi của người lao động, bao gồm ba thành phần phát triển cá nhân (kiến thức, kỹ năng, hành vi trong công việc), phát triển nghề nghiệp (sở thích, giá trị, năng lực và nhu cầu phát triển của mỗi cá nhân), phát triển tổ chức (phát triển và giải quyết những vấn đề cho tổ chức liên quan đến cơ cấu tổ chức, văn hóa tổ chức, quy trình và chiến lược phát triển nhân lực) và cả ba thành phần có mục tiêu chung là cải thiện hiệu suất nhân sự, một phần quan trọng của PTNNL.

Như vậy, có thể hiểu PTNNL là các hoạt động có hệ thống của tổ chức, bao gồm đào tạo, giáo dục, phát triển và học tập nhằm mang lại sự cải thiện về kỹ năng và năng lực của người lao động, đáp ứng nhu cầu công việc hiện tại và cải thiện hoạt động của tổ chức.

Trong nghiên cứu này có thể hiểu, *phát triển nguồn nhân lực du lịch trong các cơ sở lưu trú là các hoạt động có hệ thống do các cơ sở lưu trú tổ chức, bao gồm đào tạo, giáo dục, phát triển và học tập qua công việc nhằm cải thiện kỹ năng và năng lực của người lao động trong cơ sở lưu trú, đáp ứng các yêu cầu công việc và nâng cao chất lượng dịch vụ, từ đó gia tăng hiệu quả hoạt động và sự cạnh tranh của cơ sở lưu trú trên thị trường.*

2.1.3. Quá trình phát triển nguồn nhân lực

Quá trình PTNNL trong tổ chức là một hệ thống con của quản lý nguồn nhân lực được liên kết với các hệ thống khác trong tổ chức và chịu sự tác động của các yếu tố môi trường, quá trình này bao gồm đầu vào, quá trình chuyển đổi và đầu ra. Trong đó, đầu vào của hệ thống PTNNL là tầm nhìn, sứ mệnh, mục tiêu, nhu cầu, kế hoạch, nguồn nhân lực trong tổ chức, ngân sách, thiết bị, công nghệ...; quá trình chuyển đổi của hệ thống PTNNL được thực hiện bởi cá nhân, nhóm hoặc tổ chức thể hiện qua các nội dung đánh giá nhu cầu, thiết kế và phát triển NNL; sản phẩm của hệ thống hay còn gọi là kết quả đầu ra của quá trình biến đổi được đo lường từ kết quả hoạt động của cá nhân, nhóm và tổ chức hoặc được thể hiện ở dạng phản hồi như việc nâng cao kiến thức, kỹ năng, năng lực, mức độ hoạt động cũng như tinh thần làm việc của cá nhân, nhóm hoặc toàn bộ nhân lực trong tổ chức. Quá trình PTNNL trong tổ chức cũng sẽ làm thay đổi thái độ, tính cách và hành vi của các cá nhân trong tổ chức, giúp họ tương thích với các mục tiêu trong tổ chức, sẵn sàng trước những thay đổi và liên tục tự học để nâng cao giá trị bản thân. Có thể khái quát quá trình PTNNL trong sơ đồ hệ thống phát triển nguồn nhân lực của Wararat Kieopairee (2008), trích dẫn bởi (Atthakorn, 2013).

2.1.4. Các nội dung phát triển nguồn nhân lực trong các cơ sở lưu trú

Nội dung phát triển nguồn nhân lực bao gồm ba khía cạnh chính: phát triển kỹ năng, nâng cao năng lực quản lý và đào tạo văn hóa dịch vụ. Phát triển kỹ năng không chỉ tập trung vào việc cải thiện kỹ năng chuyên môn mà còn chú trọng phát triển các kỹ năng mềm như giao tiếp và làm việc nhóm, giúp người lao động thực hiện nhiệm vụ hiệu quả và tương tác tốt hơn với khách hàng. Nâng cao năng lực quản lý là yếu tố quan trọng giúp người quản lý trong các cơ sở lưu trú lãnh đạo đội ngũ nhân viên, ra quyết định chiến lược và quản lý hiệu quả nguồn lực để thích nghi với sự thay đổi liên tục của môi trường kinh doanh. Đào tạo văn hóa dịch vụ đóng vai trò thiết yếu trong việc trang bị cho nhân viên những giá trị cốt lõi về tinh thần phục vụ, góp phần tạo ra trải nghiệm khách hàng tích cực và duy trì sự phát triển bền vững cho doanh nghiệp. Sự kết hợp giữa các nội dung này tạo nên một chiến lược phát triển toàn diện, giúp nâng cao chất lượng dịch vụ và đảm bảo thành công lâu dài cho các cơ sở lưu trú trong ngành du lịch.

2.1.5. Các hoạt động phát triển nguồn nhân lực

Các hoạt động phát triển nguồn nhân lực trong các cơ sở lưu trú đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ và hiệu suất làm việc của người lao động. Bao gồm đào tạo, giáo dục, phát triển và học tập, những hoạt động này giúp cải thiện kỹ năng chuyên môn, thái độ phục vụ và khả năng thích ứng với các yêu cầu mới trong ngành. Đào

tạo và giáo dục cung cấp kiến thức cần thiết, trong khi phát triển và học tập liên tục giúp người lao động duy trì và nâng cao năng lực, tạo nên sự linh hoạt và hiệu quả trong môi trường làm việc năng động của ngành dịch vụ lưu trú.

2.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển NNLDL trong cơ sở lưu trú

Việc nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực giúp tăng khả năng lựa chọn chiến lược, cơ cấu vai trò phù hợp và vận hành phát triển nguồn nhân lực. Tuy nhiên, chỉ riêng việc tạo ra một môi trường học tập để giải quyết các vấn đề vận hành là không đủ để đáp ứng nhu cầu và nguyện vọng. Thực tế, ở một số tổ chức, nhân viên có kiến thức và năng lực nhưng thiếu ý chí và không chăm chỉ làm việc. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển nguồn nhân lực có thể chia thành ba nhóm sau: 1) Các yếu tố bên ngoài tổ chức như toàn cầu hóa, công nghệ và đổi mới, điều kiện kinh tế, nhân khẩu học, lực lượng lao động và hành vi tiêu dùng; 2) Các yếu tố bên trong tổ chức như văn hóa, cơ cấu tổ chức, nguồn lực và quản lý tổ chức; 3) Các yếu tố cá nhân như giá trị, động cơ, tính cách, khả năng học hỏi.

2.2.1. Các yếu tố bên ngoài

2.2.1.1. Môi trường kinh doanh

Các yếu tố thuộc môi trường kinh doanh như môi trường kinh tế, thị trường lao động, xu hướng du lịch và nhu cầu khách hàng có tác động lớn đến sự phát triển nguồn nhân lực trong các cơ sở lưu trú du lịch.

2.2.1.2. Sự phát triển của công nghệ

Trong bối cảnh phát triển mạnh mẽ của cách mạng công nghiệp 4.0, công nghệ đã và đang trở thành yếu tố ảnh hưởng sâu sắc đến mọi lĩnh vực của ngành du lịch, đặc biệt là các cơ sở lưu trú. Tác động của công nghệ không chỉ thay đổi cách thức vận hành và quản lý mà còn định hình những kỹ năng và năng lực cần thiết của nguồn nhân lực trong ngành.

2.2.1.3. Tác động từ các bên liên quan

Chính sách của Nhà nước về phát triển du lịch và Hợp tác với cơ quan, đơn vị bên ngoài thuộc nhóm các yếu tố từ môi trường bên ngoài có ảnh hưởng sâu sắc đến sự phát triển nguồn nhân lực trong các cơ sở lưu trú. Sự hợp tác này có thể bao gồm nhiều hình thức như hợp tác với các cơ sở đào tạo, tổ chức phi chính phủ, cơ quan quản lý nhà nước và các doanh nghiệp khác trong ngành. Hợp tác không chỉ giúp các cơ sở lưu trú cải thiện chất lượng nguồn nhân lực mà còn tạo ra những cơ hội phát triển bền vững cho toàn ngành.

2.2.2. Các yếu tố bên trong

2.2.2.1. Chính sách đào tạo và phát triển NNL

Chính sách đào tạo và phát triển NNL là tập hợp các chiến lược, kế hoạch và chương trình được xây dựng bởi các tổ chức nhằm nâng cao năng lực, kiến thức và kỹ năng của nhân viên, từ đó đáp ứng yêu cầu công việc cũng như hỗ trợ sự phát triển cá nhân và nghề nghiệp. Chính sách đào tạo và phát triển NNL không chỉ là công cụ trực tiếp giúp phát triển NNL mà còn hỗ trợ doanh nghiệp nâng cao năng suất và hiệu quả công việc, đây là yếu tố quan trọng để cải thiện chất lượng dịch vụ, tạo ra sự gắn bó của nhân viên và duy trì sự cạnh tranh trong ngành du lịch. Việc đầu tư vào chính sách này giúp phát triển nguồn nhân lực bền vững trong các cơ sở lưu trú.

2.2.2.2. Sự hỗ trợ của lãnh đạo

Sự hỗ trợ của lãnh đạo đề cập đến mức độ mà các nhà quản lý và lãnh đạo trong tổ chức giúp đỡ, hướng dẫn và khuyến khích nhân viên trong quá trình làm việc và phát triển nghề nghiệp. Trong lĩnh vực du lịch, đặc biệt tại các cơ sở lưu trú, sự hỗ trợ này thường thể hiện qua việc định hướng, tạo điều kiện phát triển kỹ năng chuyên môn, cung cấp cơ hội thăng tiến và xây dựng môi trường làm việc tích cực.

2.2.2.3. Văn hóa của tổ chức

Văn hóa doanh nghiệp là hệ thống các giá trị, niềm tin, hành vi và chuẩn mực chung mà tất cả các thành viên trong tổ chức cùng chia sẻ. Nó định hình cách mà nhân viên tương tác với nhau và với các bên liên quan, cũng như cách doanh nghiệp vận hành. Văn hóa doanh nghiệp được thể hiện qua các khía cạnh như phong cách lãnh đạo, quy trình làm việc, tinh thần đoàn kết và sự minh bạch trong giao tiếp. Văn hóa doanh nghiệp trong ngành du lịch không chỉ ảnh hưởng đến cách thức tổ chức hoạt động mà còn góp phần xây dựng hình ảnh, thương hiệu của doanh nghiệp [22]. Trong đó, văn hóa quản lý đóng vai trò nền tảng trong việc xây dựng chiến lược kinh doanh, tạo ra sự đồng thuận và hiệu quả trong tổ chức. Văn hóa quản lý giúp các nhà lãnh đạo định hướng và phát triển doanh nghiệp du lịch, đồng thời đảm bảo môi trường làm việc hòa hợp, nâng cao hiệu suất và chất lượng dịch vụ [23].

2.2.3. Các yếu tố cá nhân của người lao động

Ngoài một số yếu tố nhân khẩu học như giới tính, độ tuổi, trình độ đào tạo... thì động lực của cá nhân người lao động là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến phát triển NNLDL trong các cơ sở lưu trú. Động lực là yếu tố nội tại thúc đẩy con người hành động để đạt được mục tiêu nhất định. Trong môi trường làm việc, động lực cá nhân của người lao động bao gồm các nhu cầu, mong muốn và khát vọng mà họ hướng tới. Động lực có thể đến từ cả bên trong (ví dụ, cảm giác thỏa mãn khi hoàn thành công việc) và bên ngoài (ví dụ, tiền lương, thăng tiến, điều kiện làm việc).

2.3. Các lý thuyết sử dụng trong nghiên cứu

Lý thuyết phát triển NNL có nguồn gốc chủ yếu từ các nhánh kiến thức như lý thuyết kinh tế, lý thuyết học tập cho người lớn, lý thuyết tâm lý và lý thuyết hệ thống. Các khái niệm và lý thuyết giải thích sự phát triển nguồn nhân lực gắn liền với phát triển tổ chức. Đối với cơ sở lý thuyết giải thích cho các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển NNLDL tại doanh nghiệp, tổ chức, bên cạnh các lý thuyết về nhu cầu, động lực, thích nghi của người lao động như đã đề cập ở trên chúng ta có thể xem xét lý thuyết liên quan đến hệ thống đóng, hệ thống mở, lý thuyết phụ thuộc vào nguồn lực với các yếu tố bên trong và yếu tố bên ngoài tổ chức.

2.4. Giả thuyết, mô hình nghiên cứu

2.4.1. Các giả thuyết nghiên cứu

Căn cứ vào các lý luận trình bày ở nội dung 2.2 và các lý thuyết nền tảng ở 2.3, tác giả đề xuất 07 giả thuyết về mối quan hệ tác động trực tiếp của các yếu tố đến phát triển nguồn nhân lực trong các cơ sở lưu trú trên địa bàn Hà Nội và 06 giả thuyết về mối quan hệ tác động gián tiếp của các yếu tố đến phát triển nguồn nhân lực trong các cơ sở lưu trú trên địa bàn Hà Nội thông qua biến trung gian “Động lực của bản thân” người lao động.

2.4.2. Mô hình nghiên cứu

Biến phụ thuộc của nghiên cứu là PTNNL trong các cơ sở lưu trú mà trong đó nội hàm là các hoạt động đào tạo, giáo dục, học tập qua công việc, phát triển bản thân cho người

lao động. Biến độc lập là các yếu tố bên ngoài, các yếu tố bên trong tổ chức và các yếu tố cá nhân. Các yếu tố bên trong tổ chức được giải thích dựa trên cơ sở lý thuyết hệ thống hợp tác trong tổ chức của Barnard (1938) với các khái niệm liên quan đến lý thuyết truyền thông và tạo động lực trong tổ chức. Các yếu tố bên ngoài tổ chức được giải thích bằng lý thuyết hệ thống mở và lý thuyết phụ thuộc vào nguồn lực của Pfeffer và Salancik (1978). Ngoài ra, nghiên cứu sinh cũng đưa các yếu tố cá nhân vào khung lý thuyết của nghiên cứu với mục đích xem xét một cách toàn diện hơn mức độ ảnh hưởng của các yếu tố thuộc cá nhân người lao động, tác giả dự báo rằng, yếu tố động lực của bản thân sẽ quyết định rất lớn đến Phát triển NNLDL trong các cơ sở lưu trú trên địa bàn Hà Nội.

Tiểu kết chương 2

Chương 2 của luận án tập trung xây dựng cơ sở lý luận về phát triển NNLDL và các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển này trong các cơ sở lưu trú. Biến phụ thuộc trong nghiên cứu là sự phát triển của NNLDL, bao gồm đào tạo, giáo dục, học tập qua công việc và phát triển bản thân. Biến độc lập là các yếu tố bên trong và bên ngoài tổ chức. Các yếu tố bên ngoài, như chính sách nhà nước, xu hướng du lịch, công nghệ, và thị trường lao động, được giải thích qua lý thuyết hệ thống mở và lý thuyết phụ thuộc vào nguồn lực của Pfeffer và Salancik (1978). Các yếu tố bên trong, như sự hỗ trợ lãnh đạo, chính sách đào tạo, văn hóa doanh nghiệp, ngân sách và cơ hội thăng tiến, được lý giải qua lý thuyết hệ thống khép kín của Barnard (1938). Ngoài ra, nghiên cứu còn xem xét ảnh hưởng của các yếu tố cá nhân như giới tính, độ tuổi và động cơ đối với sự phát triển của NNL. Trên cơ sở này, các giả thuyết và mô hình nghiên cứu đã được đề xuất để đánh giá thực trạng vấn đề trong các chương tiếp theo của luận án.

CHƯƠNG 3. BỐI CẢNH VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1. Bối cảnh nghiên cứu

Hà Nội là địa bàn rất giàu tài nguyên du lịch đặc biệt là tài nguyên du lịch văn hóa của vùng kinh tế trọng điểm Bắc Bộ và là một trong những khu vực hấp dẫn du lịch cao của vùng kinh tế trọng điểm Bắc Bộ cũng như của cả nước. Với nhiều lợi thế và nguồn lực để phát triển du lịch như vị trí địa lý thuận lợi, tài nguyên du lịch tự nhiên và tài nguyên du lịch văn hóa rất phong phú và đặc sắc, điều kiện cơ sở kinh tế, hạ tầng kỹ thuật đô thị đồng bộ và phát triển, trình độ dân trí phát triển..., Du lịch Hà Nội luôn chiếm vị trí quan trọng trong các chính sách phát triển của Đảng và Nhà nước đối với Thủ đô, mục tiêu là đưa du lịch trở thành ngành kinh tế trọng điểm với tỉ trọng chiếm 15-16% GRDP của Thành phố [5].

Trong những năm qua, ngành du lịch Hà Nội đã trải qua nhiều biến động, từ phát triển mạnh trước đại dịch COVID-19 đến suy giảm trong dịch bệnh và phục hồi sau đó. Hiện nay, du lịch Hà Nội đối mặt với thách thức thiếu hụt nhân lực chất lượng cao, đặc biệt trong các lĩnh vực yêu cầu kỹ năng ngoại ngữ và dịch vụ chuyên nghiệp, ảnh hưởng đến khả năng cung cấp dịch vụ đạt chuẩn quốc tế và giảm sức cạnh tranh. Tuy nhiên, cùng với sự phục hồi du lịch quốc tế, Hà Nội cũng có cơ hội lớn nhờ sự phát triển của các cơ sở lưu trú cao cấp và cải thiện hạ tầng du lịch, giúp khẳng định vị thế điểm đến hấp dẫn. Nếu giải quyết hiệu quả vấn đề nguồn nhân lực, Hà Nội có thể tận dụng các cơ hội này để phát triển bền vững trong tương lai.

3.2. Quy trình nghiên cứu

Luận án thực hiện nghiên cứu định tính trước, nghiên cứu định lượng sau.

3.3. Phương pháp nghiên cứu

Để thu thập thông tin, tác giả khảo sát nghiên cứu định lượng sử dụng kỹ thuật chọn mẫu ngẫu nhiên bằng bảng hỏi cấu trúc dựa trên mục tiêu của nghiên cứu. Thống kê được áp dụng trong phân tích dữ liệu bao gồm: giá trị trung bình, tỷ lệ phần trăm, độ lệch chuẩn. Ngoài ra, các thống kê được sử dụng để kiểm tra các giả thuyết, bao gồm kiểm tra đúng, sai (True, False) và phân tích hồi quy bội. Đối với nghiên cứu định tính, phương pháp phỏng vấn sâu và nghiên cứu các trường hợp được sử dụng để hiểu các vấn đề, khó khăn vướng mắc và nhu cầu phát triển NNL. Đồng thời, nghiên cứu này đề xuất các định hướng phát triển nguồn nhân lực trong các cơ sở lưu trú tại Hà Nội.

Mục đích của Chương này là giới thiệu phương pháp nghiên cứu, trong đó nghiên cứu định tính được trình bày trước, nghiên cứu định lượng được trình bày sau. Phần nghiên cứu định tính trình bày về quá trình thu thập dữ liệu, đánh giá công cụ nghiên cứu định tính và phân tích dữ liệu. Phần nghiên cứu định lượng bao gồm mô tả về tổng thể (population) và các mẫu, yếu tố và công cụ nghiên cứu, quá trình xây dựng công cụ, định nghĩa và thang đo đo lường hoạt động, thu thập dữ liệu, phân tích dữ liệu và thống kê được sử dụng trong nghiên cứu.

3.3.1. Nghiên cứu định tính

Nghiên cứu định tính được sử dụng với 02 mục đích, thứ nhất là để xây dựng khung lý thuyết của nghiên cứu (mô hình nghiên cứu), mục đích thứ hai là để tìm hiểu khái quát các nội dung liên quan đến phát triển du lịch và nguồn nhân lực du lịch trên địa bàn thành phố Hà Nội hiện nay, các chính sách, khó khăn, vướng mắc và cách mà các doanh nghiệp du lịch phát triển NNL, nhận xét, đánh giá của người lao động về sự phát triển nguồn nhân lực du lịch tại Hà Nội.

3.3.2. Nghiên cứu định lượng

Nghiên cứu định lượng nhằm mô tả và khám phá các yếu tố ảnh hưởng sự phát triển NNL các doanh nghiệp du lịch thành phố Hà Nội. Công cụ nghiên cứu trong nghiên cứu khảo sát này là bảng hỏi thu thập dữ liệu từ đội ngũ nhân lực tại doanh nghiệp du lịch.

Sau khi thực hiện seminar đánh giá luận án tổng thể, tác giả nhận được rất nhiều ý kiến góp ý thiết thực cả về nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng. Một số chuyên gia trong hội đồng góp ý về việc điều chỉnh các khái niệm, thước đo, điều chỉnh các thước đo có nhiều ý, loại bỏ các thước đo có khuynh hướng trùng lặp..., tác giả đã nghiêm túc tiếp thu và cùng người hướng dẫn khoa học chỉnh sửa lại bảng hỏi và xin ý kiến của thành viên hội đồng. Tiếp đó, tác giả cũng tiến hành thu thập lại dữ liệu tại các cơ sở lưu trú trên, đồng thời lấy bổ sung thêm dữ liệu tại 03 khu nghỉ dưỡng cao cấp trên địa bàn Hà Nội nâng tổng số đơn vị lấy mẫu lên 12 đơn vị.

Tiểu kết chương 3

Nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển nguồn nhân lực du lịch Hà Nội sử dụng phương pháp nghiên cứu hỗn hợp, kết hợp định lượng và định tính với đơn vị phân tích riêng lẻ. Để xây dựng bảng câu hỏi, nghiên cứu sinh đã tham khảo tài liệu và ý kiến chuyên gia, chỉnh sửa bảng câu hỏi để đảm bảo tính thống nhất với mục tiêu nghiên cứu.

Sau đó, bảng câu hỏi được thử nghiệm trên nhóm 90 người, thu được 47/67 phiếu trả lời hợp lệ để kiểm tra độ tin cậy. Sau khi nhận phản hồi từ hội đồng khoa học và người hướng dẫn, bảng câu hỏi và mô hình nghiên cứu đã được chỉnh sửa và khảo sát lại trên mẫu nghiên cứu chính.

Phân tích dữ liệu sử dụng thống kê mô tả (tần số, giá trị trung bình, tỷ lệ phần trăm, độ lệch chuẩn) để mô tả các biến nghiên cứu và các phương pháp kiểm định giả thuyết như EFA, CFA, SEM để tìm ra mối quan hệ giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc. Sau khi kiểm tra và tính toán tính đại diện của mẫu, kết quả phân tích sẽ được trình bày trong Chương 4 của nghiên cứu.

CHƯƠNG 4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH TRONG CÁC CƠ SỞ LƯU TRÚ TẠI HÀ NỘI

4.1. Giới thiệu chung về các cơ sở dịch vụ lưu trú Hà Nội và nguồn nhân lực du lịch nơi đây

4.1.1. Hệ thống cơ sở dịch vụ lưu trú Hà Nội

4.1.1.1. Số lượng

Từ năm 2019 đến nay, hệ thống cơ sở lưu trú tại Hà Nội đã có sự phát triển đáng kể, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của du khách trong và ngoài nước. Theo số liệu từ Sở Du lịch Hà Nội, đến hết năm 2019, thành phố đã có hơn 3.500 cơ sở lưu trú với hơn 70.000 phòng, bao gồm 600 khách sạn hạng sao, trong đó có tổng cộng 66 khách sạn từ 3 đến 5 sao, cung cấp khoảng 9.950 phòng. Tuy nhiên, từ năm 2020 đến năm 2021, đại dịch COVID-19 đã gây ra nhiều khó khăn cho ngành du lịch và các cơ sở lưu trú tại Hà Nội. Từ năm 2022 trở đi, cùng với sự phục hồi của ngành du lịch toàn cầu và nỗ lực của chính quyền thành phố trong việc kích cầu du lịch nội địa, các cơ sở lưu trú tại Hà Nội đã dần phục hồi và phát triển trở lại.

4.1.1.2. Loại hình, đặc điểm và chất lượng

Là thủ đô của Việt Nam, Hà Nội không chỉ là trung tâm chính trị mà còn là điểm đến du lịch văn hóa nổi bật, thu hút hàng triệu lượt khách mỗi năm. Do đó, ngành dịch vụ lưu trú tại đây được đầu tư và phát triển với nhiều loại hình từ khách sạn cao cấp đến nhà nghỉ bình dân, homestay và căn hộ dịch vụ, mang đến nhiều sự lựa chọn phong phú cho du khách. Sự phát triển của các cơ sở lưu trú tại Hà Nội không chỉ tập trung vào số lượng và loại hình mà còn chú trọng vào chất lượng dịch vụ. Thành phố đã áp dụng nhiều biện pháp chuyển đổi số để nâng cao trải nghiệm du khách. Việc áp dụng công nghệ vào quản lý du lịch, xây dựng các sản phẩm du lịch thông minh đã giúp nâng cao hiệu quả kinh doanh của các cơ sở lưu trú, góp phần làm tăng sức hấp dẫn của Hà Nội. Hơn nữa, phát triển NNLĐL cũng là một yếu tố quan trọng mà các cơ sở lưu trú chú ý. Nhiều cơ sở lưu trú tại Hà Nội đã nhận thức được tầm quan trọng của việc nâng cao kỹ năng cho nhân viên để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của du khách.

4.1.1.3. Vai trò của cơ sở lưu trú đối với Du lịch Hà Nội

Trong bối cảnh phục hồi và phát triển của ngành du lịch, các cơ sở lưu trú đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ra trải nghiệm du lịch tích cực, góp phần vào sự phát triển kinh tế và xã hội của thành phố. Các cơ sở lưu trú tại Hà Nội không chỉ là nơi nghỉ ngơi cho du khách

mà còn đóng vai trò quan trọng trong việc phát triển kinh tế, bảo tồn văn hóa và bảo vệ môi trường. Với sự tăng trưởng mạnh mẽ của ngành du lịch, vai trò của các cơ sở lưu trú càng trở nên quan trọng hơn, đòi hỏi sự chú ý và đầu tư từ các nhà quản lý cũng như cộng đồng.

4.1.2. Nguồn nhân lực du lịch trong các cơ sở lưu trú tại Hà Nội

Ngành du lịch đã và đang đóng một vai trò quan trọng trong sự phát triển kinh tế của Hà Nội, không chỉ tạo ra cơ hội việc làm mà còn góp phần nâng cao giá trị văn hóa và hình ảnh của thành phố. Trong bối cảnh đó, phát triển NNLDL trong lĩnh vực lưu trú là một yếu tố then chốt quyết định đến chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của du khách. NNLDL trong các cơ sở lưu trú tại Hà Nội đã trải qua giai đoạn phát triển mạnh, bị ảnh hưởng nặng nề bởi đại dịch COVID-19 và hiện đang trên đà phục hồi với nhiều nỗ lực cải thiện chất lượng nhân sự. Để đảm bảo sự phát triển bền vững cho ngành du lịch, cần tiếp tục đầu tư vào đào tạo và phát triển NNL, mặc dù các cơ sở lưu trú tại Hà Nội đang đối mặt với nhiều thách thức nhưng cũng có rất nhiều cơ hội để phục hồi và phát triển. Để tận dụng những cơ hội này, các cơ sở lưu trú cần chủ động đầu tư vào nguồn nhân lực, ứng dụng công nghệ mới và phát triển các sản phẩm du lịch hấp dẫn để thu hút khách hàng.

4.2. Kiểm định chỉ báo sử dụng trong nghiên cứu

4.2.1. Kiểm định độ tin cậy của các chỉ báo

Trước khi tiến hành các kiểm định về mối quan hệ giữa các biến trong mô hình, nghiên cứu sinh tiến hành kiểm định độ tin cậy của các chỉ báo sử dụng trong nghiên cứu. Kết quả kiểm định độ tin cậy của các khái niệm và chỉ báo nghiên cứu cho thấy có yếu tố “Môi trường kinh doanh” và yếu tố “Chính sách của tổ chức về đào tạo và phát triển” có các biến quan sát thành phần là MTKD5 và CSTC5 có hệ số tương quan với biến tổng nhỏ hơn 0.3 nên các biến quan sát này bị loại khỏi nghiên cứu. Sau khi loại các biến quan sát này ra khỏi nghiên cứu, nghiên cứu sinh tiến hành kiểm định lại độ tin cậy của các thang đo này thì được kết quả là độ tin cậy của thang đo “Môi trường kinh doanh” đạt 0.915 và của thang đo “Chính sách của tổ chức về đào tạo và phát triển” đạt 0.852, như vậy đây đều là các thang đo này đều là các thang đo tốt. Tiếp theo, các chỉ báo được đưa vào kiểm định độ giá trị để xem xét mức độ hội tụ của chúng trước khi tiến hành phân tích nhân tố khẳng định và kiểm định mô hình cấu trúc tuyến tính.

4.2.2. Kiểm định độ giá trị của các chỉ báo

Sau khi tiến hành kiểm định độ tin cậy của chỉ báo, nghiên cứu sinh tiến hành phân tích nhân tố khám phá EFA nhằm kiểm tra sự phù hợp của mô hình nghiên cứu với tập dữ liệu khảo sát được. Kết quả ma trận xoay các nhân tố cho biết giá trị lớn nhất của hệ số tải nhân tố đối với mỗi biến quan sát. Hầu hết các biến đặc trưng đều có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,5 và được xếp thành 8 nhân tố đại diện cho các nhân tố trong mô hình nghiên cứu. Trên cơ sở đó, tác giả luận án tiến hành mã hóa các khái niệm và chỉ báo của nghiên cứu.

4.2.3. Phân tích nhân tố khẳng định

Để đo lường mức độ phù hợp của mô hình với tập dữ liệu nghiên cứu, nghiên cứu này sử dụng bốn chỉ tiêu là Chi-Square, chỉ số thích hợp so sánh CFI, chỉ số GFI và chỉ số RMSEA. Mô hình được gọi là thích hợp khi phép kiểm định Chi-Square có giá trị $p < 0,05$, đạt được độ tin cậy ở mức ý nghĩa 95%. Tuy nhiên, Chi-Square có nhược điểm là nó phụ thuộc vào kích thước mẫu. Nếu mô hình nhận được giá trị GFI và CFI từ 0,9 - 1,

RMSEA có giá trị nhỏ hơn 0,8 thì mô hình được xem là tương thích (phù hợp) với tập dữ liệu nghiên cứu.

Như vậy, có thể khẳng định mô hình có độ tin cậy cao và các nhân tố được phân biệt tốt, phù hợp để áp dụng cho các nghiên cứu tiếp theo về các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch trong các cơ sở lưu trú tại Hà Nội.

4.3. Mức độ phát triển nguồn nhân lực trong các cơ sở lưu trú tại Hà Nội

4.3.1. Khái quát mức độ phát triển

Để đánh giá về mức độ phát triển nguồn nhân lực tại các cơ sở lưu trú trên địa bàn Hà Nội, tác giả sử dụng 04 mệnh đề hỏi để thu thập ý kiến của đại diện 484 đáp viên là người lao động trong các cơ sở lưu trú trên địa bàn Hà Nội. Kết quả phân tích dữ liệu cho thấy, giá trị trung bình của nhân tố này đạt 3.63 điểm (Mức 4, Đồng ý) và giá trị trung bình các biến quan sát dao động từ 3.45 - 3.77 điểm.

4.3.2. Chi tiết mức độ phát triển

Các kết quả phân tích trong bảng dưới đây có sự logic với đánh giá chung của người lao động tại các cơ sở lưu trú trên địa bàn Hà Nội. Theo đó, đa số các đáp viên đều đồng tình rằng, họ được tham gia và có cơ hội tham gia các hoạt động đào tạo hàng năm (4.1 điểm, Mức 4 - Đồng ý). Họ cho rằng, tổ chức của họ luôn khuyến khích, động viên, tạo điều kiện về thời gian và kinh phí cho việc bồi dưỡng, nâng cao năng lực chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp của mình (3.95 điểm). Bên cạnh đó, người lao động cũng nhận thấy họ tích lũy được nhiều kinh nghiệm trong quá trình công tác (3.72 điểm), và vì thế giúp họ chủ động, tích cực hơn trong việc phát triển bản thân trong nghề nghiệp của mình (4.11 điểm).

4.4. Tổng thể mức độ tác động của các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực trong các cơ sở lưu trú tại Hà Nội

Kết quả ước lượng mô hình bằng phương trình cấu trúc tuyến tính cho thấy, tác động của các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển NNLDL trong các cơ sở lưu trú tại Hà Nội theo hai cơ chế, trực tiếp và gián tiếp với các mức độ mạnh yếu khác nhau. Tác động trực tiếp của các yếu tố đến phát triển nguồn nhân lực du lịch tại các cơ sở lưu trú trên địa bàn Hà Nội có giá trị $R^2 = 0,5$ nghĩa là có 59,1% sự thay đổi của phát triển nguồn nhân lực du lịch tại các cơ sở lưu trú trên địa bàn Hà Nội được giải thích bởi các yếu tố trong mô hình, còn 40,9% sẽ do các nhân tố và các bên liên quan khác ngoài mô hình và sai số ngẫu nhiên giải thích. Mặt khác, khi xem xét cơ chế tác động gián tiếp qua vai trò của yếu tố động lực học tập của bản thân người lao động (DLBT) như là một biến trung gian cho mối quan hệ tác động của các yếu tố trong và ngoài tổ chức đến phát triển nguồn nhân lực du lịch tại các cơ sở lưu trú trên địa bàn Hà Nội thì kết quả là, có 39,5% ($R^2 = 0,395$) sự thay đổi của động lực học tập của bản thân người lao động trong các cơ sở lưu trú trên địa bàn Hà Nội chịu tác động của các yếu tố trong và ngoài tổ chức. Còn lại 60,5% sự thay đổi này được giải thích bởi các yếu tố khác ngoài mô hình và sai số ngẫu nhiên.

4.5. Chi tiết mức độ ảnh hưởng của từng yếu tố đến phát triển nguồn nhân lực du lịch trong các cơ sở lưu trú tại Hà Nội

4.5.1. Mức độ ảnh hưởng của các yếu tố bên ngoài

4.5.1.1. Mức độ ảnh hưởng của yếu tố Môi trường kinh doanh

Ở cơ chế tác động trực tiếp thì yếu tố Môi trường kinh doanh không có ảnh hưởng

lớn đến phát triển nguồn nhân lực du lịch nhưng yếu tố này lại gián tiếp tác động rất mạnh đến động lực học tập của người lao động, qua đó mới tác động đến phát triển NNLDL trong các cơ sở lưu trú. Và trong các khía cạnh của yếu tố Môi trường kinh doanh thì người lao động mới đánh giá cao sự ảnh hưởng của Thay đổi văn hóa và xu hướng du lịch đối với phát triển NNLDL còn vai trò tác động của Tình hình kinh tế và thị trường lao động chưa được người lao động nhận thức một cách đầy đủ, do đó cần có các chính sách giúp người lao động nhìn nhận đúng đắn về ảnh hưởng của khía cạnh này, từ đó nâng cao động lực học tập hơn.

4.5.1.2. Mức độ ảnh hưởng của yếu tố Sự phát triển của công nghệ

Đa số người lao động trong các cơ sở lưu trú trên địa bàn Hà Nội chưa nhận thức đúng đắn về tầm quan trọng của sự phát triển công nghệ đối với phát triển nghề nghiệp của họ. Trong khi đó, kết quả ước lượng mô hình lại cho thấy yếu tố này tác động tích cực và khá mạnh đến phát triển nguồn nhân lực du lịch trong các cơ sở lưu trú tại Hà Nội (mạnh thứ 3 trong các yếu tố), tương đồng với kết quả nghiên cứu định tính. Do vậy, điều này gợi mở các chính sách nhằm phát triển nguồn nhân lực du lịch trong các cơ sở lưu trú tại Hà Nội sẽ cần quan tâm đến nâng cao nhận thức của nguồn nhân lực gắn với phát triển công nghệ.

4.5.1.3. Mức độ ảnh hưởng của yếu tố Tác động từ các bên liên quan

Các bên liên quan trong phát triển nguồn nhân lực du lịch đề cập đến rất nhiều thành phần như chính quyền, cộng đồng, nhà đầu tư, khách du lịch, các tổ chức hợp tác cung ứng... Kết quả đánh giá tác động của các bên liên quan đến phát triển nguồn nhân lực du lịch trong các cơ sở lưu trú trên địa bàn Hà Nội còn ở mức khiêm tốn nhưng kết quả ước lượng mô hình lại cho thấy yếu tố này dường như không có tác động tới phát triển nguồn nhân lực du lịch ($p=0.449$) và cũng chỉ tác động ở mức thấp đến động lực học tập của bản thân người lao động. Kết quả phỏng vấn sâu định tính cũng cho thấy các nhà quản lý và người lao động không đánh giá cao tác động của yếu tố này khi xếp “Hỗ trợ từ chính sách và các tổ chức bên ngoài” và “Hợp tác từ các đối tác, đơn vị đào tạo” ở mức độ quan trọng cuối cùng. Do đó, có thể việc triển khai các giải pháp hướng tới yếu tố này nhằm phát triển nguồn nhân lực du lịch trong các cơ sở lưu trú trên địa bàn Hà Nội là chưa thực sự cần thiết.

4.5.2. Mức độ ảnh hưởng của các yếu tố bên trong

4.5.2.1. Mức độ ảnh hưởng của yếu tố Chính sách về đào tạo và phát triển nguồn nhân lực

Kết quả trên cho thấy, đa số các nội dung chi tiết của các chính sách tổ chức về đào tạo và phát triển nguồn nhân lực tại các cơ sở lưu trú trên địa bàn Hà Nội được đánh giá ở mức khá thấp, trong khi đó kết quả ước lượng mô hình lại khẳng định Chính sách của tổ chức về đào tạo và phát triển tác động tích cực và mạnh thứ hai trong các yếu tố đến phát triển nguồn nhân lực tại các cơ sở lưu trú trên địa bàn Hà Nội (Beta chuẩn hóa đạt 0.249 và $p=0.000$) sau yếu tố “Động lực của bản thân”. Bên cạnh đó, yếu tố này cũng tác động tích cực và mạnh nhất đến “Động lực của bản thân” người lao động (Beta chuẩn hóa đạt 0.395 và $p=0.000$), do đó nó gián tiếp tác động đến phát triển nguồn nhân lực tại các cơ sở lưu trú trên địa bàn Hà Nội thông qua biến trung gian “Động lực của bản thân” cũng là rất cao. Đối chiếu với kết quả phỏng vấn sâu định tính càng khẳng định vai trò của yếu tố này khi 8/15 người được hỏi trả lời “Chính sách phát triển NNL của doanh nghiệp” có ảnh hưởng quan

trọng nhất đến phát triển NNLDL trong các cơ sở lưu trú. Do vậy, việc cải thiện các chính sách của tổ chức về đào tạo và phát triển NNL chắc chắn sẽ là ưu tiên hàng đầu cho việc phát triển nguồn nhân lực tại các cơ sở lưu trú trên địa bàn Hà Nội trong thời gian tới.

4.5.2.2. Mức độ ảnh hưởng của yếu tố Sự hỗ trợ của lãnh đạo

Kết quả phỏng vấn sâu định tính cho thấy 10/15 người được hỏi cho rằng “Sự hỗ trợ của lãnh đạo” quan trọng nhất (4/15) nhì (6/15) đối với sự phát triển của NNL trong tổ chức. Dựa trên kết quả ước lượng mô hình, tác giả nhận thấy yếu tố Sự hỗ trợ của lãnh đạo không có tác động trực tiếp đến phát triển nguồn nhân lực tại các cơ sở lưu trú trên địa bàn Hà Nội nhưng lại tác động gián tiếp qua biến trung gian “Động lực của nhân viên” (Beta chuẩn hóa đạt 0.187 và $p=0.00$, xếp thứ 3 trong các yếu tố tác động đến động lực của nhân viên). Do đó, vai trò hỗ trợ của lãnh đạo cũng sẽ là một nội dung có thể cần nhắc nhằm phát triển nguồn nhân lực tại các cơ sở lưu trú trên địa bàn Hà Nội trong thời gian tới.

4.5.2.3. Mức độ ảnh hưởng của yếu tố Văn hóa của tổ chức

Đa số đáp viên đánh giá khá cao về văn hóa của đơn vị mình công tác (3.56 điểm) và cho rằng, tổ chức của họ thường ủng hộ nhân viên tự suy nghĩ qua đó giúp họ tiến bộ (3.46 điểm), giải quyết các xung đột mang tính chất xây dựng (3.48 điểm), thường xuyên khuyến khích mọi người tham gia vào các chương trình đào tạo và phát triển nhân viên (3.8 điểm), và luôn quan tâm tới nhu cầu học tập của nhân viên (3.51 điểm). Tuy nhiên, kết quả ước lượng mô hình lại cho kết quả, yếu tố “Văn hóa của tổ chức” không có tác động đáng kể nào đến phát triển nguồn nhân lực tại các cơ sở lưu trú trên địa bàn Hà Nội một cách trực tiếp và cả gián tiếp thông qua “Động lực của nhân viên”. Điều này gợi ý rằng, văn hóa tại các cơ sở lưu trú trên địa bàn Hà Nội đã khá khuyến khích người lao động phát triển nghề nghiệp và trong giai đoạn trước mắt sẽ không cần thiết tác động vào yếu tố này để phát triển nguồn nhân lực tại các cơ sở lưu trú trên địa bàn Hà Nội.

4.5.3. Mức độ ảnh hưởng của yếu tố thuộc về bản thân người lao động

Trong nghiên cứu này, tác giả xem xét yếu tố thuộc về bản thân người lao động ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch trong các cơ sở lưu trú trên địa bàn Hà Nội với 01 biến số là “Động lực của bản thân” người lao động. Theo đó, các yếu tố thuộc về môi trường bên ngoài doanh nghiệp, các yếu tố thuộc môi trường bên trong doanh nghiệp sẽ tác động đến phát triển nguồn nhân lực du lịch trong các cơ sở lưu trú trên địa bàn Hà Nội gián tiếp thông qua tác động lên “Động lực của bản thân” người lao động.

Kết quả ước lượng mô hình khẳng định, động lực của bản thân người lao động là nhân tố tác động tích cực và mạnh nhất đến phát triển nguồn nhân lực du lịch trong các cơ sở lưu trú trên địa bàn Hà Nội (Beta chuẩn hóa đạt 0.468 và $p=0.000$). Kết quả thống kê của yếu tố này đạt ở mức 4 (Đồng ý), tuy nhiên giá trị tuyệt đối chỉ đạt 3.52 điểm (>3.4 không đáng kể), do đó việc tác động vào yếu tố này để phát triển nguồn nhân lực du lịch trong các cơ sở lưu trú trên địa bàn Hà Nội vẫn là ưu tiên hàng đầu trong thời gian tới.

Tiểu kết chương 4

Chương 4 của luận án giới thiệu hệ thống cơ sở dịch vụ lưu trú tại Hà Nội và tiến hành kiểm định dữ liệu từ 484 lao động tại 12 cơ sở, gồm 9 khách sạn và 3 khu nghỉ dưỡng. Kết quả cho thấy mức độ phát triển NNLDL đạt mức khá, với nỗ lực đáng kể trong đào tạo

và chia sẻ kinh nghiệm. Tuy nhiên, cần cải thiện chính sách và cơ hội phát triển nghề nghiệp để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Mô hình ước lượng chỉ ra rằng động lực học tập của người lao động là yếu tố quan trọng nhất tác động đến phát triển nguồn nhân lực (beta chuẩn hóa 0.468). Các yếu tố khác cũng tác động trực tiếp và gián tiếp qua động lực bản thân, trong đó chính sách đào tạo, sự phát triển công nghệ và môi trường kinh doanh đóng vai trò quan trọng. Đặc biệt, văn hóa tổ chức không có ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch. Kết quả nghiên cứu là cơ sở để đề xuất các chính sách phát triển nguồn nhân lực trong Chương 5.

CHƯƠNG 5. BÀN LUẬN VỀ KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ HÀM Ý CHÍNH SÁCH

5.1. Bàn luận về kết quả nghiên cứu

5.1.1. Về mức độ phát triển NNL du lịch trong các cơ sở lưu trú tại Hà Nội

Các cơ sở lưu trú tại Hà Nội đã có những bước tiến đáng kể trong việc phát triển NNLDL qua các hoạt động đào tạo, giáo dục, học hỏi qua công việc và thúc đẩy phát triển bản thân. Các kết quả cho thấy đào tạo và phát triển bản thân là những khía cạnh có kết quả cao, thể hiện doanh nghiệp đã quan tâm việc đào tạo thích ứng vị trí việc làm và tinh thần tự giác của nhân viên. Tuy nhiên, điều đáng lưu ý ở đây là nhân lực chủ yếu chỉ được đào tạo để đáp ứng yêu cầu của vị trí công việc hiện tại, tự học hỏi và nỗ lực cá nhân để phát triển bản thân, việc hỗ trợ để nhân viên học tập qua thực tế công việc và giáo dục nâng cao ở mức rất thấp. Mấu chốt của vấn đề vẫn là nhiều lao động ở các cơ sở lưu trú của Hà Nội không có đủ cơ hội, thời gian và kinh phí để theo đuổi học tập, phát triển cao hơn ở cấp độ giám sát và quản lý.

5.1.2. Về sự phù hợp của các giả thuyết nghiên cứu mức độ tác động của các yếu tố ảnh hưởng

Như đã trình bày ở trên, “Động lực của bản thân người lao động” có tác động tích cực và mạnh nhất đến phát triển NNLDL trong các cơ sở lưu trú tại Hà Nội ($\text{Beta}=0.468$), do đó khi xem xét về sự phù hợp của các giả thuyết nghiên cứu mức độ tác động của các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực trong các cơ sở lưu trú trên địa bàn Hà Nội, song song với việc xem xét các giả thuyết về các yếu tố tác động trực tiếp đến phát triển NNL thì cũng cần xem xét những giả thuyết về yếu tố tác động gián tiếp thông qua biến trung gian “Động lực của bản thân người lao động”. Kết quả 9/13 giả thuyết được chấp nhận, 4/13 giả thuyết không xác định.

5.1.3. Về trả lời các câu hỏi nghiên cứu

Qua kết quả nghiên cứu, có thể thấy luận án đã đáp ứng trả lời tất cả các câu hỏi nghiên cứu đặt ra.

5.2. Đề xuất một số hàm ý chính sách nhằm phát triển nguồn nhân lực du lịch trong các cơ sở lưu trú trên địa bàn Hà Nội

5.2.1. Tạo động lực học tập và phát triển bản thân cho người lao động

Dựa trên những kết quả nghiên cứu đã trình bày ở trên, tác giả luận án đề xuất một số hàm ý chính sách phát triển NNLDL trong các cơ sở lưu trú tại Hà Nội nhằm tạo động lực học tập và phát triển bản thân cho người lao động, cụ thể như sau:

5.2.1.1. Từ phía các cơ quan quản lý nhà nước

Chính phủ: Tạo khuôn khổ pháp lý và chế độ ưu đãi, Xây dựng quỹ hỗ trợ đào tạo lao động du lịch, Thúc đẩy bảo vệ quyền lợi lao động.

Bộ ngành liên quan: Xây dựng các chuẩn chương trình đào tạo các nhóm ngành du lịch và khách sạn đảm bảo yêu cầu hội nhập và phát triển, Tổ chức các chương trình giao lưu, kết nối, Hỗ trợ đổi mới công nghệ và số hóa.

Thành phố Hà Nội: Xây dựng môi trường làm việc thân thiện, chuyên nghiệp, Thúc đẩy phát triển khu vực dịch vụ và du lịch, Tạo điều kiện cho doanh nghiệp hỗ trợ người lao động.

5.2.1.2. Từ phía các cơ sở lưu trú:

Có chính sách khen thưởng động viên kịp thời, đa dạng và công bằng, khuyến khích việc học tập liên tục để nâng cao năng lực và tinh thần học tập của người lao động, thiết lập lộ trình nghề nghiệp và mục tiêu dài hạn cho người lao động, thúc đẩy văn hóa học tập trong cơ sở lưu trú tạo nền tảng bền vững để duy trì động lực và tinh thần học hỏi của người lao động, cần có chính sách tăng thu nhập cho người lao động.

5.2.1.3. Từ chính bản thân người lao động

Tự chủ trong việc phát triển bản thân, chủ động xây dựng mục tiêu phát triển nghề nghiệp rõ ràng, tận dụng các cơ hội và nguồn lực hỗ trợ từ doanh nghiệp và nhà nước.

5.2.2. Cải thiện chính sách đào tạo và phát triển nguồn nhân lực trong các cơ sở lưu trú

5.2.2.1. Đối với Mục tiêu và chính sách phát triển nguồn nhân lực

Xây dựng mục tiêu đào tạo gắn liền với chiến lược phát triển dài hạn, duy trì tính liên tục và bài bản trong chương trình đào tạo, tạo cơ chế đánh giá và cải tiến chương trình đào tạo, khuyến khích và hỗ trợ sự tham gia của người lao động vào các chương trình đào tạo, phát triển đội ngũ giảng viên nội bộ và sử dụng chuyên gia bên ngoài.

5.2.2.2. Đối với hoạt động quản trị của tổ chức

Xây dựng kế hoạch phát triển nhân sự rõ ràng và minh bạch, cải thiện và đa dạng hóa chính sách đãi ngộ, phát triển các chương trình đào tạo phù hợp với nhu cầu thực tế, tạo môi trường làm việc hỗ trợ phát triển và khuyến khích sáng tạo, thiết lập hệ thống đánh giá và phản hồi định kỳ, thiết lập các chính sách giữ chân nhân viên lâu dài.

5.2.2.3. Đối với Khuyến khích của tổ chức

Hỗ trợ tài chính cho việc học tập và phát triển kỹ năng, chính sách thời gian linh hoạt cho học tập và phát triển, tạo môi trường học tập và phát triển ngay trong tổ chức, chính sách khen thưởng cho nỗ lực học tập và phát triển, cá nhân hóa lộ trình học tập.

5.2.2.4. Đối với Truyền thông trong tổ chức

Tăng cường hiệu quả và tính nhất quán của các kênh truyền thông chính thức, ứng dụng công nghệ và các nền tảng số trong truyền thông, xây dựng văn hóa truyền thông mở và khuyến khích nhân viên phản hồi, sử dụng các hình thức truyền thông đa dạng và hấp dẫn, thiết lập kênh phản hồi và hỏi đáp chuyên cho đào tạo và phát triển.

5.2.2.5. Đối với Ngân sách của tổ chức dành cho đào tạo và phát triển NNL

Xây dựng kế hoạch ngân sách đào tạo có trọng tâm và ưu tiên rõ ràng, tối ưu hóa chi phí đào tạo qua các phương thức đào tạo linh hoạt, thiết lập chính sách đồng tài trợ cho đào tạo bên ngoài, thiết lập hệ thống đánh giá hiệu quả đào tạo để tối ưu ngân sách, tăng cường ngân sách cho các chương trình đào tạo dài hạn và cam kết phát triển lâu dài, khuyến khích

sáng kiến và tinh thần tự học của nhân viên để tối ưu hóa ngân sách.

5.2.2.6. Đối với Sự hỗ trợ của lãnh đạo trong đào tạo và phát triển nguồn nhân lực

Thể hiện cam kết mạnh mẽ và rõ ràng trong phát triển nguồn nhân lực, khuyến khích và hỗ trợ nhân viên lập kế hoạch phát triển cá nhân, tăng cường vai trò của lãnh đạo trong việc tạo động lực học tập và phát triển, tăng cường hỗ trợ tài chính và nguồn lực cho đào tạo và phát triển, xây dựng cơ chế phản hồi và cố vấn từ lãnh đạo cấp trên, tạo môi trường làm việc hỗ trợ và khuyến khích sáng tạo.

5.2.2.7. Hỗ trợ từ phía Nhà nước giúp các cơ sở lưu trú cải thiện chính sách đào tạo và phát triển nguồn nhân lực

Hỗ trợ tài chính và cơ chế ưu đãi cho doanh nghiệp đầu tư vào đào tạo, phát triển nguồn nhân lực, tăng cường các chương trình đào tạo nghề chuyên sâu trong lĩnh vực du lịch, lưu trú, hỗ trợ các cơ sở lưu trú tiếp cận các chương trình đào tạo tiên tiến trên thế giới trong lĩnh vực du lịch và lưu trú, phát triển các tiêu chuẩn nghề nghiệp và hệ thống chứng chỉ quốc gia cho ngành lưu trú, xây dựng nền tảng học tập trực tuyến và tài liệu học miễn phí cho ngành du lịch, đặc biệt là lĩnh vực lưu trú, tạo điều kiện phát triển môi trường làm việc và văn hóa học tập trong ngành lưu trú.

5.2.3. Cải thiện môi trường kinh doanh

5.2.3.1. Nhóm chính sách đối với tác động của tình hình kinh tế và thị trường lao động

1) Chính sách từ phía quản lý nhà nước: Xây dựng chương trình đào tạo linh hoạt và bền vững, tăng cường hỗ trợ tài chính và quỹ đào tạo, xây dựng các chính sách khuyến khích học tập suốt đời.

2) Chính sách từ phía doanh nghiệp: Khuyến khích tư duy phát triển và học hỏi liên tục, thiết lập các chương trình đào tạo kỹ năng linh hoạt, tạo điều kiện để nhân viên tự học và phát triển.

5.3.2.2. Nhóm chính sách đối với sự tác động của yếu tố công nghệ

1) Chính sách từ phía quản lý nhà nước: Tuyên truyền và nâng cao nhận thức, xây dựng chương trình đào tạo và chuẩn hóa kỹ năng, chính sách khuyến khích đào tạo, ứng dụng công nghệ để phát triển bền vững, hỗ trợ tài chính và kỹ thuật cho các cơ sở lưu trú, thúc đẩy hợp tác công - tư.

2) Chính sách từ phía doanh nghiệp: Đầu tư vào đào tạo nội bộ, xây dựng văn hóa chấp nhận công nghệ, áp dụng các công nghệ đơn giản và dễ tiếp cận, khuyến khích sáng tạo và cải tiến công nghệ.

Tiểu kết Chương 5

Chương 5 luận án đã thực hiện đánh giá, bàn luận về kết quả nghiên cứu mức độ phát triển NNLDL, sự phù hợp của các giả thuyết nghiên cứu mức độ tác động của các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch trong các cơ sở lưu trú tại Hà Nội, việc giải đáp các câu hỏi nghiên cứu đã đề ra, từ đó đưa ra những gợi ý hàm ý chính sách thúc đẩy phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch nơi đây.

KẾT LUẬN

1. Những kết luận chính

Mô hình nghiên cứu của Luận án dựa trên nền tảng cơ sở lý thuyết hệ thống hợp tác trong tổ chức của Barnard (1938), lý thuyết phụ thuộc vào nguồn lực của Pfeffer và

Salancik (1978), kết hợp tham khảo mô hình nghiên cứu của Atthakorn (2013) để đưa yếu tố thuộc cá nhân người lao động vào nghiên cứu với mục đích xem xét một cách toàn diện hơn mức độ ảnh hưởng của các yếu tố bên trong, bên ngoài tổ chức và cá nhân người lao động đối với sự phát triển của nguồn nhân lực du lịch. Mô hình được nghiên cứu thực nghiệm tại các cơ sở lưu trú trên địa bàn thành phố Hà Nội.

Luận án đã làm sáng tỏ các yếu tố quan trọng tác động đến phát triển nguồn nhân lực du lịch trong các cơ sở lưu trú tại Hà Nội. Kết quả nhấn mạnh động lực cá nhân của người lao động là yếu tố có tác động mạnh nhất và tích cực nhất. Động lực này không chỉ ảnh hưởng trực tiếp mà còn đóng vai trò trung gian trong việc truyền tải tác động từ các yếu tố khác đến sự phát triển nguồn nhân lực. Khi động lực cá nhân được tăng cường, người lao động sẽ không chỉ chủ động và tự nguyện phát triển bản thân, mà còn khai thác tối đa và hiệu quả nhất chính sách đào tạo, phát triển NNL của tổ chức, tận dụng lợi thế của các hỗ trợ bên ngoài, nắm bắt xu hướng phát triển du lịch, thay đổi của công nghệ để phát triển nghề nghiệp, phát triển tổ chức và góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch. Bên cạnh đó, chính sách đào tạo và phát triển của tổ chức cũng được xác định là một yếu tố quan trọng, tác động cả trực tiếp lẫn gián tiếp thông qua động lực cá nhân. Tuy nhiên, chính sách này chưa nhận được sự đánh giá cao từ người lao động, cho thấy cần có sự cải thiện để tăng cường hiệu quả. Môi trường kinh doanh, sự hỗ trợ từ lãnh đạo, và sự phát triển công nghệ cũng có ảnh hưởng tích cực nhưng chủ yếu thông qua cơ chế gián tiếp. Đặc biệt, công nghệ, mặc dù có vai trò quan trọng, nhưng chưa được nhân viên nhận thức đầy đủ về tầm ảnh hưởng của nó trong việc thúc đẩy phát triển nguồn nhân lực.

Mặt khác, văn hóa tổ chức được phát hiện không có tác động đáng kể, cả trực tiếp lẫn gián tiếp, đến sự phát triển nguồn nhân lực du lịch. Kết quả này khác biệt với các nghiên cứu trước đó và có thể được lý giải bởi đặc thù của ngành du lịch, nơi người lao động phải duy trì sự chuyên nghiệp trong môi trường làm việc áp lực cao và có yêu cầu khắt khe, tất cả ưu tiên tập trung phục vụ khách du lịch, chưa chú trọng nhiều đến phát triển NNL, một trong những yếu tố quan trọng, góp phần quyết định chất lượng dịch vụ, năng lực cạnh tranh của tổ chức và phát triển bền vững của ngành du lịch.

Từ các kết quả trên, nghiên cứu đề xuất các cơ sở lưu trú cần ưu tiên cải thiện động lực cá nhân của người lao động thông qua việc tạo động lực để nhân viên tự nguyện học tập, phát triển, hoàn thiện chính sách đào tạo, phát triển nhân lực, và tăng cường nhận thức về vai trò của công nghệ. Đồng thời, việc tạo dựng môi trường làm việc thuận lợi, cải thiện môi trường kinh doanh và nâng cao sự hỗ trợ từ lãnh đạo sẽ giúp gián tiếp thúc đẩy động lực, từ đó cải thiện hiệu quả phát triển nguồn nhân lực du lịch trong các cơ sở lưu trú.

2. Những đóng góp mới của Luận án

Bằng việc sử dụng kết hợp nghiên cứu định tính (phương pháp phỏng vấn chuyên gia, phỏng vấn sâu một số trường hợp điển hình) và nghiên cứu định lượng (phương pháp điều tra bằng bảng hỏi), luận án đã thực hiện phân tích, kết quả phân tích đã cho thấy một số điểm mới và ý nghĩa về lý luận, thực tiễn như sau:

+ Đóng góp về mặt lý luận

(1) Luận án đã lựa chọn được cách tiếp cận xác định mức độ phát triển của nguồn nhân lực du lịch qua đánh giá, phân tích từ đơn vị là cá nhân người lao động phù hợp với

mục tiêu nghiên cứu và có ý nghĩa trong bối cảnh nghiên cứu của đề tài. Từ đây, kết quả phân tích đã cho thấy khám phá thú vị về mức độ phát triển tổng thể và từng khía cạnh phát triển nguồn nhân lực trong các cơ sở lưu trú tại Hà Nội, xác định mức độ quan trọng của các yếu tố ảnh hưởng trực tiếp, ảnh hưởng gián tiếp thông qua biến trung gian là động lực cá nhân của người lao động đến sự phát triển nguồn nhân lực du lịch. Sự bổ sung, điều chỉnh các yếu tố như kết luận nêu trên có thể được xem là một đóng góp mới của Luận án bởi điều này chưa được nhắc đến trong các nghiên cứu trước. Tuy nhiên, để có thể khẳng định chắc chắn khám phá này có thể cần có những nghiên cứu tiếp theo ở mức độ sâu hơn, phạm vi rộng hơn hoặc bối cảnh là những địa phương khác ngoài Hà Nội.

(2) Luận án đã phát triển được các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển nguồn nhân lực du lịch qua đánh giá của người lao động và các nhà quản lý doanh nghiệp. Việc phân định rõ các nhóm yếu tố ảnh hưởng mang tính trừu tượng đến các hoạt động cụ thể của phát triển nguồn nhân lực như đào tạo, giáo dục, học hỏi qua công việc và phát triển bản thân sẽ tạo ra sự hiểu biết đầy đủ hơn mức độ, tầm quan trọng của các yếu tố bên trong và bên ngoài tổ chức. Kết quả này là phù hợp và cần thiết để giải thích sâu sắc mức độ hay nói cách khác là trình độ phát triển của nguồn nhân lực tại các cơ sở lưu trú trên địa bàn thành phố Hà Nội.

(3) Luận án đã xác định được chi tiết ảnh hưởng trực tiếp và gián tiếp tới phát triển nguồn nhân lực trong các cơ sở lưu trú. Kết quả phân tích cho thấy sự tác động của động lực học tập của chính người lao động là yếu tố quan trọng nhất, tác động tích cực và mạnh nhất đến phát triển nguồn nhân lực du lịch trong các cơ sở lưu trú trên địa bàn Hà Nội. Ngoài ra, các yếu tố khác cũng tác động đến phát triển nguồn nhân lực du lịch trong các cơ sở lưu trú trên địa bàn Hà Nội theo cả hai cơ chế là tác động trực tiếp và gián tiếp qua biến trung gian “Động lực của bản thân” người lao động, trong đó ghi nhận vai trò quan trọng thuộc về các yếu tố như “Chính sách của tổ chức về đào tạo và phát triển”, “Môi trường kinh doanh” của tổ chức, “Sự hỗ trợ của lãnh đạo”, “Sự phát triển công nghệ”... Đóng góp này có thể là cơ sở để các nhà hoạch định chính sách phát triển NNLDL xem xét thúc đẩy các yếu tố tạo động lực phát triển cho người lao động, hoàn thiện chính sách của tổ chức về đào tạo, phát triển NNL, cải thiện môi trường kinh doanh hỗ trợ phát triển NNLDL, đặc biệt là cá nhân người lao động cũng có thể tự tạo động lực hoặc thậm chí là những áp lực công việc, áp lực cuộc sống nếu họ nhìn nhận một cách tích cực thì cũng là những yếu tố thúc đẩy để họ vươn lên, trưởng thành trong sự nghiệp.

(4) Luận án đã xác định được mối quan hệ giữa các yếu tố bên trong và bên ngoài doanh nghiệp với phát triển nguồn nhân lực du lịch trong các cơ sở lưu trú là mối quan hệ qua lại. Kết quả này có thể là cơ sở để triển khai các nghiên cứu sâu hơn, đặc biệt ở chiều ngược lại, để hỗ trợ tốt hơn cho lý luận về phát triển nguồn nhân lực.

+ Đóng góp về mặt thực tiễn

(1) Luận án đã đóng góp một kết quả nghiên cứu mới mẻ đối với sự phát triển thực tiễn của nguồn nhân lực du lịch trong các cơ sở lưu trú tại Hà Nội. Kết quả này là một nguồn dữ liệu cần thiết để hỗ trợ các cơ quan quản lý nhà nước, các doanh nghiệp kinh doanh lưu trú du lịch trong xây dựng chính sách, kế hoạch, định hướng phù hợp đối với phát triển nguồn nhân lực du lịch.

(2) Luận án đã tổng hợp và xác định được các thuộc tính nhằm đo lường các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển NNL tại các cơ sở lưu trú, phù hợp với bối cảnh của Hà Nội nói riêng và Việt Nam nói chung. Kết quả này cũng sẽ là một đóng góp có ý nghĩa thực tiễn rất lớn bởi lẽ đây là cơ sở để các nhà nghiên cứu phát triển NNL có thể sử dụng làm căn cứ cho các nhiệm vụ nghiên cứu của mình.

(3) Luận án đã đề xuất được một hệ thống các hàm ý chính sách về tạo động lực để người lao động tự nguyện học tập, phát triển, hoàn thiện chính sách đào tạo, phát triển NNL của tổ chức và cải thiện môi trường kinh doanh. Hy vọng những hàm ý này cũng sẽ góp phần hữu ích để các cơ quan quản lý nhà nước, doanh nghiệp và người lao động tham khảo trong thực tiễn.

3. Những hạn chế và gợi ý hướng nghiên cứu tiếp theo

Hạn chế của Luận án

Thứ nhất, do rào cản ngôn ngữ, nghiên cứu tổng quan chỉ sử dụng tài liệu bằng tiếng Anh hoặc tiếng Việt, trong khi các tài liệu bằng ngôn ngữ khác bị loại bỏ. Điều này có thể khiến NCS chưa tiếp cận được nhiều công trình nghiên cứu quan trọng khác về đề tài này. Hơn nữa, do hạn chế trong khả năng tìm kiếm, số lượng tài liệu nghiên cứu bằng tiếng Việt tại Việt Nam cũng còn ít. Cụ thể, NCS chưa tìm được nhiều công trình nghiên cứu sâu như các luận án hay đề tài tập trung vào các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực du lịch ở Việt Nam. Một số nghiên cứu từ các bài báo thời sự hoặc bài viết mang tính cảm nhận cá nhân có hàm lượng khoa học không cao. Trong khi đó, các tài liệu nghiên cứu bằng tiếng Anh (chủ yếu từ các nguồn như Scopus và Web of Science) có giá trị học thuật và hàm lượng khoa học cao, nhưng lại được thực hiện trong các bối cảnh quốc gia và khu vực khác nhau trên thế giới. Những bối cảnh này thường có sự khác biệt đáng kể về điều kiện kinh tế, chính trị, văn hóa và xã hội so với ngành du lịch tại Việt Nam nói chung và tại Hà Nội nói riêng.

Thứ hai, do hạn chế về thời gian và nguồn lực, NCS mới chỉ nghiên cứu điều tra, khảo sát ở đối tượng là người lao động trực tiếp cung cấp dịch vụ cho khách du lịch tại các cơ sở lưu trú từ 3 đến 5 sao của Hà Nội, nơi đối tượng khách lưu trú đòi hỏi dịch vụ tương đối cao đến rất cao. Luận án chưa bao phủ được các loại hình cơ sở lưu trú có tiêu chuẩn chất lượng thấp hơn như các khách sạn nhỏ, nhà nghỉ, homestay... đồng thời cũng chưa nghiên cứu so sánh được với sự phát triển nhân lực và các yếu tố tác động đến phát triển NNLDL của các nhóm nhân lực khác trong lĩnh vực du lịch như lữ hành, vận chuyển, nhân lực làm việc tại các khu vui chơi, điểm du lịch hay nhóm nhân lực quản lý nhà nước, nhân lực hoạt động sự nghiệp.

Thứ ba, Luận án chưa làm rõ được sự khác biệt về mức độ PTNNL của từng loại cơ sở lưu trú, do đó cũng chưa so sánh được sự khác biệt của các yếu tố ảnh hưởng đối với sự phát triển của nguồn nhân lực giữa các cơ sở lưu trú có tiêu chuẩn xếp hạng khác nhau.

Thứ tư, Luận án mới chỉ kiểm định được 07 yếu tố chính (03 yếu tố bên ngoài, 03 yếu tố bên trong tổ chức và 01 yếu tố cá nhân) ảnh hưởng đến phát triển NNLDL trong các cơ sở lưu trú tại Hà Nội từ góc độ cảm nhận, đánh giá của người lao động, người quản lý doanh nghiệp mà chưa xem xét được tất cả các yếu tố tác động cũng như toàn bộ chỉ báo của từng yếu tố để có được cái nhìn đầy đủ và toàn diện về vấn đề này.

Thứ năm, theo như Wararat Kieopairee (2008), các yếu tố bên ngoài ảnh hưởng đến các yếu tố bên trong tổ chức và cũng tác động đến yếu tố cá nhân. Bên cạnh đó, các yếu tố bên trong tổ chức cũng ảnh hưởng đến các yếu tố cá nhân, ngược lại, các yếu tố cơ bản của cá nhân cũng tác động đến các yếu tố bên trong tổ chức, và các yếu tố bên trong tổ chức sẽ có tác động với các yếu tố bên ngoài tổ chức. Tuy nhiên, Luận án này chưa đi sâu nghiên cứu sự tác động ở chiều ngược lại giữa yếu tố cá nhân với yếu tố bên trong và yếu tố bên ngoài tổ chức và ý nghĩa của nó đối với phát triển NNLDL trong các cơ sở lưu trú.

Những hướng nghiên cứu tiếp theo

+ Nghiên cứu so sánh mức độ tác động của các yếu tố đối với từng loại hình cơ sở lưu trú để tìm ra sự khác biệt và có những gợi ý chính sách phát triển, nâng cao chất lượng NNLDL đối với từng loại hình cơ sở lưu trú.

+ Nghiên cứu trình độ phát triển và mức độ tác động của các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển NNLDL ở các phân ngành khác của lĩnh vực du lịch hoặc nghiên cứu ở vùng, miền, địa phương, điểm đến khác.

+ Đi sâu nghiên cứu phân tích tác động của những công nghệ tiên tiến như trí tuệ nhân tạo (AI), tự động hóa và phần mềm quản lý nhân sự đã và đang thay đổi cách quản lý nguồn nhân lực trong các cơ sở lưu trú lên các yếu tố như tuyển dụng, đào tạo và phát triển nhân viên trong các khách sạn và khu nghỉ dưỡng. Đặc biệt, khả năng áp dụng công nghệ để tối ưu hóa quy trình làm việc, nâng cao trải nghiệm khách hàng, và tăng cường sự hài lòng của nhân viên trong môi trường lưu trú cần được nghiên cứu thêm.

+ Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến đào tạo, phát triển nguồn nhân lực du lịch đối với các nhóm nhân lực cụ thể như nhân lực quản lý, hoạch định chính sách, nhân lực quản trị cấp cao...

+ Nghiên cứu về mối quan hệ giữa mức độ phát triển nguồn nhân lực với sự hài lòng của khách hàng và tăng trưởng doanh thu của các doanh nghiệp du lịch.

DANH MỤC CÔNG TRÌNH KHOA HỌC CỦA TÁC GIẢ LIÊN QUAN ĐẾN LUẬN ÁN

1. Doan Thi Tham (2022), *Strengthening the implementation of MRA-TP in tourism human resource development in ASEAN countries to adapt to the COVID-19 pandemic and prepare for the recovery of the tourism industry*, Times of Uncertainty: National Policies and International Relations under COVID-19 in Southeast Asia and Beyond, Publisher Nomos, ISSN: 978- 3-8487- 8632-9.

2. Doan Thi Tham (2023), “Tourism human resource training and development under the impacts of COVID19 pandemic”, *Proceedings of The 1st International Conference on Economics 2023*, pp. 889-899, Publishing House of Economics, ISSN: 978- 604-346- 165-7.

3. Doan Thi Tham (2024), “Factors affecting the development of tourism human resources: Perspective from tourism accommodation businesses”, *Proceedings of the International Conference on Smart Tourism and Sustainable Development: Potential Opportunities and Challenges*, pp. 655-669, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, ISBN: 978-604-43-1608-6.

4. Doan Thi Tham (2024), “Sustainable development of human resources for the tourism industry in Vietnam - Roles of stakeholders”, *Proceedings of the International Conference on Enhancing Cooperation to Promote Sustainable Tourism in Response to Climate Change, the Fourth Industrial Revolution, and Artificial Intelligence*, pp. 279-289, Can Tho University Publishing House, ISBN: 978-604-965-871-6.