

NGHIÊN CỨU CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC NGÀNH DU LỊCH TỈNH QUẢNG NGÃI

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

Trần Thị Trương

NCS khóa 30, Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng; tranthitruong@tckt.edu.vn

Tóm tắt - Phát triển nguồn nhân lực là vấn đề rất quan trọng, nhưng thật khó để xác định các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch. Nghiên cứu này nhằm xác định các nhân tố chính ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch tỉnh Quảng Ngãi. Kết quả nghiên cứu sẽ là những thông tin rất hữu ích cho các nhà quản lý ngành du lịch. 220 bảng câu hỏi được gửi đến các Sở, Ban, Ngành, Hiệp hội, các tổ chức đào tạo có liên quan ngành du lịch và các doanh nghiệp kinh doanh du lịch ở tỉnh Quảng Ngãi (n=220). Nghiên cứu sử dụng phần mềm SPSS 16.0 để phân tích dữ liệu, kết quả phân tích dữ liệu cho thấy có 7 nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch tỉnh Quảng Ngãi: Kinh tế-Văn hóa-Xã hội; Chất lượng con người Quảng Ngãi; Giáo dục và đào tạo; Chính sách hỗ trợ của nhà nước; Môi trường làm việc và quan hệ lao động; Đào tạo và phát triển nghề nghiệp; Phân tích và đánh giá kết quả công việc.

Từ khóa - nguồn nhân lực ngành du lịch; phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch; đào tạo; phát triển nghề nghiệp; phát triển tổ chức.

Abstract - Human resource development is a very important issue, but it is hard to determine the factors that affect the development of the human resources in tourism. This study aims to identify the main factors affecting the development of human resources in tourism in Quang Ngai. The study results will be useful information for tourism managers. 220 questionnaires were sent to tourism-related departments, industries, associations, training institutions, sectors and tourism enterprises in Quang Ngai (n = 220). The research uses SPSS 16.0 software for data analysis. Data analysis results show that there are 7 factors affecting human resource development in tourism in Quang Ngai. They are economy- culture - society, quality of Quang Ngai people, education and training, the policy of state support, work environment and labor relations, training and career development; analysis and evaluation of the results of the work.

Key words - human resources in tourism; human resources development in tourism; training; career development; organizational development.

1. Đặt vấn đề

Nguồn nhân lực (HR) vẫn là yếu tố quyết định quan trọng của sản phẩm du lịch và ảnh hưởng đến khả năng cạnh tranh của điểm đến [12]. Đầu tư phát triển nguồn nhân lực (HRD) cho phép các tổ chức nâng cao kiến thức và khả năng của nhân viên, góp phần vào việc cung cấp chất lượng dịch vụ vượt trội và sự hài lòng của khách hàng [2].

Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch, đặc biệt ngành du lịch tỉnh Quảng Ngãi, hiện nay chưa được nghiên cứu. Do đó, nghiên cứu này được thực hiện với mục tiêu là xác định các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch. Kết quả nghiên cứu sẽ là những thông tin rất hữu ích cho các nhà quản lý ngành du lịch cũng như các nhà quản lý các doanh nghiệp kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi. Đây là một nghiên cứu ứng dụng, kết quả của nghiên cứu nhằm mục đích trực tiếp hỗ trợ cho việc ra quyết định của các nhà quản trị.

2. Cơ sở lý luận và phương pháp nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý luận

Trong những năm 1980, nhà nghiên cứu đầu tiên về lĩnh vực quản trị nguồn nhân lực là Beer và cộng sự nhấn mạnh rằng khi đối mặt với ngày càng tăng cạnh tranh quốc tế, các tổ chức đã phải tập trung vào đầu tư nguồn nhân lực như là nguồn chính của lợi thế cạnh tranh [3]. Nguồn nhân lực là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến năng suất của tổ chức. Gần đây sự gia tăng nhu cầu người lao động tri thức đã nhân mạnh việc tập trung vào nguồn nhân lực là chìa khóa quan trọng đối với năng suất tổ chức.

Một định nghĩa cho phát triển nguồn nhân lực (HRD)

đã được đề xuất bởi Watkins, trong đó tập trung vào việc học tập [20], Swanson tập trung vào hiệu suất [18]. Tuy nhiên, nhiều bất đồng nảy sinh, với một số tác giả cho rằng nó là không thể hoặc không khả thi để cung cấp một định nghĩa duy nhất của khái niệm này [10]. Điều này thiếu sự thỏa thuận đã trầm trọng thêm bởi những quan điểm nhận thức của các cá nhân, các nhà bình luận và các học giả trong lĩnh vực phát triển nguồn nhân lực.

Các thành phần của HRD như được xác định bởi Thomson và Mabey cung cấp một mô hình lý thuyết. Họ đã xác định ba thành phần chính của HRD là: phát triển tổ chức (OD), phát triển nghề nghiệp (CD), đào tạo và phát triển (T&D) [19]. Nói chung, mục đích của HRD, được chiết xuất từ các định nghĩa ở trên, là để nâng cao hiệu suất cá nhân và nâng cao hiệu quả tổ chức.

Khung lý thuyết của HRD có thể được xem từ một bối cảnh chung, như đã thảo luận ở trên, hoặc từ một bối cảnh cụ thể hơn, chẳng hạn như một bối cảnh quốc gia. Thật vậy, nó đã được báo cáo rằng các khuôn khổ lý thuyết của HRD thay đổi từ nước này sang nước khác do ảnh hưởng kinh tế, các yếu tố chính trị, pháp luật của chính phủ và hệ thống giá trị của đất nước. Những ảnh hưởng này đặc biệt có ảnh hưởng trong việc định hình sự phát triển nguồn nhân lực [10]. Khung lý thuyết và khái niệm của HRD thay đổi theo quốc gia theo ba chiều, cụ thể là phạm vi hoạt động trong HRD, đối tượng dự định phát triển và các mục đích quốc gia của HRD.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Các nghiên cứu trước đây về quản trị nguồn nhân lực cả trong và ngoài nước như: [1], [4], [6], [8], [9], [12], [14], [16], [17], [22], [23],... Một số nghiên cứu trước đã chia

các nhân tố môi trường ảnh hưởng đến quản trị nguồn nhân lực gồm 2 nhóm: nhóm các nhân tố môi trường bên ngoài và nhóm các nhân tố môi trường bên trong. Nhóm các nhân tố môi trường bên ngoài gồm: kinh tế; chính trị; văn hóa-xã hội; công nghệ; lực lượng lao động; đối thủ cạnh tranh, luật pháp, ngân sách. Nhóm các nhân tố môi trường bên trong gồm: Hỗ trợ của nhà quản trị; phân tích công việc; tuyển chọn nhân sự; đánh giá thành tích; đào tạo và phát triển nghề nghiệp; quan hệ lao động; lương, thưởng và phúc lợi; quy mô tổ chức; mục tiêu tổ chức. Đối với nghiên cứu này, để biết được các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch tỉnh Quảng Ngãi, tác giả dựa

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

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



Hình 1. Mô hình các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch

Việc thu thập dữ liệu thông qua bản câu hỏi và quy trình xây dựng bản câu hỏi theo Churchill [5] như sau: Bước 1, Xác định nội dung các biến nghiên cứu trong mô hình và lựa chọn thang đo cho các biến dựa vào các mô hình nghiên cứu trước. Các khái niệm nghiên cứu được sử dụng trong nghiên cứu đó là: Kinh tế- Văn hóa – Xã hội (1); Chất lượng con người Quảng Ngãi (2); Giáo dục và đào tạo (3); Chính sách hỗ trợ Nhà nước (4); Tuyển dụng (5); Đào tạo và phát triển nghề nghiệp (6); Đánh giá kết quả công việc (7); Môi trường làm việc và quan hệ lao động (8); Lương, thưởng và phúc lợi (9). Các biến quan sát của các khái niệm (1), (2), (3), (4) dựa vào thang đo của Nguyễn Thanh Vũ [16], còn các biến quan sát của các khái niệm (5), (6), (7), (8), (9) dựa vào thang đo của Singh K. [17], [16]. Bước 2, Thang đo sẽ được dịch sang tiếng Việt đối với thang đo nước ngoài, sau đó hiệu chỉnh và bổ sung cho phù hợp với nguồn nhân lực ngành du lịch thông qua thảo luận nhóm cùng với các chuyên gia ngành du lịch. Bản câu hỏi được hình thành và thực hiện thu thập dữ liệu trên một mẫu nhỏ ($n=50$), đánh giá sơ bộ định lượng thang đo thông qua phân tích nhân tố khám phá EFA và đánh giá độ tin cậy thang đo thông qua hệ số Cronbach Alpha. Kết quả của giai đoạn này sẽ làm cơ sở cho việc phát triển bản câu hỏi để thu thập dữ liệu chính thức. Bản câu hỏi bao gồm hai phần: "dữ liệu nhân khẩu học", "biến về nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực" và một câu hỏi mở. Các biến trong mô hình nghiên cứu được đo lường thông qua thang đo Likert

với 5 mức độ (1- Hoàn toàn không đồng ý, 2- Không đồng ý, 3- Bình thường, 4- Đồng ý, 5- Hoàn toàn không đồng ý). Theo Nguyễn Đình Thọ [15], tỉ lệ quan sát/biến đo lường là 5:1, nghĩa là 1 biến đo lường cần tối thiểu 5 quan sát.

Trong nghiên cứu này, tổng số biến quan sát là 43, như vậy số mẫu tối thiểu cần đạt được là 215. Nhưng để đạt được kích thước mẫu này, nhóm tác giả đã gửi số phiếu đi điều tra thực tế là 300 phiếu. Phương pháp chọn mẫu tổng thể được thực hiện. Phương pháp thu thập dữ liệu được sử dụng trong nghiên cứu này là phương pháp phỏng vấn trực tiếp thông qua bản câu hỏi được chuẩn bị trước. Theo số liệu của Sở Văn hóa, thể thao và du lịch Quảng Ngãi, tính đến năm 2015, trên địa bàn tỉnh có khoảng 275 cơ sở lưu trú. Nhà nghiên cứu lựa chọn 30 cơ sở lưu trú được xếp hạng sao; 17 công ty kinh doanh lữ hành; các trường đại học ở Quảng Ngãi; Các sở, ban, ngành quản lý du lịch Quảng Ngãi để gửi phiếu điều tra. Đối tượng khảo sát là tất cả các nhà quản trị cấp cao và cấp trung. Thời gian tiến hành khảo sát từ tháng 6/2016 đến tháng 8/2016. Tất cả các bản trả lời thu thập trong thời gian này. Kết quả thu về 250 phiếu, sau khi kiểm tra có 30 phiếu không đảm bảo độ tin cậy nên loại bỏ, còn lại 220 phiếu đạt yêu cầu, có giá trị để phân tích. Như vậy có 220 phiếu điều tra hoàn chỉnh được dùng cho nghiên cứu chính thức, đạt tỷ lệ 73,33%. Để đánh giá chất lượng thang đo trong nghiên cứu tác giả sử dụng hai công cụ là phân tích nhân tố khám phá (EFA) và hệ số Cronbach's Alpha. Sau đó, tiến hành thực hiện hồi

quy bối để xác định các nhân tố ảnh hưởng và đánh giá mức độ tác động của từng nhân tố đến phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch.

3. Kết quả và thảo luận

3.1. Thống kê mô tả mẫu

Mẫu nghiên cứu có tỷ lệ nữ (56,8%) được phỏng vấn chiếm tỷ lệ cao hơn nam(43,2%); nhóm tuổi 30-40 chiếm 53,6%, đối tượng được phỏng vấn trình độ chuyên môn đại học trở lên chiếm tỷ lệ cao (45%) và thâm niên công tác trong ngành du lịch từ 10 đến <10 năm chiếm 53,6%. Để đo lường các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch.Tác giả sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis) và sau đó được kiểm định độ tin cậy thang đo của từng yếu tố được trích rút từ EFA thông qua công cụ hệ số tin cậy Cronbach’s Alpha.

3.2. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

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

Kết quả EFA cho thấy có 4 nhân tố được trích từ 14 biến đo lường các thuộc tính trong nhóm các yếu tố thuộc môi trường bên ngoài tổ chức. Bốn nhân tố này trích được 77,688% phương sai, KMO là 0,814 và trọng số nhân tố của các biến quan sát đều đạt yêu cầu (>0,50), không có biến quan sát nào bị rút trích. Nhân tố “Kinh tế - Văn hóa – Xã hội” gồm các biến KT1, KT2, KT3, KT4, KT5; tương tự nhân tố “Chất lượng con người Quảng Ngãi” là CL1, CL2, CL3 ; “Chính sách hỗ trợ của nhà nước” là CS1, CS2, CS3; “Giáo dục và đào tạo” là GD1, GD2, GD3.

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

Kết quả EFA cho thấy có 5 nhân tố được trích từ 25

biến đo lường các thuộc tính trong nhóm các yếu tố thuộc môi trường bên trong tổ chức. Năm nhân tố này trích được 71,296% phương sai, KMO là 0,891 và trọng số nhân tố của các biến quan sát đều đạt yêu cầu (>0,50), không có biến quan sát nào bị rút trích. Nhân tố “Môi trường làm việc và quan hệ lao động” gồm các biến MT1, MT2, MT3, MT4, MT5, MT6 ; tương tự “Đánh giá kết quả công việc” là ĐG1, ĐG2, ĐG3, ĐG4, ĐG5, ĐG6; “Đào tạo và phát triển nghề nghiệp” là ĐT1, ĐT2, ĐT3, ĐT4, ĐT5; “Lương, thưởng và phúc lợi” là TL1, TL2, TL3, TL4; “Tuyển dụng” là TD1, TD2, TD3, TD4.

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

Kết quả EFA cho thấy có một nhân tố trích được từ 4 biến quan sát đo phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch với phương sai trích được là 72,264%, KMO là 0,677. Trọng số nhân tố của các biến quan sát đều đạt yêu cầu (>0,50), không có biến quan sát nào bị rút trích. Nhân tố phụ thuộc “Phát triển nguồn nhân lực” gồm các biến PT1, PT2, PT3, PT4.

3.3. Phân tích Cronbach’s Alpha các thang đo

Kết quả phân tích Cronbach’s Alpha của thang đo các yếu tố ảnh hưởng phát triển nguồn nhân lực du lịch được nêu trong bảng 2. Kết quả này cho thấy các thang đo đều đảm bảo độ tin cậy, hệ số Cronbach’s Alpha đều trên 0,7, hệ số tương quan biến - tổng đều đạt trên 0,3. Tuy nhiên, nếu loại biến CS1 (Công tác tuyên truyền về giáo dục, đào tạo và pháp luật lao động tốt) thì Cronbach’s Alpha = 0,926 cao hơn 0,920, tương tự nếu loại biến PT1 (Phát triển nguồn nhân lực làm cho người lao động phát triển đầy đủ kiến thức, kỹ năng, thái độ, hành vi... của họ trong công việc và trong cuộc sống) thì Cronbach’s Alpha = 0,902 cao hơn 0,868. Trong ngành du lịch thì hai biến này rất quan trọng nên ta vẫn giữ lại để phân tích tiếp.

Bảng 2. Kết quả Cronbach’sAlpha

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến-tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
1. Môi trường kinh tế-văn hóa xã hội, Cronbach’sAlpha = 0,897				
KT1 Tình hình KTVHXXH Quảng Ngãi tốt	14,23	5,859	0,753	0,874
KT2 Lực lượng lao động địa phương dồi dào	14,24	5,882	0,682	0,889
KT3 Hoạt động kinh doanh đạt hiệu quả cao	14,36	5,428	0,769	0,870
KT4 Ý thức chấp hành kỷ luật của người lao động tốt	14,44	5,763	0,742	0,876
KT5 Thái độ, hành vi người lao động tích cực	14,30	5,625	0,791	0,865
2. Chất lượng con người Quảng Ngãi, Cronbach’sAlpha = 0,851				
CL1 Người lao động có thể lực tốt	7,31	2,116	0,734	0,790
CL2 Trình độ chuyên môn nghiệp vụ tốt	7,41	1,722	0,738	0,783
CL3 Đạo đức, tác phong làm việc tốt	7,32	1,936	0,709	0,804
3. Giáo dục và đào tạo, Cronbach’sAlpha = 0,837				
GD1 Chương trình đào tạo NNL du lịch đáp ứng tốt	6,84	1,194	0,743	0,728
GD2 Đội ngũ giảng viên có năng lực và chuyên môn cao	6,81	1,406	0,662	0,808

GD3 Cơ sở vật chất đáp ứng tốt nhu cầu đào tạo	6,90	1,365	0,695	0,777
4. Chính sách hỗ trợ của Nhà nước, Cronbach's Alpha = 0,920				
CS1 Công tác tuyên truyền về giáo dục, đào tạo và pháp luật lao động tốt	6,82	1,900	0,785	0,926
CS2 Chính sách phát triển nghề nghiệp và hỗ trợ kinh phí đào tạo hợp lý	6,94	1,709	0,886	0,842
CS3 Chính sách hỗ trợ đáp ứng được yêu cầu của ngành du lịch	7,04	1,779	0,842	0,880
5. Tuyển dụng, Cronbach's Alpha = 0,870				
TD1 Quy trình tuyển dụng đảm bảo tính khoa học cao	11,04	2,638	0,704	0,843
TD2 Tiêu chuẩn tuyển chọn được xác định cụ thể, rõ ràng và khách quan	10,81	2,731	0,793	0,808
TD3 Người được tuyển dụng có đủ phẩm chất, năng lực	10,71	2,920	0,762	0,824
TD4 Chính sách thu hút, bố trí sử dụng lao động hợp lý	11,04	2,633	0,665	0,862
6. Đào tạo và phát triển nghề nghiệp, Cronbach's Alpha=0,897				
ĐT1 Đơn vị thường xuyên xác định nhu cầu đào tạo	14,03	7,373	0,703	0,884
ĐT2 Chương trình đào tạo, phát triển lao động có chất lượng cao	14,06	7,216	0,733	0,878
ĐT3 NLD được đào tạo những kiến thức, kỹ năng cần thiết cho công việc	13,97	6,926	0,746	0,875
ĐT4 Người lao động có nhiều cơ hội thăng tiến tại đơn vị	14,10	6,766	0,781	0,867
ĐT5 Chính sách đề bạt, thăng tiến của đơn vị là công bằng	14,06	6,823	0,770	0,870
7. Đánh giá kết quả công việc, Cronbach's Alpha = 0,891				
ĐG1 Các công việc thường xuyên cập nhật trong bản mô tả công việc	17,18	8,186	0,692	0,875
ĐG2 Công việc được xác định phạm vi, trách nhiệm rõ ràng	17,69	7,796	0,638	0,884
ĐG3 Trách nhiệm và quyền hạn trong công việc tương xứng	17,61	7,509	0,771	0,861
ĐG4 Người lao động biết rõ các tiêu chuẩn đánh giá kết quả công việc	17,51	7,420	0,745	0,866
ĐG5 Đánh giá kết quả công việc kích thích nhân viên nâng cao năng lực	17,18	8,232	0,723	0,871
ĐG6 Kết quả đánh giá công việc là công bằng khách quan	17,65	7,746	0,711	0,871
7. Môi trường làm việc và quan hệ lao động, Cronbach's Alpha = 0,898				
MT1 Cơ sở vật chất được trang bị hiện đại, an toàn và tiện nghi	17,48	8,689	0,648	0,891
MT2 Thời gian làm việc thoải mái, hợp lý	17,31	8,472	0,719	0,881
MT3 Tổ chức công đoàn thật sự là người đại diện, bảo vệ lợi ích chính đáng NLD	17,37	8,425	0,720	0,881
MT4 Mối quan hệ giữa cấp trên và cấp dưới thân thiện, đáng tin cậy	17,36	8,360	0,747	0,876
MT5 Có sự liên kết, hợp tác chặt chẽ giữa các nhân viên với nhau	17,20	8,596	0,719	0,881
MT6 Người lao động trong doanh nghiệp được đối xử công bằng	17,24	8,291	0,792	0,869
8. Lương, thưởng và phúc lợi, Cronbach's Alpha = 0,897				
TL1 Chính sách lương thưởng tương xứng với kết quả công việc	10,35	3,498	0,777	0,865
TL2 Chế độ đãi ngộ rất đa dạng, hấp dẫn	10,45	3,354	0,791	0,859
TL3 Chế độ phúc lợi rõ ràng, công khai minh bạch cho người lao động	10,35	3,480	0,797	0,857
TL4 Đơn vị đủ nguồn tài chính cho cho việc trả lương, thưởng và phúc lợi	10,20	3,579	0,719	0,886
9. Phát triển nguồn nhân lực, Cronbach's Alpha = 0,868				
PT1 Phát triển đầy đủ kiến thức, kỹ năng, thái độ, hành vi ...	10,51	3,557	0,535	0,902
PT2 ĐT và PT cá nhân, tạo dựng môi trường học tập, PT nghề nghiệp, PT tổ chức	10,62	3,105	0,768	0,812
PT3 Nguồn nhân lực đủ năng lực để thực hiện những mục tiêu phát triển	10,49	3,027	0,792	0,802
PT4 PTNNL đáp ứng nhu cầu hoạt động đơn vị	10,48	3,018	0,799	0,799

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

3.4. Phân tích hồi quy bội

3.4.1. Phân tích trung bình và độ lệch chuẩn

Theo kết quả xử lý cho thấy giá trị trung bình của các

yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch tỉnh Quảng Ngãi dao động từ 3,43 đến 3,67 với thang đo từ 1 đến 5 mức độ (Likert) và độ lệch chuẩn từ dao động 0,539 đến 0,669 (dưới 1).

3.4.2. Phân tích tương quan

Hệ số tương quan giữa biến phụ thuộc phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch (PT) và 9 biến độc lập thấp nhất là 0,013 và cao nhất là 0,772, như vậy giữa biến phụ thuộc và biến độc lập có mối tương quan với nhau. Sơ bộ ta có thể kết luận các biến độc lập này có thể đưa vào mô hình để giải thích cho biến phụ thuộc “phát triển nguồn nhân lực

ngành du lịch”

3.4.3. Phân tích hồi quy bội

Phương pháp từng bước (STEPWISE) được sử dụng trong phân tích hồi quy bội vì bản chất của nghiên cứu này là nghiên cứu khám phá. Phương pháp stepwise phù hợp với nghiên cứu khám phá [14].

Bảng 3. Phân tích phương sai (ANOVA^h)

Mô hình	Tổng bình phương	df	Bình phương trung bình cộng	F	Mức ý nghĩa Sig.
7 Hồi quy	56,466	7	8,067	97,261	0,000 ^g
Phần dư	17,583	212	0,083		
Tổng	74,049	219			

(Nguồn: Kết quả xử lý của tác giả)

Đối với hồi quy tuyến tính bội sử dụng phương pháp stepwise, mô hình sử dụng để diễn giải kết quả là mô hình cuối cùng (mô hình thứ 7). Qua bảng 3 vì F=97,261 và Sig

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

Bảng 4. Kết quả hồi quy sử dụng phương pháp từng bước (Coefficients^a)

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Thống kê đa cộng tuyến	
	B	Sai lệch chuẩn	Beta			Hệ số Tolerance	VIF
7 (Constant)	-0,458	0,169		-2,706	0,007		
MT	0,411	0,047	0,407	8,662	0,000	0,507	1,973
CS	0,114	0,041	0,129	2,755	0,006	0,510	1,961
KT	0,179	0,046	0,181	3,925	0,000	0,524	1,907
ĐT	0,130	0,042	0,147	3,112	0,002	0,504	1,984
GD	0,112	0,040	0,107	2,773	0,006	0,757	1,321
CL	0,081	0,031	0,094	2,616	0,010	0,873	1,145
ĐG	0,104	0,051	0,099	2,044	0,042	0,474	2,109

(Nguồn: Kết quả xử lý tác giả)

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

$$PT_i = B_0 + B_1KT_i + B_2CL_i + B_3GD_i + B_4CS_i + B_5TD_i + B_6ĐT_i + B_7ĐG_i + B_8MT_i + B_9TL_i + \varepsilon_i$$

Với kết quả phân tích tại bảng 4 (Mô hình 7), tất cả các giá trị sig.=p(t) tương ứng với các biến MT, CS, KT, ĐT, GD, CL, ĐG lần lượt là 0,000; 0,006; 0,000; 0,002; 0,006; 0,010 và 0,042 đều nhỏ hơn 0,05. Hệ số Tolerance lớn và hệ số VIF nhỏ, lớn nhất 2,109 (<3), nên các biến không có dấu hiệu đa cộng tuyến. Do vậy, có thể khẳng định các biến số này có ý nghĩa trong mô hình và mô hình thực tế được thiết lập như sau:

$$PT_i = -0,458 + 0,411MT_i + 0,114CS_i + 0,179KT_i + 0,130ĐT_i + 0,112GD_i + 0,081CL_i + 0,104ĐG_i + \varepsilon_i$$

Qua phương trình trên, có thể nhận thấy rằng 7 nhân tố gồm: Môi trường làm việc và quan hệ lao động; Chính sách

hỗ trợ của Nhà nước; Kinh tế - Văn hóa - Xã hội; Đào tạo và phát triển nghề nghiệp; Giáo dục và đào tạo; Chất lượng con người Quảng Ngãi; Phân tích và đánh giá kết quả công việc là 7 nhân tố giải thích tốt nhất cho các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch. Với một cấp độ thay đổi về yếu tố môi trường làm việc và quan hệ lao động thì phát triển nguồn nhân lực sẽ tăng 0,411 cấp độ. Giải thích tương tự như trên với 6 yếu tố còn lại.

Theo kết quả hệ số Beta, thể hiện mức độ tác động của các nhân tố đến phát triển nguồn nhân lực doanh nghiệp theo thứ tự như sau: Nhân tố “Môi trường làm việc và quan hệ lao động (MT)” tác động đến phát triển nguồn nhân lực mạnh nhất (Beta=0,407); nhân tố tác động mạnh thứ hai là nhân tố “Kinh tế - Văn hóa - Xã hội KT (Beta = 0,181); nhân tố tác động mạnh thứ ba là nhân tố “Đào tạo và phát triển nghề nghiệp ĐT” (Beta = 0,147); nhân tố tác động mạnh thứ tư là nhân tố CS “Chính sách hỗ trợ của Nhà nước “ (Beta = 0,129); nhân tố tác động mạnh thứ 5 là nhân

tổ GD “Giáo dục và đào tạo” (Beta=0,107); nhân tố tác động mạnh thứ 6 là nhân tố ĐG “Phân tích và đánh giá kết quả công việc” (0,099) và cuối cùng là nhân tố CL “Chất lượng con người Quảng Ngãi” (Beta = 0,094).

3.4.4. Mức độ giải thích của mô hình

Bảng 5. Mô hình tóm tắt (Model Summary^h)

Mô hình	R	R ²	R ² hiệu chỉnh	Độ lệch chuẩn của ước lượng	Thông kê thay đổi					Durbin-Watson
					R ² thay đổi	F thay đổi	df1	df2	Mức ý nghĩa F thay đổi	
7	0,873 ^g	0,763	0,755	0,28799	0,005	4,177	1	212	0,042	2,080

(Nguồn: kết quả xử lý tác giả)

Qua kết quả phân tích ở bảng 5, R = 0,873 cho thấy mối quan hệ giữa các biến trong mô hình khá chặt chẽ. R²=0,763, có nghĩa là bảy biến MT, CS, KT, ĐT, GD, CL, ĐG giải thích được 76,3% nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch. Vậy độ thích hợp của mô hình là 76,3%. Kết quả cho thấy mô hình có độ phù hợp đạt yêu cầu với hệ số xác định R² hiệu chỉnh là 0,755. Giá trị này cho thấy sự biến thiên của biến phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch PT được giải thích 75,5% bởi tác động của các biến độc lập trong mô hình, còn lại 24,5% được giải thích bởi các biến ngoài mô hình. Mức ý nghĩa của giá trị thống kê F của mô hình <0,05 cho thấy sẽ an toàn khi bác bỏ giả thuyết cho rằng tất cả các hệ số hồi quy trong mô hình hồi quy tổng thể bằng 0.

Dò tìm các vi phạm giả định cần thiết

Qua phân tích, ta thấy Mô hình không có dấu hiệu đa cộng tuyến; giả định liên hệ tuyến tính; giả định phương sai của sai số không đổi; giả định về phân phối chuẩn của phần dư đều được thỏa mãn.

Nghiên cứu không kiểm định mô hình mà chỉ dùng hàm hồi quy để xác định những nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch tỉnh Quảng Ngãi.

Tóm lại: Qua kết quả phân tích trên cho thấy, phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch tỉnh Quảng Ngãi chịu ảnh hưởng nhiều nhân tố bao gồm những nhân tố quan sát được và những nhân tố chưa quan sát được. Các nhân tố quan sát được chỉ ra được mức độ quan trọng của các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực (PTNNL) ngành du lịch Quảng Ngãi, từ kết quả phân tích trên cũng đã chỉ ra 7 nhân tố ảnh hưởng đến PTNNL du lịch Quảng Ngãi. Trong 7 nhân tố trên có 4 nhân tố bên ngoài gồm: Kinh tế-Văn hóa-Xã hội; Chất lượng con người Quảng Ngãi, Giáo dục và đào tạo; Chính sách hỗ trợ của nhà nước và 3 nhân tố bên trong tổ chức gồm: Môi trường làm việc và quan hệ lao động; Đào tạo và phát triển nghề nghiệp; Phân tích và đánh giá kết quả công việc. Đối với các nghiên cứu trước như của Nguyễn Thanh Vũ (2015) đã xác định có 9 nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực của các doanh nghiệp may tỉnh Tiền Giang, Singh K (2004) xác định 7 nhân tố ảnh hưởng đến chính sách nhân sự của ông ty ở Ấn Độ; (KurtuluşYilmaz Genç, 2014) xem xét các yếu tố môi trường ảnh hưởng đến các hoạt động nguồn nhân lực, được tiến hành trên các công ty lớn của Thổ Nhĩ Kỳ. Nghiên cứu của tác giả khảo sát trên một đối tượng hoàn toàn khác với các nghiên cứu trước đó là khảo sát các đơn vị trong ngành du lịch tỉnh Quảng Ngãi. Nghiên

cứu đã xác định 7 nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch tỉnh Quảng Ngãi, làm cơ sở cho việc xây dựng các giải pháp phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch tỉnh Quảng Ngãi. Phát hiện của nghiên cứu còn cho thấy nhân tố môi trường kinh doanh ngày càng phức tạp, ngày càng có nhiều nhân tố ảnh hưởng hơn nữa đến phát triển nguồn nhân lực, vì vậy nên có những nghiên cứu tiếp theo với việc xem xét nhiều nhân tố môi trường hơn, với một mẫu lớn hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Abby Y. Liu (2002), Human resource development and planning for tourism: Case studies from PR China and Malaysia, luận án tiến sĩ, trường Đại học Waterloo, Canada.

[2] Aksu, A.A. (2005). Defining training needs of five-star hotel personnel: an application in the Antalya region of Turkey. *Managerial Auditing Journal*, 20 (9), 945-953.

[3] Beer, M., Spector, B., Lawrence, P. R., Mills, D. Q., & Walton, R. E. (1984). *Managing Human Assets*. New York : London: The Free Press.

[4] Cho, Y.Y., Wong, K.F., 2001. Determinants of hotel employment in Hong Kong. *CornellHotel and Restaurant Administration Quarterly* 42 (1), 50–59.

[5] Churchill, G.A. (1979). A Paradigm for developing Better Measures of Marketing Constructs, *Journal of Marketing Research*, 16 (1), 64-73.

[6] Guest, D. E., (1997), Human resource management and performance: A review and research agenda, *International Journal of Human Resource Management*, 8: 263-76.

[7] Harrison, R., 2000. *Employee Development*, second ed. London, Institute of Personnel and Development.

[8] Jerry w. Gilley, Steven a. Eggland, and Ann Maycunich Gilley, (2002), *Principles of human resource development*. Perseus Publishing. Second edition.

[9] KurtuluşYilmaz Genç (2014), Environmental Factors Affecting Human Resources Management Activities of Turkish Large Firms. *International Journal of Business and Management*, Vol. 9, No. 11; 2014.

[10] Lee, M. (2003). Human resource development: Learning and Training for Individuals and organizations. *European Journal of Social Sci.*, 10(4), 155–163.

[11] McLagan, P. A. (1989). Models for HRD Practice. *Training and Development Journal*, 43(9), 49–59.

[12] Morrison EW. (1996), *Organizational Citizenship Behavior as a Critical Link between HRM Practices*, Human Resource Management (1986 – 1998), Winter 1996; 35, 4, ABI/Inform Global, pp. 493.

[13] Murphy, P.E., & Price, G.G. (2005). Tourism and sustainable development. In W.F. Theobald, *Global Tourism* (3rd Edition), Burlington: Elsevier, 167-192.

[14] Nguyễn Hữu Thân (2010), *Quản trị nhân sự*, Nhà xuất bản Lao động Xã hội, Hà Nội.

- [15] Nguyễn Đình Thọ, 2011. *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*, Hà Nội: Nhà xuất bản Lao động Xã hội.
- [16] Nguyễn Thanh Vũ (2015), *Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực của các doanh nghiệp máy tính Tiền Giang*, Luận án Tiến sĩ Kinh tế, Trường Đại học kinh tế TP. Hồ Chí Minh.
- [17] Singh K. 2004. Impact of HR practices on perceived firm performance in India'. *Asiapacific. Journal of Human Resources* 42:3301-317.
- [18] Swanson, R.A. (1995). Human Resource Development: Performance is the key. *Human Resource Development Quarterly*, 6(2), 207–220.
- [19] Thomson, R., & C. Mabey. (1994). *Development Human Resource*. Butterworth Heinemann Press.
- [20] Watkins, K.E. (1991). Many Voices: Defining Human Resource Development from Different Disciplines. *Adult Education Quarterly*. *Adult Education Quarterly*, 4(14), 241–255.
- [21] Weinberger, L. (1998). Commonly Held Theories of Human Resource Development. *Human Resource Development International*, 1(1), 75–93.
- [22] Wong, K.F., 2004. Industry-specific and general environmental factors impacting hotel employment. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 16 (4/5), 287–2943.
- [23] Website: Mô hình quản trị nguồn nhân lực của Harvard (1984), <http://www.kpionline.vn/kien-thuc-kpi-bsc/mot-so-mo-hinh-quan-tri-nhan-luc-hien-dai>.

(BBT nhận bài: 02/12/2016, hoàn tất thủ tục phản biện: 22/02/2017)